# اتجاهات أفراد المجتمع نحو أداء أجهزة الإدارة المحلية في إدارة الأزمات والكوارث
## " دراسة ميدانية على محافظة الإسكندرية "

د. صفاء على رفاعي
مدرس بقسم العلوم الاجتماعية –
كلية التربية جامعة الإسكندرية

العدد ٥٠ يناير ٢٠١٨م

محتويات الدراسة :

مقدمة
المبحث الأول : إشكالية الدراسة
المبحث الثاني : تراث البحث في موضوع الدراسة
المبحث الثالث : التوجه النظري للدراسة
المبحث الرابع : إطلالة على إحدى الكوارث بمحافظة الإسكندرية
المبحث الخامس : الدراسة الميدانية ونتائجها
مراجع الدراسة

مقدمة :

تمر المجتمعات الإنسانية خلال مراحل تاريخها بالعديد من الأزمات المختلفة ، وتتأثر التنظيمات فيها والعلاقات والتفاعلات بين الأفراد في المجتمع ٠ وعلى قدر ما تكون الأزمة وحجمها ، فإن تأثيرها في التنظيمات الاجتماعية يكون أكبر ٠ وقد اهتم الباحثون في علم الاجتماع بموضوع الأزمات وانعكاساتها على الجماعات المختلفة ؛ لما لها من تأثير مباشر على البناء الاجتماعي .

فالأزمات والكوارث تلقى بظلالها على النواحي الاجتماعية محدثة تغييرات في البناء والسلوك الاجتماعي ، بالإضافة إلى تأثيرها على أساليب التوافق الاجتماعي وإعادة التكيف في المجتمعات المنكوبة ٠ ومن ناحيةٍ أخرى فإن كل المؤشرات تؤكد أهمية الجوانب الاجتماعية في مجال الكوارث والأزمات ، ومن هذه المؤشرات اتفاق معظم الآراء على أهمية الاعتبارات الإنسانية والاجتماعية ، وتضمين بعض العمليات الاجتماعية المهمة كالتكيف الاجتماعي مع الأزمات والكوارث وإدراك الناس لطبيعتها ، وكذا الاعتراف بأهمية الدور الإنساني للتقليل من آثارها أو تجنب تصاعدها ٠

ومما لا شك فيه أن جميع الدول تحاول بجميع أجهزتها إدراك حدوث الأزمات ، أو تقليل آثارها في حالة حدوثها ،

وفى مصر يقع جانب كبير من هذا العبء على أجهزة الإدارة المحلية ، وغالباً ما تخضع تلك الجهود للنقد سلباً وإيجاباً ٠ وتحاول الدراسة الحالية معرفة اتجاهات أفراد المجتمع نحو تلك الجهود ، وذلك لتطويرها بما يساعد صانع القرار في اتخاذ الإجراءات المناسبة لمواجهة الأزمات والكوارث التي تواجه المجتمع المصري .

المبحث الأول – إشكالية الدراسة :

أولاً – موضوع الدراسة :

تزداد الأزمات والكوارث التي تحل بالعالم عامة وبمصر بصفة خاصة ، والمتأمل في وسائل مواجهة تلك الأزمات والكوارث يجد أن لأجهزة الإدارة المحلية دوراً أساسياً لا يقل أهمية عن دور أية مؤسسة في مواجهة الأزمات والكوارث التي وقعت بالمجتمع المصري ، ولعل من الإنصاف تسليط الضوء على جهود أجهزة الإدارة المحلية في إدارة الأزمات ومواجهة الكوارث ، خاصة أن تلك الجهود غالباً ما تكون غير معروفة لدى غالبية أفراد المجتمع ، كما أن المعوقات التي تواجهها أثناء أدائها لمهامها لا يلمسها إلا العاملون في هذا المجال ٠

وتحاول الدراسة إلقاء الضوء على اتجاهات أفراد المجتمع نحو أداء أجهزة الإدارة المحلية في إدارة الأزمات والكوارث بالمجتمع المصري بصفة عامة ومدينة الإسكندرية بصفة خاصة .

ثانياً– أهمية الدراسة :

يمكن تحديد أهمية الدراسة الحالية من الجوانب التالية :

١– الأهمية النظرية :

أ- تحاول هذه الدراسة التعرف على اتجاهات أفراد المجتمع نحو جهود أجهزة الإدارة المحلية في إدارة الأزمات ومواجهة الكوارث والتعامل معها .

ب – تثير هذه الدراسة اهتمام الباحثين لإجراء دراسة عن جهود أجهزة الإدارة المحلية في إدارة الأزمات في المجتمع ككل .

جـ – قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ، وخاصة التي تتناول أداء أجهزة الإدارة المحلية في إدارة الأزمات .

٢- الأهمية التطبيقية :

إمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تعميق التعاون بين أجهزة الإدارة المحلية وأفراد المجتمع من أجل الوصول لأعلى مستوى للأداء لهذه الأجهزة في إدارة الأزمات ، وبناء البرامج الإرشادية والتعليمية ، وزيادة خطط الاستعداد لإدارة الأزمات والكوارث وكيفية التعامل معها .

ثالثاً – أهداف وتساؤلات الدراسة :

تطرح الدراسة تساؤلاً رئيساً وهو : -

ما اتجاهات أفراد المجتمع نحو أداء أجهزة الإدارة المحلية في إدارة الأزمات بالمجتمع المصري ؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات أخري فرعية وهى :

١- ما أهم الأزمات والكوارث التي تواجه مدينة الإسكندرية كمجتمع للدراسة ؟
٢- ما دور أجهزة الإدارة المحلية في مدينة الإسكندرية في إدارة الأزمات والكوارث ؟
٣- ما المعوقات التي تواجه أجهزة الإدارة المحلية في إدارة الأزمات بالمجتمع المصري بصفة عامة ومدينة الإسكندرية بصفة خاصة ؟

٤- ما انطباعات أفراد المجتمع السكندري نحو أداء أجهزة الإدارة المحلية في إدارة الأزمات بالمدينة ؟

٥- ما الإستراتيجية المناسبة للتعامل مع الأزمات والكوارث من وجهة نظر أفراد المجتمع ؟

٦- كيف يمكن الوقاية من حدوث الأزمات والكوارث من وجهة نظر أفراد المجتمع ؟

ولقد تحددت أهداف الدراسة في الإجابة عن هذه التساؤلات ٠

رابعاً – مفاهيم الدراسة :

أعرض في هذا المجال لأهم المفاهيم ذات الصلة بموضوع الدراسة وهى :

١– مفهوم الأزمة Crisis :

يعرِّفها قاموس " أكسفورد " : بأنها هي نقطة تحول في المرض ، أو في تطور الحياة ، أو في تطور التاريخ ... وتفسر نقطة التحول بأنها قد تتسم بالصعوبة والخطورة والقلق على المستقبل ووجوب اتخاذ قرار محدد (١) ٠

ويعرِّف قاموس " ويبستر " ( Webster Dictionary ) الأزمة بأنها : حالة خطيرة وحاسمة ، أو هي نقطة تحوُّل تتطلب مواجهة سريعة ، ولإحداث تغير مادي يؤدى إلى نشوء موقف جديد قد يتضمن نتائج أو آثار سيئة (٢) ٠

وتعرف الأزمة في اللغة العربية بمعنى الضيق والشدة والقحط ، فيقال ( أزمت ) السنة ، أي اشتد قحطها وتأزم أي أصابته أزمة ، و يقال : هناك أزمة سياسية واجتماعية وتعليمية (٣) ٠

ولقد تعددت وتنوعت التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة ، تبعاً لاختلاف مستويات ومجالات الاهتمام التي يتناولها الكتَّاب والباحثون في دراستهم للأزمات ٠ لذلك نجد غموضاً وصعوبةً في الحصول على تعريف محدد

للأزمة ، وربما كانت هناك اعتبارات أخرى قد دفعت بالمفهوم إلى هذا الغموض ومنها (٤) :

١- غياب نظرية تفسيرية شاملة تفسر ظاهرة الأزمة .

٢- غياب التراكم العلمي ، حيث إن معظم الدراسات التي تناولت المفهوم جاءت في إطار دراسة الحالة ، ولذا

لم تسهم في تشييد بناء فكرى تنظيري يمكن تعميم نتائجه على مختلف الحالات التطبيقية الأخرى لحالات دراسة

الأزمة .

٣- الطبيعة الاجتماعية المعقدة لظاهرة الأزمة .

٤- التداخل الشديد بين مفهوم الأزمة والعديد من المفاهيم الأخرى ذات الارتباط القوى ، وفى إطار هذا الغموض تعددت تعريفات الأزمة ومنها :

أنها موقف أو حالة يواجهها متخذ القرار في أحد الكيانات الإدارية ( دولة – مؤسسة – مشروع – أسرة ) تتلاحق فيها الأحداث ، وتتشابك معها الأسباب بالنتائج ، ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها ، أو على اتجاهاتها المستقبلية (٥) ٠

وتعريف آخر يرى أن الأزمة موقف يتصف بصفتين أساسيتين وهما :

١- التهديد : حيث تشعر الأطراف المشاركة في الأزمة بأنها لن تستطيع الحصول على الموارد ، والأهداف التي تمثل أهمية لها ، ويتعلق التهديد بكلٍ من حجم وقيمة الخسارة المحتملة .

٢- ضغط الوقت : حيث يعبر عن إدراك الأطراف المشاركة في الأزمة لمقدار الوقت المتاح لتقصى الحقائق ، واتخاذ تصرف قبل بدء حدوث أو تصاعد الخسائر (٦) ٠

وهناك من يجدها تحولاً فجائياً عن السلوك المعتاد ، يؤدى إلى خلل وتهديد للمصالح ، ويؤثر على النظام العام للمجتمع ، ومواجهة هذا الموقف يتطلب اتخاذ قرار سريع ومحدد (٧) ٠

كما تعرف على أنها نقطة تحول مصيرية في مجرى حدث ما ، ويتميز بتحسن حاد أو تأخر حاد ، ويتوقف تأثير هذه الأحداث في توقيتها وشدتها وتتابعها ودرجة تداخلها مع بعضها البعض مع أحداث أخرى (٨) ٠

وتعريف آخر يرى : أنها حدث مفاجئ للأفراد يقيِّد وقتهم في التنمية والاستجابة ، ويهدد أهدافهم العليا (٩) ٠

وأيضاً تعد الأزمة موقفاً ضاغطاً بفعل مؤثرات بيئية أو ذاتية تضعف فيه قوى الشخص ( فرد – جماعة – منظمة – هيئة – نظام – مجتمع ) ودفاعاته إلى أدنى قدر ممكن ، ينشأ ويتطور بسرعة تفوق سرعة المواجهة بالإمكانات الذاتية ، ويحتاج إلى التدخل الفوري والسريع والمنظم ، وتخفيف المؤثرات التي تسبب الموقف الضاغط تماماً ، والعودة إلى الموقف السابق للأزمة (١٠) ٠

ومن المتفق عليه عند الإعداد للأزمات المحتملة الحدوث ، أن يتم إعداد دراسة تحليله عن نوعية المخاطر الممكن حدوثها ، وحصر مصادرها ومناطق التأثير الذي يصحبها ، وكذلك إعداد قائمة بتلك المخاطر تشمل أنواع الأزمات المتوقع حدوثها ، ويتم تصنيفها من خلال عدة أسس تشمل درجة شدة وخطورة المخاطر والأحداث المتوقعة الحدوث ، ووضعها في تسلسل حسب طبيعة الحدث ونشاط المؤسسة ، كما تصنَّف أيضاً على حسب نوع الأزمة والأسباب والعوامل التي أدت إلى حدوثها ٠

والأزمة هي عبارة عن ظاهرة إدارية غير مستقرة تشكل تهديداً لاستقرار المنظمة ، تحمل نوعاً من المخاطرة مما يكون له من الآثار السلبية التي قد تؤثر اجتماعياً ، طبياً ، سياسياً ، اقتصادياً ٠ ومن المصطلحات المرادفة للأزمة ( حادث – كارثة – مشكلة – صراع ) (١١) ٠

التعريف الإجرائي :

الأزمة هي حالة مفاجئة وعارضة تحدث عكس الظروف المنتظمة ، وقد تكون الأزمة بفعل الطبيعة مثل الكوارث والسيول والزلازل ، وقد تكون بفعل البشر مثل الأزمات المالية والإدارية والاجتماعية ٠ وهناك خصائص للأزمة ،

ولابد للتعامل معها بخطوات محددة قبل وأثناء وبعد وقوعها ؛ للتقليل من آثارها السلبية . أيضاً في بعض الأحوال يمكن التنبؤ بوقوع الأزمة .

٢- مفهوم إدارة الأزمات Crisis Management :

تعرف إدارة الأزمات بأنها : التغيير المفاجئ داخل المنظمة والذي يستغرق بعض الوقت للتطور ، وتلك المشاكل تكون ملحة ، ويجب معالجتها على الفور من خلال نتائج البحث ٠ ونتيجة لذلك لا يمكن التنبؤ بإحداث أزمات غير متوقعة ، كما أنها عملية تحدد مشكلة محتملة أو أزمة تنسيق تنظيمية أو فيما يحدِث استجابة للمنظمة حسب الضرورة (١٢) ٠

وتعرف الأزمة – أيضاً – بأنها هي موقف تحذيري يتضمن مجموعة من المخاطر ، أهمها مخاطرة تصاعد شدة الموقف ، ومخاطرة التعرض للرقابة الشديدة الفاحصة من الحكومة أو من وسائل الإعلام ، ومخاطرة تعريض سمعة المنظمة الإيجابية للخطر ، ومخاطرة وقوع تعارض بين عمليات المنظمة العادية من جهة ، وانعكاسات وقوع الأزمة من جهة أخرى ، ومخاطرة الإضرار بأهداف ونتائج أعمال المنظمة (١٣) ٠

التعريف الإجرائي لإدارة الأزمات :

تتمثل في التوجيهات والممارسات الجيدة للمساعدة في حل المشكلات غير المستقرة والمعقدة والتي تمثل تهديداً لسمعة الأهداف والإستراتيجيات داخل المنظمة ، ومحاولة حماية المجتمع من الأزمات والكوارث .

٣- مفهوم الكارثة Disaster :

وهي أحد أكثر المفاهيم التصاقاً بالأزمات ، إلا أنها لا تعبر عنها بالضرورة ، فالكارثة هي حالة مدمرة حدثت بالفعل ، نجم عنها ضرراً سواءً كان في الماديات أو غير الماديات أو هما معاً (١٤) ٠

أيضا تعرف الكارثة بأنها : تعني حدثاً مفاجئاً أو غير مفاجئ ، ولأسباب طبيعية لا دخل للإنسان فيها ، وأخرى بسبب الإنسان بإرادته أو دون إرادته ، أو هي تلك الواقعة التي تؤدي إلى تدمير وخسائر في المنشآت والموارد البشرية

والمادية أو كلاهما ، تهدد القيم الفردية والمجتمعية ، وتضع صنَّاع القرار في موقف حرج ، سبب وقوعها في الغالب الطبيعة ، بالإضافة في بعض الأحيان إلى الأخطاء البشرية التي تتميز بالتصاعد والشدة وتتابع الأحداث لصفاتها التدميرية (١٥) .

كذلك تعرف الكارثة على أنها : حادثة ينجم عنها خسائر كبيرة في الأرواح والممتلكات وتلوث البيئة ، وقد تكون طبيعية أو من فعل الإنسان سواء كان الفعل إرادياً أو غير إرادياً ، ويتطلب لمواجهتها جهد الدولة أو الجهود الإقليمية أو الدولية وفق حجم الكارثة ومدى الخسائر التي تنجم عنها .

ويلاحظ وجود خلط كبير بين الكارثة والأزمة نتيجة للارتباط الشديد بين الكلمتين ، إلا أن الكارثة تختلف – في خصائصها – عن الأزمة اختلافاً كبيراً يمكن إيجازه في الآتي :

١- يكون عنصر المفاجأة كاملاً في حالة الكارثة ، بينما يمكن توقع بعض الأزمات .

٢- غالباً ما يشار إلى الكارثة على أنها طبيعية .

٣- الكارثة غير الأزمة ، ولكن الكارثة قد ينتج عنها أزمة ، أي قد تكون الكارثة هي لحظة انفجار الأزمة ، ولكنها لا تكون هي أزمة في حد ذاتها . على سبيل المثال ينتج عن كارثة سقوط طائرة ما أزمة لشركة الطيران التي تتبعها الطائرة ، وكذلك أزمة للشركة الصانعة للطائرة ، كما أنه قد ينتج عن تفاقم الأزمة كارثة .

٤- الكارثة أكبر من حيث الحجم ومدى الانتشار ودرجة التأثير ، وكذا مستوى الخسائر المادية والبشرية ، وأيضاً الجهود المطلوبة لمواجهتها (١٦) .

ويمكن وضع تعريف إجرائي لمفهوم الكارثة إجرائياً على أنها حادثة تتم بصورة مفاجئة تنجم عنها خسائر مختلفة مادية أو بشرية أو كلاهما ، وغالباً ما تتسم بالغموض ويصعب تحديد مصادرها ، وتكون هناك حاجة دائما للتدخل السريع للحد من آثارها السلبية .

٤- مفهوم الإدارة المحلية :

تعرف الإدارة المحلية في دستور ٢٠١٤ كالتالي :

تقسَّم الدولة إلى وحدات إدارية تتمتع بالشخصية الاعتبارية ، منها المحافظات والمدن والقرى ، ويجوز إنشاء وحدات إدارية أخرى تكون لها الشخصية الاعتبارية ، إذا اقتضت المصلحة العامة ذلك .

ويراعى – عند إنشاء أو إلغاء الوحدات المحلية أو تعديل الحدود بينها – الظروف الاقتصادية والاجتماعية ، وذلك كله على النحو الذي ينظمه القانون .

تكفل الدولة دعم اللامركزية الإدارية والمالية والاقتصادية ، وينظم القانون وسائل تمكين الوحدات الإدارية من توفير المرافق المحلية والنهوض بها وحسن إدارتها ، ويحدَّد البرنامج الزمني لنقل السلطات والموازنات إلى وحدات الإدارة المحلية .

تكفل الدولة توفير ما تحتاجه الوحدات المحلية من معاونة علمية وفنية وإدارية ومالية ، وتضمن التوزيع العادل للمرافق والخدمات والموارد ، وتقريب مستويات التنمية ، وتحقيق العدالة الاجتماعية بين هذه الوحدات طبقاً لما ينظمه القانون .

يكون للوحدات المحلية موازنات مالية مستقلة يدخل في مواردها ما تخصصه الدولة لها من موارد والضرائب والرسوم ذات الطابع المحلى الأصلية والإضافية ، وتطبّق في تحصيلها القواعد والإجراءات المتبعة في تحصيل أموال الدولة ، وكل ذلك على النحو الذي ينظمه القانون (١٧) ٠

خامساً – الإستراتيجية المنهجية للدراسة :

١- نوع الدراسة :

إن طبيعة الدراسة وأهدافها يحددان الإستراتيجية المنهجية المناسبة التي تستند إليها الباحثة في القيام بتصميم بحثها نظرياً وتنفيذه ميدانياً . وقد تم الاستعانة بالإجراءات المنهجية الخاصة بالبحوث الوصفية ، ويمكن تمييز هذا

النوع من البحوث أو الدراسات ، بأنها تشمل دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بظاهرة أو موقف أو عدد من الأفراد أو مجموعة من الأحداث أو الأوضاع أو المواقف الاجتماعية ٠ كما أن هذا النوع من الدراسات لا يستلزم وجود فرض أو تساؤل مسبق يرتبط بتوقع حدوث الظواهر ، ومن ثَم تتحدد مهام الباحثين في وصف الواقع بدون فرض مسبق ٠

وعموماً يوصف هذا النوع من الدراسات بأنها تكون دراسات شاملة ومستفيضة ، ويستلزم ذلك من الباحثين الدقة في جمع ووصف الأشياء والحقائق (١٨) .

٢- طرق وأدوات جمع بيانات الدراسة :

بالنسبة لأدوات البحث الاجتماعي المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة ، تم الاستعانة بطريقة المسح الاجتماعي بالعينة ، وذلك من خلال تحديد عينة من مواطني مدينة الإسكندرية ٠

٣- مجتمع البحث :

يتكون مجتمع البحث من عينة من المواطنين القاطنين بمحافظة الإسكندرية ٠

٤- عينة الدراسة :

اختارت الباحثة عينة مساحية من المواطنين القاطنين بمحافظة الإسكندرية مع مراعاة أن يتناسب عدد أفراد العينة في كل قطاع مع الكثافة السكانية لكل حي بالمدينة قدر الإمكان ، بحيث تمثل العينة المجتمع الأصلي من حيث العدد ٠ وعند حساب الحجم الأمثل للعينة وفقاً لمعادلة الخطأ المعياري ، اتضح أن الحجم الأمثل للعينة يساوى ٤٠٠ مفردة بعد إجراء العمليات الإحصائية اللازمة .

٥- تحكيم أدوات جمع البيانات :

قامت الباحثة بعرض استمارة الاستبيان على أساتذة متخصصين في علم الاجتماع ، وذلك للحكم على الصدق الظاهري face validity ، وصدق المحتوى contant validity ، وأجمع السادة المحكمون على أن استمارة الاستبيان تقيس ما وضعت من أجله حيث الصدق الظاهري ٠ أما من حيث

صدق المحتوى ، فقد طلب السادة المحكمون بعض التعديلات البسيطة على استمارة الاستبيان ، وتم إجراء تلك التعديلات وفقاً لآراء السادة المحكمين ٠

٦- ثبات استمارة الاستبيان :

أجرت الباحثة عملية اختبار مبدئي لاستمارة الاستبيان من خلال تجربة الاستبيان على ٦٠ من المبحوثين بمدينة الإسكندرية ، ولوحظ فهمهم للأسئلة الموضوعة في الاستبيان والإجابة عنها ، مما أعطى للباحثة مؤشراً ايجابياً لاستكمال الدراسة .

٧- المدى الزمني للدراسة الميدانية :

استغرقت الدراسة ستة أشهر بدءاً من يونيو ٢٠١٧ وحتى يناير ٢٠١٨ ، أما بالنسبة للاستبيان فقد بدأ تطبيق الاستبيان في سبتمبر ٢٠١٧ ، وانتهت الباحثة من تطبيق الاستبيان في أكتوبر ٢٠١٧ ، وبدأت عملية الجدولة في نوفمبر ٢٠١٧ ، واستعانت الباحثة بالجداول البسيطة في تحليل بيانات الدراسة ، وانتهت عملية تحليل البيانات واستخراج النتائج في مطلع يناير ٢٠١٨ .

المبحث الثاني – تراث البحث في موضوع الدراسة :

تعرض الباحثة للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة ، وذلك بقصد الانطلاق من تعرُّض الباحثة
للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة ، وكذلك الانطلاق من المشكلات التي أثارتها والاستفادة من
النتائج التي انتهت إليها ، حيث إن عرض تراث البحث مطلب حيوي يعمِّق مناقشة القضايا المطروحة ، ويعِين على
تشكيل رؤية موضوعية تستفيد من التراث المتاح ، وفى نفس الوقت تجنب الوقوع في الأخطاء النظرية والمنهجية
التي وقعت فيها الدراسات السابقة ٠

أولاً – الدراسات العربية :

١- دراسة بعنوان " إدارة الأزمة من منظور منهج دراسة الحالة المنظمة التعاونية الأردنية – دراسة وصفية تحليلية " ( ٢٠٠٣ ) (١٩) :

هدف الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى تناول موضوع لم يسبق بحثه علي المستوي المحلي ، وهو تحليل محاور الأزمة التي مرت بها المنظمة التعاونية الأردنية ، فبدأت الدراسة بالتعرض إلى مفهوم إدارة الأزمة كبعد إداري حديث ، والأزمة وجذورها في المنظمة التعاونية الأردنية ، والتجربة الأردنية وإستراتيجيتها في التعامل مع الأزمات ، وأخيراً آثار الأزمة والمعوقات التي عرقلت الوصول إلى الحلول لهذه الأزمة .

منهج الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت هذه الدراسة منهج ( دراسة الحالة ) لفهم جذور المشكلات التي تعرضت لها المنظمة ومساهمتها في تشكيل الحالة في وضعها الراهن ، ولاختيار هذا الأسلوب ما يبرره ، حيث إن كل أزمة حالة مستقلة لها طبيعة شديدة الخصوصية ، ولا يمكن أن تتماثل الحالات تماثلاً تاماً باختلاف المكان والزمان .

نتائج الدراسة :

أ – إن بذور الأزمة في المنظمة ولدت مع إنشائها ، ونضجت هذه الأزمة فيها بسبب تراكمات أبعاد معينة ، هي البعد التشريعي والبعد الإداري .

ب – تركت الأزمة أثاراً سلبية ومدمرة في المنظمة ، خصوصاً في الجانب الوظيفي والسلوكي ، وأكثر آثارها السلبية كانت في العاملين الذين فقدوا الثقة في المنظمة .

جـ – جميع الحلول التي وضعتها المنظمة للتعامل مع الأزمة كانت غير شافية ومؤقتة وجزئية ولم تنه الأزمة .

د– لم تتعامل المنظمة مع الأزمة بطريقة أسلوب علمي منظَّم ، ولكنها تعاملت معها بطريقة تقليدية ، وفي بعض المراحل أنكرت المنظمة الأزمة واتجاهاتها وادَّعت سلامة الموقف ، وكانت النتيجة هي تفاقم الأزمة بدلاً من حلها .

٢– دراسة بعنوان " التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات " (٢٠٠٤) (٢٠) :

هدف الدراسة :

هدفت الدراسة للتعرف على دور الإعلام والخطط الإعلامية بإدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني ، والوسائل التي تلجأ إليها إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني ، والمعوقات التي تحول دون نجاح التخطيط الإعلامي في مواجهة الكوارث .

منهج الدراسة :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وطبَّقت الدراسة مدخل المسح الاجتماعي بالعينة على عينة من العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني بلغت ( ١٤٥ ) مفردة ، ومن العاملين في وزارة الإعلام بلغ عددهم ( ٨٣ ) مفردة .

نتائج الدراسة :

أ – للإعلام دور هام في التخفيف من حدة الأزمات ، من خلال تزويد الجماهير بالحقائق للحد من انتشار الشائعات والأخبار الكاذبة حول الأزمات والكوارث .

ب – الخطط الإعلامية المعدة من قِبل إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني مهمة جداً لمواجهة الأزمات والكوارث .

جـ – تدرك إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني أهمية اللجوء لوسائل الإعلام لمواجهة الأزمات والكوارث .

د – هناك تنسيق إعلامي قوى بين إدارة العلاقات العامة بالدفاع المدني والأجهزة الإعلامية .

هـ – أهم المعوقات التي تحول دون نجاح التخطيط الإعلامي بالدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث ، تتمثل في عدم وضوح الخطة وصعوبة تنفيذها

، وتزويد الجماهير بمعلومات غير صحيحة تؤدى إلى بلبلة الأفكار ، وقلة الاستعانة بالخبراء والمختصين في إعداد الخطط الإعلامية لمواجهة الأزمات .

٣- دراسة بعنوان " التنسيق بين الأجهزة الأمنية ودوره في مواجهة الأزمات دراسة مسحية على الجهات الأمنية بمدينة الجبيل الصناعية " (٢٠٠٦) (٢١) :

هدف الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة التنسيق بين الأجهزة الأمنية المسئولة عن مواجهة الأزمات بمدينة الجبيل الصناعية ، وما هي الأزمات التي يمكن أن تتعرض لها المدينة ؛ وما هي أساليب التنسيق بين الأجهزة الأمنية بمدينة الجبيل لمواجهة الأزمات ، وتحديد المعوقات التي تحد من التنسيق بين الأجهزة الأمنية لمواجهة الأزمات .

منهج الدراسة :

استخدمت الباحثة المنهج التحليلي وطبَّقت استبيانه على جميع العاملين بغرف العمليات والمشرفين عليهم في الأجهزة الأمنية والأمن الصناعي بمدينة الجبيل الصناعية والبالغ عددهم (٢٥٠) فرد ، وتمكنت من استعادة (٢٣٢) استبيانه مكتملة البيانات وصالحة لإجراء التحليل الإحصائي عليها .

نتائج الدراسة :

أ - وجود تنسيق عالي بين الأجهزة الأمنية المسئولة عن مواجهة الأزمات ، وكان في مقدمته إدراك المسئولين لأهمية التنسيق فيما بينهم لمواجهة الأزمات الأمنية ، وحرصهم على الاتصال المباشر ببعضهم البعض فيما يتعلق بمواجهة الأزمة .

ب - وجود أساليب تنسيقية بين الأجهزة الأمنية لمواجهة الأزمات ، وكان من أهمها التنسيق عن طريق غرف العمليات .

جـ - يوجد معوقات تحد بدرجة كبيرة من التنسيق بين الأجهزة الأمنية في مواجهة الأزمات ، وكان من أبرزها إغفال تنمية وتطوير الأساليب والأدوات المتبعة في التنسيق وممارستها بصورة مستمرة ، مع عدم الأخذ بما هو حديث من أساليب ومعدات وغيرها .

٤- دراسة بعنوان " واقع إدارة الأزمات في وزارتي الصحة والداخلية في فلسطين " (٢٠٠٦) (٢٢) :

هدف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع السلوك الإداري في وزارتي الصحة والداخلية الفلسطينيتين نحو الأزمات قبل وأثناء وبعد وقوعها ، وذلك من وجهة نظر المديرين في الوزارتين ، وبناءً على تقييمهم لعملية التعاطي مع الأزمات ٠ لذلك تقوم الدراسة - أيضاً - ببيان أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث الأزمات ، وتعقد مقارنة بين السلوك الإداري في الوزارتين في مواجهة الأزمات .

منهج الدراسة :

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي ، وتم تطوير استبيانه لجمع البيانات من الفئة المستهدفة ٠ وتكون مجتمع هذه الدراسة من مجموع المديرين والمديرات في وزارتي الصحة والداخلية في المحافظات الشمالية ، وعددهم في وزارة الصحة (٢٢٤) ، وفي وزارة الداخلية (١٧٩) ٠

واختارت الباحثة عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة تعاملت مع كل وزارة كطبقة ، كما اختارت عينة عشوائية من وزارة الصحة قوامها (١٦١) ، وعينة عشوائية قوامها (١٣٩) من وزارة الداخلية . وكان عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل الإحصائي من كلا الوزارتين على التوالي بنسبة (١٤٠٪ ) ، وبنسبة (٩ ر٨٦ % ) ، وبنسبة (١٢٢٪ ) ، وبنسبة (٨ ر٧ % ) .

نتائج الدراسة :

أ - السلوك الإداري نحو الأزمات قبل وقوعها هو سلوك غير كافي وغير مناسب لكلا الوزارتين ٠ وبينما يكون السلوك الإداري لوزارة الصحة نحو الأزمات بعد وقوعها سلبياً ، وسلوك وزارة الداخلية في هذه الحالة متوسطاً وغير كافي ، يكون السلوك الإداري في مرحلة أثناء الأزمة متوسطاً لكلا الوزارتين .

ب - وجدت الدراسة أن الأسباب التي كانت محلاً للبحث هي أسباب حقيقية للأزمات .

٥- دراسة بعنوان " مصادر الأزمات كما يدركها طلبة جامعة القدس المفتوحة في ضوء متغير الجنس " (٢٠٠٧) (٢٣) :

هدف الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر الأزمات التي يعاني منها طلاب جامعة القدس المفتوحة .

منهج الدراسة :

قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية بلغت (٣٠٠) منهم (١٢٠) من الذكور ، و (١٨٠) من الإناث موزعين على التخصصات المختلفة في الجامعة .

نتائج الدراسة :

أ – أظهرت النتائج أن نسبة الطلبة الذين يعانون من أزمات بدرجة كبيرة قد وصلت إلى (٤٦٪ ) ، وأن نسبة الطلبة الذين يعانون من أزمات بدرجة متوسطة وصلت إلي ( ١٧٪ ) ، بينما نسبة الطلبة الذين يعانون من أزمات بدرجة منخفضة فكانت ( ١٧٪ ) .

ب – أظهرت النتائج أن الأزمات الاقتصادية هي المصدر الأكثر تأزماً لدى الطلبة سواء كانوا ذكورًا أو إناثًاً ، مجتمعين ومنفصلين ، يلي ذلك الأزمات التربوية ٠ أما مصادر الأزمات الثلاثة الأخيرة السياسية والنفسية والاجتماعية فقد تدرجت على الترتيب تبعاً لاستجابات الطلبة مجتمعين ذكوراً والإناث منفصلين .

جـ – أظهرت النتائج – كذلك – وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة هذه الأزمات تغرى لمتغير الجنس ، وذلك لمصلحة الذكور في الأزمات الاقتصادية والتربوية والسياسية ، ولمصلحة الإناث في الأزمات النفسية والاجتماعية .

٦- دراسة بعنوان " دور الأجهزة الإعلامية في التعامل مع الأزمات الأمنية " (٢٠٠٧) (٢٤) :

هدف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الأجهزة الإعلامية في التعامل مع الأزمات المحلية ، وبيان مدى التنسيق بين القائمين على الأجهزة الإعلامية

ومسئولي الإعلام الأمني أثناء الأزمة الأمنية ، وبيان مهام ووظائف الأجهزة الإعلامية المحلية عند تناولها الأزمات الأمنية .

منهج الدراسة :

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بمدخليه الوثائق والمسح الإجتماعى ، وتكونت عينة الدراسة من (١٠٠) مفردة من مديري الأجهزة الأمنية ومن (١٠٠) من رؤساء تحرير ومسئولي الأقسام الخاصة بالشئون الأمنية في الإعلام المقروء .

نتائج الدراسة :

أ – على القيادات الإعلامية العمل على تفعيل دور الأجهزة الإعلامية في التعامل مع الأزمات الأمنية .

ب – الاهتمام بإعداد خطاب إعلامي على مستوى عالي من الحس الأمني والإعلامي حول الأزمة الأمنية .

جـ – السعي للاستفادة من الخبراء والمتخصصين في مجالات الأزمة الأمنية ، والمبادرة إلى التشخيص الحقيقي للأزمات الأمنية .

٧– دراسة بعنوان " جهود إدارات العلاقات العامة في الأزمات " (٢٠١٠) (٢٥) :

هدف الدراسة :

تناولت هذه الدراسة التعرف على جهود العلاقات العامة في مواجهة الأزمات ، باعتبارها أحد العناصر الإدارية المشاركة بإدارة أزمات الشركات وفقاً لأهمية الأنشطة والمهام التي تضطلع بها ٠ وقد هدفت هذه الدراسة في إطارها النظري إلى الدخول في أعماق الأزمة من خلال البحث في سماتها وأنواعها وأسبابها ، ومراحل نشأتها ومقوماتها وإدارتها وفق المناهج والأساليب العلمية ، ثم عملت على دراسة دور العلاقات العامة في الأزمات من ناحية أهميتها في هذا المجال ونماذجها العلمية ، وأنشطتها في المراحل المختلفة لها ٠ وفي الجانب الميداني

درست واقع جهود العلاقات العامة في الشركات السعودية عينة الدراسة ؛ لقياس مدى مشاركتها في إدارة أزمات الشركات ، وممارستها لأنشطتها في المراحل المختلفة للأزمة .

منهج الدراسة :

تم اختيار عينة عشوائية وفق أسلوب العينة العشوائية البسيطة مكونة من (٦٦) شركة تمثل أكبر (٤٤٢) شركة من شركات القطاع الخاص بمدينة الرياض ٠ وقد قامت الباحثة في جمع البيانات بالاعتماد على ( الاستبيانه ) التي تم توجيهها إلى مسئولي العلاقات العامة في هذه الشركات .

نتائج الدراسة :

أ – انخفاض الاعتماد علي العلاقات العامة ومشاركتها في إدارة الأزمات لدى شركات العينة التي سبق أن مرت بأزمة ، حيث كشفت نتائج الدراسة عن وجود مركزية في هذه الشركات ، تمثلت في استحواذ الإدارة العليا على النسبة الأكبر بالمشاركة في إدارة الأزمة .

ب – أظهرت النتائج تدني ممارسة العلاقات العامة لأنشطتها ومهامها في كل من مرحلتي أثناء وبعد الأزمة .

جـ – أشارت نتائج الدراسة إلى ندرة البحوث والدراسات التي تجريها العلاقات العامة في مرحلة ما قبل الأزمة .

ثانياً – الدراسات الأجنبية :

١– دراسة بعنوان " إستراتيجيات إدارة الطوارئ لنقل المعلومات الخاصة بالمخاطر " (١٩٩٣) (٢٦) :

هدف الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أهمية المعلومات في دعم القرارات ودورها في جميع مراحل إدارة الأزمة بداية من الاستعداد لها مروراً بإدارتها ، وانتهاءً بعملية التوثيق الخاصة بها . وأوضحت أن المنظمات الفعَّالة هي التي تحاول التوفيق بين قدراتها وطاقاتها في تشغيل المعلومات ومقدار ما تواجهه من عدم التأكد .

واستعرضت – أيضاً – استخدام نظم المعلومات من خلال عرض النواحي العملية لهذه النظم التي تختص بالمعرفة ، حيث إنها ركزت على الآثار الاجتماعية لنظم المعلومات عن طريق إجراء مقارنة بين المنشآت قبل استخدام نظم المعلومات وبعد استخدامها ، وما هو دورها في المساعدة على إدارة الأزمات . كما تناولت النظم الخبيرة وأهميتها في الفترة الحالية ، وأوضحت مستقبل التقنية ونظم المعلومات والدور المتوقع منها ٠

وأخيراً استعرضت الدراسة دور نظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار من خلال عرض مجموعة من الحالات العملية وتوضيح أهمية نظم دعم القرار ، وما هي مكوناتها ومراحلها وأهم فوائدها وحدود استخدامها .

٢– دراسة يعتوان " إدارة الأزمات في مجال الأعمال التجارية الدولية – مفاتيح لصنع القرار الفعال " (١٩٩٤) (٢٧) :

هدف الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أزمات منظمات الأعمال الدولية ، وأوضحت أن تلك المنظمات تتأثر بالعديد من الأزمات أو ما يشبه الأزمات التي ليس لها علاقة بعملياتها الاعتيادية .

منهج الدراسة :

من خلال استخدام طريقة الإنذار المبكر يمكن منع العديد من الأزمات أو على الأقل التخفيف من آثارها ، كما أن التحدي الحقيقي ليس بالاعتراف بالأزمة فقط ، وإنما الاعتراف بها في الوقت المناسب .

نتائج الدراسة :

أ – أن الأزمات في منظمات الأعمال الدولية تتضمن أربع مراحل مختلفة : مرحلة الإنذار ، ومرحلة التأزم ، ومرحلة الإدمان ، ومرحلة الحل ٠

ب – أن الاعتراف بهذه المراحل والتعامل معها بفاعلية يعطى المديرين فرصة للتعامل مع القضايا المهمة في المنظمة .

٣– دراسة بعنوان " الفوضى والأزمات والكوارث – نهج استراتيجي لإدارة الأزمات في صناعة السياحة " (٢٠٠٤) (٢٨) :

هدف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب الأزمات والكوارث في قطاع السياحة ، واعتمدت على المدخل الإستراتيجي لإدارة الأزمات .

نتائج الدراسة :

أ – ضرورة تمتع المنظمات بالمرونة والرقابة المستمرة والتوجه نحو تصميم وتطبيق استراتيجيات فاعلة للتعامل مع الأزمات .

ب – أكدت على ضرورة استخدام المنظمات للمدخل الشمولي في إدارة الأزمات والتعامل معها ، والقيام بإعادة تشكيل هياكلها الإدارية ، آخذه في الاعتبار السمات المرتبطة بتخصيص الموارد والثقافة التنظيمية .

جـ – يؤثر ذلك بشكل فعَّال في إدارة الأزمات ، علاوة على ذلك فإن المنظمات تحتاج إلى التعاون مع كافة الأطراف التي لها علاقة معها ، سواء كانت داخلية أو خارجية ؛ وذلك لوضع خطة فاعلة لإدارة الأزمة .

التعليق على الدراسات السابقة :

١– هناك تشابه واضح في جميع الدراسات من حيث محاولاتها التعرف على ماهية الأزمات والكوارث وأبعادها وسبل مواجهتها .

٢– تختلف الدراسات السابقة في التركيز على أنواع الأزمات والكوارث التي تواجه المجتمعات ، فنجد منها ما يركِّز على الأزمات السياسية ، ومنها ما يركز على الكوارث الطبيعية ، بينما هناك دراسات تركز على مشكلات اقتصادية تصل لحد الأزمة في بعض المجتمعات .

٣– ساعدت هذه الدراسات الباحثة ، حيث قدمت لها العديد من الأفكار التي مكنتها من فهم جوانب هامة في موضوع الدراسة ، وهو الأمر الذي أدى إلى التعديل المستمر حتى تستطيع الدراسة تحقيق أهدافها .

المبحث الثالث – التوجه النظري للدراسة :

استندت الدراسة إلى نظريتين كموجه نظري ، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي :

١– نظرية الأنساق العامة System Theory :

تعتمد هذه الدراسة على نظرية النسق التي ترتبط بمفاهيم البناء الاجتماعي والنظم الاجتماعية ، فتشير كلمة النسق إلى الوحدة الشاملة التي تتألف من عدة

عناصر ومكونات متفاعلة بحيث إن جزءاً أو عنصراً من العناصر الداخلية يؤثر في تكوين الكل ٠ ويشير النسق إلى التساند أو الاعتماد المتبادل الذي يهدف إلى تحقيق وظائف معينة بين عدد من الأفراد والرموز الاجتماعية الذين يقومون بأدوار مرسومة محددة ٠ وقد تختلف هذه الأدوار باختلاف المواقف الاجتماعية ، ولكنها تخضع لقواعد وتعاليم وجزاءات معقدة النسق عبارة عن ذلك الكل المركَّب ، والذي يتكون من مجموعة أنساق فرعية ، هذه الأنساق الفرعية تكون في حالة ديناميكية مستمرة ، بحيث إن كل نسق فرعى يتفاعل باستمرار مع باقي الأنساق الفرعية الأخرى ويؤثر فيها ويتأثر بها ، ويؤدى في النهاية إلى تحقيق أهداف البناء الكلى الذي يتكون منها (٢٩) ٠

وعلى ذلك فإن كل الأنساق الاجتماعية Social System تتكون من أنشطة محددة لعدد من الأفراد ، تعتمد على بعضها البعض حتى يكون هناك مخرجات محددة (٣٠) . ومن ثَمَّ فان أنشطة هذا النسق متكررة ومستمرة نسبياً ومحددة بحدود زمانية ومكانية معينة ، ويظهر هذا الثبات سواء فيما يتصل بالطاقة المدخلة إلى النسق وتحويل الطاقة داخل النسق ٠ وفى المنهج النهائي أو الطاقة المخرجة وفى العديد من المنظمات يتم تحويل هذا الناتج إلى مصدر جديد للطاقة المدخلة .

ويقوم النسق الاجتماعي بالوظائف التالية :

١- تحقيق الهدف ٠

٢- المحافظة على استمرار النسق ٠

٣- التكيف مع التغيرات الداخلية والخارجية ٠

٤- الحفاظ على تكامل النسق ٠

وتدور هذه النظرية حول المفاهيم التي أشار إليها كانز وكان ( Kanz ، Kahn ) (٣١) المرتبطة بخصائص النسق المفتوح :

١- مدخلات Inputs : وتعنى استيراد ما يحتاج إليه النسق من البيئة المحيطة من طاقة ، سواء كانت أفراداً أو موارد ، وتتضمن عمليات تحويلية أو أنشطة تحويلية The through process وذلك بتحويل ما تم استيراده من البيئة وإخراجها في صورة منتجات أو خدمات يحتاج إليها المجتمع .

٢- مخرجات Outputs : ويتم ذلك من خلال تصدير منتجاتها أو خدماتها إلى المجتمع الخارجي ، وذلك بقصد إشباع حاجاتهم أو مواجهة حل مشكلاتهم .

٣- الحالة المستقرة والتوازن الديناميكي Dynamic balance and the Constant case ، ويتم ذلك بقيام الأنساق بأداء دورها بكفاءة وفاعلية ، والاهتمام بالتغذية العكسية وادِّخار جزء من المدخلات التي تعمل على استقرارها ، وما يتوافق من مخرجات لاحتياجات المجتمع المحلى .

٤- التغذية العكسية ( الرجع ) Feed back ، حيث يتم إرجاع ما تم إخراجه من منتجات أو خدمات في صورة مدخلات لتعود الدورة وهكذا .

٥- ترابط أجزاء النسق Connecting between system ، حيث يتوفر في النسق ترابط وتكامل بين الأجزاء التي يتكون منها النسق ، ويتم ذلك من خلال استيراد الطاقة ثم تحويلها ، فتصديرها فالحفاظ علي النسق عن طريق مواجهة احتياجات البيئة .

وقد تم توظيف نظرية الأنساق العامة في إطار هذه الدراسة على النحو التالي :

تفيد نظرية النسق في تحديد وشرح العلاقات بين الأفراد والجماعات ، حيث ينظر للجماعة على أنها نسق اجتماعي يسعى إلى التوافق والتكامل للحفاظ على كيانها والوصول لأهدافها ٠ لذلك نستفيد من هذه النظرية عند ممارسة أنواع الأنشطة والبرامج المختلفة لمساعدة أفراد المجتمع على مواجهة الكوارث والأزمات ٠

٢- نظرية الأزمة :

تلقي نظرية الأزمة الضوء على كيفية إدارة الأفراد لتحولات حياتهم الرئيسية والتعامل مع أزماتها ، كما توفر إطاراً تصورياً وقائياً للرعاية الصحية والعقلية ، ولفهم أزمات الحياة الجادة .

ولقد طورت الأفكار الأساسية للنظرية من قبل " ليندمان " (٣٢) ، حيث قدَّم وصفاً للعمليات التكيفية في حالات الحداد والحزن والأسى ، وأوضح أدوار

وكلاء المجتمع ومؤسساته في مساعدة الأسر التي فقدت عزيزاً لديها علي التكيف الفعال مع أحداث وظروف فقدهم ٠

ومن ناحيةٍ أخرى مهَّدت نظرية " أريكسون " (٣٣) عن الأزمات الثمانية – التي تمثل نقاط تحول في حياة الأفراد – مع أفكار " ليندمان " طريقاً لصياغة نظرية الأزمة ، حيث تتناول النظرية المتمزقات التي يقابلها الأفراد ، وآثارها عليهم وكيفية بناء أنماط الهوية الشخصية والاجتماعية ٠ فبالقياس على متطلبات الاتزان القصوى فإن الأفراد لديهم حاجة للاتزان الاجتماعي والنفسي ، فحين يقابلون حدثاً أو أزمة تؤدي إلى اضطراب تفكيرهم وسلوكهم ، فإنهم يوظفون الاستراتيجيات المألوفة لديهم للتكيف مع الوقت الضاغط حتى يعود اتزانهم إلى سيرته الأولى .

وفي هذا الإطار تعرف الأزمة على أنها موقف جديد تصبح فيه الأساليب المألوفة للتعامل مع الموقف الجديد غير كافية (٣٤) . وبناءً عليه تنشأ حالة من التمرد المقترن بالخوف والغضب الزائد والشعور بالذنب الشديد ، حيث إن الفرد – في الموقف – لا يستطيع أن يظل في هذه الحالة من عدم الاتزان ، فيبدأ في تحديد الأزمة ذاتياً ، حتى لو كانت مؤقتة حتى يتمكن من إيجاد بعض الحلول للأزمة ، وذلك باستخدامه لأسلوب أو أكثر من أساليب التكيف المألوفة لديه ، وبالتالي فالوضع الجديد الذي يصل إليه الفرد من الاتزان الجديد قد يكون تكيفاً سوياً يساهم في تطوير النضج الشخصي ، وقد يكون تكيفاً غير سوي ينبئ بالمشكلات النفسية والاجتماعية ، ولهذا تعد الأزمة حالة انتقالية أو نقطة تحول حياتية لها مضامينها النفسية العميقة في التكيف الراهن وفي قدرة الأفراد على مواجهة الأحداث الحياتية والضغوط اللاحقة والتصدي لها (٣٥) .

وخلال العقدين الماضيين تزايد اهتمام الباحثين نحو فهم أفضل لنظرية الأزمة ، ولدور مصادر التكيف مع الأزمات والتصدي لها وللعمليات المستخدمة في إدارة أزمات الحياة الضاغطة والسيطرة عليها ٠

وبصفة عامة تتضمن مصادر التكيف مع الأزمات والتوافق معها العوامل الشخصية الثابتة نسبياً ، والعوامل الاجتماعية التي تؤثر على كيفية محاولة الفرد إدارة أزمات حياتية والسيطرة عليها ، وكذلك تحولات حياته الضاغطة .

كما تشير عمليات التكيف والتصدي للأزمات إلى الجهود المعرفية السلوكية التي يبذلها الفرد بغية معالجة الظروف الضاغطة النوعية وتناولها والتوافق معها .

ومن أبرز الباحثين في هذا المجال الذي اعتمد على نظرية الأزمة وما تحقق في العقدين الماضيين في وضع نموذج تصوري ، يساعد على فهم كيفية نمو تحولات الحياة وأزماتها ونتائجها على الفرد ، وذلك من خلال تقدير الفرد المعرفي لجوهر الأزمة وتبني الفرد لمجموعة من المهام التكيفية الرئيسية التي تتضمن مجموعة متنوعة لمهارات التكيف مع الأزمات والتصدي له .

ولقد حدد موس وزملاؤه ثلاث مجموعات متنوعة من العوامل المتفاعلة في هذا النموذج والتي تؤثر بصورة منفردة أو مجتمعة في رد الفعل المبكر للأزمة وهي :

أ – الخصائص الديموغرافية والشخصية للفرد .

ب – الخصائص البيئية الفيزيقية والاجتماعية .

جـ – جوانب المواقف الضاغطة أو الأزمة ومكوناتها ٠

وذلك في علاقاتها بالصحة الجسمية والتكيف النفسي ، ودورها في عملية تقدير الفرد المعرفي للأزمة وكيفية وصوله إلى مغزى للحدث والمهام التكيفية ، والمهارات التي يوظفها الفرد أثناء الأزمة حتى يصل إلى حل مرضى لها وتجاوز آثارها الضارة ٠ فبمجرد تلقي الفرد الموقف الضاغط والمرور به ، يبدأ في إدراك الأزمة والشروع في تحديد أساليب مواجهتها والتكيف معها ، وتحديد طاقاته وقدراته الممكنة علي تحمل آثار الأزمة وتداعياتها عليه . ثم يدخل الفرد في مرحلة التعامل مع الموقف الضاغط معرفياً وسلوكياً ، والتي يمكن تسميتها مرحلة العمليات ، حيث يتبنى الفرد مجموعة متنوعة من العمليات لحشد طاقاته المعرفية ، وجهوده السلوكية والوجدانية للتكيف مع الموقف الضاغط ومواجهته بحلول ايجابية .

وفى المرحلة الأخيرة تتضح نتائج الموقف وآثاره على الفرد ، حيث يتضح فيها مدى التفاعل بين مكونات هذا النموذج ومدى التوافق والتكيف الذي حققه الفرد في مواجهة الأزمة ، فقد يكون تكيفاً سوياً في صورة حلول إيجابية وفعَّالة

في مواجهة الموقف تثري حياته القادمة ، خاصة عند مواجهته لأزمات حياته التالية المشابهة ، أو قد يكون تكيفاً غير سوي يتضح في صورة حلول سلبية وانسحابية تؤثر في حالته الراهنة ؛ فتظهر عليه الأعراض المرضية والتوترات التي تؤثر سلبياً في صحته الجسمية والنفسية ، كما أنها تنذر بفشله في التوافق مع الأزمات التالية في حياته المستقبلية وتحولاتها غير المتوقعة (٣٦) .

المبحث الرابع – إطلالة على إحدى الكوارث بمحافظة الإسكندرية ( كابوس العقارات الآيلة للسقوط ) :

١– التعريف بالأزمة :

باتت مدينة الإسكندرية أمام كابوس العقارات الآيلة للسقوط ، وتشير إحصاءات رسمية إلى أن عدد العقارات الآيلة للسقوط في المدينة عشرة آلاف عقار . ويقول خبراء : إن السبب في ذلك يعود إلى الطبيعة الخاصة للمدينة العريقة التي تتطلب تخطيطاً هندسياً معيناً ، كما أنها تعاني حالة من تفشي الفساد في إداراتها المحلية .

ولقد أودى انهيار أحد العقارات مكون من ١١ طابقاً بحياة ١٩ سكندرياً ، بعد أن تسبب في انهيار أربعة عقارات مجاوره له ٠ لكن الكارثة أعادت تسليط الضوء – من جديد – على مشكلة تفاقمت خلال السنوات الأخيرة بعد سقوط عدد من العقارات في مناطق وأحياء راقية وعشوائية على السواء ، كان أشهرها مأساة عمارة لوران المنكوبة ، وأخيراً عقارات المنشية ، مما أثار تساؤلات حول هذه المشكلة المزمنة ٠

ومثل باقي المحافظات شهدت الإسكندرية حالة من هستريا الهدم والبناء والتعلية بعد ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١ في ظل حالة من الانفلات الرقابي ، ورصدت محافظة الإسكندرية مخالفات بناء طوال العام ونصف العام المنصرم وصلت إلى ٨٠٤٩ مخالفة ، ومعظمها عقارات شيّدت بدون تراخيص (٣٧) .

ولقد أكد الدكتور " ياسر عارف " استشاري معماري بمركز دراسات الإسكندرية والبحر المتوسط بمكتبة الإسكندرية لـ " الشرق الأوسط " أن هناك إهمالاً في البناء وعدم إتباع للأساليب الهندسية السليمة ٠ وقال " عارف " وهو – أيضاً – عضو اللجنة الفنية بمحافظة الإسكندرية : إن الكثيرين يهملون

موضوع تحليل التربة لوضع أساسات العقارات ؛ لأنه يتكلف كثيراً ، ويكتفي المقاول بسؤال أصحاب العقارات المجاورة له عن نوعية الأساسات التي أقاموا عليها بناءهم ، وبالتالي تكون أساسات غير صالحة ، كذلك تكون غير مصممة للأحمال الواقعية للعقار ، كما أن هناك مشكلة في عدم الحفاظ على توزيع الأحمال .

ويشير " عارف " إلى إحدى الحيل القانونية التي تلجأ إليها مافيا العقارات بالمدينة ، وهي الحيلة التي باتت تعرف باستخدام " الكحول " ، وهو وضع اسم شخص متوفى أو شخص يصعب الوصول إليه ، حيث يتحمل هذا الشخص المسؤولية الجنائية إذا ما وقعت الكارثة .

وعلى الرغم من أن ٣٠ % من مباني الإسكندرية تقع في نطاق المناطق العشوائية ، فإن " عارف " يقول : إن المشكلة التي تواجه المدينة تقع في معظمها في العمارات التي تكون تحت إشراف الأحياء ، حيث يتم التساهل في التراخيص " .

ولفت " عارف " إلى أن المشكلة الكبرى هي أن القانون لا يسمح بهدم الطوابق المخالفة إذا ما كانت مستخدمة ، وقال إن هذا وضع خطأ لكنه يحتمي تحت شعار الظروف الاجتماعية ، وأن الفساد في الأحياء متفشي وله قواعد ثابتة ، فمن المعروف أنه لكي يقوم مالك العقار بتعلية دور ، يكون للمهندسين في الحي نسبة منه (٣٨) .

٢- أسباب الأزمة :

في دراسة هامة حول أسباب انهيار العقارات في مصر توصل الباحثون لمجموعة من النتائج الهامة :

١- صيانة المباني السكنية مغفلة تماماً .

٢- عدم تخصيص أي ميزانيات أو اعتمادات مالية لصيانة المباني السكنية .

٣- انعدام الخطط والاستراتيجيات لصيانة المباني السكنية .

٤- لا يوجد أي هيكل تنظيمي لصيانة المباني السكنية .

٥- لا توجد جدولة لصيانة المباني السكنية ( شهرية – نصف سنوية – سنوية ) (٣٩) .

٦- المواصفات الخاصة بصيانة المباني السكنية تحتاج إلى تعديل فوري .

٧- الافتقار إلى التدريب في مجال صيانة المباني السكنية .

٨- الافتقار إلى قواعد البيانات ومكوناتها في مجال صيانة المباني السكنية .

٩- الافتقار إلى معرفة مفهوم الصيانة بأنواعها المختلفة .

١٠- لا توجد هيئة مستقلة لمراقبة تنفيذ أعمال الصيانة للمباني السكنية .

١١- إهمال الصيانة للمباني السكنية حتى تصل إلى الانهيار ، ثم يتم بعد ذلك التحرك لإنقاذ الأرواح ، أي بعد حدوث كارثة محققة .

١٢- المعاينات من قبل مهندسي الأحياء لا تتم إلا بعد طلب ذلك من المواطن .

١٣- عدم وجود حصر حقيقي للمباني السكنية ، ولا للحالات الحقيقية التي تحتاج إلى صيانة .

١٤- عدم وجود حصر لصيانة المباني العشوائية .

١٥- عدم وجود حصر لصيانة المباني المخالفة للقوانين المنظمة للبناء في مصر والتصميم الشامل لتلك المخالفات .

١٦- لا توجد إدارة للأزمات بالأحياء لتوفير مساكن بديلة في حالة إخلاء المبنى السكنى للصيانة (٤٠) .

١٧- الاهتمام بصيانة المباني الحكومية دون صيانة المباني السكنية .

١٨- إهمال الأحياء متابعة تنفيذ قرارات الصيانة للمباني السكنية ، واعتبارها مسئولية الملاك دون الدولة .

١٩- إصدار القرارات الخاصة بالترميم أو التنكيس للمباني السكنية وفقاً لحاجة المواطن لذلك .

٢٠- النقص الشديد للمهندسين يعتبر عائقاً للإشراف على أعمال الصيانة للمباني السكنية .

٢١- هناك بطء شديد في الإجراءات الخاصة بتنفيذ قرارات التنكيس (٤١) .

٣- إجراءات مواجهة الأزمة :

١- شكلَّت محافظة الإسكندرية اللجنة الدائمة للتعبئة العامة بالمحافظة ، وتم عقد اجتماع اللجنة الدائمة للتعبئة العامة برئاسة السيد الوزير محافظ الإسكندرية بمقر مبنى مجلس الوزارة يوم الاثنين الموافق ١٠ / ١١ / ٢٠١٤

وقد حضر الاجتماع كلاً من :

د / أيمن محمد : وكيل الوزارة بالإسكندرية
د / إبراهيم الروبي : مدير الطوارئ
د / فاطمة حسن : مديرية المجلس الإقليمي لبنك الدم
د / إيمان الزواوي : مدير عام مركز المعلومات
أ / مديحه محمد : مديرية التمريض

وقد كان الموضوع عن الآتي :

١- وضع خطة تنفيذية لإدارة الأزمات ، وكان مقترحاً من السيد الدكتور وكيل الوزارة بالإسكندرية أن تخصص أرض العامرية وبرج العرب لوقت الأزمات ، ينصب بها الخيام للإخلاء في وقت الأزمات والكوارث ؛ لنقل المصابين وعمل الإسعافات الأولية اللازمة ، ونقل المصابين بسيارات الإسعاف المتواجدة في هذه المنطقة إلى مستشفيات الإخلاء طبقاً للخطة الموضوعة .

٢- عقد اللواء " أحمد حجازي " رئيس الإدارة المركزية للسياحة والمصايف بالمحافظة اجتماعاً مع كافة الأجهزة التنفيذية المسئولة عن التجهيز ؛ للتدريب على وقوع زلزال و توابعه من تشققات وحرائق ، وتم تنفيذ التدريب بمقر مدرسة الشاطبي الإعدادية بنات ، وذلك بهدف تدريب تلاميذ المدارس على عملية

إخلاء المدرسة خلال حالات الطوارئ ، ورفع كفاءة جميع مديري مديريات المحافظة للتعامل مع الأزمات .

وقال اللواء " أحمد حجازي " : إنه يجب التعلم من القوات المسلحة في إدارة الأزمات ؛ حيث إنها تضع خطة واضحة وتقوم بتدريب الناس عليها ؛ فكل مدير مديرية مسئول عن روح إنسان .

كما أوصى بضرورة تسجيل وتصوير هذه التجربة ؛ ليستفيد منها كل من يشاهد التجربة . وأشار " حجازي " بضرورة الدفع بجميع معدات المحافظة لموقع الحدث ، وإذا كان الحدث أكبر من إمكانيات المحافظة ، فسيتم الاستعانة بالمنطقة الشمالية العسكرية والمحافظات الأخرى .

٣- عند حدوث كارثة ميل إحدى العمارات الحديثة البناء بمنطقة الأزاريطة تم اتخاذ الإجراءات التالية :

أ- ورد بلاغ لحي وسط الإسكندرية بسقوط العقار رقم ١٦ بشارع علي الخششاني بالأزاريطة ، وهو عقار قديم مكون من أرضي وأربع طوابق ، وأعقبه ميل العقار المجاور رقم ١٨ على العقار المقابل الأضعف منه ، حيث يتكون العقار المائل من أرضي بالإضافة إلى ١٣ طابقاً ، وتم ترخيصه سنة ٢٠٠٣ بأرضي وطابقين فقط .

وذكر مسئولو الحي أن العقار صدرت له قرارات إزالة منذ سنة ٢٠٠٤ و ٢٠٠٥ ، وتم تحرير ثلاثة قرارات إخلاء إداري له ، وتم إدراجه في حملات إزالة أكثر من مرة ، وتعذر التنفيذ لكونه مكتظاً بالسكان .

ب- أعلن الدكتور " محمد سلطان " محافظ الإسكندرية أنه تم إخلاء جميع العقارات المجاورة للعقار المائل الكائن بمنطقة الأزاريطة بنطاق حي وسط ، مؤكداً أنه يتابع موقف العقار والعقارات المجاورة لحظياً ، وأنه تم الاطمئنان على حالة سكان تلك العقارات .

جـ - أعطى المحافظ تعليماته بإيقاف حركة الترام بالمنطقة منعاً لحدوث أي اهتزازات قد تؤثر على ميل العقار ، مؤكداً إنه على الفور تم تشكيل لجنة من كلية الهندسة والقوات المسلحة وشركة المقاولون العرب ؛ للتدخل فوراً والاتفاق

على الحل الهندسي المناسب لإزالة العقار ، حيث تم وضع " سنَّادات " له أولاً ؛ لإزالته بأمان دون التأثير على العقارات المجاورة .

د- أكد المحافظ في بيان صحفي رفع درجة الاستعداد القصوى بجميع أجهزة المحافظة والمرافق والمستشفيات والدفاع المدني ، وتكثيف تواجد جميع الأجهزة الأمنية من الشرطة والجيش والحماية المدنية والإسعاف بالمنطقة المحيطة بالعقار ، مشيراً إلى أنه تم استدعاء كافة أجهزة المرافق ( الغاز – المياه – الكهرباء ) ؛ وذلك لفصل المرافق واتخاذ إجراءات التأمين اللازمة ٠ وقام المحافظ بتجهيز أماكن عاجلة لتسكين الأسر التي تم إخلاء منازلها ، والتنسيق مع التضامن الاجتماعي لتدبير كافة احتياجاتهم .

هـ – أوضح المحافظ أنه تم فتح باب التحقيقات حول واقعة العقار المائل لمعرفة أسباب حدوثها ، مؤكداً أنه سيتم تحويل جميع المقصرين والمتسببين في ذلك للمساءلة القانونية والمحاكمة الفورية ، وأن الحفاظ على أرواح المواطنين أولى المسؤوليات .

المبحث الخامس – الدراسة الميدانية ونتائجها :

تمهيد :

تحاول الدراسة التعرف على اتجاهات وآراء مواطني مدينة الإسكندرية نحو أداء أجهزة الإدارة المحلية في مواجهة الأزمات في محافظة الإسكندرية ٠ وفى سبيل تحقيق الهدف الأساسي للدراسة ، فقد راعت الباحثة أن يتم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة من المواطنين بأحياء مدينة الإسكندرية المختلفة .

ولقد استغرقت إجراء الدراسة الميدانية ستة أشهر بدأت في يونيو ٢٠١٧ بتصميم الاستبيان وعرضها على متخصصين للتحكيم في قسم الاجتماع بكلية الآداب جامعة الإسكندرية ، ثم تعديل بيانات الاستبيان مروراً بعملية الاختبار المبدئي للاستمارة .

ولقد راعت الباحثة في أسئلة الاستبيان أن تجيب على الأهداف الأساسية والفرعية للدراسة ٠ وقامت الباحثة بتقسيم بنود الاستبيان على أساس أن يناقش كل بند من هذه البنود قضية من القضايا التي أثارتها الدراسة . كما راعت

الباحثة بعد عملية تحليل البيانات أن تحاول النتائج العامة التي استخلصتها تحقيق أهدافها من الدراسة .

أولاً – تحليل بيانات الدراسة :

١– خصائص عينة البحث :

جدول رقم (١) يوضح الخصائص النوعية لعينة المبحوثين

| المتغيرات | ذكر | أنثى | المجموع |
|---|---|---|---|
| ك | ٢٠٦ | ١٩٤ | ٤٠٠ |
| % | % ٥٣ | % ٤٧ | % ١٠٠ |

حيث تبين الخصائص النوعية للمبحوثين أن نسبة الذكور ٥٣ % بينما نسبة الإناث ٤٧ % .

جدول رقم (٢) يوضح الخصائص العمرية لعينة للمبحوثين

| المتغيرات | أقل من ٢٠ سنة | من ٢٠ – ٣٠ سنة | من ٣١ – ٤٠ سنة | من ٤١–٥٠ سنة | من ٥١ –٦٠ سنة | من ٦١ سنة فأكثر | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ك | ٥٦ | ١٤٦ | ٨٨ | ٤٨ | ٤٦ | ١٦ | ٤٠٠ |
| % | % ١٤ | % ٣٦ | % ٢٢ | % ١٩ | % ١٢ | % ٤ | ١٠٠ % |

حيث تبين الخصائص العمرية للمبحوثين أن من تنحصر أعمارهم بين ٢٠ – ٣٠ عام يبلغون ٣٦ % ، ومن ٣١ – ٤٠ عام نسبتهم ٢٢ % ، وأيضاً الذين تقل أعمارهم عن ٢٠ عاماً تبلغ نسبتهم ٢٦ % ، ومن ٤١ إلي ٥٠ عاماً نسبتهم ١٢ % ، وأيضاً من ٥١ إلي ٦٠ عاماً نسبتهم ١٢ % ، ومن ٦١ فأكثر نسبتهم ٤ % .

جدول رقم (٣) يوضح الحالة الاجتماعية لعينة للمبحوثين

| المتغيرات | أعزب | متزوج | مطلق | أرمل | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|
| ك | ١٧٦ | ٢١٢ | ١٠ | ٢ | ٤٠٠ |
| % | % ٤٤ | % ٥٣ | % ٨ | % ١ | % ١٠٠ |

حيث تبين أن الحالة الاجتماعية للمبحوثين توضح أن المتزوجين ٥٣ % ، بينما غير المتزوجين منهم ٤٤ % ، وحالات الطلاق تصل إلى ٢ % ، وحالات الترمل ١ % .

جدول رقم (٤) يوضح التوزيع السكاني للمبحوثين بمدينة الإسكندرية

| المتغيرات | حي شرق | حي غرب | حي وسط | حي المنتزه | حي العامرية | حي الجمرك | مدينة برج العرب | حي العجمي | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ك | ١٩٦ | ٤ | ١٨٠ | ١٢ | ٤ | ٤ | – | – | ٤٠٠ |
| % | % ٤٩ | % ١ | % ٤٥ | % ٣ | % ١ | % ١ | – | – | ١٠٠ % |

حيث تبين أن ٤٩ % من المبحوثين يعيشون في حي شرق ، بينما ٤٥ % من المبحوثين يعيشون في حي وسط . كما تبين أن نسبة المبحوثين الذين يعيشون في حي المنتزه ٣ % ، وأيضاً نسبة المبحوثين الذين يعيشون في حي العامرية ١ % ، وكذلك حي غرب ١ % وحي الجمرك ١ % .

جدول رقم (٥) يوضح دخل المبحوثين

| المتغيرات | أقل من ١٠٠٠ جنيه | من ١٠٠٠- ٢٠٠٠ | من ٢٠٠١ – ٣٠٠٠ | من ٣٠٠١ – ٤٠٠٠ | من ٤٠٠١ – ٥٠٠٠ | ٥٠٠١ جنيه فأكثر | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ك | ٢٠٨ | ١٤٠ | ٣٢ | ٨ | ٤ | ٨ | ٤٠٠ |
| % | ٥٢٪ | ٣٥٪ | ٨٪ | ٢٪ | ١٪ | ٢٪ | ١٠٠٪ |

حيث تبين أن المبحوثين الذين يتقاضون أقل من ١٠٠٠ جنيه ٥٢ % ، ونسبة المبحوثين الذين يتقاضون من ١٠٠٠ – ٢٠٠٠ جنيهًا ٣٥ % ، ومن ٢٠٠٠ – ٣٠٠٠ جنيهًا ٨ % ، وأن نسبة المبحوثين الذين يتقاضون من ٣٠٠٠ – ٤٠٠٠ جنيهًا ٢ % ، كما تبين أيضاً أن نسبة المبحوثين الذين يتقاضون من ٤٠٠٠ – ٥٠٠٠ جنيها ١ % ، أما الذين يتقاضون من ٥٠٠٠ فأكثر ٢ % .

جدول رقم (٦) يوضح الحالة المهنية للمبحوث

| المتغيرات | مهن إدارية | أعمال حرة | شرطة | قوات مسلحة | لا يعمل | مهن أخرى | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ك | ١٢٨ | ٢٠٦ | ٦ | ٨ | ٣٨ | ١٤ | ٤٠٠ |
| % | % ٣٢ | % ٥٢ر٥ | % ١ | % ٢ | % ٩ر٥ | % ٣ر٥ | % ١٠٠ |

حيث يستنتج منه أن من يعملون بأعمال حرة ٥٢ر٥ % من المبحوثين ، بينما من يعملون بالمهن الإدارية ٣٢ % ، وأن نسبة المبحوثين الذين يعملون في الشرطة تصل نسبتهم إلى ١ % فقط . أما القوات المسلحة ٢ % من المبحوثين ، أما من ينتمون إلى الشرطة ١ % من المبحوثين ، بالإضافة إلى ٣ر٥ % ينتمون إلى مهن أخرى متنوعة ، و٩ر٥ % من المبحوثين لا يعملون ٠

جدول رقم (٧) يوضح الحالة الاجتماعية لعينة للمبحوثين

| المتغيرات | أعزب | متزوج | مطلق | أرمل | ال |
|---|---|---|---|---|---|
| ك | ١٧٤ | ٢١٢ | ٨ | ٦ | |
| % | ٥ر٤٣ % | ٥٣ % | ٢ % | ٥ر١ % | ٠ |

حيث تبين أن الحالة الاجتماعية للمبحوثين توضح أن المتزوجين ٥٣ % ، بينما غير المتزوجين منهم ٥ر٤٣ %
، وحالات الطلاق تصل إلى ٢ % ، وحالات الترمل ٥ر١ % ٠

جدول رقم (٨) يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين

| المتغيرات | أمي | مؤهل متوسط | مؤهل جامعي | مؤهل فوق الجامعي | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|
| ك | ٦٢ | ١٨٨ | ١٣٠ | ٢٠ | ٤٠٠ |
| % | ١٦ % | ٤٧ % | ٥ر٣٢ % | ٥ % | ١٠٠ % |

نستنتج أن ٤٧ % من المبحوثين مؤهلهم التعليمي متوسط ، بينما نسبة ٥ر٣٢ % من المبحوثين مؤهلهم التعليمي عالي ، كما أوضحت عينة البحث أن ١٦ % من المبحوثين أميين ، وأن ٥ % من المبحوثين مؤهلهم ما بعد الجامعي .

ثانياً – بيانات حول وعى المبحوثين بالجهات العاملة في إدارة الأزمات :

جدول رقم (٩) يوضح معرفة المبحوثين للجهات العاملة في مجال إدارة الأزمات

| المتغيرات | نعم | لا | المجموع |
|---|---|---|---|
| التكرار | ١٣٢ | ٢٦٨ | ٤٠٠ |
| النسبة | % ٣٣ | % ٦٧ | % ١٠٠ |

تبين أن أغلبية المبحوثين بنسبة ٦٧ % لا توجد لديهم فكرة عن الأجهزة العاملة في إدارة الأزمات ، في حين أن ٣٣ % يمثلون ثلث الحالات فقط لديهم معرفة بهذه الأجهزة ٠

جدول رقم (١٠) يوضح مصدر معرفة المبحوث بجهات إدارة الأزمات

| المتغيرات | الإذاعة | الانترنت | الأصدقاء والأقارب | الصحف والمجلات | التليفزيون | الندوات | مصادر أخرى | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | ١٢٢ | ٦٨ | ١٧٧ | ١٣٣ | ٨٨ | ١٢٢ | ١٨٧ | ٨٩٧ |
| النسبة | % ٩,٨ | % ٧,٦ | % ١٩,٧ | % ١٤,٨ | % ١٣,٦ | % ١٣,٦ | % ٢٠,٩ | % ١٠٠ |

بالنسبة للذين أوضحوا معرفتهم بأجهزة إدارة الأزمات ، فقد كان المصدر الأساسي لهذه المعرفة الأصدقاء والأقارب بنسبة ١٩,٧ % ، كذلك أوضح ١٤,٨ % معرفتهم من خلال الصحف والمجلات ، بينما ١٣,٦ % من المبحوثين كانت معرفتهم من خلال التليفزيون الندوات بذات النسبة لكلٍ منهما ، وكانت الإذاعة مصدر معرفة ٩,٨ % من المبحوثين ، كما أن ٧,٦ % قالوا أن معرفتهم كانت من خلال الانترنت ، بينما أوضحت نسبة ٢٠,٩ % من المبحوثين أن معرفتهم كانت من مصادر أخرى ٠

جدول رقم (١١) يوضح الجهات العاملة في مجال إدارة الأزمات من وجهة نظر المبحوث

| المتغيرات | الهيئات الدولية | الإدارة المحلية | المنظمات الخيرية | القوات المسلحة | الشرطة | المـ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | ٦٤ | ١١٢ | ٥٨ | ١٦٣ | ٨٥ | ٢ |
| النسبة | % ١٣,٢ | % ٢٣,٢ | % ١٢ | % ٣٣,٨ | % ١٧,٦ | ٠٠ |

احتلت القوات المسلحة الصدارة في مدى معرفة الناس بالجهات العاملة في مجال إدارة الأزمات بنسبة ٣٣,٨ % ، وكانت الإدارة المحلية في المرتبة الثانية من الجهات العاملة في مجال إدارة الأزمات بنسبة ٢٣,٢ % ، تليه الشرطة بنسبة ١٧,٦ % ، والهيئات الدولية بنسبة ١٣,٢ % ، وأخيراً المنظمات الخيرية بنسبة ١٢ % ٠

جدول رقم (١٢) يوضح أهم الأزمات التي تتطلب تدخلاً عاجلاً من وجهة نظر المبحوث

| المتغيرات | الحروب والصراعات القبلية | الأوبئة والأمراض الفتاكة | الكوارث البيئية والحوادث | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التكرار | ١١٦ | ١٢٨ | ١٥٦ | ٤٠٠ |
| النسبة | % ٢٩ | % ٣٢ | % ٣٩ | % ١٠٠ |

بالنسبة لأولوية الأزمات التي تتطلب تدخلاً عاجلاً من وجهة نظر المبحوث ، كانت في الصدارة الكوارث البيئية والحوادث بنسبة ٣٩ % ، ويليها في الأولوية الأوبئة والأمراض الفتاكة بنسبة ٣٢ % ، ثم الحروب والصراعات القبلية بنسبة ٢٩ % ٠

جدول رقم (١٣) يوضح أهم أسباب الأزمات من وجهة نظر المبحوث

| المتغيرات | أسباب طبيعية | الإهمال وسوء الإدارة | نقص الوعي لدى المواطنين | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التكرار | ٣٠ | ٢٠٢ | ١٦٨ | ٤٠٠ |
| النسبة | ٥ر٧ % | ٥ر٥١ % | ٤٢ % | ١٠٠ % |

حيث أرجع أكثر المبحوثين أسباب الأزمات إلى الإهمال وسوء الإدارة بنسبة ٥ر٥١ % من المبحوثين ، بينما احتل نقص الوعي لدى المواطنين المرتبة الثانية بنسبة ٤٢ % من المبحوثين ، وأرجع ٥ر٧ % من المبحوثين ذلك إلى أسباب طبيعية ٠

جدول رقم (١٤) يوضح رأى المبحوث في أن حدوث الأزمات عملية قديمة

| المتغيرات | أوافق | أوافق بشدة | محايد | لا أوافق | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | ١٩٦ | ٧٦ | ٩٦ | ٣٢ | ٤٠٠ |
| النسبة | ٤٩ % | ١٩ % | ٢٤ % | ٨ % | ١٠٠ % |

حول رأى المبحوث في أن حدوث الأزمات عملية قديمة ، وافق على ذلك ٤٩٪ من المبحوثين ، بينما ٢٤٪ من المبحوثين لم يحددوا رأياً محدداً ، ووافق بشدة نسبة ١٩ % ، في حين رفض وجهة النظر هذه ٨ % ٠

جدول رقم (١٥) يوضح مدى اختلاف طبيعة الأزمات في الماضي عنها في الحاضر من وجهة نظر المبحوث

| المتغيرات | نعم | لا | المجموع |
|---|---|---|---|
| التكرار | ١٤٢ | ٢٥٨ | ٤٠٠ |
| النسبة | % ٣٥,٥ | % ٦٤,٥ | % ١٠٠ |

حول اختلاف طبيعة الأزمات في الماضي عنها في الحاضر من وجهة نظر المبحوث ، وافق على هذا الرأي ٣٥,٥ % من المبحوثين فقط يمثلون ثلث العينة ، بينما رفضه الأغلبية ويمثلون ٦٤,٥ % من المبحوثين ٠

ثالثاً – بيانات حول تعامل أجهزة الإدارة المحلية مع الأزمات في محافظة الإسكندرية :

جدول رقم (١٦) يوضح مدى معرفة المبحوث بنشاط أجهزة الإدارة المحلية في مجال إدارة الأزمات

| المتغيرات | نعم | لا | المجموع |
|---|---|---|---|
| التكرار | ٨٨ | ٣١٢ | ٤٠٠ |
| النسبة | % ٢٢ | % ٧٨ | % ١٠٠ |

أبدى ٧٨ % من المبحوثين عدم معرفتهم بنشاط أجهزة الإدارة المحلية في مجال إدارة الأزمات يمثلون غالبية المبحوثين ، في حين أبدى ٢٢ % فقط من المبحوثين معرفتهم بنشاط أجهزة الإدارة المحلية في مجال إدارة الأزمات ٠

جدول رقم (١٧) يوضح مدى معرفة المبحوث بأشكال نشاط أجهزة الإدارة المحلية في مجال إدارة الأزمات

| المتغيرات | إنقاذ المنكوبين في الكوارث الطبيعية | حماية الممتلكات العامة والخاصة من السرقة | المساهمة في نقل المصابين للمستشفيات | المساهمة في ترحيل المنكوبين لمناطق آمنة | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | ٢١٢ | ٨٦ | ١٢٢ | ٤٠ | ٤٦٠ |
| النسبة | % ٤٦ | % ١٨,٧ | % ٢٦,٥ | % ٨,٨ | % ١٠٠ |

بالنسبة لأشكال نشاط أجهزة الإدارة المحلية في مجال إدارة الأزمات ، أقر من يعرفونها في أنها تنحصر في إنقاذ المنكوبين في الكوارث الطبيعية بنسبة ٤٦ % من المبحوثين المساهمة في نقل المصابين للمستشفيات بنسبة ٢٦,٥ % من المبحوثين حماية الممتلكات العامة والخاصة من السرقة بنسبة ٧ر١٨ % من المبحوثين المساهمة في ترحيل المنكوبين لمناطق آمنة بنسبة ٨,٨ % من المبحوثين .

جدول رقم (١٨) يوضح مدى معرفة المبحوث بوجود تنسيق بين أجهزة الإدارة المحلية والجهات الأخرى في إدارة الأزمات

| المتغيرات | نعم | لا | لا اعرف | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التكرار | ١٣٢ | ٢٦٨ | – | ٤٠٠ |
| النسبة | % ٣٣ | % ٦٧ | – | % ١٠٠ |

حول مدى معرفة المبحوث بوجود تنسيق بين أجهزة الإدارة المحلية والجهات الأخرى في إدارة الأزمات ، أقر ٦٧ % من المبحوثين بعدم معرفتهم بذلك ، في حين كان لدى ٣٣ % من المبحوثين معرفة بهذا الأمر .

جدول رقم (١٩) يوضح تقييم المبحوث لتعامل أجهزة الإدارة المحلية مع المواطنين أثناء الأزمات

| المتغيرات | ممتاز | سيئ | جيد | مقبول | جيد جداً | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | ٥١ | ١٠٦ | ٢٩ | ١٤٤ | ٧٠ | ٤٠٠ |
| النسبة | ١٣ % | ٢٦ر٥ % | ٧ % | ٣٣ر٥ % | ١٧ر٥ % | ١٠٠ % |

أقر ٣٣,٥ % من المبحوثين أن تعامل أجهزة الإدارة المحلية مع المواطنين أثناء الأزمات مقبولاً ، ويرى هذا التعامل سيئاً ٢٦ر٥ % من المبحوثين ، في حين يراه جيد جداً ١٧,٥ % من المبحوثين ، أما من رآه ممتازاً فكانوا ١٣ % من المبحوثين ، وأخيراً يراه جيداً ٧ % من المبحوثين ٠

جدول رقم (٢٠) يوضح مدى معرفة المبحوث بوجود تعاون للمواطنين مع أجهزة الإدارة المحلية أثناء الأزمات

| المتغيرات | نعم | لا | لا اعرف | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التكرار | ٣٠١ | ٩٩ | – | ٤٠٠ |
| النسبة | ٦٦ر٥ % | ٣٣ر٥ % | – | ١٠٠ % |

رأى ٣٣ر٥ % من المبحوثين عدم معرفتهم بوجود تعاون المواطنين مع أجهزة الإدارة المحلية أثناء الأزمات ، وهم يمثلون أكثر من نصف عينة الدراسة ، بينما أقر ٦٦ر٥ % من المبحوثين بمعرفتهم بوجود تعاون المواطنين مع أجهزة الإدارة المحلية أثناء الأزمات ٠

جدول رقم (٢١) يوضح مدى معرفة المبحوث بامتلاك أجهزة الإدارة المحلية التجهيزات اللازمة للقيام بمهامها في الأزمات

| المتغيرات | نعم | لا | لا اعرف | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التكرار | ٢٦٤ | ١٣٦ | – | ٤٠٠ |
| النسبة | ٦٦ % | ٣٤ % | – | ١٠٠ % |

حيث تبين أن ٦٦ % من المبحوثين يرون امتلاك أجهزة الإدارة المحلية التجهيزات اللازمة للقيام بمهامها في الأزمات ، بينما يرى ثلث العينة ويمثلون ٣٤ % من المبحوثين عدم امتلاك أجهزة الإدارة المحلية التجهيزات اللازمة للقيام بمهامها في الأزمات ٠

جدول رقم (٢٢) يوضح مدى تقييم المبحوث لتدخل أجهزة الإدارة المحلية بالتجهيزات في الوقت المناسب في الأزمات

| المتغيرات | نعم | لا | لا اعرف | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التكرار | ١١٧ | ٢٨٣ | – | ٤٠٠ |
| النسبة | ٢٩ % | ٧١ % | – | ١٠٠ % |

يتبين من الجدول أن ٧١ % من المبحوثين بأجهزة الإدارة المحلية لا تتدخل بالتجهيزات في الوقت المناسب في الأزمات ، وأقر فقط ٢٩ % من المبحوثين أنها تتدخل بالتجهيزات في الوقت المناسب في الأزمات ٠

جدول رقم (٢٣) يوضح مدى رضا المبحوث عن أداء أجهزة الإدارة المحلية في القيام بمهامها في الأزمات

| المتغيرات | نعم | لا | المجموع |
|---|---|---|---|
| التكرار | ١٥١ | ٢٤٩ | ٤٠٠ |
| النسبة | % ٣٨ | % ٦٢ | % ١٠٠ |

أعرب ٣٨ % من المبحوثين عن رضاهم عن أداء أجهزة الإدارة المحلية في القيام بمهامها في الأزمات ، وهى نسبة قليلة للغاية بالنسبة للجهود المبذولة ، بينما أعربت غالبية العينة بنسبة ٦٢ % من المبحوثين عن عدم رضاها عن أداء أجهزة الإدارة المحلية في القيام بمهامها في الأزمات ٠

جدول رقم (٢٤) يوضح أسباب رضا المبحوث عن أداء أجهزة الإدارة المحلية في القيام بمهامها في الأزمات

| المتغيرات | التدخل السريع | المعاملة الطيبة للمواطنين | الكفاءة والفعالية | التخطيط والتدريب | جميع ما سبق | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | ٦٩ | ١١٠ | ٣٩ | ١٦١ | ٢١ | ٤٠٠ |
| النسبة | ٥ر١٧ % | ٥ر٢٧ % | % ١٠ | % ٤٠ | % ٥ | % ١٠٠ |

بالنسبة لأسباب رضا بعض المبحوثين عن أداء أجهزة الإدارة المحلية في القيام بمهامها في الأزمات ، احتل التخطيط والتدريب المرتبة الأولى في أسباب رضا المبحوثين بنسبة ٤٠ % ، بينما يرى نسبة ٥ر٢٧ % من المبحوثين أن سبب رضاهم المعاملة الطيبة للمواطنين ، في حين يرى نسبة ٥ر١٧ % أن التدخل السريع من أهم أسباب رضاهم ٠ ويرى نسبة من المبحوثين بنسبة ١٠ % من المبحوثين أهم أسباب رضاهم الكفاءة والفعالية لأجهزة الإدارة المحلية في القيام بمهامها في الأزمات ، وأخيراً يرى نسبة ٥٪ من المبحوثين أن هذه

الأسباب مجتمعة يعود إليها رضاهم عن أداء أجهزة الإدارة المحلية في القيام بمهامها في الأزمات .

جدول رقم (٢٥) يوضح أسباب عدم رضا المبحوث عن أداء أجهزة الإدارة المحلية في القيام بمهامها في الأزمات

| المتغيرات | التمييز في المعاملة | بطء التعامل | عدم الكفاءة | نقص الخبرة | جميع ما سبق | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | ٥٦ | ١١٢ | ٧٠ | ١١٨ | ٤٤ | ٤٠٠ |
| النسبة | % ١٤ | % ٢٨ | % ١٧ر٥ | % ٢٩ر٥ | % ١١ | % ١٠٠ |

أوضح من أبدوا عدم رضاهم عن أداء أجهزة الإدارة المحلية في القيام بمهامها في الأزمات أن ذلك يرجع في المحل الأول إلى نقص الخبرة بنسبة ٢٩ر٥ % ، بينما وجد البعض أن بطء التعامل من أهم أسباب عدم رضاهم بنسبة ٢٨ % من المبحوثين ، وأوضحت نسبة ١٧ر٥ % من المبحوثين أن ذلك يرجع إلى عدم الكفاءة ، في حين رأت نسبة ١٤ % من المبحوثين أن ذلك يرجع إلى التمييز في المعاملة ، وأخيراً رأت نسبة ١١ % من المبحوثين أن عدم رضاهم يرجع إلى هذه الأسباب مجتمعة .

جدول رقم (٢٦) يوضح المعوقات التي تواجه أجهزة الإدارة المحلية في مهامها في الأزمات

| المتغيرات | قلة الإمكانيات المادية | نقص الآلات والمعدات | عدم التعاون الكافي من المواطنين | عدم كفاية التدريب | غياب التنسيق مع الجهات العاملة في نفس المجال | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | ١٦٥ | ١١٢ | ٣٣ | ٣٩ | ٤١ | ٤٠٠ |
| النسبة | % ٤١ | % ٢٨ | % ٨ | % ١٠ | % ١٠ | ١٠٠٪ |

صرَّح المبحوثون أن من أهم المعوقات التي تواجه أجهزة الإدارة المحلية في مهامها في الأزمات قلة الإمكانيات المادية بنسبة ٤١ % ، بينما أكد ٢٨ % من المبحوثين أن نقص الآلات والمعدات يعد من أهم المعوقات التي تواجه أجهزة الإدارة المحلية في مهامها في الأزمات ، ووجد ١٠ % من المبحوثين أن أهم المعوقات عدم كفاية التدريب ، وكذلك ذات النسبة في غياب التنسيق مع الجهات العاملة في نفس المجال ، وأخيراً رأى ٨ % من المبحوثين أن أهم المعوقات عدم التعاون الكافي من المواطنين ٠

جدول رقم (٢٧) يوضح كيفية يمكن تطوير دور أجهزة الإدارة المحلية في مواجهة الأزمات

| المتغيرات | زيادة الإمكانيات المادية | تجديد الآلات والمعدات | زيادة برامج التدريب | التنسيق مع الجهات العاملة في نفس المجال | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | ٢٠٨ | ٣٩ | ١٣٢ | ٢١ | ٤٠٠ |
| النسبة | % ٥٢ | % ١٠ | % ٣٣ | % ٥ | % ١٠٠ |

حيث يرى ٥٢ % من المبحوثين أن زيادة الإمكانيات المادية من أهم وسائل تطوير دور أجهزة الإدارة المحلية في مواجهة الأزمات ، بينما ٣٣ % من المبحوثين يرى أهمية زيادة برامج التدريب ، في حين يرى ١٠ % من المبحوثين ضرورة تجديد الآلات والمعدات ، وأخيراً يؤكد ٥ % على أهمية التنسيق مع الجهات العاملة في نفس المجال .

جدول رقم (٢٨) يوضح أهم المؤسسات التي يمكن أن تساعد أجهزة الإدارة المحلية في مهامها في الأزمات

| المتغيرات | الجمعيات الخيرية | القوات المسلحة والشرطة | المؤسسات الإعلامية | هيئات الإغاثة الدولية | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|
| التكرار | ٤٩ | ٢٩٦ | ٤٣ | ١٢ | ٤٠٠ |
| النسبة | % ١٢ | % ٧٤ | % ١١ | % ٣ | % ١٠٠ |

تبين أن القوات المسلحة والشرطة هي أهم المؤسسات التي يمكن أن تساعد أجهزة الإدارة المحلية في مهامها في الأزمات وذلك بنسبة ٧٤ % من المبحوثين ، وتلتها بفارق كبير في الأهمية الجمعيات الخيرية بنسبة ١٢ % من المبحوثين ، ثم المؤسسات الإعلامية بنسبة ١١ % من المبحوثين ، وأخيراً نالت هيئات الإغاثة الدولية نسبة ضئيلة وهى ٣ % من المبحوثين كأحد أهم المؤسسات التي يمكن أن تساعد أجهزة الإدارة المحلية في مهامها في الأزمات .

جدول رقم (٢٩) يوضح دور المؤسسات الإعلامية في مساعدة أجهزة الإدارة المحلية في مهامها في إدارة الأزمات

| المتغيرات | تهدئة المواطنين أثناء الأزمات | نشر الوسائل المثلى للتعامل مع الأزمات | تصحيح المعلومات الخاطئة ومحاربة الإشاعات أثناء الأزمات | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التكرار | ١٧٤ | ١٠٣ | ١٢٣ | ٤٠٠ |
| النسبة | ٥ر٤٣ % | ٢٦ % | ٥ر٣٠ % | ١٠٠ % |

يعتبر تهدئة المواطنين أثناء الأزمات أهم أدوار دور المؤسسات الإعلامية في مساعدة أجهزة الإدارة المحلية في مهامها في إدارة الأزمات من وجهة نظر ٥ر٤٣ % من المبحوثين ، بينما يرى ٥ر٣٠ % من المبحوثين تصحيح المعلومات الخاطئة ومحاربة الإشاعات أثناء الأزمات أهم تلك الأدوار ، وأخيراً يرى ٢٦ % من المبحوثين أن نشر الوسائل المثلى للتعامل مع الأزمات أهم أدوار دور المؤسسات الإعلامية في مساعدة أجهزة الإدارة المحلية في مهامها في إدارة الأزمات ٠

جدول رقم (٣٠) يوضح كيف يمكن أن تساعد منظمات المجتمع المدني أجهزة الإدارة المحلية في الأزمات

| المتغيرات | تقديم المساعدات المادية للمنكوبين | تقديم المساعدات العينية ووسائل الإغاثة للمحتاجين | تنسيق الجهود مع أجهزة الإدارة المحلية وتبادل المعلومات | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التكرار | ٢٠٩ | ١٤٢ | ٤٩ | ٤٠٠ |
| النسبة | ٥٢ % | ٣٦ % | ١٢ % | ١٠٠ % |

تبين أن أهم أدوار منظمات المجتمع المدني في مساعدة أجهزة الإدارة المحلية في الأزمات هي تقديم المساعدات المادية للمنكوبين بنسبة ٥٢ % من المبحوثين ، بينما رأت نسبة ٣٦ % من المبحوثين أن أهم أدوار منظمات المجتمع المدني في مساعدة أجهزة الإدارة المحلية في الأزمات هي تقديم المساعدات العينية ووسائل الإغاثة للمحتاجين ، وأخيراً يرى١٢ % من المبحوثين أن تنسيق الجهود مع أجهزة الإدارة المحلية وتبادل المعلومات هو أهم أدوار منظمات المجتمع المدني في مساعدة أجهزة الإدارة المحلية في الأزمات .

ثانياً – النتائج العامة للدراسة :

طرحت الدراسة الميدانية مجموعة من النتائج يمكن أن نوجزها فيما يلي :

١– أوضحت الدراسة أن غالبية مجتمع البحث لا توجد لديهم أية معلومات عن نشاط أجهزة الإدارة المحلية في مجال إدارة الأزمات ، وبالنسبة للقلة التي أظهرت وجود معلومات لديها ، فقد كانت مصادر معرفتها وسائل الإعلام من تليفزيون وانترنت وصحافة وغيرها .

٢– على الرغم من أن القوات المسلحة تلعب دوراً مكملاً للإدارة المحلية في مجال إدارة الأزمات ، إلا أنها احتلت المكانة الأولى في مجال معرفة المبحوثين بالأجهزة العاملة في إدارة الأزمات ، كما أنها أكثر الجهات التي يمكن أن تعاون أجهزة الإدارة المحلية في مواجهة الأزمات بالاشتراك مع الشرطة .

٣– احتلت الكوارث والأزمات البيئية الصدارة في اهتمامات المبحوثين من حيث الأولوية في المعالجة ، تليها الأمراض والأوبئة الفتاكة ، وأخيراً الحروب والصراعات .

٤– أرجع مجتمع البحث أسباب الأزمات والكوارث إلى الإهمال وسوء الإدارة ، بالإضافة إلى نقص الوعي لدى المواطنين .

٥– تبين من آراء مجتمع البحث أن حدوث الأزمات والكوارث هي عملية قديمة ، ولا تختلف طبيعتها حالياً عن الماضي .

٦- أظهرت الدراسة قصوراً في معرفة المبحوثين بأنشطة أجهزة إدارة الأزمات ، كما أوضحت أن هناك انطباعاً عن غياب التنسيق بين الأجهزة العاملة فيها .

٧- على الرغم من عدم الرضا التام من المواطنين عن معاملتهم أثناء إدارة الأزمات من قبل أجهزة إدارة الأزمات أو عن أداء تلك الجهات ، إلا أنهم أقروا بتعاونهم مع تلك الجهات أثناء الأزمات .

٨- تبين من آراء مجتمع البحث أنه على الرغم من امتلاك أجهزة إدارة الأزمات للتجهيزات اللازمة لمواجهة الأزمات ، إلا أنها لا تتدخل في الوقت المناسب لمواجهة الأزمة .

٩- تمثلت المعوقات التي تواجه أجهزة إدارة الأزمات لكي تقوم بدورها على الوجه الأمثل في نقص الإمكانيات المادية والخبرة وبطء التعامل مع الأزمة ، وغياب التنسيق بين الأجهزة المختلفة العاملة في مجال الإغاثة من الكوارث والأزمات ٠

١٠- تلعب وسائل الإعلام دوراً كبيراً في تهدئة المواطنين أثناء الأزمات ونشر الوسائل المثلى للتعامل مع الأزمات وتصحيح المعلومات الخاطئة ومحاربة الإشاعات أثناء الأزمات .

١١- يبرز دور مؤسسات المجتمع المدني في مواجهة الأزمات من خلال تقديم المساعدات المادية والعينية للمنكوبين مع ضرورة تنسيق الجهود وتبادل المعلومات مع أجهزة الإدارة المحلية العاملة في مجال إدارة الأزمات .

١٢- من أهم مقترحات المبحوثين لتطوير دور أجهزة الإدارة المحلية في مواجهة الأزمات الكوارث ، وزيادة الإمكانيات المادية ، وتجديد الآلات والمعدات ، وزيادة برامج التدريب على كيفية مواجهة الأزمات في أسرع وقت بكفاءة عالية .

١٣- بيَّنت الدراسة أن هناك حاجة ماسة للإشارة إلى الجهود التي تقوم بها أجهزة الدولة المختلفة في مجال إدارة الأزمات والكوارث ، وهذا يتطلب تنشيط دور الإعلام في هذا المجال ؛ لضمان تعاون المواطنين مع هذه الجهات وقت الأزمة وتفهمهم واستجابتهم للإرشادات التي من شأنها تقليل آثار الأزمات والكوارث ٠

ثالثاً – توصيات الدراسة :

انتهت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات المنهجية والمجتمعية للتعامل مع الأزمات والكوارث نوجزها فيما يلي :

أولاً – التوصيات المنهجية :

هناك حاجة عند التعامل مع الأزمة إلى إدارة علمية ذات توجهات إستراتجية تأخذ بعين الاعتبار التفكير المنطقي في التعاملات مع خطوات الأزمة وتوفير المعلومات التي يرتكز عليها في رسم حدود الأزمة ، والذي يتحقق من خلال الآتي :

١- تقدير موقف الأزمة : وذلك من خلال تحديد التصرفات التي قامت بها قوى صنع الأزمة وقوى كبحها ، وما وصلت إليه الأزمة من نتائج وردود أفعال وآراء ومواقف محيطة مؤثرة أو متأثرة بها ٠

٢- تحليل موقف الأزمة : وذلك من خلال تحليل عناصره المختلفة ومكوناته بهدف اكتشاف المصالح الحقيقية الكامنة وراء صنع الأزمة والأهداف الحقيقية غير المعلنة التي يسعون إلى تحقيقها .

٣- التخطيط العلمي للتدخل في الأزمة : وهي مرحلة رسم السيناريوهات ووضع الخطط والبرامج وحشد القوى لمواجهة قوى الأزمة والتصدي لها ، وقبل أن يتم هذا بكامله يتم رسم الخريطة العامة لمسرح عمليات الأزمة بوضعه الحالي مع إجراء كافة التغيرات التي تتم عليه باستمرار ٠

٤- التدخل لمعالجة الأزمة : من خلال المعرفة الكاملة بالسيناريوهات البديلة والسيناريو المعتمد للتدخل في الأزمة وإسناد المهام وتوزيع الأدوار على فريق مهام التعامل مع الأزمة يكون متخذ القرار الإداري قد حدد كل شي ووضع كل الاحتمالات حسب اتجاهاتها ثم اتخاذ القرار ، وتأتي هذه المرحلة نتيجة لما بعد احتواء الأزمة ٠

ثانياً – التوصيات المجتمعية :

١- هناك حاجة ماسة إلى مراجعة التشريعات والقوانين وتنقيتها ، خاصة تلك المتعلقة بحماية الأرواح والممتلكات .

٢- ينبغي تشجيع منظمات المجتمع المدني على المساعدة في الجهود المتعلقة بإدارة الأزمات والكوارث على المستوى الوطني .

٣- لابد من الإعداد النفسي والتوجيه الإرشادي الفني لجميع المختصين بالتعامل مع الأزمات والكوارث وإجراء الاختبارات السلوكية عند اختيار القيادات المعنية بإدارة الأزمات .

٤- هناك أهمية لتطويع تكنولوجيا المعلومات للسيطرة على الأزمات والكوارث وتدريب جميع القيادات الإدارية على حسن استخدامها .

٥- ضرورة توفير جميع الإمكانيات اللازمة لتحقيق نظام جيد للاتصالات من خلال استخدام أحدث التقنيات المتوفرة بغرض التنبؤ بالأزمات قبل حدوثها بقدر الإمكان .

٦- هناك ضرورة لإنشاء هيئة قومية مستقلة تضم كافة الخبرات المتخصصة في التنبؤ بحدوث الأزمات والكوارث قبل حدوثها في كيان واحد .

٧- ينبغي توفير نظام صارم للتأمين على المنشآت والأفراد ، وتطبيق أساليب المنع والوقاية من الأزمات والكوارث في ظل معايير معترف بها .

٧- ضرورة إنشاء صندوق قومي يتولى تمويل أنشطة الوقاية والاستعداد والتعامل مع الأزمات والكوارث ، لأن من أهم أسباب قصور التعامل مع الأزمات والكوارث عدم توافر الإمكانيات المادية والفنية .

## الهوامش :

(١) محمود جاد الله : إدارة الأزمات ، الأردن ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، ٢٠١٠ ، ص ١١ .

(٢) Webster New Twentieth Century ., " Dictionary of The English Language ", New York , Collins World Publishing Co inc , 1982 , p. 32 .

(٣) محمد بكر الرازي : معجم مختار الصحاح ، بيروت ، مكتبة لبنان ، ١٩٩٨ ، ص ٦ .

(٤) عصام توفيق وآخرون : أزمة بطالة المتعلمين في مصر وسبل مواجهتها في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة ، المؤتمر السنوي السابع ( إدارة الأزمة التعليمية ) ، وحدة بحوث الأزمة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ٢٢ أكتوبر ٢٠٠٢ ، ص ص ٦٧٥ – ٦٧٦ .

(٥) محسن أحمد الخضيرى : إدارة الأزمات الإدارية ، القاهرة ، شركة الخبرات الدولية المتكاملة ، ٢٠٠٠ ، ص ٧ .

(٦) مجدي عبد الكريم حبيب : إدارة الأزمات النفسية و التربوية – حالات تطبيقية ، المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث ، وحدة بحوث الأزمات ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ٣٠ - ٣١ أكتوبر ١٩٩٩ ، ص ٣٢٠ .

(٧) أحمد إبراهيم أحمد : إدارة الأزمات التعليمية في المدارس ، الأسباب والعلاج – منظور عالمي ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ٢٠٠٢ ، ص ٢٢ .

(٨) حافظ فرج أحمد : إدارة المؤسسات التربوية ، القاهرة ، عالم الكتب ، ٢٠٠٣ ، ص ٢٢٨ .

(٩) Hierry C. Pauchsnt and Lan I ., Mitroff " Transforming The Crisis Prone Organization " , San Francisco , Jossey Bass Publisher , 1992 , p . 11 .

(١٠) أحمد حسن البربري : نظرية التدخل في الأزمات في محيط الخدمة الاجتماعية ، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الثالث ( لإدارة الأزمات والكوارث ) ، وحدة بحوث الأزمات ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ٣- ٤ أكتوبر ١٩٩٨ ، ص ١٤٣ .

(١١) عبد الله حسين جوهر : إستراتيجيات الإدارة الحديثة ( التخطيط – التطوير – الرقابة ) ، الإسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة ، ٢٠١١ ، ص ١٠٠ .

(١٢) Head Report Efficiency Unit ., Crisis Management – An International Overview , Hong Kong , September 2009 , P . 1 .

(١٣) يوسف أحمد أبو فارة : إدارة الأزمات مدخل متكامل ، الأردن ، إثراء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٩ ، ص ٢١- ٢٣ .

(١٤) مركز القرار للاستشارات : إدارة الوقت والأزمات والإدارة بالأزمات ، القاهرة ، دار الأمين للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٣ ، ص ٨١ .
(١٥) محمود جاد الله : مرجع سابق ، ص ١١ .
(١٦) جمال سيد صالح : القيادة الإدارية علم وفن ، القاهرة ، دار الكتب و الوثائق القومية ، ٢٠٠٩ ، ص ١٣٧ .
(١٧) الهيئة العامة للاستعلامات المصرية : القاهرة ، ٢٠١٤ ، ص ٢ .
(١٨) عبد الله محمد عبد الرحمن وآخرون : مدخل علم الاجتماع ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ٢٠٠٨ ، ص ١٤٢ .
(١٩) نضال صالح الحوامدة : إدارة الأزمة من منظور منهج دراسة الحالة المنظمة التعاونية الأردنية - دراسة وصفية تحليلية ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، الأردن ، مجلة دمشق ، المجلد التاسع عشر ، العدد الأول ، ٢٠٠٣ .
(٢٠)عبد العزيز بن السلطان الضويحى : التخطيط الإعلامي ودوره في مواجهة الكوارث والأزمات ، رسالة ماجستير ، الرياض ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، ٢٠٠٤ .
(٢١)عبد المحسن الفهيد : التنسيق بين الأجهزة الأمنية ودوره في مواجهة الأزمات ، دراسة مسحية على الجهات الأمنية الجبيل الصناعية ، أطروحة ماجستير ، الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠٦ .
(٢٢) محمد أبو فارة : واقع إدارة الأزمات في وزارتي الصحة والداخلية في فلسطين ، فلسطين ، رسالة ماجستير ، كلية إدارة الأعمال ، ٢٠٠٦ .
(٢٣) زياد بركات : مصادر الأزمات كما يدركها طلبة جامعة القدس المفتوحة في ضوء متغير الجنس ، رسالة ماجستير ، جامعة القدس المفتوحة ، ٢٠٠٧ .
(٢٤) يزيد بن محمد آل سعود : دور الأجهزة الإعلامية في التعامل مع الأزمات الأمنية ، رسالة ماجستير ، الرياض ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، ٢٠٠٧ .
(٢٥) ماجد بن عبد الله بن سليمان الجار الله : جهود إدارات العلاقات العامة في مواجهة الأزمات " دراسة ميدانية على عينة من شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية " ، رسالة ماجستير ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، كلية الدعوة والإعلام قسم الإعلام ، ٢٠١٠ .
(٢٦) Ronald W. Perry& Joanne M . Nigg ., Emergency Management Strategies for Hazard information , USA , American Society for public administration , 1993 .
(٢٧) John R . Darling ., Crisis management in international Business - keys to effective decision making , USA , MCB UP Ltd , 1994 .
(٢٨) Brent W . Ritchie , Chaos ., crises and disasters strategic approach to management in the tourism

**industry , Centre for Tourism Research , University of Canberra , ACT 2601 , Australia , 2004 .**

**(٢٩) Tubbs Stewart L Chaos ., a systems approach to small group interaction , 3rd ed , The United States of America , Mc Grow Hill Inc , 1988 .**

**(٣٠) Parsons , Talcott ., the social system , Glence 111 , the free press , 1951 .**

**(٣١) Danil Kanz & Robert Kahn ., the social psychology of organization , N .Y, John Wiley and Sons , Inc . 1987 .**

**(٣٢) عبد الحميد جابر وأنور عبد الرحيم : العلاقة بين أزمات النمو النفسي والاجتماعي وأساليب المعاملة الوالدية لدي عينة من التلاميذ القطريين ، مجلة مركز البحوث التربوية ، قطر ، م ١٤، ع١ ، ١٩٩٩ ، ص ١٠٩- ١٣٩ .**

**(٣٣) رجب علي شعبان محمد : الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، مجلة علم النفس ، م ٩ ، ع ٣٤ ، ٢٠٠٧ ، ص ٦ .**

**(٣٤) MOOS , R , coping with life crises ., an integrated approach , new York , plenum , 1988 .**

**(٣٥) رجب علي محمد : مرجع سابق ، ص ٧ .**

**(٣٦) زياد بركات : مرجع سابق ، ص ٧ ، ٨ .**

**(٣٧) داليا عاصم : كوارث انهيار العقارات في الإسكندرية كابوس لا ينتهي ، الشرق الأوسط ، العدد ١٢٢٩٦، يوليو ٢٠١٢، ص ٨ .**

**(٣٨) نفس المرجع : ص ٩ .**

**(٣٩) منار حسنى عبد الصبور : صيانة المنشآت السكنية بجمهورية مصر العربية بين الواقع والمأمول ، بحث دكتوراه ، كلية الهندسة ، جامعة عين شمس ، ٢٠٠٨ ، ص٤ .**

**(٤٠) نفس المرجع : ص ٥ .**

**(٤١) نفس المرجع : ص ٦ .**