

تاريخ الإرسال (2017-07-23)، تاريخ قبول النشر (2017-08-07)

واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن

أ. سعيد "محمد سعيد" عابنة^{1*}

أ.د. محمد علي عاشور¹

¹ قسم الإدارة وأصول التربية- كلية التربية- جامعة
اليرموك- الأردن

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address nalgharaballi@gmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع إدارة الأزمات في الجامعات الحكومية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ولتحقيق هدف الدراسة فقد أستخدم المنهج الوصفي، وتكونت أداة الدراسة من استبانة مكونة من (28) عبارة موزعة على خمسة أبعاد هي: التخطيط في إدارة الأزمة وتضمن (8) عبارات، والمعلومات في إدارة الأزمة وتضمن (5) عبارات، والاتصالات في إدارة الأزمة وتضمن (5) عبارات، واتخاذ القرار في إدارة الأزمة وتضمن (5) عبارات، وفريق إدارة الأزمة وتضمن (5) عبارات. حيث تكون مجتمع الدراسة من (2119) عضو هيئة تدريس في جامعات اليرموك والعلوم والتكنولوجيا وآل البيت. وقد بلغ عدد عينة الدراسة (240) عضو هيئة تدريس تم اختيارهم باستخدام طريقة العينات الطبقية العشوائية من مجتمع الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة أن أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية يشيرون إلى تقديرات متوسطة لواقع إدارة الأزمات، وكان ترتيب الأبعاد كالتالي: الاتصالات ثم التخطيط ثم اتخاذ القرار ثم فريق إدارة الأزمة وأخيراً المعلومات. كما أشارت الدراسة إلى وجود أثر لمتغير الكلية لصالح العلوم الإنسانية، ولمتغير الجنس لصالح الذكور، وإلى عدم وجود أثر لمتغير الرتبة الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في تصورهم إلى واقع إدارة الأزمات في الجامعات. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات من أهمها: إنشاء فرق متخصصة في إدارة الأزمة في الجامعات تكون مهمتها التعامل مع الأزمات الجامعية وعمل خطط إجرائية مسبقة لإدارة الأزمة وتدريب العاملين في الجامعات عليها، وضرورة زيادة التواصل بين الجامعة وبين مؤسسات المجتمع المحلي المختلفة فيما يتعلق بإدارة الأزمة من خلال وسائل الإعلام المختلفة.

كلمات مفتاحية: إدارة الأزمات، الجامعات الأردنية، التعليم العالي.

The Status of Crisis Management at public Jordanian Universities in North Jordan

Abstract:

This aim of the study is to find out the status of crisis management at public Jordanian Universities in North Jordan as perceived by faculty members. To achieve the study objective, the descriptive approach is used. The study tool is a questionnaire that included five domains: planning (8 items), information (5 items), communications (5 items), decision making (5 items) and crisis management team (5 items). The population of the study consist of (2119) faculty members at Yarmouk University, Jordan University of Science and Technology and Al albait University.

The number of the study sample is (240) faculty members chosen by stratified random sampling from the population of the study.

The results showed that the faculty members' perception of the status of crisis management is average. The order of the five domains is as follows: communication, planning, decision making, crisis management team and information.

There were statistical significant in the degree of the faculty members' perception of the status of crisis management due to collage, gender (male/female). There were no statistical significant due to academic rank.

The study mainly recommended establishing specialized teams in crisis management to deal with university crisis, make action plans in advance to manage crisis and train employees and the necessity to increase communication between university and different local community organizations via mass media.

Keywords: Crisis management, Jordanian Universities, Higher education.

المقدمة:

تعاني الجامعات ومؤسسات التعليم العالي العالمية من الأزمات التي تواجه مسيرة هذه المؤسسات، وتتشابه الجامعات العربية مع الجامعات العالمية من حيث وجود الأزمات، ولكنها تختلف في نوعية وشدة هذه الأزمات. فلو نظرنا إلى التصنيف العالمي للجامعات نرى أن الجامعات العربية عامة والأردنية خاصة تحتل المراكز المتأخرة في هذا التصنيف. وهذا يعطينا فكرة ومؤشراً سلبياً عن مستوى وجودة التعليم في هذه الجامعات مقارنةً مع الجامعات العالمية. ومن القضايا السلبية التي تؤثر سلباً على سمعة الجامعات العربية عامة والأردنية خاصة هي عدد براءات الاختراع المسجلة في هذه الجامعات؛ فعدد براءات الاختراع في الجامعات العربية مجتمعةً ومنذ تأسيسها وإلى الآن قليل جداً، ولا يقارن بعدد براءات الاختراع في الجامعات العالمية حتى في أصغر الدول، فعدد البراءات التي سجلت في الجامعات العربية عبر تاريخها الطويل ولغاية الآن لا يعادل ما يسجل في دولة واحدة وفي سنة واحدة، ولا شك أن ذلك يُعد مثلاً واضحاً لأحد أكبر الأزمات التي تواجه التعليم العالي عربياً ومحلياً.

لقد نُظر إلى مؤسسات التعليم العالي لفترات طويلة كسوق مقدس للأفكار، ولكن في السنوات الحالية صُدمت هذه المؤسسات بالعنف في الحرم الجامعي في العديد من الكليات، والتي نتج عنها إطلاق نار في العديد من المدارس والجامعات (Lewis, 2009). ومع ذلك ما زال هناك فهم وإدراك من قبل الجامعات بأن الأزمات تحدث فقط في المؤسسات الأخرى، ولا تحدث في الجامعات، وأن أثر هذه الأزمات على الجامعات سيكون صغيراً؛ لأن الجامعة محمية من الأزمات بسبب حجمها الصغير، حيث أن الجامعات موجودة في مكان واحد على الأغلب مقارنةً مع المؤسسات والشركات الكبرى الأخرى ذات الفروع الكثيرة وفي بلدان متعددة. وهذا الفهم (غير الصحيح) يضع الجامعات في موقف صعب، فيما يتعلق بمواجهة الأزمة لأن الجامعات ليست بعيدة ومحمية من الأزمات (Mitroff . Daimond . Alpasten , 2006).

ومما يؤكد أن الجامعات ليست محمية من الأزمات، ما تشهده جامعتنا الأردنية من العنف الجامعي والمشاجرات الطلابية وباستخدام الأدوات الحادة أو الأسلحة النارية، حيث لا يمر أسبوعٌ واحدٌ إلا ونسمع عبر وسائل الإعلام المختلفة عن حوادث عنفٍ في أحد جامعتنا.

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

وعرف سميث و ميلر (Smith.Miller,2002) الأزمة في الجامعات بأنها الأحداث أو القضايا التي تولد ردود الأفعال السلبية من أولياء الأمور ومن جمهور المستفيدين، والتي تؤثر سلباً على سمعة الجامعة، وعلى القوة المالية للجامعة، وعلى قدرتها لتحقيق رؤيتها.

ووصف بيرسون وكليير (Pearson . Clair, 1998) الأزمة بأنها حدثٌ قليلُ الحدوث، كبيرُ الأثر، يهدد نجاح المؤسسة، ويُوصف بأنه غامضُ السبب والأثر، ووسائل الحل، مع الاعتقاد بأنه يجب اتخاذ القرار بسرعةٍ شديدةٍ لمواجهته. وعرف راي Ray المشار إليه في (Vogelaa, 2005) الأزمة بأنها أحداثٌ غير متوقعة، تؤدي إلى تعطيل الحياة المعتادة للمنظمات.

وعرفت فيرن (Fearn, 2007) الأزمة بأنها حدثٌ عظيمٌ، له نتائج سلبيةً محتملة، تؤثر على المؤسسة مثلما تؤثر على الناس والمنتج والخدمات والسمعة الطيبة، وتعطل الأزمة الأعمال الروتينية للمؤسسة، وربما تهدد بقاءها، ويمكن أن تكون الأزمة إضرابات أو إرهاب أو حرائق أو مقاطعة المنتجات أو العبث بالمنتج أو فشل المنتج أو العديد من القضايا الأخرى. عرف الابوبيليفا (AllaBobyleva, 2015) إدارة الأزمة بأنها المنحى الذي يمكننا من الاهتمام ليس فقط بالقياسات لإدارة الأزمة بل بتصميم وتطبيق الإنذار للأزمة والحماية، وباستخدام أدوات القياس المناسبة والقادرة على جعل الوضع مستقرًا. وعرفت دائرة التربية في فرجينيا (Virginia Department of Education 2002)، إدارة الأزمة بأنها جزءٌ أساسيٌّ من السلامة المدرسية الشاملة، والذي يركز على التدخلات لمواجهة الأزمة، مع الأخذ بعين الاعتبار محدودية الوقت. وفي تعريف آخر (Fearn, 2007) فإن إدارة الأزمة عملية تخطيط استراتيجي للأزمة تمكن المؤسسة من السيطرة على مسيرتها نحو تحقيق أهدافها.

لقد نظر فالاكين (Valackiene, 2011) إلى عملية إدارة الأزمة من خلال العلاقة التعاونية بين العناصر التالية: الاتصال الداخلي والخارجي الفعال الذي يهدف لإيجاد الثقة بين الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة، ووضع الأفراد في المكان الصحيح وتحديد أدوارهم وواجباتهم ومسؤولياتهم بدقة، واتخاذ القرار بشكل تشاركي بحيث تكون المسؤولية تعاونية. وعرف (Chahal . Singh, 2015) إدارة الأزمة بأنها نظام إدارة معتمد على الموقف، ويشمل أدواراً ومسؤوليات واضحةً وعمليات مرتبطةً بالمتطلبات التنظيمية للمؤسسة .

وفي تعريف آخر لكل من بيرسون وكليير (Pearson . Clair, 1998) فإن إدارة الأزمة تعتبر محاولة نظامية من قبل الأفراد في المؤسسة، ومن قبل جمهور المستفيدين الخارجيين لتجنب الأزمة أو إدارتها بشكل فعال. ويلاحظ من التعريفات السابقة أن الأزمة هي أحداثٌ غير عاديةٍ واستثنائية، تؤثر على سمعة الجامعة مثل: حوادث العنف الجامعي أو ضعف مخرجات الجامعة، وتمتاز هذه الأحداث بالمفاجأة والسرعة وتتابع الأحداث وتتطلب استعداداً جيداً لمواجهتها، كما تمتاز الأزمة بتأثيرها الواسع على عمل الجامعة مثل: تأثير ضعف التمويل الجامعي، وبما في ذلك إيقاف عملها؛ بمعنى أن هناك عنصر تهديد في الأزمة، وقد تكون الأزمة بسبب ظروفٍ طبيعيةٍ مثل: الزلازل التي قد تضرب المباني الجامعية مثلاً، أو من صنع البشر مثل: الانفجارات والاضطرابات والمظاهرات، ولا يمكن توقع حدوث الأزمة أو التنبؤ بها دائماً، وتحدث في أي وقتٍ، وتوصف

الأزمة بأنها حدثٌ أو إدعاءٌ أو ظروفٌ تهدد سلامة وسمعة وبقاء الجامعة. ومما سبق يتبين أن الأزمة تتصف بعددٍ من الخصائص يمكن تلخيصها بما يلي:

- 1- لا يمكن التنبؤ بالأزمة بشكل واضح.
 - 2- الأزمة غامضةٌ وغير مؤكدة وتمتاز بالفوضوية.
 - 3- تحدث فجأةً ودون إنذارٍ سابقٍ ولها تأثيرٌ واسعٌ على الجامعة.
 - 4- لها نتائج سلبيةً محتملةً كبيرةً.
 - 5- ترتبط الأزمة بسمعة الجامعة بشكل كبير.
- تتضمن إدارة الأزمة رؤيةً واضحةً عند القائد وعند الموظفين، مع وجود خطواتٍ إجرائيةٍ محددةٍ وواضحةٍ للتعامل مع الأزمات، بالاعتماد على المنحى العلمي القائم على المعرفة وتحليل المعلومات، كما أنها تشمل إجراءاتٍ قبل وأثناء وبعد الأزمة، كما أن لكل أزمةٍ ثمنٌ، وغالباً ما يكون كبيراً جداً، ويجب على الجامعة أن تدفع هذا الثمن.
- وعليه يمكن النظر إلى إدارة الأزمة على أنها عملية التعرف على المخاطر التي تواجه المؤسسة، وتقييم أهميتها والإعداد لمعالجة هذه المخاطر بطريقةٍ علميةٍ، وباستخدام أدوات القياس المناسبة.
- هناك العديد من النظريات التي بحثت في إدارة الأزمات في المؤسسات المختلفة وفيما يلي تلخيصٌ لبعض هذه النظريات. (2015) (Chahal ,. Singh)

- 1- نظرية الأنظمة البنائية الوظيفية: ووفقاً لهذه النظرية تلعب عملية التواصل والنقل الدقيق للمعلومات دوراً أساسياً في إدارة الأزمة.
- 2- نظرية انتشار الإبداع: وصاحب هذه النظرية (Everett Rogers)، وهي تدعم مشاركة المعلومات خلال ظروف الأزمات، حيث يجب على كل موظف أن يفكر خارج الصندوق، وإيجاد أفكارٍ إبداعيةٍ لمعالجة الأزمة.
- 3- نظرية رأس المال البشري غير المتساوي (Unequal Human Capital Theory) وصاحبة هذه النظرية (Erika James)، وحسب هذه النظرية فإن عدم التساوي بين الموظفين يقود إلى الأزمات في مواقع العمل.

أنواع الأزمات الجامعية

حدد معهد إدارة الأزمات الأمريكي أربعة أنواعٍ للأزمات في التعليم العالي حسب ما أشار إليه سميث وميلر (Smith. Miller, 2002) وهي:

➤ **الأزمة المفاجئة:** وهي النوع الأكثر اهتماماً من قبل الناس مثل: الحرائق، والانفجارات، والكوارث الطبيعية، والعنف في الحرم الجامعي.

➤ **الأزمات الغريبة:** وبعبارة أخرى، فإنها لا يمكن عمل خطط لمواجهة الأزمات الغريبة للحوادث المختلفة غير المتوقعة، التي قد تحدث في الحرم الجامعي مثل : الحوادث الغريبة التي تقع بسبب المصاعد، أو السلال الكهربية مثلاً. الأزمات الإدراكية: وهي الأزمات القائمة على الإشاعات والإدعاءات على المؤسسة، فعلى سبيل المثال: هناك مؤسسات تعليمية صغيرة وبجودة عالية تقاوم وبثبات لمحاربة سوء الفهم الذي يشاع عن هذه المؤسسات بأنها لا تقدم تعليمًا جيدًا بسبب أنها صغيرة. الأزمات المشتعلة: وهي من أكثر الأزمات التي توجهها الإدارات الجامعية تحدياً، وتبدأ هذه الأزمات صغيرة، وداخلية وتكون عادة بين شخصين، وتتطور (تغلي) ببطء، وتشتعل مع الأيام، ولا تصبح أزمة حقيقة إلا عند اكتشافها من المهتمين والمستفيدين من هذه الأزمات.

مستويات الأزمة في الجامعات

حددت جامعة ممفيس (The University of Memphis, 2015) مستويات للأزمة الجامعية وهي:

➤ **المستوى الأول:** الأزمة المحدودة - ضمن خطة الجامعة لإدارة الأزمة - وهي أي حادث محتمل، أو حدث بالفعل، ولا يؤثر بشكل جدي على قدرة الجامعة الوظيفية، ومع ذلك يجب التحرك للتعامل مع هذا الحادث. ومن الأمثلة عليه: التسرب الكيميائي، وتسرب المياه أو نقصها.

➤ **المستوى الثاني:** وهي القضايا التي تقود إلى أزمات، وتشمل المواقف التي تتفاقم ببطء، وتؤثر سلباً على الجامعة، حيث تُسبب دماراً أو تعطيلاً لأنشطة الجامعة المختلفة. وفي هذه الحالة لا بد من التدخل الجزئي أو الكلي للجامعة. ومن الأمثلة على هذا المستوى: الاحتجاجات غير المخطط لها، أو التشويش، أو الفوضى، أو الاضطرابات المدنية.

➤ **المستوى الثالث:** مستوى الأزمة الكبرى - ضمن خطة الجامعة لإدارة الأزمة - وهو الحادث الذي يقود إلى خطر كبير على موظفي الجامعة، والطلبة، والزوار، والمصادر، مع احتمالية التسبب في الوفيات، أو الجروح، أو الدمار الكبير. وهذا المستوى يتطلب تدخل الجامعة، وفريق إدارة الأزمات لاتخاذ الإجراءات الطارئة المناسبة، ويمكن طلب المساعدة من جهات خارجية.

مراحل إدارة الأزمة

لقد أشارت دائرة التربية الأمريكية (U.S. Department of Education 2010)، في الدليل الإجرائي لإدارة الطوارئ في مؤسسات التعليم العالي إلى أربعة مراحل لعملية إدارة الطوارئ والأزمات:

- 1- **الاستعداد:** معرفة المصادر الداخلية والخارجية، والتي يمكن استخدامها في حالة الطوارئ، وإيجاد فريق متخصص ومدعوم من القيادة الجامعية، ووضع خطة لإدارة الأزمات.
- 2- **تقييم الأزمة من خلال استخدام أداة تقييم لنقاط الضعف، وتحديد نوع المجازفة المحتملة، وتقييم العواقب لأية إجراءات يمكن اتخاذها لإدارة الأزمة.**
- 3- **تطوير وتحديث خطة إدارة الأزمات بشكل مستمر، وتعديل أية تغييرات تحدث في الواقع وضمتها للخطة.**

4- تبني وتطبيق الخطة وإعلام جميع من هم داخل الحرم الجامعي بهذه الخطة، وعمل تجارب وهمية عليها.

لقد أجري الشوراتي (Ashoraty, 2015) دراسة لمعرفة أسباب العنف الجامعي عند طلاب الجامعات في الأردن من وجهة نظر الطلاب، وقد تكونت العينة من 521 طالباً وطالبة من طلاب الجامعة الهاشمية.

أشارت الدراسة إلى النتائج التالية وهي مرتبة حسب الأهمية:

1- الأسباب المتعلقة بالطالب: وهي الأكثر مساهمة بالعنف الطلابي، ومن هذه الأسباب ضعف الالتزام بالقيم الإسلامية، وضعف الإرشاد النفسي والأكاديمي، ووجود مجموعات طلابية قائمة على أساس عشائري، بالإضافة إلى الإحباط بسبب تدني العلامات

2- الأسباب المتعلقة بالمجتمع: ومنها وجود قيم الدفاع عن الشرف، والعائلة، والقبيلة، أو سوء التنشئة الاجتماعية، ودعم العشيرة للطلاب الذين يثيرون المشاكل والعنف. بالإضافة إلى الأهمية الكبيرة المعطاة لحجم العشيرة والضغط الاجتماعي من قبل البعض لتخفيف العقوبات للطلاب الذين يثيرون العنف.

3- الأسباب المتعلقة بالجامعة: ومنها سياسة الاستثناءات في القبول الجامعي، وقلة التركيز على مهارات التفكير الناقد وحل المشكلات، وضعف ثقافة الحوار، وضعف التركيز على قيم التسامح والصبر. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق بين تصورات الطلاب لأسباب العنف الجامعي تعزي لمتغير الجنس أو الكلية أو السنة الأكاديمية أو المعدل.

قام غاريسيا (Garcia, 2015) بدراسة بعنوان قيادة الأزمة المتمثلة بأدوار رؤساء الجامعة في الأزمة في التعليم العالي: دراسة حالة لنظام جامعة فلوريدا، حيث تم مقابلة جميع رؤساء الجامعة، ومدراء إدارة الأزمة، حيث بلغ عددهم (16) مشاركا منهم (6) رؤساء، و(10) مدراء لإدارة الأزمة. هدفت الدراسة إلى فهم أفضل لظاهرة قيادة الأزمة في التعليم العالي. يعتقد المشاركون أن اختلاف التعريفات للأزمة، وثقافة الجامعة نحو إدارة الأزمة، والأدوار التي يلعبها رؤساء الجامعات، والمصادر (القائمة والناقصة)، والتغير الحتمي للأزمة، كلها تلعب دوراً مهماً في القيادة. كما بينت الدراسة أن المشاركين يعتقدون كذلك أن دور رئيس الجامعة أصبح أكثر صلة فيما يتعلق بالأمن والسلامة في الحرم الجامعي. وأكدت الدراسة على ضرورة التعاون بين رؤساء فرق إدارة الأزمة وبين رؤساء الجامعة.

وأجرى كل من (Chebbi . Pundrich, 2015) دراسة عن أهمية وجود قسم متخصص لإدارة الأزمة في المؤسسات المختلفة. هدفت الدراسة إلى التعرف على الخصائص التي يجب أن يتحلى بها هذا القسم من خلال استخدام البحث النوعي. أشارت النتائج إلى أن مدة حلقة التعلم فيما يتعلق بالأزمة لا تعتمد فقط على نوعية عمل المؤسسة، ولكن أيضاً على خصائص قسم إدارة الأزمة. وأكدت كذلك على آليات التعلم التي يجب استخدامها في دائرة التعلم من الأزمة. لقد حلت الدراسة قسم إدارة الأزمة كشكل من أشكال التعلم والذي لم يُر لغاية الآن في الأدب النظري.

قام الزعبي (2013) بدراسة بعنوان دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية (دراسة تطبيقية). سعت الدراسة إلى الإجابة عن السؤال التالي: ما مدى توفر إدارة للمخاطر التي تواجهها إدارة قطاع التعليم العالي الأردني؟

أشارت الدراسة إلى أن إدارة المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية لم تركز على المخاطر والخسائر التي يمكن أن تحصل. كما بينت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين زيادة مشاركة العاملين في الجامعات في إدارة الأزمة وتدريبهم، وتحفيزهم مادياً ومعنوياً، وبين التقليل من خطر الأزمات المختلفة التي يمكن أن تواجه الجامعات.

وقام أندروز (Andrews, 2012) بدراسة نوعية، هدفت إلى التعرف على كيفية تعامل سبعة من مدراء الجامعات الدولية في سبعة مناطق جغرافية مختلفة في ولاية تكساس، وقد عكست النتائج الوضع الحالي الحكومي لولاية تكساس من حيث الاستعداد للأزمة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر المدراء المشاركين في الدراسة، حيث تبين أنه استعداداً جيداً. وقد تم استخدام المقابلات الاثنوجرافية، والسجلات، والوثائق، كوسائل جمع المعلومات. توصلت الدراسة إلى أن نموذج مقترح لإدارة الأزمات، وإلى أفضل الممارسات للتعامل مع الأزمات، ويوضح هذا النموذج أدواراً لكل من المدراء، ومصادر المعلومات، وأقسام الجامعة المختلفة، وأولياء الأمور، وفريق إدارة الأزمة، في عملية إدارة الأزمة.

وأجرى أبو سمرة وآخرون (2012) دراسة هدفت إلى التعرف إلى واقع إدارة الأزمات لدى أقسام التربية الرياضية ودوائرها. وقد تكون مجتمع الدراسة من طلبة مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية، وقد بلغ عددهم (639)، في حين بلغ عدد أفراد العينة (329). تكونت أداة الدراسة من استبانة مكونة من ثلاثة أبعاد. أظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات أفراد العينة لواقع إدارة الأزمات لدى أقسام التربية الرياضية ودوائرها في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية كانت بدرجة متوسطة.

وأجرى لوت (Lott, 2012) دراسة بعنوان خطط إدارة الأزمة في التعليم العالي: الصفات والفاعلية المدركة. وقد أشارت الدراسة أن الأزمات أمر سائد في حياتنا، وخاصة بعد أحداث (11 سبتمبر) حيث يتعامل الناس مع جميع أنواع الأزمات؛ سواء الشخصية أو المهنية أو الاجتماعية. هدفت الدراسة لبحث خطط إدارة الأزمة في ائتلاف خمس جامعات في ولاية واشنطن العاصمة من خلال مسح كمي بالإضافة إلى سلسلة من المقابلات لخمسة من القادة تم اختيارهم عشوائياً من هذه المؤسسات. دلت النتائج على أن أعضاء فريق إدارة الأزمة في هذه الجامعات يعتقدون أن جامعاتهم جاهزة، ومستعدة وبشكل كافٍ لإدارة الأزمة في الحرم الجامعي، ولكن لم يتفق الموظفون وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة مع أعضاء فريق إدارة الأزمة في أن الجامعة مستعدة استعداداً جيداً لمواجهة الأزمات التي يمكن أن تحدث داخل الحرم الجامعي. لقد أكدت الدراسة على الحاجة لزيادة اهتمام قادة الجامعات بكيفية التواصل مع مجتمع الجامعة أثناء الأزمة، والحرص على إيصال المعلومات والإجراءات التي يجب اتخاذها عند إدارة الأزمة وبالتفصيل إلى المعنيين، والحرص على تحديث هذه المعلومات وإيصالها للمجتمع الجامعي.

وأجرى عاشور (2011) دراسةً هدفت إلى التعرف إلى درجة تصور رؤساء الأقسام الأكاديميين في جامعة اليرموك لتوافر عناصر إدارة الأزمات. وتكون مجتمع الدراسة من (44) من رؤساء الأقسام، وقد شملت عينة الدراسة جميع أفراد المجتمع. توصلت الدراسة إلى أن درجة تصور رؤساء الأقسام الأكاديميين في جامعة اليرموك لتوافر عناصر إدارة الأزمات جاءت بدرجة متوسطة على الأداة ككل، حيث جاء تصورهم لتوافر عناصر الأزمات وفق الترتيب التالي: احتل عنصر التعلم المرتبة الأولى وبدرجة تصور كبيرة، يليه عنصر احتواء الأضرار وبدرجة كبيرة، يليه عنصر استعادة النشاط وبدرجة متوسطة، ثم جاء عنصر الاستعداد والوقاية وبدرجة متوسطة، واحتل عنصر اكتشاف إشارات الإنذار المرتبة الأخيرة، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تصور رؤساء الأقسام الأكاديميين في جامعة اليرموك لتوافر عناصر إدارة الأزمات من وجهة نظرهم تعزى لمتغيرات الجنس، والرتبة العلمية، ونوع الكلية.

وأجرى الثويمي (2010). دراسة بعنوان: استراتيجية مقترحة لاتخاذ القرار الإداري في مجال إدارة الأزمات للمستوى الجامعي في المملكة العربية السعودية، وتكون مجتمع الدراسة من مديري الجامعات ونوابهم ووكلائهم، وعمداء الكليات ووكلائهم، ورؤساء الأقسام لست جامعاتٍ سعودية، حيث بلغ عددهم (595). أما عينة الدراسة فبلغت (254) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود الأزمات بدرجة متوسطة في الجامعات السعودية. وأن درجة جاهزية الجامعات السعودية لإدارة الأزمات كانت متوسطة، وتم اقتراح استراتيجية لاتخاذ القرار الإداري في مجال إدارة الأزمات للمستوى الجامعي في المملكة العربية السعودية.

وقامت عودة (2008) بدراسة هدفت إلى التعرف على أنواع الأزمات والمخاطر الإدارية التي يمكن أن تتعرض لها مؤسسات التعليم العالي، والتعرف على استراتيجيات إدارة الأزمات التي استخدمتها الجامعة الإسلامية في غزة، والإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة في الجامعة، من حيث دورها في فاعلية إدارة الأزمات التي تتعرض لها الجامعة، وذلك من وجهة نظر العاملين في الجامعة من الأكاديميين والموظفين الإداريين، حيث بلغ حجم العينة (139) فرداً. أظهرت الدراسة أن الجامعة الإسلامية تلتزم بعملية التخطيط لإدارة الأزمات قبل حدوث الأزمة، وهي تتخذ خطوات التفكير العلمي أثناء اتخاذها للقرارات، وأثناء وقوع الأزمات، وأظهرت الدراسة كذلك أن الجامعة تلتزم بعملية المراجعة، وتقييم النتائج بعد انتهاء الأزمة.

وقامت أحمد (2008) بدراسة مقارنة بين الجامعات المصرية والجامعات الأمريكية فيما يخص إدارة الأزمة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ضعف الاستعداد لدى الجامعات المصرية مقابل الجامعات الأمريكية في أبعاد إدارة الأزمة المختلفة، سواء التخطيط أو عمليات إدارة الأزمة، وإلى عدم وجود قسم متخصص بالاتصالات فيما يخص الأزمات، أما في بعد اتخاذ القرار؛ فقد أشارت الدراسة إلى أن اتخاذ القرارات بشأن الأزمة مقتصرة على رئيس الجامعة فقط، أو من ينوب عنه، كما أشارت الدراسة إلى عدم وجود فريق متخصص لإدارة الأزمة في الجامعات المصرية، وإلى عدم وجود أقسام متخصصة بتخزين ومعالجة المعلومات المتعلقة بالأزمات، كما هو الحال في الجامعات الأمريكية.

ويستخلص من الدراسات السابقة عدة أمور منها أن واقع إدارة الأزمات في الجامعات العربية يشير إلى درجة متوسطة من الاستعداد لمواجهة الأزمات التي قد تتعرض لها هذه الجامعات، كما جاء في دراسة (أبو سمرة، 2012) ودراسة (عاشور، 2011) ودراسة الثويمي (2010)، ودراسة الزعبي (2013)، والتي أشارت إلى أن الجامعات الأردنية لم تركز على إدارة المخاطر، ودراسة أحمد (2008) والتي أشارت إلى أن الجامعات المصرية تفتقر إلى العديد من عناصر إدارة الأزمة، ويستثنى من ذلك دراسة عودة (2008)، والتي أجريت في قطاع غزة، والتي أشارت إلى استعداد عالٍ من قبل الجامعة الإسلامية في غزة لمواجهة الأزمات، وربما يعود السبب في ذلك إلى ظروف الاحتلال الصهيوني والتي تحتم على الجامعة أخذ الاحتياطات اللازمة لمواجهة الأزمات التي قد تحدث بسبب هذا الاحتلال. أما في الدراسات الأجنبية فإن واقع إدارة الأزمات أفضل منه في البلدان العربية حيث تلتزم هذه الجامعات بإيجاد فرق لإدارة الأزمات، وربما يعود ذلك لالتزام هذه الجامعات بمعايير الجودة والاعتماد، والتي تحتم عليها وجود مثل هذه الفرق وإلى وجود هذا الاستعداد لمواجهة الأزمات كما جاء في دراسة أندروز (Andrews، 2012) والتي أشارت إلى استعداد جيد لعدد من جامعات تكساس، وفي دراسة لوت (Lott.2012) لعدد من الجامعات في ولاية واشنطن، حيث أشارت أن هذه الجامعات جاهزة لمواجهة الأزمات، وفي دراسة أحمد (2008) والتي أشارت إلى توفر كافة عناصر إدارة الأزمة في العديد من الجامعات الأمريكية.

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة الأزمات في الجامعات الحكومية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتتميز الدراسة بأنها شملت جميع الجامعات الحكومية الثلاث في شمال الأردن، ويؤمل أن يستفيد أصحاب القرار من نتائج هذه الدراسة في معرفة واقع إدارة الأزمات في هذه الجامعات، وفي اتخاذ القرارات المناسبة للأزمات التي تواجهها.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تعاني الجامعات الأردنية من العديد من الأزمات التي تعيق مسيرتها التعليمية، مثل التزايد الملحوظ في ظاهرة العنف الجامعي، والمشاجرات الطلابية في الحرم الجامعي، وباستخدام الأدوات الحادة، والأسلحة النارية، بالإضافة إلى ضعف التمويل الجامعي، الذي أدى إلى ضعف نوعية التعليم الجامعي، وإلى ضعف المخرجات التعليمية، ولاشك أن ذلك يشكل أزمات وتحديات كبرى للجامعات.

وعلى الرغم من كل هذه التحديات، إلا أنه لا يوجد فرق متخصصة في الجامعات الأردنية للتعامل مع الأزمات التي قد تتعرض لها هذه الجامعات، ويقتصر دور الإدارات الجامعية على معالجة آثار الأزمات بعد وقوعها. أما في مؤسسات التعليم العالي في دول العالم المتقدم فإنه يوجد فرق متخصصة لإدارة الأزمات، وتقوم هذه الفرق باستخدام المنهجية العلمية في توقع حدوث الأزمات المختلفة، اعتماداً على دراسات جدية، وعلى عمليات قياس دقيقة ومستمرة، كما تقوم هذه الفرق بوضع الخطط اللازمة لمواجهة الأزمات المحتملة قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمات. ومن فائدة هذه الفرق أيضاً أنها تحول الأزمة من أمر مدمر إلى نقطة تحول لتطوير المؤسسة، فهناك الكثير من القرارات التي لا يمكن اتخاذها في الظروف العادية، ولكن تصبح ضرورية في ظل

الأزمة، وبمعنى آخر تحويل الأزمات إلى فرصٍ لتطوير المؤسسة. ومن هنا تبرز مشكلة هذه الدراسة، ولذلك سعت الدراسة إلى الإجابة عن السؤالين الآتيين:

➤ السؤال الأول: ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟ وينبثق من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية

1- ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن في بعد التخطيط ؟

2- ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن في بعد المعلومات ؟

3- ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن في بعد الاتصالات ؟

4- ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن في بعد اتخاذ القرار ؟

5- ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن في بعد فريق إدارة الأزمة ؟

➤ السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة، فيما يتصل بواقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن تعزى لمتغيرات (الجنس والرتبة الأكاديمية والكلية) لأعضاء هيئة التدريس ؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

1- معرفة واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الأبعاد

التالية: التخطيط، والمعلومات، والاتصالات، واتخاذ القرار، وفريق إدارة الأزمة.

2- معرفة أثر متغيرات الكلية، والجنس، والرتبة الأكاديمية في استجابات أفراد عينة الدراسة، فيما يتصل بواقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن.

3- تقديم التوصيات المناسبة في ضوء نتائج الدراسة.

أهمية الدراسة:

تمتاز هذه الدراسة بأنها تُجرى على مستوى جميع الجامعات الحكومية في شمال الأردن، وتأتي أهميتها في أنها تبحث في موضوع مهم وهو إدارة الأزمات بالجامعات، في ظل وجود العديد من الأزمات التي تعاني منها جامعتنا. ويؤمل أن تتمكن هذه الدراسة من تحقيق أهدافها المرجوة وأن تتمكن من :

1- إعطاء تصور واضح لواقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة

التدريس، وهذا قد يساعد صناع القرار في الجامعات في اتخاذ القرارات المناسبة المتعلقة بإدارة الأزمات.

2- قد تساهم هذه الدراسة من خلال النتائج التي توصلت إليها من مساعدة الجامعات رفع كفاءة التعليم والالتزام بمعايير الجودة وبالتالي تحسين نوعية التعليم.

3- قد تفتح الدراسة باباً للباحثين لدراسة متغيرات أخرى متعلقة بإدارة الأزمات في التعليم العالي في الأردن.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

➤ **الأزمة الجامعية:** يعتمد هذا البحث التعريف الذي سبق ذكره حسب تعريف سميث و ميلر، (Smith.Miller,2002) بأن الأزمة في الجامعات هي الأحداث أو القضايا التي تولد ردود الأفعال السلبية من أولياء الأمور، ومن جمهور المستفيدين، والتي تؤثر سلباً على سمعة الجامعة، وعلى القوة المالية لها، وعلى قدرة الجامعة على تحقيق رؤيتها.

➤ **إدارة الأزمة:** سلسلة الإجراءات التي تقوم بها الجامعات لمواجهة الأزمة التي تمر بها، وهذه الإجراءات تكون قبل أو أثناء أو بعد حدوث الأزمة.

➤ **الجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن:** ويقصد بها الجامعات التالية (جامعة اليرموك وجامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية وجامعة آل البيت).

حدود الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن وهي (جامعة اليرموك، وجامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، وجامعة آل البيت) وذلك للعام الجامعي 2016 / 2017.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة:

تم إتباع منهجية البحث الوصفي في هذه الدراسة حيث أنها ملائمة لإغراض الدراسة، وذلك للإجابة عن سؤالي الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك وجامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية وجامعة آل البيت خلال العام الجامعي (2016 – 2017) والبالغ عددهم (2119) عضو هيئة تدريس.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة (20%) من أعضاء هيئة التدريس، لتوزيع أداة الدراسة عليهم. وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (423) استبانة وعدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل (240) استبانة. وهذا خفض حجم العينة من (20%) إلى (11%) من حجم مجتمع الدراسة خلال العام الجامعي (2016-2017) والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (1): توزيع مجتمع وعينة الدراسة

الجامعة	عدد أعضاء هيئة التدريس الكلي	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
جامعة اليرموك	933 عضو هيئة تدريس	121	12,9%
جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية	871 عضو هيئة تدريس	86	9,8%
جامعة آل البيت	315 عضو هيئة تدريس	33	10,4%
المجموع	2119 عضو هيئة تدريس	240	11,3%

المصدر: وزارة التعليم العالي الأردنية والجامعات

أداة الدراسة:

للإجابة عن سؤال الدراسة، تم تطوير استبانة للتعرف على واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن، وذلك بعد الاطلاع على عددٍ من الدراسات السابقة مثل: دراسة أحمد (2008) وعلى الأدب النظري المتعلق بهذا الموضوع مثل: خطط إدارة الأزمة للعديد من الجامعات الأمريكية، وشملت الأداة (28) عبارة تقيس الأبعاد التالية: التخطيط في إدارة الأزمة، والمعلومات في إدارة الأزمة، والاتصالات في إدارة الأزمة، واتخاذ القرار في الأزمة، وفريق إدارة الأزمة.

صدق الأداة:

تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين ذوي الخبرة في الإدارة التربوية، وبلغ عددهم (15) محكماً للتأكد من صدق الاستبانة، وأعدت الاستبانة بصورتها النهائية في ضوء ملاحظات هؤلاء المحكمين .

ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب (معادلة كرونباخ الفا)، إذ تراوح بين (0,78 – 0,84). والجدول التالي يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا للأبعاد والأداة ككل.

الجدول (2): معاملات الاتساق الداخلي كرونباخ الفا لأداة الدراسة

الرقم	المعامل	القيمة
1	التخطيط في إدارة الأزمة	0,78
2	المعلومات في إدارة الأزمة	0,82
3	الاتصالات في إدارة الأزمة	0,81
4	اتخاذ القرار في إدارة الأزمة	0,79
5	فريق إدارة الأزمة	0,84
6	الأداة ككل	0,81

وقد اعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات الدراسة.

إجراءات الدراسة:

تم تطوير استبانة للتعرف على واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية في شمال الأردن، وذلك بعد الاطلاع على الأدب النظري، وعلى الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع، وبعد ذلك تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين للتأكد من صدقها، ثم فحص ثبات الأداة بطريقة الاتساق الداخلي. وتحديد مجتمع الدراسة من خلال السجلات الرسمية للجامعات، ومن خلال وزارة التعليم العالي والبالغ عددهم (2119) عضو هيئة تدريس، ثم اختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة (20%) من أعضاء هيئة التدريس لتوزيع أداة الدراسة عليهم.

المعالجة الإحصائية:

تم استخدام المعالجة الإحصائية المناسبة لتحليل النتائج من خلال استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والتكرارات، والنسب المئوية، وتحليل التباين المتعدد (MANOVA)، واختبار وليكس لامبدا (Wilks' Lambda) للإجابة عن سؤالي الدراسة.

مفتاح الاستجابة:

ولتحديد مفتاح الاستجابة على العبارات قام الباحث بتصنيف مستويات الاستجابة على العبارات كما يلي :

- 1- العبارات التي حصلت على متوسط تراوح بين (1- 1,80) كانت ضمن مستوى ضعيفة جداً.
- 2- العبارات التي حصلت على متوسط تراوح بين (1,81- 2,60) كانت ضمن مستوى ضعيفة.
- 3- العبارات التي حصلت على متوسط تراوح بين (2,61- 3,40) كانت ضمن مستوى متوسطة.
- 4- العبارات التي حصلت على متوسط تراوح بين (3,41- 4,20) كانت ضمن مستوى كبيرة.
- 5- العبارات التي حصلت على متوسط تراوح بين (4,21- 5) كانت ضمن مستوى كبيرة جداً.

أولاً: للإجابة عن السؤال الفرعي الأول وهو: ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية في شمال الأردن في بعد التخطيط ؟ فقد استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في هذا البعد والجدول (3) يبين ذلك.

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد التخطيط في إدارة

الأزمات

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	درجة الاستخدام
1	تحدد إدارة الجامعة تعليمات إدارية وإجراءات واضحة للتعامل مع الأزمة.	3,36	0,97	1	درجة متوسطة
2	تعد إدارة الجامعة خطة متكاملة لإدارة الأزمة.	3,29	0,94	2	درجة متوسطة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	درجة الاستخدام
3	تحرص إدارة الجامعة على إيصال الهدف من خطة إدارة الأزمة بشكل واضح لجميع العاملين.	3,07	0,97	7	درجة متوسطة
4	توفر أدوات ومعدات للإنذار ومعدات للإنذار المبكر لتوقع حدوث الأزمة.	3,17	1,07	5	درجة متوسطة
5	تحرص إدارة الجامعة على تدريب العاملين على سيناريوهات محتملة للتعامل مع الأزمة.	3,26	1,04	3	درجة متوسطة
6	تدرب إدارة الجامعة جميع العاملين على الأجهزة والمعدات لمواجهة الحرائق	3,19	1,09	4	درجة متوسطة
7	تحدد إدارة الجامعة أواراً محددة للعاملين في الجامعة للتعامل مع الأزمة قبل حدوثها.	3,09	1,11	6	درجة متوسطة
8	يزداد تنسيق إدارة الجامعة مع مؤسسات المجتمع المحلي لإدارة الأزمة.	2,98	0,97	8	درجة متوسطة
البعد ككل		3,18	0,50		درجة متوسطة

يلاحظ من الجدول السابق أن العبارة الأولى، وهي: تحدد إدارة الجامعة تعليمات إدارية وإجراءات واضحة للتعامل مع الأزمة، قد حصلت على أعلى استجابة، وبمتوسط حسابي وقدره (3,37) وانحراف معياري وقدره (0,97) (وهو متوسط يشير إلى درجة متوسطة)، كما يلاحظ أن العبارة الثامنة وهي: يزداد تنسيق إدارة الجامعة مع مؤسسات المجتمع المحلي لإدارة الأزمة، قد حصلت على أقل متوسط حسابي وقدره (2,99) وانحراف معياري وقدره (0,97) وهو متوسط يشير إلى درجة متوسطة أيضاً.

ثانياً: للإجابة عن السؤال الفرعي الثاني وهو: ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن في بعد المعلومات؟ فقد استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في هذا البعد والجدول (4) يبين ذلك.

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة في بعد المعلومات

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	درجة الاستخدام
9	تشكل إدارة الجامعة قسماً متخصصاً بجمع المعلومات حول الجامعة لاستخدامها في إدارة الأزمة.	2,99	0,91	4	درجة متوسطة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	درجة الاستخدام
10	توظف إدارة الجامعة الموظفين المؤهلين للتعامل مع المعلومات لإدارة الأزمة.	2,89	0,98	5	درجة متوسطة
11	تقوم إدارة الجامعة بتسجيل و تحديث المعلومات لاستخدامها عند الأزمة.	3,10	0,91	3	درجة متوسطة
12	تسهل إدارة الجامعة حصول جميع العاملين على المعلومات التي يحتاجونها لإدارة الأزمة.	3,13	0,92	1	درجة متوسطة
13	يقوم قسم المعلومات في الجامعة بجمع وتحليل كافة البيانات المتعلقة بالأزمة.	3,10	1,12	2	درجة متوسطة
البعد ككل		3,04	0,54		درجة متوسطة

يلاحظ من الجدول السابق أن العبارة الثانية عشر وهي: تسهل إدارة الجامعة حصول جميع العاملين على المعلومات التي يحتاجونها لإدارة الأزمة، قد حصلت على أعلى استجابة، وبمتوسط حسابي وقدره (3,14) وانحراف معياري وقدره (0,92) وهو متوسط يشير إلى درجة متوسطة، كما يلاحظ أن العبارة الرابعة عشر وهي: توظف إدارة الجامعة الموظفين المؤهلين للتعامل مع المعلومات لإدارة الأزمة. قد حصلت على أقل متوسط حسابي وقدره (2,89) وانحراف معياري وقدره (0,98) وهو متوسط يشير إلى درجة متوسطة أيضاً.

ثالثاً: للإجابة عن السؤال الفرعي الثالث وهو: ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن في بعد الاتصالات؟ فقد استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في هذا البعد والجدول (5) يبين ذلك.

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد الاتصالات المتوسطات الحسابية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	درجة الاستخدام
14	توظف إدارة الجامعة المؤهلين للتعامل مع أجهزة الاتصالات وقت الأزمة	3,25	1,11	2	درجة متوسطة
15	تزيد إدارة الجامعة من التواصل بين أقسام الجامعة المختلفة وقت التعامل مع الأزمة	3,31	1,00	1	درجة متوسطة
16	تستخدم إدارة الجامعة وسائل الإعلام المختلفة لتوصيل المعلومات الصحيحة منعا للشائعات حول الأزمات التي تواجهها	3,12	0,90	5	درجة متوسطة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	درجة الاستخدام
17	تتواصل إدارة الجامعة مع مؤسسات المجتمع المحلي لمساعدة الجامعة في إدارة الأزمات.	3,16	0,90	3	درجة متوسطة
18	تحدد إدارة الجامعة متحدثاً رسمياً عنها وقت الأزمة.	3,13	1,00	4	درجة متوسطة
البعد ككل					
		3,19	0,59		درجة متوسطة

يلاحظ من الجدول (5) أن العبارة الخامسة عشر وهي: تزيد إدارة الجامعة من التواصل بين أقسام الجامعة المختلفة وقت التعامل مع الأزمة، قد حصلت على أعلى استجابة، وبمتوسط قدره (2,32) وانحراف معياري وقدره (1,00) وهو متوسط يشير إلى درجة متوسطة، كما يلاحظ أن العبارة السادسة عشر وهي: تستخدم إدارة الجامعة وسائل الإعلام المختلفة لتوصيل المعلومات الصحيحة منعا للشائعات حول الأزمات التي تواجهها، قد حصلت على أقل متوسط حسابي وقدره (3,12) وانحراف معياري وقدره (0,90) وهو متوسط يشير إلى درجة متوسطة أيضاً.

رابعاً: للإجابة عن السؤال الفرعي الرابع وهو: ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية في شمال الأردن في بعد اتخاذ القرار؟ فقد استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في هذا البعد والجدول (6) يبين ذلك.

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد اتخاذ القرار

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	درجة الاستخدام
19	تؤكد إدارة الجامعة على إصدار القرارات بشأن الأزمات بشكل تشاركي.	3,07	0,94	3	درجة متوسطة
20	تتشاور إدارة الجامعة مع جميع الأطراف المشتركة في الأزمة لاتخاذ القرار المناسب للأزمة.	3,07	1,07	4	درجة متوسطة
21	تتخذ إدارة الجامعة القرارات المتعلقة بالأزمة بعد تحليل دقيق للمعلومات.	3,10	1,09	2	درجة متوسطة
22	تحرص إدارة الجامعة على اتخاذ القرار المناسب بسرعة ودقة.	3,12	1,12	1	درجة متوسطة
23	تراعي إدارة الجامعة حاجات العاملين والطلبة عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالأزمة.	3,04	1,12	5	درجة متوسطة
البعد ككل					
		3,08	0,65		درجة متوسطة

يلاحظ من الجدول السابق أن العبارة الثانية والعشرين وهي: تحرص إدارة الجامعة على اتخاذ القرار المناسب بسرعة ودقة قد حصلت على أعلى استجابة، وبمتوسط قدره (3,13) وانحراف معياري وقدره (1,12) وهو متوسط يشير إلى درجة متوسطة، كما يلاحظ أن العبارة الثالثة والعشرين وهي: تراعي إدارة الجامعة حاجات العاملين والطلبة عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالأزمة، قد حصلت على أقل متوسط حسابي وقدره (3,05) وانحراف معياري وقدره (1,12) وهو متوسط يشير إلى درجة متوسطة أيضاً.

خامساً: للإجابة عن السؤال الفرعي الخامس وهو: ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن في بعد فريق إدارة الأزمة؟ فقد استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في هذا البعد والجدول (7) يبين ذلك.

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد فريق إدارة الأزمة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	درجة الاستخدام
24	تشكل إدارة الجامعة فريقاً متخصصاً لإدارة الأزمة	3,10	0,98	2	درجة متوسطة
25	توفر إدارة لجامعة لفريق إدارة الأزمات كافة ما يحتاجه من موارد بشرية ومادية.	3,15	1,14	1	درجة متوسطة
26	تلتزم إدارة الجامعة بقرارات فريق إدارة الأزمة.	3,05	0,89	4	درجة متوسطة
27	تهتم إدارة الجامعة بتدريب فريق إدارة الأزمات باستمرار	3,07	1,32	3	درجة متوسطة
28	تهتم إدارة الجامعة بالتواصل المستمر مع فريق إدارة الأزمات	3,03	1,06	5	درجة متوسطة
	البعد ككل	3,08	0,65		درجة متوسطة

يلاحظ من الجدول (7) أن العبارة الخامسة والعشرين وهي: توفر إدارة لجامعة لفريق إدارة الأزمات كافة ما يحتاجه من موارد بشرية ومادية، قد حصلت على أعلى استجابة، وبمتوسط قدره (3,15) وانحراف معياري وقدره (1,14) وهو متوسط يشير إلى درجة متوسطة، كما يلاحظ أن العبارة الثامنة والعشرين وهي: تهتم إدارة الجامعة بالتواصل المستمر مع فريق إدارة الأزمات، قد حصلت على أقل متوسط حسابي وقدره (3,03) وانحراف معياري وقدره (1,06) وهو متوسط يشير إلى درجة متوسطة.

سادساً: للإجابة عن السؤال الرئيس للبحث ونصه: ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟ فقد استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد المقياس والمقياس ككل والجدول (8) يبين ذلك.

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس واقع إدارة الأزمات وعلى المقياس ككل

رقم البعد	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة البعد	درجة الاستخدام
1	التخطيط في إدارة الأزمة	3,18	0,503	2	درجة متوسطة
2	المعلومات في إدارة الأزمة	3,04	0,542	5	درجة متوسطة
3	الاتصالات في إدارة الأزمة	3,19	0,598	1	درجة متوسطة
4	اتخاذ القرار في إدارة الأزمة	3,08	0,657	3	درجة متوسطة
5	فريق إدارة الأزمة	3,08	0,655	4	درجة متوسطة
	المقياس ككل	3,12	0,464		درجة متوسطة

يلاحظ من الجدول (8) أعلاه أن البعد الثالث: الاتصالات في إدارة الأزمة، قد حصل على أعلى استجابة، وبمتوسط حسابي وقدره (19,3) ويشير إلى درجة متوسطة في واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن وانحراف معياري وقدره (60,0)، في حين تلاه البعد الأول: التخطيط في إدارة الأزمة، وحصل على الدرجة الثانية بمتوسط حسابي وقدره (18,3)، ويشير إلى درجة متوسطة أيضاً، وانحراف معياري وقدره (50,0)، ثم تلاه البعد الرابع: اتخاذ القرار في إدارة الأزمة وبمتوسط حسابي وقدره (08,3) ويشير إلى درجة متوسطة وانحراف معياري وقدره (66,0)، وجاء في المرتبة الرابعة البعد الخامس: فريق إدارة الأزمة بمتوسط حسابي وقدره (08,3) وانحراف معياري وقدره (66,0) ويشير إلى درجة متوسطة أيضاً، وجاء في المرتبة الأخيرة البعد الثاني: المعلومات في إدارة الأزمة بمتوسط حسابي وقدره (05,3) وانحراف معياري وقدره (0,54) ويشير إلى درجة متوسطة أيضاً، وقد كان متوسط الاستجابة لأفراد عينة الدراسة على المقياس ككل (12,3) وهو يشير إلى درجة متوسطة وبانحراف معياري وقدره (46,0).

ويعزو الباحثان حصول بعد الاتصالات على أعلى استجابة إلى اهتمام الإدارات الجامعية بإيصال فكرة لجمهور المستفيدين بأن الإدارة الجامعية تهتم بإدارة الأزمة، حتى وإن كان الواقع لا يشير إلى نفس الدرجة من الاهتمام لمعالجة الأزمة، ومما يعزز هذا التفسير حصول بعد المعلومات على المرتبة الأخيرة، فكيف يحصل بعد الاتصالات على أعلى استجابة، وبنفس الوقت يحصل بعد المعلومات على المرتبة الأخيرة، فكيف تتم عملية التواصل في ظل ضعف وقلة وجود المعلومات عن الأزمة، وهذا يؤكد عدم وجود أقسام متخصصة بتخزين ومعالجة المعلومات المتعلقة بالأزمات في الجامعات، وخاصة مع حصول بعد فريق إدارة الأزمة على المرتبة قبل الأخيرة.

ومن الملاحظ إن تقديرات أفراد العينة لواقع إدارة الأزمات في الجامعات الحكومية في شمال الأردن جاءت بدرجة متوسطة، ومتقاربة إلى حد كبير في الجامعات الثلاث، وهذا يعني أن هذه الجامعات تبذل جهوداً متوسطة لإدارة الأزمات، حسب رأي أعضاء

هيئة التدريس، وأن هذه الجهود قد لا تتناسب مع حجم الأزمات التي تعاني منها، ولو طبقنا هذا الواقع على مستويات التعامل مع الأزمة والتي حددتها جمعية المتخصصين في جامعة هارفارد، لوجدنا أن واقع الاستعداد للتعامل مع الأزمات في المستوى الأول، وهو أدنى مستوى للتعامل مع الأزمة، ويمتاز هذا المستوى باهتمام ضعيف بإدارة الأزمة بشكل استباقي؛ بمعنى ضعف أو عدم وجود خطط معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات، مع وجود بعض البرامج الرسمية القليلة لإدارة الأزمة. وتطبق عملية المراقبة فقط عند مواجهة الأزمة. وفي أحسن الأحوال قد يصل إلى المستوى الثاني، والذي يمتاز بوجود وعي عام لإدارة الأزمة، وبعض التقدير مع وجود وحدة تراقب المخاطر، ولكن بدون وجود عمليات مركزية، وبدون مراقبة منظمة، ولا يوجد تعريف محدّد للمحاسبية.

وربما يعود السبب في ضعف اهتمام الإدارات الجامعية بإدارة الأزمة إلى محدودية التمويل المالي للجامعات، حيث تحتاج إدارة الأزمات إلى العديد من التجهيزات، والموارد البشرية المكلفة مادياً، وقد يعود السبب كذلك إلى ضعف الوعي بأهمية إدارة الأزمات عند الإدارات الجامعية.

وبالرجوع إلى الأدب التربوي المتعلق بهذا الموضوع، فلا بد من أن يكون الاستعداد جيداً لدى الجامعات لمواجهة الأزمات التي قد تتعرض لها، حيث أصبحت الأزمات والمخاطر من سمات هذا العصر الذي نعيش فيه، لذلك يجب أن يكون الاستعداد لها كبيراً، ولذلك فإن الاستعداد بدرجة متوسطة التي أشارت إليها نتائج الدراسة لا تعد كافية.

ثامناً: للإجابة السؤال الثاني والذي نص على: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة، فيما يتصل بواقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن تعزى لمتغيرات (الجنس والرتبة الأكاديمية والكلية) لأعضاء هيئة التدريس؟ وفيما يلي تفصيل نتائج فحص الفروق التي تعزى لأثر هذه المتغيرات:

1. أثر الجنس الذي يتبع له عضو هيئة التدريس في واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ولفحص الفروق التي تعزى لأثر متغير (الجنس) على الدرجة الكلية في واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن، فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين المتعدد (MANOVA) على الدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، واستخدام اختبار (وليكس لامبدا) كجزء من اختبار تحليل التباين المتعدد، كما يظهر في الجدول (9)

الجدول (9): نتائج اختبار وليكس لامبدا (Wilks' Lambda) لأثر الجنس

المتغير	القيمة	اختبار ف	درجات الحرية / البسط	درجات الحرية/ المقام	الدلالة الإحصائية
الجنس	0,853	6,69 ^a	6,00	233,00	0,00

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد (الفئة)	البعد
166	0,461	3,26	ذكر	الأول
74	0,544	2,99	أنثى	
240	0,503	3,18	المجموع	
166	0,479	3,15	ذكر	الثاني
74	0,596	2,80	أنثى	
240	0,542	3,04	المجموع	
166	0,566	3,26	ذكر	الثالث
74	0,646	3,05	أنثى	
240	0,598	3,19	المجموع	
166	0,596	3,18	ذكر	الرابع
74	0,735	2,86	أنثى	
240	0,657	3,08	المجموع	
166	0,560	3,22	ذكر	الخامس
74	0,740	2,76	أنثى	
240	0,655	3,08	المجموع	
166	0,373	3,22	ذكر	الكلّي
74	0,562	2,89	أنثى	
240	0,464	3,12	المجموع	

يشير الجدول السابق إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات تبعاً إلى متغير الجنس، وللكشف عن أثر ذلك المتغير في كل بعد من أبعاد المقياس، تم استخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات (Multivariate) كما يظهر في الجدول التالي:

الجدول (11): نتائج اختبار تحليل التباين المتعدد (MANOVA) لأثر الجنس

المصدر	الرقم	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	اختبار ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	1	التخطيط في إدارة الأزمة	3,87	1	3,87	16,26	0,000
	2	المعلومات في إدارة الأزمة	6,46	1	6,46	24,063	0,000
	3	الاتصالات في إدارة الأزمة	2,20	1	2,20	6,28	0,013
	4	اتخاذ القرار في إدارة الأزمة	5,31	1	5,31	12,88	0,000
	5	فريق إدارة الأزمة	10,90	1	10,90	28,24	0,000

المصدر	الرقم	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	اختبار ف	الدالة الإحصائية
	6	المقياس ككل	5,39	1	5,39	27,84	0,000
الخطأ	1	التخطيط في إدارة الأزمة	56,76	238	0,239		
	2	المعلومات في إدارة الأزمة	63,95	238	0,269		
	3	الاتصالات في إدارة الأزمة	83,43	238	0,351		
	4	اتخاذ القرار في إدارة الأزمة	98,15	238	0,412		
	5	فريق إدارة الأزمة	91,91	238	0,386		
	6	المقياس ككل	46,10	238	0,194		
الكلية المصحح	1	التخطيط في إدارة الأزمة	60,64	239			
	2	المعلومات في إدارة الأزمة	70,41	239			
	3	الاتصالات في إدارة الأزمة	85,63	239			
	4	اتخاذ القرار في إدارة الأزمة	103,46	239			
	5	فريق إدارة الأزمة	102,82	239			
	6	المقياس ككل	51,49	239			

تشير نتائج الجدول السابق إلى وجود فروق دالة إحصائية في جميع أبعاد واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن وهي (التخطيط في إدارة الأزمة، والمعلومات في إدارة الأزمة، والاتصالات في إدارة الأزمة، واتخاذ القرار في إدارة الأزمة، وفريق إدارة الأزمة) وعلى الدرجة الكلية للمقياس تبعاً لمتغير الجنس. وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية في جدول المتوسطات، يلاحظ أن أعضاء هيئة التدريس من الذكور أعطوا تقديرات أعلى لجامعاتهم في واقع إدارة الأزمات، مقارنة بأعضاء هيئة التدريس من الإناث. وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة عاشور (2011) والتي أشارت بعدم وجود أثر لمتغير الجنس، وقد يعود السبب في ذلك إلى طبيعة الأنثى؛ حيث أنها تركز أكثر من الرجل على أخذ الاحتياطات اللازمة لإدارة الأزمة، مما جعل الإناث يعطون تقديرات أقل من الذكور.

2. أثر الكلية التي يتبع لها عضو هيئة التدريس في واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس:

ولفحص الفروق التي تعزى لأثر متغير (الكلية) على الدرجة الكلية في واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين المتعدد (MANOVA) على الدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، باستخدام اختبار (وليكس لامبدا) كجزء من اختبار تحليل التباين المتعدد، كما يظهر في الجدول التالي:

الجدول (12): نتائج اختبار وليكس لامبدا (Wilks' Lambda) لأثر الكلية

المتغير	القيمة	اختبار ف	درجات الحرية / البسط	درجات الحرية/ المقام	الدلالة الإحصائية
الكلية	0,832	7,84 ^a	6,00	233,00	0,000

ينتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية على المقياس الكلي لواقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن تعزى إلى متغير الكلية.

الجدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الكلية

العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد (الفئة)	البعد
152	0,480	3,07	علوم طبيعية	الأول
88	0,492	3,36	علوم إنسانية	
240	0,503	3,18	المجموع	
152	0,503	2,93	علوم طبيعية	الثاني
88	0,557	3,23	علوم إنسانية	
240	0,542	3,04	المجموع	
152	0,579	3,05	علوم طبيعية	الثالث
88	0,553	3,44	علوم إنسانية	
240	0,598	3,19	المجموع	
152	0,696	3,00	علوم طبيعية	الرابع
88	0,565	3,21	علوم إنسانية	
240	0,657	3,08	المجموع	
152	0,605	2,90	علوم طبيعية	الخامس
88	0,627	3,39	علوم إنسانية	
240	0,655	3,08	المجموع	
152	0,435	2,99	علوم طبيعية	الكلي
88	0,436	3,33	علوم إنسانية	
240	0,464	3,12	المجموع	

وللكشف عن أثر ذلك المتغير في كل بعد من أبعاد المقياس تم استخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات (Multivariate) كما يظهر في الجدول التالي:

الجدول (14) نتائج اختبار تحليل التباين المتعدد (MANOVA) لأثر الكلية

المصدر	الرقم	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	اختبار ف	الدالة الإحصائية
الكلية	1	التخطيط في إدارة الأزمة	4,74	1	4,74	20,18	0,000
	2	المعلومات في إدارة الأزمة	5,16	1	5,16	18,84	0,000
	3	الاتصالات في إدارة الأزمة	8,23	1	8,23	25,31	0,000
	4	اتخاذ القرار في إدارة الأزمة	2,46	1	2,46	5,80	0,017
	5	فريق إدارة الأزمة	13,26	1	13,26	35,26	0,000
	6	المقياس ككل	6,28	1	6,28	33,07	0,000
الخطأ	1	التخطيط في إدارة الأزمة	55,90	238	0,235		
	2	المعلومات في إدارة الأزمة	65,25	238	0,274		
	3	الاتصالات في إدارة الأزمة	77,40	238	0,325		
	4	اتخاذ القرار في إدارة الأزمة	101,00	238	0,424		
	5	فريق إدارة الأزمة	89,55	238	0,376		
	6	المقياس ككل	45,21	238	0,190		
الكلية المصحح	1	التخطيط في إدارة الأزمة	60,64	239			
	2	المعلومات في إدارة الأزمة	70,41	239			
	3	الاتصالات في إدارة الأزمة	85,63	239			
	4	اتخاذ القرار في إدارة الأزمة	103,46	239			
	5	فريق إدارة الأزمة	102,82	239			
	6	المقياس ككل	51,49	239			

تشير نتائج الجدول السابق إلى وجود فروق دالة إحصائية في جميع أبعاد واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن وهي: (التخطيط في إدارة الأزمة، والمعلومات في إدارة الأزمة، والاتصالات في إدارة الأزمة، واتخاذ القرار في إدارة الأزمة، وفريق إدارة الأزمة) وعلى الدرجة الكلية للمقياس تبعاً لمتغير الكلية. وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية في جدول المتوسطات يلاحظ أن أعضاء هيئة التدريس من كليات العلوم الإنسانية أعطوا تقديرات أعلى لجامعاتهم في واقع إدارة الأزمات مقارنةً بأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الطبيعية. ويعزو الباحثان السبب إلى أن الكليات ذات العلوم التطبيقية تحتاج إلى تجهيزات ومعدات ومهارات وموارد بشرية أكثر بكثير من كليات العلوم الإنسانية، فيما يتعلق بإدارة الأزمات، بسبب وجود المختبرات والمواد الخطرة مما جعل أعضاء هيئة التدريس يتطلعون إلى اهتمام أكثر بهذا الجانب. وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عاشور (2011) حيث لم تجد الدراسة أثراً لمتغير الكلية.

3. أثر الرتبة العلمية لعضو هيئة التدريس في واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس:

ولفحص الفروق التي تعزى لأثر متغير (الرتبة العلمية) على الدرجة الكلية في واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن، فقد تم إجراء اختبار تحليل التباين المتعدد (MANOVA) على الدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، باستخدام اختبار (وليكس لامبدا) كجزء من اختبار تحليل التباين المتعدد، كما يظهر في الجدول التالي:

جدول (15): نتائج اختبار وليكس لامبدا (Wilks' Lambda) لأثر الرتبة العلمية

المتغير	القيمة	اختبار ف	درجات الحرية / البسط	درجات الحرية/ المقام	الدلالة الإحصائية
الرتبة العلمية	0,952	0,973 ^a	12,00	464,00	0,474

يتضح من الجدول (15) عدم وجود فروق دالة إحصائية على المقياس الكلي لواقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن تعزى إلى متغير الرتبة العلمية.

الجدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية

العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد (الفئة)	البعد
51	0,461	3,208	أستاذ	الأول
124	0,485	3,157	أستاذ مشارك	
65	0,570	3,215	أستاذ مساعد	
240	0,503	3,183	المجموع	
51	0,522	3,129	أستاذ	الثاني
124	0,521	3,012	أستاذ مشارك	
65	0,597	3,043	أستاذ مساعد	
240	0,542	3,045	المجموع	
51	0,601	3,309	أستاذ	الثالث
124	0,560	3,167	أستاذ مشارك	
65	0,661	3,166	أستاذ مساعد	
240	0,598	3,19	المجموع	
51	0,623	3,19	أستاذ	الرابع
124	0,653	3,03	أستاذ مشارك	
65	0,691	3,10	أستاذ مساعد	
240	0,657	3,08	المجموع	

البعد	البعد (الفئة)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد
الخامس	أستاذ	3,23	0,648	51
	أستاذ مشارك	3,08	0,628	124
	أستاذ مساعد	2,96	0,698	65
	المجموع	3,08	0,655	240
الدرجة الكلية للمقياس	أستاذ	3,21	0,445	51
	أستاذ مشارك	3,09	0,437	124
	أستاذ مساعد	3,10	0,522	65
	المجموع	3,12	0,464	240

وللكشف عن أثر ذلك المتغير في كل بعد من أبعاد المقياس تم استخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات (Multivariate) كما يظهر في الجدول التالي:

الجدول (17): نتائج اختبار تحليل التباين المتعدد (MANOVA) لأثر الرتبة الأكاديمية

المصدر	الرقم	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	اختبار ف	الدالة الإحصائية
الرتبة العلمية	1	التخطيط في إدارة الأزمة	0,182	2	0,091	0,356	0,701
	2	المعلومات في إدارة الأزمة	0,491	2	0,246	0,832	0,436
	3	الاتصالات في إدارة الأزمة	0,817	2	0,408	1,14	0,321
	4	اتخاذ القرار في إدارة الأزمة	0,948	2	0,474	1,09	0,336
	5	فريق إدارة الأزمة	2,02	2	1,01	2,37	0,095
	6	المقياس ككل	0,598	2	0,299	1,39	0,250
الخطأ	1	التخطيط في إدارة الأزمة	60,46	237	0,255		
	2	المعلومات في إدارة الأزمة	69,92	237	0,295		
	3	الاتصالات في إدارة الأزمة	84,82	237	0,358		
	4	اتخاذ القرار في إدارة الأزمة	102,51	237	0,433		
	5	فريق إدارة الأزمة	100,79	237	0,425		
	6	المقياس ككل	50,89	237	0,215		
الكلّي المصحح	1	التخطيط في إدارة الأزمة	60,64	239			
	2	المعلومات في إدارة الأزمة	70,41	239			
	3	الاتصالات في إدارة الأزمة	85,63	239			
	4	اتخاذ القرار في إدارة الأزمة	103,46	239			

المصدر	الرقم	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	اختبار ف	الدالة الإحصائية
	5	فريق إدارة الأزمة	102,82	239			
	6	المقياس ككل	51,49	239			

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في أي بعد من أبعاد واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة عاشور (2011) .

وبناء على نتائج الدراسة يوصي الباحثان بما يلي:

- 1- في بعد التخطيط: زيادة تنسيق إدارة الجامعة مع مؤسسات المجتمع المحلي في التعامل مع الأزمة.
- 2- في بعد المعلومات: توظيف الموظفين المؤهلين للتعامل مع المعلومات لإدارة الأزمة
- 3- في بعد الاتصالات: زيادة استخدام إدارة الجامعات لوسائل الإعلام المختلفة لتوصيل المعلومات منعاً للشائعات حول الأزمات
- 4- في بعد اتخاذ القرار: مراعاة حاجات العاملين والطلبة عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالأزمة.
- 5- في بعد فريق إدارة الأزمة: تشكيل فريق متخصص بإدارة الأزمات في الجامعات والتواصل معه باستمرار.
- 6- زيادة اهتمام الجامعة بعناصر إدارة الأزمة في كليات العلوم الطبيعية .
- 7- اجراء المزيد من الدراسات حول إدارة الأزمات وبحث أثر متغيرات أخرى مثل: حجم الجامعة وموقع الجامعة .

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- أبو سمرة، محمود أحمد. الطيطي ، محمد عبدالإله . عاشور، فائق . (2012م) . إدارة الأزمات لدى أقسام التربية الرياضية ودوائرها في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية من وجهة نظر طلبتها. مجلة جامعة الأزهر بغزة سلسلة العلوم الإنسانية، جامعة الأزهر، غزة، مجلد 14، العدد 1، ص: 35- 72.
- أحمد، منى عبد العظيم محمد.(2008). إدارة الأزمة في التعليم الجامعي بالولايات المتحدة الأمريكية وإمكانية الاستفادة منها في مصر. رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الزقازيق، مصر.
- الثويمي، خالد خضر. (2010م). إستراتيجية مقترحة لاتخاذ القرار الإداري في مجال إدارة الأزمات للمستوى السعودية، المملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان الأردن.
- الزعيبي، علي فلاح (2013). دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية (دراسة تطبيقية)، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مجلد 6 ، العدد 11 ، 1- 43 .
- عاشور، محمد.(2011م). درجة تصور رؤساء الأقسام في جامعة اليرموك لتوافر عناصر إدارة الأزمات. مجلة جامعة أم القرى، مجلد 1 ، العدد 3، ص: 121- 165 .
- عودة، رهام راسم. (2008م) . واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة: دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

المراجع الأجنبية:

- Allabobyleva, Alexandra Sidorova.(2015). Crisis management in higher education in Russia. Internationalization in Higher Education: Management of Higher Education and Research , Vol 3 ,N.1, 23-35
- Andrews, James P. (2012).University response to crisis event involving international populations: the case of seven directors of international offices .Ph.D dissertation Texas State University-San Marcos San Marcos, Texas. USA.
- Alshoraty ،Yazid Isa. (2015). Reasons for University students Violence in Jordan. International educational Studies Vol. 8, N. 10 , 150- 157.
- Chebbi .Hela ,Pundrich, Aline Pereira .(2015) .Learning Crisis Unit through post- crisis: characteristics and mechanism . Learning Organization. Vol 22 ,N 4 , may. 198 – 214 .
- Fearn, Kathleen.(2007).Crisis Communications A Casebook Approach. Third Edition .lawrence Erlbaum associates publishers Mahwah, New Jersey London.

- Garcia, Breeze Dearer .(2015).Crisis Leadership: the roles university presidents and managers play in higher education- a case study of the state university system of Florida , Ph.D dissertation, Florida International University. Miami, Florida.
- Lewis, Lyndsey.(2009) "The campus killer spur states to act to protect students: Disagreements over policies on guns and mental health complicate efforts. Chronicle of Higher Education , Vol 53,N. 47 A16.
- Lott, Marykeane. (2012).Crisis Management Plans in Higher Education: commonalities, Attributes, and Perceived Effectiveness. PhD dissertation. Gallaudet University .Virginia.
- Mitroff , Ian I .Diamond ,Michael A . Alpaskan , Murat C .(2006).How prepared are Americas colleges and universities for major crisis ?Assessing the state of crisis management. The magazine of higher education learning . Vol 38 , N 1 , 61- 67.
- Pearson, C., & Clair, J. (1998). Reframing crisis management. The Academy of Management Review,Vol 65 n 1, 59–77
- Smith,Larry ,Miller. P Dan.(2002)Before crisis hits ;building a strategic crisis plan. American Association of Community Colleges.Community College Press® a division of the American Association of Community Colleges .Washington , D.C.
- Singh, Parvinder Pal. Chahal,Harpreet .Singh .(2015) Reactive Crisis Management Model. Journal of Research in Business, Economics and Management (JRBEM). Vol 4, n1.
- The University of Memphis (2015) Crisis Management Plan Updated - http://bf.memphis.edu/crisis/secure/crisis_mgmt_plan.pdf.
- Tufano , Peter(2011) Managing Risk in Higher Education. Forum Futures University of Oxford Saïd Business School.P:54-58
- U.S. Department of Education. (2010). Action Guide for Emergency Management at Institutions of Higher Education. First published in January 2009. Revised June 2010.
- Valackiene,Asta(2011). Theoretical Substation of the Model for Crisis Management in Organization. Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics, Vol 22, n1, 78-90.
- Virginia Department of Education. (2002). Model School Crisis Management Plan. Division of Special Education and Student Services.2002 Virginia,USA.
- Vogelaar, R. (2005). Rhetorical Approaches to Crises Communication: the Research, Development and Validation of an Image Repair Situational Theory for Educational and Leaders, PhD dissertation ,Sant Louis University .