جامعة الخليل
كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

رسالة ماجستير بعنوان:

"رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا محافظة الخليل أنموذجاً"

The Economic Sectors Satisfaction with The Palestinian Governments Management of the Corona Crisis: Hebron Governorate as a model.

إعداد الطالبة:
منال يوسف الجعبري

إشراف:
د. حسين خليل عبد القادر

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة من كلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل– فلسطين

1443م/2022م

إجازة الرسالة

"رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا محافظة الخليل أنموذجاً"

The Economic Sectors Satisfaction with The Palestinian Governments Management of the Corona Crisis: Hebron Governorate as a model.

إعداد:

منال يوسف جعبري

إشراف:

د.حسين عبد القادر

نوقشت هذه الرسالة يوم الأحد بتاريخ 2022/11/13 وأجيزت من أعضاء لجنة المناقشة:

أعضاء لجنة المناقشة:		التوقيع:
1. د. حسين عبد القادر	مشرفاً ورئيساً	.....
2. أ.د. سمير أبو زنيد	ممتحناً داخلياً	.....
3. أ.د. سمير حزبون	ممتحناً خارجياً	.....

2022م

الإهداء

اهدي هذا الإنجاز المتواضع...

إلى كل من ساعدني ووقف بجانبي

إلى من تقع الجنة تحت أقدامها، **أمي الحنون**

إلى من أرفع رأسي افتخاراً به، **أبي الغالي**

إلى من يؤنسن وحدتي ويملأن حياتي، **أخواتي**

إلى السند الذي لا يميل، **أخي**

إلى أصدقاء هذا الدرب، **زملائي وزميلاتي**

إلى من أرشدني للصواب ووجهني، **الدكتور حسين عبد القادر**

إلى جامعتي الأم، **جامعة الخليل**

الشكر والتقدير

الحمد الله الذي قال في كتابه " اقْرَأْ "، الحمد الله الذي قال: "هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ والَّذِينَ لا يَعْلَمُونَ". صدق الله العظيم.

والصلاة والسلام على رسول الله الذي قال: "إِنَّ الْمَلائِكَةَ لَتَضَعُ أَجْنِحَتَهَا لِطَالِبِ الْعِلْمِ رِضًا بِمَا يَصْنَعُ". صدق رسول الله.

أتوجه بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الدكتور حسين عبد القادر حفظة الله، لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة.

كما وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أعضاء لجنة المناقشة والتحكيم لما أبدوه من إرشادات وملاحظات قيمة.

والشكر موصول إلى جامعتي جامعة الخليل التي احتضنتني طوال سنوات دراستي.

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
إجازة الرسالة وقرار لنة المناقشة	أ
الإهداء	ب
الشكر والتقدير	ت
قائمة المحتويات	ث
قائمة الجداول	ح
قائمة الملاحق	خ
الملخص باللغة العربية	د
الملخص باللغة الإنجليزية	ر
الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها	-
المقدمة	2
مشكلة الدراسة	4
أهداف الدراسة	5
أهمية الدراسة	6
فرضيات الدراسة	6
متغيرات الدراسة	7
حدود الدراسة ومحدداتها	7
صعوبات الدراسة	7
مصطلحات الدراسة	7
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	-
الإطار النظري	11
تمهيد	11
المبحث الأول: القطاع الاقتصادي في فلسطين	12
المبحث الثاني: إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا	17
المبحث الثالث: الصعوبات والتحديات الاقتصادية التي واجهة دولة فلسطين	37

خلال أزمة كورونا	
الدراسات السابقة	40
الدراسات السابقة باللغة العربية	40
الدراسات السابقة باللغة الإنجليزية	44
تعقيب على الدراسات السابقة	46
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	-
تمهيد	49
منهجية الدراسة	49
مجتمع الدراسة	49
عينة الدراسة	50
أداة الدراسة	51
ثبات الأداة	52
صدق الأداة	53
خطوات تطبيق الدراسة	55
متغيرات الدراسة	55
المعالجة الإحصائية	56
مفتاح التصحيح	56
الفصل الرابع: نتائج الدراسة	-
تحليل النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة	59
تحليل النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة	65
الفصل الخامس: نتائج الدراسة ومناقشتها وتوصياتها ومقترحاتها	-
تفسير نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها	74
مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة	78
ملخص النتائج	80
التوصيات	81
المصادر والمراجع	84
الملاحق	88

قائمة الجداول

رقم	موضوع الجدول	الصفحة
1	أداء القطاع الاقتصادي في فلسطين خلال (2019-2021)	12
2	نسبة تراجع الأنشطة الاقتصادية عام 2020 مقارنة بعام 2019	14
3	نسبة توزيع المساعدات على الفئات المستهدفة خلال أزمة كورونا	33
1.3	خصائص عينة الدراسة	50
2.3	معاملات الثبات لمجالات الدراسة	52
3.3	معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والدرجة الكلية.	53
4.3	مفتاح التصحيح الخماسي	57
1.4	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى رضا القطاع الاقتصادي من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل.	59
2.4	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات واقع إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل.	61
3.4	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات واقع الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.	63
4.4	معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا ورضا القطاع الاقتصادي من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.	65
5.4	معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا والصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا	66

	من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.	
6.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي(One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة العمرية.	67
7.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي(One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.	69
8.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لنتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent Samples T Test) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل تعزى لمتغير عدد الدورات في مجال إدارة الأزمات.	70
9.4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في إجابات افراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل تعزى لمتغير قطاع العمل.	72

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	الاستبانة بصورتها الأولية	89
2	قائمة بأسماء المحكمين	98
3	الاستبانة بصورتها النهائية	99

"رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا محافظة الخليل أنموذجاً"

إعداد: منال يوسف جعبري

بإشراف: حسين عبد القادر

2022/2021

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى استعراض درجة رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا، وتوضيح السياسات والأساليب المتبعة في إدارة الأزمة والكشف عن أهم المعوقات التي واجهة القطاع الاقتصادي. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في تصميم أداة الدراسة وهي الاستبانة وتوزيعها على عينة الدراسة المكونة من **أعضاء الهيئة العامة لملتقى رجال الأعمال الفلسطيني في محافظة الخليل**، والبالغ عددهم (239) خلال العام (2022). وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من نتائج أهمها: أن درجة رضا القطاع الاقتصادي جاءت بتقدير متوسط. في حين أظهرت النتائج أن واقع إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا جاء بتقدير متوسط. كما أظهرت أن واقع الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال أزمة كورونا جاء بتقدير مرتفع.

كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية مرتفعة بين رضا القطاع الاقتصادي وإدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا، ووجود علاقة سلبية منخفضة بين إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا والصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي من وجهة نظر أعضاء الهيئة العامة لملتقى رجال الأعمال الفلسطيني في محافظة الخليل. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر أعضاء الهيئة العامة لملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد الدورات في مجال إدارة الأزمات، قطاع العمل).

وبناء على النتائج أوصت الدراسة بضرورة تعزيز مفهوم إدارة الأزمات لدى القيادات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية من خلال توفير برامج تدريبية مختصة بإدارة الأزمات، وضرورة الاهتمام بوضع خطط مسبقة (سيناريوهات) خاصة بإدارة الأزمات واتباع الأسس العلمية والعملية المناسبة للوضع الفلسطيني. وضرورة المطالبة بزيادة الدعم الحكومي للقطاع الاقتصادي، الاهتمام بالمشاركة ما بين الحكومة والمؤسسات الأهلية والقطاع الخاص من خلال استطلاع الرأي والمقابلات ومناقشة أصحاب رؤوس الأموال مع من هم مختصون في مجال إدارة الازمات، على المؤسسات الحكومية أن تهتم بتحقيق رضا القطاع الاقتصادي نظرا لأهميته لأسباب عديدة، وضرورة قياسه والاستفادة من نتائجه كنوع من التغذية الراجعة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات، أزمة كورونا، القطاع الاقتصادي، ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني.

Abstract:

The study aimed to survey the reality of the economic sector's satisfaction with the Palestinian government's management of the Corona crisis, to clarify the policies and methods used in managing the crisis, and to reveal the most important limitation that facing the economic sector. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical method was relied on by designing a questionnaire and distributing it to the study sample consisting of the General Authority of 239 Palestinian Businessmen Forum in Hebron Governorate during the year (2022). The most important results of the study: the level of the satisfaction of the economic sector was average and the reality of the Palestinian government's management of the Corona crisis was also average. While the difficulties and challenges facing the economic sector during the Corona crisis were high.

The results also indicated that there was a positive relationship between the satisfaction of the economic sector and the Palestinian government's management of the Corona crisis, whereas there was a negative relationship between the Palestinian government's management of the Corona crisis and the difficulties and challenges facing the economic sector from the point of view of the Palestinian Businessmen Forum in Hebron Governorate. The results also showed that there were no statistically significant differences about the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in the answers of the sample members about the satisfaction of the economic sector with the Palestinian government's management of the Corona crisis from the point of view of the Palestinian Businessmen Forum in Hebron

Governorate due to the variables (age group, academic qualification, Number courses in the field of crisis management, the labor sector).

Based on the results, the study recommended the require to support and strengthen the concept of crisis management among leaders in Palestinian government institutions by providing training programs specialized in crisis management, the necessity of attention to developing advance plans (scenarios) for crisis management in addition following the appropriate scientific and practical foundations for the Palestinian situation. It is also necessary to demand an increase in government support for the economic sector and attention to participation between the government, NGOs and the private sector through opinion polls, interviews, and discussions of capital owners with those who are specialists in the field of crisis management. On the other hand, Government institutions should be concerned with achieving the satisfaction of the economic sector due to its importance for many reasons, and the necessity of measuring it and benefiting from its results as a kind of feedback.

Keywords: crisis management, corona crisis, economic sector, Palestinian businessmen forum.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

مشكلة الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

فرضيات الدراسة

متغيرات الدراسة

حدود الدراسة

صعوبات الدراسة

مصطلحات الدراسة

1.1 مقدمة:

مع التطور السريع لمجريات الحياة، وتسارع المجالات والأحداث أصبح حدوث أزمة أو كارثة شيئاً وارداً ومتوقعاً في كثير من الأحيان. ولذلك يجب على المنظمات الاستعداد لمواجهة أي تهديد محيط بها من خلال وضع الخطط والسيناريوهات المسبقة. والعلم الحديث يركز دائماً على وجود فريق لإدارة الأزمات في داخل المنظمة لدوره الكبير في التنبؤ بالأزمات ومحاولة عدم حدوثها، أو الحد من انتشارها.

وتسمى ردة الفعل التي تبديها المنظمة في حال حدوث أزمة ب "إدارة الأزمات"، وهي قيام فريق مختص بإدارة الأزمة باستخدام خبراتهم ومهاراتهم لتحديد الإجراءات اللازمة لكي يتم الحد من الخسائر إلى أدنى مستوى، بالإضافة إلى رفع مستوى الكفاءة ورفع قدرة النظام في المنظمة على صنع القرارات لمكافحة الأزمة. (عضيبات، 2020)

وظهرت ردة الفعل الاستراتيجية مؤخراً عند وقوع أزمة كورونا، حيث وضعت جائحة كورونا دول العالم في وضع صعب جداً من الناحية الصحية والاقتصادية وغيرها من النواحي الحياتية التي تأثرت، حيث أن توقف النشاط الاقتصادي وتبني معظم الدول سياسة الاغلاق الكامل في مواجهة الفيروس أثر بشكل مباشر على الاقتصاد، وهو ما أضطر الدول إلى فرض سياسات تداخلية لدعم القطاعات الاجتماعية الأكثر تضررا من الجائحة على نحو يخالف توجهات الاقتصاد الحر. (أبو كريم، 2020، ص6)

حيث أطلقت منظمة الصحة العالمية أسم كوفيد -19 على الفيروس المسبب لمرض الالتهاب الرئوي الحاد والذي أعلنته منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية.

ومنذ بداية جائحة كورونا عملت الحكومات على إدارة الأزمة من خلال استراتيجية واجراءات احترازية ووقائية مبكرة وحازمة لمواجهة الفيروس والحد من انتشاره والمحافظة على صحة المواطنين وأرواحهم، وتمثل ذلك في اغلاق الحدود، وفرض التباعد الاجتماعي، وحظر التجمعات وغيرها من الإجراءات الأخرى. (غانم ،2021، ص2)

ويعتبر الاقتصاد من أكثر القطاعات التي تأثرت بتفشي فيروس كورونا وقد لعب دوراً كبيراً في حياة المجتمعات في العالم ككل، وفي فلسطين خاصة، حيث أن حدوث أزمة اقتصادية أحدث فزعاً دولياً، ومن هنا جاء دور الدول في إدارة هذه الأزمة ومحاولة السيطرة عليها من خلال سياساتها وأساليبها المختلفة للحفاظ على الاستقرار السياسي والاقتصادي والصحي قدر المستطاع.

حيث أدى وقوع أزمة كورونا إلى تراجع مفاجئ في الأنشطة الاقتصادية والضغط على الموارد المالية في فلسطين، حيث استمر تراجع الاقتصاد مع استمرار الأزمة وحدتها في بدايتها، حتى قبل وقوع الأزمة كان أكثر ربع الفلسطينيين يعيشون تحت خط الفقر مما تسبب بتحديات حاسمة تواجه الاقتصاد الفلسطيني. ومع وقوع أزمة كورونا الصحية تم توقع ارتفاع نسبة الأسر الفقيرة إلى 30% في الضفة الغربية وإلى 63% في قطاع غزة. بالإضافة إلى أن معدل البطالة لدى الشباب في ازدياد كبير كما هو وارد في تقرير المراقبة الاقتصادية للبنك الدولي لعام 2020. (البنك الدولي، 2020)

مع بداية عام 2021 بدأ الاقتصاد الفلسطيني بالتعافي تدريجياً، حيث سجل الاقتصاد الفلسطيني ارتفاعاً نسبته 6.7% خلال عام 2021، وارتفاع معظم الأنشطة الاقتصادية في القيمة المضافة مما أدى إلى ارتفاع في نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 4.1%. ذلك بعد التراجع الحاد عام 2020 في قيمة الناتج المحلي الإجمالي ونسبته 11.5% مقارنة بعام 2019، حيث تراجع في الضفة الغربية بنسبه 11.3% وتراجع في قطاع غزة بنسبة 12.3%، وانخفاض نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي بنسبه 13.4% في الضفة الغربية، و14.8% في قطاع غزة. ويعزى ذلك كله إلى أثر أزمة كورونا على الاقتصاد الفلسطيني. (جهاز الإحصاء الفلسطيني، 2021)

وستُسلط الدراسة الضوء على كيفية إدارة أزمة كورونا من قبل الحكومة الفلسطينية من خلال السياسات والإجراءات التي قامت بها وأثرت بشكل مباشر أو غير مباشر على القطاع الاقتصادي، ومعرفة واقع رضا القطاع الاقتصادي عن إدارتها لهذه الفترة الاقتصادية الصعبة، وكيف تم مواجهة التطورات غير المتوقعة والظروف المعاكسة.

2.1 مشكلة الدراسة:

يعد حدوث أزمة من أهم الأحداث التي تؤثر على المنظمات بشكل مباشر، إذ أن الأزمات والكوارث تحدث بشكل مفاجئ غير متوقع للمنظمة وتسبب صدمات إدارية من حيث صنع القرار والقدرة على ضبط العمل والأداء.

كما أصبح من الضرورة أن تهتم الإدارات بموضوع الأزمات وقدرتها على التنبؤ المسبق لها وذلك عن طريق إدارة الأزمات التي يكمن جوهرها في خلق النجاح من وسط المخاطر من خلال عملية شاملة مخطط لها تتضمن مراحل وخطوات ما قبل الأزمة وأثناء وبعد. (بوزان، 2021، ص26)

كما أزداد الاهتمام بإدارة الأزمات في الأعوام الأخيرة السابقة وذلك نتيجة لحدوث جائحة عالمية اجتاحت العالم أواخر عام 2019، وتم تسمية الجائحة بجائحة كورونا كوفيد-19.

أثرت هذه الجائحة على كل مناحي الحياة خاصة الناحية الاقتصادية. وفي الوضع الأساسي فإن الاقتصاد الفلسطيني يعاني الكثير من التحديات تتمثل في الاحتلال الإسرائيلي أولاً، حيث أن الاحتلال يعتبر حاجزاً أمام الحصول على الموارد الطبيعية في فلسطين مثل: الأرض، المياه، وعدم قدرة الشعب الفلسطيني الوصول إلى فرص استثمارية متكاملة. (وزارة الاقتصاد، 2018)

كما شوه الاحتلال الصورة الاقتصادية الفلسطينية بشكل كبير، وعلى الرغم من ذلك ما زالت فلسطين تسعى لإيجاد اقتصاد فلسطيني مستقر ووضع الخطط التنموية باستمرار. (وزارة الاقتصاد،2018)

أما بالنسبة للوضع الاقتصادي خلال فترة كورونا، فبالرغم من أن عدد الإصابات في فلسطين لم تكن مرتفعة مقارنة بالدول الأخرى الا أن الحكومة الفلسطينية أعلنت حالة الطوارئ والاغلاق التام للقطاعات الاقتصادية لأكثر من شهر، وعلاوة على ذلك قامت سلطة الاحتلال بوقف تصاريح العمال وأغلاق الحواجز مما أدخل عدد هائل من الأسر الفلسطينية لحالة الفقر والبطالة.

ومن هذا المنطلق تنبع أهمية دراسة إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا في محاولة لتصنيف وتحليل وتقييم إدارة الحكومة للأزمة وتصور سيناريوهات يمكن أن تحدث في المستقبل، فيجب إعداد خطط للاستعداد لمواجهه الأزمات ومحاولة وضع سياسات وخطوات واضحة للرجوع اليها في الحالات الطارئة بناء على التجربة والخبرة السابقة.

وتتمحور مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي: ما درجة رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا، من وجهة نظر أعضاء الهيئة العامة لملتقى رجال الأعمال في محافظة الخليل أنموذجاً؟

والذي تتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما درجة رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا؟
2. ما واقع إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا، تحديدا في محافظة الخليل؟
3. ما واقع الصعوبات والتحديات التي واجهت القطاع الاقتصادي خلال جائحة كورونا؟
4. هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رضا القطاع الاقتصادي وإدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا؟

3.1 أهداف الدراسة.

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. استعراض درجة رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا.
2. معرفة مستوى رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا.
3. توضيح مراحل تعامل الحكومة الفلسطينية مع أزمة كورونا.
4. توضيح السياسات والأساليب التي أتبعتها الحكومة الفلسطينية خلال الجائحة وما بعدها.
5. توضيح أهمية إدارة الأزمات في الحد من تفشي أزمة كورونا.
6. توضيح الاثار الاقتصادية التي سببتها أزمة كورونا عالمياً ومحلياً.
7. توضيح أهم الصعوبات والتحديات التي واجهة الاقتصاد الفلسطيني قبل الأزمة وخلالها وما بعدها.
8. معرفة إذا ما كان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رضا القطاع الاقتصادي وإدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا.

4.1 أهمية الدراسة.

1. الأهمية العلمية

تكمن الأهمية العلمية للدراسة في كونها من المواضيع الحديثة والمهمة جداً عالمياً ومحلياً، ويضاف إلى ذلك ندرة الدراسات السابقة التي تطرقت لها الدراسة حسب علم الباحثة.

حيث ستقدم الدراسة موضوع جديد يثري المكتبات الفلسطينية والعربية ويضيف قيمة علمية جديدة، ونقطة انطلاق جديدة للباحثين في مجال الدراسة.

2. الأهمية العملية

تكمن الأهمية العملية للدراسة في تقديم نتائج وتوصيات قد تساعد في تطوير السياسات والأساليب المتبعة لإدارة الأزمات لدى الحكومة الفلسطينية.

بالإضافة إلى تقديم معلومات وتوصيات من شأنها معرفة التعامل مع القطاع الاقتصادي في حال حدوث أزمات مستقبلية، والمساعدة في حل الصعوبات والتحديات التي واجهت القطاع خلال أزمة كورونا لتحقيق مصلحة عامة مشتركة بين طرفي الدراسة.

5.1 فرضيات الدراسة.

1. الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رضا القطاع الاقتصادي وإدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا من وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الأعمال في محافظة الخليل.
2. الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا والصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال أزمة كورونا من وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الأعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.
3. الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين رضا القطاع الاقتصادي وإدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا من وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الأعمال في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد الدورات في مجال إدارة الأزمات، قطاع العمل).

6.1 متغيرات الدراسة.

1. **المتغير المستقل:** رضا القطاع الاقتصادي.
2. **المتغير التابع:** إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا.
3. **المتغيرات الشخصية والوظيفية:** العمر، المؤهل العلمي، قطاع العمل، عدد الدورات في مجال إدارة الأزمات.

7.1 حدود الدراسة.

1. **الحد الموضوعي:** اقتصرت الدراسة على موضوع "رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا".
2. **الحد الزماني:** أجريت الدراسة خلال العام الدراسي 2022/2021.
3. **الحد المكاني:** يتمثل تطبيق الدراسة على الشركات والمؤسسات الاقتصادية الفلسطينية في محافظة الخليل.
4. **الحد البشري:** مجموعة من أعضاء الهيئة العامة لملتقى رجال الأعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.

8.1 صعوبات الدراسة.

قلة الدراسات السابقة في مجال إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا، ورضا القطاع الاقتصادي عن هذه الإدارة.

9.1 مصطلحات الدراسة:

الأزمة.

لغوياً: كلمة أزمة هي مفرد أزمات وتعني الشدة والضيق.

اصطلاحاً: فالأزمة هي حدث غير متوقع سلبي وخطير يسبب حالة من الفوضى التي لا يمكن السيطرة عليها من خلال الإجراءات الروتينية المعتادة، وينتج عن هذا الحدث عواقب وآثار غير

متوقعة، والعادة ان الأزمات تجذب انتباه وسائل الاعلام وتهز ثقة المجتمع المحيط. (بورزان، 2021، ص3. ص4)، ومن جهة أخرى تعرف الأزمة على أنها عبارة عن تهديد للمصالح والأهداف التي تم التخطيط لها حيث انها تحدث بشكل مفاجئ ونحتاج إلى رد فعل سريع وغير معتاد لان هذا التهديد يعمل على إعاقة العمليات الحيوية وسلوك الاعمال. (أبو رمان، 2021، ص33)

إجرائياً: الأزمة تعني حدوث وضع غير متوقع، وغير مرغوب فيه بالإضافة إلى أنه يحدث عدم استقرار لدى الفرد، المجتمع، المنظمة، الدولة، ويحتاج إلى صياغة قرار سريع للحفاظ على استمرارية الأنشطة والعمليات الحيوية.

إدارة الأزمات

اصطلاحاً: تعرف إدارة الأزمات على أنها أسلوب إداري حديث نشأ في مجال الإدارة العامة حيث مارسته الدولة والمنشأة العامة لمواجهة الظروف الطارئة والكوارث العامة، ومارسته المنظمات الخاصة كأسلوب للإدارة في مواجهة الأحداث والمتغيرات غير المتوقعة. (التميمي ،2019)

وتم التفرقة ما بين مفهوم إدارة الأزمة ومفهوم قيادة الأزمة، حيث أن قيادة الأزمة هي نقل الأزمة من دائرة المشكلة إلى دائرة الحل، وتحويل الأزمة إلى فرصة نجاح وذلك يحتاج إلى صفات كثيرة لدى قائد الأزمة منها التنبؤ المبكر بالأزمة، الثقة بالنفس، القدرة على ابراز جوانب القوة، وعدم اتخاذ قرارات متسرعة. (التميمي، 2019)

فيروس كورونا

عرفت منظمة الصحة العالمية فيروسات كورونا على أنها فصيلة من الفيروسات واسعة الانتشار والتي تسبب أمراضاً متعددة ابتدأ من نزلات البرد وصولاً إلى متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد.

أما مرض كوفيد-19 هو مرض ناتج عن فيروس كورونا المستجد، حيث ظهر لأول مرة في 31 ديسمبر 2019 في يوهان بجمهورية الصين الشعبية، ومن ثم انتشر وتوغل في جميع أنحاء العالم تدريجياً.

القطاع الاقتصادي في فلسطين

القطاع الاقتصادي هو عبارة عن كل الأنشطة التي من شأنها أن تساهم في الناتج المحلي الإجمالي في فلسطين حيث تم تصنيف هذه الأنشطة فيما يلي: (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني،2019)

1. الزراعة والحراجة وصيد السمك.
2. التعدين والصناعة التحويلية والمياه والكهرباء.
3. الانشاءات
4. تجارة الجملة والتجزئة واصلاح المركبات والدراجات النارية.
5. النقل والتخزين.
6. المعلومات والاتصالات.
7. الأنشطة المالية والتامين.
8. الخدمات والفروع الأخرى.

ملتقى رجال الأعمال الفلسطيني/ محافظة الخليل

يعتبر ملتقى رجال الأعمال من أحد الأفكار الرائدة في فلسطين، حيث يعتبر أحد مؤسسات القطاع الخاص، وهو مؤسسة غير ربحية تأسست عام (1995)، وأضف إلى ذلك أنه مؤسسة قائمة على العضوية ومستقلة من الناحية المالية والإدارية. وتهدف هذه المؤسسة بشكل أساسي إلى التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال إيجاد المناخ الاستثماري المناسب للعمل، وتبادل الخبرات ما بين الأعضاء وتحقيق المصالح المشتركة فيما بينهم. كما ويعمل الملتقى على تنسيق المؤسسات والوزارات الحكومية التي تعنى بالاقتصاد لتعزيز التعاون فيما بينهم والوصول إلى التنمية الاقتصادية المرجوه.

ويمثل أعضاء الملتقى في محافظة الخليل العمود الفقري للاقتصاد في المدينة، حيث أن الملتقى يضم (239) عضو حسب إحصائية عام (2022) من مختلف القطاعات الاقتصادية ومنها: الصناعة، التجارة، الزراعة، الانشاءات، الصحة، والخدمات.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

المبحث الأول: القطاع الاقتصادي في فلسطين

المبحث الثاني: إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا

المبحث الثالث: الصعوبات والتحديات الاقتصادية التي واجهة دولة فلسطين خلال جائحة كورونا

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

الدراسات الأجنبية

التعقيب على الدراسات السابقة

يسعى هذا الفصل إلى توضيح المفاهيم المتعلقة بالدراسة للوصول إلى إطار مفاهيمي نظري شامل، ويعرض الدراسات السابقة.

2.1 الإطار النظري.

تمهيد:

يتناول هذا الجزء من الدراسة الإطار المفاهيمي والنظري لموضوع الدراسة المتمثل في مدى رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا. حيث تضمن هذا الجزء ثلاث مباحث، تناول **المبحث الأول** موضوع القطاع الاقتصادي في فلسطين، مكوناته، إداءه على مدار الثلاث سنوات السابقة والتوقعات المستقبلية له، والتحديات الاقتصادية. في حين تناول **المبحث الثاني** مفهوم الأزمة، خصائصها، أسباب حدوثها، مراحلها وأنواعها بالإضافة إلى مفهوم إدارة الازمات، أهميتها، متطلبات نجاحها، وأساليبها ومراحلها، كما تم توضيح أهم مبادئ القيادة الفاعلة لإدارة الازمة وما أسباب عدم القدرة على إدارة الازمات، وتم توضيح إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وأهم الصعوبات والمشاكل التي واجهتها خلال إدارتها لهذه الأزمة. أما **المبحث الثالث** تناول الصعوبات والتحديات الاقتصادية التي واجهت دولة فلسطين خلال جائحة كورونا.

2.1.1 المبحث الأول: القطاع الاقتصادي الفلسطيني.

تمهيد

يعتبر الاقتصاد الفلسطيني الداعم الأول لصمود دولة فلسطين وبقاءها صامدة ومستمرة بمهامها كحكومة، حيث أن الاقتصاد الفلسطيني يتكون من عدد من الأنشطة وتتمثل فيما يلي: (مركز الإحصاء الفلسطيني، 2020)

1. الزراعة وتضم: الزراعة، الحراجة، وصيد الأسماك.
2. الصناعة وتضم: التعدين، استغلال المحاجر، الصناعة التحويلية، إمدادات الكهرباء، الغاز، النجارة، تكييف الهواء، إمدادات المياه، أنشطة الصرف الصحي، وإدارة النفايات ومعالجتها.
3. تجارة الجملة والتجزئة وتضم: تجارة الجملة والتجزئة (المفرد)، إصلاح المركبات، والدراجات النارية.
4. الخدمات والفرع الأخرى ومنها: الأنشطة المالية، والتأمين.
5. الإنشاءات.
6. النقل والتخزين.
7. المعلومات والاتصالات.
8. البنود التعديلية وهي: الرسوم الجمركية، وصافي ضريبة القيمة المضافة على الواردات.

2.1.1.1 أداء القطاع الاقتصادي الفلسطيني خلال (2019-2021)

أما بالنسبة لإداء هذه القطاعات خلال السنوات الثلاث الأخيرة فقد وضح الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني عام 2019 م أن نسبة وقيمة مساهمة الأنشطة الاقتصادية في الناتج المحلي الإجمالي في فلسطين بالأسعار الثابتة كانت كما يوضحه الجدول رقم (1) التالي: (القيمة بالمليون دولار الأمريكي)

النشاط الاقتصادي	قيمة المساهمة	نسبة المساهمة
الزراعة	1100.7	7
الصناعة	2074.7	13.1

الانشاءات	889.1	5.6
تجارة الجملة والتجزئة	3371.1	21.29
النقل والتخزين	270.6	1.7
المعلومات والاتصالات	632.2	4
الأنشطة المالية والتأمين	489.7	3.09
الخدمات والفروع الأخرى	7000.6	44.22
الناتج المحلي الإجمالي	15829	100

المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني عام 2019

كما سجل عام 2019 م ديناً عام بقيمة 2.8 مليار دولار امريكي. أما بالنسبة لعام 2020م فقد شهد هذا العام العديد من الأزمات كان أبرزها أزمة كورونا التي أثرت على كافة مكونات الاقتصاد الفلسطيني بالإضافة إلى أزمة المقاصة التي قام الاحتلال الإسرائيلي فيها بحجر أموالها لأكثر من سبعة أشهر متتالية وهذا ما جعل الاقتصاد الفلسطيني يعاني من أزمة مركبة. (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2020)

حيث تم استعراض أداء الاقتصاد الفلسطيني لعام 2020م في التقرير السنوي لجهاز الإحصاء الفلسطيني، وتضمن عدة أمور من أهمها:

1. تراجع في الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 12% مقارنة مع عام 2019م، حيث كان الناتج المحلي الإجمالي عام 2019 (15829 مليار دولار) ورصد عام 2020م بمقدار (140154 مليار دولار)، حيث زاد التراجع في ظل وقوع جائحة كورونا والإجراءات المترتبة عليها.
2. تراجع الناتج المحلي الإجمالي متأثراً بإجراءات الاحتلال المتعلقة بحجز أموال المقاصة حيث تشكل المقاصة 70% من اجمالي إيرادات الدولة.
3. تراجع الاستهلاك الكلي خلال عام 2020م بنسبة 6%، كما تراجع الاستثمار الكلي بنسبة 36%.
4. تراجع معظم الأنشطة الاقتصادية عام 2020م مقارنة بعام 2019م وذلك بنسب متفاوتة ومن أهمها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2)

النشاط الاقتصادي	نسبة التراجع
الخدمات	%10
الانشاءات	%35
الصناعة	%12
الزراعة	%11

المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني عام2020

5. تراجع حجم التبادل التجاري الناتج عن انخفاض قيمة الصادرات بنسبة 7% مقارنة مع العام السابق، وانخفاض قيمة الواردات بنسبة 11%.
6. ارتفاع معدل البطالة إلى 27.8% حيث توقف أكثر من 66 ألف عامل عن العمل ودخول فئات كثيرة لدائرة الفقر.
7. بلغ الدين العام 3.5 مليار دولار امريكي أي بنسبة 24% مقارنة مع عام 2019م.
8. شهد القطاع الخاص خسائر فادحة بلغت أكثر من نصف إنتاجهم أو مبيعاتهم خلال فترة الإغلاق الشامل، كما تعرضت بعض القطاعات إلى الإغلاق وتركز الإغلاق في قطاع الخدمات الخاصة السياحة في محافظة بيت لحم.

وبدأت علامات التعافي الاقتصادي تظهر في عام 2021م. حين بدأ انكسار المنحنى الوبائي للجائحة وذلك بالرغم من توقف جزء كبير جداً من الدعم الخارجي.

ومن أهم النقاط التي تم توضيحها من قبل د. علاء عوض رئيس مركز الإحصاء الفلسطيني في التقرير السنوي لأداء الاقتصاد الفلسطيني انه:

1. ارتفاع في الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 6.7% مقارنة بعام 2020م.
2. ارتفاع الاستهلاك الكلي بنسبة 6%، كما ارتفع الاستثمار الكلي بنسبة 11%.
3. ارتفاع القيمة المضافة خلال عام 2021م مقارنة بعام 2020م لمعظم النشاطات الاقتصادية ومنها: الصناعة بنسبة 7%، الإنشاءات بنسبة 8%، والخدمات بنسبة 4%.

4. على عكس الأنشطة الاقتصادية شهدت الزراعة انخفاض في القيمة المضافة بنسبة 3%.
5. ارتفاع عدد العاملين من 886 ألف عامل إلى 925 ألف عامل عام 2021م.
6. ارتفاع الدين العام على فلسطين بنسبة 4%.
7. ارتفاع أسعار المستهلك خلال عام 2021م بنسبة 1.2% مقارنة بالعام السابق.

2.1.1.2 التنبؤات الاقتصادية لعام 2022م.

بنيت التنبؤات الاقتصادية الفلسطينية مع الأخذ بعين الاعتبار عدد من المتغيرات من أهمها: الوضع السياسي، الوضع الصحي، جائحة كورونا، الحصار على قطاع غزة، المساعدات الداخلية والخارجية، الإجراءات التعسفية للاحتلال بحق الفلسطينيين، والمتغيرات الاجتماعية والاقتصادية.

وعلى ذلك تم وضع ثلاث سيناريوهات وهي: (مركز الإحصاء الفلسطيني، 2021)

1. سيناريو الأساس: يستند هذا السيناريو إلى استقرار الوضع الصحي والاقتصادي والاجتماعي، واستمرار عمل الحكومة على منع تفشي فيروس كورونا من خلال إعطاء التطعيم للفئات العمرية المختلفة، بالإضافة إلى دعم القطاعات الإنتاجية وتقديم الدعم للأبداع التكنولوجي. واستمرار الحكومة في عمل تسهيلات ائتمانية لتنمية الاقتصاد. ومن أهم توقعات هذا السيناريو ما يلي:
   - توقع ارتفاع قيمة الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 2.5% خلال عام 2022.
   - توقع ارتفاع إجمالي الاستهلاك بنسبة 2%، وارتفاع قيمة إجمالي الاستثمار بنسبة 7.9% مقارنة بالعام السابق.
   - توقع ارتفاع القيمة المضافة للأنشطة الاقتصادية ومنها: الزراعة بنسبة 3.8%، الانشاءات بنسبة 1.7%، الصناعة بنسبة 1.4%.
   - توقع انخفاض قيمة العجز في صافي الحساب الجاري لفلسطين بنسبة 8.4%، وارتفاع قيمة الدخل القومي الإجمالي بنسبة 3.2%، وارتفاع الدخل القومي المتاح الإجمالي بنسبة 4.2%.
2. السيناريو المتفائل: يفترض هذا السيناريو أن الوضع السياسي سيكون أفضل مما كان عليه عام 2021، بالإضافة إلى توفير مناخ مناسب للمصالحة واتخاذ الانتخابات التشريعية والرئاسية

بين الضفة الغربية وقطاع غزة. كما افترض ارتفاع قيمة المساعدات الخارجية المقدمة من قبل الدول المانحة وزيادة دعم المشاريع الفلسطينية، وافترض زيادة عدد التصاريح الصادرة للعامل الفلسطينيين للعمل في فلسطين المحتلة. ويعرض هذا السيناريو أهم التوقعات منها:

- ارتفاع قيمة الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 10.4% خلال عام 2022.
- ارتفاع قيمة إجمالي الاستهلاك بنسبة 6.6%، وارتفاع إجمالي الاستثمار بنسبة 10.3% مقارنة بالعام السابق.
- ارتفاع القيمة المضافة للأنشطة الاقتصادية ومنها: الإنشاءات بنسبة 28.5%، الصناعة بنسبة 15.2%، الزراعة بنسبة 25.7%.
- انخفاض معدل البطالة إلى 27% لعام 2022 مقارنة مع 27.8% عام 2021.
- انخفاض قيمة العجز في صافي الحساب الجاري الفلسطيني بنسبة 19.6%، وارتفاع قيمة الدخل القومي الإجمالي بنسبة 11.6%، وارتفاع الدخل القومي المتاح الإجمالي بنسبة 15.4%.

3. السيناريو المتشائم: يفترض هذا السيناريو أن عدد الإصابات بفيروس كورونا سوف يزيد جراء دخول موجه جديدة. وبالتالي عمل الحكومة على تشديد الإجراءات الوقائية والاغلاق المستمر على القطاعات المختلفة مع استمرار الاحتلال بالحجز على أموال المقاصة مما يزيد الوضع المالي سوءً بالإضافة إلى انخفاض عدد التصاريح للعمال ووجود العراقيل الدائمة المتسبب فيها الاحتلال. ويتوقع السيناريو عدة نقاط تتمثل فيما يلي:

- انخفاض الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 2.7%، وبالتالي انخفاض قيمة نصيب الفرد منه بنسبة 5%، كما ستنخفض قيمة اجمالي الاستهلاك بنسبة 0.5% مقارنة بعام 2021.
- انخفاض القيمة المضافة للأنشطة الاقتصادية ومنا: الانشاءات بنسبة 11.9%، الصناعة بنسبة 5.8%، الزراعة بنسبة 2.5%.
- ارتفاع معدل البطالة حيث من المتوقع أن تصل إلى 29.2% مقارنة مع 27.8% عام 2021.
- ارتفاع قيمة العجز في صافي الحساب الجاري لفلسطين بنسبة 7.3%، كما يتوقع انخفاض قيمة الدخل القومي الإجمالي بنسبة 2.7%، وانخفاض قيمة الدخل القومي المتاح الإجمالي بنسبة 2.7% مقارنة بعام 2021.

2.1.2 المبحث الثاني: إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا.

تمهيد.

اهتمت الإدارة الحديثة بإدارة الأزمات من خلال دراسة أفضل الطرق وأنجحها لمواجهتها وتقليل أضرارها. فإدارة الأزمات تضم جميع أنشطة المنظمة، السياسات، العمليات، الإجراءات، والبرامج المعدة استعداداً لمواجهة الأزمات باستخدام أفضل الوسائل والموارد البشرية والمادية المتاحة. (الزهراء، فتيحة، 2022، ص49)

أصبحت إدارة الأزمات ضرورة محتمة على جميع المنظمات نظراً لتسارع الأحداث وتطورها من حولنا بشكل مفاجئ، مما يسبب الأزمات التي تحتاج إلى السيطرة وإعادة التوازن. (بن عمروش، 2019، ص 125)

وقعت أزمة كورونا في ظل العلاقات الدولية المعقدة وتشابك القضايا والملفات العالمية، وذلك أحدث تحددي غير مسبوق عالمياً يرجع إلى عدد من العوامل منها: (بروك، 2020، ص ص 109 110)

- محاربة العالم لعدو مجهول الهوية يضرب كافة مناحي الحياة وأجبر أكثر من نصف سكان العالم على الحجر داخل منازلهم.
- الاعتياد على مواجهة الأزمات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، ولم يكن بالحسبان حدوث أزمة صحية عالمية ومفاجئة أعلى من الامكانيات الموجودة لدى العديد من الدول.
- التفاوت في الاهتمام بالقطاع الصحي، ودرجة تخصيص الموازنات للقطاع.
- التفاوت بالاهتمام الدولي لإدارة الأزمات ووجود خطط وسيناريوهات مسبقة.

بالرغم من ذلك نجحت بعض الدول في إدارة أزمتها، وفشل آخرون. فهناك بعض الدول التي استطاعت التقليل من النتائج السلبية للأزمة، أما البعض الآخر فكانت نتائج الأمة صعبة عليهم وسلبية. (البابلي، 2020، ص1)

وفي هذا المبحث سيتم التعرف على مفهوم الأزمات وإدارتها، وما هي المراحل والصفات التي تتسم بها الأزمة وإدارتها، وكيف تعاملت الحكومات مع هذا الأزمة الصحية من وجهة نظر عالمية، ومن وجهة نظر فلسطينية خاصة.

2.1.2.1 مفهوم الأزمة.

عرفت الأزمة في الكثير من الكتب واشتركت التعاريف في العديد من الجوانب وكان من أبرزها أن الأزمة هي لحظة حرجة وتهديد للمنظمة حيث تضع العديد من المعوقات أمام صناع القرار وذلك يرجع إلى حالة عدم التأكد من الأحداث بسبب عدم توافر البيانات والمعلومات الكافية حول الموضوع بالإضافة إلى سرعة الأحداث التي تؤدي إلى تخبط في صنع القرارات وعدم التأكد من المستقبل. (أبو فارة ،2020، ص24)

وترى الباحثة أن الأزمة هي عبارة عن تغيير مفاجئ يطرأ على المنظمة سواء داخلياً أو خارجياً، مع وجود مؤشرات أو مع عدم وجود مؤشرات لحدوث هذا التغيير، حيث يصبح التعامل مع هذه الأزمة صعباً لعدم توفر البيانات والمعلومات فتشكل تهديداً واضحاً أمام العمليات والأنشطة داخل المنظمة.

2.1.1.2 خصائص الأزمة.

كما أن الأزمة لها عدة خصائص تميزها وهي: (المغربي، 2019، ص19)

1. نقطة تحول.
2. تحتاج إلى رد فعل وقرارات سريعة.
3. تعتبر تهديد لخطط الأطراف المشاركة فيها.
4. تمتاز بعدم التأكيد وعدم الوضوح.
5. صعوبة السيطرة على الظروف.
6. عدم كفاية البيانات والمعلومات المتوفرة عن الأزمة.

بالإضافة إلى الخصائص السابقة، هناك عدد من الخصائص التي ذكرت في كتاب إدارة الأزمات في المنظمات العامة والخاصة وتضمنت الآتي: (أبو فارة، 2020، ص26)

1. عدم وضوح المستقبل وصعوبة التنبؤ لدى صناع القرار، وذلك بناء على نقص المعلومات والبيانات في اثناء حدوت الأزمة، مما أدى إلى عدم القدرة على تحديد الاتجاه الصحيح لصناع القرار.
2. تعد الأزمة محط انظار لكافة الأطراف ذات العلاقة، وتجذب اهتمام الرأي العام، لوقوعها بشكل مفاجئ مثير للاهتمام.
3. تتصف الأزمة بانها معقدة من حيث تضارب المسببات والعناصر، ومن حيث تضارب المصالح بين الأشخاص أصحاب المصلحة المشتركة مما يؤدي إلى تغير في طبيعة العلاقات القائمة فيما بينهم.
4. عدم القدرة على اتخاذ قرارات صحيحة بنسبة 100%، وذلك بسبب وجود حالة من عدم التأكد من المعطيات.
5. ظهور أطراف معينة خلال فترة الأزمة تسعى إلى تفاقمها ومنهم أصحاب المصالح المعطلة والمؤجلة.
6. محدودية المدة الزمنية حيث أنها لا تمتد لفترات زمنية طويلة.

وترى الباحثة أن وجود نظام مؤسسي مرن من حيث الخطط، العمليات، الأنشطة يساعد بشكل مباشر وغير مباشر في مواجهة الأزمات غير المتوقعة حيث يجب أن تتماشى الخطط مع المؤثرات الخارجية والداخلية لضمان استمرار العمل والمساهمة في مواجهة الأزمة، والتي يمكن أن تكون خاصية من خصائص الأزمات.

2.1.2.3 أنواع الأزمات:

من الممكن أن تصنف الأزمات استناداً إلى عدة معايير وهي: (بن عدوش،2019، ص129-130)

1. نوع ومضمون الأزمة: فمن الممكن أن تقع الأزمة في مجال معين مثل: المجال السياسي أو المجال الاقتصادي، وبناء على هذا المعيار من الممكن أن تقع أزمة بيئية، أو أزمة

اجتماعية، أو أزمة صحية وقد تتفرع من هذه التصنيفات أزمات مثل الأزمة المالية ضمن الأزمة الاقتصادية.

2. النطاق الجغرافي للأزمة: بناءً على هذا المعيار فان الأزمات ممكن أن تظهر بشكل محلي أي في نطاق جغرافي محدد، ومثال على ذلك التهديد العسكري على منطقة معين، أو أن تظهر الأزمات بشكل دولي كأزمة الاحتباس الحراري.

3. حجم الأزمة: تقسم الأزمات حسب حجمها إلى أزمة صغيرة محدودة وهي الأزمة التي تقع في إحدى المنظمات أو المؤسسات في المجتمع، أو أزمة متوسطة، أو أزمة كبيرة.

4. طبيعة التهديدات التي تخلق الأزمة: يرجع التصنيف في هذا المعيار إلى طبيعة التهديدات التي تواجه المنظمة أو المجتمع، فهناك تهديدات خارجية تُعنى بضرب نظام المعلومات، وتهديدات خارجية تُعنى بضرب النظام الاقتصادي أو المالي للمنظمة، وتهديدات نفسية وغيرها.

وترى الباحثة إنه من الممكن إضافة تصنيف آخر لأنواع الأزمات وفقاً لمسببات حدوثها وهو:

- الأزمات الاقتصادية، الناتجة عن نقص في الأيادي العاملة، وزيادة معدلات البطالة، وأزمات الديون وغيرها.
- الأزمات السياسية، وهي وجود خلل في النظام السياسي الإداري، المالي، القانوني.
- الأزمات الثقافية، وهي الأزمات الناتجة عن الفكر المجتمعي، والمعتقدات البالية المنتشرة لدى أفراد المجتمع.
- الأزمات الاجتماعية، حيث أن المسبب الرئيسي لهذا النوع من الأزمات هم الأفراد أصحاب المصالح داخل المجتمع، وانتشار العنف المجتمعي بكل أشكاله.

2.1.2.4 أسباب الأزمة:

هناك العديد من العوامل والأسباب التي تؤدي إلى حدوث الأزمات حيث أن من أبرز هذه الأسباب ما يلي: (بوزان، 2021، ص ص 48-49)

1. ضعف نظام المعلومات مما يتسبب باتخاذ قرارات خاطئة.

2. الصراع الناتج عن تضارب المصالح والخلافات بين أطراف معينة.

3. إهمال القضايا الثانوية في البداية يؤدي إلى أزمة كبيرة.

4. ضعف الإمكانيات المادية والبشرية للتعامل مع بعض الاحداث الامر الذي يؤدي إلى تردي الأوضاع وزيادة الخسائر.

5. التغاضي عن إشارات الإنذار المبكر.

6. عدم وضوح اهداف المنظمة، وعدم وضوح الأولويات بالإضافة إلى تقييم الأداء بعدم موضوعية

7. القيادة الإدارية غير الملائمة ويترتب عليها عدم القدرة على تحميل المسؤولية، وعدم القدرة على توقع المستقبل

أما من وجهة نظر أخرى فإن أسباب حدوث الأزمات: (جميل، 2016، ص17)

1. الفهم الخاطئ الناتج عن المعلومات المبتورة في اتخاذ القرارات.
2. ضعف التقدير والتقييم للمواقف والأشخاص.
3. الإدارة الفوضوية بدون وجود خطط وأهداف.
4. تعارض الأهداف والمصالح.

ومن جهة أخرى فان أسباب حدوث الأزمة تقسم إلى ما يلي: (أبو فارة، 2020، ص102)

1. أسباب بيئية: وهي الأسباب التي لا يستطيع الانسان التحكم بها وخارجة عن سيطرته، لكن يمكن القيام ببعض الإجراءات مثل وضع الخطط، وتنظيم برامج تدريبية تؤدي من خلالها إلى التقليل من النتائج السلبية للأزمة.

ومن أهم العناصر البيئية التي تعمل على وقوع الأزمة: العناصر السياسية، العناصر القانونية، العناصر الاقتصادية والمالية، العناصر الاجتماعية، العناصر التنافسية، والعناصر التكنولوجية.

2. أسباب طبيعية وغير طبيعية للأزمات: وتشمل الأسباب الطبيعية الأسباب الخارجة عن سيطرة الانسان، أما الأسباب غير الطبيعية هي الأسباب الناتجة عن تصرفات الانسان.

وترى الباحثة أن أسباب حدوث الأزمات تقسم إلى قسمين هما:

- أسباب يمكن التحكم بها، وتتضمن الأسباب الإدارية المتعلقة بالمعلومات، عمل خطط، تحديد الأهداف، تحديد الإمكانيات المتاحة، وتحسين الأداء من خلال التقييم والتقويم.
- أسباب لا يمكن التحكم بها، وتتضمن الكوارث الطبيعية، والأوبئة والأحداث الخارجة عن سيطرة الإنسان.

2.1.2.5 المراحل العامة للأزمة.

هناك العديد من المراحل التي تمر بها الأزمة كما ذكرها الباحثين: (أبو فارة، 2020، ص ص 43-55)

1. مرحلة التحذير من الأزمة والتخطيط لمواجهتها.

وهي المرحلة التي يتم فيها الإنذار بوجود أزمة، وهي نقطة التحويل التي تحدث وتسمى "بمرحلة ما قبل الأزمة".

من المهم جداً تشخيص هذه المرحلة بشكل صحيح في وقتها، حيث أن فشل التشخيص يؤدي إلى تفاقم الأزمة، وعدم إدراك الأزمة في هذه المرحلة يعني أنك انتقلت مباشرة إلى المرحلة الثانية من مراحل الأزمة.

من جانب آخر فان إدراك الأزمة لا يعني انتهاء هذه المرحلة بل يجب وضع الخطط لمواجهة الأزمة وكيفية التعاطي معها.

وتتصف هذه المرحلة بغياب البيانات والمعلومات الكافية عن الأزمة، فيجب جمع المعلومات المتوفرة مع محاولة افقاد هذه الأزمة عوامل نموها ومرتكزات قوتها.

2. مرحلة انفجار الأزمة.

أحد أهم المراحل حيث أنها تزود المنظمات بالأدوات التي تمنع الأزمة وتمثل بداية الأزمة الحقيقية، وتتمثل في السيطرة على الأزمة من خلال السيطرة الشاملة على المكان، الوقت، والمسببات.

وتتصف هذه المرحلة بأنها توجه جهود العاملين نحو الحاضر والمستقبل، إدارة الصراعات الناتجة عن الأزمة، قبول حالة الغموض، والتعامل بفاعلية مع التناقضات الظاهرية.

3. مرحلة استفحال الأزمة.

وهي مرحلة الانفجار حيث أنها أطول مرحلة من مراحل الأزمة، حيث يجب في هذه المرحلة وجود خطة واضحة وفعالة لإدارة الأزمة ويوجد علاقة عكسية ما بين فاعلية الخطة الموضوعة والمدة الزمنية للأزمة، ويتم تقويم الخطوات والاستراتيجيات التي تم تنفيذها خلال المراحل السابقة للأزمة وتحديد نقاط القوة والضعف، وتحديد جميع العناصر البشرية والمالية وتقيمها ثم تقويمها من اجل الاستفادة من هذه الأزمة في إدارة الأزمات المحتملة مستقبلاً.

4. مرحلة استعادة الثقة

تتمحور هذه المرحلة في إعادة الوضع إلى طبيعته بافتراض أن المنظمة تجاوزت المراحل السابقة ووصلت إلى هذه المرحلة.

ويكون نجاح إدارة المنظمة في هذه المرحلة أكثر فاعلية إذا نجحت في رصد تحذيرات الأزمة في المرحلة التحذيرية الأولى والعكس صحيح.

حيث تسعى المنظمات إلى الحصول على تغذية راجعة باستمرار من العاملين والأطراف المحيطة وترصد ردود الأفعال المشتركة اتجاه الأزمة. حيث يرتبط هذا في إعادة الثقة بالإدارة، كما ينبغي عقد ورشات عمل تشارك فيها الإدارة أبعاد الأزمة مع العاملين أو أي جهة لها علاقة مباشرة بما حدث خلال مراحل الأزمة.

5. مرحلة اختفاء الأزمة والعودة إلى انتظام العمل.

تصل الأزمة إلى هذه المرحلة عند فقدان كل أو معظم المسببات والتداعيات التي سببت الأزمة، بالإضافة إلى انتهاء الحديث والاهتمام بها.

تتطلب المرحلة الأخيرة إعادة بناء وليس تكيف، فالتكيف يعني الإبقاء على آثار الأزمة، بينما إعادة البناء هو علاج الآثار والنتائج واسترجاع قوة المنظمة من خلال الخبرات التي اكتسبتها من إدارة هذا النوع من الأزمات.

وترى الباحثة أن الأزمة تمر بدورة حياة كاملة، تبدأ بملاحظة حدوث تغيير معين ومؤشرات خطيرة تتبعها وقوع أزمة، من ثم وقوع الأزمة فعلاً والعيش في صراع ما بين تخفيف حدة الآثار والحد من انتشارها، وما بين التعايش وتقبل التغيير، فعند نجاح المنظمة بالسيطرة على الأزمة وتجاوزها شكل من الأشكال تنتقل إلى مرحلة التعافي والعودة إلى العمل بشكل تدريجي.

2.1.2.6 إدارة الأزمات:

تعددت الآراء حول مفهوم إدارة الأزمات كما أنها ارتبطت ارتباطاً قوياً بالإدارة العامة ومن ثم بالعلاقات الدولية. كما تم تعريفها على إنها عبارة عن نشاط له هدف يقوم على البحث والتنبؤ باتجاهات الأزمة المتوقعة، والعمل على تهيئة البيئة المناسبة للتعامل مع الأزمة وذلك عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة لتغيير اتجاه الأزمة واستغلالها بشكل إيجابي لصالح المنظمة. (بوزان، 2021، ص24)

ويمكن النظر لإدارة الأزمات على أنها أيضاً مجموعة التدابير والأعمال الإدارية التي تبذل لمواجهة الأزمة أو التقليل من حدة النتائج المترتبة عليها. (الحنفي، 2017، ص6)

2.1.2.7 أهمية إدارة الأزمات:

زاد الاهتمام بإدارة الأزمات وذلك يعود إلى عدة عوامل ومنها: (أبو فارة، 2020، ص ص 35-36)

1. النتائج السلبية المنعكسة عن الأزمة

حيث أن الأزمات تسبب نتائج سلبية تعمم على الجميع، فتؤثر الأزمات بشكل أو بآخر على جميع افراد المنظمة في مختلف المستويات الإدارية، ومن الممكن أن يصل ذلك التأثير على البيئة المحيطة بها.

2. يعزز إدارة الأزمات مبدأ المساءلة والمحاسبة.

إذ أن إدارة الأزمات تكشف الكثير من الأشخاص عديمي المسؤولية والمتسببين الذين يؤدون إلى خسائر مالية، إدارية فادحة، مما يجعل مبدأ المساءلة والمحاسبة من اهم المبادئ التي تطبقها أي منظمة داخل أسوارها.

3. وجود سيناريوهات إدارة الأزمات.

يمثل وجود سيناريوهات لإدارة الأزمات دور كبير جداً في نجاح إدارة الأزمة والتصدي لها أو حتى القضاء عليها من خلال حماية المنظمة من الأزمات المحتملة.

وترى الباحثة أن الأهمية الفعلية لإدارة الأزمات تكمن في التقليل من الآثار السلبية والخسائر الناتجة عنها، والتعامل مع الأزمة بشكل صحيح ومخطط لتجنب التوتر والتخبط في اتخاذ القرارات، إدارة العمليات، والتعامل مع أصحاب المصالح.

2.1.2.8 متطلبات إدارة الأزمات (عبد القادر، هلسه ،2021، ص11)

1. تبسيط الإجراءات وعدم تعقيدها.

تبسيط الأمور يعمل على تقليل من التوتر والتخبط في اتخاذ القرارات المتعلقة بالأزمة، بالإضافة إلى تسهيل الخطوات الإدارية وتنفيذها بطريقة سلسة.

2. التنسيق.

من أهم المتطلبات التي تعمل على تيسير إدارة الأزمة حيث أن التنسيق ما بين فريق إدارة الأزمة والمستويات الإدارية والقيادات يعمل على تناغم العملية الإدارية وإنجاحها.

3. التخطيط.

التخطيط ووضع السيناريوهات المسبقة من أهم الأمور التي تقلل من الاثار السلبية للأزمة وتحتويها بعيدا عن الفوضى والعشوائية.

4. التواجد المستمر.

التواجد الدائم لفريق إدارة الأزمة ومتابعة التطورات والمستجدات عن كثب وأخذ الملاحظات الهامة، والعمل على التنسيق المستمر وتبادل الآراء مما يساهم في اتخاذ القرارات المناسبة والصحيحة.

5. تفويض السلطة.

فترة الأزمة هي فترة حساسة تتطلب في كثير من الأحيان اتخاذ قرارات سريعة وحاسمة دون انتظار الشخص المسؤول عن إصدار القرارات وهذا يحول دون توقف الأعمال وإضاعة الوقت.

2.1.2.9 أساليب إدارة الأزمات:

هناك العديد من أساليب إدارة الأزمات التي تختلف باختلاف الموقف أو اختلاف المكان والزمان. وهذه الأساليب هي عبارة عن أدوات للتعامل مع الأزمات وتقسم ال ما يلي: (الحنفي، 2017، ص ص11-13)

1. أسلوب التفاوض الاكراهي (الضاغط): تستخدم الدول هذا الأسلوب في إدارة الأزمات عندما تريد ان تحقق مكسباً ضد الخصم مع مراعاة عدم حدوث اثار سلبية تضر بها ويشمل اسلوبين للضغط هما:

   - الأسلوب القولي: يشمل التهديد الواضح للخصم ويعد أسلوب جامد غير مرن حيث يلتزم المهدد بتنفيذ أقواله لضمان وجود المصداقية.
   - الأسلوب السلوكي الفعلي: يشمل القيام بتصعيد فعلي ضاغط ضد الخصم.

2. أسلوب التفاوض التوفيقي: يتضمن هذا الأسلوب التفاوض لحل الأزمة، أي أن الأطراف مستعدة للتنازل في بعض المطالب، ويستخدم هذا الأسلوب في عدة حالات من أهمها:

   - محدودية إمكانيات الدولة مقارنة بتكلفة تصعيد الأزمة.
   - فشل الوصول إلى اهداف الدولة خلال فترة التصعيد.

3. أسلوب التفاوض الإقناعي: هذا الأسلوب يعتمد على الدمج ما بين اسلوب التفاوض الاكراهي وأسلوب التفاوض التوفيقي، حيث ان الجمع ما بين خصائص الأسلوبين وتفادي سلبياتهم تساعد على إدارة الأزمة بشكل أفصل من جانب تصعيد الأزمة وتقديم التنازلات.

2.1.2.10 مراحل إدارة الأزمات

لقد تم وضع العديد من النماذج لمراحل إدارة الأزمات حيث أن كل نموذج يضم عدد من المراحل لإدارة الأزمة، وتتشابه النماذج في العديد من المراحل لإدارة الأزمة، وهذه النماذج كما يلي: (أبو رمان، 2021، ص ص 64-78)

1. نموذج Pearson and Mittro(1993)

قد تم وضع خمس مراحل لإدارة الأزمات في هذا النموذج وهي:

1. مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، حيث أن هذه المرحلة تكون ما قبل حدوث الأزمة الفعلية، وترصد المنظمة مؤشرات تدل على احتمال حدوث أزمة معينة، وتضم هذه المرحلة تشكيل فريق متكامل لإدارة الأزمة، التخطيط لكيفية مواجهة الأزمة، والتنبؤ بالمستقبل، وتتنوع الإنذارات ما بين إنذارات خارجية، مالية، وإدارية وتنظيمية.

2. مرحلة الاستعداد والوقاية، عند حدوث الأزمة بشكل محتم تبدأ المنظمة بالاستعداد لتجنب أكبر قدر ممكن من الاضرار والآثار الجانبية، من خلال عمل سيناريوهات مختلفة للأزمة المحتملة، وإيجاد حلول وبدائل للخروج منها بأقل الخسائر.

3. مرحلة احتواء الأضرار والحد منها، تتكون ذروة الأزمة في هذه المرحلة، وتبدأ الإدارة بتنفيذ الخطط التي وضعت، حيث تكمن أهمية إدارة الأزمات في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة في سبيل الحد من انتشار الأزمة والسيطرة عليها.

4. مرحلة استعادة النشاط، الوصول إلى هذه المرحلة يعني أن الأزمة بدأت بالانحسار والمنظمة استعادة توازنها، وبدأت بممارسة أعمالها ونشاطاتها الاعتيادية تدريجيا.

5. مرحلة التعلم، تقوم المنظمة بجمع وترتيب الاحداث والخطط التي استخدمت في مراحل الأزمة لاستخلاص الدروس والعبر منها لتكوين الخبرات اللازمة لمواجهة الأزمات في المستقبل.

2. نموذج Fink (1986) ويتضمن هذا النموذج أربع مراحل وهي:

أ. مرحلة الإنذار، وهي مرحلة ما قبل الأزمة وتعتبر المرحلة التحذيرية للمنظمة حيث تظهر المؤشرات التي تتنبأ بحدوث أزمة معينة.

ب. مرحلة التأزم، هي مرحلة دخول الأزمة فعليا وتتميز بسرعتها وحدتها، فيلعب التخطيط دوراً مهماً جداً في مواجهتها والحد من النتائج السلبية للأزمة.

ت. المرحلة المزمنة (مرحلة التنظيف)، في هذه المرحلة تحاول الإدارة أن تفهم وتدرس الأسباب المؤدية لحدوث الأزمة، وتهتم بوضع المسؤوليات والخطط المناسبة لإدارة الأزمة لحصرها وتقليل مدتها الزمنية بالإضافة إلى تقليل اضرارها.

ث. مرحلة الحل، وهي المرحلة الأخيرة التي تبدأ فيها الأزمة بالزوال ورجوع المنظمة إلى وضعها الطبيعي.

3. نموذج Coombs (2007)

اما بالنسبة للنموذج الثالث من نماذج مراحل إدارة الأزمات فيشمل ثلاث مراحل أساسية وهي:

أ. مرحلة ما قبل الأزمة، وهي التي تبدأ بملاحظة تدني الأداء بسبب عوامل معينة قد تؤدي إلى حدوث أزمة مستقبلية فيتم جمع المعلومات الكافية عن الموضوع لمحاولة فهمة.

ب. مرحلة أثناء الأزمة، وهب مرحلة نشوب الأزمة بشكل مفاجئ ونموها، فتبدأ المنظمة بعمل الإجراءات اللازمة لإعادة الأمور إلى مجراها الطبيعي.

ت. مرحلة ما بعد الأزمة، هنا تظهر نتائج الأزمة وما تسببت به سواء إيجابي أو سلبي بعدما تلاشت الأزمة وأصبحت عبارة عن عبر ودروس.

2.1.2.11 مبادئ القيادة الفاعلة لإدارة الأزمة (أبو زنيد ،2020)

1. البحث عن الفرص: تتطلب إدارة الأزمة البحث في كل يوم، ساعة، لحظة عن الفرص بغض النظر عن الاختلافات في الآراء ووجهات النظر لذلك يجب التركيز على الجانب الإيجابي في العلاقات مع الاخرين واراءهم.
2. توقع غير المتوقع: القيادة الناجحة هي القيادة التي تأخذ الأمور من جميع الزوايا المختلفة وتقوم بدراستها، حيث ان البيئة التي تسود خلال الأزمة هي بيئة غير مستقرة.
3. الثقة بالنفس: يجب على القائد ألا يخاف من مواجهة التغيرات، والشعور دائماً بالثقة بالنفس وذلك لتأثيره الكبير على وضع الاستراتيجيات واتخاذ القرارات الصائبة في ظل وجود أزمة.
4. روح المبادأة: على القائدة أن يتميز بقدرات إبداعية تساعده على استغلال الموارد والامكانيات المتاحة، بالإضافة إلى أن الأزمات تولد الإبداع والمواهب العقلية.
5. القناعة بالهدف: يتمتع القائد في إدارة الأزمات بسمو الهدف، وأن المصلحة العامة تعلو على المصلحة الخاصة، مع العمل على زيادة الثقة ما بين القائد والعاملين من خلال تلبية احتياجاتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات.

6. إعطاء الأمان. القيادة الناجحة هي القيادة التي تعطي الأمان النفسي للعاملين والجمهور للتعبير عن أنفسهم وأفكارهم مما يشجع التعاون في حل الأزمات.

وترى الباحثة أنه من أهم المبادئ الفاعلة لإدارة الأزمات هو وجود فريق عمل لإدارة الأزمات داخل كل منظمة متخصص ويمتلك الإمكانيات والمهارات اللازمة لحل المشاكل ومواجهتها، وأن يرأس هذا الفريق قائد صاحب شخصية مؤثرة ويمتلك القدر الكافي من الثقافة والعقلانية حتى يتمكن من أداء دوره علة أكمل زجه، بالإضافة إلى ذلك يجب أن يدرك القائد الوضع الحقيقي للأزمة ليضع المنظمة في مكانها المناسب خلال فترة الأمة وإيجاد الحلول بناء على ذلك.

2.1.2.12 أسباب عدم القدرة على إدارة الأزمات:

يوجد عدة أسباب لعدم القدرة على إدارة الأزمات ونذكر منها الآتي: (جميل، 2016، ص ص 7-9)

1. ضعف الكفاءة القيادية. تعد كفاءة القائد من أهم شروط نجاحه في إدارة الأزمات، فالقائد ذو الكفاءة القيادية هو القائد الملم بكل الاعمال الإدارية والقيادية، ويحسن الحسم في الوقت المناسب، ويستغل كافة الموارد المادية والبشرية المتاحة.
2. الفردية وعدم الاستشارة. اتخاذ القرارات الفردية وعدم مشاركة الأتباع فيها يمكن أن يؤدي إلى اتخاذ خطوات خاطئة خلال فترة الأزمة، كما ان القيادة هي الاستشارة والعمل بروح الفريق، فالقائد الكفؤ هو من يستشير أعوانه ويناقشهم وليس بالضرورة الأخذ بكل الآراء والعمل بها، وإنما الهدف هو الوصول إلى نقاط مهمة ومشتركة وفعالة لإدارة الأمور.
3. ضيق الأفق. هي رؤية الأمور في حدود ضيقة دون النظر إلى المستقبل البعيد مما يتسبب بوجود مضاعفات سلبية مستقبلية للأزمة بشكل مباشر أو غير مباشر.

وإضافة على ذلك يوجد أسباب أخرى تقود إلى فشل إدارة الأزمة وهي: (بوزان، 2021، ص38)

1. تجاهل وجود أزمة، أو التأخر بالاعتراف بوجودها.
2. عدم الصدق وانعدام وجود الشفافية مع العاملين في المنظمة والجمهور.
3. تجنب مناقشة موضوع الأزمة أو أي شيء متعلق بها.

4. عدم الاهتمام بالتوثيق وأخذ الملاحظات حول الأزمة بشكل مستمر.

5. عدم وجود تواصل مع الأطراف ذات العلاقة.

وترى الباحثة أنه من أسباب عدم القدرة على إدارة الأزمات والفشل في ذلك هو قلة الخبرة في التعامل مع الأزمات خاصة الأزمات العالمية التي من النادر وجودها، وعدم وجود استعداد كامل لمواجهة الأزمات سواء مادياً أو بشرياً. كمان أن غياب الثقافة اللازمة لدى القادة الإداريين في موضوع إدارة الأزمات، والافتقار إلى البيانات والمعلومات عن إدارة الأزمات والكوارث السابقة وبالتالي ضعف التخطيط الاستراتيجي وضعف الإمكانيات لمواجهة الأزمات. وفي كثير من الأحيان يتم تجاهل دور المجتمع المحيط وعدم مشاركته في وضع الخطط المستقبلية.

2.1.2.13 مواجهة الدول لأزمة كورونا:

تفاوتت الدول في إدارتها لأزمة كورونا، وذلك يعود إلى اختلاف الإمكانيات من دولة إلى اخرى، واختلاف الخبرات والمهارات المتبعة في كل دولة، فهنالك الدول التي أداة الأزمة على أسس علمية وخطط مدروسة، أما الأخرى فترجلت في صناعة القرارات واتخاذ الإجراءات لعدم وجود المهارات والخبرات المطلوبة. وكشفت هذه الأمة ولأول مره هشاشة النظام الصحي في العديد من الدول ولربما تكون فرصة للتحسين والتطوير الاجباري. (البابلي، 2020، ص4)

فعلى صعيد الحكومات التي أظهرت استجابتها لمواجهة كورونا فقد أعلنت الولايات المتحدة الأمريكية دعمها المالي للاقتصاد عن طريق ضخ 2 تريليون دولار. لدعم ومساندة القطاعات المتضررة مالياً، تأجيل الضرائب، وغيرها. أما الصين لجأت إلى زيادة الإنفاق العام، الحد من الضرائب، والعمل على تيسير القروض لتعويض القطاعات وأعاده الانتعاش لها. (بروك، 2022، ص112)

وكشفت هذه الأزمة عن اختلالات كبيرة في نظم الحوكمة الصحية والاقتصادية، بل والسياسية ايضاً. حيث أن الكثير من الدول الصناعية لم تنجح في ادارى أزمتها بالرغم من تقدمها ومواردها المتوفرة، ويعود ذلك إلى عدم جاهزية نظامها للتعامل مع هذا النوع من الأزمات. على العكس من بعض الدول النامية التي لا تملك البنية التحتية الملائمة الا أنها نجحت في تخطي الأزمة وأدارتها على أكمل وجه من خلال الإدارة الرشيدة واستغلال الموارد البشرية بشكل متناسق ومتعاون. (بروك، مرجع سابق، ص 117)

وترى الباحثة أن الدول أخذت مجموعة من الدروس والعبر التي تخص هذه الأزمة من أهمها إعداد منظومة صحية متكاملة من حيث الموارد، البنية التحتية، توفر الأدوية والأغذية، توفر الكوادر البشرية المؤهلة. ووضع الخطط وإعداد السيناريوهات المسبقة لمثل هذه الأزمات لتسهيل مواجهتها والسيطرة عليها. بالإضافة إلى دعم القطاع الصحي وتخصيص نسبة أكبر من الموازنات الدولية لهذا القطاع.

2.1.2.14 إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا:

بدء ظهور فيروس كورونا في فلسطين في شهر ديسمبر عام 2019 حيث بدء في مناطق معينة، ومن ثم انتشر تدريجياً إلى المناطق الأخرى.

وفي مرحلة بداية وقوع الأزمة قامت دولة فلسطين بعمل إجراءات سريعة حيث فرضت الإغلاق الشامل، واتخذت العديد من الاحتياطات بناء على الإمكانيات المتوفرة لديها لمواجهة أزمة كورونا ومنعا لتفشيها أكثر، واتبعت الحكومة الفلسطينية سياسة الصحة أولا. (هلسه، عبد القادر، 2021، ص13)

ونالت الحكومة الفلسطينية الثناء والتقدير على الطريقة التي واجهت فيها أزمة كورونا بالرغم من وجود العديد من التحديات التي واجهتها (قرعان، ومصطفى، 2020)

من منظور فلسطيني تم وضع نموذج لإدارة الأزمة الممثل لطريقة الحكومة الفلسطينية في كيفية التعامل مع الجائحة منذ منتصف يناير حتى مايو 2020، وتمثل في عدد من النقاط الاتية: (غانم،2020)

1- الإجراءات الوقائية لمواجهة الفيروس والحد من انتشاره ويتضمن الإغلاق الشامل، اغلاق الحدود، فرض التباعد الاجتماعي، الحجر الصحي للمصابين والمخالطين، إيقاف التعليم الوجاهي في المدارس والجامعات، وتحديد القطاعات الأساسية للمعيشة التي بإمكانها فتح أبوابها امام المواطنين.

2- سرعة السيطرة وتحديد المناطق الموبوءة، حيث ساهم ذلك في التقليل من عدد المصابين والمخالطين.

3- خلق حالة من التوازن بين الإجراءات الصحية والضغوطات الاقتصادية والاجتماعية.

طبقت الحكومة عدد من المبادئ المهمة والتي ساهمت في مواجهة الأزمة وزيادة ثقة المواطن الفلسطيني بالحكومة كان من أهمها: (الشعيبي،2020)

1- احترام سيادة القانون والإعلان عن حالة الطوارئ بشكل رسمي قانوني، ووضعت الحكومة هدفاً أساسيا في هذه المرحلة وهو مواجهة انتشار الفيروس.

2- خلال الشفافية في نشر المعلومات حيث أصبحت الحكومة هي المصدر الأول والأكيد الذي يعتمد عليه المواطن في كل ما يتعلق بالأزمة ونجحت فعلاً في ذلك من خلال المؤتمرات الصحفية اليومية التي تتناول كل ما هو جديد.

3- الواقعية في الإجراءات والتدابير التي اتخذتها الحكومة بناء على امكانياتها وقدرتها المتواضعة حيث اوصت بالوقاية أولا ومن ثم تم فرض منع الحركة واقتصارها على الاحتياجات الحياتية الأساسية.

4- الشراكة بين القطاعات، لم يقتصر العمل في مراحل لأزمة على الحكومة فقط بل كان هناك تعاون وعمل مؤسسي متناسق وجيد بين الحكومة، القطاع الخاص، القطاع الأهلي، والمجتمع المدني فكلٌ لعب دوره في الحد من انتشار فيروس كورونا من خلال الإجراءات الموحدة والمتناغمة مع السياسات الحكومية.

5- الجهود الأمنية التي قامت بتنفيذ القرارات ميدانياً للحفاظ على الأمن والأمان وذلك ضمن سيادة القانون.

ووضع مجلس الوزراء في الأوراق السياسية أن استراتيجية مواجهة أزمة كورونا بُنيت على معايير أساسية سليمة وتم تطبيقها بنجاح وتمثلت فيما يلي: (غانم، 2020)

1- القيادة الفاعلة لاستراتيجية مواجهة الأزمة.

2- الشفافية في الإعلام، وتوفير المعلومات الصحيحة للمواطن.

3- المرونة في الأعمال الحكومية الإدارية والصحية مع الاستمرارية في تقديم الخدمات الأساسية.

4- الحفاظ على سلاسل توريد الأدوية والأغذية ومراقبة وضع السوق.

5- بذل جهود أمنية تساعد على تطبيق القرارات الحكومية في الميدان.

6- تكامل الشراكات مع القطاعات غير الحكومية والدول المانحة.

بالإضافة إلى ذلك قامت الحكومة الفلسطينية بعمل نظام تعويضات للمتضررين خلال فترة الجائحة فعملت على إنشاء صندوق وقفة عز الذي تم تأسيسه بتاريخ 2020/4/2، ودعا الصندوق كافة المؤسسات إلى التبرع ووصلت التبرعات إلى 62.1 مليون شيكل حتى تاريخ 2020/7/4، وتم توزيع مساعدات الصندوق على عدد من الفئات منها العمال المتضررين من الجائحة، العائلات الفقيرة، الجمعيات الخيرية، العائلات في المخيمات السورية واللبنانية، ووزارة الصحة، ويمثل الجدول التالي نسبة توزيع المساعدات على الفئات.

الجدول رقم (3)

الفئة المستهدفة	نسبة توزيع المساعدات
العمال	%38.3
العائلات	%28.3
العائلات السورية واللبنانية	%10
وزارة الصحة	%23

المصدر: وكالة معا عام 2020

ولكن بالرغم من ذلك إلا أن ردود الأفعال على توزيع مساعدات صندوق وقفة عز كانت سلبية حيث كشف تقرير وزارة المالية الفساد الموجود، حيث ان هناك اشخاص تتعدى رواتبهم 11 ألف شيكل تم توزيع مساعدات عليهم من الصندوق وذلك منافي للمبادئ والأسس الموضوعة لتوزيع مساعدات الصندوق.

ورداً على ما جاء بخصوص ذلك ردت وزارة العمل بأنها قامت بتدقيق القوائم المستفيدة من الصندوق قبل اعتمادها ونشرها، وإذ كان هناك أسماء لأشخاص تم قبول طلبهم فقد كان ذلك بناء على المعلومات الخاطئة التي تم التسجيل بها على الموقع الالكتروني للصندوق، واخذت الوزارة بالتوصيات كافة وقامت بالعمل على حلها. (اتلاف امان ،2020، ص10)

وساهمت سلطة النقد الفلسطينية في تخفيف اثار الأزمة المالية خلال أزمة فيروس كورونا حيث أصدرت تعليمات رقم 27 لسنة 2020، والتي تطبق على كافة المصارف المرخصة في فلسطين وكان من أهم ما تهدف اليه ما يلي: (سلطة النقد الفلسطينية، 2020، ص3)

1- التخفيف من الآثار الاقتصادية المالية الناتجة عن أزمة كورونا من خلال الإجراءات والتدابير المناسبة.

2- معالجة نقص السيولة من خلال التوسع في اختيار الفئات المستهدفة وفقا للمعايير.

3- المساهمة في توجيه المبالغ المتوقعة استحقاقها لتغطية النفقات التشغيلية.

4- تمكين الافراد والقطاعات الاقتصادية من خلال ضخ السيولة في الأسواق للعمل على تحريك عجلة النشاط الاقتصادي.

5- استعادة النمو الاقتصادي.

ولتحقيق هذه الأهداف عملت سلطة النقد على إعادة هيكلية وجدولة التسهيلات القائمة، ومنح المقترضين المتضررين من الأزمة فترة زمنية أطول لسداد قروضهم مع تسهيلات متعلقة بالفوائد والعمولات. (سلطة النقد الفلسطينية، 2020، ص4)

أما بالنسبة لصندوق الاستدامة والذي يشارك فيه 12 مصرف في فلسطين ويدعم المشاريع متناهية الصغر، فأصدرت سلطة النقد تعليمات للمصارف باستمرارية الالتزام باستقبال طلبات الائتمان الخاصة ببرنامج الاستدامة الذي يعزز صمود أصحاب المشاريع الصغيرة ويحافظ على استمراريتها. (سلطة النقد الفلسطينية، 2020، ص6)

2.1.1.16 الصعوبات والتحديات التي واجهت الحكومة الفلسطينية خلال إدارتها لأزمة كورونا. (أبراش ،2020، ص ص1-4)

أما بالنسبة للصعوبات التي واجهة الحكومة الفلسطينية خلال أزمة كورونا فهي صعوبات ليست ناتجة فقط عن أزمة فيروس كورونا بل هي أيضا صعوبات وتحديات ناتجة عن خصوصية الحالة الفلسطينية المعقدة. حيث انه بالرغم من الوضع الاقتصادي والمالي للحكومة الفلسطينية الا انها حاولت بكافة الطرق العمل على تعويض المتضررين من الأزمة خاصة العمال داخل الأراضي الفلسطينية، والعمال داخل أراضي فلسطين المحتلة العائدين نتيجة انتشار فيروس كورونا، وكان هذا من أصعب التحديات على الحكومة حيث ازداد عدد العاطلين عن العمل وبالتالي ازداد عدد العائلات التي ستدخل حالة الفقر.

ويضاف إلى ذلك قرصنة الاحتلال لأموال المقاصة وسيطرته على الموارد المالية مما تسبب بارتفاع الدين الحكومي مما أدى إلى العجز الكبير في الموازنة العامة، وعليه فان هذه الزيادة تؤدي إلى

زيادة الاقتراض الخارجي لتغطية النفقات مما يتسبب بزيادة الأعباء المالية وتفاقم الأزمة المالية التي تعاني منها الحكومة.

ونتيجة إلى إعلان حالة الطوارئ في المحافظات، وإغلاق الحدود الفلسطينية أدى هذا إلى تعطيل النشاط الاقتصادي والتجارة الخارجية، والذي بدوره أدى إلى انخفاض الإيرادات الداخلة لخزينة الدولة من المقاصة وهب إيرادات الضرائب التي يجبيها الجانب الإسرائيلي نيابة عن السلطة الفلسطينية.

وتباعاً للإجراءات الوقائية الاحترازية التي اتخذتها الحكومة الفلسطينية أدى ذلك إلى زيادة النفقات العامة نتيجة لزيادة الإنفاق الحكومي على القطاع الصحي وتوفير المواد التموينية اللازمة لهذا القطاع بالإضافة إلى زيادة الإنفاق على قطاع الامن الذي لعب دوراً في متابعة تنفيذ الإجراءات والتدابير داخل المحافظات الفلسطينية.

وهنا أعلنت الحكومة عن تقليص الإنفاق الحكومي الجاري إلى حده الأدنى وتأجيل دفعات كانت مقررة للقطاع الخاص.

وأضاف (اشتية، 2020، ص5-ص10) أنه ناهيك عن التحديات الاقتصادية والمالية، كان هناك تحديات صحية أيضا تمثلت في البنية الصحية الهشة غير الجاهزة لحدوث أزمات صحية مفاجأة، حيث يشكل المتوسط العالمي للإنفاق الحكومي على الصحة 51% من إجمالي الإنفاق العالمي على الرعاية الصحية، فيما استقرت النسبة في فلسطين عند متوسط 42.5% خلال سنوات (2004-2019).

وتشير الكثير من المؤشرات إلى تراجع حاد في قدرة المواطن خلال فترة الاغلاق على النفاذ لخدمات الرعاية الصحية، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها:

1- حالات التخبط والارتباك التي أصابت الجهاز الصحي.

2- حالة الإغلاق التي عملت على صعوبة تنقل المواطنين.

3- حالة الذعر لدى المواطنين في بداية عمر الجائحة.

4- زيادة عدد الإصابات بفيروس كورونا بشكل مفاجئ وسريع.

وكان من أهم التحديات التي واجهت وزارة الصحة انخفاض حجم التوريدات الطارئة من بعض الأصناف والمستلزمات الطبية خلال فترة الجائحة، وذلك يعود إلى الضغط العالمي الكبير على المستلزمات الطبية والأدوية بسبب الانتشار العالمي لفيروس كورونا.

وترى الباحثة أنه على الرغم من كل التحديات التي تواجهه الفلسطينيين وعدم استعداد الشعب لمثل هذه الأزمة الصحية الا أن الحكومة الفلسطينية عملت على منهج وقائي في البداية وفرضت سياسات مثل الاغلاق الشامل ومنع الحركة بين المحافظات مما ساعد بشكل كبير على السيطرة على انتشار الفيروس. بالإضافة إلى التطور الملحوظ في الإجراءات الحكومية منذ بداية الأزمة إلى الان، وتطور الاعلام الحكومي الذي قدم معلومات هامة وموثوقة للجمهور.

وعلى الرغم من عدم التمهيد للإجراءات الحكومية الا أن الشعب الفلسطيني استطاع استيعاب هذه الإجراءات بعدما عملت كافة الجهات الحكومية على نشر الثقافة والمعلومات المتعلقة بموضوع فيروس كورونا وكيف أن الدور الأساسي لتخطي المرحلة يقع أولاً على عاتق المواطن والتزامه بالإجراءات الوقائية وحرصه على مساندة الحكومة، وتعزيز العمل الجمعي ما بين الحكومة، المواطن، الأجهزة الأمنية، القطاع الخاص، القطاع الصحي، القطاع الاقتصادي، وغيرها من القطاعات الأساسية التي تشكل دولة فلسطين.

2.1.3 المبحث الثالث: الصعوبات والتحديات الاقتصادية التي واجهة دولة فلسطين خلال جائحة كورونا.

تمهيد.

واجه الاقتصاد العالمي منذ بداية ظهور فيروس كورونا العديد من التحديات والمشاكل الاقتصادية التي بينت هشاشة الكثير من القواعد الاقتصادية للدول، وتم وصف أزمة كورونا بأنها أكبر أزمة اقتصادية عالمية فيما يزيد عن قرن من الزمن. كما أن الآثار الاقتصادي للأزمة أتصف بالتفاوت بين الدول، حيث أن الاقتصادات الناشئة والصاعدة حديثاً كانت أكثر تأثراً وتحتاج إلى فترة أطول للتعافي والحصول على الاستقرار الاقتصادي. (البنك الدولي، 2022)

ويمثل الاقتصاد الفلسطيني أحد الاقتصاديات التي واجهة تحديات عديدة مع الأخذ بعين الاعتبار الحالة الخاصة لدولة فلسطين كونها تحت الاحتلال، حيث أن الوضع الاقتصادي الفلسطيني سيء من قبل حدوث الأزمة لأن سلطات الاحتلال لم تتوقف عن مخططاتها الاستيطانية ولو للحظة ولم تتوقف العقبات والصعوبات التي أثرت على كل مناحي الحياة، فالوضع السيء للاقتصاد الفلسطيني ما زادتهُ الأزمة إلا سوء. (صدقة، 2021)

2.1.3.1 التحديات الاقتصادية خلال أزمة كورونا.

تمثلت التحديات الاقتصادية خلال أزمة كورونا فيما يلي: (حلس، 2020، ص ص 3-6)

1. زيادة النفقات العامة: ازدياد النفقات العامة نتيجة زيادة الإنفاق الحكومي لقطاع الرعاية الصحية، والتكاليف التي تكبدتها الحكومة من توفير أماكن للحجر الصحي ومعدات الوقاية الصحية بالإضافة إلى المطاعيم ومراكز التطعيم والطواقم الطبية، كما دعمت الحكومة المستشفيات والمراكز الصحية من خلال زيادة عدد الاسرة وتوفير الأجهزة الطبية اللازمة لإنجاح هذه المرحلة من مواجهة الأزمة. كما زاد الإنفاق الحكومي على قطاع الأمن الذي يعمل على متابعة تنفيذ الإجراءات ميدانياً، وترتب على هذه الزيادات تقليص الإنفاق الحكومي الجاري لحده الأدنى وتأجيل سداد العديد من الدفعات للقطاع الخاص.
2. انخفاض الإيرادات العامة: نتج انخفاض الإيرادات العامة عن الإجراءات المتبعة خلال حالة الطوارئ التي كان من ضمنها اغلاق المعابر والحدود الفلسطينية مع العالم الخارجي والذي أثر بشكل مباشر على التجارة الخارجية وبالتالي على إيرادات المقاصة (إيرادات الضريبة) التي يقوم الجانب الإسرائيلي بجبايتها نيابة عن السلطة الفلسطينية.

3. ارتفاع الدين الحكومي: تعاني الخزينة العامة للسلطة الفلسطينية من ارتفاع في عجز الموازنة العامة. ومع ظهور أزمة كورونا لجأت الحكومة الفلسطينية إلى الاقتراض الخارجي والمحلي لتغطية نفقاتها المتزايدة مما أدى إلى ارتفاع الدين الحكومي.
4. الخسائر الاقتصادية الناتجة عن منع العمال الفلسطينيين من العمل في إسرائيل والمستوطنات، حيث اتخذت إسرائيل تدابير تمثلت في منع العمال الفلسطينيين من العمل داخل مستوطناتها، وتوقف تصاريح العمل مما أدى إلى ارتفاع البطالة ودخول أسر بأكملها تحت خط الفقر.
5. وقف حركة الاستيراد والتصدير، أدى اغلاق الحدود والمعابر الفلسطينية إلى وقف حركة الاستيراد والتصدير بشكل جزئي، حيث تم السماح بمرور السلع الضرورية الأساسية فقط، مما تسبب بتكبد عدد كبير جداً من الصناعات الفلسطينية خسائر فادحة.
6. انخفاض الاستثمار، تسبب وجود الأزمة بحدوث بيئة معدومة الاستقرار حيث يعتبر الاستقرار البيئي من أهم عوامل تشجيع الاستثمار بالإضافة إلى ضعف الرؤية المستقبلية مما أدى إلى خسارة المستثمرين المحتملين.
7. انخفاض قيمة الأصول (الاستثمارات) الخارجية، فالأصول الخارجية هي عبارة عن الاستثمارات للأفراد والمؤسسات المقيمين في فلسطين من استثمارات أجنبية وبلغت هذه الاستثمارات حتى الربع الثالث من عام 2019 نحو 7.4 مليار شيكل، وشهدت هذه الاستثمارات انخفاض متفاوت ناتج عن تسييلها خلال فترة الأزمة.
8. تضرر القطاعات الاقتصادية في فلسطين وخاصة القطاع السياحي حيث توقف بشكل كامل، وتم اغلاق كافة المناطق السياحية والدينية أيضاً، كما تأثرت عدة قطاعات أخرى مثل: قطاع الانشاءات، القطاع التعليمي، وقطاع المواصلات وغيرها من القطاعات الحيوية الهامة مما أدى إلى ارتفاع معدل البطالة واتساع دائرة الفقر.

وترى الباحثة أن الأثر الاقتصادي الذي تسببت فيه أزمة كورونا منذ وقوعها في فلسطين أثر بشكل سلبي على الأنشطة الاقتصادية الحيوية بصور متفاوتة، وعلى الرغم من هذه الأثار التي تم ذكرها في الدراسة سابقاً الا أن هناك بعض الأثار الإيجابية التي تحتوي على دروس وعبر يجب الاستفادة منها، حيث أنه في ظل الإجراءات الحكومية المشددة تمكنت بعض المصانع الفلسطينية من تصنيع و توفير أهم المستلزمات في تلك الفترة ومثال على ذلك الكمامات الطبية، الملابس الواقية، كما عملت مصانع المواد الغذائية على توفير احتياجات السوق الفلسطيني من الغذاء واعتماد السوق على

المنتج الوطني في حال غياب المنتج المستورد. الا أن الأثر السلبي للأزمة كان أكبر من الإيجابيات وعملت الحكومة الفلسطينية على تحسين الوضع والاتجاه نحو التعايش مع الفيروس وإيجاد حلول اقتصادية

2.2 الدراسات السابقة

تمهيد.

قامت الباحثة بالاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالي من خلال الحصول عليها من مراكز الأبحاث والمجلات العلمية وعبر الشبكة العنكبوتية. الا أن الباحثة واجهت صعوبة في الحصول على دراسات تخص موضوع الدراسة بسبب حداثة الموضوع. وعلى الرغم من ذلك وجدت الباحثة عدة دراسات تتناول موضوع التأثر الاقتصادي بجائحة كورونا، وإدارة الحكومات للجائحة. وقد تم تقسيم الدراسات إلى دراسات باللغة العربية ودراسات باللغة الانجليزية، وذلك بهدف التعرف على أهم أهداف الدراسات والنتائج والتوصيات التي توصلت اليها هذه الدراسات. بالإضافة إلى التعقيب عليها.

2.2.1 الدراسات باللغة العربية

دراسة (الزرو، وشماسنه، 2021) بعنوان "واقع الاقتصاد الفلسطيني في ظل جائحة كورونا– القطاع السياحي أنموذجاً": هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الاقتصاد الفلسطيني خاصة القطاع السياحي في ظل جائحة كورونا من ناحية الدعم الحكومي، الاستثمار السياحي، الشركات السياحية، وأهم التحديات التي واجهة القطاع السياحي في فلسطين. واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الأسلوب الكيفي الذي يقوم على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع. وتوصل الباحثون إلى عدة نتائج أهمها: أن جائحة كورونا تؤثر على الدعم الحكومي بشكل متوسط على القطاع السياحي، تدني الاستثمار في مجال الخدمات السياحية بدرجة عالية، أدت الجائحة إلى تدني المستوى المعيشي للعاملين في القطاع السياحي الناتج عن الاضرار المالية الفادحة التي لحقت بالقطاع خلال جائحة كورونا.

دراسة (هلسه، عبد القادر،2021) بعنوان" إدارة أزمة جائحة كورونا وأثرها على الانتاج المحلي في شركات الاعمال الفلسطينية": هدفت هذه الدراسة إلى توضيح واقع إدارة ادارة ازمة جائحة كورونا في شركات الاعمال الفلسطينية، والتعرف إلى التحديات والصعوبات التي واجهة هذه الشركات وما مستوى اتناجها خلال أزمة كورونا. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة. وتوصل الباحثان إلى عدد من النتائج من أهمها: أن الشركات قامت باتخاذ الإجراءات الصحية والوقائية اللازمة خلال الأزمة وكان هناك تعاون كبير بينهم وما بين المجتمع المحلي، كما

أظهرت الدراسة أن الشركات يوجد لديها خطط لإدارة الأزمات وواجهة الأزمة المالية بشكل جيد، كما أن السوق المحلي أستوعب كافة المنتجات ولم يكن هناك تكدس للبضائع.

دراسة (البطح، 2020) بعنوان: "دراسة اقتصادية واجتماعية لأهم الاثار السلبية لجائحة كورونا المستجد(كوفيد-19) على الاقتصاد المصري والقطاع الزراعي بمصر": هدفت الدراسة إلى تحليل الوضع الاقتصادي في مصر خاصة القطاع الزراعي، ومعرفة الاثار المحتملة لوباء كورونا على المدى القريب والبعيد، ومدى تأثير الجائحة على المستوى المعيشي وسلوك الافراد المستهلكين للسلع والخدمات خلال هذه الجائحة. واستخدمت الباحثة أسلوب التحليل الوصفي باستخدام الأساليب الإحصائية، أما بما يخص البيانات الأولية فقد اعتمد البحث على بيانات ميدانية تم جمعها من عينة بلغت (550) شخص منهم (500) مواطن و(50) مزارع.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها: أن الاثار الاقتصادية كانت شديدة فقد تبين ان سلوك الإنفاق والاستهلاك خلال فترة كورونا قد تأثر حيث أن حوالي 78% من العينة ازدادت معدلات انفاقهم على المعقمات والكمامات والمنظفات، بينما 86% من عينة الدراسة ازداد انفاقهم الشهري واستهلاكهم للسلع الغذائية خوفاً من نقصها، كما يرى حوالي 56% انه يوجد ازدياد في أسعار بالرغم من أجماع 70% على أن الدخل الفردي بتناقص. كما أوضح 60% من المزارعين انهم لم يستطيعوا الحصول على تصاريح للتحرك وبالتالي صعوبة جمع العمال وقلة الايادي العاملة مما رفع أجورهم في المقابل. كما أوضح 65% منهم أنهم واجهوا عرقلة في الكثير من الإجراءات.

دراسة (مروة، واخرون، 2020) بعنوان: " تأثير الأزمات الصحية العالمية على الاقتصاد العالمي: تأثير فيروس كورونا كوفيد-19 على الاقتصاد الجزائري أنموذجاً": هدفت الدراسة إلى شرح الانعكاسات على الاقتصاد العالمي بصفة عامة وعلى الاقتصاد الجزائري بصفة خاصة خلال فترة كورونا. ومن أجل تحيق اهداف الدراسة استخدم الباحثون المنهج الوصفي التاريخي لوصف فيروس كورونا، والمنهج التحليلي لتحليل اهم الانعكاسات الاقتصادية والاجتماعية للفيروس. وكان من أهم نتائج الدراسة: أن فيروس كورنا أدى أزمة صحية عالمية أثرت على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية على مستوى العالم وعلى مستوى الاقتصاد الجزائري حيث شهدت أسواق النفط اهتزازات كثيرة بسبب الفيروس، بالإضافة إلى حالات الرعب التي جعلت المواطنين يلتزمون بالحجر المنزلي وهو ما أثر على المردود البشري للشركات والخدمات مما ترتب عليه ضرر شديد في النشاط الاقتصادي، كما أثرت الأزمة على سلاسل التوريد وأسعار الأصول والسلع الأولية، حتى أنها اثرت على قرارات المستثمرين لعدم وجود رؤية واضحة مستقبلية.

دراسة (خطيب، 2020) بعنوان "إدارة أزمة جائحة كورونا لدى الحكومة السعودية": هدفت الدراسة إلى مناقشة مفهوم أزمة كورونا وسبل إدارة الأزمة من قبل القيادة السعودية، وأخذ الدروس المستفادة من هذه التجربة التي كانت بإدارة خادم الحرمين الشريفين سلمان بن العزيز. وتم استخدام المنهج الكيفي المعتمد على الاستقصاء والاستنباط من أجل تحقيق أهداف الدراسة، واستخدم الباحث أيضا مدخل الإثنولوجيا بشكل جزئي الذي يعتمد على كيفية تقدير وعي المواطنين والمقيمين بأنشطتهم اليومية في ظل جائحة كورونا.وتوصلت الباحث إلى عدة نتائج من أهمها: أن إدارة المملكة العربية السعودية لفيروس كورونا قد تميزت بالفعالية والابداع وحققت الإدارة نتائج ممتازة بشهادة المجتمع المدني، حيث اتصفت قيادة الأزمة بكونها غطت ميادين واسعة ذات أبعاد محلية ودولية وتنم عن إنسانية عالية المستوى، وإعادة هذه الأزمة تشكيل العديد من المفاهيم التقليدية في سلوك المجتمع.

دراسة (اليافعي، 2020) بعنوان "إدارة الأزمات الصحية –دراسة حالة قطر أثناء أزمة فيروس كورونا": هدفت الدراسة إلى توضيح آلية دولة قطر في إدارتها للأزمات الصحية خاصية أزمة كورونا (كوفيد–19)". تم استخدام منهجية دراسة الحالة الوصفية، التي ساعدت بدورها على تقديم شرح واضح ودقي للأحداث والمواقف لإدارة دولة قطر لأزمة كورونا. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن دولة قطر تمتعت ببنية مؤسسية قوية ومرنه في الكشف عن الأزمات ومواجهتها حيث أنه يوجد تكامل بين جميع المؤسسات الرسمية في إدارة الأزمة، بالإضافة إلى أن دولة قطر قد اخذت بعين الاعتبار وعي المواطن في التعامل مع الجائحة حيث بلغت نسبة التزام المواطنين بقرارات الحكومة 90%، وأظهرت الحكومة الجاهزية لإدارة الأزمة من خلال قدرتها المالية واللوجستية على دعم اقتصادها المحلي وتوفير كافة الاحتياجات اللازمة للمواطنين ودعمهم بكافة الطرق.

دراسة (لعمري، وآخرون، 2021) بعنوان "أثر جائحة كورونا على أهم مؤشرات أداء الاقتصاد العالمي –دراسة تحليلية": هدفت هذه الدراسة إلى تحليل آثار جائحة كورونا على أهم المؤشرات الاقتصادية العالمية على المدى القريب والبعيد، وتوضيح التحديات والمخاطر المحيطة بالاقتصاد في المستقبل. وقد استخدم الباحثون لتحقيق أهداف الدراسة المنهج الوصفي التاريخي والمنهج التحليلي. أظهرت الدراسة عدة نتائج كان من أهمها: أن جائحة كورونا قد تسببت بأضرار كبيرة على الاقتصاد العالمي حيث قدر بنك التنمية الآسيوي كلفة تداعيات الجائحة ما بين 5.8 تريليون دولار و8.8 تريليون دولار خسائر، كما أدت الجائحة إلى انكماش في إجمالي الناتج المحلي العالمي قدر ب 5.2% عام 2020، كما توقع البنك الدولي انخفاض التجارة الدولية بنسبة 13.4% عام 2020، كما أكدت الدراسة أن أكثر القطاعات تضرراً هي قطاع السياحة وقطاع الطاقة.

دراسة (المغير، 2018) بعنوان " واقع الإدارة العليا للأزمات والكوارث في قطاع غزة": هدفت الدراسة إلى بيان الجهود المحلية والوطنية في إدارة الأزمات والكوارث، وبيان الجهات المسئولة عن حالة الطوارئ ومقارنة واقه إدارة الأزمات والكوارث بالممارسات المطلوبة. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لحالات الأزمات والكوارث وإدارة المخاطر وتحليل الجهود، كما اعتمدت الدراسة على المقابلات الشخصية مع أصحاب العلاقة بالموضوع. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الإدارة العليا هي من تقوم برسم السياسة العامة التي يجب اتباعها خلال مراحل الأزمات والكوارث، كما يتوفر آليات للإنذار قبل وقوع الأزمة وتختلف باختلاف الوضع الذي تنشأ به الأزمة بغض النظر عن أوجه القصر وقلة الإمكانيات التي تقلل من فرص نجاح الإدارة في محاربة الأزمة.

دراسة (الهرش، 2020) بعنوان: "أزمة فايروس كورونا: العولمة ودور جديد للدولة اقتصاديا": هدفت الدراسة إلى شرح إجراءات الدولة وقراراتها التي لها تدخل في الاقتصاد في ظل انتشار فيروس كورونا، وإبراز الآثار الاقتصادية للجائحة. واستخدم الباحث المنهج الاستقرائي للاطلاع على الدراسات السابقة، والمنهج التحليلي لتحليل تدخل الدولة في الاقتصاد. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها: أن تطور دور الدولة اقتصادياً أصبح مرتبطاً في الشأن الطبي، وتأمين السلع الاستراتيجية، كما أنها ستعمل على تأمين سلاسل توريد إنتاج أمنه غير تقليدية، بالإضافة إلى توقع نقص السيولة لدى القطاع الخاص مما سيجبر الدول على اتباع أسلوب الادخار والتوجه إلى تطوير نظام الإنذار للأزمات المتماثلة.

دراسة (مركز العالم العربي للبحوث والتنمية، 2020) بعنوان: "استطلاع رأي حول أداء الحكومة الفلسطينية تجاه فيروس كورونا (كوفيد-19)": هدفت الدراسة إلى بيان واقع رضا الفلسطينيين عن أداء الحكومة الفلسطينية خلال فترة جائحة كورونا، وتمحور الاستطلاع حول أهم القضايا التي يمر بها المجتمع الفلسطيني. حيث استخدم المركز لتحقيق أهداف الدراسة منهجية الاستطلاع من خلال منصة الكترونية وتم الإجابة على الاستطلاع من قبل عينة تضم (800) فلسطيني وفلسطينية من الناشطين اقتصادياً واجتماعياً منهم 77% من الضفة الغربية، و23% من قطاع غزة، كما أن 30% من العينة يعملون في القطاع العام، و45% يعملون في القطاع الخاص، و25% يعملون في القطاع الأهلي والمؤسسات الدولية. وتوصلت الدراسة إلى أن 82% يقيمون إيجاباً الأداء العام للحكومة الفلسطينية، كما أوضحت نتائج الدراسة أن من أكثر الإجراءات إيجابية هي إغلاق المؤسسات التعليمية والطلب من المواطنين الصلاة في المنزل وسرعة الاستجابة لهذه المطالب من قبل المواطن الفلسطيني، كما أن 59% كانوا ملتزمين بشكل عام بالحجر المنزلي والإجراءات الحكومية الأخرى.

دراسة (الخميس، أبو خشبة، 2020) بعنوان: "تجارب آسيوية في إدارة الأزمات: أزمة جائحة الحمة التاجية أنموذجاً": هدفت هذه الدراسة إلى بيان السياسات والاستراتيجيات الدولية الخاصة بمواجهة الأزمات والكوارث، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في عرضها للأطر الاستراتيجية الدولية في إدارة الأزمة، كما استخدما الطريقة الاستقرائية في وصف الجائحة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن الدول التي نجحت في إدارة الأزمة وظفت جميع الإمكانيات لديها للحد من انتشار الأزمة والتحكم في مسارها، كما أكدت الدراسة على أهمية المشاركة المجتمعية ومدى الثقافة الموجودة لدى المجتمع، واستخدام الأسلوب العلمي في إدارة الأزمة من خلال توظيف التكنولوجيا والتقنيات الحديثة.

2.2.2 الدراسات باللغة الإنجليزية

دراسة (Mustari and others2021) بعنوان " Local Government crisis management in response to covid-19: case study of south Sulawesi-Indonesia": هدفت هذه الدراسة إلى تحليل قدرة الحكومة المحلية على التعامل مع إدارة الأزمات أثناء جائحة كورونا في جنوب سولاويز بإندونيسيا، وتحديد المخاطر العديدة التي تتدخل في إدارة الأزمات. تم استخدام المنهج التحليل الوصفي في الدراسة. واستنتجت الدراسة أن الحكومة المحلية قد نفذت استراتيجيات مختلفة لإدارة الأزمات خلال فترة جائحة كورونا، حيث عملت على التنسيق مع كافة الجهات الأهلية والخاصة لمحاولة مواجهة الأزمة والحد من انتشارها، كما استجابت الحكومة بشكل صحيح مع معطيات الأزمة بالرغم من وجود العديد من المخاطر المحتملة وغير المتوقعة.

دراسة (Helsingen, 2020) بعنوان " The covid-19 pandemic norweg and Sweden-threats, trust, and impact on daily life: a comparative survey"

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح موقف الشعب النرويجي والسويدي تجاه السلطات الحكومية من حيث تدبرها للحكم خلال جائحة كورونا، ومدى تأثير الجائحة على الحياة اليومية. حيث تم استخدام استطلاع الرأي الذي تضمن عدت فقرات للوصول إلى النتائج، حيث شارك (3508) شخص في الإجابة عن الاستطلاع من النرويج والسويد. وأظهرت الدراسة عدة نتائج من أهمها: أن المواطنين في النرويج والسويد يتمتعون بثقة عالية اتجاه حكوماتهم والقرارات التي اتخذتها خلال الجائحة، بينما

تبين أن أسلوب الحياة تأثر بشكل كبير في كلتا الدولتين مع وجود فروقات حيث أنها كانت أكثر سلبية بالنسبة للنرويجيين بالرغم من إدارة الدولة الجيدة للأزمة.

دراسة (Patnaik and Das, 2020) بعنوان " The impact of covid-19 in Indian economy an empirical study". هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الوضع الاقتصادي للهند من حيث دراسة تأثر الناتج المحلي الإجمالي للهند بجائحة كورونا، وتأثر الطلب والعرض والاستهلاك في المجتمع الهندي. كما ويهدف إلى شرح التأثر طويل أو قصير المدى على القطاعات المختلفة في الهند. واستخدم الباحثان أسلوب المنهج الوصفي التحليلي في اعداد هذه الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها: أن جائحة كورونا أدت إلى حدوث كساد اقتصادي عالمي، كما أن هذه الفترة غيرت معتقدات وتفكير المجتمع الهندي من حيث طبيعة العمل حيث توجهت الشركات والمؤسسات المختلفة للعمل عن بعد، كما أتجه الناتج المحلي للهند اتجاه الهبوط حيث بلغت نسبة الهبوط في الربع الثالث من سنة 2020 إلى 4.7%، إضافة إلى أن الأزمة ستستمر بالتأثير على المدى الطويل على عدة مجالات من أهمها: الاتصالات، الزراعة، النقل، والخدمات اللوجستية.

دراسة (Fernandes, 2021) بعنوان " Public sector leadership during covid-19 crisis". هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تصورات موظفي الإدارة العامة على أداء المدراء خلال أزمة كورونا ودراسة تأثير كورونا على العملية القيادية. استخدم الباحثون المنهج الاستقصائي، واستندت الدراسة أيضا على الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع، كما تم استخدام استطلاع الرأي عبر الانترنت للفئة المستهدفة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها: وجود اجماع في الرأي الإيجابي من قبل المواطنين عن إدارة المنظمات والحكومة لأزمة كورونا، ظهور مرونة عالية في إدارة الحكومة الهندية لأزمة كورونا، كما وضحت الدراسة أن اساس نجاح المؤسسات الحكومة هو الثقة المتبادلة ما بين المدراء العمومين والمواطنين والتواصل الفعال معهم حيث أن 69% من عينة الدراسة أبدت رأياً ايجابياً من حيث التواصل الفعال مع المدراء.

2.2.3 التعقيبات على الدراسات

تمهيد

تم الاطلاع على (15) دراسة يتعلق موضوعها بموضوع الدراسة، (11) دراسات باللغة العربية، (4) دراسات باللغة الأجنبية. وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في الإطار النظري للدراسة، وتكوين نظرة شاملة عن الموضوع قيد الدراسة، كما تم إعداد أداة الدراسة (الاستبانة) بناء عليها.

2.2.3.2 أوجه التشابه بين هذه الدراسة والدراسات السابقة.

تشابهت الدراسة مع الدراسات السابقة في عدة نقاط تمثلت بالآتي:

4. أسلوب الدراسة: حيث تم استخدام أسلوب المنهج الوصفي في إعداد اغلب الدراسات السابقة.
5. أداة الدراسة: حيث أن أغلب الدراسات السابقة استخدمت الاستبانة في جمع بياناتها الأولية، مع الأخذ بعين الاعتبار اختلاف عملية التحليل الاحصائي.
6. تشابهه الدراسة مع الدراسات السابقة في بعض محاور الدراسة، حيث أن معظم الدراسات السابقة تناولت على الأقل أحد هذه المحاور (إدارة الحكومة للأزمة، القطاع الاقتصادي، التحديات والصعوبات الاقتصادية الناتجة عن أزمة كورونا).

2.2.3.3 أوجه الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة.

اختلفت الدراسة مع الدراسات السابقة في بعض النقاط وهي:

1. اختلفت الدراسة مع بعض الدراسة في أداة الدراسة وأسلوب جمع المعلومات فقد اعتمدت دراسة (خطيب، 2020) الأسلوب الكيفي المعتمد على الاستقصاء والاستنباط من أجل تحقيق أهداف الدراسة. كذلك دراسة (الهرش، 2020) قد اعتمدت على المنهج الاستقرائي للاطلاع على الدراسات السابقة بجانب المنهج التحليلي، ودراسة (مركز العالم العربي للبحوث والتنمية، 2020)، ودراسة (helsingen,2020) اللتان استخدمتا منهجية الاستطلاع الالكتروني.
2. تناولت الدراسة موضوع رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا، وتم تحديد أعضاء الهيئة العامة لملتقى رجال الاعمال الفلسطيني كنموذج في محافظة الخليل.

2.2.3.4 ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة:

1. تناولت الدراسة موضوع حديث ومهم وهو رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة فيروس كورونا.

   والتي تعتبر الدراسة الأولى في هذا الموضوع تحديداً في فلسطين، وقد تناولت الدراسة العلاقة ما بين القطاع الاقتصادي وإدارة الحكومة للأزمات.

   حيث تم تحديد رضا القطاع الاقتصادي كمتغير مستقل، وإدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا كمتغير تابع.

2. كما أظهرت الدراسة أهميتها كون دولة فلسطين تعتبر حالة خاصة بسبب وقوعها تحت الاحتلال مما يجعل الصعوبات والتحديات أمام نجاحها بإدارة الأزمة أصعب. كما أن الاقتصاد الفلسطيني هو جزء لا يتجزأ من الصمود الفلسطيني وأثبات وجودها.

3. وترى الباحثة أن لهذه الدراسة نتيجة مجدية في اظهار مدى رضا القطاع الاقتصادي، وأخذ الدروس والعبر من أدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة فيروس كورونا.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

مقدمة

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أداة الدراسة

ثبات الأداة

صدق الأداة

خطوات تطبيق الدراسة

المعالجة الإحصائية

مفتاح التصحيح

3.1 تمهيد.

تناول الفصل الثالث وصفاً كاملاً ومفصلاً لطريقة وإجراءات الدراسة التي قامت بها الباحثة لتنفيذ هذه الدراسة وشمل وصف منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، أداة الدراسة، صدق الأداة، ثبات الأداة، إجراءات الدراسة، والتحليل الإحصائي.

3.2 منهج الدراسة.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع عن طريق وصف خصائص المبحوثين وإجاباتهم المتعلقة بأهداف الدراسة، ومن ثم الإجابة على الأسئلة المتعلقة بأهداف الدراسة وفحص فرضيات الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الكمية من خلال الاختبارات الإحصائية المناسبة، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات.

3.3 مجتمع الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من بعض أعضاء الهيئة العامة لملتقى رجال الأعمال الفلسطيني والبالغ عددهم (239) عضو حسب إحصائية ملتقى رجال الأعمال الفلسطيني.

3.4 عينة الدراسة.

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة القصدية حيث تم توزيع 125 استبيان، وتم استرداد (122) استبيان صالحة للتحليل. وبالتالي بلغ حجم عينة الدراسة 122 من رجال الأعمال بنسبة (51.0%) من مجتمع الدراسة، والجدول التالي يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة الشخصية والديمغرافية:

جدول (1.3): خصائص عينة الدراسة:

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	10	8.2
	من 30 –أقل من 40 سنة	40	32.8
	من 40 إلى اقل من 50 سنة	61	50.0
	50 سنة فأكثر	11	9.0
	المجموع	122	100.0
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	4	3.3
	دبلوم	39	32.0
	بكالوريوس	74	60.6
	دراسات عليا	5	4.1
	المجموع	122	100
عدد الدورات في مجال إدارة الأزمات	لم احصل على أي دورة	120	98.4
	دورة واحدة	2	1.6
	المجموع	122	100
قطاع العمل	الصناعة	63	51.6
	التجارة	44	36.1
	الزراعة	3	2.5
	الخدمات	10	8.2
	الانشاءات	2	1.6
	المجموع	122	100

تبين من خلال الجدول (1.3) أن نسبة رجال الأعمال التي أعمارهم (أقل من 30 سنة) من أفراد العينة (8.2%)، ونسبة رجال الأعمال التي تتراوح أعمارهم (30–أقل من 40 سنة) (32.8%)، ومن تتراوح أعمارهم (40–أقل من 50 سنة) نسبتهم (50.0%) من أفراد العينة، بينما أفراد العينة التي أعمارهم (50 سنة فأكثر) نسبتهم (9.0%).

وتبين من خلال الجدول (1.3) أن نسبة أفراد العينة ذوي التأهيل العلمي ثانوية عامة فأقل (3.3%)، وحملة درجة الدبلوم نسبتهم (32%)، أما حملة درجة بكالوريوس(60.6%)، بينما حملة درجة الدراسات العليا نسبتهم (4.1%).

كما تبين من خلال الجدول (1.3) أن نسبة رجال الأعمال الذين تلقوا دورة واحدة في مجال إدارة الأزمات نسبتهم (1.6%) بينما (98.4%) لم يتلقوا دروات في مجال إدارة الأزمات

كما تبين من خلال الجدول (1.3) توزيع أفراد العينة على قطاع الأعمال حيث يعمل في قطاع الصناعة (51.6%) بينما في قطاع التجارة (36.1%) وفي قطاع الزراعة (2.5%) وفي قطاع الخدمات (8.2)، بينما في قطاع الإنشاءات (1.6) من أفراد عينة الدراسة.

3.5 أداة الدراسة.

استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة كوسيلة لجمع البيانات حول موضوع "رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا"، حيث تكونت هذه الأداة من 39 فقرة مقسمة على ثلاث محاور وهي على النحو التالي:

1. المحور الأول: رضا القطاع الاقتصادي مكون من (11) فقرة.
2. المحور الثاني: إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا مكون من (18) فقرة.
3. المحور الثالث: الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا مكون من (12) فقرة.

وتتدرج الإجابة على فقرات الاستبيان على النحو التالي: (معارض بشدة =1)، (معارض=2)، (متوسط=3)، (موافق =4)، موافق بشدة =5)، على المقياس ذو التدرج الخماسي من(1–5).

3.6 ثبات الأداة.

يستخدم ثبات أداة الدراسة للتعبير عن مدى تجانس وتناسق(اتساق) إجابات المبحوثين على فقرات وعبارات أداة الدراسة ومدى دقة إجاباتهم، وبالتالي أن تعطي أداة الدراسة النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقها مرة أخرى في نفس الظروف، لذلك ولقياس ثبات أداة الدراسة تم قياس الثبات لمجالات أداة الدراسة والفقرات بالإضافة إلى الدرجة الكلية لأداة الدراسة باستخدام معاملات الثبات كرونباخ ألفا وذلك على أداوت عينة الدراسة، وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (2.3): معاملات الثبات لمجالات الدراسة

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
المحور الأول: رضا القطاع الاقتصادي.	11	0.77
المحور الثاني: إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا	18	0.90
المحور الثالث: الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا	12	0.76
الدرجة الكلية	**41**	**0.81**

يتضح من الجدول (2.3)، أن قيم معاملات الثبات تراوحت من (0.76–0.90)، كما بلغت قيمة معامل الثبات الكلية(0.81)، مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إعادة إنتاج 81% من البيانات والنتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث واستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وبالتالي اعتبرت أداة الدراسة الحالية مناسبة لأغراض الدراسة والأهداف التي وضعت هذه المجالات وفقراتها من أجلها.

3.7 صدق الأداة.

للارتقاء بمستوى الاستبيانات ولضمان تحقيقها للأهداف التي وضعت من أجلها، تمت مراجعتها وتحكيمها من قبل عدد من الأكاديميين والمتخصصين في مجال الدراسة، كما تم استشارة اختصاصيين في مجال الإحصاء من أجل عملية إدخال البيانات وتحليلها. وفي ضوء ملاحظات المحكمين تم تعديل بعض عبارات الاستبيانات كي تصبح أكثر وضوحاً من حيث الصياغة وانتماءها للمحاور التي تندرج تحتها.

من ناحية أخرى تم حساب معاملات الارتباط بيرسون والتي تعبر عن قوة العلاقة بين كل فقرة من فقرات مجالات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لذلك المجال الذي تنتمي إليه الفقرة، وتعتبر أداة الدراسة بأنها تتمتع بدرجة صدق عالي عندما تكون جميع أو معظم معاملات الارتباط دالة إحصائيا (مستوى الدلالة أقل من 0.05)، وبالتالي يدل على زيادة الاتساق أو التناسق الداخلي للفقرات داخل هذا المجال أو المحور.

الجدول رقم (3.3): معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والدرجة الكلية.

الرقم	قيمة (R)	الدلالة الإحصائية	الرقم	قيمة (R)	الدلالة الاحصائية
المحور الأول: رضا القطاع الاقتصادي					
.1	0.456**	0.000	.7	0.501**	0.000
.2	0.412**	0.000	.8	0.450**	0.000
.3	0.394**	0.000	.9	0.418**	0.000
.4	0.590**	0.000	.10	0.559**	0.003
.5	0.441**	0.000	.11	0.358**	0.000
.6	0.518**	0.000			

الرقم	قيمة (R)	الدلالة الإحصائية	الرقم	قيمة (R)	الدلالة الاحصائية
المحور الثاني: إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا					
.1	0.443**	0.000	.10	0.474**	0.000
.2	0.447**	0.000	.11	0.437**	0.000
.3	0.513**	0.000	.12	0.55**	0.000
.4	0.564**	0.000	.13	0.666**	0.000
.5	0.604**	0.000	.14	0.512**	0.000
.6	0.403**	0.000	.15	0.618**	0.000
.7	0.394**	0.000	.16	0.452**	0.000
.8	0.512**	0.000	.17	0.603**	0.000
.9	0.571**	0.000	.18	0.371**	0.000
المحور الثالث: الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا					
.1	0.405**	0.000	.7	0.535**	0.000
.2	0.371**	0.000	.8	0.357**	0.000
.3	0.467**	0.000	.9	0.695**	0.000
.4	0.349**	0.000	.10	0.575**	0.000
.5	0.541**	0.000	.11	0.362**	0.000
.6	0.439**	0.000	.12	0.344**	0.000

من خلال الجداول السابقة يتضح وجود ارتباطات دالة إحصائيا (مستويات الدلالة المعنوية أقل من 0.05) بين جميع فقرات الدراسة، والدرجات الكلية للمجالات التي تحتوي تلك الفقرات وكذلك بين الدرجات الكلية للمجالات مع الدرجة الكلية لها، وبذلك تعتبر هذه الفقرات ومجالاتها صادقة في قياس ما وضعت لقياسه عند معامل ارتباط 50%فما فوق.

3.8 خطوات تطبيق الدراسة:

1. بعد التأكد من صدق أداة الدراسة قامت الباحثة بتوزيع 125 استبانة على مجموعة من أعضاء الهيئة العامة لملتقى رجال الأعمال الفلسطيني.
2. قام رجال الأعمال في ملتقى رجال الأعمال الفلسطيني بتعبئة الاستبيان بما هو مطلوب منهم وبعد ذلك قامت الباحثة بجمعها منهم وقد بلغت الاستبيانات المسترجعة 122 استبيان.
3. إدخال البيانات إلى جهاز الحاسوب لتحليل النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS

3.9 متغيرات الدراسة.

1. المتغير المستقل: رضا القطاع الاقتصادي.
2. المتغير التابع: إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا.
3. المتغيرات الوسيطة: الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد الدورات التي حصلت عليها في مجال إدارة الأزمات، قطاع العمل.

3.10 المعالجة الإحصائية.

تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية لخصائص المبحوثين الشخصية، كما تم الإجابة على أسئلة الدراسة من خلال حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان والدرجات الكلية للمجالات، وذلك لأن الدرجات الكلية هي عبارة عن متغيرات كمية بسبب تكونها من مجموع (أو وسط حسابي) لدرجات الفقرات والتي هي متغيرات ترتيبية تم اسناد أرقام تعبر عن ترتيبها (بدرجة منخفضة جدا=1 إلى بدرجة مرتفعة جدا=5). وعليه فإنه من المناسب استخدام الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وباقي الأساليب الإحصائية الخاصة بالبيانات الكمية في تحليل فقرات الاستبيان، حيث أن الوسط الحسابي للفقرة يعطي توصيفا واضحا وسهلا ومختصرا لدرجة ما يريد المبحوث التعبير عنه أكثر من النسب المئوية والتي تحتاج إلى استخدام أكثر من نسبة للتعبير عن درجة الفقرة ومستواها.

كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الأحادي، كما تم استخدام معادلة الثبات–كرونباخ ألفا لفحص ثبات أداة الدراسة وأسلوب تحليل معاملات الارتباط بيرسون لفحص صدق أداة الدراسة والعلاقة بين المتغيرات المستقلة التابعة، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

3.11 مفتاح التصحيح

بعد إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاما تمثل أوزانا لاتجاهاتهم من (1 _ 5)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي 1 من أعلى قيمة وهي 5 = 4 وهو ما يسمى المدى، ثم تم قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو 5 ليصبح الناتج = 5/4 = 0.80، وبالتالي نستمر في زيادة هذه القيمة ابتداء من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد المستوى بالاعتماد على الوسط الحسابي، والجدول رقم (4.3) يوضح ذلك:

جدول رقم (4.3): مفتاح التصحيح الخماسي

المتوسط الحسابي	المستوى
من 1-1.79	منخفضة جداً
1.80-2.59	منخفضة
2.60- 3.39	متوسطة
3.40-4.19	مرتفعة
4.20-5.00	مرتفعة جداً

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

تحليل النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

تحليل النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة التي تمّ التوصل لها بعد إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة.

4.1 تحليل النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

نتائج السؤال الأول: ما مستوى رضا القطاع الاقتصادي من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل؟

الجدول التالي يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى رضا القطاع الاقتصادي من وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل:

جدول رقم(1.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى رضا القطاع الاقتصادي من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل.

رقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
.1	تؤثر القيود المفروضة على حركة الأشخاص و البضائع خلال فترة الازمة على الإمكانيات الاقتصادية.	4.11	0.71	82.2	مرتفعة
.2	يؤثر عدم توفر المواد الخام الناتج عن صعوبة الاستيراد على استمرارية العمل .	3.91	0.77	78.2	مرتفعة
.3	يوجد ثقة لما يتم تعميمه من قبل الحكومة الفلسطينية .	3.89	0.78	77.8	مرتفعة
.4	وفرت الحكومة معلومات دورية وتغطية كاملة لجميع التطورات المرتبطة بالأزمة .	3.80	0.79	76	مرتفعة

.5	يوجد رضا لدى القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا .	3.09	0.62	61.8	متوسطة
.6	توفر الحكومة التسهيلات اللازمة لاستمرارية عمل القطاع الاقتصادي خلال فترة الازمة	2.85	0.65	57	متوسطة
.7	تحرص الحكومة على تقديم تسهيلات بنكية، و تأجيل في دفع الأقساط الشهرية للقروض في البنوك خلال فترة الازمة .	2.76	0.58	55.2	متوسطة
.8	تقدم الحكومة إعفاءات ضريبية في ظل ازمة كورونا .	2.69	0.60	53.8	متوسطة
.9	يوجد اتصال فعال ومستمر ما بين القطاع الاقتصادي والمؤسسات الحكومية فيما يتعلق بإدارة الازمة .	2.47	0.67	49.4	منخفضة
.10	توفر الحكومة السيولة المالية الكافية لاستمرارية عمل القطاع الاقتصادي	2.41	0.59	48 . 2	منخفضة
.11	تعمل الحكومة على تنبيه القطاع الاقتصادي من خلال المؤشرات قبل وقوع الأزمة.	2.15	0.69	43	منخفضة
	الدرجة الكلية	**3.10**	**0.37**	**62**	**متوسطة**

يوضح الجدول (1.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس آراء ووجهات نظر المبحوثين حول مستوى رضا القطاع الاقتصادي من وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل جاءت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.10) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.37).

وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تؤثر القيود المفروضة على حركة الأشخاص والبضائع خلال فترة الازمة على الإمكانيات الاقتصادية) بمتوسط حسابي مقداره (4.11) وانحراف معياري مقداره (0.71) بدرجة مرتفعة، وأقل الفقرات أهمية الفقرة (تعمل الحكومة على تنبيه القطاع

الاقتصادي من خلال المؤشرات قبل وقوع الأزمة) بمتوسط حسابي مقداره (2.15) وانحراف معياري مقداره (0.69) بدرجة منخفضة.

نتائج السؤال الثاني: ما واقع إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل؟

الجدول التالي يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات واقع إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا من وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل:

جدول رقم(2.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات واقع إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا من وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل.

رقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
.1	تعتمد الحكومة الفلسطينية على أسلوب الوقاية للحد من انتشار أزمة كورونا .	4.15	0.80	83	مرتفعة
.2	يوجد خطة للتواصل الفعال مع جمهور الازمة في حال نشوئها.	3.67	0.80	73.4	مرتفعة
.3	تتكامل الشراكات بين المجتمع المدني و القطاع الخاص والمؤسسات الحكومية لمواجهة ازمة كورونا .	3.57	0.76	71.4	مرتفعة
.4	يتم الاستعانة بالخبرات الخارجية عند إدارة الازمات و الكوارث .	3.52	0.75	70.4	مرتفعة
.5	يوجد مرونة في استمرارية تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين خلال الازمة .	3.43	0.76	68.6	مرتفعة
.6	يتم إعادة تقيم الخطط التي وضعت لمواجهة ازمة كورونا بشكل مستمر وفقا للمعلومات المستحدثة .	3.06	0.63	61.2	متوسطة
.7	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية قيادة فعالة لمواجهة الازمات الصحية .	2.99	0.54	59.8	متوسطة

.8	توفر الحكومة كمية كافية من وسائل الأمان والإسعاف والمستشفيات في حال نشوب ازمة صحية جديدة .	2.98	0.70	59.6	متوسطة
.9	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية قيادة فعالة لمواجهة الازمات الاقتصادية.	2.95	0.53	59	متوسطة
.10	تحدد الحكومة الفلسطينية أسباب وقوع الازمة و تحاول معالجتها بدقة .	2.81	0.49	56.2	متوسطة
.11	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية سياسات خاصة للتعامل مع الازمات .	2.78	0.51	55.6	متوسطة
.12	تحرص الحكومة الفلسطينية على توفير الموارد المالية لمواجهة ازمة كورونا.	2.78	0.65	55.6	متوسطة
.13	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية خطط إدارية لمواجهة الازمات .	2.69	0.53	53.8	متوسطة
.14	تعتمد الحكومة على تقنيات تكنولوجية حديثة في مواجهة أزمة كورونا .	2.64	0.68	52.8	متوسطة
.15	يوجد موارد بشرية و فنية كافية لتنفيذ خطة مواجهة ازمة كورونا .	2.60	0.57	52	متوسطة
.16	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية خطط مالية لمواجهة الازمات .	2.50	0.62	50	متوسطة
.17	تقوم الحكومة بتوفير ميزانية خاصة لمعالجة الازمة .	2.36	0.60	47.2	منخفضة
.18	توجد خطط (سيناريوهات) معدة لدى الحكومة لإدارة الازمات و الكوارث .	2.07	0.67	41.4	منخفضة
	الدرجة الكلية	**2.97**	**0.39**	**59.4**	**متوسطة**

يوضح الجدول (2.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس آراء ووجهات نظر المبحوثين حول واقع إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا من وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل جاءت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.97) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.39).

وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تعتمد الحكومة الفلسطينية على أسلوب الوقاية للحد من انتشار أزمة كورونا) بمتوسط حسابي مقداره (4.15) وانحراف معياري مقداره (0.80) بدرجة مرتفعة، وأقل الفقرات أهمية الفقرة (توجد خطط (سيناريوهات) معدة لدى الحكومة لإدارة الازمات والكوارث .) بمتوسط حسابي مقداره (2.07) وانحراف معياري مقداره (0.67) بدرجة متوسطة.

نتائج السؤال الثالث: ما واقع الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل؟

الجدول التالي يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات واقع الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا من وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل:

جدول رقم (3.4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات واقع الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا من وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.

رقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
.1	الوضع السياسي في فلسطين .	4.40	0.54	88	مرتفعة جداً
.2	قلة الخبرة في التعامل مع الازمات المتشابهة .	4.38	0.71	87.6	مرتفعة جداً
.3	نقص في الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات في مجال إدارة الازمات.	3.99	0.66	79.8	مرتفعة
.4	نقص الكوادر البشرية المتخصصة في إدارة الازمات داخل المؤسسة/ الشركة .	3.97	0.74	79.4	مرتفعة

.5	غموض مفهوم إدارة الازمات لدى بعض المدراء .	3.94	0.72	78.8	مرتفعة
.6	ضعف التدابير الصحية المناسبة لطبيعة العمل .	3.84	0.88	76.8	مرتفعة
.7	ضعف البدائل المناسبة لتوفير المواد الخام في ظل صعوبة الاستيراد من الخارج .	3.64	0.64	72.8	مرتفعة
.8	ضعف وضوح التداعيات المسببة للازمة .	3.62	0.76	72.4	مرتفعة
.9	اتساع معدلات الفقر في المجتمع الفلسطيني.	3.49	0.87	69.8	مرتفعة
.10	ارتفاع معدلات البطالة .	3.48	0.94	69.6	مرتفعة
.11	قلة المعلومات المتوفرة عن الازمة .	3.31	0.80	66.2	متوسطة
.12	التخبط الحكومي في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة أزمة كورونا .	3.09	0.79	61.8	متوسطة
	الدرجة الكلية	**3.76**	**0.40**	**75.2**	**مرتفعة**

يوضح الجدول (3.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة التي تقيس آراء ووجهات نظر المبحوثين حول واقع الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا من وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.76) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.40).

وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (الوضع السياسي في فلسطين) بمتوسط حسابي مقداره (4.40) وانحراف معياري مقداره (0.54) بدرجة مرتفعة، وأقل الفقرات أهمية الفقرة (التخبط الحكومي في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة أزمة كورونا) بمتوسط حسابي مقداره (3.09) وانحراف معياري مقداره (0.79) بدرجة متوسطة.

4.2 تحليل النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين رضا القطاع الاقتصادي وإدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.

لاختبار هذه الفرضية، تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون (ر) والدلالة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محوري إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا ورضا القطاع الاقتصادي من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل كما هو موضح في الجدول (4.4)

جدول رقم (4.4): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين رضا القطاع الاقتصادي وإدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل:

المتغيرات		قيمة معامل الارتباط (ر)	الدلالة الإحصائية
إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا	رضا القطاع الاقتصادي	0.694	0.000**

يلاحظ من الجدول (4.4) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية بلغ (0.694)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.000) وهي قيمة دالة إحصائياً، ما يعني وجود علاقة إيجابية مرتفعة بين إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا ورضا القطاع الاقتصادي من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل، مما يشير إلى قبول الفرضية البديلة.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا والصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.

لاختبار هذه الفرضية، تم حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون (ر) والدلالة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محوري إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا والصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا من وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل كما هو موضح في الجدول (5.4)

جدول رقم (5.4): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا والصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل:

المتغيرات		قيمة معامل الارتباط (ر)	الدلالة الإحصائية
إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا	الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا	−0.344	**0.000

يلاحظ من الجدول (5.4) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية بلغ (0.344)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.000) وهي قيمة دالة إحصائياً، ما يعني وجود علاقة سلبية منخفضة بين إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا والصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا من وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل، مما يشير إلى قبول الفرضية البديلة.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد الدورات في مجال إدارة الأزمات، قطاع العمل).

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة العمرية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة العمرية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (6.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة العمرية.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط الربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
رضا القطاع الاقتصادي	بين المجموعات	0.675	3	0.225	1.647	0.182
	داخل المجموعات	16.128	118	0.137		
	المجموع	16.803	121			
إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة	بين المجموعات	0.872	3	0.291	1.858	0.140

كورونا	داخل المجموعات	18.450	118	0.156		
	المجموع	19.322	121			
الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا	بين المجموعات	0.177	3	0.059	.358	0.784
	داخل المجموعات	19.430	118	0.165		
	المجموع	19.607	121			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.390	3	0.130	2.662	0.055
	داخل المجموعات	5.555	118	0.047		
	المجموع	5.945	121			

يتضح من الجدول (6.4) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل تعزى لمتغير الفئة العمرية وعند الدرجة الكلية والمحاور (رضا القطاع الاقتصادي، إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا، الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا) وذلك لأن مستوى الدلالة أقل من 0.05، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (7.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط الربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
رضا القطاع الاقتصادي	بين المجموعات	0.708	3	0.236	1.729	0.165
	داخل المجموعات	16.095	118	0.136		
	المجموع	16.803	121			
إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا	بين المجموعات	0.201	3	0.067	0.414	0.743
	داخل المجموعات	19.121	118	0.162		
	المجموع	19.322	121			
الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا	بين المجموعات	0.375	3	0.125	0.768	0.514
	داخل المجموعات	19.231	118	0.163		
	المجموع	19.607	121			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.205	3	0.068	1.406	0.244
	داخل المجموعات	5.740	118	0.049		
	المجموع	5.945	121			

يتضح من الجدول (7.4) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي وعند الدرجة الكلية والمحاور (رضا القطاع الاقتصادي، إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا، الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا) وذلك لأن مستوى الدلالة أقل من 0.05، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة

نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل تعزى لمتغير عدد الدورات في مجال إدارة الأزمات.

لاختبار الفَرضيّة الصّفرية الأولى تمّ استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلّة (Independent Samples T Test) والمتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات ت حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل تعزى لمتغير عدد الدورات في مجال إدارة الأزمات، والجدول (4-8) يوضح ذلك.

جدول (4-8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لنتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent Samples T Test) لاستجابة أفراد العينة في متوسطات حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل تعزى لمتغير عدد الدورات في مجال إدارة الأزمات.

المجال		العدد	المتوسّط الحسابيّ	الانحراف المعياريّ	درجات الحريّة	قيمة ت المحسوبة	الدالة الإحصائية
رضا القطاع الاقتصادي	لم احصل على أي دورة	120	3.10	0.37	120	1.001-	0.319
	دورة واحدة	2	3.36	0.13			
إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا	لم احصل على أي دورة	120	2.97	0.40	120	0.882-	0.380
	دورة واحدة	2	3.22	0.16			
الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا	لم احصل على أي دورة	120	3.76	0.41	120	1.398-	0.691
	دورة واحدة	2	3.88	0.18			

الدرجة الكلية	لـــم احصـــل على أي دورة	120	3.28	0.22	120	1.337-	0.184
	دورة واحدة	2	3.49	0.07			

يتّضح من الجدول (4-8) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسّطات حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل تعزى لمتغير عدد الدورات في مجال إدارة الأزمات؛ وذلك لأنّ قيمة الدالة الإحصائية بلغت (0.184)، أي أنّ هذه القِيمة أكبر من قيمة ألفا (0.05)، وبذلك تمّ تقبل الفَرضيّة الصّفرية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل تعزى لمتغير قطاع العمل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل تعزى لمتغير قطاع العمل، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (9.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص الفروق في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر أعضاء ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل تعزى لمتغير قطاع العمل.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط الربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
رضا القطاع الاقتصادي	بين المجموعات	0.123	4	0.031	0.216	0.929
	داخل المجموعات	16.680	117	.143		
	المجموع	16.803	121			
إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا	بين المجموعات	0.044	4	0.011	0.067	0.992
	داخل المجموعات	19.278	117	0.165		
	المجموع	19.322	121			
الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا	بين المجموعات	0.752	4	0.188	1.167	0.329
	داخل المجموعات	18.854	117	0.161		
	المجموع	19.607	121			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.093	4	0.023	0.463	0.763
	داخل المجموعات	5.852	117	0.050		
	المجموع	5.945	121			

يتضح من الجدول (9.4) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل تعزى لمتغير قطاع العمل وعند الدرجة الكلية والمحاور (رضا القطاع الاقتصادي، إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا، الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا) وذلك لأن مستوى الدلالة أقل من 0.05، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية.

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة ومناقشتها وتوصياتها

مناقشة نتائج أسئلة الدراسة

مناقشة نتائج فرضيات الدراسة

ملخص النتائج

التوصيات

مناقشة نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل مناقشة لنتائج الدراسة التي تتمحور حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا والخروج بمجموعة من التوصيات بناءً على النتائج.

5.1 مناقشة نتائج أسئلة الدراسة

مناقشة نتائج السؤال الأول: ما مستوى رضا القطاع الاقتصادي من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل؟

أظهرت النتائج أن مستوى رضا القطاع الاقتصادي من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل جاءت بدرجة متوسطة، حيث جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تؤثر القيود المفروضة على حركة الأشخاص والبضائع خلال فترة الازمة على الإمكانيات الاقتصادية)، وأقل الفقرات أهمية الفقرة (تعمل الحكومة على تنبيه القطاع الاقتصادي من خلال المؤشرات قبل وقوع الأزمة).

تفسر الباحثة هذه النتيجة إلى ان طريقة إدارة الحكومة يتضمن عدة جوانب منها الجانب الإيجابي الذي يتمثل في وجود الثقة العالية لما يتم تعميمه من قبل الحكومة الفلسطينية بخصوص أزمة كورونا. كما ان الحكومة قامت بتوفير معلومات دورية وتغطية كاملة للتطورات المرتبطة بالأزمة.

أما الجانب السلبي تمثل في عدم وجود نظام اتصال فعال ما بين المؤسسات الحكومية والقطاع الاقتصادي خلال الأزمة، كما ترى الباحثة أن القطاع الاقتصادي توقع أن توفر الحكومة الكثير من

التسهيلات المالية والاعفاءات الضريبية التي تضمن استمرارية العمل والتشغيل. ولكن الحكومة لم تقدم الدعم الكافي للقطاع الاقتصادي لمساعدته على الاستمرار، ولم يتم تأجيل الكثير من الأقساط الشهرية المترتبة عن القروض البنكية للشركات والمؤسسات وأصحاب رؤوس الأموال مما تسبب بتراكم الديون عليهم.

بالإضافة إلى التأثير الكبير الذي حدث بسبب سياسة الاغلاق الشامل التي أدت إلى وجود قيود مشددة على حركة البضائع والأشخاص مما أثر على النشاط الاقتصادي. وعدم توفر بعض المواد الخام الهامة للإنتاج نتيجة القيود المفروضة على الاستيراد الخارجي.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Helsingen, 2020) حيث أظهرت عينة الدراسة وجود ثقة عالية اتجاه حكوماتهم والقرارات التي اتخذتها خلال أزمة كورونا، كما تم وصف إدارة الحكومات بأنها جيدة بشكل عام.

وتتفق ايضا هذه النتيجة مع دراسة (الزرو، وشماسنة، 2021) حيث أكدا على ضرورة مساعدة الحكومة للقطاعات الاقتصادية وخصصا ذلك باتجاه القطاع السياحي باعتباره أحد أعمدة الاقتصاد الفلسطيني، وضرورة تقديم التسهيلات البنكية والاعفاءات الضريبية خلال الأزمات والكوارث.

كما تضمنت دراسة (لعمري، واخرون، 2021) أن جائحة كورونا تسببت بخسائر فادحة للاقتصاد العالمي حيث تراوحت الخسارة ما بين 5.8 تريليون دولار و8.8 تريليون دولار، بالإضافة إلى الانكماش الاقتصادي الكبير.

مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما واقع إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل؟

أظهرت النتائج أن واقع إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل جاءت بدرجة متوسطة، حيث جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (تعتمد الحكومة الفلسطينية على أسلوب الوقاية للحد من انتشار أزمة كورونا)، وأقل الفقرات أهمية الفقرة (توجد خطط (سيناريوهات) معدة لدى الحكومة لإدارة الازمات والكوارث.)

تعزى هذه النتيجة إلى أن الحكومة الفلسطينية قامت بالإجراءات خلال فترة جائحة كورونا بناء على الإمكانيات والوسائل المتوفرة لديها.

حيث انها اتخذت سياسة الوقاية أولا للحد من انتشار الفيروس ومن ثم عملت على ترتيب الخطوات/السياسات اللاحقة. وأضف إلى هذ أن الحكومة راهنت على وعي المواطن الفلسطيني بأهمية الوقاية والحجر الصحي وضرورة أخذ اللقاح والعمل على مساندة الحكومة في فترة ادارتها للازمة.

كم أن الحكومة الفلسطينية لم يتوفر لديها خطط مسبقة (سيناريوهات) بمعنى أن التخطيط كان ضعيف بشكل من الاشكال، ونضيف إلى هذا عدم وجد خطط مالية لمواجهة الكوارث والأزمات سواء الصحية أو المالية أو غيرها. أي أن إدارة الحكومة للأزمة لم تكن على أكمل وجه، خاصة مع عدم مراعاة توفير فرص عمل أو تقديم دعم مادي للمواطنين الذين أجبرتهم الأزمة على دخول صفوف العاطلين عن العمل.

وهنا ترى الباحثة أن أهم متطلبات الإدارة في حال نشوء أزمة مماثلة لأزمة كورونا تتمثل في وجود خطط وسيناريوهات معده مسبقا لمواجهة الحالات الطارئة، مع تفعيل وضعية التنبؤ المسبق لحدوث الأزمات والعمل على التواصل الفعال مع كافة القطاعات وتحذيرهم في حال التنبؤ بوجود أزمة

قادمة. كذلك ضرورة وجود تكامل ما بين المؤسسات الحكومية من جهة والمجتمع المدني والقطاع الخاص من جهة أخرى.

وترى الباحثة انه من المهم الاستعانة بالتجارب والخبرات الخارجية لإدارة الأزمات والكوارث لضمان استمرارية تقديم الخدمات الاساسية للمواطنين خلال الأزمات مع مراعاة الوضع السياسي الفلسطيني. كما يجب العمل على تكوين مصادر دخل حكومية بعيدا عن المساعدات والمنح الخارجية. وأضف إلى ذلك ضرورة تدريب كوادر بشرية مختصة بإدارة الأزمات والكوارث للمساعدة في الوصول إلى ضفة النجاة بأفضل الطرق والوسائل والامكانيات المتاحة لدى الحكومة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (اليافعي، 2020) في أن الدولة (دولة قطر) قد أخذت بعين الاعتبار وعي المواطن في الالتزام بالقرارات والإجراءات الحكومية.

كما تتفق مع دراسة (المغير، 2018) في أن إدارة الأزمة تحتاج إلى اليات للإنذار قبل وقوع الأزمة مع الاخذ بعين الاعتبار الإمكانيات المتاحة، كما أن قلة الإمكانيات تقلل من فرص النجاح في إدارة الدولة لأزمتها.

كما تضمنت دراسة (مركز العالم العربي للبحوث والتنمية، 2020) أن تقييم الفلسطينيين لإدارة الحكومة لأزمتها كان إيجابيا، كما أن 59% من الفلسطينيين ملتزمون بالحجر المنزلي والإجراءات الحكومية التي فرضت خلال فترة الطوارئ.

مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما واقع الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل؟

تبين أن واقع الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل جاءت بدرجة مرتفعة، حيث وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (الوضع السياسي في فلسطين)، وأقل الفقرات أهمية الفقرة (التخبط الحكومي في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة أزمة كورونا).

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن اتجاه عينة الدراسة جاءت مرتفعة حول الصعوبات والتحديات التي واجهت القطاع الاقتصادي خلال أزمة كورونا إلى مجموعة من الأسباب أهمها: عدم وجود خبرة سابقة للتعامل مع الأزمة وذلك يرجع أيضا إلى عدم وجود تدريب في مجال إدارة الأزمات في كل المستويات الإدارية على الرغم من أهمية إدارة الأزمات.

وترى الباحثة أن الحالة السياسية الفلسطينية تشكل تحدي أمام كل مواطن فلسطيني وكل مؤسسة وشركة فلسطينية تساهم في أنعاش الاقتصاد الفلسطيني بالرغم من سياسات الاحتلال الظالمة لهذا القطاع.

5.2 مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة.

مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا ورضا القطاع الاقتصادي من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية مرتفعة بين إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا ورضا القطاع الاقتصادي من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.

مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا والصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.

أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية منخفضة بين إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا والصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.

مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد الدورات في مجال إدارة الأزمات، قطاع العمل).

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد الدورات في مجال إدارة الأزمات، قطاع العمل).

5.3 ملخص النتائج:

1. أظهرت نتائج إجابات عينة الدراسة أن مستوى رضا القطاع الاقتصادي جاءت بدرجة (3.10) وبنسبة مئوية (62%) وبتقدير متوسط.

2. أظهرت نتائج إجابات عينة الدراسة أن واقع إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا جاءت بدرجة (2.97) وبنسبة مئوية (59.4%) وبتقدير متوسط.

3. أظهرت نتائج إجابات عينة الدراسة أن واقع الصعوبات والتحديات النى واجهة القطاع الاقتصادي خلال أزمة كورونا جاءت بدرجة (3.76) وبنسبة مئوية (75.2%) وبتقدير مرتفع.

4. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية مرتفعة بين رضا القطاع الاقتصادي وإدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا من وجهة نظر ملتقى رجال الأعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.

5. أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية منخفضة بين إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا والصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي من وجهة نظر ملتقى رجال الأعمال الفلسطيني في محافظة الخليل.

6. أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة حول رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد الدورات في مجال إدارة الأزمات، قطاع العمل).

5.3 التوصيات:

بناء على ما توصلت الية الدراسة من نتائج قدمت الباحثة العديد من التوصيات التي من شأنها أن تعمل على تحسين رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية للأزمات في محافظة الخليل، ونذكرها على النحو التالي:

1. تعزيز مفهوم إدارة الأزمات لدى صناع القرار في المؤسسات الحكومية الفلسطينية من خلال توفير برامج تدريبية مختصة بإدارة الأزمات. إلى جانب تدريب القطاعات المتصلة اتصال مباشر بالقطاع الحكومي للعمل على تحسين الأداء الحكومي وتخطي حالات الطوارئ بأفضل الطرق وأقل الخسائر.

2. الاهتمام بوضع خطط مسبقة (سيناريوهات) خاصة بإدارة الأزمات واتباع الأسس العلمية والعملية المناسبة للوضع الفلسطيني لضمان جودة العمل الحكومي.

3. على المؤسسات الحكومية أن تهتم بتحقيق رضا القطاع الاقتصادي نظرا لأهميته لأسباب عديدة، وضرورة قياسه والاستفادة من نتائجه كنوع من التغذية الراجعة.

4. المطالبة بزيادة الدعم الحكومي للقطاع الاقتصادي في فلسطين، للنهوض بهذا القطاع باعتباره عمود من أعمدة قيام الدولة واستمرارية وجودها.

5. العمل على انشاء مشاريع حكومية لمحاولة استيعاب القوى العاطلة عن العمل لحد من البطالة، وتقليص دائرة الفقر.

6. تقديم تسهيلات لأصحاب الشركات والمشاريع الريادية التي تصب في تنمية الاقتصاد الوطني من خلال تقديم إعفاءات ضريبية، وتسهيلات بنكية خلال فترات الأزمات لتخفيف العبء عنهم وتقليل ديونهم وخسائرهم.

7. عمل الحكومة على تطوير عدة أمور من أهمها:

1. تطوير الموازنات الحكومية، وتخصيص موازنة لحالات الطوارئ لمواجهة الأزمات والكوارث المحتملة مستقبلا.

2. تطوير نظام تقديم الشكاوى في حال وجودها مع الاهتمام بما جاء فيها ودراستها والعمل على حلها ومناقشتها للوصول إلى تفاهم ورضا بين جميع الأطراف.

3. تطوير البنية التحتية والتقنيات التكنولوجية الموجودة للمساهمة في مواجهة الأزمات.

4. تطوير وتوفير المستلزمات الطبية اللازمة في المستشفيات والمستوصفات للقدرة على استيعاب الأزمات الصحية المحتملة في المستقبل.

5. تطوير خطوط اتصال فعالة ما بين المؤسسات الحكومية والقطاع الاقتصادي حيث يجب تصميم شبكة اتصال جيدة لجعل القطاع الاقتصادي مطلع بكل ما هو جديد.

8. زيادة ثقة المواطن بالمعلومات الحكومية من خلال الشفافية والمصداقية، ومحاربة الاشاعات والمعلومات المغلوطة.

9. الاستعانة بالتجارب والخبرات الخارجية لإدارة الازمات والكوارث لضمان استمرارية تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين خلال الأزمات مع ما يتلاءم مع الوضع الفلسطيني.

10. الاهتمام بالمشاركة ما بين الحكومة والمؤسسات الأهلية والقطاع الخاص من خلال استطلاع الرأي والمقابلات ومناقشة أصحاب رؤوس الأموال مع من هم مختصون في مجال إدارة الازمات للوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها خلال إدارة الازمات وضمان نجاحها.

11. توصي الباحثة بعمل لجنة متخصصة بإدارة الأزمات تضم المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص والقطاع الأهلي لمتابعة إدارة الأزمات واتخاذ القرارات بما يتماشى مع المحافظة وخواصها.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع باللغة العربية:

- أبراش، إبراهيم. (2020). **الحكومة الفلسطينية والتحديات المركبة للكورونا**، مركز الأبحاث الفلسطيني، منظمة التحرير الفلسطيني، رام الله، فلسطين.
- أبو رمان، جمانة. (2021). **إدارة الأزمات والكوارث والمخاطر نهج للوقاية والعلاج والتعافي**، دار وائل للنشر، الأردن.
- أبو زنيد، سمير. (2020). **مبادئ أساسية في إدارة الأزمات (كورونا أنموذجا)**، مجلة دنيا الوطن، جامعة الخليل.
- أبو فارة، يوسف. (2020). **إدارة الأزمات في المنظمات العامة والخاصة**، دار البارزوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- أبو كريم، منصور. (2020). **السياسة في زمن الكورونا**، مجلة جدل، العدد 38، المركز العربي للدراسات الاجتماعية التطبيقية.
- الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة (امان). 2020. **تحديات الرعاية الصحية في المرحلة الراهنة**، رام الله، فلسطين.
- الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة (امان). 2020. **حوكمة إدارة المساعدات الإنسانية في الضفة الغربية (حالة أزمة كورونا)**، رام الله، فلسطين.
- الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة (امان). 2020. **مراجعة أداء أزمة كورونا (حالة فلسطين)**، رام الله، فلسطين.
- البابلي، نبيل. (2020). **إدارة أزمة كورونا أسباب النجاح والفشل**، المعهد المصري للدراسات، مصر.
- بروك، طارق. (2020). **أزمة كورونا: التداعيات واليات إدارة الأزمة**، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 5.
- البطح، فاطمة. (2020). **دراسة اقتصادية واجتماعية لأهم الاثار السلبية لجائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) على الاقتصاد المصري والقطاع الزراعي بمصر، مجلد الاقتصاد الزراعي والعلوم الاجتماعية**، العدد 10، المجلد 11، مصر.
- بن عدوش، فريدة. (2019). **مبادئ إدارة الأزمات الاستراتيجية والحلول**، المجلة الجزائرية، المجلد 17، العدد 28، الجزائر.

- البنك الدولي. (2020). **الاقتصاد الفلسطيني يعاني وجائحة فيروس كورونا تكبده خسائر.**
- البنك الدولي. (2022). **التمويل نت أجل تحقيق تعاف منصف.**
- بوزان، آية. (2021). **إدارة الأزمات**، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- التميمي، محمد. (2019). **إدارة الأزمات والكوارث**، مجلة دنيا الوطن، جامعة الخليل.
- جميل، عبد الكريم. (2016). **إدارة الأزمات والكوارث**، دار الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2019). **قائمة القطاعات الاقتصادية في فلسطين**، رام الله، فلسطين.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2020). **أداء الاقتصاد الفلسطيني 2020**، رام الله، فلسطين.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2021). **أداء الاقتصاد الفلسطيني 2021**، رام الله، فلسطين.
- حلس، رائد. (2020). تقدير موقف، **تأثير فيروس كورونا على الاقتصاد الفلسطيني**، مركز الأبحاث الفلسطيني، منظمة التحرير الفلسطيني، رام الله، فلسطين.
- حلس، رائد. (2020). **في زمن الكورونا: المجتمع الفلسطيني يغرق في دوامة الفقر**، مجلة الشرق الاقتصادية، العدد الأول.
- الحنفي، سامح. (2017). **إدارة الأزمات**، مجلة البحوث المالية والتجارية، مجلد 18، العدد الثاني، جامعة بورسعيد، مصر.
- الزرو، أيمن، وشماسنة، لانا. (2021). **واقع الاقتصاد الفلسطيني في ظل جائحة كورونا – القطاع السياحي أنموذجا**، مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية، العدد 3، المجلد 7.
- الزهراء، وفتيحة. (2022). **القيادة الاستراتيجية وإدارة الأزمات**، مجلة قضايا معرفية، المجلد 1، العدد 8.
- سلطة النقد الفلسطيني. (2020). **تعليمات 27 لسنة 2020 بشأن التحقيق من اثار الأزمة المالية وأزمة كورونا**، رام الله، فلسطين.
- سمير، عمر. (2020). **أزمة كورونا والجدل حول مفهوم وأدوار الدولة**، مقال، المعهد المصري للدراسات.

- غانم، أمجد. (2021). **إدارة حالة الطوارئ الفلسطينية أثناء أزمة الوباء العالمي كورونا،** أوراق سياسات عامة، مركز الأبحاث الفلسطيني، منظمة التحرير الوطنية، رام الله، فلسطين.
- مركز العالم العربي للبحوث والتنمية. (2020). **استطلاع رأي حول أداء الحكومة الفلسطينية تجاه فيروس كورونا (كوفيد-19)**، رام الله، فلسطين.
- مروة، كرامة، واخرون. (2020). **تأثير الأزمات الصحية العالمية على الاقتصاد العالمي: تأثير فيروس كورونا كوفيد-19 على الاقتصاد الجزائري أنموذجا**، مجلة التمكين الاجتماعي، العدد 2، المجلد 2، الجزائر.
- المغربي، محمد. (2019). **إدارة الأزمات والكوارث**، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، مصر.
- المغيرة، محمد. (2018). **واقع الإدارة العليا للأزمات والكوارث في قطاع غزة**، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 2، المجلد 26، غزة، فلسطين.
- هلسه، محمد، وعبد القادر، حسين. (2021). **إدارة أزمة جائحة كورونا وأثرها على الإنتاج المحلي في شركات الاعمال الفلسطينية**، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 4، العدد 1، فلسطين.
- وزارة الاقتصاد الوطني. (2018). **الوضع الاقتصادي**، رام الله، فلسطين.

المراجع والمصادر الالكترونية:

- صدقة، جعفر. (2021). **الاحتلال سبب مشاكل الاقتصاد الفلسطيني وكورونا لم تضف شيئاً**، وكالة الأنباء والمعلومات الفلسطينية، رام الله، فلسطين.

https://www.wafa.ps/Pages/Details/33585

- عضيبات، ولاء. (2020). **مفهوم إدارة الأزمات**، موقع eعربي.

https://shortest.link/4JAg

- قرعان، فادي، ومصطفى، تهاني. (2020). **دروس القيادة في زمن الأزمة**، شبكة السياسات الفلسطينية.

https://shortest.link/4JAx

- منظمة الصحة العالمية، **ما هو فيروس كورونا المستجد** ،2021.

https://www.who.int/ar/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

- وكالة معا. (2021). **تقرير ديوان الرقابة يكشف عن خروقات في توزيع مساعدات وقفة عز**، بيت لحم، فلسطين.

https://www.maannews.net/news/2051455.html

المصادر والمراجع باللغة الإنجليزية:

- Fernandes, Celia. (2021). Public sector leadership during covid-19 crisis, Directorate General for Administration and Public Employment Department for Cooperation Management and Communication, Portugal.
- Helsingen, Lise, and others. (2020). The covid-19 pandemic norweg and Sweden-threats, trust, and impact on daily life: a comparative survey, BMC Public Health (2020) 20:1597 https://doi.org/10.1186/s12889-020-09615-3
- Mustari, Nuryanti, and others. (2021). Local Government crisis management in response to covid-19: case study of south Sulawesi-Indonesia, VIEŠOJI POLITIKA IR ADMINISTRAVIMAS, PUBLIC POLICY AND ADMINISTRATION, 2021, Vol. 20, No 4.
- Patnaik, Shalini, and Das, Kishore. (2020). The impact of covid-19 in Indian economy an empirical study, International Journal of Electrical Engineering and Technology, Volume 11, Issue 3, Indian.

الملاحق

ملحق رقم (1)

الاستبانة بصورتها الأولية

جامعة الخليل

كلية الدراسات العليا

قسم الإدارة العامة

استبانة (تحكيم)

رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا محافظة الخليل أنموذجاً

إعداد الطالبة:

منال يوسف جعبري

إشراف:

د. حسين عبدا لقادر

2020/ 2021م

رقم الاستبانة	--

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الدكتور/ ..... المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تتشرف الباحثة بأن تضع بين يديكم استبانة بعنوان (رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا في محافظة الخليل) لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة بجامعة الخليل.

ولتحقيق الهدف من الدراسة صممت الاستبانة من جزئيين:

الجزء الأول: يشتمل على المتغيرات الشخصية والوظيفية،

أما الجزء الثاني: يشتمل على محاور الدراسة، وهي:

1. ما مستوى رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا؟
2. ما واقع ادارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا في محافظة الخليل؟
3. ما الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال جائحة كورونا؟

أمل التكرم بالاطلاع على نموذج الاستبانة والمشاركة في تحكيم مدى ملاءمة عبارات كل محور وقياسها لأبعاد المحور، مع إضافة ما ترونه مناسباً، علماً بأن الإجابات ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، كما أنه في مثل هذا الاستبانة لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة، ولكن الإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن وجهة نظرك بصراحة وبموضوعية، وهو ما أطمح إليه من أجل نجاح هذه الدراسة.

وتقبلوا تقديري واحترامي،

جوال: 056-9266174

البريد الالكتروني: manaljabari77@gmail.com

أولا: البيانات الشخصية والوظيفية

أ- العمر:

1)أقل من30سنة ☐ 2) من30سنة إلى أقل من40سنة ☐

3)من40سنة إلى أقل من50سنة ☐ 4) 50 سنة فأكثر ☐

ب- المؤهل العلمي:

1)ثانوية عامة فأقل ☐ 2)دبلوم ☐

3)بكالوريوس ☐ 4) دراسات عليا ☐

ت- عدد الدورات التي حصلت عليها في محال إدارة الأزمات:

1)لم احصل على أي دورة ☐ 2)دورة واحدة ☐

3)دورتين ☐ 4)ثلاث دورات فأكثر ☐

ث- قطاع العمل:

1)الصناعة ☐ 2)التجارة ☐ 3)الزراعة ☐

4)الخدمات ☐ 6)الإنشاءات ☐ 7)الصحة ☐

ثانياً: محاور الدراسة:

المحور الأول: إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين **واقع إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا.**
الرجاء تحديد مدى وضوح الفقرة وأهميتها ومدى مناسبتها للمحور، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة.

م	العبـــــــــارة	مدى وضوح الفقرة		مدى أهمية الفقرة		مدى مناسبة الفقرة للمحور	
		واضحة	غير واضحة	مهمة	غير مهمة	مناسبة	غير مناسبة
1	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية سياسات خاصة للتعامل مع الازمات						
2	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية خطط إدارية لمواجهة الازمات .						
3	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية خطط مالية لمواجهة الازمات .						
4	توجد خطط (سيناريوهات) معدة لدى الحكومة لإدارة الازمات و الكوارث						
5	يوجد خطة للتواصل الفعال مع جمهور الازمة في حال نشوئها						
6	يتم الاستعانة بالخبرات الخارجية عند إدارة الازمات و الكوارث						
7	تقوم الحكومة بتوفير ميزانية خاصة لمعالجة الازمة						
8	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية قيادة فعالة لمواجهة الازمات الصحية						
9	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية قيادة فعالة لمواجهة الازمات الاقتصادية						
10	تطبق الاجهزة الامنية القرارات الحكومية ميدانيا للحفاظ على بيئة أمنة ضمن سيادة القانون						
11	يتوفر اعلام حكومي شفاف يقدم معلومات صحيحة للمواطنين						

12	تعتمد الحكومة الفلسطينية على أسلوب الوقاية للحد من انتشار أزمة كورونا						
13	تعتمد الحكومة على تقنيات تكنولوجية حديثة في مواجهة أزمة كورونا						
14	تخفي الحكومة الفلسطينية ما يدل على وجود أزمة و تدعي سلامة الوضع .						
15	تحدد الحكومة الفلسطينية أسباب وقوع الازمة و تحاول معالجتها بدقة .						
16	تحرص الحكومة الفلسطينية على توفير الموارد المالية لمواجهة ازمة كورونا.						
17	تستخدم الحكومة نتائج الازمة السابقة في مواجهة الازمة الحالية .						
18	يوجد موارد بشرية و فنية كافية لتنفيذ خطة مواجهة ازمة كورونا .						
19	يتم إعادة تقيم الخطط التي وضعت لمواجهة ازمة كورونا بشكل مستمر وفقا للمعلومات المستحدثة .						
20	توفر الحكومة كمية كافية من وسائل الأمان والإسعاف والمستشفيات في حال نشوب ازمة صحية جديدة .						
21	تنتشر الشائعات اثناء إدارة الحكومة لازمة كورونا .						
22	تعمل الحكومة الفلسطينية على تفويض الصلاحيات اثناء التعامل مع ازمة كورونا .						
23	يوجد مرونة في العمليات الحكومية الإدارية .						
24	يوجد مرونة في استمرارية تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين خلال الازمة .						
24	تتكامل الشراكات بين المجتمع المدني و القطاع الخاص و المؤسسات الحكومية لمواجهة ازمة كورونا.						

يمكن إضافة ما ترونه مناسباً للمحور:

المحور الثاني: رضا القطاع الاقتصادي.

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين **واقع رضا القطاع الاقتصادي في محافظة الخليل** ،الرجاء تحديد مدى وضوح الفقرة وأهميتها ومدى مناسبتها للمحور، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة.

م	العبـــــــــارة	مدى وضوح الفقرة		مدى أهمية الفقرة		مدى مناسبة الفقرة للمحور	
		واضحة	غير واضحة	مهمة	غير مهمة	مناسبة	غير مناسبة
1	يوجد رضا لدى القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا .						
2	تحـرص الحكومـة علـى طـرح الإجـراءات والتعليمـات للقطـاع الاقتصادي بدقة عالية .						
3	تـوفر الحكومـة معلومـات دوريـة وتغطيـة كاملـة لجميـع التطـورات المرتبطة بالأزمة .						
4	تقدم الحكومة المعلومات بطريقة موضوعية حول الازمة .						
5	يوجد اتصال فعال ومستمر ما بين القطاع الاقتصادي والمؤسسات الحكومية						
6	تعمل الحكومة على تنبيه القطاع الاقتصادي قبل وقوع الازمة .						
7	يوجد ثقة لما يتم تعميمه من قبل الحكومة الفلسطينية .						
8	تسـعى الحكومـة إلى اسـتمرارية عمـل القطـاع الاقتصـادي ورفـع مستوى الإنتاج .						
9	تحرص الحكومة على حماية المنتج الوطني .						
10	توفر الحكومة السيولة اللازمة لاستمرارية عمل القطاع الاقتصادي.						
11	تتساهل الحكومة في عمليات تحصيل الضرائب في ظل ازمة كورونا.						
12	تفرض الحكومة الغرامات على المتأخرين في دفع الضرائب.						
13	تحرص الحكومة على تقديم تسهيلات بنكية، و تأجيل في دفع الأقساط الشهرية للقروض في البنوك خلال فترة الطوارئ .						

14	يـؤثر تراجـع دعـم المـانحين و محدوديـة الأدوات الاقتصـادية على الأداء الاقتصادي .						
15	تـؤثر القيـود المفروضـة على حركـة الأشـخاص و البضـائع على الإمكانيـات الاقتصادية .						
16	يؤثر توقف الاستيراد و التصدير على الاستمرارية في العمل .						

يمكن إضافة ما ترونه مناسباً للمحور:

المحور الثالث: الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا.

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين **الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا** الرجاء تحديد مدى وضوح الفقرة وأهميتها ومدى مناسبتها للمحور، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة.

م	العبـــــــارة	مدى وضوح الفقرة		مدى أهمية الفقرة		مدى مناسبة الفقرة للمحور	
		واضحة	غير واضحة	مهمة	غير مهمة	مناسبة	غير مناسبة
1	الوضع السياسي في فلسطين						
2	غموض مفهوم إدارة الازمات لدى بعض القيادات والعاملين						
3	نقص الكوادر البشرية المتخصصة في إدارة الازمات داخل المؤسسة/ الشركة						
4	نقص في الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات في مجال إدارة الازمات						
5	قلة الخبرة في التعامل مع أزمات صحية مشابهة						
6	جهل العاملين في التعامل مع أزمة كورونا						
7	ضعف التدابير الصحية المناسبة لطبيعة العمل						
8	قلة خطط الطوارئ السابقة للتعامل مع الازمات الصحية						
9	ضعف وضوح الازمة في بدايتها.						
10	قلة المعلومات المتوفرة عن الازمة .						
11	التخبط في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة أزمة كورونا .						
12	ضعف البدائل المناسبة لتوفير المواد الخام في ظل تعسر الاستيراد من الخارج .						
13	تكدس في البضائع والمنتجات المحلية في ظل توقف التصدير إلى الخارج .						
14	ارتفاع معدلات البطالة						

15	اتساع معدلات الفقر في المجتمع الفلسطيني.						
16	توقف الدعم الخارجي للكثير من القطاعات الاقتصادية .						

يمكن إضافة ما ترونه مناسباً للمحور:

ملحق رقم (2)

جدول اسماء المحكمين

رقم	اسم المحكم	الجامعة
1	د. محمد الجعبري	جامعة الخليل
2	د. محمد هلسة	جامعة الاستقلال
3	د. عبد الفتاح أبو شكر	جامعة النجاح الوطنية
4	د. أسامة شهوان	جامعة الخليل
5	د. مجدي الجعبري	جامعة الخليل
6	د. نائل سيد أحمد	جامعة الخليل
7	د. يونس جعفر	جامعة القدس المفتوحة

ملحق رقم (3)

الاستبانة بصورتها النهائية

استبانة

السيد/ة

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان "رضا القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لأزمة كورونا محافظة الخليل أنموذجا "، وذلك في إطار إنجاز رسالة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة من جامعة الخليل، نرجو من سيادتكم ملئ هذه الاستمارة بصدق وموضوعية قصد مساعدتنا في إنجاز دراستنا.

الطالبة: منال يوسف جعبري.

أولا: البيانات الشخصية والوظيفية

ج- العمر:

1)أقل من30سنة ☐ 2) من30سنة إلى أقل من40سنة ☐

3)من40سنة إلى أقل من50سنة ☐ 4) 50 سنة فأكثر ☐

ح- المؤهل العلمي:

1)ثانوية عامة فأقل ☐ 2)دبلوم ☐

3)بكالوريوس ☐ 4) دراسات عليا ☐

خ- عدد الدورات التي حصلت عليها في محال إدارة الأزمات:

1)لم احصل على أي دورة ☐ 2)دورة واحدة ☐

3)دورتين ☐ 4)ثلاث دورات فأكثر ☐

د- قطاع العمل:

1)الصناعة ☐ 2)التجارة ☐ 3)الزراعة ☐

4)الخدمات ☐ 6)الإنشاءات ☐ 7)الصحة ☐

ثانيا: محاور الدراسة:

المحور الاول: رضا القطاع الاقتصادي.

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين **مستوى رضا القطاع الاقتصادي من وجهة نظر ملتقى رجال الاعمال الفلسطيني محافظة الخليل** ،الرجاء تحديد الإجابة المناسبة وذلك بوضع علامة (✓) أمامها.

م	العبارة	راضي	راضي بشدة	متوسط الرضا	غير راضي	غير راضي بشدة
1	يوجد رضا لدى القطاع الاقتصادي عن إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا .					
2	وفرت الحكومة معلومات دورية وتغطية كاملة لجميع التطورات المرتبطة بالأزمة .					
3	يوجد اتصال فعال ومستمر ما بين القطاع الاقتصادي والمؤسسات الحكومية فيما يتعلق بإدارة الازمة .					
4	تعمل الحكومة على تنبيه القطاع الاقتصادي من خلال المؤشرات قبل وقوع الأزمة.					
5	يوجد ثقة لما يتم تعميمه من قبل الحكومة الفلسطينية.					
6	توفر الحكومة التسهيلات اللازمة لاستمرارية عمل القطاع الاقتصادي خلال فترة الازمة .					
7	توفر الحكومة السيولة المالية الكافية لاستمرارية عمل القطاع الاقتصادي					
8	تقدم الحكومة إعفاءات ضريبية في ظل ازمة كورونا .					
9	تحرص الحكومة على تقديم تسهيلات بنكية، و تأجيل في دفع الأقساط الشهرية للقروض في البنوك خلال فترة الأزمة .					
10	تؤثر القيود المفروضة على حركة الأشخاص و البضائع خلال فترة الازمة على الإمكانيات الاقتصادية .					
11	يؤثر عدم توفر المواد الخام الناتج عن صعوبة الاستيراد على استمرارية العمل .					

المحور الثاني: إدارة الحكومة الفلسطينية لازمة كورونا

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين **كيف أدارت الحكومة الفلسطينية ازمة كورونا.** الرجاء تحديد الإجابة المناسبة وذلك بوضع علامة (✓) أمامها .

م	العبارة	راضي	راضي بشدة	متوسط الرضا	غير راضي	غير راضي بشدة
1	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية سياسات خاصة للتعامل مع الازمات .					
2	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية خطط إدارية لمواجهة الازمات .					
3	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية خطط مالية لمواجهة الازمات .					
4	توجد خطط (سيناريوهات) معدة لدى الحكومة لإدارة الازمات و الكوارث					
5	يوجد خطة للتواصل الفعال مع جمهور الازمة في حال نشوئها .					
6	يتم الاستعانة بالخبرات الخارجية عند إدارة الازمات و الكوارث .					
7	تقوم الحكومة بتوفير ميزانية خاصة لمعالجة الازمة .					
8	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية قيادة فعالة لمواجهة الازمات الصحية .					
9	يتوفر لدى الحكومة الفلسطينية قيادة فعالة لمواجهة الازمات الاقتصادية.					
10	تعتمد الحكومة الفلسطينية على أسلوب الوقاية للحد من انتشار أزمة كورونا					
11	تعتمد الحكومة على تقنيات تكنولوجية حديثة في مواجهة أزمة كورونا .					
12	تحدد الحكومة الفلسطينية أسباب وقوع الازمة و تحاول معالجتها بدقة .					
13	تحرص الحكومة الفلسطينية على توفير الموارد المالية لمواجهة ازمة كورونا.					
14	يوجد موارد بشرية و فنية كافية لتنفيذ خطة مواجهة ازمة كورونا .					
15	يتم إعادة تقيم الخطط التي وضعت لمواجهة ازمة كورونا بشكل مستمر وفقا للمعلومات المستحدثة .					
16	توفر الحكومة كمية كافية من وسائل الأمان والإسعاف والمستشفيات في حال نشوب ازمة صحية جديدة .					
17	يوجد مرونة في استمرارية تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين خلال الازمة .					

18	تتكامل الشراكات بين المجتمع المدني و القطاع الخاص و المؤسسات الحكومية لمواجهة ازمة كورونا .					

المحور الثالث: الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا .

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين **الصعوبات والتحديات التي واجهة القطاع الاقتصادي خلال ازمة كورونا** الرجاء تحديد الإجابة المناسبة ، وذلك بوضع علامة (✓) أمامها.

م	العبارة	راضي	راضي بشدة	متوسط الرضا	غير راضي	غير راضي بشدة
1	الوضع السياسي في فلسطين .					
2	غموض مفهوم إدارة الازمات لدى بعض المدراء .					
3	نقص الكوادر البشرية المتخصصة في إدارة الازمات داخل المؤسسة/ الشركة .					
4	نقص في الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات في مجال إدارة الازمات.					
5	قلة الخبرة في التعامل مع الازمات المتشابهة .					
6	ضعف التدابير الصحية المناسبة لطبيعة العمل .					
7	ضعف وضوح التداعيات المسببة للازمة .					
8	قلة المعلومات المتوفرة عن الازمة .					
9	التخبط الحكومي في اتخاذ القرارات أثناء مواجهة أزمة كورونا .					
10	ضعف البدائل المناسبة لتوفير المواد الخام في ظل صعوبة الاستيراد من الخارج .					
11	ارتفاع معدلات البطالة .					
12	اتساع معدلات الفقر في المجتمع الفلسطيني.					

يمكن اضافة أي ملاحظات: