تأثير الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث

دراسة تطبيقية في وزارة الهجرة والمهجرين العراقية

أ.م.د محمد حسين منهل

جامعة البصرة/ كلية الإدارة والاقتصاد/ قسم الإدارة

م.خليل إبراهيم عيسى الخالدي

كلية شط العرب الجامعة

بحث مستل من أطروحة الدكتوراه الموسومة
دور الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث

The impact of the humanitarian logistic services on improving the disaster management effectiveness

Asst. Prof. Dr. Mohammad Hussein Manhal
Lecturer. Khalil Ebrahim Essa

Abstract:

The research aims to measure the role the humanitarian logistic services to improve the effectiveness of measuring the effect between the independent variable (the humanitarian logistic services) and its major independent dimensions (the speed of start, the reason of disaster, the context of the operation and the scientific methods). They are all indicators oriented to measure humanitarian logistics and the dependent variable (the effectiveness of the of disaster management) and its dimensions (pre – alarm regulations system, safety and readiness system, damages controlling and deterring system, balance and activity recovery system, strategicsustainable education system). They are all indicators used to measure the effectiveness of the disaster management.

The sample of the research was represented by a group of officials (Top Management), managers from various levels, engineers and technical technicians who work in humanitarian logistic services sector in the Iraqi Ministry of Emigration support in the event of disaster after the problem is to be diagnosed efficiently through visiting the camps of the displaced from the disastrous Iraqi Governorates.

The researcher depends on the descriptive methodology in the theoretical side and statistical analysis in the applied side. An adequate and promoted questionnaire application was developed to serve this purpose. The Research concluded certain conclusions, the most important of humanitarian logistic services in the role of the Ministry of Emigration &Displacement has come to serve this goal that it has its own influence to improve the effectiveness of the disaster management in the organizations under research. Moreover, the Research summed up some recommendations and suggestions, one of which is the confirmation on the role and the importance of humanitarian logistic services in the event of the crisis or disaster occurrence and its significant influence to improve the disaster management especially in the organizations which are the subject matter of the Research in Iraq and paying attention.

- المجلد الثاني عشر
- العدد الرابع والعشرون
- آذار 2020
- استلام البحث: 2017/2/19
- قبول النشر: 7/ 2017/3

تأثير الخدمات اللوجستية الانسانية في تحسين فاعلية ادارة الكوارث

دراسة تطبيقية في وزارة الهجرة والمهجرين العراقية

أ. م.د. محمد حسين منهل
م. خليل إبراهيم عيسى

المستخلص

يهدف البحث الى قياس دور الخدمات اللوجستية الانسانية في تحسين فاعلية أدارة الكوارث. جرى قياس التأثير بين المتغير المستقل (الخدمات اللوجستية الانسانية) وأبعاده المستقلة الرئيسة (سرعة البدء وسبب الكارثة وسياق العملية والطرائق العلمية) وجميعها مؤشرات موجهة لقياس اللوجستية الإنسانية والمتغير المعتمد (فاعلية أدارة الكوارث) وأبعاده (منظومة اشارات الانذار المبكر، منظومة الاستعداد والوقاية، منظومة احتواء الاضرار والحد منها، منظومة استع ادة التوازن والنشاط، منظومة التعلم الاستراتيجي المستمر) وجميعها مؤشرات لقياس فاعلية أدارة الكوارث.

تمثلت عينة البحث مجموعة من المسؤولين (الاداراتالعليا)ومدراء من مستويات مختلفة ومهندسين وفنيين تقنيين من العاملين في قطاع الخدمات اللوجستية الانسانية في وزارة الهجرة والمهجرين العراقية في العراق، كونهم من المختصين في مجال الدعم اللوجستي الانساني عند وقوع الكوارث.

اعتمد الباحث الاسلوب الوصفي في الجانب النظري والتحليل الاحصائي في الجانب التطبيقي، وطورت لهذا الغرض استمارة استبيان مختبرة ومحكمة وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات واهمها دور الخدمات اللوجتسية الإنسانية في وزارة الهجرة والمهجرين، ولما له من اثر في تحسين فاعلية أدارة الكوارث، كما خرج البحث، بجملة من التوصيات والمقترحات، منها التأكيد على دور الخدمات اللوجستية الانسانية واهميتها عند وقوع الكارثة او الازمة ولما لها من اثر ودور فاعل في تحسين فاعلية أدارة الكوارث وخصوصا في الوزارة موضوع البحث اعلاه في العراق، وضرورة اهتمام الادارات العليا في وزارة الهجرة والمهجرين العراقية بخدمة المواطنين اثناء وقوع الكوارث .

المقدمة

بدأ القرن الحادي والعشرين بتغيرات جذرية أثارت العديد من التحديات والمخاوف للعالم باسره وللمنظمات وبخاصة منظمات القطاع العام، فقد شخصت العديد من الأدبيات المعاصرة قضايا تأثير التحولات المذهلة في البيئة الكونية على أداء المنظمات المتخصصة في مجال تقديم الإمدادات في زمن الكوارث، وفي الوضع الراهن وما يحتاج المجتمع العراقي الذي يعيش في ظل ظروف اقتصادية وأمنية صعبة، اذ تفرض تداعيات هذه المرحلة الراهنة على أن يكون أكثر حصانة في طريقة استجابته للاحتياجات المتزايدة من الخدمات اللوجستية الانسانية ، وذلك من خلال الانتفاع بصورة أفضل من الإمكانيات التي تقدمها المنظمات، فالمنطق وراء شروع المنظمات في تقديم الخدمات هو تحقيق مكاسب انسانية من وجهة نظر المنظور الإنساني العالمي، ويظل طموح هذه المنظمات هو أن تفعل المزيد وأن تفعله بصورة أفضل وأن تصل إلى مدى أبعد من التصورات المدركة لخدمة المجتمعات حين يتطلب الامر ذلك .

يعد تقديم الخدمات اللوجستية الإنسانية أحد أهم التوجهات لإنجاح الاستراتيجيات المعدة لهذا الغرض، والتي تشكل حجر الزاوية في تحقيق القيمة من الخدمات التي تقدمها المنظمات الانسانية، خاصة في العراق وتحديداً المنظمات التي تهتم بإيصال الإمدادات للنازحين في البلد. وفي ظل التحولات المتسارعة يجب التركيز على الهدف الشامل المتمثل بالوقاية من حصول الكارثة، وقد عدت الأدبيات اللوجستية الإنسانية(humanitarianLogistics) المحرك الأهم لتحقيق البقاء (Survival)،(Tomas A.S et al 2005:10).

من جانب اخر يمثل موضوع الخدمات اللوجستية الإنسانية ومعالجة الكوارث أحد فروع الخدمات اللوجستية المعاصرة، والتي تختص في تنظيم وتسليم وتخزين الامدادات أثناء حصول كوارث طبيعية أو كوارث بسبب الانسان المقدمة للمناطق المنكوبة والافراد المتضررين بهدف تقليل مقدار الضحايا والارواح،وتعد الخدمات اللوجستية أحدى أهم الانشطة في عمليات الاغاثة، التي تستنفر في حالة الكوارث التي توظف آليات متخصصه وكمية الموارد وطريقة الشراء والتخزين من لوازم وأدوات ووسائل النقل الى المنطقة المستهدفة واغتنام مواهب الفرق المشاركة (آلية الاداء) في اغتنام فرص التعاون فيما بينها بهدف تقديم الخدمات على افضل وجه.

ومما يزيد المشكلة تعقيدا هو ان عملية التخطيط المسبق لها تعد مسألة مستحيلة بسبب اللاخطية, والتعقيد والتشويش التي يشير لها(Tomas And Mizum, 2005:P60)

الى أن عمليات التنفيذ والسيطرة الكفؤة في التدفق والتمويل الفاعل والفوري للبضائع والمستلزمات الإنسانية والتي تمر بحالة اللايقين لأنها تعتمد اعتماداُ كبيراً على عدم الثقة بالمعلومات المتحصلة من موقع الحدث لزعزعة الاوضاع المختلفة وضبابية نقل الخبر بطريقة غير صحيحه وتضارب نقل الاخبار،وفي سياق الحديث عن ضرورة وحتمية صياغة انموذج علمي يسهم في تعزيز الدور الإنساني لمواجهة التحدي الذي يسبب أرباك في تنظيم حركة المساهمات للأفراد والفرق والممولين والمتطوعين لنصرة وإغاثة النازحين في المناطق المتضررة.

المبحث الاول: منهجية البحث

1-1: مشكلة البحث: Problem of the Research

في السنوات الأخيرة حدثت العديد من الكوارث الطبيعية والأمنية ومنصنع الإنسان في مختلف المناطق في العالم، مما أسفر عن مقتل الآلاف من البشر وأدت الى الملايين من الضحايا (بين مصابين ونازحين)، وتعد الخدمات اللوجستية الإنسانية عنصراً من العناصر الحرجة في عملية الإغاثة الناجحة، لأنها تتوكز على الإدارة الفعالة لتدفقات المواد والمعلومات والخدمات، لتحقيق الاستجابة للاحتياجات العاجلة للسكان المتضررين في ظروف الطوارئ (Kunz& Reiner,2012:116)..

أن سرعة الاستجابة للتعامل مع ومعالجة الكوارث قائمة على أساس السرعة والدقة والكلفة المتعلقة باللوجستية الإنسانية Anne Leslie Davidson, (2006,28)،في مجال التطبيق تشهد البيئة العراقية في الوضع الراهن احتدام الوضع السياسي والأمني ودخول البلد في حرب مع العصابات الإرهابية،والتي انعكست سلباً على الاقتصاد العراقي من ناحية وعلى المجتمع من ناحية آخرى وخاصة المحافظات التي تشهد اوضاعاً أمنية مضطربة وعدم استقرار وسقوط مناطقهم في يد الجماعات الإرهابية مما ادىألى تركهم مناطقهم وأراضيهم واللجوء ألى مناطق أمنة في البلد ، فقد بات بما لايقبل الشك أن المصدر الأهم للمحافظة على الأسر والأفراد النازحين هو بقيام المنظمات الحكومية والغير الحكومية بمقدراتها المميزة لضمان الحياة الكريمة والمعيشة لهؤلاء النازحين من وصول مساعدات وقضايا طبية لهم وجرى تشخيص مشكلة البحث الحالية أستنادا الى مؤشر أساسي هو مراجعة ومسح الأدبيات ذات الصلة بموضوع تقديم خدمات اللوجستية الإنسانية في مجتمع البحث المبحوث (النازحين في العراق أنموذجاً)، حيث شكلت هذه المراجعة القاعدة المعرفية لتأطير التساؤلات الأساسية للدراسة والتي تمحورت حول تحليل وتشخيص دور الخدمات اللوجستية الإنسانية (humanitarian logisticsservices) (بوصفه المتغير

المستقل) في الحد من حصولظاهرة الكارثة (Disaster) والعمل على تحسين فعالية إدارة الكوارث .

جرى تأطير مشكلة دراستنا الحالية في أطار بعدين أولهما مفاهيمي إذ أثبتت نتائج المسوحات الفكرية للأدبيات أن قضية اللوجستية الإنسانية هي قضية معرفية معاصرة بحاجة الى المزيد من البحث والتأطير والأغناء على الصعيد النظري والمفاهيمي وخصوصا الدور الذي تقوم به في مجال الكوارث بانواعها والتي تعتبر من أهم التهديدات في عالم اليوم، اما البعد الثاني يتضمن الجانب العملي للتوصل للنتائج الهادفة لمعالجة وتحسين فعالية إدارة الكوارث.

وتتركز مشكلة البحث على وجود كارثة وأزمة أنسانية يعاني منها أكثر من ثلاثة ملايين مواطن عراقي(عائلات عراقية من نساء وأطفال وشيوخ وشباب من مختلف الاعمار)مما لفت انتباه الباحث للتوجه الى فحص متغيرات بحثه وتحديد مشكلته بسبب تزايد ظواهر وكوارث وازمات أنسانيه بحاجة الى صياغة نظام يوفر قاعدة وأنطلاقات أساسيه لحل المشكلة التي تواجه النازحين المتضررين بمناطق مختلفة من العراق أضافة الى النقص الكبير في تقديم الخدمات الانسانية والدعم اللوجستي في الزمان والمكان للمتضررين الذين يعانون من تلك الكوارث وبسبب الظروف غير المستقرة والتي سببت الى تهجير ونزوح (3,180,288) فرد عراقي حسب احصائيات المفوضية السامية لشؤون اللاجئين لعام (2016) مما دعى الباحث للخوض في البحث حول هذه المشكلة التي تواجه نسبة كبيره من العراقيين المتضررين جراء ذلك .

1-2:تساؤلات البحث

السؤال الرئيس:هل هناك تأثير معنوي للخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية أدارة الكوارث؟

الاسئلة الفرعية:

هل هناك تأثير معنوي لسرعة البدء في تحسين فاعلية أدارة الكوارث؟

هل هناك تأثير معنوي لسبب الكارثة في تحسين فاعلية أدارة الكوارث؟

هل هناك تأثير معنوي بسياق العملية في تحسين فاعلية أدارة الكوارث؟

هل هناك تأثير معنوي للطرائق العلمية في تحسين فاعلية أدارة الكوارث؟

1-3: اهداف البحث

الهدف الرئيس : قياس تأثير الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية أدارة الكوارث؟

الاهداف الفرعية:

قياس تأثير سرعة البدء في تحسين فاعلية أدارة الكوارث.
قياس تأثير سبب الكارثة في تحسين فاعلية أدارة الكوارث.
قياس تأثير سياق العملية في تحسين فاعلية أدارة الكوارث.
قياس تأثير الطرائق العلمية في تحسين فاعلية أدارة الكوارث.

4-1: أهمية البحث:Research Importance

أظهرت الأدبيات المعاصرة اهتماماً ملحوظاً بموضوع خدمات اللوجستية الإنسانية بوصفه من أهم التوجهات المعاصرة التي يمكن أن توظفه المنظمات بنجاح في تدعيم قدراتها على العمل بجدية في مواكبة متطلبات وأنقاذ مجتمع النازحين والذي يمثل خطر يهدد البلد.

وتبرز أهمية البحث في جانبين أساسية :

الجانب الأول: الأهمية النظرية أو المفاهيمية

هذه البحث هي محاولة لتأطير الأسهامات الفكرية ذات الصلة بحقل خدمات اللوجستية الأنسانية في أطار نظري يتطلب منا فيه توخي الدقة والتحليل والشمول والمنظور المتكامل، فضلا عن محاولة البحث أظهار المضامين الجوهرية للوجستية الأنسانية في تفعيل ممارسات وقرارات المنظمات وقدرتها على تدعيم وتحسين الخدمات الانسانية المقدمة للمتضررين نتيجة الكوارث فضلاً عن الجوانب الفكرية والنظرية فيما يخص المتغير التابع إدارة الكوارث وما جاءت عنها من أخر المستجدات النظرية العالمية في هذا الحقل المعرفي.

الجانب الثاني: الأهمية التطبيقية

أما الجانب الآخر لأهمية البحث فتتجلى في محاولة البحث قياس وأختبار وتشخيص واقع خدمات اللوجستية الأنسانية لدى الدولة والمعنية بقضايا النازحين في ميدان البحث (النازحين في العراق) ودورها في تشخيص المؤشرات الخاصة بالتنبؤ لحدوث الكارثة الإنسانية لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتفعل ممارسات ادارة الكوارث للحد من حصول الكارثة الأنسانية للنازحين في العراق الذي يشهد وضعاً أمنياً متدهوراً مما انعكس سلباً على أوضاع النازحين والذين يمثلون شرائح المجتمع العراقي ككل.

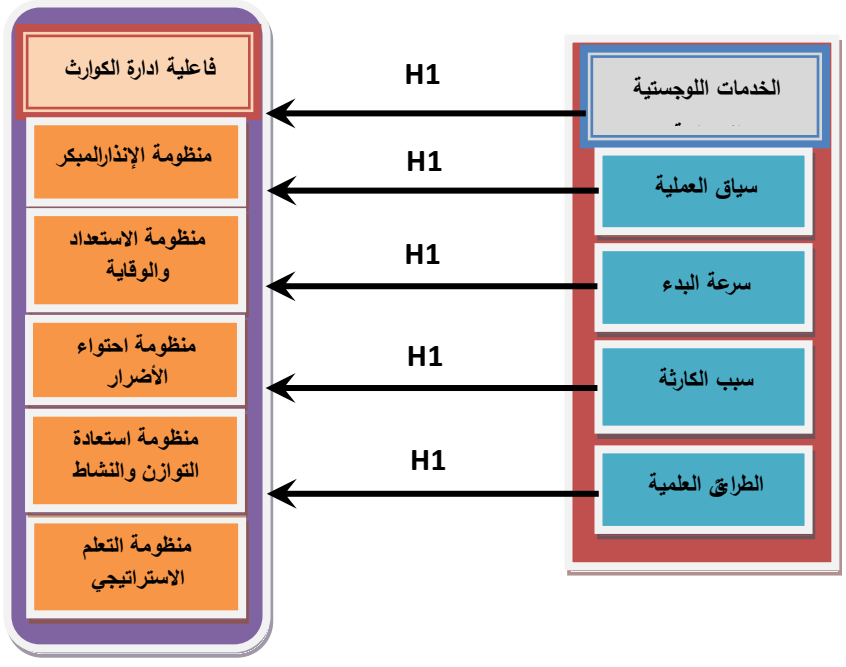
5-1: المخطط الفرضي للدراسة Hypothetical Model

بني المخطط الفرضي للدراسة على وفق ماجاء من نتائج المسوحات الفكرية للأدبيات ذات الصلة بقضية (الخدمات اللوجسرتية الأنسانية) ودورها في تحسين فاعلية ادارة الكوارث، وعلى وفق مراجعة آخر المستجدات البحثية في هذا الحقل المعرفي تم تطوير المخطط الفرضي للدراسة ليعكس أبعاد ومتغيرات الظاهرة المبحوثة متمثلة

بتساؤل البحث ومنطلقاته الأساسية التي نصت على تحليل وتشخيص دور اللوجس تية الأنسانيةِ في الحد من حصول الكارثة الأنسانية. وكما يظهر في الشكل (1) فأن المخطط الفرضي مؤلف من مكونين هما المتغير الأول المستقل والمتمثل باللوجستية الأنسانيةِ بدلالة أبعاده الفرعية وهي (سرعة البدء ، سبب الكارثة ، و سياق العملية ، واعتماد الطرائق العلمية).

أما المتغير الثاني (المعتمد) والمتمثل بفاعلية إدارة الكارثة والتي تم قياسها بدلالة المؤشرات (منظومة اشارة الإنذار المبكر ، و منظومة الاستعداد والوقاية ، و منظومة احتواء الأضرار ، ومنظومة استعادة التوازن والنشاط، ومنظومة التعلم الاستراتيجي).

وقد حاول الباحث تجسيد حقيقة الدور الأساسي للوجستية الأنسانيةِ ومايحمل في طياته من مضامين حقيقية للحد من حصول الكارثة الإنسانية.



شكل (1): المخطط الفرضي للبحث

المصدر: إعداد الباحث

سابعا: فرضيات البحث

من خلال ألقاء نظرة معمقة على المخطط السابق فقد بنيت فرضيات البحث كما يلي:

H1 الفرضية الرئيسة الاولى:

(يوجد تأثير ذي دلالة احصائية للخدمات اللوجستية الإنسانية (بإبعاده مجتمعة) في تحسين فاعلية إدارة الكوارث (بإبعادها مجتمعة)

H1a الفرضية الفرعية الاولى: يوجد تأثير ذي دلالة احصائية لسرعة البدء في تحسين فاعلية إدارة الكوارث.

H1b الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذي دلالة احصائية لسبب الكارثة في تحسين فاعلية إدارة الكوارث.

H1c الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذي دلالة احصائية لسياق العملية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث.

H1d الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذي دلالة احصائية الطرائق العلمية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث.

1-6: عينة البحث

أن الهدف من العينة هو انتخاب جزء من مكونات وعناصر المجتمع المبحوث كي تكون صالحة من الناحيتين العلمية و الإحصائية لوضع الاستنتاجات التي تنطبق على المجتمع بأكمله فضلا عن دور أسلوب العينة في تخفيض الجهد والوقت والكلفة والدقة في النتائج والسرعة في جمع البيانات ومن هنا فأن أسلوب العينة المعتمد في البحث هو أسلوب غير احتمالي (Non Probability)أي أنها عينة عمدية أو قصدية (Purposive Sample)وهو الأسلوب الأكثر ملائمة عند تبني الباحث للمنهج التفسيري، فيرى الباحث أن تبني هذا الأسلوب في بحثه جاء استجابة لطبيعة الظاهرة قيد البحث والمستوى الذي ستكون الظاهرة (الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث) أكثر فيها وضوحاً، ومن هنا شمل مجتمع البحث عينة من المسؤولين والموظفين في وزارة الهجرة والمهجرين المسؤولة عن ايصال الامداد الانساني للنازحين .

و الجدول التالي يوضح وصف لعينة البحث

	اسم الجهة	عدد افراد العينة الكلي	الموزع	المسترجع	غير المسترجع
دوائر وزارة الهجرة والمهجرين	مقر الوزارة	65	65	61	4
	دائرة البصرة	20	20	19	1
	دائرة بغداد/ الكرخ	25	25	23	2
	دائرة بغداد/ الرصافة	25	25	24	1
	دائرة ديالى	21	21	20	1
	دائرة كركوك	18	18	17	1
	المجموع	174	174	164	10

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على استمارة الاستبانة

حيث تألفت العينة من المسؤولين والمهندسيين والفنيين التقنيين وفرق العمل العاملة في مجال اللوجستية الأنسانية حيث بلغ حجم العينة في وزارة الهجرة المهجرين والدوائر التابعة لها 164 شخص وهم يمثلون نسبة 94% من مجموع حجم العينة التي تناولتها البحث التي بلغت 174 شخص.

المبحث الثاني: الإطار النظري

1-2:مفاهيم الخدمات اللوجستية الانسانية Humanitarian logistics concept service

ليس للوجستية الإنسانية مفهوم موحد بل عرفت بمجموعة من التعريفات ومن وجهات نظر متباينة، فقد اشار(Tomas)بان الخدمات اللوجستية الإنسانية هي (كعربه متنقله لها وجهات محدده تسجل الاعمال المتحققة في تلك المواقع وتأخذ المعلومات مختزله لإحداث حدثت،ونصائح اعتم دت في كيفية التصدي للكوارث وتلافي الكوارث المستقبلية) (Tomas 2003, 5.)

من هذا يتضح بان (Tomas, 2003) قد ركز على اعتماد الخدمات اللوجستية الإنسانية كعربه متنقلة لجمع المعلومات عن الكوارث واعتمادها كعلامه مرجعية لتوفير المعلومات والنصح في حالة حدوث كوارث مستقبلية مشابه وكان التركيز هنا فقط على المعلومات وسبل الحصول عليها ولم يركز هنا على طبيعة الكوارث التي يتعرض عليها المجتمع.

وقد عرفت ايضا بانها (عملية التخطيط والتنفيذ والمراقبة على تدفق الكلف الفاعلة والفرق والسلع والمواد اضافة الى المعلومات ذات العلاقة من نقطة البدء الى نقطة الاستهلاك من اجل الدعم والتخفيض من معاناة الاشخاص المتضررين) (Tomas &kopezak: 2005, 117) وقد اشير الى ان الخدمات اللوجستية الانسانية هي(عبارة عن اجراءات مخططه، تأثيرات مسيطر عليها ومعتمده، نتائج للتتبع والتخزين (للسلع والمواد) والمعدة وفق معلومات ملائمة لنقاط مجتمعية والتي تحقق متطلبات المستهلك الاخير) (Tomas &Mizum 2005 :60) ومن هذا التعريف أعلاه نستنتج قد ركز على اجراءات وسبل وتكاليف نقل المواد وايصالها الى النقاط المجتمعية صاحبة الاحتياج ولم يركز على ناحية تلك النقاط المجتمعية والمجتمع الذي تم استخدامه وتقديم تلك الامدادات الخدمية ، في السياق نفسه عرفت الخدمات اللوجستية الانسانية بانها (عملية التخطيط والتنفيذ والمراقبة على تدفق والسلع والمواد اضافة الى المعلومات ذات العلاقة من نقطة البداية الى نقطة الاستهلاك من اجل التخفيض عن معانات الافراد المتضررين) (Van wassnhoveand Tomas &kopezak, 2005: 117) فيما حدد ان الخدمات اللوجستية الانسانية (عباره عن شكل من اشكال التكنولوجيا المصرح بها لأغراض تحسين وتطوير سلاسل الامداد اللوجستي للكوارث التي تحصل والتي توفر امكانيات اخرى للمنظمات في عملية الامداد،مثل الكوارث والازمات) (Gianmarcobaldinietal 2007:45)

ومن جانب اخر عرفت الخدمات اللوجستية الإنسانية (عبارة عن سلاسل تجهيز كفؤه للتصدي للكوارث وتوفير سبل توصيل مناسبه للسلع التي تقدم كمساعدات لتلك الكوارث على ان تكون اليات التقديم لتلبية تلك المساعدات منظمه وملائمه ومداره بصورة تتناسب وطبيعة الكارثة)(Gianmarcobaldini .etal 2007 41)

كما عرفت الخدمات اللوجستية الانسانية بانها(عبارة عن تشكيل فيدرالي عام متكون من الهلال الاحمر والصليب الاحمر وظيفته تلبية الاحتياجات الطارئة نتيجة الحوادث الفجائية والمناخية المسببة لدمار المدن واطرافها، كذلك المسببة لازمات اجتماعيه بشرية،ماديه،اقتصاديه،بيئية، مسببه خسائر في قدرات وامكانيات المجتمع والتي يعتمدها كمواد طبيعية عامه وتخدم الانسان في تلك المناطق المنكوبة (Who &cred,2010: 115).

يمثل التعريف اعلاه ايضاح للأطراف المعنية بتقديم الخدمات اللوجستية الإنسانية مع تفاصيل الكوارث التي ترصد لها تلك الامدادات لكن لم يتطرق الى تفاصيل المجتمعات وطبيعة ما تقدمه لها من مساعدات واما(kovaes&tatham 2010 :13)، (kovacse etal:2012 :13)عرف ان الخدمات اللوجستية الانسانية بانها (التركيز

على التعليم والتدريب والموارد البشرية لكي تشخص ضروريات العمل والخبرات المطلوبة وخاصه في مجالات ادارة النقل والتحري والسيطرة على المخزون والشراء حيث تعد كقائمة اعمال تنفذ تباعا)(vitorianoetal:2013)

2-2 : اهمية الخدمات اللوجستية الانسانية Humanitarian logistics Services importance

اظهرت الادبيات المعاصرة اهتماما ملحوظا في موضوع الخدمات اللوجستية الانسانية بوصفه اهم التوجهات المعاصرة التي يمكن ان توظفه المنظمات بنجاح في تدعيم قدراتها على العمل بجديه في مواكبة متطلبات وانقاذ المجتمع (مجتمع النازحين) واغاثتهم واعانتهم من الخطر الذي يهددهم unz & Reiner,2012,:116 ونظرا لاهميه هذا النوع من الخدمات الانسانية انبرت مجموعة من المنظمات الدولية الانسانية للاطلاع بهذه الخدمات ومنها (Who،WFB) منظمة الصحة العالمية ومنظمة برنامج الغذاء العالمي والمنظمة الدولية للهجرة(OM) Iوالمفوضية العليا لشؤون اللاجئين (UNHCR) وبرنامج الامم المتحدة الانمائي (UNDP) ومنظمة اليونيسف(UNICEF) والتي تسهم في الاستجابة للخدمات اللوجستية الانسانية عند حدوث الكوارث المعقدة واعانه المتضررين من جراء ذلك الخطر الذي يهدد البلد ومجتمعه القاطنين او الساكنين فيه والعمل على تقليل معاناة الناجين من جراء التهجير القسري بكل انواعه وتعزيز الدور للدولة والفرق الداعمة من اجل تقليل معاناة النازحين،

2-3:ابعاد الخدمات اللوجستية الإنسانية Humanitarianlogistic sservices dimensions

تشير مجموعة الادبيات المتعلقة بموضوع اللوجستية الإنسانية من خلال مراجعة مستفيضة اجراها الباحث الى ان اللوجستية الإنسانية يجري قياسه من خلال مجموعة من الابعاد الرئيسة التي ندرجها فيما يأتي: -

وجميعها مؤشرات موجهه لقياس اللوجستية الإنسانية والموضحة في مایاتي :

سرعة البدء (speed of star)

يشير (van wassenhore, 2006: 124) ان سرعة البدء استخدم كمعيار يضيف سرعة البدء للكارثة المتمثل بسرعة الكوارث المفاجئة مثل الهزه الارضية ، اعصار سونامي وبين الكوارث البطيئة المحتملة الوقوع كالمجاعة والجفاف ومن خلال هذا التمييز فقد تختلف مستويات الازمات الطارئة كما تختلف انواع الاستجابة اللوجستية المطلوبة .

سبب الكارثة (cause of disaster)

وتمثل بعد من ابعاد الخدمة اللوجستية الإنسانية، قدمه van wassenhore (2006, 124:)للتميز بين الكوارث البشرية والطبيعية ولذلك تركز منظمات الإغاثة الانسانية المتميزة بشكل اساسي والنموذجية على الكوارث البشرية قبل الهجمات الارهابية والازمات السياسية والبعض تتمثل بنتائج الحروب والتي عادة تحدث بشكل اكبر في البلدان المتطورة تمتلك الحكومات موارد محدودة في التعامل لمثل هذه الازمه والتي اشار اليها (Van) في قوله لمدير شركة (MFS) (Medieaans cams folentisersframce) بين عامي (1982-1994) بما يقارب (79%) بان عمليات شركة (MFS) تعاملت مع اغاثة الكوارث البشرية ومن جانب اخر تحدث الكوارث في جميع انحاء العالم بما في ذلك احداث اليابان في شهر اذار عام 2011 عندما تعرضت الى هزه ارضية او اعصار سونامي ونلاحظ في البلدان المتطورة هناك استجابة الوكالات الحكومية الى الازمات والعمل على تنفيذ انشطة اغاثة الطوارئ مع المشاركة المحدودة من قبل المنظمات الانسانية غير الحكومية (NGO) فان انواع الاستجابة اللوجستية لهذين النوعين من الازمات تكون مختلفة مع مستويات غير قابله للمقارنة للمواد المعنية .

سياق العملية (Context of operation)

يمثل هذا البعد سياقات متعلقة بالكارثة او اعمال الاغاثة المستمر ة ويستخدم سياق اغاثة الكارثة للكوارث المفاجئة مثل الكوارث الطبيعية (الفيضانات، الزلازل، اعصار سونامي وغيرها) ومنها قد تكون بعضها كوارث بشرية مثل الاعمال الارهابية عادة ما يهيئ جهد اغاثة الكارثة بسرعه كبيرة وتنتهي بسرعه نسبيه (اقل من 5 سنوات بعد وقوع الكارثة) ومن جانب اخر تعتبر الإغاثة المستمرة بانها استجابة طويله الامد للكارثة فقد تستمر وتصل الى عقود طويله الامد عدة سنوات تبدأ عملية الاغاثة المستمرة في المرحلة الاخيرة من اغاثة الكارثة اعادة اعمار (Kovacs & spans 2007 :123)

الطرائق العلمية (منهجية) (methodology)

يستخدم هذا التصنيف والذي يمثل منهجية بحث علمي وضعها (Altay and green 2006 :124) وتستخدم هذه المنهجية بشكل كبير وتعتمد كثيرا على مفاهيم اكثر عموميه (Karlsson,c. 2008) واساليب علميه مثل (ادارة العمليات والمحاكاة وادارة سلسلة التوريد ومفهوم النموذج البحثي والعروض الفكرية للحالات الدراسية والمسحية بهدف اهتمام باعمال اللوجستية الأنسانية وتقديم هذه الخدمات وفق خطوات منطقية بعيده عن العشوائية Kotzab, et al, 2005 .

ثانيا: إدارة الكوارث Disaster management

2-1: مفهوم إدارة الكوارث

تعرف الكارثة بانها (نكبه تصيب فئة من السكان بفعل الناس او قضاء وقدر كالزلازل والمجاعات والفيضانات والحروب مما يتطلب إزالة اثارها باعتماد وسائل تقليدية سريعة، كذلك تهتم الحكومة والهيئات الدولية بإغاثة منكوبي الكوارث بالاعتماد على أجهزة ومؤسسات خاصة (الكيلاني 39:1998) كما عرفت ايضا بانها (حادثة محددة زمنية ومكانيا ينجم عنها تعرض مجتمع بأكمله او جزئا من مجتمع الى اخطار شديدة مادية وخسائر في الأرواح وتؤثر على البناء الاجتماعي وتؤدي الى ارباك حياتهم، وتوقف توفير المستلزمات الضرورية نظرا لاستمرارها،(الشعلان 2005 : 26) ويشير(هاشم، 1998: 1)الىإدارة الكوارث هي الإدارة التي تهتم بالوسائل والإجراءات والأنشطة كافة التي تنفذ بصفة مستمرة في مراحل ما قبل الكارثة وفي اثنائها، وبعد وقوعها.

فيما عرف المركز الوطني للمعلومات اليمنية إدارة الكارثة هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات والخطوات الضرورية اللازمة للتعامل مع وضع غير طبيعي او غير عادي بهدف تقليل الاضرار والخسائر في الأرواح والممتلكات لأقصى حد ممكن والتي تهدف من خلالها الى تحقيق ما يلي: - (المركز الوطني للمعلومات، 2011: 13)

منع وقوع الكارثة كلما أمكن.

مواجهة الكارثة بكفاءة وفاعلية.

تقليل الخسائر في الارواح والممتلكات الى اقل حد ممكن.

تخفيض الاثار السلبية في البيئة المحيطة.

إزالة الاثار النفسية التي تخلقها الكارثة لدى العاملين والمجتمع.

تحليل الكارثة والاستفادة منها في منع وقوع الكوارث المشابهة او تحسين وتطوير القدرات في مواجهة تلك الكوارث.

تمتاز إدارة الكوارث بسلسلة من ال عمليات الطويلة والتي تحتوي على العديد من عمليات النشاطات والتخطيط واتخاذ القرارات من خلال التجربة والممارسة لا نها تعمل على تغطية المسافات ما بين الإجراءات الوقائية حتا الوصول الى الإجراءات العلاجية المتأخرة ومن خلال ذلك يظهر دور الخطة المدروسة على المستوى الوطني سواء كان من جهة الحكومة او المنظمات ذات العلاقة سواء كانت حكومية او غير حكومية، يجب ان يكون هناك تداخل بينها بشكل مسؤول لمواجهة الازمات والكوارث بمختلف أنواعها، إضافة الى هذا الاستعراض فقد تناولت الدراسات العلمية بان هذا

العلم هو عبارة عن مجموعة من الخطط التي تستهدف التحضير والمواجهة والتصدي للكارثة لغرض تقليل حجم الخسائر عند حدوثها باقل جهد ووقت وتكلفة وحسب الإمكانيات المتاحة لان الذين يقومون بإدارة الكوارث هم من الإداريين والخبراء ولديهم الخبرة العالية بمجال التدريب الاستعداد لمواجهة الكوارث ومن خلال ذلك تتحقق السيطرة والاستجابة السريعة والحد من الاثار التدميرية والتقليص من اضرارها وبالتالي أعادة الحياة الى طبيعتها المطلوبة لان الكارثة لا ترد وانما يمكن ان يخفف من حدتها مما جعل هذا الامر بان إدارة الكوارث لها القواعد التي تطبق على كافة الكوارث سواء كانت تقليدية او غير تقليدية إضافة الى ما تقدم سيتم التطرق الى هذه الموضوعات والدور الفاعل لإدارة الكوارث والاستعداد والمواجهة عند حدوث الكارثة .

2-2: أهمية إدارة الكوارث:Disaster management importance

تعد إدارة الكوارث من الإدارات المهمة والحيوية لتوفير واتخاذ التدابير اللازمة لمواجهة الكارثة قبل حدوثها والعمل على تقليل الخسائر البشرية والمادية والتخطيط لها لان الكارثة لها خصائص ترتبط بعنصر المفاجئة والتهديد وضيق الوقت وهي عناصر قد تؤدي مجتمعه الى تشتيت الفكر والابتعاد او فقدان عنصر الابداع عند اتخاذ القرارات وإيجاد الحلول لها، لان الكارثة عند حدوثها تؤدي الى زيادة الإرهاق النفسي لصناع القرار في تلك الظروف. وخصوصا عند وقوع أي كارثة يؤدي الى الادراك بان البدائل المتوفرة تكون محدودة في ظل ظروف غير واضحة المعالم بسبب ضبابية الطريق المؤدي الى مواجهة ومعالجة الكارثة والتصدي، اليها فان هذه البحث سوف تقودنا الى تسليط الضوء لمعالجة المشاكل والمعوقات التي تواجه المجتمع الذي يتعرض لمثل كوارث من صنع الانسان وبالتالي تظهر أهمية إدارة الكوارث لمواجهة الصعوبات وإيجاد الحلول والبدائل لتقليل الخسائر الى اقل حد ممكن.

اضافه الى ما تقدم تبرز أهمية إدارة الكوارث من خلال المراقبة والسيطرة على الاحداث والتنبؤ بها باستخدام وسائل تقنية تساعد على تقليل الخسائر بالأرواح المادية والبشرية من اجل إعادة الحياة الطبيعية الى المناطق التي تتعرض للكارثة وعلى وجه التحديد الكارثة الإنسانية التي أشار اليها الباحث وهي موضوع البحث من خلال تقديم خدمات لوجستية إنسانية والعمل على معالجة وتحسين الدور الذي تطلع به إدارة الكوارث على مستوى الوزارة والمنظمات الحكومية وغير الحكومية للتقليل من معاناة النازحين العراقيين والمنكوبين الذين تعرضوا لعمليات التهجير والنزوح من مناطق سكناهم الى مناطق أخرى والعمل على تقليل واتخاذ التدابير المناسبة

والتخفيف من معاناتهم وتظهر أهمية إدارة الكوارث من خلال مقولة (أ I.Mitroff.) ما تزال إدارة الازمات او الكوارث في المهد، غير ان المعلومات المتوفرة تشير الى ان المنظمات القادرة على وضع توقعات للازمات والاعداد لمواجهتها (فانها اقدر على تجاوز الازمات بسرعة وفاعلية اكثر من غيرها (Mitroff،1994،12)

3-2 : مبررات الاستعداد للكوارث Preparation for disaster justification

عندما تقع الكوارث في جميع انحاء العالم وما سببته من خسائر واضرار كبيرة وفادحة للأفراد والبيئة اصبح هناك ضغوطا متزايدة على الحكومات والمنظمات ذات العلاقة سواء كانت حكومية او غير حكومية (NGO)لغرض تغيير سياستها تجاه الكوارث وضرورة القيام بإجراءات فعالة لمواجهة الكوارث لغرض منع وقوعها وتخفيف الاثار الناتجة عنها لذلك كانت هناك مبررات قوية للقيام بعملية الاستعداد لمواجهة الكارثة لأنها مهمة تهتم بها الأجهزة المختلفة وكما يلي :-(هاشم، 1998، 8)

مبررات معنوية :- يعتبر الأجهزة المختصة مسؤولة عن الكوارث التي قد تسبب خسائر معنوية فادحة ويجب ان لا تتهاون هذه الأجهزة عن مهمتها الاجتماعية التي تقوم بها على وجه التحديد (المسؤولية الاجتماعية)، لان المبادئ الأخلاقية تحتم على هذه الأجهزة العمل على تقليل الخسائر والاستعداد لمواجهة الكوارث وتقليل الاثار المعنوية السلبية

مبررات اقتصادية :- تعتبر التكاليف التي تتحملها الأجهزة ذات العلاقة سواء كانت حكومية او غير حكومية عليها ان تدرك اثار الكوارث لأنها قد تكون كبيرة جدا عندما تحاول هذه الأجهزة ذات العلاقة تجاهل المشكلات الناتجة عن تلك الكوارث لذلك يجب القيام بدراسة الجدوى الاقتصادية لكل الطرق والاستعداد لعمليات المواجهة مع الكوارث واختيار افضلها لغرض تقليل من فقدان موارد الدولة

مبررات تحسين الصورة الذهنية للمنظمات لدى المجتمع المتضرر: - تعتبر الكوارث الطبيعية تخلق اثار سلبية على الجهات المسؤولة سواء كانت منظمات حكومية او غير حكومية لذلك أصبحت الحكومات في جميع انحاء العالم تتحمل الخسائر الناتجة عن هذه الكوارث لذلك من شأنها القيام بالاستعداد للمواجهة حتى لا تفقد مصداقيتها امام الجمهور العام (المجتمع المتضرر)

4-2 : متطلبات مواجهة الكوارث disasters treatment requirements

اعدت لهذه المرحلة عدة متطلبات لمواجهة الكوارث وهي حماية وإنقاذ حياة الانسان وصحته وممتلكاته بالإضافة الى توفير المسكن والمأوى وكما يلي (Paul, 1992,9)

حماية وإنقاذ حياة الانسان وصحته :وتتمثل بـدفن جثث الموتى ،ونقل المصابين والمرضى،وتقديم الرعاية الطبية ،ومواجهة المشاكل النفسية، فضلاً عن إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل الناتجة عن الازمة.

حماية وإنقاذ الممتلكات المادية :- وتتجسد في اصلاح الأبنية والمساكن التي تعرضت للضرر،وانقاذ كل ما هو ذو قيمة مادية او اثرية

خدمات الاستقبال والايواء:- وتعني الاهتمام والاستقبال بالنازحين او اللاجئين الذين تعرضوا للضرر جراء الكارثة والعمل على اخلائهم من مكان او محل الكارثة او المناطق المهددة والعمل على تقديم كل الخدمات الإنسانية اللوجستية لإغاثتهم وتوفير لهم مستلزمات الراحة على الأقل والحد الأدنى (Paul shrivastave 1992 p9)

2-5:المشكلات التي تواجه ادارة الكوارث disaster management problem

سوف نستعرض المشاكل التي تواجه عملية مخططات ادارة الكوراث اثناء عملها وعند القيام بأدارة الكارثة والتخطيط لها :-(Mittrof . L. 2001, 86)

الأولويات : عندما تحدث الكارثة يصبح الطلب على الخدمات (انقاذ، اسعاف) الخ عادة اكبر من الإمكانيات المتيسرة وبالتالي يحاول المخطط ان يضع أولويات لاستخدام الإمكانيات المتاحة تداخل المسؤوليات بين الأجهزة المختلفة وذات العلاقة : فقد يحاول المخطط جعل عمليات المواجهة اكثر فعالية من خلال التنسيق بين جميع أنشطة المنظمات التي تواجه الكارثة

التخطيط من اجل أداء المهام : يعمل المخطط هنا على زيادة فاعلية عمليات المواجهة من خلال التركيز على الاحتياجات الازمة لكي تنفذ المنظمة مهام مختلفة الموكلة اليها كما يقوم أيضا بوضع أساليب تمكنه من سرعة تعبئة وحشد واحلال مواردها

العلاقات بين الأجهزة المختلفة : لابد من وجود تنسيق كامل بين الأجهزة في مرحلة المواجهة لان لا يمكن تحقيق متطلبات مواجهة الكارثة من خلال منظمة واحدة إدارة الكوارث منها (العبودي 1998، 15)

2-6: أبعاد إدارة الكارثةdisaster management dimensions

أشار (Mitroff 2005) بأن هناك خمس خطوات تقليدية لإدارة الكارثة واعتبارها كخطوط خارجية ويتفق مع ذلك كل من الشيروزه (2011: 122)، (احمد 2009 : 39 والعتيبي، 34,46 : Oehmen 2005، شومان 2002 : 36، عبد المجيد 2008 : 221، الظاهر 2009: 139،جاد الله 2008 : 52، العزاوي 2009 :12، العجلوني (2009: 11) إذ أتفق الباحثين أعلاه على ابعاد إدارة الكوارث.

والتي لها ارتباط بين هذه الابعاد مع المتغير المعتمد فاعلية إدارة الكوارث و من خلال السرد لهذه الابعاد التي حددت في أعلاه من قبل الباحثين العلميين وبالاتي: -

تشخيص إشارات الإنذار المبكر signal detection

يعد هذا المتغير الأول في إدارة الكوارث والذي بدوره يعد من أسباب الازمة وتقليص المخاطر وهي مرحلة استشعار للإنذار المبكر والذي يتنبأ بوجود توقع وقرب وقوع الازمه او الكارثة، وهي بداية التفاعل للدفاع عن النفس سواء على مستوى المفرد او على مستوى المنظمة الإدارية (احمد 2009: 39) لقد مثلت هذه المرحلة تعبيرا يوضح فهم وإدراك وتحليل لاشارات الانذار لان هذة المرحلة لاتشير الى كوارث وخسائر فعلية لان اشار في هذا البعد الى الانتباه من قبل المنظمة الى اي اشارات والعمل على تحليلها ودراستها لان هناك توقع وقوع ازمة، ونظرا لدقة التنبؤ والتوقع والصدق والثبات للتعامل مع الحدث الازمه او الكارثة هناك اربع نتائج مهمه والتي اشار لها (الشيروزة،2011: 120) والتي تتمثل بالاتي :-

1- التوفيق: تتمثل في النجاح في التعرف على إشارات الأزمة وشيكة الحدوث.

2- الإنذار الكاذب : وهنا من الصعب التنبؤ والتوقع نتيجة ظهور هذا الإنذار الكاذب في حين لا توجد ازمه او كارثة متوقعة

3- الفشل : يظهر هنا الفشل بسبب عدم التعرف على إشارات الإنذار من خلال عملية شبكة الحدث

4- الرفض الصحيح : تظهر عملية الرفض والسبب عدم وجود ازمة او كارثة نظرا لإطالة الزمن من قبل الإنذار المبكر والاستجابة نظرا لعدم تحمل المسؤولون ذلك نظرا للنقص في التمويل وعدم الاهتمام والتنبؤ او التوقع بان هناك قصور ظهر بالتخطيط واتخاذ القرار مما يعقد المشكلة بسبب التبعات والتقلبات السياسية والنقص في المعلومات المراد الحصول عليها إضافة الى النقص والافتقار لسياسة محدودة (العتيبي 2003 :47).

منظومة الاستعداد والوقاية: -preparation – prevention

تعتبر الأنشطة التي تتوجه نحو الاستعداد والقواية والهادفة في تغطية القدرات والإمكانات وتدريب الافراد والجماعات حول كيفية التعامل مع الازمة ، من خلال البحث والتحليل ان تظهر للمنظمة بان هناك اشارات انذار توضح الاستعداد والوقاية، وعلى المنظمة اتباع الاساليب بجمع الحقائق والقيام بعملية التحليل والتدريب للعاملين من اجل احتواء الازمة والوقاية منها، ويكمن الهدف من وراء ذلك هو الاستعداد والوقاية لكشف نقاط الضعف في المنظمة وكيف العمل نحو إيجاد الحلول قبل حدوث الازمة او الكارثة واتخاذ الإجراءات الازمة للحيلولة دون الوقوع فيها . وإيجاد الإدارة الكفؤة لاتخاذ الإجراءات البديلة للوقاية من وقوع الازمه (هادي 33:2010) وقد أضاف (جاد الله 52,2008) أي في الإشارات التي تسبب الازمات وكيفية

معالجتها قبل استغلالها والحاق الضرر بالأخرين والمنظمة لان هدف التخطيط الاستراتيجي الى منع وقوع الازمه . ويساعد على التنبؤ بأنواع مختلفة . لذلك تتوجه المنظمات الى رسم الاستراتيجيات المناسبة لمنع وقوع الكارثة والازمة قبل .
ويرى الباحث ان المتغير او مرحلة الاستعداد والوقاية يستمد قوته وكيانه عند رسمة سياسة التخطيط الاستراتيجي من خلال ذلك يزداد فكرة التنبؤات والأساليب المعتمدة لمواجهة الخطر الذي يواجه الافراد والمجتمع قبل حلول الازمة او الكارثة .
لقد كان الإنجاز للمرحلتين الأولى والثانية الذي قامت به المنظمة والمتمثل في منظومة الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية لمنع وقوع الازمة وقد توفرت لدى المنظمة للمرحلة الثالثة والرابعة بمواجهة الازمة بعد وقوعها والمتمثلة في احتواء الاضرار والحد منها، واستعادة النشاط فيكون قد وفر لها عنصر الإدارة برد الفعل، اما اذا قامت المنظمة باستخدام المرحلة الخامسة والمتمثلة بالمتغير لإدارة الكوارث او الازمه وهي التعلم الاستراتيجي فقد تكون إدارة فاعله، من خلال استعادة واسترجاع واستخلاص النتائج والاستفادة من الدروس لتكون مرحلة تطوير وانطلاق نحو الأداء الفاعل لان المنظمات التي لا تستفيد من مرحله التعلم الاستراتيجي تكون عرضه للازمات التي حدثت سابقا لها(الباز 65:2000)

3-منظومه احتواء الاضرار والحد منها containment damage limitation system

يعتبر هذا المتغير كمرحلة توضح الخطة للاستفادة منها كمواجهة في المرحلة السابقة والغرض منها تقليص الاضرار الناجمة عن الازمة او الكارثة ، ومن خلال هذه المنظومة ان تقوم الجهة المسؤولة في المنظمة بتحديد حجم الاضرار والخسائر التي وقعت والعمل على اتخاذ التدابير اللازمة لاحتواء الازمة او الكارثة والعمل على علاجها سواء بشكل مادي او نفسي وتعتمد هذة المرحلة على طبيعة الحدث عند وقوع الكارثة وان هذه المرحلة تعتمد الى حد كبير على المرحلة السابقة باعتبارها مرحلة ذات كفاءه وفاعلية تعتمد على الاستعداد والتحضير لمواجهة ومنع انتشار الازمة والعمل على عزلها (احمد 2009 :40)
لان لكل ازمه او كارثة اثار واضرار تتركها عند حدوثها ولها تأثير مباشر او غير مباشر على الفرد او المجتمع او المنظمة التي تقع بها الكارثة سواء كانت طبيعية او تكنلوجية او من فعل الانسان وتكون حسب طبيعة الازمة او الكارثة وحجمها لان لكل ازمة او كارثة يختلف حجمها عن الازمات الأخرى وقد تكون الاضرار مادية او تكون بشرية او نفسية وتتوقف عند الحد من اضرار الازمة. إضافة الى قدرة وكفاءة الفرق التي تعتمدها إدارة الازمة او الكارثة وكيفية التفاعل معها (الجهيني2010، 22

) ويرى الباحث بما ان اعتماد هذه المرحلة يكون على المرحلة وعلية فاعتماد أساليب علمية كفؤة لتقليل واحتواء الاضرار الناتجة عن ذلك والحد منها باعتماد وقيادة كفؤة والعمل على تقوية هذه المرحلة بشكل جدي اكثر .

4- منظومة استعادة التوازن والنشاطRebalancing & activity system

يعتمد هذا المتغير كمنظومة عمليات يقوم بها الجهاز الإداري لاستعادة مقدرته وتوازنه لغرض القيام بممارسة اعماله الاعتيادية لغرض تشخيص الكارثة والعمل على تشكيل فرق لدراسة الازمة قبل وقوعها واعادة البناء من اجل المواجهة واستعادة النشاط والرقابة عليها وتعتمد هذه المرحلة على تنفيذ واعداد برامج جاهزة لغرض استعادة الأصول المفقودة سواء كانت معنوية او ملموسه مما يساعد ذلك على زيادة وحماس الجماعة لغرض مواجهة الخطر المحدد (جاد الله 2008,51) وتعتمد هنا المنظمة خطط طويلة وقصيرة الأمد لاستعادة وإعادة الأوضاع مما كانت عليه قبل وقوع الازمه او الكارثة وتعتمد بعض الدراسات على ثلاث مهام لتحقيق الكفاءة وإعادة التوازن وكما يلي : (عبد المجيد 2008، 225)

1- الاهتمام والرغبة في إعادة التوازن
2- العمل على تحقيق المعرفة خلال فترة التوازن
3- الانجاز وإعادة التوازن باعتماد أنشطة إدارية ودعم مالي .

5- منظومة التعلم الاستراتيجي المستمر Strategic learning

يعتبر هذا البعد كمرحلة أخيرة وهي مرحلة التعلم الاستراتيجي المستمر وإعادة التقويم لغرض تحسين ما تم إنجازه في الماضي ، كما تشير هذه المرحلة هو الاستفادة من الدروس الخاصة والتي تساعد المنظمة من اجل تكوين انماط سلوكية كفوءة لغرض مواجهة الكوارث المستقبلية والاستفادة من ذلك وهذه المرحلة تثير أشياء مؤلمه نتيجة ما خلفته الازمة او الكارثة (شومان 2002:40) وهنا تعتمد الإدارة أساليب وضوابط الغرض منها لمنع تكرار الازمات او الكوارث والاستفادة منها في التحسين وبناء على ذلك ممكن ان تحسن المنظمة على قدرتها لادارة هذه المرحلة باعتماد الاتي :- (عبد العال 2009 :33)

1- مراجعة الازمات السابقة
2- مراجعة أسلوب إدارة الازمات
3- مقارنة الاعمال الجيدة مع غير الجيدة
4- التعلم باعتماد طريقة الازمات الأخرى
5- الاستفادة من الدروس السابقة
6- اعتماد أسلوب العصف الفكري والذهني والابتكاري مع فريق إدارة الازمة

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

أولاً: اختبارات الصدق Validity

1-3 : اختبارات الصدق

يعكس الصدق مدى امكانية قياس الظاهرة المراد دراستها من خلال البيانات التي تم جمعها، وكذلك معرفة فيما اذا كانت اجابات افراد العينة تتفق مع المعنى الحقيقي لتلك الفقرات، وهل هذه الفقرات تقيس فعلاً ما وضعت من اجل قياسه (Ticehurst & Veal, 2000). وبهدف التأكد اختبار الصدق في البحث الحالية، فإن ذلك سيتم من خلال نوعان رئيسان من الصدق هما صدق المحتوى Content validity، وصدق البناء construct validity. وان محددات الصدق ذات العلاقة بصدق البناء تنطوي على حساب وفحص العلاقات أو الاحصاءات الاخرى، بينما صدق المحتوى لا ينطوي على أي حسابات احصائية، وانما من خلال الاحكام الشخصية (Allen & Yen, 2002).

صدق المحتوى والمعروف أيضاً بالصدق الظاهري Face Validity، ويختص بتقييم مدى ملائمة العبارات والمتغيرات المستخدمة في البحث لتمثيل مفهوم محدد، من خلال التعبير الحقيقي للتعريف والمضمون النظري لهذا المفهوم (Bryman& Bell, 2011). وهذا النوع من الصدق عادةً ما يتم فحصه من خلال التحليل العقلاني لمحتوى الاختبار، ويعتمد على الاحكام الذاتية والفردية، الناتجة عن التغذية المرتدة من الخبراء المحكمين أو من خلال اختبارات ما قبل الاختبار النهائي على مجموعة مصغرة تمثل جزءاً من عينة البحث الكلية (Allen & Yen, 2002; Bryman& Bell, 2011). وقد تم اجراء صدق المحتوى أو الصدق الظاهري في البحث الحالية، من خلال الاساتذة الخبراء المحكمين في مجال ادارة الاعمال، حيث طرحت من قبلهم مجموعة من التعليقات حول فقرات المقياس، وقد تم الإفادة منها في تحسين مقياس البحث قبل التوزيع النهائي.

وهنالك نوعان من صدق البناء يمكن قياسهما واختبارهما وهما صدق التقارب Convergent validity، وصدق التمايز Discriminant validity (Hair, et al., 2010: 126).

أما صدق البناء construct validity فهو يمثل المدى الذي تكون فيه مجموعة من المؤشرات (الفقرات) تمثل بدقة المفهوم الذي وضعت له (Hair, et al., 2010: 126). ويمكن تقييمه بواسطة التشبعات العاملية Factor Loading من خلال استخدام التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis، وعند

استخدام طريقة التشبعات العاملية لتقييم صدق البناء في الأبعاد أو المتغيرات، ينبغي ان نحدد التشبع العاملي المعياري لكل مؤشر يقيس ذلك البُعد أو المتغير، ولكي يكون التشبع العاملي مقبولاً، ينبغي ان تكون قيمته (0.40) فما فوق كنتيجة مقبولة للفقرات أو الأبعاد، وفي حال ظهرت تشبعات عاملية أقل من (0.40) فإنها تحذف (Hair, et al., 2010).

وبهدف التأكد من كفاية حجم العينة لإجراء التحليل العاملي فقد تم اجراء اختباري Kaiser–Meyer–Olkin (KMO)، و Bartlett's Test of Sphericity، إذ ينبغي ان تكون قيمة (KMO) اكبر من او تساوي 0.50، وقيمة Bartlett's Test of Sphericity ذي معنوية ($p<0.05$) لكونه يقيس الارتباطات الموجودة بين الفقرات. وكما سيأتي.

جدول (1): اختبارات الصدق

الابعاد	الفقرات	دوائر وزارة الهجرة والمهجرين			
		KMO	Bartlett's Test Sig.	التشبعاتالعاملية	هل الفقرات حققت صدق التقارب؟
سرعة البدء	Q1	.72	.000	.76	نعم
	Q2			.79	نعم
	Q3			.80	نعم
سبب الكارثة	Q4	.71	.000	.71	نعم
	Q5			.75	نعم
	Q6			.81	نعم
سياق العملية	Q7	.83	.000	.61	نعم
	Q8			.72	نعم
	Q9			.77	نعم
	Q10			.75	نعم
	Q11			.73	نعم
الطرائق العلمية	Q12	.72	.000	.80	نعم
	Q13			.77	نعم
	Q14			.78	نعم
منظومة الانذار المبكر	Q15	.73	.000	.80	نعم
	Q16			.84	نعم
	Q17			.83	نعم
منظومة الاستعداد	Q18	.69	.000	.77	نعم

والوقاية	Q19			.82	نعم
	Q20			.76	نعم
منظومة احتواء الاضرار	Q21	.61	.000	.83	نعم
	Q22			.91	نعم
منظومة استعادة التوازن والنشاط	Q23	.63		.90	نعم
	Q24			.74	نعم
منظومة التعلم المستمر	Q25	.62	.000	.77	نعم
	Q26			.88	نعم

المصدر : اعداد الباحث اعتماد على نتائج برنامج Spss 23

من خلال نتائج الاختبارات اعلاه نجد بأن حجم العينة كافٍ لإجراء التحليل العاملي، نتيجة لكون قيم اختبار KMO قد تراوحت بين (61.- 73.) وهي أكثر من 0.50. ونتائج اختبار Bartlett's Test أظهرت بأن الارتباطات الموجودة بين الفقرات كافية لإجراء التحليل العاملي، من خلال قيمة المعنوية البالغة (000.) وهي أقل من قيمة المعنوية (0.05 >Sig). ولبيانات كلٍ من دوائر وزارة الهجرة والمهجرين، والمنظمات الدولية الانسانية.

ونجد أيضاً بأن جميع الفقرات قد تمتعت بتشبعات عاملية أعلى من الحد المعياري البالغ (40.)، اذ تراوحت ما بين (59.93 .-)، مما يؤكد تحقيق جميع فقرات متغير فاعلية ادارة الكوارث لصدق التقارب، والذي يقيس مدى تمثيل وتقارب الفقرات لكل بُعد من الابعاد التي تقيسها. ولبيانات كلٍ من دوائر وزارة الهجرة والمهجرين، والمنظمات الدولية الانسانية.

كما نلاحظ بأن جميع ابعاد فاعلية ادارة الكوارث الخمسة (منظومة الانذار المبكر، ومنظومة الاستعداد والوقاية، ومنظومة احتواء الاضرار، ومنظومة استعادة التوازن والنشاط، ومنظومة التعلم المستمر)، قد حققت صدق التمايز لكونها تتمايز وتختلف عن بعضها البعض من خلال الارتباطات الضعيفة التي ظهرت فيما بينها، التي تراوحت بين (10. - 26.) الظاهرة في النموذجين البنائيين اعلاه، وهي لم تتجاوز القيمة المعيارية البالغة 90.ولبيانات كلٍ من دوائر وزارة الهجرة والمهجرين، والمنظمات الدولية الانسانية.

2-3: الثبات Reliability

ان الخطوة اللاحقة بعد اجراء اختبار الصدق هي اجراء اختبار الثبات. إذ ان ثبات المقياس يعني الى أي مدى يمكن ان يكون المقياس له قابلية على اعطاء نفس النتائج عند تكرار الاختبار (Yin, 1994). ومن اجل التحقق من ثبات مقياس البحث فقد تم الاعتماد على مقياس Cronbach's Alpha (Tabachnick&Fidell,

2013). وقد اقترح (Cohen, et al., 2007: 506) معياراً استرشادياً يمكن الاعتماد عليه في تحديد مستوى ثبات المقياس، حيث ذكر بأن قيمة Cronbach's Alpha عندما تكون أقل من (0.60) فان المقياس يكون ذو ثبات ضعيف وغير مقبول، وان ما يقع بين (0.60-0.69) يمثل الحد الادنى المقبول من الثبات، وما يقع بين (0.70-0.79) يعتبر ذو ثبات مناسب، وان ما يقع بين (0.80-0.89) يعتبر ذو ثبات عالٍ، اما عندما تكون قيمته اكبر من (0.90) فانه يعتبر ذو ثبات عالٍ جداً. وكما في الجدول الآتي:

جدول (2)
اختبار الثبات

الأبعاد	عدد الفقرات	دوائر وزارة الهجرة والمهجرين قيمة الثبات Cronbach's Alpha
سرعة البدء	3	.83
سبب الكارثة	3	.80
سياق العملية	5	.84
الطرائق العلمية	3	.83
الخدمات اللوجستية الانسانية	14	.92
منظومة الإنذار المبكر	3	.86
منظومة الاستعداد والوقاية	3	.82
منظومة احتواء الأضرار	2	.86
منظومة استعادة التوازن والنشاط	2	.80
منظومة التعلم المستمر	2	.81
فاعلية ادارة الكوارث	12	.95
المقياس الكلي	26	.96

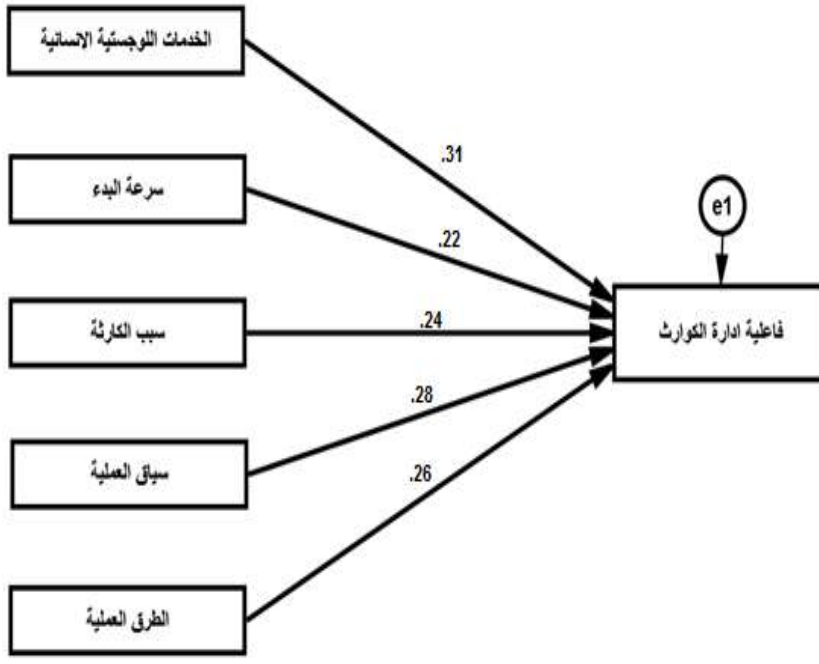
المصدر: اعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامجSpss.23

تبيّن من نتائج الجدول أعلاه بأن الثبات الكلي لمقياس للدراسة لدوائر وزارة الهجرة والمهجرين، قد بلغ (0.96)، اي بمستوى عالٍ جداً، وهذا ما يبين وجود اتساق داخلي عالٍ بين مقاييس البحث. كما ظهر ثبات المقاييس الفردية (الأبعاد والمتغيرات) بمستويات متقاربة، حيث تراوحت بين (0.80-0.95) اي بمستوى مقبول الى عالٍ جداً، مما يدل على تمتع كل مقياس فردي من مقاييس البحث بالاتساق الداخلي. ونتيجة

لذلك يمكننا القول بأن أداة القياس المستخدمة في البحث الحالية تتمتع بمستوى عالٍ من الاتساق الداخلي. لمقاييس دوائر وزارة الهجرة والمهجرين.

3-3:اختبار الفرضيات

يأتي هذا الاختبار بهدف التأكد من فرضيات البحث ومدى تنبوء الخدمات اللوجستية الانسانية وأبعاده الاربعة (سرعة البدء، وسبب الكارثة، وسياق العملية، والطر ائق العلمية) بفاعلية ادارة الكوارث. وقد استعمل لهذا الغرض برنامج Amos.23، لكونه يبين قيم التأثير (βeta)، وقيمة المعنوية (Sig.<.05) من خلال مخطط اختبار الفرضيات. وكما في الآتي:



شكل رقم (2):
تأثير الخدمات اللوجستية الانسانية وأبعاده افي تحسين فاعلية ادارة الكوارث لدوائر وزارة الهجرة والمهجرين

المصدر: برنامج Amos.23

جدول رقم (3)
نتائج اختبار الفرضية الاولى والفرضيات الفرعية المشتقة منها

ت	رمز الفرضية	اتجاه الفرضية	مجال التطبيق	مقدار التأثير β	مستوى التأثير	قيمة المعنوية Sig.
أولا	H1	الخدمات اللوجستية الانسانية ---> فاعلية ادارة الكوارث	دوائر وزارة الهجرة والمهجرين	.31	ضعيف	.000
ثانياً	a1H	سرعة البدء ---> فاعلية ادارة الكوارث	دوائر وزارة الهجرة والمهجرين	.22	ضعيف	.000
ثالثاً	H1b	سبب الكارثة ---> فاعلية ادارة الكوارث	دوائر وزارة الهجرة والمهجرين	.24	ضعيف	.000
رابعاً	H1c	سياق العملية ---> فاعلية ادارة الكوارث	دوائر وزارة الهجرة والمهجرين	.28	ضعيف	.000
خامسا	H1d	الطرائق العلمية ---> فاعلية ادارة الكوارث	دوائر وزارة الهجرة والمهجرين	.26	ضعيف	.000

المصدر: اعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامجAmos.23

أولا:مما تقدم في شكل وجدول النتائج أعلاه، وفيما يخص دوائر وزارة الهجرة والمهجرين، نلاحظ بأن الخدمات اللوجستية الانسانية تؤثر في فاعلية ادارة الكوارث تأثيراً ايجابياً ومعنوياً، اذ كلما كانت دوائر وزارة الهجرة والمهجرين مهتمة أكثر بالخدمات اللوجستية الانسانية وتعمل على توفيرها للنازحين، سيؤدي ذلك الى فاعلية ادارة الكوارث ومعالجتها بانسيابية عالية وأداء أفضل. ويأتي ذلك تحقيقاً للفرضية الرئيسة الاولى (H1) وهي: يوجد تأثير ذي دلالة احصائية لخدمات اللوجستية الإنسانية (بإبعاده مجتمعة) في تحسين فاعلية إدارة الكوارث (بإبعادها مجتمعة).
وعلى الرغم من ان نتيجة هذه الفرضية جاءت مقبولة ومعنوية، إلا انها بمستوى تأثير ضعيف بمقدار (31.)، وهذا ما يبين ضعف مستوى الاهتمام والامكانات المادية والبشرية في الخدمات اللوجستية الانسانية وأبعاده الاربعة المقدمة للنازحين
ثانياً:ونلاحظ بأن سرعة البدء تؤثر في فاعلية ادارة الكوارث تأثيراً ايجابياً ومعنوياً، اذ كلما كانت دوائر وزارة الهجرة والمهجرين مهتمة أكثر بسرعة البدء وبالإجراءات اللازمة عند حدوث اي حادث او طارئ للمناطق وللنازحين، سيؤدي ذلك الى فاعلية

ادارة الكوارث ومعالجتها بانسيابية عالية وأداء أفضل. ويأتي ذلك تحقيقاً للفرضية الفرعية الاولى (H1a) وهي: يوجد تأثير ذي دلالة احصائية لسرعة البدء في تحسين فاعلية إدارة الكوارث (بإبعادها مجتمعة).

وعلى الرغم من ان نتيجة هذه الفرضية جاءت مقبولة ومعنوية، إلا انها بمستوى تأثير ضعيف بمقدار (22.)، وهذا ما يبين ضعف مستوى الاهتمام والامكانات المادية والبشرية المطلوبة لغرض البدء بإجراءات العمل بالسرعة المطلوبة في معالجة قضايا للنازحين،

ثالثاً: نجد أيضا بأن سبب الكارثة تؤثر في فاعلية ادارة الكوارث تأثيراً ايجابياً ومعنوياً، اذ كلما كانت دوائر وزارة الهجرة والمهجرين مهتمة أكثر بالبحث والتحري عن اسباب الكوارث عند حدوث اي حادث او طارئ للمناطق وللنازحين، سيؤدي ذلك الى فاعلية ادارة الكوارث ومعالجتها بانسيابية عالية وأداء أفضل. ويأتي ذلك تحقيقاً للفرضية الفرعية الثانية (H1b) وهي: يوجد تأثير ذي دلالة احصائية لسبب الكارثة في تحسين فاعلية إدارة الكوارث (بإبعادها مجتمعة).

وعلى الرغم من ان نتيجة هذه الفرضية جاءت مقبولة ومعنوية، إلا انها بمستوى تأثير ضعيف بمقدار (24.)، وهذا ما يبين ضعف مستوى الاهتمام والامكانات المادية والبشرية المطلوبة لغرض الاستعداد للكشف عن اسباب الكوارث من اجل معالجة قضايا للنازحين،

رابعاً: ونلاحظ أيضا بأن سياق العملية تؤثر في فاعلية ادارة الكوارث تأثيراً ايجابياً ومعنوياً، اذ كلما كانت دوائر وزارة الهجرة والمهجرين مهتمة أكثر بسياق العملية عند حدوث اي حادث او طارئ للمناطق وللنازحين، سيؤدي ذلك الى فاعلية ادارة الكوارث ومعالجتها بانسيابية عالية وأداء أفضل. ويأتي ذلك تحقيقاً للفرضية الفرعية الثالثة (H1c) وهي: يوجد تأثير ذي دلالة احصائية لسياق العملية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث (بإبعادها مجتمعة).

وعلى الرغم من ان نتيجة هذه الفرضية جاءت مقبولة ومعنوية، إلا انها بمستوى تأثير ضعيف بمقدار (28.)، وهذا ما يبين ضعف مستوى الاهتمام والامكانات المادية والبشرية المطلوبة بسياق العملية من اجل معالجة قضايا للنازحين والقضايا الاخرى،

خامساً: ونلاحظ أيضا بأن الطرق العلمية تؤثر في فاعلية ادارة الكوارث تأثيراً ايجابياً ومعنوياً، اذ كلما كانت دوائر وزارة الهجرة والمهجرين مهتمة أكثر بالطرق العلمية عند حدوث اي حادث او طارئ للمناطق وللنازحين، سيؤدي ذلك الى فاعلية ادارة الكوارث ومعالجتها بانسيابية عالية وأداء أفضل. ويأتي ذلك تحقيقاً للفرضية الفرعية

الرابعة (H1d) وهي: يوجد تأثير ذي دلالة احصائية للطر ائق العلمية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث (بإبعادها مجتمعة).

وعلى الرغم من ان نتيجة هذه الفرضية جاءت مقبولة ومعنوية، إلا انها بمستوى تأثير ضعيف بمقدار (26.)، وهذا ما يبين ضعف مستوى الاهتمام والامكانات المادية والبشرية المطلوبة لتطبيق الطرق العلمية من اجل معالجة قضايا للنازحين والقضايا الاخرى.

المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

4-1:- الاستنتاجات

توصل الباحث الى مجموعة من الاستنتاجات التي تشيد الى دور الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث، موضوع البحث وكما يلي:

اظهرت نتائج التحليل لافراد عينة البحث بأهمية دور الخدمات اللوجستية الإنسانية والتي تجسدت باجابات افراد العينة المبحوثة موضوع البحث بان هنالك شعور بهذه الأهمية التي افرزها البحث.

كشف البحث عن ظاهرة إنسانية ملموسة وهي مشكلة التهجير القسري للنازحين العراقيين من مختلف المناطق الغربية من مناطق العراق، فضلا عن الاستفادة في وضع الحلول والمعالجات لمشكلة البحث لغرض تحسين فاعلية إدارة الكوارث و رفع مستوى الاداء لفرق العمل العاملة في وزارة الهجرة و المهجرين و الدوائر التابعة في المحافظات من أجل توفير خدمات لوجستية إنسانية تساعد و تخفف من كاهل النازحين و المتضررين.

اظهرت نتائج التحليل الاحصائي قبول الفرضية الرئيسة الاولى والفرضيات الفرعية الاربعة التابعة لها رغم ضعف نتائج هذه الفرضية الرئيسة وابعادها الا ان النتائج المتحققهجاءت تتفق مع اراء المسؤولين في وزارة الهجرة والمهجرين العراقية والدوائر التابعة لها.

اظهرت النتائج التي افرزها البحث هناك ضعف في كفائة وفاعلية الفكر اللوجستي في الوزارة ودوائرها المبحوثة في الجوانب العلمية والعملية.

4-2: التوصيات

ينبغي على وزارة الهجرة والمهجرين والدوائر ذات العلاقة في العراق أن تسعى الى تقديم الدعم و توفير الموارد المادية و المالية و البشرية و توفير مستوى مناسب من الاستراتيجيات لمواجهة الكوارث البيئية و من صنع الانسان، و توفير مجالات الخبرات والتدريب و الكفاءات، ومن وراء ذلك قد حققت السياسات اللازمة في رسم السيناريوهات والاستراتيجيات المستقبلية .

يجب أن تسعى الوزارة ودوائرها موضوع البحث بتفعيل دور الفرق العاملة في مجال الدعم اللوجستي الانساني، سواء في مجال التدريب و التعليم و إعطاء المسؤولين الصلاحيات من أجل الدعم و الثقة بالنفس بين أعضاء هؤلاء الفرق العاملة .

السعي نحو تفعيل الدور التعاوني مع المنظمات الدولية الإنسانية والتنسيق مع الوكالات اللوجستية الدولية من اجل حماية النازحين والمنكوبين الذين تعرضوا للكارثة والتهجير والتخفيف من معاناتهم وتوفير المأوى ومستلزمات الحياة خلال فترة نزوحهم و اعتماد النتائج التي أفرزهاالبحث لغرض عملية صنع القرار و اتخاذ القرارات التي بشأن البيئة المعقدة أثناء حدوث الكوارث الفجائية و التي تضر الانسان و خصوصا النازحين موضوع البحث.

على المنظمات ذات العلاقة أن تعمل على الانتباه للعقبات التي تقف أمام سرعة الاستجابة للانذار المبكر سواء عقبات سببها كوارث طبيعية أو من صنع الانسان البشري أو سياسية، و العمل على وضع قواعد و بيانات متقدمة تساعد في تحديد الاشارات للانذار المبكر الهامة و غير الهامة و هذا ما تم بحثه من أبعاد في فاعلية إدارة الكوارث.

ينبغي على وزارة الهجرة و المهجرين العراقية في العراق الاستفادة من الدروس المستقاة من الازمات و الكوارث السابقة بهدف تحسين فاعلية إدارة الكوارث و عدم اللوم على أحد، لغرض منع تدني مستوى الخدمات اللوجستية الإنسانية والتركيز على التدريب والتاهيل في مجال الخدمات اللوجستية الإنسانية التعليم و منع حدوث تكرار تلك الازمات أو الكوارث و الحد منها.

على الوزارة موضوع البحث العمل باسراع و وضع خطط لاستعادة النشاط للآنظمة المتضررة بفعل الكارثة أو الازمة و إعادتها الى ما قبل وقوع الكارثة .

العمل على وضع رؤية ستراتيجية من أجل رفع معلوماتها المستقبلية عن البيئة المحيطة و تقليص فجوة التأكد البيئي فيما يخص جميع المتغيرات المحيطة بها لأن الرؤيا الاستراتيجية ترفع مستوى الاستجابة للتغيرات البيئية المفاجئة.

العمل على دعم التعلم الاستراتيجي المستمر من أجل رفع كفاءات وأداء فرق العمل اللوجستية الانسانية وتحسين من فاعلية ادارة الكوارث.

على وزارة الهجرة والمهجرين امتلاك منظومة متقدمة لاحتواء الاضرار والحد منها ومن اثارها من خلال خطة الاستعداد والوقاية، و توفير الدعم والاسناد من قبل الادارة العليا للجهات ذات العلاقة التي تعرضت للكارثة وهم النازحين المتضررين والمنكوبين.

المصـادر:

اولا:- المصادر العربية

احمد، احمد إبراهيم، (2009)،" خطة إجرائية في إدارة الازمة المدرسية " دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط 1.

الباز، عفاف محمد، (2000)،" دور القيادة في إدارة الازمات " مجلة النهضة العدد 10 .

جاد الله، محمود، (2008)، " إدارة الازمات " دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان – الأردن، ط1.

الشعلان، فهد احمد، (1417 هـ)،"مواجهة الازمات الأمنية منظور اداري"، والمجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، العدد (211)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية – الرياض .

شومان، محمد (2002)، " الاعلام والأزمات " مدخل نظري وممارسات عملية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع القاهرة .

الظاهر، نعيم إبراهيم (2009) " إدارة الازمات " عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، اربد، ط1.

عبد العال، رائد فؤاد محمد، 2009 " أساليب ادارة الازمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة غزة وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي " رسالة ماجستير في أحوال التربية، إدارة تربوية الجامعة الإسلامية غزة .

عبد المجيد،قدري علي، (2008) " اتصالات الازمة وادراة الازمات " دار الجامعة الجديدة، الازاريطه .

العتيبي، محمد ابن عبد، 2003 "إدارة الازمات والتفاوض في القرن 21 "

العجلوني محمود محمد، (2002)،"أدارة الازمات في القطاع المصرفي في اقليم الشمال"،دراسة ميدانية كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة اربد الاردني.

هاشم غريب عبد الحميد (مقومات عملية الاستعداد للكوارث كمرحلة من مراحل ادارة الكوارث) المؤتمر السنوي الثالث لأداره الأزمات والكوارث اكتوبر 1998.

الكيلاني، إبراهيم واخرون (1418 هـ) ""القاموس الأمني"، الرياض – جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 996.

محمد عادل العبودي – مدير عام مصلحة الدفاع المدني – "ادارة الكوارث في جمهورية مصر العربية " – المؤتمر السنوي الثالث لأداره الأزمات والكوارث – اكتوبر (1998).

المركز الوطني للمعلومات 2011 /الجمهورية اليمنية/ " ادارة الكوارث الطبيعية www.998.gov.sa"
الرسائل والاطاريح
الجهيني، عبد الله مسعود غيث، (2010) "اثر الاستشراف الاستراتيجي في مستوى التمكين التنظيمي" دراسة تحليلية في عدد من المصارف التجارية الخاصة – النجف الاشرف – رسالة ماجستير .
منتظر جاسم محمد ال شيروزه، (2011)" العلاقة التفاعلية بين عوامل نجاح التخطيط السيناريو الاستراتيجي ومؤثرات اداوه واثرها في الإدارة الفاعلة للازمات "، دراسة تطبيقية لآراء عينه في قيادة الإدارة المحلية في محافظة النجف الاشرف، رسالة ماجستير جامعة الكوفة، كلية الإدارة والاقتصاد .
هادي، حيدر، صالح، (2010) "مستوى إدارة الازمات لدى عمداء كليات جامعتي بغداد والمستنصرية" دراسة مقارنة " رسالة ماجستير في الإدارة التربوية"، الجامعة المستنصرية – كلية التربية الأساسي / إدارة تربوية .

ثانيا:- المصادر الاجنبية

1. Altay N. w. W. G. Green (2006) W***.G. or/ms research in disaster operation*** management European journal, operational research volume 175, Issue 1, 16 November 2006, pages 475-493,ISSN 0377-2217.
2. Allen, M.J., & Yen, W. M. (2002). ***Introduction to Measurement Theory.*** Long Grove, IL: Waveland Press.
3. Anne Leslie Davidson, (2006) ***" key performance indicators in humanitarian logistics, international*** " journal logistic management, Vol, 11,11-28
4. B.Vitoriano et al(ed),(2013) ***"Decision Aid Models for Disaster Management and Emergenais,Atlantis Computational Intelligence Systems*** 7.DOI:10.2991/9 78-94-91216-74-9-2© Atlantis Pless.
5. Bank off G. FrerksD.Hilhorst (eds) (2003)***mapping vulnerability : disasters, development people*** ISBN 1-85383-964-7.
6. Bryman, A. and Bell, E. (2011), ***"Business Research Methods"*** 3rd ed., New York: OUP Oxford.

7. David Firth R (2005) **"The organization vision for customer relationship management**, HHP:// endersoncrem.edu."
8. Gian Marco Baldidni et al, (2007) ***"secure RFID for humanitarian logistic***,www.intechopen.com
9. Kovacse and Tathom, 2010, kovacs et at 2012 kovac, G. and tatham, P.H. (2010)" ***what is special about a humanitarian logistician A survey of logistics skills and per formance supply chain forum*** : An international journal, Vol 11 No 3, pp 32-41.
10. Kotzab, "seuring, muuer", m, and Reiner, G (2005) "***Research methodologies in supply chain management physical verlag HD***, Heidelberg .
11. Kovace, G, spans, K. (2007) ***"humanitarian logistic in disaster relief operations international***"journal of physical distribution logistic management Vol. 37,No 6, pp 26-29 .
12. Kunz and Reiner,(2012), ***116 Hitt – p: Wikipedia – wiki – weopen of mass deslrction***
13. Mitroff I.(2005).***leadership excellence***.(22)10,pp.11-11.
14. MitrofF, lan 1.,1994, "crisis ***management and environmentalism & natural fit"*** California management review, Winter.
15. Murphy, P. (1996)" ***Chaos theory as a model for managing issues and crise"*** Public reaction review 22(2)-113.
16. Oehemens Josef, (2005) ***"Approaches to crisis preparation in lean product development by high per.***
17. Paul Shrivastave(1992),"***Bhopal Antomy of acrisis***" Paul chapman Ltd.2nd Ed..
18. Tabachnick, Barbara. G. &Fidell, Linda S. (2013), ***"Using Multivariate Statistics"***, 6thedn. Boston: Allyn and Bacon.
19. Thomas A (2003),"***Humanitaian Logistics,Enability Disaster. Response, Fritz Institute.***
20. Thomas.A And Mizushima.M,(2005)," ***Logistics tianingneccssity or luxury?*** Forced Migration Review.rol22pp 60-1

21. Ticehurst, G. W. and Veal, A. J. (2000), ***"Business Research Methods: a Managerial Approach"***. GB: Longman, French Forest, NSW.
22. Van wassenhove, L.N. (2006) ***"Blackett memorial lecture humanitarian aid logistics : supply chain management in high qearjanranl of the operational research society"***, Vol 57 No. 5, pp . 475 . 89
23. van wassenhove Tomas and kopczak,l (2005***),from laistic supply chain manayement the path for war ward to the hamanitarin sector .fritz lnstitwte san fraasiso .AC***
24.
25. Who and CRED (2010), ***the EM-DAT glossary, available at*** : www.emdat.be/glossary/gterm81 (accessed February 4, 2010)
26. Yang H‹. Hybrid Zigbee, (2011), ***REID Sensernet work for humanitarian Logistics centre management***", JournalofNetwork computer Application jornal of network & computer application 34 (3) p933 (3) 938-948.
27. Yin, R. K. (2002),"***Case ResearchResearch, Design and Methods"***, 3rd ed. Newbury Park, Sage Publications.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البصرة

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الإعمال / الدراسات العليا

السيدة/ السيد .....المحترم

م/استمارة استبانة

السلام عليكم.....

يروم الباحث إجراء البحث الموسومة (دور الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية أدارة الكوارث : مرتكزات نظرية الفوضى متغيراً تفاعلياً- دراسة تطبيقية في وزارة الهجرة والمهاجرين العراقية الدولية العاملة في العراق) وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الدكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، بهدف استكشاف مدى تأثير متغيرات دور الخدمات اللوجستية الإنسانية (متغير مستقل) في الدفع باتجاه تحسين إدارة الكوارث (متغير معتمد)، ولغرض انجازها يرجى تفضلكم بملءالاستبانة المرفقة طيا بوضع علامة (√) أمام الاختيار الذي يتفق مع رأيكم بعد تفضلكم بقراءة الملاحظات الآتية :

1 - إجاباتكم سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي حصرا ولا داعي لذكر الاسم .
2 - الرأي الموضوعي الدقيق هو المطلوب، إذ ليس هناك إجابات صحيحة أو خاطئة .
3 - يرجى الإجابةعن جميع الأسئلة لان ترك سؤال واحد دون إجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل .
4 - الباحث على استعداد تام للإجابة عن أي استفسار حول أي فقرة أو عبارة ترونها غامضة.
5 - سنعتمد مقياس ليكرت المكون من خمس درجات المبين أدناه لتقدير إجاباتكم.

اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
5	4	3	2	1

شاكرين حسن تعاونكم
ونسأل الله التوفيق والسداد

الجزء الأول:المعلومات الشخصية :(الهدف منها معرفة مدى علاقة المستجيب بموضوع الإستبانة وفقراتها)

1-الموقع الوظيفي الحالي----------

2-القسم والشعبة----------

3- عدد سنوات الخدمة الوظيفية----------

4-الجنس----------

5-العمر----------

6-المؤهل الدراسي----------

7-الاختصاص----------

8-العنوان الوظيفي----------

9-عدد الدورات التدريبية التي شاركت بها :

داخل العراق---------- خارج العراق----------

10- هل لدى مديريتك مدونات مكتوبة ومعلنة برؤيتها ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية والتشغيلية :

نعم	لا

11- هل لدى مديريتك مدونات مكتوبة ومعلنة بضوابط السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل المهنية

نعم	لا

12- نبذة تعريفية عن مديريتك ومجال عملك فيها وأية معلومات عامة يمكن أن تخدم الباحث في انجاز أطروحته العلمية :

ت		دور الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية أدارة الكوارث : دراسة تطبيقية في وزارة الهجرة والمهاجرين العراقية					
		مضمون الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1 - المتغير المستقل :الخدمات اللوجستية الإنسانية (Humanitarian Logistics) إمكانات الإمداد اللوجستي أو (سلسلة من الأنشطة) الهادفة لإيصال المواد والخدمات والمساعدات بأنواعها من الدول والمنظمات المانحة إلى المتضررين جراء حصول الكوارث الطبيعية أو الكوارث من صنع الإنسان لتقليل الآثار التي خلفتها تلك الكوارث(Kunz& Reiner,2012:116)و نقصد هنا النوعين من الكوارث (من صنع الإنسان التي تسبب نزوح المواطنين من محال سكنهم إلى مخيمات والكوارث الطبيعية التي من الممكن أن يتعرضون لها أثناء وجودهم في تلك المخيمات). تحرص إدارة منظمتي* على توفير متطلبات نجاح الخدمات اللوجستية الإنسانية من خلال:							
سرعة البدء	1	التحليل المستمر للبيئة للكشف المبكر عن حالات الكوارث المحتملة لمسك زمام المبادرة للتعامل الفوري معها وعدم الخضوع لعنصر المفاجأة عند حدوثها.					
	2	سرعة الاستجابة والحضور الفوري لفرق الإغاثة في مكان وزمان وقوع الكارثة والشروع في إمداد الخدمات اللوجستية.					
	3	تهيئة الكوادر المتخصصة ووضعها في أهبة الاستعداد لتقديم الخدمات اللوجستية الإنسانية مع ضمان جودة مهاراتهم.					
سبب الكارثة	4	التحري الدقيق عن سبب وقوع الكارثة وتمييز نوعها والحرفية العالية في التعامل معها فيما إذا كانت طبيعية أم من صنع الإنسان.					
	5	الاستعداد للتعامل مع الكوارث من صنع الإنسان التي تسبب النزوح للمواطنين مثل(الحروب والإرهاب).					
	6	الاستعداد للتعامل مع الكوارث الطبيعية (الأمطار والسيول والأعاصير ودرجات الحرارة المرتفعة وغيرها)التي تتعرض لها مخيمات النازحين للتعامل معها بحسب نوعها وشدتها.					
سياق العملية	7	تهيئة ما يكفي من الموارد البشرية والمالية والمادية والمعلوماتية الكافية بما يمكن من تقديم الخدمات اللوجستية الإنسانية.					
	8	تبني ثقافة المساءلة بما يحقق (التماسك والتكامل والاتساق والشمول) بين التدريب والتنفيذ والرقابة والتقييم.					
	9	خلق توافق وانسجام بين الخدمات اللوجستية الإنسانية وأهداف المنظمة وغاياتها واستراتيجياتها ورؤيتها.					
	10	توظيف عامل المرونة (للتعامل مع كل كارثة بحسب نوعها وشدتها ومكان وقوعها وعدد المنكوبين) في اتخاذ القرارات بشأن تحقيق الإمدادات اللوجستية الإنسانية المناسبة وعدم التقيد بإجراءات نمطية ثابتة.					

	11	تحديد الصلاحيات والمسؤوليات والعلاقات المتبادلة بين التنظيمات الإدارية لضمان وتسهيل التطبيق الناجح (من قبل فرق الإغاثة) عند تقديم الخدمات اللوجستية الإنسانية.							
الطرائق العلمية	12	تبن يٍسائل منطقية ومنهجية(غير عشوائية) من قبل فرق ذات تدريب عال عند القيام بإمداد الخدمات اللوجستية الإنسانية لتحقيق أعلى قيمة للمستفيدين(ضحايا الكوارث)							
	13	اعتماد التكنولوجيا الحديثة (طائرات، جرافات، أجهزة، مواد ومعدات وغيرها)عند القيام بالأداء اللوجستي و بأساليب تتفق مع مبادئ حقوق الإنسان.							
	14	ضرورة فهم واستخدام الأساليب الكمية والرياضية والاقتصادية والاجتماعية وقضايا حقوق الإنسان من قبل أفراد الفرق المكلفة بتقديم الخدمات اللوجستية الإنسانية للتعامل مع الموضوع بحرفية عالية.							

***المقصود بالمنظمة هي وزارة الهجرة والمهاجرين العراقية ودوائرها العاملة والمنظمات الدولية العاملة في العراق من أجل تقليل معاناةالمتضررين جراء الكوارث بأنواعها.**

ت	دور الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية أدارة الكوارث : دراسة تطبيقية في وزارة الهجرة والمهاجرين العراقية						
	مضمون الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	
	2 - المتغير المعتمد: فاعلية إدارة (معالجة) الكوارث (Effectiveness of Disaster Management)						
	النشاطات والترتيبات اللازمة لتحسين فاعلية معالجة الآثار السلبية المحتملة لحدث الكارثة، بما في ذلك الترتيبات اللازمة لتخفيف الأضرار والإعداد للاستجابة السريعة والتعافي من الكوارث. وتقاس من خلال (منظومة الإنذار المبكر منظومة الاستعداد والوقاية منظومة احتواء الأضرار منظومة استعادة التوازن والنشاط منظومة التعلم الاستراتيجي) تعمل منظمتي على توفير متطلبات الإدارة الفاعلة للكوارث من خلال امتلاكها:						
منظومة الإنذار المبكر	15 منظومة إنذار مبكر للتعامل مع الكارثة بالتعاون مع وسائل الإعلام لتوجيه المواطنين قبل وأثناء وقوعها.						
	16 الإمكانيات البشرية (الفرق المدربة) والمادية(وحدات رصد بيئي) والاستخدام الأمثل لتلك الموارد للتنبؤ بالكوارث والتعامل معها.						
	17 قاعدة بيانات متكاملة ومحدثة (بنك معلومات) عن الأماكن المتوقع حدوث الكوارث فيها لغرض الاستجابة السريعة ورد الفعل الفوري.						

منظومة الاستعداد والوقاية	18	سيناريوهات للكوارث المتوقعة قبل وقوعها وتدريب الكوادر المتخصصة للتعامل معها.							
	19	الخطط الكفوءة لإدارة الكوارث والتدريب الاحترافي المسبق للفرق المسئولة عن تنفيذها.							
	20	برامج تدريب المواطنين المنكوبين لغرض تهيئتهم لعمليات الإغاثة التي ستقوم بها الفرق المتخصصة وإعلامهم عن آليات التنفيذ مسبقاً.							
منظومة احتواء الأضرار	21	منظومة لاحتواء الأضرار الناجمة عن الكارثة (كام الأبنية ومخلفات المعارك وغيرها) وتعاملها الفوري في رفع تلك الأضرار.							
	22	منظومة إغاثة (تقنيات طبية حديثة) لاحتواء نتائج الكارثة والأضرار المترتبة عليها من إصابات المواطنين لمعالجتها وتقليل آثارها المستقبلية.							
منظومة استعادة التوازن والنشاط	23	مستلزمات العمل الفوري على استعادة التوازن (تتضمن موازنة للاعمار) في المناطق المنكوبة لتجاوز مرحلة الشواش والفوضى.							
	24	المتطلبات (المالية والمادية) لاستئناف النشاط في المناطق التي تعرضت لكارثة بالسرعة الممكنة وإعادة تأهيلها وإعادة مواطنيها النازحين إليها.							
منظومة التعلم المستمر	25	إدامة برامج التعلم المستمر لتحسين أداء الخدمات اللوجستية الإنسانية وزيادة الخبرات التراكمية لفرق العمل المتخصصة ووضعها في حالة تأهب تام لمواجهة أي طارئ.							
	26	نظام مصفوفي*متكامل ومتطور لإدارة الكارثة في جميع مراحلها.							

***نظام المصفوفة: نظام متكامل لإدارة الكوارث مبني على العمل الجماعي والتوجه الموحد والمسئولية الجماعية، من خلال الاستفادة من الخبرات الفنية والمهنية الموجودة في عدد من التنظيمات، بحيث تتفاعل وتتمازج نشاطات جميع هذه التنظيمات وتكون تحت إمرة جهة واحدة تدعى (إدارة الكارثة) وبعد انتهاء الكارثة تعود التنظيمات إلى جهاتها الأساسية.**

وفقتم لعمل ما هو فيه النجاح والاستمرار في حياتكم الوظيفية والمهنية ودمتم

الباحث