



ROLE OF INSTITUTIONAL EXCELLENCE IN CRISIS MANAGEMENT BY APPLICATION TO THE SECTOR AL-AZHAR AL-SHARIF IN NORTH SINAI GOVERNORATE

Ayman A. Alawn^{1*}; A.A. ElShereef² and E.A. AbuFarha³

1. Dept. Admin., Legal and Environ. Econ., Inst. Environ. Stud., Egypt.

2. Dept. Biological Sci. and Sports Health, Fac. Physical Edu., Arish Univ., Egypt.

3. Dept. Political Sci. and Public Admin., Fac. Econ. and Polit. Sci., Beni Suef Univ., Egypt.

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 25/09/2022

Revised: 23/11/2022

Accepted: 02/01/2023

Available online: 05/02/2023

Keywords:

Crisis management,
institutional excellence,
Al-Azhar sector,
North Sinai Governorate.

ABSTRACT

The research aims to identify the impact of institutional excellence on crisis management by applying it to the workers in Al-Azhar region, in an attempt to develop a clear vision of that relationship and work to activate institutional excellence, as it is one of the most important resources and basic inputs in crisis management. The problem of the study revolved around the low levels of crisis management. The study concluded that the results related to testing the first main hypothesis, there is a significant relationship between the dimensions of institutional excellence and crisis management from the point of view of workers in the Al-Azhar sector in North Sinai Governorate. the correlation coefficient is equal to 0.356 for all dimensions of institutional excellence and crisis management, and this indicates the existence of a direct, medium, and statistically significant relationship, and the results related to the test of the second main hypothesis, there is a significant statistically significant effect at the level of significance (≤ 0.05) for the dimensions of institutional excellence on the crisis management from the point of view of workers in the Al-Azhar sector in North Sinai Governorate. Changes in the dimensions of institutional excellence combined contribute to the explanation of 12.6% of the change that occurs in the dimensions of crisis management combined, and the rest of the percentage is due to other factors not mentioned in this model.



الجماعي، وممارسته شكلاً ومضموناً، نصاً وروحاً، وأداء العمل بنسق منظم قائم على أسس ومبادئ وأركان وقيم تنظيمية محددة (موسى، 2016).

لقد أصبحت المخاطر والأزمات واقعا حتميا تواجهه المنظمات وسط التغيرات البيئية المتعددة والمتسارعة، فقد شهد العالم حيث الأزمات الاقتصادية والأزمات السياسية التي تتسارع في الدول العربية وغيرها من الأزمات التي تمثل حالة حرجة قد تفتقد القيادة في كافة أنواع المؤسسات العامة أو الخاصة القدرة على التعامل معها واتخاذ القرار المناسب حيالها في ظل عدم التأكد، ضيق الوقت ونقص المعلومات، ويتوقف التعامل مع المخاطر والأزمات على أسلوب القيادة في إدارتها بدءا بمحاولة التنبؤ بها مرورا بالعمل على احتوائها وتقليل أثارها و انتهاء بمعالجة نتائجها والاستفادة منها، حيث يخضع بعض القادة تعاملهم مع الأزمة العشوائية، وسياسة رد الفعل الأمر الذي قد

المقدمة والمشكلة البحثية

تتأثر كل المؤسسات بالمتغيرات التي تحدث من حولها، باعتبارها نَظْمًا مفتوحة تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة بها، وهناك العديد من القوى المؤثرة في المؤسسات المختلفة وخاصةً الجهات الحكومية، ومن هذه القوى: التنافسية الحكومية الشديدة على الريادة الدولية، وارتفاع معدلات التقدم في مستوى التكنولوجيا، وتضاعف المعارف وانتشارها، و حدوث العديد من التغيرات في البيئة الطبيعية، الاجتماعية وغيرها. ولذلك، أصبح من الصعب على المؤسسات الراغبة في البقاء والريادة، أن تقبل تحدي الدخول في حلبة الصراع لتحقيق التميز المؤسسي. ويعرف التميز المؤسسي على أنه شكل من أشكال التعبير عن التعاون بين الناس أو ما نطلق عليه العمل التعاوني، والميل والقبول للعمل

* Corresponding author: E-mail address: aymanalwan40@gmail.com

<https://doi.org/10.21608/SINJAS.2022.165229.1147>

2023 SINAI Journal of Applied Sciences. Published by Fac. Environ. Agric. Sci., Arish Univ. All rights reserved.

سنوضح أهمية الدراسة من خلال جانبين: الأهمية العملية: تنبثق أهمية الدراسة في أنها تعد أحد الدراسات الجامعية التي تضاف الى المكتبة العربية في هذا المجال نظراً لقلّة الدراسات المقدمة في هذا الموضوع، فعلى الرغم من توجه عدة أبحاث نحو دراسة متغيري الدراسة كلاً على حده الا أن التغطية الكافية ما زالت تحتاج الى إثراء وتدخل من قبل الباحثين خاصة في الجانب الميداني، بالإضافة الى حداثة الموضوع في حد ذاته لأنه يجمع بين متغيرين ذو أهمية كبيرة في الوقت الحاضر، وبالتالي تأتي كمتابعة للاتجاهات الحديثة في ذلك الإطار، فضلاً عن التأسيس العلمي لمفهوم التميز المؤسسي وإدارة الأزمات. الأهمية التطبيقية: تتبع الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في توفير بيانات ومعلومات وبعض التوصيات لمتخذي القرار في قطاع الأزهر الشريف بصفة خاصة وفي المنظمات المصرية بوجه عام، وذلك فيما يتعلق بإدارة الأزمات والتي قد تنعكس بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي مستفيدين من أبعاد التميز المؤسسي.

مصادر البيانات والطريقة البحثية

الدراسة على الأسلوبين التاليين: أولها الأسلوب النظري ويشمل الاطلاع على المراجع العربية والأجنبية من الكتب والدوريات والبحوث والرسائل التي تتناول موضوع الصحة والسلامة المهنية، بما يمكن الباحث من إعداد الإطار النظري للدراسة. كذلك الاطلاع على السجلات والدوريات والإحصائيات الخاصة بالمجتمع محل الدراسة. وثانيها الدراسة الميدانية وذلك عن طريق جمع البيانات الأولية من الوحدات المدنية محل الدراسة وتحليلها بما يمكن الباحث من اختبار مدى صحة فروض الدراسة.

الإطار النظري

التميز المؤسسي Institutional excellence

عملية تكليف وتقييم ذاتي لتحسين فاعلية المنظمة، وتحسين موقفها التنافسي، ومرونة العمل فيها، وهو عملية نوعية تتضمن إشراك كافة العاملين في كل أقسام المنظمة للعمل سوياً من خلال فهم كل الأنشطة لإزالة الخطأ، وتحسين العملية نحو إنجاز تميز العمل (المليجي، 2012).

إدارة الأزمات Crisis management

عبارة عن النشاطات والاتصالات التي يؤديها المدراء في سعيهم للتخفيف من احتمالية حدوث الأزمات، والتخفيف من أذى الأزمات الواقعة، وجهودهم في إعادة النظام بعد الأزمة، كما تشمل سعي صانع القرار لدى كل من أطراف الأزمة إلى ممارسة الضغط بشكل مرن وحكيم وفق مقتضيات الموقف وسعيهم إلى التعايش والتوافق دون أن تتحمل دولهم تكلفة أو خسارة (Bundy et al., 2016).

يؤدي بالحد الأدنى إلى إعاقه المنظمة عن تحقيق أهدافها، أو إحداث الخسائر المادية التي قد تصل في حدة تأثيرها إلى تهديد كيان المنظمة وبقائها. مما سبق يتضح أن إدارة الأزمات عملية إدارية خاصة تتمثل في مجموعة من الإجراءات الاستثنائية التي تتجاوز الوصف الوظيفي المعتاد، وسوف يحاول الباحث من خلال هذه الدراسة إلقاء الضوء على التميز المؤسسي كأحد حلول القيادة الاستراتيجية في إدارة الأزمات (حمدي، 2018).

مشكلة الدراسة

انخفاض مستويات إدارة الأزمات ويمكن التركيز على أبعاد التميز المؤسسي لمعالجة هذا الانخفاض او القصور ومن ثم فإنه يمكن بلورة مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- إلى أي مدى توجد اختلافات معنوية بين آراء العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء حول التميز المؤسسي، وإدارة الأزمات؟
- 2- ما مدى الارتباط المعنوي بين أبعاد التميز المؤسسي وإدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء؟

- 3- إلى أي مدى يوجد تأثير معنوي لأبعاد التميز المؤسسي على إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء؟

أهداف الدراسة

يستهدف البحث التعرف على أثر التميز المؤسسي على إدارة الأزمات بالتطبيق على العاملين بمنطقة العريش الأزهرية، في محاولة لوضع تصور واضح لتلك العلاقة والعمل على تفعيل التميز المؤسسي باعتبار أنها من أهم الموارد والمدخلات الأساسية في إدارة الأزمات.

فروض الدراسة

انطلاقاً من أهداف البحث وطبيعة المشكلة، يسعى الباحث الى اختبار مدى صحة الفروض التالية:

- 1- لا توجد علاقة معنوية بين أبعاد التميز المؤسسي وإدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء.
- 2- لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التميز المؤسسي على إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء.

أهمية الدراسة

إن التغيرات التي تحيط بنا من كل جانب وفي كل مجال، والتحديات والضغوط المتزايدة التي تواجهنا تزيد من إثراء المعرفة بمفهوم التميز المؤسسي وأبعاده، الأمر الذي يساهم في عملية إدارة الأزمات بشكل كبير، ولهذا

الدراسات السابقة

توصلت دراسة المرى (2020) إلى أن هناك دوراً لرأس المال البشري بأبعاده مجتمعة في تحقيق التميز المؤسسي في مؤسسة الرعاية الصحية الأولية - قطر.

وتبين من نتائج دراسة Bani (2020)، أن مستوى تطبيق استراتيجيات إدارة المواهب في مجموعة المناصب الأردنية بلغ درجة عالية، وكذلك مستوى عالي من التميز التنظيمي فيها، كما أوضحت الدراسة وجود أثر هام وارتباط إيجابي بمستوى تطبيق استراتيجيات إدارة المواهب على مستوى التميز المؤسسي أظهرت النتائج أن جميع المتغيرات في النموذج: جذب المواهب، وتنمية المواهب، والاحتفاظ بالمواهب كانت سوابق مهمة للتميز المؤسسي. علاوة على ذلك، فإن الخبرة والمؤهلات لم تعزز العلاقة بين استراتيجيات إدارة المواهب والتميز التنظيمي. تعزي حادثة هذه الدراسة إلى مساهمتها في مجالات الإدارة والاقتصاد وريادة الأعمال من خلال فحص مفهوم إدارة المواهب مع التميز التنظيمي ضمن الخبرة والمؤهل.

وتوصلت دراسة شحاته (2021a)، إلى توافر معايير النموذج الأوروبي للتميز (EFQM) إصدار 2020 في جامعة الإسكندرية بدرجة متوسطة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة حول توافر معايير إدارة التميز المؤسسي وفق النموذج الأوروبي للتميز (EFQM) إصدار 2020؛ ترجع إلى قطاع الكلية، بينما أثبتت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة حول توافر هذه المعايير ترجع إلى كل من: (الدرجة العلمية، والمنصب الإداري). كما أوصت الدراسة بضرورة التطلع للمستقبل والبحث عن التميز، والاهتمام بالتصنيفات العالمية للجامعات، ومراقبة المنافسين، والاستفادة منهم، وإدخال التكنولوجيا الحديثة للجامعات، ونشر ثقافة التميز، وتأهيل الكوادر البشرية، مع تحفيز الأكاديميين، ومكافأة العاملين، وتشجيع المبتكرين، والتأكيد على ضرورة توفير الدعم الحكومي المالي والقانوني لجهود تطبيق النموذج الأوروبي للتميز (EFQM) إصدار 2020 في الجامعات.

وتبين من نتائج دراسة شحاته (2021b) وجود أثر إيجابي دال إحصائية للتغيير التنظيمي على استراتيجيات التدريب والتنمية جزئياً. ووجود أثر إيجابي دال إحصائية للتدريب والتنمية على التميز المؤسسي جزئياً، وكذلك وجود أثر إيجابي دال إحصائية للتغيير التنظيمي على التميز المؤسسي جزئياً، وأشارت النتائج أيضاً أن إستراتيجية التدريب والتنمية تلعب دور الوساطة الجزئية في العلاقة بين التغيير التنظيمي والتميز المؤسسي. وتبين وجود اختلافات معنوية في درجة تأثير التغيير التنظيمي على استراتيجيات التدريب والتنمية باختلاف طبيعة الملكية عامة - خاصة) جزئياً، وأن تأثير التغيير في الثقافة

التنظيمية على التدريب والتنمية بالبنوك الخاصة يفوق ذلك التأثير بالبنوك العامة، وكذلك وجود اختلافات معنوية في درجة تأثير التدريب والتنمية على التميز المؤسسي باختلاف طبيعة الملكية (عامة - خاصة)، جزئياً، حيث أن تأثير التدريب والتنمية على كل من التميز القيادي والتميز في المعرفة بالبنوك الخاصة يفوق ذلك التأثير بالبنوك العامة، وأخيراً، وجود اختلافات معنوية في درجة تأثير التغيير التنظيمي في التميز المؤسسي وفقاً لشكل الملكية جزئياً حيث أن تأثير إدارة التغيير على التميز في تقديم الخدمة بالبنوك الخاصة يفوق ذلك التأثير بالبنوك العامة.

النتائج والمناقشة

مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع البحث في جميع العاملين في منطقة شمال سيناء الأزهرية بمحافظة شمال سيناء محل الدراسة والبالغ عددهم (3250) وفقاً لسجلات الموارد البشرية في 2021/6/30، ولتحديد حجم العينة قام الباحث باستخدام برنامج Sample Size Calculator وذلك بمعلومية حجم المجتمع الذي يبلغ (3250) مفردة، وعند مستوى ثقة 95% وحدود خطأ $\pm 5\%$ ، وبعد ادخال البيانات للبرنامج تم حساب حجم العينة وبلغ (344) مفردة كما يظهر في الشكل التالي:

شكل 1. نتيجة حساب حجم العينة

المصدر: من إعداد الباحث وبالاعتماد على برنامج Sample Size Calculator

وسيتم توزيع مفردات العينة البالغة (344) مفردة على العاملين في منطقة شمال سيناء الأزهرية بمحافظة شمال سيناء بطريقة عشوائية داخل كل إدارة وقسم مع مراعاة التوزيع النسبي والتناسب مع حصة كل إدارة وقسم في المجتمع، حتى يتم تمثيل مجتمع البحث من خلال العينة.

نسبة الاستجابة

تم توزيع قائمة الاستقصاء على العدد المطلوب (344) مفردة بمراعاة النسب بين الإدارات المختلفة والمهن المختلفة لتمثيل المجتمع التمثيل الأمثل، وقد تم تحصيل عدد (285) استمارة بنسبة استجابة (82,8%)

وثيقاً بما يراد قياسه، وأن أداة البحث قد اشتملت نظرياً على كافة المتغيرات الواجب توافرها، وقد تم التحقق من ذلك، كما تم عرض الاستقصاء في صورته الأولية على عدد من العاملين بمنطقة شمال سيناء الأزهرية، وبناءً عليه تم تعديل وصياغة بعض العبارات وإضافة عبارات جديدة. كما عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والمختصين، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

صدق المقياس

الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

الاتساق الداخلي لـ "أبعاد التميز المؤسسي"

يوضح جدول 2 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال التميز القيادي والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

يوضح جدول 3 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال تميز الموارد البشرية والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

يوضح جدول 4 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال تميز الاستراتيجية والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

يوضح جدول 5 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال تميز الثقافة التنظيمية والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الاتساق الداخلي لـ "الإدارة الأزمات" يوضح جدول 6 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال قبل الأزمة والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

وهي نسبة جيدة جداً في ظل الظروف الحالية من التباعد الاجتماعي بسبب وباء كورونا.

أداة الدراسة

الاستبانة الأولى (إطار الدراسة الاستطلاعية)

تم إعداد استبانة حول "معرفة أثر التميز المؤسسي على إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في منطقة شمال سيناء الأزهرية بمحافظة شمال سيناء": دراسة استطلاعية على عينة مكونة من 30 مفردة من مجتمع البحث من العاملين في منطقة شمال سيناء الأزهرية بمحافظة شمال سيناء للوقوف على مشكلة الدراسة.

الاستبانة الثانية

تم إعداد استبانة حول "معرفة أثر التميز المؤسسي على إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في منطقة شمال سيناء الأزهرية بمحافظة شمال سيناء": دراسة تطبيقية على عينة مكونة من (344) مفردة من مجتمع البحث من العاملين في منطقة شمال سيناء الأزهرية بمحافظة شمال سيناء للوقوف على هذا الأثر.

مقياس ليكرت الخماسي

تم تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) على مقياس ليكرت الخماسي، وذلك لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة حسب جدول 1.

وبناء على ذلك يكون الوزن النسبي لكل درجة استجابة في هذه الحالة هو (20%)، وهو يتناسب مع هذه الاستجابة، والمتوسط (2).

صدق وثبات استبانة البحث

صدق الاستبانة يعني أن يقيس الاستبانان ما وضع لقياسه، كما يقصد بالصدق أيضاً شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

صدق آراء المحكمين "الصدق الظاهري"

يقصد بصدق آراء المحكمين هو أن يختار الباحث عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، قام الباحث بإجراء اختبارات الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء بغرض بحث مدى إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج وذلك على النحو التالي: يمثل اختبار الصدق تقييماً للقائمة المستخدمة بغرض التأكد من أنها تقيس بالفعل ما وضعت لقياسه، وأن العبارات المستخدمة تعطى للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي يقصده الباحث، وقد قام الباحث بإجراء اختبارات الصدق الوصفي للتأكد من أن المقاييس المستخدمة ترتبط ارتباطاً

جدول 1. درجات مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الاستجابة الدرجة
0	1	2	3	4	

جدول 2. معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال التميز القيادي والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig.
1	يهتم المدبرون بتحفيز العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة.	0.841	0.000
2	يفوض المدبرون بعض من صلاحياتهم لمساعدتهم.	0.902	0.000
3	يتيح المدبرون الفرصة للعاملين للتوجه نحو التفكير الإبداعي.	0.626	0.000
4	يتصرف المدبرون بشكل حضاري مما يجعلهم مثل أعلى للعاملين.	0.823	0.000
5	يهتم المدبرون بخلق صف ثان من القادة.	0.693	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level

جدول 3. معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال تميز الموارد البشرية والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig.
1	تساعد المؤسسة موظفيها على تطوير مهاراتهم بشكل مستمر	0.982	0.000
2	تمنح المؤسسة العاملين السلطات اللازمة لإنجاز أعمالهم واثبات قدراتهم (تمكين العاملين)	0.982	0.000
3	تكافئ المؤسسة العاملين ذوي التقديرات العالية في تقييم الاداء السنوي	0.982	0.000
4	يوجد خطة تدريب واضحة لتطوير قيادات الصف الثاني بالمؤسسة	0.886	0.000
5	تهتم المؤسسة بالعمل الجماعي	0.784	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level

جدول 4. معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال تميز الاستراتيجية والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig.
1	تمتلك المؤسسة رؤية طويلة الاجل تستند الى تحليل دقيق للبيئة الداخلية والخارجية	0.909	0.000
2	تعكس الرؤية بوضوح الصورة الذهنية المثالية التي تسعى المؤسسة للوصول اليها	0.951	0.000
3	تسعى المؤسسة الى إقناع موظفيها بتوجهاتها الاستراتيجية	0.951	0.000
4	تشارك الإدارة العليا العاملين في صياغة الاستراتيجية ووضع رؤية وتوجهات المؤسسة المستقبلية	0.746	0.000
5	تعتمد الإدارة العليا على خطط استراتيجية تنبثق من رسالة المؤسسة الخدمية	0.951	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level

جدول 5. معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال تميز الثقافة التنظيمية والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig.
1	تشجع المؤسسة عاملها على العمل بروح الفريق الواحد	0.812	0.000
2	تساهم الادارة العليا في رفع الروح المعنوية لدى العاملين	0.970	0.000
3	تشجع الادارة العليا العاملين على تقديم المبادرات والافكار الجديدة	0.788	0.000
4	تؤمن الادارة العليا بأن الثقافة نظام متغير يستجيب للمتغيرات	0.970	0.000
5	يحصل العاملون ذوو القدرات المتميزة على فرص حقيقية لتطوير مستقبلهم الوظيفي	0.970	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level

جدول 6. معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال قبل الأزمة والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig.
1	تقوم المؤسسة برصد كافة مؤشرات الأزمة	0.950	0.000
2	تمتلك المؤسسة الخبرة الكافية التي تساعد على اكتشاف مؤشرات الأزمات	0.839	0.000
3	تقوم المؤسسة باتخاذ التدابير الوقائية لمواجهة الأزمات المحتملة	0.920	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level

ثبات الاستبانة Reliability

يقصد بثبات الاستبانة هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضا إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراره عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة. وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbachs Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول 10. وتبين من النتائج أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.829)، وبلغت لمجالات التميز المؤسسي (0.958)، بينما بلغت (0.942) لمجالات إدارة الأزمات. وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.910، 0.978)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.975) وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً. وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (2) قابلة للتوزيع. ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

يوضح جدول 7 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال أثناء الأزمة والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

يوضح جدول 8 معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال بعد الأزمة والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة. يبين جدول 9 أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول 7. معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال أثناء الأزمة والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig.
1	تضع المؤسسة خطاً استراتيجياً لمواجهة الأزمة	0.966	0.000
2	تحرص المؤسسة على تشكيل فريق من أصحاب الخبرات لإدارة الأزمة حين حدوثها.	0.814	0.000
3	تتخذ المؤسسة استراتيجيات هادفة لحصر الأزمة.	0.917	0.000

**. Correlation is significant at the 0.01 level

جدول 8. معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال بعد الأزمة والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig.
1	تتخذ المؤسسة العديد من الممارسات الإدارية التي تمكنها من استعادة توازنها بعد الأزمة.	0.977	0.000
2	تقوم المؤسسة بتقييم الخطط المستخدمة خلال الأزمة.	0.909	0.000
3	تقوم المؤسسة بحفظ كافة المعلومات المتعلقة بالأزمة بهدف الاستفادة منها.	0.977	0.000

**. Correlation is significant at the 0.01 level

جدول 9. معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

م	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية Sig.
1	التميز القيادي	0.802	0.000
2	تميز الموارد البشرية	0.909	0.000
3	تميز الاستراتيجية	0.812	0.000
4	تميز الثقافة التنظيمية	0.933	0.000
5	قبل الأزمة	0.921	0.000
6	أثناء الأزمة	0.894	0.000
7	بعد الأزمة	0.884	0.000

**. Correlation is significant at the 0.01 level

جدول 10. معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي*
1	التميز القيادي	5	0.829	0.910
2	تميز الموارد البشرية	5	0.957	0.978
3	تميز الاستراتيجية	5	0.934	0.966
4	تميز الثقافة التنظيمية	5	0.936	0.967
5	أبعاد التميز المؤسسي	20	0.958	0.979
6	قبل الأزمة	3	0.887	0.942
7	أثناء الأزمة	3	0.884	0.940
8	بعد الأزمة	3	0.951	0.975
9	أبعاد إدارة الأزمات	9	0.942	0.971
10	جميع المجالات معاً	29	0.950	0.975

*الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

تحليل الإحصاءات واختبار فروض الدراسة

تحليل فقرات الاستبانة ومناقشة النتائج

تحليل فقرات أبعاد التميز المؤسسي

تحليل فقرات مجال " التميز القيادي "

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة، والنتائج موضحة في جدول 11. منه يتبين أن هناك موافقة على أغلب فقرات "مجال التميز القيادي" من قبل أفراد العينة بشكل عام، حيث تبين أن المتوسط الحسابي يساوي (2.35)، وانحراف المعياري (0.886) ووزن نسبي (47%)، وقيمة احتمالية (0.000) وأن جميع فقرات المجال دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي هناك موافقة على معظم فقرات المجال بدرجة أعلى قليلاً من المتوسط أي موافقة محدودة على هذا المجال ككل. وقد حصلت الفقرة الأولى " يهتم المديرين بتحفيز العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة." والفقرة الثانية "يفوض المديرين بعض من صلاحياتهم لمساعدتهم." على أعلى درجة في هذا المجال بمتوسط حسابي (2.55)، وانحراف معياري (0.869)، ووزن نسبي (51%)، وقيمة احتمالية (0.000).

ويعزو الباحث ... ذلك إلى وجود اهتمام محدود لدى المديرين على تحسين صورتهم دائماً أمام مرؤوسيهيم. بينما حصلت الفقرة الثالثة "يتيح المديرين الفرصة للعاملين للتوجه نحو التفكير الإبداعي." على أقل درجة في هذا المجال بمتوسط حسابي (1.89)، وانحراف

معياري (0.943)، ووزن نسبي (37.8%)، وقيمة احتمالية (0.000) ويرى الباحث... أن هذه النسبة متدنية وأقل من المتوسط وهذا يشير إلى الحالة الكلاسيكية التي تعيشها المنظمة.

تحليل فقرات مجال "تميز الموارد البشرية"

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة، والنتائج موضحة في جدول 12. ومنه تبين أن هناك موافقة على جميع فقرات "تميز الموارد البشرية" من قبل أفراد العينة بشكل عام، حيث تبين أن المتوسط الحسابي يساوي (2.39)، وانحراف معياري (0.845)، ووزن نسبي (47.8%)، وقيمة احتمالية (0.000) وأن جميع فقرات المجال دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي هناك موافقة على جميع فقرات المجال. وقد حصلت الفقرة الخامسة "تهتم المؤسسة بالعمل الجماعي." على أعلى درجة في هذا المجال بمتوسط حسابي (2.60)، وانحراف معياري (0.732)، ووزن نسبي (52%)، وقيمة احتمالية (0.000). ويعزو الباحث ... ذلك إلى محاولة الإدارة إلى ترسيخ العمل الجماعي في المنظمة. بينما حصلت الفقرة الرابعة "يوجد خطة تدريب واضحة لتطوير قيادات الصف الثاني بالمؤسسة." على أقل درجة في هذا المجال بمتوسط حسابي (2.26)، وانحراف معياري (0.943)، ووزن نسبي (45.2%)، وقيمة احتمالية (0.000)، ويرى الباحث ... أن حصول هذه الفقرة على أقل ترتيب راجع إلى القصور في التخطيط الاستراتيجي.

جدول 11. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات "التميز القيادي"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية sig	الترتيب
1	يهتم المدبرون بتحفيز العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة.	2.55	0.869	%51	0.000	1
2	يفوض المدبرون بعض من صلاحياتهم لمساعدتهم.	2.55	0.806	%51	0.000	*1
3	يتيح المدبرون الفرصة للعاملين للتوجه نحو التفكير الإبداعي.	1.89	0.943	%37.8	0.000	4
4	يتصرف المدبرون بشكل حضاري مما يجعلهم مثل أعلى للعاملين.	2.51	0.894	%50.2	0.000	2
5	يهتم المدبرون بخلق صف ثان من القادة.	2.25	0.917	%45	0.000	3
	جميع فقرات المجال معاً	2.35	0.886	%47.0	0.000	

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

جدول 12. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات "تميز الموارد البشرية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية sig	الترتيب
1	تساعد المؤسسة موظفيها على تطوير مهاراتهم بشكل مستمر	2.35	0.850	%47	0.000	2
2	تمنح المؤسسة العاملين السلطات اللازمة لإنجاز أعمالهم واثبات قدراتهم (تمكين العاملين)	2.35	0.850	%47	0.000	*2
3	تكافئ المؤسسة العاملين ذوي التقديرات العالية في تقييم الاداء السنوي	2.35	0.850	%47	0.000	**2
4	يوجد خطة تدريب واضحة لتطوير قيادات الصف الثاني بالمؤسسة.	2.26	0.943	%45.2	0.000	3
5	تهتم المؤسسة بالعمل الجماعي	2.60	0.732	%52	0.000	1
	جميع فقرات المجال معاً	2.39	0.845	%47.8	0.000	

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

بتوجهاتها الاستراتيجية" والفقرة الخامسة "تعتمد الإدارة العليا على خطط استراتيجية تنبثق من رسالة المؤسسة الخدمية" على أعلى درجة في هذا المجال بمتوسط حسابي (2.65)، وانحراف معياري (0.659)، ووزن نسبي (53%)، وقيمة احتمالية (0.000)، ويعزو الباحث... ذلك إلى حرص المديرين على الجانب الاستراتيجي. بينما حصلت الفقرة الرابعة "تشرك الإدارة العليا العاملين في صياغة الاستراتيجية ووضع رؤية وتوجهات المؤسسة المستقبلية" على أقل درجة في هذا المجال بمتوسط حسابي (2.25)، وانحراف معياري (0.830)، ووزن نسبي (45%)، وقيمة احتمالية (0.000)، ويرى الباحث.... أن حصول هذه الفقرة على أقل ترتيب راجع إلى طبيعة بيئة العمل التقليدية.

تحليل فقرات مجال "تميز الاستراتيجية"

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة، والنتائج موضحة في جدول 13. تبين أن هناك موافقة على جميع فقرات "مجال تميز الاستراتيجية" من قبل أفراد العينة بشكل عام، حيث تبين أن المتوسط الحسابي يساوي (2.54)، وانحراف معياري (0.723)، ووزن نسبي (50.8%)، وقيمة احتمالية (0.000) وأن جميع فقرات المجال دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي هناك موافقة على جميع فقرات المجال. وقد حصلت الفقرة الثانية "تعكس الرؤية بوضوح الصورة الذهنية المثالية التي تسعى المؤسسة للوصول إليها"، والفقرة الثالثة "تسعى المؤسسة إلى إقناع موظفيها

جدول 13. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات "تميز الاستراتيجية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية sig	الترتيب
1	تمتلك المؤسسة رؤية طويلة الاجل تستند الى تحليل دقيق للبيئة الداخلية والخارجية	2.50	0.808	50%	0.000	2
2	تعكس الرؤية بوضوح الصورة الذهنية المثالية التي تسعى المؤسسة للوصول اليها	2.65	0.659	53%	0.000	1
3	تسعى المؤسسة الى إقناع موظفيها بتوجهاتها الاستراتيجية	2.65	0.659	53%	0.000	*1
4	تشرك الادارة العليا العاملين في صياغة الاستراتيجية ووضع رؤية وتوجهات المؤسسة المستقبلية	2.25	0.830	45%	0.000	3
5	تعتمد الادارة العليا على خطط استراتيجية تنبثق من رسالة المؤسسة الخدمية	2.65	0.659	53%	0.000	**1
	جميع فقرات المجال معاً	2.54	0.723	50.8%	0.000	

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

تحليل فقرات مجال "تميز الثقافة التنظيمية"

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة، والنتائج موضحة في جدول 14. ومنه تبين أن هناك موافقة على جميع فقرات "مجال تميز الثقافة التنظيمية" من قبل أفراد العينة بشكل عام، حيث تبين أن المتوسط الحسابي يساوي (2.53)، وانحراف معياري (0.681)، ووزن نسبي (50.6%)، وقيمة احتمالية (0.000) وأن جميع فقرات المجال دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي هناك موافقة على جميع فقرات المجال. وقد حصلت الفقرة الثالثة "تشجع الإدارة العليا العاملين على تقديم المبادرات والافكار الجديدة" على أعلى درجة في هذا المجال بمتوسط حسابي (2.70)، وانحراف معياري (0.556)، ووزن نسبي (54%)، وقيمة احتمالية (0.000). ويعزو الباحث ... ذلك إلى توجه بعض القيادات بالمنظومة إلى الاهتمام بتمكين العاملين ومشاركتهم. بينما حصلت الفقرة الأولى "تشجع المؤسسة عاملها على العمل بروح الفريق الواحد" على أقل درجة في هذا المجال بمتوسط حسابي (2.30)، وانحراف معياري (0.847)، ووزن نسبي (46%)، وقيمة احتمالية (0.000). ويرى الباحث ... أن حصول هذه الفقرة على أقل ترتيب يؤكد على تمسك الإدارة العليا بالمدرسة الكلاسيكية في الإدارة.

تحليل جميع فقرات أبعاد التميز المؤسسي

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة، والنتائج موضحة في جدول 15. ومنه تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات التميز المؤسسي يساوي (2.45)، وانحراف معياري (0.784)، ووزن نسبي (49%)، وقيمة احتمالية (0.000) وأن جميع الفقرات دالة إحصائياً عند

مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي هناك موافقة بدرجة محدودة من قبل أفراد العينة على فقرات أبعاد التميز المؤسسي بشكل عام، ويعزو الباحث ذلك إلى ... أن العاملين بقطاع الأزهر الشريف يعون تماماً بأنهم يعملون في ظل بيئة ديناميكية سريعة التغيير وتكثر فيها الضغوط، الأمر الذي يتطلب زيادة الاهتمام بامتلاك مقومات التميز المؤسسي.

كما يتطلب ذلك ضرورة توفير مناخ لتطبيق أبعاد التميز المؤسسي. وأن ترتيب درجة الموافقة على توافر أبعاد التميز المؤسسي بقطاع شمال سيناء الأزهرى حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما يأتي: - جاء البعد "تميز الاستراتيجية" بالمرتبة الأولى، وذلك من حيث درجة الموافقة على توافر فقراتها وأبعادها المختلفة بمتوسط حسابي نسبي (50.8%) من بين متوسطات استجابة عينة الدراسة. - جاء البعد "تميز الثقافة التنظيمية" بالمرتبة الثانية، وذلك من حيث درجة الموافقة على توافر فقراتها وأبعادها المختلفة بمتوسط حسابي نسبي (50.6%) من بين متوسطات استجابة عينة الدراسة. - جاء البعد "تميز الموارد البشرية" بالمرتبة الثالثة، وذلك من حيث درجة الموافقة على توافر فقراتها وأبعادها المختلفة بمتوسط حسابي نسبي (47.8%) من بين متوسطات استجابة عينة الدراسة. - جاءت البعد "التميز القيادي" بالمرتبة الرابعة، والاخيرة وذلك من حيث درجة الموافقة على توافر فقراتها وأبعادها المختلفة بمتوسط حسابي نسبي (47%) من بين متوسطات استجابة عينة الدراسة. ويرى الباحث ... أن البعد "تميز الاستراتيجية" جاء في المرتبة الأولى نتيجة توجه الدولة في الآونة الأخيرة إلى الاهتمام بالبعد الاستراتيجي وقد انعكس ذلك على آراء عينة العاملين مما جعل هذا البعد في هذه المرتبة. كما كان طبيعياً أن يأتي بعد "التميز القيادي" في المرتبة الاخيرة لغياب الدور الحقيقي للقادة وعدم إحساس العاملين بدور القادة.

جدول 14. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات "تميز الثقافة التنظيمية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية sig	الترتيب
1	تشجع المؤسسة عاملها على العمل بروح الفريق الواحد	2.30	0.847	46%	0.000	3
2	تساهم الإدارة العليا في رفع الروح المعنوية لدى العاملين	2.55	0.667	51%	0.000	2
3	تشجع الإدارة العليا العاملين على تقديم المبادرات والافكار الجديدة	2.70	0.556	54%	0.000	1
4	تؤمن الإدارة العليا بأن الثقافة نظام متغير يستجيب للمتغيرات	2.55	0.667	51%	0.000	*2
5	يحصل العاملون ذوو القدرات المتميزة على فرص حقيقية لتطوير مستقبلهم الوظيفي	2.55	0.667	51%	0.000	**2
جميع فقرات المجال معاً		2.53	0.681	50.6%	0.000	

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

جدول 15. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لجميع فقرات أبعاد التميز المؤسسي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية sig	الترتيب
1	التميز القيادي	2.35	0.886	47%	0.000	4
2	تميز الموارد البشرية	2.39	0.845	47.8%	0.000	3
3	تميز الاستراتيجية	2.54	0.723	50.8%	0.000	1
4	تميز الثقافة التنظيمية	2.53	0.681	50.6%	0.000	2
جميع فقرات المجال معاً		2.45	0.784	49%	0.000	

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

تحليل فقرات أبعاد إدارة الأزمات

تحليل فقرات مجال "قبل الأزمة"

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة، والنتائج موضحة في جدول 16. منه تبين أن هناك موافقة محدودة جداً على فقرات "الروابط" من قبل أفراد العينة بشكل عام، حيث تبين أن المتوسط الحسابي يساوي (2)، وانحراف معياري (0.945)، ووزن نسبي (68.33%)، وقيمة احتمالية (0.000)، وأن جميع فقرات المجال دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي هناك موافقة محدودة على جميع فقرات المجال. وقد حصلت الفقرة الثانية "تمتلك المؤسسة الخبرة الكافية التي تساعد على اكتشاف مؤشرات الأزمات" على أعلى درجة في هذا المجال بمتوسط حسابي (2.25)، وانحراف

معياري (0.943)، ووزن نسبي (75%)، وقيمة احتمالية (0.000)، ويعزو الباحث ... ذلك إلى أن سعى المؤسسة للتعامل المبكر مع الأزمات. بينما حصلت الفقرة الثالثة "تقوم المؤسسة باتخاذ التدابير الوقائية لمواجهة الأزمات المحتملة" على أقل درجة موافقة في هذا المجال بمتوسط حسابي أقل من المتوسط (1.9)، وانحراف معياري (0.944)، ووزن نسبي (63.33%)، وقيمة احتمالية (0.000) ويرى الباحث أن حصول هذه الفقرة على أقل ترتيب أمر طبيعي نتيجة بيئة العمل المعقدة والتوجه المتأخر للاهتمام بإدارة الأزمات.

تحليل فقرات مجال "ثناء الأزمة"

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة، والنتائج موضحة في جدول 17:

جدول 16. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات "قبل الأزمة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية sig	الترتيب
1	تقوم المؤسسة برصد كافة مؤشرات الأزمة	2.00	0.949	66.67%	0.000	2
2	تمتلك المؤسسة الخبرة الكافية التي تساعد على اكتشاف مؤشرات الأزمات	2.25	0.943	75%	0.000	1
3	تقوم المؤسسة باتخاذ التدابير الوقائية لمواجهة الأزمات المحتملة.	1.90	0.944	63.33%	0.000	3
	جميع فقرات المجال معاً	2	0.945	68.33%	0.000	

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

جدول 17. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات "أثناء الأزمة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية sig	الترتيب
1	تضع المؤسسة خطاً استراتيجياً لمواجهة الأزمة	1.81	0.979	60.33%	0.000	3
2	تحرص المؤسسة على تشكيل فريق من أصحاب الخبرات لإدارة الأزمة حين حدوثها.	2.20	0.868	73.33%	0.000	1
3	تتخذ المؤسسة استراتيجيات هادفة لحصر الأزمة.	1.91	0.994	63.67%	0.000	2
	جميع فقرات المجال معاً	1.97	0.947	65.67%	0.000	

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

نسبي (60.33%)، وقيمة احتمالية (0.000)، ويرى الباحث أن حصول هذه الفقرة على أقل ترتيب أمر طبيعي لوجود قصور في عملية التخطيط لمواجهة الأزمات.

تحليل فقرات مجال "بعد الأزمة"

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة، والنتائج موضحة في جدول 18. حيث تبين أن هناك عدم موافقة على أغلب فقرات "بعد الأزمة" من قبل أفراد العينة بشكل عام، حيث تبين أن المتوسط الحسابي يساوي (1.87) وهو أقل من المتوسط، وانحراف معياري (0.937)، ووزن نسبي (62.33%)، وقيمة احتمالية (0.000)، وأن جميع فقرات المجال دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي هناك عدم موافقة على جميع فقرات المجال. وقد حصلت الفقرة الثانية "تقوم المؤسسة بتقييم الخطط المستخدمة خلال الأزمة."

من جدول 17 تبين أن هناك عدم موافقة على أغلب فقرات "أثناء الأزمة" من قبل أفراد العينة بشكل عام، حيث تبين أن المتوسط الحسابي يساوي (1.97)، وهي أقل من المتوسط، وانحراف معياري (0.947)، ووزن نسبي (65.67%)، وقيمة احتمالية (0.000)، وأن جميع فقرات المجال دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي هناك عدم موافقة على جميع فقرات المجال. وقد حصلت الفقرة الثانية "تحرص المؤسسة على تشكيل فريق من أصحاب الخبرات لإدارة الأزمة حين حدوثها." على أعلى درجة موافقة في هذا المجال بمتوسط حسابي (2.2)، وانحراف معياري (0.868)، ووزن نسبي (73.33%)، وقيمة احتمالية (0.000) ويعزو الباحث ... ذلك إلى اهتمام الإدارة العليا ولو بشكل محدود لإدارة الأزمات. بينما حصلت الفقرة الأولى "تضع المؤسسة خطاً استراتيجياً لمواجهة الأزمة" على أقل درجة موافقة في هذا المجال بمتوسط حسابي (1.81)، وانحراف معياري (0.979)، ووزن

جدول 18. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات "بعد الأزمة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية sig	الترتيب
1	تتخذ المؤسسة العديد من الممارسات الإدارية التي تمكنها من استعادة توازنها بعد الأزمة .	1.80	0.930	60%	0.000	2
2	تقوم المؤسسة بتقييم الخطط المستخدمة خلال الأزمة	2.00	0.951	66.67%	0.000	1
3	تقوم المؤسسة بحفظ كافة المعلومات المتعلقة بالأزمة بهدف الاستفادة منها .	1.80	0.930	60%	0.000	*2
جميع فقرات المجال معاً		1.87	0.937	62.33%	0.000	

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

جاء بعد "بعد الأزمة" بالمرتبة الثالثة، وذلك من حيث درجة الموافقة على توافر فقراتها وأبعادها المختلفة بمتوسط حسابي نسبي (62.33%) من بين متوسطات استجابة عينة الدراسة. ويرى الباحث ... أن بعد " قبل الأزمة " أتى في المرتبة الأولى وهو يمثل الجانب الحماسي الذي يسبق أي مشروع ويكون الاهتمام به عادة غير مرتبط بالحماس بعد ذلك. كما كان طبيعياً أن يأتي بعد "بعد الأزمة" في المرتبة الثالثة والأخيرة وهو يمثل الجانب الملموس في الأزمة أو بمعنى أصح نتائج الأزمات.

اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

الفرضية الأساسية الأولى

لا توجد علاقة معنوية بين أبعاد التميز المؤسسي وإدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء. ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث بحساب معامل الارتباط لبيرون لتحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد القيادة الأخلاقية والترسيخ الوظيفي، ويوضح الجدول التالي التحليل الإحصائي للنتائج الخاصة بتلك العلاقة: يتضح من جدول 20 ما يلي:

وجود ارتباط معنوي طردي بين أبعاد التميز المؤسسي وإدارة الأزمات، عند مستوى معنوية 0.01، حيث يتضح من النتائج أن بُعد تميز الثقافة التنظيمية الأعلى ارتباطاً بمعامل ارتباط (0.671) مع بعد قبل الأزمة، وأن بعد التميز القيادي الأقل ارتباطاً بمعامل ارتباط (0.203) مع بعد الأزمة. وبناءً على النتائج الإحصائية السابقة يتضح وجود ارتباط معنوي طردي بين أبعاد التميز المؤسسي وإدارة الأزمات، الأمر الذي يعني رفض فرض عدم وقبول الفرض البديل بما يعنى: " توجد علاقة معنوية بين أبعاد التميز المؤسسي وإدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء.

على أعلى درجة موافقة في هذا المجال بمتوسط حسابي (2)، وانحراف معياري (0.950)، ووزن نسبي (66.67%)، وقيمة احتمالية (0.000). ويرى الباحث ... أن هذه النتيجة دالة على أن هناك اهتمام طفيف بعملية التقييم للخطط المستخدمة. بينما حصلت الفقرة الأولى "تتخذ المؤسسة العديد من الممارسات الإدارية التي تمكنها من استعادة توازنها بعد الأزمة." والفقرة الثالثة "تقوم المؤسسة بحفظ كافة المعلومات المتعلقة بالأزمة بهدف الاستفادة منها" على أقل درجة موافقة في هذا المجال بمتوسط حسابي (1.8)، وانحراف معياري (0.930)، ووزن نسبي (60%)، وقيمة احتمالية (0.000)، ويرى الباحث أن حصول هاتين الفقرتين على ترتيب منخفض أمر طبيعي جداً للوضع الملاحظ في الأزمات الأخيرة وتكرار الأزمات.

تحليل جميع فقرات إدارة الأزمات

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة، والنتائج موضحة في جدول 19. ومنه تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات إدارة الأزمات يساوي (1.97)، وانحراف معياري (0.943)، ووزن نسبي (65.44%)، وقيمة احتمالية (0.000) وأن جميع الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات أبعاد إدارة الأزمات بشكل عام. وأن ترتيب درجة الموافقة على توافر أبعاد إدارة الأزمات بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما يأتي: - جاء بعد "قبل الأزمة" بالمرتبة الأولى، وذلك من حيث درجة الموافقة على توافر فقراتها وأبعادها المختلفة بمتوسط حسابي نسبي (68.33%) من بين متوسطات استجابة عينة الدراسة. - جاء بعد "أثناء الأزمة" بالمرتبة الثانية، وذلك من حيث درجة الموافقة على توافر فقراتها وأبعادها المختلفة بمتوسط حسابي نسبي (65.67%) من بين متوسطات استجابة عينة الدراسة.

جدول 19. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لجميع فقرات إدارة الأزمات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	القيمة الاحتمالية sig	الترتيب
1	قبل الأزمة	2.05	0.945	%68.33	0.000	1
2	اثناء الأزمة	1.97	0.947	%65.67	0.000	2
3	بعد الأزمة	1.87	0.937	%62.33	0.000	3
جميع فقرات المجال معاً						
		1.97	0.943	%65.44	0.000	

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

جدول 20. معاملات الارتباط لبيرسون بين أبعاد التميز المؤسسي وإدارة الأزمات

أبعاد إدارة الأزمات			متغيرات الدراسة	أبعاد التميز المؤسسي
بعد الأزمة	اثناء الأزمة	قبل الأزمة		
0.203	0.285	0.261	التميز القيادي	
0.000	0.000	0.000	SIG.	
0.309	0.382	0.616	تميز الموارد البشرية	
0.000	0.000	0.000	SIG.	
0.206	0.210	0.285	تميز الاستراتيجية	
0.000	0.000	0.000	SIG.	
0.310	0.367	0.671	تميز الثقافة التنظيمية	
0.000	0.000	0.000	SIG	

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

الفرضية الأساسية الثانية

تميز الثقافة التنظيمية) أثناء الأزمة من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء.

- لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التميز المؤسسي (التميز القيادي، تميز الموارد البشرية، تميز الاستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية) بعد الأزمة من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء.

اختبار الفرض الفرعي (1) والذي ينص على أنه: لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التميز المؤسسي (التميز القيادي، تميز الموارد البشرية، تميز الاستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية) قبل الأزمة من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء.

لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التميز المؤسسي على إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التميز المؤسسي (التميز القيادي، تميز الموارد البشرية، تميز الاستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية) قبل الأزمة من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء.

- لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التميز المؤسسي (التميز القيادي، تميز الموارد البشرية، تميز الاستراتيجية،

جدول 21. معاملات الانحدار الخاصة بتأثير التميز القيادي قبل الأزمة

Sig.	T	Standardized	Unstandardized	Dependent Variable	Model
		coefficients	coefficients		
		Beta	Std. Error	B	
0.000	7.317		0.526	3.849	قبل الأزمة
0.000	4.551	0.261	0.043	0.196	التميز القيادي

قيمة F المحسوبة = 20.714 sig. = 0.000 معامل التحديد (R²) = 0.068 **معنوية عند 0.01 المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

الثقافة التنظيمية) يساهم في تفسير (45%) من التغيير الذي يحدث في البعد (قبل الأزمة)، وترجع باقي النسبة إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج.

ومن النتائج السابقة يتضح ثبوت خطأ الفرض الفرعي (1)، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث يمكن القول بأنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التميز المؤسسي (التميز القيادي، تميز الموارد البشرية، تميز الاستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية) قبل الأزمة من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء.

اختبار الفرض الفرعي (2) والذي ينص على أنه: لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التميز المؤسسي (التميز القيادي، تميز الموارد البشرية، تميز الاستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية) أثناء الأزمة من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء.

ويتضح من جدول 25 ما يلي: ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (23.894) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ومن خلال قيمة t و sig(P-value)، يتضح معنوية معامل الانحدار، كما يتضح معنوية الحد الثابت، وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.108)، مما يدل على أن التغيرات في بُعد (التميز القيادي) تساهم في تفسير (10.8%) من التغيير الذي يحدث في البعد (أثناء الأزمة)، وترجع باقي النسبة إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج.

ويتضح من جدول 26: ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (48.288) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ومن خلال قيمة t و sig(P-value)، يتضح معنوية معامل الانحدار، كما يتضح معنوية الحد الثابت، وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.146). مما يدل على أن التغيرات في بُعد (تميز الموارد البشرية) تساهم في تفسير (14.6%) من التغيير الذي يحدث في البعد (أثناء الأزمة)، وترجع باقي النسبة إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج.

ويتضح من جدول 21 ما يلي: ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (20.714) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ومن خلال قيمة t و sig(P-value)، يتضح معنوية معامل الانحدار، كما يتضح معنوية الحد الثابت، وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.068)، مما يدل على أن التغيرات في بُعد (التميز القيادي) يساهم في تفسير (6.8%) من التغيير الذي يحدث في البعد (قبل الأزمة)، وترجع باقي النسبة إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج.

ويتضح من جدول 22 ما يلي: ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (172.803) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ومن خلال قيمة t و sig(P-value)، يتضح معنوية معامل الانحدار، كما يتضح معنوية الحد الثابت، وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.379)، مما يدل على أن التغيرات في بُعد (تميز الموارد البشرية) تساهم في تفسير (37.9%) من التغيير الذي يحدث قبل الأزمة، وترجع باقي النسبة إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج.

ويتضح من جدول 23 ما يلي: ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (24.992) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ومن خلال قيمة t و sig(P-value)، يتضح معنوية معامل الانحدار، كما يتضح معنوية الحد الثابت، وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.081)، مما يدل على أن التغيرات في بُعد (تميز الاستراتيجية) يساهم في تفسير (8.1%) من التغيير الذي يحدث في البعد (قبل الأزمة)، وترجع باقي النسبة إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج.

ويتضح جدول 24 ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (231.427) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ومن خلال قيمة t و sig(P-value)، يتضح معنوية معامل الانحدار، كما يتضح معنوية الحد الثابت، وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.450)، مما يدل على أن التغيرات في بُعد (تميز

جدول 22. معاملات الانحدار الخاصة بتأثير تميز الموارد البشرية قبل الأزمة

Sig.	T	Standardized	Unstandardized		Dependent Variable	Model
		coefficients	Std. Error	B		
		Beta				
0.000	3,483		0.385	1.340	قبل الأزمة	Constant
0.000	13,145	0,616	0.031	0.403		تميز الموارد البشرية
قيمة F المحسوبة = 172.803 = sig. 0.000 معامل التحديد (R ²) = 0.379 ** معنوية عند 0.01						
المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.						

جدول 23. معاملات الانحدار الخاصة بتأثير تميز الاستراتيجية قبل الأزمة

Sig.	T	Standardized	Unstandardized		Dependent Variable	Model
		coefficients	Std. Error	B		
		Beta				
0.000	5.556		0.591	3.284	قبل الأزمة	Constant
0.000	4.999	0.285	0.045	0.0226		تميز الاستراتيجية
قيمة F المحسوبة = 24.992 = sig. 0.000 معامل التحديد (R ²) = 0.081 ** معنوية عند 0.01						
المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.						

جدول 24. معاملات الانحدار الخاصة بتأثير تميز الثقافة التنظيمية قبل الأزمة

Sig.	T	Standardized	Unstandardized		Dependent Variable	Model
		coefficients	Std. Error	B		
		Beta				
0.000	1.978-		0.480	-0.949	الروابط	Constant
0.000	15.213	0.761	0.037	0.560		مشاركة السلطة
قيمة F المحسوبة = 231.427 = sig. 0.000 معامل التحديد (R ²) = 0.450 ** معنوية عند 0.01						
المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.						

جدول 25. معاملات الانحدار الخاصة بتأثير التميز القيادي اثناء الأزمة

Sig.	T	Standardized	Unstandardized		Dependent Variable	Model
		coefficients	Std. Error	B		
		Beta				
0.000	4.125		0.545	2.741	أثناء الأزمة	Constant
0.000	5.254	0.372	0.045	0.236		التميز القيادي
قيمة F المحسوبة = 23.894 = sig. 0.000 معامل التحديد (R ²) = 0.108 ** معنوية عند 0.01						
المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.						

جدول 26. معاملات الانحدار الخاصة بتأثير تميز الموارد البشرية أثناء الأزمة

Sig.	T	Standardized	Unstandardized		Dependent Variable	Model
		Coefficients	Coefficients	B		
		Beta				
0.000	6.488		0.452	2.932	أثناء الأزمة	Constant
0.000	6.949	0.382	0.036	0.250		تميز الموارد البشرية
		معامل التحديد (R ²) = 0.146		0.000 = sig.		قيمة F المحسوبة = 48.288
المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.						

جدول 27. معاملات الانحدار الخاصة بتأثير تميز الاستراتيجية أثناء الأزمة

Sig.	T	Standardized	Unstandardized		Dependent Variable	Model
		Coefficients	Coefficients	B		
		Beta				
0.000	7.987		0.614	4.015	أثناء الأزمة	Constant
0.000	1.698	0.130	0.047	0.150		تميز الاستراتيجية
		معامل التحديد (R ²) = 0.030		0.000 = sig.		قيمة F المحسوبة = 15.781
المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.						

إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التميز المؤسسي (التميز القيادي، تميز الموارد البشرية، تميز الاستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية) أثناء الأزمة من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء.

اختبار الفرض الفرعي (3) والذي ينص على أنه: لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التميز المؤسسي (التميز القيادي، تميز الموارد البشرية، تميز الاستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية) بعد الأزمة من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء.

ويتضح من جدول 29 ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (18.112) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ومن خلال قيمة t و sig(P-value)، يتضح معنوية معامل الانحدار، كما يتضح معنوية الحد الثابت، وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.045)، مما يدل على أن التغيرات في بُعد (التميز القيادي) تساهم في تفسير (4.5%) من التغيير الذي يحدث في البعد (بعد الأزمة)، وترجع باقي النسبة إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج.

ويتضح من جدول 27 ما يلي: ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (15.781) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ومن خلال قيمة t و sig(P-value)، يتضح معنوية معامل الانحدار، كما يتضح معنوية الحد الثابت، وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.030)، مما يدل على أن التغيرات في بُعد (تميز الاستراتيجية) تساهم في تفسير (3%) من التغيير الذي يحدث في البعد (أثناء الأزمة)، وترجع باقي النسبة إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج.

ويتضح من جدول 28 ما يلي: ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (44.094) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ومن خلال قيمة t و sig(P-value)، يتضح معنوية معامل الانحدار، كما يتضح معنوية الحد الثابت، وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.135)، مما يدل على أن التغيرات في بُعد (تميز الثقافة التنظيمية) يساهم في تفسير (13.5%) من التغيير الذي يحدث في البعد (أثناء الأزمة)، وترجع باقي النسبة إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج. ومن النتائج السابقة يتضح ثبوت خطأ الفرض الفرعي (2)، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض العدم وقبول الفرض البديل، حيث يمكن القول بأنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة

جدول 28. معاملات الانحدار الخاصة بتأثير تميز الثقافة التنظيمية اثناء الأزمة

Sig.	T	Standardized	Unstandardized		Dependent Variable	Model
		coefficients	Std. Error	B		
		Beta				
0.000	3.363		0.603	2.027	اثناء الأزمة	Constant
0.000	6.640	0.367	0.046	0.307		تميز الثقافة التنظيمية
		0.01** معنوية عند	معامل التحديد (R ²) = 0.135		0.000 = sig.	F المحسوبة = 44.094

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

جدول 29. معاملات الانحدار الخاصة بتأثير التميز القيادي بعد الأزمة

Sig.	T	Standardized	Unstandardized		Dependent Variable	Model
		coefficients	Std. Error	B		
		Beta				
0.000	4.191		0.570	2.051	بعد الأزمة	Constant
0.000	5.254	0.201	0.047	0.056		التميز القيادي
		0.01** معنوية عند	معامل التحديد (R ²) = 0.045		0.000 = sig.	F المحسوبة = 18.112

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي

وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ومن خلال قيمة t و sig(P-value)، يتضح معنوية معامل الانحدار، كما يتضح معنوية الحد الثابت، وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.096)، مما يدل على أن التغيرات في بُعد (مشاركة السلطة) تساهم في تفسير (9.6%) من التغيير الذي يحدث في البعد (التضحية)، وترجع باقي النسبة إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج. ومن النتائج السابقة يتضح ثبوت خطأ الفرض الفرعي (3)، وبناءً على ذلك فإنه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث يمكن القول بأنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لأبعاد التميز المؤسسي (التميز القيادي، تميز الموارد البشرية، تميز الاستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية بعد الأزمة من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء. وبناءً على النتائج الإحصائية السابقة يتضح ثبوت خطأ الفروض الفرعية وعليه تكون النتيجة هي: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لأبعاد التميز المؤسسي على إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء.

ويتضح من جدول 30 ما يلي: ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (29.838) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ومن خلال قيمة t و sig(P-value)، يتضح معنوية معامل الانحدار، كما يتضح معنوية الحد الثابت، وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.095)، مما يدل على أن التغيرات في بُعد (تميز الموارد البشرية) تساهم في تفسير (9.5%) من التغيير الذي يحدث في البعد (بعد الأزمة)، وترجع باقي النسبة إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج.

ويتضح من جدول 31 أنه ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (11.091) وهي معنوية عند مستوى معنوية (0.01)، ومن خلال قيمة t و sig(P-value)، يتضح معنوية معامل الانحدار، كما يتضح معنوية الحد الثابت، وبلغت قيمة معامل التحديد R² (0.029)، مما يدل على أن التغيرات في بُعد (تميز الاستراتيجية) تساهم في تفسير (2.9%) من التغيير الذي يحدث في البعد (بعد الأزمة)، وترجع باقي النسبة إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج.

ويتضح من جدول 32 ما يلي: ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (30.029)

جدول 30. معاملات الانحدار الخاصة بتأثير تميز الموارد البشرية بعد الأزمة

Sig.	T	Standardized	Unstandardized		Dependent Variable	Model
		coefficients	coefficients	B		
		Beta				
0.000	6.319		0.486	3.072	بعد الأزمة	Constant
0.000	5.462	0.309	0.039	0.212		تميز الموارد البشرية

قيمة F المحسوبة = 29.838 sig. = 0.000 معامل التحديد $(R^2) = 0.095$ **معنوية عند 0.01
المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

جدول 31. معاملات الانحدار الخاصة بتأثير تميز الاستراتيجية بعد الأزمة

Sig.	T	Standardized	Unstandardized		Dependent Variable	Model
		coefficients	coefficients	B		
		Beta				
0.000	8.077		0.620	5.301	بعد الأزمة	Constant
0.000	3.291	0.130	0.049	0.117		تميز الاستراتيجية

قيمة F المحسوبة = 11.091 sig. = 0.000 معامل التحديد $(R^2) = 0.029$ **معنوية عند 0.01
المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

جدول 32. معاملات الانحدار الخاصة بتأثير تميز الثقافة التنظيمية بعد الأزمة

Sig.	T	Standardized	Unstandardized		Dependent Variable	Model
		coefficients	coefficients	B		
		Beta				
0.000	3.363		0.644	2.166	بعد الأزمة	Constant
0.000	5.480	0.310	0.049	0.271		تميز الثقافة التنظيمية

قيمة F المحسوبة = 30.029 sig. = 0.000 معامل التحديد $(R^2) = 0.096$ **معنوية عند 0.01
المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

التوصيات

والتوصيات وآلية تنفيذها

م النتيجة	التوصية وآلية تنفيذها
1 يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتميز القيادي على إدارة الأزمات بأبعادها (قبل الأزمة، اثناء الأزمة، بعد الأزمة).	-ضرورة إعادة تأهيل القيادات من خلال برامج تدريبية متخصصة في الأزمات. -العمل على خلق صف ثان من القادة بتفعيل بعض المهارات التي لدى العاملين وكذلك العمل على تمكين القادة الجدد بالتفويض والمشاركة في اتخاذ القرار.
2 يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتمييز الموارد البشرية على إدارة الأزمات بأبعادها (قبل الأزمة، اثناء الأزمة، بعد الأزمة).	-إشعار العاملين بالعدالة وعدم التمييز وأن تسود روح الحب والاحترام بين المدير ومروسيه، والعدل في توزيع الحوافز والأجور الإضافية. -وضع نظام عادل وواضح للترقي يبنى على أساس الكفاءة والخبرة. -تصميم نظم رقابية واضحة وقابلة للتطبيق تعمل على اكتشاف الأخطاء ومعالجتها، ولا يكون شغلها الشاغل تصيد الأخطاء والمعاقبة عليها.
3 يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتمييز الاستراتيجية على إدارة الأزمات بأبعادها (قبل الأزمة، اثناء الأزمة، بعد الأزمة).	-مشاركة العاملين بفاعلية في وضع التوجهات الاستراتيجية للقطاع حتى تكون هدفاً يسعى العاملين لتحقيقه، والعرض والتوضيح المستمر لهذه التوجهات لجميع فئات العاملين حتى يكونوا على دراية تامة بما يريده القطاع منهم عن طريق التدريب والتطوير والمؤتمرات والمعسكرات والاجتماعات الدورية.
4 يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتمييز الثقافة التنظيمية على إدارة الأزمات بأبعادها (قبل الأزمة، اثناء الأزمة، بعد الأزمة).	-العمل على تعزيز مفهوم فريق العمل والمشاركة من خلال الاجراءات وآليات العمل المتبعة، مما يزيد من قوة العلاقة بين العاملين والمشاركة في إنجاز الاعمال -العمل على تمكين العاملين بمنح بعض السلطات والمشاركة في اتخاذ القرارات، والاعتماد على اسلوب التدوير الوظيفي لزيادة الابداع والابتكار.

المراجع

شحاته، أحمد محمود أحمد (2021a). إدارة التميز المؤسسي في الجامعات المصرية وفق النموذج الأوربي للتميز EFQM، دراسة ميدانية بجامعة الإسكندرية، كلية التربية، جامعة الإسكندرية، مصر.

موسى، نهال (2016). التوظيف وعلاقته بالتميز المؤسسي: دراسة ميدانية على المنظمات الأهلية غير الحكومية بقطاع غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، فلسطين.

Bani, S.D. (2020). The effect of talent management on organizational excellence: A Case Study of the Jordanian Manaseer Group, Fac. Econ. and Admin. Sci., Yarmouk Univ., Jordan.

Bundy, J., M. Pfarrer and W. Coombs (2016). Crises and Crisis Management: Integration, Interpretation, and Research Development. J. Manag., 43(6): 1-32.

المري، خالد حمد فلاح (2020). رأس المال البشري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تحليلية لأراء عينة من المدراء العاملين في مؤسسة الرعاية الصحية الأولية القطرية، كلية الأعمال، جامعة عمان الأهلية، الأردن.

المليجي، رضا إبراهيم (2012). إدارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.

حمدي، خالد وليد (2018). أثر القيادة الإبداعية في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.

شحاته، ياسر السيد علي محمد (2021b). أثر التغيير التنظيمي في التميز المؤسسي: تحليل الدور الوسيط لاستراتيجية التدريب والتنمية، دراسة تطبيقية مقارنة على البنوك التجارية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط.

المخلص العربي

دور التميز المؤسسي في إدارة الأزمات بالتطبيق على قطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء

أيمن على علوان¹، أحمد عبد الرحمن الشريف²، السيد علي أبو فرحة³

1. قسم العلوم الإدارية والقانونية والاقتصادية البيئية، معهد الدراسات البيئية، مصر.
2. قسم العلوم والصحة الرياضية، كلية التربية الرياضية، جامعة العريش، مصر.
3. قسم العلوم السياسية والإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة بني سويف، مصر.

يستهدف البحث التعرف على أثر التميز المؤسسي على إدارة الأزمات بالتطبيق على العاملين بمنطقة العريش الأزهرية، في محاولة لوضع تصور واضح لتلك العلاقة والعمل على تفعيل التميز المؤسسي باعتبار أنها من أهم الموارد والمدخلات الأساسية في إدارة الأزمات. وكانت مشكلة الدراسة تتمحور حول انخفاض مستويات إدارة الأزمات. وتوصلت الدراسة إلى أن النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية الأولى توجد علاقة معنوية بين أبعاد التميز المؤسسي وإدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء. وأن معامل الارتباط يساوي (0,356) لجميع أبعاد التميز المؤسسي وإدارة الأزمات، وهذا يدل على وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية، كما كانت النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية الثانية يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأبعاد التميز المؤسسي على إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين بقطاع الأزهر الشريف بمحافظة شمال سيناء. التغيرات في أبعاد التميز المؤسسي مجتمعة تساهم في تفسير (12,6%) من التغيير الذي يحدث في أبعاد إدارة الأزمات مجتمعة، وترجع باقي النسبة إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج.

الكلمات الاسترشادية: إدارة الأزمات، التميز المؤسسي، القطاع الأزهرى، محافظة شمال سيناء.

REVIEWERS:**Dr. Yasser Samra**

Dept. Business, Fac. Commerce, Damietta Univ., Egypt.

| yasser.samra69@gmail.com

Dr. Mohamed Boghdady

Dept. Agric. Econ., Fac. Agric., Suez Canal Univ., Egypt.

| mboghd@agr.suez.edu.eg

