

دور إدارة المخاطر
في مواجهة الأزمات
(بالتطبيق على جامعة تبوك)

The risk management role In combating the crises

(Applied to Tabuk University)

اعداد الطالب

فواز حسن المطيري

٢٠٢١٢٠٥٨٧١

ماجستير إدارة المخاطر

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة جامعة ميدأوشن

اشراف

د. الفیصل عبد الحمید محمد - د. فايز علي جراد

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

٢٠٢٦م

Risks Management Role

In Facing the Crises

(Applied to Tabuk University)

Prepared by student

Fawaz Hassan Almuteri

2021205871

Master of Risks Management

Graduation project– 1

Administration college, Midocean university

Supervised by

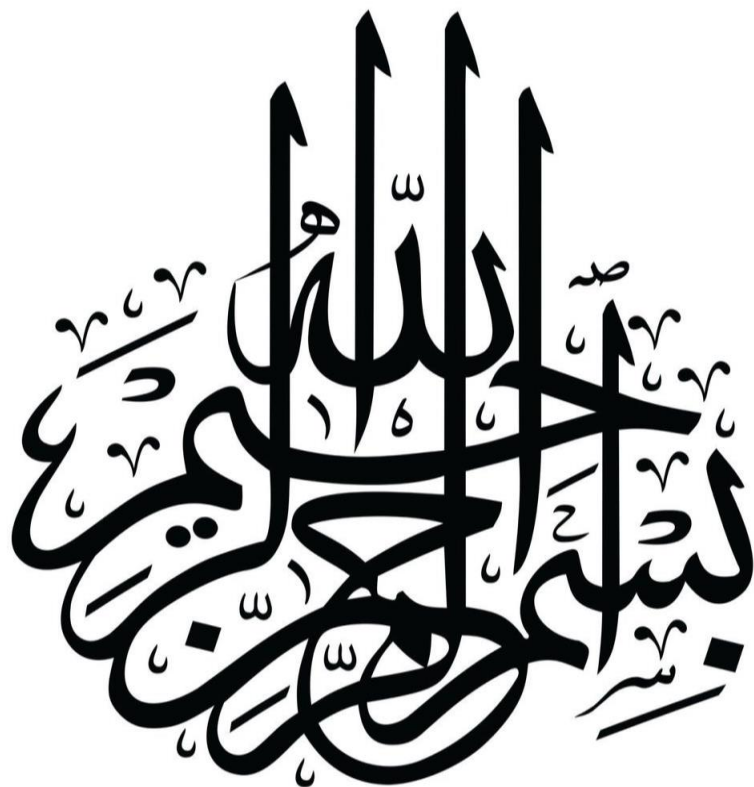
Dr. Alfaisal Abdulhameed mohammed – Dr. Fayez Ali

Jarad

Faculty member– Administration college– MIDOCEAN

University

2026



الشكر والتقدير

الشكر لجامعة ميدأوشن كلية إدارة الأعمال والشكر موصول إلى هيئة التدريس والإداريين
العاملين فيها

كما أخص بالشكر

د. الفیصل عبد الحمید محمد - د. فايز علي جراد

المشرفين على هذه الدراسة على وقوفهم معي من خلال توجيهاتهم لي خلال عمل
الدراسة والذي كان له درواً كبيراً في إخراج هذه الدراسة بالصورة الحالية جزه الله كل خير

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المخاطر في مواجهة الأزمات (بالتطبيق على جامعة تبوك) وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يسمح بجمع أكبر عدد ممكن من المعلومات النظرية وتوظيف العديد من المراجع والأدبيات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة . وفي الجانب التحليلي يقوم هذا المنهج على تحليل النتائج وتفسيرها إحصائياً. أما عن أداة الدراسة فقد تم تصميم استبيان إلكتروني مكون من (٣) محاور تضمنت على عدد (١٥) سؤال. أما عن مجتمع الدراسة فقد تكون من عدد من الموظفين العاملين في إدارة المخاطر بجامعة تبوك وتكونت عينة الدراسة من عدد (٨٠) فرد من الموظفين وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: أن الموظفين العاملين في إدارة المخاطر بالجامعة أجابوا بدرجة (مرتفعة جداً) على إدارة المخاطر والاستعداد للضرورة كما توصلت الدراسة إلى أن الموظفين في إدارة المخاطر أجابوا بدرجة (مرتفعة جداً) على دور تدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للأزمات أن الموظفين في إدارة المخاطر بجامعة تبوك أجابوا بدرجة (متوسطة) على المعوقات التي تواجهها إدارة المخاطر في مواجهة الأزمات. وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها : يجب على إدارة المخاطر توفير التدريب اللازم للموظفين في مجال إدارة المخاطر.

مصطلحات الدراسة: إدارة المخاطر - الأزمات

Abstract

This study aimed to identify the Risks Management Role In Facing the Crises (applied to Tabuk University). The researcher has used the descriptive analytical approach that allows collecting the largest possible number of theoretical information and employing various references and previous literature related to the subject of the study. On the analytical side, this approach is based on analyzing the results and interpreting them statistically. As for the study tool, an electronic questionnaire was designed which consists of (3) axes that included (15) questions. As for the study community, it consisted of a number of employees working in risks management at the University of Tabuk. The study sample consisted of (80) individuals from the employees. The study conclude some results, including: The employees working in risks management at the university responded with a (very high) score to risks management and crisis preparedness. The study also found that the employees in risk management responded with a (very high) score to the role of training risks management employees in responding to crises. The employees in risks management at Tabuk University responded with a (medium) score to the obstacles that risks management directs in facing crises. The study recommended a number of recommendations, including: Risks management must provide the necessary training for employees in the field of risks management.

Keywords: risks management – crises

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
٩-٢	البسمة - الملخص - الفهارس
١٦-١٠	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة المقدمة مشكلة الدراسة أهمية الدراسة أهداف الدراسة مصطلحات الدراسة
٢٥-١٧	الفصل الثاني : أدبيات الدراسة الدراسات السابقة - الإطار النظري
٤٣-٢٦	. الفصل الثالث إجراءات الدراسة (المنهجية - إدارة الدراسة - الأساليب الإحصائية)
٥٣-٤٤	الفصل الرابع عرض نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها
٦١-٥٤	الفصل الخامس ملخص مناقشة النتائج وتوصياتها ومقترحاتها
٦٢	الخاتمة
٦٣	النتائج
٦٤	التوصيات
٦٦-٦٥	المراجع
٧٢-٦٧	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان
٢٩	جدول رقم (١): يوضح توزيع أفراد الدراسة وفق متغير العمر
٣٠	جدول رقم (٢): يوضح توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي
٣١	جدول رقم (٣): يوضح توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الخبرة العملية
٣٣	جدول رقم (٤): درجات القيمة الوزنية، ودرجات الاستجابة على العبارات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي
٣٥	جدول رقم (٥): يوضح قيمة معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الأول والدرجة الكلية
٣٦	جدول رقم (٦): يوضح قيمة معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور
٣٧	جدول رقم (٧): يوضح قيمة معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور
٣٨	جدول رقم (٨): معامل الارتباط بين معدل كل عبارة من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الأداة الدراسة
٣٩	جدول رقم (٩): يوضح معاملات ثبات بطريقة التجزئة النصفية
٤١	جدول رقم (١٠): يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة
٤٤	جدول رقم (١١): يوضح استجابات أفراد الدراسة على أثر التخطيط لإدارة المخاطر في جامعة تبوك في مواجهة أي أزمة،

٤٧	جدول رقم (١٢): يوضح استجابات أفراد الدراسة على دور تدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للأزمات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية
٥٠	جدول رقم (١٣): يوضح استجابات أفراد الدراسة على المعوقات التي تواجه إدارة المخاطر في مواجهة الأزمة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

قائمة الأشكال

الشكل	رقم الصفحة
شكل رقم (١): توزيع أفراد الدراسة وفق متغير العمر	٣٠
شكل رقم (٢): توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	٣١
شكل رقم (٣): توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الخبرة العملية	٣٢
شكل رقم (٤): أثر للتخطيط لإدارة المخاطر في جامعة تبوك في مواجهة أي أزمة	٥٦
شكل رقم (٥): أبرز العبارات مدى الاستعداد داخل جامعة تبوك لمواجهة المخاطر والأزمات	٥٨
شكل رقم (٦): أبرز المعوقات	٥٩

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

قد أصبحت الأزمات سمة من سمات هذا العصر المتغير وجزءاً من نسيج الحياة الإنسانية في أي مجتمع فلا توجد أي منظمة أو مؤسسة بعيدة عن الأزمات ، حيث صاحبها الإحساس بالخطر وفقدان السيطرة وكذلك نقص المعلومات وعدم دقتها والغموض الذي يحيط بالموقف وهي بمثابة تحدي سافر للإدارة، ويمكن أن تتبع هذه التهديدات أو المخاطر من خلال مجموعة متنوعة من المصادر التي تتمثل حجم المسؤوليات القانونية وأخطاء الإدارة الاستراتيجية والحوادث والكوارث الطبيعية.

وإدارة مخاطر المؤسسة هي منهجية تبحث في إدارة المخاطر بشكل استراتيجي من منظور المؤسسة أو المنظمة بأكملها. لكونها استراتيجية تهدف إلى تحديد وتقييم والاستعداد للخسائر المحتملة والأخطار والمخاطر وغيرها من الاحتمالات الأخرى للضرر الذي قد يتداخل مع عمليات المنظمة وأهدافها أو يؤدي إلى خسائر.

تشكل إدارة مخاطر المؤسسات نهجاً شاملاً وتدعو إلى اتخاذ قرارات على مستوى الإدارة والتي قد لا تكون بالضرورة منطقية لوحدة أو قطاع عمل فردي. وبالتالي ، بدلاً من أن تكون كل وحدة أعمال مسؤولة عن إدارة المخاطر الخاصة بها ، يتم إعطاء الأولوية للمراقبة على مستوى المؤسسة بأكملها.

لذلك يمكن أن تعمل إدارة المخاطر على تقليل المخاطر وتحديد الفرص الفريدة على مستوى المؤسسة. ويعد الاتصال والتنسيق بين وحدات العمل المختلفة أمراً أساسياً لنجاح إدارة المخاطر في أي مؤسسة سواء كانت حكومية أو خاصة، وعادة ما يكون لدى المؤسسات التي تستخدم إدارة المخاطر فريق متخصص لإدارة مخاطر المؤسسة والتي تشرف على أعمال المؤسسة.

مشكلة الدراسة:

رغم تنوع المخاطر في المؤسسات التعليمية المدرسية إلا أن إدارة تلك المؤسسات تركز على مخاطر (الأمن والسلامة) (الدليل التنظيمي لمدارس التعليم العام، ٢٠٢١). والأمر الذي يؤكد تزايد الحاجة لإدارة المخاطر التي تواجه المؤسسات التعليمية نتيجة تنوعها وتعدد تأثيراتها على تحقيق أهداف المؤسسة إلا أن عددا الدراسات أظهرت تفاوت ممارسة من مديري المدارس الحكومية السعودية لإدارة المخاطر. فقد كشف بحث القحطاني (٢٠٢٠) عن تطبيق متوسط لمديري مدارس الهيئة الملكية بالجبيل بالمملكة العربية السعودية فيما يتعلق بتقويم إدارة المخاطر وبالتحديد الممارسات المتعلقة بالتحفيز ومكافأة العاملين أو القيام بتقييم دقيق للمخاطر المحتملة،

تكمن مشكلة الدراسة في موضوع إدارة المخاطر ودورها في تعزيز أداء المؤسسات التعليمية في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية ، باعتبار إن المؤسسات التعليمية من أهم الجهات التي يمكن أن تتعرض للمخاطر وبدون إدارة مخاطر فإن أداء المؤسسة التعليمية يكون غير منتظم، فقد تجابه الكثير من المشكلات التي يمكن -عند حد ما- ان تتفاقم وتستحيل مخاطر وأزمات تهدد مسيرتها وتجعلها بمنأى عن تحقيق غاياتها ومراميها.

فإدارة المخاطر تقوم بقياس وتقييم المخاطر وتطوير استراتيجيات لإدارتها. تتضمن هذه الاستراتيجيات نقل المخاطر وتقليل آثارها السلبية بهدف التحكم بالمخاطر وتخفيضها إلى مستويات مقبولة. وبشكل أدق هي عملية تحديد وقياس والسيطرة وتخفيض المخاطر التي تواجهها المؤسسة التعليمية.

وعلى ما سبق ، فإن الحديث عن المخاطر والأزمات التي يمكن ان تواجهها المؤسسات التعليمية يستأهل وقعة متأنية، ويستحق ان يحظى بشيء من الدراسة التي تقف على اهم المخاطر التي يمكن ان تهدد مسيرة المؤسسات التعليمية بالأخص في منطقة تبوك، وعلى الطرائق التي من شأنها أن تحد من تلك المخاطر إما بتجنبها أو بالتقليل من آثارها السلبية. وهذا ما تسعى اليه هذه الدراسة آخذة بالاعتبار مؤسسات التعليم في منطقة تبوك

أهمية الدراسة:

يعتبر موضوع الدراسة مهم للباحث الذي يعمل في إحدى المؤسسات التعليمية في منطقة تبوك وهي جامعة تبوك حيث إتاحة الفرصة له في التعرف على طبيعة المخاطر والأزمات التي تواجه الجهة التي يعمل بها. تبرز أهمية الدراسة في مجالين نظري وتطبيقي وعملي

الأهمية النظرية:

قد تفيد الدراسة في رفد المكتبات ومراكز البحث العلمي والمختصين ببيان أهمية إدارة المخاطر ودورها في تعزيز أداء المؤسسات التعليمية، أيضا التعرف على مدى الصعوبات والتحديات التي تواجه هيئة التدريس والطلاب بالجامعة وطرق وأساليب حل المشاكل والأزمات، مما يثري معلومات وفكر الباحث بأنواع الأساليب والاستراتيجيات المستخدمة من قبل الجامعة في مجال إدارة المخاطر.

الأهمية التطبيقية:

تبرز أهمية الدراسة في إدارة المخاطر ودورها في تعزيز أداء المؤسسات التعليمية في منطقة تبوك باعتبار أن إدارة المخاطر تقوم بقياس وتقييم المخاطر وتطوير استراتيجيات لإدارتها. وتسهم في رسم خريطة نطاق العمل وتقييم المخاطر وكذلك تعريف إطار

للعملية وأجندة للتحليل حجم الخسائر واحتمالية حدوثها. فالدراسة الحالية قد تفيد عدد من المسؤولين عن التعليم الذين يؤثرون في العملية التعليمية وهم المسؤولون في وزارة التعليم، حيث توضح للمسؤولين أهمية الأخذ بالمنهجية العلمية في إدارة المخاطر والأزمات في المؤسسات التعليمية، للحد من وقوع الأزمات، والتخفيف من نتائجها السلبية.

أهداف الدراسة:

سعت الدراسة للتعرف على الأهداف التالية:

١. التعرف على مفهوم إدارة المخاطر ومكوناتها.
٢. التعرف على أنواع المخاطر و الأزمات التي يمكن أن تتعرض لها الجامعة.
٣. التعرف على أساليب واستراتيجيات إدارة المخاطر التي تستخدمها جامعة تبوك
٤. التعرف على الحلول المبتكرة التي اتخذتها إدارة الجامعة لحل أزماتها.

تساؤلات الدراسة:

من خلال الدراسة تمت الإجابة على التساؤلات التالية:

- (١) ما أثر للتخطيط لإدارة المخاطر في جامعة تبوك في مواجهة أي أزمة
- (٢) ما مدى الاستعداد داخل جامعة تبوك لمواجهة المخاطر والأزمات
- (٣) ما المعوقات التي تواجه إدارة المخاطر بمواجهة الأزمات ؟

فروض الدراسة:

- (١) هناك أثر ذو دلالة إجابيه لتطبيقات إدارة المخاطر في جامعة تبوك
- (٢) يوجد تأثير لتطبيقات إدارة المخاطر في جامعة تبوك يؤدي التنبؤ بالمخاطر التهديدية التي تواجه الجامعة

مصطلحات الدراسة :

إدارة المخاطر :

هي النشاط الإداري الذي يهدف إلى التحكم بالمخاطر و تخفيضها إلى مستويات مقبولة، و بشكل أدق هي عملية تحديد و قياس و السيطرة و تخفيض المخاطر التي تواجه المؤسسة. و تهدف إدارة المخاطر إلى : درء الخطر أو الوقاية من عواقبه، و العمل على عدم تكراره وكذلك التقليل من حجم الخسائر عند حدوثها و دراسة أسباب حدوث كل خطر لمنع حدوثه مستقبلا. (السلمي ، ٢٠٢٢ ، ١٣)

التعريف الإجرائي :

إدارة المخاطر هي علمية تخطيط لمواجهة الأزمات التي تتعرض لها المؤسسات التعليمية.

الأزمات :

هي حالة طارئة ومفاجئة يهدد الدولة او مؤسساتها مما يتوجب التصدي لها ومواجهتها بقرارات رشيدة وسريعة على الرغم من ضيق الوقت، وقلة المعلومات، أي في ظل ضيق الوقت وقلة المعلومات.(صلاح الدين ، ٢٠٠٦ ، ٣٨١)

إدارة الأزمة:

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 خطط وإجراء دراسات ، والحصول على معلومات ،من الحد من انتشار الأزمة ، او حصارها في أضيق نطاق ، كذلك اتخاذ التدابير اللازمة للقضاء على تلك الأزمة أو تغيير مسارها لصالح المنظمة .

التعريف الإجرائي :

الازمة هي حالة تظهر فجاءة تحتاج التدخل السريع من قبل المسؤولين حيث أنها تحدث في وقت قصير مع عدم توفر المعلومات عن الأزمة.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة
الإطار النظري

أولاً: الدراسات السابقة العربية :

دراسة السياري (٢٠٢٤)

هدفت الدراسة إلى التعرف واقع إدارة المخاطر في المدارس الثانوية بمدينة الرياض من وجهة نظر مديرات المدارس. ولتحقيق أهداف البحث تم تطبيق المنهج الوصفي المسحي والاستبانة أداة للدراسة.

وتكون مجتمع الدراسة من (٢١١) مديرة في مختلف مناطق منطقة الرياض في المملكة العربية السعودية.

وتوصلت الدراسة إلى أن ترتيب محور واقع إدارة المخاطر في المدارس الثانوية بمدينة الرياض من وجهة نظر مديرات المدارس لدى أفراد العينة عن درجة تطبيق مفهوم إدارة المخاطر كان كبيراً جداً.

واوصت الدراسة: بإعداد استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر المحتملة وإجراء مسح داخلي وخارجي منتظم وشامل للبيئة المدرسية; كذلك إعداد ورش عمل وبرامج تدريبية حول إدارة المخاطر وحث مديرات المدارس على الالتحاق بها إجراء مراجعة دورية لتقييم معايير المدرسة في إدارة المخاطر .ضرورة تحديد مخارج ومداخل للطوارئ في كل مدرسة ، اجراء دراسات في مجال إدارة المخاطر في التعليم العام والعالي

دراسة السيسي والمغاسي (٢٠٢٠)

هدفت الدراسة إلى تعرف واقع استخدام إدارة الأزمات في مدارس المملكة العربية السعودية في ظل مواجهة (كوفيد -١٩ COVID) من خلال التعرف على اتجاهات العاملين في الكادر الإداري والأكاديمي نحو مدى توافر نظام لإدارة الأزمات في مدارس التعليم العام في المدينة المنورة.

وتكونت عينة الدراسة من ١٢٣ من الكوادر الإدارية والتعليمية (قائد تربوي - وكيل - إداري - معلم) بمدارس التعليم العام بالمدينة المنورة.

وأظهرت النتائج إلى أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة عالية على توفر نظام إدارة الأزمات في المدارس وإجراءاتها في مراحل إدارة الأزمات بحسب الترتيب: احتواء الضرر، التعلم، الاستعداد للنشاط، الاستعداد والوقاية، اكتشاف اكتشاف المبكر للأزمة هو الأقل تقديراً (٣,٥٠) مما يعني أن هناك حاجة إلى نظام إدارة الأزمات.

دراسة الهباهبة (٢٠٢٠)

هدفت الى كشف درجة توافر متطلبات إدارة المخاطر في المدارس الحكومية وعلاقتها بتوافر البيئة التعليمية الآمنة من وجهة نظر المعلمين، والعلاقة الارتباطية بينهما.

تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (٣١١) معلم ومعلمة في المدارس الحكومية في محافظة مأدبا، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.

ولتحقيق أهداف الدراسة طورت الباحثة استبانتيين، تضمنت الأولى : فقرات إدارة المخاطر وتضمنت (١٣) فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات هي: التخطيط إدارة المخاطر وتنفيذ إدارة المخاطر، وتقويم إدارة المخاطر، والثانية فقرات البيئة التعليمية الآمنة وتضمنت (١٥) فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات وهي: الصحة والتغذية المدرسية والمرافق والتجهيزات ووالأرشاد والصحة النفسية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة توافر متطلبات إدارة المخاطر في المدارس الحكومية في محافظة مأدبا كان متوسطاً، ودرجة توافر البيئة التعليمية الآمنة في المدارس الحكومية في محافظة مأدبا كان متوسطاً، كما اظهرت الدراسة وجود علاقة بين درجة توافر متطلبات إدارة المخاطر وتأهيل العاملين عن طريق تدريبهم.

دراسة العقيلي و عبد الدايم (٢٠١٩)

استهدف هذه الدراسة دراسة أثر إدارة وحوكمة المخاطر على أداء البنوك التجارية والإسلامية قبل وبعد الأزمة المالية

تكون مجتمع الدراسة من عدد من البنوك التجارية والإسلامية في عدد من الدول العربية وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين أداء البنوك التي تطبق إدارة وحوكمة المخاطر ومؤشرات الأداء البنوك التي لا تطبق إدارة وحوكمة المخاطر.

وأوصت الدراسة بعمل مستمر ومستقل لإطار حوكمة المخاطر لأنه ساهم بشكل كبير في الحصانة المستمرة للرقابة الداخلية للشركة، وإدارة وحوكمة المخاطر كما أنها تساعد الوحدة الاقتصادية في تحقيق أهدافها من خلال جلب مدخل منضبط لتقييم وتحسين فعالة عمليات إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة.

ثانيا : الدراسات السابقة الأجنبية :

Nadeem &M ,Amir (٢٠٢٣).

هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة المخاطر في المدارس الثانوية في تسع مناطق في باكستان.

تم جمع البيانات من عينة بلغت (٤٠٠) مدير مدرسة حكومية وخاصة من خلال استبانة وجهت لهذه العينة بالارتكاز على المنهج الوصفي.

ووجدت الدراسة أن المدارس الثانوية في البنجاب بباكستان تواجه مجموعة واسعة من المخاطر، بما في ذلك المخاطر الجسدية والأمنية والصحية والسلام والمالية والأكاديمية. ووجدت الدراسة أيضا أن آليات إدارة المخاطر الأكثر شيوعا التي تستخدمها المدارس

الثانوية في باكستان هي تقييم المخاطر والسيطرة عليها ورصد المخاطر. ومع ذلك، فإن الفعالية الملموسة آليات إدارة المخاطر في المدارس الثانوية في باكستان متغيرة. وأوصت الدراسة بضرورة توفير التدريب على إدارة المخاطر لقادة المدارس والموظفين، وتطوير وتنفيذ خطط شاملة لإدارة المخاطر، وإجراء تقييمات منتظمة للمخاطر، وتنفيذ تدابير فعالة للسيطرة على المخاطر، ورصد وتقييم فعالية برامج إدارة المخاطر.

دراسة Wande (٢٠١٧)

هدفت الى التعرف إلى عناصر ومؤشرات نظام إدارة المخاطر في المدارس الثانوية في تايلاند وتقييمه، واقتراح المؤشرات والعناصر المناسبة لتحليل عملية نظام إدارة المخاطر. تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة من (١٣١) فرداً، وتم إعداد استبانة ثم التأكد من صدقها وثباتها، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن نظام إدارة المخاطر في المدارس الثانوية في تايلاند له أربعة عناصر تتمثل في المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية الراجعة، وأظهرت النتائج أيضاً أن النموذج المقترح لإدارة المخاطر في المدارس الثانوية في تايلاند متناغم مع البيانات التجريبية.

العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تعتبر هذه الدراسة مختلفة عن الدراسات السابقة حيث لم يسبق أن تم إجراء دراسة محلية في مجال إدارة المخاطر تختص بمؤسسات التعليم وبالأخص بجامعة تبوك ، وهي تختلف عن طبيعة الدراسات السابقة التي أجريت بمجتمعات عربية وأجنبية . تناولت هذه الدراسة موضوع مشكلات الجامعات و إدارة المخاطر من عدة اتجاهات مختلفة في مجال إدارة المخاطر.

المنطلقات النظرية للدراسة:

المنطلقات النظرية للدراسة هي الأساس العلمي الذي تستند إليه الدراسة، وتشمل مجموعة من الأفكار والمفاهيم والنظريات المترابطة التي تُشكل الخلفية المعرفية لها. تهدف إلى توضيح العلاقات بين متغيرات البحث وتحديد المصطلحات، وتوجيه عملية جمع وتحليل البيانات، مما يساعد في تفسير النتائج وتقديم فهم أعمق لظاهرة البحث .

مفهوم إدارة المخاطر :

الأسلوب العلمي المعتمد لتحديد الأخطار المحتملة، وتصنيفها حسب احتمال تحققها، وقياسها، ثم اختبار أنسب الوسائل لمواجهتها بأقل تكلفة ممكنة، وهذا يعني بأنها تتم بشكل علمي اما عن طريق السياسات أو التشريعات، أو بالتعليمات، من أجل الحد من معدل تكرار أو تخفيف الخسارة بأقل تكلفة ممكنة، وفي حالة اتضحت الخسارة امر واقع، أو تحقيق الهدفين معا. (المغربي ، ٢٠٢٠ ، ١٩٣).

كذلك تعرف إدارة المخاطر بأنها الأساليب والإجراءات التي تقوم بها المنظمة عن طريق فريق إدارة مخاطر يملكون الخبرة والمعرفة للقيام باكتشاف المخاطر المحتملة وتحديد قياها وتقييمها والتخطيط لمواجهتها ومحاولة تجنبها والسيطرة عليها (محمد وسعيد، ٢٠٢٠)..

مهام إدارة المخاطر:

تعد إدارة المخاطر من العمليات الحيوية التي يجب أن تقوم بها المنظمات للحد من تأثير المخاطر الناشئة على أنشطتها .ولتحقيق ذلك، يجب على المنظمة اتباع الخطوات التالية : (العنزي، ١٠، ٢٠٢٤).

- تحديد رؤية إدارة المخاطر:

يجب على المنظمة تحديد رؤيتها الخاصة بإدارة المخاطر وطريقة تطبيق أنشطة المخاطر. ويجب أن تحدد هذه الرؤية درجة المخاطر وأنواعها وأهميتها بالنسبة للمنظمة.

- اكتشاف وتحديد المخاطر:

يتطلب ذلك البحث والتحليل المستمر للمخاطر الجديدة وتحديدها. ويجب أن توضح المخاطر التي يتم تحديدها الأهمية الكاملة لها، بالإضافة إلى تحديد الموارد والوقت الكافي لتنفيذ إجراءات إدارة المخاطر.

- إجراء التحليل النوعي للمخاطر:

يتطلب ذلك تقييم احتمال حدوث المخاطر ودرجة تأثيرها وتحديد الأولوية حسب الأهمية أو درجتها. ويساعد هذا التحليل في إعداد مصفوفة الاحتمال والتأثير ويهيئ التخطيط للاستجابة للمخاطر

- التحليل الكمي للمخاطر:

يتطلب ذلك تحديد قائمة المخاطر بأهداف الأنشطة وأولوياتها وترتيب المخاطر كميًا قياسها واستنتاجها.

- وضع خطة لمواجهة المخاطر:

يجب على المنظمة وضع خطة للاستجابة للمخاطر تتضمن مجموعة من الخيارات بهدف القيام بتحسين الفرص والتقليل من المخاطر أو الحد منه..

مفهوم الأزمات:

ذكر محمود جاد الله في كتابه إدارة الأزمات "تعتبر الأزمة لحظة حرجية وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار

تجعله في حيرة بالغة فيصبح أي قرار يتخذه داخل دائرة من عدم التأكد، وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعي المتلاحق الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة". (جادالله ،٦، ٢٠١٠).

كما ذكر عبد الحميد، رجب في دور القيادة في اتخاذ القرارات خلال الأزمات "وتعد الأزمة بمثابة خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام، وتتسم الأزمة غالبا بعناصر المفاجأة وضيق الوقت ونقص في المعلومات بالإضافة إلى عوامل التهديد المادي والبشري". (عبد الحميد، ٢٠٠٠)

أسباب الأزمات :

تساهم المعرفة بأسباب الأزمة بتحقيق استجابة صحيحة تتجلى في اتخاذ قرار فاعل وسريع ولكل أزمة أسباب تنتج عنها أهمها: (ماهر ، ٢٣، ٢٠٠٦)

سوء الفهم :

خطأ في استقبال وفهم المعلومات المتوافرة عن الأزمة نتيجة قلتها أو تداخلها.

سوء التقدير :

أما بالشك في المعلومات أو أعطا قيمة للمعلومات مبالغ فيها ، نتيجة الثقة الزائدة بالنفس.

سوء الإدارة :

بسبب العشوائية أو الاستبداد الإداري أو عدم وجود أنظمة للعمل للإداري .

علاقة إدارة المخاطر بإدارة الأزمات: (توفيق وآخرون ، ٢٠٢٤ ، ٤٤).

إن إدارة المخاطر وإدارة الأزمات يعتبران نوعان من الإدارة الاستراتيجية للمؤسسات، وعلى الرغم من أنهما يشتركان في بعض الجوانب، إلا أن هناك فروقات بينهما كالتالي:

إدارة المخاطر: وهي تركز على تحليل وتقييم كافة المخاطر المحتملة التي يمكن أن تواجه المنظمة أو المؤسسة في المستقبل، وكذلك تهدف إلى تحديد وفهم لكافة المخاطر بشكل مبكر مع تطوير الخطط للتعامل معها و التقليل من تأثيرها ، و تتضمن تحليل تلك المخاطر وتصنيفها وتقدير مد التأثير واحتمالية حدوثها، وأيضاً تعمل على تنفيذ كافة التدابير و الإجراءات اللازمة للحد من تلك المخاطر مع تطوير استراتيجيات للتعامل معها بشكل فعال، وهي تشمل أنشطة مثل (التأمين، والإجراءات، وتطبيق معايير السلامة والأمن وغيرها).

إدارة الأزمات: فهي تتعامل مع كافة الحوادث غير المتوقعة و المؤسسة التي تهدد استدامة المنظمة أو المؤسسة، وهي تتطلب استجابة فورية مع تنسيق لجميع المصادر والجهود للتعامل مع الأزمة والتقليل من أضرارها، وهي تشمل حالات الكوارث الطبيعية مثل (الزلازل والفيضانات، والأزمات البيئية، وحوادث الحرائق، والأزمات الصحية وغيرها). وهي بالتالي تتطلب وجود خطط للأزمات موضوعة ومحددة مسبق لتحديد الإجراءات والمسؤوليات في حالة وقوعها.

ويمكن أن استخلص مما ذكره توفيق وآخرون بأن هناك علاقة بينهما فإدارة المخاطر والأزمات عمليتان متكاملتان؛ الأولى استباقية (قبل وقوع الحدث) لتحديد وتقليل المخاطر، والثانية استجابية (أثناء وبعد الحدث) للتعامل مع المفاجآت والتهديدات. تشكل إدارة المخاطر خط الدفاع الأول لمنع تحول المخاطر إلى أزمات، بينما تضمن إدارة الأزمات استمرارية الأعمال عند حدوث التهديد.

الفصل الثالث

المنهجية وطرق الدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة من حيث المنهج المستخدم وتحديد مجتمع الدراسة وطريقة اختيار العينة وكذلك نوع أداة الدراسة المستخدمة فيه وطريقة تحديدها، وكيفية تصميمها، والتأكد من صدقها وثباتها، وإجراءات تطبيق الأداة وتصحيحها، والأساليب الإحصائية التي أُستُخدمت في تحليل البيانات، ومعالجتها تمهيداً لتفسيرها، ومناقشتها.

١. المنهج : الوصفي التحليلي

٢. أسلوب التحليل: استنتاجي

٣. استراتيجية البحث: دراسة حالة

٤. نوع البحث: كمي

٥. طريقة جمع وتحليل البيانات: الاستبيان.

حدود الدراسة:

تتضمن حدود البحث ما يلي:

حدود موضوعية : التعرف دور إدارة المخاطر في مواجهة الأزمات بالتطبيق على جامعة تبوك .

حدود زمانية : الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي ٢٠٢٥ - ٢٠٢٦م

الحدود المكانية : سيطبق البحث علي عدد من الموظفين في جامعة تبوك في المملكة العربية السعودية .

متغيرات الدراسة :

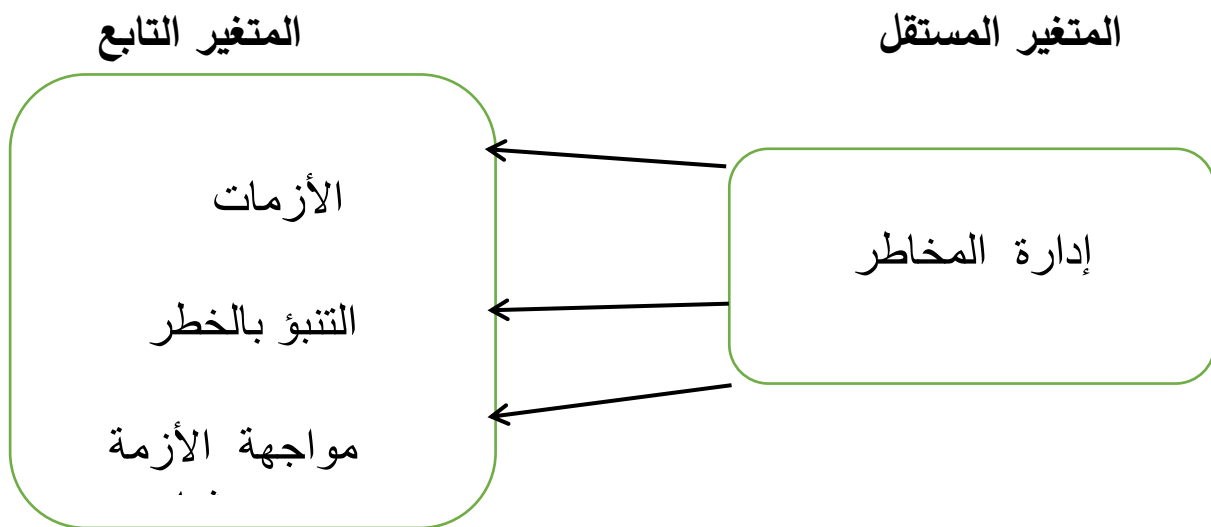
المتغير المستقل : هو المتغير الذي يؤثر على المتغيرات الأخرى ولا يتأثر بها.

المتغير التابع : هو: المتغير الذي يتبع المتغير المستقل، التأثير من المتغير المستقل يقع على المتغير التابع، من السهل جدًا قياس التأثيرات على المتغيرات التابعة.

العلاقة بين المتغيرات في الدراسة :

تظهر العلاقة بين المتغيرات أولاً حينما يقوم المتغير المستقل في التأثير على المتغيرات الأخرى، دون أن يتأثر المتغير المستقل بها.

وفي هذه الدراسة نجد أن المخاطر كمتغير مستقل لا يتغير بل يظل هو الثابت بينما عوامل أثر إدارة المخاطر في الأزمات من الموضوعات التي يتناولها المتغير التابع يمكنها أن تتأثر حسب السير في الدراسة



منهجية الدراسة:

تحدد منهجية الدراسة وإجراءاتها في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها الرئيسية والفرعية، وتحديد المفاهيم المستخدمة فيها، وما تم الرجوع إليه من أدبيات ودراسات سابقة مشابهة للدراسة الحالية، وفي ضوء ما حُدِّد من تساؤلات تشكيل الإجابة عنها تحقيقاً للأهداف الرئيسية للدراسة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج

الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة موضوع البحث ومحاولة تفسيرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، تصنيفها، تحليلها، إخضاعها للدراسات الدقيقة (سليمان، ٢٠١٤).

مجتمع وعينة الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة هو ذلك المجتمع الذي يسعى الباحث إلى إجراء دراسته عليه، بمعنى أن كل فرد أو وحدة أو عنصر يقع ضمن حدود ذلك المجتمع يعد ضمناً من مكونات المجتمع، ويتمثل مجتمع الدراسة الحالية في العاملين في جامعة تبوك في إدارة المخاطر والبالغ عددهم (١٠٠) موظفاً.

وحدد الباحث عينة الدراسة من الموظفين العاملين في إدارة المخاطر بجامعة تبوك؛ حيث تم ذلك من خلال اختيار عدد منهم بطريقة عشوائية وكانوا على رأس العمل حيث بلغ عددهم (٨٠) موظفاً.

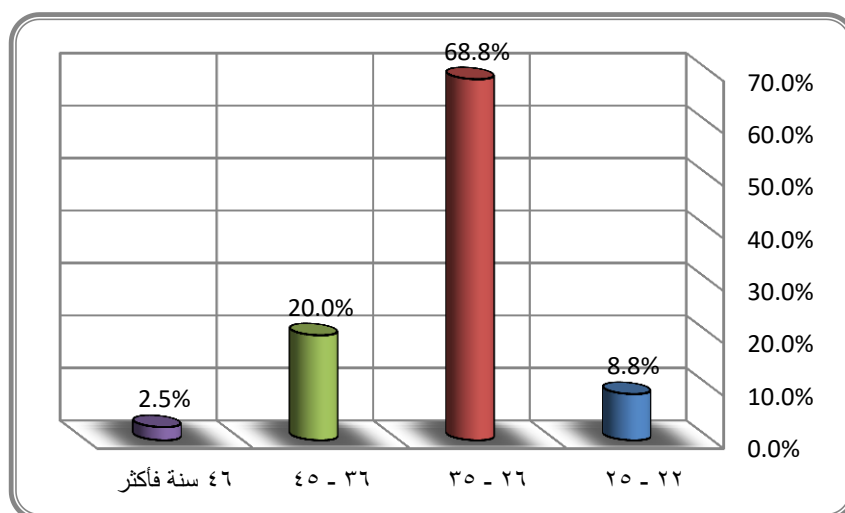
تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الوظيفية والشخصية لأفراد الدراسة متمثلة في (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العملية)، وكانت مواصفات العينة على النحو الآتي:

توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر :

جدول رقم (١): يوضح توزيع أفراد الدراسة وفق متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
25 - 22	7	8.8%
35 - 26	55	68.8%
45 - 36	16	20.0%
46 سنة فأكثر	2	2.4%
المجموع	80	100%

يتضح من الجدول رقم (١) أن أكثر الغالبية العظمى من عينة الدراسة أعمارهم من ٢٦-٣٥ سنة بنسبة (٦٨,٨%) وبواقع (٥٥) موظفاً، وهناك (١٦) موظفاً أعمارهم من (٣٦-٤٥) سنة بنسبة (٢٠,٠%) من عينة الدراسة، وهناك (٧) موظفين أعمارهم من (٢٢-٢٥) سنة وبنسبة (٨,٨%) من عينة الدراسة، بينما هناك (٢) موظفان فقط أعمارهم من ٤٦ سنة فأكثر بنسبة (٢,٤%) من عينة الدراسة، والشكل التالي يوضح ذلك.



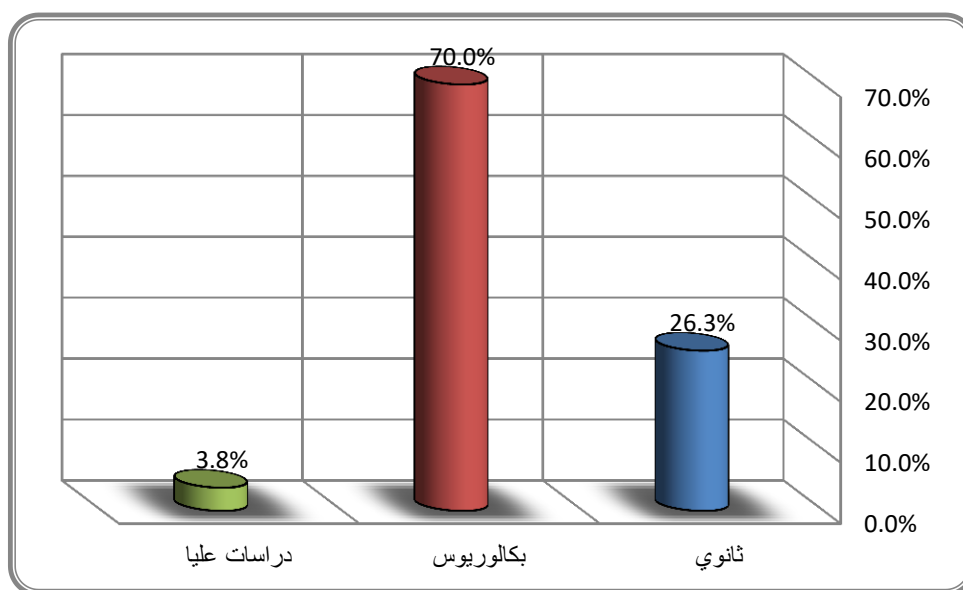
شكل رقم (١): توزيع أفراد الدراسة وفق متغير العمر

توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (٢): يوضح توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
ثانوي	21	26.2%
بكالوريوس	56	70.0%
دراسات عليا	3	3.8%
المجموع	80	100%

يتضح من الجدول رقم (٢) أن ما أكثر من ثلثي عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس بنسبة (٧٠,٠%) وبواقع (٥٦) موظفاً، وهناك (٢١) موظفاً مؤهلهم العلمي ثانوي وبنسبة (٢٦,٢%) من عينة الدراسة، بينما هناك ما نسبته (٣,٨%) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دراسات عليا وبواقع (٣) موظفين، والشكل التالي يوضح ذلك.



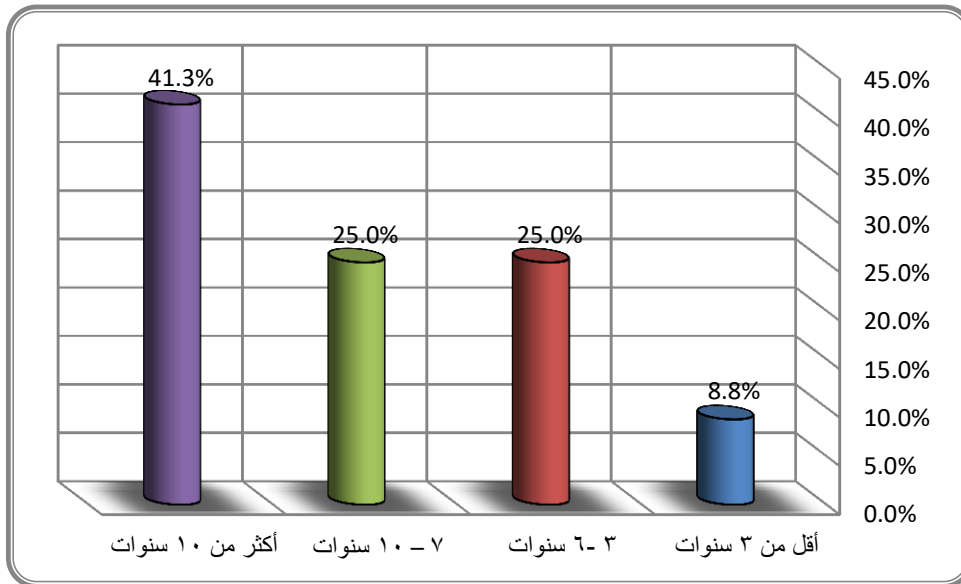
شكل رقم (٢): توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة العملية:

جدول رقم (٣): يوضح توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الخبرة العملية

الخبرة العملية	التكرار	النسبة
أقل من ٣ سنوات	7	8.8%
3 - 6 سنوات	20	25.0%
7 - 10 سنوات	20	25.0%
أكثر من ١٠ سنوات	33	41.2%
المجموع	80	100%

يتضح من الجدول رقم (٤) أن ما يقارب ثلث العينة خبرتهم العملية أكثر من ١٠ سنوات بواقع (٣٣) موظفاً، وهناك (٢٠) موظفاً خبرتهم العملية من ٣-٦ سنوات و٧-١٠ سنوات على التوالي وبنسبة (٢٥,٠%) من عينة الدراسة، بينما هناك (٧) موظفين خبرتهم العملية أقل من ٣ سنوات وبنسبة (٨,٨%) من عينة الدراسة، والشكل التالي يوضح ذلك.



شكل رقم (٣): توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الخبرة العملية

أداة الدراسة:

أعد الباحث استبانة لجمع بيانات عن دور إدارة المخاطر في مواجهة الأزمات (بالتطبيق على جامعة تبوك) وهي من إعداد الباحث حيث تعد "الاستبانة عبارة عن أداة جمع بيانات ميدانية تتضمن مثيرات حسية ولفظية واستجاباتها الموصولة بواقع العمل وبمواقفه نحو الذات أو نحو الغير (حي أو جماد)" (محمود، ٢٠١٦، ص ١٧).

ونظراً لذلك؛ فقد استخدم الباحث الاستبانة، فهي الأداة الملائمة لتحقيق هدف الدراسة. ومن خلالها يتم الحكم على دور إدارة المخاطر في مواجهة الأزمة، فهي تعد من أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً لمثل هذا النوع من الدراسات، وقد قام الباحث ببناء أداة الدراسة (الاستبانة)، وتحقق من صدقها، وثباتها؛ وذلك بالاطلاع على الدوريات والمجلات التربوية ومراجعة الأدبيات والدراسات السابقة للمتعلقة بدور إدارة المخاطر في مواجهة الأزمة ؛ للوقوف على ما توصل إليه فيما يتعلق بموضوع الدراسة.

خطوات بناء الاستبانة:

جُمِعَت البيانات من خلال نوعين من المصادر:

أولاً: المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض، وُزِعَت على عينة الدراسة وتُفَرِّغَت البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي "Statistical Package for the Social Sciences, SPSS"، الإصدار (٢٨).

ثانياً: المصادر الثانوية: مصادر البيانات الثانوية من خلال الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

وتم بناء الاستبانة في صورتها النهائية (ملحق) والمكونة من (٣) محاور و(١٥) عبارة، وذلك على النحو الآتي:

١. المحور الأول : إدارة المخاطر والاستعداد للآزمة (٥) فقرات .
٢. المحور الثاني : أهمية تدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للأزمات (٥) فقرات.
٣. المحور الثالث : المعوقات التي تواجهها إدارة المخاطر في إدارة الأزمات (٥) فقرات.

تحديد نوع القياس في الأداة

اختار الباحث مقياس ليكرت الخماسي لتوزيع استجابات عينة الدراسة، بحيث يقابل كل عبارة خمس استجابات تحدد درجة الدور، وذلك على النحو الآتي:

جدول رقم (٤): درجات القيمة الوزنية، ودرجات الاستجابة على العبارات باستخدام

مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	حدود الفئة		الدرجة	درجة الموافقة
عالية جداً	٥	٤,٢١	٥	موافق بشدة
عالية	٤,٢٠	٣,٤١	٤	موافق
متوسطة	٣,٤٠	٢,٦١	٣	موافق إلى حد ما
منخفضة	٢,٦٠	١,٨١	٢	غير موافق
منخفضة جداً	١,٨٠	٠	١	غير موافق بشدة

صدق أداة الدراسة:

يعد الصدق أهم خاصية يجب أن تتوفر في الاختبارات النفسية تتضح هذه الأهمية من كونه شاملاً لمفهوم الثبات، ورغم هذا يبقى مفهوم الصدق من أكثر المفاهيم في القياس

النفسي إثارة للجدل، حيث يقصد بالصدق بصورة عامة بأنه "مدى صلاحية الاختبار وصحته في قياس ما يعلن أنه يقيسه، فبدلنا صدق الاختبار إذن عن أمرين أساسيين هما: ما الذي يقيسه الاختبار؟ وكيف ينجح في قياسه؟ وليس لذلك علاقة باسم الاختبار بل بمضمونه". (عبد الخالق، ٢٠٠٠) وهو مقسم إلى:

أولاً: الصدق الظاهري:

يقصد بالصدق الظاهري الشكل العام للأداة من حيث نوع العبارات المتضمنة فيها، وكيفية صياغتها، ومدى وضوحها، وما تتمتع به من موضوعية في تناولها، وأنها تقيس ما وضعت لقياسه" (الخولي، ١٩٩٨).

وللتحقق من صدق أداة الدراسة؛ قام الباحث بعد انتهائها من إعداد الصورة الأولى لأداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المُحكِّمين وذلك للحكم على شكلها ومضمونها، وصلاحيتها للتطبيق وقد أجمع المحكمون على أن الأداة تقيس ما وضعت لقياسه، ومن ثم صلاحيتها للتطبيق بعد إجراء التعديلات اللازمة، وقد تم إجراء هذه التعديلات في الصورة النهائية للأداة، وبذلك يكون الباحث قد تحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي (Internal Validity):

يقصد بصدق الاتساق الداخلي "إن كل عبارة تهدف إلى قياس الوظيفة نفسها التي تقيسها العبارات الأخرى في المقياس، ويستخدم في استبعاد العبارات غير الصالحة"، ويعتمد هذا النوع من الصدق على قياس الارتباط الداخلي بين أبعاد الأداة، واستخراج مصفوفات معاملات الارتباط بين هذه المحاور؛ لبيان مدى اتساق بعضها مع البعض الآخر، وكلما كانت نسبة الاتساق عالية كلما كان معامل الصدق عالياً، وكان المقياس صادقاً (سلامة، ٢٠٠٢).

ولتحديد الاتساق الداخلي لعبارات الأداة حُسِبَت معاملات الارتباط باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين درجة كل عبارة، والدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه من محاور الاستبانة، وبينها وبين الدرجة الكلية في كل محور من محاور الاستبانة ، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك على النحو الآتي:

المحور الأول: إدارة المخاطر والاستعداد للآزمة

حُسِبَت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة، والدرجة الكلية للمحور، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (٥): يوضح قيمة معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الأول والدرجة الكلية

م	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	تتضمن خطة العمل التنفيذية لدى إدارة المخاطر جميع الأخطار المحتملة للكوارث والأزمات.	0.744	0.000
٢	تهدف التجارب التي تجريها إدارة المخاطر في الجامعة لخطط الاستجابة السريعة للكوارث والأزمات واختبار فاعلية هذه الخطط .	0.656	0.000
٣	تدرك الإدارة العليا بالجامعة أهمية الاستعداد للأزمات والمخاطر.	0.797	0.000
٤	تقوم إدارة المخاطر بالجامعة بتحديد الأولويات الخاصة بالمخاطر المحتملة للاستعداد لمواجهتها..	0.760	0.000
٥	التقييم الموضوعي والسريع للكوارث يساعد إدارة المخاطر على الاستجابة المثلى لها.	0.737	0.000

**دال عند ٠,٠١، المصدر مخرجات SPSS

من خلال الجدول يتضح بأن معاملات الارتباط بين معدل كل عبارة من عبارات المحور الأول (إدارة المخاطر والاستعداد اللازمة)، مع المعدل الكلي مع المحور ككل، حيث كانت تتراوح بين (٠,٦٥٦-٠,٨٤٣)، وأن جميع معاملات الارتباط بين العبارات المكونة لهذا المحور وبين المجموع الكلي للمحور ككل دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يشير إلى أن عبارات هذا المحور تتمتع بدرجة صدق مرتفعة وصلاحياتها للتطبيق الميداني.

المحور الثاني: دور تدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للأزمات
حُسِبَت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة، والدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (٦): يوضح قيمة معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور

الثاني والدرجة الكلية للمحور

م	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	الكوادر البشرية لدى إدارة المخاطر بالجامعة مؤهلين للتعامل مع الأزمات.	0.613	0.000
٢	تؤمن الإدارة العليا بالجامعة بأهمية التأهيل والتدريب للعاملين في إدارة المخاطر من أجل الاستجابة والتعامل مع الأزمة أثناء حدوثها.	0.652	0.000
٣	تسعى إدارة المخاطر بالجامعة لاستقطاب الكوادر المتخصصة في مجال إدارة الأزمات.	0.863	0.000
٤	تهتم إدارة المخاطر بالجامعة بالتدريب الدوري للموظفين على خطط إدارة الأزمات لضمان فهم أكثر لمتطلبات العمل أثناء الكوارث والأزمات.	0.886	0.000

٥	تعمل إدارة المخاطر على تحديد المهام والواجبات للفرق التي يتم تشكيلها لإدارة الأزمة وفقاً لتخصيص كل فرد في الفريق.	0.716	0.000
---	---	-------	-------

**دال عند ٠,٠١، المصدر مخرجات SPSS

من خلال الجدول يتضح بأن معاملات الارتباط بين معدل كل عبارة من عبارات المحور الثاني (دور تدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للأزمات)، مع المعدل الكلي مع المحور ككل، حيث كانت تتراوح بين (٠,٦١٣-٠,٨٨٦)، وأن جميع معاملات الارتباط بين العبارات المكونة لهذا المحور وبين المجموع الكلي للمحور ككل دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يشير إلى أن عبارات هذا المحور تتمتع بدرجة صدق مرتفعة وصلاحيته للتطبيق الميداني.

المحور الثالث: المعوقات التي تواجهها إدارة المخاطر في إدارة الأزمات

حُسِبَت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة، والدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (٧): يوضح قيمة معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور

الثالث والدرجة الكلية للمحور

م	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	من المعوقات انفصال إدارة المخاطر عن استراتيجية العمل على إدارة الأزمة.	0.740	0.000
٢	التعقيدات الإدارية والبيروقراطية .	0.827	0.000
٣	نقص المعلومات ودقتها عن الأزمة .	0.885	0.000
٤	قلة البرامج التدريبية في تنمية مهارات العاملين في إدارة المخاطر .	0.608	0.000

0.000	0.804	غياب التخطيط الاستباقي من قبل إدارة المخاطر	٥
-------	-------	---	---

**دال عند ٠,٠١، المصدر مخرجات SPSS

من خلال الجدول يتضح بأن معاملات الارتباط بين معدل كل عبارة من عبارات المحور الثالث (المعوقات التي توجهها إدارة المخاطر في إدارة الأزمات)، مع المعدل الكلي مع المحور ككل، حيث كانت تتراوح بين (٠,٦٠٨-٠,٩١١)، وأن جميع معاملات الارتباط بين العبارات المكونة لهذا المحور وبين المجموع الكلي للمحور ككل دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يشير إلى أن عبارات هذا المحور تتمتع بدرجة صدق مرتفعة وصلاحيته للتطبيق الميداني.

ثالثاً: الصدق البنائي:

للتحقق من الصدق البنائي للمحاور حُسِبَت مُعاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية، والجدول رقم (٨) يوضح ذلك.

جدول رقم (٨): معامل الارتباط بين معدل كل عبارة من محاور الدراسة مع المعدل

الكلي لفقرات الأداة الدراسة

م	محاور أداة الدراسة	معامل الارتباط	الدالة الإحصائية
١	إدارة المخاطر والاستعداد اللازمة	٠,٧٨٢**	٠,٠٠٠
٢	دور تدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للأزمات	٠,٨١٩**	٠,٠٠٠
٣	المعوقات التي توجهها إدارة المخاطر في إدارة الأزمات	٠,٨٧٨**	٠,٠٠٠

**دال عند ٠,٠١، المصدر مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (٨) يتضح أن مُعاملات الارتباط بين معدل كل عبارة من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لأساليب أداة الدراسة كانت تتراوح بين (٠,٧٨٢ - ٠,٨٧٨)؛

مما يدل على صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة، وأن جميع معاملات الارتباط بين المحاور المكونة لهذا الأداة الدراسة وبين المجموع الكلي للأداة الدراسة دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، مما يشير إلى أن المحاور جميعهم تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، ويؤكد صلاحيتها للتطبيق الميداني.

وبالانتهاء من عمل الاتساق الداخلي للاستبانة، أصبحت الاستبانة متسقة داخلياً، وتتفق محاورها في قياس درجة دور إدارة المخاطر في مواجهة الأزمة وبذلك أصبحت عبارات الاستبانة مكونة من (١٥) عبارة.

ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو أُعيد توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بتعبير آخر أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو أُعيد توزيعها على أفراد العينة مرات عديدة خلال فترات زمنية معينة (القمش، ٢٠٠٠)، وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة للعينة باستخدام:

حساب معامل الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية: (Split-half)

أُسْتُخْدِمَت معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown) للتجزئة النصفية في حساب ثبات عبارات الاستبانة ككل، وكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (٩): يوضح معاملات ثبات بطريقة التجزئة النصفية

م	المحاور	معامل الارتباط	معامل الثبات	
			سبيرمان وبروان	جتمان
١	إدارة المخاطر والاستعداد اللازمة	0.782	0.878	0.844

م	المحاور	معامل الارتباط	معامل الثبات	
			سبيرمان وبروان	جتمان
٢	دور تدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للأزمات	0.896	0.945	0.942
٣	المعوقات التي تواجهها إدارة المخاطر في إدارة الأزمات	0.837	0.911	0.911
الاستبانة ككل		0.921	0.925	0.920

يتبين من الجدول رقم (٩) النتائج الآتية:

تراوحت معاملات الارتباط للمحاور ما بين (٠,٧٨٢-٠,٨٩٦) وهي قيم تؤكد وجود ارتباط قوي بين المحاور المكونة لهذا الاستبانة، بينما تراوحت معاملات الثبات باستخدام معامل "سبيرمان وبروان" لهذا الاستبانة بين (٠,٧٤٥-٠,٧٨٧)، وباستخدام معامل "جتمان" تراوحت بين (٠,٨٤٤-٠,٩٤٢)، وهي قيم تؤكد أن المحور يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

وكان معامل الارتباط للاستبيان ككل (٠,٩٢١) وهي قيمة تؤكد وجود ارتباط قوي بين المحاور، بينما كان معامل الثبات باستخدام معامل "سبيرمان وبروان" وباستخدام معامل "جتمان" لهذا الاستبانة (٠,٩٢٥)، (٠,٩٢٠) وهي قيمة تؤكد أن الاستبانة يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)

أُسْتُخْدِمَت معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) في حساب ثبات عبارات الاستبانة ككل، وكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (١٠): يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا	النسبة
١	إدارة المخاطر والاستعداد للآزمة	٥	٠,٨٩٠	%٨٩,٠
٢	دور تدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للآزمات	٥	٠,٩٢٠	%٩٢,٠
٣	المعوقات التي توجهها إدارة المخاطر في إدارة الآزمات	٥	٠,٩١٥	%٩١,٥
الاستبانة ككل		١٥	٠,٩٤٣	%٩٤,٣

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول رقم (١٠) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحاور تتراوح بين (٨٩,٠% - ٩٢,٠%) أي أنها مرتفعة في المحاور جميعهم، كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات المحاور (٩٤,٣%) كانت عالية جداً. وبذلك قد تُؤكّد من صدق وثبات استبانة الدراسة؛ مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي جُمِعت، فقد أُسْتُخْدِم العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences، والتي يرمز لها اختصاراً (SPSS) وبعد ذلك حُسِبَ المقاييس الإحصائية التالية:

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للتحقق من صدق أدوات الدراسة، وذلك بإيجاد العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) للتحقق من ثبات أدوات الدراسة.

- التكرارات والنسب المئوية (Frequency & Percent) للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية والاجتماعية لأفراد المجتمع التي تتضمنها أدوات الدراسة.
- المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن متوسطات العبارات، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات بحسب أعلى متوسط حسابي.
- الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات الدراسة، ولكل ممارسة من الممارسات الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد مجتمع الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب الأبعاد الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها

- تمهيد
- إجابة السؤال الأول وعرض النتائج.
- إجابة السؤال الثاني وعرض النتائج.
- إجابة السؤال الثالث وعرض النتائج

تمهيد:

هدفت الدراسة التعرف على دور إدارة المخاطر في مواجهة الأزمة ، وتعد عملية جمع المعلومات التي عولجت إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة:

نتائج الإجابة عن السؤال الأول وعرض النتائج.

(١) النتائج المتعلقة بالسؤال الأول، والذي ينص ما أثر للتخطيط لإدارة المخاطر

في جامعة تبوك في مواجهة أي أزمة؟

للإجابة عن هذا السؤال؛ قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية وتحديد الرتب والمستوى لاستجابات أفراد الدراسة ، وجاءت النتائج كما

يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١١): يوضح استجابات أفراد الدراسة على أثر التخطيط لإدارة

المخاطر في جامعة تبوك في مواجهة أي أزمة، مرتبة تنازلياً حسب

المتوسطات الحسابية

م	عبارات محور إدارة المخاطر والاستعداد للأزمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
١	تتضمن خطة العمل التنفيذية لدى إدارة المخاطر جميع الأخطار المحتملة للكوارث والأزمات.	٤,٧٣٨	0.545	١	مرتفعة جداً
٢	تهدف التجارب التي تجريها إدارة المخاطر في الجامعة لخطط الاستجابة السريعة للكوارث والأزمات واختبار فاعلية هذه الخطط .	٤,٦٥٠	٠,٦١٨	٢	مرتفعة جداً
٣	تدرك الإدارة العليا بالجامعة أهمية الاستعداد للأزمات والمخاطر.	٤,٦١٣	٠,٥٨٤	٣	مرتفعة جداً
٤	تقوم إدارة المخاطر بالجامعة بتحديد الأولويات الخاصة	٤,٤٥٠	٠,٩٨٠	٤	مرتفعة جداً

بالمخاطر المحتملة للاستعداد لمواجهتها..				٥
مرتفعة جداً	٥	٠,٩٢٦	٤,٤٣٨	
التقييم الموضوعي والسريع للكوارث يساعد إدارة المخاطر على الاستجابة المثلى لها.				
مرتفعة جداً	٥	٠,٥٩٤	٤,٤٨٣	الدرجة الكلية

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن الموظفين في إدارة المخاطر في جامعة تبوك أجابوا بدرجة (مرتفعة جداً) على أن إدارة المخاطر تستعد للآزمة بمتوسط (٤,٢٣٨ - ٤,٧٣٨) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة (٤,٢١ - ٥,٠٠) من فئات المقياس الخماسي وهي التي تشير إلى خيار (موافق بشدة)، وأن المتوسط العام لأهم تطبيقات إجراءات السلامة المتخذة ككل هو (٤,٤٨٣) وهذا المتوسط يقع في الفئة الخامسة، والتي تشير إلى درجة عالية جداً، والتي تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسطات الحسابية على النحو التالي:

جاءت العبارة رقم (1) وهي " تتضمن خطة العمل التنفيذية لدى إدارة المخاطر جميع الأخطار المحتملة للكوارث والأزمات. " بالمرتبة الأولى من حيث درجة إدارة المخاطر تستعد للآزمة بمتوسط حسابي (٤,٧٣٨ من ٥)، وبدرجة (مرتفعة جداً)، وبانحراف معياري (٠,٥٤٥).

جاءت العبارة رقم (2) وهي " تهدف التجارب التي تجريها إدارة المخاطر في الجامعة لخطط الاستجابة السريعة للكوارث والأزمات واختبار فاعلية هذه الخطط " بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤,٦٥٠ من ٥)، وبدرجة (مرتفعة جداً)، وبانحراف معياري (٠,٦١٨).

جاءت العبارة رقم (3) وهي " تدرك الإدارة العليا بالجامعة أهمية الاستعداد للأزمات والمخاطر." بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٤,٦١٣ من ٥)، وبدرجة (مرتفعة جداً)، وبانحراف معياري (٠,٥٨٤).

جاءت العبارة رقم (4) وهي " تقوم إدارة المخاطر بالجامعة بتحديد الأولويات الخاصة بالمخاطر المحتملة للاستعداد لمواجهةها." بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٤,٤٥٠ من ٥)، وبدرجة (مرتفعة جداً)، وبانحراف معياري (٠,٩٨٠).

جاءت العبارة رقم (5) وهي " التقييم الموضوعي والسريع للكوارث يساعد إدارة المخاطر على الاستجابة المثلى لها.." بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (٤,٤٣٨ من ٥)، وبدرجة (مرتفعة جداً)، وبانحراف معياري (٠,٩٢٦).

ويعزو الباحث هذه النتيجة أن إدارة المخاطر تستعد للآزمة كانت عالية جداً، بسبب التخطيط السليم لمواجهة أي أزمة تواجه جامعة .

وتتفق هذه النتائج مع دراسة السيسي والمغاسي (٢٠٢٠) واقع استخدام إدارة الأزمات في مدارس المملكة العربية السعودية في ظل مواجهة (كوفيد -١٩ COVID). حيث أن (كوفيد -١٩ COVID) كانت أزمة عالمية وقد قامت

جامعة تبوك بمواجهة تلك الأزمة من خلال إدارة المخاطر بالوزارة

نتائج الإجابة عن السؤال الثاني وعرض النتائج.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني، والذي ينص على " ما مدى الاستعداد داخل جامعة تبوك لمواجهة المخاطر والأزمات؟

للإجابة عن هذا السؤال؛ قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحديد الرتب والمستوى لاستجابات أفراد وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٢): يوضح استجابات أفراد الدراسة على دور تدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للأزمات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

م	عبارات محور	دور تدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للأزمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
١	الكوادر البشرية لدى إدارة المخاطر بالجامعة مؤهلين للتعامل مع الأزمات.	٤,٧١٣	٠,٥٥٦	١	مرتفعة جداً	
٢	تؤمن الإدارة العليا بالجامعة بأهمية التأهيل والتدريب للعاملين في إدارة المخاطر من أجل الاستجابة والتعامل مع الأزمة أثناء حدوثها.	٤,٥٧٥	٠,٧٠٨	٢	مرتفعة جداً	
٣	تسعى إدارة المخاطر بالجامعة لاستقطاب الكوادر المتخصصة في مجال إدارة الأزمات.	٤,٥٧١	٠,٧٠٨	٣	مرتفعة جداً	
٤	تهتم إدارة المخاطر بالجامعة بالتدريب الدوري للموظفين على خطط إدارة الأزمات لضمان فهم أكثر لمتطلبات العمل أثناء الكوارث والأزمات.	٤,٥٥٠	٠,٧١٠	٤	مرتفعة جداً	
٥	تعمل إدارة المخاطر على تحديد المهام والواجبات للفرق التي يتم تشكيلها لإدارة الأزمة وفقاً لتخصيص كل فرد في الفريق.	٤,٥١٣	٠,٧١١	٥	مرتفعة جداً	
الدرجة الكلية			٤,٥٠١	٠,٥٧٤	مرتفعة جداً	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن الموظفين في إدارة المخاطر بجامعة تبوك أجابوا بدرجة (مرتفعة جداً) على دور تدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للأزمات بمتوسط (٤,٢٠٠ - ٤,٧١٣) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة (٣,٤١ - ٤,٢٠) والفئة الخامسة (٤,٢١ - ٥,٠٠) من فئات المقياس

الخماسي وهي التي تشير إلى خيار (موافق) و(موافق بشدة) على التوالي، وأن المتوسط العام على دور تدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للأزمات ككل هو (٤,٥٠١) وهذا المتوسط يقع في الفئة الخامسة، والتي تشير إلى درجة عالية جداً، والتي تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسطات الحسابية على النحو الآتي:

جاءت العبارة رقم (1) وهي " الكوادر البشرية لدى إدارة المخاطر بالجامعة مؤهلين للتعامل مع الأزمات." بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٤,٧١٣ من ٥)، وبدرجة (مرتفعة جداً)، وبانحراف معياري (٠,٥٥٦).

جاءت العبارة رقم (2) وهي " تؤمن الإدارة العليا بالجامعة بأهمية التأهيل والتدريب للعاملين في إدارة المخاطر من أجل الاستجابة والتعامل مع الأزمة أثناء حدوثها " بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٤,٥٧٥ من ٥)، وبدرجة (مرتفعة جداً)، وبانحراف معياري (٠,٧٠٨).

جاءت العبارة رقم (3) وهي " تسعى إدارة المخاطر بالجامعة لاستقطاب الكوادر المتخصصة في مجال إدارة الأزمات " بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٤,٥٧١ من ٥)، وبدرجة (مرتفعة جداً)، وبانحراف معياري (٠,٧٠٨).

جاءت العبارة رقم (4) وهي " تهتم إدارة المخاطر بالجامعة بالتدريب الدوري للموظفين على خطط إدارة الأزمات لضمان فهم أكثر لمتطلبات العمل أثناء الكوارث والأزمات. بمتوسط حسابي (٤,٥٥٠ من ٥)، وبدرجة (مرتفعة جداً)، وبانحراف معياري (٠,٧١٠).

جاءت العبارة رقم (5) وهي تعمل إدارة المخاطر على تحديد المهام والواجبات للفرق التي يتم تشكيلها لإدارة الأزمة وفقاً لتخصيص كل فرد في الفريق. بمتوسط حسابي (٤,٥١٣ من ٥)، وبدرجة (مرتفعة جداً)، وبانحراف معياري (٠,٧١١).

وتتفق هذه النتيجة في أن هناك دور لتدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للأزمات كانت عالية جداً مع نتائج دراسة الهباهبة (٢٠٢٠) والتي توصلت إلى وجود علاقة بين درجة توافر متطلبات إدارة المخاطر وتأهيل العاملين عن طريق تدريبهم وعامل تدريب الموظفين في إدارة المخاطرهم لرفع أداء هذه الإدارة .

نتائج الإجابة عن السؤال الثالث وعرض النتائج.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث، والذي ينص على " ما المعوقات التي تواجه إدارة

المخاطر بمواجهة الأزمات؟

للإجابة عن هذا السؤال/ قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية وتحديد الرتب والمستوى لاستجابات أفراد الدراسة على المعوقات التي

تواجه إدارة المخاطر في مواجهة الأزمة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول

التالي:

جدول رقم (١٣): يوضح استجابات أفراد الدراسة على المعوقات التي تواجه

إدارة المخاطر في مواجهة الأزمة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

م	عبارات محور المعوقات التي تواجهها إدارة المخاطر في مواجهة الأزمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
١	من المعوقات انفصال إدارة المخاطر عن استراتيجية العمل على إدارة الأزمة.	٣,٤١٣	١,٤٣٨	١	مرتفعة
٢	التعقيدات الإدارية والبيروقراطية .	٣,٤١٢	١,١٥٥	٢	مرتفعة
٣	نقص المعلومات ودقتها عن الأزمة .	٣,٠٨٨	١,٤٣٤	٣	متوسطة
٤	قلة البرامج التدريبية في تنمية مهارات العاملين في إدارة المخاطر.	٢,٨٥٠	١,٣٢٣	٤	متوسطة
٥	غياب التخطيط الاستباقي من قبل إدارة المخاطر	٢,٨٣٨	١,٤٠٩	٥	متوسطة
الدرجة الكلية.		٢,٩٥٣	١,٠٦٩	متوسطة	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن الموظفين في إدارة المخاطر بجامعة

تبوك أجابوا بدرجة (متوسطة) على المعوقات التي تواجهها إدارة المخاطر في

مواجهة الأزمات بمتوسط (٢,٥٢٥ – ٣,٤١٣) وهو متوسط يقع في الفئة الثانية

(٢,٦٠-١,٨١) والفئة الثالثة (٣,٤٠-٢,٦١) والفئة الرابعة (٤,٢٠-٣,٤١) من فئات المقياس الخماسي وهي التي تشير إلى خيار (غير موافق) و(محايد) و(موافق) على التوالي، وأن المتوسط العام المعوقات ككل هو (٢,٩٥٣) وهذا المتوسط يقع في الفئة الثالثة، والتي تشير إلى درجة متوسطة، والتي تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسطات الحسابية على النحو التالي:

جاءت العبارة رقم (1) وهي " من المعوقات انفصال إدارة المخاطر عن استراتيجية العمل على إدارة الأزمة " بالمرتبة الأولى من حيث درجة المعوقات التي تواجه إدارة المخاطر في جامعة تبوك بمتوسط حسابي (٣,٤١٣ من ٥)، وبدرجة (مرتفعة)، وبانحراف معياري (١,٤٣٨).

جاءت العبارة رقم (2) وهي " التعقيدات الإدارية والبيروقراطية " بالمرتبة الثانية من حيث درجة المعوقات التي تواجه تطبيق إجراءات السلامة في سجون منطقة تبوك بمتوسط حسابي (٣,٤١٢ من ٥)، وبدرجة (مرتفعة)، وبانحراف معياري (١,١٥٥).

جاءت العبارة رقم (3) وهي " نقص المعلومات ودقتها عن الأزمة " بالمرتبة الثالثة من حيث درجة المعوقات بمتوسط حسابي (٣,٠٨٧ من ٥)، وبدرجة (متوسطة)، وبانحراف معياري (١,٤٣٤).

جاءت العبارة رقم (4) وهي " قلة البرامج التدريبية في تنمية مهارات العاملين في إدارة المخاطر " بالمرتبة الرابعة من حيث درجة المعوقات بمتوسط حسابي (٢,٨٥٠ من ٥)، وبدرجة (متوسطة)، وبانحراف معياري (١,٣٢٣).

جاءت العبارة رقم (5) وهي " غياب التخطيط الاستباقي من قبل إدارة المخاطر بالمرتبة الخامسة من حيث درجة المعوقات التي تواجه إدارة المخاطر في مواجهة الأزمات بجامعة تبوك بمتوسط حسابي (٢,٨٣٨ من ٥)، وبدرجة (متوسطة)، وبانحراف معياري (١,٤٠٩).

ويعزو الباحث هذه النتيجة أن المعوقات التي تواجهها إدارة المخاطر في مواجهة الأزمات كانت متوسطة، بسبب غياب التخطيط السليم من قبل إدارة المخاطر بالجامعة كذلك قلة المعلومات عن تلك المخاطر بالإضافة إلى عياب الوعي والتدريب للموظفين.

الفصل الخامس

ملخص نتائج الدراسة وتوصياتها ومقترحاتها

- تمهيد
- ملخص الدراسة
- ملخص نتائج الدراسة
- توصيات الدراسة
- مقترحات الدراسة

تمهيد

يشمل هذا الفصل ملخص النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال التحليل الإحصائي الذي تم للبيانات التي جُمِعت باستخدام الاستبانة وتحليلها عن طريق برنامج SPSS.

ملخص الدراسة:

شملت هذه الدراسة خمسة فصول أساسية، بالإضافة إلى قائمة المصادر والمراجع وقائمة الملاحق، مقسمة على النحو الآتي:

الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة، واشتمل على مقدمة الدراسة ومشكلتها وأهدافها وأهميتها العلمية والعملية، بالإضافة إلى حدود الدراسة ومصطلحاتها.

الفصل الثاني: أدبيات الدراسة، واشتمل على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية، واشتمل على منهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى أداة جمع البيانات (الاستبانة) وصدق وثبات أداة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية.

الفصل الرابع: عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها، وقد احتوى على عرض نتائج الدراسة ومناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة.

الفصل الخامس: فقد اشتمل على تلخيص الدراسة، وعرض أهم النتائج الخاصة بها، وأهم التوصيات والمقترحات للدراسة.

ملخص نتائج الدراسة:

نتائج السؤال الأول " ما أثر للتخطيط لإدارة المخاطر في جامعة تبوك في مواجهة أي أزمة؟"

جاءت استجابة الموظفين في إدارة المخاطر بجامعة تبوك بدرجة (عالية جداً) وبمتوسط حسابي (٤,٤٨٣) بشكل عام، وكانت أبرز العبارات على النحو الآتي:

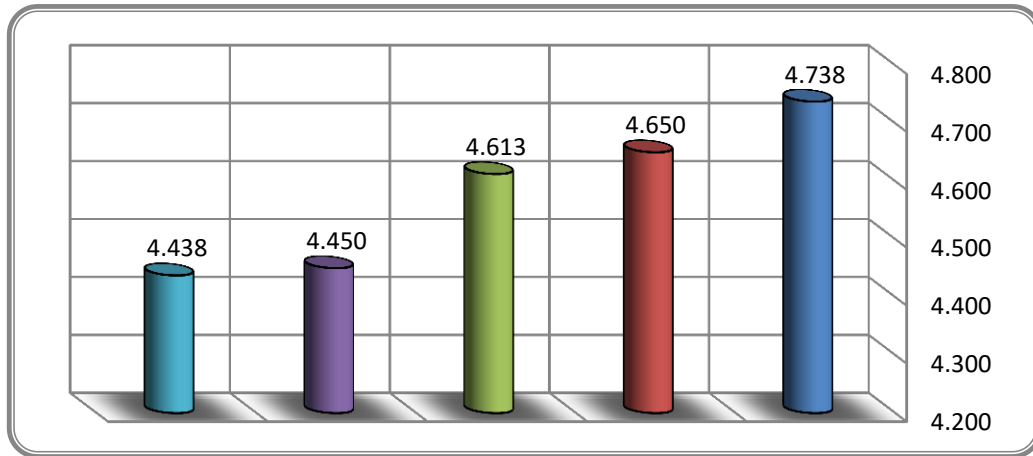
١. تتضمن خطة العمل التنفيذية لدى إدارة المخاطر جميع الأخطار المحتملة للكوارث والأزمات

٢. تهدف التجارب التي تجربها إدارة المخاطر في الجامعة لخطط الاستجابة السريعة للكوارث والأزمات واختبار فاعلية هذه الخطط .

٣. تدرك الإدارة العليا بالجامعة أهمية الاستعداد للأزمات والمخاطر

٤. تقوم إدارة المخاطر بالجامعة بتحديد الأولويات الخاصة بالمخاطر المحتملة للاستعداد لمواجهتها..

٥. التقييم الموضوعي والسريع للكوارث يساعد إدارة المخاطر على الاستجابة المثلى لها



شكل رقم (٤): أثر للتخطيط لإدارة المخاطر في جامعة تبوك في مواجهة أي أزمة

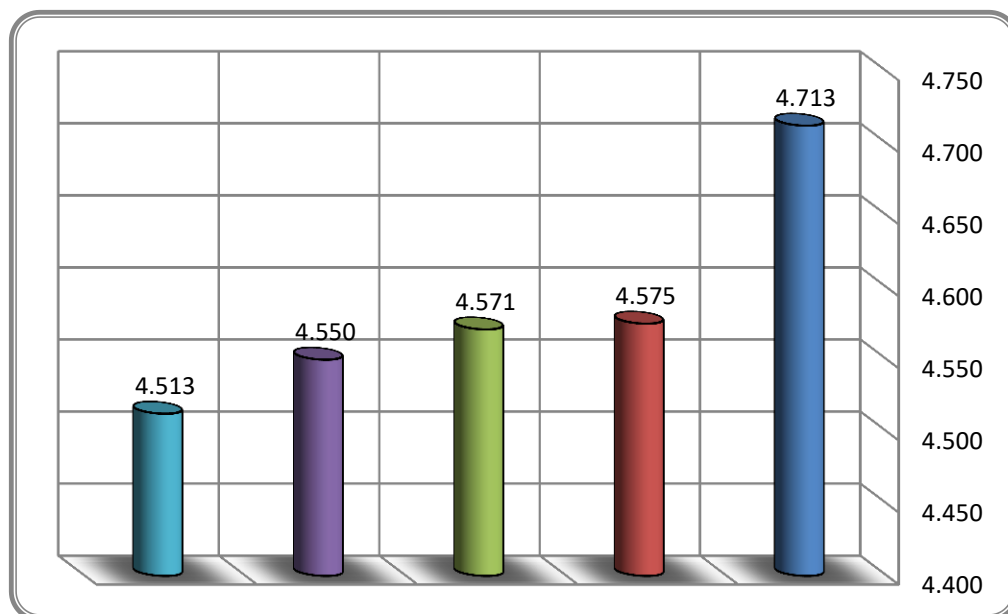
نتائج السؤال الثاني

" ما مدى الاستعداد داخل جامعة تبوك لمواجهة المخاطر والأزمات ؟"

جاءت استجابة الموظفين العاملين في إدارة المخاطر بجامعة تبوك (عالية جداً) وبمتوسط حسابي (٤,٥٠١) بشكل عام، وكانت أبرز العبارات على النحو الآتي:

١. الكوادر البشرية لدى إدارة المخاطر بالجامعة مؤهلين للتعامل مع الأزمات.
٢. تؤمن الإدارة العليا بالجامعة بأهمية التأهيل والتدريب للعاملين في إدارة المخاطر من أجل الاستجابة والتعامل مع الأزمة أثناء حدوثها.
٣. تسعى إدارة المخاطر بالجامعة لاستقطاب الكوادر المتخصصة في مجال إدارة الأزمات.
٤. تهتم إدارة المخاطر بالجامعة بالتدريب الدوري للموظفين على خطط إدارة الأزمات لضمان فهم أكثر لمتطلبات العمل أثناء الكوارث والأزمات.
٥. تعمل إدارة المخاطر على تحديد المهام والواجبات للفرق التي يتم تشكيلها لإدارة الأزمة وفقاً لتخصيص كل فرد في الفريق

والشكل التالي يوضح ذلك



شكل رقم (٥): أبرز العبارات مدى الاستعداد داخل جامعة تبوك لمواجهة

المخاطر والأزمات

السؤال الثالث "ما هي أهم المعوقات التي تواجهها إدارة المخاطر في مواجهة الأزمات؟"

جاءت استجابة الموظفين في إدارة المخاطر بجامعة تبوك على المعوقات بدرجة (متوسطة) وبمتوسط حسابي (٢,٨٥٣) بشكل عام، وكانت أبرز المعوقات على النحو الآتي:

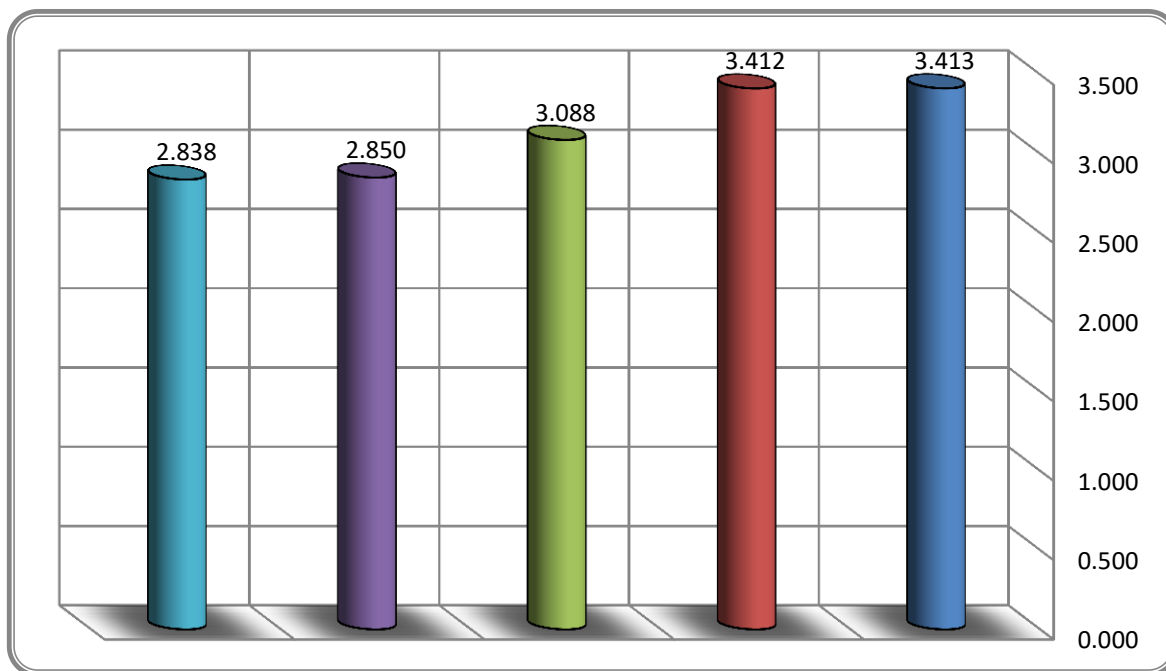
١. من المعوقات انفصال إدارة المخاطر عن استراتيجية العمل على إدارة الأزمة

٢. التعقيدات الإدارية والبيروقراطية

٣. نقص المعلومات ودقتها عن الأزمة

٤. قلة البرامج التدريبية في تنمية مهارات العاملين في إدارة المخاطر

٥. غياب التخطيط الاستباقي من قبل إدارة المخاطر



شكل رقم (٧): أبرز المعوقات

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

١. عقد الدروات والندوات للعاملين في إدارة المخاطر حول المخاطر المستقبلية التي تواجهها جامعة تبوك.
٢. تعزيز التعاون مع الجهات المحلية والوطنية المعنية بالمخاطر، بما في ذلك الدفاع المدني ، لضمان تنفيذ إجراءات السلامة داخل جامعة تبوك بشكل كامل ومنسق.
٣. تخصيص الموارد اللازمة، سواء كانت مالية أو بشرية، لتنفيذ خطط إدارة المخاطر بشكل كامل وفعال، مما يشمل تحديث التجهيزات وتوفير التكنولوجيا المناسبة.
٤. العمل على تطوير وتنفيذ خطط الطوارئ الشاملة والمحدثة بانتظام، وتدريب جميع الموظفين على تنفيذ هذه الخطط في حالات الطوارئ المختلفة.

مقترحات الدراسة:

نظراً لأهمية الدراسة التربوية، حيث إنه المنطلق الأساسي لعمليات التطوير العلمي التربوي، فإن الباحث يقترح ما يلي:

١. إجراء المزيد من الدراسات حول دور إدارة المخاطر في مواجهة الأزمات في بيئات مختلفة في المملكة العربية السعودية.
٢. دراسة العوامل والمعوقات التي تحد من عمل إدارة المخاطر .
٣. دراسة الاحتياجات التدريبية للموظفين .

الخاتمة :

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين .

أحمد الله على نعمته علي في إتمام هذه الدراسة التي تناولت فيها (دور إدارة المخاطر

في مواجهة الأزمات (بالتطبيق على جامعة تبوك) وقد تناولت في الفصل الأول من الدراسة (الإطار العام) وقد ذكرت مقدمة للدراسة ومن ثم مشكلة الدراسة وكذلك أهمية وأهداف الدراسة

أما الفصل الثاني من الدراسة فقد تم تخصيصه إلى الإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة المخاطر .

أما الفصل الثالث من الدراسة تناولت فيه منهجية الدراسة والأساليب الإحصائية التي اتبعتها في الدراسة ، وفي الفصل الرابع تناولت تحليلاً لنتائج الاستبيان ، أما الفصل الخامس ذكرت فيه ملخص للنتائج التي توصلت إليها من خلال تحليل إجابة عينة الدراسة من العاملين في سجن تبوك، ووضعت بعض التوصيات والمقترحات من خلال النتائج التي توصلت إليها في تحليل إجابات عينة الدراسة .

النتائج :

- (١) إدارة المخاطر هي إدارة تختص بتحليل وتقييم كافة المخاطر المحتملة التي يمكن أن تواجه المنظمة
- (٢) أن العديد من المنظمات الحكومية والخاصة قد اهتمت بموضوع بالمخاطر ، وذلك بإنشاء قسم خاص سمي إدارة المخاطر في موقع العمل
- (٣) تتمثل أهداف إدارة المخاطر في الاساس إلى للمحافظة على الأرواح والممتلكات داخل المنشآت، وسلامة بيئة العمل وما يصاحبها من مخاطر.
- (٤) كما تهدف إلى رفع المستوى الفني للعاملين في مجال السلامة في موقع العمل .
- (٥) هناك إدارة خاصة تهتم بالمخاطر التي تواجهه المنظمة في موقع العمل و تتبنى الإدارة العليا بالمنشأة قيام إدارة تختص بالمخاطر التي قد تواجهها المنظمة مستقبلا ، وأن تضعها ضمن الهيكل التنظيمي للمنشأة.
- (٦) الأزمة تعد بمثابة خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله
- (٧) وتتمثل أهمية إدارة الأزمة في إزالة الأسباب المباشرة للحوادث
- (٨) هناك علاقة بينهما فإدارة المخاطر والأزمات عمليتان متكاملتان؛ الأولى استباقية (قبل وقوع الحدث) لتحديد وتقليل المخاطر، والثانية استجابية (أثناء وبعد الحدث) للتعامل مع المفاجآت والتهديدات

التوصيات

- من خلال ما جاء في الدراسة أوصي بعدد من التوصيات والتي منها الاتي:
١. أوصي إدارة المخاطر بالقيام وضع الخطط الاستباقية اللازمة المعمول بها في العديد من الدول من أجل المحافظة على الأرواح والممتلكات.
 ٢. أوصي بأن يتم تدريب العاملين في إدارة المخاطر وأن يتم استقطاب الموظفين المتخصصين في مجال المخاطر ..
 ٣. يجب على إدارة المخاطر توفير لوحات إرشادية للعمال عن الأماكن الخطرة في المبنى ، كذلك وضع لوحات إرشادية في المخازن وتوضيح كيفية التعامل المواد الخطرة وبالأخص المواد سريعة الاشتعال .. .
 ٤. على الجهات المسؤولة في المنشأة مراجعة مدى تطبيق اللوائح الخاصة بإدارة المخاطر في مواقع العمل .
 ٥. تكثيف زيارات السلامة والتأكد من إلزام المنشآت بتطبيق الإجراءات المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية.
 ٦. عمل ورش توعوية بإجراءات عمل نظام إدارة المخاطر تستهدف العاملين.
 ٧. إعداد قائمة بالمواقع في المبنى الخطرة التي قد تكون مهددة لأرواح العاملين .

المراجع :

د. فوزي، صلاح الدين(٢٠٠٦) ، المدخل العلمي في الإدارة العامة، دار النهضة العربية - القاهرة،

د. إبراهيم، أحمد إبراهيم(٢٠٠٢) إدارة الأزمات (الاسباب والعلاج)، دار الفكر العربي - القاهرة،

السلمي ، سماح حميد محمد (٢٠٢٢) ، إدارة الأزمات والمخاطر داخل الجامعات السعودية ، دراسة منشورة، الأكاديمية العربية الدولية.

السياري، ندى خالد حمد (٢٠٢٢) ، إدارة المخاطر في المدارس الثانوية بالمملكة العربية السعودية، دراسة منشورة ، مجلة البحث العلمي في التربية العدد (٢٥).

عبد الحميد، رجب ،(٢٠٠٠) ، دور القيادة في اتخاذ القرارات خلال الأزمات"، مطبعة الإيمان للطبع والنشر.

السيسي، أريج ؛ المغاسي، مها . (٢٠٢٠). واقع استخدام نظام إدارة الأزمات في مدارس المملكة العربية السعودية في ظل مواجهة كوفيد ١٩ - COVID ، دراسة منشورة ،المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية، المؤسسة العربية للبحث العلمي والتنمية البشرية

الهباهبة، أماني.(٢٠٢٠). إدارة المخاطر في المدارس الحكومية في محافظة مأدبا وعلاقتها بالبيئة التعليمية الآمنة من وجهة نظر المعلمين. دراسة منشورة، جامعة الشرق الأوسط.

العقيلي، ليلي محروس (٢٠١٩) أثر إدارة وحوكمت المخاطر على أداء البنوك التجارية والإسلامية في ظل الأزمات المالية ، دراسة منشورة ، جامعة طنطا.
ماهر، أحمد ، (٢٠٠٦) ، إدارة الأزمات، الدار الجامعة ،الإسكندرية، مصر.
جاء الله، محمود (٢٠١٠)، "إدارة الأزمات"، دار أسامة للنشر والتوزيع.
بلغنامي، نجاه وبلعيدي، كمال(٢٠٢٠) أهمية منهجية إدارة المخاطر في مؤسسات التأمين الاجتماعي على المشتركين. المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة.

محمد، إياد طاهر، وسعيد، هشام مسلم (٢٠٢٠). إدارة المخاطر وانعكاسها على جودة خدمة البلدية دراسة استطلاعية ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية.
العنزي، عزيزه خلف،(٢٠٢٤) أثر تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر على نجاح المشروعات:، دراسة منشورة"، جامعة ميدأوشن.
توفيق، إبراهيم حسن وآخرون (٢٠٢٤) ، دور إدارة المخاطر والأزمات في تحقيق التنمية بالقطاع السياحي، دراسة منشورة .
المراجع الأجنبية :

Amir, M., & Nadeem, M. (2023). A Study on Risk Management Mechanism

—in Secondary

Schools of Punjab. International Research Journal of Management and Social

— Wandee, M & Sirisuthi, C & Leamvijarn, S. (2017). The Study Elements and Indicators of Risk Management System for Secondary Schools in Thailand. International Education

الملاحق

استبيان

السيد /

المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

يهدف هذا الاستبيان الى التعرف على (دور إدارة المخاطر في مواجهة الأزمات) بالتطبيق على جامعة تبوك).

لذا نأمل منكم التفضل بالمشاركة الفاعلة والبناءة في تزويدنا بالبيانات اللازمة والضرورية والتي تشكل رافداً مهماً في إتمام هذه الدراسة ، والتفضل بالإجابة عنها بموضوعية لما لذلك من الأثر الكبير على صحة النتائج التي يتوصل اليها الباحثة، علماً بأن جميع البيانات الواردة في هذا الاستبيان سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكر لكم حسن تعاونكم

<https://forms.gle/7e4QUtZ5RScDyWux5>

الباحث

أولاً: المعلومات الشخصية:

الرجاء وضع علامة (✓) أمام الاختيار المناسب لسعادتكم.

العمر:

() من ٢٢ - ٢٥ سنة

() من ٢٦ - ٣٥ سنة .

() من ٣٦ - ٤٥ سنة

() من ٤٦ سنة فأكثر

عدد سنوات الخبرة العملية :

() أقل من ٣ سنوات

() من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات

() أكثر من ١٠ سنوات

المؤهل العلمي:

() ثانوي أو أقل

() بكالوريوس

() دراسات عليا

ثانيا : فقرات الأسئلة

م	الأسئلة	موافق بشده	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشده
المحور الأول : إدارة المخاطر والاستعداد للأزمة						
١	تتضمن خطة العمل التنفيذية لدى إدارة المخاطر جميع الأخطار المحتملة للكوارث والأزمات.					
٢	تهدف التجارب التي تجريها إدارة المخاطر في الجامعة لخطط الاستجابة السريعة للكوارث والأزمات واختبار فاعلية هذه الخطط .					
٣	تدرك الإدارة العليا بالجامعة أهمية الاستعداد للأزمات والمخاطر .					
٤	تقوم إدارة المخاطر بالجامعة بتحديد الأولويات الخاصة بالمخاطر المحتملة للاستعداد لمواجهتها ..					
٥	التقييم الموضوعي والسريع للكوارث يساعد إدارة المخاطر على الاستجابة المثلى لها.					
المحور الثاني : دور تدريب العاملين في إدارة المخاطر في الاستجابة للأزمات.						
١	الكوادر البشرية لدى إدارة المخاطر بالجامعة مؤهلين للتعامل مع الأزمات.					
٢	تؤمن الإدارة العليا بالجامعة بأهمية التأهيل والتدريب للعاملين في إدارة المخاطر من أجل الاستجابة والتعامل مع الأزمة أثناء حدوثها.					
٣	تسعى إدارة المخاطر بالجامعة لاستقطاب الكوادر المتخصصة في مجال إدارة الأزمات.					
٤	تهتم إدارة المخاطر بالجامعة بالتدريب الدوري للموظفين على خطط إدارة الأزمات لضمان فهم أكثر لمتطلبات العمل أثناء الكوارث والأزمات.					
٥	تعمل إدارة المخاطر على تحديد المهام والواجبات للفرق التي يتم تشكيلها لإدارة الأزمة					

					وفقاً تحصيل كل فرد في الفريق.	
المحور الثالث: المعوقات التي تواجهها إدارة المخاطر في إدارة الأزمات						
١	من المعوقات انفصال إدارة المخاطر عن استراتيجية العمل على إدارة الأزمة.					
٢	التعقيدات الإدارية والبيروقراطية .					
٣	نقص المعلومات ودقتها عن الأزمة .					
٤	قلة البرامج التدريبية في تنمية مهارات العاملين في إدارة المخاطر .					
٥	غياب التخطيط الاستباقي من قبل إدارة المخاطر					