

أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات (بالتطبيق على الجامعات الأهلية اليمنية)

د. عبد الرحمان أحمد محمد مانع
أستاذ مساعد في نظم المعلومات الإدارية، جامعة سبأ،
الجمهورية اليمنية
binmanaa@gmail.com

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية بأمانة العاصمة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد استخدم أسلوب العينة الطبقية للعاملين والمدرسين والطلبة في الجامعات الأهلية مجتمع الدراسة، توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم الإلكتروني بأبعاده في إدارة الأزمات للجامعات الأهلية اليمنية عند مستوى دلالة (0.05) حيث كانت على الترتيب (صناع المعرفة، الشبكات والاتصالات، البرمجيات، المكونات المادية)، وأن مستوى الإهتمام بمتطلبات التعليم الإلكتروني مرتفع بحسب تقديرات أفراد العينة، وكذا مستوى ممارسة إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية كان مرتفع كذلك، وأن هناك صعوبات تواجه الطلاب في استخدام الجامعات الأهلية من أهمها ضعف شبكة الانترنت وقصور في مهارات الطلاب في التعامل مع التقنيات الحديثة.

الكلمات المفتاحية

التعليم الإلكتروني، إدارة الأزمات، الجامعات الأهلية اليمنية.

SUMMARY

This study aimed to know the impact of e-learning on Crisis Management in Yemeni private Universities in the capital, using the descriptive analytical approach and the questionnaire as a tool for data

collection. In the Crisis Management of Yemeni private universities at the level of significance (0.05), where they were in order (Human Requirements, Communications and Networks , Software, Material Requirements), and the level of interest in e-learning requirements is high according to the estimates of the sample members, as well as the level of practice of crisis management in private universities. It was also high, and that there are difficulties faced by students in using private universities, the most important of which is the weakness of the Internet and the lack of students' skills in dealing with modern Technologies.

KEYWORDS

e-learning, crisis management, Yemeni private universities.

أولاً: الخلفية النظرية للدراسة

1. تمهيد

تشكل الجامعات محوراً أساسياً في النظام التعليمي، لما تقوم به من أدوار في إعداد الكوادر البشرية المؤهلة وبناء المجتمع ووضعها على طريق التطور والتقدم، ونظراً لتعدد وظائفها في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع في عالم تتسارع خطاه يوماً بعد يوم؛ توجب عليها تغيير منظومتها لمواجهة فترة غير مسبوقه من حيث كم التحديات والمتغيرات المتسارعة، التي ساهمت من حتمية التعامل مع إدارة الأزمات المختلفة بحدتها وآثارها وأبعادها لاستيعاب روح العصر الجديد. وبما أن التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات سمة أساسية للمؤسسات المعاصرة في الألفية الحالية، بات استخدام مدخل إدارة الأزمة جزءاً لا يتجزأ من نسيج الحياة المعاصرة (Mokhtar & Boukhtaoua, 2015, p.30) وجزءاً معيقاً لعمل هذه المؤسسات، الأمر الذي يتطلب إدارتها بشكل ملائم للتغلب عليها (Abu Samra, et al, 2012, 36): وأصبح التعامل معها يحتاج منهجاً وحيزاً علمياً مدرسياً، لرصد مؤشرات حدوث الأزمة ومتابعتها والعمل على إحباطها ودراسة عدم تكرارها مستقبلاً (Ab- (dul Hamid, 2010, p.2.

عطفاً على ما سبق ؛ تستند إدارة الأزمات في جوهرها على خليط من المهارات المتعددة يجب أن يلم بها القائد كإدارة الوقت، واتخاذ القرارات، والتفاوض، ومراجعة الأزمات التاريخية الكبرى داخل الحرم الجامعي للتنبؤ بها ووضع سيناريوهات لتطوير البحوث المستقبلية (Hartung, et al, 2017, p.20) كذلك السير على تطوير وظائفها (التدريس، البحث العلمي وخدمة المجتمع) لتفادي نشوء الأزمة (Fugazzoto, 2011, p.64) من جانب آخر يتوجب على قادة الجامعات التشخيص الجيد للأزمات ؛ لأنه المفتاح الأسهل للتعامل معها، عن طريق توفير المعلومات، والمعرفة، والخبرة، ومعرفة الأساليب وبوعث نشوة الأزمة، ومتى وأين تتم معالجة الأزمة، وقنوات الاتصال (AL-Dahiri, 2016, p.57)

كما أنه يعتبر التعليم الإلكتروني أحد المستحدثات التكنولوجية التي ظهرت في الآونة الأخيرة، واثبت فاعلية كبيرة في اكتساب المتعلمين المعارف والمهارات والاتجاهات التعليمية المختلفة، فالتعليم الإلكتروني يعطي للمتعلمين شعوراً بالمساواة، وسهولة الوصول إلى المعلم، وإمكانية تحويل طريقة التدريس، وملاءمة أساليب التعليم المختلفة، بالإضافة إلى التكرار والاستمرارية في الوصول إلى المحتوى التعليمي، والاستفادة القصوى من الزمن، وتقليل الأعباء الإدارية بالنسبة للمعلم، وتقليل حجم العمل ككل (الحلفاوي: 2011، 21).

ثانياً: مشكلة البحث وتساولاته

أصبح التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات أمراً في غاية الأهمية؛ ولعل الفترة القريبة الماضية من العام 2020 والعام 2021م من انتشار سبب فيروس كورونا كوفيد 19، وما تبعته من إجراءات إحترازية منعت الإزدحام والإختلاط تماماً ووقفت الحياة تماماً وتحول التعليم إلى تعليم افتراضي سواءاً الجامعي أو الأساسي مثله مثل بقية الأعمال الأخرى في شتى جوانب الحياة، وكان لزاماً على جميع المؤسسات التعليمية في العالم بأكمله أن تستخدم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التواصل مع الطلاب وعمل فصول افتراضية مما جعل جميع المؤسسات التعليمية تُقِيم وتطور بنيتها التحتية التكنولوجية والمعلوماتية حتى تستمر في عملها سواءاً الإداري أو التعليمي في جميع التخصصات الجامعية ونظراً لصعوبة التعليم في الجامعات، ولأن التعليم الإلكتروني ليس مرسخاً في تدريسا وتعليمنا في بعض المستويات، وكإدارة للأزمة سواءاً كورونا أو الحرب والعدوان الذي تتعرض له بلادنا فنحن بحاجة إلى دمج التقنية في التعليم وذلك بوضع أنشطة

ودروس إثرائيه مصاحبة للمنهج فيستفيد منها الطالب، فنشأت الحاجة هنا إلى التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات، ومن هذا المنطق وجب على المؤسسات التعليمية إعداد معلميه لمواجهة التطورات الحديثة، وحتى يتم ذلك لابد من دراسة متطلبات التعليم الإلكتروني لهذه المؤسسات، واقترح أفضل السبل التطويرية، ومن خلال ذلك وانطلاقاً من المكونات الرائدة للتعليم الإلكتروني .

ومن خلال ما سبق يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

"ما أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية؟"

ومن التساؤل الرئيسي تتفرع التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما واقع التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية؟
2. ما واقع ممارسة إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية؟
3. ما أثر المكونات المادية (Hardware) في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية؟
4. ما أثر البرمجيات (Software) في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية؟
5. ما أثر الشبكات والاتصالات (Networks) في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية؟
6. ما أثر صناع المعرفة (Knowledge) في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية؟
7. صعوبات (معوقات) وتحديات التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية؟

ثالثاً: اهداف الدراسة

تتمثل الأهداف الرئيسية لهذه الدراسة في تحديد أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، ويتفرع منه الأهداف الفرعية التالية :

- تحديد واقع التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات .
- تحديد واقع ممارسة إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية .

أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات (بالتطبيق على الجامعات الأهلية اليمنية)

- تحديد المكونات المادية (Hardware) في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.
- تحديد البرمجيات (Software) في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.
- تحديد الشبكات والاتصالات (Networks) في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.
- تحديد صناع المعرفة (Knowledge) في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.
- تحديد صعوبات (المعوقات) وتحديات التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات.
- التعرف على مدى وجود فروض ذو دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينية حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية .

رابعاً: فرضيات البحث

من خلال مشكلة البحث نفصل البحث إلى الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى

هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.

الفرضيات الفرعية

- 1) هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية (Hardware) في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.
- 2) هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات (Software) في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.
- 3) هناك أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات والاتصالات (Networks) في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.

(4) هناك أثر ذو دلالة إحصائية لصناع المعرفة (Knowledge) في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.

(5) هناك صعوبات (معوقات) وتحديات التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.

الفرضية الرئيسية الثانية

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة، مستوى المهارة في استخدام الحاسوب).

خامساً: أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث في حدوثه من جهة والندرة النسبية في البحوث والدراسات التطبيقية في مجال التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات من جهة أخرى، وهذا لكون مفهوم التعليم الإلكتروني مفهوم جديد ظهر نتيجة التطورات التي شهدتها العالم فترة الانتقال من التعليم التقليدي إلى التعليم الإلكتروني الذي قام باختصار الوقت والجهد في التعليم في ظل إدارة الأزمات .

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

• **أهمية علمية:** تتمثل في كونها استيفاء لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة الأزمات .

• **أهمية عملية:** حيث هناك حاجة واضحة إلى الدراسات في موضوع التعليم الإلكتروني والتعرف على الأثر الذي يحدثه على مستوى طلبة الجامعة وبالذات أنها تعد تجربة حديثة في إدارة الأزمات.

• يتوقع أن تساعد نتائج الدراسة في تقديم تغذية راجعة للجامعة من أجل العمل على تطوير نظام التعليم الإلكتروني .

• يتوقع أن تساهم نتائج الدراسة في مساعدة الباحثين من خلال الإفادة في النتائج وتوصيات الدراسة.

سادساً : حدود البحث

شملت الدراسة عدة حدود هي :

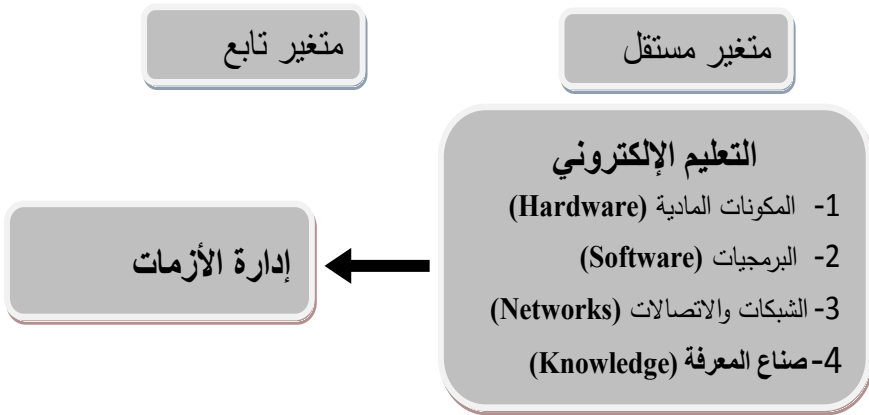
حدود موضوعية : أثر التعليم الإلكتروني (كمتغير مستقل) في إدارة الأزمات (كمتغير تابع) .

حدود مكانية : جامعة الأندلس، جامعة العلوم الحديثة، جامعة العلوم والتكنولوجيا، جامعة سبأ.

حدود زمنية : العام 2020-2021 .

حدود بشرية : عينة من الطلاب والمدرسين في الجامعات الأهلية اليمنية.

سابعاً : النموذج المعرفي للبحث



ثامناً : المصطلحات الإجرائية للبحث

التعليم الإلكتروني

عرفه سانجرا البرت وآخرون (Sangra Alber et.al:2012,154) بأنه استخدام تقنيات الوسائط المتعددة والأنترنت، لتحسين نوعية التعليم من خلال تسهيل الوصول إلى المواد والخدمات، وذلك لتبادل المعلومات عن بعد .

المكونات المادية والتكنولوجية

وهي المتعلقة بتوفير الأجهزة والشبكات اللازمة للعمل، وأهمها الأجهزة وما يرتبط بها من وسائل إدخال وإخراج ووحدات المعالجة المركزية وأجهزة لل تخزين، فأى نظام معلومات اليوم يفترض أن يكون مكوناً من حاسب آلي على الأقل، والحواسيب تختلف في أحجامها وطاقاتها (أبو امونه، 2009، ص37).

البرمجيات (Software)

«وهي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة» (المسعود، 2008، ص41).

شبكات الاتصال (Networks)

« هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت، والأكسترا نت، وشبكة الأنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإداراتها الإلكترونية» (ياسين، 2005، ص25)

صناع المعرفة (Knowledge)

وهم عبارة عن المكون الذي يشغل ويسيطر وينظم المكونات الأخرى، وهم البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية وتنظم القيادات الرقمية من مديرين ومحللين والكوادر الإدارية الحديثة والخبراء والمختصين « (ياسين، 2005، ص25).

إدارة الأزمات

هي تحويل فجائي عن السلوك المعتاد - تعنى تداعى سلسلة من التفاعلات يترتب عليها نشوء موقف فجائي ينطوي على تهديد مباشر للقيم أو المصالح الجوهرية للدولة مما يستلزم معه ضرورة اتخاذ القرار سريعاً في وقت ضيق وفي ظروف عدم التأكد وذلك حتى لا تنفجر الأزمة (Laurence Barton, 2016)

تاسعاً: الدراسات السابقة

سيتم استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات بدءاً بالدراسات العربية ومن ثم الدراسات الأجنبية.

الدراسات العربية

1. دراسة (عبود واخرون, 2020) بعنوان : « معوقات التعليم الإلكتروني وسبل مواجهتها» هدفت إلى التعرف ودراسة المعوقات في استخدام التعليم الإلكتروني في جامعة وارث الأنبياء في العراق سبل مواجهتها والتي أجراها (12) وتوصلت إلى بعض النتائج منها التعليم الإلكتروني في العراق يعاني من الكثير من المعوقات بدءاً بعدم توفير البنية التحتية إلى عدم تدريب الكادر الإداري والتعليمي، كذلك خرج البحث بمجموعة من التوصيات ووصل إلى أنه يمكن الاستفادة من التعليم الإلكتروني من خلال تخطي بعض تلك المعوقات ليتم مستقبلاً بشكل أفضل لاسيما وأن المعرفة والعلم هما أساس الحياة.

2. دراسة (حسن واخرون، 2019) بعنوان "معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني وسبل مجالاتها لدى طلبة الدراسات العليا في كلية التربية بجامعة واسط" هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني وسبل معالجتها، لدى طلبة الدراسات العليا في كلية التربية بجامعة واسط بالعراق البالغ عددهم (43) طالب، وتوصلت الدراسة إلى وجود معوقات تعيق من تطبيق التعليم الإلكتروني، وأوصى الباحثون إلى مجموعة من التوصيات منها نشر ثقافة تقنية المعلومات داخل البيئة التعليمية وخارجها، تطوير وتدريب العنصر البشري على استعمال التعليم الإلكتروني، توفير البنية التحتية التي تساهم في بناء التعليم الإلكتروني.

3. دراسة (علي، 2017) بعنوان « متطلبات تفعيل التعليم الإلكتروني بمرحلة التعليم الثانوي العام لمواجهة مشكلة الدروس الخصوصية بمحافظة بور سعيد» حيث هدفت هذه الدراسة لوضع إدارة الأزمات لتفعيل التعليم الإلكتروني في مرحلة التعليم الدراسي الثانوي، وقد تمت هذه الدراسة في بور سعيد بمصر، وقد تكون عينيتها من مجموعة من معلمي ومديري المدرسة الثانوية، وللوصول إلى النتائج تم اعتماد على الإستبانة كأداة للبحث، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي وتحليل البيانات ثم الوصول إلى النتائج التي كان من أهمها : أنه تهيئة المناخ والبيئة المناسبة

لتطبيق التعليم الإلكتروني وتلافي نقاط الضعف ونواحي القصور الحالية التي يعاني منها النظام التقليدي ويمكن أن يسهم في الحد من ظاهرة الدروس الخصوصية، وأنه من خلال الدراسة الميدانية تم التعرف بأن التعليم الإلكتروني مطبق بمدارس التعليم الثانوي العام حيث يتوفر موقع خاص بالمدارس .

4. دراسة (الزغبى، 2014) بعنوان: «مؤشرات الأزمة في الجامعات الأردنية»
هدفت إلى التعرف إلى المؤشرات حدوث الأزمات التربوية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الطلبة تكونت عينة الدراسة من (407) طالباً تم تنفيذ الدراسة باستخدام الإستراتيجية المسحية والاستبانة كأداة للدراسة. أظهرت نتائج الدراسة على وجود مؤشرات تدل على حدوث أزمة في الجامعات الأردنية بدرجة «عالية».

5. دراسة (الحجيا، 2013) بعنوان: "واقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية": هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف واقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الحكومية الأردنية، ومعرفة درجة توافر البنية التحتية للتعليم الإلكتروني، ودرجة معرفة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات لمتطلبات استخدام التعليم الإلكتروني ووزعت استبانة مؤلفة من (38) فقره على عينة بلغت (110) عضو من أعضاء هيئة التدريس في جامعتي الطفيلية التقنية والحسين بن طلال في الأردن، وقد أشارت النتائج إلى أن البنية التحتية للتعليم الإلكتروني مازالت في أدنى درجات المتوسط أما درجات معرفة أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات التعليم الإلكتروني فقد كانت بدرجة مرتفعة، أما درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية للتعليم الإلكتروني فقد كانت بدرجة متوسطة، كما دلت النتائج على وجود علاقة بين معرفة أعضاء هيئة التدريس ومتطلبات التعليم الإلكتروني ومكان عملهم، وتخصصاتهم، ومؤهلاتهم ولصالح حملة درجة الماجستير، وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات منها: زيادة الدعم المقدم للجامعات لرفع مستوى البنية التحتية للتعليم الإلكتروني

6. دراسة (خالد ومقابلة، 2013) بعنوان "واقع التعليم الإلكتروني وأبرز التحديات للجامعات الأردنية الخاصة" وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة أبرز التحديات الخاصة بالتعليم الإلكتروني والتي تواجه أعضاء هيئة التدريس في هذه الجامعات، شملت 113 مفردة، وكانت أبرز النتائج حسب الترتيب التنازلي لهذه التحديات أن البحث العلمي هو الأبرز ثم تحديات تقنيات التعليم الإلكتروني والصعوبات المالية والأردنية، فضلاً عن التحديات المهنية والتقييم والتخطيط وصولاً إلى تصميم التعليم الإلكتروني .

7. دراسة (حسامو، 2011) بعنوان «واقع التعليم الإلكتروني في جامعة تشرين من وجهة نظر كل من أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة:» هدفت الدراسة إلى التعرف واقع التعليم الإلكتروني في جامعة تشرين من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة، تم إعداد استبانتيين الأولى خاصة لأعضاء الهيئة التدريسية وزعت على عينة عشوائية من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين والبالغ عددهم (113)، والثانية خاصة بالطلبة وزعت على العشوائية من طلبة السنة الرابعة في جامعة تشرين والبالغ عددهم (774). وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : إن نسبة اهتمام كل من أعضاء هيئة التدريس والطلبة بالتعليم الإلكتروني ضئيلة، ويعد البريد الإلكتروني وبث المحاضرات بالصوت والصورة من أقل إستخداماته، وإن أكثر السلبيات هي أنه يقلل من أعباء المدرسين، فضلاً عن الجلوس فترة طويلة أمام الحاسوب بسبب الكثير من الأمراض، وكانت أهم المعوقات هي عدم توفر قاعات مخصصة للتعليم الإلكتروني .

8. دراسة (عيسان والعاني، 2007) بعنوان: "واقع التعليم الإلكتروني من وجهة نظر طلبة كلية التربية في جامعة السلطان قابوس" هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع التعليم الإلكتروني في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس، وذلك من خلال الوقوف على سلبياته وإيجابياته من وجهة نظر الطلبة، لجمع البيانات استخدمت إستبانة وزعت على عينة الدراسة المكونة من (165) طالباً وطالبة ممن يدرسون مقررات دراسية بطريقة التعليم الإلكتروني لكلية التربية، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن من إيجابيات التعليم الإلكتروني قدرته على تفعيل التعليم التعاوني بين الطلاب، ويقرب الفجوة بين الطالب والمُدَرِّس، وبين الطالب والطالب، إضافة إلى أن العلمية المستمرة في التعليم الحديث . أما فيما يتعلق بالسلبيات فقد تمثلت في عدم توفر أجهزة حاسوب كافية في الكلية، إضافة إلى صعوبة الوصول إلى مواقع الجامعة من المناطق البعيدة في السلطنة.

الدراسات الاجنبية

1. دراسة (Adeyemi، 2017) هدفت إلى الكشف عن مستوى الأزمات عند طلبة الجامعات النيجيرية ومعرفة الأسباب والنتائج والتدابير التي وضعت من أجل الأزمات في الجامعات الحكومية والخاصة. تم أخذ عينة قوامها (850) طالباً بالطريقة العشوائية الطبقيّة باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. أظهرت نتائج الدراسة عدم فاعلية إدارة الأزمات في الجامعات الحكومية، وبينما كانت أفضل في

الجامعات الخاصة منها الجامعات الحكومية.

2. دراسة (Mc Guinness & Marchand 2014) هدفت الدراسة إلى الكشف عن عملية الاتصال أثناء الأزمات بين الجامعات والطلاب في مؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة. استخدام منهج دراسة الحالة، وتم جمع البيانات بإجراء المقابلات المتعمقة على (12) فرداً، أظهرت نتائج الدراسة بان الجامعات لم تولي اهتماما كبيرا لعملية الاتصال اثناء الأزمات بين الجامعات والطلاب .

3. دراسة (Wang & yang,2014) هدفت هذه الدراسة إلى بحث تصورات طلبات شرق آسيا نحو الخصوصية الشخصية في التعليم الإلكتروني، تم تكرار البحث نفسه لمدة ثلاث سنوات للتحقق مما إذا كانت الاتجاهات نحو الخصوصية في التعليم الإلكتروني تتغير بمرور الزمن، أجريت الممسوحات في اثنتين من دول آسيا: الصين واليابان، شارك 800 طالب في الإستطلاعات، وكان جميع المشاركين على دراية في بيئات التعليم الإلكتروني، أظهرت النتائج أن جميع الأفراد في الصين واليابان كان لهم إتجاهات إيجابية نحو الخصوصية لأنها تستخدم لأغراض التعلم، على الرغم من وجود مخاوف صريحة حول بعض البنود، مثل الصور الشخصية والعناوين البريدية وأرقام الهواتف.

4. دراسة (Orora et.al.,2014) : هدفت هذه الدراسة إلى تقييم استخدام التعليم الإلكتروني التعاوني الإستراتيجي لتعزيز الإبداع لدى الطلبة في المدارس الثانوية البيولوجية في مدارس مختارة في ناكورو مقاطعة كينية وتحديد ما إذا كان هناك اختلاف في مستوى إبداع الطلاب وفي علم الأحياء بين الذين تعلموا بطريقة التعليم الإلكتروني التعاوني والذين تعلموا باستخدام الطريقة التقليدية. وقد أظهرت النتائج أن استخدام التعليم الإلكتروني التعاوني في تدريس علم الأحياء في المدارس الثانوية يشجع على الإبداع لدى المتعلمين، وهذا يعني أن يتم تشجيع المتعلمين على التفكير في طرق بديلة أخرى للنظر للقضايا بدلاً من اتباع الطرق الروتينية، وأيضاً رجحت الدراسة أن يرافق الارتفاع في قدرات المتعلمين الإبداعية ارتفاع في مستوى الانجاز أيضاً، وأوصت نتائج الدراسة أنه يجب على الإداريين والتربويين وواضعي المناهج الدراسية التأكيد على استخدام التعليم الإلكتروني في تدريس الأحياء والعلوم وغيرها وتحسين فعالية المعلمين، وينبغي على المؤسسات التعليمية تدريب المعلمين أيضاً حتى يتمكنوا من استخدام هذه الاستراتيجية، مما يفتح المجال أمام المعلمين لجعل صفوفهم أكثر إثارة للاهتمام من خلال تخصيص

المهام الإبداعية، وبالتالي تحقيق التعليم التعاوني.

5. دراسة (David,2013) هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المسببة لحدوث أزمات عند الطلاب وأسلوب الإدارة المتبع مع الأزمات في الجامعات النيجيرية. تم أخذ عينة قوامها (76) طالباً. كشفت نتائج الدراسة عن وجود نظام الاستبداد ناجم عن تآكل الاستقلال المؤسسي، وانهيار البنية التحتية، وعدم مكافأة الموظفين الذين لديهم الإلتزامات الأخلاقية الكبيرة.

6. دراسة (Mehre & Omidian,2011) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات الطلاب نحو التعليم الإلكتروني في الهند وقد تم في هذه الدراسة فحص اتجاهات الطلاب في جامعة بنجاب في الهند نحو التعليم الإلكتروني، وقد تم جمع البيانات من خلال مسح عينة من (400) طالب في الدراسات العليا، وقد أظهرت النتائج أن 67 % من الطلبة لديهم اتجاهات إيجابية واضحة نحو التعليم الإلكتروني، في حين أظهرت 24 % اتجاهات سلبية نحو التعليم الإلكتروني، وتصور 82 % من الطلبة فوائد التعليم الإلكتروني، واعتزم 57 % من الطلبة على تبني التعليم الإلكتروني في تعليمهم.

7. دراسة (Siirak , 2011) دراسة وتقييم تطبيق الموودل بيئة التعليم الإلكتروني كأداة فاعلة في التعليم الجامعي. هدفت الدراسة إلى معرفة كيف يقدر الطلبة الدورات المقدمة لهم في بيئة التعليم الإلكتروني (موودل)، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وزعت على مجموعة من الطلبة في نهاية الدورات المقدمة، وقد أجاب (96 %) من العينة أن بيئة التعليم الإلكتروني (موودل) في أداة تعليمية فاعلة جداً، وعبر الطلبة على أن بيئة التعليم الإلكتروني (موودل) تشجعهم وتحفزهم على تعلم المزيد وأنهم لا يرغبون في الدورات التي لا تقدم في بيئة التعليم الإلكتروني (موودل)، وأشار (80 %) من العينة أن مشاركتهم في المحافل والأنشطة المتاحة بشكل واضح في بيئة التعليم الإلكتروني (موودل) مفيدة جداً لتعلمهم وتشجعهم للحصول على معرفة جديدة، وتزيد من اهتمامهم في الأنشطة الصيفية وأشار بعض الطلبة أن بيئة التعليم الإلكتروني (موودل) تمنح الفرصة للتعلم في المكان والزمان المناسبين لكل طالب، وأضاف بعض الطلبة أن تجربة التعليم في تلك البيئة هي مفيدة لتطوير انضباطهم الذاتي.

8. دراسة كيلر (keller,2009) هدفت إلى اكتشاف العوامل المؤثرة على قبول الطالب لبيئات التعليم الإلكتروني واستخدام التعليم الإلكتروني في الدراسات

وفي الحياة اليومية واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي واستبيان وزع على طلاب التعليم الصحي لكلاً من السويد وليتوانيا، وأظهرت النتائج أن نسب القبول عالية لدى طلاب دولة ليتوانيا لبيئة التعليم الإلكتروني أكثر من ذويهم من طلاب شمال السويد. وأرجع الباحث هذه النتائج إلى العوامل الثقافية والمؤسسية التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار في تفسير قبول الطلاب لبيئة التعليم الإلكتروني.

9. دراسة (cahill rosann,2009) هدفت الدراسة إلى التعرف على الحوافز والمعوقات التي تدعم أو تعيق أعضاء هيئة التدريس من تبني نظام التعليم الإلكتروني في المؤسسات التعليمية، لتحقيق أهداف الدراسة تكونت العينة من عدد 27 عضو هيئة تدريس في كلية التربية في جامعة سانت توماس في الولايات المتحدة الأمريكية وكانت نتائج هذه الدراسة فيما يتعلق بالحوافز تتمثل في التواصل بين الطلبة وسهولة الوصول إلى المواد المتعلقة بالتعليم الإلكتروني، فضلاً عن المكافآت المادية والتشجيع من قبل الزملاء والإداريين، أما أهم المعوقات تحديات التعليم الإلكتروني في المؤسسات التعليمية العالي في ظل الأزمات .

يلاحظ من الدراسات السابقة لإدارة الأزمات أنها ألقت الضوء على بعض الجوانب المتعلقة بإدارة الأزمات: بواقعها، ومعوقات، ومسبباتها، ودور عملية الاتصال أثناءها، ومؤشرات حدوثها. وتم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات في أغلب الدراسات وعليه يمكن القول أن الدراسات السابقة كان لها دور مهم في تعزيز الدراسة الحالية رغم وجود بعض الاختلافات في الأهداف أو الأدوات أو الأساليب الإحصائية، وإتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بضرورة استثمار إدارة الأزمات في التعليم الجامعي، واختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها تهدف إلى الكشف عن واقع إدارة الأزمات في جامعة البلقاء التطبيقية.

عاشراً : التعقب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية وجدت أنها:

تتشابه الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة في الموضوع الأساس للدراسة وهو التعليم الإلكتروني والتعرف على أثره ودوره في التعليم كما في دراسة سيراك (2011 , siirak) وتتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي وإدارة الدراسات الإستبانة كإدارة لجمع البيانات كما في دراسة (عيسان ولعاني، 2007) ودراسة (خالد، 2013) كما وتشبهت مع دراسة (الزغبى،

(2014) ودراسة (حسامو، 2011) في تقييم واقع التعليم الإلكتروني باستخدام المقابلة الشخصية كأداة لجمع البيانات إلى جانب الأداة الرئيسية، في حين اختلفت مع بعض الدراسات كونها استخدمت ثلاثة أدوات في جمع البيانات، واختلفت مع بعض الدراسات في المنهج المستخدم كدراسة (keller,2009) استخدم منهج تجريبي، واستخدم أيضاً دراسة (Mc Guinness & Marchand 2014) المنهج دراسة حالة، وتتشابه الدراسات الحالية عن الدراسات في دراسة إدارة الأزمات بحدوث أزمات عند الطلبة والأسلوب المتبع مع الأزمات في مكان معين والتعرف على هذا الواقع في عدة مجالات، مثل دراسة (Adeyemi، 2017) ودراسة (بسمه، 2017) ودراسة (David,2013) ودراسة (Mc Guinness & Marchand 2014) ودراسة (David,2013) واختلفت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة حيث درست العلاقة بين موضوع التعليم الإلكتروني مع موضوع آخر وهو التفاعل بين المتعلمين، في حين ركزت الدراسات السابقة على موضوع واحد كدراسة (جحايا، 2013) ودراسة (عيسان ولعاني، 2007)، وتشابه الدراسات الحالية مع الدراسات من ناحية التعرف على أهم التحديات والمعوقات التي تواجهها كما في دراسة (عبود وآخرون، 2020) ودراسة (حسن وآخرون، 2019)

واختلفت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات من ناحية التعرف للمكونات المادية والتنظيمية والبشرية (صناع المعرفة) في التعليم الإلكتروني كأبعاد للتعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات وكذا تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تناولت أبعاد مثل البرمجيات والشبكات والاتصالات وكذا أخذت وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في حين أن أغلب الدراسات السابقة كانت تأخذ وجهة نظر واحدة إما الطلبة أو أعضاء هيئة التدريس، في حين أن دراسة ونغ ويانغ (2014) ودراسة (Mehre & Omidian,2011) ودراسة (cahill,2009) قد تناولت عناصر أخرى للتعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات.

الجانب النظري

أولاً : التعليم الإلكتروني

1 - مفهوم التعليم الإلكتروني

يرى البعض أن هناك غموض وعدم وضوح في تحديد مفهوم التعليم الإلكتروني

على مستوى المؤسسات التعليمية، فضلا عن تفاوت آراء القائمين على العملية التعليمية حل للموقع الذي سيشغله هذا النوع من التعليم كونه سيكون أساسيا أو بديلا كاملا عن التعليم التقليدي فيما يلي جزء من هذه المفاهيم:

يشير التعليم الإلكتروني إلى استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتمكين الوصول إلى موارد التعليم للتدريس عبر الانترنت بأوسع معانيه.

التعليم الإلكتروني نظام تفاعلي للتعليم عن بعد، ويقدم للمتعلم وفقا للطلب، ويعتمد على بيئة إلكترونية رقمية متكاملة تستهدف بناء المقررات وتوصيلها بواسطة الشبكات الإلكترونية، والإرشاد والتوجيه وتنظيم الاختبارات أو إدارة المصادر والعمليات أو تقويمها، ويعكس هذا التعريف المحددات الخاصة للتعليم الإلكتروني والتي تؤثر في عمليات الاتصال التعليمي وبناء مقررات واستراتيجيات التعليم (الحمادي، 2011، 32)

أيضا هناك تعريف آخر للتعليم الإلكتروني وهو عبارة عن استخدام التقنية والوسائل التكنولوجية في التعليم وتسخيرها لتعلم الطالب ذاتيا وجماعيا وجعله محور للمحاضرة وذلك من خلال الوسائط المتعددة وأجهزة إلكترونية وغيرها من الوسائل الأخرى (الهادي، 2005: 54).

وأيضا يعرفه (الموسى، ص. 43، 2002) على أنه طريقة للتعليم باستخدام وسائل الاتصال الحديثة من الحاسوب وشبكاته ووسائطه المتعددة من صورة وصوت ورسومات وآليات بحث ومكتبات إلكترونية وكذلك بوابات الأنترنت سواء كان عن بعد أم في الفصل الدراسي.

2- خصائص ومزايا التعليم الإلكتروني

والمزايا منها ما أورده (هنداوي وآخرون، ص. 122، 2009) قدرته على توسيع الفرص التعليمية للأفراد بغض النظر عن السن والمستوى الاجتماعي والاقتصادي، وتوفير الوصول إلى المحتوى في أي مكان وزمان، ودوره في نشر الثقافة الإلكترونية، مما يسهل على المتعلم الوصول إلى المعرفة الرقمية، مثل الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبات الإلكترونية، وهذا بدوره يسهل ويخدم عملية التعليم الذاتي ويحقق مبدأ التعلم المستمر. ويرى (سالم، ص. 41، 2004) إن أهم ما يميز التعليم الإلكتروني هو تمكينه من إتاحة الفرصة للمتعلم التحكم في تعلمه من خلال التفاعل مع بيانات التعليم الرقمية، وإنه يساهم في تنمية التفكير

أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات (بالتطبيق على الجامعات الأهلية اليمنية)

وإثراء عملية التعليم وإتاحة الفرصة للمتعلمين للاعتماد على أنفسهم، وقد اتفق معه الجروال حينما اعتبر أن التعليم الإلكتروني يضيف على عملية التعليم صيغة الفردية، ويحقق المساواة بين الأفراد في الحصول على فرص التعليم ويسهم في جعل التعليم عملية منتجة من خلال المساهمة في تسهيل عملية الوصول إلى المعرفة، وأضاف (محمود، ص. 21، 2012) إن التعليم الإلكتروني يجعل عملية التعليم أكثر سهولة، بمعنى أنه يقلل من صعوبات الاتصال اللغوي بين المعلم والمتعلم، ويحقق التعاون والتفاعل بين المتعلمين من خلال المشاركة في المعرفة وتخطي الحواجز والمعوقات المختلفة. وأشار (شحاتة، ص. 66، 2009) ويتمتع هذه السمات والمزايا التي يتمتع فيها التعليم الإلكتروني نجد أنه يتفق مع التعليم التقليدي في الهدف من عملية التعليم ويختلف معه في الطريقة المتبعة لتحقيق ذلك الهدف، ويتمثل هدف هذين النوعين من التعليم في الحصول على مخرجات تتميز بالمعرفة المتقدمة على مستوى عال وقادرة على مواكبة وتلبية متطلبات العصر الحديث، في حين تختلف الطريقة التي يستخدمها كل منهما في تحقيق غاياته وأهدافه. من هذا المنطلق فإننا نلاحظ عدة فروق واختلافات بين التعليم الإلكتروني والتعليم التقليدي وقد ذكر (العيزي، ص. 185 - 187، 2010) عدد من الفروق أهمها ما نراه في الجدول التالي:

جدول رقم (1) الفرق بين التعليم التقليدي والتعليم الإلكتروني

وقد تعددت انواع انظمة إدارة التعليم الإلكتروني وفق تعدد شركات نظم إدارة المحتوى ومن أهم انظمة إدارة المحتوى ومن أهم النظم المستخدمة:

1. Moodle :

التعليم الإلكتروني	التعليم التقليدي	
المتعلم غير ملزم بوقت محدد ويمكنه معين لاستقبال عملية التعليم.	يستقبل جميع الطلبة عملية التعليم في نفس المكان والزمان.	1
يقدم المحتوى التعليمي بشكل أكثر إثارة وأكثر دافعية من خلال التنوع الذي يقدمه المقرر الإلكتروني في هيئة نصوص وصور ولقطات فيديو وغيرها.	يقدم المحتوى التعليمي بصورة تقليدية على صورة كتاب مطبوع يحوي النصوص وبعض الصور غير الدقيقة ويتم التعامل معه بصورة روتينية دون إثارة.	2

3	يحدد التواصل مع المعلم بوقت المحاضرة الذي لا يتسع لجميع الطلبة بطرح استفساراتهم ولا يتسع للمدرس للرد عليها.	يوفر حرية التواصل مع المعلم في أي وقت عن طريق وسائل مختلفة مثل البريد الإلكتروني وغرف المحادثة وغيرها.
5	تبقى المواد التعليمية ثابتة دون تغيير.	سهولة تحديث المواد لمواكبة كل ما هو جديد.
6	لا يراعى الفروق الفردية بين المتعلمين ويقدم المحتوى بطريقة شرح واحدة.	يراعي الفروق الفردية بين المتعلمين فهو يقدم المعرفة وفقا لاحتياجات وقدرات الفرد.
7	يعتمد على الحفظ للمعلومات ويركز على الجانب المعرفي ويهمل الجوانب الأخرى.	يعتمد على طريقة حل المشكلات وينمي قدرات الطالب الإبداعية.
8	يقتصر التفاعل بين الطلبة على الزملاء الموجودين داخل الصف أو الجامعة التي يرتادها المتعلم.	يتفاعل الطلبة مع زملاء من مختلف أنحاء العالم فليس هناك حدود للتعرف على زملاء من أي مكان والتفاعل

هو نظام مفتوح المصدر ومجاني تدعمه جمعية مودل، والنظام تتوفر فيه واجهة عربية، ويوفر خدمات مميزة تتفوق على العديد من الانظمة التجارية الأخرى، ونظام الموودل يتم تحديثه بشكل مستمر بدون تكلفة لاستخدامه مع توفره على العديد من اللغات العالمية منها اللغة العربية (الهرش وآخرون، ص. 51، 2011)، ويقصد بأنه برنامج مفتوح المصدر إنه يحق للجميع بأن يقوم بتحميله، وتركيبه، واستعماله، وتعديله وتوزيعه مجانا، وهو برنامج سهل الاستعمال وأيضاً سهل التطوير، كما أنه يوفر إمكانية عرض الدروس والتمارين والامتحانات والإعداد والتقييم من قبل المدرسين للطلبة المسجلين في المقرر الإلكتروني، ويوفر العديد من الخدمات منها : تقديم أنشطة تعليمية، من واجبات ومهام واختبارات وغيرها، ونشر وتهيئة العديد من المصادر التعليمية التي تحقق الفائدة للطلبة كالمكتبات الرقمية والملفات الإلكترونية والملفات الصوتية وملفات الفيديو والصور، ويوفر وسائل للاتصال والتعاون بين الطلبة أنفسهم وبين الطلبة والمدرس كالدونات الإلكترونية والبريد الإلكتروني وصفحات الدردشة ومنديات الحوار والنقاش وغيرها من الوسائل التي تحقق التفاعل بين عناصر العملية التعليمية.

:Dokeos.2

وهو نظام لإدارة التعليم الإلكتروني ويستخدم في أكثر من 1000 مؤسسة تعليمية لإدارة التعليم الإلكتروني وبرامج التعليم المبرمجة (الهرش، آخرون، ص. 66، 2011)، ومن أهم مميزاته أنه يوفر إمكانية إنشاء محتوى التعلم عبر الأنترنت، وبطرح اللقاءات التعليمية عبر الفيديو، كما يوفر أدوات من أجل جدول الأعمال والإعلانات والدرشة والمنتديات والاختبارات، بالإضافة إلى أنه لديه ميزة «التدريب» للتفاعل مع المتعلمين باستعمال جداول الأعمال والمنتديات والدرشة ولقاءات الفيديو والتفاعل مع المهام والأسئلة ذات الأجوبة الكتابية.

ثانياً: إدارة الأزمات

1- مفهوم الأزمة

تُعرّف الأزمة بأنها: عبارة عن سلسلة غير متوقعة من الأحداث تؤدي إلى انحدار وضع المنظمة ويكون تأثيرها على المدى الطويل إذا لم يتم التعامل مع الوضع بشكل سريع وبفاعلية وكفاءة (Taneja, Pryor, Sewell, & Recuero, ص. 78، 2014) أما (Olawale، 2014، 79) فيرى أن الأزمة: وضع حرج يمكن أن تحدث عواقب سلبية شديدة على المنظمة.

2 - بعض المفاهيم ذات الصلة بمفهوم الأزمة

أولاً: الكارثة: هي حدوث تغيرات كبيرة مُدمرة؛ لا يمكن التنبؤ بها والسيطرة عليها ينجم عنها خسائر كبيرة مادية ومعنوية، وهي قد تكون طبيعية كالزلازل والعواصف، أو تكون فنية يتسبب فيها الإنسان بصورة عمدية أو بصورة غير عمدية، وتكون الكارثة في حالات كثيرة هي سبباً رئيسياً للأزمة، لكن الكارثة ليست الأزمة (Faulkner, 2001, 136).

ثانياً: الحادث: هو حالة فجائية غير متوقعة تحدث بصورة سريعة، وتنتهي هذه الحالة فور انقضاء الحادث، ولا يكون للحادث امتدادات وتتابعات جوهرية، وتختفي آثارها مع اختفاء نتائج وتداعيات الحدث، وبالتالي فإن الأزمة قد تكون ناجمة عن حادث، وتكون أحد نتائجه، لكن الأزمة ليست الحادث نفسه (أبو فارة، 2009، 53).

ثالثاً: الصدمة: هي إحدى عوارض الأزمات، وهي شعور مركّب بين الذهول والغضب والخوف والدهشة والعجز في التصديق، وقد تكون الصدمة هي إحدى أسباب الأزمات سواءً على مستوى الدول أم المشروعات أم الأفراد (الدليمي، 2008، 77).

رابعاً: المشكلة: تعبر المشكلة عن الباعث الرئيسي الذي يسبب حالة من الحالات غير المرغوب فيها. (الخصيري، دبت، 62).

خامساً: القوة القاهرة: يشترك مفهوم القوة القاهرة مع مفهوم الأزمة في أن كليهما يخرج عن سيطرة متخذ القرار ويصعب التحكم فيه، فالقوة القاهرة هي أي ظرف من الظروف التي يصعب التنبؤ بها، أو التحكم فيها، والتي تحول دون قيام شخص معين بعمل معين متفق عليه مع شخص آخر، فهي ذات طبيعة تعاقدية، أما الأزمة فتختلف عن القوة القاهرة، في أنها لا ترتبط بطبيعة تعاقدية (الهدمي ومحمد، 2008، 27).

سادساً: الصراع: هو خلاف أو نزاع بين طرفين أو أكثر، وقد يكون سبباً رئيسياً لوقوع الأزمات (هيكل، 2006، 22).

3- مفهوم إدارة الأزمات

تتعدد مفاهيم إدارة الأزمات بتعدد الكتاب والباحثين، واختلاف وجهات نظرهم حول كيفية تناولهم لإدارة الأزمات، وهناك الكثير من المفاهيم منها:

ان إدارة الأزمات هي: فن صنع القرارات التي تجنب أو تخفف آثار الأحداث التي تكون في كثير من الأحيان ظاهرة (Olawale 80، 2014).

وعرفها (القطاونة، 2012، 224) بأنها العملية التي تتكون من مجموعة من المستويات المرتبة التي يجب على الإدارات المرور بها عند التعامل مع الأحداث الأزموية؛ بدءاً من الإحساس بالأحداث وحتى الإنهاء منها.

وتعرف إدارة الأزمات بأنها العملية التي يمكن من خلالها معرفة المشاكل والمخاطر المحيطة بالأنشطة، وتحديد رد الفعل المناسب، لاتخاذ التدابير اللازمة لمواجهة الأزمة من قبل الشركة (Yamamoto & Sekeroglu, 2011، 214).

وتعرف إدارة الأزمات بأنها العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار، ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية

المولدة للأزمة، وتعبئة الموارد والإمكانيات المتاحة لمنع الأزمة، أو الإعداد للتعامل معها بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية، وبما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار للجميع مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة؛ وأخيراً دراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها، أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً، مع محاولة تعظيم الفائدة الناتجة عنها إلى أقصى درجة ممكنة (فتحي، 2001، 41).

مما سبق يمكن تعريف إدارة الأزمات بأنها تعني التعامل بمنهجية علمية وإدارية لمواجهة الأزمات التي تتعرض لها الشركات مجال الدراسة.

4- أهمية إدارة الأزمات

أشار (أبو فارة، 2009، 61-62) إلى تزايد الاهتمام بحقل إدارة الأزمات، وهذا الاهتمام يعود إلى عوامل متعددة أهمها:

- أن الأزمة حين تقع فإن نتائجها السلبية تنعكس على جميع الأفراد، وعلى جميع المستويات الإدارية في المنظمة، كما أنها تنعكس على البيئة الداخلية وعلى البيئة الخارجية.

- أن استخدام منهج إدارة الأزمات يعزز مبدأ المساءلة والمحاسبة، إذ إن الأزمات تؤدي إلى كشف المقصرين والمتسببين في الخسائر البشرية والمالية والإدارية.

- هناك تجارب كثيرة تظهر فشل المنظمات في مواجهة الأزمات التي تعرضت لها؛ وقد كان السبب الرئيسي في ذلك هو عدم استخدام سيناريوهات إدارة الأزمات في مواجهة هذه الأزمات والتصدي لها، والقضاء عليها وعلى آثارها.

5- مراحل إدارة الأزمات

قدم الباحثون والكتاب في مجال إدارة الأزمات نماذج متعددة لمراحل إدارة الأزمات، فقد أشارا (أبو فارة، 2009، 231-239)، و(شعبان، 2005، 202) إلى أن هناك ثلاث مراحل أساسية لإدارة الأزمة تتمثل في:

مرحلة إدارة الأزمة قبل الأزمة: وفي هذه المرحلة تركز إدارة الأزمة قبل الأزمة على أمرين أساسيين هما:

- تحليل النقاط الحرجة: يركز هذا التحليل على كشف الأسباب المحتملة للأزمات،

وهذه الأسباب قد تكون بيئية أو تنظيمية أو نتيجة التفاعل بين كليهما.

- نظام التحذير والإنذار المبكر: إن الإدارة الفاعلة للأزمة تتطلب وجود نظام للتحذير والإنذار المبكر، مهمتها تزويد المنظمة بمؤشرات وتحذيرات مبكرة عن احتمال وقوع أزمة، حيث تساعد هذه التحذيرات المنظمة على تقدير الموقف بصورة جيدة، وتقدير حجم التهديدات والفرص المرتبطة بوقوع الأزمة.

- مرحلة إدارة الأزمة أثناء الأزمة: إن إدارة الأزمة خلال وقوع الأزمة تبدأ بعد وضع خطة مواجهة الأزمة، وتبين هذه الخطة الإرشادات والتوجيهات التي يتوجب على المستويات الإدارية المختلفة والعاملين القيام بها عند حدوث الأزمة؛ لإبقاء الأزمة تحت التحكم والمراقبة، وبأقل قدر ممكن من الخسائر.

- مرحلة إدارة الأزمة بعد الأزمة: تركز هذه المرحلة على الموقف الحالي للمنظمة (موقف ما بعد الأزمة)، وهنا لا بد من التأكيد انه بعد أن تنجح إدارة الأزمات في التعاطي مع الأزمة ومواجهتها ومعالجتها بنجاح؛ فإن هذه الأزمة تتحسر، وتتلشى، وتختفي، وتكرس المنظمة جهوداً كافية لمعالجة وإزالة الآثار والنتائج السلبية لهذه الأزمة.

ثالثاً: منهجية الدراسة وإجراءاتها

1- منهج الدراسة

بناءً على طبيعة الدراسة ولتحقيق أهدافها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يساعد في التعرف على واقع الظاهرة المستهدفة بالبحث، وجمع البيانات المناسبة بخصوصها، والتعبير عنها بشكل رقمي قابل للقياس، وبالتالي توفير إمكانية تحليل هذه البيانات والوصول إلى النتائج.

2- مجتمع الدراسة

ويتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين والمدرسين في الجامعات الأهلية اليمنية (جامعة العلوم الحديثة، وجامعة الاندلس، جامعة العلوم والتكنولوجيا، سبأ) بأمانة العاصمة، صنعاء.

3- عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية مكوّنة من (200) مفردة، وتم توزيع الاستبانات حيث تم استرجاع (851) استبانة من الاستبانات الموزعة، أي ما نسبته (85%) من مجموع الاستبانات الموزعة، وبعد الاطلاع على الاستبانات المستردة وتدقيقها تبين أن هناك (51) استبانة غير صالحة لأغراض التحليل الإحصائي، وبهذا يكون عدد الاستبانات التي تم اعتمادها للتحليل الإحصائي (170) أي ما نسبته (80%) من مجموع الاستبانات الموزعة، والجدول رقم (2) يوضح عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتحليل الإحصائي.

جدول رقم (2)

عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتحليل الإحصائي

نسبة الاستمارات المسترجعة القابل للتحليل إلى حجم العينة	الاستمارات المسترجعة القابلة للتحليل	نسبة الاستمارات المسترجعة إلى حجم العينة	الاستمارات المسترجعة	حجم العينة	مجتمع الدراسة
% 87.5	170	% 92.5	185	200	الجامعات الأهلية اليمنية

4- مصادر جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات هما:

أ- المصادر الثانوية: وتتمثل في الأدبيات العربية والأجنبية من الكتب والأبحاث والدراسات السابقة، والدوريات والمقالات والتقارير، ومواقع الإنترنت المختلفة، ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

ب- المصادر الأولية: تم تصميم استبانة كأداة للدراسة، وقد تم تصميمها بالاستعانة بالدراسات السابقة، وتم تطويرها بما يتناسب مع الدراسة الحالية، للتعرف على أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، وذلك للحصول على المعلومات اللازمة لاختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة.

5- أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، حيث تم تصميم وتطوير استبانة لقياس أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمينية، وقد تم الاعتماد في بناء فقرات متغيرات الدراسة على الجانب النظري إضافة إلى مجموعة من الدراسات والاستبيانات السابقة ذات العلاقة، وقد تم عرض الاستبانة بصيغتها الأولية على عدد من المحكمين وذلك للتأكد من وضوح فقراتها، وصلاحياتها لقياس ما وضعت لقياسه، وقد اعتمدت الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات، حيث أعطى الرقم (5) للبديل موافق بشدة، والرقم (4) للبديل موافق، والرقم (3) للبديل محايد، والرقم (2) للبديل غير موافق، والرقم (1) للبديل غير موافق بشدة. وقد تكونت الاستبانة من قسمين هما:

القسم الأول: يتضمن المعلومات الشخصية لأفراد العينة والتي شملت: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة، توفر شبكة الإنترنت، مستوى المهارة في استخدام الحاسوب، وجود جهاز حاسوب في المنزل).

القسم الثاني: يتضمن البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة (32 فقرة) مقسمة على ثلاثة محاور هم:

المحور الأول: يتناول الأسئلة الخاصة بالمتغير المستقل (التعليم الإلكتروني) وهو يتكون من (24 فقرة) موزعة على أربعة أبعاد.

المحور الثاني: ويتعلق بالأسئلة الخاصة بالمتغير التابع (إدارة الأزمات) ويتكون من (7 فقرات).

المحور الثالث: ويتعلق بالأسئلة الخاصة بالصعوبات التي تواجه الطلاب في استخدام نظام التعليم الإلكتروني ويتكون من (5 فقرات) والجدول التالي يوضح مكونات استمارة الاستبانة.

جدول رقم (4)

مُكوّنات استمارة الاستبانة

النسبة	عدد الفقرات	المحاور
% 16.67	6	المكونات المادية
% 19.44	7	البرمجيات
% 13.89	5	صناع المعرفة
% 16.67	6	الشبكات والاتصالات
% 19.44	7	إدارة الأزمات
% 13.89	5	الصعوبات التي تواجه الطلاب في استخدام نظام التعليم الإلكتروني
% 100	36	الإجمالي

6- اختبار صدق وثبات الأداة

- الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة وتحديد محاورها وصياغة فقرات المحاور، تم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والمعرفة في مجال النظم والإحصاء والبحث العلمي من أجل الاستفادة من خبراتهم ومعرفةاتهم، وطلب منهم إبداء آرائهم في مدى مناسبة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، واستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبدوها المحكمون وقد تم إجراء التعديلات التي اتفق عليها أغلب المحكمين، بالإضافة إلى حذف أو إضافة بعض الفقرات لمحاور الاستبيان في ضوء المقترحات المقدمة مما جعل الاستبانة أكثر دقة وموضوعية لقياس ما وضعت من أجله.

- اختبار ثبات ومصادقية أداة الدراسة

تم إجراء اختبار (الفا كرونباخ) وذلك للتأكد من نسبة ثبات الاستبانة وصدق آراء المستجيبين كما هي موضحة فيما يأتي:

جدول رقم (5)

نتائج اختبار ألفا كرونباخ للمتغيرات الدراسية لأداة الدراسة:

درجة المصادقية $\frac{1}{2}\text{Alpha}$	درجة الثبات Alpha	عدد الفقرات	محاور الاستبيان
% 89.94	% 80.90	6	المكونات المادية
% 95.08	% 90.40	7	البرمجيات
% 93.86	% 88.10	5	صناع المعرفة
% 94.82	% 89.90	6	الشبكات والاتصالات
% 97.72	% 95.50	24	التعليم الإلكتروني
% 95.34	% 90.90	7	إدارة الأزمات
% 92.79	% 86.10	5	الصعوبات التي تواجه الطلاب في استخدام نظام التعليم الإلكتروني
% 97.83	% 95.70	36	الاستبيان بشكل عام

يتضح من الجدول رقم (5) أن قيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات بشكل عام جاءت بنسبة (95.70 %) وهذا يعني أنها جاءت بنسبة ثبات مرتفعة جداً، وجاءت نسبة المصادقية لإجابات العينة (97.83 %) وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجة كبيرة.

رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة قام الباحث بإجراء بعض الاختبارات، حيث تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Regression Analysis لقياس أثر التعليم الإلكتروني على إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمينية، وتم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل في التأثير على المتغير التابع، كما تم استخدام اختبار (T-test) للعينات المستقلة لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات آراء أفراد العينة حسب متغيراتها الشخصية التي تتكون من فئتين فقط (الجنس)، وتم استخدام تحليل التباين F الأحادي (One Way Anova) لاختبار الفروق في آراء العينة حول أثر التعليم الإلكتروني

أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات (بالتطبيق على الجامعات الأهلية اليمنية)

في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة، مستوى المهارة في استخدام الحاسوب)، وقد تم ذلك كما يأتي:

1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تنص هذه الفرضية على أن: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، والجدول (6) يوضح نتائج اختبار الإنحدار وتفسير التباين بين التعليم الإلكتروني وتحقيق إدارة الأزمات.

جدول رقم (6)

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

المتغير المستقل	المتغير التابع	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	اختبار F	Sig.F مستوى الدلالة	الانحدار β	اختبار T	Sig.T مستوى الدلالة
التعليم الإلكتروني	إدارة الأزمات	0.827	0.684	168.79	0.000	0.909	12.99	0.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (6) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، فمعامل التحديد R^2 يوضح بان التعليم الإلكتروني بشكل عام يفسر ما نسبته (0.684) من التباين (التغيرات) في إدارة الأزمات، ما يشير إلى أن (68.40 %) من قدرة الجامعات في التعامل وإدارة الأزمات التي تتعرض لها ناتجة عن تطبيق التعليم الإلكتروني، كما تفسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.909)، أنه بافتراض تحييد بقية المتغيرات فإن الزيادة بدرجة واحدة في تطبيق التعليم الإلكتروني سيؤدي إلى زيادة في إدارة الأزمات بنسبة (90.90 %)، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (168.79) عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يعني قبول الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة التي تنص على أنه:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات على الجامعات الأهلية اليمنية.

2- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص هذه الفرضية على أن: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة أثر المكونات المادية في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، والجدول رقم (7) يوضح نتائج اختبار الإنحدار وتفسير التباين بين المتطلبات المادية وإدارة الأزمات.

جدول رقم (7)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

المتغير المستقل	المتغير التابع	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	اختبار F	Sig.F مستوى الدلالة	الانحدار β	اختبار T	Sig.T مستوى الدلالة
المكونات المادية	إدارة الأزمات	0.557	0.311	35.17	0.000	0.592	5.93	0.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (7) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المادية على إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، فالتحديد R2 يوضح بأن المكونات المادية بشكل عام تفسر ما نسبته (0.311) من التباين (التغيرات) في إدارة الأزمات، ما يشير إلى أن (31.10 %) من قدرة الجامعات في التعامل وإدارة الأزمات التي تتعرض لها ناتجة عن توفر المكونات المادية لتطبيق التعليم الإلكتروني، كما تفسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.592)، أنه بافتراض تحييد بقية المتغيرات فإن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام بتوفير المكونات المادية لتطبيق التعليم الإلكتروني سيؤدي إلى زيادة في مواجهة وإدارة الأزمات بنسبة (59.20 %)، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (35.17) عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أن:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المادية في إدارة الأزمات على الجامعات الأهلية اليمنية.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص هذه الفرضية على أن: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في إدارة الأزمات الجامعات الأهلية اليمنية.

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة أثر البرمجيات الخاصة بالتعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، والجدول رقم (8) يوضح نتائج اختبار الإنحدار وتفسير التباين بين المتطلبات التكنولوجية وإدارة الأزمات.

جدول رقم (8)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

المتغير المستقل	المتغير التابع	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	اختبار F	Sig.F مستوى الدلالة	الانحدار β	اختبار T	Sig.T مستوى الدلالة
البرمجيات	إدارة الأزمات	0.687	0.472	69.84	0.001	0.656	8.35	0.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (8) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التكنولوجية في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، فمعامل التحديد R^2 يوضح بأن المتطلبات التكنولوجية بشكل عام تفسر ما نسبته (0.472) من التباين (التغيرات) في مواجهة وإدارة الأزمات، ما يشير إلى أن (47.20%) من قدرة الجامعات في التعامل وإدارة الأزمات التي تتعرض لها ناتجة عن توفر البرمجيات لتطبيق التعليم الإلكتروني، كما تفسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.656)، أنه بافتراض تحييد بقية المتغيرات فإن الزيادة بدرجة واحدة في توفير البرمجيات سيؤدي إلى زيادة في مواجهة وإدارة الأزمات بنسبة (65.60%)، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (184.38) عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أن:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البرمجية في إدارة الأزمات على الجامعات الأهلية اليمنية.

4- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص هذه الفرضية على أن: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لصناع المعرفة في

إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة أثر لصناع المعرفة في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، والجدول رقم (9) يوضح نتائج اختبار الإنحدار وتفسير التباين بين المتطلبات البشرية وإدارة الأزمات.

جدول رقم (9)

يبين نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

المتغير المستقل	المتغير التابع	R معامل الارتباط	R2 معامل التحديد	اختبار F	Sig.F مستوى الدلالة	الانحدار β	اختبار T	Sig.T مستوى الدلالة
صناع المعرفة	إدارة الأزمات	0.846	0.716	196.46	0.000	0.769	14.02	0.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (9) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لصناع المعرفة في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، فمعامل التحديد R^2 يوضح بان المتطلبات البشرية بشكل عام تفسر ما نسبته (0.716) من التباين (التغيرات) في مواجهة وإدارة الأزمات، ما يشير إلى أن (71.60 %) من قدرة الجامعات في التعامل وإدارة الأزمات التي تتعرض لها ناتجة عن توفر صناع المعرفة لتطبيق التعليم الإلكتروني، كما تفسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.769)، انه بافتراض تحييد بقية المتغيرات فإن الزيادة بدرجة واحدة في صناع المعرفة سيؤدي إلى زيادة في مواجهة وإدارة الأزمات بنسبة (76.90 %)، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (196.46) عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أن:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية لصناع المعرفة في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.

5- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص هذه الفرضية على أنه: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات والاتصالات في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة أثر المتطلبات التنظيمية في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، والجدول رقم (10) يوضح نتائج اختبار الإنحدار وتفسير

التباين بين المتطلبات التنظيمية وإدارة الأزمات.

جدول رقم (10)

يبين نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

المتغير المستقل	المتغير التابع	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	اختبار F	Sig.F مستوى الدلالة	الانحدار β	اختبار T	Sig.T مستوى الدلالة
الشبكات والاتصالات	إدارة الأزمات	0.833	0.694	176.61	0.000	0.829	13.29	0.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (10) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التنظيمية في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، فمعامل التحديد R^2 يوضح بان الشبكات والاتصالات بشكل عام تفسر ما نسبته (0.694) من التباين (التغيرات) في تحقيق إدارة الأزمات، ما يشير إلى أن (69.40 %) من قدرة الجامعات في التعامل وإدارة الأزمات التي تتعرض لها ناتجة عن توفر الشبكات والاتصالات، كما تفسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.829)، انه بافتراض تحييد بقية المتغيرات فإن الزيادة بدرجة واحدة في الشبكات والاتصالات لتطبيق التعليم الإلكتروني سيؤدي إلى زيادة في مواجهة وإدارة الأزمات بنسبة (65.60 %)، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (176.61) عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على انه:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات والاتصالات في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.

ولتحديد ترتيب تأثير أبعاد التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، نوضح ذلك في الجدول رقم (11) كما يلي.

جدول رقم (11)

ترتيب تأثير أبعاد التعليم الإلكتروني على إدارة الأزمات الدولية.

الترتيب	R ² معامل التحديد	البعد
4	0.311	المكونات المادية
3	0.472	البرمجيات

1	0.716	صناع المعرفة
2	0.694	الشبكات والاتصالات

يتضح من الجدول رقم (11) أن تأثير أبعاد التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، متفاوت فقد جاء بُعد صناع المعرفة الأعلى تأثيراً في إدارة الأزمات، يليه بُعد الشبكات والاتصالات، يليه بُعد البرمجيات وجاء في المرتبة الأخيرة المكونات المادية، وهذا التأثير حسب الانحدار الخطي البسيط.

لكن عندما تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في نموذج الانحدار الذي يمثل أبعاد التعليم الإلكتروني (المتطلبات المادية، البرمجيات، صناع المعرفة، الشبكات والاتصالات) في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، يتضح من الجدول رقم (12) الذي يبين أن بُعد صناع المعرفة جاء في المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (45.70 %) من التباين في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، يليه بُعد الشبكات والاتصالات الذي فسر ما مقداره (43.10 %) من التباين في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، حيث نلاحظ أن درجة التأثير قلت في البُعدين عما كانت عليه في الانحدار البسيط، كما نلاحظ إنعدام درجة التأثير في البُعدين (البرمجيات، المكونات المادية) بشكل كبير، عما كان عليه عند إجراء تحليل الانحدار البسيط.

جدول رقم (12)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد للتنبؤ بإدارة الأزمات من خلال التعليم الإلكتروني

الدالة الإحصائية عند مستوى الدالة عند 0.05	Sig.T مستوى الدالة	اختبار T	الانحدار β	R2 معامل التحديد	البعد
غير دال إحصائياً	.530	.630	.059	0.879	المكونات المادية
غير دال إحصائياً	.583	-.551	-.062		البرمجيات
دال إحصائياً	.000	5.092	.457		صناع المعرفة
دال إحصائياً	.001	3.512	.431		الشبكات والاتصالات

6- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة، مستوى المهارة في استخدام الحاسوب).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test) للعينات المستقلة لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات آراء أفراد العينة حسب متغيراتها الشخصية التي تتكون من فئتين فقط (الجنس)، وتم استخدام اختبار تحليل التباين F الأحادي (One Way Anova) لاختبار الفروق في آراء العينة أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية غير الربحية حسب المتغيرات التي تحتوي على ثلاث فئات فأكثر (العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة، مستوى المهارة في استخدام الحاسوب)، وفيما يأتي اختبار الفروق وفقاً لذلك:

أ- نتائج اختبار الفروق حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (13) يوضح الفروق في تقديرات عينة الدراسة حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (13)

الفروق في آراء أفراد العينة حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات حسب متغير الجنس.

T-Test		الإناث			الذكور			المحور
مستوى الدلالة عند 0.05	اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	
.844	-.198	0.82	3.91	21	0.64	3.88	59	المكونات المادية
.493	-.688	0.92	3.99	21	0.70	3.85	59	البرمجيات
.882	-.149	0.98	3.80	21	0.74	3.77	59	صناع المعرفة
.495	-.685	0.83	3.94	21	0.70	3.82	59	الشبكات والاتصالات

التعليم الإلكتروني بشكل عام	59	3.83	0.63	21	3.91	0.76	- .483	.631
إدارة الأزمات	59	3.84	0.66	21	3.82	0.92	.111	.912

يتضح من الجدول رقم (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية تعزى لمتغير الجنس حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من (0.05)، أي أنه لا يوجد اختلاف بين الجنسين في الإجابات.

ويعزو الباحث عدم وجود اختلافات إلى الجنسين يخضعان لنفس الظروف والقوانين واللوائح في العمل وبالتالي فنظرتهم متشابهة.

ب - نتائج اختبار الفروق حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات بحسب متغير العمر:

الجدول رقم (14) يوضح الفروق في تقديرات عينة الدراسة حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية تعزى لمتغير العمر.

جدول رقم (14)

الفروق في آراء أفراد العينة حول أثر التعليم الإلكتروني على إدارة الأزمات حسب متغير العمر

One-Way ANOVA						
البعد	العمر	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند 0.05
المكونات المادية	أقل من 25 سنة	12	4.40	0.27	3.147	*.030
	من 25 إلى 35 سنة	44	3.83	0.64		
	من 36 إلى 45 سنة	20	3.78	0.87		
	أكبر من 45 سنة	4	3.50	0.41		
	الإجمالي	80	3.89	0.69		

أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات (بالتطبيق على الجامعات الأهلية اليمنية)

*044	2.823	0.30	4.44	12	أقل من 25 سنة	البرمجيات
		0.78	3.76	44	من 25 إلى 35 سنة	
		0.85	3.89	20	من 36 إلى 45 سنة	
		0.53	3.64	4	أكبر من 45 سنة	
		0.76	3.89	80	الإجمالي	
*021	3.455	0.37	4.43	12	أقل من 25 سنة	صناع المعرفة
		0.77	3.65	44	من 25 إلى 35 سنة	
		0.95	3.69	20	من 36 إلى 45 سنة	
		0.35	3.70	4	أكبر من 45 سنة	
		0.80	3.78	80	الإجمالي	
*031	3.121	0.26	4.42	12	أقل من 25 سنة	الشبكات والاتصالات
		0.68	3.76	44	من 25 إلى 35 سنة	
		0.94	3.77	20	من 36 إلى 45 سنة	
		0.35	3.58	4	أكبر من 45 سنة	
		0.73	3.85	80	الإجمالي	
*011	3.972	0.19	4.42	12	أقل من 25 سنة	التعليم الإلكتروني بشكل عام
		0.64	3.75	44	من 25 إلى 35 سنة	
		0.78	3.78	20	من 36 إلى 45 سنة	
		0.29	3.61	4	أكبر من 45 سنة	
		0.66	3.85	80	الإجمالي	
*008	4.214	0.17	4.46	12	أقل من 25 سنة	إدارة الأزمات
		0.70	3.78	44	من 25 إلى 35 سنة	
		0.84	3.60	20	من 36 إلى 45 سنة	
		0.54	3.75	4	أكبر من 45 سنة	
		0.73	3.84	80	الإجمالي	

(*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول رقم (14) أن قيمة F جاءت دالة حسب متغير العمر، وقيمة F دالة تعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، تعزى لمتغير العمر حيث إن كل قيم الدلالة الإحصائية في جميع الأبعاد جاءت أصغر من (0.05)، وقد جاءت الفروق لصالح الفئة العمرية أقل من 25 سنة.

ت - نتائج اختبار الفروق حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية بحسب متغير المؤهل العلمي:

الجدول رقم (15) يوضح الفروق في تقديرات عينة الدراسة حول أثر التعليم الإلكتروني على إدارة الأزمات تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (15)

الفروق في آراء أفراد العينة حول أثر التعليم الإلكتروني على إدارة الأزمات حسب متغير المؤهل العلمي.

One-Way ANOVA						
البعد	المؤهل	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند 0.05
المكونات المادية	دكتوراه	7	3.62	1.03	.784	.460
	ماجستير	24	3.99	0.72		
	بكالوريوس	49	3.88	0.62		
	الإجمالي	80	3.89	0.69		
البرمجيات	دكتوراه	7	4.08	0.88	.312	.733
	ماجستير	24	3.92	0.84		
	بكالوريوس	49	3.85	0.72		
	الإجمالي	80	3.89	0.76		
صناع المعرفة	دكتوراه	7	4.09	0.69	1.781	.175
	ماجستير	24	3.54	0.89		
	بكالوريوس	49	3.85	0.76		
	الإجمالي	80	3.78	0.80		

أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات (بالتطبيق على الجامعات الأهلية اليمنية)

One-Way ANOVA						
المؤهل	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند 0.05	البعد
دكتوراه	7	4.10	1.08	.838	.437	الشبكات والاتصالات
ماجستير	24	3.72	0.72			
بكالوريوس	49	3.88	0.69			
الإجمالي	80	3.85	0.73			
دكتوراه	7	3.97	0.79	.218	.804	التعليم الإلكتروني بشكل عام
ماجستير	24	3.79	0.70			
بكالوريوس	49	3.86	0.64			
الإجمالي	80	3.85	0.66			
دكتوراه	7	3.82	0.93	2.470	.091	إدارة الأزمات
ماجستير	24	3.57	0.88			
بكالوريوس	49	3.97	0.59			
الإجمالي	80	3.84	0.73			

يتضح من الجدول رقم (15) أن قيمة F جاءت غير دالة حسب متغير المؤهل العلمي، وقيمة F غير دالة تعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، تعزى لمتغير المؤهل العلمي حيث إن كل قيم الدلالة الإحصائية في جميع الأبعاد جاءت أكبر من (0.05).

ث - نتائج اختبار الفروق حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية بحسب متغير التخصص:

الجدول رقم (16) يوضح الفروق في تقديرات عينة الدراسة حول أثر التعليم الإلكتروني على إدارة الأزمات تعزى لمتغير التخصص.

جدول رقم (16)

الفروق في آراء أفراد العينة حول أثر التعليم الإلكتروني على إدارة الأزمات حسب متغير التخصص.

One-Way ANOVA						
البعد	التخصص	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند 0.05
المكونات المادية	نظم معلومات إدارية	8	4.02	0.57	3.345	*0.014
	إدارة أعمال	19	4.06	0.46		
	علوم مالية ومصرفية	7	4.50	0.21		
	محاسبة	15	3.88	0.70		
	أخرى	31	3.61	0.78		
	الإجمالي	80	3.89	0.69		
البرمجيات	نظم معلومات إدارية	8	4.18	0.62	2.943	*0.026
	إدارة أعمال	19	4.07	0.52		
	علوم مالية ومصرفية	7	4.45	0.30		
	محاسبة	15	3.86	0.80		
	أخرى	31	3.59	0.87		
	الإجمالي	80	3.89	0.76		
صناع المعرفة	نظم معلومات إدارية	8	3.98	0.51	1.696	.160
	إدارة أعمال	19	4.01	0.56		
	علوم مالية ومصرفية	7	4.00	0.89		
	محاسبة	15	3.85	0.83		
	أخرى	31	3.50	0.91		
	الإجمالي	80	3.78	0.80		

أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات (بالتطبيق على الجامعات الأهلية اليمنية)

One-Way ANOVA						
البعد	التخصص	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند 0.05
الشبكات والاتصالات	نظم معلومات إدارية	8	4.13	0.35	2.609	*.042
	إدارة أعمال	19	4.07	0.49		
	علوم مالية ومصرفية	7	4.29	0.58		
	محاسبة	15	3.78	0.79		
	أخرى	31	3.58	0.84		
	الإجمالي	80	3.85	0.73		
التعليم الإلكتروني بشكل عام	نظم معلومات إدارية	8	4.07	0.43	3.199	*.018
	إدارة أعمال	19	4.05	0.47		
	علوم مالية ومصرفية	7	4.31	0.39		
	محاسبة	15	3.84	0.73		
	أخرى	31	3.57	0.74		
	الإجمالي	80	3.85	0.66		
إدارة الأزمات	نظم معلومات إدارية	8	4.23	0.40	2.500	*.050
	إدارة أعمال	19	4.03	0.56		
	علوم مالية ومصرفية	7	4.12	0.68		
	محاسبة	15	3.83	0.73		
	أخرى	31	3.56	0.82		
	الإجمالي	80	3.84	0.73		

(*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول رقم (16) أن قيمة F جاءت دالة في أغلب الأبعاد حسب متغير التخصص، وقيمة F دالة تعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول (المتطلبات المادية، المتطلبات التكنولوجية، المتطلبات التنظيمية، إجمالي التعليم الإلكتروني، إدارة الأزمات)، تعزى لمتغير التخصص حيث إن كل قيم الدلالة الإحصائية في جميع الأبعاد جاءت أصغر من (0.05).

فيما جاءت قيمة F غير دالة حسب متغير التخصص في بعد المتطلبات البشرية، وقيمة F غير دالة تعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول المتطلبات البشرية، تعزى لمتغير التخصص حيث إن كل قيم الدلالة الإحصائية في جميع الأبعاد جاءت أكبر من (0.05).

ج- نتائج اختبار الفروق حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية بحسب متغير سنوات الخبرة:

الجدول رقم (17) يوضح الفروق في تقديرات عينة الدراسة حول أثر التعليم الإلكتروني على إدارة الأزمات تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (17)

الفروق في آراء أفراد العينة حول أثر التعليم الإلكتروني على إدارة الأزمات حسب متغير سنوات الخبرة.

One-Way ANOVA						
البعد	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	مستوى الدلالة عند 0.05
المكونات المادية	أقل من 5 سنوات	21	4.19	0.47	4.427	*.006
	من 5 إلى 10 سنة	32	3.85	0.64		
	من 11 إلى 15 سنة	14	3.99	0.62		
	أكثر من 15 سنة	13	3.37	0.89		
	الإجمالي	80	3.89	0.69		
البرمجيات	أقل من 5 سنوات	21	4.25	0.53	3.541	*.018
	من 5 إلى 10 سنة	32	3.71	0.83		
	من 11 إلى 15 سنة	14	4.06	0.58		
	أكثر من 15 سنة	13	3.56	0.87		
	الإجمالي	80	3.89	0.76		

أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات (بالتطبيق على الجامعات الأهلية اليمنية)

One-Way ANOVA						
مستوى الدلالة عند 0.05	اختبار F	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	سنوات الخبرة	البعد
*0.007	4.326	0.61	4.25	21	أقل من 5 سنوات	صناع المعرفة
		0.87	3.53	32	من 5 إلى 10 سنة	
		0.80	3.86	14	من 11 إلى 15 سنة	
		0.60	3.55	13	أكثر من 15 سنة	
		0.80	3.78	80	الإجمالي	
*0.004	4.860	0.40	4.27	21	أقل من 5 سنوات	الشبكات والاتصالات
		0.79	3.65	32	من 5 إلى 10 سنة	
		0.54	4.00	14	من 11 إلى 15 سنة	
		0.89	3.51	13	أكثر من 15 سنة	
		0.73	3.85	80	الإجمالي	
*0.003	5.166	0.35	4.24	21	أقل من 5 سنوات	التعليم الإلكتروني بشكل عام
		0.75	3.68	32	من 5 إلى 10 سنة	
		0.52	3.98	14	من 11 إلى 15 سنة	
		0.69	3.50	13	أكثر من 15 سنة	
		0.66	3.85	80	الإجمالي	
*0.001	6.405	0.51	4.33	21	أقل من 5 سنوات	إدارة الأزمات
		0.68	3.69	32	من 5 إلى 10 سنة	
		0.67	3.85	14	من 11 إلى 15 سنة	
		0.82	3.38	13	أكثر من 15 سنة	
		0.73	3.84	80	الإجمالي	

(*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول رقم (17) أن قيمة F جاءت دالة في جميع المحاور حسب متغير سنوات الخبرة، وقيمة F دالة تعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، تعزى لمتغير سنوات الخبرة حيث إن كل قيم الدلالة الإحصائية في هذه المحاور أصغر من (0.05).

ح- نتائج اختبار الفروق حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية بحسب مستوى المهارة في استخدام الحاسوب:

الجدول رقم (18) يوضح الفروق في تقديرات عينة الدراسة حول أثر التعليم الإلكتروني على إدارة الأزمات تعزى لمتغير مستوى المهارة في استخدام الحاسوب.

جدول رقم (18)

الفروق في آراء أفراد العينة حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات حسب متغير مستوى المهارة في استخدام الحاسوب.

T-Test		متوسط			متقدم			المحور
مستوى الدلالة عند 0.05	اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	
.138	-1.499	0.74	3.79	29	0.72	3.97	51	المكونات المادية
.384	-.875	0.75	3.83	29	0.78	3.94	51	البرمجيات
.677	.419	0.63	3.71	29	0.84	3.75	51	صناع المعرفة
.208	-1.269	0.61	3.77	29	0.78	3.93	51	الشبكات والاتصالات
.394	-.857	0.66	3.86	29	0.69	3.90	51	التعليم الإلكتروني بشكل عام
.846	.195	0.74	3.79	29	0.77	3.83	51	إدارة الأزمات

يتضح من الجدول رقم (18) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية تعزى لمتغير مستوى المهارة في استخدام الحاسوب حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية جاءت أكبر من (0.05)، أي أنه لا يوجد اختلاف بين أفراد العينة حسب المهارة في استخدام الحاسوب في الإجابات.

خامساً: الاستنتاجات والتوصيات

1. الاستنتاجات

- أن مستوى الاهتمام بمتطلبات التعليم الإلكتروني في الجامعات الأهلية اليمنية مرتفع، حسب تقديرات عينة الدراسة، فقد جاء بنسبة (77.01 %) وبمتوسط حسابي (3.851)، وتتوفر جميع متطلبات تطبيق التعليم الإلكتروني بمستوى مرتفع، وقد جاءت بالترتيب تنازلياً كما يلي (البرمجيات، المكونات المادية، صناع المعرفة، الشبكات والاتصالات).

- أن مستوى توفر المكونات المادية لتطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعات الأهلية اليمنية كان مرتفعاً حسب تقديرات عينة الدراسة، حيث يتوفر بنية تحتية شاملة، وسائل اتصال سريعة، معامل حديثة للحاسب الآلي، يوجد مواقع خاصة بمركز التعليم الإلكتروني على الإنترنت يمكن الطلاب التواصل، ويستطيع الطلاب تقديم أي رأي حول زيادة فاعلية التعليم الإلكتروني وإضافة مصادر جديدة يستفيد منها جميع المتعلمين.

- أن مستوى توفر البرمجيات لتطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعات الأهلية اليمنية كان مرتفعاً حسب تقديرات عينة الدراسة، أي أن الجامعات توفر للطلاب إمكانية التواصل إلكترونياً مع مراكز البحوث للاستفادة من إمكانياتهم، وتوفر بنية تحتية برمجية تتمثل في مواقع مخصصة على شبكة الإنترنت.

- أن مستوى توفر صناع المعرفة لتطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعات الأهلية اليمنية كان مرتفعاً حسب تقديرات عينة الدراسة، أي أن الجامعة توفر كادر مختص لمساعدة الطلاب خلال الدراسة الإلكترونية (كخدمة الاستفسار المباشر)، وتوفر برامج تدريب وتنمية لقدرات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لرفع مستوى الكفاءة والفاعلية لديهم، كما توجد تعليمات واضحة لكيفية التفاعل إلكترونياً بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

- أن مستوى توفر الشبكات والاتصالات لتطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعات الأهلية اليمنية كان مرتفعاً حسب تقديرات عينة الدراسة، حيث توجد تعليمات واضحة لكيفية التفاعل إلكترونياً بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لتحقيق الكفاءة والفاعلية، وتوفر أجهزة اتصالات تلبي متطلبات التعليم الإلكتروني، وتوفر

خدمة الوصول إلى الإنترنت بشكل دائم وكذا تتوفر إمكانية الوصول إلى المكتبات الإلكترونية لغرض الوصول إلى العديد من المراجع، ويوجد معايير واضحة لتقويم الطلاب في خطة التعليم الإلكتروني.

- أن مستوى ممارسة إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية كان مرتفعاً حسب تقديرات عينة الدراسة، أي أنه يتوفر لدى الجامعة إستجابة سريعة لتوفير الإمكانات اللازمة لاحتواء الأزمة في الوقت المناسب، كما يتم توزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء أضرار الأزمة، ويوجد حرص من قبل الإدارة العليا للجامعة على متابعة ما يتم رصده من مؤشرات حدوث الأزمات، ويوجد لدى الجامعة خطط طارئة للتقليل من الأضرار التي قد تسببها الأزمة، كما يؤخذ عامل الوقت بعين الاعتبار عند التعامل مع الأزمات بدقة مناسبة.

- يوجد صعوبات تواجه الطلاب في استخدام نظام التعليم الإلكتروني في الجامعات الأهلية اليمنية، ومن أهم هذه الصعوبات ما يلي:

- ضعف شبكة الإنترنت؛
 - ضعف مهارات الطلاب في مجال التعامل مع التقنيات الحديثة؛
 - تدني مستوى التواصل المباشر بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس؛
 - ضعف الخدمات المساندة والمساعدة للتعليم الإلكتروني التي تقدمها الجامعة؛
 - الأعباء المالية المتعلقة بالوصول الدائم إلى شبكة الإنترنت في المنزل.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لصناع المعرفة في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.

أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات (بالتطبيق على الجامعات الأهلية اليمنية)

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات والاتصالات في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية.

- ان تأثير أبعاد التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية، متفاوت فقد جاء بعد صناع المعرفة الأعلى تأثيراً في إدارة الأزمات، يليه بعد الشبكات والاتصالات، يليه بعد البرمجيات وجاء في المرتبة الأخيرة المكونات المادية.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية تعزى للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مستوى المهارة في استخدام الحاسوب).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول أثر التعليم الإلكتروني في إدارة الأزمات في الجامعات الأهلية اليمنية تعزى لمتغير العمر).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول (المتطلبات المادية، المتطلبات التكنولوجية، المتطلبات التنظيمية، إجمالي التعليم الإلكتروني، إدارة الأزمات)، تعزى لمتغير التخصص.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين استجابات أفراد العينة حول المتطلبات البشرية، تعزى لمتغير التخصص.

2- التوصيات

- نشر الوعي بمفهوم التعليم الإلكتروني وأهمية استخدامه، وكيفية الاستفادة منه.

- ضرورة الاهتمام أكثر باستخدام التعليم الإلكتروني نظراً لدوره الفاعل في إدارة الأزمات.

- ضرورة الاهتمام بتطوير البنية التحتية والتطبيقات للبرمجيات اللازمة لتلائم تطبيق التعليم الإلكتروني في الجامعات وإزالة كافة المعوقات البشرية والمادية والفنية، التي تحول دون استخدام التعليم الإلكتروني.

- ضرورة إقامة منتديات عامة وورش عمل للتعليم الإلكتروني يشارك فيه طلاب

من كافة الجامعات اليمنية وأعضاء هيئة التدريس لبيان أهمية التعليم الإلكتروني في عملية التعليم والتعلم.

- تحديث أجهزة الحواسيب وملحقاتها بما يتناسب مع تقنية التراسل الحديثة للوصول إلى سرعة في الأداء وجودة عالية وتكاليف منخفضة.

- إقامة الدورات التدريبية للطلبة والمدرسين على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التعليمية لتسهيل عملية التعليم الإلكتروني.

- تعزيز دور التعليم الإلكتروني من حيث التطبيقات والبرمجيات وشبكات الاتصالات، والأجهزة والمعدات، وكذلك الإهتمام بالإنظمة الحديثة وقواعد البيانات.

- ضرورة تشجيع الطلبة على التعامل مع وسائل تقنيات المعلومات والاستفادة منها في عملية التعليم الإلكتروني.

- ضرورة تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية الإلكترونية والعمل على التطوير والتحسين المستمر لهذه الخدمات.

المراجع:

المراجع العربية

1. أبو فارة، يحيى (2009). إدارة الأزمات في بوابة *teg rated*: دار الثراء للنشر الطبعة الاولى، عمان، الاردن.

2. الحجايا، محمد نائل (2010). *واقع التعليم الإلكتروني في الجامعات الأردنية*، ورقة عالمية مقدمة للمؤتمر الدولي الثالث حول التعليم الإلكتروني بعنوان "دور التعليم الإلكتروني في تعزيز المجتمعات المعرفة" الذي نظمه مركز زين لتعليم الإلكتروني في جامعة البحرين في الفترة 6 - 8 أبريل 2010.

3. الحلفاوي، وليد سالم محمد (2011). *التعليم الإلكتروني تطبيقات مستحدثات*، دار الفكر العربي ط 3، القاهرة، مصر .

4. الحسن، وليد (2012). أشهر نظم التعليم مفتوحة المصدر، *مجلة المعلوماتية*، العدد 82، كانون اول .

5. القطاونة، أيمن سليمان (2012). أثر إدارة الأزمات في المناخ التنظيمي في المصارف التجارية الأردنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 221-235.
6. الخضير، محسن أحمد (د.ت). *إدارة الأزمات: منهج إقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية* (الطبعة الثانية)، مكتبة مدبولي، القاهرة، مصر.
7. الزغبى، سعيد، ياسين، (2014). مؤشرات الأزمة في الجامعات الأردنية. *العلوم التربوية* 3 (2)، 388-412.
8. الهادي، محمد (2011). *التعليم الإلكتروني المعاصر (أبعاد تصميم وتطوير برمجياته الإلكترونية)*. الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
9. موسى، احمد (2005). *التعليم الإلكتروني الأسس والتطبيقات*. الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية.
10. العنيزي، فاطمة قاسم (2010). *التجديد التربوي والتعليم الإلكتروني*. عمان: دار الراية للنشر.
11. الهدمي، ماجد سلام، ومحمد، جاسم (2008). *إدارة الأزمات - الاستراتيجية والطول*، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
12. عكوباش، عليان (2018). *تكنولوجيا التعليم (النظرية والممارسة)*، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الاردن.
13. خالد القضاء، ومقابلة بسام، (2013). عن تحديات التعليم الإلكتروني والتي توجه اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنية الخاصة، *مجلة المنارة*، المجلد 19 العدد، ص 213-254.
14. بسمة علي . كامل علي (2017). *متطلبات تفعيل التعليم الإلكتروني بمرحلة التعليم الثانوي لعام المواجهة مشكلة الدروس والخصوصية بمحافظة بور سعيد، مجلة كلية التربية، الصارة عن جامعة بور سعيد، جامعة بور سعيد، مصر، العدد 22 يونيو، ص ص 214-254، 2013.*

15. باللطيف.نجوى (2020). مقالات في المسؤولية المجتمعية، التعليم عن بعد بين المتطلبات التنظيمية والضوابط المعرفية، مجلة العلوم الانسانية، السنة العدد 38، ص 2-14.
16. حسن، محمد هادي وعلي، افاق عبد الغني (ابريل 2019) "معوقات تطبيق الإلكتروني وسبل مجلاتها لدى طلبة الدراسات العليا في كلية التربية بجامعة واسط"، المؤتمر الدولي الحادي عشر، مجلة كلية التربية، جامعة واسط .
17. حسامو، سهى علي (2011) *واقع التعليم الإلكتروني في جامعة تشرين من وجهة نظر كل من اعضاء هيئة التدريس والطلبة* . رسالة دكتوراة منشورة، جامعة دمشق، كلية التربية، مجلة جامعة دمشق، عدد (127).
18. سالم، احمد (2004). *تكنولوجيا التعليم والتعلم الإلكتروني*. مكتبة الرشد، الرياض، السعودية.
19. شعبان، حمدي محمد (2005). *الإعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث*، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر.
20. شحاتة، محمد أبراهيم (2009). *التعليم وتحرير العقل: آفاق وتقنيات جديدة للتعليم*. دار العالم العربي، ط 1، القاهرة، مصر.
21. عبود، سليم رشيد (2020). *معوقات التعليم الإلكتروني وسبل موجهتها*. ورقه عمل، جامعة وارث الانبياء - كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، ص 1-8 .
22. علي، كريم ناصر (2017). *إدارة الأزمات لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية، مجلة كلية التربية الأساسية الجامعة المستنصرية*، 22 (94)، 705-724.
23. عيسان، صالحة، والعاني، وجيهة (2007). *واقع التعليم الإلكتروني من وجهة نظر طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس* . دراسات، العلوم التربوية 34 (2).
24. فتحي، محمد (2001). *الخروج من المأزق - فن إدارة الأزمات*، دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة، مصر.
25. محمود، سميح مصطفى (2012). *التعليم الإلكتروني*، دار البداية ناشرون وموزعون، ط 1 . عمان، الاردن.

26. هندأوي، أسامة، وآخرون (2009). *تكنولوجيا التعليم والمستحدثات التكنولوجية*، عالم الكتب، القاهرة، مصر.

27. ياسين، سعد غالب (2005). "الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية" معهد الإدارة العامة للطباعة والنشر، الرياض.

المراجع الأجنبية

1. Adeyemi, t. (2017).causes, consequences and control of students, crises in public and private universities in nigeria. Retrieved from: Building an inclusive definition of E-learning an approach to the conceptual framework International review of research in open &distributed learning, 13 (2) ,145-159.
2. Cahill,rosann,what motivates faculty participation in e-learning :a case study of complex factors . ph.D.dissertation ,university of st.thomas, publication no, aat3340549,2009
3. David, A. (2016) student, crisis in Nigerian tertiary educational institutions : A review of the causes and management style. Retrieved from : <http://www.jhss-khazar.org/khazar.org/wpcontent/uploads/2010/04/05pdfmanagement=of-student-5-1.pdf>
4. Fagazzoto, j. (2011)crisis form with in : higher education institution as adaptive knowledge – based organizations. New york : nova science publishers.
5. Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22, 135-147.
6. Hartang, p., tracey, L., and brown, m. (2017) emergency preparedness research and practice .
7. Keller, crowther (2009): students acceptance of E-learning environments : A comparative study in Sweden & Lithuania, british journal of educational technology, vol .36,no,3.
8. Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill building approach* (5th ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
9. Mc Guinness, M& marchand, R. (2014).business continuity management in uk higher education : A case study of crisis communication the eat of social media .international journal of risk assessment and management. 17 (4),pp.291-310.

10. Mehra, vandana & omidian, faranak (2011).examining student attitudes toward E-learning : Acase form india . Malaysian journal of education technology, 11 (2),pp (13-18).
11. Orora, William, fred ,& wachanga, Samuel (2014). Using cooperative E- learning to enhance students creativity in secondary school biology : A study of selected school in nakuru country, Kenya .international journal of education &practice,2 (6),pp. (137-149).
12. Olawale, S. R. (2014), Crisis Management Strategy And its Effects On Organizational Performance Of Multinational Corporations In Nigeria: Empirical Evidence From Promassidor Ltd, European Journal of Business and Management, 6 (23).
13. Oxford. (1999). Oxford Dictionary. Oxford: Oxford University Press.
14. Siirak, virve (2011)moodle E-learning environment as an effective tool in university education . online journal of information technology and application in education .1 (2),pp (94-96); see www.jitae.org.
15. Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). Research methods for business: A skill building approach (5th ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
16. Taneja, S. P., Pryor, M. G., Sewell, S., & Recuero, A. M. (2014). Strategic Crisis Management: A Basis for Renewal and Crisis Prevention. Journal of Management Policy and Practice, 15 (1).
17. Yamamoto, G. T., & Sekeroglu, O. (2011). Crisis management in the Turkish leather industry. African Journal of Business Management, 5 (8), 3212-3219.
18. Yang, fang &wang, shudong (2014) student perception toward personal information and privacy disclosure in E-learning . the Turkish online journal of rducation technology, 13 (1),pp. (207-216).