

دور المؤسسة الشرطة في إدارة الازمات المستحدثة كما تراها عينة من الجمهور في اماره عجمان "ازمة كوفيد 19 نموذجاً"

سعيد ناصف⁽¹⁾؛ انعام يوسف⁽²⁾؛ علاء الرواشدة⁽³⁾؛ عثمان سراج الدين⁽⁴⁾

(1) أستاذ علم الاجتماع، كلية الانسانيات والعلوم جامعة عجمان ، s.nasef@ajman.ac.ae

(2) أستاذ مساعد علم الاجتماع كلية الانسانيات والعلوم جامعة عجمان، جامعة عين شمس ، e.yossef@ajman.ac.ae

(3) أستاذ علم الاجتماع، كلية الانسانيات والعلوم جامعة عجمان، alaa.a@ajman.ac.ae

(4) أستاذ مشارك علم الاجتماع، كلية الانسانيات والعلوم جامعة عجمان، o.ahmed@ajman.ac.ae

(قدم للنشر بتاريخ 2021/09/30م - قبل للنشر بتاريخ 2021/11/02م)

الملخص: هدفت الدراسة للتعرف على دور المؤسسة الشرطة في إدارة الازمات المستحدثة كما تراها عينة من الجمهور في اماره عجمان. من خلال التعرف على دور شرطة عجمان ومبادراتها في إدارة ازمة (كوفيد19) والتعامل معها، والتعرف على معوقات إدارة أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد. وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هذه الأهداف وتم استخدام اداة الاستبيان لجمع المعلومات من المبحوثين واستخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وخلصت الدراسة الى أن: شرطة عجمان قد استفادت من أزمة فيروس كورونا في وضع مجموعة من القواعد والأسس العلمية لمواجهة الازمات الصحية بصورة عامة، وتمكنت من التعاون مع جميع الجهات المحلية الحكومية والأهلية والتشارك في مواجهة الأزمة والحد من تأثيراتها المختلفة. وتبنت مبادرات شراكة مع المجتمع المحلي على المستويين الرسمي والأهلي من أجل توحيد الجهود لمواجهة الأزمة والسيطرة عليها والحد من انتشارها ومن خطورتها. وتبين من التحليلات أيضاً أنه على الرغم من الإنجازات العملية والإجراءات الوقائية والعلاجية التي قدمتها شرطة عجمان في مواجهة الأزمة والحد من انتشارها على مستوى الامارة، إلا أن ثمة مجموعة من التحديات والمعوقات قد واجهتها لإنجاز هذه المهام بفعالية، ومن أهمها: معوقات تتعلق بإدارة الأزمة ومن أهمها: الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأعمال، وتطبيق استراتيجية العمل عن بعد. ومعوقات تتعلق بتنوع التركيبة السكانية لإمارة عجمان من حيث تنوع الجنسيات وتنوع الثقافات، وكذلك تنوع اللغات واللهجات. وتضارب المعلومات وتنوعها حول تطور الفيروس. وأوصت الدراسة بضرورة إنشاء مراكز لتخطيط المستقبل وإدارة الازمات في جميع المؤسسات الحكومية والخاصة، ودعمها بكافة المستلزمات البشرية والمادية والمعلوماتية والتكنولوجية، وضرورة توافر أنظمة حديثة ومتطورة للإنذار المبكر للتنبؤ بالازمات والكوارث قبل وقوعها.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات الشرطة، الازمات المستحدثة، كوفيد19، المبادرات، المعوقات.

للاستشهاد من البحث

ناصر، سعيد، أمين؛ انعام، يوسف؛ علاء، زهير، الرواشدة؛ عثمان، سراج الدين، أحمد 2021، دور المؤسسة الشرطة في إدارة الازمات المستحدثة كما تراها عينة من الجمهور في اماره عجمان "ازمة كوفيد 19 نموذجاً"، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، المجلد (13)، العدد (3)

The Role of the Police Institution in managing the new Crises as seen by a Sample of the Public in the Emirate of Ajman

"COVID crisis 19 models"

Saeed Nasef ⁽¹⁾ Enaam Yossef ⁽²⁾ Alaa Zuhiral Rawashdeh ⁽³⁾ Osman Sirajeldeen Ahmed ⁽⁴⁾

- (1) Professor in Sociology, Coolidge of Humanists and Sciences, Ajman University
(2) Assistant Professor in Sociology, Coolidge of Humanists and Sciences, Ajman University
(3) Professor in Sociology, Coolidge of Humanists and Sciences, Ajman University
(3) Associate Professor, Sociology, Coolidge of Humanists and Sciences, Ajman University

Abstract: The study aimed to identify the role of the police institution in managing the new crises as seen by a sample of the public in the Emirate of Ajman. By getting to know the role of Ajman Police and its initiatives in managing the (COVID 19) crisis and dealing with it, and identifying the obstacles to managing the crisis of the spread of the new Corona virus. The historical and descriptive method was used to achieve these goals, the questionnaire tool was used to collect information from the respondents, and appropriate statistical methods were used to process the data. The study concluded that: Ajman Police has benefited from the Coronavirus crisis in laying down a set of scientific rules and foundations to confront health crises in general, and has been able to cooperate with all local governmental and private bodies and participate in facing the crisis and limit its various effects. And it has adopted partnership initiatives with the local community at the official and civil levels in order to unify efforts to confront the crisis, control it and limit its spread and severity. The analyzes also showed that despite the practical achievements and preventive and remedial measures provided by Ajman Police in facing the crisis and limiting its spread at the emirate level However, there is a set of challenges and obstacles it has faced to accomplish these tasks effectively, the most important of which are: obstacles related to managing the crisis, the most important of which are: relying on digital technology in business administration, and implementing a remote work strategy. And obstacles related to the diversity of the population composition of the Emirate of Ajman in terms of the diversity of nationalities and cultures, as well as the diversity of languages and dialects. And conflicting information and diversity about the evolution of the virus. The study recommended the necessity of establishing centers for future planning and crisis management in all governmental and private institutions and support it with all human, material, informational and technological requirements, and the necessity of modern and advanced early warning systems to predict crises and disasters before they happen.

Key Words: Police Institutions; new Crises; COVID-19; Initiatives; Obstacles.

How to cite this paper:

Nasef ,Saeed A; E Y Mohamed; A Z Al Rawashdeh, OS Ahmed 2021, The Role of the Police Institution in managing the new Crises as seen by a Sample of the Public in the Emirate of Ajman "COVID crisis 19 models",Journal of Umm AlQura University for social sciences, VOL (13), No(3)



المقدمة:

لا شك في أن الأزمات والكوارث تهدد أمن الانسان وسلامته واستقراره، فضلاً عن أنها تولد ظروفًا قاسية وحاجات ضرورية، الأمر الذي يتطلب تعاوناً وتشاركاً في الجهود، وحكمة في الإدارة ومهارة عالية في التعامل معها. كما تتطلب أيضاً كفاية في البنى التحتية والتنظيمية. وتتعاظم أخطار الأزمات بحسب حجمها وما ينتج عنها من آثار، حيث تشهد المجتمعات المعاصرة ارتفاعاً ملحوظاً في تنامي معدلاتها واتساعاً في مجالها، سواء أكانت هذه الكوارث كونية، أم نتيجة ما صنعتها يد الانسان. فقد أسهم التقدم التكنولوجي والصناعي في وقوع كوارث وأزمات لم يسبق لها مثيل من قبل، وهو الأمر الذي يستدعي ضرورة الاهتمام بمعالجتها على أسس علمية، وذلك للتوصل إلى إدارة فاعلة وقادرة على التعامل السريع والسليم معها قبل وقوعها وحين وقوعها والحد من آثارها.

وفي ضوء هذا التطور والتنامي للأزمات والكوارث، فقد ظهر علم إدارة الأزمات والكوارث، وأصبح من العلوم المهمة الذي أولته الدول ما يستحقه من عناية على الصعيدين: النظري والتطبيقي، وذلك من حيث التنبؤ والتخطيط والوقاية والعلاج، فضلاً عن ابتكار الوسائل والأساليب الملائمة التي ترتقي بفاعليته في التعامل مع تلك الأزمات والكوارث. وقد عقدت عديد من المؤتمرات والندوات والورش، وشُجع على اجراء الدراسات والبحوث بما يخدم هذا المجال الذي أضحي من المجالات العلمية والبحثية المهمة. هذا إلى جانب انشاء المراكز التدريبية لاعداد الكفاءات والكوادر البشرية المتمرسه بالأداء الناجح والسريع عند وقوع الأزمات والكوارث، ومن ثم كيفية التعامل معها أثناء حدوثها وبعد حدوثها، وذلك لمواجهةها والحد من انتشارها.

لقد أصبحت الأزمات حدثاً متوقعاً لجميع المجتمعات والمنظمات على اختلاف أشكالها وأنماطها في العصر الراهن المليئ بالتغيرات والمستجدات، وكلما استطاعت المنظمة التأقلم مع تلك المتغيرات، كلما كان لديها القدرة على التعامل مع الأزمات بثبات واتزان. ومن ثم، فإن دراسة الأزمات أضحت تمثل مجالاً مهماً للدراسات والبحوث في كافة التخصصات العلمية سواء النظرية منها أم التطبيقية، وذلك في محاولة لتصنيف وتحليل وتقييم الأزمات تبعاً لاحتمال حدوثها وشدتها وخطورتها ودرجة التحكم فيها من قبل المجتمع، وذلك كله بغرض مواجهة الأزمات المحتملة من خلال تصور للمخاطر التي يمكن أن تحدث نتيجة التغيرات البيئية أو الأخطاء البشرية. ونظراً لاستمرار تواجد العوامل والظروف المسببة للأزمات المختلفة، فإنه من الضروري اعداد خطط للاستعداد لمواجهة هذه الأزمات ومحاولة وضع أسس ومبادئ التنبؤ بها أو الحد من آثارها التدميرية في حالة صعوبة اجراء التنبؤ (1)

فإذا كانت الأزمات على اختلاف أشكالها وأنماطها تمثل حالة ملازمة للإنسان في كل زمان ومكان، فهي تحدث في البلدان المتقدمة والبلدان النامية على حد سواء، وع اختلاف طبيعتها وحجمها وعمق تأثيراتها، إلا أن الأزمات التي يعيشها العالم المعاصر الآن تأخذ طابعاً أكثر تأثيراً بحكم العولمة وتيارها الجارف، حتى أصبح المكان الواحد والزمان الواحد تتصارع فيه تأثيرات أكثر من أزمة واحدة.

لقد أصبح العالم اليوم يقوم على أساس صياغة جديدة للعلاقات الدولية من خلال توازن القوى والمصالح الاستراتيجية للقوى العظمى، حيث أصبحت هذه الدول هي صانعة الأزمات، وعلى الآخرين أن يتعاملوا مع هذا الواقع الأزموي ويتصرفوا بما يجعلهم أن يحصلوا على ما يستطيعون الحصول عليه من مصالح لشعوبهم، وأن يتقبلوا بذلك ولو بالحد الأدنى منه. وهذا يؤكد على أن العالم المعاصر يشهد عدم تكافؤ بين أطرافه ومجتمعاته على كافة الأصعدة: السياسية والاقتصادية والثقافية والمعلوماتية والتكنولوجية.

أولاً: مشكلة الدراسة: في ضوء ما تقدم تتمثل المشكلة البحثية بمحاولة التعرف على دور المؤسسة الشرطة في إدارة الأزمات المستحدثة كما تراها عينة من الجمهور في اماره عجمان "ازمة كوفيد 19 نموذجاً"

ثانياً: أهمية الدراسة: وتتمثل بالأهمية النظرية : نظراً لأن أزمة فيروس كورونا تعتبر من الأزمات المرضية الحديثة التي انتشرت خلال عام 2020 وما تزال حتى الآن، وأضحى تمثل أزمة خطيرة ليس فقط على المستوى العالمي، ولكن أيضاً على المستويين الإقليمي والمحلي، ومن ثم فإن الاهتمام بدراسة هذه الأزمة من مختلف جوانبها وأبعادها أصبح يمثل مجالاً مهماً للدراسات والبحوث في جميع التخصصات العلمية بصورة عامة، والعلوم الاجتماعية والإنسانية بخاصة، وعلى مستوى المتخصصين في علم الاجتماع تحديداً، وذلك للكشف عن أسبابها وعواملها، وتأثيراتها السلبية المختلفة على المستوى الفردي والأسري والمجتمعي بصورة عامة.

أما أهميتها على المستوى التطبيقي، ف يتمثل في التوصل إلى نتائج مهمة من خلال معرفة آراء واتجاهات عينة من الجمهور في اماره عجمان فيما يتعلق بدور شرطة عجمان في إدارة الأزمة، وتقييم الآليات والمبادرات التي اتخذتها شرطة عجمان لمواجهة الأزمة، وكذلك معرفة أهم المعوقات التي واجهت شرطة عجمان في ادارتها لتلك الأزمة. ومن خلال تلك النتائج يمكن صياغة مجموعة من التوصيات التي تزيد من فاعلية وقدرة الشرطة على مواجهة تلك الأزمة والأزمات الأخرى المتوقعة.

ثالثاً: أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1- التعرف على دور شرطة عجمان في إدارة الأزمة (كوفيد19)

2- التعرف على آليات ومبادرات شرطة عجمان في التعامل مع الأزمة.

3- التعرف على معوقات إدارة أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد.

رابعاً: تساؤلات الدراسة: تسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات الآتية من خلال استجابات عينة الدراسة:

1- ما الدور الذي قامت به شرطة عجمان لمواجهة الأزمة؟

2- ما الآليات والمبادرات التي نفذتها شرطة عجمان في التعامل مع الأزمة؟

3- ما المعوقات المختلفة التي واجهت شرطة عجمان وحالت دون قيامها بالدور الفعال في مواجهة الأزمة والتعامل معها والحد من انتشارها وخطورتها؟

خامساً: مفاهيم الدراسة: تحتوي الدراسة على مفهومين أساسيين هما: مفهوم الأزمة، ومفهوم إدارة الأزمات، ويمكننا أن نعرض لبعض التعريفات التي قدمها الباحثون والمحللون لهذين المفهومين، مع الوضع في الاعتبار أن تلك التعريفات تتسم بالنسبية، حيث تختلف باختلاف التخصصات العلمية من جانب، وباختلاف التوجهات والرؤى النظرية والفكرية والأيدولوجية للباحثين والمحللين من جانب آخر.

١- مفهوم الأزمة: Crisis

ثمة تعريفات متعددة ومتنوعة قدمها الباحثين والمتخصصين في مختلف العلوم الاجتماعية والإنسانية لمفهوم الأزمة، وهو الأمر الذي يؤكد على أن تلك التعريفات نسبية وليست عامة أو مطلقة، بالرغم من أنها قد تشترك في مجموعة من الخصائص والسمات التي تتسم بها الأزمة. ومن تلك التعريفات ما يأتي:

تُعرف الأزمة بأنها حالة غير عادية تخرج عن نطاق التحكم والسيطرة وتؤدي إلى توقف حركة العمل أو هبوطها هبوطاً غير معهود، وبالتالي إعاقة تحقيق الأهداف المطلوبة في الوقت المحدد لها (2) كما تُعرف الأزمة أيضاً بأنها حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قراراً ينتج عنه مواقف جديدة - سلبية كانت أم إيجابية - تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة (3). ويشير مفهوم الأزمة أيضاً إلى ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن، ويمثل نقطة تحول في حياة الفرد أو الجماعة أو المنظمة أو المجتمع، وغالباً ما ينتج عنه تغير كبير (4). وتُعرف الأزمة من المنظور الاجتماعي بأنها توقف لأحداث المنظمة واضطراب للعادات والعرف مما يستلزم التغيير السريع لاعادة التوازن وتكوين عادات أكثر ملاءمة للأوضاع الجديدة التي فرضتها أحداث الأزمة (5).

انطلاقاً مما سبق، يمكننا صياغة تعريف اجرائي للأزمة على النحو الآتي: الأزمة هي حالة توتر ونقطة تحول غالباً ما تكون غير مألوفة وغير معتادة ومفاجئة وغير متوقعة، مع تتابع الأحداث بشكل سريع، الأمر الذي يهدد الأهداف الأساسية للكيانات ذات العلاقة، كما أنها في بدايتها تسبب صدمة ودرجة عالية من التوثر والاضطراب وضعف وغياب التنظيم والتكامل في أساليب المواجهة. ومن ثم، فإن الأمر يتطلب ابتكار أساليب وآليات ونظم ونشاطات جديدة وسريعة لمواجهة الظروف الناتجة على هذه التغيرات المفاجئة. ولذلك، فقد تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة تبعاً لاختلاف المجالات والمستويات التي يتناولها الكتاب والباحثين في دراستهم للأزمات، وكذلك تعدد أنواع الأزمات وأسبابها وتصنيفاتها المختلفة. ويكمن وجه الصعوبة في تحديد مفهوم الأزمة في شمولية طبيعته واتساع نطاق استعماله، لدرجة أنه أصبح من الصعوبة إيجاد مصطلح يوازي الأزمة في ثراء إمكاناته واتساع مجالات استخدامه. فالأزمة متعددة الأبعاد التي تتسم بالتداخل والتشابك، وهو الأمر الذي يتطلب تناول الأزمة وفهمها وتحليلها بالنظر إلى أبعادها المختلفة: الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، إضافة إلى أبعادها التكنولوجية والمعلوماتية والبيئية.

ولقد حدد كلاً من " ستيف ألبريخت Steve Allertch وفنك Fink " مجموعة من الخصائص الرئيسية التي تميز الأزمة على النحو الآتي: 1- المفاجأة والصدمة. 2- نقص المعلومات وعدم دقتها. 3- تصاعد وتشابك وتسارع الأحداث. 4- فقدان السيطرة. 5- حالة الزعر. 6- غالباً ما تسبب الأزمة في وقوع خسائر نفسية أو اجتماعية أو مالية أو بشرية. 7- غياب الحل الجذري السريع (6).

نستنتج من التعريفات السابقة، أنه من الصعوبة التوصل لتعريف موحد وعام ومطلق للأزمة، وخصوصاً مع اختلاف وتباين زوايا الاهتمام، إلا أن تلك التعريفات جميعها تشترك في مجموعة من الخصائص منها: التهديد للموارد والقيم والأهداف، وضيق الوقت المتاح لاتخاذ القرارات، ونقص المعلومات وعدم دقتها، والمفاجأة، والتي يمكن أن تحد من جهود وإدارة الأزمة، وكذلك استحواد الأزمة على اهتمام عديد من الجهات والمؤسسات والأفراد، إضافة إلى التعقيد والتشابك وتداخل العناصر التي تستوجب مواجهتها خروجاً من الأنماط التنظيمية المألوفة، والعمل خارج الأطار التنظيمي لصالح الإدارة الناجحة للأزمة. هذا إلى جانب تأهل مجموعات العاملين للإلتزام بهذا

وتقديم درجات عالية من طاقتهم وامكانياتهم لمواجهة الظروف الجديدة المترتبة على التغيرات الفجائية والمواقف المتنامية والمتسارعة، والتعامل السريع معها، وذلك لمحاصرة هذه المواقف بالحلول التي تحد منها حتى لو كانت تتم بطريقة مرتجلة نتيجة للتحليل السيئ لعناصر الأزمة.

2- مفهوم إدارة الأزمة: Crisis Management

إذا كان من الصعوبة وجود تعريف عام ومطلق للأزمة، بسبب الاعتبارات المختلفة التي تمت الإشارة إليها، فلا شك في أن مفهوم إدارة الأزمة من الصعوبة أن نجد تعريف عام وشامل لهذا المفهوم نتيجة لنفس الاعتبارات. ولذلك، يمكننا أن نعرض لبعض التعريفات التي قدمها بعض الباحثين والمهتمين، للتعرف على مدى التنوع والاختلاف في تصوراتهم لمفهوم إدارة الأزمات من جانب، وأوجه الاتفاق بينهم من جانب آخر.

يشير البعض إلى أن مفهوم إدارة الأزمات Crisis Management ارتبط ارتباطاً قوياً بالإدارة العامة Public Administration، فإدارة الأزمات هي نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة (7).

كما يشير مفهوم إدارة الأزمة إلى كيفية التغلب على الأزمة والتحكم في مسارها واتجاهاتها وتجنب سلباتها والاستفادة من إيجابياتها وتحقيق أقصى مكاسب والحد من الخسارة لأقصى حد ممكن عند ادارتها. كما أنها تعني سلسلة من الإجراءات والعمال التي يقوم بها فريق إدارة الأزمات، لمواجهة الأحداث بدءاً من وقوعها وحتى انتهائها، وهو الأمر الذي يتطلب اتخاذ قرارات سريعة تعتمد على البيانات والمعلومات المتوفرة، وردود الأفعال المتوقعة لأطراف أخرى في الأزمة (8).

وتُعرف " جامعة ريجنت Regent University " إدارة الأزمات بأنها: عملية الاعداد والتخفيف والاستجابة والتعافي من حالة الأزمات، وتتطلب خطة منظمة لضمان سلامة وبقاء الذات والمجتمع، وفهم استجابة الأفراد للضغط، فهي عملية دينامية تبدأ قبل الحدث الحاسم بوقت طويل (9). كما يُعرفها " بوبيليفا وسيدوروا Bobyleva & Sidorova " بالمعنى الواسع بأنها: تصميم وتنفيذ خطوات الإنذار بالأزمات والوقاية من خلال سلسلة من التدابير التصحيحية المرنة القادرة على تحقيق الاستقرار (10).

انطلاقاً من التعريفات السابقة، يمكننا صياغة تعريف اجرائي لمفهوم إدارة الأزمات بأنها عملية إدارية مستمرة تهتم بالتنبؤ بالأزمات المتوقعة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمات، وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع وقوع الأزمات أو الاعداد للتعامل معها بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية، وبما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار للمنظمة والمجتمع والبيئة، مع ضمان العودة إلى الأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة، مع ضرورة دراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج، وذلك لمنع حدوثها أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً، مع محاولة تنظيم الفائدة الناتجة عنها إلى أقصى درجة ممكنة.

3- مفهوم الجمهور:

حيث يمكن تعريف إجرائياً بأنه "مجموع أفراد إمارة عجمان ممن يعايشون أزمة كوفيد 19 ويمثلون جزء من المجتمع في دولة الإمارات العربية المتحدة ولديهم الوعي بما تقوم به الدولة من خلال بعض مؤسسات وخاصة المؤسسة الشرطة تجاه أزمة كوفيد 19....".

سادساً: الدراسات السابقة:

نظراً لأن أزمة "كوفيد 19" من الأزمات الجديدة التي يمر بها العالم الآن، فإن ثمة ندرة واضحة في الدراسات والبحوث العلمية في كافة التخصصات بصورة عامة، وعلى مستوى الدراسات الاجتماعية بخاصة، ولذلك سوف نعرض لنماذج من الدراسات والبحوث التي تناولت بعض الأزمات وأسلوب ادارتها في نماذج من المجتمعات، وذلك للاستفادة منها في تحليل وتفسير الدور الذي قامت به شرطة عجمان في مواجهة هذه الأزمة والحد من انتشارها وخطورتها، ومعرفة أهم المعوقات التي حالت دون قيامها بهذا الدور بفعالية.

1- دراسة ايمان عبد الرحمن (2018) استهدفت الدراسة الكشف عن واقع إدارة الأزمات في جامعة البلقاء التطبيقية، ومعرفة أثر كل من المتغيرات (النوع الاجتماعي، الكلية، الرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة) في تقديرات أفراد عينة الدراسة حول واقع إدارة الأزمات في الجامعة. وقد تكونت عينة الدراسة من (240) عضواً وعضوة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت الباحثة استبانة وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها: ضرورة انشاء وحدة متخصصة في إدارة الأزمات على مستوى كل كلية تكون مسؤولة مباشرة عن علاج الأزمات والتعامل معها. كما ترى الدراسة أيضاً ضرورة الانفتاح على البحوث المتخصصة في إدارة الأزمات، واعداد البرامج التدريبية المتخصصة والاستعانة بخبراء، وتكوين فريق دائم من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة في إدارة الأزمات (11).

2- دراسة " أديمي Adeyemi (2017) استهدفت الدراسة الكشف عن مستوى الأزمات عند طلبة الجامعات التيجيرية، وقد بلغت عينة الدراسة (850) طالباً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، وتم جمع البيانات الميدانية باستخدام الاستبيان. وقد أظهرت نتائج الدراسة عدم فاعلية إدارة الأزمات في الجامعات الحكومية مقارنة بمثيلتها في الجامعات الخاصة (12).

3- دراسة " Dorantes&Low (2016)، استهدفت الدراسة الكشف عن أسباب الكساد المالي الكبير في جامعات الولايات المتحدة الواقعة في الجزء الغربي خلال الفترة (2007-2009)، وقد استخدمت الدراسة المنهج الكيفي والتفسيري لتحقيق أهداف الدراسة، وأجريت الدراسة الميدانية على (20) كلية وجامعة. ومن نتائج الدراسة أن الجامعات تتسم بقدر كبير من المرونة، والقدرة على مواجهة الكساد المالي، علماً بأن هذه النتائج تعمم فقط على الجامعات الخاصة مجال الدراسة، ولا يمكن تعميمها على باقي المؤسسات التعليمية الأخرى (13).

4- دراسة " مختار وبوخطوة" (2015)، هدفت الدراسة التعرف على واقع إدارة الأزمات بجامعة عمر المختار فرع درنة، وقد تمثل مجتمع الدراسة البالغ (60) عضواً وعضوة، وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة. وكشفت نتائج الدراسة أن ثقافة إدارة الأزمة لدى متخذي القرار في الجامعة حظيت بمستوى "مرتفع"، ووجود بعض الأزمات في الجامعة منها عدم القدرة على ضبط مواعيد الدراسة والامتحانات، وتوقف وتعليق الدراسة بشكل مستمر (14).

5- دراسة " أبو سمرة وآخرون " (2012)، استهدفت الدراسة التعرف على واقع إدارة الأزمات لدى أقسام التربية الرياضية في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة، وقد تكونت عينة الدراسة من (329) طالباً وطالبة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثون استبيان لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لواقع إدارة الأزمات لدى أقسام التربية الرياضية ودوايرها في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية كانت بدرجة متوسطة (15).

6- دراسة " Helsloot and A. Ruitonberg (2012) حول استجابة المواطنين للكوارث عن طريق مسح ومعاينة الاستنتاجات النظرية وبعض الاستنتاجات التطبيقية، حيث يتساءل الباحث في البداية عن قدرة المواطنين للاستجابة للكوارث، وعن العناصر التي تؤثر على هذه الاستجابة. وقد عرف استجابة المواطن بأنها تشمل الأفعال التي يقوم بها المواطن والمتمثلة في: مقدار تهيؤه للكوارث والحوادث قبل حدوثها، وبعد حدوثها، ومقدار العزم على مساعدة نفسه والآخرين للحد من تأثير الكوارث والحوادث. وأوضح أن المواطنين يتهيؤ فقط لنوع التهديد الذي يشعرون به، وأن نوع الخطر هو الذي يحدد نوع الاستعداد والتهيؤ له، هذا التهيؤ سوف يساعدهم على الشعور بالسيطرة على التهديد الذي يشعرون به. كما لا حظ أن المجتمعات التي تعرضت لأكثر من كارثة أكثر من مرة غالباً ما تُطور إجراءاتها لمجابهة الكوارث. ويرى أن استجابة المواطن خلال الكوارث قد تنهار وتصل إلى مرحلة الإحباط عندما لا يجد المأوى أو الإسعافات الطبية المناسبة، أو عندما لا تكون هناك جدية في إعادة اعمار البنى التحتية والخدمات بعد انتهاء الكارثة (16).

7- دراسة " زينبات موسى مسك " (2011)، استهدفت الدراسة تسليط الضوء على واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها، وذلك من وجهة نظر المديرين ورؤساء الأقسام والشعب والمساعدين الإداريين في هذه المستشفيات. وكذلك تبيان العلاقة بين واقع نظام إدارة الأزمات في المستشفيات وبين المعوقات وعناصر البرنامج الفعال والاستراتيجيات. وقد اعتمدت الباحثة في جمع البيانات الميدانية على الاستبانة، وبلغت عينة الدراسة (216) فرداً. ومن أهم النتائج: أنه يتم اتباع استراتيجيات في التعامل مع الأزمات بدرجة متوسطة. أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة نحو مدى توافر نظام لإدارة الأزمات واستراتيجيات التعامل معها في مستشفيات القطاع العام تعزي إلى متغيري النوع والمؤهل العلمي. وقد أوصت الدراسة بضرورة اتباع نموذج لإدارة الأزمات، حيث قامت الباحثة بتطوير نموذج يساعد الإدارات في هذه المستشفيات بالتغلب على الأزمات باتباع نظام وأسلوب علمي ومنهجي، وبالتالي الحد من الأضرار أو التقليل منها ما أمكن (17).

8- دراسة " Allan Mc Connell & Lunn Drannan (2006)، أجريت الدراسة حول التخطيط والتحضير للأزمة، حيث يبين الباحث أنه في الحقيقة لا توجد قواعد عامة لكيفية التحضير للأزمة. وأن كثير من المحللين طرحوا ملخصات لمجموعة من المبادرات للتدريب الجيد، كما أكد البعض منهم على أن عملية التحضير للأزمة يجب أن يعتمد على المعرفة المضبوطة للتهديد واستجابة الانسان، والتشجيع المضبوط من قبل مديري الأزمات، تشجيع المرونة في الاستجابة، الترويج للتعامل الداخلي المؤسسي، الخطط المتكاملة لكل خطر وللاكثر خطورة، يتضمن التدريب للشخصيات ذات العلاقة، إلى جانب التكيف بوصفه جزءاً من عملية الضبط والتهيؤ للظروف الجديدة. هذا فضلاً عن إدراك الفرق بين التخطيط للأزمة (التحضير) زادارة الأزمة (التنفيذ والأداء) (18).

نستنتج مما سبق، أن معظم الدراسات التي تم عرضها قد ألفت الضوء على بعض الجوانب والأبعاد المتعلقة بالأزمات وأساليب وآليات مواجهتها والتعامل معها في عدد من المؤسسات سواء التعليمية أم الصحية... وغيرها من المؤسسات الأخرى سواء الحكومية أم الخاصة. كما أن تلك الدراسات قد اهتمت بواقع الأزمات ومعوقاتها ومسبباتها، ودور عمليات الاتصال أثناء ادارتها،

ومؤشرات حدوث الأزمات. وقد استخدمت معظم الدراسات الاستبانة في جمع البيانات، وكذلك استخدام المنهج الوصفي التحليلي. ومن ثم، يمكن القول أن الاطلاع على تلك الدراسات قد أفاد الباحثين في إثراء الدراسة الراهنة، على الرغم من وجود بعض الاختلافات من حيث الأهداف والأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة الميدانية. كما أن الدراسة الراهنة قد أفادت من تلك الدراسات فيما يتعلق بضرورة استثمار إدارة الأزمات في شرطة عجمان وتدعيمها وتوفير كافة المستلزمات المالية والتكنولوجية والمعلوماتية والاتصالية حتى تتمكن من الجاهزية لمواجهة هذه الأزمة التي ما تزال تمثل خطورة في مواجهتها، فضلاً عن جاهزية إدارة شرطة عجمان للتنبؤ بالأزمات المستقبلية، ومن ثم تدعيم قدرتها على التعامل مع تلك الأزمات، وذلك للحد من انتشارها وخطورتها على مختلف الأصعدة والمستويات.

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

1- منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة؛ فقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بوصفه منهجاً ملائماً: "وينطلق المنهج الوصفي من جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتبويبها؛ بهدف استخراج الاستنتاجات ذات الدلالة، ثم الوصول إلى تعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة.

وقد قام فريق البحث بإعداد الأسئلة في استبانة إلكترونية وتوزيعها على العينة، وتم اختيار الأسئلة مرتكزة على دور المؤسسة الشرطية بدولة الامارات العربية المتحدة في إدارة الأزمات المستحدثة وتوزيعها على ثلاثة محاور بداية من دور شرطة عجمان في إدارة الأزمات المستحدثة (كوفيد-19)، وتقييم آليات ومبادرات شرطة عجمان في التعامل مع أزمة (كوفيد-19)، معوقات إدارة أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد، ويحتوي المحور الأول على (10) عبارات والثاني على (13) عبارة بينما يحتوي المحور الثالث على عدد (11) عبارة وجميع العبارات تهدف إلى الوصول بنا إلى النتائج المنشودة لدراستنا.

2- مجتمع وعينة الدراسة: يشتمل مجتمع البحث للدراسة الحالية على الجمهور في إمارة عجمان في دولة الإمارات العربية المتحدة؛

واشتملت عينة الدراسة على عدد (160) مفردة منهم، تم اختيارها بطريقة عمدية وفقاً ومدى القابلية في التطبيق، وذلك لطبيعة الظروف الراهنة من أزمة أحالت دون القدرة علي الاستجابة للاستبيان وبشكل أكبر.

3- أدوات تحليل العينة: اعتمد الباحثون على الأدوات التالية لتحليل العينة واستنتاج نتائج الدراسة: الحزمة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية (IBM SPSS).

4- أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الميدانية على أداة الاستبيان الإلكتروني، وقد تم تصميم الاستبيان وفق

الأسس المنهجية من حيث عدد الأسئلة وصياغة الأسئلة وبعد الاطلاع على الأدبيات التربوية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، كما تم تحكيم الاستبيان من قبل بعض الكوادر من المتخصصين في علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية.

وصف أداة الدراسة (الاستبيان)

الجزء الأول: ويشتمل على البيانات الأولية لأفراد العينة (النوع - العمر - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - الحالة المهنية - الإقامة).

الجزء الثاني: ويشتمل على محاور الاستبيان وقد تكون الاستبيان في نسخته النهائية من (34) عبارة موزعة على 3 محاور رئيسية هي:

المحور الأول: "دور شرطة عجمان في إدارة الأزمات المستحدثة (كوفيد-19)" ويتكون من (10) عبارات.

المحور الثاني: "تقييم آليات ومبادرات شرطة عجمان في التعامل مع أزمة (كوفيد-19)" ويتكون من (13) عبارة.

المحور الثالث: "معوقات إدارة أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)" ويتكون من (11) عبارة.

صدق الأداة وثباتها:

صدق أداة الدراسة:

١) الصدق الظاهري: بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة وبناء فقراتها تم عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين؛ وبعد استعادة النسخ المحكمة من المحكمين وفي ضوء اقتراحات بعض المحكمين تمت اعادة صياغة الاستبانة حيث تم حذف وإعادة صياغة بعض العبارات في الاستبانة، وذلك فيما اتفق عليه أكثر من (80%) من السادة المحكمون، وبذلك أصبحت الاستبانة في شكلها النهائي بعد التأكد من صدقها الظاهري مكونة من (34) عبارة مقسمة على ثلاثة محاور رئيسية.

٢) صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

أ) صدق الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة: تم حساب صدق الاتساق الداخلي وفقاً لاستجابات أفراد العينة الاستطلاعية (ن=30) بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة من محاور الاستبانة كما يوضح نتائجها جدول رقم (1) التالي:

جدول رقم (1): معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور التي تنتمي له

المحور الأول: دور شرطة عجمان في إدارة الأزمات المستحدثة (كوفيد-19)							
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
** 0.936	10	** 0.914	7	** 0.930	4	** 0.784	1
		** 0.972	8	** 0.949	5	** 0.944	2
		** 0.941	9	** 0.905	6	** 0.790	3
المحور الثاني: تقييم آليات ومبادرات شرطة عجمان في التعامل مع أزمة (كوفيد-19)							
** 0.941	13	** 0.961	9	** 0.960	5	** 0.889	1
		** 0.967	10	** 0.965	6	** 0.878	2
		** 0.971	11	** 0.962	7	** 0.956	3
		** 0.953	12	** 0.956	8	** 0.953	4
المحور الثالث: معوقات إدارة أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)							
** 0.731	10	** 0.775	7	** 0.725	4	** 0.687	1
** 0.706	11	** 0.796	8	** 0.626	5	** 0.635	2
		** 0.603	9	** 0.615	6	** 0.687	3
** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)							

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة جاءت كلها مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)؛ وعليه فإن جميع عبارات الاستبانة متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي إليه بما يثبت صدق الاتساق الداخلي للاستبانة ككل.

ب) الصديق البنائي العام لمحاور الاستبانة:

تم التحقق من الصديق البنائي العام لمحاور الاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجات كل محور والدرجات الكلية للاستبانة، والجدول التالي يوضح نتائجها:

جدول رقم (2): معاملات الارتباط بين درجات كل محور والدرجة الكلية للاستبانة

م	المحور	معامل الارتباط
1	دور شرطة عجمان في إدارة الأزمات المستحدثة (كوفيد-19)	0.950 **
2	تقييم آليات ومبادرات شرطة عجمان في التعامل مع أزمة (كوفيد-19)	0.952 **
3	معوقات إدارة أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)	0.774 **
** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)		

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين درجات كل محور والدرجة الكلية للاستبانة جاءت جميعها مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على توافر درجة عالية من الصديق البنائي لمحاور الاستبانة.

3- ثبات أداة الدراسة:

جدول رقم (3): معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

م	المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
1	دور شرطة عجمان في إدارة الأزمات المستحدثة (كوفيد-19)	10	.9760
2	تقييم آليات ومبادرات شرطة عجمان في التعامل مع أزمة (كوفيد-19)	13	.9900
3	معوقات إدارة أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)	11	.8810
	الثبات العام للاستبيان	34	.9770

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات العام للاستبانة ومعاملات الثبات لكل محور من محاور الاستبانة جاءت قيمتها مرتفعة مما يدل على توافر الثبات في الاستبانة وصلاحيته للتطبيق الميداني بحسب مقياس نانلي والذي اعتمد (0.70) كحد أدنى للثبات.

5- الأساليب الإحصائية:

١. التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة وحصر اتجاه استجاباتهم حول عبارات كل محور.
 ٢. المتوسطات الحسابية لترتيب العبارات داخل كل محور وكذلك تحديد التقدير العام لكل عبارة والتقدير العام للمحور ككل.
 ٣. معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
 ٤. معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات أداة الدراسة.
 ٥. معادلة المدى لوصف المتوسطات الحسابية لكل عبارة ومحور كما يلي:
- تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الحصول على الوزن الذي يعطيه المستجيب لكل عبارة من عبارات المحاور الثلاثة للاستبانة، وقد كانت درجات المحاور الثلاثة (1 = غير موافق بشدة - 2 = غير موافق إلى حد ما - 3 = محايد - 4 = موافق إلى حد ما - 5 = موافق بشدة)؛ ولحساب أهمية أو التقدير العام لكل عبارة قمنا بحساب طول الخلية = (الحد الأعلى للمقياس - الحد الأدنى للمقياس) ÷ عدد درجات المقياس = (5-1) ÷ 5 = 0.8 وقمنا بتكوين الجدول التالي:

٦. المتوسط الحسابي	٧. أهمية العبارة (التقدير العام)
٨. من 1 إلى أقل من 1.8	٩. غير موافق بشدة
١٠. من 1.8 إلى أقل من 2.6	١١. غير موافق إلى حد ما
١٢. من 2.6 إلى أقل من 3.4	١٣. محايد
١٤. من 3.4 إلى أقل من 4.2	١٥. موافق إلى حد ما
١٦. من 4.2 إلى 5	١٧. موافق بشدة

ثامناً: عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها:

أولاً: خصائص العينة:

1. النوع:

جدول رقم (4): توزيع العينة وفقاً لمتغير النوع

م	الجنس	التكرار	النسبة
2	ذكر	57	35.6 %
1	أنثى	103	64.4 %
	المجموع	160	100 %

شكل رقم (1) يوضح الرسم البياني لإجابات العينة وفقاً لمتغير النوع

يوضح الجدول رقم (4) والشكل رقم (1) توزيع الأفراد داخل العينة وفقاً لمتغير النوع، حيث أن الإناث بلغت نسبتهن (64.4%)، بينما الذكور كانت نسبتهم (35.6%).

2. العمر:

جدول رقم (5): الإحصاءات الوصفية لمتغير العمر

القيمة العظمى	القيمة الصغرى	الوسيط	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
45	16	24.00	6.673	26.14

الجدول رقم (5) والشكل رقم (2) يوضحان المقاييس الوصفية لمتغير العمر والتوزيع التكراري له، فنجد متوسط الأعمار في العينة كان (26.14) سنة تقريباً بإنحراف معياري (6.673) سنوات عن هذا المتوسط وهذا يدل أن أغلب أفراد العينة كانوا من فئة الشباب، ويوضح لنا الوسيط أن 50% من أفراد العينة كان عمرهم 24 سنة فأقل.

3. الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (6) يوضح توزيع العينة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

م	الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
1	أعزب \ عزباء	104	65.0%
2	متزوج \ متزوجة	52	32.5%
3	مطلق \ مطلقة	4	2.5%
	المجموع	160	100%

يوضح الجدول رقم (6) والشكل رقم (3) توزيع العينة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث حازت الفئة (أعزب\عزباء) على النصيب الأكبر من إجابات أفراد العينة بنسبة (65%) يليها الفئة (متزوج\متزوجة) بنسبة (32.5%) ثم الفئة (مطلق\مطلقة) بنسبة (2.5%).

4. المستوى التعليمي:

جدول رقم (7) يوضح توزيع العينة وفقاً لمتغير الترتيب بين أفراد الأسرة

م	المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
1	أمي	-	-
2	ما قبل ثانوي	-	-
3	ثانوي	30	18.8%
4	جامعي	125	78.1%
5	دراسات عليا	5	3.1%
	المجموع	160	100%

الجدول رقم (7) والشكل رقم (4) يوضحان توزيع العينة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي، حيث حازت فئة (جامعي) على النصيب الأكبر بنسبة بلغت (78.1%) يليها فئة (ثانوي) بنسبة بلغت (18.8%) ثم فئة (دراسات عليا) بنسبة بلغت (3.1%) بينما لم تحتوي العينة على أي أفراد (أميين) أو مؤهلهم (ما قبل ثانوي).

5. الحالة المهنية:

جدول رقم (8) يوضح توزيع العينة وفقاً لمتغير الحالة المهنية

م	الحالة المهنية	التكرار	النسبة
1	أعمل	64	40.0%
2	لا أعمل	96	60.0%
	المجموع	160	100%

يوضح الجدول رقم (8) والشكل رقم (5) توزيع العينة وفقاً لمتغير الحالة المهنية، حيث نجد أن أغلب أفراد العينة وقعوا داخل فئة (لا أعمل) بنسبة (60%) بينما كان باقي أفراد العينة داخل فئة (أعمل) بنسبة (40%).

6. الإقامة:

جدول رقم (9) يوضح توزيع العينة وفقاً لمتغير الإقامة

م	الإقامة	التكرار	النسبة
1	مواطن	107	66.9%
2	مقيم	53	33.1%
	المجموع	160	% 100

الجدول رقم (9) والشكل رقم (6) يوضحان توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الإقامة، فنجد أن فئة (مواطن) قد حظيت بالنصيب الأكبر بنسبة (66.9%) بينما حصلت فئة (مقيم) على نسبة (33.1%) من أفراد العينة.

ثانياً: النتائج المرتبطة بالإجابة عن تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي ويتمثل في: ما دور المؤسسة الشرطية بدولة الامارات العربية المتحدة في إدارة الأزمات المستحدثة وتساؤلات فرعية

تتمثل في:

- أ- التعرف على دور شرطة عجمان في إدارة الأزمات المستحدثة (كوفيد-19)؟
- ب- التعرف على تقييم آليات ومبادرات شرطة عجمان في التعامل مع أزمة (كوفيد-19)؟
- ت- التعرف على معوقات إدارة أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)؟
- ث- دور شرطة عجمان في إدارة الأزمات المستحدثة (كوفيد-19):

جدول (10): دور شرطة عجمان في إدارة الأزمات المستحدثة (كوفيد-19)

ترتيب العبارة	التقدير العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية لدرجات الاستجابة (ن = 160)					العبارات	
				موافق بشدة	موافق إلى حد ما	محايد	غير موافق إلى حد ما	غير موافق بشدة		
5	موافق بشدة	0.550	4.66	111	43	6	0	0	ك	إدارة أزمة فيروس كورونا تمت عبر عدة مراحل من قبل شرطة عجمان
				69.4	26.9	3.8	0.0	0.0	%	
9	موافق بشدة	0.657	4.59	106	46	6	1	1	ك	يظهر النجاح في ادارة أزمة فيروس كورونا من خلال التنبؤ بالأزمات الصحية عموماً
				66.3	28.7	3.8	0.6	0.6	%	
10	موافق بشدة	0.658	4.58	108	37	15	0	0	ك	تمكنت شرطة عجمان من حصر نقاط الضعف في إدارة أزمة فيروس كورونا
				67.5	23.1	9.4	0.0	0.0	%	
8	موافق بشدة	0.626	4.60	107	43	9	1	0	ك	نجحت شرطة عجمان في السيطرة على تهديدات أزمة فيروس كورونا
				66.9	26.9	5.6	0.6	0.0	%	
7	موافق بشدة	0.616	4.65	115	35	9	1	0	ك	أفرزت أزمة فيروس كورونا معطيات جديدة مكنت الشرطة من السيطرة على الأزمات الصحية المستقبلية
				71.9	21.9	5.6	0.6	0.0	%	
6	موافق بشدة	0.625	4.66	116	35	7	2	0	ك	تسعي شرطة عجمان الى التخطيط المستقبلي لتجنب عوامل الضعف في السيطرة على الأزمة
				72.5	21.9	4.4	1.3	0.0	%	
1		0.576	4.71	123	29	7	1	0	ك	

	موافق بشدة			76.9	18.1	4.4	0.6	0.0	%	استفادات شرطة عجمان من أزمة فيروس كورونا في وضع أسس علمية لمواجهة المخاطر المترتبة على الأزمات الصحية
4	موافق بشدة	0.653	4.66	118	33	7	1	1	ك	شاركت شرطة عجمان السيطرة والسرعة في اتخاذ القرار بشأن التعامل مع أزمة فيروس كورونا
				73.8	20.6	4.4	0.6	0.6	%	
3	موافق بشدة	0.595	4.69	120	31	8	1	0	ك	تمكنت شرطة عجمان من التعاون مع الهيئات المحلية لتخفيف من آثار أزمة فيروس كورونا
				75.0	19.4	5.0	0.6	0.0	%	
2	موافق بشدة	0.554	4.71	121	33	5	1	0	ك	نجحت شرطة عجمان في متابعة تطبيق أفراد المجتمع المحلي والتزامهم بالإجراءات الوقائية
				75.6	20.6	3.1	0.6	0.0	%	
	موافق بشدة	0.525	4.65	المحور الأول						

يوضح الجدول (10)، والذي يتضمن (10) عبارات، النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء أفراد العينة حول كل عبارة من عبارات المحور الأول الذي يهدف للتعرف على دور شرطة عجمان في إدارة الأزمات المستحدثة (كوفيد-19)، وكانت النتائج في المجمل كما يلي:

١. جاءت العبارة (استفادات شرطة عجمان من أزمة فيروس كورونا في وضع أسس علمية لمواجهة المخاطر المترتبة على الأزمات الصحية) في المرتبة الأولى بين عبارات المحور الأول بمتوسط حسابي (4.71) والذي يقع داخل فئة التقدير العام (موافق بشدة)، وبلغ الانحراف المعياري للعبارة (0.576).

٢. جاءت العبارة (نجحت شرطة عجمان في متابعة تطبيق أفراد المجتمع المحلي والتزامهم بالإجراءات الوقائية) في المرتبة الثانية بين عبارات المحور الأول بمتوسط حسابي (4.71) والذي يقع داخل فئة التقدير العام (موافق بشدة)، وبلغ الانحراف المعياري للعبارة (0.554).

٣. جاءت العبارة (تمكنت شرطة عجمان من التعاون مع الهيئات المحلية للتخفيف من آثار أزمة فيروس كورونا) في المرتبة الثالثة بين عبارات المحور الأول بمتوسط حسابي (4.69) والذي يقع داخل فئة التقدير العام (موافق بشدة)، وبلغ الانحراف المعياري للعبارة (0.595).

٤. جاء التقدير العام للمحور الأول ككل (موافق بشدة) بمتوسط حسابي (4.65) وانحراف معياري (0.525).
أ- تقييم آليات ومبادرات شرطة عجمان في التعامل مع أزمة (كوفيد-19):

جدول (11): تقييم آليات ومبادرات شرطة عجمان في التعامل مع أزمة (كوفيد-19)

ترتيب العبارة	التقدير العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية لدرجات الاستجابة					العبارات	
				(ن = 160)						
				موافق بشدة	موافق إلى حد ما	محايد	غير موافق إلى حد ما	غير موافق بشدة	ك	%
2	موافق بشدة	0.623	4.66	117	34	7	2	0	ك	تبنت شرطة عجمان مبادرات شراكة مع المجتمع للتدخل في السيطرة على أزمة فيروس كورونا
				73.1	21.3	4.4	1.3	0.0	%	
10	موافق بشدة	0.588	4.64	110	43	6	1	0	ك	استطاعت شرطة عجمان الحد من الأضرار المتوقعة للأزمة
				68.8	26.9	3.8	0.6	0.0	%	
12	موافق بشدة	0.612	4.63	110	41	8	1	0	ك	تنوعت آليات إدارة أزمة فيروس كورونا من قبل شرطة عجمان
				68.8	25.6	5.0	0.6	0.0	%	
6	موافق بشدة	0.574	4.65	111	43	5	1	0	ك	تعددت الأنشطة التي قامت بها الشرطة في الحد من انتشار فيروس كورونا
				69.4	26.9	3.1	0.6	0.0	%	

3	موافق بشدة	0.596	4.65	113	39	7	1	0	ك	وجود ادارة الأزمات بالقيادة العامة لشرطة عجمان ساهم في التدخل السريع لاحتواء الأزمة
				70.6	24.4	4.4	0.6	0.0	%	
1	موافق بشدة	0.591	4.67	116	36	7	1	0	ك	فرق المهمات الخاصة لعبت دوراً رئيسياً في التعامل مع الأزمة
				72.5	22.5	4.4	0.6	0.0	%	
5	موافق بشدة	0.626	4.65	115	36	7	2	0	ك	أعدت شرطة عجمان كوادر مدربة لإدارة الأزمات الصحية
				71.9	22.5	4.4	1.3	0.0	%	
7	موافق بشدة	0.638	4.64	113	40	5	1	1	ك	يعتبر التطوع المجتمعي أحد أساليب إدارة أزمة فيروس كورونا
				70.6	25.0	3.1	0.6	0.6	%	
13	موافق بشدة	0.649	4.58	106	42	11	1	0	ك	هنالك شراكة بين شرطة عجمان والقطاع الخاص بغرض السيطرة على الأزمة
				66.3	26.3	6.9	0.6	0.0	%	
11	موافق بشدة	0.641	4.63	113	37	8	2	0	%	استعانت شرطة عجمان بكافة وسائل الاعلام في توضيح خططها للسيطرة على الأزمة
				70.6	23.1	5.0	1.3	0.0	ك	
8	موافق بشدة	0.628	4.64	114	37	7	2	0	%	الشراكة بين الاعلام وشرطة عجمان ساهمت في سرعة التدخل لاحتواء الأزمة
				71.3	23.1	4.4	1.3	0.0	ك	
9	موافق بشدة	0.638	4.64	115	35	8	2	0	ك	تحديد الأولويات والوقت من العناصر الهامة التي اعتمدت عليها الشرطة في ادارة أزمة فيروس كورونا
				71.9	21.9	5.0	1.3	0.0	%	

4	موافق بشدة	0.675	4.65	119	29	9	3	0	ك	أمنت الشرطة جميع المصالح المجتمعية مع الالتزام بضبط الأمن
				74.4	18.1	5.6	1.9	0.0	%	
	موافق بشدة	0.542	4.64	المحور الثاني						

يوضح الجدول (11)، والذي يتضمن (13) عبارة، النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء أفراد العينة حول كل عبارة من عبارات المحور الثاني الذي يهدف للتعرف على تقييم آليات ومبادرات شرطة عجمان في التعامل مع أزمة (كوفيد-19)، وكانت النتائج في المجمل كما يلي:

١. جاءت العبارة (فرق المهمات الخاصة لعبت دوراً رئيسياً في التعامل مع الأزمة) في المرتبة الأولى بين عبارات المحور الثاني بمتوسط حسابي (4.67) والذي يقع داخل فئة التقدير العام (موافق بشدة)، وبلغ الانحراف المعياري للعبارة (0.591).
 ٢. جاءت العبارة (تبنت شرطة عجمان مبادرات شراكة مع المجتمع للتدخل في السيطرة على أزمة فيروس كورونا) في المرتبة الثانية بين عبارات المحور الثاني بمتوسط حسابي (4.66) والذي يقع داخل فئة التقدير العام (موافق بشدة)، وبلغ الانحراف المعياري للعبارة (0.623).
 ٣. جاءت العبارة (وجود ادارة الازمات بالقيادة العامة لشرطة عجمان ساهم في التدخل السريع لاحتواء الأزمة) في المرتبة الثالثة بين عبارات المحور الثاني بمتوسط حسابي (4.65) والذي يقع داخل فئة التقدير العام (موافق بشدة)، وبلغ الانحراف المعياري للعبارة (0.596).
 ٤. جاء التقدير العام للمحور الثاني ككل (موافق بشدة) بمتوسط حسابي (4.64) وانحراف معياري (0.542).
- ج- معوقات إدارة أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19):

جدول (12): معوقات إدارة أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

ترتيب العبارة	التقدير العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية لدرجات الاستجابة					العبارة	
				(ن = 160)						
				غير موافق بشدة	موافق إلى حد ما	متساو	غير موافق إلى حد ما	موافق		
11	موافق إلى حد ما	1.183	3.90	65	45	27	15	8	ك	غياب المعرفة الصحيحة حول طرق وأساليب علاج فيروس كورونا
				40.6	28.1	16.9	9.4	5.0	%	
6	موافق إلى حد ما	1.066	4.09	74	46	24	12	4	ك	تنوع وتضارب مصادر المعلومات حول تطور فيروس كورونا
				46.3	28.7	15.0	7.5	2.5	%	
3	موافق إلى حد ما	1.067	4.19	83	45	18	8	6	ك	عدم التزام بعض أفراد المجتمع بالإجراءات الوقائية
				51.9	28.1	11.3	5.0	3.8	%	
4	موافق إلى حد ما	1.125	4.11	77	47	21	6	9	ك	تنوع جنسيات وثقافات سكان امانة عجمان مما قد يعيق فهم التعليمات
				48.1	29.4	13.1	3.8	5.6	%	
2	موافق بشدة	0.968	4.33	91	44	15	6	4	ك	تطبيق استراتيجية العمل عن بعد
				56.9	27.5	9.4	3.8	2.5	%	
1	موافق بشدة	0.978	4.34	93	44	13	5	5	ك	الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في إدارة الاعمال
				58.1	27.5	8.1	3.1	3.1	%	
5		1.095	4.09	75	44	29	4	8	ك	

	موافق إلى حد ما			46.9	27.5	18.1	2.5	5.0	%	تعطل الجامعات والمدارس والمساجد عن العمل المباشر
7	موافق إلى حد ما	1.141	3.98	67	50	24	11	8	ك	تدني الوعي بكيفية التعامل مع الأزمات من قبل بعض أفراد المجتمع
				41.9	31.3	15.0	6.9	5.0	%	
10	موافق إلى حد ما	1.224	3.90	67	42	32	6	13	ك	ضعف التفاعل من قبل بعض مؤسسات المجتمع الأخرى ذات العلاقة بالتعامل مع الأزمات
				41.9	26.3	20.0	3.8	8.1	%	
8	موافق إلى حد ما	1.192	3.96	68	48	26	6	12	ك	تدني مستويات الوعي الاجتماعي والثقافي بالتعامل مع الأزمات من قبل البعض بالمجتمع
				42.5	30.0	16.3	3.8	7.5	%	
9	موافق إلى حد ما	1.266	3.91	72	37	30	7	14	ك	عدم الدقة في نشر الإحصاءات عن انتشار الفيروس من بعض الجهات غير المتخصصة
				45.0	23.1	18.8	4.4	8.8	%	
	موافق إلى حد ما	0.868	4.072	المحور الثالث						

٥. يوضح الجدول (12)، والذي يتضمن (11) عبارة، النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء أفراد العينة حول كل عبارة من عبارات المحور الثالث الذي يهدف للتعرف على معوقات إدارة أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، وكانت النتائج في الجمل كما يلي:
٦. جاءت العبارة (الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في إدارة الاعمال) في المرتبة الأولى بين عبارات المحور الثالث بمتوسط حسابي (4.34) والذي يقع داخل فئة التقدير العام (موافق بشدة)، وبلغ الانحراف المعياري للعبارة (0.978).
٧. جاءت العبارة (تطبيق استراتيجية العمل عن بعد) في المرتبة الثانية بين عبارات المحور الثالث بمتوسط حسابي (4.33) والذي يقع داخل فئة التقدير العام (موافق بشدة)، وبلغ الانحراف المعياري للعبارة (0.968).
٨. جاءت العبارة (عدم التزام بعض أفراد المجتمع بالإجراءات الوقائية) في المرتبة الثالثة بين عبارات المحور الثالث بمتوسط حسابي (4.19) والذي يقع داخل فئة التقدير العام (موافق إلى حد ما)، وبلغ الانحراف المعياري للعبارة (1.067).
٩. جاء التقدير العام للمحور الثالث ككل (موافق إلى حد ما) بمتوسط حسابي (4.072) وانحراف معياري (0.868).

خاتمة: نتائج الدراسة وتوصياتها:

نستنتج من التحليلات السابقة، والتي تعكس استجابات عينة الدراسة ما يأتي:

- 1- أن شرطة عجمان قد أفادت من أزمة فيروس كورونا في وضع مجموعة من القواعد والأسس العلمية التي يمكن تطبيقها في حال مواجهة الأزمات الصحية بصورة عامة، وما يترتب عليها من مخاطر وآثار سلبية تتعلق بصحة سكان الإمارة بخاصة
- 2- تمكنت شرطة عجمان من المتابعة الحثيثة لتطبيق الإجراءات الوقائية بشكل مباشر لجميع المواطنين والمقيمين في الإمارة على الرغم من تنوع التركيبة السكانية للإمارة على كافة المستويات الديموغرافية والثقافية والاجتماعية واللغوية والعرقية.
- 3- كما أوضحت التحليلات كذلك أن شرطة عجمان قد تمكنت من التعاون مع جميع الجهات المحلية الحكومية والأهلية والتشارك في مواجهة الأزمة والحد من تأثيراتها المختلفة.
- 4- وفيما يتعلق بالمبادرات والآليات التي استخدمتها شرطة عجمان في التعامل مع أزمة كوفيد 19، فقد تبين ما يلي:
أ- أن فرق المهام الخاصة قد لعبت دوراً محورياً ومهماً في التعامل مع الأزمة، وذلك انطلاقاً من خبراتهم وتدريبهم المستمر لكيفية التعامل مع مثل هذه الظروف والأزمات.
ب- كما تبنت الشرطة أيضاً مبادرات شراكة مع المجتمع المحلي على المستويين الرسمي والأهلي من أجل توحيد الجهود لمواجهة الأزمة والسيطرة عليها والحد من انتشارها ومن خطورتها. وقد ساعد على ذلك وجود إدارة للأزمات تابعة للقيادة العامة لشرطة عجمان، والتي تدخلت بشكل سريع ومباشر واتخذت جميع الإجراءات لاحتواء الأزمة والحد من خطورتها على مختلف الأصعدة.
- 5- تبين من التحليلات أيضاً أنه على الرغم من الإنجازات العملية والإجراءات الوقائية والعلاجية التي قدمتها شرطة عجمان في مواجهة الأزمة والحد من انتشارها على مستوى الإمارة، إلا أن ثمة مجموعة من التحديات والمعوقات قد واجهتها لإنجاز هذه المهام بفعالية، وقد جاءت تلك المعوقات على النحو الآتي:
أ- المعوقات التي تتعلق بإدارة الأزمة ومن أهمها: الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأعمال، وتطبيق استراتيجية العمل عن بعد.
ب- تنوع التركيبة السكانية لإمارة عجمان من حيث تنوع الجنسيات وتنوع الثقافات وكذلك تنوع اللغات واللهجات، مما قد يشكل معوقاً حال دون فهم التعليمات والإجراءات بصورة صحيحة وجيدة وفعالة.
ج- تضارب المعلومات والبيانات وتنوعها حول تطور الفيروس، وخاصة تلك المعلومات التي تصدر من جهات ومصادر غير متخصصة، وتفتقر إلى الشفافية الموضوعية والمصادقية.
د- إضافة إلى ضعف التفاعل من قبل بعض المؤسسات والهيئات الأخرى في المجتمع المحلي، وخاصة تلك المؤسسات ذات العلاقة المباشرة بالتعامل مع الأزمات.

التوصيات: في ضوء نتائج الدراسة يمكن تقديم التوصيات النظرية والعملية التالية:

- 1- ضرورة إنشاء مراكز لتخطيط المستقبل وإدارة الأزمات في جميع المؤسسات الحكومية والخاصة، ودعمها بكافة المستلزمات المادية والمعلوماتية والتكنولوجية، فضلاً عن الخبراء المتخصصين في مجال إدارة الأزمات.
- 2- تشكيل فريق لمواجهة الأزمات في كل مؤسسة عامة أو خاصة سواء الإنتاجية أم الخدمية تتولى صياغة الخطط والاستراتيجيات اللازمة لمواجهة مختلف الأزمات.
- 3- العمل على الاستفادة الكاملة من مراكز المعلومات القائمة في المجتمع، ومن أقسام المعلومات في المنشآت العامة والخاصة في توفير البيانات والمعلومات التي تتسم بدرجة عالية من المصدقية والدقة.
- 4- ضرورة توافر أنظمة حديثة ومتطورة للإنذار المبكر للتعرف بالأزمات والكوارث قبل وقوعها، مما يكفل سرعة الاستجابة للتعامل معها، مع توفير الإمكانيات المختلفة التي تضمن تحقيق ذلك بكفاءة وفعالية.
- 5- ضرورة التدريب على التكنولوجيا الرقمية في إدارة الأعمال، وتطبيق استراتيجية العمل عن بعد.
- 6- ضرورة توحيد مصادر الحصول على المعلومات والبيانات وتنوعها حول تطور الفيروس بهدف تحقيق الشفافية والموضوعية والمصدقية.

المراجع

Mark Hunters,et.AL, “ the New Rule for Crisis Management “, Harvard business Review,2016,pp.8-9

نصر مهنا، إدارة الأزمات والكوارث، دار الفتح، الإسكندرية، 2008، ص 5.

فهد أحمد الشعلان، إدارة الأزمات، الأسس والمراحل والآليات، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1999، ص 24.

OXFORD Dictionary OXFORD: the Clarendon Press, 1992, p.194

ماجد العزام، إدارة الأزمات في قطاع الصناعات الدوائية في الأردن، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الأردنية، 2004، ص 35

محمد صلاح الدين، نظم الإدارة البيئية والمواصفات القياسية العالمية أيزو 14000، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1998.

Steve Albrecht, “ Crisis Management for Corporate Self Defense,N.Y Amacom,1997.

S.Fink, “ Crisis Management, Planning for the Inevitable,N.Y,Amacom,1986,pp.3-4

Jonathan Bundy, “Crisis and Crisis Management Integration”, Journal of Management, Arizona state University, 2017, p.2

عبد الغفار عفيفي الدويك، إدارة الأزمات والكوارث واتخاذ القرار، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2013، ص 29.

Bobyleva ,A,& Sidorova,A, “ Crisis Management in higher Education in Russia”, Internationalization in Higher Education: Management of Higher Education and Research,3,(1),2015,pp.23-35

Regent University, “ study abroad Crisis Management plan, retrieved”, 2013,p.3

إيمان عبد الرحمن، واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردنية: دراسة ميدانية على جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية السلط للعلوم الإنسانية، قسم العلوم التربوية، عمان، الأردن، 2018، ص ص 1-14.

Adeyemi,T, “ Crisis Consequences and Control of Students”, Crisis in Public and Private Universities in Nigeria,2017,Retrieved from <http://citeseerx.ist.edu/viewdoc/download?doi=10.101520.6525&rep=rep1&type=pdf>

Mokhtar A & Boukhtaoua,F, “ the Reality of Crisis Management in the Libyan Higher Education Institutions: A Field Study on Faculty Members at the University of Omar Mokhtar Branch Darnah, Journal Remeh for Research and Studies,(16),2015,pp.29-57.

Abusamra,M,Titi,M&Ashour,F, “ Crisis management at the physical Education Department in the Higher Education Institutions from the Perspective of Students”, journal of Al Azhar University in Gaza (Human Sciences Series), 14(1),2012,pp.35-72.

Helsloot and A. Ruitonberg, “ Response to Disaster: A Survey of literature and some Partical Implication”, Journal of Contingencies and Crisis Management”, vol,12,No.3,Sep,2011,p.101

زينات موسى مسك، واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، 2011.

Allan Mc Connell & Lunn Drannan, "Mission Impossible? Planning and Preparing for Crisis", Journal of Contingencies and Crisis Management, Vol, 14, No, 2, September, 2006, pp.59-70.