



كلية التربية
المجلة التربوية



جامعة سوهاج

واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد (COVID-19) بجامعة طنطا: دراسة ميدانية

إعداد

د/ كريمة محمد لاشين

مدرس التربية المقارنة والإدارة التعليمية

كلية التربية جامعة طنطا

تاريخ الاستلام : ٢٠ يونيو ٢٠٢١ م - تاريخ القبول : ١٠ يوليو ٢٠٢١ م

DOI: 10.12816/EDUSOHAG.2021. 193760

الملخص

تُعد أزمة فيروس كورونا المستجد من أخطر الأزمات التي واجهتها البشرية؛ ويُمكن التذليل على خطورة هذه الأزمة، بما حدث من اكتظاظ المستشفيات في جميع أنحاء العالم بالمصابين. ويهدف البحث الحالي إلى: الكشف عن واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؛ من حيث (مراحل، وعمليات) إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد، بالإضافة إلى رصد الجهود التي بذلتها جامعة طنطا لمواجهة هذه الأزمة في مجال (التدريس والبحث العلمي، وخدمة المجتمع).

ولتحقيق هذا الهدف استخدم البحث المنهج الوصفي؛ والذي يتلائم مع طبيعة البحث وأسئلته وأهدافه، واستعان البحث بالاستبانة؛ كأداة لجمع البيانات والمعلومات، والتي طبقت على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طنطا، بلغ عددها (٢٣٥) عضواً.

وأُسفرت الدراسة الميدانية عن مجموعة من النتائج، منها: واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها جاءت بدرجة (متوسطة)؛ حيث بلغ إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المراحل ككل (١,٩٢). أما واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها جاءت أيضاً بدرجة (متوسطة)؛ حيث بلغ إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول العمليات ككل (٢,١٥). كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) سواء حول واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد، أو حول واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد وفقاً لمتغير طبيعة الكلية، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير المنصب الإداري لصالح عضو هيئة التدريس يشغل منصباً إدارياً.

وفي ضوء هذه النتائج قدم البحث مجموعة من التوصيات المقترحة التي يُمكن أن تُسهم في إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بكفاءة وفاعلية بجامعة طنطا بصفة خاصة وبالجامعات المصرية بصفة عامة.

الكلمات المفتاحية: واقع - إدارة الأزمة - فيروس كورونا المستجد - كوفيد - ١٩ -

جامعة طنطا.

The reality of managing the recent corona virus (COVID-19) crisis at Tanta University: a field study

Dr. Karema Mohamed Lasheen

Lecturer of Comparative Education & Educational Administration,
Faculty of Education - Tanta University

Abstract

The recent crisis of the Corona virus is one of the most serious crises that humanity has faced. The seriousness of this crisis can be demonstrated by the overcrowding of hospitals around the world with infected people. The research aims to reveal the reality of managing the recent corona virus crisis at Tanta University; In terms of (stages, management processes of the emerging corona virus crisis, and monitoring the efforts made by Tanta University to confront this crisis).

To achieve this goal, the research used the descriptive method. Which fits with the nature of the research, its questions and objectives. The research used a questionnaire; As a tool for collecting data and information, which was applied to a randomly selected sample of (235) faculty members at Tanta University.

The research reached a set of results, including: the reality of the stages of managing the recent corona virus crisis at Tanta University from the point of view of its faculty members; It came with a grade (medium); The total relative weight of the responses of the study sample members about the stages as a whole was (1,92). As for the reality of the operations of managing the recent corona virus crisis at Tanta University from the point of view of its faculty members; It also came in (medium); The total relative weight of the responses of the study sample members about the operations as a whole was (2,15). There are no statistically significant differences at the level of significance (0.01), whether about the reality of the stages of management of the recent corona virus crisis, or about the reality of management processes of the recent corona virus crisis, according to the variable of the nature of the college, while there are statistically significant differences according to the variable of the administrative position , for the benefit of a faculty member holding an administrative position.

In light of these results, the research presented a set of suggested recommendations that could contribute to the efficient and effective management of the recent coronavirus crisis at Tanta University in particular and Egyptian universities in general.

Keywords: reality, crisis management-the recent corona virus-covid-19-Tanta University.

الإطار العام للبحث

مقدمة البحث

في ٣١ ديسمبر عام ٢٠١٩م ظهرت إرهابات لأزمة صحية عالمية؛ وذلك بإعلان الصين عن ظهور وانتشار فيروس فيروس في مدينة ووهان الصينية، وقد سمي هذا الفيروس، فيروس كورونا المستجد (COVID-19)، وسرعان ما تخطى هذا الفيروس حدود الصين، وأصاب الغالبية العظمى من دول العالم، وأجبر أكثر من نصف سكان العالم على البقاء في منازلهم (معبد، ٢٠٢٠، ٢٩٣).

وأعلنت منظمة الصحة العالمية رسميًا في ٣٠ يناير ٢٠٢٠م، تفشي وباء فيروس كورونا، وأنه أصبح يُشكل حالة صحية عامة طارئة، تبعث على القلق الدولي، وأكدت منظمة الصحة العالمية في ١١ مارس ٢٠٢٠م على تحول الفاشية إلى جائحة، تُؤثر على العديد من بلدان العالم (Unicef, World Health Organization, 2020, 1). ومنذ ذلك الوقت أصبحت أزمة فيروس كورونا العنوان الرئيسي في مختلف وسائل الإعلام في جميع دول العالم.

وقد طال تأثير أزمة فيروس كورونا النظم التعليمية في جميع أنحاء العالم؛ مما أدى إلى إغلاق المدارس والجامعات على نطاق واسع. ووفقًا للبيانات الصادرة عن منظمة اليونسكو في ١٦ مارس عام ٢٠٢٠م، أعلنت الحكومات في ٧٣ دولة إغلاق المدارس، بما في ذلك ٥٦ دولة أغلقت المدارس في جميع أنحاء البلاد، و١٧ دولة أغلقت المدارس داخل نطاق محدد، وأثر إغلاق المدارس على أكثر من ٤٢١ مليون متعلم على مستوى العالم، بينما عرض الإغلاق محدود النطاق للمدارس ٥٧٧ مليون متعلم للخطر؛ بسبب انتشار أزمة فيروس كورونا (<https://unesdoc.unesco.org/ar>, Accessed date: 15/1/2021).

وتُعد أزمة فيروس كورونا بمثابة اختبار واقعي لقدرات حكومات العالم في كيفية إدارة الأزمات، وكيفية التعامل مع تأثيراتها المختلفة؛ حيث إدارت بعض الدول هذه الأزمة بعقلانية وحزم ومسؤولية؛ من أجل الحفاظ على صحة مواطنيها وحياتهم، بينما تعاملت دول أخرى مع هذه الأزمة باستهتار؛ وذلك من أجل المحافظة على سمعتها الدولية، وبالتالي فإن اختلاف

الدول في التعامل مع تلك الأزمة، إنما هو اختلاف في كيفية إدارة هذه الأزمة (عبد العال، ٢٠٢٠، ٢).

وأشارت دراسة معبد (٢٠٢٠) إلى أن؛ هناك قصور وضعف جاهزية لدى الكثير من الدول والمؤسسات المعنية للتعامل مع أزمة فيروس كورونا، كما أن هناك فرصة بعد انتهاء هذه الأزمة في ضوء الدروس المستفادة منها إلى تحسين وتطوير قدرات العالم وفق رؤية استراتيجية، ليس فيما يتعلق بالمنظومة الصحية فقط، وإنما في جميع مجالات الحياة البشرية. وانتشار أزمة فيروس كورونا وما ترتب عليها من آثار سلبية طالت جميع مكونات الحياة خاصة ما يتعلق منها بصحة البشر وحياتهم، قد أظهرت أن هناك حاجة ماسة إلى إعادة النظر في منظومة إدارة الأزمات؛ للتعامل بفاعلية مع مثل هذا النوع من الأزمات، وتبني وتطوير استراتيجيات فاعلة تُسهم في التنبؤ بمثل هذه الأزمات، والتأهب لها، بما يُمكن من مواجهتها، والحد من آثارها السلبية (معبد، ٢٠٢٠، ٣٠٧).

وقد تباينت المؤسسات التعليمية بصفة عامة، والجامعات المصرية بصفة خاصة، في احتواء أزمة فيروس كورونا وإدارتها، فهناك أنظمة تعليمية تمتلك من الإمكانيات المادية والبشرية ما يجعلها قادرة على إدارة هذه الأزمة بشكل جيد، وهناك أنظمة تعليمية تخبطت في إدارة هذه الأزمة وتعاملت معها بعشوائية؛ نظرًا لضعف إمكانياتها المادية والبشرية (إبراهيم، عبد الحميد، ٢٠٢٠، ٢٢٨).

وعلى الرغم من أن إدارة الأزمات أصبحت أمرًا واقعيًا، إلا أن بعض قيادات المؤسسات التعليمية والجامعية لم تُؤهل للتعامل معها بصورة فاعلة، وقد يرجع ذلك إلى العديد من الأسباب، منها: ضعف مستوى الوعي لدى قيادات المؤسسات التعليمية والجامعية بمختلف مستوياتها ومكوناتها بأهمية إدارة الأزمات، وضعف برامج الإعداد والتدريب في مجال إدارة الأزمات، وضعف الخطط والتصورات المستقبلية حول الآليات والأساليب الإدارية الملائمة لإدارة الأزمات في هذه المؤسسات (المهنا، ٢٠٢١، ١٠٢)، وضعف عملية المواجهة الفعلية للأزمة، وافتقار أعضاء هيئة التدريس الوعي بالإجراءات التي يجب اتخاذها أثناء حدوث الأزمات، وضعف الاهتمام بإعادة النشاط والحيوية للجامعة في أسرع وقت ممكن؛ لتزول أعمالها بعد حدوث الأزمة، وقلة التزام الجامعة بمراجعة وتقييم الخطط والنتائج لأي أزمة، كما أن هناك قصور شديد في نشاط وحدات إدارة الأزمات بكلليات الجامعات؛ وذلك بناء على نفي

أعضاء هيئة التدريس أو عدم علمهم من الأساس بوجود هذه الوحدة داخل الكليات، وقلة الإمكانيات المادية الداعمة للوحدات الخاصة بإدارة الأزمات؛ للقيام بمهامها وإقامة ورش العمل وعقد الدورات التدريبية اللازمة للهيئة التدريسية والمعاونة والطلاب والعاملين، والاستعانة بالخبراء والمتخصصين من داخل الكلية وخارجها في مجال إدارة الأزمات (حسين، ٢٠١٧، ٣٤-٣٥).

كما أن بعض الجامعات لا تبدأ بالاهتمام بإدارة الأزمات، إلا بعد مرورها بأزمات تعصف بكيانها وتكبتها خسائر فادحة، ومن الملاحظ استخدام بعض الجامعات أسلوب رد الفعل العشوائي عند تعاملها مع الأزمات؛ أي أنها تنتظر حتى تقع الأزمة، وبعد ذلك تبدأ بالبحث عن كيفية مواجهتها، وإصلاح الآثار السلبية المترتبة عليها، ولا يحقق هذا الأسلوب العائد المرجو في إدارة الأزمات، ومن هنا تبرز الأهمية القصوى لقيام الجامعات بإتباع المنهج العلمي لإدارة الأزمات (حسن، ٢٠٢٠، ٦١٦).

ولما لأزمة فيروس كورونا من أهمية كبيرة تتطلب إدارتها ومواجهتها، جاء هذا البحث لرصد واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؛ حيث تعمل الباحثة كعضو هيئة تدريس بإحدى كلياتها، كما أصبحت أزمة فيروس كورونا جزء رئيسي في واقع حياتنا وجامعاتنا، وهذا ما دفع الباحثة إلى دراسة واقع إدارة جامعة طنطا لهذه الأزمة، ورصد الجهود التي بذلتها الجامعة من أجل مواجهة الأزمة.

مشكلة البحث

تُعد أزمة فيروس كورونا المستجد من أخطر الأزمات التي واجهتها البشرية؛ ويُمكن التذليل على خطورة هذه الأزمة، بما حدث من اكتظاظ المستشفيات في جميع أنحاء العالم بالمصابين، الذين وصل عددهم طبقاً لإحصاءات منظمة الصحة العالمية حتى يوم ١ يوليو ٢٠٢١ م إلى (١٨٣) مليون مصاب، ووصل عدد الأشخاص الذين خسروا أرواحهم جراء هذا الفيروس إلى (٣,٩٦) مليون حالة وفاة على مستوى العالم (https://www.who.int/ar, Accessed date: 1/7/2021). ووفقاً لإحصاءات وزارة الصحة والسكان المصرية؛ بلغ إجمالي العدد الذي تم تسجيله في مصر بفيروس كورونا المستجد حتى يوم ١ يوليو ٢٠٢١م؛ (٢٨١,٥٢٤) ألف حالة مصاب، و(١٦,١٩٤) ألف حالة وفاة (http://www.mohp.gov.eg, Accessed date: 1/7/2021).

وفي ضوء الدراسة التي قام بها قطاع إدارة الأزمات والكوارث بمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري عام ٢٠٢١ م، لقدرات وإمكانات مراكز إدارة الأزمات والكوارث بالوزارات والمحافظات، وأسلوب تعاملها مع مختلف الأزمات خلال السنوات القليلة الماضية، تم الوقوف على أبرز التحديات التي تواجه إدارة الأزمات في مصر، وهي (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري، ٢٠٢١، ٣-٥):

١. ضعف الكيانات المؤسسية والتنظيمية لإدارة الأزمات ضمن الهياكل التنظيمية على مستوى الوزارات والمحافظات.
٢. تتركز أغلب الجهود في طريقة مواجهة الأزمة على الإجراءات الواجب اتخاذها فور حدوثها، ولا تركز على الإجراءات الواجب اتخاذها قبل الأزمة أو بعدها.
٣. لا توجد جهة مركزية تتولى متابعة إعداد الخطط والسيناريوهات لمواجهة الأزمات، أو اختبار مدى صلاحيتها للتطبيق والتنفيذ.
٤. ضعف تحديد الجهة الرئيسية المعنية بالتعامل مع الأزمة فور حدوثها، وغياب مسؤولية قيادة وتنسيق جهود التعامل معها.
٥. ضعف التنسيق والتعاون بين وحدات الجهاز الإداري للدولة ومنظمات المجتمع المدني فيما يخص إجراءات وعمليات الإغاثة، والإخلاء، وإمكانات التعافي، وإعادة التأهيل.
٦. ضعف وجود آلية لمراجعة وإقرار الدروس المستفادة من إدارة الأزمة، ومتابعة التزام الجهات المعنية لتفادي السلبيات التي تم رصدها.
٧. غياب التكامل التشريعي للتعامل مع الأزمات وغالبية التشريعات تحتاج إلى تحديث؛ لكي تواكب التطورات الوطنية والإقليمية والدولية.
٨. محدودية الإمكانيات الفنية والتكنولوجية والبشرية لإدارة الأزمات خصوصاً فيما يتعلق بتأهيل وتدريب الكوادر البشرية، وضعف الاعتماد على التكنولوجيا المتطورة في مجال إدارة الأزمات والحد من المخاطر.

وتواجه الجامعات المصرية بصفة عامة وجامعة طنطا بصفة خاصة العديد من المعوقات والسلبيات التي تُحد من قدرتها على إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد (COVID-19)، وفيما يلي نعرض بعض ما توصلت إليه البحوث والدراسات السابقة:

أشارت دراسة حسن (٢٠٢٠) إلى؛ ضعف كفاءة الجهاز الإداري الحكومي في مصر في التخطيط لإدارة الأزمات؛ حيث يتسم أداء الجهاز الحكومي بالبطء، والاهتمام بالسياسة المظهرية التي تعمل على تهدئة الرأي العام، دون السعي إلى التعامل الحقيقي مع الأزمة لمواجهتها؛ مما يزيد من خسائرها المادية والبشرية، بالإضافة إلى ضعف كفاءة مديري السلامة العامة في الاستجابة للأزمات، وتدني قدرتهم على التنبؤ بالأزمات، والاستجابة لها بشكل استباقي، وتحديد الإنذارات المبكرة لحالات الطوارئ، وضعف قدرتهم على وضع سيناريوهات مستقبلية للتعامل مع الأزمات، وغياب نمط القيادة التشاركية، وقلة كفاية الموارد المادية، ونقص توافر المعلومات، وقلة الكوادر البشرية المدربة، وضعف وجود فريق عمل متخصص في إدارة الأزمات، وقلة عقد دورات تدريبية لتنمية مهارات العاملين في إدارة الأزمات، بالإضافة إلى قصور وحدات إدارة الأزمات بالجامعة، وقلة الاهتمام بالتخطيط لتطوير دور وحدات إدارة الأزمات في الاستعداد لمواجهة الأزمات (حسن، ٢٠٢٠، ٦١٧).

أكدت دراسة عبد العال (٢٠٢٠) على أنه؛ بالرغم من أن هناك مشروع بالجامعات المصرية، يُسمى مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات، والذي يهدف إلى مساعدة وتأهيل الجامعات المصرية في إتاحة وتداول المعلومات بصورة إلكترونية، وتحقيق الميكنة المتكاملة لإدارة الجامعية والعملية التعليمية، إلا أنه يُلاحظ وجود العديد من المعوقات التي تعيق الجامعات المصرية في التعامل الأمثل مع الآثار الناتجة عن انتشار أزمة فيروس كورونا، منها: ضعف البنية التحتية لنظم المعلومات، وضعف نظم الاتصالات، وضعف وجود نظام دقيق للبيانات والمعلومات، ونقص الخبرات الإدارية والفنية والشخصية، وضعف الدعم الحكومي، والبيروقراطية الجامدة، والقصور في تطبيق الأساليب التكنولوجية الحديثة في الإدارة الجامعية، وتوقف دور الجامعات عن إبداء الرأي في تحديد ميزانيتها، وعدم استطاعة الجامعات إعادة توزيع ميزانيتها والانتقال من باب صرف إلى آخر، وضعف قدرة الجامعات على تنويع مصادر تمويلها، وضعف محاولات التطوير والإصلاح الإداري، والاعتماد على لوائح وتشريعات جامدة، وغياب روح المبادأة والإبداع في مجال العمل الإداري، وضعف تدريب القادة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووجود أنماط إدارية لا تساير المتغيرات والتحديات الحالية (عبد العال، ٢٠٢٠، ٦).

توصلت نتائج دراسة إبراهيم، وعبد الحميد (٢٠٢٠) إلى أن؛ إدارة الجامعات المصرية لأزمة فيروس كورونا المستجد قد عانت من أوجه قصور متعددة في مجال؛ الأداء الأكاديمي والبحثي والمجتمعي، منها: ضعف تفعيل الأنشطة الطلابية، وضعف التواصل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب، وضعف توفر منصات للتعليم الإلكتروني، وضعف عقد شراكات بحثية مع جامعات أو مؤسسات طبية لإنتاج لقاح لفيروس كورونا، وضعف الإعلان عن مشروعات بحثية ممولة لمواجهة فيروس كورونا، وضعف مناقشة رسائل الماجستير والدكتوراه عن بُعد أثناء أزمة كورونا، وقلة إتاحة المكتبات الرقمية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب، وقلة تنظيم فرق تطوعية ميدانية متعددة التخصصات لمواجهة أزمة فيروس كورونا، وضعف اهتمام الجامعات بالبحوث التي تُعالج الآثار النفسية للأزمة، وقلة دعم البحوث الخاصة بتأثر التعليم بالأزمة ومحاولة إيجاد حلول لمواجهةها، بالرغم من أنها أزمة تعليمية من الدرجة الأولى (إبراهيم، عبد الحميد، ٢٠٢٠، ٢٨٦-٢٨٧).

كما توصلت نتائج دراسة متولي (٢٠٢٠) إلى أن؛ أزمة فيروس كورونا قد أثرت بالسلب على سير العملية التعليمية بالجامعات المصرية، على الرغم من جهود الدولة ووزارة التعليم العالي في محاولة إدارة تلك الأزمة، إلا أن أغلب المحاضرات التي تم بثها على المنصات التعليمية غير مفعلة من وجهة نظر الطلاب، كما أن هناك العديد من المعوقات التي تواجه أغلب الطلاب الجامعيين لمواجهة أزمة فيروس كورونا، منها: ضعف إلمام الطالب بآليات التحول الرقمي، وكذلك ضعف امتلاكه لمهارات التعامل مع التحول الرقمي؛ كالتعامل مع الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة واستخداماتها في أداء التكاليف البحثية والدراسية (متولي، ٢٠٢٠، ٢٠٠٦).

أظهرت نتائج دراسة محمود (٢٠٢٠)؛ وجود عدة مشكلات بمؤسسات التعليم الجامعي وقبل الجامعي في مصر في ظل أزمة فيروس كورونا، منها: ضعف التواصل الفعال بين المؤسسة التعليمية والمجتمع المحلي المحيط بها، وضعف البنية التحتية الرقمية، وضعف توظيف التقنيات الحديثة في البرامج التعليمية، وضعف خدمة الإنترنت وأحياناً انعدامها، وضعف الاهتمام بتدريب المعلمين والمتعلمين على استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، والاعتماد في العملية التعليمية على الكتب الورقية؛ التي تتسم بصعوبة تعديلها وتطويرها

بشكل سريع يتواكب مع طبيعة العصر الحالي، وتدني المستوى المعيشي لبعض أولياء الأمور، وضعف قدرتهم على التعامل مع التكنولوجيا؛ مما يؤدي إلى ضعف تكافؤ الفرص التعليمية بين المتعلمين (محمود، ٢٠٢٠، ٢٠٠).

ومع تطور مراحل انتشار فيروس كورونا المستجد أصبح لزامًا على المؤسسات التعليمية والجامعية؛ التعايش مع هذا الأزمة وإدارتها، ومواجهة تحدياتها والحد من آثارها السلبية، والبحث في كيفية الاستفادة منها في تطوير إدارة المؤسسات التعليمية والجامعية.

وفي ضوء ما سبق، يُمكن تحديد مشكلة البحث في محاولة الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما الإطار النظري لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد؟
٢. ما الجهود التي قامت بها جامعة طنطا لمواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد؟
٣. ما واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؟
٤. ما واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؟
٥. ما التوصيات المقترحة لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؟

مبررات البحث

تتمثل مبررات البحث فيما يلي:

١. يأتي هذا البحث استجابة لتوصيات بعض الدراسات السابقة؛ فقد:

- أوصت دراسة حسين (٢٠١٧)؛ بضرورة الاستعداد والتصدي للأزمات داخل الحرم الجامعي بالجامعات المصرية، والإلمام بنقاط الضعف على مستوى كل كلية ومعالجتها (حسين، ٢٠١٧، ٣٣-٣٤).
- أوصت دراسة عبد الرحمن (٢٠١٩)؛ بتفعيل دور أعضاء هيئة التدريس في عملية إعداد وتنفيذ الخطط التنفيذية لإدارة الأزمات، مع تحفيزهم للمشاركة في إدارة الأزمات، ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات، وجمع المعلومات؛ التي من شأنها المساهمة في التنبؤ بالأزمات المستقبلية، والبحث عن كافة السبل التي تعمل على الارتقاء بمستوى إدارة الأزمات وتحسن من أدائها بالجامعات (عبد الرحمن، ٢٠١٩، ١١١٨).
- أوصت دراسة الثبيث (٢٠٢٠)؛ بزيادة الاهتمام بإدارة الأزمات التي تتعرض لها المؤسسات التعليمية؛ لما لها من أضرار مادية ومعنوية وبشرية، ووضع دليل أو

بروتوكول خاص بإدارة الأزمات وكيفية التعامل معها، ووضع خطط مستقبلية فعالة؛
تواكب الأزمات الطبيعية والكوارث المختلفة (الثبيث، ٢٠٢٠، ٢٣٨).

٢. يأتي هذا البحث في إطار اهتمام الدولة المصرية؛ بضرورة الاستعداد الجيد لمواجهة الأزمات والكوارث والحد من مخاطرها، وكيفية التعامل معها والتخفيف من آثارها السلبية، وانطلاقاً من التأكيد على مبدأ اللامركزية، ومنح الصلاحيات اللازمة على جميع المستويات في مجال إدارة الأزمات والكوارث، فقد بادرت الدولة المصرية بإصدار قرار السيد الأستاذ الدكتور رئيس مجلس الوزراء، رقم ٣١٥٨ - لسنة ٢٠١٦م؛ بشأن تشكيل لجنة قومية لإدارة الأزمات والكوارث والحد من المخاطر؛ من أجل تحقيق سرعة الاستجابة لإنقاذ الأرواح، وخلق روح المبادرة والابتكار (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري، ٢٠٢١، ١).

٣. يأتي هذا البحث تماشياً مع توصيات ونتائج الاتفاقيات والمؤتمرات الدولية في مجال إدارة الأزمات والكوارث والحد من المخاطر، وفي مقدمتها الاستراتيجية الدولية للحد من أخطار الكوارث، وإطار عمل سينداي ٢٠١٥ - ٢٠٣٠؛ لبناء قدرات الأمم والمجتمعات على مواجهة الكوارث والأزمات، خلال مؤتمر الأمم المتحدة العالمي الثالث الذي انعقد في سينداي باليابان في ١٨ آذار/ مارس ٢٠١٥م، بدعم من مكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الأزمات، بناء على طلب الجمعية العامة للأمم المتحدة (إطار عمل سينداي للحد من مخاطر الكوارث للفترة ٢٠١٥ - ٢٠٣٠، ٥).

٤. في ظل ما تنشده الجامعات من تحقيق الجودة والحصول على الاعتماد، أصبحت إدارة الأزمات مطلباً ضرورياً؛ لكونها لا تسعى فقط لتمكين الجامعات من الخروج من الأزمات، ولكنها تسعى أيضاً للوقاية منها والاستعداد لها، وتحقيق الاستقرار بما يضمن تقديم خدمات تدريسية وبحثية ومجتمعية فاعلة؛ للوصول إلى جودة الأداء (رخا، ٢٠١٩، ٥٥٨). كما تضم الجامعات الكثير من؛ المنشآت، والوحدات، والمعامل، وتزخر بالعنصر البشري، والأجهزة، والتقنيات؛ لذا من الضروري توفير شروط الأمن والسلامة لمنشآتها وأفرادها. وتعد إدارة الأزمات جزء لا يتجزأ من نجاح الجامعات في مواجهة الأزمات والتغلب عليها؛ لأن التعامل مع

الأزمة يحتاج منها علمياً؛ لرصد الأزمة، ومؤشرات حدوثها، ومتابعتها، والعمل على مواجهتها، والحد من أضرارها، والوقاية من تكرارها مستقبلاً (حسن، ٢٠٢٠، ٦١٩).

هدف البحث

يهدف البحث الحالي إلى: الكشف عن واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا. ويتحقق هذا الهدف الرئيس؛ من خلال تحقق الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على الإطار النظري لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد؛ في ضوء الأدبيات التربوية المعاصرة.
٢. رصد الجهود التي قامت بها جامعة طنطا لمواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد؛ في مجال (التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع).
٣. الكشف عن واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؛ قبل الأزمة؛ من حيث (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، والوقاية والاستعداد للأزمة). وأثناء الأزمة؛ من حيث (مواجهة الأزمة واحتواء الأضرار والحد منها). وبعد الأزمة؛ من حيث (إعادة النشاط، والتعلم).
٤. الكشف عن واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؛ من حيث (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه والمتابعة، والاتصال، واتخاذ القرار، والتقييم).
٥. وضع مجموعة من التوصيات المقترحة التي يمكن أن تسهم في؛ إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بكفاءة وفاعلية بجامعة طنطا بصفة خاصة وبالجامعات المصرية بصفة عامة.

أهمية البحث

تتضح أهمية البحث الحالي في جانبين رئيسيين، هما:

أولاً: الأهمية النظرية: تكمن الأهمية النظرية للبحث الحالي فيما يلي:

١. أهمية الموضوع الذي يتناوله البحث وحدثته، ألا وهو أزمة فيروس كورونا المستجد؛ حيث تُعد أزمة فيروس كورونا المستجد، من أهم القضايا المطروحة في الآونة الأخيرة على المستوى المحلي والعالمي؛ حيث أجبرت أكثر من نصف سكان العالم على البقاء

- في منازلهم. علاوة على حداثة أزمة فيروس كورونا المستجد؛ حيث ظهرت هذه الأزمة في ٣١ ديسمبر عام ٢٠١٩م، أي منذ عامين فقط من تاريخ إعداد البحث ٢٠٢١م.
٢. أهمية الهدف الذي يسعى البحث إلى تحقيقه؛ وهو الكشف عن واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؛ من حيث (المراحل، والعمليات)، ورصد الجهود التي بذلتها جامعة طنطا لمواجهة هذه الأزمة.
٣. أهمية المؤسسة التي يتناولها البحث، وهي الجامعة؛ حيث تُعد الجامعة بيئة خصبة لانتشار فيروس كورونا المستجد؛ نتيجة الوجود البشري الكثيف بها، وبخاصة الجامعات المصرية الحكومية كثيفة العدد، ومنها جامعة طنطا.
٤. أهمية الفئة التي يتناولها البحث، وهي فئة أعضاء هيئة التدريس؛ بصفتهم الركيزة الأساسية في مواجهة أزمة فيروس كورونا بالجامعات.
٥. تنبع أهمية البحث من منطلق إداري بات من متطلبات الحياة المعاصرة؛ إذ أن إدارة الأزمات أصبحت ضرورة ملحة؛ لتجنب سلبياتها، والاستفادة من إيجابياتها، وإدارة الأزمات إدارة معترفاً بها في جميع أنحاء العالم، كما أنها أحد فروع الإدارة التي يتم تدريسها في العديد من الجامعات، مما يدل على أهميتها في كافة القطاعات؛ لما لها من أهمية كبرى في التأثير في واقعنا.
٦. كما تكمن أهمية هذا البحث في دوره في إثراء الأدب التربوي والمكتبة التربوية بهذا الموضوع؛ وذلك نظرًا لحداثة موضوع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد. لذا؛ قامت الباحثة بتوضيح أوجه الشبه والاختلاف بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية الحالية بنتائج الدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة الأزمات بصفة عامة؛ وذلك نظرًا لندرة الأبحاث والدراسات السابقة (على حد علم الباحثة) التي تناولت واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد سواء بالمؤسسات التعليمية أو الجامعية.

ثانيًا: الأهمية التطبيقية: تتضح الأهمية التطبيقية للبحث الحالي فيما يلي:

١. تزويد القائمين على إدارة جامعة طنطا بتغذية راجعة عن واقع (مراحل، وعمليات) إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بكليات الجامعة المختلفة النظرية والعملية.
٢. يُمكن أن يستفيد صانعي السياسة الجامعية ومتخذي القرار؛ مما يتوصل إليه البحث الحالي من نتائج وتوصيات مقترحة لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد، والتي يُمكن

أن تُسهم في إدارة هذه الأزمة بكفاءة وفعالية بجامعة طنطا بصفة خاصة وبالجامعات المصرية بصفة عامة.

٣. كما تكمن أهمية البحث الحالي في أنه؛ يُعتبر (على حد علم الباحثة) من أوائل البحوث التي أُجريت عن واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد، ومن ثم فإنه يُمكن أن يكون نقطة انطلاق نحو إجراء بحوث ودراسات في جامعات مصرية أخرى، ومقارنة نتائجها بنتائج البحث الحالي، مما قد يُسهم في تكوين صورة عامة عن واقع إدارة هذه الأزمة في جميع الجامعات المصرية.

٤. مساعدة الباحثين من خلال الاستفادة من نتائج البحث وتوصياته؛ لتقديم دراسات مماثلة في هذا المجال، وربما يستفيد أحد الباحثين من البحوث المستقبلية المقترحة التي طرحها البحث الحالي.

مصطلحات البحث

تم عرض المفاهيم المختلفة للبحث الحالي في إطاره النظري، وفيما يلي عرض التعريفات الإجرائية لمصطلحات البحث:

١. واقع reality: يُعرف إجرائياً بأنه؛ المستوى الحقيقي لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد في جامعة طنطا، ويقاس من خلال أداة الدراسة الميدانية (الاستبانة) المُعدة لهذا الغرض.

٢. فيروس كورونا المستجد recent corona virus: يُعرف إجرائياً بأنه؛ فيروس جديد ضمن فصيلة تسمى الفيروسات التاجية "كورونا"، والتي تصيب الجهاز التنفسي، ويُسبب فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً، مرض كورونا المستجد "كوفيد-١٩"؛ وهو مرض معد قد يؤدي إلى الوفاة، والذي بدأ في الظهور في مدينة "ووهان" بالصين في ٣١ ديسمبر عام ٢٠١٩م، ثم اجتاحت بعد ذلك معظم دول العالم.

٣. إدارة الأزمة Crisis Management: تُعرف إجرائياً بأنها؛ مجموعة العمليات الإدارية التي تقوم بها إدارة جامعة طنطا، وتتمثل في عملية (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه والمتابعة، والاتصال، واتخاذ القرار، والتقييم)، بهدف إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بكفاءة وفعالية. قبل الأزمة؛ لاكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، والوقاية والاستعداد لها. وأثناء الأزمة؛ لمواجهتها واحتواء الأضرار والحد منها. وبعد الأزمة؛

لإعادة نشاط الجامعة، والتعلم واستخلاص العبر والدروس المستفادة من الأزمة لمنع تكرارها في المستقبل.

حدود البحث

اقتصرت حدود البحث فيما يلي:

١. الحد الموضوعي: اقتصر البحث في حده الموضوعي على إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؛ من حيث (المراحل، والعمليات)، والجهود التي بذلتها جامعة طنطا لمواجهة هذه الأزمة.

٢. الحد المكاني: جامعة طنطا بمحافظة الغربية؛ نظرًا لكونها مقر عمل الباحثة، مما ييسر عليها تطبيق الاستبانة أداة الدراسة الميدانية، والتي طبقت على (٦) كليات، شملت (٣) كليات نظرية وهي كلية (التربية، والتجارة، والحقوق)، و(٣) كليات عملية وهي كلية (الزراعة، والهندسة، والتمريض) من أصل (١٤) كلية من كليات جامعة طنطا.

٣. الحد البشري: أعضاء هيئة التدريس (مدرس، أستاذ مساعد، أستاذ) القائمين على العمل بجامعة طنطا؛ حيث طبقت الاستبانة أداة الدراسة الميدانية على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية، بلغ عددها (٢٣٥) عضوًا من أعضاء هيئة التدريس، تمثل نسبة (٤٦,٥٣%) من أفراد المجتمع الأصل البالغ عدده (٥٠٥) عضوًا بالكليات الست التي شملها التطبيق الميداني، وفقًا لإحصاء عام ٢٠٢١ م.

٤. الحد الزمني: تم تطبيق الاستبانة أداة الدراسة الميدانية في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١ م.

منهج البحث وأداته

اعتمد البحث الحالي في تحقيق أهدافه على المنهج الوصفي، والذي يتلائم مع طبيعة البحث وأسئلته وأهدافه؛ وذلك من أجل وصف وتحليل وتفسير وتقييم واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا، ومن ثم التوصل إلى بعض التوصيات المقترحة التي يمكن أن تسهم في إدارة هذه الأزمة بكفاءة وفاعلية بجامعة طنطا بصفة خاصة وبالجامعات المصرية بصفة عامة.

حيث يعتمد المنهج الوصفي على؛ دراسة الظاهرة كما هي كائنة في الواقع، فيقوم بوصفها وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها تعبيراً كميّاً وكميّاً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها وميزاتها. أما التعبير الكمي فيصف الظاهرة رقمياً، ويوضح مقدارها أو حجمها ودرجات ارتباطها أو علاقاتها مع الظواهر الأخرى.

وقد استعان البحث بالاستبانة؛ كأداة للتعرف على واقع (مراحل، وعمليات) إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا. وقد تم تحليل نتائج الاستبانة؛ باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتفق مع أهداف الدراسة. وتم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **Statistical Package for social Sciences**؛ الإصدار رقم (٢٢) لإدخال بيانات الدراسة وتحليلها إحصائياً.

وقد سار البحث وفق هذا المنهج - بعد الانتهاء من إطاره العام- وفق الإجراءات

التالية:

١. تحديد الإطار النظري لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد؛ من خلال استقراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع البحث.
٢. رصد الجهود التي قامت بها جامعة طنطا؛ لمواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد في مجال (التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع)؛ من خلال الموقع الرسمي للجامعة.
٣. الكشف عن واقع (مراحل، وعمليات) إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها؛ من خلال الدراسة الميدانية.
٤. وضع مجموعة من التوصيات المقترحة التي يُمكن أن تُسهم في؛ إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بكفاءة وفاعلية بجامعة طنطا بصفة خاصة وبالجامعات المصرية بصفة عامة؛ في ضوء الإطار النظري للبحث، وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة الميدانية من نتائج.

وفيما يلي عرض تفصيلي لكل إجراء من إجراءات البحث

الإطار النظري لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد (COVID-19)

يتضمن الإطار النظري لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد على محورين رئيسيين، هما:

١. المحور الأول: الإطار النظري لفيروس كورونا المستجد.

٢. المحور الثاني: الإطار النظري لإدارة الأزمة.

وفيما يلي عرض تفصيلي لكل محور من محاور الإطار النظري للبحث.

المحور الأول: الإطار النظري لفيروس كورونا المستجد

يشمل هذا المحور على: مفهوم فيروس كورونا المستجد، والتسلسل الزمني للأحداث انتشاره، وطرق انتقال العدوى، وأعراض الإصابة به، والآثار المترتبة على أزمة فيروس كورونا، وفيما يلي تفصيل ذلك:

مفهوم فيروس كورونا المستجد

• عرفت منظمة الصحة العالمية مرض كورونا المستجد كوفيد-١٩ بأنه؛ مرض معد، يُسببه فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً. وفيروسات كورونا هي؛ سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تُسبب المرض للإنسان والحيوان، وتُسبب بعضاً من فيروسات كورونا لدى البشر أمراض تنفسية، تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة، مثل: متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس)، والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس) () Accessed date: <https://www.who.int/ar>, (12/1/2021).

• أما منظمة اليونسف عرفت مرض كورونا المستجد كوفيد-١٩ بأنه؛ المرض الذي يسببه الفيروس التاجي المستجد لعام ٢٠١٩م. وقد صيغ الاسم بالشكل التالي: "كو" من كلمة كورونا (تاجي)، و "في" من فيروس، و "د" من كلمة مرض disease بالإنجليزية، وهذا المرض تُسببه سلالة جديدة من الفيروسات التاجية تم التعرف عليها لأول مرة في مدينة ووهان في الصين في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩م () Accessed date: <https://www.unicef.org/ar>, (29/1/2021).

التسلسل الزمني للأحداث فيروس كورونا المستجد

يُمكن عرض التسلسل الزمني لبداية أحداث فيروس كورونا المستجد كوفيد-١٩ في الجدول التالي:

جدول رقم (١)

التسلسل الزمني لبداية أحداث فيروس كورونا المستجد كوفيد-١٩

م	الزمن	الحدث
١	٣١ ديسمبر ٢٠١٩م	أعلنت مقاطعة ووهان بالصين عن ظهور ٢٧ حالة التهاب رئوي غير معروفة السبب.
٢	١ يناير ٢٠٢٠م	إغلاق سوق المأكولات البحرية بالصين بعد ثبوت إيجابية بعض العينات بالفيروس.
٣	٩ يناير ٢٠٢٠م	إعلان الصين اكتشاف فيروس كورونا المستجد "كوفيد-١٩" كعامل مسبب للمرض.
٤	١٣ يناير ٢٠٢٠م	ظهور أول حالة خارج الصين وتحديداً في تايلندا.
٥	١٦ يناير ٢٠٢٠م	ظهور ثاني حالة خارج الصين في اليابان.
٦	١٩ يناير ٢٠٢٠م	ظهور ثلاث حالات في كوريا الجنوبية.
٧	٣٠ يناير ٢٠٢٠م	إعلان منظمة الصحة العالمية حالة الطوارئ.
٨	٢ فبراير ٢٠٢٠م	تسجيل أول حالة وفاة خارج الصين وكانت في الفلبين.
٩	٥ فبراير ٢٠٢٠م	وضعت منظمة الصحة العالمية خطة استراتيجية للتأهب والاستعداد لفيروس كورونا المستجد.
١٠	١٠ فبراير ٢٠٢٠م	إعلان الصين ارتفاع عدد الإصابات بفيروس كورونا المستجد لأكثر من ٤٠ ألف حالة مصابة.
١١	١٤ فبراير ٢٠٢٠م	تسجيل ثاني حالة وفاة خارج الصين في اليابان.
١٢	١٨ فبراير ٢٠٢٠م	تسجيل ثالث حالة وفاة خارج الصين في فرنسا.
١٣	٢٦ فبراير ٢٠٢٠م	لأول مرة يزيد عدد الحالات المبلغ عنها خارج الصين عن عدد الحالات المبلغ عنها في الصين.
١٤	٢٨ فبراير ٢٠٢٠م	رفعت منظمة الصحة العالمية حالة خطر انتشار المرض عالمياً إلى عالية جداً.
١٥	١١ مارس ٢٠٢٠م	تقييم منظمة الصحة العالمية كوفيد-١٩ على أنه جائحة.
١٦	١٣ مارس ٢٠٢٠م	إعلان منظمة الصحة العالمية أن أوروبا أصبحت بؤرة وباء كوفيد-١٩.
١٧	١٦ مارس ٢٠٢٠م	زادت عدد حالات الوفيات خارج الصين عن داخل الصين.
١٨	١٩ مارس ٢٠٢٠م	بدأت منظمة الصحة العالمية بإطلاق حملة توعوية بعنوان "البقاء بالمنزل" (Stay At Home).
١٩	٩ أبريل ٢٠٢٠م	إصدار منظمة الصحة العالمية قواعد إرشادية للتجمعات الدينية الخاصة بشهر رمضان.
٢٠	١١ أبريل ٢٠٢٠م	أطلقت منظمة الصحة العالمية تعريف لحالات الوفاة بفيروس كورونا المستجد (COVID-19).

(المصدر: إعداد الباحثة بالاستعانة بتقرير دول مجلس التعاون، ٢٠٢٠، ٧-١٠)

في ضوء الجدول السابق يتضح أن؛ فيروس كورونا المستجد ظهر بالصين في نهاية شهر ديسمبر ٢٠١٩م، وسرعان ما تخطى فيروس كورونا حدود الصين، وأصاب الغالبية العظمى من دول العالم. وأعلنت معظم دول العالم حالة الاستعداد القصوى لمواجهة هذا الفيروس، الذي نقل جميع دول العالم من حالة الاستقرار النسبي إلى حالة القلق والتوتر، خاصة في ظل غياب التنبؤ باحتمالات حدوث هذه الأزمة العالمية.

طرق انتقال عدوى فيروس كورونا المستجد

أكدت منظمة الصحة العالمية على أن الفيروس الذي يُسبب مرض كوفيد-١٩، ينتقل بشكل رئيسي عن طريق؛ القطرات التي يفرزها الشخص المصاب بالعدوى عندما يسعل أو يعطس أو يتنفس، ووزن هذه القطرات أثقل من أن يسمح لها بالبقاء معلقة في الهواء، فهي سرعان ما تسقط على الأرض أو الأسطح، ويُمكن أن يصاب الفرد بالعدوى عن طريق التنفس إذا كان قريبًا جدًا من شخص مصاب بمرض كوفيد-١٩، أو عن طريق لمس سطح ملوث ثم لمس عينيه أو أنفه أو فمه (<https://www.who.int/ar>, Accessed date: 16/1/2021).

أعراض فيروس كورونا المستجد

يُمكن توضيح أعراض الإصابة بفيروس كورونا المستجد في الشكل التالي:



(المصدر: <https://ar.wikipedia.org/wiki>, Accessed date: 15/2/2021)

شكل رقم (١) يوضح أعراض الإصابة بفيروس كورونا المستجد

أشارت منظمة الصحة العالمية إلى أن أعراض كوفيد-١٩، تتمثل فيما

يلي (<https://www.who.int/ar>, Accessed date: 1/2/2021):

١. الأعراض الأكثر شيوعاً: الحمى (ارتفاع درجة الحرارة أكثر من ٣٨ درجة مئوية)، والسعال الجاف، والإجهاد.
٢. الأعراض الأقل شيوعاً: فقدان حاستي الشم والتذوق، واحتقان الأنف أو سيلان الأنف، والتهاب الملتحمة (المعروف أيضاً بمسمى احمرار العينين)، وألم الحلق، والصداع، وآلام العضلات أو المفاصل، ومختلف أنماط الطفح الجلدي، والغثيان أو القيء، والإسهال، والرعشة أو الدوخة.
٣. الأعراض التي تتطلب عناية طبية عاجلة: صعوبة التنفس أو سرعة التنفس (وأيضاً الشخير، وعدم القدرة على الرضاعة الطبيعية عند الرضع)، وازرقاق الشفاه أو الوجه، والشعور بألم أو ضيق في الصدر، واضطراب التفكير، وعدم القدرة على الاستيقاظ، والخمول، وعدم القدرة على الشرب أو الاحتفاظ بالشراب دون تقيؤه، وآلام المعدة الشديدة.

وتتشابه العديد من أعراض مرض كورونا المستجد كوفيد-١٩ مع أعراض الإنفلونزا ونزلات البرد وغيرها من الأمراض، ويُمكن أن تتراوح الأعراض من خفيفة جداً إلى شديدة، وبعض المصابين لا يعانون من أي أعراض، أو لا تظهر عليهم أي أعراض بالمرّة. وتزداد مخاطر الإصابة بمضاعفات وخيمة بين المسنين، والأشخاص المصابين بمشاكل صحية أخرى، مثل: ارتفاع ضغط الدم، أو أمراض القلب، والرئة، أو السكري أو السرطان. وأشارت منظمة الصحة العالمية إلى أن فترة حضانة المرض؛ أي الفترة الزمنية ما بين التعرض لكوفيد-١٩ وبدء الأعراض، تمتد عادة من ٥ إلى ٦ أيام، وقد تتراوح بين يوم واحد و ١٤ يوماً، وفترة حضانة المرض في الأطفال هي الفترة نفسها في البالغين. وقد يعيش فيروس كورونا المسبب لداء كوفيد-١٩ على الأسطح لساعات أو حتى لعدة أيام، لكن المطهرات العادية تقتله (<https://www.who.int/ar>, Accessed date: 12/2/2021).

ويُمكن الوقاية من فيروس كورونا من خلال ما يلي:

١. استخدام الكمامة.
٢. التباعد الجسدي والاحتفاظ بمسافة لا تقل عن متر واحد.
٣. تنظيف اليدين باستمرار؛ بمطهر كحولي أو غسلهما جيداً بالماء والصابون.
٤. تغطية الفم والأنف عند السعال والعطس بمرفقك المثني أو بمنديل ورقي.

٥. تجنب الاقتراب من الأشخاص المصابين بالحمى والسعال.
٦. إذا كنت مصابًا بالحمى والسعال وصعوبة التنفس بادر بالتوجه لأماكن العناية الطبية مبكرًا.

الآثار المترتبة على أزمة فيروس كورونا المستجد

ترتب على حدوث أزمة فيروس كورونا المستجد العديد من الآثار السلبية (معبد، ٢٠٢٠، ٣٠٢-٣٠٤):

١. الآثار الصحية: ومنها؛ تزايد أعداد المصابين والمتوفين، وضعف توافر منشآت صحية كافية؛ لاستيعاب حالات العزل الصحي للمصابين أو المشتبه في إصابتهم، وتعرض عدد كبير من الأطقم الطبية للإصابة أو الوفاة، والنقص الشديد في بداية الأزمة في المستلزمات الطبية اللازمة؛ لإنقاذ المرضى والوقاية من المرض، مثل: أجهزة التنفس الصناعي والكامات والمعقمات.
٢. الآثار الاقتصادية: ومنها؛ انخفاض مؤشرات البورصة، وانخفاض الطلب على السفر، وانخفاض نشاط المصانع، وتوقف بعضها، وتسريح أعداد من الموظفين في القطاع غير الحكومي، وإفلاس بعض الشركات الغير قادرة على تغطية التزاماتها المالية، وتضرر بعض القطاعات المهمة التي تسهم في الناتج الإجمالي للدول، مثل السياحة وال الطيران.
٣. الآثار السياسية: ومنها؛ غياب الدور التوعوي والتنسيق بين الدول، وضعف الشراكات والتحالفات الدولية، وهشاشة بعض المنظمات الإقليمية مثل الاتحاد الأوروبي، والتشكيك في أداء منظمات العمل الجماعي الدولية.
٤. الآثار الاجتماعية: ومنها؛ التباعد الاجتماعي، والحد من الاختلاط سواء للأصحاء أو المرضى أو المشتبه في حملهم للفيروس، وإلغاء جميع الفعاليات الاجتماعية، والرياضية، والمناسبات العامة والخاصة التي يترتب عليها تجمعات بشرية، كما فقد الكثير من الأشخاص وظائفهم.
٥. الآثار النفسية: يعاني الأشخاص الذين يصابون بمثل هذه الفيروسات المعدية من العديد من المشكلات النفسية، مثل: القلق، والتوتر، والاكتئاب (Abbas, 2021,1). ونشر المشاعر السلبية؛ وتشير إحدى الدراسات إلى أنه كلما زادت المشاعر السلبية أثناء

الأزمات، زادت صعوبة إدارتها، وردود الفعل العاطفية للأزمات يُمكن أن تُؤثر على كيفية إدارتها (Bian & Zhang & Mao, 2021, 2).

٦. الآثار التعليمية: منها؛ تعليق الدراسة في كافة المؤسسات التعليمية والجامعية في معظم دول العالم؛ مما سبب أزمة تعليمية عالمية. وأكدت منظمة اليونسكو أن معظم الحكومات في العالم أغلقت المؤسسات التعليمية مؤقتًا؛ سعيًا منها إلى الحد من تفشي أزمة فيروس كورونا. وقد أثر هذا الإغلاق في جميع أنحاء البلدان فيما يقارب ٦٠٪ من طلاب العالم (https:// unesdoc.unesco.org/ark, Accessed date: 7/2/2021). وقد توصلت نتائج إحدى الدراسات إلى أن أزمة فيروس كورونا خلقت مشاكل متعددة لقطاع التعليم، منها: انخفاض مستوى التعليم، واضطراب التعليم، ومحدودية الوصول إلى مرافق التعليم مثل المختبرات، والقيود البحثية، وضعف الأنشطة الطلابية، وانخفاض تمويل التعليم، والضغط على أولياء الأمور والمؤسسات التعليمية (Onyemal & et al, 2020, 118).

وعلى الرغم من أن الأزمات قد تُؤثر سلبيًا على المؤسسة وأفرادها، إلا أنه لا ينبغي النظر إلى الأزمة من منظور سلبي فقط؛ حيث يُمكن أن يكون لها تأثير إيجابي؛ نظرًا لأنها يُمكن أن تكون بمثابة محفز للتحسين والتطوير، والاستعداد بشكل أفضل للأزمات المستقبلية المحتملة، وأيضًا يُمكن أن تؤدي إلى مزيد من التماسك والتواصل والتعاون بين أفراد المؤسسة؛ لأن إدارة الأزمة تتطلب العمل الجماعي والتفاني في التعاون (Karasavidou & Alexopoulos, 2019, 75).

ومما سبق يتضح أنه؛ على الرغم من أنه قد يكون من المبكر تقييم الآثار والتداعيات التي أحدثتها أزمة وباء فيروس كورونا؛ حيث إن الوباء لم ينته بعد (حتى وقت إعداد البحث)، إلا أن الفترة المنقضية منذ ظهور أزمة فيروس كورونا، أظهرت أن هناك العديد من الآثار السلبية التي أحدثتها أزمة فيروس كورونا في جميع مجالات الحياة؛ الصحية، والاقتصادية، والاجتماعية، والنفسية، والسياسية، والتعليمية. وعلى الرغم من هذه الآثار السلبية إلا أن أزمة فيروس كورونا تضمنت أيضًا بعض الإيجابيات؛ حيث إن كثيرًا ما يأتي الإبداع من رحم الأزمات، وغالبًا ما توفر الأزمات فرصًا للتطوير قد لا تكون متاحة في الأوقات والظروف العادية، ومنها؛ التوسع في التعليم عن بُعد، واستخدام استراتيجيات الذكاء

الاصطناعي، والتقنيات الرقمية في دعم عمليات التعليم عن بُعد، وتأهيل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس؛ لاستيعاب وتطوير قدراتهم للوفاء بمتطلبات نظم التعليم الجديدة.

المحور الثاني: الإطار النظري لإدارة الأزمة

يشمل هذا المحور على: مفهوم الأزمة، ومفهوم إدارة الأزمة، ومراحلها، وعملياتها، وأساليبها، وفيما يلي تفصيل ذلك:

مفهوم الأزمة

يُعد مفهوم الأزمة من المفاهيم واسعة الانتشار في المجتمع المعاصر؛ حيث أصبح يمس جميع جوانب الحياة، بدءًا من الأزمات التي تواجه الفرد، مرورًا بالأزمات التي تمر بها الحكومات والمؤسسات، وانتهاءً بالأزمات الدولية. وقد أصبح مصطلح الأزمة من المصطلحات المتداولة على جميع الأصعدة، وهو مصطلح قديم، ترجع أصوله التاريخية إلى الطب الإغريقي (عبد الوهاب، ٢٠١٥، ٢٧٥).

وتُعرف الأزمة لغويًا بأنها؛ الشدة، والقحط، والضيقة. وأزمت السنة؛ أى اشتد قحطها. وتأزم الأمر؛ أى اشتد وصعب على أهله (المعجم الوجيز، ٢٠٠١، ١٥).

وتُعرف الأزمة إصطلاحًا بأنها؛

- حدث مفاجيء وغير متوقع، يهدد قدرة الأفراد أو المؤسسات على البقاء (Leta &

Chan, 2021, 2)

- نقطة تحول قد تكون إلى الأحسن أو الأسوأ؛ أى أنها تحمل إمكانية الفرصة والخطر في آن واحد، سواء كانت على مستوى الفرد أو المؤسسة أو الدولة، (Al Khalidi, 2021, 80).

- وضع حرج يُواجه المؤسسة أو الدولة في جانب من جوانبها أو في كل جوانبها، يتسم بالمفاجأة، وتهديد الأرواح والممتلكات والقيم السائدة، ومحدودية الوقت اللازم لاتخاذ القرار المناسب؛ للتعامل مع تداعياتها المختلفة السلبية منها والإيجابية (غضبيات، ٢٠٢٠، ٤؛ Giorgetto, 2021, 6).

- مجموعة من التأثيرات الخارجية المحيطة بالنظام، والتي تُؤثر على المقومات الرئيسية للنظام، وتُشكل تهديدًا له، وتؤدي إلى نتائج غير مرغوب فيها، وبخاصة في حالة عدم الاستعداد لمواجهةها (Bian & Zhang & Mao, 2021, 1).
- حالة غير عادية تُشتت انتباه العاملين، وتخرج عن نطاق التحكم والسيطرة، ولا يمكن التعامل معها باستخدام الإجراءات الروتينية العادية، وقد تؤدي إلى توقف حركة العمل، أو هبوطها هبوطًا غير معهود، وبالتالي إعاقة المؤسسة عن تحقيق أهدافها المنشودة في الوقت المحدد لها (المهنا، ٢٠٢١، ١٠٥؛ Kavrayıcı & Kesim, 2021, 1007).
- خلل نتيجة أوضاع غير مستقرة، يترتب عليها تطورات غير متوقعة؛ نتيجة ضعف القدرة على احتوائها من قبل الأفراد المعنية، وتُمثل تهديدًا مباشرًا وصريحًا لبقاء المؤسسة واستمراريتها، وتؤثر سلبيًا على كفاءة وفاعلية متخذ القرار، وتؤدي إلى خسائر مادية وبشرية ومعنوية في سمعة المؤسسة ومكانتها ومستقبلها (معبد، ٢٠٢٠، ٢٩٤؛ Ozkayran & Yetis & Abali, 2020, 206).

وهناك العديد من المفاهيم ذات الصلة بمفهوم الأزمة والتي تتشابه معها إلى حد كبير،

منها:

- المشكلة: هي عائق أو مانع يحول بين الفرد والهدف الذي يسعى إلى تحقيقه. والعلاقة بين المشكلة والأزمة وثيقة الصلة؛ حيث تُمثل المشكلة مرحلة من مراحل الأزمة، فالمشكلة قد تكون هي سبب الأزمة، ولكنها لن تكون هي الأزمة في حد ذاتها، لذا فإن كل أزمة تُعد مشكلة، ولكن ليس كل مشكلة يُطلق عليها أزمة (الثبيث، ٢٠٢٠، ٢٢٧).
- الكارثة: هي حالة مدمرة حدثت بالفعل، تؤدي إلى حدوث خلل خطير في وظائف المجتمع، وينتج عنها خسائر مادية أو بشرية أو كليهما معاً، على نطاق يتجاوز قدرة المجتمع المتضرر على مواجهتها بالاعتماد على موارده الذاتية. ويتشابه مفهوم الأزمة مع مفهوم الكارثة؛ من حيث المفاجأة، ولكن مفهوم الكارثة نتاجه أشد أضرارًا، وأكبر ضررًا من الأزمة (Leta & Chan, 2021, 2).

- الجائحة: هي أعلى درجات الخطورة في قوة انتشار الفيروس؛ وذلك بانتشاره في أكثر من منطقة جغرافية في العالم. أما الوباء: هو انتشار مفاجئ وسريع لمرض في منطقة جغرافية ما أعلى من معدلاته المعتادة في المنطقة (معد، ٢٠٢٠، ٣٠٤).

ومن خلال التعريفات السابقة لمفهوم الأزمة نستنتج أن الأزمة هي: أحداث كبيرة غير متوقعة، ولا يُمكن التنبؤ بها، وتؤثر في نظام المؤسسة، وتفقد المؤسسة قدرتها على العمل بالشكل المتعارف عليه، وتحول دون تحقيق الأهداف المنشودة، وتتضمن قدرًا من الخطورة، والتهديد، والمفاجأة، والغموض، والخوف، والتوتر، والحيرة، والتردد في اتخاذ القرار، وغياب الحل الجذري السريع، واضطراب الأداء، وفقدان السيطرة، وضيق الوقت، ونقص المعلومات، وعدم التوازن، وعدم التأكد، وتصاعد الأحداث، وتعقد وتشابك وتداخل أسبابها وعناصرها وعواملها والظروف المحيطة بها، وتتميز بإمكانية حدوث نتائج إيجابية أو سلبية بشكل جذري، ويُمكن أن ينتج عنها آثار مستقبلية تحمل فرصًا للتحسين والتعلم، وتتطلب استجابة ومواجهة فورية، واستخدام أساليب إدارية غير تقليدية، واتخاذ قرارات سريعة وصائبة؛ للحد منها والتقليل من أضرارها.

مفهوم إدارة الأزمة

نشأ مصطلح إدارة الأزمة وكيفية التعامل معها في مجال الإدارة العامة؛ ليشير إلى دور الدولة في مواجهة الأزمات المفاجئة والظروف الطارئة؛ كالزلازل، والفيضانات، والأوبئة، والحرائق، والحروب وغيرها. ورغم حداثة مفهوم الأزمة في الإدارة المعاصرة، فإن التاريخ العربي الإسلامي يشير إلى أن ابن سينا يُعد من أوائل الذين بحثوا في هذا الموضوع، عند إشارته إلى الآثار النفسية والجسدية للأزمات والكوارث (الثبيث، ٢٠٢٠، ٢٢٠).

تُعرف إدارة الأزمة على أنها؛

- مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي يبذلها فريق إدارة الأزمة؛ لمواجهة أو الحد من الآثار السلبية المترتبة على حدوث الأزمة (غالب، ٢٠٢٠، ١١٤).
- منهج إداري للتعامل من الأزمات يتمثل في: التخطيط، والتنظيم، والتنسيق، والتوجيه، والمتابعة، والرقابة، والقيادة، وتشكيل فرق لإدارة الأزمة، ووجود نظام للاتصالات والمعلومات، واتخاذ القرارات، وتقييم الأزمة (Leta & Chan, 2021, 2).

- مجموعة الطرق والأساليب الإدارية التي صممت للتعامل مع الأزمة؛ من خلال التعرف على الإمكانيات المتاحة للوقاية منها أو مواجهتها بنجاح، وتقليل الأضرار المدمرة التي قد تنتج عنها إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة وفعالية المؤسسة في التعامل مع مثيلاتها مستقبلاً (شرفة، بوطغان، ٢٠١٨، ٢٦).
 - مجموعة من الإجراءات الاستثنائية التي تتخذ قبل وأثناء وبعد الأزمة، من قبل مجموعة من القيادات الإدارية المدربة على استخدام الأسلوب العلمي، بهدف السيطرة على الأزمة والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها، واحتوائها والحفاظ على توازن المؤسسة (Giorgetto, 2021, 6).
 - عملية إدارية تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار، ورصد متغيرات البيئة الداخلية والخارجية المولدة للأزمات، وتعبئة الموارد والإمكانيات المتاحة؛ لمنع أو التعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية، مما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار، مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة، ودراسة أسباب الأزمة؛ لاستخلاص النتائج من أجل منع حدوثها مرة أخرى، أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً، مع محاولة تعظيم الفائدة الناتجة عن الأزمة إلى أقصى درجة ممكنة (غالب، ٢٠٢٠، ١١٣؛ Ozkayran & Yetis & Abali, 2020, 208).
- وتجدر الإشارة هنا إلى أن هناك فرق بين إدارة الأزمة والإدارة بالأزمات، فإدارة الأزمة هي: كيفية التغلب على الأزمة بالأساليب الإدارية العلمية المختلفة؛ من أجل تجنب سلبيات الأزمة، والاستفادة من إيجابياتها. أما الإدارة بالأزمات هي: علم صناعة الأزمة للسيطرة على الآخرين؛ من خلال افتعال أزمة وهمية كوسيلة للتغطية والتمويه على الأزمة القائمة التي تُواجهها المؤسسة، حتى تُغطي الأزمة الجديدة المفتعلة على الأزمة الحقيقية، وتصبح إدارة المؤسسة ضحية تعاقب العديد من الأزمات المتتالية، ويُمكن أن يتم ذلك من خلال؛ التخطيط لخلق الأزمة، ثم استثمارها لتحقيق بعض الأهداف التي كان يصعب تحقيقها في ظل الظروف العادية (الباسل، رضوان، ٢٠١٥، ٢٣٩).

ومما سبق يُمكن القول بأن؛ إدارة الأزمة هي عملية الاستعداد للأزمة ومواجهتها بكفاءة وفاعلية، وبشكل لا يعطل سير العمل الطبيعي داخل المؤسسة، وتقليل الأضرار والآثار السلبية الناتجة عن الأزمة إلى أقل حد ممكن، وإعادة النشاط، والتعلم من الأزمة والاستفادة

منها، ومنع تكرار حدوثها مرة أخرى؛ من خلال اتخاذ الإجراءات والتدابير الوقائية التي تعمل على منع حدوث الأزمة إن أمكن. وتدار الأزمة بواسطة مجموعة من القيادات الإدارية الكفوءة، والمدرّبة تدريباً خاصاً على مواجهة الأزمات، ويتسمون بالعديد من السمات، منها؛ الشجاعة، والمرونة، والموضوعية، والدقة، والالتزان الانفعالي، والقدرة على التفكير الإبداعي، والاتصال، وصياغة السيناريوهات والخطط اللازمة للتعامل مع الأزمة. وإدارة الأزمة والإدارة بالأزمة مصطلحان مختلفان تماماً عن بعضهما، ولكن يُوجد أوجه تشابه بينهما؛ حيث أنهما يعتمدان على إدارة الأزمة من خلال أساليب واستراتيجيات مواجهة الأزمات، وتمران على نفس المراحل تقريباً.

مراحل إدارة الأزمة

تمر عملية إدارة الأزمة بثلاث مراحل أساسية، هي:

١. مرحلة ما قبل الأزمة

وتتمثل في (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، الوقاية والاستعداد للأزمة):

١/١ - اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة

تُرسل الأزمة قبل وقوعها إشارات تحذيرية مبكرة ومتتالية ومتكررة تُنبئ بقرب وقوع الأزمة، وتختلف هذه الإشارات باختلاف نوع الأزمة، وإذا لم يُوجد اهتمام كافٍ بهذه الإشارات فمن المحتمل أن تقع الأزمة، وكلما كان مستوى الوعي عاليًا بهذه الإشارات، أمكن منع حدوث الأزمة أو إدارتها بشكل جيد، أما في حالة عدم انتباه إدارة المؤسسة لهذه الإشارات؛ تزداد احتمالات وقوع الأزمة، وتزداد تكلفة إدارتها (عبد الوهاب، ٢٠١٥، ٢٨٩؛ Al Khalidi, 2021, 81).

ويمكن لإدارة المؤسسة النجاح في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة؛ من خلال: وضع نظم للإنذار المبكر، وتشكيل لجنة لرصد إشارات الإنذار المبكر؛ بحيث تعمل هذه اللجنة على وضع آليات واضحة لاكتشاف إشارات الإنذار المبكرة للأزمة، وتشجيع أعضاء المؤسسة على المشاركة في البرامج التدريبية التي تعقدها المؤسسة لتحليل مؤشرات حدوث الأزمة، وتحليل بيئة المؤسسة الداخلية والخارجية؛ للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث

الأزمة وعلامات الخطر المتعلقة بالأزمة؛ لتسهيل مواجهتها (رخا، ٢٠١٩، ٦٠٣؛ الهاجري، ٢٠٢٠، ٢٢٤).

وقد أشار تقرير مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري، الصادر في ١١ مارس ٢٠٢٠م بعنوان: "التداعيات العالمية لفيروس كورونا المستجد"، إلى أنه يمكن اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة فيروس كورونا المستجد؛ من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي (ويقصد به: محاكاة البرامج الحاسوبية القدرات الذهنية البشرية وأنماط عملها) للتنبؤ بالنوع الجديد من فيروسات كورونا، وأيضاً في الكشف عن الإشارات المبكرة للأعراض التي قد تشير إلى وباء جديد محتمل قبل أسابيع من الظهور الفعلي للمرض مما يؤدي إلى الحد من انتشار الفيروس، والكشف عن أعراض الفيروس، والتعامل مع آلاف المرضى في ساعة واحدة، وإعداد تقارير عالية الجودة، فضلاً عن ذلك يُسهم الذكاء الاصطناعي في التشخيص، والتجارب العلمية، والتصنيع؛ لضمان أمان وفعالية الأدوية واللقاحات المضادة للفيروسات، بل وتوقع التأثيرات المحتملة للعلاج (تقرير مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري، ٢٠٢٠، ٩٣-٩٦).

٢/١- الوقاية والاستعداد للأزمة

يُقصد بها؛ توفير الاستعدادات الكافية لمنع حدوث الأزمة وكذلك أساليب الوقاية منها؛ من خلال اكتشاف نقاط الضعف ومعالجتها، والاستعداد لمواجهة جميع الاحتمالات (Mayerová, 2016, 854)، وذلك عن طريق: جمع البيانات والمعلومات اللازمة؛ لوضع خطط الوقاية والمواجهة، ووضع مجموعة من السيناريوهات المحتملة لحدوث الأزمة، وإعداد فريق لإدارة الأزمة، وتحديد دور كل فرد من أفراد فريق إدارة الأزمة؛ حتى يصبح معروفاً لديه في حالة وقوع الأزمة، وتدريب فريق إدارة الأزمة؛ من خلال إجراء مجموعة من التجارب الافتراضية لبعض الأزمات، ومعرفة كيفية التصرف في حال حدوثها، وإنشاء غرفة عمليات لإدارة الأزمات المحتملة، ووضع إجراءات لعملية الاتصال مع العاملين أثناء الأزمات (الملاحيم، ٢٠١٩، ٣٥).

ويمكن الوقاية والاستعداد لأزمة فيروس كورونا المستجد بالجامعة؛ من خلال مجموعة من الإجراءات، منها: نشر الوعي بين العاملين والطلاب بالمرض وأعراضه والإجراءات الوقائية لتجنب الإصابة بالمرض، وتدريبهم على السلوك الأمثل للتعامل مع الأوبئة، وتوفير

فريق طبي أو عيادة طبية لمواجهة أي طوارئ، وتشكيل لجنة لمكافحة تفشى الوباء داخل كليات الجامعة، والتنسيق بين جميع الأجهزة الداخلية والخارجية، وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لإدارة الأزمة، والاستعانة بالخبراء والمتخصصين من داخل الجامعة أو خارجها في مجال إدارة الأزمات، ووضع خطط الطوارئ وسيناريوهات مواجهة الأزمة، وإعداد وتدريب فريق إدارة الأزمة على كيفية الاستعداد والتصرف عند الأزمة، وهذا التدريب قد يكون في صورة: ندوات، وورش عمل.

٢. مرحلة أثناء الأزمة

وتتمثل في؛ المواجهة واحتواء الأضرار والحد منها: وتهدف هذه المرحلة إلى تقليل الأضرار الناتجة عن الأزمة إلى أقصى حد ممكن؛ لأن لكل أزمة أضرار، قد تكون هذه الأضرار مادية وقد تكون بشرية. ويختلف حجم الأضرار من أزمة إلى أخرى. وتعتمد كفاءة وفاعلية هذه المرحلة على المرحلة السابقة التي يتم فيها الاستعداد والتحصين لمواجهة الأزمة. ويُمكن احتواء الأزمة والحد من أضرارها من خلال؛ تجزئة الأزمة للتعامل مع كل جزء منها، والتواصل مع المؤسسات المناظرة لتبادل الخبرات، وتوزيع الأدوار على أعضاء فريق الأزمة لمواجهة الأزمة (رخا، ٢٠١٩، ٥٦٧، ٦٠٣).

وهناك مجموعة من التدابير الوقائية اللازمة لمواجهة أزمة فيروس كورونا بالمؤسسات التعليمية، منها: التدابير الوقائية الإعلامية: وتتمثل في عملية التدريب والملصقات والتنبيهات. والتدابير الوقائية الإنتاجية: وتتمثل في إنتاج المطهرات، وإنتاج أقنعة الوجه والدروع الواقية للوجه، ويُمكن تنفيذ أنشطة التدابير الإنتاجية في مؤسسات التعليم المهني والتقني. والتدابير الوقائية المادية: وتتمثل في تنظيف الأسطح ومقابض الأبواب وتطهيرها (Kavrayıcı & Kesim, 2021, 1025).

ويمكن مواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد بالجامعة واحتواء أضرارها والحد منها، من خلال مجموعة من الإجراءات، منها: مراعاة التباعد الاجتماعي بين الطلاب، وإلزام الطلاب والجميع بارتداء الماسك الطبي الذي لن يُسمح دخول الجامعة بدونه، وعمل مسح حراري (قياس درجة حرارة) عند دخول الجامعة، ومنع دخول من تزيد حرارته عن ٣٨ درجة، وغلق كافة أماكن التجمعات الطلابية مثل (الكافتيريا، المكتبة، المسجد)، ووضع لافتات

إرشادية؛ لضمان فهم الجميع للتدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية، وتخصيص غرف بالكليات؛ لعزل الحالات المحتملة أو المشتبه فيها لحين وصول سيارة الإسعاف.

٣. مرحلة ما بعد الأزمة وتتمثل في (استعادة النشاط، والتعلم):

١/٣ - استعادة النشاط

ويُقصد به؛ إعادة الأمور إلى ما كانت عليه قبل حدوث الأزمة، ومعالجة الآثار التي قد سببتها الأزمة حتى تستعيد المؤسسة توازنها، وقدرتها على ممارسة أنشطتها ومهامها الاعتيادية قبل تعرضها للأزمة (المهنا، ٢٠٢١، ١١٠).

ويتم استعادة النشاط من خلال: التهيئة النفسية لأعضاء فريق إدارة الأزمة، والقضاء على حالة التوتر التي خلفتها الأزمة، والتواصل مع إدارة المؤسسة لتوضيح آثار الأزمة، وتحديد الاحتياجات اللازمة لمعالجة آثار الأزمة، وعقد ورش عمل وندوات بهدف استعادة التوازن والنشاط مرة أخرى، وإعداد وتنفيذ برامج وخطط طويلة وقصيرة الأجل لإعادة الأوضاع لما كانت عليه قبل حدوث الأزمة (المشيح، ٢٠٢٠، ٦٥).

ويمكن للجامعة استعادة نشاطها بعد أزمة فيروس كورونا المستجد؛ من خلال مجموعة من الإجراءات، منها: تفعيل التعليم عن بُعد عبر منصة التعليم الإلكتروني، وتوفير منصات تعليمية رسمية للتعليم الإلكتروني كبديل للتعليم التقليدي، وتوفير شبكة إنترنت عالية السرعة لتمكين أنظمة التعليم الإلكتروني من العمل بكفاءة وفاعلية، وعقد مؤتمرات علمية (محلية ودولية) لمواجهة أزمة فيروس كورونا، وتُنظّم ندوات تثقيفية لزيادة الوعي المجتمعي لمواجهة هذه الأزمة.

٢/٣ - التعلم

ويُقصد به؛ استخلاص العبر والدروس المستفادة من الخبرات التي مرت بها المؤسسة أثناء حدوث الأزمة (Al Khalidi, 2021, 81)، وذلك من خلال: دراسة وتحليل أحداث الأزمة، وإعداد تقارير سنوية يُقدم فيها الدروس المستفادة من التحليل الشامل للأزمات التي مرت بها المؤسسة، وتقييم خطط إدارة الأزمة بهدف تحسينها من أجل التعامل مع الأزمات اللاحقة، وعمل دليل إرشادي لمواجهة الأزمات المستقبلية، وتوفير قاعدة بيانات شاملة متكاملة لمساعدة فريق إدارة الأزمة في التعامل مع الأزمات المتكررة، وإعداد سيناريوهات

مستقبلية للتغلب على الأزمات المتوقع حدوثها، ووضع ضوابط لمنع تكرار الأزمات في المستقبل (رخا، ٢٠١٩، ٦٠٣).

ومن المؤسف أن بعض المؤسسات لا تعطي مرحلة التعلم واستخلاص العبر والدروس المستفادة من الأزمة الأهمية المطلوبة، وقد يرجع ذلك لأسباب، منها: شعور فريق إدارة الأزمة بنوع من الزهو الذي يعقب نجاحهم في اجتياز الأزمة بنجاح، ونمو شعورهم بالقدرة على مواجهة أي أزمات مستقبلية قد يتعرضوا لها، أو ربما يجدوا أنفسهم في حالة من الإجهاد تدفعهم إلى محاولة نسيان الأزمة، أو لا تتوفر لديهم طاقة إضافية لاستعادة واسترجاع وتحليل الأزمة، وتقييم خطط المواجهة، والوقوف على مواطن الخلل في الأداء، ومواضع القصور والتقصير، مما يُتيح فرصة للتغيير والتطوير (المشيقح، ٢٠٢٠، ٦٥).

وأكدت منظمة الصحة العالمية على أن؛ أحد الدروس المستفادة من أزمة فيروس كورونا المستجد هو: "أن العالم بحاجة إلى قفزة كبيرة إلى الأمام في تحليل البيانات؛ لمساعدة القادة على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الصحة العامة". وذلك لأن البيانات الأفضل والتحليلات الأفضل؛ ستؤدي إلى قرارات أفضل. وهذا يتطلب تسخير إمكانات التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي. وأعلنت منظمة الصحة العالمية عن خطط لإنشاء مركز ذكاء معلوماتي عالمي للأوبئة والجوائح، والذي يُساعد في جمع البيانات العالمية للتنبؤ بالأوبئة في المستقبل والوقاية منها واكتشافها والاستجابة لها في جميع أنحاء العالم، وسيكون مقر المركز الجديد للأوبئة والجوائح والبيانات والمراقبة والتحليلات "برلين" بألمانيا، ولكنه سيشمل تعاونًا عالميًا بين البلدان والشركاء في جميع أنحاء العالم (<https://www.who.int/ar>, Accessed) (date: 15/4/2021).

ويُعد استخدام التكنولوجيا الذكية في إدارة أزمة فيروس كورونا من أبرز الدروس المستفادة من أزمة فيروس كورونا المستجد؛ لقدرتها على توفير الوقت والجهد، والقيام بوظائف يعجز عنها البشر، من خلال ما يلي (الدوري، ٢٠٢٠، ١٥٦-١٥٧):

١. استخدام الروبوتات؛ كبديل للطاقم الطبي الذي يلزم مخالطة الحالات المصابة.
٢. استخدام تطبيقات الهواتف الذكية؛ للتحكم في صلاحية دخول المرضى للأماكن العامة من عدمه.

٣. استخدام الشاشات الذكية في الأماكن العامة؛ لقياس درجة حرارة المصابين بفيروس كورونا، مما يُوجه إنذار بضرورة إخلاء المصاب بأسرع وقت ممكن ووضعه تحت الرعاية الطبية.
 ٤. استخدام سيارات إسعاف بدون سائق؛ لنقل الحالات المصابة إلى المستشفيات، وتوصيل الطلبات والأغذية والمواد الطبية إلى المستشفيات.
 ٥. استخدام الطائرات بدون طيار؛ في عمليات المسح السريع للمارة في الشوارع، وتوجيه الإرشادات والتعليمات الطبية والتوعوية لهم. كما يُمكن استخدامها في عمليات التعقيم؛ من خلال رش المواد المطهرة على الأشخاص في المناطق المزدحمة في الشوارع.
 ٦. استخدام الذكاء الاصطناعي؛ لمتابعة المرضى في المستشفيات من خلال غرف إدارة مركزية وكاميرات ونظم طبية ذكية لمتابعة الحالة الصحية للمرضى. كما تستطيع نظم المراقبة الذكية أن تحدد خط سر المريض سواء استقل سيارة أو حافلة أو قطارًا أو ذهب لمكان عام، وبالتالي يصبح لتعقيم هذه المناطق أولوية هامة.
 ٧. كما ساعدت التكنولوجيا في الحصول على التشخيص الطبي سريعًا، وممارسة الرياضة عبر التطبيقات الإلكترونية، وبث وسائل الترفيه في وقت الحجر الصحي، وممارسة العمل والتعليم عن بُعد.
- وقد أوصت إحدى الدراسات باستخدام تقنيات المعلومات وقدرات الذكاء الاصطناعي في عمليات إدارة الأزمات والتعامل مع الظروف الطارئة؛ ما يدعم التعامل معها بطرق غير تقليدية (محمود، ٢٠٢٠، ٢٠٠).

وفي ضوء العرض السابق لمراحل إدارة الأزمة يتضح أن؛ إدارة الأزمة تمر بعدة مراحل مترابطة ومتابعة، وتُمثل كل مرحلة منها أساسا للتعامل مع الأزمة، وإذا أخفقت إدارة الجامعة في إدارة مرحلة من هذه المراحل، فإن الأزمة أحداثها تتصاعد، مما يؤدي إلى صعوبة السيطرة عليها والتحكم فيها. وإدارة الأزمة لا تقتصر على ما تتخذه الجامعة من إجراءات أثناء حدوث الأزمة، بل يسبق ذلك إجراءات قبل حدوث الأزمة وبعدها. فمرحلتني (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية) تكونا قبل حدوث الأزمة؛ من أجل التنبؤ بقرب وقوع الأزمة، ومن ثم الوقاية منها والاستعداد لمواجهةها، بينما مرحلة (المواجهة واحتواء الأضرار والحد منها) تكون أثناء الأزمة؛ لتقليل الأضرار الناتجة عن الأزمة، أما مرحلتني

(استعادة النشاط، والتعلم) تكونا بعد الأزمة؛ من أجل استعادة النشاط والعودة بالأوضاع إلى طبيعتها قبل حدوث الأزمة، والتعلم والاستفادة من الأزمة واكتساب الخبرات، وتدارك الأخطاء التي وقعت ومنع تكرارها في المستقبل.

عمليات إدارة الأزمة

تعتمد إدارة الأزمة على مجموعة من العمليات، هي:

١. عملية التخطيط لإدارة الأزمة

يقصد بعملية التخطيط لإدارة الأزمة: التحديد المسبق لما يجب عمله، وكيفية القيام به، ومسئولية التنفيذ، والموارد المطلوبة لتنفيذ خطة إدارة الأزمة (Giorgetto, 2021, 6). والتخطيط المسبق لأزمة يُمكن أن يُسهم في منع حدوث الأزمة، أو التقليل من آثارها السلبية إذا حدثت، وتجنب عنصر المفاجأة، والتخبُّط، والعشوائية، والإنفعال المصاحب للأزمة، كما أن وجود خطط مسبقة يُقلل حجم الوقت اللازم لإدارة الأزمة، وإدارتها بكفاءة وفاعلية (عبد الرحمن، ٢٠١٩، ١١٠١).

وتمر عملية التخطيط لإدارة الأزمة بعدة خطوات، هي: التحضير والإعداد ودراسة الخطط السابقة وتحليل البيئة، ثم تحديد أهداف الخطة ويجب أن يكون الهدف واضحًا ويُوضع معايير أو مؤشرات للوصول إليه، ثم وضع استراتيجيات لتحقيق الأهداف والأساليب الواجب إتباعها؛ من خلال تحديد الموارد المادية والبشرية، ثم وضع مجموعة مختلفة من البدائل للوصول إلى الأهداف واختيار الأفضل والأجدر منها، ثم وضع خطة تنفيذ البدائل وتحديد الاختصاصات والمهام والفترات التي يتوجب إنجاز العمل فيها، ثم وضع خطة موازنة تخطيطية لتحديد الموارد المالية قبل البدء بتنفيذ الخطة، ثم تنفيذ الخطة بعد الموافقة عليها من الإدارة العليا وتقويمها (البهواشي، ٢٠١٢، ٥١).

وإذا توافقت الخطة الموضوعية لإدارة الأزمة مع ما هو متوقع، ستكون نسبة نجاح إدارة الأزمة كبيرة، ويُمكن تعديل بعض إجراءات الخطة خلال إدارة الأزمة طبقًا لتطور أحداث الأزمة. وتُعتبر عملية التخطيط من العمليات الضرورية لمواجهة وإدارة الأزمات، كما أن إدارة الأزمات لا تعتمد على مهارة متخذ القرار فقط، بل لا بد من وجود تخطيط علمي على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية؛ من أجل ضمان سرعة القرار وفاعليته في ظل ضيق الوقت أثناء الأزمة (العبد، ٢٠٢٠، ٣١٣، ٣٢٣).

وتتطلب عملية التخطيط لإدارة الأزمة: وضع تصور للمخاطر والأزمات المحتملة، ووضع سيناريوهات لمواجهة المواقف الطارئة، والتدريب على الخطة الموضوعية، وتقييمها باستمرار، واتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة التي تعمل على منع مسببات الأزمات، وكذلك إعداد وتجهيز فريق لإدارة الأزمات (Debeş, 2021, 640-641).

٢. عملية التنظيم لإدارة الأزمة

يقصد بعملية التنظيم لإدارة الأزمة: تحديد المسئول عن قيادة فريق إدارة الأزمة، وتحديد الأعضاء الموكلة لهم الأعمال الخاصة لمواجهة الأزمة، وتحديد المهام والأدوار المرتبطة بكل عضو، وتحديد خطوط السلطة والمسؤولية، والاتصال بينهم، وتحديد الهيئات الخارجية المساندة للأعضاء والتي يمكن الاستعانة بها وقت حدوث الأزمة، وتحديد الأدوات والعناصر اللازمة للتغلب على الأزمة، وأماكن المواجهة والتنفيذ، والتنسيق بين الجهود المختلفة التي تبذل لإدارة الأزمة؛ وذلك لمنع الازدواجية والتعارض في الأعمال، على أن يتم العمل بشكل جماعي (الصكالي، ٢٠١٩، ٤٤٨).

ويقصد بفريق إدارة الأزمة: مجموعة منتقاة من الأفراد وفقاً لخبرات مؤكدة سابقاً، تتولى التعامل المرن والهادف مع الأزمات المختلفة المتوقع منها وغير المتوقع، قبل الوقوع وبعده وأثناءه. وهم يقومون بالآتي: الاتصال بالشخصية المسؤولة عند ظهور إشارة إنذار مبكر للأزمة، وإعداد خطط إدارة الأزمات، ومتابعة تنفيذها عند وقوع الأزمة، وتدريب وتهيئة العاملين على خطط مواجهة الأزمات، وتنسيق جهود العاملين بالمؤسسة لمواجهة الأزمات المتوقعة، ومتابعة مرحلة استعادة النشاط في المؤسسة بعد الانتهاء من الأزمة، ورصد مؤشرات ونتائج الأزمة والدروس المستفادة منها للاستفادة منها مستقبلاً (أحمد، ٢٠٠٨، ٦٩؛ Debeş, 2021, 640-641).

ويتكون فريق إدارة الأزمة من (أحمد، ٢٠٠٨، ٧٠):

- قائد الفريق: يجب أن يكون شخصاً يتمتع بسلطة واسعة، وله القدرة على توجيه الموارد المالية والبشرية في أفضل الطرق وأقصىها إلى جانب الإبداع والابتكار، لديه القدرة على تحمل الضغوط التي تفرزها الأزمة، والقدرة على التعامل مع الاختلافات الفردية والسلوكية للأفراد والاحتفاظ بتماسك الفريق.

- الخبراء الفنيون: فكل أزمة جوانبها الفنية والهندسية والعملية التي لا بد أن تتصل بعمل الإدارات المختلفة، لذلك يجب أن يشارك الفنيون في فريق إدارة الأزمات فكل منهم لديه خبرة فنية متميزة.
- أخصائي اتصالات: يتعامل مع جميع وسائل الاتصال سواء؛ السلكية أو اللاسلكية أو الإلكترونية أو الشخصية، أو أي نوع للاتصالات يكون له دور أساسي وفعال في تقديم العون لمواجهة الأزمة بفاعلية.
- أخصائي مالي: يكون علي دراية بميزانية المؤسسة واستثماراتها؛ حيث أن الأزمات يترتب عليها إرتباك مالي شديد، لذلك عند وقوع الأزمة يجب الإستعانة بالمدير أو المراقب المالي، كما أن خطة إدارة الأزمات المستقبلية تترجم إلى خطة مالية وميزانية تقديرية ترصد لها أموال.
- أخصائي قانوني: يجب أن يكون له خبرة واسعة بالقوانين، فعندما تقع الأزمة فمن الضروري وجود شخص له خلفية قانونية سواء من داخل المؤسسة أو من خارجها؛ فهو يُساعد الإدارة على مراجعة خطة إدارة الأزمة، وتحديد ما يجب أن يصدر من تصريحات وبيانات تحكم تصرفات العاملين وقت الأزمة، وتقرير النتائج القانونية، واستحقاق التعويضات والتأمينات.
- أخصائي العلاقات العامة: فلا بد من وجود صوت يُعبر عن المؤسسة أثناء الأزمة، ويُقدم الشكل الحقيقي للأزمة والتطورات التي تحدث باستمرار، ويعرف احتياجات المرسلين الصحفيين الذين يقومون بتغطية الأزمة، ويقوم بعقد المؤتمرات الصحفية وتدريب المديرين الذين يتحدثون أمام الجمهور أو وسائل الإعلام.

٣. عملية التوجيه والمتابعة لإدارة الأزمة

يقصد بعملية التوجيه والمتابعة لإدارة الأزمة: تزويد فريق إدارة الأزمة أعضاء المؤسسة بالتعليمات والتوجيهات لمنع انتشار الأزمة وتفاقمها، بالقيام بعملٍ معين، أو الامتناع عن عملٍ معين أو تعديله، ومتابعة الأحداث وخط سير العمل، والوقوف على تطورات الأزمة بشكل مستمر، ونشر الوعي الثقافي بإدارة الأزمة؛ من خلال ورش العمل والدورات التدريبية (الباسل، رضوان، ٢٠١٥، ٢٥٩).

وتُعتبر عملية التوجيه والمتابعة من أصعب عمليات إدارة الأزمة، وأكثرها تعقيداً وتشابكاً؛ ويرجع ذلك إلى أن ميدانها هو العنصر البشري؛ إذ أنه من الصعب التنبؤ بما يأتيه من أفعال وتصرفات. وتقوم عملية التوجيه والمتابعة لإدارة الأزمة على مجموعة من الأسس، منها: تزويد الأفراد العاملين بتعليمات وإرشادات واضحة تدلهم على طرق ووسائل إنجاز المهمات، وأن تتناسب هذه التوجيهات مع كل من ظروف العمل وإمكانيات المؤسسة وقدرات العاملين، وأن تكون هذه التوجيهات والتعليمات مقنعة وقابلة للتنفيذ؛ فإذا أردت أن تُطاع فأمر بقدر المستطاع، وتحفيز الأفراد على الإنجاز لتحقيق ما هو متوقع منهم من كفاءة في الأداء، والمحافظة على النظام، ومكافأة المُجد مما يُشعره بتقدير اجتهاده وحماسة في العمل. ولكي ينجح قائد فريق إدارة الأزمة في عملية التوجيه الذي يمارسه على أعضاء فريق إدارة الأزمة، يجب أن تحظى أعماله بتأييد أعضاء الفريق؛ لأن ذلك يرفع مكانته، ويُشجع أعضاء فريق إدارة الأزمة على تقبل توجيهاته، والتعاون المشترك القائم على الرضا والاستجابة، والثقة المتبادلة، والروح المعنوية العالية نحو تحقيق التوجيهات والتعليمات بكفاءة وفعالية (قجة، جغلوي، ٢٠١٨، ٣٧٩-٣٨١).

وتنفذ وحدة التوجيه والمتابعة لإدارة الأزمة أنشطتها وفقاً لمبدأ الحاجة إلى المعرفة من وقت لآخر. ويعمل خبراء الإرشاد النفسي والتوجيه أثناء الأزمة كحلقة وصل بين إدارة المؤسسة وجميع أفرادها؛ حيث ينبغي إقامة اتصال وثيق مع جميع الأفراد والوحدات، بالإضافة إلى تقديم الاستشارة النفسية والمعرفية والاجتماعية والأكاديمية اللازمة (Ozkayran & Yetis & Abali, 2020, 207).

٤. عملية الاتصال لإدارة الأزمة

يقصد بعملية الاتصال لإدارة الأزمة: نقل وتبادل المعلومات والأفكار والتعليمات المتعلقة بالأزمة بين فريق إدارة الأزمة والأعضاء والهيئات المساندة للفريق، باستخدام قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية، بهدف إيصال الكم والنوع المناسب من المعلومات في الوقت المناسب لمتخذ القرار للتغلب على الأزمة، وعقد اجتماعات مع فريق إدارة الأزمة لدراسة الأوضاع، وتنظيم اتصالات داخلية وخارجية بشكل فعال مع جميع الأطراف لمواجهة الأزمة واحتوائها (عبد الرحمن، ٢٠١٩، ١١٠١).

وتُعزز عملية الاتصال القدرة على إدارة الأزمات بكفاءة وفاعلية، سواء قبل حدوث الأزمة أو أثناء حدوثها أو بعد حدوثها؛ فعملية الاتصال مهمة قبل الأزمة؛ لنقل إشارات الإنذار المبكر التي تنبئ بقراب حدوث الأزمة إلى المسؤولين. كما أن عملية الاتصال مهمة أثناء الأزمة؛ لنقل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية؛ من أجل توجيه جهودهم، وتنظيم المهام التي يقومون بأدائها، ومتابعتها، وتوفير الفهم المشترك والثقة المتبادلة بين مختلف المستويات الإدارية في ظل وجود تغذية راجعة تُعزز من فهم المعلومات المرسلة. وعملية الاتصال مهمة أيضاً بعد الأزمة؛ لنقل العبر والدروس المستفادة من الأزمة؛ لمنع تكرارها مستقبلاً، والربط بين المستويات الإدارية المختلفة؛ لتحقيق التفاعل والتكامل الذي يُساعدها على قيامها بأداء أنشطتها (العدد، ٢٠٢٠، ٢٨٧-٢٩٠).

بالإضافة إلى أن عملية الاتصال عنصر أساسي في التعامل مع الأزمات من أجل؛ تقليل الشائعات، ومنع أفراد المؤسسة من استقبال معلومات مضللة، وطمأنتهم بأن الأزمة تحت السيطرة؛ لمساعدتهم على العودة إلى الحياة الطبيعية. ويجب أن يكون الاتصال سريع ومباشر (Giorgetto, 2021, 8-9). وتلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل أزمة فيروس كورونا، دورًا حيويًا في الحفاظ على التواصل بين الأشخاص في ظل سياسات التباعد الاجتماعي التي تشهدها العديد من الدول في جميع أنحاء العالم.

٥. عملية اتخاذ القرار لإدارة الأزمة

يقصد بعملية اتخاذ القرار لإدارة الأزمة: مجموعة الإجراءات المحددة للتعامل مع الأزمة، بهدف إيقاف تداعياتها، وإيجاد أفضل البدائل للتعامل معها، ومواجهة أية ظروف استثنائية أو طارئة؛ حيث تحتاج إدارة الأزمة إلى السرعة العاجلة في اتخاذ القرارات الدقيقة والمناسبة لموقف الأزمة، بحيث تكون هذه القرارات واضحة، ويُمكن تنفيذها في حدود الإمكانيات المتاحة في المؤسسة (عبد الرحمن، ٢٠١٩، ١١٠٢؛ McNamara, 2021, 1).

وتمر عملية صناعة القرار لإدارة الأزمة بعدة خطوات، هي: تحديد الأزمة وتشخيصها بدقة، ثم جمع البيانات والمعلومات اللازمة عن الأزمة، والتحقق منها وتصنيفها وتحليلها، ثم وضع قائمة بالبدائل لحل الأزمة والخروج منها، ثم تقييم البدائل المتاحة؛ من حيث مميزات وعيوب كل بديل وتكلفته، ثم اختيار البديل الأفضل من بين البدائل المتاحة، ثم تنفيذ ومتابعة البديل أو القرار. وتحتاج عملية صنع القرار لإدارة الأزمة إلى مقومات ضرورية لنجاحها،

مثل: المشاركة، والتفاهم، والالتزام، والدقة، والموضوعية، والمنهجية العلمية؛ حتى يأتي القرار رشيد نتاج منهجية عقلانية منظمة، بعيداً عن الانحياز الذاتي والارتجال (حافظ، المغيدى، البحيرى، ٢٠١٣، ٢٢١).

وتُعد عملية صنع واتخاذ القرار جوهر إدارة الأزمات؛ وذلك نظراً لأن مقدار النجاح الذي يُمكن أن تحققه الجامعة في إدارة الأزمة، يتوقف بشكل كبير على قدرة وكفاءة متخذي القرارات في اتخاذ قرارات سريعة ومناسبة (الملاحيم، ٢٠١٩، ٣٨). وترتبط عملية صنع واتخاذ القرار بعاملَي الزمان والمكان، فضلاً عن كونها ترتبط أيضاً بطبيعة الموقف وأبعاده. ففي ظل الظروف العادية تتوافر المعلومات، ويتوافر الوقت الكافي للدراسة والتحليل والمفاضلة بين البدائل المقترحة لاتخاذ القرار، مما يؤدي إلى سهولة صنع القرار واتخاذها. أما في ظل الظروف الطارئة والأزمات - وهو ما تفرضه أزمة فيروس كورونا المستجد - فإن عملية صنع واتخاذ القرار لن تكن بالسهولة والبساطة؛ نتيجة ضيق الوقت، ونقص المعلومات، مما يُمثل عبئاً على متخذي القرارات على كافة مستويات إدارة الأزمة (علي، ٢٠٢١، ٢٥٨).

وتتوقف كفاءة القرارات المرتبطة بإدارة الأزمة على عنصرين مهمين، هما: جودة القرار، وقبول القرار من قبل العاملين بالمؤسسة، ويقصد بجودة القرار: موضوعية القرار في حل الأزمة، وترتبط جودة القرار بالناحية الفنية للقرار، ومدى اعتماده على أفضل المعلومات المتاحة، واختيار أفضل البدائل الممكنة. أما قبول القرار يقصده به: درجة الالتزام المطلوبة من العاملين بالمؤسسة لتنفيذ هذا القرار، ويرتبط قبول القرار بالعنصر البشري ومدى تجاوبه مع القرار، ومدى مراعاة القرار للمشاعر واتجاهات ومهارات العاملين المشاركين في صنع وتنفيذ القرار (حافظ، المغيدى، البحيرى، ٢٠١٣، ٢٢٤).

ومن أهم العوامل المؤثرة في صناعة القرارات الاستراتيجية في ظل أزمة فيروس كورونا: خبرة متخذي القرارات؛ فكلما زادت خبرة متخذي القرارات، زادت معرفتهم بالنظريات والاستراتيجيات والعمليات التي تؤدي إلى اتخاذ قرارات فعالة. لذا يجب أن يتكون فريق إدارة الأزمة من مهنيين ذوي خبرة عالية يجمعون بين التخصص والخبرة. وصانعي القرارات غالباً ما يتخذون القرارات الاستراتيجية في المواقف الجديدة؛ من خلال الاستفادة من تجاربهم وخبراتهم السابقة. بالإضافة للمعلومات؛ حيث أن توافر المعلومات يُسهم في زيادة الوعي بالأوضاع المحيطة بالأزمة، والتي يُمكن بدورها أن تثري عملية صنع القرار؛ من خلال زيادة

الخيارات والبدائل التنظيمية أمام متخذي القرارات، كما تُسهم المعلومات في اتخاذ قرارات حاسمة؛ بشأن الاستعداد لتفشي فيروس كورونا والتخفيف من حدته والاستجابة له (علي، ٢٠٢١، ٢٦٧-٢٧١).

٦. عملية التقويم لإدارة الأزمة

يقصد بعملية تقويم إدارة الأزمة: تقويم الخطط والإجراءات التي تم اتخاذها للتعامل مع الأزمة، وبيان ما بها من قوة وضعف، وإصلاح ما بها من قصور وتحسينها لزيادة فاعليتها، وتصحيح مسار الخطة المستقبلية وبنائها على أساس سليم، وتقويم أداء فريق إدارة الأزمة لإعداد برامج التدريب اللازمة لتفادي النقائص الموجودة، وتوثيق الأزمة والخروج بالدروس المستفادة منها، وتقديم التوصيات والمقترحات للجهات المعنية من أجل تلافى السلبيات، والوقاية من الأزمات مستقبلاً، وتحويل الأزمة إلى فرصة للتعلم وتحسين الأوضاع (إبراهيم، عبد الحميد، ٢٠٢٠، ٢٤٨).

وترتبط عملية تقويم إدارة الأزمة ارتباطاً شديداً بعملية التخطيط لإدارة الأزمة؛ إذ يعتبران وجهان لعملة واحدة، فعملية التخطيط تضع الأهداف، أما عملية التقويم تقيس الإنجازات وتكشف عن مدى تحقيق الأهداف، وتقدم عملية التقويم التغذية الراجعة اللازمة لتعديل الخطط، ومن ثم فإن أهم معيار ترتكز عليه عملية تقويم إدارة الأزمة هو مقارنة الأداء المخطط لإدارة الأزمة بالأداء المنجز، من أجل ضبط سير النشاطات للتأكد من حسن إنجازها كما خطط لها، والوقوف على أهم الانحرافات التي قد تحدث، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لإدارة الأزمة بكفاءة واقتدار بناءً على نتائج التقويم (قجة، جغولي، ٢٠١٨، ٣٧٧).

وتتطلب عملية تقويم إدارة الأزمة بشكل جيد ضرورة توافر مجموعة من الشروط ومن هذه الشروط: ارتباط التقويم بأهداف إدارة الأزمة، والاستمرارية؛ أي تبدأ عملية التقويم منذ تحديد أهدافها وتستمر حتى الانتهاء من تحقيق الأهداف، والشمول؛ أي تشمل عملية التقويم جميع مراحل إدارة الأزمة وعملياتها، والتعاون؛ أي مشاركة جميع العاملين بالمؤسسة في عملية تقويم إدارة الأزمة، وصلاحيات أدوات التقويم؛ أي أن تكون الأدوات المستخدمة في تقويم إدارة الأزمة قادرة على قياس العمل المتوجب قياسه، وأن تتسم بالموضوعية والمصداقية (البهواشي، ٢٠١٢، ٥٦).

وقد أثرت أزمة فيروس كورونا المستجد على عملية التقويم العام لأداء الحكومات والمؤسسات، وتتوقف عملية تقويم إدارة أزمة فيروس كورونا في كافة أنحاء العالم على: التدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية الحكومية لمنع المزيد من انتشار الفيروس، وثقة الجمهور في الحكومة، وإدراك المخاطر والمشاعر السلبية، Bian & Zhang & Mao, (2021, 1).

وفي ضوء العرض السابق لعمليات إدارة الأزمة يُمكن القول أن؛ الأزمة ظاهرة حتمية لا يُمكن تجنبها، ولكن يُمكن مواجهتها والحد من آثارها السلبية عن طريق إدارة الأزمة. وتُعتبر إدارة الأزمات منهج إداري للتعامل مع الأزمات، باستخدام عمليات منهجية علمية، مثل: التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والمتابعة، والاتصال، واتخاذ القرارات، والتقويم، مما يجعل من إدارة الأزمة مطلبًا للتعامل مع الأزمة والتقليل من أضرارها.

أساليب إدارة الأزمة

يُمكن تقسيم أساليب إدارة الأزمة إلى:

أ. الأساليب التقليدية لإدارة الأزمة: منها (شرفة، بوطغان، ٢٠١٨، ٢٨):

١. كبت الأزمة: ويقصد بها؛ تأجيل الإعلان عن وجود أزمة.
٢. إنكار الأزمة: ويقصد بها؛ الإنكار الكامل للأزمة وعدم الاعتراف بوجودها وأن الأوضاع على خير ما يرام.
٣. بخس الأزمة: ويقصد بها؛ التقليل من شأن الأزمة ومن تأثيرها ونتائجها مع الاعتراف بالأزمة كحدث تم فعلا ولكنه غير هام.
٤. القفز فوق الأزمة: ويقصد به؛ التظاهر بأنه قد تم السيطرة على الأزمة عن طريق التعامل مع الجوانب المألوفة وتناسي العوامل الأكثر خطورة وغموضًا وتجاهل تأثيرها.

ب. الأساليب غير التقليدية لإدارة الأزمة: ومنها (الملاحيم، ٢٠١٩، ٣٧؛ إبراهيم، عبد الحميد، ٢٠٢٠، ٢٤٦؛ شرفة، بوطغان، ٢٠١٨، ٢٩):

١. احتواء الأزمة: ويقصد بها؛ حصر الأزمة في نطاق ضيق ومحدد حتى يُمكن مواجهتها واحتوائها.

٢. تصعيد الأزمة: ويقصد بها؛ تصعيد الأزمة حتى تصل إلى نقطة تعارض المصالح؛ لفك تكتل الأزمة والتقليل من أضرارها.
 ٣. تفتيت الأزمة: ويقصد بها؛ تفتيت القوة المسببة للأزمة؛ من خلال الإلزام بأسباب الأزمة والبيئة المحيطة بها.
 ٤. تفرغ الأزمة: ويقصد بها؛ تفرغ الأزمة من مضمونها (السياسي، أو الاقتصادي، أو الاجتماعي، أو الثقافي، أو الديني)؛ فتفقد الأزمة هويتها وقوتها الدافعة. ويُمكن تفرغ الأزمة من مضمونها؛ إما بالتحالف المؤقت مع القوى المسببة لها، أو بالاعتراف الجزئي بالأزمة ثم إنكارها.
 ٥. تحويل مسار الأزمة: ويقصد بها؛ إفقاد الأزمة قوتها ومسارها واتجاهها؛ من خلال خلق مسارات بديلة ومتنوعة تتسرب إليها قوة الأزمة، مما يضعف الأزمة وقدرتها على التأثير.
 ٦. الوفرة الوهمية: ويقصد بها؛ تكوين انطباع لدى الجماهير بأن هناك وفرة حقيقية في السلع والخدمات التي يتدافعون عليها، وأنه لا مبرر لهذا الاندفاع والتدافع.
 ٧. المشاركة الديمقراطية: ويقصد بها؛ مشاركة العاملين بالرأي في التعامل مع الأزمة التي تواجه المؤسسة.
 ٨. فرق العمل: ويقصد بها؛ تكوين فريق عمل يضم الخبراء والمتخصصين بالموضوعات المتعلقة بالأزمة؛ لبحثها ودراستها وتحديد سبل التعامل معها، وإعداد خطة العمل. وقد يكون فريق العمل متخصص للتعامل مع أزمة معينة، وقد يكون فريق العمل دائماً.
- وعلى الرغم من تعدد الأساليب المستخدمة لإدارة الأزمة، يظل الأسلوب العلمي هو الأكثر ضماناً للسيطرة على الأزمة من أي أسلوبٍ آخر، ويعتمد هذا الأسلوب العلمي على ثلاث خطوات رئيسية في إدارة الأزمة، وهي (الصكالي، ٢٠١٩، ٦٤٦-٦٤٧):
١. الدراسة المبدئية للأزمة: والهدف منها؛ تحديد العوامل التي أدت إلى حدوث الأزمة، وترتيب هذه العوامل حسب درجة تأثيرها وخطورتها، وتحديد القوى المؤيدة والمعارضة للأزمة، وتحديد نقطة البداية للمواجهة.
 ٢. الدراسة التحليلية للأزمة: والهدف منها؛ تحليل موقف الأزمة، ومن ثم توقع طبيعة وتكاليف الأضرار الناتجة عن الأزمة، وأثر الوقت على انتشارها، ودور العنصر البشري ومدى تأثيره في ظهور الأزمة، وكذلك دور العوامل الطبيعية والتكنولوجية والوزن النسبي

لكل منها في حدوث الأزمة، وأسباب الخلل الذي أدى إلى حدوث الأزمة. وتوفر الدراسة التحليلية للأزمة قاعدة معلومات مهمة للتعامل مع الأزمة وإدارتها بفعالية.

٣. التخطيط للمواجهة والتعامل مع الأزمة: تهدف خطة المواجهة إلى: رسم السيناريوهات ووضع الخطط والبرامج، وتحديد نوع المساعدات المطلوبة من الجهات التي يمكن الاستعانة بها، وتحديد نوع المعلومات وتوقيتات صدورها، وتنظيم عمليات الاتصال الداخلية والخارجية، وإعطاء التعليمات والتحذيرات اللازمة للأفراد المشاركين في مواجهة الأزمة، والتعامل مع المشاعر الإنسانية مثل الحماس والخوف والذعر في حالة انتشار الأزمة، ومعالجة الآثار النفسية والاجتماعية الناتجة عن الأزمة، وتقليل الخسائر، والسيطرة على الموقف، وتوجيه الموقف إلى المسار الصحيح. وتعتمد مرحلة التخطيط للمواجهة والتعامل مع الأزمة على ما تم جمعه من بيانات ومعلومات من الدراستين المبدئية والتحليلية للأزمة؛ لوضع عدد من الحلول وبدائلها المناسبة لإدارة الأزمة.

مما سبق يتضح أن؛ هناك العديد من الأساليب المستخدمة في إدارة الأزمة، منها ما هو تقليدي، ومنها ما هو غير تقليدي، وتجدر الإشارة هنا إلى أنه لا يمكن استخدام الأساليب التقليدية في إدارة أزمة فيروس كورونا؛ فلا يمكن إنكار أزمة فيروس كورونا، أو عدم الاعتراف بوجودها، أو كبتها، أو التقليل من شأنها ومن تأثيرها ونتائجها. ويمكن القول بأنه لن تكون هناك إدارة جيدة وناجحة لأزمة فيروس كورونا بدون اتباع الأسلوب العلمي القائم على الدراسة والتحليل والتخطيط، ويجب على إدارة الجامعة تبني الأسلوب العلمي في إدارة أزمة فيروس كورونا؛ حيث يسهم في توفير البيانات والمعلومات اللازمة، واتخاذ القرارات الرشيدة التي تمكن من التعامل مع الأزمة وإدارتها بكفاءة وفاعلية.

وبعد الانتهاء من تحديد الإطار النظري لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد؛ والذي تتضمن على محورين أساسيين، هما: المحور الأول: فيروس كورونا المستجد؛ من حيث مفهومه، والتسلسل الزمني للأحداث انتشاره، وطرق انتقال العدوى، وأعراض الإصابة به، والآثار المترتبة على أزمة فيروس كورونا المستجد. أما المحور الثاني: تناول إدارة الأزمة؛ من حيث مفهوم كل من الأزمة وإدارة الأزمة، ومراحل إدارة الأزمة، وعملياتها، وأساليبها. تنتقل إلى الخطوة التالية في البحث، وهي: رصد الجهود التي قامت بها جامعة طنطا لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد في مجال (التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع).

الجهود التي قامت بها جامعة طنطا لمواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد

جامعة طنطا هي: جامعة مصرية حكومية، مقرها مدينة طنطا بمحافظة الغربية، استقلت كجامعة عام ١٩٧٢م، بعد أن كانت فرعاً لجامعة الإسكندرية، منذ إنشائها بموجب القرار الجمهوري رقم ١٤٦٨ لسنة ١٩٦٢م، وهو القرار الذي نص على إنشاء كلية الطب بطنطا. ويبلغ عدد كليات الجامعة حاليًا ١٤ كلية، وهي كلية (الطب، والصيدلة، وطب الأسنان، والتمريض، والعلوم، والهندسة، والزراعة، والحاسبات والمعلومات، والتربية، والتربية الرياضية، والتربية النوعية، والتجارة، والآداب، والحقوق)، بالإضافة إلى المعهد الفني للتمريض (https://www.tanta.edu.eg, Accessed date: 5/2/2021). وفيما يلي رصد الجهود التي قامت بها جامعة طنطا لمواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد في مجال (التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع)؛ من خلال الموقع الرسمي للجامعة.

أ. الجهود التي قامت بها جامعة طنطا لمواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد في مجال التدريس

تتمثل فيما يلي:

١/ قامت جامعة طنطا بعقد بث قناة تلفزيونية تعليمية على قمر النايل سات؛ لبث المحاضرات للطلبة في مختلف كليات الجامعة، وسيتم بث القناة على تردد ١١١٣٧ رأسي، اعتبارًا من أول سبتمبر القادم (٢٠٢١م)، ومدة العقد تمتد إلى ٥ سنوات قابلة للتجديد، لدعم منظومة التعليم عن بُعد في ظل أزمة فيروس كورونا، وإطلاق القناة التعليمية يأتي في إطار حرص الجامعة على تنفيذ استراتيجية الدولة المصرية لتنوع مصادر التعليم، وسعيًا منها لتقديم خدمة تعليمية متميزة في مختلف التخصصات وفقا لنظام التعليم المدمج تماشيا مع الإجراءات الاحترازية التي تنفذها الدولة المصرية لمواجهة فيروس كورونا (tanta.edu.eg, Accessed date: 18/3/2021).

٢/ قامت جامعة طنطا بربط المنصات التعليمية التي يتم من خلالها نشر المقررات الإلكترونية بتطبيق للهاتف المحمول (Moodle)، يُمكن من خلاله الاطلاع على كافة المحاضرات باستخدام الهاتف المحمول، دون الحاجة إلى جهاز كومبيوتر؛ تسهيلا على أعضاء هيئة التدريس وطلاب الجامعة في تحصيل المقررات الدراسية (tanta.edu.eg, Accessed date: 11/2/2021).

٣/أ. قامت جامعة طنطا برفع المحاضرات إلكترونياً لطلاب الجامعة؛ على الموقع الإلكتروني للكلية والبوابة الإلكترونية للجامعة، بالإضافة إلى رفع عدد من الأسئلة تغطي مضمون المحاضرة، وتم تكليف لجنة من الجامعة؛ بمتابعة المحاضرات التي يتم رفعها على مواقع الكليات والبوابة الإلكترونية، وتم إنشاء بنوك الأسئلة وإتاحتها لطلاب الجامعة إلكترونياً؛ وذلك من خلال توجيه السادة أعضاء هيئة التدريس بكل كليات جامعة طنطا إلى ضرورة إنشاء بنوك الأسئلة الإلكترونية الخاصة بكل مقرر دراسي، بحيث لا تقل عن ١٠٠ سؤال لكل محتوى أكاديمي وفقاً لنظام MCQ (Accessed date: 17/2/2021) [.tanta.edu.eg](http://www.tanta.edu.eg), Accessed date: 17/2/2021) MCQ وفقاً لنظام (https://www.tanta.edu.eg).

٤/أ. قامت جامعة طنطا بتطبيق نظام التعليم الإلكتروني عن بُعد، وتُعد كلية الطب بجامعة طنطا أول كلية قامت بتطبيق التعليم الإلكتروني عن بُعد بشكل كامل، بداية من التسجيل والامتحانات حتى إظهار النتيجة، وتسعى الجامعة لتعميم التجربة في باقي الكليات؛ من خلال عقد بروتوكولات تعاون مع كليات الجامعة ومركز الدراسات الدولية والتعليم عن بُعد بالجامعة (https://www.tanta.edu.eg, Accessed date: 14/3/2021).

٥/أ. عقدت جامعة طنطا بروتوكول تعاون مع الجامعة المصرية للتعليم الإلكتروني الأهلية؛ ينص على العديد من مجالات الشراكة والتعاون بين الجامعتين، منها: تطوير المقررات الدراسية، وإنتاجها إلكترونياً، وتوفير مستلزمات التعلم الإلكتروني للبرامج الدراسية المشتركة بين الجامعتين، وطرح البرامج المشتركة تحت مسمى برامج «التعلم الإلكتروني المدمج»، على أن تعتمد العملية التعليمية على البنية الأساسية التكنولوجية وتقنيات التدريس والتعلم التي تنتهجها الجامعة المصرية للتعليم الإلكتروني الأهلية بالتعاون مع جامعة طنطا، بالإضافة إلى إتاحة المصادر التعليمية والمقررات الإلكترونية لجميع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب الملتحقين بالبرامج المشتركة؛ حيث تتيح جامعة طنطا إمكاناتها من مكاتب وكتب ومراجع ومعامل حاسب آلي للطلاب المسجلين بأحد البرامج المشتركة وكذلك القائمين على التدريس. بينما تقوم الجامعة المصرية للتعليم الإلكتروني الأهلية بتدريب أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة طنطا على أساليب ووسائل وأدوات التعلم الإلكتروني وتطبيقاته من خلال نموذج التعلم الإلكتروني المدمج (Accessed date: 23/4/2021) [.tanta.edu.eg](http://www.tanta.edu.eg), Accessed date: 23/4/2021).

أ/٦. عقدت جامعة طنطا ورشة عمل بعنوان "استراتيجيات تقييم الأداء وتصميم نموذج التقييم"، عبر تقنية الفيديو كونفرانس، وذلك ضمن الجهود الحثيثة التي تقوم بها الجامعة لمواجهة فيروس كورونا المستجد، والحد من انتشاره والسيطرة على الوباء، وتضمنت الورشة التعريف باستراتيجية تقييم الأداء وأهم المهام المرتبطة به، والتمييز بين تقييم الأداء التقليدي والتقييم الإلكتروني، وأهمية التوسع في تطبيقه؛ من أجل تجويد عملية التقييم، مما سيكون له الأثر الأكبر في تطوير العملية التعليمية بالجامعة، وجاءت توقيت الورشة مناسباً مع بدء تقييم بحوث طلاب فرق النقل بالجامعة (<https://www.tanta.edu.eg>, Accessed date: 28/2/2021).

أ/٧. قامت جامعة طنطا بتنفيذ الإختبارات الإلكترونية وفقاً لتوجيهات المجلس الأعلى للجامعات، ضمن اختبارات الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١ م، وتجرى كافة الامتحانات الإلكترونية داخل معامل الحاسب الآلي بالكليات، ومعامل الحاسب الآلي بالمكتبة المركزية بالجامعة، مع التزام الطلاب والملاحظين بالإجراءات الاحترازية، ومراعاة التباعد الاجتماعي بين الطلاب، وارتداء الجميع الكمامات؛ للوقاية من فيروس كورونا المستجد. وبلغ إجمالي المقررات الدراسية التي تم انعقادها إلكترونياً بجامعة طنطا وفقاً لجدول الامتحانات الإلكترونية، للفصل الدراسي الأول للعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١ م، ١٥ مقرر دراسي، تشمل كليات الطب والهندسة والعلوم وطب الأسنان والصيدلة (<https://www.tanta.edu.eg>, Accessed date: 9/3/2021).

أ/٨. قامت جامعة طنطا بإطلاق موقع إلكتروني؛ لتلقى أعذار الطلاب عن إجراء الامتحانات سواء الخاصة بالإصابة بفيروس كورونا المستجد، أو التخوف من الإصابة، للفصل الدراسي الأول للعام الجامعي ٢٠٢٠ / ٢٠٢١، وذلك نظراً للظروف الراهنة للأزمة فيروس كورونا، وحرصاً على صحة وسلامة الطلاب، والحفاظ على تحقيق التباعد الاجتماعي في ظل التخوفات التي صاحبت الطلاب وذويهم من انتشار الفيروس. ويسمح الموقع الإلكتروني للطلاب بتقديم الأعذار، ورفع المستندات الطبية الخاصة بهم، وتقوم إدارات الكليات المختلفة بالاطلاع على المستندات واعتمادها، وإعلام الطلاب بالاعتماد، ويُمكن الاعتذار عن الفصل الدراسي كاملاً، دون احتساب ذلك العام الدراسي عام رسوب وذلك وفقاً للوائح والقوانين، أو

يقوم الطالب باختيار المواد التي سيقدم الاعتذار بها (tanta.edu.eg, Accessed date: 3/3/2021).

٩/ قامت جامعة طنطا بتشكيل لجنة مركزية وأخرى فرعية وتخصيص رقم واتس آب؛ لمتابعة تنفيذ الإجراءات الاحترازية؛ حيث تم تشكيل لجنة مركزية من مجلس اتحاد الجامعة، برئاسة نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب، وتختص اللجنة المركزية؛ باستقبال التقارير اليومية والمخالفات والمشاكل المرصودة لسرعة التوجيه بحلها ومتابعة عمل اللجان داخل الكليات، إلى جانب تشكيل لجان فرعية داخل كل كلية من كليات الجامعة، وتتكون كل لجنة داخل كل كلية من: ٨ أعضاء من اتحاد طلاب الكلية، و ٢ من أعضاء هيئة التدريس، و ٢ من العاملين برعاية الشباب، وتختص هذه اللجان الفرعية؛ بمتابعة تطبيق الإجراءات الاحترازية داخل الكلية، والتأكد من التزام الجميع بها، ورصد أي مخالفات أو عقبات قد تؤدي لزيادة انتشار الوباء، وسرعة تبليغ الجهات المختصة لحلها، ورفع تقرير يومي وأسبوعي للجنة المركزية عن سير العملية الامتحانية، وحالات الإصابة والاشتباه، والمخالفات المرصودة وكيف تم التعامل معها. كما تم تخصيص رقم واتس آب؛ للتبليغ عن أي مشاكل تخص تطبيق الإجراءات الاحترازية أثناء الامتحانات (tanta.edu.eg, Accessed date: 26/2/2021).

ب. الجهود التي قامت بها جامعة طنطا لمواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد في مجال البحث العلمي
تتمثل فيما يلي:

ب/١. نجح فريق بحثي بجامعة طنطا في التوصل لفاعلية عقار "الهيسيريدين" للوقاية والعلاج من كوفيد ١٩؛ وتم نشر البحث بمجلة "Medical Hypotheses"؛ إحدى أشهر المجالات العلمية الطبية في العالم، والتابعة لـ "Elsevier". ويُمثل هذا البحث سبق علمي لفريقه البحثي ولجامعة طنطا؛ مما يدخلها في سباق مع الجامعات العالمية في التصدي والمواجهة لجائحة كورونا، وكان البحث بعنوان "هل عقار الهيسيريدين مهم وأساسي للوقاية من كوفيد ١٩؟"، وكشف البحث عن فاعلية عقار "الهيسيريدين" في منع دخول الفيروس إلى خلايا الرئة، وجاري الحصول على كافة الموافقات القانونية من وزارتي التعليم العالي والصحة، ثم يتم البدء في إجراء التجارب السريرية، وتطبيقه بأقصى سرعة على

المرضى داخل مستشفيات العزل، وفي حالة ثبوته سيتم مشاركة النتائج مع وزارة الصحة في مصر، ثم منظمة الصحة العالمية؛ لاعتماده كبروتوكول لعلاج فيروس كورونا (https://www.tanta.edu.eg, Accessed date: 1/4/2021).

ب/٢. كما قامت جامعة طنطا بتجهيز قسم الصدر بالمستشفى الرئيسي بالجامعة؛ ليصبح مركز جامعي متخصص في علاج وأبحاث الكورونا؛ ليكون نواه حقيقية لإجراء الدراسات والأبحاث العلمية، ما يعكس خبرة الفريق الطبي المشارك من أساتذة طب طنطا في التعامل مع الحالات المختلفة لمرضى كورونا، مع توفير جميع الأدوية الحديثة لعلاج كورونا (https://www.tanta.edu.eg, Accessed date: 6/3/2021).

ب/٣. قامت جامعة طنطا بإنشاء وحدة الروبوت للمحاكاة والنمذجة الذكية بكلية الهندسة؛ كوحدة تميز في مجال الذكاء الاصطناعي والتحكم الآلي؛ لخدمة العملية التعليمية والبحثية في العديد من المجالات الهندسية والطبية في ظل أزمة فيروس كورونا. كما قامت جامعة طنطا بشراء أول روبوت بحثي، ويستخدم هذا الروبوت في مجالات البحث العلمي ومجالات الطب، ويُعد هذا الروبوت أول روبوت بجامعة حكومية بالشرق الأوسط، وهو انجاز يُحسب لجامعة طنطا، ونفتخر أن تكون جامعة طنطا الوحيدة بوسط الدلتا التي تمتلك هذا الروبوت (https://www.tanta.edu.eg, Accessed date: 10/4/2021).

ب/٤. نظمت كلية التمريض جامعة طنطا ندوة علمية بعنوان "الإجراءات الوقائية لفيروس كورونا المستجد"، في ٨ فبراير ٢٠٢٠ م، وركزت محاور الندوة الرئيسية على: من أين بدأ ظهور فيروس كورونا، وما أعراضه الجانبية، وكيفية الوقاية من الإصابة منه (https://www.tanta.edu.eg, Accessed date: 14/2/2021).

ب/٥. نظمت كلية الطب جامعة طنطا ندوة علمية بعنوان "الإجراءات الوقائية والعلاجية للأنفلونزا الموسمية وفيروس كورونا المستجد"؛ بالتعاون مع إدارة مكافحة العدوى بالمستشفيات الجامعية، يوم الثلاثاء الموافق ٤ فبراير ٢٠٢٠ م. كما نظمت كلية الطب جامعة طنطا ندوة علمية أخرى تحت عنوان "تعقيم الأيدي والمناظير الطبية"، بالتعاون أيضاً مع إدارة مكافحة العدوى بالمستشفيات الجامعية، يوم الإثنين الموافق ١٧ فبراير ٢٠٢٠ م، وذلك حرصاً على سلامة المرضى، وتطبيق معايير السلامة الطبية، وعقدت الندوة بالمستشفى

التعليمي الدولي بالجامعة (18/1/2021) Accessed date: www.tanta.edu.eg,
(<https://www.tanta.edu.eg>).

ب/٦. نظمت جامعة طنطا المؤتمر الدولي الافتراضي الأول تحت عنوان "البحث العلمي في مواجهة فيروس كورونا ومستقبل العالم بعد جائحة كورونا"، المنعقد في الفترة من ٢٧-٢٨ مايو ٢٠٢٠م، عبر تقنية الفيديو كونفرانس، بمشاركة الدكتور محمد عوض تاج الدين مستشار رئيس الجمهورية لشئون الصحة والوقاية، ويهدف المؤتمر إلى: بحث ودراسة سبل مواجهة أزمة فيروس كورونا، وتداعياتها، ودور البحث العلمي في مكافحة الفيروس، والحد من انتشاره، بالإضافة إلى مستقبل العالم بعد هذه الجائحة. وتم إذاعته المؤتمر عن طريق البث الحي المباشر على الصفحة الرسمية للجامعة بموقع التواصل الاجتماعي "فيس بوك" (<https://www.tanta.edu.eg>, Accessed date: 19/2/2021).

ب/٧. كما نظمت جامعة طنطا فاعليات المؤتمر الافتراضي الدولي الثالث تحت عنوان "الاقتصاد وجائحة الكورونا - التحديات والآفاق المستقبلية"، المنعقد في ٢٦ يونيو ٢٠٢٠م، عبر تقنية الفيديو كونفرانس، بمشاركة الدكتور محمود محيي الدين المبعوث الخاص للأمم المتحدة لأجندة تمويل التنمية لعام ٢٠٣٠ ووزير الاستثمار الأسبق، ويهدف المؤتمر إلى: بحث الواقع الاقتصادي في ظل انتشار كوفيد ١٩، وتأثيره على جوانب الاقتصاد القومي والعلاقات الاقتصادية، مستهدفاً استشرف المستقبل، وإعداد سيناريوهات مختلفة، وتقديم توصيات ومقترحات حول السياسات الاقتصادية المختلفة من أجل الخروج من الأزمة العالمية الحالية التي أحدثتها الجائحة، وخرج المؤتمر بمجموعة من التوصيات حول انعكاسات جائحة كورونا على النواحي الاقتصادية، وتقديم الحلول البديلة للحد من هذه الانعكاسات وتأثيراتها (<https://www.tanta.edu.eg>, Accessed date: 20/3/2021).

ب/٨. نظمت أيضًا جامعة طنطا المؤتمر الافتراضي الدولي الرابع المتخصص في التصوير الطبي، بعنوان "التصوير الطبي في جائحة كورونا: الدروس والتحديات"، المنعقد في ٢٠ أغسطس ٢٠٢٠م، عبر تقنية الفيديو كونفرانس، ويهدف المؤتمر إلى: التعرف على طرق الفحص المستخدمة لاكتشاف الإصابة بفيروس كورونا المستجد ومدى دقتها، علاوةً على التحديات التي واجهت التصوير الطبي لمرضى فيروس كورونا خلال الفترة الماضية، ورصد تأثيرات التطورات التكنولوجية المختلفة ودورها في دقة التشخيص، وعرض أحدث التطورات

في مجال التصوير الطبي حول العالم؛ مما قد يُساعد المستشفيات في كشف الفيروس وعزل المرضى؛ لمنع انتشار العدوى بشكل أكبر، علاوةً على دراسة الأعراض الغير التقليدية الأخرى التي تظهر خارج الرئة وإمكانية اكتشافها مبكرًا عن طريق التصوير الطبي؛ مما يُساهم في رفع نسب الشفاء (<https://www.tanta.edu.eg>, Accessed date: 25/3/2021).

ب/٩. عقدت كلية التمريض جامعة طنطا المؤتمر الدولي الافتراضي الأول بعنوان "مستقبل التمريض بعد جائحة فيروس كورونا كوفيد-١٩"، المنعقد في ٧ سبتمبر ٢٠٢٠م، عبر تقنية الفيديو كونفرانس، وناقش المؤتمر: الإجراءات الاحترازية واحتياطات السلامة فيما يتعلق بكوفيد-١٩ لكل من التمريض والمرضى، ودور التعليم التمريضي في توعية المجتمع، والتعرف على كيفية تطبيق الفرز في مستشفيات العزل والطوارئ، علاوةً على دراسة آثار كوفيد-١٩ على مهنة وممارسات التمريض. وتضمن المؤتمر جلستين رئيسيتين: الجلسة الأولى: جاءت حول "مستقبل التعليم والبحث التمريضي بعد جائحة كورونا، والاستراتيجيات التمريضية البديلة"، بينما جاءت الجلسة الثانية: حول "مستقبل مهنة التمريض في ضوء جائحة كورونا" (<https://www.tanta.edu.eg>, Accessed date: 28/1/2021).

ب/١٠. عقدت جامعة طنطا مؤتمراً دولياً افتراضياً بعنوان "دور المجهر الإلكتروني في الكشف عن فيروس كوفيد-١٩"، وذلك بالتعاون مع الجمعية المصرية للميكروسكوب الإلكتروني، ومعهد تيودور بلهارس للأبحاث، المنعقد في الفترة من ١١-١٢ أكتوبر ٢٠٢٠م، عبر تقنية الفيديو كونفرانس. وناقش المؤتمر دور الميكروسكوب الإلكتروني في تحديد الفيروس المسبب لهذه الجائحة، وأسباب الأعراض التي تسمى بها المرض؛ مما ساعد في العلاج وتقليل عدد الوفيات، وكذلك أهمية الميكروسكوب الإلكتروني في مجال تصنيع مواد ضد الفيروسات (<https://www.tanta.edu.eg>, Accessed date: 2/2/2021).

ب/١١. كما عقدت أيضاً كلية التمريض جامعة طنطا المؤتمر العلمي الدولي التاسع والافتراضي الثاني تحت عنوان "رؤى وأفاق التمريض المستقبلية لمواجهة الكوارث"، المنعقد في الفترة من ٧ - ٨ مارس ٢٠٢١م، ويهدف هذا المؤتمر إلى: وضع مجموعة من الاستراتيجيات المحلية والإقليمية والدولية لمواجهة الأزمات والكوارث الصحية المحتمل حدوثها للتغلب عليها فور ظهورها. وناقش المؤتمر أهم التحديات والمشكلات التي تواجه الفريق الطبي أثناء الأزمات والكوارث الصحية، وأهم المشكلات والأزمات الصحية الوارد حدوثها،

وكيفية إعداد الخطط العلمية والعملية اللازمة لإدارتها بالنظم العلمية الحديثة، والتعرف على جميع التقنيات العلمية الحديثة للتخفيف من تأثير الكوارث والأزمات على منظومة الرعاية الصحية، والعمل على نشر الأساليب العلمية الحديثة في مجال التعليم الإلكتروني وفي المجال الصحي؛ لمتابعة جميع التحديات وابتكار الحلول المناسبة لها (tanta.edu.eg, (https://www.Accessed date: 28/4/2021).

ب/١٢. عقدت كلية التجارة جامعة طنطا المؤتمر العلمي الخامس تحت عنوان "أثر أزمة كورونا على الاقتصاد القومي: المقترحات والحلول"، المنعقد ٥ أبريل ٢٠٢١م، بقاعة المؤتمرات بكلية التجارة. وناقش المؤتمر أثر أزمة كورونا على الاقتصاد القومي؛ من خلال العديد من الجوانب، منها: الجانب المحاسبي، والجانب الإداري، والجانب الاقتصادي، والجانب الإحصائي؛ للوقوف على الواقع الاقتصادي العالمي في ظل انتشار أزمة كوفيد-١٩، وتأثيرها على جوانب الاقتصاد القومي والعلاقات الاقتصادية المتشابكة، ووضع خطط واستراتيجيات لمواجهة أثر أزمة كورونا على المستوى الاقتصادي (tanta.edu.eg, Accessed (https://www.date: 1/5/2021).

ب/١٣. نظمت كلية الطب جامعة طنطا فعاليات المؤتمر الدولي السنوي الـ٣٦ تحت عنوان: "تأثير فيروس كورونا على الصحة العامة"، والمنعقد افتراضياً على مدار ٣ أيام من ٢٦ إلى ٢٨ مايو ٢٠٢١م، وتناول المؤتمر تأثير فيروس كورونا على الصحة العامة، ومناقشة التحديات ومشاركة الخبرات المتبادلة في مجال علاج "كوفيد - ١٩" خلال الفترة الماضية، ورصد تأثيرات التطورات التكنولوجية المختلفة والخبرات التراكمية لدى الكوادر الطبية الدولية والمصرية خلال علاج الأزمة (tanta.edu.eg, Accessed date: 1/6/2021). (https://www

ب/١٤. نظمت كلية التربية جامعة طنطا ندوة علمية بعنوان "التعليم في عصر الأزمات: دواعي تطوير المنهج"، المنعقدة ٦ يونيو ٢٠٢١م، عبر تطبيق زووم (zoom)، تناولت بحث سبل مواجهة الآثار التي ترتبت على انتشار فيروس كورونا المستجد، وما أحدثه من اضطراب غير مسبوق في عملية التعليم والتعلم، مما وصفته كثير من المؤسسات الدولية بأنه أسوأ أزمة واجهت النظام التعليمي في العصر الحديث. وتكونت الندوة من ٥ محاور أساسية، هي: التعليم في عصر الأزمات، التحولات الكبرى في مهنة التدريس وتأثيرها على

تكوين معلم المستقبل، التعلم والتقييم الرقمي واسع الانتشار، قيادة مدارس المستقبل، وأولويات البحث التربوي لمواجهة الأزمات الناشئة (tanta.edu.eg, Accessed date: <https://www.10/6/2021>).

ب/١٥. قامت جامعة طنطا بفتح باب القيد بالدراسات العليا إلكترونياً (دبلوم، وماجستير، ودكتوراه) للعام الجامعي ٢٠٢٠/٢٠٢١م بكافة كليات الجامعة؛ من خلال اللينك التالي: http://tdb.tanta.edu.eg/PG_Stud_Registration، وقد أدى طلاب الدراسات العليا بجامعة طنطا دورات الحاسب الآلي واللغة الإنجليزية عن بُعد، والحصول على محتواها العلمي Online عبر موقع الجامعة (tanta.edu.eg, Accessed date: <https://www.1/2/2021>).

ب/١٦. أتاحت جامعة طنطا مناقشة رسائل الماجستير والدكتوراه عن بُعد للطلاب الوافدين بالجامعة، عبر تقنية الفيديو كونفرانس، وذلك مراعاة لما يمر به العالم من جائحة كورونا، وتم إلغاء انعقاد السيمينار السابق لتشكيل لجنة المناقشة والحكم والذي كان يُعتبر شرطاً لانعقادها ببعض كليات الجامعة؛ بهدف تقليل التجمعات والحفاظ على قواعد التباعد الاجتماعي (<https://www.tanta.edu.eg>, Accessed date: 1/2/2021).

ج. الجهود التي قامت بها جامعة طنطا لمواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد في مجال خدمة المجتمع

تتمثل فيما يلي:

ج/١. أصدر قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة بجامعة طنطا كتاباً ارشادياً لمكافحة عدوى انتشار فيروس كورونا المستجد بالتعاون مع محافظة الغربية، وجاء الكتاب تحت عنوان "دليل إجراءات مكافحة العدوى أثناء التفشي الوبائي بفيروس كورونا المستجد المسبب للأمراض التنفسية الحادة". ويأتي إصدار هذا الكتاب التوعوي في إطار تنمية الوعي المجتمعي تجاه فيروس كورونا؛ نظراً للظروف الطارئة التي تمر بها البلاد، حيث يشمل الكتاب على: معلومات عامة حول المرض، وتوصيات عامة لمنع ومكافحة الإصابة بالمرض، علاوةً على إجراءات مكافحة العدوى بالأقسام المختلفة بالمستشفيات والإسعاف الطبي، وأيضاً كيفية التعامل الآمن مع المتوفين بالفيروس، وطرق غسل اليدين بالماء والصابون، وتدليك اليدين بالكحول، كما يشمل الكتاب أيضاً على طريقة ارتداء وخلع الأقمعة التنفسية الآمنة،

واستخدام الواقيات الشخصية لمنع تفشي الوباء . ويأتى ذلك إيماناً من جامعة طنطا بأهمية دورها التوعوي لتنمية وعى المواطنين بمحافظة الغربية باتخاذ جميع الإجراءات الاحترازية على رأس أولوياتها لدعم خطة الدولة فى مواجهة فيروس كورونا، حيث تم توزيع الكتاب بجميع كليات الجامعة والمستشفيات الجامعية) [tanta.edu.eg](https://www.tanta.edu.eg), Accessed date: (<https://www.19/1/2021>).

ج/٢. عقدت جامعة طنطا بروتوكول تعاون مشترك مع جامعة كنتاكي الأمريكية؛ لإجراء بروتوكول تعاون مشترك في مجال طباعة الواقيات الشخصية ثلاثية الأبعاد، وهي تقنية جديدة للحماية من فيروس كورونا المستجد) [tanta.edu.eg](https://www.tanta.edu.eg), Accessed date: (<https://www.3/3/2021>).

ج/٣. قامت جامعة طنطا بإنتاج بوابات للتقييم؛ من خلال التعاون بين مركز شبكة المعلومات بالجامعة وإحدى الشركات المتخصصة خارج الجامعة؛ حيث بدأت في إنتاج هذه البوابات لمستشفيات الجامعة، وتم تركيب بعضها في مبنى إدارة الجامعة وبعض الكليات، وعند الانتهاء من تغطية باقي كليات الجامعة، ستقوم الجامعة بإهداء مجموعة منها للهيئات والوحدات المحلية على مستوى المحافظة دعماً منها للمجتمع المحلي) [tanta.edu.eg](https://www.tanta.edu.eg), Accessed date: (<https://www.8/3/2021>).

ج/٤. تعاونت كلية الهندسة جامعة طنطا مع قطاع المستشفيات؛ من أجل إنتاج جهاز للتنفس الصناعي، ويتم تجربته حالياً، وإذا أثبت نجاحه سيتم طرحه على الشركات الصناعية الكبرى قريباً) [tanta.edu.eg](https://www.tanta.edu.eg), Accessed date: (<https://www.5/2/2021>).

ج/٥. نظمت كلية العلوم جامعة طنطا دورات تدريبية لتحضير المنظفات والمطهرات؛ من أجل التعريف بطرق تحضير المنظفات والمطهرات، التي لا غنى عنها خاصة فى ظل تفشى أزمة فيروس كورونا المستجد. وانعقاد هذه الدورات بالجامعة يأتي فى إطار تنفيذ مبادرة فخامة الرئيس عبد الفتاح السيسى "صناعية مصر"، بهدف تأهيل وتدريب أصحاب الأعمال اليدوية والمهن والحرف التراثية وإكسابهم المهارات اللازمة لمواكبة احتياجات سوق العمل من العمالة المتميزة) [tanta.edu.eg](https://www.tanta.edu.eg), Accessed date: (<https://www.10/3/2021>).

ج/٦. قامت كلية الزراعة جامعة طنطا؛ بزيادة وتحسين إنتاجية المزارع الخاصة بالكلية فى الفترة الحالية؛ لمواجهة التداعيات المرتبطة بفيروس كورونا، وقامت جامعة طنطا بالتعاون

مع محافظة الغربية ووزارة التضامن بعمل قوافل بشكل يومي؛ لتوزيع المواد الغذائية على الأسر المتضررة من أزمة فيروس كورونا الحالية داخل المحافظة؛ حيث توفر الجامعة الأمن الغذائي؛ من خلال الصوبات الزراعية تحت إشراف أساتذة كلية الزراعة بالجامعة (https://www.tanta.edu.eg, Accessed date: 13/2/2021).

ج/٧. أطلقت جامعة طنطا تطبيق «طمني» عبر الهاتف المحمول؛ للمساهمة في مواجهة فيروس كورونا، وذلك بالتعاون مع الدكتور عبد الناصر حميدة وكيل وزارة الصحة بالغربية؛ حيث يُتيح التطبيق للمواطنين الفحص الطبي باستمرار؛ من خلال إتاحة مجموعة من الأسئلة الطبية التي يُمكن بعد الإجابة عليها تشخيص الحالة الصحية للمرضى ومتابعتها؛ للتأكد من حصولهم على الرعاية الصحية، والتعرف على مرحلة المرض سواء أكانت الحالة حرجة وتحتاج إلى التسرع في الذهاب للمستشفى أو تحتاج فقط إلى عزل منزلي وإرشادات. كما يُمكن من خلال التطبيق الاستعلام عن آخر الإحصائيات التي وصلت إليها الدولة، وأيضًا الإطلاع على أحدث وسائل التوعية الصحية طبقًا لتوصيات منظمة الصحة العالمية. ويُعد هذا التطبيق جزءًا من استراتيجية الجامعة للخروج من الأزمة الحالية؛ حيث يوجه التطبيق الحالات المشتبه بها إلى أرقام الطوارئ وأقرب مستشفى طبقًا لمحل إقامته (https://www.tanta.edu.eg, Accessed date: 16/3/2021).

ج/٨. انشأت كلية الطب جامعة طنطا جروب عبر تطبيق الفيسبوك بعنوان "احصل على استشارة طبية من أساتذة كلية طب طنطا وامكث في منزلك"؛ لتوفير العلاج للمرضى أون لاين؛ لمنع توجُّههم للعيادات الخارجية بمستشفيات جامعة طنطا تجنبًا للتكدس والزحام، وإلزام المواطنين بالبقاء في المنازل لمنع انتشار فيروس كورونا. وتتضمن الجروب على أساتذة كلية الطب بجامعة طنطا في مختلف التخصصات، وخصص مجموعة من الشباب التقنيين يعملون بالجامعة لإدارة الجروب، ولاقى الجروب نجاحًا كبيرًا، وتفاعل معه الكثير من الأطباء والمرضى، وقلل الزحام بالفعل على المستشفيات الجامعية والعيادات الخارجية، ونجح في منع التكدس الذي يُمكن أن يكون بؤرة لانتشار فيروس كورونا (tanta.edu.eg, Accessed date: 16/1/2021).

ج/٩. قامت جامعة طنطا بتخفيض بنود الإقامة والإشراف الطبي؛ لنفقات العلاج لغير القادرين بمستشفيات العزل بالجامعة، وذلك في إطار حرص الجامعة على المساهمة في

مواجهة أزمة فيروس كورونا؛ من خلال تقديم خدمات صحية متميزة للمجتمع، وكذلك لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وكافة العاملين بالجامعة، ضمن منظومة متكاملة لتطوير القطاع الطبي كأحد أهم أهداف جامعة طنطا الاستراتيجية في المرحلة الراهنة، إلى جانب تخصيص الجامعة إحدى مستشفياتها لاستقبال حالات كوفيد - ١٩ لأعضاء هيئة التدريس والفريق الطبي وأسرهم، وبعض الحالات الطارئة (<https://www.6/3/2021>).

ج/١٠. دشنت جامعة طنطا فكرة إنشاء مستشفى المحلة التعليمي الجديد "٩٠٠٩٠٠"، بمواصفات عالمية لدعم المنظومة الصحية بالدلتا، مقرها مدينة المحلة الكبرى، على قطعة أرض مساحتها ٣ أفدنة، تبرع بها أحد أبناء المدينة، بطاقة استيعابية تسع ٦٠٠ سرير، وبتكلفة إجمالية تتجاوز مليار جنية، وتضم كافة التخصصات الطبية؛ لتقديم خدمة طبية على أعلى مستوى للمواطنين وخدمة مرضى أهالي محافظة الغربية والمحافظات المجاورة، وإنشاء مؤسسة أصدقاء جامعة طنطا الخيرية والتي ستتولى تمويل المستشفى بالجهود الذاتية على حساب رقم ٩٠٠٩٠٠ بجميع البنوك؛ لتلقي مساهمات المجتمع المدني لبناء المستشفى (<https://www.tanta.edu.eg>, Accessed date: 20/4/2021).

ج/١١. عقدت جامعة طنطا المنتدى البيئي الدولي الرابع بعنوان "البيئة الخضراء والتنمية المستدامة"، وذلك في الفترة من ٢١-٢٢ مايو ٢٠٢٠م، عبر تقنية الفيديو كونفرانس، وتناول المنتدى في مجالي الصحة العامة والأمراض الصدرية آخر المستجدات الطبية في مواجهة فيروس كورونا، فيما يخص طرق التشخيص، وكيفية العلاج، وتأثير البيئة على صحة الرئة (<https://www.tanta.edu.eg>, Accessed date: 23/2/2021).

ج/١٢. أطلقت جامعة طنطا حملة "هنعيشها صح"، وتهدف هذه الحملة إلى: نشر الروح الإيجابية بين طلاب وطالبات الجامعة، والعمل على ترسيخ قيم الانتماء والمواطنة، وحث الشباب على ضرورة تغيير نمط الحياة إلى نمط صحي خاصة بالنسبة للأمراض غير السارية، والتي تمثل أكثر من نسبة ٨٤% من الوفيات؛ نتيجة لنمط الحياة الغير صحي (<https://www.tanta.edu.eg>, Accessed date: 25/4/2021).

ج/١٣. كما أطلقت جامعة طنطا مبادرة "صحتك.. مستقبل بلدك"، تحت شعار "عبدك في البيت"، وجاءت هذه المبادرة انطلاقاً من الدور المجتمعي للجامعة؛ حيث تدعو طلاب الجامعة

وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بها، للاحتفال بعيد الفطر المبارك على نطاق الأسرة الصغيرة بالجلوس فى المنزل، والبعد عن الزحام، والالتزام بالإجراءات الوقائية والاحترازية، والالتزام بتوقيت الحظر، والتباعد الاجتماعي، للحفاظ على صحتهم والتي تُعد جزء لا يتجزأ من مستقبل بلدنا، من أجل العبور من هذه الأزمة إلى بر الأمان ([tanta.edu.eg, Accessed](https://www.date: 23/4/2021)).

ج/١٤. أطلقت جامعة طنطا أيضًا مبادرة "مستقبلنا رقمي"؛ لتنمية مهارات شباب مصر في هذا الموضوع الهام والواعد؛ عن طريق التدريب عن بُعد في ثلاثة محاور رئيسية، وهى: التسويق الرقمي، والبيانات، وتطوير البرامج على الشبكة العنكبوتية، من أجل تدريب آلاف الشباب من الجامعات وخريجها في جميع أنحاء البلاد على كيفية التعامل مع منصات فرص العمل المتخصصة لخلق فرص عمل واعدة لهم في الأسواق العالمية، وهذه المبادرة مدفوعة التكاليف من وزارة الاتصالات لاتاحة الفرصة لشبابنا في ظل أزمة فيروس كورونا (<https://www.tanta.edu.eg, Accessed date: 28/1/2021>).

ج/١٥. أطلقت أيضًا جامعة طنطا "حملات متنقلة للتطعيم بلقاح كورونا"، بالتعاون مع مديرية الصحة بالغربية. وبدأت الحملة بتطعيم العاملين بإدارة الجامعة تحت إشراف طبي كامل من أساتذة كلية الطب، وبمشاركة فرق تطعيم من مديرية الصحة بالغربية. وأكدت الجامعة على توفير لقاح كورونا لجميع أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين بالجامعة والمستشفيات الجامعية، وذلك في إطار الجهود المبذولة من الدولة وخطتها الاستراتيجية الشاملة لمواجهة أزمة كورونا، فضلاً عن تشكيل فرق عمل متكاملة من البوابة الإلكترونية للجامعة وكلية الطب؛ لمتابعة تسجيل الراغبين في الحصول على التطعيم (<https://www.tanta.edu.eg, Accessed date: 6/6/2021>).

وفي ضوء العرض السابق للجهود التي قامت بها جامعة طنطا لمواجهة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد في مجال (التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع) يتضح أن؛ في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد تهتم جامعة طنطا بالأفكار المتميزة، والتطبيق العملي لها، وتقديم الحلول العلمية والبحثية والطبية؛ للحد من انتشار فيروس كورونا المستجد، وتحرص الجامعة على دعم خطط الدولة الاستراتيجية للبحث العلمي وربطها باحتياجات الدولة، وتسخير البحث العلمي لخدمة المجتمع والدولة والبشرية، وخاصة أن جامعة طنطا تمتلك

العديد من الإمكانيات التكنولوجية والبشرية التي تُمكنها من عقد مؤتمرات افتراضية ناجحة منذ بداية أزمة كورونا وحتى الآن (وقت إعداد البحث) فى إطار ربط البحث العلمي بمتطلبات المجتمع واستراتيجية الجامعة للارتقاء بمنظومة البحث العلمي، بعد أن أصبح البحث العلمي الملاذ الآمن لإنقاذ البشرية مع تفشى وباء فيروس كورونا فى شتى أنحاء العالم.

الإطار الميداني لواقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا

يتضمن الإطار الميداني للبحث على:

- أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية: وتشمل على؛ أهداف الدراسة الميدانية، ومجتمع الدراسة، وعينها، وأداة الدراسة، وصدق، وثبات الأداة، وخطوات تطبيق الاستبانة، والأساليب الإحصائية المستخدمة.
 - ثانياً: تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها: وتشمل على؛ النتائج الإجمالية للاستبانة ككل، والنتائج التفصيلية لكل محور من محاور الاستبانة.
- وفيما يلي عرض تفصيلي للإطار الميداني للبحث، وذلك على النحو التالي:

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية

وتتمثل فيما يلي:

أهداف الدراسة الميدانية

تهدف الدراسة الميدانية إلى:

١. التعرف على واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا، قبل الأزمة؛ من حيث (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، والوقاية والاستعداد للأزمة). وأثناء الأزمة؛ من حيث (مواجهة الأزمة واحتواء الأضرار والحد منها). وبعد الأزمة؛ من حيث (إعادة النشاط، والتعلم).
٢. التعرف على واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؛ من حيث (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه والمتابعة، والاتصال، واتخاذ القرار، والتقييم).
٣. الكشف عن ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة البحث حول واقع (مراحل، وعمليات) إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا، وفقاً للمتغيري (طبيعة الكلية، والمنصب الإداري).

مجتمع الدراسة وعينتها

طبقت الدراسة الحالية على (٦) كليات بجامعة طنطا تغطي أنواع الكليات المختلفة، وذلك على النحو التالي؛ كلية (التربية، والتجارة، والحقوق) باعتبارهم ممثلين للكليات النظرية، وكلية (الزراعة، والهندسة، والتمريض) باعتبارهم ممثلين للكليات العملية، وتكونت عينة الدراسة من (٢٣٥) عضوًا من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طنطا تم اختيارهم بطريقة عشوائية. والجدول التالي يوضح نسبة عينة الدراسة إلى المجتمع الأصلي.

جدول رقم (٢)

نسبة عينة الدراسة إلى المجتمع الأصلي

نوع الكلية	الكليات مجال التطبيق الميداني	المجتمع الأصلي	العينة	نسبة العينة إلى المجتمع الأصلي
نظرية	التربية	١٢٩	٧٥	٥٨,١٣
	التجارة	٦٧	٣٨	٥٦,٧١
	الحقوق	١٩	٨	٤٢,١٠
عملية	الزراعة	٦٤	٣١	٤٨,٤٣
	الهندسة	١٤٧	٤٨	٣٢,٦٥
	التمريض	٧٩	٣٥	٤٤,٣٠
الإجمالي	٦ كليات	٥٠٥	٢٣٥	٤٦,٥٣
المجتمع الأصلي	١٤ كلية	٢,٢١٣	٢٣٥	١٠,٦١

قاعدة بيانات نظم المعلومات الإدارية جامعة طنطا لعام ٢٠٢١ م

(<https://tdp.tanta.edu.eg>, Accessed date: 18/5/2021)

أداة الدراسة

تم الاستعانة بـ الاستبانة كأداة لإجراء الدراسة الميدانية، بهدف التعرف على واقع (مراحل، وعمليات) إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا، وقد تم صياغة الصورة المبدئية للاستبانة في ضوء الإطار النظري للدراسة، والاطلاع على الأدب التربوي المرتبط بموضوع الدراسة.

وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من جزئين، هما:

- الجزء الأول: عبارة عن رسالة توضيحية تتضمن على: عنوان الدراسة، والهدف من الاستبانة، وعينة الدراسة، ثم بيانات أولية عن أفراد عينة الدراسة شملت متغيري الدراسة، وهما (طبيعة الكلية، والمنصب الإداري).

- أما الجزء الثاني: عبارة عن محاور الاستبانة، وتكونت الاستبانة من محورين أساسيين، هما:

- المحور الأول: واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا، ويحتوى على (٢٧) عبارة.

- المحور الثاني: واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا، ويحتوى على (٣٠) عبارة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي؛ الذي يُعبر عن درجة التوافر لكل محور من محاور الاستبانة (بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة).

صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق الاستبانة أداة الدراسة الميدانية استخدمت الطرق التالية:

١. الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين): تم عرض الاستبانة إلكترونياً على مجموعة من السادة المحكمين؛ وهم من أساتذة كليات التربية ببعض الجامعات المصرية من المتخصصين في المجال التربوي والإداري؛ بهدف التعرف على ملائمة الاستبانة للهدف الذي وضعت من أجله، ومدى شمولية البنود، وملائمة العبارات للمحور الخاص بها، وقد تم حذف وتعديل بعض العبارات في ضوء ملاحظات السادة المحكمين ومقترحاتهم، وتم تعديل الاستبانة وإعدادها في صورتها النهائية.
٢. صدق الاتساق الداخلي للأداة: تم حساب صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون، ويمكن توضيح معاملات الارتباط بين محاور الاستبانة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٣)

معاملات الارتباط بين محاور الاستبانة

المجموع الكلي	المحور الثاني: واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا	المحور الأول: واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا	محاور الاستبانة
٠,٩٦٠	٠,٨٢٩	-	المحور الأول: واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا
٠,٩٥٢	-	٠,٨٢٩	المحور الثاني: واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا
-	٠,٩٥٢	٠,٩٦٠	المجموع الكلي

* القيم كلها دالة عند مستوى (٠,٠١)

ويتضح من الجدول السابق أن: قيمة معاملات الارتباط بين محاور الاستبانة جميعها عالية، ودالة إحصائيًا عند مستوى (٠,٠١)؛ إذ تتراوح ما بين (٠,٨٢٩-٠,٩٦٠)، يشير ذلك إلى تحقق الاتساق الداخلي للاستبانة؛ مما يعطي الثقة في استخدامها لقياس ما وضعت لقياسه.

ثبات أداة الدراسة

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٤)
معامل ثبات ألفا كرونباخ للاستبانة

معايير ثبات ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الاستبانة
٠,٨٩٥	٢٧	المحور الأول: واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا
٠,٩٤١	٣٠	المحور الثاني: واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا
٠,٩٠٥	٥٧	الاستبانة ككل

ويتضح من الجدول السابق أن: قيمة معاملات الثبات لمحاور الاستبانة عالية؛ إذ تتراوح ما بين (٠,٨٩٥ - ٠,٩٤١)، كما أن قيمة معامل ثبات الاستبانة ككل عالٍ أيضًا؛ إذ يُقدر ب (٠,٩٠٥)، مما يشير إلى ثبات الاستبانة أداة الدراسة الميدانية، وأنها مقبولة للتطبيق على عينة الدراسة.

خطوات تطبيق أداة الدراسة

تمثلت خطوات تطبيق الاستبانة، فيما يلي:

١. بعد التحقق من صدق وثبات الاستبانة، والتأكد من صلاحية الاستبانة للتطبيق على عينة الدراسة، تم إعداد الاستبانة بشكل إلكتروني باستخدام نماذج "Google Drive".
٢. ثم تم بعد ذلك الحصول على الموافقة على تطبيق الاستبانة من سعادة الأستاذ الدكتور/ كمال عكاشة؛ نائب رئيس جامعة طنطا للدراسات العليا والبحوث.
٣. تم توزيع الاستبانة على عينة من أعضاء هيئة التدريس (مدرس، أستاذ مساعد، أستاذ) بكليات جامعة طنطا المختلفة النظرية والعملية، من خلال الرابط التالي:
(<https://docs.google.com/forms/d/15lvhldBdson6iWZDgU83yznf>)

LpjUOGPthVdUYNCmBVk/edit?fbclid=IwAR2wTfiBIRhPbKpgLUY

-It987fTfHeq)؛ وتم رفع هذا الرابط على الموقع الرسمي لوحدة تطوير البحث العلمي بجامعة طنطا، وعلى المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني، والواتس اب، والماسنجر الخاص بأعضاء هيئة التدريس وتجمعاتهم الإلكترونية؛ وذلك نظرًا لتعذر التطبيق الورقي بسبب انتشار فيروس كورونا المستجد، كما أن الاستبانة في صورتها الورقية قد تكون مصدرًا لنقل العدوى.

٤. بعد الانتهاء من تلقي استجابات أعضاء هيئة التدريس أفراد العينة على الاستبانة، تم تحليل نتائج الاستبانة إحصائيًا باستخدام برنامج "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية"، والمعروف باسم SPSS اختصارًا ل (Statistical Package For the Social Sciences)، الإصدار الثاني والعشرين، وكانت جميع الاستبيانات مكتملة الإجابات، وقد خضعت جميعها للمعالجة الإحصائية.

وعلى الرغم من سهولة تطبيق الاستبانة الإلكترونية؛ إلا أن الباحثة قد واجهت مجموعة من الصعوبات أثناء تطبيق الاستبانة من بينها؛ تعذر فتح رابط الاستبانة عند بعض أفراد العينة، واعتذار بعض أفراد العينة عن ملء الاستبانة؛ لإصابته بفيروس كورونا، والبعض الآخر لكثرة مشاغله وضيق وقته، علاوة على صعوبة الحصول على البريد الإلكتروني لبعض أعضاء هيئة التدريس؛ لإرسال الاستبانة الإلكترونية إليهم.

المعالجة الإحصائية للبيانات الاستبانة

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية في تحليل بيانات الاستبانة أداة الدراسة الميدانية:

١. معامل ألفا كرونباخ؛ لتحديد درجة ثبات الاستبانة.
٢. معامل ارتباط بيرسون؛ لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.
٣. التكرارات، والنسب المئوية؛ الخاصة بكل عبارة من عبارات الاستبانة.
٤. الوزن النسبي؛ لتحديد مستوى استجابة أفراد العينة على كل عبارة من عبارات الاستبانة، وتم حساب الوزن النسبي لكل عبارة من عبارات الاستبانة؛ من خلال المعادلة التالية:
الوزن النسبي = ٣ × (تكرار درجة كبيرة) + ٢ × (تكرار درجة متوسطة) + ١ × (تكرار درجة ضعيفة) ÷ عدد أفراد العينة.

٥. اختبار (ت) T Test؛ لمعرفة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة بين متوسطين للمتغير طبيعية الكلية (نظرية، عملية)، ومتغير المنصب الإداري (عضو هيئة تدريس لا يشغل منصب إداري، عضو هيئة تدريس يشغل منصب إداري: عميد/ وكيل/ رئيس قسم/ مدير وحدة أو مركز).

وتم اعتماد المعيار التالي في التحليل الإحصائي للنتائج

مدى المتوسطات	درجة التوافر
٣,٠٠ - ٢,٣٤	بدرجة كبيرة
٢,٣٣ - ١,٦٧	بدرجة متوسطة
١,٦٦ - ١,٠٠	بدرجة ضعيفة

ثانياً: تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

وفيما يلي نعرض النتائج الإجمالية لمحاو الاستبانة ككل، ثم نعرض بعد ذلك النتائج التفصيلية لكل محور من محاور الاستبانة، وذلك على النحو التالي:

النتائج الإجمالية لمحاو الاستبانة ككل

وفيما يلي نعرض النتائج الإجمالية لمحاو الاستبانة ككل؛ وذلك بهدف تكوين فكرة عامة عن نتائج البحث، ويُمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٥)

النتائج الإجمالية لمحاو الاستبانة ككل

م	محاور الاستبانة	عدد العبارات	الوزن النسبي	درجة التوافر	الترتيب
١	إجمالي واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا	٢٧	١,٩٢	متوسطة	٢
٢	إجمالي واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا	٣٠	٢,١٥	متوسطة	١

وباستقراء الجدول السابق يتضح أن:

- إجمالي واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا يتوفر بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها؛ حيث بلغ إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المراحل ككل (١,٩٢)، وبمقارنته مع النسب الموضحة آنفاً بمعيار

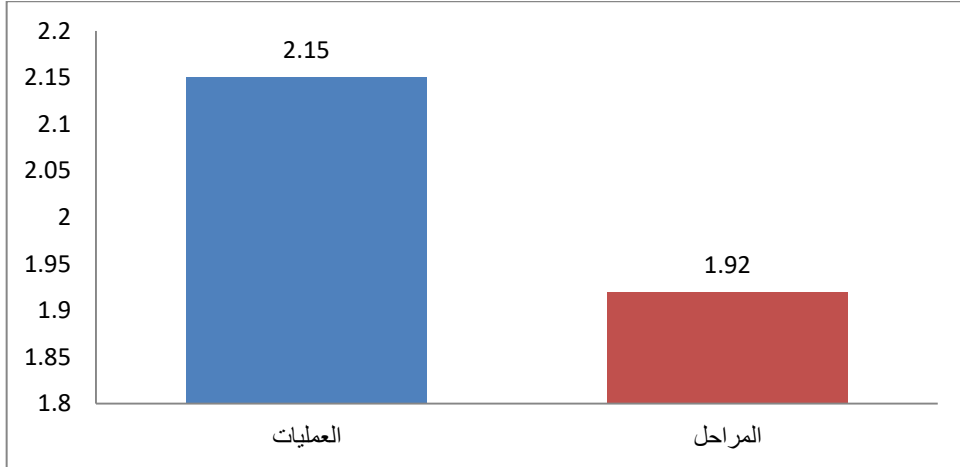
التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧-٢,٣٣). وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما ترجع إلى؛ وجود قصور في وحدات إدارة الأزمات بكلية جامعة طنطا سواء النظرية منها أو العملية، مما يؤكد على أن اهتمام كلية جامعة طنطا بمراحل إدارة أزمة فيروس كورونا ليس على النحو المنشود سواء؛ قبل الأزمة؛ من أجل اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، والوقاية والاستعداد لها. أو أثناء الأزمة؛ من أجل مواجهتها واحتواء الأضرار والحد منها. أو بعد الأزمة؛ من أجل إعادة نشاط الجامعة إلى ما كانت عليه قبل حدوث أزمة فيروس كورونا، واستخلاص العبر والدروس المستفادة من أزمة فيروس كورونا؛ من أجل منع حدوثها مرة أخرى، أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً.

• وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع نتائج بعض الدراسات السابقة، منها: دراسة رخا (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن واقع إدارة الأزمات بمراحلها المختلفة بالأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية متوفر بدرجة متوسطة (رخا، ٢٠١٩، ٥٨٢). كما تتفق أيضًا مع ما توصلت له دراسة غضيبات (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أن إجمالي واقع مراحل إدارة الأزمات بجامعة العلوم الإسلامية العالمية بالأردن متوافرة بدرجة متوسطة (غضيبات، ٢٠٢٠، ٨). كما تتفق أيضًا مع ما توصلت له دراسة حسن (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أن الواقع الفعلي لمراحل إدارة الأزمات بوحدات إدارة الأزمات بجامعة أسيوط متوفر بدرجة متوسطة (حسن، ٢٠٢٠، ٦٤٨).

• إجمالي واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا يتوفر بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها؛ حيث بلغ إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول العمليات ككل (٢,١٥)، وبمقارنته مع النسب الموضحة آنفاً بمتغير التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧-٢,٣٣)؛ ولعل ذلك يشير إلى اهتمام القائمين على إدارة جامعة طنطا بجميع العمليات الإدارية المطلوبة لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بدرجة متوسطة بدءاً من التخطيط، والتنظيم، والتوجيه والمتابعة، والاتصال، واتخاذ القرار، وانتهاءً بالتقويم.

- وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت له دراسة عبد الرحمن (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن إجمالي واقع عمليات إدارة الأزمات بصفة عامة بجامعة البلقاء التطبيقية الأردنية متوفر بدرجة متوسطة (عبد الرحمن، ٢٠١٩، ١١٠٨).

ويُمكن توضيح نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة على واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا بشكل عام من حيث (المراحل والعمليات)؛ من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (٢) يوضح واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا (المراحل، العمليات)

ويتضح من الشكل السابق أن:

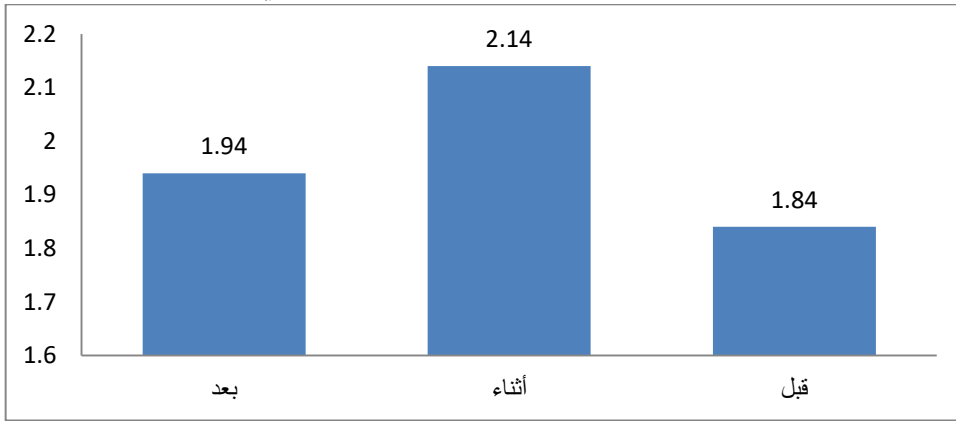
- واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا قد جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي مقداره (٢,١٥)، أما واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي مقداره (١,٩٢).
- يُلاحظ أنه على الرغم من أن كلاً من (مراحل، وعمليات) إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد متوافرة بدرجة متوسطة بجامعة طنطا، إلا أنه يوجد اختلاف كبير بين الأوزان النسبية لهما، وهذا الاختلاف بين الأوزان النسبية يُمكن تفسيره باهتمام جامعة طنطا بعمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد أكثر من مراحل إدارتها، الأمر الذي يؤكد على أن واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا سواء (قبل، وأثناء، وبعد) الأزمة، ليست على النحو المثالي المنشود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتحتاج إلى مزيد من الاهتمام من قبل إدارة الجامعة.

النتائج التفصيلية لكل محور من محاور الاستبانة

فيما يلي نعرض نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة لكل محور من محاور الاستبانة، وذلك على النحو التالي:

(١) عرض وتحليل نتائج المحور الأول: واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا

يُمكن توضيح نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الأول واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؛ من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (٣) يُوضح واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا (قبل، أثناء، بعد) الأزمة

ويتضح من الشكل السابق أن:

- واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا أثناء الأزمة؛ والتي تتمثل في مواجهة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا واحتواء الأضرار الناتجة عنها والحد منها، قد جاءت في الترتيب الأول؛ بوزن نسبي مقداره (٢,١٤)، بدرجة توافر متوسطة. وترى الباحثة أن واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا أثناء الأزمة جاء أكبر من مرحلتي قبل وبعد الأزمة ربما يرجع ذلك إلى؛ تتضافر كل الجهود والجهات أثناء الأزمة لمواجهة الأزمة، بينما قبل وبعد الأزمة قد يتعاضد البعض ويتباطأ عن العمل الجاد.
- وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت له الدراسة التي قام بها قطاع إدارة الأزمات والكوارث بمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري عام ٢٠٢١م؛ التي توصلت إلى أن أغلب الجهود في إدارة الأزمة تركز على الإجراءات الواجب اتخاذها أثناء حدوث الأزمة، ولا تركز على الإجراءات الواجب

اتخاذها قبل الأزمة أو بعدها (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري، ٢٠٢١، ٣).

- واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا بعد الأزمة؛ والتي تتمثل في إعادة نشاط جامعة طنطا إلى ما كانت عليه قبل أزمة فيروس كورونا واستخلاص الدروس المستفادة من هذه الأزمة، قد جاءت في الترتيب الثاني؛ بوزن نسبي مقداره (١,٩٤) بدرجة توافر متوسطة.
- بينما جاء في الترتيب الأخير مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا قبل الأزمة؛ والتي تتمثل في اكتشاف جامعة طنطا إشارات الإنذار المبكر لأزمة فيروس كورونا المستجد والاستعداد لها والوقاية منها، بوزن نسبي مقداره (١,٨٤) بدرجة توافر أيضًا متوسطة. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما ترجع إلى؛ ضعف قدرة جامعة طنطا على التنبؤ بأزمة فيروس كورونا، بالتالي ضعف قدرتها على الوقاية منها والاستعداد لمواجهةها وإدارتها بشكل جيد قبل الأزمة.
- وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن الدراسة الحالية تتفق وتختلف في نفس الوقت مع ما توصلت له دراسة الهاجري (٢٠٢٠)؛ بشأن ترتيب مراحل إدارة الأزمة من حيث درجة التوافر؛ حيث كشفت الدراسة السابقة أيضًا أن واقع مرحلة إدارة الأزمة أثناء الأزمة قد جاء في الترتيب الأول، إلا أنهما قد اختلفا في ترتيب كل من مرحلة قبل الأزمة ومرحلة بعد الأزمة؛ والذين تبادلوا المواقع في كل من الدراسة السابقة والدراسة الحالية؛ حيث توصلت الدراسة السابقة إلى أن ترتيب مراحل إدارة الأزمة وفقًا لدرجة توافرها جاءت كالتالي (مرحلة أثناء الأزمة في الترتيب الأول، ثم مرحلة قبل الأزمة في الترتيب الثاني، أما مرحلة بعد الأزمة في الترتيب الأخير). وربما يرجع ذلك لاختلاف بين ترتيب باقي مراحل إدارة الأزمة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة؛ إلى أن الدراسة السابقة درست واقع إدارة الأزمات بصفة عامة بمدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة الفروانية التعليمية بدولة الكويت من وجهة نظر المعلمين، بينما الدراسة الحالية درست واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها (الهاجري، ٢٠٢٠، ٢٢٩-٢٣٣).

• كما تختلف الدراسة الحالية مع ما توصلت له دراسة غضيبات (٢٠٢٠)؛ بشأن ترتيب مراحل إدارة الأزمة من حيث درجة التوافر؛ حيث كشفت الدراسة السابقة أن واقع إدارة الأزمة بعد وقوعها قد جاء في الترتيب الأول، ثم واقع إدارة الأزمة قبل وقوعها قد جاء في الترتيب الثاني، أما واقع إدارة الأزمة أثناء وقوعها قد جاء بالترتيب الأخير (غضيبات، ٢٠٢٠، ١). وترى الباحثة أن الاختلاف بين ترتيب مراحل إدارة الأزمة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة ربما يرجع إلى: اختلاف مجال التطبيق؛ حيث طبقت الدراسة السابقة على جامعة العلوم الإسلامية العالمية بالأردن، بينما طبقت الدراسة الحالية على جامعة طنطا، واختلاف عينتا التطبيق؛ حيث طبقت الدراسة السابقة من وجهة نظر الطلبة، بينما طبقت الدراسة الحالية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. هذا بالإضافة إلى اختلاف مجال الاهتمام؛ حيث اهتمت الدراسة السابقة بدراسة واقع إدارة الأزمات بصفة عامة، بينما اهتمت الدراسة الحالية بدراسة واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بصفة خاصة.

وفيما يلي عرض تفصيلي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد: قبل الأزمة؛ من حيث (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، والوقاية والاستعداد للأزمة). وأثناء الأزمة؛ من حيث (مواجهة الأزمة واحتواء الأضرار والحد منها). وبعد الأزمة؛ من حيث (إعادة النشاط، والتعلم)، وذلك على النحو التالي:

١/١. واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد قبل الأزمة بجامعة طنطا؛ من حيث (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، والوقاية والاستعداد للأزمة)

ويُمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٦)

استجابات عينة الدراسة حول واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد قبل الأزمة بجامعة طنطا؛ من حيث (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، والوقاية والاستعداد للأزمة) (ن=٢٣٥)

م	العبارة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		الوزن النسبي	الترتيب	درجة التوافر
		ك	%	ك	%	ك	%			
(١) اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة (العبارة من ١-٥)										
١	يوجد بالكلية أجهزة للإنذار المبكر؛ لاكتشاف	41	17.45	86	36.6	108	45.96	1.71	4	متوسطة

									الأزمة قبل وقوعها.	
متوسطة	5	1.68	48.09	113	36.17	85	15.74	37	تشكل الكلية لجنة؛ لرصد إشارات الإنذار المبكر التي تنبئ بقرب وقوع الأزمة.	٢
متوسطة	3	1.83	37.45	88	42.55	100	20	47	تجمع الكلية المعلومات اللازمة؛ لاكتشاف علامات الخطر التي تنذر بوقوع أزمات.	٣
متوسطة	1	1.89	33.19	78	44.26	104	22.55	53	تحلل الكلية بينها الداخلية؛ لتحديد نقاط القوة والضعف فيها لمعرفة إذا كانت تنذر بأزمات مستقبلية.	٤
متوسطة	2	1.86	34.47	81	45.53	107	20	47	تحلل الكلية بينها الخارجية؛ لتحديد الفرص والتحديات لمعرفة إذا كانت تنذر بأزمات مستقبلية.	٥
متوسطة	1.79		إجمالي اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة							
(ب) الوقاية والاستعداد للأزمة (العبارات من ١-٦)										
متوسطة	2	1.91	28.09	66	52.34	123	19.57	46	توفر الكلية الإمكانيات (المادية، البشرية، التقنية) اللازمة؛ لإدارة الأزمة.	٦
متوسطة	3	1.9	33.62	79	42.55	100	23.83	56	تعقد الكلية دورات تدريبية؛ في مجال إدارة الأزمات عن كيفية الاستعداد والتصرف عند الأزمة.	٧
متوسطة	5	1.74	43.83	103	38.3	90	17.87	42	تجري الكلية نماذج محاكاة؛ لكيفية إدارة الأزمات المحتملة.	٨
متوسطة	4	1.84	35.74	84	44.26	104	20	47	تستعين الكلية بالخبراء والمتخصصين من داخل الكلية أو	٩

		خارجها في مجال إدارة الأزمات.							
متوسطة	1	2.03	27.23	64	42.13	99	30.64	72	١٠ يوجد بالكلية فريق طبي أو عيادة طبية؛ لمواجهة أي طوارئ .
متوسطة		1.89	إجمالي الوقاية والاستعداد للأزمة						
متوسطة		1.84	إجمالي واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد قبل الأزمة بجامعة طنطا؛ من حيث (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، والوقاية والاستعداد للأزمة)						

تُشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق (جدول رقم ٦) إلى أن:

- إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد قبل الأزمة بجامعة طنطا؛ من حيث (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، والوقاية والاستعداد للأزمة) قد بلغ مقداره (١,٨٤)، وبمقارنته بمعيار التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧ إلى ٢,٣٣). وهذا يدل على أن واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد قبل الأزمة بجامعة طنطا، تتوفر بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى أن واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد قبل الأزمة بجامعة طنطا؛ من حيث (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، والوقاية والاستعداد للأزمة)، ليست على النحو المثالي المنشود، وكانت تحتاج إلى مزيد من الاهتمام من قبل القائمين على إدارة جامعة طنطا ووكلياتها المختلفة من أجل إدارة الأزمة بكفاءة وفاعلية.
- وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق وتختلف أيضاً مع بعض نتائج الدراسات السابقة؛ حيث تتفق النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع ما توصلت له دراسة الهاجري (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أن واقع مرحلة إدارة الأزمات قبل حدوث الأزمة بمدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة الفروانية التعليمية بدولة الكويت متوافرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر المعلمين (الهاجري، ٢٠٢٠، ٢٢٩).
- بينما تختلف هذه النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع ما توصلت له دراسة حسين (٢٠١٧)؛ والتي توصلت إلى أن واقع التخطيط والاستعداد قبل الأزمة بصفة عامة بجامعة القاهرة متوافر بدرجة منخفضة جداً من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين بها (حسين، ٢٠١٧، ٣٠). وتختلف أيضاً النتيجة التي توصلت إليها الدراسة

الحالية مع ما توصلت له دراسة غضيبات (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أن واقع مرحلة إدارة الأزمات بصفة عامة قبل وقوعها بجامعة العلوم الإسلامية العالمية بالأردن متوافرة بدرجة كبيرة من وجهة نظر الطلبة (غضيبات، ٢٠٢٠، ٨). وقد يُعزى ذلك الاختلاف إما إلى: اختلاف الفترة الزمنية بين الدراستين، أو إلى اختلاف مجال التطبيق ومجال الاهتمام في كل منهما؛ حيث اهتمت الدراستين السابقتين بدراسة واقع مراحل إدارة الأزمات بصفة عامة، أحدهما طبقت بجامعة القاهرة في عام ٢٠١٧، وطبقت الأخرى بجامعة العلوم الإسلامية العالمية بالأردن في عام ٢٠٢٠، بينما اهتمت الدراسة الحالية بدراسة واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بصفة خاصة بجامعة طنطا في عام ٢٠٢١.

- احتل واقع الوقاية والاستعداد للأزمة فيروس كورونا المستجد الترتيب الأول، بوزن نسبي مقداره (١,٨٩). بينما حصل واقع اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة فيروس كورونا المستجد الترتيب الثاني بوزن نسبي مقداره (١,٧٩). ويُلاحظ أنه رغم اختلاف الترتيب، إلا أنه لا يُوجد اختلاف كبير بين الأوزان النسبية لهما، وهذا الاختلاف الطفيف بين الأوزان النسبية، لا يُمكن تفسيره بدرجة توافر أو اهتمام أعلى لأي منهما على الآخر. مما يشير إلى أن واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا قبل حدوث الأزمة لم يكن بالدرجة الكبيرة المطلوبة، سواء بالنسبة لاكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، أو بالنسبة للوقاية والاستعداد للأزمة. وترى الباحثة أن هذه النتيجة وربما ترجع إلى؛ ضعف قدرة جامعة طنطا على التنبؤ بأزمة فيروس كورونا المستجد قبل وقوعها. الأمر الذي يؤكد على أهمية وجود نظام فعال للإنذار المبكر بكليات جامعة طنطا؛ من أجل الوقاية من الأزمات والاستعداد لها.

(أ) يُلاحظ بالنسبة لواقع اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا (العبارات من ١ - ٥)، ما يلي:

- إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا قد بلغ مقداره (١,٧٩)، وبمقارنته بمعيار التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧ إلى ٢,٣٣). وهذا يدل على أن واقع اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا يتوفر بدرجة (متوسطة) من

وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها. وربما يشير ذلك إلى ضعف قدرة جامعة طنطا على اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما ترجع إلى؛ ضعف وجود أجهزة لاكتشاف إشارات الإنذار المبكر التي تُنبئ بقرب وقوع الأزمة بجامعة طنطا وكلياتها المختلفة.

- وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع نتائج بعض الدراسات السابقة، منها: دراسة رخا (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن واقع اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمات بصفة عامة بالأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية متوفر بدرجة متوسطة (رخا، ٢٠١٩، ٥٨٢). كما تتفق مع ما توصلت له دراسة حسن (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أن واقع مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار كأحد مراحل التخطيط لإدارة الأزمات بجامعة أسيوط متوفر بدرجة متوسطة (حسن، ٢٠٢٠، ٦٤٢).
- جاءت جميع عبارات واقع اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة متوافرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؛ حيث تراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (١،٦٨) و (١،٨٩). وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى أن؛ واقع مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة فيروس كورونا المستجد كأحد مراحل إدارة الأزمة قبل حدوثها ليست على النحو المثالي المنشود بكليات جامعة طنطا؛ من حيث: وجود أجهزة للإنذار المبكر، وتشكيل لجنة لرصد إشارات الإنذار، وتجميع المعلومات اللازمة حول هذه الإشارات، وتحليل الجامعة بيئتها الداخلية والخارجية.
- احتلت العبارة رقم (٤)، والتي تنص على "تحلل الكلية بيئتها الداخلية؛ لتحديد نقاط القوة والضعف فيها لمعرفة إذا كانت تنذر بأزمات مستقبلية"، الترتيب الأول بوزن نسبي مقداره (١،٨٩)؛ مما يدل على اهتمام كليات جامعة طنطا بتحليل البيئة الداخلية؛ لاكتشاف مؤشرات احتمال حدوث الأزمة. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما جاءت نظرًا؛ لوجود خطة استراتيجية جيدة بجامعة طنطا، يتم من خلالها تحليل البيئة الداخلية للجامعة؛ لمعرفة نقاط القوة والضعف فيها وإذا كانت تنذر بأزمات مستقبلية. والذي يؤكد هذا التفسير أن العبارة رقم (٥)، والتي تنص على "تحلل الكلية بيئتها الخارجية؛ لتحديد الفرص والتهديدات لمعرفة إذا كانت تنذر بأزمات مستقبلية"، احتلت الترتيب

الثاني بوزن نسبي مقداره (١,٨٦)، ولذا فقد احتلت هاتان العبارتان المرتبتين الأولى والثانية من حيث درجة التوافر.

- أما العبارة التي حازت على أقل ترتيب، هي العبارة رقم (٢)، والتي تنص على "تشكل الكلية لجنة لرصد إشارات الإنذار المبكر التي تُنبئ بقرب وقوع الأزمة"، بوزن نسبي مقداره (١,٦٨)؛ مما يدل على اتفاق أفراد عينة الدراسة على ضعف وجود لجان بكليات جامعة طنطا لرصد إشارات الإنذار المبكر التي تُنبئ بقرب وقوع الأزمة. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما جاءت نظرًا؛ لضعف وجود أجهزة لاكتشاف إشارات الإنذار المبكر التي تُنبئ بقرب وقوع الأزمة، مما يزيد من احتمال حدوث الأزمة، ويزيد من تكلفة إدارتها. والذي يؤكد هذا التفسير أن العبارة رقم (١)، والتي تنص على "يوجد بالكلية أجهزة للإنذار المبكر؛ لاكتشاف الأزمة قبل وقوعها"، احتلت الترتيب قبل الأخير بوزن نسبي مقداره (١,٧١)، ولذا فقد احتلت هاتان العبارتان المرتبتين الأخيرة وقبل الأخيرة من حيث درجة التوافر. ووجود هاتين العبارتين رقم (٢) و(١) في ذيل الترتيب يُعد أمرًا منطقيًا؛ لأن محتوى كل منهما يُكمل الآخر.

(ب) يُلاحظ بالنسبة لواقع الوقاية والاستعداد للأزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا (العبارات من ٦ - ١٠)، ما يلي:

- إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع الوقاية والاستعداد للأزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا قد بلغ مقداره (١,٨٩)، وبمقارنته بمعيار التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧ إلى ٢,٣٣). وهذا يدل على أن واقع استعداد كليات جامعة طنطا لمواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد والوقاية منها يتوافر أيضًا بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها حيث لم يكن بالدرجة الكبيرة المطلوبة.
- وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع نتائج بعض الدراسات السابقة، منها: دراسة رخا (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن واقع الاستعداد والوقاية للأزمات بصفة عامة بالأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية متوفر بدرجة متوسطة (رخا، ٢٠١٩، ٥٨٢). كما تتفق مع ما توصلت له دراسة حسن (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أن واقع مرحلة الاستعداد والوقاية كأحد مراحل التخطيط

لإدارة الأزمات بصفة عامة بجامعة أسيوط متوفر بدرجة متوسطة (حسن، ٢٠٢٠، ٦٤٣).

- جاءت جميع عبارات واقع الوقاية والاستعداد للأزمة متوافرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؛ حيث تراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (١,٧٤) و (٢,٠٣). وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى أن؛ واقع مرحلة الاستعداد والوقاية للأزمة فيروس كورونا المستجد كأحد مراحل إدارة الأزمة قبل حدوثها لم تكن بالدرجة الكبيرة المنشودة بكليات جامعة طنطا؛ من حيث: توفر الإمكانيات (المادية، البشرية، التقنية) اللازمة لإدارة الأزمة، وعقد دورات تدريبية في مجال إدارة الأزمات، وإجراء نماذج محاكاة لكيفية إدارة الأزمات المحتملة، والاستعانة بالخبراء في مجال إدارة الأزمات سواء من داخل الجامعة أو خارجها.
- احتلت العبارة رقم (١٠)، والتي تنص على "يُوجد بالكلية فريق طبي أو عيادة طبية؛ لمواجهة أي طوارئ"، الترتيب الأول بوزن نسبي مقداره (٢,٠٣)؛ مما يدل على وجود فريق طبي أو عيادة طبية داخل كلية من كليات جامعة طنطا؛ استعدادًا للتعامل مع أي حالات قد يشتهب بإصابتها بفيروس كورونا أو لمواجهة أي طوارئ.
- أما العبارة التي حازت على أقل ترتيب، هي العبارة رقم (٨)، والتي تنص على "تُجري الكلية نماذج محاكاة؛ لكيفية إدارة الأزمات المحتملة"، بوزن نسبي مقداره (١,٧٤)؛ مما يدل على اتفاق أفراد عينة البحث على ضعف إجراء نماذج محاكاة لكيفية إدارة الأزمات المتوقع حدوثها بكليات جامعة طنطا، وربما يشير ذلك إلى ضعف فاعلية وحدات إدارة الأزمات بكليات جامعة طنطا النظرية منها والعملية. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما ترجع إلى؛ ضعف استخدام الأساليب العلمية المستقبلية للتعامل مع الأزمات، مثل أسلوب المحاكاة وأسلوب السيناريو، وقلة التدريب على الخطط الموضوعية مسبقًا لإدارة الأزمات.

٢/١. واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد أثناء الأزمة بجامعة طنطا؛ من حيث (المواجهة واحتواء الأضرار والحد منها)

ويُمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٧)

استجابات عينة الدراسة حول واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد أثناء الأزمة بجامعة طنطا؛ من حيث (المواجهة واحتواء الأضرار والحد منها) (ن= ٢٣٥)

م	العبرة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		الترتيب	درجة التوافر
		%	ك	%	ك	%	ك		
١	تمنع الكلية دخول أي فرد من أفرادها بدون ارتداء الكمامة.	41.28	97	40.85	96	17.87	42	3	متوسطة
٢	يتم إجراء مسح حراري (قياس درجة حرارة) عند دخول الكلية.	36.17	85	28.09	66	35.74	84	7	متوسطة
٣	يتم تعقيم المداخل والقاعات الدراسية يوميًا قبل المحاضرات وبعدها.	35.32	83	30.64	72	34.04	80	6	متوسطة
٤	توفر الكلية القاعات الدراسية الكافية والملائمة؛ لتطبيق الإجراءات الاحترازية.	34.04	80	41.7	98	24.26	57	5	متوسطة
٥	تضع الكلية لافتات إرشادية؛ بالتدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية الواجب اتباعها.	49.36	116	39.57	93	11.06	26	1	كبيرة
٦	تضع الكلية علامات أرضية مرئية بشكل واضح؛ للحفاظ على التباعد الاجتماعي بين الطلاب.	41.7	98	39.15	92	19.15	45	4	متوسطة
٧	تخصص الكلية مكان؛ لعزل الطلاب المشتبه في إصابتهم لحين وصول سيارة الإسعاف.	23.83	56	42.13	99	34.04	80	8	متوسطة
٨	تغلق الكلية كافة أماكن التجمعات الطلابية؛ مثل (الكافتيريا،	37.87	89	48.09	113	14.04	33	2	متوسطة

								المكتبة، المسجد).
متوسطة	2.14	إجمالي واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد أثناء الأزمة بجامعة طنطا؛ من حيث (المواجهة واحتواء الأضرار والحد منها)						

تُشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق (جدول رقم ٧) إلى أن:

- إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد أثناء الأزمة بجامعة طنطا؛ من حيث (المواجهة الفعلية للأزمة واحتواء الأضرار والحد منها) قد بلغ مقداره (٢,١٤)، وبمقارنته بمعيار التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧) إلى (٢,٣٣). وهذا يدل على أن واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد أثناء الأزمة بجامعة طنطا يتوفر بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، الأمر الذي يؤكد على أن مواجهة كليات جامعة طنطا المختلفة النظرية منها والعملية للأزمة فيروس كورونا واحتوائها وتقليل الأضرار الناتجة عنها لأقصى درجة ممكنة تتوافر بدرجة متوسطة.
- وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع بعض نتائج الدراسات السابقة، منها: دراسة رخا (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن واقع مرحلة احتواء الأضرار الناتجة عن الأزمات بصفة عامة في الأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية متوفر بدرجة متوسطة (رخا، ٢٠١٩، ٥٨٢). ودراسة الملاحيم (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن واقع مرحلة مواجهة الأزمة في جامعة مؤتة متوفر بدرجة متوسطة (الملاحيم، ٢٠١٩، ٤٦). ودراسة غضيبات (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أن واقع مرحلة إدارة الأزمات أثناء وقوعها بجامعة العلوم الإسلامية العالمية بالأردن متوافرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر الطلبة (غضيبات، ٢٠٢٠، ٨). ودراسة حسن (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أن واقع مرحلة المواجهة كأحد مراحل التخطيط لإدارة الأزمات بجامعة أسيوط متوافرة بدرجة متوسطة (حسن، ٢٠٢٠، ٦٤٥).
- بينما تختلف هذه النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع ما توصلت له دراسة حسين (٢٠١٧)؛ والتي توصلت إلى واقع المواجهة الفعلية لإدارة الأزمات بصفة عامة بجامعة القاهرة متوافرة بدرجة منخفضة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين بها (حسين، ٢٠١٧، ٣٢). كما تختلف مع دراسة الهاجري (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى

أن واقع مرحلة إدارة الأزمات أثناء حدوث الأزمة بمدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة الفروانية التعليمية بدولة الكويت متوافرة بدرجة كبيرة من وجهة نظر المعلمين (الهاجري، ٢٠٢٠، ٢٣٢). وترى الباحثة أن الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراستين السابقتين

ربما يرجع إلى؛ اختلاف الحدود الزمنية، والمكانية، والبشرية في كل منهما.

- جاءت درجة توافر جميع عبارات واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد أثناء الأزمة بجامعة طنطا (مرحلة المواجهة واحتواء الأضرار والحد منها) متوافرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ما عدا العبارة رقم (٥)، والتي تنص على "تضع الكلية لافتات إرشادية؛ بالتدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية الواجب اتباعها"، والتي جاءت درجة توافرها بدرجة كبيرة؛ بوزن نسبي بلغ مقداره (٢,٣٨)؛ لذا فقد احتلت هذه العبارة الترتيب الأول، وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى أن؛ كليات جامعة طنطا تضع لافتات إرشادية بالتدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية الواجب اتباعها للوقاية من الإصابة بفيروس كورونا المستجد، ومن أهم الإجراءات الاحترازية التي اتخذتها جامعة طنطا من أجل المحافظة على صحة وسلامة منسوبيها: التشديد على الالتزام بارتداء الكمامة، وقياس درجة الحرارة بالكاشف الحرارى عند مدخل كليات الجامعة، والحفاظ على التباعد الاجتماعي، وتعقيم المدرجات والقاعات الدراسية يوميًا قبل المحاضرات وبعدها، وغلق كافة أماكن التجمعات الطلابية داخل كليات الجامعة.
- أما العبارة التي حازت على أقل ترتيب، هي العبارة رقم (٧)، والتي تنص على "تخصص الكلية مكان؛ لعزل الطلاب المشتبه في إصابتهم لحين وصول سيارة الإسعاف"، بوزن نسبي مقداره (١,٩٠)؛ مما يدل على قلة عدد الأماكن التي تخصصها كليات جامعة طنطا لعزل الطلاب المشتبه في إصابتهم. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما جاءت نظرًا؛ لأن بعض إدارة كليات جامعة طنطا قد تقوم بتحويل الطلاب المشتبه في إصابتهم بفيروس كورونا بسيارة الإسعاف على الفور إلى الجهة المعنية بمعالجة الحالات المصابة بالجامعة (مستشفى العزل بالجامعة)، دون الحاجة إلى تخصيص مكان لعزلهم داخل كليات الجامعة، واتخاذ اللازم عند الإبلاغ بوجود حالة اشتباه أو إصابة بالفيروس من تطهير وتعقيم.

٣/١. واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بعد الأزمة بجامعة طنطا؛ من حيث (إعادة النشاط، التعلم)

ويُمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٨)

استجابات عينة الدراسة حول واقع إدارة مرحلة أزمة فيروس كورونا المستجد بعد الأزمة بجامعة طنطا؛ من حيث (إعادة النشاط، والتعلم) (ن=٢٣٥)

م	العبارة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		الترتيب	الوزن النسبي	درجة التوافر
		%	ك	%	ك	%	ك			
(أ) إعادة النشاط (العبارات من ١-٥)										
١	تقدم الكلية التدريب الملائم لأعضاء هيئة التدريس؛ على التدريس عبر المنصات التعليمية الرسمية.	38.72	91	48.09	113	13.19	31	2	2.26	متوسطة
٢	تذلل الكلية كافة الصعوبات أمام الطلاب؛ للوصول إلى المنصات التعليمية.	43.4	102	44.26	104	12.34	29	1	2.31	متوسطة
٣	تشجع الكلية أعضاء هيئة التدريس على البحث العلمي لمواجهة أزمة كورونا.	27.66	65	46.38	109	25.96	61	3	2.02	متوسطة
٤	تعقد الكلية مؤتمرات علمية (محلية أو دولية)؛ لمواجهة أزمة كورونا.	21.7	51	38.72	91	39.57	93	5	1.82	متوسطة
٥	تنظم الكلية ندوات تثقيفية؛ لزيادة الوعي المجتمعي لمواجهة أزمة كورونا.	22.55	53	43.83	103	33.62	79	4	1.89	متوسطة
متوسطة	إجمالي إعادة النشاط	2.06								
(ب) التعلم واستخلاص العبر والدروس المستفادة من الأزمة (العبارات من ٦-٩)										
٦	توظف الكلية التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأزمات.	33.19	78	45.53	107	21.28	50	1	2.12	متوسطة

ضعيفة	4	1.37	70.64	166	21.28	50	8.09	19	تستعين الكلية بتقنيات الذكاء الاصطناعي (كالروبوتات الصناعية)؛ لمواجهة الأزمات.	٧
متوسطة	2	1.99	27.23	64	46.81	110	25.96	61	تقدم الكلية المقررات الدراسية بصورة رقمية تفاعلية، مزودة بأحدث التقنيات الحديثة.	٨
متوسطة	3	1.71	43.4	102	41.7	98	14.89	35	تستحدث الكلية مقررات دراسية أو برامج أكاديمية في مجال إدارة الأزمات والحد من المخاطر والأوبئة.	٩
متوسطة	1.80		إجمالي التعلم واستخلاص العبر والدروس المستفادة من الأزمة							
متوسطة	1.94		إجمالي واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بعد الأزمة بجامعة طنطا من حيث (إعادة النشاط، التعلم)							

تُشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق (جدول رقم ٨) إلى أن:

- إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بعد الأزمة بجامعة طنطا؛ من حيث (إعادة النشاط، والتعلم) قد بلغ مقداره (١,٩٤)، وبمقارنته بمعيار التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧ إلى ٢,٣٣). وهذا يدل على أن واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بعد الأزمة بجامعة طنطا يتوفر بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها. وربما يشير ذلك إلى أن واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بعد الأزمة بجامعة طنطا؛ من حيث (إعادة النشاط، والتعلم)، ليست على النحو المثالي المنشود، وتحتاج إلى مزيد من الاهتمام من قبل القائمين على إدارة جامعة طنطا وكلياتها المختلفة من أجل إدارة الأزمة بكفاءة وفاعلية. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما جاءت نظرًا؛ لأن الأزمة مازالت قائمة ولم تنته بعد (حتى وقت إعداد البحث).

- وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق وتختلف أيضاً مع بعض نتائج الدراسات السابقة؛ حيث تتفق النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع ما توصلت له دراسة الهاجري (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أن واقع مرحلة إدارة الأزمات بعد حدوث الأزمة بمدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة الفروانية التعليمية بدولة الكويت متوافرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر المعلمين (الهاجري، ٢٠٢٠، ٢٣٣).
- بينما تختلف هذه النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع ما توصلت له دراسة حسين (٢٠١٧)؛ والتي توصلت إلى واقع إدارة مرحلة ما بعد الأزمة بجامعة القاهرة متوافر بدرجة منخفضة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين بها، وافتقار الجامعة إلى السرعة في استعادة نشاطها وأوضاعها لما كانت عليه قبل الأزمة (حسين، ٢٠١٧، ٣٢). وتختلف أيضاً النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع دراسة غضبيات (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أن واقع مرحلة إدارة الأزمات بعد وقوعها بجامعة العلوم الإسلامية العالمية بالأردن متوافرة بدرجة كبيرة من وجهة نظر الطلبة (غضبيات، ٢٠٢٠، ٨). وقد يرجع ذلك الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراستين السابقتين إلى: اختلاف كل من مجال التطبيق، ومجال الاهتمام، وعينة الدراسة، والحدود الزمنية في كل منهما.
- احتل واقع إعادة النشاط بعد أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا، الترتيب الأول بوزن نسبي مقداره (٢,٠٦)، بينما حصل واقع التعلم واستخلاص العبر والدروس المستفادة من أزمة فيروس كورونا، الترتيب الثاني بوزن نسبي مقداره (١,٨٠). ورغم أن درجة التوافر كانت متوسطة بكلا المحورين الفرعيين، إلا أنه يُوجد اختلاف كبير بين الأوزان النسبية لهما، وترى الباحثة أن هذا الاختلاف في الأوزان النسبية ربما يشير إلى؛ اهتمام كليات جامعة طنطا بإعادة نشاطها بعد أزمة فيروس كورونا، أكثر من اهتمامها بالتعلم واستخلاص العبر والدروس المستفادة من أزمة فيروس كورونا.

(أ) يُلاحظ بالنسبة لواقع إعادة النشاط بعد أزمة فيروس كورونا المستجد (العبارات من ١ - ٥)، ما يلي:

- إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع إعادة النشاط بعد أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا، قد بلغ مقداره (٢,٠٦)، وبمقارنته بمعيار

التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧ إلى ٢,٣٣). وهذا يدل على أن واقع إعادة النشاط بعد أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا يتوفر بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى أن؛ كليات جامعة طنطا المختلفة النظرية منها والعملية تولى اهتمامًا أكبر لاستعادة أنشطتها ومهامها التدريسية والبحثية والمجتمعية لما كانت عليه قبل أزمة فيروس كورونا المستجد بأقصى سرعة ممكنة.

- وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع بعض نتائج الدراسات السابقة، منها: دراسة رخا (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن واقع استعادة النشاط بعد الأزمات بصفة عامة بالأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية متوفر بدرجة متوسطة (رخا، ٢٠١٩، ٥٨٢). كما تتفق أيضًا مع ما توصلت له دراسة حسن (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أن واقع مرحلة إعادة التوازن كأحد مراحل التخطيط لإدارة الأزمات بجامعة أسيوط متوفر بدرجة متوسطة (حسن، ٢٠٢٠، ٦٤٥).
- جاءت جميع عبارات واقع إعادة النشاط متوافرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؛ حيث تراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (١,٨٢) و (٢,٣١). وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى أن؛ واقع مرحلة إعادة النشاط كأحد مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بعد حدوثها، لم تكن بالدرجة الكبيرة المنشودة بكليات جامعة طنطا؛ من حيث: تدريب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على التدريس عبر المنصات التعليمية الرسمية، وعقد مؤتمرات وندوات علمية، وتشجيع أعضاء هيئة التدريس على البحث العلمي لمواجهة أزمة فيروس كورونا.
- احتلت العبارة رقم (٢)، والتي تنص على "تذلل الكلية كافة الصعوبات أمام الطلاب؛ للوصول إلى المنصات التعليمية"، الترتيب الأول بوزن نسبي مقداره (٢,٣١)؛ مما يدل على اتفاق أفراد العينة على أن كليات جامعة طنطا النظرية منها والعملية تقوم بتذليل كافة الصعوبات أمام طلابها من أجل الوصول إلى المنصات التعليمية؛ وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى؛ توافر وحدات الدعم الفني بكليات الجامعة، وتفعيل البريد الإلكتروني للطلاب لمواصلة العملية التعليمية عن بُعد. كما ترى الباحثة أن هذه النتيجة

ربما جاءت نظرًا؛ لربط المنصات التعليمية الخاصة بجامعة طنطا التي يتم من خلالها نشر المقررات الإلكترونية بتطبيق للهاتف المحمول يُمكن من خلاله الإطلاع على كافة المحاضرات باستخدام الهاتف المحمول دون الحاجة إلى جهاز كمبيوتر؛ تسهيلات على طلاب الجامعة وأعضاء هيئة التدريس، ومن أبرز المنصات التعليمية التي اعتمدت عليها جامعة طنطا منصة مايكروسوفت تيمز (Microsoft Teams for Education). والذي يؤكد هذا التفسير أن العبارة رقم (١)، والتي تنص على "تقدم الكلية التدريب الملائم لأعضاء هيئة التدريس على التدريس عبر المنصات التعليمية الرسمية"، احتلت الترتيب الثاني بوزن نسبي مقداره (٢,٢٦)، ولذا فقد احتلت هاتان العبارتان المرتبتين الأولى والثانية من حيث درجة التوافر.

- أما العبارة التي حازت على أقل ترتيب، هي العبارة رقم (٤)، والتي تنص على "تعقد الكلية مؤتمرات علمية (محلية أو دولية) لمواجهة أزمة كورونا"، بوزن نسبي مقداره (١,٨٢). وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى؛ افتقار أعضاء هيئة التدريس الوعي الكافي بالمؤتمرات والندوات العلمية التي عقدتها الجامعة لمواجهة أزمة فيروس كورونا. كما ترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما جاءت نظرًا؛ لضعف مشاركة أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة طنطا المختلفة النظرية منها والعملية في المؤتمرات العلمية لمواجهة أزمة فيروس كورونا، أو عدم علمهم من الأساس بهذه المؤتمرات؛ حيث احتلت هذه العبارة الترتيب الأخير على الرغم من أن جامعة طنطا عقدت العديد من المؤتمرات لمواجهة أزمة فيروس كورونا؛ منها على سبيل المثال لا الحصر: مؤتمرين بكلية التمريض وهما: "مستقبل التمريض بعد جائحة فيروس كورونا (كوفيد -١٩)"، ومؤتمر "رؤى وأفاق التمريض المستقبلية لمواجهة الكوارث"، ومؤتمر بكلية التجارة بعنوان "أثر أزمة كورونا على الاقتصاد القومي: المقترحات والحلول"، ومؤتمرين بكلية الطب، هما: مؤتمر "دور المجهر الإلكتروني في الكشف عن فيروس كوفيد-١٩"، ومؤتمر "التصوير الطبي في جائحة كورونا: الدروس والتحديات". كما نظمت كليات جامعة طنطا العديد من الندوات العلمية، منها: ندوة بكلية التمريض بعنوان "الإجراءات الوقائية لفيروس كورونا المستجد"، وندوتين بكلية الطب، هما: "الإجراءات الوقائية والعلاجية للأنفلونزا الموسمية وفيروس كورونا المستجد"، و"تعقيم الأيدي والمناظير الطبية"، وندوة بكلية التربية بعنوان "التعليم

في عصر الأزمات: دواعي تطوير المنهج" (انظر محور الجهود التي قامت بها جامعة طنطا لمواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد في مجال البحث العلمي).

(ب) يُلاحظ بالنسبة لواقع التعلم واستخلاص الدروس المستفادة من أزمة فيروس كورونا المستجد (العبارات من ٦ - ٩)، ما يلي:

- إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع التعلم من أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا قد بلغ مقداره (١,٨٠)، وبمقارنته بمعيار التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧ إلى ٢,٣٣). وهذا يدل على أن واقع التعلم من أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا يتوفر بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى أن؛ جامعة طنطا تبذل جهودًا حثيثة في سبيل التعلم واستخلاص العبر والدروس المستفادة من أزمة فيروس كورونا المستجد من أجل تطوير خدماتها التدريسية والبحثية والمجتمعية، والتوسع في استخدام التكنولوجيا الرقمية لتقديم هذه الخدمات بعد أزمة كورونا.
- وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تختلف مع بعض نتائج الدراسات السابقة منها: دراسة رخا (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن واقع مرحلة التعلم من الأزمات بالأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية متوفر بدرجة ضعيفة (رخا، ٢٠١٩، ٥٨٢). كما تختلف أيضًا مع دراسة حسن (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أن واقع مرحلة التعلم كأحد مراحل التخطيط لإدارة الأزمات بجامعة أسيوط متوفر بدرجة ضعيفة (حسن، ٢٠٢٠، ٦٤٧). وربما يرجع ذلك الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراستين السابقتين إلى: اختلاف كل من مجال التطبيق ومجال الاهتمام في كل منهما؛ حيث طبقت الدراستين السابقتين على الأزمات بصفة عامة، إحداهما بجامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية، وطبقت الأخرى بجامعة أسيوط، بينما طبقت الدراسة الحالية على أزمة فيروس كورونا بصفة خاصة، بجامعة طنطا.
- جاءت جميع عبارات واقع التعلم من أزمة فيروس كورونا المستجد متوافرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ما عدا العبارة رقم (٧)، والتي تنص على "تستعين الكلية بتقنيات الذكاء الاصطناعي (الروبوتات الصناعية) لمواجهة

الأزمات"، جاءت متوافرة بدرجة ضعيفة، بوزن نسبي بلغ مقداره (١,٣٧)؛ لذا فقد احتلت هذه العبارة الترتيب الأخير، مما يدل على اتفاق أفراد العينة على عدم استخدام كليات جامعة طنطا تقنيات الذكاء الاصطناعي (الروبوتات الصناعية) لمواجهة الأزمات. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما ترجع إلى أن؛ جامعة طنطا لا يوجد بها سوى روبوت واحد فقط، وهو روبوت بحثي يستخدم في مجالات البحث العلمي، ومجالات الطب.

• وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت له دراسة محمود (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أنه بالرغم من أن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي دورًا فاعلاً في حل المشكلات التي تواجه العملية التعليمية بالتعليم الجامعي وما قبل الجامعي في ظل أزمة فيروس كورونا، إلا أنه هناك صعوبة في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في حل الأزمات في ظل ظروف وإمكانيات الوطن العربي (محمود، ٢٠٢٠، ٢٠٠).

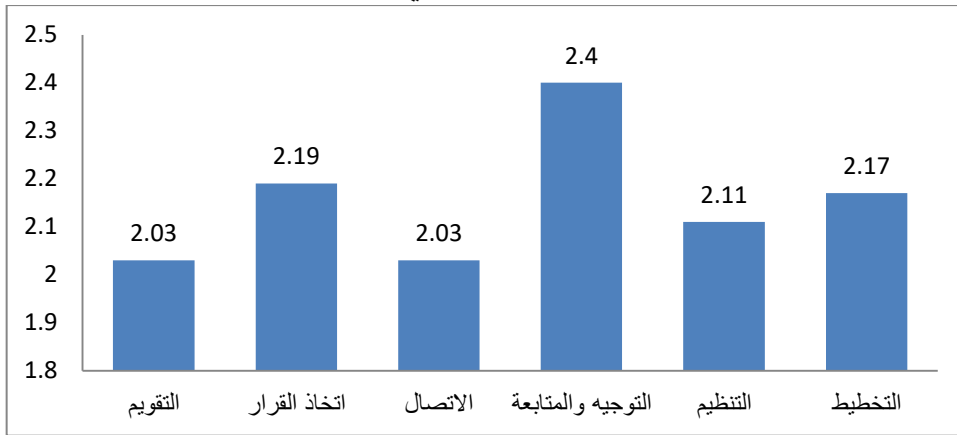
• أما العبارة رقم (٦)، والتي تنص على "توظف الكلية التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأزمات"، قد جاءت في الترتيب الأول؛ بوزن نسبي بلغ مقداره (٢,١٢)، مما يدل على اتفاق أفراد العينة على أن؛ من أبرز الدروس المستفادة من أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا استخدام التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأزمة. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما ترجع إلى أن؛ جامعة طنطا بدأت بتفعيل التحول الرقمي بها؛ من خلال التحصيل الإلكتروني للمصروفات الدراسية لطلاب الجامعة كخطوة أولى في عملية ميكنة التحصيل الإلكتروني لجميع المستحقات والرسوم المالية، وربط خدمة التحصيل إلكترونياً بقواعد بيانات شؤون الطلاب بوحدة نظم المعلومات الإدارية، واستخراج كارييه إلكتروني لخريجي الجامعة، كما أصبحت شهادة أساسيات التحول الرقمي شرطاً أساسياً لمنح الدرجة العلمية (دبلومة وتمهيدي وماجستير ودكتوراه) بجامعة طنطا، ووضعت جامعة طنطا خطة استراتيجية للتحول الرقمي تشمل كافة وحدات الجامعة الإدارية، كما وضعت خطة لتدريب العاملين بالإدارات المختلفة على مهارات التحول الرقمي ومتابعة تنفيذها.

• وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت له دراسة متولي (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أهمية تطبيق التحول الرقمي في الجامعات المصرية تماشيًا مع العصر التكنولوجي؛ للتغلب على الأزمات التعليمية المختلفة ومنها أزمة فيروس كورونا المستجد (متولي، ٢٠٢٠، ٢٠٣٥).

وبعد الانتهاء من عرض نتائج المحور الأول يتضح أن؛ إجمالي واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا سواء: قبل الأزمة؛ من حيث (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة، والوقاية والاستعداد للأزمة). أو أثناء الأزمة؛ من حيث (مواجهة الأزمة واحتواء الأضرار والحد منها). أو بعد الأزمة؛ من حيث (إعادة النشاط، والتعلم) متوفر بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، وتحتاج إلى مزيد من الاهتمام من قبل إدارة الجامعة وكلياتها (حيث لم يكن بالدرجة الكبيرة المطلوبة).

(٢) عرض وتحليل نتائج المحور الثاني: واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا

يمكن توضيح نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؛ من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (٤) يوضح واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا

ويتضح من الشكل السابق أن:

- واقع عملية التوجيه والمتابعة لإدارة أزمة فيروس كورونا، احتل الترتيب الأول؛ بوزن نسبي مقداره (٤, ٢)، بدرجة توافر كبيرة. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما جاءت نظرًا؛ لتشكيل لجان فرعية داخل كل كلية من كليات الجامعة، تختص هذه اللجان بمتابعة تطبيق الإجراءات الاحترازية داخل الكلية، والتأكد من التزام الجميع بها، ورصد أي مخالفات أو عقبات قد تؤدي لزيادة انتشار الوباء، وسرعة تبليغ الجهات المختصة لحلها.

- واقع عملية اتخاذ القرار لإدارة أزمة فيروس كورونا، احتل الترتيب الثاني؛ بوزن نسبي مقداره (٢,١٩)، بدرجة توافر متوسطة.
- واقع عملية التخطيط لإدارة أزمة فيروس كورونا، احتل الترتيب الثالث؛ بوزن نسبي مقداره (٢,١٧)، بدرجة توافر متوسطة.
- واقع عملية التنظيم لإدارة أزمة فيروس كورونا، احتل الترتيب الرابع؛ بوزن نسبي مقداره (٢,١١)، بدرجة توافر متوسطة.
- واقع عمليتي الاتصال والتقييم لإدارة أزمة فيروس كورونا، قد احتلنا الترتيب الأخير؛ حيث حصلنا على نفس الوزن النسبي مقداره (٢,٠٣) بدرجة توافر متوسطة أيضاً.
- يُلاحظ أنه رغم اختلاف ترتيب واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا، إلا أنه لا يوجد اختلاف كبير بين الأوزان النسبية لها، وجميع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا متوافرة بدرجة متوسطة، باستثناء عملية التوجيه والمتابعة متوافرة بدرجة كبيرة. الأمر الذي يؤكد على كفاءة وفاعلية عملية التوجيه والمتابعة بكليات جامعة طنطا المختلفة النظرية منها والعملية. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما ترجع إلى؛ حرص إدارة جامعة طنطا وكلياتها على تزويد منسوبيها بالمعلومات والتعليمات والتدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية، التي يتطلبها التعامل مع الأزمة لمنع انتشار الأزمة وتفاقمها داخل كليات الجامعة.

وفيما يلي عرض تفصيلي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد؛ من حيث (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه والمتابعة، والاتصال، واتخاذ القرار، والتقييم)، وذلك على النحو التالي:

١/٢. واقع عملية التخطيط لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا

ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٩)

استجابات عينة الدراسة حول واقع عملية التخطيط لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا (ن=٢٣٥)

م	العبارة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		الوزن النسبي	الترتيب	درجة التوافر
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تمتلك الكلية خطط قابلة للتنفيذ وفق جدول زمني محدد.	72	30.64	139	59.15	24	10.21	2.2	2	متوسطة
٢	تضع الكلية سيناريوهات مستقبلية لإدارة أزمة كورونا.	61	25.96	128	54.47	46	19.57	2.06	4	متوسطة
٣	تضع الكلية خططاً جديداً للتكيف مع الواقع الذي فرضته أزمة كورونا.	84	35.74	125	53.19	26	11.06	2.25	1	متوسطة
٤	تحدد الكلية الأهداف المراد تحقيقها من خطط إدارة أزمة كورونا.	64	27.23	138	58.72	33	14.04	2.13	3	متوسطة
٥	تنفذ الكلية الخطط الموضوعية لإدارة أزمة كورونا بدقة.	80	34.04	123	52.34	32	13.62	2.2	2	متوسطة
	إجمالي واقع عملية التخطيط لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا							2.17		متوسطة

تُشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق (جدول رقم ٩) إلى أن:

- إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع عملية التخطيط لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا، قد بلغ مقداره (٢,١٧)، وبمقارنته بمعيار التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧ إلى ٢,٣٣). وهذا يدل على أن واقع عملية التخطيط لإدارة أزمة فيروس كورونا يتوفر بدرجة (متوسطة) بكليات جامعة طنطا المختلفة. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى؛ اهتمام إدارة جامعة طنطا وكلياتها بعملية التخطيط لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد؛ لأن التخطيط هو محور منظومة إدارة الأزمات، وبدونه لن تكون هناك إدارة ناجحة للأزمة فيروس كورونا، فالتخطيط يحول الجامعة من جامعة مستهدفة بالأزمات إلى جامعة مستعدة لمواجهة الأزمات. كما ترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما جاءت نظراً؛ لوجود مركز للدراسات الاستراتيجية بالجامعة يقوم بإعداد

الدراسات العلمية والأبحاث والخطط والبرامج والدراسات الاستراتيجية المستقبلية اللازمة لحل المشاكل والأزمات وفق منظور علمي.

• وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت له دراسة عبد الرحمن (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن واقع عملية التخطيط لإدارة الأزمات بصفة عامة بجامعة البلقاء التطبيقية الأردنية متوفر بدرجة متوسطة (عبد الرحمن، ٢٠١٩، (١١١١).

• بينما تختلف هذه النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع ما توصلت له دراسة الملاحيم (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن واقع عملية التخطيط لإدارة الأزمات بصفة عامة في جامعة مؤتة متوفر بدرجة كبيرة (الملاحيم، ٢٠١٩، ٤٦). وترى الباحثة أن الاختلاف بين نتيجة الدراسة الحالية والدراسة السابقة ربما يرجع إلى؛ اختلاف كل من: مجال التطبيق، والحدود الزمنية، والعينة، ومجال الاهتمام؛ حيث اهتمت الدراسة السابقة بدراسة واقع إدارة الأزمات بصفة عامة، بجامعة مؤتة، من وجهة نظر الإدارة العليا. بينما اهتمت الدراسة الحالية بدراسة واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بصفة خاصة، بجامعة طنطا، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

• جاءت جميع عبارات واقع عملية التخطيط لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا متوافرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها؛ حيث تراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (٢،٠٦) و(٢،٢٥). وربما يشير ذلك إلى اهتمام القائمين على إدارة جامعة طنطا بدرجة متوسطة بعملية التخطيط كأحد العمليات الإدارية المهمة لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد؛ من حيث: وضع الخطط والسيناريوهات اللازمة لمواجهة وإدارة أزمة فيروس كورونا، وتحديد الأهداف المراد تحقيقها من هذه الخطط، وتنفيذ هذه الخطط بدقة، وفق جدول زمني محدد.

• احتلت العبارة رقم (٣)، والتي تنص على "تضع الكلية خططاً جديداً للتكيف مع الواقع الذي فرضته أزمة كورونا"، الترتيب الأول بوزن نسبي مقداره (٢،٢٥)؛ مما يدل على اتفاق أفراد العينة على أن كليات جامعة طنطا النظرية منها والعملية تضع خطط جديدة للتكيف مع الواقع الذي فرضته أزمة فيروس كورونا المستجد. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما جاءت نظرًا؛ لوجود فريق لعملية التخطيط للتعامل مع أزمة فيروس كورونا

المستجد بكليات جامعة طنطا، يقوم بإعداد الخطط الوقائية اللازمة للتصدي لأزمة فيروس كورونا لإدارة هذه الأزمة. والذي يؤكد هذا التفسير أن العبارتين رقم (١) و(٥)، احتلتا الترتيب الثاني بوزن نسبي مقداره (٢,٢) مما يؤكد على اتفاق أفراد العينة على أن جامعة طنطا تمتلك خطط قابلة للتنفيذ وفق جدول زمني محدد لإدارة أزمة فيروس كورونا، كما أنها تقوم بتنفيذ هذه الخطط بدقة. وترى الباحثة أن حصول هاتين العبارتين على نفس الترتيب يُعد نتيجة منطقية؛ لأن محتوى كل منهما يُكمل الآخر.

• أما العبارة التي حازت على أقل ترتيب، هي العبارة رقم (٢)، والتي تنص على "تضع الكلية سيناريوهات مستقبلية لإدارة أزمة كورونا"، بوزن نسبي مقداره (٢,٠٦)؛ مما يدل على اتفاق أفراد عينة البحث على ضعف قدرة جامعة طنطا على وضع سيناريوهات مستقبلية لإدارة أزمة فيروس كورونا. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما جاءت نظرًا؛ لضعف قدرة كليات جامعة طنطا على وضع مجموعة من السيناريوهات المستقبلية المقترحة لمواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد، وتدريب أعضاء الجامعة على أفضل وأسوأ سيناريو قد يحدث وما يجب عليهم القيام به حتى لا يعرضوا أنفسهم والآخرين للإصابة بالفيروس. ووجود هذه العبارة في آخر الترتيب يدل على؛ مصداقية أفراد عينة الدراسة في الإجابة على عبارات الاستبانة، وذلك لأن مضمون هذه العبارة يتفق مع مضمون العبارة رقم (٨) في واقع مرحلة إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد قبل الأزمة من حيث (الوقاية والاستعداد للأزمة)، والتي تنص على "تُجري الكلية نماذج محاكاة؛ لكيفية إدارة الأزمات المحتملة"، والتي جاءت أيضًا في آخر الترتيب من حيث درجة التوافر. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى؛ ضعف استخدام جامعة طنطا الأساليب العلمية المستقبلية للتعامل مع الأزمات، مثل: أسلوب المحاكاة وأسلوب السيناريو.

٢/٢. واقع عملية التنظيم لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا

ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١٠)

استجابات عينة الدراسة حول واقع عملية التنظيم لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا (ن=٢٣٥)

م	العبارة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		الوزن النسبي	الترتيب	درجة التوافر
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	يوجد بالكلية فريق لإدارة أزمة كورونا.	89	37.87	95	40.43	51	21.7	2.16	3	متوسطة
٢	تحدد الكلية الأعضاء الموكلة إليهم المهام الخاصة لمواجهة أزمة كورونا.	100	42.55	93	39.57	42	17.87	2.25	1	متوسطة
٣	تحدد الكلية المهام والأدوار المرتبطة بكل عضو من أعضاء فريق إدارة أزمة كورونا.	91	38.72	97	41.28	47	20	2.19	2	متوسطة
٤	تحديد الكلية الهيئات الخارجية؛ التي يمكن الاستعانة بها لتقديم المساعدة لمواجهة أزمة كورونا.	50	21.28	129	54.89	56	23.83	1.97	5	متوسطة
٥	يوجد تنسيق بين الكلية ومستشفيات الجامعة لمواجهة أزمة كورونا.	69	29.36	94	40	72	30.64	1.99	4	متوسطة
إجمالي واقع عملية التنظيم لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا		2.11		متوسطة						

تُشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق (جدول رقم ١٠) إلى أن:

- إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع عملية التنظيم لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا، قد بلغ مقداره (٢,١١)، وبمقارنته بمعيار التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧ إلى ٢,٣٣). وهذا يدل على أن واقع عملية التنظيم لإدارة أزمة فيروس كورونا يتوفر بدرجة (متوسطة) بكليات جامعة طنطا المختلفة. وترى الباحثة أن هذه

النتيجة ربما تشير إلى أن؛ عملية التنظيم لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا ليست على النحو المثالي المنشود، وتحتاج إلى مزيد من الاهتمام من قبل القائمين على إدارة جامعة طنطا؛ نظرًا لأهمية تنظيم وتنسيق جهود فريق إدارة أزمة فيروس كورونا بكليات جامعة طنطا المختلفة؛ وذلك لمنع الازدواجية والتعارض في المهام والأدوار.

• جاءت جميع عبارات واقع عملية التنظيم لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا متوافرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها؛ حيث تراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (١,٩٧) و (٢,٢٥). وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى؛ اهتمام القائمين على إدارة جامعة طنطا بكلياتها المختلفة بدرجة متوسطة بعملية التنظيم كأحد العمليات الإدارية المهمة لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد؛ من حيث: تكوين فريق إدارة أزمة فيروس كورونا، وتحديد أعضاء الفريق، وتحديد الأدوار الموكلة لكل عضو من أعضاء الفريق، وتحديد الهيئات الخارجية المساندة للأعضاء والتي يمكن الاستعانة بها لتقديم المساعدة لمواجهة أزمة فيروس كورونا.

• احتلت العبارة رقم (٢)، والتي تنص على "تحدد الكلية الأعضاء الموكلة إليهم المهام الخاصة لمواجهة أزمة كورونا"، الترتيب الأول بوزن نسبي مقداره (٢,٢٥)؛ مما يدل على واضح المهام والأدوار المرتبطة بكل عضو من أعضاء فريق إدارة أزمة فيروس كورونا بكليات جامعة طنطا، وتحديدًا بدقة؛ لمنع الازدواجية والتعارض في المهام والأدوار. والذي يؤكد هذا التفسير أن العبارة رقم (٣)، والتي تنص على "تحدد الكلية المهام والأدوار المرتبطة بكل عضو من أعضاء فريق إدارة أزمة كورونا"، احتلت الترتيب الثاني بوزن نسبي مقداره (٢,١٩)، ولذا فقد احتلت هاتان العبارتان المرتبتين الأولى والثانية من حيث درجة التوافق؛ لأن محتوى كل منهما يكمل الآخر، مما يدل على مصداقية أفراد العينة في الإجابة على عبارات الاستبانة.

• أما العبارة التي حازت على أقل ترتيب، هي العبارة رقم (٤)، والتي تنص على "تحديد الكلية الهيئات الخارجية؛ التي يمكن الاستعانة بها لتقديم المساعدة لمواجهة أزمة فيروس كورونا"، بوزن نسبي مقداره (١,٩٧)؛ مما يدل على ضعف التنسيق والتعاون بين كليات جامعة طنطا والهيئات الخارجية التي يمكن الاستعانة بها لتقديم المساعدة

لمواجهة أزمة فيروس كورونا؛ مثل التعاون بين جامعة طنطا والمستشفيات والمراكز والوحدات الصحية بمحافظة الغربية، والتنسيق والتعاون بين جامعة طنطا ومديرية الصحية؛ لتوفير كافة الأدوات والمستلزمات الطبية لمواجهة هذه الأزمة. والذي يؤكد هذا التفسير أن العبارة رقم (٥)، والتي تنص على "يُوجد تنسيق بين الكلية ومستشفيات الجامعة لمواجهة أزمة كورونا"، احتلت الترتيب قبل الأخير بوزن نسبي مقداره (١,٩٩)، ولذا فقد احتلت هاتان العبارتان المرتبتين الأخيرة وقبل الأخيرة من حيث درجة التوافر. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى؛ ضعف عملية التنسيق بين كليات جامعة طنطا والمستشفيات والهيئات الخارجية؛ التي يُمكن الاستعانة بها لتقديم المساعدة لمواجهة أزمة فيروس كورونا.

- وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت له دراسة محمود (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى ضعف التواصل الفعال بين مؤسسات التعليم الجامعي وقبل الجامعي في مصر في ظل أزمة فيروس كورونا والمجتمع المحلي المحيط بها (محمود، ٢٠٢٠، ٢٠٠).

٣/٢. واقع عملية التوجيه والمتابعة لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا

ويُمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١١)

استجابات عينة الدراسة حول واقع عملية التوجيه والمتابعة لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا (ن=٢٣٥)

م	العبارة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		الوزن النسبي	الترتيب	درجة التوافر
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	توجه الكلية منسوبيها إلى؛ منع التجمعات الطلابية وتجنب الازدحام.	144	61.28	66	28.09	25	10.64	2.51	2	كبيرة
٢	توجه الكلية منسوبيها إلى الالتزام بالتدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية.	154	65.53	52	22.13	29	12.34	2.53	1	كبيرة

متوسطة	4	2.33	17.87	42	31.49	74	50.64	119	تتابع الكلية تطبيق التدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية.	٣
كبيرة	3	2.48	7.66	18	36.6	86	55.74	131	تتابع الكلية سير المحاضرات عن بُعد؛ التي يتم رفعها على موقع الكلية أو البوابة الإلكترونية.	٤
متوسطة	5	2.16	16.17	38	51.49	121	32.34	76	تتابع الكلية أداء فريق إدارة الأزمة؛ للتأكد من قيامهم بـ الأدوار الموكلة إليهم	٥
كبيرة	2.40		إجمالي واقع عملية التوجيه والمتابعة لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا							

تُشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق (جدول رقم ١١) إلى أن:

- إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع عملية التوجيه والمتابعة لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا، قد بلغ مقداره (٢,٤٠)، وبمقارنته بمعيار التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى الكبير، والذي يمتد من (٢,٣٤ إلى ٣,٠٠). وهذا يدل على أن واقع عملية التوجيه والمتابعة لإدارة أزمة فيروس كورونا يتوفر بدرجة (كبيرة) بكليات جامعة طنطا المختلفة. مما يدل على اتفاق أفراد عينة الدراسة على كفاءة وفاعلية عملية التوجيه والمتابعة لإدارة أزمة فيروس كورونا ودقتها وموضوعيتها بكليات جامعة طنطا. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما جاءت نظراً؛ لتشكيل جامعة طنطا لجنة مركزية وأخرى فرعية داخل كل كلية من كليات الجامعة وتخصيص رقم واتس آب؛ لمتابعة تنفيذ الإجراءات الاحترازية والوقائية لمنع انتشار فيروس كورونا، وعدم التهاون في تطبيقها حرصاً على صحة وسلامة الطلاب وجميع العاملين بالجامعة.

- جاءت جميع عبارات واقع عملية التوجيه والمتابعة لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا متوافرة بدرجة كبيرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، ما عدا العبارتين رقم (٣) و(٥)، والتي جاءت متوفرتين بدرجة متوسطة؛ بأوزان نسبية بلغت (٢,٣٣) و(٢,١٦) بالنسبة للعبارتين على التوالي؛ مما يشير إلى اهتمام كليات جامعة طنطا بدرجة متوسطة بمتابعة تطبيق التدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية، وأيضًا متابعة أداء فريق إدارة أزمة فيروس كورونا للتأكد من قيامهم بالأدوار الموكلة إليهم. لذا احتلت هاتين العبارتين المرتبتين الأخيرة وقبل الأخيرة في واقع عملية التوجيه والمتابعة لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا.
- أما العبارة التي احتلت الترتيب الأول، هي العبارة رقم (٢)، والتي تنص على "توجه الكلية منسوبيها إلى الالتزام بالتدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية"، بوزن نسبي مقداره (٢,٥٣) بدرجة توافر كبيرة، وترى الباحثة أن هذه النتيجة تشير إلى حرص جامعة طنطا على صحة وسلامة منسوبيها من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين والإداريين؛ من خلال توجيههم نحو الالتزام بالتدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية لمواجهة أزمة فيروس كورونا. والذي يؤكد هذا التفسير أن العبارة رقم (١)، والتي تنص على "توجه الكلية منسوبيها إلى منع التجمعات الطلابية وتجنب الازدحام"، احتلت الترتيب الثاني بوزن نسبي مقداره (٢,٥١)، ولذا فقد احتلت هاتان العبارتان المرتبتين الأولى والثانية من حيث درجة التوافر. ووجود هاتين العبارتين رقم (٢) و(١) في المرتبتين الأولى والثانية يُعد أمرًا منطقيًا؛ لأن محتوى كلٍ منهما يُكمل الآخر؛ حيث أن منع التجمعات الطلابية وتجنب الازدحام أحد التدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية الواجب اتباعها لمواجهة أزمة فيروس كورونا.

٤/٢. واقع عملية الاتصال لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا

ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١٢)

استجابات عينة الدراسة حول واقع عملية الاتصال لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا (ن=٢٣٥)

م	العبارة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		الوزن النسبي	الترتيب	درجة التوافر
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	توفر الكلية البنية التحتية؛ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة أزمة كورونا بكفاءة وفاعلية.	85	36.17	97	41.28	53	22.55	2.14	2	متوسطة
٢	تمتلك الكلية نظام اتصال فعال؛ لتوصيل التعليمات والتوجيهات إلى جميع أعضاء الكلية.	105	44.68	96	40.85	34	14.47	2.3	1	متوسطة
٣	تفتح الكلية قنوات اتصال مع مؤسسات المجتمع المحلي؛ لتقديم المساعدات للكلية لمواجهة أزمة كورونا.	54	22.98	114	48.51	67	28.51	1.94	3	متوسطة
٤	تفتح الكلية قنوات اتصال مع وسائل الإعلام؛ لمنع الشائعات وتوصيل المعلومات الصحيحة للجماهير.	57	24.26	97	41.28	81	34.47	1.9	4	متوسطة
٥	تتواصل الكلية مع الكليات الأخرى؛ لتبادل المعلومات والخبرات حول كيفية مواجهة أزمة كورونا.	41	17.45	119	50.64	75	31.91	1.86	5	متوسطة
	إجمالي واقع عملية الاتصال لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا							2.03		متوسطة

تُشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق (جدول رقم ١٢) إلى أن:

- إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع عملية الاتصال لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا، قد بلغ مقداره (٢,٠٣)، وبمقارنته بمعيار التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧ إلى ٢,٣٣). وهذا يدل على أن واقع عملية الاتصال لإدارة أزمة فيروس كورونا يتوفر بدرجة (متوسطة) بكليات جامعة طنطا المختلفة. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى أن؛ عملية الاتصال لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة

طنطا لم تكن بالدرجة الكبيرة المطلوبة، وتحتاج إلى مزيد من الاهتمام من قبل القائمين على إدارة جامعة طنطا؛ نظراً لأهمية عملية الاتصال في نقل المعلومات لمتخذ القرار للتغلب على الأزمة، علاوة على تقليل الشائعات، ومنع أفراد الجامعة من استقبال معلومات مضللة، وطمأنتهم بأن الأزمة تحت السيطرة لمساعدتهم على إعادة النشاط والعودة إلى الحياة الطبيعية.

- وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع بعض نتائج الدراسات السابقة، منها: دراسة عبد الرحمن (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن واقع عملية الاتصال لإدارة الأزمات بصفة عامة بجامعة البلقاء التطبيقية الأردنية متوفر بدرجة متوسطة (عبد الرحمن، ٢٠١٩، ١١١٥). كما تتفق مع ما توصلت له دراسة حسن (٢٠٢٠)؛ والتي توصلت إلى أن واقع القدرات الاتصالية كأحد القدرات المؤسسية بوحدة إدارة الأزمات بجامعة أسيوط متوفر بدرجة متوسطة (حسن، ٢٠٢٠، ٦٤٠).
- بينما تختلف هذه النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع ما توصلت له دراسة الملاحيم (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن واقع عملية الاتصال أثناء الأزمات بجامعة مؤتة متوفر بدرجة كبيرة (الملاحيم، ٢٠١٩، ٤٦). وترى الباحثة أن الاختلاف بين نتيجة الدراسة الحالية والدراسة السابقة ربما يرجع إلى؛ اختلاف مجال التطبيق؛ حيث طبقت الدراسة السابقة على جامعة مؤتة بمحافظة الكرك بالأردن، بينما طبقت الدراسة الحالية على جامعة طنطا بمحافظة الغربية بجمهورية مصر العربية، واختلاف أيضاً عينة التطبيق؛ حيث طبقت الدراسة السابقة من وجهة الإدارة العليا، بينما طبقت الدراسة الحالية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. علاوة على اختلاف مجال الاهتمام؛ حيث اهتمت الدراسة السابقة بدراسة واقع إدارة الأزمات بصفة عامة، بينما اهتمت الدراسة الحالية بدراسة واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بصفة خاصة.
- جاءت جميع عبارات واقع عملية الاتصال لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا متوافرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها؛ حيث تراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (١,٨٦) و (٢,٣٠). مما يشير ذلك إلى اهتمام القائمين على إدارة جامعة طنطا بكلياتها المختلفة بدرجة متوسطة بعملية الاتصال كأحد العمليات الإدارية المهمة لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد؛ من حيث: توفير البنية التحتية

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفتح قنوات اتصال مع كل من: مؤسسات المجتمع المحلي، وسائل الإعلام، والجامعات الأخرى المناظرة.

- احتلت العبارة رقم (٢)، والتي تنص على "تمتلك الكلية نظام اتصال فعال؛ لتوصيل التعليمات والتوجيهات إلى جميع أعضاء الكلية"، الترتيب الأول بوزن نسبي مقداره (٢,٣٠)؛ مما يدل على اتفاق أفراد العينة على وجود نظام اتصال فعال بكليات جامعة طنطا لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد. والذي يؤكد هذا التفسير أن العبارة رقم (١)، والتي تنص على "توفر الكلية البنية التحتية؛ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة أزمة كورونا بكفاءة وفاعلية"، احتلت الترتيب الثاني بوزن نسبي مقداره (٢,١٤)، ولذا فقد احتلت هاتان العبارتان المرتبتين الأولى والثانية من حيث درجة التوافق؛ حيث تُعزز عملية الاتصال القدرة على إدارة الأزمة بكفاءة وفاعلية، سواء قبل حدوث الأزمة أو أثناء حدوثها أو بعد حدوثها.

- أما العبارة التي حازت على أقل ترتيب، هي العبارة رقم (٥)، والتي تنص على "تواصل الكلية مع الكليات الأخرى؛ لتبادل المعلومات والخبرات حول كيفية مواجهة أزمة كورونا"، بوزن نسبي مقداره (١,٨٦)؛ مما يدل على ضعف تواصل جامعة طنطا مع الجامعات الأخرى لتبادل المعلومات والخبرات حول كيفية مواجهة أزمة فيروس كورونا. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما جاءت نظراً؛ لعدم وجود وحدة اتصالات بجامعة طنطا؛ لتسهيل عملية الاتصال وقت الأزمات، سواء الاتصالات الداخلية بين أعضاء الجامعة؛ لنقل المعلومات والتوجيهات الخاصة بالتعامل مع هذه الأزمة، أو الاتصالات الخارجية مع مؤسسات المجتمع المحلي؛ لتقديم المساعدات للجامعة لمواجهة الأزمة، أو الاتصال مع الجامعات الأخرى؛ لتبادل الخبرات حول كيفية مواجهة هذه الأزمة، أو الاتصال مع وسائل الإعلام؛ لمنع الشائعات.

٥/٢. واقع عملية اتخاذ القرار لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا

ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١٣)

استجابات عينة الدراسة حول واقع عملية اتخاذ القرار لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا (ن=٢٣٥)

م	العبارة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		الوزن النسبي	الترتيب ب	درجة التوافر
		%	ك	%	ك	%	ك			
١	تتخذ الكلية قرارات سريعة وفعالة؛ لإدارة أزمة كورونا.	40.43	95	42.13	99	17.45	41	2.23	3	متوسطة
٢	تتخذ الكلية قرارات قابلة للتطبيق؛ في ضوء الإمكانيات المتاحة لإدارة أزمة كورونا.	42.13	99	48.09	113	9.79	23	2.32	1	متوسطة
٣	يوجد بالكلية نظام معلومات؛ لدعم اتخاذ القرارات المرتبطة بإدارة أزمة كورونا.	32.77	77	40.43	95	26.81	63	2.06	4	متوسطة
٤	تمتلك الكلية غرفة عمليات متكاملة (مركز قيادة)؛ لتسيير اتخاذ القرار.	29.36	69	40.85	96	29.79	70	2	5	متوسطة
٥	تعلن الكلية القرارات فور صدورها على جميع المتأثرين بهذه القرارات حتى لا يعطي فرصة لأي إشاعة.	44.68	105	42.55	100	12.77	30	2.32	2	متوسطة
إجمالي واقع عملية اتخاذ القرار لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا		2.19								متوسطة

تُشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق (جدول رقم ١٣) إلى أن:

- إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع عملية اتخاذ القرار لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا، قد بلغ مقداره (٢,١٩)، وبمقارنته بمعيار التحليل الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧ إلى ٢,٣٣). وهذا يدل على أن واقع عملية اتخاذ القرار لإدارة أزمة فيروس كورونا يتوفر بدرجة (متوسطة) بكليات جامعة طنطا المختلفة. وترى الباحثة أن

هذه النتيجة ربما تشير إلى أن؛ كليات جامعة طنطا تحتاج إلى أن تُعطي القرارات التي تتخذها لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد اهتمامًا أكبر؛ نظرًا لأن عملية صنع واتخاذ القرار جوهر إدارة الأزمة ومقدار النجاح الذي يُمكن أن يحققه الجامعة في إدارة الأزمة، يتوقف على قدرة وكفاءة متخذي القرارات في اتخاذ قرارات سريعة وصائبة.

• وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت له دراسة عبد الرحمن (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن واقع عملية اتخاذ القرار لإدارة الأزمات بصفة عامة بجامعة البلقاء التطبيقية الأردنية متوفر بدرجة متوسطة (عبد الرحمن، ٢٠١٩، ١١١٢). كما تتفق أيضًا مع دراسة الملاحيم (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أن قدرة الإدارة العليا على اتخاذ القرارات لحل الأزمات في جامعة مؤتة متوفرة بدرجة متوسطة (الملاحيم، ٢٠١٩، ٤٦).

• جاءت جميع عبارات واقع عملية اتخاذ القرار لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا متوافرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها؛ حيث تراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (٢,٠٠) و (٢,٣٢). وترى الباحثة أن هذه النتيجة تشير إلى؛ اهتمام القائمين على إدارة جامعة طنطا بكلياتها المختلفة بدرجة متوسطة بعملية اتخاذ القرار كأحد العمليات الإدارية المهمة لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد؛ من حيث: اتخاذ قرارات سريعة، وفعالة، وقابلة للتطبيق، وإعلان القرارات فور صدورها. كما ترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما جاءت نظرًا؛ لقلّة مشاركة أفراد العينة في اتخاذ القرارات المرتبطة بإدارة أزمة فيروس كورونا؛ مما ينعكس بالسلب على جودة القرارات المتخذة لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا.

• احتلت العبارة رقم (٢)، والتي تنص على "تتخذ الكلية قرارات قابلة للتطبيق؛ في ضوء الإمكانيات المتاحة لإدارة أزمة كورونا"، الترتيب الأول بوزن نسبي مقداره (٢,٣٢)؛ وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى أن؛ القرارات التي تتخذها جامعة طنطا لإدارة أزمة فيروس كورونا تتسم بأنها؛ قرارات واقعية يُمكن تنفيذها على أرض الواقع في ضوء الإمكانيات المتاحة بكل كلية من كليات جامعة طنطا.

• أما العبارة التي حازت على أقل ترتيب، هي العبارة رقم (٤)، والتي تنص على "تمتلك الكلية غرفة عمليات متكاملة (مركز قيادة)؛ لتيسير اتخاذ القرار"، بوزن نسبي مقداره

(٢,٠٠)؛ مما يدل على ضعف توافر غرفة عمليات بكل كلية من كليات جامعة طنطا لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد. وترى الباحثة أن هذه النتيجة وربما ترجع إلى؛ ضعف توافر نظام معلومات فعال؛ لدعم اتخاذ القرارات المرتبطة بإدارة أزمة فيروس كورونا بكليات جامعة طنطا.

٦/٢. واقع عملية التقويم لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١٤)

استجابات عينة الدراسة حول واقع عملية التقويم لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا (ن=٢٣٥)

م	العبارة	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة		الوزن النسبي	الترتيب	درجة التوافر
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تقييم الكلية خطط إدارة أزمة كورونا؛ بهدف تحسينها.	74	31.49	113	48.09	48	20.43	2.11	1	متوسطة
٢	تقييم الكلية أداء فريق إدارة الأزمة؛ للوقوف على أوجه القصور والمشكلات لمنع حدوثها مستقبلاً.	67	28.51	111	47.23	57	24.26	2.04	2	متوسطة
٣	تقييم الكلية الأضرار والمخاطر الناتجة عن أزمة كورونا.	65	27.66	107	45.53	63	26.81	2.01	4	متوسطة
٤	تقييم الكلية الوضع المالي المخصص؛ لإدارة أزمة كورونا.	56	23.83	112	47.66	67	28.51	1.95	5	متوسطة
٥	تقييم الكلية أداؤها خلال أزمة كورونا؛ لتحديد متطلبات إعادة النشاط بالكلية كما كان قبل الأزمة.	57	24.26	129	54.89	49	20.85	2.03	3	متوسطة
إجمالي واقع عملية التقويم لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا		2.03		متوسطة						

تُشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق (جدول رقم ١٤) إلى أن:

- إجمالي الوزن النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع عملية التقويم لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا، قد بلغ مقداره (٢,٠٣)، وبمقارنته بمعيار التحليل

الإحصائي الذي اعتمدت عليه الدراسة، يتضح أنه يقع في المستوى المتوسط، والذي يمتد من (١,٦٧ إلى ٢,٣٣). وهذا يدل على أن واقع عملية التقييم لإدارة أزمة فيروس كورونا يتوفر بدرجة (متوسطة) بكليات جامعة طنطا المختلفة. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى؛ أن كليات جامعة طنطا تحتاج إلى أن تُولى عملية تقييم إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد اهتمامًا أكبر؛ من أجل الوقوف على أهم الانحرافات التي قد حدثت أثناء إدارة أزمة فيروس كورونا، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لإدارة الأزمة بكفاءة واقتدار بناءً على نتائج التقييم.

• جاءت جميع عبارات واقع عملية التقييم لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا متوافرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها؛ حيث تراوحت الأوزان النسبية للعبارات ما بين (١,٩٥) و (٢,١١). وربما يشير ذلك إلى اهتمام القائمين على إدارة جامعة طنطا بكلياتها المختلفة بدرجة متوسطة بعملية التقييم كأحد العمليات الإدارية المهمة لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد؛ من حيث تقييم كل من: خطط إدارة الأزمة، وأداء فريق إدارة الأزمة، وأداء الكلية أثناء الأزمة، والأضرار والمخاطر الناتجة عن الأزمة. وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما ترجع إلى؛ أنه قد يكون من المبكر تقييم إدارة أزمة فيروس كورونا والآثار والتداعيات التي أحدثتها الأزمة؛ حيث إن الأزمة لم تنته بعد ومازالت قائمة (حتى وقت إعداد البحث).

• احتلت العبارة رقم (١)، والتي تنص على "تقييم الكلية خطط إدارة أزمة كورونا بهدف تحسينها"، الترتيب الأول بوزن نسبي مقداره (٢,١١). وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى؛ حرص كليات جامعة طنطا على تقييم خطط إدارة أزمة فيروس كورونا؛ بهدف بيان ما بها من نقاط قوة وضعف، وإصلاح ما بها من قصور وتحسينها لزيادة فاعليتها، وتصحيح مسار الخطة المستقبلية وبنائها على أساس سليم.

• أما العبارة التي حازت على أقل ترتيب، هي العبارة رقم (٤)، والتي تنص على "تقييم الكلية الوضع المالي المخصص لإدارة أزمة كورونا"، بوزن نسبي مقداره (١,٩٥). وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى؛ ضعف اهتمام جامعة طنطا بتقييم وضعها المالي اللازم لإدارة أزمة فيروس كورونا. كما ترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما جاءت نظرًا؛ لضعف الدعم والموازنة المالية لإدارة أزمة فيروس كورونا بجامعة طنطا من قبل وزارة

المالية، أو ربما لوجود قصور في خطة الموازنة التخطيطية لتحديد الموارد المالية اللازمة لإدارة أزمة فيروس كورونا بكلليات جامعة طنطا بكفاءة وفاعلية.

وبعد الانتهاء من عرض نتائج المحور الثاني يتضح أن؛ إجمالي واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؛ من حيث (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه والمتابعة، والاتصال، واتخاذ القرار، والتقييم) متوفر بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، وعلى الرغم من أن عملية التوجيه والمتابعة جاءت متوافرة بدرجة كبيرة، إلا أن باقي عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا جاءت متوافرة بدرجة متوسطة، وتحتاج إلى مزيد من الاهتمام من قبل إدارة الجامعة وكللياتها (حيث لم يكن بالدرجة الكبيرة المطلوبة).

(٣) الكشف عن ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة البحث حول واقع (مراحل، وعمليات) إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا، وفقاً للمتغيري (طبيعة الكلية، والمنصب الإداري)

وذلك على النحو التالي:

١/٣. الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير طبيعة الكلية (نظرية، عملية)

ويُمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١٥)

نتائج اختبار (ت) لحساب دلالة الفروق بين استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير طبيعة الكلية (ن=٢٣٥)

مستوى الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	طبيعة الكلية	محوري الاستبانة
٠,٩٥٢ غير دالة	٣,٧٥٥	٢٣٣	١٤,٠٠٣	٤٩,٤٢٤٨	١١٣	نظرية	مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا
	٣,٧٥٤	٢٣١,٥١٩	١٣,٩٦١١	٥٦,٢٧٨٧	١٢٢	عملية	
٠,٢٠٤ غير دالة	٢,٢٥١	٢٣٣	١٦,٣٤١٦٥	٦٢,٢٥٦٦	١١٣	نظرية	عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا
	٢,٢٤٣	٢٢٥,٩٥٥	١٤,٧٨٠٨٧	٦٦,٨٢٧٩	١٢٢	عملية	
٠,٣١١ غير دالة	٣,١٠٠	٢٣٣	٢٩,١٦٨٦٢	١١١,٦٨١٤	١١٣	نظرية	الاستبانة ككل (الإجمالي)
	٣,٠٩٢	٢٢٨,٤٠٧	٢٧,٣٢٩٥٨	١٢٣,١٠٦٦	١٢٢	عملية	

تُشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق (جدول رقم ١٥) إلى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا وفقاً لمتغير طبيعة الكلية (نظرية أو عملية)؛ حيث جاءت قيمة (t-test) غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وترى الباحثة أن هذه النتيجة تشير إلى؛ وجود اتفاق بين استجابات أفراد عينة الدراسة ممن ينتمون للكليات النظرية أو العملية حول إجراءات مراحل إدارة أزمة فيروس المستجد (قبل، أو أثناء، أو بعد) بجامعة طنطا.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا وفقاً لمتغير طبيعة الكلية (نظرية أو عملية)؛ حيث جاءت قيمة (t-test) غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وترى الباحثة أن هذه النتيجة تشير إلى؛ وجود اتفاق بين استجابات أفراد عينة الدراسة ممن ينتمون للكليات النظرية أو العملية حول الممارسات الإدارية لعمليات إدارة أزمة فيروس المستجد سواء من حيث (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه والمتابعة، والاتصال، واتخاذ القرار، والتقييم) بكليات جامعة طنطا النظرية منها والعملية. وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت له دراسة عبد الرحمن (٢٠١٩)؛ والتي توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) حول واقع عمليات إدارة الأزمات وفقاً لمتغير طبيعة الكلية (إنسانية، علمية) بجامعة البلقاء التطبيقية الأردنية (عبد الرحمن، ٢٠١٩، ١١١٧).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاستبانة ككل وفقاً لمتغير طبيعة الكلية (نظرية أو عملية)؛ حيث جاءت قيمة (t-test) غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى أن؛ متغير طبيعة الكلية من المتغيرات التي لا تؤثر في استجابات أفراد عينة الدراسة، لما يتم في كلياتهم سواء فيما يتعلق بواقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد، أو واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا، وقد يرجع ذلك إلى وجود اتفاق بين استجابات أفراد عينة الدراسة ممن ينتمون للكليات النظرية أو العملية حول الاستبانة ككل وما تضمنه كل محور من محاور الاستبانة.

٢/٣. الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المنصب الإداري (يشغل منصب إداري، لا يشغل منصب إداري)

يُمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١٦)

نتائج اختبار (ت) لحساب دلالة الفروق بين استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير المنصب الإداري (ن=٢٣٥)

مستوى الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	المنصب الإداري	محوري الاستبانة
٠,٤٠٢ غير دالة	٠,٢٧٩	٢٣٣	١٣,٠٤٠٨٧	٥٣,٧٨٩٥	١٩	يشغل منصب إداري	مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا
	٠,٢٥٥	٢٢,١٠٨	١٤,٥٠٣٧٨	٥٢,٩١٢٠	٢١٦	لا يشغل منصب إداري	
٠,٠٢٢ دالة	٢,٦٧٦	٢٣٣	٩,٩٣٤٥٨	٧٠,٨٤٢١	١٩	يشغل منصب إداري	عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا
	١,٨٠٩	٢٧,٠٢٥	١٥,٩٩٣٦٨	٦٤,٠٨٣٣	٢١٦	لا يشغل منصب إداري	
٠,٠٤٢ دالة	١,٤٢٥	٢٣٣	٢١,٦٨٥١٥	١٢٤,٦٣١٣	١٩	يشغل منصب إداري	الاستبانة ككل (الإجمالي)
	١,١١١	٢٤,١٦٧	٢٩,٢٤١٦٦	١١٦,٩٩٥٤	٢١٦	لا يشغل منصب إداري	

تُشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق (جدول رقم ١٦) إلى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا وفقاً لمتغير المنصب الإداري (يشغل منصب إداري، لا يشغل منصب إداري)؛ حيث جاءت قيمة (t-test) غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وترى الباحثة أن هذه النتيجة ربما تشير إلى أنه؛ لا يوجد اختلاف واضح حول واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كافة سواء من يشغل منهم منصب إداري (عميد كلية، وكيل كلية، رئيس قسم، مدير وحدة أو مركز) أو لا يشغل منصب إداري، كما ترى الباحثة أن هذه النتيجة وربما جاءت نظراً لأن؛ إجراءات مراحل إدارة الأزمة (قبل، وأثناء، وبعد) الأزمة واحدة؛ ولا يوجد اختلاف عليها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس سواء من يشغل منهم منصب إداري أو لا يشغل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا وفقاً لمتغير المنصب الإداري (يشغل منصب إداري، لا يشغل منصب إداري)؛ حيث جاءت قيمة (t-test) دالة إحصائياً عند

مستوى دلالة (٠,٠١)، لصالح (المتوسط الحسابي الأعلى) عضو هيئة التدريس يشغل منصب إداري والذي بلغ مقداره (٢,٦٧٦)، في مقابل (١,٨٠٩) لعضو هيئة التدريس لا يشغل منصب إداري. وترى الباحثة أن هذه النتيجة تُعد منطقية؛ حيث أن أعضاء هيئة التدريس الذين يشغلون منصب إداري أكثر خبرة ودراية من غيرهم بعمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد، ويرجع ذلك لأنهم أكثر مشاركة من غيرهم في إدارة الجامعة؛ من خلال المجالس المختلفة (كمجالس الأقسام والكليات ومجلس الجامعة) ومن هنا وجدت الفروق.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاستبانة ككل وفقاً لمتغير المنصب الإداري (يشغل منصب إداري، لا يشغل منصب إداري)؛ حيث جاءت قيمة (t-test) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، لصالح (المتوسط الحسابي الأعلى) عضو هيئة التدريس يشغل منصب إداري والذي بلغ مقداره (١,٤٢٥)، في مقابل (١,١١١) لعضو هيئة التدريس لا يشغل منصب إداري، وترى الباحثة أن هذه النتيجة تشير إلى؛ وجود اختلاف بين استجابات أعضاء هيئة التدريس سواء من يشغل منهم منصب إداري أو لا يشغل منصب إداري حول الاستبانة ككل، كما ترى الباحثة أن هذه النتيجة وربما جاءت نظراً لأن؛ أعضاء هيئة التدريس الذين يشغلون منصب إداري أكثر مشاركة وخبرة ودراية من أعضاء هيئة التدريس الذين لا يشغلون منصب إداري بواقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا سواء بالنسبة لمراحل إدارة الأزمة أو عمليات إدارتها.

وبعد الانتهاء من الكشف عن واقع (مراحل، وعمليات) إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا، والتي اتضح من خلال نتائج الدراسة الميدانية أنهما متوفرتين بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والكشف أيضاً عن ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة البحث وفقاً للمتغيري (طبيعة الكلية، والمنصب الإداري). ننتقل إلى الخطوة التالية والأخيرة في البحث، وهي: تقديم مجموعة من التوصيات المقترحة لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد، والتي يُمكن أن تُسهم في إدارة هذه الأزمة بكفاءة وفاعلية بجامعة طنطا بصفة خاصة وبالجامعات المصرية بصفة عامة.

توصيات مقترحة لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا

في ضوء الإطارين (النظري، والميداني) لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا، وفي ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج، يُمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تُسهم في إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بكفاءة وفاعلية بجامعة طنطا بصفة خاصة وبالجامعات المصرية بصفة عامة.

أولاً: التوصيات المرتبطة بمراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا
وتتمثل فيما يلي:

١. مرحلة ما قبل الأزمة
وتتمثل في (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، الوقاية والاستعداد للأزمة)
- ١/أ. توصيات خاصة باكتشاف إشارات الإنذار المبكر للأزمة؛ ومنها:
 - توفير أجهزة للإنذار المبكر للأزمة بالجامعة؛ لاكتشاف الأزمات قبل حدوثها والاستعداد لها.
 - تشكيل لجنة داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ لرصد إشارات الإنذار المبكر التي تُنبئ بقرب وقوع الأزمة؛ بحيث تقوم هذه اللجنة بتجميع المعلومات اللازمة لاكتشاف علامات الخطر التي تنذر بوقوع أزمات.
 - تحليل البيئة الداخلية للجامعة؛ لتحديد نقاط القوة والضعف فيها لمعرفة إذا كانت تنذر بأزمات مستقبلية، وكذلك تحليل بيئتها الخارجية؛ لتحديد الفرص والتهديدات لمعرفة إذا كانت تنذر بأزمات مستقبلية.
 - إنشاء وحدة للذكاء الاصطناعي داخل كل كلية من كليات الجامعة، واستخدام الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالنوع الجديد من فيروسات كورونا. وأيضاً في الكشف عن الإشارات المُبكرة للأعراض التي قد تشير إلى وباء جديد محتمل قبل أسابيع من الظهور الفعلي للمرض؛ مما يؤدي إلى الحد من انتشار الفيروس.

١/ب. توصيات خاصة بالوقاية والاستعداد للأزمة فيروس كورونا؛ ومنها:

- إنشاء وحدة لمكافحة تفشي وباء فيروس كورونا داخل كل كلية من كليات الجامعة.
- جمع المعلومات والبيانات عن الأزمة وتحليلها؛ لوضع خطط الوقاية والمواجهة.
- إنشاء صندوق لتمويل أنشطة الوقاية والاستعداد لمواجهة الأزمات الجامعية، وتوفير الموارد والإمكانيات المادية والبشرية اللازمة؛ لمواجهة الأزمة والوقاية منها والتعامل معها.
- إعداد الخطط والسيناريوهات الخاصة بإدارة الأزمات، وذلك بالتعاون والتنسيق الكامل مع جميع الجهات المعنية، مع تحديد الأدوار والمسؤوليات، والتأكد من فهم جميع الجهات والعناصر المشاركة في الخطة لتلك الأدوار والمسؤوليات.
- إنشاء وحدة تدريب لمواجهة الأزمات داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ بحيث تقوم هذه الوحدة بالتدريب المستمر للجهات المشاركة في مواجهة الأزمة؛ لرفع الكفاءة واكتساب الخبرة والمهارة في العمل الجماعي، ويمكن أن يكون هذا التدريب في صورة دورات تدريبية أو ورش عمل. ويشمل هذا التدريب على: التدريب على تنفيذ الخطط المعدة سلفاً لمواجهة الأزمات، بالإضافة إلى التدريب على آليات التنسيق بين الأجهزة المعنية للتعامل مع الأزمة، وتأهيل وتدريب الكوادر البشرية على استخدام التكنولوجيا المتطورة في مجال إدارة الأزمات والحد من المخاطر.
- إنشاء وحدة توعية داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ بحيث تقوم هذه الوحدة بنشر الوعي بين العاملين والطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالمرض وأعراضه وطرق العدوى وكيفية الوقاية؛ لتجنب الإصابة بالمرض، وتدريبهم على السلوك الأمثل للتعامل مع الأوبئة، وتوعيتهم بكيفية مواجهة الأزمات، والتصدي لحملات الشائعات بالرد بعرض الحقائق وتوعية العاملين بالتحديات التي تواجه الجامعة والوطن في ظل الأزمات.
- تفعيل وحدة إدارة الأزمات بكليات الجامعة المختلفة، وتدريب علم إدارة الأزمات لطلاب الجامعات؛ من خلال دمجها في المناهج والمقررات الدراسية.

٢. مرحلة أثناء الأزمة وتتمثل في (مواجهة الأزمة واحتواء الأضرار والحد منها)

توصيات خاصة بمواجهة أزمة فيروس كورونا واحتواء الأضرار؛ ومنها:

- إلزام الطلاب وجميع أفراد المجتمع الجامعي بارتداء الكمامات الذي لن يُسمح دخول الكلية أو الجامعة بدونها.
- توفير أعداد مناسبة من الكمامات والقفازات الطبية لأعضاء هيئة التدريس والإداريين والعمال للاستخدام في حالة حدوث إصابة.
- عمل مسح حراري (قياس درجة الحرارة) عند دخول الكلية/الجامعة، ومنع دخول من تزيد حرارته عن ٣٨ درجة.
- شراء الكواشف الحرارية بالعدد الكافي لاحتياجات كل كلية مع صيانة ورفع كفاءة المستخدم منها.
- تخصيص غرف بكل كلية من كليات الجامعة؛ لعزل الحالات المحتملة أو المشتبه فيها؛ لحين وصول سيارة الإسعاف.
- مراعاة التباعد الاجتماعي بين الطلاب، وغلق كافة أماكن التجمعات الطلابية، مثل: الكافتيريا، المكتبة، المسجد.
- تعقيم مكاتب أعضاء هيئة التدريس والإداريين والعمالين والحمامات والمصاعد، وتعقيم المدرجات والمعامل والقاعات الدراسية يوميًا، وإخلائها من الطلاب فترة زمنية كافية بين المحاضرات؛ لإعادة تعقيمها.
- التهوية الجيدة للقاعات والمدرجات والمعامل؛ لتجديد الهواء باستمرار بفتح الشبابيك، وعدم استخدام القاعات المغلقة التهوية (التهوية الصناعية)، وغسيل جميع فلاتر التكييف بمادة معقمة.
- إنشاء عيادة طبية مجهزة بأحدث التجهيزات؛ لتقديم الخدمات العلاجية لجميع الطلاب داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ بحيث تضم عدد من التخصصات الطبية لعلاج الآثار النفسية والطبية للمصابين وللمتعافين من فيروس كورونا المستجد.

- تواجد فريق طبي داخل اللجان الامتحانية؛ لمواجهة أي طوارئ، والالتزام بالقواعد المنظمة للامتحانات سواء من الطلاب أو المراقبين، ونقل المصابين بأقصى سرعة إلى جهات العلاج المختصة بالجامعة.
- وضع علامات أرضية مرئية بشكل واضح؛ لتنظيم الوقوف ووجود مسافة آمنة للحفاظ التباعد الاجتماعي بين الطلاب.
- وضع لافتات إرشادية وملصقات؛ لضمان فهم الجميع للتدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية.
- استخدام الأبواب الإلكترونية بدلاً من الأبواب اليدوية عند الدخول؛ لتقليل الملامسات والعدوى.
- الحد من استخدام المصاعد إن وجد والاعتماد على الدرج.
- التوسع في استخدام طرق الدفع الذكية؛ وذلك من خلال بطاقات السحب الآلي (الفيزا).
- إلغاء البصمة اليدوية للعاملين بالجامعة؛ لمنع انتقال العدوى.
- تنظيم مواعيد الحضور والانصراف للعاملين بالجامعة؛ لمنع التكدس أثناء الحضور والانصراف.
- مراعاة كثافة العاملين في الغرف، ووجود مسافة لا تقل عن متر بين كل موظف وآخر.
- نشر ثقافة السلام بدون مصافحة أو تقبيل داخل الجامعة وخارجها؛ لمنع انتشار الفيروس.
- تخفيض نفقات العلاج لغير القادرين بمستشفيات العزل بالجامعة، وتخصيص الجامعة إحدى مستشفياتها؛ لاستقبال حالات مرضى كورونا، وتقديم الجامعة جزء من مبالغها لوزارة الصحة؛ لاستخدامها للعزل وقت الحاجة.
- إنشاء غرفة عمليات بمستشفيات طنطا الجامعية تعمل على مدار الساعة؛ لتلقي البلاغات والشكاوي وسرعة التدخل حال استقبال أي اشتباه بالإصابة، ورفع حالة الاستعداد بأقسام الاستقبال والطوارئ.
- إصدار كتيبات عن فيروس كورونا المستجد وطرق العدوى وسبل الوقاية منه، وتقديم سلسلة من الفيديوهات التوعوية والندوات التثقيفية؛ للتصدي لفيروس كورونا على الموقع الرسمي للجامعة، وحساباتها الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي.

- تقديم مجموعة من المبادرات التطوعية؛ لتوعية أفراد المجتمع من فيروس كورونا، وتشجيع طلاب وطالبات خريجي كلية الطب بالجامعة؛ على المشاركة في أعمال التطوع المقدمة لمرضى كورونا، وتكريم المتطوعين الذين ساهموا في مواجهة هذه الأزمة.
- تدريب عدد من منسوبي الجامعة وخريجها؛ على كيفية التواصل مع عائلات المرضى المعزولين بالمستشفيات، وتقديم الرعاية الصحية والنفسية لهم؛ من خلال المحادثات المباشرة مع هذه العائلات عبر الفصول الافتراضية عبر الإنترنت.
- تقديم الجامعة بعض الخدمات الترفيهية واللياقة البدنية والصحية؛ لتعزيز اللياقة البدنية والصحية للطلاب وأسرههم أثناء فترة تعليق الدراسة أو الأجازة عبر حساباتها الرسمية على مواقع التواصل الإجتماعي المختلفة.

٣. مرحلة ما بعد الأزمة

وتتمثل في (إعادة النشاط، التعلم):

٣/أ. توصيات خاصة بإعادة النشاط بعد أزمة فيروس كورونا؛ ومنها:

- توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم التعليم عن بُعد.
- تفعيل التعليم عن بُعد عبر منصة التعليم الإلكتروني، وتوفير منصات تعليمية رسمية للتعليم الإلكتروني كبديل للتعليم التقليدي.
- توفير الدعم النفسي والمعنوي للعاملين بالجامعة وتهيئتهم لاستمرارية العمل، وتقديم جائزة لأفضل قسم أو كلية في إدارة العملية التعليمية أثناء أزمة فيروس كورونا.
- تأهيل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس؛ لاستيعاب وتطوير قدراتهم للوفاء بمتطلبات نظم التعليم الجديدة، وتدريب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على المحاضرات الإلكترونية، ومساعدتهم في تسجيل محاضراتهم.
- تقديم الدعم الفني والتقني اللازم للطلاب وأعضاء هيئة التدريس؛ لمواصلة العملية التعليمية عبر المنصات التعليمية.
- تقليل أوقات التدريس وجها لوجه، وتقسيم الطلاب الى مجموعات صغيرة وتكرار المحاضرات لمنع التكسد، وزيادة ساعات التدريس الإلكترونية عن بُعد؛ وذلك لتقليل الكثافة الطلابية.

- التعاون بين الجامعات والمؤسسات التكنولوجية؛ من أجل تبادل الخبرات لتطوير التعليم عن بُعد عبر منصات التعليم الإلكتروني.
- إنشاء وحدة لشبكة الإنترنت داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ بحيث تكون هذه الوحدة مسؤولة عن توفير شبكة إنترنت عالية السرعة داخل كليات الجامعة؛ لتمكين أنظمة التعليم عن بُعد عبر منصة التعليم الإلكتروني من العمل بكفاءة وفاعلية، وزيادة سرعة الاتصال بشبكة الإنترنت، وتوزيع الاستهلاك على الخدمات والجهات المختلفة لتخدم كافة الأنشطة الجامعية التعليمية والبحثية والمجتمعية والإدارية.
- ممارسة الأنشطة الطلابية عن بُعد وتشجيع المشاركة الفعالة، وعقد الإختبارات النهائية بشكل إلكتروني، وتفعيل البريد الإلكتروني للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، واعتماد وثائق التخرج والشهادات الدراسية بشكل إلكتروني.
- تنظيم حفل تخرج افتراضي لطلاب الجامعة عبر الموقع الرسمي للجامعة، وفتح باب قبول الطلاب المستجدين في برامج البكالوريوس والدراسات العليا عن بُعد.
- دعم وتشجيع البحث العلمي في مجال مواجهة فيروس كورونا المستجد، وعقد المزيد من المؤتمرات العلمية (المحلية والدولية)؛ لمواجهة أزمة فيروس كورونا، وتوفير متطلبات مناقشة الرسائل العلمية بالجامعة عن بُعد خلال أزمة فيروس كورونا.
- تمويل البحوث المتميزة في مجال إدارة الأزمات، ومنح جوائز للتميز البحثي في هذا المجال، وتقديم المزيد من المشروعات البحثية الممولة؛ لمواجهة أزمة فيروس كورونا.
- تنظيم فرق بحثية تطوعية من مختلف الجامعات المصرية؛ لمواجهة أزمة فيروس كورونا، وعقد شراكات بحثية بين الجامعات والمؤسسات الطبية؛ لإنتاج علاج لفيروس كورونا المستجد، وعقد شراكات بحثية مع الجامعات المتقدمة؛ لتبادل الخبرات في مجال إدارة الأزمات.
- إنشاء دار نشر داخل كل كلية من كليات الجامعة وعقد اتفاقيات مع دور النشر العالمية والمكتبات الإلكترونية؛ لإتاحة مصادرها المعرفية بشكل مجاني لجميع الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس؛ لدعم مسيرة التعليم والبحث العلمي خلال أزمة فيروس كورونا.
- رفع الروح المعنوية للعاملين بالجامعة وقت حدوث الأزمة، مما يشعرهم بالحماس والحيوية والالتزام بالعمل؛ وذلك من خلال توفير جو من الطمأنينة في نفوس المشاركين

في مواجهة الأزمة، ومنح بعض الصلاحيات لأعضاء فريق الأزمة، والمتابعة والتنسيق معهم.

٣/ب. توصيات خاصة بالتعلم واستخلاص الدروس المستفادة من أزمة فيروس كورونا؛ ومنها:

- استحداث مقررات دراسية وتطوير برامج أكاديمية وتدريبية في مجال إدارة الأزمات.
- توثيق أزمة فيروس كورونا ووضع آلية لمراجعة وإقرار الدروس المستفادة من إدارة الأزمة؛ من أجل تلافي السلبيات التي تم رصدها.
- عمل دليل إرشادي لمواجهة الأزمات المستقبلية، وتوفير قاعدة بيانات شاملة متكاملة؛ لمساعدة فريق إدارة الأزمة في التعامل مع الأزمات المتكررة التي قد تقع مستقبلاً، وإعداد تقرير سنوي عن الأزمات التي حدثت في الجامعة للإفادة المستقبلية.
- إنشاء وحدة للتحويل الرقمي داخل كل كلية من كليات الجامعة، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في تجاوز تداعيات أزمة فيروس كورونا، ورقمنة الخدمات الجامعية حتى تستطيع الجامعة ممارسة مهامها التعليمية والبحثية والمجتمعية في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد.
- إنشاء وحدة روبوت ذكي داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ لتدريب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على استخدام الذكاء الاصطناعي في مجال إدارة الأزمات؛ حيث أثبتت أزمة فيروس كورونا أن الروبوتات يمكن أن تقوم بالمهام الضرورية لمواجهة الأزمات في الحالات التي تُعتبر غير آمنة للبشر؛ لحماية الناس من التعرض لهذا الفيروس، ويُمكن برمجة الروبوتات للتجول في الشوارع، ومناشدة المواطنين للحفاظ على التباعد الجسدي، واتباع احتياطات السلامة.
- إنشاء وحدة مقررات إلكترونية داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ بحيث تقوم هذه الوحدة بتحويل المقررات التقليدية إلى مقررات إلكترونية، وتقديم المناهج الدراسية بصورة رقمية تفاعلية مزودة بأحدث التقنيات الحديثة.
- استخدام المنصات التعليمية المختلفة؛ كأداة فعالة في منظومة التعليم، وزيادة الإنفاق على تقنيات التعليم التي تُدعم عملية التعليم عن بُعد.

- إنشاء وحدة الاختبارات المميكنة داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ لمواكبة التطور التكنولوجي واستبدال الأنماط التقليدية في وضع الامتحانات بأنماط أخرى أكثر عصرية، مما يُساعد على تفادي الأخطاء البشرية في التصحيح.
- استخدام استراتيجيات تقييم الأداء عن بُعد تتناسب مع نوعية البرامج الدراسية بكليات الجامعة باختلاف تخصصاتها؛ من أجل تجويد عملية تقييم الطلاب، مما سيكون له الأثر الأكبر في تطوير العملية التعليمية بالجامعة.
- إنشاء وحدة التطوير والتحسين المستمرة داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ ويجب أن نتعامل مع عملية التطوير المستمر والدائم للطلاب والقائمين بالتدريس على حد سواء على أن لها الأولوية القصوى.
- عمل برنامج للتأمين على الممتلكات والمباني الجامعية؛ ضد أي أزمات تحدث بالجامعة لإصلاح الأضرار والخسائر التي خلفتها الأزمة؛ بحيث يوفر هذا البرنامج تمويلًا للأزمة كعنصر احتياطي هام للاستعداد للأزمات قبل وقوعها.
- الاستفادة من الخبرات التراكمية التي واجهت الأجيال السابقة لقيادات الجامعات، ونقلها للقيادات الجامعية الحالية؛ للاستفادة من هذه الخبرات في كيفية مواجهة الأزمات والكوارث المحتملة حدوثها في المستقبل.

ثانيًا: التوصيات المرتبطة بعمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا
وتتمثل فيما يلي:

١. **توصيات خاصة بعملية التخطيط لإدارة أزمة فيروس كورونا، ومنها:**
 - وضع خطط للوقاية من جميع حالات الطوارئ المحتملة لأزمة فيروس كورونا وإدارتها، ومراجعة الخطط الموضوعية ووضع خطط بديلة، وزيادة الدعم المخصص لإدارة الأزمة من الجامعة.
 - وضع سيناريوهات مستقبلية؛ لمراحل تطور أزمة فيروس كورونا وأسلوب مواجهتها، ودراسة مدى مطابقة السيناريوهات والبدائل المعدة مسبقًا مع طبيعة أزمة فيروس كورونا، وفي حالة وجود اختلافات حادة يتم إعداد سيناريوهات وخطط جديدة لمواجهة الأزمة.

- توضيح الأهداف المراد تحقيقها من خطط إدارة أزمة فيروس كورونا لأعضاء الجامعة؛ بحيث تكون هذه الخطط قابلة للتنفيذ وفق جدول زمني محدد.
- مشاركة جميع أعضاء الجامعة في وضع وتنفيذ الخطط الموضوعية لإدارة أزمة فيروس كورونا وتنفيذها بدقة.
- وضع عنصر إدارة الأزمة ضمن رؤية الجامعة ورسالتها، ومتابعة الدراسات والبحوث والتطورات الحديثة في مجال إدارة الأزمات للاستفادة منها.
- استخدام الأساليب العلمية المستقبلية للتعامل مع الأزمات مثل أسلوب المحاكاة وأسلوب السيناريو، والتدريب على الخطط الموضوعية مسبقاً لإدارة الأزمات وتقييمها باستمرار.
- إنشاء وحدة سيناريوهات مستقبلية داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ بحيث تقوم هذه الوحدة بإعداد الخطط والسيناريوهات لمواجهة الأزمات، واختبار مدى صلاحيتها للتطبيق والتنفيذ، وتطوير وتحديث الخطط والسيناريوهات المستقبلية وفقاً للمستجدات، وتقديم التوصيات والمقترحات اللازمة وتوجيهها إلى الجهات المعنية للاستفادة منها.

٢. توصيات خاصة بعملية التنظيم لإدارة أزمة فيروس كورونا، ومنها:

- تحديد الجهة الرئيسية المعنية بالتعامل مع الأزمة فور حدوثها، وقيادة وتنسيق جهود التعامل معها.
- تشكيل فريق عمل متعدد التخصصات لإدارة أزمة فيروس كورونا بالجامعة، يتولى أعمال الأزمة وأعبائها، مع مراعاة الدقة في اختيار أعضاء الفريق وقائده؛ لمواجهة الضغوط المختلفة التي تفرضها أزمة فيروس كورونا.
- الاستعانة في تكوين فريق إدارة الأزمة بالخبراء والمتخصصين من داخل الجامعة وخارجها في مجال إدارة الأزمات.
- التنسيق بين فريق إدارة الأزمة والمستشفيات الجامعية والأقسام والإدارات والقيادات ذات العلاقة بالأزمة، على أن يتم العمل بشكل جماعي.
- ترابط أعضاء فريق إدارة الأزمة واستعانتهم بجميع أفراد المجتمع الجامعي من العاملين والإداريين وأعضاء هيئة التدريس والطلبة؛ فكل له دوره الذي لا يمكن الإستغناء عنه لمواجهة الأزمة.

- التدريب الدائم والإلزامي لأعضاء فريق إدارة الأزمة علي أحدث تقنيات وأجهزة الاتصالات والمعلومات اللازمة للتعامل مع الأزمة.
- تحديد الجهات الخارجية المساندة لأعضاء فريق إدارة الأزمة والتي يُمكن الاستعانة بها وقت حدوث الأزمة، وتحديد الأدوات والعناصر اللازمة للتغلب على الأزمة.
- التكامل التشريعي للتعامل مع الأزمات، وتحديث التشريعات؛ لكي تواكب التطورات الوطنية والإقليمية والدولية.

٣. توصيات خاصة بعملية التوجيه والمتابعة لإدارة أزمة فيروس كورونا، ومنها:

- توجيه الجامعة منسوبيها إلى منع التجمعات وتجنب الازدحام الغير ضروري، وتجنب ترك المنزل في حالة المرض، وتجنب التقبيل والسلام بالأيدي.
- توجيه الجامعة منسوبيها إلى غسيل الأيدي بالماء والصابون واستخدام المناديل بديلاً عن الأيدي؛ لتغطية الأنف والفم في حالة العطس أو الكحة.
- تشكيل لجنة مركزية بالجامعة وأخرى فرعية داخل كل كلية من كليات الجامعة لمتابعة؛ تطبيق التدابير الوقائية والإجراءات الاحترازية، والتأكد من التزام الجميع بها، ورصد أي مخالفات أو عقبات قد تؤدي لزيادة انتشار وباء فيروس كورونا، وسرعة تبليغ الجهات المختصة لحلها، ورفع تقرير يومي واسبوعي للجنة المركزية بالجامعة.
- تشكيل لجنة مركزية بالجامعة وأخرى فرعية داخل كل كلية من كليات الجامعة لمتابعة؛ المحاضرات التي يتم رفعها على مواقع الكليات والبوابة الإلكترونية، والتأكد من التزام الجميع بها، ورصد أي مخالفات أو عقبات وسرعة تبليغ الجهات المختصة لحلها، ورفع تقرير يومي واسبوعي للجنة المركزية بالجامعة.
- تشكيل لجنة مركزية بالجامعة وأخرى فرعية داخل كل كلية من كليات الجامعة لمتابعة؛ أداء فريق إدارة الأزمة للتأكد من قيامهم بالأدوار الموكلة إليهم، والتأكد من التزام الجميع بها، ورصد أي مخالفات أو عقبات قد تؤدي لزيادة انتشار وباء فيروس كورونا، وسرعة تبليغ الجهات المختصة لحلها، ورفع تقرير يومي واسبوعي للجنة المركزية بالجامعة في هذا الشأن.

- تشكيل لجنة مركزية بالجامعة وأخرى فرعية داخل كل كلية من كليات الجامعة لمتابعة؛ تنفيذ خطط إدارة أزمة فيروس كورونا، والتأكد من التزام الجميع بها، ورصد أي مخالفات أو عقبات قد تؤدي لزيادة انتشار وباء فيروس كورونا، وسرعة تبليغ الجهات المختصة لحلها، ورفع تقرير يومي واسبوعي للجنة المركزية بالجامعة في هذا الشأن.
- تشكيل لجنة مركزية بالجامعة وأخرى فرعية داخل كل كلية من كليات الجامعة لمتابعة؛ تنفيذ القرارات التي يتم اتخاذها لمواجهة أزمة فيروس كورونا، والتأكد من التزام الجميع بها، ورصد أي مخالفات أو عقبات قد تؤدي لزيادة انتشار وباء فيروس كورونا وسرعة تبليغ الجهات المختصة لحلها، ورفع تقرير يومي واسبوعي للجنة المركزية بالجامعة في هذا الشأن.
- التقديم العلمي والتكنولوجي العالمي في مواجهة أزمة فيروس كورونا، ورفع تقارير دورية إلى الجهات المعنية في هذا الشأن.
- تشكيل لجنة مركزية بالجامعة وأخرى فرعية داخل كل كلية من كليات الجامعة لمتابعة؛ مرحلة استعادة النشاط في كليات الجامعة بعد الانتهاء من الأزمة، ورصد أي مخالفات أو عقبات وسرعة تبليغ الجهات المختصة لحلها، ورفع تقرير يومي واسبوعي للجنة المركزية بالجامعة في هذا الشأن.
- تشكيل لجنة مركزية بالجامعة وأخرى فرعية داخل كل كلية من كليات الجامعة لمتابعة؛ وزارة الصحة أولاً بأول لإمداد بأية تطعيمات أو إرشادات، ورفع تقارير دورية إلى الجهات المعنية في هذا الشأن.

٤. توصيات خاصة بعملية الاتصال لإدارة أزمة فيروس كورونا، ومنها:

- توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجامعة وكلياتها المختلفة؛ لإدارة أزمة فيروس كورونا بكفاءة وفاعلية.
- إعداد أدلة اتصالات لجميع المسؤولين والمشاركين في إدارة الأزمات، واستخدام وسائل اتصالات متنوعة وحديثة بشكل مستمر؛ لتبادل المعلومات والتعليمات والتوجيهات بين مختلف المستويات الإدارية، إضافة إلى الشفافية والمصداقية في تداول المعلومات وسرعة إيصالها للمسؤولين.

- وضع خطة اتصالات مفصلة؛ تحتوي على جهات الاتصال، وقنوات الاتصال، وأدوات وآليات التغذية الراجعة، وتحديد من يحتاج إلى معلومة معينة، ومتى يحتاجونها، وكيف يتم توصيلها، ومن يقوم بذلك؛ بحيث يتم إيصال المعلومات للأشخاص المناسبة، بالوقت المناسب، بالقنوات المناسبة.
- إنشاء وحدة اتصالات داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ بحيث يكون لها دور داخلي: يربط جميع كليات الجامعة وأقسامها المختلفة بعضها ببعض لتحقيق أعلى قدر من التواصل أثناء الأزمة، وإرشاد أفراد المجتمع الجامعي بما يجب فعله وقت الأزمة، ودور خارجي: يتمثل في الاتصال بالجهات المسؤولة التي تقدم المساعدات بصورة عاجلة للجامعة.
- فتح قنوات اتصال بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المحلي؛ لتقديم المساعدات للجامعة لمواجهة أزمة فيروس كورونا.
- فتح قنوات اتصال بين الجامعة ووسائل الإعلام؛ لمنع الشائعات وتوصيل المعلومات الصحيحة.
- فتح قنوات اتصال بين الجامعة والجامعات الأخرى؛ لتبادل المعلومات والخبرات حول كيفية مواجهة أزمة فيروس كورونا.
- تخصيص متحدث إعلامي داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ يتولى الإلقاء بكافة التصريحات عن الأزمة داخل الكلية، والتعامل مع الصحافة والإعلاميين.
- توفير خط اتصال مباشر؛ ليتمكن الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من الحصول على الدعم الفني والتقني عند مواجهة أى صعوبة فى التعلم عن بُعد عبر المنصات التعليمية الإلكترونية.

٥. توصيات خاصة بعملية اتخاذ القرار لإدارة أزمة فيروس كورونا، ومنها:

- إنشاء غرفة عمليات مركزية بالجامعة وأخرى فرعية داخل كل كلية من كليات الجامعة المختلفة؛ لتيسير اتخاذ القرار لإدارة أزمة فيروس كورونا.
- إنشاء مركز نداء معلوماتي داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ لدعم اتخاذ القرارات المرتبطة بإدارة أزمة فيروس كورونا، وتحديث المعلومات على حسب ما يُستجد من أوضاع، والاعتماد على برامج محوسبة متطورة في عملية تنظيم وحفظ المعلومات.

- إنشاء وحدة المشاركة في صنع القرار داخل كل كلية من كليات الجامعة؛ بحيث تقوم هذه الوحدة بإشراك أفراد المجتمع الجامعي في اتخاذ القرارات والإجراءات التي تؤثر على وظائفهم، والاستماع لآرائهم ومقترحاتهم قبل اتخاذ القرارات المؤثرة فيهم.
- إعلان القرارات الخاصة بإدارة أزمة فيروس كورونا فور صدورها علي جميع المتأثرين بهذه القرارات؛ لمنع انتشار الشائعات، وإخبارهم بالأضرار التي سببتها أزمة كورونا وكيفية التعامل معها.
- توضيح مبررات القرارات التي يتم اتخاذها لإدارة أزمة فيروس كورونا للأفراد العاملين؛ من أجل زيادة قبولهم لها وحماسهم لتنفيذها.

٦. توصيات خاصة بعملية التقويم لإدارة أزمة فيروس كورونا، ومنها:

- إنشاء وحدة تقييم الأداء الوظيفي داخل كل كلية من كليات الجامعة.
- تقييم خطط إدارة أزمة فيروس كورونا؛ بهدف تحسينها وتطويرها.
- تقييم السيناريوهات والبدائل المقترحة؛ لتحديد السيناريو الأفضل، وإعداد سيناريوهات جديدة على أسس واقعية.
- تقييم أداء الجامعة أثناء أزمة فيروس كورونا؛ لتحديد متطلبات إعادة النشاط بالجامعة وكلياتها المختلفة كما كان قبل الأزمة.
- تقييم الأضرار والمخاطر الناتجة عن أزمة فيروس كورونا بالجامعة، واستخدام الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة؛ لاحتواء أضرار الأزمة بسرعة.
- تقييم أداء فريق إدارة أزمة فيروس كورونا؛ من أجل الوقوف على أوجه القصور، وتسجيل ما يظهر من مشكلات ووضع حلول لها لتلافيها مستقبلاً.
- تقييم جميع قنوات وجهات الاتصالات؛ لاتخاذ الإجراءات التصحيحية إذا لزم، وإحداث تغييرات في خطة الاتصالات، وتحسين قنوات الاتصال في الجامعة، وتصحيح المعوقات بأقصى سرعة.
- تقديم الحوافز (المادية، والمعنوية) لأعضاء فريق إدارة الأزمة؛ الذين ساهموا في التطبيق الفعال لخطة إدارة أزمة فيروس كورونا.

بحوث مستقبلية مقترحة

مازال موضوع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بحاجة إلى مزيد من البحوث والدراسات نظرًا؛ لحدائثة وأهمية أزمة فيروس كورونا المستجد؛ حيث عبرت نتائج البحث الحالي عن واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا فقط من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

وفي ضوء ما تم عرضه من نتائج وتوصيات؛ يُمكن للباحثة طرح بعض الموضوعات

البحثية التالية:

١. التحول الرقمي ودوره في إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد.
٢. الذكاء الاصطناعي كآلية لإدارة أزمة فيروس كورونا المستجد.
٣. إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد باستخدام مدخل فرق العمل.
٤. دور القيادة الرقمية في إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد.
٥. المنصة التعليمية الإلكترونية ودورها في إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد.
٦. إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بالصين وإمكانية الإفادة منها في مصر.
٧. واقع إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بمؤسسات التعليم قبل الجامعي في مصر.
٨. إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد في كل من الجامعات المصرية الحكومية والخاصة: دراسة مقارنة.

مراجع البحث

أولاً: المراجع العربية

١. إبراهيم، إيمان عبد الفتاح، عبد الحميد، أسماء عبد الفتاح (٢٠٢٠): جهود بعض الجامعات العربية والأجنبية في مواجهة الأزمة الناتجة عن فيروس كورونا المستجد COVID-19 وإمكانية الإفادة منها في الجامعات المصرية، مجلة كلية التربية، جامعة بني سويف، الجزء ١، عدد يوليو، ص ص ٢٢٤-٣٠٤.
٢. أحمد، منى عبد المنعم (٢٠٠٨): إدارة الأزمة في التعليم الجامعي بالولايات المتحدة الأمريكية وإمكانية الإفادة منها في مصر، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الزقازيق.
٣. إطار عمل سينداي للحد من مخاطر الكوارث للفترة ٢٠١٥ - ٢٠٣٠، متاح على الرابط التالي:
https://www.unisdr.org/files/43291_arabicsendaiframeworkfordisasterris.pdf.
٤. الباسل، نسرین محمد، رضوان، وائل توفيق (٢٠١٥): متطلبات استخدام مدخل القيادة التحويلية كمدخل لإدارة أزمات التعليم قبل الجامعي بمصر، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، العدد ٥٩، يوليو، ص ص ٢٢٣-٢٦٨.
٥. البهواشي، السيد عبد العزيز (٢٠١٢): الإدارة المدرسية والصفية بين التجديد والتجويد، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة.
٦. الثبيت، ليون محمد (٢٠٢٠): أساليب التخطيط لتطوير إدارة الأزمات بمدارس التعليم الأساسي، مجلة القراءة والمعرفة، جامعة عين شمس - كلية التربية - الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، العدد ٢٢٨، أكتوبر، ص ص ٢١٥-٢٤١.
٧. الدوري، يعرب قحطان (٢٠٢٠): تهاقت التكنولوجيا في زمن الكورونا، مجلة فكر، مركز العبيكان للأبحاث والنشر، العدد ٢٩، سبتمبر، ص ص ١٥٦-١٥٧.
٨. الصكالي، رمضان سالم (٢٠١٩): دور المؤسسات التعليمية الليبية في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على مدارس التعليم الثانوي ببلديتي مسلاتة وقصر الأخيار، مجلة الفلعة، جامعة المرقب - كلية الآداب والعلوم بمسلاتة بليبيا، العدد ١٢، سبتمبر، ص ص ٦٤٠-٦٦٠.
٩. العمدة، مجد مروان (٢٠٢٠): أثر إدارة الاتصالات الإدارية في إدارة الأزمات: إدارة المعرفة متغيراً وسيطاً: دراسة ميدانية في المؤسسات الصحفية الأردنية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح بالأردن، العدد ٤٤، يوليو، ص ص ٢٨٧-٣٤٢.

١٠. المشيخ، جوزاء محمد (٢٠٢٠): معوقات إدارة الأزمات المدرسية في المدارس الإبتدائية للبنات شمال مدينة بريدة من وجهة نظر مديرات المدارس، *مجلة العلوم التربوية والنفسية، المركز القومي للبحوث غزة، المجلد ٤، العدد ٤٣، نوفمبر، ص ص ٦١ - ٨٠.*
١١. *المعجم الوجيز (٢٠٠١): مجمع اللغة العربية، جمهورية مصر العربية، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم.*
١٢. الملاحيم، وفاء سالم (٢٠١٩): درجة ممارسة الإدارة العليا لإدارة الأزمات والقدرة على اتخاذ القرارات لحل المشاكل الجامعية في جامعة مؤتة بمحافظة الكرك، *مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث غزة، المجلد ٣، العدد ١، يناير، ص ص ٢٩-٧٥.*
١٣. المهنا، محمد فرج (٢٠٢١): تصور مقترح لإنشاء وحدة لإدارة الأزمات في وزارة التربية بدولة الكويت في ضوء خبرات بعض الدول، *مجلة الدراسات والبحوث التربوية، مركز العطاء للإستشارات التربوية بالكويت، المجلد ١، العدد ١، يناير، ص ص ١٠١-١٤٤.*
١٤. الهاجري، محمد دخيل الله (٢٠٢٠): واقع إدارة الأزمات بمدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة الفروانية التعليمية بدولة الكويت من وجهة نظر المعلمين، *مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد ١٨٦، الجزء ٣، أبريل، ص ص ٢١١ - ٢٤١.*
١٥. *تقرير دول مجلس التعاون الصادر بتاريخ ٣٠ أبريل ٢٠٢٠: بشأن توضيح جهود دول مجلس التعاون في الحد من انتشار فيروس كورونا المستجد والآثار الاقتصادية المتوقعة على دول منطقة الخليج.*
١٦. *تقرير مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري الصادر في ١١ مارس ٢٠٢٠ بعنوان: التداعيات العالمية لفيروس كورونا المستجد، مقتطفات تنموية، السنة ١، عدد خاص.*
١٧. حافظ، محمد صبرى، المغيدي، الحسن بن محمد، البحيرى، السيد محمود (٢٠١٣): *القيادة في المؤسسات التعليمية، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة.*
١٨. حسن، سعودى محمد (٢٠٢٠): بناء القدرات المؤسسية كمتغير في التخطيط لإدارة الأزمات والكوارث في جامعة أسبوط، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، المجلد ٣، العدد ٤٩، يناير، ص ص ٦١٣-٦٥٨.*
١٩. حسين، جيهان حسن (٢٠١٧): *التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات بالجامعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين، مجلة آفاق جديدة فى تعليم الكبار، جامعة عين شمس - مركز تعليم الكبار، العدد ٢٢، يونيو، ص ص ٩-٣٨.*

٢٠. رخا، محمد عبد الوهاب (٢٠١٩): واقع إدارة الأزمات في الأقسام الأكاديمية بجامعة تبوك المملكة العربية السعودية، *مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد ١٨٤، الجزء ٢، أكتوبر، ص ص ٥٥٥-٦١٢*.
٢١. شرفة لياس، بوطغان، ليلي (٢٠١٨): إدارة الأزمات: الأساليب والمعوقات، *مجلة تاريخ العلوم، جامعة زيان عاشور الجلفة بالجزائر، العدد ١١، مارس، ص ص ٢٣-٣٢*.
٢٢. عبد الرحمن، إيمان (٢٠١٩): واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردنية: حالة جامعة البلقاء التطبيقية، *مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، جامعة النجاح الوطنية بفلسطين، المجلد ٣٣، العدد ٧، ص ص ١٠٩٧-١١٢٢*.
٢٣. عبد العال، عنتر محمد (٢٠٢٠): إدارة المؤسسات الجامعية في ظل أزمة "كوفيد-١٩"، *المجلة التربوية، كلية التربية جامعة سوهاج، الجزء ٧٨، أكتوبر، ص ص ١-٩*.
٢٤. عبد الوهاب، حفيان (٢٠١٥): فعالية إدارة الأزمات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، معهد الحقوق والعلوم السياسية بالجزائر، العدد ٨، يونيو، ص ص ٢٧٤-٢٩٩*.
٢٥. علي، محمد السيد (٢٠٢١): العوامل المؤثرة في صناعة القرارات الاستراتيجية في مواجهة فيروس كورونا وأثارها على الحد من نقشي الفيروس "دراسة حالة المملكة العربية السعودية"، *مجلة دراسات، بالجزائر، المجلد ٢٢، العدد ١، يناير، ص ص ٢٥٥-٣٠٧*.
٢٦. غالب، انشراح أحمد (٢٠٢٠): رؤية مقترحة لإدارة أزمات مؤسسات التعليم العالي بالجمهورية اليمنية أثناء الحرب، *مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية، جامعة ذمار باليمن، العدد ٥، أبريل، ص ص ١٠٦-١٦٤*.
٢٧. غضبيات، أنس عدنان (٢٠٢٠): واقع إدارة الأزمات في جامعة العلوم الإسلامية العالمية من وجهة نظر الطلبة-الأردن، *مجلة العلوم التربوية والنفسية، المركز القومي للبحوث غزة، المجلد ٤، العدد ٣٤، سبتمبر، ص ص ١-١٥*.
٢٨. قجة، رضا، جغلولي، يوسف (٢٠١٨): نسق الوظائف الإدارية لتسيير الموارد البشرية، *مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد خيضر بسكرة- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالجزائر، العدد ٢٦، مارس، ص ص ٣٦٥-٣٨٤*.
٢٩. متولي، أحمد عزمي (٢٠٢٠): فاعلية برنامج تدريب إلكتروني لتنمية مهارات التحول الرقمي في ضوء إدارة أزمة "كوفيد-١٩" التعليمية لدى طلاب كلية التربية الرياضية، *مجلة أسبوت لعلوم وفنون التربية الرياضية، جامعة أسبوت - كلية التربية الرياضية، العدد ٤٥، الجزء ٦، ص ص ٢٠٠٣-٢٠٣٨*.

٣٠. محمود، عبد الرازق مختار (٢٠٢٠): تطبيقات الذكاء الاصطناعي: مدخل لتطوير التعليم في ظل تحديات جائحة فيروس كورونا (COVID-19)، *المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية*، المؤسسة الدولية لآفاق المستقبل بإستونيا، المجلد ٣، العدد ٤، أكتوبر، ص ص ١٧١ - ٢٢٤.

٣١. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري (٢٠٢١): دليل مراكز إدارة الأزمات والكوارث بالمحافظات، الصادر في فبراير ٢٠٢١، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، مجلس الوزراء ، مصر.

٣٢. معبد، عبد العليم محمد (٢٠٢٠): الاستراتيجيات المستقبلية لإدارة أخطار الأوبئة والكوارث الصحية في ظل تجربة أزمة فيروس كورونا المستجد، *المجلة العربية للدراسات الأمنية*، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالمملكة العربية السعودية، المجلد ٣٦، العدد ٢، يوليو، ص ص ٢٩٢ - ٣٠٩.

ثانياً: المواقع الإلكترونية

٣٣. موسوعة ويكيبيديا الموسوعة الحرة (<https://ar.wikipedia.org/wiki>).
٣٤. الموقع الرسمي لجامعة طنطا (<https://www.tanta.edu.eg>).
٣٥. الموقع الرسمي للمنظمة الصحة العالمية (<https://www.who.int/ar>).
٣٦. الموقع الرسمي لمنظمة اليونسيف (<https://www.unicef.org/ar>).
٣٧. الموقع الرسمي لمنظمة اليونسكو (<https://unesdoc.unesco.org/ar>).
٣٨. الموقع الرسمي لوزارة الصحة والسكان المصرية (<http://www.mohp.gov.eg>).
٣٩. قاعدة بيانات نظم المعلومات الإدارية جامعة طنطا لعام ٢٠٢١ م (<https://tdp.tanta.edu.eg>).

ثالثاً: المراجع الأجنبية

40. Abbas, J. (2021): Crisis management, transnational healthcare challenges and opportunities: The intersection of COVID-19 pandemic and global mental health, *Journal of Research in Globalization*, pp.1-7, Available online at: (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>), Accessed date 17/3/2021).
41. Al Khalidi, M. & et al (2021): The Readiness of Government Schools to Deal with the Emergency and Crisis Situations from School Administrators View Point, *Journal of Education and e-Learning Research*, Vol. 8, No. 1, PP. 77 - 89.

42. Bian, Q. & Zhang, X. & Mao, Q. (2021): The more actions, the higher the performance evaluation? Evidence from the Crisis Management of COVID-19 in China, International Journal of Disaster Risk Reduction, May, Vol. 60, PP. 1 - 8.
43. Debeş, G. (2021): Teachers' perception of crisis management in schools, International Online Journal of Education and Teaching, Vol. 8, No. 2, PP. 638 - 652.
44. Giorgetto, S., A. (2021): Risk and Crisis Management. An Overview, Economia Aziendale Online – Business and Management Sciences International Quarterly Review, Vol. 12, No. 1, PP. 1 - 12.
45. Karasavidou, E., & Alexopoulos, N. (2019): School crisis management: Attitudes and perceptions of primary school teachers, European Journal of Educational Management, Vol. 2, Issue. 2, PP. 73 - 84.
46. Kavrayıcı, C., & Kesim, E. (2021): School management during the Covid-19 pandemic: A qualitative study, Journal of Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Educational Administration: Theory and Practice, Vol. 27, Issue. 1, PP. 1005 - 1060.
47. Leta, S., D. & Chan, I., C., C. (2021): Learn from the past and prepare for the future: A critical assessment of crisis management research in hospitality, The International Journal of Hospitality Management, Vol. 95, May, PP. 1 - 11.
48. Mayerová, S., H. (2016): Education and Training in Crisis Management, 7th International Conference on Education and Educational Psychology, Published by Future Academy, www.FutureAcademy.org.uk, PP. 549 - 556.
49. McNamara, A. (2021): Crisis Management in Higher Education in the Time of Covid-19: The Case of Actor Training, Journal of Education Sciences, Vol. 11, No. 132, PP. 1-11.
50. Onyemal, E., M., & et al (2020): Impact of Coronavirus Pandemic on Education, Journal of Education and Practice, Vol.11, No.13, pp. 108 - 121.
51. Ozkayran, S. E., & Yetis A., A., & Abali, A. (2020): The Opinions of Teachers on Crisis Management in Guidance Services. Educational Process: International Journal, Vol. 9, Issue. 4, PP. 205 - 220.
52. Unicef, World Health Organization (2020): Considerations for school-related public health measures in the context of COVID-19, Annex to Considerations in adjusting public health and social measures in the context of COVID-19, 14 September 2020, PP. 1 - 10

كلية التربية
جامعة طنطا

معالي الأستاذ الدكتور/ نائب رئيس جامعة طنطا للدراسات العليا
تحية طيبة وبعد،
تحيط معاليكم علماً بأني بصدد إجراء بحث بعنوان: " واقع إدارة أزمة فيروس كورونا
المستجد (COVID-19) بجامعة طنطا " .
يرجى من معاليكم التكرم بالموافقة على تطبيق أداة الدراسة الميدانية؛ وهي عبارة عن
استبانة إلكترونية موجهة إلى الزملاء الأفاضل من أعضاء هيئة التدريس بكليات الجامعة
المختلفة، بهدف التعرف على:
١. واقع مراحل إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؛ من حيث (اكتشاف إشارات
الإنذار المبكر للأزمة، والوقاية والاستعداد للأزمة، والمواجهة واحتواء الأضرار والحد منها،
 وإعادة نشاط، والتعلم واستخلاص العبر والدروس المستفادة من الأزمة).
٢. واقع عمليات إدارة أزمة فيروس كورونا المستجد بجامعة طنطا؛ من حيث عملية
(التخطيط، والتنظيم، والتوجيه والمتابعة، والاتصال، واتخاذ القرار، والتقييم).
ولمعاليكم موفور التقدير وعظيم الامتنان
مقدمة لسيادتكم
د. كريمة محمد لاشين
مدرس التربية المقارنة والإدارة التعليمية
بكلية التربية جامعة طنطا

د. كريمة محمد لاشين
١٦/٥/٢٠٢٠ هـ

جامعة طنطا
١٩٧٥
الدراسة العامه