وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاجتماعية

إدارة الأزمات التعليمية في ظل جائحة كورونا (التعليم عن بعد في جامعة نموذجا)

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التربية

تخصص: إرشاد وتوجيه

إعداد الطالبة:

- رحماني جميلة

تحت إشراف الأستاذة:

مرصالي حورية

السنة الجامعية 2021/2020


بسم الله الرحمن الرحيم

ملخص الدراسة

هدفت هده الدراسة إلى التعرف على إدارة الأزمات التعليمية في ظل جائحة كورونا (التعليم عن بعد في الجامعة نموذجا) بجامعة الدكتور يحي فارس –بالمدية من خلال معرفة مستوى إدارة الأزمات في الجامعة ولتحقيق أهداف الدراسة تم وضع التساؤلات التالية :

- ما مستوى إدارة الأزمات التعليمية لدى أساتذة التعليم الجامعي في ظل جائحة كورونا
- هل توجد فروق في إدارة الأزمات التعليمية تعزى إلى متغير الجنس في ظل جائحة كورونا لدى أساتذة التعليم الجامعي ؟
- هل توجد فروق في إدارة الأزمات التعليمية تعزى إلى متغير الخبرة المهنية (من 01الى 05 سنوات – من 06 إلى 10سنوات – من 11 سنة وما فوق) في ظل جائحة كورونا لدى أساتذة التعليم الجامعي ؟

واستخدم الباحث المنهج الوصفي لمناسبة هدا المنهج لمثل هدا النوع من الدراسات ،وبلغت عينة الدراسة (30) أستاذ وأستاذة من الجامعة بولاية المدية .

وأعدت الباحثة استمارة مكونة من (24) فقرة .

وتم التحقق من صدق الاستمارة باستخدام الصدق الظاهري (صدق المحكمين) والصدق الداخلي (صدق المحتوى) ، وتم التأكد من ثباتها عن طريق معامل **ألفا كرونباخ** حيث بلغ (0.84) وتم معالجة البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spps) وقد تم التوصل إلى النتائج التالية :

- مستوى إدارة الأزمات التعليمية لدى أساندة التعليم الجامعي في ظل جائحة كورونا .
- توجد فروق في إدارة الأزمات التعليمية تعزي إلى متغير الجنس في ظل جائحة كورونا لدى أساتذة التعليم الجامعي .
- توجد فروق في إدارة الأزمات التعليمية تعزى إلى متغير الخبرة المهنية (من 01الى 05 سنوات –من 06 إلى 10 سنوات –من 11 سنة وما فوق) في ظل جائحة كورونا لدى أساتذة التعليم الجامعي .

الإهداء

إلى من حملتني وهنا على وهن ،وسهرت في صغري ،ومدت لي يد العون في الكبر ،الى نبع الحنان وعالم الأمان ، وأعز ما لي في هدا الوجود أمي الحبيبة

إلى من سعى وشقي لأنعم بالراحة والهناء ،إلى الذي لم يبخل علي بشيء من أجل دفعي الى طريق النجاح ،إلى من أفنى من عمره السنين لأصل إلى هدا المستوى إلى أبي الغالي

إلى رفيق دربي معك أكون وبدونك لا أكون زوجي العزيز "عبد الوهاب "

إلى أولادي "ميرال أسيل ، أمين "

إلى من حبهم يجري في عروقي ، ويلهج بذكراهم فؤادي أخواتي وأخواتي

إلى من سرنا معا ونحن نشق الطريق نحو النجاح الى كل الأقارب والأحباب

اهدي ثمرة هدا البحث

جمـــــــــيلة

شكر وعرفان

إلى الدين ساعدوني ولو بكلمة طيبة ، بداية من الأستاذة المشرفة " الدكتورة حورية مرصالي " الفاضلة التي أرهقتها وأتعبتها معي فمنها السماح ومني الشكر والعرفان والتقدير

إلي اساتدتي الكرام وكل الدين أسهموا في تكويني وفي تسهيل إنجاز هدا العمل وإخراجه إلى النور سواء من قريب أم من بعيد

إلى كل هؤلاء شكر الخاص واحترام الكبير وعرفان جميل ودعوة صبر وتحد للمضي قدما ، والسير في طريق العلم والبحث والنجاح ، وما توفيقي إلا بالله رب العالمين .

الرقـــم	الموضـــوع	الصفحـــة
01	ملخص الدراسة	
02	**فهرس الجداول**	
03	**مقدمة**	
	الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة	
04	إشكالية الدراسة وتساؤلاتها	
05	**فرضيات الدراسة**	
06	أهداف الدراسة	
07	**أهمية الدراسة**	
09	**أسباب اختيار الموضوع**	
10	**حدود الدراسة**	
11	**التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة**	
12	**الدراسات السابقة**	
	الفصل الثاني :إدارة الأزمات التعليمية	
13	**تمهيد**	
14	**ماهية إدارة الأزمات**	
15	**عناصر الأزمة**	
16	**أنواع الأزمات**	
17	**محاور الأزمات**	
18	**أساليب الأزمات**	
19	**أسباب نشوء الأزمات**	
20	**مراحل إدارة الأزمات**	
21	**خلاصة الفصل**	

الفصل الثالث :التعليم الالكتروني		
22	**تمهيد**	
23	**مفهوم التعليم الالكتروني**	
24	**مصطلحات التعليم الالكتروني**	
25	**أهداف التعليم الالكتروني**	
26	**أهمية التعليم الالكتروني**	
27	**مبادئ التعليم الالكتروني**	
28	**أسس التعليم الالكتروني**	
29	**استراتيجيات التعليم الالكتروني**	
30	**معوقات التعليم الالكتروني**	
31	**خلاصة الفصل**	
الفصل الرابع :الجامعة وإدارة الأزمة في الجامعة		
32	**تمهيد**	
33	**نشأة الجامعة في الجزائر**	
34	**أهمية واهداف الجامعة**	
35	**وظائف الجامعة**	
36	**مراحل تطور سياسة البحث العلمي في الجزائر**	
37	**إدارة الأزمة في الجامعة**	
38	**أنواع الأزمات الجامعية**	
39	**خلاصة الفصل**	
الجانب الميداني للدراسة		
الفصل الخامس :الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية		
40	**تمهيد**	

41	**أولا :الدراسة الاستطلاعية**	
42	**أهدافها**	
43	**ثانيا :الدراسة الأساسية**	
44	**منهج الدراسة**	
45	**حدود الدراسة**	
46	**عينة الدراسة**	
47	**أدوات الدراسة**	
48	**الأساليب الإحصائية المستخدمة**	
49	**خلاصة**	
	الفصل السادس :عرض وتفسير ومناقشة النتائج	
50	**تمهيد**	
51	**عرض وتحليل نتائج الدراسة للفرضية الأولى**	
52	**عرض وتحليل نتائج الدراسة للفرضية الثانية**	
53	**عرض وتحليل نتائج الدراسة للفرضية الثالثة**	
54	**تفسير نتائج الفرضية الأولى**	
55	**تفسير نتائج الفرضية الثانية**	
56	**تفسير نتائج الفرضية الثالثة**	
57	**خلاصة وتوصيات**	
58	**قائمة المصادر والمراجع**	
59	**الملاحق**	

رقم الجدول	عنوان الحدول	الصفحة
01	معاملات ثبات استبيان إدارة الأزمات التعليمية بطريقة ألفا كرونباخ	
02	دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين المتطرفتين لأفراد استبيان إدارة الأزمات التعليمية	

مقدمـــــة

يواجه التعليم الجامعي في معظم دول العالم أزمات باختلاف شدتها وطبيعة تأثيرها ،منها الخطيرة و المضرة فالأزمات في وقتنا الراهن تحتاج إلى إدارة أزمات ،حيث بدأ التفكير الجدّي في كل دول العالم في وضع أو بناء أسس لإدارة الأزمة في كل المؤسسات دون استثناء لإدراك أبعادها ومعرفة أسبابها ،وطرق حلّها بأساليب علمية ،حيث أصبحت إدارة الأزمة فرع من فروع المعرفة يدرس في مختلف جامعات العالم الغربية والعربية وعلى غرارها الجامعة الجزائرية .

فالجامعة الجزائرية تعرضت في السنوات الأخيرة للعديد من التحولات والأحداث التي أدت إلى صعوبة التعامل معها وإصابتها بالعجز عن تجاوزها وعلى غرار بعض الأزمات ،أزمة كورونا في مختلف المؤسسات منها الجامعات و الذي أدّى إلى شلل في الدّراسة لمدة زمنية معتبرة ،ومحاولة الفريق الإداري للجامعة نشره ،ولهذا الغرض قمت بتقسيم هذه الدّراسة إلى خمسة فصول رئيسية والمتمثلة في :

الفصل الأول : أو الإطار العام للدراسة ،تناولت في هذا الفصل إشكالية الدراسة ،.أهمية الدراسة وأهداف ،اسباب اختيار الموضوع ،ضبط المصطلحات و الدراسات السابقة التي اعتمدتها.

الفصل الثاني :الفصل النظري للدّراسة والمقسم إلى :ماهية إدارة الأزمات ،عناصرها ،أنواع أزمات ،محاورها أساليب وأسباب نشوئها ومراحل إدارة الأزمة ثم ننهي بخلاصة الفصل .

الفصل الثالث : والذي تناولت فيه مفهوم التعليم الالكتروني ،المصطلحات المرتبطة بالتعليم الالكتروني ،أهداف التعليم الالكتروني ،أهمية ومبادئ التعليم الالكتروني ،أسس التعليم الالكتروني ،استراتيجيات التعليم ومعوقات التعليم عن بعد .

الفصل الرابع : والمعنون بالجامعة وإدارة الجامعة ،نشأتها في الجزائر ،أهميتها وأهدافها وظائفها ،ومراحل تطور سياسة البحث العلمي ،كذلك إدارة الأزمة في الجامعة وأنواع الأزمات في الجامعة .

الفصـل الخـامس : أفردت هذا القسم للدراسة التحليلية والميدانية حيث قمت بتحليل كيفي لإجابات المبحوثين والتعليق عليها ،ثم عرضت كل من النتائج العامة المتعلقة بدراستي التحليلية وأخيرا الخاتمة .

الجاذب الذظري

الفصل الأول
الإطار المنهجي للدراسة

1- الإشكاليـة :

يعتبر علم إدارة الأزمات من العلوم الحديثة نسبيا ،حيث ترجع نشأة هذا العلم إلى أزمة الصواريخ الكوبية عام 1962 ،كما يعد علم إدارة الأزمات من العلوم التي تزداد أهميتها يوما بعد يوم ،فحدوث الأزمات أصبح جزءً لا يتجزأ من سمات المجتمع المعاصر ،سواءً كانت تلك الأزمات على المستوى الفردي أو الجماعي ،وسواءً كان حدوث تلك الأزمات على المستوى الإقليمي أو الدّولي ،وترتيبا على ذلك فالمجتمعات تعيش الآن فوق بركان من الأزمات لا تعلم متى يثور ذلك البركان .

إنّ المجتمع الجزائري كغيره من المجتمعات العربية والدولية التي لم يسلم من الأزمات والتهديدات والصراعات حيث يتعرض بصفة دورية لأزمات عديدة بمختلف أنواعها سواء كانت سياسية ،اجتماعية اقتصادية ،إدارية وبشرية أو طبيعية أو تعليمية ،ورغم مختلف الجهود التي تبذلها الدولة الجزائرية ومختلف الجهات الرّسمية لمجابهة تلك الأزمات إلاّ أنّها في تزايد مستمر وذلك راجع إلى عدّة أسباب بشرية ومادية ولعل أهمها عدم وجود كوادر مؤهلة في جهة ،وعدم وجود استراتيجية فعالة لإدارة اللازمة تعتمد على الأسس العلمية إضافة إلى نقص الخبرات ،وعدم الاستفادة من التجارب السابقة والخبرات الدولية في مواجهة الأزمات

فالأزمة تعتبر مصدر قلق في الجامعات لصعوبة السيطرة عليها من قبل الرؤساء والمرؤوسين لأنّها تتميز بقلة وشح المعلومات .فكثرة الشائعات التي تتناول بصورة تلقائية ،وهنا تكتسب الجامعات ود وتعاطف الرأي العام .

وتعتبر .الجامعة الجزائرية كيان اجتماعي ،تتمثل وظيفتها في تقديم المادة العلمية للطلبة والخروج ببحوث علمية تتوجه بشهادات ليسانس ،ماستر ،ودكتوراه ،فمن الضروري وجود الأزمات من أجل الحفاظ على البيئة التعليمية ،فالمؤسسة الجامعية الجزائرية كغيرها من الجامعات تقع من حين لآخر تحت ضغط وتتعرض هي الأخرى لأزمات طلبة السنة الدراسية ،والمتمثلة في أزمة حرجة جائحة كورونا والتي تسببت في انقطاع الكثير من الأطفال والشباب عن التعليم ،حيث جاءت في وقت تعاني فيه الجامعة من أزمة تعليمية عالمية ،فهناك الكثير من الطلاب في الجامعة لا يتلقون فيها المهارات الأساسية التي يحتاجونها في الحياة العملية .

يرى **طاهر عبد الفتوح** أنّ إدارة الأزمة وهي نظام يستخدم للتعامل مع الأزمات من أجل تجنب حدوثها والتخطيط للحالات التي لا يمكن تجنبها وإجراء التجهيزات للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها .

ويرى **روبرت** أنّ إدارة الأزمة هي عبارة عن نظام يستخدم للتعامل مع الأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها وهو نظام يطبق للتعامل مع هذه الحالات الطارئة عند حدوثها بغرض التحكم في النتائج والتحقيق أو الحدّ من آثارها التدميرية حيث ترى **بتول السيد مصطفى** أنّ أزمة كورونا بشكل عام تعني توقيف للأحداث بتميز بصعوبته أو خطورته ،وعادة ما يتعلق بوضع مستقبلي له علاقة بالتاريخ أو الحياة.

وقد أصبح اتخاذ التعليم الالكتروني في معظم الجامعات كمنهج تربوي داعم أمرا ملحا وقد أقدمت العديد من الجامعات والكليات العلمية على أن تنشئ مراكز للتعليم الالكتروني من تقنياته بحيث يمكن عن

طريقها مساعدة أطراف العملية التعليمية (عضو هيئة التدريس ،الطالب).حيث أظهرت صيغ تعليمية حديثة مثل التعليم الافتراضي ،ومن هنا يمكن طرح التساؤلات الآتية :

1- ما مستوى إدارة الأزمات التعليمية لدى أساتذة التعليم الجامعي في ظل جائحة كورونا ؟

2- هل توجد فروق في إدارة الأزمات التعليمية تعزى إلى متغير الجنس في ظل جائحة كورونا لدى أساتذة التعليم الجامعي ؟

3- هل توجد فروق في إدارة الأزمات التعليمية تعزى إلى متغير الخبرة المهنية (من 01 إلى 5 سنوات ،من 06 إلى 10 سنوات ،من 11 سنة وما فوق)في ظل جائحة كورونا لدى أساتذة التعليم الجامعي ؟

2- فرضيات البحث :

- مستوى إدارة الأزمات التعليمية لدى أساتذة التعليم الجامعي في ظل جائحة كورونا .

- توجد فروق في إدارة الأزمات التعليمية تعزى إلى متغير الجنس في ظل جائحة كورونا لدى أساتذة التعليم الجامعي .

- توجد فروق في إدارة الأزمات التعليمية تعزى إلى متغير الخبرة المهنية (من 01 إلى 5 سنوات ،من 06 إلى 10 سنوات ،من 11 سنة وما فوق)في ظل جائحة كورونا لدى أساتذة التعليم الجامعي .

3- أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق عدّة أهداف فرعية تتمثل في :

- توجد فروق في إدارة الأزمات التعليمية يعزى من المتغير الجنس في ظل جائحة كورونا لدى أساتذة التعليم الجامعي.

- توجد فروق في إدارة الأزمات يعزى من المتغير الخبرة المهنية (من 01 إلى 05 سنوات ، من 06 إلى 10 سنوات ، من 11 سنة فنا فوق) في ظل جائحة كورونا لدى أساتذة التعليم الجامعي.

4- أهمية الدراسة :

تنطلق أهمية الدراسة من أنّها تسهم في تسليط الضوء على أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تتبعها الجامعات العالمية في تعاملها مع الأزمات التي قد تمر بها ،بالإضافة إلى أنّ الدّراسة تحاول الخروج بمقترحات يمكن بها تطبيق أسلوب إدارة الأزمات في التعليم الجامعي ،بما يتفق من واقع المجتمع الجزائري وظروفه ،مما قد يساعد إدارة الجامعة على الاستجابة المنظمة والسريعة في التعامل مع الأزمات المختلفة التي قد تحدث داخل الحرم الجامعي .

ويعتبر التعليم الالكتروني ضرورة حتمية لكل المجتمعات سواء المتقدمة منها أو النامية وبخاصة في ظل المتغيرات المتسارعة والمتلاحقة فهذا النوع من التعليم يقدم فرصا وخدمات تعليمية تتعدى الصعوبات المتضمنة في التعليم المعتاد .

5- أسباب اختيار الموضوع :

إنّ اختيار موضوع البحث لم يكن عبثا أو من عدم بل من خلال عدّة أسباب نذكر منها :

2-1 -أسباب ذاتية :وتكمن في :

-الرغبة الذاتية لدراسة موضوع إدارة الأزمة في المؤسسات الجامعية الجزائرية .

- اختيار المعارف المنهجية من خلال الدراسات السابقة ،والتدريب على كيفية تطبيق أدوات جمع البيانات.

2-2 - أسباب موضوعية :وتكمن في :

- قلة الدراسات في مجال إدارة الأزمات في الجزائر ،وفي مؤسسات التعليم العالي خاصة .

- تعرض المؤسسات بمختلف أشكالها وخاصة إلى عدّة أزمات ،ممّا أدّى إلى وجوب دراسة كيفية تسييرها.

6-حدود الدراسة :

الحدود المكانية : تقتصر الدراسة على أساتذة جامعة المدية (يحي فارس)

الحدود الزمنية : 2020-2021 ..

الحدود البشرية :أساتذة التعليم العالي.

7- مصطلحات الدراسة :

1- الأزمـة :

لغـة :جمع أزمات ،شدة وضيق ،تطور فجائي وخطير ،تغير يحدث اضطراب وبلبلة "أزمة سياسية "

(أنطوان نعمة وآخرون ،2000،ص 16)

اصطلاحا : هي حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرار ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة .

(سليم بطرس ،2011 ،ص 18)

2- إدارة الأزمة :

هـي سلسـلة الإجـراءات الهادفـة إلـى السـيطرة علـى الأزمـات و الحـدّ مـن تفاقمهـا حتـى لا ينفلـت زمامهـا مؤديـة بـذلك لنشـوب حـروب وبـذلك تكـون الإدارة الرشـيدة للأزمـة هـي التـي تضـمن الحفـاظ علـى المصالح الحيوية للدولة وحمايتها .

(ماجد مهدي المساعدة ،2012 ،ص 22)

3- الأزمة التعليمية :

هي مشكلة أو حالة تواجه النظام التعليمي تستدعي اتخاذ قرار سريع لمواجهة هذه المشكلة غير أنّ الاستجابة الروتينية لإدارة الأزمة التعليمية تجاه هذه المشكلة تكون غير كافية ،فتحول المشكلة حينئذ إلى أزمة تتطلب تجديدات في المؤسسة الإدارية التعليمية والأساليب الإدارية التي تتبعها تلك المؤسسة .

(عبد العزيز أحمد نصر ،2002 ،ص 47)

4- التعليم الالكتروني :

هو اسلوب حديث من أساليب التعليم ،توظف فيه آليات الاتصال الحديثة سواءً كان ذلك الاتصال عن بعد أو في فصل دراسي .

(محمد رفعت حسن ،2014 ،ص 14)

5- الجامعة :

هـي مؤسسـة تعليميـة يلتحـق بهـا الطـلاب بعـد إكمـال دراسـتهم بالمدرسـة الثانويـة والجامعـة أعلـى مؤسسـة معروضـة فـي التعليم العـالي ،وتطلق أسماء أخرى علـى الجامعـة وبعض المؤسسـات التابعـة لهـا مثـال :الكليـةّ ،المعهـد ،الأكاديميـة والمدرسـة العليـا ،وهـذه الأسـماء تسـبب اخـتلاط فـي الفهـم لأنهـا تحمـل معاني مختلفة من بلد لآخر .

(هاشم فوزي وآخرون ،2008 ،ص 62)

التعاريف الإجرائية :

- الأزمــة :

هـي حالـة ذعـر وتـوتر تصـيب المؤسسـات بمختلـف أنواعهـا فتهـدد كيانهـا الإداري وتعرقـل السـير الحسن لخدماتها ،وبالتالي تضع المسيرين والطاقم الإداري في دوامة من القلق وصعوبة اتخاذ القرار ،وهذا ما وقع في جامعة الدكتور يحي فارس بولاية المدية .

-إدارة الأزمة :

هـي كيفيـة تسـيير ومعالجـة الفريـق الإداري فـي جامعـة المديـة لأسـاتذة التعلـيم العـالي فـي جائحـة كورونا أثناء وقوعها والاستراتيجيات والأساليب التي اتبعتها للخروج منها .

- الأزمة التعليمية :

هـي مشـكلة تواجـه النظـام التعليمـي فـي الجامعـة تسـتدعي إلـى اتخـاذ قرار لمواجهـة هـذه المشـكلة وتتطلب تجديدات في المؤسسة الإدارية التعليمية التي تتبعها جامعة المدية .

- التعليم الالكتروني :

هو تقديم محتوى تعليمي عبر وسائل الإعلام مثل الحاسوب وشبكاته إلى المتعلم يتيح له التفاعل مع هذا المحتوى .

- الجامعة :

جامعة الدكتور يحي فارس هي منشأة تابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي مكونة من رئاسة الجامعة وكليات من مختلف التخصصات تطر طلبة ليسانس ،ماستر ،دكتوراه لتكوين إطارات في مختلف المجالات .

8- الدراسات السابقة :

هناك العديد من الدراسات السابقة اتي تطرقت لموضوع **إدارة الأزمـات** التعليمية في ظل جائحة كورونا (التعليم عن بعد في الجامعة نموذجا) وتناولته من زوايا مختلفة ،وقد تمثلت هذه الدراسات عربية ،وسوف نستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة غلى أبرز ملامحها

مع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدّراسة الحالية ،ويود الباحث أن يشير إلى أنّ الدراسات التي سوف يتم استعراضها جاءت في الفترة الزمنية بين 2008 و 2011 وشملت جملة من الأقطار والبلدان مما يشير إلى تنوعها الزمني والجغرافي .

وهذا وقد تمّ تصنيف هذه الدّراسات حسب المتغيرات الرئيسية للدراسة وحسب كونها دراسات عربية إلى أربعة تصنيفات هي الدراسات العربية التي تناولت محور واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن ثم الدراسة العربية التي تناولت محور واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي في قطاع غزة وكذلك الدراسة العربية التي تناولت محور إدارة الأزمات لدى رؤساء الأقسام العلمية في جامعة واسط من وجهة نظر التدريس والدراسات العربية التي تناولت محور واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين .

الدراسة الأولي :بعنوان "واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية ":في شمال الأردن :مقال مقدم في مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية من إعداد سعيد عبابنة ومحمد علي عاشور قسم الإدارة وأصول التربية ،كلية التربية ،جامعة اليرموك ،الأردن .

انطلقت إشكالية الباحث من أنّ الجامعات الأردنية تتعرض لأزمات مختلفة والتي تؤثر سلبا في التعليم وتوصل الباحث أنّه لا يوجد متخصصين قائمين على إدارة وتسيير الأزمات في الجامعات وبالتالي تعالجها إدارة الجامعة فقط ومنه خلصت إلى التساؤلين الرئيسين التاليين :

– ما واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية بشمال الأردن من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس ؟

– هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a= 0.05) في استجابات أفراد العينة فيما يتصل بواقع إدارة الأزمات الجامعية الحكومية الأردنية في شمال الأردن تعزى لمتغيرات (الجنس ،الرتبة الأكاديمية والكلية لأعضاء هيئة التدريس ؟

أمّا هدف هذه الدراسة المتمثلة في معرفة واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن من وجهة نظر هيئة التدريس في الأبعاد التالية :

– ا تخطيط والمعلومات والاتصالات واتخاذ القرار وفريق إدارة الأزمة .

– معرفة أثر متغيرات الكلية والجنس والرتبة الأكاديمية في استجابات أفراد العينة ،فيما يتصل بواقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية في شمال الأردن .

أمّا فيما يخص الجانب المنهجي اعتمد على منهجية البحث الوصفي في هذه الدراسة ،حيث أنّها ملائمة لأغراض الدراسة ،أمّا مجتمع البحث شمل جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك وجامعة العلوم والتكنولوجيا وجامعة البيت الأردنية ،اما العينة اختبار العين العشوائية الطبقية ،وللإجابة عن سؤالي الدراسة استخدم الباحث استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات في بحثه من خلال نتائج التحليل الاحصائي نبيّن ما يلي :

1–تحديد إدارة الجامعة تعليمات إدارية وإجراءات واضحة للتعامل مع الأزمة قد حصلت على أعلى استجابة.

2-تسهل إدارة الجامعة من التواصل بين اقسامها المختلفة وقت التعامل مع الازمة قد حصلت على أعلى استجابة.

3-تزيد ادارة الجامعة من التواصل بين اقسامها المختلفة وقت التعامل مع الأزمة قد حصلت على أعلى استجابة.

4-تحرص إدارة الجامعة على اتخاذ القرار المناسب بسرعة ودقة قد حصلت على أعلى استجابة.

5-توفر إدارة الجامعة لفريق إدارة الجامعة كافة ما يحتاجه من موارد بشرية ومادية قد تحصلت على أعلى استجابة .

الدراسة الثانية :واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة : دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية –رسالة ماجستير في إدارة الأعمال من إعداد الطالبة رهام راسم عودة ،قسم إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية ،غزة ،2008:

تمحورت إشكالية الدراسة حول "أنّ الأزمات أصبحت مشكلة ومصدر قلق في جميع المؤسسات بسبب ضعف السيطرة عليها وغياب إدارة لتسييرها وبالتالي نجد صعوبة في اتخاذ القرارات الصائبة للخروج منها .

ومن هنا نبرز أهداف الدراسة من خلال التعرف على أنواع الأزمات الإدارية التي قد تصيب مؤسسات التعليم العالي ،كما يمكن التعرف على الأساليب والاستراتيجيات التي تستخدمها الجامعة الإسلامية والإمكانيات المادية والبشرية ودورها في إدارة الأزمة التي تعرضت لها الجامعة من خلال طرح

بعض التساؤلات والمتمثلة في طرح التساؤل الرئيسي التالي : ما هو واقع إدارة الأزمات في الجامعة الإسلامية ؟

واندرجت تحته الأسئلة التالية :

-هل يوجد بالمؤسسة فريق إداري متخصص لإدارة الأزمات ؟

- هل تتنبأ المؤسسة بالأزمة وتستعد لها قبل حصولها ؟

فرضيات الدراسة وتمثلت في :

1- عملية تخطيط إدارة الأزمات في الأزمات .

2- يؤثر مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية في إدارة الجامعة بصورة معنوية على قدرة الجامعة على إدارة الأزمات .

3- يؤثر مدى ولاء وانتماء العاملين للجامعة بصورة معنوية على قدرة الجامعة على إدارة الأزمات .

4- يؤثر دور القيادة أثناء الأزمة بصورة معنوية على قدرة الجامعة على إدارة الأزمات .

5- تؤثر عملية التقييم وتعلم إدارة الجامعة من التجارب بصورة معنوية على قدرة الجامعة على إدارة الأزمات

6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية بنسبة 0.05 بين إجابات المبحوثين حول فعالية إدارة الجامعة لإدارة الأزمات تعزى للعوامل الشخصية (المؤهل ،الخبرة ،المستوى الوظيفي ....الخ)

أمّا مجتمع البحث تمثل في العاملين بالجامعة الإسلامية والمقسمين إلى ثلاث فئات :الأكاديميين الإداريين ،وفئة موظفي الخدمات والمتمثلين في 794 موظف وعينة الدراسة تتمثل في عينة عشوائية طبقية تتمثل في 170 موظف وموظفة .

أداة الدراسة : استخدمت الباحثة استبانة باعتبارها أكثر خدمة لموضوعها ،فقد وزعت الباحثة 170 استمارة وخضعت للدراسة 139 استبانة فقط .

نتائج الدراسة تمثلت في :

– إدارة الجامعة تلتزم بعملية التخطيط لإدارة الأزمة قبل حدوثها ،كما أنّ لديها شق خاص بالتخطيط وعملياته .

– إدارة الجامعة تستخدم الطرق العلمية لاتخاذ القرارات وذلك بدرجة متوسطة .

– اهتمام إدارة الجامعة بعملية الاتصالات .

–إدارة الجامعة تحرص على حفظ المعلومات حول الأزمة لديها ،وتراعي أن تكون مراكز المعلومات قريبة من متخذي القرارات .

– لدى الجامعة الإمكانيات المادية والبشرية لإدارة أزمتها .

– العاملين بالجامعة لديهم انتماء وولاء لجامعتهم ،ويشعر معظمهم بالفخر والرضا عن وظيفته بالجامعة .

–قيادة الجامعة الإسلامية لها دور هام في عملية اتخاذ القرارات اثناء وقوع الأزمات ،وأظهرت نتائج الدراسة أنّ الإدارة تحترم وجهات النظر المختلفة والمخرجات المقدمة من قبل فريق العمل .

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية 0.05 بين إجابات المبحوثين حول فعالية إدارة الجامعة لإدارة الأزمات تعزى للجنس فقط عند مستوى دلالة a=0.05.

الدراسة الثالثة :إدارة الأزمات لدى رؤساء الأقسام العلمية في جامعة واسط من وجهة نظر التدريس :

مقال مقدم في مجلة كلية التربية ،من إعداد ثائر محمد علي محمد السويدي ،العدد 21،تمحورت إشكالية الدراسة حول أن الأزمة أصبحت ملازمة لكل المؤسسات العراقية الجامعية عموما والعراقية خصوصا نحتاج لإدارة لتسيير الأزمات التي توجهها الجامعة. بناء على الهدف الرئيسي لها في معرفة مستوى إدارة الأزمات لدى رؤساء الأقسام العلمية في جامعة واسط من وجهة نظر التدريس .

أمّا فيما يخص الجانب المنهجي اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث أنّه المنهج الملائم للدراسة أمّا مجتمع البحث يتمثل في 574 تدريسا ،واستخدم العينة العشوائية للإجابة عن سؤال الدراسة ،استخدم أداة جمع البيانات المتمثلة في استمارة استبيان .

نتائج الدّراسة :

تبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي تبين ما يلي :

– رؤساء الأقسام العلمية في جامعة واسط يتمتعون بدرجة تطبيق جيدة في إدارة الأزمات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدارة الأزمات لدى رؤساء الأقسام العلمية من وجهة نظر التدريس بحسب متغيرات البحث .

– أغلب الأقسام العلمية في الجامعة تفتقر إلى فرق ولجان متخصصة في اكتشاف وإدارة الأزمات .

– إدارة الأزمات في المؤسسات العلمية والتربوية هو عن إدارة تحدّيات المستقبل سواء كانت إيجابية أو سلبية .

الدّراسة الرابعة :واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين : من إعداد زينات موسى مسك ،رسالة ماجستير في إدارة أعمال ،إشراف الدكتور راتب الجعبري ،جامعة الخليل ،غزة 2011.

إشكالية الدراسة انطلقت من أنّ المستشفيات من أكثر المؤسسات عرضة للأزمات ،وأنّها تحتاج إدارة لتسيير هذه الأزمات ،وتستفيد من إيجابياتها ونتجنب سلبياتها ،وصولا إلى تحقيق جملة من الأهداف والمتمثلة في الهدف الرئيسي :وهو التعرف على مدى توفر نظام لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية ،من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي :إلى أي مدى تتوفر عملية منظمة لإدارة الأزمات في هذا القطاع .

أمّا بالنسبة للفرضيات فقد وظفت الباحثة أربعة فرضيات أساسية نذكر منها الفرضية الرئيسية الأولى :

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند a < 0.05 بين واقع إدارة الأزمات والمستشفيات الحكومية في الضفة الغربية ،واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر المبحوثين تعزى إلى خصائصهم الشخصية .

أمّا فيما يخص الجانب المنهجي اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في عرض المفاهيم والخبرات ونتائج الدراسة ،أمّا أدوات جمع البيانات فاعتمدت على أسلوب المسح بالعينة واستمارة استبيان ،أمّا فيما يخص مجتمع البحث فتمثل في جميع المدرسين ورؤساء الأقسام والشعب والمساعدين الإداريين في مستشفيات القطاع ،بينما العينة العشوائية الطبقية ،ومن خلال التحليل الإحصائي تبينت النتائج التالية:

- وجود نظام لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة بالضفة الغربية بمراحله المختلفة بدرجة متوسطة .

- وجود معوقات أمام نظام إدارة الأزمات بمستشفيات القطاع العام في الضفة الغربية بدرجة متوسطة .

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى a < 0.05 في واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام في الضفة الغربية ،واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر أفراد العينة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة ،ومتغير المحافظة التي يقع فيها المستشفى ،متغير المسمى الوظيفي ،متغير المؤهل العلمي ومتغير العمر والجنس .

– لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى a < 0.05 بين معوقات إدارة الأزمات وواقع إدارتها في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية ،ووجود علاقة طرديه ذات دلالة إحصائية عند المستوى

a < 0.05 بين عناصر البرنامج الفعّال لإدارة الأزمات وواقع إدارتها في مستشفيات القطاع العاملة في الضفة الغربية .

جوانب الاستفادة من ا لدّراسات السابقة :

ممّا لاشك فيه أنّ الدراسة الحالية استفادت كثيرا ممّا سبقها من دراسات ، حيث حاولت أن توظف كثير من الجهود السابقة للوصول إلى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها بشكل شمولي ،ومن جوانب الاستفادة العلمية للدّراسات السابقة ما يلي :

أوجه التشابه :

1– اتفقت دراستي مع الدّراسات السابقة في تناول موضوع إدارة الأزمات في الجامعة ما عدا الباحث زينات موسى مسك عالجت إدارة الأزمات في المستشفيات .

2– كما اتفقت دراستي مع الدّراسات السابقة في المنهج المتمثل في المنهج الوصفي .

3– اتفقت الدّراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدامها لأدوات جمع البيانات .

أوجـه الاختـلاف :

1- اختلفت دراستي مع الدّراسات السابقة في تحديد المجال الزماني والمكاني .

2- اختلفت دراستي مع الدّراسات السابقة في مجتمع البحث والعينة .

3- تختلف دراستي مع الدّراسات الأخرى في النتائج من حيث أنّ الدّراسات السابقة نتائجها من سنة 2011 إلى 2018 أمّا نتائجي جديدة لسنة 2021.

مـدى الاستفادة من الدّراسات السابقة : تمت الاستفادة من هذه الدّراسات في :

1- ساهمت الدراسات السابقة في إعداد الإطار النظري وأدوات جمع البيانات في دراستي .

2- الاستفادة من المصادر والمراجع التي استخدمت في هذه الدراسات .

3- ساهمت الدراسات السابقة في بناء فكرة دراستي .

4- ساهمت الدراسات السابقة من خلال نتائجها وتوجيهها في بناء توصيات ومقترحات دراستي .

الفصل الثاني
إدارة الأزمات التعليمية

تمهيـد :

مفهوم الأزمة من المفاهيم الواسعة الانتشار في المجتمع المعاصر ،حيث أصبحت تمس بشكل أو بآخر كل جوانب الحياة ،بدءا من الأزمات التي تواجه الفرد مرورا بالأزمات التي تمر بها الحكومات والمؤسسات انتهاء بالأزمات الدولية .

بل أن مصطلح الأزمة أصبح من المصطلحات المتداولة على جميع الأصعدة وفي مختلف المستويات الاجتماعية .

وعالم الأزمات عالم حي ومتفاعل ،عالم له أطواره وله خصائصه و أسبابه ،تتأثر به الدولة أو الحكومة فيتأثر به اصغر كائن موجود في المجتمع البشري .

ولما للأزمات ومواجهتها من أهمية كبيرة تتطلب المواجهة الفعلية سيقوم الباحث بتوضيح نشأة مصطلح الأزمة خصائصها ،مراحل تطورها ،أسبابها ،وأنواعها .

ومن هذا الموقف يمكننا معرفة الجامعة بصفة عامة وكيفية إدارة الأزمات في الجامعات ومعرفة إن كانت هناك إدارة أزمات في الجامعات ثم أن هذه الأزمات ليست بحاجة لإدارة وتسيير .

ماهيـة إدارة الأزمـة :

النشأة التاريخية لإدارة الأزمة :

لقد وجدت إدارة الأزمة crisis management في الممارسة منذ العصور موغلة في القدم وكانت مظهرا من مظاهر التعامل الانساني مع المواقف الطارئة أو الحرجة التي واجهت الإنسان منذ أن حاول أن يتحدى الطبيعة وغيره من البشر ولم نكن نعرفها بطبيعة الحال باسم إدارة الأزمة إنّما كان لها مسميات أخرى مثل حسن الإدارة أو براعة القيادة ،فمنذ قدم العصور لجأت القبائل تحت ضغط إلى الحلول العبقرية التي تحقق المعادلات الصعبة.

(عباس رشدي العماري ،1994 ،إدارة الأزمات في عالم متغير ،مركز الأهرام للترجمة والنشر ،ص 51)

أمّا بالنسبة لمصطلح الأزمة فقد نشأ في الأصل في أحشاء الإدارة العامة public managementبشكل جيني حيث مارسته الدولة والمنشآت العامة لمواجهة الظروف والأزمات الطارئة والكوارث العامة المفاجئة مثل :الزلازل والفيضانات والأوبئة والحرائق والغازات الجوية والحروب الشاملة .

(نبيل اسماعيل رسلان ،1994 ،ص 22)

ثم تبلورت معالم هذا الأسلوب وتحول إلى نمط متكامل يسمى إدارة الأزمات يعمل كوحدة وظيفية لمعالجة موضوعات محددة هي الأزمات والمشاكل الصعبة وله آلياته المميزة في مواجهة الأزمات المتعددة و المتعاقبة والمتزامنة .

(نبيل اسماعيل رسلان ،1994 ،ص 23)

1- تعريـف الأزمـة :

يقصد بالأزمة في علم الإدارة العامة موقف أو وضع بالغ الخطورة ويتصف بعدم التنبؤ أو التوقع وعدم الاستقرار النسبي ،ويؤثر تأثيرا سلبيا أو إيجابيا على المنظمة الإدارية ،وينبئ بحدوث آثار مادية أو معنوية يصعب معالجتها والسيطرة عليها .

(محمد أبو بكر عبد المقصود ،2014 ،ص 381)

2- تعريـف إدارة الأزمـة :

هي فن التعامل مع الأزمة من خلال اتخاذ مجموعة من الإجراءات والتدابير في مرحلة ما قبل وقوع الأزمة من خلال الاستعداد لمواجهتها عن طريق وضع الخطة وإجراء الدراسات والحصول على المعلومات من أجل الحد من الآثار المدمرة للأزمة أو على الأقل حصرها في أضيق نطاق وكذلك اتخاذ التدابير اللازمة للقضاء على تلك الأزمة أو تغير مسارها لصالح المنظمة في مرحلة ما بعد وقوع الأزمة ،كما يدخل في مفهوم إدارة الأزمة اتخاذ الوسائل اللازمة لإزالة الآثار المدمرة لتلك الأزمة لإعادة الأوضاع قدر الإمكان إلى الحالة التي كانت عليه قبل وقوع الأزمة وهكذا يتضح من التعريف السابق أنّ علم إدارة الأزمة يعد من العلوم المهمة سواء بالنسبة للأفراد أم بالنسبة للمنظمة فهو يجنب أو يقلل من الأضرار التي يمكن أن تصيب الأفراد من جراء الأزمة وكذلك يحدّ من الآثار المدمرة التي يمكن أن تلحق بالمنظمة الإدارية

(محمد أبو بكر عبد المقصود ،2016 ،ص 382)

3-عناصر الأزمـة :

يقصد بعناصر الأزمة تلك الأبعاد والثوابت التي يجب توافرها في الموقف أو الوضع الخطر الذي يلحق بالمنظمة الإدارية ،والتي يترتب على تخلف بعد منها انتقاء مفهوم الأزمة بالمعنى الموجود في علم الإدارة العامة وتتمثل تلك الأبعاد أو المقومات في ثلاثة عناصر لتكون ما يسمى بمثلث الأزمة .

(ابراهيم أحمد ابراهيم ،2002 ،ص 25)

أ- عنصر المفاجأة :

يقصد بالمفاجأة عدم التوقع أو التنبؤ بوقوع أو حدوث الأزمة ذاتها ،وقد تكون المفاجأة بالنسبة لحجم وآثار الأزمة كأن تكون حجم الآثار التي نتجت عن الأزمة أكثر بكثير مما تم الاستعداد له ،وقد ينظر لعنصر المفاجأة كذلك من ناحلة توقيت حدوث الأزمة بأن تحدث الأزمة في وقت غير الوقت الذي تم التنبؤ بوقوعها خلاله .

ويقوم عنصر المفاجأة على أمر مهم يتمثل في عدم التجهيز والاستعداد لمواجهة الأزمة لسبب يرجع لعدم (قدرة القائمين على إدارة المؤسسة الإدارية وضعف خبرتهم في التعامل مع الأزمة) توافر الامكانات المطلوبة لذلك الاستعداد ،أو عدم ملائمة تلك الاستعدادات لمواجهة الأزمة وقد يرجع عدم الاستعداد لمواجهة الأزمة لسبب يرجع لعدم قدرة القائمين على إدارة المؤسسة الإدارية وضعف خبرتهم في التعامل مع الأزمة على الرغم من توافر الامكانات والتجهيزات لدى المؤسسة ،وأخيرا قد يكون سبب عدم الاستعداد لمواجهة الأزمة يرجع للمماطلة والتقصير والإهمال من قبل القائمين على إدارة المؤسسة .

وتجدر الإشارة في هذا الخصوص إلى أنّه قد يمكن توقع الأزمة والتنبؤ بحدوثها ومع ذلك يبقى عنصر المفاجأة عنصرا أساسا من مكوناتها ولا ينفي عنها ذلك مفهوم الأزمة بالمعنى الموجود في علم الإدارة العامة حيث إنّه وإن كان من الممكن توقع وقوع الأزمة إلاّ أنّه يبقى عنصر المفاجأة قائما من حيث توقيت وقوع الأزمة ويرتبط بعنصر المفاجأة مهما أيضا وهو الغموض ،فعدم معرفة مصدر وحجم طبيعة ووقت حدوثها والآثار الناجمة عنها يجعل الأزمة تتسم بالغموض وعدم الوضوح ،وبالتالي يعد وقوعها أمرا مفاجئا للقائمين على إدارة الأزمة .

(محمد أبو بكر المقصود ،2014 ،ص 373)

وأخيرا يعتبر عامل السرعة من العوامل الأساسية لاعتبار المفاجأة عنصر أساسيا من عناصر الأزمة ومفاده أن تحدث الأزمة بصورة سريعة سواء من حيث وقوعها أم تفاقمها أم من حيث الآثار الناجمة عنها .

ب- عنصر التهديد :

يعتبر التهديد عنصرا من عناصر الأزمة وركنا أساسيا من أركانها فلكي تقوم الأزمة يجب أن يحدث تهديدا صريحا للمنظمة الإدارية وهكذا تبدأ مظاهر الأزمة بمجرد ظهور التهديد أو تحققه سواء بالفعل أم القول أم الإشارة أم بالكشف عن خطر قائم بالفعل وسواء تحقق التهديد بصورة مباشرة أم غير مباشرة وعلى ذلك فبمجرد الكشف عن مظاهر الخطر بأي وسيلة كانت يتحقق عنصر التهديد وتبدأ الأزمة شريطة توافر باقي عناصر الأزمة .

(أحمد ابراهيم ،2004 ،ص 39)

ولكن يجب الاشارة في هذا الخصوص إلى أنّه لا يكفي أية درجة من التهديد لقيام عنصر التهديد اللازم لقيام الأزمة ،بل يجب أن يكون الخطر محور التهديد خطرا جسيما أيا كان مصدر هذا الخطر (داخلي أو خارجي من قبل الطبيعة أو الأفراد) ونطاقه (فردي ،جماعي ،مؤسسي ،قومي ،دولي).

وفي ذات السياق يجب التأكيد على أنّ الخطر الجسيم لا يكفي لتوافر عنصر التهديد اللازم لقيام الأزمة ،بل يلزم وجود التهديد كإنذار بالخطر الممكن حدوثه فقد يكون الخطر جسيما ولا نكون أمام أزمة بل كارثة لغياب عنصر التهديد .

ج- عنصر الآثار المدمرة :

يشترط لقيام الأزمة تصاعد وتفاقم النتائج والآثار الناجمة عنها وتداعي الأحداث خارج السيطرة ،وتفاقم النتائج قد يكون على المدى القصير أو على المدى المتوسط أو على المدى الطويل ،كما قد تكون تلك الآثار عبارة عن خسائر بشرية كوقوع عدد كبير من الضحايا أو خسائر مادية أو خسائر معنوية كمساس بسمعة الدولة الخارجية .

وهكذا نستخلص مما سبق أنّ الأزمة ثلاثة عناصر تمثل أركانها وهي التهديد والمفاجأة ولآثار المدمرة بحيث إذا تخلف عنصر من تلك العناصر تخلف ركن من أركان الزمة ،وبالتالي لا يكون أمام أزمة بالمعنى الموجود في علم الإدارة العامة .

4- أنواع الأزمـات :

تتعدد وتتنوع التقسيمات شأن الأزمات ،كما أنّ هذه التقسيمات تتداخل فيما بينهما ،بما يجعل تلك التقسيمات في النهاية تقسيمات مرنة تسمح للأزمة الواحدة أن تدخل تحت تقسيم أو أكثر من تلك التقسيمات إلى أن طريقة التعامل مع الأزمة تعتمد في جزء كبير منها على الوقوف على نوع الأزمة .

1- من حيث القابلية على توقع الأزمة والتنبؤ بها :

تنقسم الأزمات من حيث القابلية للتنبؤ إلى ثلاثة أنواع ،أزمات يستحيل التنبؤ بها وأزمات يصعب التنبؤ بها وأزمات يسهل التنبؤ بها .

أ- أزمات يستحيل التنبؤ بها :

وهي تلك الأزمات التي يكون التنبؤ بوقوعها وتوقع حدوثها أمرا مستحيلا وفق معطيات نظريات الاحتمالات المستخدمة للحقائق الواقعية مثل التفجيرات الإرهابية التي تقوم بها منظمات إرهابية غير معروفة أو يستحيل التنبؤ بها أو احترفها .

(محمد أبو بكر المقصود ،2014 ،ص 380-381)

ب- أزمات يصعب التنبؤ بها :

هي تلك الأزمات التي لا يصل توقعها والتنبؤ بها إلى درجة الاستحالة ،ولكن يكون التنبؤ بها ممكنا ولكنه في ذات الوقت يكون صعبا في هذا النوع من الأزمات يقع في مرتبة متوسطة بين الأزمات التي يستحيل توقعها وتلك التي يسهل التنبؤ بها وترجع صعوبة التنبؤ بالأزمة إلى ذلك التنبؤ بوقوع الأزمة لا يكون سهلا ،وإنّما يتطلب إمكانات ونفقات تكون في الإمكان ،ولكن يكون ذلك على حساب التضحية بمصالح أخرى .

ج- أزمـات يسهل التنبؤ بها :

هي أزمات يكون التنبؤ بها وتوقع حدوثها أمرا ليس مستحيلا أو صعبا ولكن يعد أمرا سهلا ،حيث إنّ إمكانات المنظمة الإدارية تعد كافية للتنبؤ بالأزمة ،إذ أنّها لا تتطلب جهد أكبر ولا إمكانات عالية للتنبؤ بوقوعها فالإمكانات العادية المتوفرة لدى جهة الإدارة تعد كافية للقيام بتلك المهمة بسهولة .

(محمد أبو بكر المقصود ،2014 ،ص 381)

5- محاور الأزمـات :

يتم تصنيف الأزمات إلى الأنواع الآتية :

1- أزمات مادية تدور حول محور مادي :

مثل أزمة الغذاء ،أزمة السيول ،أزمة العمالة ،أزمة انخفاض المبيعات ،وهي جميعا أزمات تدور حول شيء مادي ملموس ،يمكن التحقق منه ودراسته والتعامل معه ماديا وطبيعيا بأدوات التعامل المختلفة وقياس مدى توافق أدوات التعامل في إدارة الأزمة بنجاح ومعرفة ذلك وبالنتائج المادية المترتبة على هذا التدخل مثل فقدان جزء كبير من المال .

2- أزمات معنوية :

وهي التي تدور حول محور غير موضوعي يرتبط بذاتية الأشخاص المحيطين بالأزمة مثل أزمة الثقة والمصداقية وأزمة الولاء والانتماء ...الخ ،وهذه الأزمات جميعها تدور حول محور معنوي شخصي غير ملموس لا يمكن الإمساك به ماديا أو لمسه ،وإنّما التعامل معه يتم من خلال إدراكه المعنوي .

(محمد الصرفي ،2008 ،ص 48)

3 – أزمات مزدوجـة :

يتمثل هذا النوع في المشكلات الدولية والمحلية مثل أزمات الرهائن وأزمة الإرهاب وهي ذات جانبين أحدهما مبادئ الملموس هو الواقع المادي الذي أحدثته أو نتجت منه وهو الأشخاص المختطفون أو الخسائر و الأضرار المادية ،ولآخر معنوي يتمثل في الفعل العنيفة المصاحبة للأعمال الإرهابية .

6- أساليب إدارة الأزمات :

تتعدد أساليب معالجة الأزمة ،ويختلف أسلوب التعامل مع الأزمة باختلاف المواقف واختلاف السياسة والإمكانات ،وكذلك لظروف الأزمة فهناك ثلاث أساليب عامة للتعامل مع الأزمات هم :أسلوب التفاوض الإكراهي ،أسلوب التفاوض التوفيقي ،أسلوب التفاوض الإقناعي .،وقد يبدو من حيث الظاهر أنّ هذه الأساليب (عامة للتعامل) ليس بينهما ارتباط وكل منها يواجه الظروف أزمة بعينها ،ولكن الواقع غير ذلك ،فأساليب الأزمات بمثابة أدوات للتعامل مع الأزمات ،كل بحسب ظروفها ،وسنتناول هذه الأساليب على الوجه الاتي :

1- أسلوب التفاوض الإكراهي (الضاغط):

إذا أرادت الدولة تحقق كسبا ضد الخصم فإنّها تلجأ إلى الضغط الاكراهي ولكنها يجب أن تراعي ألاّ يقود هذا الضغط إلى حدوث كارثة تضر بمصالحها وهناك أسلوبين للضغط هما :

– **الأول** باستخدام الأسلوب القولي ،ويتم خلال إمّا بالتهديد الواضح وهو الذي يحدد الحد القصى للمصداقية ،ولكن يعيبه انعدام المرونة حيث يضع أمام المهدد التزاما بتنفيذ تهديده أو بالتهديد الناهض والذي يضمن حرية الحركة في اختيار البدائل ولكنه يقلل من المصداقية .

– الثاني :والسلوك الفعلي يعني عملية تصعيد للضغط على الخصم مثل (القيام بحصار بحري ،تنفيذ عقوبات اقتصادية ،توجيه أعمال شبه عسكرية ،تنفيذ عمليات خاصة ...).

(محمد نصر ،2008 ،ص 246)

2– أسلوب التفاوض التوفيقي :

ويعتمد هذا الأسلوب على التفاوض أساسا كل الأزمة ،والأصل أنّ المفاوضة والمساومة هي الاستعداد للتنازل عن بعض المواقف مقابل تنازل الخصم عن بعض مطالبه ،ويستخدم هذا الأسلوب الحالات الآتية :

–إذا كانت تكلفة تصعيد الأزمة أكبر مما تتحمله إمكانية الدولة .

–عند حدوث تغيرات في المجال الداخلي والخارجي نجعل استمرار تصعيد الأزمة أمر غير مرغوب .

–عندما تفشل الدولة في تحقيق أهدافها خلال تصعيد الأزمة .

3– أسلوب التفاوض الإقناعي :

إنّ الاقتصار على استخدام أسلوب واحد لإدارة الأزمة لا يحقق الأهداف المرجوة ،حيث أن استخدام الأسلوب الاكراهي وحده قد يؤدي إلى قيام الطرف الآخر بالتعنت ،مما يؤدي إلى تصعيد الأزمة كما إنّ اتباع أسلوب التفاوض التوفيقي وحده قد يؤدي إلى تقديم سلسلة من التنازلات التي قد تصل إلى

حد الإضرار بمصالح الدولة ،ولذا يجب على القيادة التي تتعامل مع إدارة الأزمة الجمع بين الأسلوبين بشكل متناسق وهو ما يعرف بالتفاوض الإقناعي .

(محمد نصر ،2008 ،ص 246)

7- أسبـاب نشـوء الأزمـة :

حينما تتعرض المنظمة لبعض المشاكل ،فإنّها يمكن أن تتوقف وتأخذ فرصتها في علاج هذه المشاكل ولكن حينما يستفحل الأمر وتصبح هناك كوارث (أية خسائر) فادحة ،يمكن أن تهدد بقاء المنظمة فعلى المنظمة أن تسعى إلى دراسة حقيقية واستعداد جدّي لمواجهة هذه الأزمات وتقاعس المديرين في هذا الأمر تشير إلى فشل إداري أو خلل في الأنظمة الإدارية وفيما يلي أسباب مختلفة لنشوء الأزمات تمثلت في :

(أحمد ماهر ،2010 ،ص 33)

1- سوء الفهم :

يمثل أهم أسباب نشوء الأزمات ،فإنّ مثل هذه الأزمات رغم شدة عنفها يكون حلها سهلا بمجرد تبيين الحقيقة وعلى متخذ القرار الإداري أن يتأكد من أنّ الأزمة التي يواجهها غير ناشئة عن سوء فهم سواء من جانبه أو جانب الأطراف الأخرى ذات العلاقة بالأزمة وينشأ سوء الفهم عادة من خلال جانبين أولهما المعلومات المبتورة وثانيهما الشرع في إصدار القرارات قبل تبيين حقيقتها ،ومن هنا يجب على

متخذ القرار أن يحرص على الحصول على معلومات كاملة غير منقوصة أو مبتورة وأن يعطي لنفسه الوقت الكافي لاتخاذ قرار بنضج وروية .

2- سوء الإدراك :

يمثل الإدراك مرحلة استيعاب المعلومات التي أمكن الحصول عليها والحكم التقديري على الأمور المعروضة وهو بذلك يعد أحد مراحل السلوك الرئيسية والذي عن طريق هذه يتخذ السلوك والتصرف اتجاهه شكلا ومضمونا ،فإذا ما كان هذا الإدراك غير سليم ونجم عن تداخل الرؤية سيكونان سببا لنشوء الأزمات عنيفة للكيان الإداري أو المشروع أو الدولة ناجما عن انفصام العلاقة بين ذلك الكيان والقرارات المتخذة .

3- سوء التقدير والتقييم :

يعتبر من أكبر أسباب نشوء الأزمات وخاصة في حالة الاصطدام العسكري الناشئ عن الإفراط في الثقة غير الواقعية واستمرار الخداع الذات بالتفوق فضلا عن سوء تقدير قدرات الطرف الآخر والتقليل من شأنه ،ما يسفر عن سوء التقدير للموقف برمته وتزداد التوازنات ،اختلالا إذا استغل الطرف الاخر نظيره فعمد إلى حشد طاقته والاستعداد الجيّد لمواجهة التي يختار توقيتها الملائم ويحقق المفاجأة التي تفقد الطرف الأول و توازنه فيختل تفكيره ويلجأ إلى أساليب عشوائية تتمخض بأزمة مدمرة يصاحبها غالبا ضغوط عنيفة تطيح الكيان .

(رجب عبد الحميد،2000 ،ص 28)

4- الإدارة العشوائية :

هـي الإدارة التـي يمارسـها متخـذ القـرار وفقـا لمـا يمليـه الموقـف وتبعـا لرؤيتـه الشخصـية ودون أي تخطيط ،وينشأ هذا النوع من الإدارة العديد من الأزمات العنيفة التي تهدد الكيان الإداري بأكمله .

5- الرغبة في الابتزاز :

ويقوم هذا على السيطرة على متخذ القرار في الكيان الإداري وإيقاعه تحت ضـغوط نفسية ومادية واستغلال مجموعـة مـن التصـرفات الخاطئـة السرية التـي قـام بهـا فـي الماضـي والتـي لا يعلمهـا أحـد مـن العاملين معه والتي أمكن معالجتها بإجباره على القيام بتصرفات أكثر خطأ وأشد أضرار ولتصبح هذه التصرفات الجديدة مصدر التهديد وابتزاز جديد له وإجباره بالقيام بتصرفات تكون شديدة الخطأ والضرر .

(رجب عبد الحميد،2000 ،ص 30)

6- اليـأس :

اليأس هو أزمة نفسية سلوكية تشكل خطرا على الإدارة والدولة فهو مكسب للأزمة ممـا يـؤدي إلى الإحباط وعدم الرغبة في اتخاذ القرار التطوير والتنمية والتحسن مثال ذلك (إحباط الأزمات العمالية ،ظروف العمل الصحية وانخفاض الأجور) .

7- الإشاعات :

وهـي أهم مصـدر من مصـادر الأزمـات ،بل كثير من الأزمـات مـا يكون مصـدرها الوحيد إشـاعة أطلقت بشكل معين ،وتم توظيفها وتسخيرها بشكل معين باستخدام مجموعة حقائق صادقة قد حدثت فعل وملموسة من جانب قطاع كبير من الأفراد وإحاطتها بهالة من البيانات والمعلومات الكاذبة .

(رجب عبد الحميد،2000 ،ص 31-32)

8- استعراض القوة :

وهذا المسبب النشط يتم من جانب الكيانات الكبيرة لتحجيم الكيانات الصغير ،كما أنّه يتم من جانب الكيانات الإدارية الطموحة عندما تحون بعض عناصر القوة ،وترغب في قياس ردة فعلها أو اختبارها و اختبار مدى تأثيرها على الكيانات الأصغر وعلى مدى فعل الكيان الأكبر حجما ومن ثم تبدأ بعملية استعراضية خاطئة للتأثير على مسرح الأحداث ودون حساب للنتائج أو العواقب وتتدخل جملة عوامل غير متطورة فتحدث الأزمة وتتفاقم مع تتابع الأحداث وتراكم النتائج .

9- الأخطاء البشرية :

وهي احد أسباب نشوء الأزمات سواء في الماضي أو في الحاضر أو المستقبل فحادث انفجار مكوك الفضاء تشا لنجر وما نتج عنه من أزمة عنيفة في الثقة في بعض الهيئات المشرفة على برامجه ،وما أحدثته الأزمة من صدمة في كيان المجتمع الأمريكي كان باعثه خطأ بشري يعود إلى سيادة مناخ عمل غير مناسب .

10- الأزمات المخططة :

ويطلق عليها ايضا الإحتراقات الأزموية المخططة حيث تعمل بعض القوى المنافسة للكيان الإداري على تتبع مليارات عمل هذا الكيان من خلال هذا التتبع تبين لها عمليا التشغيل ،ومراحل الإنتاج والتوزيع واحتياجات وظروف كل مراحل ومن ثم يمكن إحداث أزمة مخططة .

(رجب عبد الحميد ،ص،ص31،32)

8- مراحل تطور الأزمة :

تشير الأدبيات إدارة الأزمات إلى أنّ الأزمة تمر في عدة مراحل ولا يوجد اتفاق بين الباحثين والكتاب في هذا الحقل على عدد هذه المراحل بل ينبانيون في تقسماتهم لمراحل تطور الأزمة وتباين آراء الباحثين والكتاب في عدد ومسميات المراحل التي مرت بها الأزمة ،لكن هذا التباين الشكلي ،وليس اختلاف في المضامين الجوهرية للأزمة ، وهناك تقسيمات متعددة المراحل للأزمة ونحن في دراستنا نتبع التقسيم التالي :

(مرحلة الميلاد –مرحلة النمو (الاتساع)–مرحلة النضج –مرحلة التقلص –مرحلة الاختفاء).

1- مرحلة الميلاد :

في ظل هذه المرحلة يكون هناك بوادر تلوح في الأفق تنذر بإخطار غير معروفة بعد ،وغير محددة المعالم تماما وغير واضحة الاتجاه ،ولم يحدد أو يتضح المدى الذي ستصل إليه هذه الأخطار ،وتتصف هذه المرحلة بغياب وعدم توفر البيانات والمعلومات الكافية عن الأزمة المرتقبة فيما يتعلق بتطورها وتوقيت انفجارها ،ويتوقف مستوى الشعور بهذه الأزمة وحجم إدراكها على خيرة المديرين وقدراتهم على إدراك المتغيرات ذات العلاقة ،وقدراتهم في مجال التنبؤ بأوضاع وحالات المنظمة المستغلة ،ومن الجهود التي ينبغي أن ترتكز عليها المنظمة لتحقيق النجاح في التعاطي معها وإدارتها بفعالية في هذه المرحلة .

-العمل على امتصاص قوة الدفع التي تحرك الأزمة والتركيز على تفتيت هذه الأزمة إلى أجزاء صغيرة يسهل التعاطي معها والقضاء على آثارها .

-ايجلد مجالات اهتمام جديدة تغطي على الأزمة المرتقبة ،وتصرف عنها الأخطار وتحولها إلى حالة هامشية ثانوية لا يلتفت إليها افراد المنظمة أو المجتمع .

-تعميق التفاؤل والشعور بالثقة والأمل بمستقبل المنظمة .

2- مرحلـة النـمو :

إذ لم تنجح إدارة المنظمة في التغلب على الأزمة والقضاء عليها في مرحلة الميلاد فإنّ هذه الأزمة تنمو وتتطور وتتدخل مرحلة هي مرحلة النمو والاتساع ،وهناك مجموعة العوامل التي تدعم قوة الأزمة في هذه المرحلة نذكر منها:

- عوامل ذاتية مرتبطة بالأزمة ونشأت معها وتكونت في المرحلة السابقة (مرحلة الميلاد).

- عوامل خارجية جذبتها الأزمة وتفاعلت معها وأضافت إلى الأزمة قدرات جديدة للنمو والتصاعد والاتساع

وفي هذه المرحلة يكون مطلوب من إدارة المنظمة التدخل لمواجهة الأزمة والتعاطي معها من خلال:

- العمل على عزل العوامل الخارجية الداعمة للأزمة .

– بذل ما هو ممكن من أجل تجميد نمو الأزمة .

– التركيز على علاج للأزمة من خلال تصحيح حالات وعناصر الخلل وعوامل القصور التي قادت إلى نشوء الأزمة .

(يوسف أحمد أبو فارة ،2009 ،ص 35–36)

3– مرحلة النضج :

وتعتبر من أخطر مراحل الأزمة ،وينذر أن تصل الأزمة إلى هذه المرحلة إلاّ إذا قوبلت باللامبالاة من قبل متخذ القرار في مراحلها الأولى ،ومتى وصلت الأزمة إلى هذه المرحلة فإنّ الصدام أمر لا مفر منه .

– **مرحلة الانحسار والتقلص** :تبدأ الأزمة بالانحسار والتقلص بعد الصدام العنيف الذي يفقدها جزء مهما من القوة ،وهناك بعض الأزمات تتجدد لها قوة دفع جديدة عندما يفشل الصراع في تحقيق أهدافه .

– **مرحلة الاحتفاء أو ما بعد الأزمة** : وتصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد كامل قوتها وينتهي الاهتمام بها ،ويغيب الحديث عنها إلاّ عندما يذكرها التاريخ ،ولا يغيب عن البال ضرورة الاستفادة من دروس الأزمة

(ماجد عبد المهدي المساعد ،2012 ،ص 28–29)

خلاصـة الفصل :

لقد حاولت في هذا الفصل إلى ما أمكن حول إدارة الأزمات التعليمية ،من خلال تقديم أبرز ما قدمه عدد من الباحثين من زوايا مفاهيمي ونظريات .ومع ذلك مازال هناك فهم وإدراك من قبل العديد من قبل الجامعات ،بأنّ الأزمات تحدث فقط في المؤسسات التنظيمية الأخرى ولا تحدث في الجامعات وأنّ أثر الأزمات سيكون صغيرا لأنّ الجامعة محمية منها وذلك من خلال معرفة أنواع الأزمات ومحاورها وأساليب وأسباب نشوءها .

الفصل الثالث
التعليـم الالكترونـي

تمهيـد :

بدأ مفهوم التعليم الالكتروني ينتشر من استخدام وسائل العرض الالكترونية لإلقاء الدروس في الفصول التقليدية وانتهاء ببناء المدارس الذكية والفصول الافتراضية التي تتيح للطالب الحضور والتفاعل مع المحاضرات والندوات التي تقام في دول أخرى من خلال تقنيات الانترنت والتلفزيون التفاعلي .

مفهوم التعليم الالكتروني :

بعد ظهور التعليم الالكتروني وانتشار تطبيقاته المختلفة وتسارع وتيرة نموه وتطوره يوما بعد يوم وكثرت محاولات المختصين والمهتمين بإيجاد تعريف شامل لمفهوم التعليم الالكتروني ،ولقد صاغ كل منهم تعريفا لهذا المفهوم من زاوية مختلفة ممّا جعل الاتفاق على تعريف موحد للتعليم الالكتروني أمر بالغ الصعوبة ،وقد وردت عدة تعريفات للتعليم الالكتروني بعضها متداخلة وأخرى متباينة غير متداخلة.

ويعرف التعليم الالكتروني بأنّه عملية للتعليم والتعلم باستخدام الوسائط الالكترونية ومنها الحاسوب وبرمجياته المتعددة والشبكات والانترنت والمكتبات الالكترونية وغيرها تستخدم جميعها في عملية نقل وإيصال المعلومات بين المعلم والمتعلم والمعدة لأهداف تعليمية محددة وواضحة .

ويمكن للتعليم الالكتروني المتعلم من التفاعل مع المادة المطلوب تعلمها بأقل جهد وأكبر فائدة ممكنة وذلك من خلال (الشبكات الالكترونية المغلقة داخل الجماعة أو المشتركة بين الجامعات أو على شبكة الانترنت مع الاستمتاع بخاصية المرونة في الزمان والمكان .

ويتبع مفهوم التعليم الالكتروني ليشمل العديد من تقنيات الاتصال التي تعتمد على المكونات الالكترونية في انتاجها ومنها على سبيل المثال :الراديو والفيديو والتلفزيون ،وإن كان المفهوم اقترن بصفة خاصة بتقنيات الاتصال الحديثة التي تمثلت في الحواسيب الالكترونية والشبكات نقلا عن الأدبيات الغربية في هذا المجال .

ومن تعريفات التعليم الالكتروني ما يلي : 1- استخدام أية وسيلة شبكية في مجال التربية والتعليم ومن بينها استخدام الحاسوب لتوصيل المعلومات للمتعلم وإتاحة الفرصة للتفاعل .

2- النظام التعليمي الذي تتم فيه العملية التعليمية من خلال الحاسب الآلي وشبكة الانترنت وذلك من خلال الاستفادة من تقنيات العرض والتواصل التقني ومحدودية أثر البيئة التعليمية واعتبار دور المعلم مكملا من خلال غرف النقاش والأسئلة .

(طارق عبد الرؤوف ،2014 ،ص 23-26)

المصطلحات المرتبطة بالتعليم الالكتروني :

هناك بعض المصطلحات التي ترتبط بشكل كبير بالتعليم الالكتروني ومنها :

1- التعليم بالاتصال المباشر :

يشير هذا المصطلح إلى التعليم الذي يتم من خل

ل مواقع الانترنت ولا يكون محور تركيزه على مكونات المواد الدراسية التي تقدم للمتعلم وتنظيمها ومحتواها بينما يكون محور تركيزه على عمليات الاتصال المتعددة الاتجاهات .

2- التعليم المدمج :

يقصد به توظيف المستحدثات التكنولوجية في الدمج بين كل من أسلوبي التعليم وجها لوجه والتعليم بالاتصال المباشر لإحداث التفاعل بين عضو هيئة التدريس بكونه معلم أو مرشد مع المتعلمين وجها

لوجه أو من خلال تلك المستحدثات والتي لا يشترط أن تكون أدوات الكترونية محددة أو ذات جودة محددة وذلك مع توافر مصادر التعلم المرتبطة بالمحتوى وأنشطة التعلم

3- التعليم عن بعد :

ويقصد به ذلك التعليم الذي يتم فيه استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من أجهزة كمبيوتر ومواقع انترنت وفيديو تفاعلي وبرامج محادثة واتصالات تليفونية وتليفزيون تعليمي لإحداث التفاعل بين هيئة التدريس والطالب حيث لا يستلزم تواجدهما في نفس المكان .

4- التعليم الشبكي :

هو التعليم الذي يمد المتعلمين بالمعلومات المتنوعة ويهتم بتمكين الطالب من أن يستكمل تعليمه في أي وقت يريده بتوفير أساليب الاستماع له والمشاهدة والمشاركة في المحاضرات والتفاعل مع زملائه من هيئة التدريس .

5- التعليم الموزع :

هو البيئة الالكترونية التي يتم فيها التعلم عن طريق الانترنت ويتم اختيار موضوعات المنهج وفقا لحاجات وأهداف المتعلمين .

6- التعليم بالانترنت :

هو استخدام الانترنت في الدراسة والتعلم لإحداث تغيرات سلوكية مرغوب فيها لدى المتعلمين عن بعد .

7- الاتصال بواسطة الكمبيوتر :

ويقصد به جميع الاتصالات التي يتم فيها استخدام الكمبيوتر و الانترنت وأجهزة الفيديو التفاعلي وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة .

أهـداف التعليـم الالكترونـي :

- خلق بيئة تعليمية تفاعلية من خلال تقنيات الكترونية جديدة والتنوع في مصادر المعلومات والخبرة .

- دعـم عمليـة التفاعـل بـين الطـلاب والمعلمـين والمسـاعدين مـن خـلال تبـادل الخبـرات التربويـة والآراء والمناقشـات والحـوارات الهادفـة لتبـادل الآراء بالاسـتعانة بقنـوات الاتصـال المختلفـة كالبريـد الالكترونـي والمحادثة والفصول الافتراضية .

- اكساب المعلمين المهارات التقنية لاستخدام التقنيات التعليمية الحديثة .

- اكساب الطلاب المهارات أو الكفايات اللازمة لاستخدام تقنيات الاتصال والمعلومات .

- نمذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية .

- تطـوير دور المعلـم فـي العمليـة التعليميـة حتـى يتواكـب مـع التطـورات العلميـة والتكنولوجيـة المسـتمرة والمتلاحقة.

- توسيع دائرة الاتصـالات الطالب من خـلال شبكات الاتصـال العالميـة والمحليـة وعدم الاقتصـار علـى المعلم كمصدر للمعرفة مع ربط الموقع التعليمي بمواقع تعليمية أخرى كي يستزيد الطالب .

– خلق شبكات تعليمية لتنظيم وإدارة عمل المؤسسات التعليمية .

– تقديم التعليم الذي يناسب فئات عمرية مختلفة مع مراعاة الفروق الفردية بينهم .

(سعدية الأحمري ،2015 ،ص 4)

أهمية التعليم الالكتروني :

يعتبر التعليم الالكتروني ضرورة حتمية لكل المجتمعات سواء المتقدمة منها أو النامية وبخاصة في ظل المتغيرات المتسارعة والمتلاحقة فهذا النوع من التعليم يقدم فرصا وخدمات تعليمية تتعدى الصعوبات المتضمنة في التعليم المعتاد وإنّ كثير من دول العالم تولي اهتماما بالتعليم الالكتروني وتتجه إلى التوسع في تطبيقه وهذا التوجه يعكس أهمية هذا النوع من التعليم ويعكس بإيجاز أهمية التعليم الالكتروني في الآتي :

– الاستفادة من مصادر التعليم والتعلم المتاحة على شبكة الانترنت التي قد لا تتوفر في العديد من الدول والمجتمعات وبخاصة الدول النامية .

– تدعيم طرق تدريس جديدة تعتمد على المتعلم وتركز على أهمية قدراته وإمكاناته بالإضافة إلى الخصائص والسمات الفردية .

– المساعدة على تعلم اللغات الأجنبية .

– إفادة الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة وغير قادرين على الحضور يوميا إلى المدرسة بسبب ارتفاع كلفة المواصلات أو تعطل وسائل المواصلات العامة .

– فـي التعليم الالكترونـي لا نوقف دور المعلم عند اكتساب المعارف والمهارات العلمية ولكن سيكسب مهارات التعامل مع التقنيات الحديثة في الاتصال والمعلومات والتي أصبحت ضرورة في هذا العصر ومقياسا للتطور .

وبالإضافة إلى ذلك يساهم التعليم الالكتروني في جميع المشاريع الحكومية والأهلية في التربية والتعليم من خلال تحسين المستويات التعليمية وإزالة معوقات التعلم والمساهمة في التعلم الذاتي وزيادة المهارات للمعلمين مع تحسين جودة التعليم ،وقد حددت وثيقة التشاور التي أصدرتها إدارة التعليم والمهارات في المملكة المتحدة وهي وثيقة دقيقة وموثقة علميا وتربويا .

(طارق عبد الرؤوف عامر ،2014 ،ص 51)

أسس التعليم الالكتروني :

يقوم التعليم الالكتروني على عدة أسس ومن أهمها ما يلي :

1– التعليم الالكتروني هو أحد وسائل تكنولوجيا التعليم التي تهتم بتنفيذ التعليم لكنها تختلف كلية عن الوسائل التقليدية لكونها تتضمن أدوات ووسائل تكنولوجية حديثة تستخدم في عرض المحتوى بطرق مختلفة ويتم تطبيقه باستخدام طرق وأساليب التعليم المختلفة كالتعليم وجها لوجه والتعليم من بعد كما يتم تنفيذ التعليم الالكتروني بتطبيق العديد من نظريات التعلم ومن أهم النظريات السلوكية والبنائية .كونه نقطة التقاء بين مختلف الفلسفات ونظريات التعلم فهو يتيح الفرصة للمتعلمين لبناء معارفهم وفهمهم بأنفسهم .

2- التعلم الالكتروني يسمح باستخدام التشكيلات التربوية المتنوعة عندما تتماشى مع تخطيط التعليم سواء كان تعليم وجها لوجه أو تعليم عن بعد فمن مميزاته أنّه يسمح للخبرات والممارسات التربوية بدعم ودفع تشكيلات كل من أساليب التعلم وجها لوجه والتعلم عن بعد ..

3- الأهم من اختيار الأدوات والوسائل التكنولوجية الالكترونية هو كيفية توظيفها باستخدام أساليب التعلم المناسبة حيث أنّ توظيف الوسائل التكنولوجية أهم من نوعية الوسائل التكنولوجية المستخدمة ،حيث أنّه مما لاشك فيه أنّ حسن اختيار المداخل التدريسية والنظريات التربوية المناسبة لتوظيف تكنولوجيا التعلم الالكتروني أهم من اختيار الأساليب والوسائل التكنولوجية من منطلق أنّ التوظيف الضعيف للتكنولوجيا يعكس وراءه تعلم ضعيف ،وبناء عليه فإنّ فشل نظام التعلم الالكتروني يقع على عاتق المسئولين عن اختيار الأدوات والوسائل التكنولوجية المستخدمة .

4- النظام المبدئي للتعليم الالكتروني يتم من خلال التنفيذ لمستجداته تدريسيا حيث أنّ جودة التعليم الالكتروني ونجاحه تتأثر بدرجة كبيرة بالممارسات التدريسية التي يتم تطبيقه من خلالها وليس بنوعية الأدوات والوسائل التكنولوجية المستخدم من خلالها ،لذا فيجب أن تهتم استراتيجيات التدريس بكيفية توظيف التعليم الالكتروني في المواقف التعليمية مما يلقي مسئولين تعبهم وتطوير أنظمته .

(طارق عبد الرؤوف ،2014 ،ص 63)

استراتيجيات التعليم الالكتروني :

يقصد بإستراتيجية التعليم الاجراءات التدريسية التي يخططها القائم بالتدريس مسبقا بحيث تعينه على تنفيذ التدريس مسبقا بحيث تعينه على تنفيذ التدريس في ضوء الإمكانات المتاحة ،وللتعليم الالكتروني استراتيجيات متعددة منها :

1- المحاضرة الالكترونية :

طريقة لتقديم الحقائق والمعلومات وهي طريقة ذات اتجاه واحد لتقديم المحتوى للمتعلمين ويمكن عرض هذا المحتوى الكترونيا بعدة طرق من خلال ملفات الصوت أو ملفات الفيديو ،أو النص المكتوب وهذه الطرق المتعددة يمكن أن يتيحها المعلم من خلال الموقع أو الروابط التي يصنعها المعلم والتي يرى فيها فائدة للمتعلم من خلال مواقع أخرى وأهم ما يميز المحاضرة الالكترونية إمكانية اختيار المتعلم الوقت المناسب له لمشاهدة المحتوى العلمي ،أو تكرار تلك المشاهدة مرات عدة ،كما تتميز بإمكانية التفاعل بين المعلم والمتعلم من جهة والمتعلم ومصادر التعلم (الروابط أو المراجع) التي يوجهه المعلم إليها من جهة أخرى .

(د.محمد رفعت حسنين ،2017 ،ص 39)

2- التعليم المبرمج الالكتروني :

ويتم فيه إكساب الطالب الخبرة التي تؤدي للتعلم عن طريق التفاعل الإيجابي بينه وبين برنامج حددت فيه وبعناية فائقة كل الخبرات التعليمية التي يحصل عليها ،وأكثر ما يميز التعليم المبرمج

المشاركة الإيجابية من جانب المتعلم والمعرفة الفورية نتيجة الاستجابة والتقييم الذاتي بمعنى مقدرة الطالب أن يعرف أخطاءه بنفسه .

3- التعليم التعاوني الالكتروني :

هو نوع من التعليم يتم فيه تنظيم وتهيئة بيئى تعليمية مناسبة تسمح للطلاب أن يعملوا معا في مجموعات صغيرة غير متجانسة لإنجاز مهام أكاديمية محددة ،حيث تعكف مجموعة صغيرة على المهمة التي كلفت بها إلى أن ينجح جميع الأعضاء في فهم وإتمام المهمة وتحقيق الهداف المرجوة ،وقد اشارت نتائج الأبحاث إلى أنّ التعلم التعاوني يؤدي إلى مستويات عالية من التحصيل ،وعلاقات أكثر إيجابية بين المتعلمين كما أثبتت أنّ الطلاب في بيئات التعلم التعاوني يجيبون عن الأسئلة التي تتميز بمستويات عليا للتفكير أكثر من نظرائهم في الفصول التقليدية .

(د.محمد رفعت حسنين ،2017 ،ص 40)

4- الألعاب التعليمية :

تهدف إلى تعليم موضوعات الدراسة من خلال الألعاب المسلية بغرض توليد الإثارة والتشويق التي تحبب المتعلمين في تعلم هذه الموضوعات كما تنمي لديهم القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرار والمرونة والمبادرة والمثابرة والصبر ،وتحتوي كل لعبة على عدد من المكونات منها مضمون اللعبة و الأهداف التعليمية للعبة ،وقواعد اللعبة ودور اللاعبين والتعليمات الخاصة باللعب وكيفية حساب المكسب والخسارة ،وهذه المكونات يجب أن تكون معروفة للمتعلم قبل ممارسة اللعبة .

5- المنافسة الجماعية :

هي استراتيجية تسمح للمستخدمين بالتواصل من خلال إرسال الموضوعات أعضاء كي يقرؤونها ويعلقون عليها وتعد استراتيجية المنافسة من أهد أدوات الاتصال والتفاعل في بيئة التعليم الالكتروني .

6- الاكتشاف الالكتروني :

استراتيجية تجعل المواقف التعليمية تحتوي على مشكلات تثير لدى المتعلم شعور بالحيرة والتساؤل ،وتدفعه إلى البحث والاستقصاء عن المعلومات والحقائق والمفاهيم التي تمكنه من تكوين السلوك الذي يسهم في فهم هذه المشكلات وحلها

(د.محمد رفعت حسنين ،2017 ،ص 43)

7- العصف الذهني :

هو أسلوب يهدف إلى إثارة التفكير وفتح الذهن ،ويتبع فيها القواعد خاصة أهمها :

- قبول جميع الأفكار .
- لا يسمح بتوجيه أي نقد .
- تشجيع الأشخاص لكي يبنوا على أفكار الآخرين .
- استخراج الأفكار والآراء من الأعضاء الضامنين وإعطاؤهم تعزيزا إيجابيا .

(د.محمد رفعت حسنين ،2017 ،ص 44)

معوقات التعليم الالكتروني :

أظهرت دراسة رويت وستيفن وآخرون 2007 (Ruth Stephen 2007) أنّ التعليم الالكتروني في مفترق طرق خاصة بعد النمو المطرد للتعليم الالكتروني حيث ينمو هذا النوع من التعليم بمعدل ما يقرب من 20 % عن التعليم التقليدي ،وأشارت الدراسة إلى أن أهم العقبات التي تواجه التعليم الالكتروني تتعلق أساسا بدور أعضاء هيئة التدريس ونوعية برامج التعليم الالكتروني والقدرة على التغلب على مثبطات التعليم الالكتروني .

وأشارت دراسة مار كويت 2011 lascol , Marquet إلى أنّ المعوقات التي تحول دون توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأفضل صورة ممكنة في التعليم الالكتروني تتمثل في :

– معوقات فنية خاصة بالبنية التحتية.

– معوقات خاصة بالمحتوى بطريقة تقديم التعليم الالكتروني في التعليم والتدريب .

وفي ضوء ما سبق يمكن القول أنّ ثمة موانع عديدة على الصعيد المؤسسي والثقافي تحول دون المزيد من تطور التعليم الالكتروني ،ولعل أهم هذه المعوقات هي كالتالي :

–انعدام حماس العديد من المعلمين لاستخدام التكنولوجيا بسبب غياب الدعم الفني والتدريسي .

– يوجد عدد كبير من أساتذة الجامعات يفضلون النمط التقليدي من نماذج التعليم داخل غرف الصف .

– العديد من أساتذة الجامعات لا يدرون شيئا عن المعرفة المكتسب خلال العقود الأربعة الماضية حول الشروط اللازمة لدعم التعليم الفاعل أو الحاجة إلى منهجيات في التعليم بالمرونة بحيث يستوعب

التباينات بين طلبة الصف الواحد أو أهمية التصميم التعليمي أو مقاربات طريق عمل من أجل التعليم باستخدام التكنولوجيا وأكدّت دراسة (الموسى 2007)،وجود نوعيات متعددة من معوقات استخدام التعليم الالكتروني في التدريس بالمرحلة الثانوية كان من أبرزها ما يلي :

- أنّ هناك معوقات متعلقة بالأجهزة تحول دون استخدام التعليم الالكتروني .

- أنّ هناك معوقات تتعلق بالبرمجيات من حيث عدم حداثتها وضعف ملائمتها لمستوى الطلبة .

- أنّ هناك معوقات تتعلق بتدريب المعلمين وكفاءتهم في التعليم الالكتروني وحددت دراسة ماشور وصالح (Mash our ,Saleh ,2010) التي استهدفت تقييم تجربة التعليم الالكتروني في المؤسسات التعليمية الأردنية أهم المعوقات هي كالتالي :

- عدم كفاية البنية التحتية .

- عدم وجود الدعم الكافي من الحكومة والإدارة العليا .

كما حددت دراسة كير وسنلت (Guri ,Resenlet 2005) معوقات التعليم الالكتروني بمؤسسات التعليم العالي في :

- عدم توفير البنية التحتية .

- ضعف الاستفادة من التكنولوجيا .

- عدم الرغبة في إحلال الطرق التعليمية الجديدة مثل القديمة .

- عدم قبول الطلاب للتكنولوجيا الجديدة في التعليم .

- صعوبة التغلب على التكلفة المادية .

- عدم القدرة على التكيف مع أساليب التعليم الجديدة .

- صعوبة التغلب على التكلفة المادية .

- عدم القدرة على التكيف مع أساليب التعليم الجديدة .

وبالإضافة إلى هذه المعوقات فإنّ من أهم معوقات استخدام التعليم الالكتروني ما يلي :

1- غياب عامل المرونة في استبدال الوسائط فقد تدفع المؤسسات مبالغ كبيرة في إعداد برمجيات المادة التعليمية ووضعها على أقراص مدمجة مثلا ثم تفاجئ بتغيير أو تعديل أو حذف أو استبدال في بعض أجزاء المقررات ،فيصعب عليها إجراء ذلك دون هدر مالي مكلف إذ لا تقبل وسائط كالأسطوانات المدمجة التعديل و أن ثم فبصعوبة وجهد .

2- يحتاج التعليم الالكتروني لزيادة انتشاره والإقبال عليه إلى وضوح الحوافز المشجعة على اختيار بديلا للتعليم التقليدي وهو الأمر الذي لم ينصح للمستهدفين بشكل مقنن معياري .

3- المتخصصون المهيمنون على التعليم الالكتروني هم في الغالب من التقنيي الذي يعتمدون في اتخاذ القرارات على خبراتهم التقنية والشخصية وأمّا المتخصصون التربويون فغائبون أو ليس بأيديهم سلطة اتخاذ القرارات في الغالب وبذلك يتغيب معيارية مراعاة مصلحة المتعلمين ولا يصبح واضحا لأطراف العملية .التعليمية الالكترونية حدود مراعاة مصالح كل طرف .

4- تعرض مواقع التعليم الالكتروني للهجمات والاختراقات مما يفقد برامج التعليم الالكتروني عامل الخصوصية ،بخضوعه لإمكانية الحذف أو الإضافة أو التشويش وغيرها من أضرار القرصنة .

5- وجود إمكانية التصفية الرقمية وهي مقدرة الأشخاص والمؤسسات على تحديد محيط الاتصال والزمن بالنسبة للأشخاص ،وهل هناك حاجة لاستقبال اتصالاتهم ثم هل هذه الاتصالات مفيدة أم لا وهل تسبب ضررا أو تلفا ويكون ذلك بوضع فلاش أو مرشحات لمنع الاتصال أو إغلاقه أمام الاتصالات غير المرغوب فيها .

(طارق عبد الرؤوف ،2014 ،ص 231-232)

خلاصة الفصل :

بالرغم من أنّ عملية التعليم عن بعد لا تعد نهجا مستحدثا إلاّ أنّ تطورات هائلة قد طالته في هذه العصور نتيجة لتطور وسائل التكنولوجيا ،ومن المتوقع في المستقبل أن يصبح التعليم عن بعد نهجا أساسيا لتلقي التعليم وسيصبح من السهل الحصول عليه عبر الهاتف أو الكمبيوتر وحتى التلفاز .

الفصل الرابع
الجامعة وإدارة الأزمة في الجامعة

تمهيـد :

لقد نظرنا إلى مؤسسات التعليم العالي لفترات طويلة كمكان مقدس للأفكار ،ولكن في السنوات الحالية صدمتنا هذه المؤسسات ببعض الأزمات في الجامعات والكليات والتي نتج عنها توقف الدراسة لمدة طويلة .

ومع ذلك ما زال هناك فهم وإدراك من قبل العديد من الجامعات بأنّ الأزمات تحدث فقط في المؤسسات التنظيمية الأخرى ،ولا تحدث في الجامعات ،وأنّ أثر الأزمات سيكون صغيرا لأنّ الجامعة محمية منها بسبب حجمها مقارنة مع حجم المؤسسات والشركات الكبرى الأخرى ،وهذا الفهم يضع الجامعة في موقف صعب فيما يتعلق بمواجهة الأزمة .

ومن هذا الموقف يمكننا معرفة الجامعة بصفة عامة وكيفية إدارة الأزمات في الجامعات ومعرفة إن كانت هناك إدارة في الجامعات ثم أنّ هذه الأزمات ليست بحاجة لإدارة وتسيير .

1- نشأة الجامعة في الجزائر :

يعود نظام التعليم العالي إلى العهد الكولونيالي حيث أنشأت الجزائر في 1859 مدرسة عالية في الطب والصيدلة ثم في 1879 مدارس الحقوق ،العلوم والآداب سيعطي تجميع هذه المدارس في 1909 جامعة الجزائر التي سارت على منوال سابقاتها بفرنسا ،وظهرت لاحقا مدارس كبرى (الفلاحة – بولتكنيك) وملحقات بجامعة الجزائر 1950 بوهران و قسنطينة ،أنشأت المدارس العليا مبدئيا لتلبية الاحتياجات الاستعمارية واحتياجات العملاء ،الذين كانوا يتوسطون بين الاستعمار والأهالي ،إذ تبدو وضعية الجامعة في هذه المرحلة غير واضحة المعالم ،إذ أنّها لم تكن جزائرية الأصل كونها خاضعة من حيث التكوين والتسيير والتنظيم إلى السلطة الفرنسية التي تخطط أهدافها الاستراتيجية ،بهدف تلبية الاحتياجات الاستعمارية ،ولكن بعد الاستقلال تغيّرت النظرة للجامعة

(بوساحة نجاة ،العدد 8 ،ص 203)

2- أهمية وأهداف الجامعة :

أ- أهمية الجامعة :

تعد الجامعة آخر حلقات التعليم في المجتمع ،أي أنّها تأتي في قمة الهرم التعليمي لتطوير أي مجتمع في جميع مظاهره وقطاعاته .وإذا كانت موضوعات التعليم ذات قيمة عظمى في حياة المجتمعات الانسانية لأنها تتصل بتكوين النفوس وبناء العقول ،فإنّ التعليم يتميز بأهمية خاصة ،إذ يعد الدعامة

الثانية التي تقوم عليها نهضة الأمم ،لو أردنا أن نذكر أهمية التعليم الجامعي بالنسبة للطالب والمجتمع فإنّنا نجملها فيما يلي :

– التعليم الجامعي بالنسبة للطالب هو مفتاح العمل والتوظيف ،فالشهادة الجامعية بلا شك تزيد فرص الطالب في التوظيف والعمل ،وإن عين الطالب هو ما يزال على مقاعد الدراسة الجامعية تدنو باستمرار إلى الظفر بالوظيفة التي تؤمن للإنسان المال والراتب الجيّد الذي يكون وسيلة العيش الكريم .

– يعتبر التعليم الجامعي رائد للمجتمعات بالكفاءات والخبرات المختلفة كما أنه يمكن المؤسسات المختلفة من استقطاب الكفاءات المتميزة في كل مجال من مجالات العلوم .

– تؤدي رسالة تربوية في المجتمع وهي تربية الطلاب على احترام المجتمع وتعلم أساليب الحوار والابتعاد عن العنف الجامعي .

إنّ التعليم العالي يلعب دورا هاما حيويا بين المم لأنّ التنافس على البقاء بين المم سيكون مرتكزا على القوة الاقتصادية والحضارية القائمة على الانتاج الذاتي ،وأنّ هذا الإنتاج لا يمكن تحقيقه وتصعيده إلاّ بالاستناد إلى قاعدة ومؤسساتية من العلوم والتكنولوجية ،إذ يلعب التعليم العالي المتطور والمتجدد محليا فيها حجر الأساس ويشمل ذلك مختلف العلوم التطبيقية والإنسانية ،وقد شرح دايك يس والخدمة العامة بإعداد القياديين الدور الذي تلعبه الجامعات في الدول النامية بقوله "الجامعة في الدول النامية تقوم إلى جانب البحث العلمي والتدريس والخدمة العامة بإعداد القياديين في مختلف المجالات " مما يجعل دورها في التأشير على المجتمع محوريا وعلى جانب كبير من ألأهمية .

(عبد العزيز الغريب صقر ،ص 52)

ب- أهداف الجامعة :

يحدد المختصون أنّ للجامعة ثلاثة مجموعات من الأهداف وتتلخص في الأهداف التالية :

-**أهداف معرفيـة :** وهي تتناول ما يرتبط بالمعرفة تطورا أو تطويرا أو انتشارا .

- **أهداف اقتصادية :** والتي من شأنها أن تعمل على تطوير اقتصاد المجتمع والعمل على تزويده لما تحتاج إليه من خامات بشرية ،وما تحتاج إليه من خبرات في معاونته للتغلب على مشكلاته الاقتصادية وتنمية مما يحتاج إليه من مهارات وقيم اقتصادية .

- **أهداف اجتماعيـة :** والتي من شأنها أن تعمل على استقرار المجتمع وتخطي ما يواجه من مشكلات اجتماعية ،تتمثل الأهداف الاجتماعية في ما يلي :

-تزويد المجتمع بحاجاته من القوة العاملة المدربة تدريبا يناسب طبيعة تغيير المهن .

- تدريب الطلاب على ممارسة الأنشطة الاجتماعية مثل مكافحة الأمية ،الإدمان ونشر الوعي الصحي .

- تكوين العقلية الواعية لمشاكل المجتمع عامة والبيئة المحلية خاصة .

- ربط الجامعات بالمؤسسات الانتاجية في علاقة متبادلة .

- تغيير نتائج الأبحاث ونشرها للاستفادة منها في المجتمع .

- اجراء الأبحاث البيئية الشاملة التي تعالج بعض المشكلات المتداخلة .

(عذراء عيواج ،2018 ،ص 100)

3- وظائف الجامعة ومراحل تطور سياسة البحث العلمي :

لقد نشأت الجامعة في العصر الحديث استجابة لمتطلبات العصر ،وحاجة المجتمعات لصنع قادتها ،وحسب التقرير العالمي لمنظمة اليونسكو فإنّ وظائف الجامعة هي :

أ – وظيفة التربية ،التكوين ،البحث والمساهمة في تطوير المجتمع : يتأتى ذلك من خلال :

– تربية وتكوين متحصلين على شهادات ذوي تأهيل عال ،قادرين على الاندماج في كل قطاعات النشاط البشري ،على شرط أن يكون هذا التأهيل مناسبا لاحتياجات الحاضر والمستقبل .

– ضمان مجال مفتوح للتكوين العالي على مدى الحياة من خلال توفير إطار تكوين مفتوح للجميع ،يعطي أقصى قدر من الاختيارات التكوينية .

– ترقية انتاج ونشر المعارف من خلال البحث وتوفير الخبرة المناسبة ،لمساعدة المجتمع في التطور .

– المساعدة على فهم وتفسير وترقية الثقافات الوطنية و الجهوية والعالمية في سياسة التعدد واختلاف الثقافات .

– المساهمة في تطوير التربية والتعليم في كل المستويات خاصة تكوين الأساتذة .

ب– الوظيفة الأخلاقية والمسؤولية والتطلع للمستقبل : تتجسد هذه الأدوار المهمة من خلال :

– المحافظة على الأخلاق ،وذلك من خلال العمل بأخلاقيات التعليم العالي ،والطريقة العلمية والثقافية .

– التعبير بكل استقلالية ومسؤولية عن المشاكل الأخلاقية والثقافية والاجتماعية والمساهمة في توجيه المجتمع نحو التفكير والفهم والفعل .

– تدعيم التفكير المستقبلي من خلال التحليل الدائم للتوجهات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية الجديدة والمساهمة في تطوير المجتمعات ،ذلك أنّ ما أسند للجامعة من وظائف حيوية جعلها تخرج من إطارها التقليدي المنكمش على نفسه إلى إطار آخر تجديدي ايدخلها في قلب المجتمع ،ويربطها بحاجاته وتطلعاته ،وعلى هذا فقد توسعت خدمات الجامعة ،وأخذت عاتقها إلى جانب وظيفتها التعليمية مهمة القيام بالبحوث والدراسات اللازمة من أجل توفير الحلول الناجعة لمشكلات وتحديات التنمية .

– التشبع بالحرية الأكاديمية والاستقلالية ولكن بكل مسؤولية نحو المجتمع ،ويكاد ينعقد الإجماع بين المختصين في التعليم بوجه عام والتعليم الجامعي بوجه خاص ،على أنّ الوظائف الأساسية في المجتمع المعاصر تتركز في :

– تنمية وتكوير الموارد البشرية .

– البحث العلمي .

– خدمة المجتمع .

(عذراء عيواج ،2018 ،ص ص،100–101)

4- مراحل تطور سياسة البحث العلمي في الجزائر :

عرف البحث العلمي في الجزائر مراحل جذرية وسريعة ،بدأت بعد الاستقلال وقد حظي هذا المجال بمكانة هامة في التنمية من خلال الميثاق الوطني ،الذي نص على تشجيع وتطوير البحث العلمي لا سيما البحوث التي تعالج المشاكل الواقعية للمجتمع الجزائري ،حيث مرّ بالمراحل التالية :

- المرحلة الأولى : (1962-1970):

لم تملك الجزائر في بداية هذه الفترة السياسية بجدية وعرفت سنة 1963 عقد شراكة جزائرية فرنسية على شكل هيئة تعاون علمي (ocs) تتميز بالاستقلالية المادية والمعنوية وتشرف على بعض مؤسسات البحث التي خلّفها الاستعمار ،وقامت بإنشاء مراكز أخرى ،إذ بقيت الجامعة الجزائرية خلال هذه الفترة تحت تأثير المنظومة التعليمية الفرنسية .من حيث البرامج والأنظمة الامتحانات وفي االشهادات فقد وصف محمد الصديق الجامعة الجزائرية بعد الاستقلال بأنّها فرنسية شكلا ومعنويا روحا ومضمونا من ناحية التوجه ومن ناحية نوعية الاطارات .

- المرحلة الثانية :(1970 - 1982):

حلت الهيئة السابقة الذكر سنة 1973 بيت تأميم الجامعة والبحث العلمي بانطلاق مشروع الجرّأة ،وفي نفس السنة أنشأت الهيئة الوطنية للبحث العلمي(onrs) قرار من المجلس الوطني للبحث العلمي الذي في نفس السنة للقيام بوظيفة استشارية ،وقد بلغ عدد المراكز في هذه الهيئة 12 مركز من بين أهدافها :

- الإشراف على مراكز البحث المختلفة والتنسيق معها .

- تكوين الإطارات القادرة على البحث في الجامعة والمعاهد ومراكز البحوث .

- جمع المعلومات العلمية والتقنية ونشرها .

(بوساحة نجاة ،العدد 08 ،ص 203)

كما ارتبطت هذه المرحلة ببداية تنفيذ المخططات ومنها المخطط الأول (1970 – 1973) والذي كان من أهم أهدافه على مستوى التعليم العالي ،اقترح إعادة إنتاج جامعة تواكب التطور العلمي والمجتمع المعاصر ،ويرعى أيضا إلى تشييد جامعة جزائرية تعبر عن وحدة الأمة ،والقيام بإصلاح اللغة والثقافة من أجل ضمان التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد بالإضافة إلى صياغة برامج جديدة من حيث التنظيم البيداغوجي والمفاهيم من حيث طرق التدريس أمّا المخطط الثاني الذي عرفته هذه الفترة فهو المخطط الرباعي (1974 –1977) وقد صادق هذا الأخير ظهور اعتماد الدولة الجزائرية السياسة الاشتراكية وحركة التغيير الاجتماعي والاقتصادي الشامل كحركة التأمين للثروات الوطنية وتوزيع العقار الفلاحي على عمال الأرض ،الأمر الذي دفع بالجامعة لتجنيد كوادرها ،والارتباط أكثر بالمجتمع والقضايا المصيرية .

- المرحلة الثالثة (1982 – 1999):

أو ما يعرف بمرحلة الخريطة الجامعية ،تأسس سنة 1982 المجلس الأعلى للبحث العلمي والتقني بعد انعقاد المؤتمر الوطني ،وتم وضع الهيكل الدائم له ،ممّا أفرز ثلاث بنى جديدة بمهام بين قطاعية

وإستراتيجية ،تطابقت مع تنفيذ المخطط الخماسي الأول (1980 – 1984) وامتدت في أفاق سنة 2000 ويهدف إلى تخطيط التعليم العالي ،معتمدة على احتياجات الاقتصاد الوطني بقطاعاته المختلفة وتحديد هذه الاحتياجات من أجل العمل على توفيرها وتعديل التوازن من حيث توجيه الطلبة إلى التخصصات التي يحتاجها سوق العمل كالتخصصات التكنولوجية والحد من توجيه الطلبة إلى بعض التخصصات الأخرى كالحقوق والطب التي نجد فيها فائض من الطلبة فوق احتياجات الاقتصاد التنموي الوطني .

– المرحلة الرابعة :

في هذه المرحلة بدا حتميا على الجامعة أن تقوم بدورها في التحديات الجديدة كالعولمة والنظام الدولي الجديد واقتصاد السوق ،لذا حولت المحافظة السامية للبحث إلى الوزارة التعليم العالي على شكل كتابة للدولة سنة 1992 حيث ظهرت للوجود جهازين هما :

– مجلس وطني للبحث العلي والتقني ولجان بين القطاعات لترقية وتوجيه وتقييم البحث العلمي .

كذلك في هذه المرحلة حل كتابة الدولة للبحث بعد عام من إسناد المهمة لها ،وتم التكفل بالبحث العلمي من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي التي غيرت فلسفة البحث كليا ،من خلال التحديد المسبق للأهداف حسب متطلبات الواقع الاقتصادية والاجتماعية ثم نشرها على وحدات البحث ،وقد تم تحديد 17 برنامج وطني للبحث في ثلاثين مجال ،آخر ما وضع الفترة الخماسية 1998 –2002 وهذا ما أدى إلى وضع وكالتين للبحث عام 1995 وهي الوكالة الوطنية لتطوير البحث في الصحة .

(السعيد عبد عيسى و بلقاسم قيدوم ،ملتقى 27 و 28 نوفمبر 2005)

- مرحلة 2000 إلى يومنا هذا :

وتميزت بإدخال إصلاحات على نظام الدراسة الجامعية ،حيث استحدث نظام Lmd ليسانس ،ماستر ،دكتوراه الذي يمثلا هيكلا تعليميا مستوحى مما هو سار في الدول لأنجلو سكسونية وأخذ هذا النظام مكانته تدريجيا ابتداءً من السنة الجامعية 2005/2004 ،ويعتمد نظام Lmd في هيكلته على ثلاث مراحل تكوينية تتوج كل منها بشهادة جامعية :

- ليسانس :شهادة البكالوريا +ثلاث سنوات

- ماستر : شهادة البكالوريا +خمس سنوات .

- دكتوراه :شهادة الماستر +ثلاث سنوات .

في كل مرحلة من هذه المراحل تنظم المسارات الدراسية في شكل وحدات تعليم تجمع سداسيات لكل مرحلة ،وتتميز وحدة التعليم بكونها قابلة للاحتفاظ والتحويل ،وهذا يعني أنّ الحصول عليها يكون نهائيا ويمكن استعماله في مسار تكويني آخر .

(السعيد عبد عيسى و بلقاسم قيدوم ،ملتقى 27 و 28 نوفمبر 2005)

4- الأزمة وإدارة الأزمة في الجامعة :

عرّف أحد الباحثين الأزمة في الجامعات بأنّها :"الأحداث والقضايا التي تولد ردود الأفعال السلبية من أولياء الأمور ،ومن جمهور المستفيدين ،والتي تؤثر سلبا على سمعة الجامعة وعلى القوة المالية للجامعة وعلى قدرة الجامعة على تحقيق رؤيتها ".

وعرّفت جامعة دايكن الأمريكية الأزمة في خطتها لإدارة الأزمة بأنّها :"نتيجة لحالة فيزيائية طارئة كالحرائق مثلا ولكن معظم الأزمات تتطور وبشكل تدريجي من أحداث أقل دراماتيكية ويمكن أن تنشأ الأزمة من قضايا داخلية أو خارجية مثل :السلامة ،الاهتمامات الصحية ،عمليات الاحتيال الكبرى أو سوء الإدارة أو النشطة الأكاديمية الجدلية بالإضافة إلى الروتين والنشطة التي قد تبدو غير مؤذية والتي يمكن أن تسبب الأزمات بعد أن تجنب انتباه الحكومة أو السلطة التنظيمية أو الاعلام ،أو جمهور المستفيدين ،مع العلم أنّ الحالات الطارئة البسيطة أو القضايا الخفيفة يمكن أن تتحول إلى أزمات من خلال التضخم مع الزمن أو من خلال سوء الإدارة .

وأشارت دائرة التربية في ولاية فرجينيا للأزمة على أنّها تشمل الأوضاع المتعلقة بموت الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس أو الانتحار أو المرض أو إساءة استعمال المواد أو الحوادث أو غيرها من القضايا السلبية التي تؤثر على الجامعة .

وعرّف المركز الوطني الأمريكي للإحصاء التربوي الأزمة بأنّها :"أيٌّ حدث طبيعي ،أو من صنع الإنسان بسبب تعطيل الطلاب في المؤسسة التعليمية ،وهذا التفريق يساوي بين الكوارث الطبيعية وبين أنواع الأزمات الأخرى مثل :الهجمات الإرهابية ،والتي تعطل النشطة التربوية سواء بشكل دائم ومؤقت .

(السعيد عبد عيسى و بلقاسم قيدوم ،ملتقى 27 و 28 نوفمبر 2005)

5- إدارة الأزمة في الجامعة :

من خلال التعاريف السابقة التي تناولناها حول إدارة الأزمة نستنتج بعض امتيازات إدارة الأزمة في المؤسسة عامة وفي المؤسسة الجامعية خاصة والمتمثلة في :

– تتضمن إدارة الأزمة رؤية واضحة عند القائد وعند العاملين عند التعامل مع الأزمات .

– وجود خطوات إجرائية محددة وواضحة للتعامل مع الأزمات .

– اعتماد المنحى العلمي القائم على المعرفة وتحليل المعلومات في التعامل مع الأزمات .

– اعتماد المنحى العلمي القائم على المعرفة وتحليل المعلومات في التعامل مع الأزمة .

– المحافظة في رؤية الجامعة تتعامل مع الأزمة .

– تشمل إدارة الأزمة اجراءات قبل وأثناء وبعد الأزمة .

– لكل أزمة ثمن وغالبا ما يكون الثمن باهضا جدا ويجب على الجامعة أن تدفعه .

– هناك بعض الجوانب الإيجابية للأزمة ،ومنها سهولة اتخاذ القرارات يصعب اختيارها في الظروف العادية .

– يتناسب حجم الأزمة على الجامعة عكسيا مع مقدار التخطيط والاستعداد الذي تقوم به الجامعة .

ومن هنا يمكن القول أنّ إدارة الأزمة علم مستقل له قواعد وأدواته ،وهي ليست شيئا ثانويا وملحقا بإدارة الجامعة ،بل هي إدارة أساسية مستقلة ،كما أنّ عملية إدارة الأزمة تشمل مرحلة ما قبل الأزمة وأثناء الأزمة ومرحلة بعد الأزمة ،كما تبرز الحاجة الماسة إلى وجود فرق متخصصة لإدارة الأزمات في الجامعات تمتلك المهارات والمعرفة اللازمة للتعامل مع الأزمات التي تواجه الجامعة وتقييم أهميتها

والإعداد لمواجهة هذه المخاطر بطريقة علمية وباستخدام أدوات القياس المناسبة وعملية إدارة الأزمة تمكن الجامعة من التغلب على المخاطر .

(عبابنة سعيد بن محمد سعيد بن مصطفى وآخرون ،2017 ،ص ،ص،8،7)

6- أنواع الأزمات الجامعية :

حددت الجمعية الأمريكية أربعة أنواع للأزمات الجامعية وهي :

1- الأزمة المفاجئة :

وهي النوع الأكثر اهتماما من قبل الناس مثل الحرائق و الانفجارات والكوارث الطبيعية والعنف في الحرم الجامعي ،وحديثا الهجمات الإرهابية ،وهذه الأنواع من الأزمات تستحوذ اهتماما كبير في عناوين الأخبار في الاعلام وتثير الفوضى داخل الجامعة وتحدث الأزمات المفاجئة بدون إنذار وتجلب تغطية إعلامية واسعة ويمكن أن تؤثر وبشكل متكرر على :

- الكلية وأعضاء هيئة التدريس وعلى الطلبة والخرجين والداعمين وعلى الجماهير .

- المكاتب والغرف الصفية ،والبنى التحتية وعلى الأصول الأخرى .

- الميزانية والهبات والاستثمار .

- السمعة الجامعية وعلى قدرة المجتمع الجامعي على توظيف أعضاء هيئة التدريس وعلى قبول الطلاب وعلى استمرار دعم الخرجين للجامعة .

2- الأزمات الغربية :

بعكس الأزمات المفاجئة فإنّه لا يمكن عمل خطط لمواجهة الأزمات الغربية المختلفة غير المتوقعة التي قد تحدث في الحرم الجامعي مثل الحوادث التي يمكن أن تقع بسبب المصاعد أو السلالم الكهربائية مثلا .

3- الأزمات الإدراكية :

مثل الأزمات الغربية فغنّ الأزمات الادراكية يصعب توقع حدوثها في عملية إدارة الأزمة أو في التخطيط لعملية التواصل وهي الأزمات القائمة على الادّعاءات على الجامعة ،فعلى سبيل المثال هناك مؤسسات تعليمية صغيرة وبجودة عالية تتعامل وبثبات لمحاربة سوء الفهم الذي يشاع على هذه المؤسسات بأنّها تعليما جيّدا بسبب أنّها صغيرة .

(عبابنة سعيد بن محمد سعيد بن مصطفى وآخرون ،2017 ،ص ،ص18،19)

4- الأزمات المشتغلة :

وهي أكثر الأزمات تحديا للإدارة في الجامعات ،وتبدأ هذه الأزمات صغيرة وداخلية وتكون عادة بين شخصين وتتطور ببطء و تشتغل في الأيام أو الأسابيع وربما أطول من ذلك ،ولا تصبح أزمة حقيقية إلاّ عند اكتشاف المهتمين والمستفيدين لهذه الأزمات .

(عبابنة سعيد بن محمد سعيد بن مصطفى وآخرون ،2017 ،ص 19)

خلاصـة الفصل :

لقد حاولت في هذا الفصل التطرق إلى ما أمكن حول الأزمة ،من خلال تقديم أبرز ما قدّمه عدد من الباحثين من زوايا مفاهيمه ونظرية تتعلق بها ،حيث اتضح أنّ بروز الأزمات يحتم على مختلف التنظيمات والكيانات الإدارية ،بما فيها من قيادات و افراد أن تواجه تلك الحالات المستعصية والتي تعرف بالأزمات .

ثم تطرقت إلى إدارة الأزمة كمنهج متكامل يهدف إلى التعامل مع مختلف الأزمات بطريقة منتظمة وعلمية ومتناسقة .وبعدها انتقلت إلى الأزمة وإدارة الأزمات في الجامعات ،المراحل وكذلك أنواع الأزمات الجامعية .

الجانـب الميدانـي

الفصل الخامس
الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيـد :

يعتبر هذا الفصل همزة وصل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي ،فهو يعد من أهم مكونات البحث العلمي لأنّه خطوة مهمة وأساسية للتأكد من صدق وثبات دراستنا وذلك من خلال تقديم التمثيل الكمي للدراسة ،للتحقق من صحة ودقة النتائج المتوصل إليها بواسطة الأدوات والأساليب ،وذلك من خلال توضيح الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ثم الانتقال إلى الأدوات المستعملة في الدراسة السيكومترية ،وبعدها نذكر الأساليب الإحصائية المستخدمة للدراسة .

أولا :الدّراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية مرحلة مهمة في البحث العلمي ،فمن خلالها نتأكد من وجود عيّنة الدّراسة كما تكشف وتسمح للباحث الحصول على معلومات أولية حول موضوع بحثه ،كما تعرّف الدّراسة الاستطلاعية على أنّها تجريب الصورة الأولى للاستفتاء على عينة من الأفراد تختار عشوائيا بحيث تتوفر فيهم نفس خصائص عينة البحث وذلك للتأكد من مدى وضوح عبارات الاستفتاء وتسلسلها المنطقي ومدى شمولها للعناصر المراد قياسها ،وهذا بالإضافة إلى التعرف للوقت اللازم لجمع بيانات الاستفتاء ،وقد يضيف الباحث بعض الأسئلة كما أنّه قد يستبعد أسئلة أخرى لا داعي لها وفي كلتا الحالتين يجب إجراء تجربة استقلالية أخرى

أهداف الدراسة الاستطلاعية :

الدراسة الاستطلاعية تهدف إلى معرفة الصعوبات والعراقيل التي يواجهها الباحث في الدراسة الأساسية وقمنا بإجراء هذه الدراسة بهدف :

- التأكد من إمكانية إجراء الدراسة الميدانية .
- التأكد إذ ما كانت التعليمة المستخدمة في الأداة ملائمة وواضحة .
- التأكد من وضوح اللغة المعتمدة وعدم وجود غموض في الكلمات .
- ضبط الوقت الملائم المستغرق للإجابة من طرف التلاميذ .
- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة .

ثانيا :الدراسة الأساسية :

بعد القيام بالدراسة الاستطلاعية والتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة نشرع في الدراسة الأساسية .

1- منهج الدراسة :

لتحقق الدراسة أهدافها وللتأكد من صدق فروضها دعت الاجراءات المنهجية في خضام طبيعة الموضوع وتوجهاته انظرية وحسب ما تعرضنا إليه في الدراسات السابقة لإتباع المنهج الوصفي لقدرته على وصف أدوات العمل (إدارة الأزمات التعليمية) فالمنهج الوصفي هو الأنسب لدراستنا الحالية والذي نعتمد فيه على وصف وتحليل ظاهرة الدراسة بدقة وموضوعية كما يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الظواهر .

2- حدود الدراسة :

تتضمن حدود الدراسة الميدانية (الحدود الزمنية والمكانية والبشرية) وهي كالتالي :

- الحدود المكانية:

أجريت هذه الدراسة في جانبها الميداني في جامعة الدكتور يحي فارس بولاية المدية ثم التطبيق في هذا المكان لأنها جامعة وعينة الدراسة ،نتردد على هذا المكان من أجل الإجابة على ذلك .

- الحدود الزمنية :

بدأ جمع المعلومات في الإطار النظري منذ بداية الموسم الجامعي 2020-2021 أمّا إجراءات الدراسة الميدانية فقد بدأ منذ بداية شهر مارس 2021.

- الحدود البشرية :

تمثلت الحدود البشرية بتطبيق هذه الدراسة على أساتذة الجامعة للدكتور يحي فارس بولاية المدية .

3- عينـة الدراسـة :

تعتبر العينة جزء من مجتمع الدراسة و يجب أن تكون ممثلة له لأنّ المجتمع هو الهدف الأساسي في الدراسة ،فمجتمع البحث في هذه الدراسة هم أساتذة الجامعة عامة ،مجتمع البحث كان مكون من 30 فرد موزعين على ذكور و إناث من مختلف الفئات العمرية تم اختيارهم لإجراء الدراسة الاستطلاعية. ، وكان اختيارهم قصديا.

4- أدوات الدراسة :

- وصف المقياس :

مقياس إدارة الأزمات التعليمية من إعداد الطالبة رحماني جميلة يتكون هذا المقياس من 24 بندا ،فهو وحيد البعد (إدارة الأزمات التعليمية) قمنا ببناء استبيان بمجموعة من مقاييس فيه مجموعة من البنود من ثلاث مقاييس وهي 24 بندا ولقد قمت بعرضه على مجموعة من المحكمين ،وقد تم الاتفاق على الاستبيان من 80 بالمائة على 24 بندا .

- صدق المحكمين :

قامت الباحثة بالتحقق من درجة مصداقية مقياس إدارة الأزمات التعليمية من خلال صدق المحتوى وذلك بعرض الاستبيان على خمسة محكمين (5) لفحص فقرات المقياس والتحقق من مدى مناسبتها لبيئة الدراسة الحالية والعينة التي ستطبق عليها ،ومن ثم أشار المحكمين إلى مجموعة من التعديلات على الصياغة وهي مبينة في الجدول التالي :

الفقـــرات	التعديــلات
1-هـل تتوقـع إدارة الجامعـة للأزمـات التعليمـة المستقبلية	1-هـل تتنبـأ إدارة الجامعـة للأزمـات التعليمـة المستقبلية
2-ما هي الطرق التي تتواصل مع الطلية من غير التعليم الحضوري (فيسبوك -فايبر -تويتر -واتس آب -البريد الالكتروني	2-هل توجد طرق التي تتواصل فيها الأساتذة مع الطلبة من غير التعليم الحضوري (فيسبوك -فايبر -تويتر -واتس آب -البريد الالكتروني
3-هـل يتعامـل الأسـاتذة مـع الطلبـة مـن خـلال الانترنت	3- يتعامل الأساتذة مع الطلبة من خلال الانترنت
4-هل تقوم إدارة الجامعة بتقييم الخطط السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات التعليمية المستقبلية	4-هل تستغل إدارة الجامعة بتقييم الخطط السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات التعليمية المستقبلية

- الخصائص السيكومترية :

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 30 فرد من الأساتذة تم اختيارهم بطريقة قصدية منهم 13 ذكور و 17 إناث من مختلف الفئات العمرية وتم حساب الخصائص السيكومترية للمقياس .

- صدق وثبات استبيان إدارة الأزمات التعليمية :

أ- الثبـات :

معامل ألفا كرونباخ : وقد استخدمت هذه المعادلة لحساب ثبات الاتساق الداخلي للمقياس ككل ،بحيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ فكانت النتائج كالتالي :

جدول رقم (1): معاملات ثبات استبيان إدارة الأزمات التعليمية بطريقة ألفا كرونباخ

المقيـاس	معامل ألفا كرونباخ
إدارة الأزمات التعليمية	0.84

يتضح من خلال الجدول السابق أنّ معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للاستبيان قد بلغت 0.84 وهي قيمة مقبولة ،مما يعني أنّ الاستبيان يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات .

ب- صدق المقارنة الطرفية :

كما تم حساب صدق هذا المقياس كذلك باستخدام طريقة المقارنة الطرفية وذلك بترتيب الدرجات تنازليا ثم أخذ نسبة 27 % من طرفي استبيان ،أي ما يقابلها 8 درجات عليا و 8 درجات دنيا ثم المقارنة

بينهما باستخدام اختبار (T test) للدلالة الاحصائية ،وبعدها يتم تفسير هذه القيمة وفقا لحالتين كما يلي :

– إذا كانت قيمة الفرق(T test) دالة عند مستوى الدلالة (0.05 أو a=0.01) فهذا يعني أنّ هذا الاستبيان صادق لأنه استطاع أن يميز بين الطرفين .

– إذا كانت قيمة الفرق لـ (T test) غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) فهذا يعني أنّ هذا الاستبيان غير صادق لأنّه لم يميز بين الطرفين ،كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (2): دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين المتطرفتين لأفراد استبيان إدارة الأزمات التعليمية

العينة / الاستبيان	المجموعة الدنيا ن=8		المجموعة العليا ن =8		قيمة "ت"	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
استبيان إدارة الأزمات التعليمية	15.75	3.10	39	2.44	– 16.627	

يتضح من خلال الجدول رقم (2) أنّ قيمة "ت " دالة إحصائيا عند مستوى (0.01) ،مما يشير إلى أنّ الاستبيان له القدرة على التمييز بين المجموعتين الطرفيتين على الدرجة الكلية للاستبيان ،وهذا مؤشر من المؤشرات التي تدل على صدق الاستبيان .

- الأساليب الإحصائية :

من أهم مميزات البحث العلمي الميداني هو استخدام التقنيات والأساليب الإحصائية مهما كان نوع الدراسة فهو يساعد على تفسير الظاهرة المدروسة تفسيرا كميا ،ولمعالجة النتائج الحالية تم الإعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وتم الاستعانة ببرامج حزمة العلوم الاجتماعية التالية :

- معامل ألفا كرونباخ .
- تحليل أساليب أنوفا .
- المتوسط الحسابي .
- مستوى T test لعينة واحدة .
- مستوى T test لعينة مستقلة .
- مستوى) T test).T
- الانحراف المعياري .

خلاصـة الفصـل :

يعتبر هذا الفصل نظرة شاملة ألّمت بمنهجية البحث حيث تطرقنا إلى الدراسة الاستطلاعية بكل خطواتها وتمثل المنهج المستعمل في دراستنا في المنهج الوصفي التحليلي ،كما قمت بعرض خصائص العينة وطريقة اختيارها ،حيث قمنا بإجراء هذه الدراسة لحساب الخصائص السيكومترية للأدوات ،وذلك حتى نتمكن من إجراء الدراسة الأساسية وأخيرا قدمت الأساليب الإحصائية المتبعة في هته الدراسة .

الفصل السادس
عرض وتحليل ومناقشة النتائج

تمهيـد :

بعد تطبيق أدوات الدراسة المتمثلة في مقياس إدارة الأزمات التعليمية في ظل جائحة كورونا من خلال استبيان موزع على عينة الدراسة المقدرة بـ 30 أستاذ و استاذة ،وبعد جمع البيانات وتفريغها قمنا بالحساب بالاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss في ضوء الفرضيات ونعرض النتائج مع التحليل والمناقشة والتفسير وأخيرا نختم هذه الدراسة بخاتمة وبعض التوصيات .

التساؤلات:

1- ما مستوى إدارة الأزمات التعليمية لدىاساتذة التعليم الجامعيفي ظل جائحة كورونا؟

2- هل توجد فروق فيإدارة الأزمات التعليميةيعزى الى متغير الجنس في ظل جائحة كورونالدى اساتذة التعليم الجامعي؟

3- هل توجد فروق فيإدارة الأزمات التعليميةيعزى الى متغير الخبرة المهنية (من 01 الى 5 سنوات، من06 الى 10سنوات، من 11سنةوما فوق)في ظل جائحة كورونالدى اساتذة التعليم الجامعي؟

الفرضيات:

1-مستوى إدارة الأزمات التعليمية لدىاساتذة التعليم الجامعيفي ظل جائحة كورونا مرتفع.

2- توجد فروق فيإدارة الأزمات التعليميةيعزى الى متغير الجنس في ظل جائحة كورونالدى اساتذة التعليم الجامعي.

3- توجد فروق فيإدارة الأزمات التعليميةيعزى الى متغير الخبرة المهنية (من 01 الى 5 سنوات، من06 الى 10سنوات، من 11سنةوما فوق)في ظل جائحة كورونالدى اساتذة التعليم الجامعي.

نتائج الدراسة

الفرضية الاولى:

نصت الفرضية الاولى لهذه الدراسة على: "مستوى إدارة الأزمات التعليمية لدىاساتذة التعليم الجامعيفي ظل جائحة كورونامرتفع"، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

جدول رقم () يوضحالفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لاستبيان إدارة الأزمات التعليمية

	حجم العينة	المتوسط الحسابي للأفراد	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للمقياس 24			
					t	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
إدارة الأزمات التعليمية	30	28.36	9.31	1.70	2.56	29	0.016	دال عند 50.0

من خلال النتائج المبين بالجدول أعلاه رقم () نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على استبيانإدارة الأزمات التعليميةوالذي بلغ (28.36).إذ أنه أعلى من المتوسط الفرضي الذي يفرضه الاستبيان والمقدر بـ (24)، وبناء عليه فإناساتذة التعليم الجامعي لديهم مستوى مرتفع فيإدارة الأزمات التعليمية، وهذا ما أكدته قيمة "ت" بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت قيمتها(2.56)، وهي قيمة

موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.01)، أي أن الفروق لصالح المتوسط الحسابي، ومنه تم قبول فرضية البحث الاولى القائلة بأن "مستوى إدارة الأزمات التعليمية لدىاساتذة التعليم الجامعيفي ظل جائحة كورونامرتفع " ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

-الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية لهذه الدراسة على: "توجد فروق فيإدارة الأزمات التعليميةيعزى الى متغير الجنس في ظل جائحة كورونالدى اساتذة التعليم الجامعي"، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالي:

الجدول رقم () يوضح الفروق بين الذكور والاناث فيإدارة الأزمات التعليمية

درجات الأفراد	الجنس	إختبار ليفين للكشف عن التجانس (F)	مستوى الدلالة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (T)	مستوى الدلالة	القرار
إدارة الأزمات التعليمية	ذكور	3.91	0.058	13	29.07	7.37	28	0.36	0.72	غيردال عند 0.05
	اناث			17	27.82	10.75				

من خلال الجدول رقم () أعلاه نلاحظ أن قيمة إختبار التجانس ليفين (F) بلغت (3.91)، وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، وهذا يستوجب استخداماختبار الدلالة الاحصائية (T) بالنسبة لعينتين مستقلتين متجانستين.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية بالنسبة لأفراد عينة الدراسة فيإدارة الأزمات التعليميةعندا الذكور والتي بلغت (29.07) وعند الاناث (27.82) ، وهي فروق طفيفة. اذ يمكن القول أنه ليس هناك فروقا بين أفراد عينة الدراسة فيإدارة الأزمات التعليمية بين الذكور والاناث، وما يؤكد ذلك أن قيمة اختبار الفروق

(T_{test}) والتي بلغت (0.36) هي قيمة موجبة و غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.05)، وبالتالي تم رفض البحث الثانية االقائلة بـ "توجد فروق فيإدارة الأزمات التعليميةيعزى الى متغير الجنس في ظل جائحة كورونالدى اساتذة التعليم الجامعي".

-الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة لهذه الدراسة على: "توجد فروق فيإدارة الأزمات التعليميةيعزى الى متغير الخبرة المهنية (من 01 الى 5 سنوات، من06 الى 10سنوات، من 11سنةوما فوق)في ظل جائحة كورونالدى اساتذة التعليم الجامعي"، وبعد المعالجة الاحصائية تحصلنا على النتيجة التالية:

الجدول رقم() يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في إدارة الأزمات التعليميةحسب متغير الخبرة المهنية

		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	Fقيمة	مستوى الدلالة	القرار
متغيرالخبرة المهنية	داخل المجموعات	68.728	2	34.364	0.379	0.688	غيردال عند 0.05
	مابين المجموعات	2446.239	27	90.601			
	الكلي	2514.967	29	--			

من خلال الجدول رقم () أعلاه وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة الاحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في نتائج وإدارة الأزمات التعليميةبلغت (0.379)، حيث نلاحظ أنها قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0,05) وبالتالي تم قبول الفرضية الصفرية التي تنفي وجود الفروق، ومنه تم رفض فرضية البحث الثالثة، والقائلةبـ"توجد فروق فيإدارة الأزمات التعليميةيعزى الى متغير الخبرة المهنية (من 01 الى 5 سنوات، ومن06 الى 10سنوات، من 11سنةوما فوق)في ظل جائحة كورونالدى اساتذة التعليم الجامعي".

مناقشــة النتائج على ضوء الجانب النظري :

- تفسير الفرضية الأولى للباحثة :

من خلال النتائج يظهر أنّ قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة لإدارة الأزمات التعليمية والذي بلغ 28.36 إذ أنه أعلى من المتوسط الفرضي فإنّ أساتذة التعليم الجامعي لديهم مستوى مرتفع ،وهذا ما أكدّته قيمة ت بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت قيمتها 2.56 وهي قيمة موجبة ،هذا يعني نجد الفروق لصالح المتوسط الحسابي وبذلك تم قبول فرضية البحث ومنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية .

حيث تتفق مع دراسة الباحث "ثائر محمد علي السويدي ،العدد 21 (د.س)" والتي تمحورت إشكالية الدراسة حول أنّ الأزمة أصبحت ملازمة لكل المؤسسات العراقية الجامعية عموما وتحتاج لإدارة لتسيير الأزمات التي توجهها اجامعة ،بناءً على الهدف الرئيسي لها في معرفة مستوى إدارة الأزمات لدى رؤساء الأقسام العلمية في الجامعة واسط من وجهة نظر التدريس ،فيما يخص الجانب المنهجي اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث أنّه المنهج الملائم للدراسة ،استخدم فيها العينة العشوائية ،وللإجابة عن سؤال ادراسة استخدم أداة جمع البيانات .

نتائج الدراسة تبين من خلالها ما يلي :

- رؤساء الأقسام العلمية في جامعة واسط يتمتعون بدرجة تطبيق جيّدة في إدارة الأزمات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .

- تفسير الفرضية الثانية للباحثة :

من خلال النتائج يظهر أنّ قيمة اختبار التباين ليفين "F" بلغت (3.91) وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) و هذا يستوجب استخدام اختبار الدلالة الإحصائية Tبالنسبة لعينتين مستقلتين متجانستين .

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية بالنسبة لأفراد عينة الدراسة فإدارة الأزمات التعليمية عند الذكور والتي بلغت (29.07) وعند الإناث (27.82) .وهي فروق طفيفة إذ نستنتج أنّه ليس هناك فروق بين أفراد عينة الدراسة في إدارة الأزمات التعليمية بين الذكور والإناث وما يؤكد ذلك أنّ قيمة اختبار الفروق (T test) والتي بلغت (0.36) هي قيمة موجبة ،حيث تتفق مع دراسة الباحث سعيد عبابنة ومحمد علي عاشور ،قسم إدارة وأصول التربية ،كلية التربية ،جامعة اليرموك ،الأردن ،حيث تمحورت إشكالية الباحث من أنّ الجامعات الأردنية تتعرض لأزمات مختلفة والتي تؤثر سلبا في التعليم وتوصل الباحث إلى أنّه لا يوجد متخصصين قائمين على إدارة وتسيير الأزمات في الجامعات ،أمّا هدف الدراسة المتمثلة في معرفة واقع إدارة الأزمات بالجامعات الحكومية الأردنية ،أمّا فيما يخص الجانب المنهجي اعتمد على منهج البحث الوصفي في هذه الدراسة واستخدم استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات في بحثه.

ومن خلال النتائج :

- تحديد إدارة الجامعة تعليمات إدارية وإجراءات واضحة للتعامل مع الأزمة قد حصلت على أعلى استجابة .

- توفر إدارة الجامعة لفريق إدارة الأزمة كافة ما يحتاجه من موارد بشرية و مادية قد تحصلت على أعلى استجابة .

- تفسير الفرضية الثالثة للباحثة :

من خلال النتائج يظهر أنّ قيمة الاختبار للدلالة الإحصائية (5) أو ما يسمى بتحليل التباين الأحادي في نتائج وإدارة الأزمات التعليمية بلغت (0.379) ،حيث نلاحظ أنّها قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) وبالتالي تم قبول الفرضية الصفرية التي تنفي وجود الفروق ،ومنه تم رفض فرضية البحث الثالثة ،والقائلة "توجد فروق في إدارة الأزمات التعليمية تعزى إلى متغير الخبرة المهنية في ظل جائحة كورونا .

خاتمـــة

خاتمــة :

يتبين لنا مما تقدم أنّ الأزمات اصبحت جزء من الجامعة الجزائرية خاصة في الآونة الأخيرة ،وإنّها تمثل حقيقة لا يمكن الهروب منها فحتما تتطلب هذه الأزمة إدارة أزمة للتنبؤ بها قبل حدوثها ومعالجتها أثناء حدوثها ،والاستفادة منها بعد حدوثها ،ومن خلال النقائص التي تم ذكرها حول إدارة الأزمة في الجامعة وغياب ثقافة معالجة الأزمات بالطرق العلمية والعملية اللازمة حاولت اقتراح بعض الحلول التي يمكن للجامعة اتباعها في مسايرة أزماتها والخروج منها .

اقتراحات الدراسة تمثلت في :

- إنشاء إدارة متخصصة في حل الأزمات تابعة لإدارة الجامعة .

- وضع نماذج وتجارب دولية رائجة تتوقع حدوث أزمات ،ومحاولة استعداد الجامعة لمواجهتها .

- الاستفادة من تجارب مؤسسات أو جامعات أخرى في كيفية معالجتها للأزمات .

- تكثيف الدراسات والبحوث حول موضوع الأزمات وإدارتها في المؤسسات عامة والمؤسسات الجامعية خاصة .

- وضع قاعدة للبيانات والمعلومات أثناء الأزمات .

- وضع أرشيف لإدارة الأزمات في المؤسسات الجامعية للاستفادة منها مرة أخرى .

قائمـــة المراجـــع

قائمــة المراجـع :

1- الكتـب :

1-أحمد ماهر ،إدارة الأزمات ،دار الجامعة للنشر والتوزيع ،.2010

2- أحمد ابراهيم نصر ،إدارة التهديد في الأزمة الأمنية ،دار النهضة العربية ،القاهرة ،.2004

3- ابراهيم أحمد ابراهيم ،إدارة الأسباب والعلاج ،دار الفكر العربي ،القاهرة ،.2002

4- أنطوان نعمة وآخرون ،المنجد في اللغة العربية المعاصرة ،ط 1 ،دار المشرق ،بيروت ،.2000

5- رجب عبد الحميد ،دور القيادة في اتخاذ القرار من خلال الأزمات ،القاهرة ،مطبعة الإيمان للطبع والنشر .2000

6- سليم بطرس جلدة ،الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات ،دار الراية ،عمان ،.2011

7- عذراء عيواج ،العلاقات العامة في المؤسسة الجامعية بين النظرية والتطبيق ،ط 1 ،منشورات ألفا للوثائق 2018 .

8- عبد العزيز الغريب صقر ،الجامعة والسلطة ،دراسة تحليلية للعلاقة بين الجامعة والسلطة ،ط 1 ،الدار العالمية للنشر والتوزيع ،مصر .

9- عباس رشدي العماري ،إدارة الأزمات في عالم متغير ،مركز الأهرام للترجمة والنشر ،القاهرة ،.1994

10- محمد رفعت حسنين ،التعليم الالكتروني ،مجدي ،يونس هاشم ،الجيزة ،دار زهور المعرفة والبركة 2012.

11- محمد رشاد الحملاوي ،محمد علي شومان ،تقرير الأزمات والكوارث في مصر المحروسة ،وحدة بحوث الأزمات ،كلية التجارة ،جامعة عين شمس ،1999 .

12- محمد العرفي ،إدارة الأزمات ،مؤسسة حواس الدولية ،2008 .

13- محمد نصر ،إدارة الأزمات والكوارث ،مكتبة الكتب العربية ،2008 .

14- ماجد عبد المهدي المساعدة ،إدارة الأزمات المداخل ،المفاهيم ،العمليات ،دار الثقافة ،ط 1 ،عمان ،2012 .

14- محمد أبو بكر المقصود ،سلطة الإدارة بين التنفيذ والتقدير ،دار الجامعة الجديد للطبع والنشر والتوزيع .2014

15- ، هاشم فوزي وآخرون ،إدارة التعليم الجامعي ،مفهوم الحديث في الفكر الإداري المعاصر ،دار الوراق ط 1 ،عمان ،.2008

16- طارق عبد الرؤوف ،.التعليم الالكتروني والتعليم الافتراضي ،المجموعة العربية للتدريب والنشر ،ط 1،مدينة القاهرة ،مصر ،2014.

17- يوسف أحمد أبو قارة ،إدارة الأزمات ،مدخل متكامل ، إثراء للنشر والتوزيع ،ط 1،عمان ،.2009

2-الرسائل الجامعيــة :

1- سعدية الأحمري ،التعليم الالكتروني ،رسالة ماجستير ،تقنيات التعليم ،وزارة التربية ،جامعة الحاج لخضر .2015

2- عبابنة سعيد بن محمد سعيد بن مصطفى وآخرون ،إدارة الأزمات في الجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن ،العقبات والحلول المقترحة ،رسالة دكتوراه ،كلية التربية ،جامعة اليرموك ،الأردن ،.2017

3- عبد العزيز ،أحمد نصر ،نظام مقترح لتدريب مديري المدارس على إدارة الأزمات ،رسالة ماجستير جامعة طنطا ،فرع كفر الشيخ ،.2002

3-المجـلات :

1- نبيل اسماعيل رسلان ،منهج إدارة الأزمات في الإدارة العامة المقارنة ،مجلة الإدارة ،العدد الثالث ،المجلد 28 ،يناير .1994

2- بوساحة نجاة ،إشكالية إنتاج المعرفة في الجامعة الجزائرية ،مقاربة سوسيولوجية ،مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،الجزائر ،العدد .08

4-الملتقيـات :

1- السعيد عبد عيسى و بلقاسم قيدوم ،أعمال الملتقى الدولي الأول ،نظرة جديدة للتعليم العالي والبحث العلمي بين الضغوطات الداخلية والاختبارات الذاتية ،يوم 27 و 28 نوفمبر 2005 ،أم البواقي ،الجزائر.

ملاحق

ملاحق

الرقـــم	الفقـــــــــــرات	لا	نعـــم
01	– هل تعتمد إدارة الجامعة على إجراءات وقائية لمنع حدوث أو تكرار الأزمات التعليمية		
02	– هل تهتم إدارة الجامعة باكتشاف علامات الخلل التي تعتبر مؤشرا لوقوع الأزمة التعليمية		
03	– هل تتنبأ إدارة الجامعة للازمات التعليمية المستقبلية		
04	– هل توفر الجامعة على مختصين في إدارة الأزمات التعليمية		
05	– هل تستغل إدارة الجامعة بتقييم الخطط السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات التعليمية المستقبلية		
06	– هل تتنوع إدارة الجامعة من مصادر للحصول على المعلومات (مرئية –مسموعة –مقروءة)		
07	– هل تشترك إدارة الجامعة المدرسين والإداريين في عمليات التخطيط للازمات التعليمية		
08	–هل تضع إدارة الجامعة نظم ولوائح للسلامة والوقاية من أخطار القرصنة		
09	هل تتوافر لدى إدارة الجامعة نظم اتصالات متنوعة خاصة بإدارة الأزمات التعليمية		
10	– هل تتوافر لدى إدارة الجامعة الكوادر البشرية اللازمة للتعامل مع نظم الاتصالات المتوفرة		
11	– هل تضع إدارة الجامعة هيكل تنظيمي يتسم بمرونة كافية تساعد على التعاون والاتصال بين جميع العاملين داخل الجامعة		
12	– هل تجد إدارة الجامعة طرائق اتصال مع الجهات الحكومية عند وقوع الأزمات التعليمية		
13	– هل تجد إدارة الجامعة آليات للكشف المبكر عن المؤشرات حدوث الأزمة التعليمية		

14	– هل تهتم إدارة الجامعة بالتعرف على طرائق جديدة لإدارة الأزمات التعليمية المتوقعة		
15	– هل يمكن أن تكون إدارة الجامعة بتحديد قاعدة البيانات حسب ما يستنجد من أزمات تعليمية		
16	– هل تراعي إدارة الجامعة سرعة استرجاع المعلومات الخاصة بإدارة الأزمات التعليمية		
17	– هل تحلل إدارة الجامعة بالتعاون مع أعضاء فريق العمل المعلومات الخاصة بالأزمات التعليمية لاستخلاص نتائج الأزمة التعليمية		
18	– هل تتوجه الجامعة الجزائرية نحو التعليم الالكتروني		
19	– هل تلقيت تكوينا حول طرق التعامل مع التعليم الالكتروني		
20	– يتعامل الاساتدة مع الطلبة من خلال الانترنت		
21	– هل توجد الطرق التي تتواصل مع الطلبة من غير التعليم الحضوري (فيس بوك – فيبر – تويتر – وتساب و البريد الالكتروني)		
22	– هل يعتمد الأساتدة على الانترنت في تحضير لدروس		
23	– هل تشجع طلبتك على استخدام المصادر المعلومات المختلفة		
24	– هل تجيد استخدام البرمجيات المختلفة لإنشاء الدروس الالكترونية		

جامعة الدكتور يحي فارس –المدية –

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

بعد التحية الطيبة :

في إطار التحضير لانجاز مذكرة ماستر إرشاد وتوجيه تحت عنوان **إدارة الأزمات التعليمية في ظل جائحة كورونا (التعليم عن بعد في الجامعة نموذجا)** ,ارجوا تكرمكم بالإجابة على الأسئلة بما يتفق مع العلم أنه يتم التعامل مع الإجابة بمنتهى السرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

فضلا ضع العلامة × في المربع المناسب لجميع أسئلة هدا الاستبيان

ولكم مني جزيل الشكر والعرفان على تعاونكم .

معلومـــات عامـــة:

– الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

– الخبرة المهنية :

1 - 5 سنوات ☐

6 - 10 سنوات ☐

11 - 15 سنة ☐

16 سنة فما فوق ☐

الملاحق

ملحق رقم 01 ثبات وصدق إستبيان إدارة الأزمات التعليمية

- ثبات الفا لكرونباخ:

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus[a]	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,864	24

- صدق المقارنة الطرفية:

Statistiques de groupe

	VAR00027	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الحد الادنى والحد الاعلى	1.0	8	15,7500	3,10530	1,09789
	2.0	8	39,0000	2,44949	,86603

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
									Intervalle de confiance 95% de la différence	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Inférieure	Supérieure
الحد الادنى والحد الاعلى	Hypothèse de variances égales	,158	,697	-16,627	14	,000	-23,25000	1,39834	-26,24914	-20,25086
	Hypothèse de variances inégales			-16,627	13,280	,000	-23,25000	1,39834	-26,26447	-20,23553

ملحق رقم 02 (فرضيات البحث)

- الفرضية الاولى:

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
ادارة الازمات التعليمية	30	28.3667	9.31252	1.70023

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 24					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
ادارة الازمات التعليمية	2.568	29	.016	4.36667	.8893	7.8440

- الفرضية الثانية:

Statistiques de groupe

الجنس		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
ادارة الازمات التعليمية	1.00	13	29.0769	7.37633	2.04583
	2.00	17	27.8235	10.75427	2.60829

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
ادارة الازمات التعليمية	Hypothèse de variances égales	3.916	.058	.360	28	.722	1.25	3.48	-5.882	8.389
	Hypothèse de variances inégales			.378	27.742	.708	1.25	3.31	-5.539	8.046

- الفرضية الثالثة:

ANOVA à 1 facteur

VAR00001

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	68.728	2	34.364	.379	.688
Intra-groupes	2446.239	27	90.601		
Total	2514.967	29			