

## تأثير الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث في إطار الدور التفاعلي لمرتكزات نظرية الفوضى : دراسة تطبيقية في وزارة الهجرة والمهجرين والمنظمات الدولية الإنسانية في العراق\*

الأستاذ المساعد الدكتور محمد حسين منهل\*\*  
قسم إدارة الأعمال/ كلية الإدارة والاقتصاد  
جامعة البصرة

المدرس خليل إبراهيم عيسى\*\*\*  
قسم إدارة الأعمال  
كلية شط العرب الجامعة

### المستخلص :

يهدف البحث إلى قياس الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث في ظل الدور التفاعلي لمرتكزات نظرية الفوضى، جرى قياس العلاقات الارتباطية بين المتغير المستقل (الخدمات اللوجستية الإنسانية) وأبعاده المستقلة الرئيسة (سرعة البدء وسبب الكارثة وسياق العملية والطرائق العلمية) وجميعها مؤشرات موجهة لقياس اللوجستيك الإنساني في المتغير المعتمد (فاعلية إدارة الكوارث) وأبعاده (منظومة إشارات الإنذار المبكر، منظومة الاستعداد والوقاية، منظومة احتواء الاضرار والحد منها، منظومة استعادة التوازن والنشاط، منظومة التعلم الاستراتيجي المستمر) وجميعها مؤشرات لقياس فاعلية إدارة الكوارث، كما أظهر التحليل أهمية المتغيرات مع كل بُعد رئيس للمتغير المستقل والمتغير التابع مع فقرات كل بعد منهما، كما جرى قياس الدور التفاعلي (لمرتكزات نظرية الفوضى) بأبعادها الثمانية، والتي تقاس من خلالها الانظمة المشوشة والمعقدة. تمثلت عينة الدراسة بمجموعة من المسؤولين (الادارات العليا) ومديرين من مستويات مختلفة ومهندسين وفنيين تقنيين من العاملين في قطاع الخدمات اللوجستية الإنسانية في

\* بحث مستل من أطروحة دكتوراه، دور الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث: مركّزات نظرية الفوضى متغيراً تفاعلياً: دراسة تطبيقية في وزارة الهجرة والمهجرين والمنظمات الدولية الإنسانية العاملة في العراق.

\*\* E-mail: manhal\_mauhal@yahoo.com

\*\*\* E-mail: khalilalkhalidy@yahoo.com

وزارة الهجرة والمهجرين العراقية والمنظمات الدولية الإنسانية العاملة في العراق، كونهم من المتخصصين في مجال الدعم اللوجستي الإنساني عند وقوع الكوارث، وذلك بعد أن شخّصت المشكلة بشكل دقيق من خلال زيارة مخيمات النازحين المتضررين من المحافظات المنكوبة في العراق.

بني البحث على فرضيتين رئيسيتين هما : الأولى (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لخدمات اللوجستية الإنسانية بأبعادها مجتمعة في تحسين فاعلية إدارة الكوارث) والثانية (يوجد تأثير تفاعلي لمرتكزات نظرية الفوضى في العلاقة بين خدمات اللوجستية الإنسانية وفاعلية إدارة الكوارث) اعتمد الباحث الأسلوب الوصفي في الجانب النظري والتحليل الاحصائي في الجانب التطبيقي، وطورت لهذا الغرض استمارة استبانة مختبرة ومحكمة وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات وأهمها المقارنة التي بينت دور المنظمات الدولية الإنسانية بتفوق خبرتها العالية في تقديم الخدمات اللوجستية الإنسانية بما يخفف من معاناة النازحين ثم جاء بعد ذلك دور وزارة الهجرة والمهجرين، ولما لها من أثر في تحسين فاعلية إدارة الكوارث في المنظمات قيد البحث.

وقد أظهرت علاقات التأثير نتائج مختلفة وذات تباين بحسب آراء المسؤولين في وزارة الهجرة والمهجرين والمنظمات الدولية الإنسانية، تمخضت الدراسة عن جملة من التوصيات والمقترحات منها التأكيد على دور الخدمات اللوجستية وأهميتها على وقوع الكارثة والأزمة ولما لها من إثرو دور فاعل في تحسين إدارة الكوارث وخصوصاً في المنظمات موضوع البحث أعلاه.

### **الكلمات الدالة :**

الخدمات اللوجستية، إدارة الكوارث، نظرية الفوضى، إطار الدور التفاعلي لمرتكزات.

## المقدمة :

بدأ القرن الحادى والعشرين بتغىرات جذرىة أثارت تحدىات ومخاوف عدة للعالم بأسره وللمنظمات ولاسىما منظمات القطاع العام، فقد شخصت عدىد من الأذىات المعاصرة قضاىا تأثر التحوالات المذهلة فى البىئة الكونىة على أداء المنظمات المتخصصة فى مجال تقدىم الإمدادات فى زمن الكوارث، وفى الوضع الراهن وما يحتاجه المجتمع العراقى الذى عىش فى ظل ظروف اقصىادىة وأمنىة صعبة، إذ تفرض تداعىات هذه المرحلة الراهنة على أن يكون أكثر حصانة فى طرىقة استجابته للاحتىاجات المتزىدة؛ وذلك من خلال الانتفاع بصورة أفضل من الإمكانيات التى تقدمها المنظمات، فالمنطق وراء شروع المنظمات فى تقدىم الخدماات وتحقىق مكاسب انسانية من وجهة نظر المنظور الإنسانى العالمى يظل طموح لهذه المنظمات هو أن تفعل المزىد وأن تفعله بصورة أفضل وأن تصل إلى مدى أبعد من التصورات المدركة لخدمة المجتمعات حىن يتطلب الأمر ذلك، إلا أن التحدى الأكبر الذى يواجه المنظمات أثناء مدد الكوارث يتمثل فى لا خطىة الإحداث بسبب التشوىش والفجائىة والتعقید الشدىد الناتج من الفوضى التى تصاحب ظروف الكارثة، إذ تنخفض القدرة على السىطرة المتوقعة لتلك الإحداث والأوضاع.

فقد أشار ( Pegal,1988: 56 ) بأن الحىاة هى لىست خطىة مما يجعل حالات الكوارث بوجه خاص تتصف مجرىاتها باللا خطىة، إذ تعرف الكارثة على أنها اضطراب خطىر فى سىر العمل فى المجتمع مما يسبب نطاقاً واسعاً من الخسائر الاقصىادىة والبنىئة أو الإنسانىة والذى تتجاوز المقدرة البشرىة والمادىة. وقد تمثل مجتمع البحث المنظمة الدولىة للهجرة، المفوضىة العلىا لشؤون اللاجئىن، منظمة الغذاء العالمى، برنامج الأمم المتحدة الإنمائى، منظمة الیونىسیف، منظمة الصلىب الأحمر، وزارة الهجرة والمهجرىن العراقىة .

## المبحث الأول

### منهجىة العلمىة للبحث

إن جزءاً كبىراً من حل مشكلة ما يكمن فى المعرفة بالمشكلة التى نرىد حلها، وىهدف هذا البحث إلى توضىح أهم فقرات منهجىة البحث وكالاتى:-

#### 1-1: مشكلة البحث

فى السنوات الأخىرة حدثت كوارث طبقىة وامنىة عدة ومن صنع الإنسان فى مآتلف المناطق فى العالم مما أسفر عن مقتل الآلاف من البشر وأدت إلى الملاىن من الضحایا (بین

مصابين ونازحين) وتُعد الخدمات اللوجستية الإنسانية عنصراً من العناصر الحرجة في عملية الإغاثة الناجحة؛ لأنها تركز على الإدارة الفعالة لتدفقات المواد والمعلومات والخدمات، لتحقيق الاستجابة للاحتياجات العاجلة للأفراد المتضررين في ظروف الطوارئ (Kunz & Reiner, 2012:116) أن سرعة الاستجابة للتعامل مع الكوارث معالجتها قائمة على أساس السرعة والدقة والكلفة المتعلقة باللوجستيك الإنساني (Davidson, 2006:1).

فيما 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 أخرى وخاصة المحافظات التي تشهد أوضاعاً أمنية مضطربة وعدم استقرار وسقوط مناطقهم في يد الجماعات الإرهابية، مما أدى إلى تركهم مناطقهم وأراضيهم واللجوء إلى مناطق أمنة في البلد، فقد بات بما لا يقبل الشك أن المصدر الأهم للمحافظة على الأسر والأفراد النازحين هو بقاء المنظمات الحكومية وغير الحكومية بمقدراتها المميزة لضمان البقاء على قيد الحياة لهؤلاء النازحين من وصول مساعدات وقضايا طبية لهم.

وقد تركزت مشكلة البحث بوجود كارثة وأزمة إنسانية يعاني منها أكثر من ثلاثة ملايين مواطن عراقي (عائلات عراقية من نساء وأطفال وشيوخ وشباب من مختلف الأعمار) مما لفت انتباه الباحث للتوجه إلى فحص متغيرات دراسته وتحديد مشكلته بسبب تزايد ظواهر وكوارث وأزمات إنسانية بحاجة إلى صياغة نظام يوفر قاعدة وانطلاقات أساسية لحل المشكلة التي تواجه النازحين المتضررين بمناطق مختلفة من العراق، فضلاً عن النقص الكبير في تقديم الخدمات الإنسانية والدعم اللوجستي في الزمان والمكان للمتضررين الذين يعانون من تلك الكوارث وبسبب الظروف غير المستقرة والتي تعتبر سبباً لتلك الإحداث. والجدول رقم (1) يوضح ما يعزز مشكلة البحث بما يخص النازحين المتضررين من مناطق سكناتهم والبالغ عدد (3,180,288) مليون شخص نازح عراقي .

## 2-1: أهداف البحث

- أ- قياس تأثير خدمات اللوجستيك الإنساني في تحسين إدارة الكارثة.
- ب- قياس وتحليل واقع الكارثة الإنسانية التي يعاني منها النازحون.
- ج- قياس تأثير مركات نظرية الفوضى في العلاقة بين الخدمات اللوجستية الإنسانية وتحسين فاعلية إدارة الكوارث.

الجدول رقم (1)

النازحون داخلياً بحسب محافظة النزوح ومحافظة الأصل، تشرين الثاني 2015

| المحافظة المهاجر منها | الانبار   | بابل   | بغداد  | ديالى   | اربيل | كركوك   | نينوى | النجف     | صلاح الدين | المجموع   |
|-----------------------|-----------|--------|--------|---------|-------|---------|-------|-----------|------------|-----------|
| الانبار               | 554,424   | 3,000  | 5,760  | 132     | 0     | 0       | 0     | 2,532     | 7,602      | 573,450   |
| بابل                  | 16,254    | 14,760 | 804    | 210     | 0     | 42      | 0     | 28,200    | 738        | 61,008    |
| بغداد                 | 396,426   | 10,020 | 31,404 | 18,378  | 0     | 3,558   | 0     | 48,762    | 58,728     | 567,276   |
| البصرة                | 2,490     | 96     | 264    | 366     | 0     | 720     | 0     | 3,612     | 3,114      | 10,662    |
| دهوك                  | 3,894     | 0      | 0      | 0       | 0     | 0       | 0     | 412,866   | 1,392      | 418,152   |
| ديالى                 | 3,750     | 0      | 60     | 102,150 | 0     | 0       | 0     | 348       | 2,250      | 108,558   |
| اربيل                 | 157,764   | 0      | 12     | 1,176   | 4,530 | 0       | 0     | 129,546   | 38,040     | 331,068   |
| كربلاء                | 5,448     | 1,212  | 168    | 372     | 0     | 504     | 0     | 56,088    | 588        | 64,380    |
| كركوك                 | 127,992   | 180    | 1,662  | 10,530  | 0     | 98,958  | 0     | 35,796    | 105,918    | 381,036   |
| ميسان                 | 1,056     | 36     | 186    | 114     | 0     | 792     | 0     | 4,056     | 648        | 6,888     |
| المثنى                | 1,626     | 0      | 120    | 222     | 0     | 222     | 0     | 2,304     | 270        | 4,764     |
| النجف                 | 2,964     | 0      | 138    | 132     | 0     | 270     | 42    | 79,602    | 222        | 83,370    |
| نينوى                 | 3,354     | 0      | 0      | 0       | 0     | 678     | 0     | 198,828   | 2,460      | 205,320   |
| القادسية              | 6,360     | 90     | 444    | 198     | 0     | 2,622   | 0     | 14,748    | 222        | 24,684    |
| صلاح الدين            | 10,392    | 0      | 0      | 3,282   | 90    | 8,616   | 0     | 174       | 121,032    | 143,586   |
| السليمانية            | 82,938    | 4,530  | 8,706  | 24,132  | 0     | 0       | 0     | 15,534    | 26,628     | 162,468   |
| واسط                  | 2,520     | 0      | 96     | 282     | 0     | 690     | 0     | 20,358    | 798        | 24,744    |
| المجموع               | 1,381,494 | 34,062 | 49,884 | 161,808 | 4,620 | 118,548 | 42    | 1,058,682 | 371,148    | 3,180,288 |
| %                     | 43%       | 1%     | 2%     | 5%      | 0%    | 4%      | 0%    | 33%       | 12%        | 100%      |

المصدر:

- بحسب إحصائيات المفوضية السامية لشؤون اللاجئين (UNHCR) 2016

### 1-3: أهمية البحث

1. تضمن البحث تأطير الإسهامات الفكرية ذات الصلة بحقل خدمات اللوجستيك الإنساني في إطار نظري يتطلب منا توخي الدقة والتحليل والشمول والمنظور المتكامل، فضلاً عن محاولة البحث أظهار المضامين الجوهرية للخدمات اللوجستية الإنسانية في تفعيل ممارسات وقرارات المنظمات وقدرتها على تدعيم وتحسين الخدمات الإنسانية المقدمة للمتضررين نتيجة الكوارث.
2. فضلاً عن الجوانب الفكرية والنظرية فيما يخص المتغير التفاعلي والمتمثل بمرتكزات نظرية الفوضى والمتغير التابع فاعلية إدارة الكوارث وما جاءت عنها من أثار المستجندات النظرية العالمية في هذا الحقل المعرفي.
3. الجانب الآخر لأهمية البحث تتجلى في محاولة البحث قياس واختبار وتشخيص مرتكزات نظرية الفوضى لدى وزارة الهجرة والمهجرين العراقية والمنظمات الدولية الإنسانية المهتمة والمسؤولة بقضايا النازحين في ميدان البحث (النازحين في العراق) ودورها في تشخيص المؤشرات الخاصة بالتنبؤ لحدوث الكارثة الإنسانية لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتفعيل ممارسات إدارة الكوارث والحد من حصول الكارثة الإنسانية للنازحين في العراق الذي يشهد وضعاً أمنياً متدهوراً مما انعكس سلباً على أوضاع النازحين والذين يمثلون شرائح المجتمع العراقي ككل.

### 1-4: المخطط الفرضي للبحث

بني المخطط الفرضي للبحث على وفق ما جاء من نتائج المسوحات الفكرية للأدبيات ذات الصلة بقضية (الخدمات اللوجستية الإنسانية) ودورها في تحسين فاعلية إدارة الكوارث في ظل مرتكزات نظرية الفوضى، وعلى وفق مراجعة أثار المستجندات البحثية في هذا الحقل المعرفي تم تطوير المخطط الفرضي للدراسة ليعكس أبعاد ومتغيرات الظاهرة المبحوثة متمثلة بتساؤلات البحث ومنطلقاتها الأساسية.

### 1-5: فرضيات البحث

- H1- الفرضية الرئيسة الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخدمات اللوجستيك الإنساني (بإبعاده مجتمعة) في تحسين فاعلية إدارة الكوارث (بإبعاده مجتمعة).
- H2- الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير تفاعلي لمرتكزات نظرية الفوضى في العلاقة بين خدمات اللوجستيك الإنساني (بإبعاده مجتمعة) وفاعلية إدارة الكوارث (بإبعاده مجتمعة).

## الشكل رقم (1)

### يوضح المخطط الفرضي للبحث



المصادر:

- بالاعتماد على المصادر العلمية المعتمدة في تطوير أداة القياس.

(Kunz & Reiner, 2012:116; Bordbar et al, 2015:251; Murphy, 1996, p113; mitrof, etal 2005 Bank off, G.Frerks, D. Hilhorst 2003.

### 6-1: مجتمع وعينة البحث

إن الهدف من العينة هو انتخاب جزء من مكونات وعناصر المجتمع المبحوث قد تكون صالحة من ناحيتين العلمية والاحصائية لوضع الاستنتاجات التي تنطبق على المجتمع بأكمله، ومن هنا شمل البحث عينة من النازحين في بعض محافظات العراق والمسؤولين

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

والمهندسين والفنيين التقنيين وفرق العمل العاملة في مجال اللوجستيك الإنساني لكلا المنظمتين حيث بلغ حجم العينة في وزارة الهجرة والمهجرين والدوائر التابعة لها 164 شخصاً ، وهم يمثلون 94 % من مجموع حجم العينة التي تناولها البحث والتي بلغت 174 شخصاً. أما العينة التي تم اخذها من المنظمات الدولية الإنسانية فقد بلغ حجمها 113 شخصاً، وهم يشكلون نسبة 87 % من مجموع حجم العينة التي تناولها البحث والتي بلغت 130 شخصاً، والجدول رقم (2) أدناه يوضح وصف عينة البحث وتوزيع استمارة الاستبانة.

## الجدول رقم (2)

### وصف عينة البحث وتوزيع استمارة الاستبانة

| اسم الجهة                    | عدد أفراد العينة الكلي         | الموزع | المسترجع | غير المسترجع |
|------------------------------|--------------------------------|--------|----------|--------------|
| دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | مقر الوزارة                    | 65     | 61       | 4            |
|                              | دائرة البصرة                   | 20     | 19       | 1            |
|                              | دائرة بغداد/ الكرخ             | 25     | 23       | 2            |
|                              | دائرة بغداد/ الرصافة           | 25     | 24       | 1            |
|                              | دائرة ديالى                    | 21     | 20       | 1            |
|                              | دائرة كركوك                    | 18     | 17       | 1            |
|                              | المجموع                        | 174    | 164      | 10           |
| المنظمات الدولية الإنسانية   | المفوضية الدولية للهجرة        | 22     | 19       | 3            |
|                              | المفوضية العليا لشؤون اللاجئين | 21     | 19       | 2            |
|                              | منظمات الغذاء العالمي          | 23     | 20       | 3            |
|                              | منظمة اليونسيف                 | 20     | 18       | 2            |
|                              | برنامج الأمم المتحدة الإنمائي  | 29     | 24       | 5            |
|                              | الصليب الأحمر                  | 15     | 13       | 2            |
|                              | المجموع                        | 130    | 113      | 17           |

المصدر:

- من إعداد الباحث بالاعتماد على البيانات الميدانية

## المبحث الثاني

### الخدمات اللوجستية الإنسانية

#### 1-2: التطور التاريخي لمفهوم اللوجستيك

يعود أصل كلمة اللوجستيك إلى اللغة الإغريقية القديمة وتأتي من كلمة لوجس وتعني (حساب، سبب، خطاب) وكذلك الكلمة اللاتينية (logistics) التي لها المعنى نفسه ويعتبر الفيلسوف اليوناني أفلاطون (428-348 ق م) هو أول من استعمل كلمة (logistics). واستخدمت كلمة اللوجستيك لأول مره في عام 1614 للدلالة على الأمور المتعلقة بالاستنباط العقلي، ثم استخدمت في عام 1656 للدلالة على فن العمليات الأولية للحسابات الرياضية، وقد أخذت هذه العمليات في التطور حتى عام 1727 حيث شملت اللوغاريتمات، المنحنيات، الحسابات الفلكية، المعادلات والكسور كما نجد في الاقتصاد الرياضي نموذجاً رياضياً يسمى (logit model) ويرى وضعه إن اسم هذه المعادلة هو logit مستمد من كلمة (logistics). فيما تعني كلمة (logisteuo) في العلوم العسكرية (أدار)، واستخدم الجيش هذا المصطلح لتحديد الأنشطة التي تمكن من الجمع بين عاملين أساسيين في إدارة التدفقات هما المكان والزمان، فقد عرف بأنه فن تحريك الجيوش، وفي الحرب العالمية الثانية كان اللوجستيك أحد عوامل انتصار جيوش الحلفاء أثناء هبوطهم على شواطئ نورماندي عام (1944) وبعد ان وضعت الحرب العالمية أوزارها حتى بدأ ظهور دراسات ترمي إلى تطبيق اللوجستيك في مجال الأعمال. وفي بداية الستينات من القرن الماضي ظهر التفكير اللوجستي بالمنظمات الصناعية، ولكن تطبيقه فعليا كان في منتصف السبعينات في الولايات المتحدة الأمريكية وفي أوائل الثمانينات في أوروبا. وفي عام 1973 جعل (Heskett) اللوجستيك كمجال إداري متكامل يواجه الرهانات الاستراتيجية والمشكلات التنظيمية، فضلاً عن ما قدمه (Lambillotte) في كتابه عام 1976 اللوجستيك في بعده الوظيفي والتنظيمي إما (porter) عام 1980 فقدم رؤية جديدة ظهرت في فرنسا من خلال كتاب La logistique d'entreprise لكل من H. Mathe و J. Colin. وهي رؤية مقترحة عن المنهج الاستراتيجي والتنظيمي لتحسين المشكلات التشغيلية.

#### 2-2: مفهوم الخدمات اللوجستية الإنسانية

شأنه شأن أي موضوع في مجال إدارة الأعمال فليس للوجستيك الإنساني مفهوم موحد بل عرف بمجموعة من التعريفات ومن وجهات نظر متباينة فقد أشار (Tomas) أن

الخدمات اللوجستية الإنسانية هي (كعربه متنقله لها وجهات محدده تسجل الاعمال المتحققة في تلك المواقع وتأخذ المعلومات مختزله لإحداث حدث ونصائح اعتمادها تعلم كيفية التصدي للكوارث وتلافي الكوارث المستقبلية) (5: Tomas, 2003). وقد عرفت أيضاً بأنها (عملية التخطيط والتنفيذ والمراقبة على تدفق الكلف الفاعلة وفرق السلع والمواد، فضلاً عن المعلومات ذات العلاقة من نقطة البدء الى لحظة الاستهلاك من اجل الدعم والتخفيض من معاناة الأشخاص المتضررين) (117: Tomas & kopezak, 2005). وقد أشار (Tomas & Mizum, 2005:60) إن الخدمات اللوجستية الإنسانية هي (عبارة عن إجراءات مخططة، وتأثيرات مسيطر عليها ومعتمدة، ونتائج للتتبع والتخزين (للسلع والمواد) والمعدة وفق معلومات ملائمة لنقاط مجتمعية والتي تحقق متطلبات المستهلك الأخير). فيما حدد (baldini etal, 2007:45) إن الخدمات اللوجستية الإنسانية (عبارة عن شكل من أشكال التكنولوجيا المصريح بها لأغراض تحسين وتطوير سلاسل الإمداد اللوجستي للكوارث التي تحصل والتي توفر إمكانيات أخرى للمنظمات في عملية الإمداد، مثل الكوارث والأزمات). فيما عرفها (Gianmarco baldini .etal 2007 p41) بأنها سلاسل تجهيز كفؤه للتصدي للكوارث وتوفير سبل توصيل مناسبة للسلع التي تقدم كمساعدات لتلك الكوارث على أن تكون آليات التقديم لتلبية تلك المساعدات منظمه وملائمة ومداره بصورة تتناسب وطبيعة الكارثة.

التعريف أعلاه قد ركزت على إن الخدمات اللوجستية الإنسانية بأنها السبل التي من الممكن اعتمادها لتوفير المساعدات للمنكوبين لتلبية الاحتياجات والمساعدات بحسب درجة الضرر وبحسب طبيعة الكارثة التي تعرض لها المجتمع علما ان التعريف لم يبين تفاصيل تلك المساعدات والسبل المعتمدة بتوفيرها لإصحاب الاحتياجات.

### 3-2: مقارنة بين أنظمة اللوجستيك التقليدي والانساني

يوضح الجدول (3) الدعم اللوجستي الإنساني في ظل إدارة الكوارث وهو الأكثر تعقيداً وصعوبة من خلال الاختلافات الكبيرة بين الدعم اللوجستي الاعتيادي والدعم اللوجستي الإنساني والذي تمثل من خلال معيار الطلب، والوقت ووفرة المواد وصانع القرار.

الجدول رقم (3)

مقارنة بين أنظمة اللوجستك التقليدي والإنساني

| المعيار     | اللوغستك التقليدي | اللوغستك الإنساني                                                                       |
|-------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| الطلب       | ثابت              | غير ثابت حسب الوقت والموقع الجغرافي ونوع وكمية البضائع                                  |
| الوقت       | متاح              | قصر الوقت وفجائية الطب على كميات كبيرة على نطاق واسع وتنوع من المنتجات والخدمات         |
| وفرة المواد | متوفر             | افتقار للمواد الأولية بما يتعلق بالتجهيز والمواد البشرية والتكنولوجية والمقدرة والتمويل |
| صانع القرار | شخص واحد معروف    | وجود صناع قرار متعددين يصعب تشخيصهم                                                     |

المصدر:

- إعداد الباحث اعتمادا على (Altay,v,WG,Green,TT wuio, 2008)

4-2: أبعاد اللوجستك الإنساني

من خلال المراجعة المستفيضة التي أجراها الباحث تشير الأدبيات المتعلقة بموضوع اللوجستك الإنساني إلى انه يجري قياسه من خلال مجموعة من الأبعاد الرئيسة بالاعتماد على (Kunz & Reiner,2012:116) وجميعها أبعاد موجهة لقياس اللوجستك الإنساني والموضحة في ما يلي :

1- سرعة البدء ( speed of start )

يشير (van wassenhore, 2006: p124) الى ان سرعة البدء استخدم كمعيار تقاس من خلاله سرعة الخدمة عند وقوع الكارثة، وهو ما يميز بين الكوارث المفاجئة مثل الهزّة الأرضية، اعصار تسونامي وبين الكوارث البطيئة المحتملة الوقوع كالمجاعة والجفاف ومن خلال هذا التمييز فقد تختلف مستويات الازمات الطارئة كما تختلف انواع الاستجابة اللوجستية المطلوبة .

2- سبب الكارثة ( cause of disaster )

يمثل هذا البعد محددًا مهمًا، قدمه (van wassenhore: 2006, 124) للتمييز بين الكوارث البشرية والطبيعية ولذلك تركز منظمات الإغاثة الانسانية المتميزة بشكل اساسي ونموذجي على الكوارث البشرية من قبل الهجمات الارهابية والازمات السياسية وبعضها

يتمثل بنتائج الحروب والتي عادة ما تحدث بشكل أكبر في البلدان المتطورة وتمتلك الحكومات موارد محدودة في التعامل مع مثل هذه الأزمات والتي أشار إليها (Van) في قوله لمدير شركة (MFS) (Medieaans cams folentisers framce) بين عامي (1982-1994) بما يقارب 79% بأن عمليات شركة (MFS) تعاملت مع إغاثة الكوارث البشرية، ومن جانب آخر تحدث الكوارث في جميع أنحاء العالم كما في أحداث اليابان في شهر آذار عام 2011 عندما تعرضت إلى هذه أرضية أو أعصار سونامي ونلاحظ في البلدان المتطورة هناك استجابة الوكالات الحكومية إلى الالتزام والعمل على تنفيذ أنشطة إغاثة الطوارئ مع المشاركة المحدودة من قبل المنظمات الإنسانية غير الحكومية (NGO) فإن أنواع الاستجابة اللوجستية لهذين النوعين من الالتزام تكون مختلفة مع مستويات غير قابلة للمقارنة أحياناً.

### 3- سياق العملية ( Context of operation )

يقصد بالسياق محتوى العملية أي الخطوات التي تتبعها عملية الخدمة اللوجستية تكون أما سياقات متعلقة بالكارثة أو أعمال الإغاثة المستمرة ويستخدم سياق إغاثة الكارثة للكوارث المفاجئة مثل الكوارث الطبيعية ( الفيضانات ، الزلازل ، أعصار سونامي وغيرها ) ومنها قد تكون بعضها كوارث بشرية مثل الأعمال الإرهابية عادة ما يبرئ جهد إغاثة الكارثة بسرعة كبيرة وتنتهي بسرعة نسبية ( أقل من 5 سنوات بعد وقوع الكارثة ) ومن جانب آخر تعد الإغاثة المستمرة بأنها استجابة طويلة الأمد للكارثة فقد تستمر وتصل إلى عقود طويلة الأمد سنوات عدة تبدأ عملية الإغاثة المستمرة في المرحلة الأخيرة من إغاثة الكارثة لإعادة الأعمار ( Kovacs & spans, 2007: 123 )

### 4- الطرائق العلمية ( المنهجية ) ( methodology )

يتمثل هذا البعد بالأسلوب المنهجي المتبع لتنفيذ العملية اللوجستية التي استخدمها (Altay and green 2006 p124) تستخدم هذه المنهجية خطوات متتابعة منهجية وتعتمد كثيراً على مفاهيم أكثر عمومية (Karlsson,c. 2008) وأساليب علمية مثل (إدارة العمليات والمحاكاة وإدارة سلسلة التوريد ومفهوم النموذج البحثي والعروض الفكرية للحالات الدراسية والمسحية بهدف الاهتمام بأعمال اللوجستك الإنساني وتقديم هذه الخدمات وفق خطوات منطقية بعيدة عن العشوائية ( Kotzab , et al , 2005 ) . من الجدير بالذكر أن الباحث وفي سياق الإطار العملي لهذه الدراسة قد اعتمد بشكل كامل على الأبعاد

المذكورة اعلاه من خلال افراز جزء خاص لقياس الخدمات اللوجستية الانسانية وهي تشكل محور دراسته في الاستبانة التي مثلت اداة البحث والموضحة في الملحق (1).

## المبحث الثالث

### إدارة الكوارث

#### 3-1: مفهوم الكارثة

يختلف الكتاب والباحثون في وصف مفهوم الكارثة فهي تمثل (الأزمة الناتجة عن التغير المفاجئ، ومصدر الخطر، والفاجعة إلا ان هذا المفهوم يشير إلى توقع الخطر (الطيب، 1992: 16) فيما يصفها بعضهم بأنها أزمة ناتجة عن تغير مفاجئ ومصدر للخطر، لأن توقع الخطر يعتبر أهم عنصر، كما ان التغير المفاجئ والذي يحدث بسبب تغيرات متصلة في القوى يؤدي إلى انهيار التوازن (القاضي، 1996: 3)، فيما عرفها (هلال، 1996: 12) بأنها الحالة التي حدثت فعلاً وأدت إلى تدمير وخسائر في الموارد البشرية والمادية أو كليهما. فيما أشار (الكيلاني، 1998: 39) بأنها نكبة تصيب فئة من السكان بفعل الناس او قضاء وقدر كالزلازل والمجاعات والفيضانات والحروب مما يتطلب إزالة أثارها باعتماد وسائل تقليدية سريعة، كذلك تهتم الحكومة والهيئات الدولية بإغاثة منكوبي الكوارث بالاعتماد على أجهزة ومؤسسات خاصة.

#### 3-2: تعريف إدارة الكوارث

تمثل إدارة الكوارث سلسلة من العمليات الطويلة والتي تحتوي على الكثير من النشاطات والتخطيط واتخاذ القرارات من خلال التجربة والممارسة لأنها تعمل على تغطية المسافات ما بين الإجراءات الوقائية حتى الوصول إلى الإجراءات العلاجية المتأخرة (Altay N 481: 2006 & Green) ومن خلال ذلك يظهر دور الخطة المدروسة على المستوى الوطني سواءً أكان من جهة الحكومة أم المنظمات ذات العلاقة سواءً أكانت حكومية أم غير حكومية، يجب إن يكون هناك تداخل بينها بشكل مسؤول لمواجهة الأزمات والكوارث بمختلف أنواعها، فضلاً عن 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 وبحسب الإمكانيات المتاحة لأن 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 الآثار التدميرية والتقليص من أضرارها وبالتالي إعادة الحياة إلى طبيعتها المطلوبة لأن الكارثة لا ترد وإنما يمكن إن يخفف من حدتها مما جعل بان إدارة الكوارث لها القواعد التي تطبق على كافة الكوارث سواء كانت تقليدية أو غير تقليدية.

ويشير (هاشم، 1998: 1) إلى إدارة الكوارث هي الإدارة التي تهتم بكافة الوسائل والإجراءات والأنشطة التي تنفذ بصفة مستمرة في مراحل ما قبل الكارثة وإثناء، وبعد وقوعها. فيما عرف المركز الوطني للمعلومات إدارة الكارثة هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات والخطوات الضرورية اللازمة للتعامل مع وضع غير طبيعي أو غير عادي بهدف تقليل الأضرار والخسائر في الأرواح والممتلكات لأقصى حد ممكن والتي تهدف من خلالها تحقيق ما يلي (لمركز الوطني للمعلومات اليمنية، 2011: 13): -.

- منع وقوع الكارثة كلما أمكن.
- مواجهة الكارثة بكفاءة وفاعلية.
- تقليل الخسائر في الأرواح والممتلكات إلى أقل حد ممكن.
- تخفيض الآثار السلبية على البيئة المحيطة .
- إزالة الآثار النفسية التي تخلقها الكارثة لدى العاملين والمجتمع
- تحليل الكارثة والاستفادة منها في منع وقوع الكوارث المشابهة او تحسين وتطوير القدرات في مواجهة تلك الكوارث.

### 3-3: أبعاد إدارة الكارثة

أشار (Mitroff: 2005) بأن هناك خمس خطوات تقليدية لإدارة الكارثة واعتبارها كخطوط خارجية ويتفق مع ذلك كل من الشيروزه (2011: 122)، (أحمد 2009: 39 والعتيبي، شومان 2002: 36، عبد المجيد 2008: 221، الظاهر 2009: 139، جاد الله 2008: 52 إذ أتعف الباحثون المذكورون أعلاه على ابعاد إدارة الكارثة وكما يأتي:

#### 1- تشخيص إشارات الإنذار المبكر signal detection

تمثل عملية تشخيص اشارات الانذار المبكر 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 سواءً على مستوى الفرد أم على مستوى المنظمة (احمد، 2009: 39) لقد مثلت هذه المرحلة تعبيراً يوضح فهم وإدراك وتحليل لإشارات

لإنذار لأن هذه المرحلة لا تشير إلى كوارث وخسائر فعلية لأن في هذا البعد إلى الانتباه من قبل المنظمة إلى الإشارات والعمل على تحليلها ودراستها لأن هناك توقع وقوع أزمة، ونظراً لدقة التنبؤ والتوقع والصدق والثبات للتعامل مع الحدث أو الأزمة أو الكارثة هناك أربع نتائج مهمة والتي أشار لها (الشيروزة، 2011، 120) والتي تتمثل بالاتي :-

أ- التوفيق : تتمثل في النجاح في التعرف على إشارات الأزمة وشبكة الحدوث.  
ب- الإنذار الكاذب : وهنا من الصعب التنبؤ والتوقع نتيجة ظهور هذا الإنذار الكاذب في حين لا توجد أزمة أو كارثة متوقعة.

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

د - الرفض الصحيح : تظهر عملية الرفض بسبب عدم وجود أزمة أو كارثة نظراً لإطالة الزمن من الإنذار المبكر والاستجابة لعدم تحمل المسؤولين ذلك للنقص في التمويل وعدم الاهتمام والتنبؤ أو التوقع بأن هناك قصور ظهر بالتخطيط واتخاذ القرار مما يعقد المشكلة بسبب التبعات والتقلبات السياسية والنقص في المعلومات المراد الحصول عليها، فضلاً عن النقص والافتقار لسياسة محدودة (العتيبي 2003: 47)

## 2- منظومة الاستعداد والوقاية preparation – prevention systematic

تعتبر النشاطات التي تتوجه نحو الاستعداد والوقاية والهادفة في تغطية القدرات والإمكانات وتدريب الافراد والجماعات حول كيفية التعامل مع الأزمة، من خلال الدراسة 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 الأزمة والوقاية منها، ويكمن الهدف من وراء ذلك هو الاستعداد والوقاية لكشف نقاط الضعف في المنظمة وطرق العمل نحو إيجاد الحلول قبل حدوث الأزمة أو الكارثة واتخاذ الإجراءات اللازمة للحيلولة دون الوقوع فيها، وإيجاد الإدارة الكفؤة لاتخاذ الإجراءات البديلة للوقاية من وقوع الأزمة (هادي 2010: 33)

## 3- منظومه احتواء الاضرار والحد منها containment damage limitation systematic

يمثل بُعد منظومة احتواء الإضرار والحد منها مرحلة توضح الخطة للاستفادة منها كمواجهة في المرحلة السابقة والغرض منها تقليص الإضرار الناجمة عن الأزمة أو الكارثة، ومن خلال هذه المنظومة إن تقوم الجهة المسؤولة في المنظمة بتحديد حجم الإضرار

والخسائر التي وقعت والعمل على اتخاذ التدابير اللازمة لاحتواء الأزمة أو الكارثة والعمل على علاجها سواءً بشكل مادي أم نفسي وتعتمد هذه المرحلة على طبيعة الحدث عند وقوع الكارثة وان هذه المرحلة تعتمد إلى حد كبير على المرحلة السابقة باعتبارها مرحلة ذات كفاءة وفاعلية تعتمد على الاستعداد والتحضير لمواجهة ومنع انتشار الأزمة والعمل على عزلها (احمد 2009: 40)

فيما يشير (الجهيني، 2010: 22) إلى أن لكل أزمة أو كارثة أثراً وأضراراً تتركها عند حدوثها ولها تأثير مباشر أو غير مباشر على الفرد أو المجتمع أو المنظمة التي تقع بها الكارثة سواءً أكانت طبيعية أم تكنولوجية أم من فعل الانسان وتكون بحسب طبيعة الأزمة أو الكارثة وحجمها لان كل أزمة أو كارثة يختلف حجمها عن الازمات الأخرى وقد تكون الاضرار مادية أو تكون بشرية أو نفسية وتتوقف عند الحد من اضرار الازمة. إضافة إلى قدرة وكفاءة الفرق التي تعتمد على إدارة الازمة أو الكارثة وكيفية التفاعل معها.

#### 4- منظومة استعادة التوازن والنشاط Rebalancing & activity systematic

يعتمد هذا المتغير كمنظومة عمليات يقوم بها الجهاز الإداري لاستعادة مقدرته وتوازنه لغرض القيام بممارسة أعماله الاعتيادية لغرض تشخيص الكارثة والعمل على تشكيل فرق لدراسة الازمة قبل وقوعها وإعادة البناء من اجل المواجهة واستعادة النشاط والرقابة عليها (توفيق، عبد الرحمن 2000) وتعتمد هذه المرحلة على تنفيذ واعداد برامج جاهزة لغرض استعادة الأصول المفقودة سواءً أكانت معنوية أم ملموسة مما يساعد ذلك على زيادة وحماس الجماعة لغرض مواجهة الخطر المحدد (جاد الله، 2008) وتعتمد هنا المنظمة خططا طويلة وقصيرة الأمد لاستعادة وإعادة الأوضاع كما كانت عليه قبل وقوع الازمة أو الكارثة وتعتمد بعض الدراسات على ثلاث مهام لتحقيق الكفاءة وإعادة التوازن وكما يلي :

1- الاهتمام والرغبة في إعادة التوازن

2- العمل على تحقيق المعرفة خلال فترة التوازن

3- الانجاز وإعادة التوازن باعتماد أنشطة إدارية ودعم مالي (عبد المجيد، 2008: 225)

#### 5- منظومة التعلم الاستراتيجي المستمر Strategic learning systematic

تمثل 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 أنماط سلوكية كفوءة لغرض مواجهة الكوارث المستقبلية والاستفادة من ذلك وهذه المرحلة تثير أشياء مؤله نتيجة ما خلفته الأزمة أو الكارثة (شومان، 2002: 40)

وهنا تعتمد الإدارة أساليب وضوابط الغرض منها لمنع تكرار الأزمات او الكوارث والاستفادة منها في التحسين (عبد العال، 2009: 33) وبناء على ذلك ممكن إن تحسن المنظمة على قدرتها لإدارة هذه المرحلة باعتماد الاتي :-

- أ- مراجعة الازمات السابقة ب- مراجعة أسلوب إدارة الازمات ج- مقارنة الأعمال الجيدة مع غير الجيدة  
د- التعلم باعتماد طريقة الأزمات الأخرى هـ- الاستفادة من الدروس السابقة و- اعتماد أسلوب العصف الفكري والذهني والابتكاري مع فريق إدارة الأزمة.

## المبحث الرابع

### نظرية الفوضى

#### 1-4: الإطار المفاهيمي لنظرية الفوضى

لقد أخذت نظرية الفوضى نطاقاً واسعاً في مجالات العلوم الطبيعية وظهرت تطبيقاتها في العلوم الاجتماعية وكذلك على سبيل المثال في أوساط الأعمال والمجالات التعليمية، حيث تهتم فلسفة نظرية الفوضى (chaos theory) في العمل على جعل الأنظمة المشوشة والمعقدة وتحولها إلى أنظمة معلومة ذات أشياء ملموسة من خلال مزج العلوم الرياضية والهندسية والميكانيكية والطبولوجية مع علم الاقتصاد، الذي سوف يغير الكثير من مصطلحاته في تلك الفروع العلمية لجعلها معرفة وبطريقة أفضل كما إن هذه النظرية تحتوي على مبادئ يحتوي عليها المنهج العلمي والبرهان في العلوم الرياضية، كما أنها نظرية لا تتجاهل وضع السلوك غير المستقر للأنظمة الديناميكية التي تندرج تحت فرضية الفوضى والتي يتحدد سلوكه المستقبلي بشكل كامل بالشروط الأولية للنظام، كما إن هدفها لا يختص في خلق معرفة جديدة فقط، بل أنها نظرية تضع نتائج مهمة وملائمة للأنظمة الديناميكية اللا خطية وتأكيدها بالواقع، وربطها بدرجات قابلة للقياس والتدقيق والتقدير الكمي، كما أنها تختلف بشكل عام مع طبيعة المخاطرة كتغيرات قياسية تدريجية كما إن نظرية الفوضى لا تعتبر طريقة للتنبؤ المبتكر، ولكنها طريقة تساعد على فهم المتغيرات التي تسبب وتقود إلى عوامل المخاطرة (Lorenz, 1993).

فيما يشير (wheatly, 1999:1) أن نظرية الفوضى من النظريات الرياضية التي تمثل دراسة للتصرفات العشوائية وغير المستقرة للأنظمة المصممة والتي تحدد المعلومات وإبقائها كوثيقة ممكن إن تؤول إلى منهج علم الفيزياء الكلاسيكية، وتطوير تقنيات

استراتيجية لإدراك الأنظمة غير المستقرة والتي نعبر من خلالها مع بقية الأفكار كنظرية فلسفية علمية تساهم في بناء المنهج العلمي الحديث والمعاصر.

#### 2-4: نشوء نظرية الفوضى وتطورها التاريخي

لقد استمدت نظرية الفوضى جذورها الأولى من دراسة النظم الديناميكية اللا خطية كونها نظماً ذات خواص محددة تمثلت دراساتها من قبل علماء الرياضيات لأكثر من قرن، فقد اهتم العلماء والباحثون بدراسة هذه النظم في مختلف الحقول العلمية كالفيزياء والكيمياء والاقتصاد والعلوم الإدارية بمختلف أنواعها، وكان الاهتمام يركز على قدرة هذه النظم في تفسير الأشياء الغريبة، والتي توضح لنا بأنها عشوائية وتشكل ضوضاءً ولا يمكن توضيحها بالنماذج التقريبية (Thietart R A, 1995: 20).

تعود جذور نظرية الفوضى إلى القرن التاسع عشر عندما وجد (Henri Poincare) إن السلوك الجذري والمداري للأجسام في النظام الشمسي لا يمكن أن يوضح بعلم الفيزياء النيوتن والخطي المبسط " فيما بحث (Lorenz) بالنماذج الحاسوبية لنماذج الطقس، في محاولة لتوسيع القاعدة المعرفية لنظرية الفوضى من خلال تحسين القدرة التنبؤية لهذه النظم المتطورة ومع محاولة المصادقة على مخططات هذه النماذج (cutright, 1997:1) وقد قرر الارصادي (Lorenz) إحاطة المعايير الرياضية للأحوال الجوية بثلاث مراتب عشرية بدلا من ست بسبب النظام الحاسوبي البدائي الذي كان يستخدمه، إذ توقع (Lorenz) انحرافات صغيرة فقط من مخططاته الابتدائية وبعد بعض المحاولات المتكررة أدرك إن النماذج المدورة وغير المحدودة كانت مختلفة بشكل لا يصدق، لدرجة عدم وجود ارتباط بين النموذجين (Lorenz 1993:3).

كما أشار (Hannay etal, 2000:3) ان هناك أربعة خطوط أساسية للمنظمات والتي تعكس من خلالها مبادئ نظرية الفوضى، الأول تحتاج المنظمات إلى إيجاد طرق لتبني التغيرات المستمرة عند نشوئها، الثاني كما تحتاج المنظمات إلى التأكيد على أهمية فريق العمل بين أعضائها كواسطة للعمل والثالث تحتاج المنظمات إلى تركيز الطاقة على المشاركة الواسعة في صناعة القرار من قبل هؤلاء المتأثرين بالقرار وأخيرا يجب على المنظمات إن تبقى مرنة وتؤكد على الأهمية العملية الشمولية في مكان العمل من خلال التأكيد على المهام المفردة بين الأعضاء الأفراد وهذه المبادئ الأربعة (ترعى المقدره على التغير في بيئة فوضوية فضلاً عن دعم شبكة مترابطة من العلاقات وتعتبر هذه العلاقات

المترابطة مهمة للوظيفة التنظيمية في مرحلة التغيير فان لم تحرر العلاقات يتدهور الاتصال في المنظمة تاركاً المنظمة عرضة لمشكلات أكبر كوظيفة للفوضى (Mason, 2007: 4)

#### 3-4: مفهوم نظرية الفوضى

تعرف نظرية الفوضى في قاموس miriam webster على انها ( فرع من النظرية الرياضية والفيزيائية التي تتعامل مع طبيعة وتتابع الفوضى والنظم الفوضوية) وبحسب duffy أن العلوم الطبيعية لا تميز الفوضى بالعشوائية والافتقار التام للنظام كما معرفه سابقا لهذا التعريف الشائع وبدلاً من ذلك، تقدم مناهج الفوضى شاهدا على ان النشاطات والنظم العشوائية تكون في الحقيقة معقدة . (Duffy, 2000: 229).

واستمدت نظرية الفوضى أفكارها الأساسية من دراسة النظم اللا خطية والتي تهتم في جعل الأنظمة العشوائية المعقدة وتحويلها إلى أنظمة معلومة ذات أشياء ملموسة من خلال مزج العلوم الرياضية والهندسية الميكانيكية والطبولوجية مع علم الاقتصاد والذي يأخذ مصطلحات البلاغة من تلك الفروع العلمية لجعلها معروفة فضلاً عن تحقيق مراقبة القواعد والقوانين البسيطة عندما تأخذ بالازدياد من خلال عملية التكرار المتعاقب فتصبح مفصلة وذات سلوك معقد خاصة في الأنظمة اللا خطية والتي لها القدرة على التنبؤ في مخرجات الأنظمة المشوشة او في توليد الكثير من البيانات الحالية مع الاختلافات الديناميكية والطبولوجية للنظام (Smith, 2002: 517). وعليه نجد إن نظرية الفوضى (chaos theory) احدى الأفكار التي تعبر عن نسق متصل بروابط منطقية الإدراك وتتميز المبادئ التي تتلاءم مع النصوص التي خاصية عدم الاستقرار والمخاطرة والخروج بها من المنظور الجزئي إلى المنظور الكلي، تعتبر كنظرية فلسفية علمية تسهم في بناء المنهج العلمي الحديث والمعاصر . (carfinkel etal , 1992: 257)

#### 4:4: أبعاد نظرية الفوضى

##### 1- تأثير الفراشة Butterfly Effect

يُعد أثر الفراشة المفهوم المجرب عمليا والأكثر شيوعاً والناشئ من نظرية الفوضى والذي كما أشار له (Hennerly, Ross & erb, 2000: 2) بأنه الأثر الدافع والبارز للفراشة عندما تضرب بجناحها يكون له اثر كبير على النظم الأخرى، والمثال النموذجي يتمثل عندما تضرب الفراشة بجناحها في الصين فيسبب هذا التغيير الصغير في البيئة إلى إعصار في فلوريدا أو المحيط الأطلسي بينما لا تسبب الفراشة الفوضى، فان اثر قيام الفراشة بالخفقات بجناحها يغير خصائص النظام الذي له علاقة بالنظام بصورة مباشرة أو غير

مباشرة . ويمكن أن يغير اثر المدخلات الجديدة للنظام، كما في خفقات أجنحة الفراشة، من نتائجها الإيجابية او السلبية اعتمادا على نوع التبدل والثقافة. فيما يشير (السكندر، 2013: 8) أن تطبيق نظرية الفوضى في المنظمات يمكن ملاحظة ان الحلول القصيرة الأجل والتغيرات الصغيرة في المنظمة قد تحدث أثراً كارثياً على النظام ككل.

## 2- التغذية الراجعة Feed Back

وتتمثل من خلال محافظة النظم على استقرارها من خلال التغذية الراجعة السلبية، وهي آلية تشبه منظم الحرارة يتخذ إجراءً صحيحاً للثني عن الانحراف وعن المحافظة على حالة ثابتة بالواقع تفترض مثل رؤى باعتبار الاستقرار يمثل الحالة الاعتيادية وعدم الاستقرار يأتي من حالة الملاحظة الخاطئة أو أرباك الاستمرارية الاعتيادية. وعلى نقيض هذا ينشأ النظام الفوضوي بالتغذية الاسترجاعية الإيجابية. لذلك تعتبر هذه العملية تناظرية لو وضعنا مكبر صوت قرب حاكية كي تصبح تشوهات مضخمة وعند إعادة تشغيلها عبر النظام، بحيث كلما يصبح أي مخرج من مكبر الصوت مدخلا إلى المحاكى لأن المزيد والزائد من الضوضاء يتخلل النظام، وبالطريقة نفسها، حالما ينشأ النظام الفوضوي، بحيث تقدم كل نتيجة من نتائج الخطوات إعادة للصياغة والنتائج الجديد، لذلك تصبح حالات الغموض الأولية كبيرة جداً مع استمرار التكرار لدرجة ان النظام يتسلسل في النهاية نحو الاضطراب وهكذا، بينما تكون التغذية الراجعة السلبية تنظيمية فان التغذية الاسترجاعية الإيجابية مضخمة للانحرافات، مولدة إرباك الحالات الموجودة وتقديم نماذج جديدة (2 : Murphy, 1996).

## 3- اللا خطية Nonlinear

إن التغيرات الصغيرة تظهر دائما من خلال الظروف وجاءت نظرية الفوضى لتخلق تغيرات دائمة في نتائجها وبالتالي تكتف النتائج مما تساعد على القدرة على التنبؤ في الظروف الأولية ثم تصبح القدرة على عدم التنبؤ أداة للمتغيرات المتعددة في التجربة نفسها تتطفل من البيئة وهذا يعتبر مفهوم الاحتمالية يظهر لنا هكذا مشكلات ( ذات التعقيد المفرط ) كما ان نظرية الفوضى تغير الكثير من التوقعات لان التغيرات الصغيرة في بعض ظروف النظم الأولية قد تتضخم فعلاً كنتائجها حتى تحصل النتيجة النهائية تشابه طفيف لها في البداية ونتيجة لذلك التنبؤ في النتائج النهائية او في الواقع أي شيء ما وراء الأمد القصير جداً يصبح مستحيلأ (108 : Cornish, 2007).

#### 4- الكسور والأجزاء Fractures

يتناقض التركيز الشامل لنظرية الفوضى بشكل حاد مع افتراض العلم الحديث بان الوحدات المفردة هي عوالم صغيرة يمكن منها استنتاج سلوك النظام الكامل ومن خلال المقارنة تفترض نظرية الفوضى بان التركيز على الوحدات الفردية يمكن ان ينتج عنه تظليل أو تشكيك غير مهم ولكن في الواقع تقدم وحدات القياس الفردية نتائج مختلفة، وهي مشكلة تتعامل معها، وتأسيساً على ما تقدم نلاحظ في علم الأنظمة هناك نظام عام وأنظمة فرعية فالأنظمة الفرعية تمثل كسور أو أجزاء النظام ولكل نظام فرعي أو جزء به له كيان خاص به يختلف عن الأجزاء الأخرى، الذي تفترض نظرية الفوضى بان التركيز على كل جزء لوحدة يعطي تصوراً مظللاً ويشوه الصورة الكلية للنظام . (Benoit . B.Mandelbrit,1982,3)

#### 5- المقياس أو المعيار scale

يرتبط هذا المتغير بالمتغير الجاذب الغريب وبما انه لا يمكن ان تكون الأحداث متشابهة مثل المسطرة . فيكون من الصعب جداً وضع مقياس معياري ممكن ان تحدث أزمة اقتصادية في مكان ما وأزمة اقتصادية أخرى في مكان آخر، ولكن كل أزمة يكون قياسها مختلفاً لأنه يجذب النظر لكل من الأزمتين من زاوية مختلفة مثل كرة غزل تتدحرج من قمة عالية إلى الأسفل نراها من بعد كأنها نقطة وعندما تقترب نراها كرة ثلاثية الأبعاد، وعندما تقترب إلها أكثر نرى الألياف التي تكون الخيط، لذا فان كل حدث يجب النظر الى التسلسل التاريخي لتطوره. ( Mandenhal ,1993 :65 )

#### 6- الجاذبون الغريباء Strangers attractor

يشكل الجاذب نمط السلوك في حالة وجود أنظمة لا خطية في مرحلة فضاء الفوضى لذلك نرى من وجهة نظر أخرى ان يرتبط بنظام ذي سلوك مضطرب وعشوائي لان طبيعة النظام الفوضوي يرتبط في مجالين هما الاستقرار واللا استقرار ضمن حدود معينة (Miller.S, 2008 56). وتمثل الجواذب مجموعة محدودة تتضمن مسارات، وترسم النموذج الذي يرسمه سلوك المنظومة في حالة التخطيط، لان سلوك المنظمات اللا خطية يتجه نحو التقليل ضمن منطقة محددة لحالة معينة ويسمى هذا التقليل او الانقباض بالجاذب ويعبر عن مجموعة من النقاط التي تتقارب جميع المسارات والتي تكون متجه نحوها وهذه النقاط تتمثل بالجاذب النقطي والجاذب الدوري والجاذب الغريب (الساعدي وعلوان، 2014، 231).

## 7- التغير والتشعب المرحلي Bifurcations and phase changes

يمثل منظومة ديناميكية، فوضوية، غير مستقرة ومعقدة في بيئتها بسبب الضغط أو الاضطراب فان هناك حالة جاذبة تقود مسارات هذا الضغط إلى نقطة معينة تسمى بنقطة التحول الطورائي ثم تتشعب المنظومة وتتجه باتجاه حالة من نظام جديدا من خلال التنظيم الذاتي او حالة الانضمام . (Abraham, F D, 2010: 30) (الساعدي&علوان، 2014: 30). فنلاحظ المنظومة عندما تدخل مرحلة التشعب الى منطقة افتراضية فقد تصنع الخيارات وهنا تختار المنظمة الجاذب الأكثر تأثيرا أو تتحول من جاذب لأخر وتسمى هذه المرحلة بالفوضى العميقة وفي هذه الحالة أما ان تعيد المنظومة ذاتها بمستوى أعلى من التعقيد أو تتلاشى (Mcbride. N, 2005: 240)،

## 8- التنظيم الذاتي self-organization

يرتبط هذا المتغير بجميع المتغيرات انفة الذكر. لان الانظمة الفوضوية حساسة جداً فأنها عند محاولتها اعادة التنظيم والتجديد الذاتي ستتأثر بالتغذية العكسية الالزامية. مما يؤثر على زعزعة استقرار النظام. ويتأثر النظام الاصلي بأشكال الجاذبين الغرباء كما يتأثر بالأجزاء الفرعية (الكسور) وبالتالي فأن اعادة التنظيم سوف تحول النظام على شكل جديد. وهنا تحدث الفوضى لان النظام يعود كما كان سابقاً وان الفوضى سوف تخلق منطقاً داخلياً جديدا. لان قدرة النظام الفوضوي من خلال التنظيم الذاتي ممكن إعادة ترتيب ذاتي من خلال سلسلة مماثلة للنمو على الرغم من تعقيد النظام. (Fizgerald L A, 2002: 422) (الساعدي وعلوان، 2006)،

## المبحث الخامس

### الإحصائي الوصفي لمتغيرات وابعاد البحث

#### 5-1: مستوى الاحصائي الوصفي لفقرات ذات القياس

يهدف البحث من خلال هذه الفقرة الحصول على معلومات بشأن الوضع الحالي لمتغيرات البحث، لذا فالغرض منها هو وصف ما موجود فيما يتعلق، كما يصف مدى اهتمام الافراد أو وجهة نظرهم حول تلك المتغيرات (Verma, 2013: 29-30). ومن أهم المقاييس الوصفية هي الوسط الحسابي (Mean) الذي يعد من مقاييس النزعة المركزية، والانحراف المعياري (Std. Deviation) الذي يعد من مقاييس التشتت (DeVaus, 2002). والوسط الحسابي يقيس نقطة التوازن في مجموعة من البيانات، في حين يقيس الانحراف

المعياري مقدار تشتت القيم حول المتوسط الحسابي، فوّه أو تحته ( Berenson, et al., 2012). ويمكن معرفة اتجاه العينة استناداً الى الجدول الآتي الذي يوضح مستويات الاهتمام لكل فئة من فئات الأوساط الحسابية (Likert, 1932):

#### الجدول رقم (4)

##### مستوى الاهتمام المقابل لكل فئة من الأوساط الحسابية

| فئات الوسط الحسابي | مستوى الاهتمام | مستوى الاهتمام حسب مقياس الدراسة الحالية |
|--------------------|----------------|------------------------------------------|
| من 1.00 إلى 1.79   | ضعيف جداً      | لا أتفق بشدة                             |
| من 1.80 إلى 2.59   | ضعيف           | لا أتفق                                  |
| من 2.60 إلى 3.39   | وسط            | محايد                                    |
| من 3.40 إلى 4.19   | عال            | أتفق                                     |
| من 4.20 إلى 5.00   | عال جداً       | أتفق بشدة                                |

Source :

- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology. New York: Columbia University Press.

ويمكن عرض نتائج الاحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة الحالية من خلال ما يأتي:

#### 1. مستوى الوصف والتشخيص للخدمات اللوجستية الانسانية

سيتم في هذه الفقرة التأكد من مدى اهتمام موظفي الدوائر التابعة لوزارة الهجرة والمهجرين، وموظفي المنظمات الدولية الانسانية بالخدمات اللوجستية الانسانية، واتجاه اجاباتهم من خلال الفقرات التي تم اعتمادها، فمن خلال الجدول رقم (5) يتضح أن مستوى اهتمام الموظفين بالوزارة المعنية بالخدمات اللوجستية الإنسانية ضعيف جداً من خلال دقة الإجابات وعدم انحرافها، نتيجة إلى قيم الانحرافات المعيارية الصغيرة والتي تراوحت بين ( 0.88-1.14 ) ويأتي ضعف الاهتمام من خلال الأوساط الحسابية والتي تراوحت بين ( 1.86 – 1.19 )، إذ يبين اتجاه الموظفين بين عدم الاتفاق والى عدم الاتفاق بشدة حول التحري الدقيق عن الكوارث والاستعداد لها وعدم توفر الموارد البشرية والمادية لها، وعدم تقديم طرائق علمية منهجية لتقديم الخدمات اللوجستية الإنسانية للنازحين والتعامل معها .

## الجدول رقم (5)

### مستوى الوصف والتشخيص للخدمات اللوجستية الإنسانية

| الفقرات | المضمون                                                                                                                                                                                    | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين |                           |              |                       |                           | المنظمات الدولية الانسانية |                           |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------|--------------|-----------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|
|         |                                                                                                                                                                                            | الوسط الحسابي للإجابة        | الانحراف المعياري للإجابة | اتجاه العينة | الوسط الحسابي للإجابة | الانحراف المعياري للإجابة | اتجاه العينة               | الانحراف المعياري للإجابة |
| Q1      | التحليل المستمر للبيئة للكشف المبكر عن حالات الكوارث المحتملة لمسك زمام المبادرة للتعامل الفوري معها وعدم الخضوع لعنصر المفاجأة عند حدوثها.                                                | 1.86                         | 1.03                      | لا اتفق      | 4.44                  | 0.50                      | اتفق بشدة                  |                           |
| Q2      | سرعة الاستجابة والحضور الفوري لفرق الإغاثة في مكان وزمان وقوع الكارثة والشروع في إمداد الخدمات اللوجستية.                                                                                  | 1.79                         | 1.01                      | لا اتفق بشدة | 4.28                  | 0.70                      | اتفق بشدة                  |                           |
| Q3      | هئية الكوارث المتخصصة ووضعها في أهبة الاستعداد لتقديم الخدمات اللوجستية الإنسانية مع ضمان جودة مخرجاتهم.                                                                                   | 1.69                         | 0.94                      | لا اتفق بشدة | 4.34                  | 0.72                      | اتفق بشدة                  |                           |
|         | سرعة البدء                                                                                                                                                                                 | 1.78                         | 0.90                      | لا اتفق بشدة | 4.35                  | 0.57                      | اتفق بشدة                  |                           |
| Q4      | التحري الدقيق عن سبب وقوع الكارثة وتمييز نوعها والحرفية العالية في التعامل معها فيما إذا كانت طبيعية أم من صنع الإنسان.                                                                    | 1.57                         | 0.97                      | لا اتفق بشدة | 4.10                  | 0.76                      | اتفق                       |                           |
| Q5      | الاستعداد للتعامل مع الكوارث من صنع الإنسان التي تسبب الترواح للمواطنين مثل الحروب والإرهاب).                                                                                              | 1.65                         | 0.96                      | لا اتفق بشدة | 4.22                  | 0.74                      | اتفق بشدة                  |                           |
| Q6      | الاستعداد للتعامل مع الكوارث الطبيعية (الأعاصير والسيول والأعاصير ودرجات الحرارة المرتفعة وغيرها) التي تتعرض لها مخيمات النازحين للتعامل معها بحسب نوعها وشدها.                            | 1.49                         | 1.14                      | لا اتفق بشدة | 4.16                  | 0.74                      | اتفق                       |                           |
|         | سبب الكارثة                                                                                                                                                                                | 1.57                         | 0.88                      | لا اتفق بشدة | 4.16                  | 0.62                      | اتفق                       |                           |
| Q7      | هئية ما يكفي من الموارد البشرية والمالية والمادية والمعلوماتية الكافية بما يمكن من تقديم الخدمات اللوجستية الإنسانية.                                                                      | 1.63                         | 0.97                      | لا اتفق بشدة | 4.12                  | 0.82                      | اتفق                       |                           |
| Q8      | تبنى ثقافة المساءلة بما يحقق (التماسك والتكامل والاتساق والشمول) بين التسريب والتنفيذ والرقابة والتقييم.                                                                                   | 1.61                         | 0.96                      | لا اتفق بشدة | 4.08                  | 0.60                      | اتفق                       |                           |
| Q9      | خلق توافق وانسجام بين الخدمات اللوجستية الإنسانية وأهداف المنظمة وغاياتها واستراتيجياتها ورفقتها .                                                                                         | 1.58                         | 0.91                      | لا اتفق بشدة | 4.20                  | 0.70                      | اتفق                       |                           |
| Q10     | توظيف عامل المرونة للتعامل مع كل كارثة بحسب نوعها وشدها ومكان وقوعها وعدد المتكويين) في اتخاذ القرارات بشأن تحقيق الإمدادات اللوجستية الإنسانية المناسبة وعدم التقيد بإجراءات نمطية ثابتة. | 1.50                         | 1.01                      | لا اتفق بشدة | 3.90                  | 0.93                      | اتفق                       |                           |
| Q11     | تحديد الصلاحيات والمسؤوليات والعلاقات المتبادلة بين التنظيمات الإدارية لضمان وتسهيل التطبيق الناجح (من قبل فرق الإغاثة) عند تقديم الخدمات اللوجستية الإنسانية.                             | 1.58                         | 1.05                      | لا اتفق بشدة | 3.98                  | 1.00                      | اتفق                       |                           |
|         | سياق العملية                                                                                                                                                                               | 1.58                         | 0.89                      | لا اتفق بشدة | 4.06                  | 0.65                      | اتفق                       |                           |
| Q12     | تبنى وسائل منطقية ومنهجية (غير عشوائية) من قبل فرق ذات تدريب عال عند القيام بإمداد الخدمات اللوجستية الإنسانية لتحقيق أعلى قيمة للمستفيدين (ضحايا الكوارث).                                | 1.44                         | 1.03                      | لا اتفق بشدة | 4.02                  | 0.84                      | اتفق                       |                           |
| Q13     | اعتماد التكنولوجيا الحديثة (طائرات، جرافات، أجهزة، مواد ومعدات وغيرها) عند القيام بالأداء اللوجستي وبأساليب تتفق مع مبادئ حقوق الإنسان.                                                    | 1.19                         | 1.11                      | لا اتفق بشدة | 3.96                  | 0.92                      | اتفق                       |                           |
| Q14     | 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.    | 1.38                         | 1.00                      | لا اتفق بشدة | 4.04                  | 0.75                      | اتفق                       |                           |
|         | الطرائق العلمية                                                                                                                                                                            | 1.34                         | 0.90                      | لا اتفق بشدة | 4.01                  | 0.68                      | اتفق                       |                           |

المصدر:

- إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج SPSS Ver. 23

## 2. مستوى الوصف والتشخيص لفاعلية ادارة الكوارث

سيتم في هذه الفقرة التأكد من مدى اهتمام موظفي الدوائر التابعة لوزارة الهجرة والمهجرين، وموظفي المنظمات الدولية الانسانية بفاعلية ادارة الكوارث، واتجاه اجاباتهم من خلال الفقرات التي تم اعتمادها على وفق ما يأتي:

### الجدول رقم (6)

#### مستوى الوصف والتشخيص بفاعلية إدارة الكوارث

| الفقرات                        | المضمون                                                                                                                                                  | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين |                                 |              | المنظمات الدولية الانسانية  |                                 |              |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------|-----------------------------|---------------------------------|--------------|
|                                |                                                                                                                                                          | الوسط<br>الحسابي<br>للإجابة  | الانحراف<br>المعياري<br>للإجابة | اتجاه العينة | الوسط<br>الحسابي<br>للإجابة | الانحراف<br>المعياري<br>للإجابة | اتجاه العينة |
| Q15                            | منظومة إنذار مبكر للتعامل مع الكارثة بالتعاون مع وسائل الإعلام لتوجيه المواطنين قبل وفي أثناء وقوعها.                                                    | 2.52                         | 1.11                            | لا اتفق      | 3.98                        | 0.80                            | اتفق         |
| Q16                            | الامكانات البشرية (الفرق المدربة) والمادية (وحدات رصد بيئي). والاستخدام الأمثل لتلك الموارد للتنبؤ بالكوارث والتعامل معها .                              | 1.57                         | 0.98                            | لا اتفق بشدة | 3.98                        | 0.71                            | اتفق         |
| Q17                            | قاعدة بيانات متكاملة ومحدثة (بنك معلومات) عن الأماكن المتوقع حدوث الكوارث فيها لغرض الاستجابة السريعة ورد الفعل الفوري.                                  | 1.49                         | 1.07                            | لا اتفق بشدة | 3.94                        | 0.82                            | اتفق         |
| منظومة الانذار المبكر          |                                                                                                                                                          | 1.86                         | 0.93                            | لا اتفق      | 3.97                        | 0.67                            | اتفق         |
| Q18                            | سيناريوهات للكوارث المتوقعة قبل وقوعها وتدريب الكوادر المتخصصة للتعامل معها.                                                                             | 1.18                         | 1.01                            | لا اتفق بشدة | 3.76                        | 1.08                            | اتفق         |
| Q19                            | الخطط الكفوءة لإدارة الكوارث والتدريب الاحترافي المسبق للفرق المسنولة عن تنفيذها.                                                                        | 2.25                         | 1.03                            | لا اتفق      | 3.84                        | 1.04                            | اتفق         |
| Q20                            | برامج تدريب المواطنين المتكوبين لغرض تهيئتهم لعمليات الإغاثة التي ستقوم بها الفرق المتخصصة وإعلامهم عن آليات التنفيذ مسبقاً.                             | 1.30                         | 1.11                            | لا اتفق بشدة | 3.92                        | 0.90                            | اتفق         |
| منظومة الاستعداد والوقاية      |                                                                                                                                                          | 1.58                         | 0.90                            | لا اتفق بشدة | 3.84                        | 0.90                            | اتفق         |
| Q21                            | منظومة لاحتواء الأضرار الناجمة عن الكارثة (ركام الأبنية ومخلفات المعارك وغيرها) وتعاملها الفوري في رفع تلك الأضرار.                                      | 1.13                         | 1.10                            | لا اتفق بشدة | 3.96                        | 0.81                            | اتفق         |
| Q22                            | منظومة إغاثة (تقنيات طبية حديثة) لاحتواء نتائج الكارثة والأضرار المترتبة عليها من إصابات المواطنين لمعالجتها وتقليل أثارها المستقبلية.                   | 1.24                         | 1.12                            | لا اتفق بشدة | 3.92                        | 0.97                            | اتفق         |
| منظومة احتواء الأضرار          |                                                                                                                                                          | 1.97                         | 1.04                            | لا اتفق      | 3.94                        | 0.80                            | اتفق         |
| Q23                            | مستلزمات العمل الفوري على استعادة التوازن (تتضمن موازنة للإعمار) في المناطق المنكوبة لتجاوز مرحلة الشواش والفوضى.                                        | 2.44                         | 0.97                            | لا اتفق      | 3.68                        | 0.96                            | اتفق         |
| Q24                            | المتطلبات (المالية والمادية) لاستئناف النشاط في المناطق التي تعرضت لكارثة بالسرعة الممكنة وإعادة تأهيلها وإعادة مواطنها النازحين إليها.                  | 2.57                         | 0.97                            | لا اتفق      | 3.78                        | 1.06                            | اتفق         |
| منظومة استعادة التوازن والنشاط |                                                                                                                                                          | 2.51                         | 0.88                            | لا اتفق      | 3.73                        | 0.91                            | اتفق         |
| Q25                            | إدامة برامج التعلم المستمر لتحسين أداء الخدمات اللوجستية الإنسانية وزيادة الخبرات التراكمية لفرق العمل المتخصصة ووضعها في حالة تأهب تام لمواجهة أي طارئ. | 2.49                         | 1.01                            | لا اتفق      | 4.04                        | 0.78                            | اتفق         |
| Q26                            | نظام مصفوفي متكامل ومتطور لإدارة الكارثة في جميع مراحلها.                                                                                                | 1.28                         | 1.00                            | لا اتفق بشدة | 3.92                        | 0.85                            | اتفق         |
| منظومة التعلم المستمر          |                                                                                                                                                          | 1.89                         | 0.92                            | لا اتفق      | 3.98                        | 0.71                            | اتفق         |

المصدر:

- من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج SPSS Ver.23

من خلال الجدول رقم (6) يتضح أن مستوى اهتمام الموظفين في وزارة الهجرة والمهجرين بفاعلية ادارة الكوارث ضعيف جداً، وهذا يتبين من خلال دقة الاجابات وعدم انحرافها، نتيجة لقيم الانحرافات المعيارية الصغيرة التي تراوحت بين (0.88-1.12). ويأتي ضعف الاهتمام من خلال الاوساط الحسابية التي تراوحت بين (1.13-2.57)، اذ يبين ذلك اتجاه الموظفين بين عدم الاتفاق الى عدم الاتفاق بشدة حول المنظومات الخمس وكيفية توظيفها في التعامل مع الكوارث التي تحدث في عمليات النزوح ومخيمات النازحين، فضلاً عن عدم الاتفاق على وجود اي اجراءات احترازية للإنذار المبكر عن الكوارث، أو اي بيانات عن الاماكن المتوقع حدوث الكوارث فيها، مع عدم وجود اي اجراءات وقائية يتم من خلالها تجنب وقوع الكوارث. أما في حال حدوث الكارثة فإن اتجاه الموظفين في الاجابة يبين عدم الاتفاق على وجود منظومة لاحتواء الاضرار الناجمة عن الكارثة والتعامل مع مخلفاتها. فضلاً عن عدم اتفاق الموظفين على توافر المستلزمات المادية والبشرية الضرورية لخلق حالة من التوازن بعد حدوث الكارثة والعمل على اعادة تأهيل المناطق الى حالتها ولو بشكل مؤقت، أو اعادة النازحين الى تلك المناطق وتوفير ابسط مستلزمات المعيشة لهم.

وعلى العكس من ذلك، ومن خلال الجدول أعلاه يتضح ان مستوى اهتمام الموظفين في المنظمات الدولية الانسانية بفاعلية ادارة الكوارث عالٍ جداً، وهذا يتبين من خلال دقة الاجابات وعدم انحرافها، نتيجة لقيم الانحرافات المعيارية الصغيرة التي تراوحت بين (0.67-1.08). وتأتي قوة الاهتمام من خلال الاوساط الحسابية التي تراوحت بين (0.04-3.68)، اذ يبين ذلك اتجاه الموظفين بين الاتفاق الى الاتفاق بشدة حول المنظومات الخمس وكيفية توظيفها في التعامل مع الكوارث التي تحدث في عمليات النزوح ومخيمات النازحين، فضلاً عن الاتفاق على وجود اي اجراءات احترازية للإنذار المبكر عن الكوارث، ووجود بيانات عن الاماكن المتوقع حدوث الكوارث فيها، مع وجود اجراءات وقائية يتم من خلالها تجنب وقوع الكوارث. أما في حال حدوث الكارثة فإن اتجاه الموظفين في الاجابة يبين الاتفاق على وجود منظومة لاحتواء الاضرار الناجمة عن الكارثة والتعامل مع مخلفاتها. فضلاً عن اتفاق الموظفين على توافر المستلزمات المادية والبشرية الضرورية لخلق حالة من التوازن بعد حدوث الكارثة والعمل على اعادة تأهيل المناطق الى حالتها ولو بشكل مؤقت، أو اعادة النازحين الى تلك المناطق وتوفير مستلزمات المعيشة اللازمة لهم.

### 3. مستوى الوصف والتشخيص لمرتكزات نظرية الفوضى

سيتم في هذه الفقرة التأكد من مدى اهتمام موظفي الدوائر التابعة لوزارة الهجرة والمهجرين، وموظفي المنظمات الدولية الانسانية بمرتكزات نظرية الفوضى، واتجاه اجاباتهم من خلال الفقرات التي تم اعتمادها، فمن خلال الجدول (7) يتضح إن مستوى اهتمام الموظفين في وزارة الهجرة والمهجرين بعدم توافر مرتكزات نظرية الفوضى عالٍ جداً، وهذا يتبين من خلال دقة الإجابات وعدم انحرافها، نتيجة لقيم الانحرافات المعيارية الصغيرة التي تراوحت بين (0.58-0.96). ويأتي الاتفاق على عدم وجود مرتكزات نظرية الفوضى من خلال الأوساط الحسابية التي تراوحت بين (3.53-4.70)، إذ يبين ذلك اتجاه الموظفين بين الاتفاق إلى الاتفاق بشدة، حول الفقرات التي كانت بصيغة النفي لوجود مرتكزات نظرية الفوضى. إذ نجد اتفاق الموظفين على عدم وجود إمكانية في تحديد المسببات والمصادر التي تؤدي إلى وقوع الكوارث. كما نلاحظ وجود اتفاق شديد على أن هنالك تغذية راجعة من المشكلات والكوارث البيئية تؤدي إلى عرقلة نظام العمل. ونجد اتفاقاً شديداً أيضاً بشأن عدم قدرة دوائر الوزارة على التنبؤ بالأحداث المستقبلية بسبب عدم سير الأحداث بوتيرة واحدة وبالخط نفسه، أي هنالك لا خطية عالية. كما نلاحظ اتفاقاً شديداً من قبل الموظفين على توالد الكسور في منظومات وأجزاء البيئة الفرعية مما يزيد من مستوى الإرباك الذي تعانيه هذه الدوائر في عملها. ونلاحظ أيضاً أن هنالك اتفاقاً شديداً من قبل الموظفين على عدم وجود مقاييس موحدة أو مناسبة على الأقل للظروف البيئية، نتيجة عدم الاستقرار البيئي، وعدم وجود إجراءات منهجية سليمة يتم العمل بها. كما نجد أن هنالك اتفاقاً شديداً من قبل الموظفين على وجود أحداث بيئية جديدة تدعى (الجواذب الغريبة) التي تؤدي إلى عدم الاستقرار. ونجد اتفاقاً شديداً من قبل الموظفين على إن التغيرات المرحلية تؤدي إلى تشعبات كبيرة مما يجعلها معقدة ولا تسير على وتيرة واحدة. وأخيراً نلاحظ أن هنالك حياداً في الإجابات من قبل الموظفين حول التنظيم الذاتي من قبل دوائر وزارة الهجرة والمهجرين، ومحاولة التكيف مع الظروف البيئية المحيطة.

الجدول رقم (7)  
مستوى الوصف والتشخيص لمرتكزات نظرية الفوضى

| الفرقات                                | المضمون                                                                                                                                                                                                 | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين |                             |              | المنظمات الدولية الانسانية |                             |              |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|----------------------------|-----------------------------|--------------|
|                                        |                                                                                                                                                                                                         | الوسط الحسابي للإيجابية      | الانحراف المعياري للإيجابية | اتجاه العينة | الوسط الحسابي للإيجابية    | الانحراف المعياري للإيجابية | اتجاه العينة |
| Q27                                    | صعوبة تحديد المصادر والمسببات المباشرة (الظروف الأولية) التي تؤدي إلى نتيجة ما فالكوارث في مكان وزمان معينين قد تكون رد فعل لحدث بسيط في مكان وزمان مختلفين.                                            | 3.53                         | 0.96                        | أنتف         | 1.66                       | 0.89                        | لا أنتف بشدة |
| Q28                                    | أحداث متنوعة (سياسية، اقتصادية، ثقافية، اجتماعية، تكنولوجية وغيرها) قد تكون بسيطة ينتج عنها مخرجات تمثل مدخلات لمنظمي تسبب لها مشكلات كبيرة وتغييرات جذرية (غير متوقعة) ترك عليها بشكل كبير.            | 3.73                         | 0.90                        | أنتف         | 1.54                       | 0.99                        | لا أنتف بشدة |
| Q29                                    | تداخل الأحداث في الفقرة (28) أعلاه فقد تعمل كل هذه الأسباب مجتمعة أو تؤثر بعضها في بعض بشكل متبادل مما يفاقم المشكلة لتصبح كارثة.                                                                       | 3.59                         | 0.79                        | أنتف         | 1.60                       | 0.95                        | لا أنتف بشدة |
| أثر الفراشة                            |                                                                                                                                                                                                         |                              |                             |              |                            |                             |              |
| Q30                                    | تغذية راجعة سلبية و موجبة من تفاعلات البيئة يزداد تعقدها بحسب خصائص المنظمة وبيئتها وطبيعة التفاعل بين عناصرها.                                                                                         | 4.47                         | 0.77                        | أنتف بشدة    | 1.50                       | 0.91                        | لا أنتف بشدة |
| Q31                                    | عدم تكافؤ المدخلات الواردة لمنظمي مع المخرجات الصادرة عنها فهي لا تكون منتظمة (كما في الأنظمة المستقرة) بل تكون المخرجات غالية في التعقيد والغربة.                                                      | 4.33                         | 0.80                        | أنتف بشدة    | 1.22                       | 1.17                        | لا أنتف بشدة |
| Q32                                    | تراكمات بسبب الكوارث تكون ردود فعلها أقوى من تأثير الكوارث ذاتها.                                                                                                                                       | 4.62                         | 0.89                        | أنتف بشدة    | 1.60                       | 1.11                        | لا أنتف بشدة |
| التغذية الراجعة                        |                                                                                                                                                                                                         |                              |                             |              |                            |                             |              |
| Q33                                    | عدم القدرة على التنبؤ الدقيق بالأحداث المستقبلية لأنها لا تسير على وتيرة واحدة (خطية).                                                                                                                  | 4.52                         | 0.93                        | أنتف بشدة    | 1.46                       | 0.99                        | لا أنتف بشدة |
| Q34                                    | الخاصية اللاخطية أي أن دخل المنظومات input للمنظمات لا يتناسب مع خرجها output مما يجعل سلوك المنظومة لا خطياً.                                                                                          | 4.35                         | 0.83                        | أنتف بشدة    | 1.38                       | 1.01                        | لا أنتف بشدة |
| Q35                                    | الاضطراب وعدم الاستقرار بسبب التذبذبات القوية التي تكتنفها مما يسبب عدم الانتظام في تسلسل الأحداث فالقوانين المسطحة سينتج عنها نتائج غاية في التعقيد.                                                   | 4.36                         | 0.85                        | أنتف بشدة    | 1.52                       | 0.97                        | لا أنتف بشدة |
| اللا خطية                              |                                                                                                                                                                                                         |                              |                             |              |                            |                             |              |
| Q36                                    | توالد كسورها (منظومات وأجزاء البيئة الفرعية) باستمرار مما يعقد مسألة الإحاطة بها.                                                                                                                       | 4.41                         | 0.69                        | أنتف بشدة    | 1.45                       | 0.84                        | لا أنتف بشدة |
| Q37                                    | أن بعض أجزائها (منظوماتها الفرعية) تتمكن من تكرار ذاتها بشكل لا نهائي.                                                                                                                                  | 4.30                         | 0.82                        | أنتف بشدة    | 1.48                       | 0.91                        | لا أنتف بشدة |
| Q38                                    | إن منظوماتها عند الاضطراب لا تكرر ذاتها تمامًا، بل تتفاوض عن أهمية المعيارية في التكرار في كثير من الأحيان أي أن الأجزاء (الكسور الجديدة) تتكون بأسلوب لا خطي مما يولد أشكالاً غريبة.                   | 4.19                         | 0.85                        | أنتف         | 1.50                       | 0.74                        | لا أنتف بشدة |
| الكسور (المنظومات الفرجية)             |                                                                                                                                                                                                         |                              |                             |              |                            |                             |              |
| Q39                                    | صعوبة وضع مقياس موحد لحساب التغيرات البنائية (وقت الكارثة) فهي تتبع عشوائية عالية.                                                                                                                      | 4.44                         | 0.88                        | أنتف بشدة    | 1.36                       | 0.92                        | لا أنتف بشدة |
| Q40                                    | أن قياس تأثير التغيرات يختلف من زمان ومكان إلى آخر لأن التغيرات تحدث بشكل عشوائي.                                                                                                                       | 4.51                         | 0.81                        | أنتف بشدة    | 1.86                       | 0.90                        | لا أنتف      |
| مقياس التغيرات البنائية                |                                                                                                                                                                                                         |                              |                             |              |                            |                             |              |
| Q41                                    | ظهور أحداث بنائية جديدة سياسية، اقتصادية... وغيرها تدعى (جوابد غريبة) على الكيان البني الحالي المنتظم الذي تعمل ضمنه المنظمة تكون جذابة لمكوناتها تعود                                                  | 4.70                         | 0.85                        | أنتف بشدة    | 1.62                       | 0.78                        | لا أنتف بشدة |
| Q42                                    | بروز حالة من عدم الاستقرار بسبب الجاذب البني الغريب إذ يمثل نقطة نظام صغيرة يجذب أطراف النظام لتوجيهاته، بحيث يبدأ نمط سلوكي جديد في التكون مما يسبب التشويش والفوضى.                                   | 4.52                         | 0.81                        | أنتف بشدة    | 1.56                       | 0.91                        | لا أنتف بشدة |
| Q43                                    | على المدى البعيد تصبح الأحداث الجديدة في الفقرة (41) المذكور انفا هي السلوكيات الجديدة المحركة للبيئة ومنظوماتها الفرعية لتستقر على الجاذب الأصلي الذي سبب ذلك التغيير ليبدأ نظام جديد بالتكون وهكذا .. | 4.52                         | 0.88                        | أنتف بشدة    | 1.44                       | 0.93                        | لا أنتف بشدة |
| Q44                                    | التأثير في عملية اتخاذ القرار في المنظمات إذ تساعد الجوابد بالدفع باتجاه أحد المكاتب، بالأخص عندما يكون الجاذب الغريب عقدة شخصية، أو يمثل المنظومة العقائدية لمنخذ القرار.                              | 4.43                         | 0.84                        | أنتف بشدة    | 1.40                       | 0.93                        | لا أنتف بشدة |
| الجاذبون الغريباء (أحداث بنائية جديدة) |                                                                                                                                                                                                         |                              |                             |              |                            |                             |              |
| Q45                                    | التغير في مكوناتها وخصائصها العمومية بشكل مرحلي أي بين مدة وأخرى.                                                                                                                                       | 4.37                         | 0.76                        | أنتف بشدة    | 1.44                       | 0.95                        | لا أنتف بشدة |
| Q46                                    | إن التغير المرحلي يؤدي إلى تشعب كبير (ولادة أجزاء جديدة) في المنظمات وبأشكال جديدة مما يجعلها معقدة ولا تسير على وتيرة واحدة.                                                                           | 4.36                         | 0.86                        | أنتف بشدة    | 1.32                       | 1.20                        | لا أنتف بشدة |
| Q47                                    | دفعها للمنظمات إلى الحالة الانتقالية (الانتقال من وضع إلى آخر) مما يجعلها تبدل أطوارها لأكثر من حالة مستقبلية يتفاقم عند وجود الجوابد المتنوعة (الفترة أعلاه).                                          | 4.53                         | 0.73                        | أنتف بشدة    | 1.54                       | 1.01                        | لا أنتف بشدة |
| التغير والتشعب المرحلي                 |                                                                                                                                                                                                         |                              |                             |              |                            |                             |              |
| Q48                                    | من نقطة التحول المرحلي (أعلاه) تشعب المنظومة وتُدفع إلى حالة تدعى إعادة التنظيم الذاتي تؤدي إلى انبثاق نظام جديد أي ولادة النظام من الفوضى.                                                             | 2.35                         | 0.82                        | محايد        | 1.24                       | 1.12                        | لا أنتف بشدة |
| Q49                                    | المرونة من خلال خاصية (الانتعاش) على البيئة مما يسهل تلقي المعلومات منها بشكل متزايد و القدرة على مواكبة حالة التغير والتكيف مع الظروف المحيطة من أجل البقاء على قيد الحياة.                            | 2.47                         | 0.95                        | محايد        | 1.74                       | 0.96                        | لا أنتف بشدة |
| Q50                                    | خاصية (المرجعية الذاتية) بما يسمح للمنظمة الحفاظ على تركيبها وهويتها بالرغم من حالة الفوضى التي تعترها والتحويلات التي تمر بها بشكل يمنع تحولها إلى شكل آخر عشوائي.                                     | 2.45                         | 0.88                        | محايد        | 1.76                       | 1.02                        | لا أنتف بشدة |
| التنظيم الذاتي                         |                                                                                                                                                                                                         |                              |                             |              |                            |                             |              |
|                                        |                                                                                                                                                                                                         | 2.42                         | 0.66                        | محايد        | 1.58                       | 0.79                        | لا أنتف بشدة |

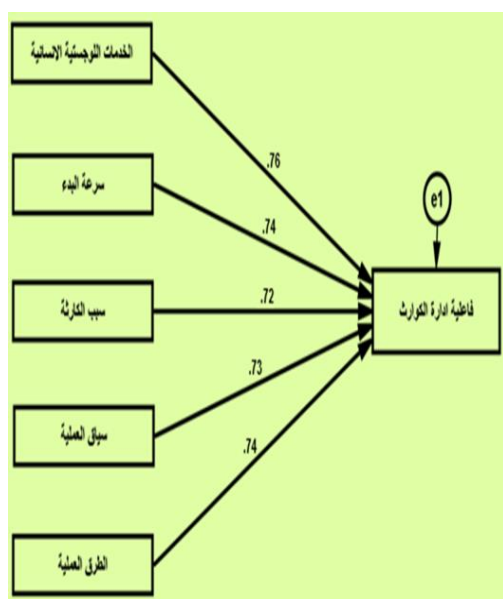
المصدر: - إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج Spss.23

من خلال الجدول رقم (7) نجد أن مستوى اهتمام الموظفين في المنظمات الدولية الانسانية بعدم توافر مرتكزات نظرية الفوضى ضعيف جداً، وهذا يتبين من خلال دقة الاجابات وعدم انحرافها، نتيجة لقيم الانحرافات المعيارية الصغيرة التي تراوحت بين (0.74-1.20). ويأتي عدم الاتفاق وجود مرتكزات نظرية الفوضى من خلال الاوساط الحسابية التي تراوحت بين (1.22-1.74)، اذ يبين ذلك اتجاه الموظفين بين عدم الاتفاق الى عدم الاتفاق بشدة، حول وجود مرتكزات نظرية الفوضى. اذ نجد عدم اتفاق الموظفين على عدم وجود امكانية في تحديد المسببات والمصادر التي تؤدي الى وقوع الكوارث، اي ان هنالك امكانية في تحديد المسببات والمصادر التي تؤدي الى وقوع الكوارث. كما نلاحظ عدم الاتفاق الشديد على ان هنالك تغذية راجعة من المشكلات والكوارث البيئية تؤدي الى عرقلة نظام العمل، اي ان التغذية الراجعة تساعد على تحسين نظام العمل وعدم عرقلته. ونجد عدم الاتفاق الشديد ايضاً بشأن عدم قدرة المنظمات الدولية الانسانية على التنبؤ بالأحداث المستقبلية

## المبحث السادس

### اختبار الفرضيات

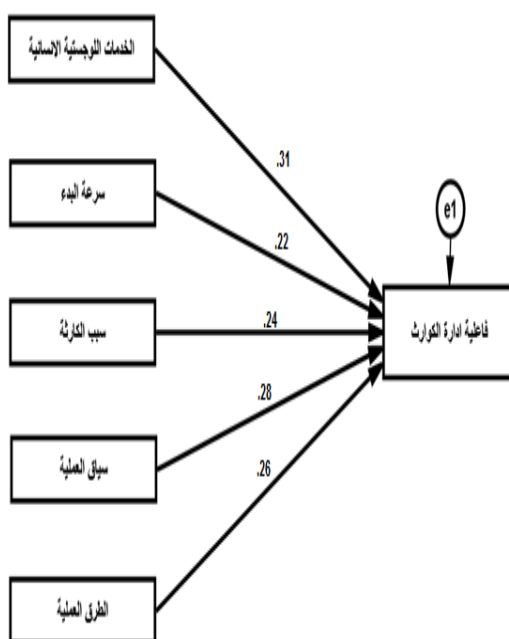
يأتي هذا الاختبار بهدف التأكد من فرضيات البحث ومدى تنبؤ الخدمات اللوجستية الانسانية بفاعلية ادارة الكوارث، فضلاً عن اختبار الدور التفاعلي لمرتكزات نظرية الفوضى وتأثيره على فاعلية ادارة الكوارث. وقد استعمل لهذا الغرض برنامج Amos.23، لكونه يبين قيم التأثير ( $\beta$ )، وقيمة المعنوية ( $\text{Sig} < 0.05$ ) من خلال مخطط اختبار الفرضيات.



الشكل رقم (3)

تأثير الخدمات اللوجستية الإنسانية وأبعادها في  
فاعلية إدارة الكوارث للمنظمات الدولية الإنسانية

المصدر: برنامج Amos.23



الشكل رقم (2)

تأثير الخدمات اللوجستية الإنسانية وأبعادها في فاعلية  
إدارة الكوارث لدوائر وزارة الهجرة والمهجرين

المصدر: برنامج Amos.23

## 1. اختبار الفرضية الأولى (فرضية التأثير)

تبين نتائج جدول رقم (8) المتعلق بدوائر وزارة الهجرة والمهجرين، أن الخدمات اللوجستية الإنسانية تؤثر في فاعلية إدارة الكوارث تأثيراً إيجابياً ومعنوياً، وهذا يُفسر أنه كلما كانت دوائر وزارة الهجرة والمهجرين مهتمة أكثر بالخدمات اللوجستية الإنسانية وتعمل على توفيرها للنازحين، سيؤدي ذلك إلى فاعلية إدارة الكوارث ومعالجتها بانسيابية عالية وأداء أفضل. ويأتي ذلك تحقيقاً للفرضية الرئيسة الأولى (H1) وهي: يوجد تأثير ذي دلالة احصائية لخدمات اللوجستية الإنسانية (بإبعادها مجتمعة) في تحسين فاعلية إدارة الكوارث (بإبعادها مجتمعة).

وعلى الرغم من أن نتيجة هذه الفرضية جاءت مقبولة ومعنوية، إلا أنها بمستوى تأثير ضعيف بمقدار (0.31)، وهذا ما يبين ضعف مستوى الاهتمام والإمكانات المادية والبشرية

في الخدمات اللوجستية الإنسانية وأبعاده الأربعة المقدمة للنازحين، وهذا ما يتطابق مع نتائج العلاقات الارتباطية الضعيفة بين الخدمات اللوجستية الإنسانية وفاعلية إدارة الكوارث، وما يتطابق أيضاً مع نتائج الإحصاءات الوصفية التي بيّنت عدم الاهتمام الكافي من قبل إدارات الدوائر في وزارة الهجرة والمهجرين بالخدمات اللوجستية الإنسانية. أما فيما يخص المنظمات الدولية الإنسانية، نلاحظ أيضاً بأن الخدمات اللوجستية الإنسانية تؤثر في فاعلية إدارة الكوارث تأثيراً إيجابياً ومعنوياً، إذ كلما كانت المنظمات الدولية الإنسانية مهتمة أكثر بالخدمات اللوجستية الإنسانية وتعمل على توفيرها للنازحين، سيؤدي ذلك إلى فاعلية إدارة الكوارث ومعالجتها بانسيابية عالية وأداء أفضل. ويأتي ذلك تحقيقاً للفرضية الرئيسة الأولى (H1) وهي: يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية لخدمات اللوجستيك الإنساني (بإبعاده مجتمعة) في تحسين فاعلية إدارة الكوارث (بإبعاده مجتمعة). وجاء هنا مستوى التأثير قوياً بمقدار (0.76)، وهذا ما يبين قوة مستوى الاهتمام والإمكانات المادية والبشرية في الخدمات اللوجستية الإنسانية وأبعاده الأربعة المقدمة للنازحين من قبل هذه المنظمات وهذا ما يتطابق مع نتائج العلاقات الارتباطية الجيدة بين الخدمات اللوجستية الإنسانية وفاعلية إدارة الكوارث وما يتطابق أيضاً مع نتائج الإحصاءات الوصفية التي بيّنت الاهتمام الكافي والاتفاق الكبير من قبل المنظمات على الاهتمام بالخدمات اللوجستية الإنسانية.

### الجدول رقم (8)

#### علاقات التأثير على المستوى الكلي ومستوى الابعاد الفرعية

| ت      | رمز الفرضية | اتجاه الفرضية                                         | مجال التطبيق                 | مقدار التأثير $\beta$ | مستوى التأثير | قيمة المعنوية Sig. |
|--------|-------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------|--------------------|
| أولاً  | H1          | الخدمات اللوجستية الإنسانية <--- فاعلية إدارة الكوارث | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .31                   | ضعيف          | .000               |
|        |             |                                                       | المنظمات الدولية الإنسانية   | .76                   | قوي           | .000               |
| ثانياً | H1a         | سرعة البدء <--- فاعلية إدارة الكوارث                  | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .22                   | ضعيف          | .000               |
|        |             |                                                       | المنظمات الدولية الإنسانية   | .74                   | قوي           | .000               |
| ثالثاً | H1b         | سبب الكارثة <--- فاعلية إدارة الكوارث                 | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .24                   | ضعيف          | .000               |
|        |             |                                                       | المنظمات الدولية الإنسانية   | .72                   | قوي           | .000               |
| رابعاً | H1c         | سياق العملية <--- فاعلية إدارة الكوارث                | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .28                   | ضعيف          | .000               |
|        |             |                                                       | المنظمات الدولية الإنسانية   | .73                   | قوي           | .000               |
| خامساً | H1d         | الطرق العلمية <--- فاعلية إدارة الكوارث               | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .26                   | ضعيف          | .000               |
|        |             |                                                       | المنظمات الدولية الإنسانية   | .74                   | قوي           | .000               |

المصدر:

- إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج Amos.23

## 2. اختبار الفرضية الثانية ( فرضية التفاعل)

تشير نتائج اختبار فرضية التفاعل والموضحة في الجدول رقم (9) نجد أن الخدمات اللوجستية الانسانية انخفض مستوى تأثيرها في فاعلية ادارة الكوارث، عندما دخل المتغير التفاعلي مرتكزات نظرية الفوضى، في دوائر وزارة الهجرة والمهجرين، حيث ان دخوله باعتباره يمثل تحديات وصعوبات ومعوقات في تقديم الخدمات اللوجستية الانسانية، بالتالي انخفض مستوى التأثير الى (22)، وهذا ما يوضح ارتفاع مستوى الفوضى التي تعاني منها ادارات دوائر وزارة الهجرة في بيئة العمل التي تعمل ضمنها، وهذا ما يتطابق تماماً مع نتائج العلاقات الارتباطية التي ظهرت بين المتغيرات. وما يتطابق أيضاً مع نتائج الاحصاءات الوصفية التي كانت نتائجها الاتفاق الكبير من الموظفين على إن هنالك مستوى كبيراً من الفوضى. وتأتي هذه النتيجة تحقيقاً للفرضية الرئيسة الثانية (H2): يوجد تأثير تفاعلي لنظرية الفوضى في العلاقة بين خدمات اللوجستيك الانساني (بإبعاده مجتمعة) وتحسين فاعلية إدارة الكارثة (بإبعادها مجتمعة).

كما ونجد بأن الخدمات اللوجستية الانسانية في المنظمات الدولية الانسانية انخفض مستوى تأثيرها في فاعلية ادارة الكوارث بشكل أقل مما هو في دوائر وزارة الهجرة والمهجرين، وذلك عندما دخل المتغير التفاعلي مرتكزات نظرية الفوضى، حيث ان دخوله باعتباره يمثل تحديات وصعوبات في تقديم الخدمات اللوجستية الانسانية، بالتالي انخفض مستوى التأثير الى (70). وهو اقل من مقدار الانخفاض في دوائر الوزارة، وهذا ما يوضح انخفاض مستوى الفوضى التي تواجه المنظمات الدولية الانسانية في بيئة العمل التي تعمل ضمنها، وهذا ما يتطابق تماماً مع نتائج الإحصاءات الوصفية التي كانت نتائجها الاتفاق الكبير من قبل الموظفين على ان هنالك مستوى قليلا من الفوضى. وتأتي هذه النتيجة تحقيقاً للفرضية الرئيسة الثانية (H2): يوجد تأثير تفاعلي لنظرية الفوضى في العلاقة بين خدمات اللوجستيك الانساني (بإبعاده مجتمعة) وتحسين فاعلية إدارة الكارثة (بإبعادها مجتمعة).

الجدول رقم (9)

نتائج اختبار الفرضية الثانية وفروعها

| ت      | رمز الفرضية | اتجاه الفرضية                                                                       | مجال التطبيق                 | مقدار التأثير<br>$\beta$ | مستوى<br>التأثير | قيمة المعنوية<br>Sig. |
|--------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------|-----------------------|
| أولاً  | H1          | تفاعل الخدمات اللوجستية الانسانية ومرتكزات نظرية<br>الفوضى---فاعلية ادارة الكوارث   | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .22                      | ضعيف             | .000                  |
|        |             |                                                                                     | المنظمات الدولية الانسانية   | .70                      | قوي              | .000                  |
| ثانياً | H1          | تفاعل الخدمات اللوجستية الانسانية وأثر الفراشة---<br>فاعلية ادارة الكوارث           | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .20                      | ضعيف             | .000                  |
|        |             |                                                                                     | المنظمات الدولية الانسانية   | .67                      | قوي              | .000                  |
| ثالثاً | H2b         | تفاعل الخدمات اللوجستية الانسانية والتغذية الراجعة<br>---فاعلية ادارة الكوارث       | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .21                      | ضعيف             | .000                  |
|        |             |                                                                                     | المنظمات الدولية الانسانية   | .66                      | قوي              | .000                  |
| رابعاً | H2b         | تفاعل الخدمات اللوجستية الانسانية واللا خطية---<br>فاعلية ادارة الكوارث             | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .23                      | ضعيف             | .000                  |
|        |             |                                                                                     | المنظمات الدولية الانسانية   | .68                      | قوي              | .000                  |
| خامساً | H2c         | تفاعل الخدمات اللوجستية الانسانية والكسور---<br>فاعلية ادارة الكوارث                | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .21                      | ضعيف             | .000                  |
|        |             |                                                                                     | المنظمات الدولية الانسانية   | .65                      | قوي              | .000                  |
| سادساً | H2d         | تفاعل الخدمات اللوجستية الانسانية ومقياس التغيرات<br>البيئية---فاعلية ادارة الكوارث | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .25                      | ضعيف             | .000                  |
|        |             |                                                                                     | المنظمات الدولية الانسانية   | .69                      | قوي              | .000                  |
| سابعاً | H2e         | تفاعل الخدمات اللوجستية الانسانية والجاذبون<br>الغريباء---فاعلية ادارة الكوارث      | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .20                      | ضعيف             | .000                  |
|        |             |                                                                                     | المنظمات الدولية الانسانية   | .63                      | قوي              | .000                  |
| ثامناً | H2f         | تفاعل الخدمات اللوجستية الانسانية والتغير والتشعب<br>المرحلي---فاعلية ادارة الكوارث | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .23                      | ضعيف             | .000                  |
|        |             |                                                                                     | المنظمات الدولية الانسانية   | .67                      | قوي              | .000                  |
| تاسعاً | H2g         | تفاعل الخدمات اللوجستية الانسانية والتنظيم الذاتي<br>---فاعلية ادارة الكوارث        | دوائر وزارة الهجرة والمهجرين | .24                      | ضعيف             | .000                  |
|        |             |                                                                                     | المنظمات الدولية الانسانية   | .68                      | قوي              | .000                  |

المصدر:

- إعداد الباحث اعتماداً على نتائج برنامج Amos Ver. 23

## المبحث السابع

### الاستنتاجات والتوصيات

#### 1-7: الاستنتاجات

توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات التي تشير إلى تأثير الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث في إطار الدور التفاعلي لمرتكزات نظرية الفوضى، موضوع البحث وكما يلي:

1. لقد أظهرت نتائج البحث أهمية دور وتأثير الخدمات اللوجستية الإنسانية والتي تجسدت بإجابات أفراد العينة المبحوثة لموضوع البحث.
2. لقد عبر البحث من خلال تناول اللوجستيك الانساني بجانبه النظري والميداني على انه ظاهرة إنسانية ملموسة، والمتمثلة بمشكلة التهجير القسري للنازحين العراقيين من مختلف المناطق الغربية من مناطق العراق، فضلاً عن الاستفادة في وضع الحلول والمعالجات لمشكلة البحث لغرض تحسين فاعلية إدارة الكوارث ورفع مستوى الأداء لفرق العمل العاملة في وزارة الهجرة والمهجرين والدوائر العاملة في المحافظات والمنظمات الدولية الانسانية من أجل توفير خدمات لوجستية تساعد وتخفف من كاهل النازحين والمتضررين.
3. لقد أظهرت نتائج البحث ان هناك ضعفا كبيرا بسبب مرتكزات نظرية الفوضى في اداء وزارة الهجرة والمهجرين مما انعكس ذلك في اختبار الفرضية الثانية التي كانت نتائجها تتمثل في ضعف تأثير الخدمات اللوجستية الانسانية في فاعلية إدارة الكوارث كما أظهرت المنظمات الدولية الانسانية ان هناك اهتماماً كبيراً بمرتكزات نظرية الفوضى وأبعادها الثمانية والتي كانت نتائجها الضعف في مستوى تأثير الخدمات اللوجستية الانسانية في فاعلية إدارة الكوارث عند دخول مرتكزات نظرية الفوضى كمتغير تفاعلي.
4. لقد أظهرت نتائج البحث ان هناك ضعفا بالاهتمام بالخدمات اللوجستية الإنسانية وأبعادها الأربعة من قبل وزارة الهجرة والمهجرين مما انعكس هذا الأمر في اختبار الفرضية الأولى والتي جاءت نتائجها في ضعف تأثير الخدمات اللوجستية الانسانية في فاعلية إدارة الكوارث، بينما جاء العكس من ذلك للمنظمات الدولية الانسانية، للاهتمام الكبير بالخدمات اللوجستية الانسانية وابعادها الاربعة مما

ادى الى اختبار الفرضية الاولى وجاءت نتائجها ارتفاع مستوى تأثير الخدمات اللوجستية الانسانية في فاعلية ادارة الكوارث.

## 2-7: التوصيات

1. من الضروري لوزارة الهجرة والمهجرين والمنظمات الدولية الإنسانية في العراق أن تسعى الى تقديم الدعم وتوفير الموارد المادية والمالية والبشرية وتوفير مستوى مناسب من الاستراتيجيات لمواجهة الكوارث البيئية ومن صنع الانسان، وتوفير مجالات الخبرات والكفاءات، ومن وراء ذلك قد حققت السياسات اللازمة في رسم الاستراتيجيات المستقبلية لمواجهة الكوارث قبل وقوعها وخصوصا مشكلة البحث.
2. من المفيد أن تسعى المنظمات موضوع البحث بتفعيل دور الفرق العاملة في مجال الدعم اللوجستي الانساني، سواء في مجال التدريب والتعليم وإعطاء المسؤولين الصلاحيات من أجل الدعم والثقة بالنفس بين أعضاء هؤلاء الفرق العاملة. سواءً حكومية أم غير حكومية عاملة في العراق.
3. ضرورة مضاعفة تفعيل الدور للخدمات اللوجستية الإنسانية لمواجهة الكوارث والعمل على تحسين على فاعلية إدارة الكوارث واعتماد النتائج التي أفرزها البحث لغرض عملية صنع القرار واتخاذ القرارات التي بشأن البيئة المعقدة أثناء حدوث الكوارث الفجائية والتي تضر الانسان وخصوصا النازحين موضوع البحث.
4. على الوزارة والمنظمات الإنسانية ذات العلاقة الانتباه للعقبات التي تقف أمام سرعة الاستجابة للإنذار المبكر سواءً عقبات سببها كوارث طبيعية أو من صنع الانسان أم سياسية، والعمل على وضع قواعد وبيانات متقدمة تساعد في تحديد الاشارات للإنذار المبكر الهامة وغير الهامة وهذا ما بحثه البحث من أبعاد في فاعلية إدارة الكوارث.
5. على المنظمات سواءً أكانت وزارة الهجرة والمهجرين العراقية أم المنظمات الإنسانية في العراق الاستفادة من الدروس المستفادة من الازمات والكوارث السابقة بهدف تحسين فاعلية إدارة الكوارث وعدم اللوم على أحد، لغرض منع تدني مستوى التعليم ومنع حدوث تكرار تلك الازمات أو الكوارث والحد منها.

## قائمة المصادر

1. أحمد، أحمد إبراهيم، (2009)، " خطة إجرائية في إدارة الازمة المدرسية " دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط 1.
2. الجبيني، عبد الله مسعود غيث، (2010) "اثر الاستشراف الاستراتيجي في مستوى التمكين التنظيمي" دراسة تحليلية في عدد من المصارف التجارية الخاصة، النجف الأشرف، رسالة ماجستير.
3. الطيب، حسن ابشر (1992)، "إستراتيجية إدارة الكوارث" ، اكاديمية السودان للعلوم الإدارية، الخرطوم .
4. الظاهر ، نعيم إبراهيم (2009)، " إدارة الازمات " عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، اربد، ط1.
5. القاضي، احمد (1996)، "مذكرات إدارة الكوارث"، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
6. الكسندر واستر فالدر، (2013) ، "الابتكار نموذج العمل التجاري " الطبعة الأولى جبل عمان ، ناشرون).
7. الكيلاني، إبراهيم وآخرون ( 1418 هـ )، "القاموس الأمني" ، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
8. المركز الوطني للمعلومات، الجمهورية اليمنية، "إدارة الكوارث الطبيعية " [www.998.gov.sa](http://www.998.gov.sa)
9. جاد الله، محمود، (2008)، " إدارة الازمات " دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1.
10. شومان، محمد (2002 )، "الإعلام والأزمات مدخل نظري وممارسات عملية"، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة .
11. 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 تربية الجامعة الإسلامية غزة .
12. عبد المجيد، قدرى علي، (2008)، " اتصالات الازمة وإدارة الأزمات " دار الجامعة الجديدة، المملكة العربية السعودية

13. منتظر جاسم محمد ال شىروزه، (2011)، " العلاقة التفاعلية بين عوامل نجاح التخطيط السيناريو الاستراتيجى ومؤثرات ادائه واثرها فى الإدارة الفاعلة للآزمات"، دراسة تطبيقية لآراء عىنه فى قيادة الإدارة المحلية فى محافظة النجف الاشرف، رسالة ماجستير جامعة الكوفة ، كلية الإدارة والاقتصاد .
14. مؤيد الساعدى وحسن جبر علوان (2013)، "التقارب الجدلى التنظيمى لنظريتي الفوضى والتعقيد فى منظمات الأعمال العراقية".(عينة من الكليات الأهلية)، مجلة التقنى المجلد السابع والعشرين العدد الخامس 2014، تصارىف وتطور تاريخى ورسومات توضيحية لنظرية الفوضى وعناصرها.
15. هادى، حيدر صالح، (2010)، "مستوى إدارة الآزمات لدى عمداء كليات جامعتى بغداد والمستنصرية" دراسة مقارنة " رسالة ماجستير فى الإدارة التربوية"، الجامعة المستنصرية، كلية التربية الأساسى / إدارة تربوية .
16. هاشم، غريب عبد الحميد، (1998)، "مقومات عملية الاستعداد للكوارث كمرحلة من مراحل إدارة الكوارث"، المؤتمر السنوى الثالث لأداره الآزمات والكوارث.
17. هلال، محمد عبد الغنى، (1996)، "مهارات إدارة الآزمات " الازمة بين الوقاية منها والسيطرة عليها ، ط ح ، القاهرة ، مركز تطوير الأداء والتنمية .

#### Reference:

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. 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.
3. Bank off G. FrerksD.Hilhorst (eds) (2003) mapping vulnerability : disasters , development people ISBN 1-85383-964-7.
4. Benoit B. Mandelbrot(1982)," the fractal geometry of natural" ( New York: W.H. Freeman and company).

5. Bordbar , Marziyeh&Malekmohammadi , Iraj& Hosseini , seyed Mahmood (2015 ) " *the survey on the effective dimensions of chaos theory on agricultural extension sector using structural equation modeling* " Biological forum –An international journal 7 (1) , (Pp.247-253).
6. Bornker, E, L,(1993)," *chaos theory to LorenzBoynker*",PDF Created with PDF actay pretrial version
7. Cornish EF., 1<sup>st</sup> edcit, p:108,2007.
8. Carfinkel A , span , m Ditto w and Wrrs, j , *Controlling cardiac Chaos Scence* .1992 , 257 : 1230 – 1235 .
9. Duffy j. A. (2000)" *the application of chaos theory to the career –plateaued*" worker journal of employment counseling 37,229-236.
10. Edward Lorenz Bornker,(1993)," *chaos theory to LorenzBoynker*",PDF Created with PDF actay pretrial
11. Hannay , L.M. Ross , J.A and Erb , C.S. (2000) " *April bulding change capacity within secondary schools through goal- driven and living American Educational research Association*" , new Orleans , LA. CERIC Document Reproduction service No. Ed (44-75-80).
12. Karlsson , c, (2008) " *researching operation management*" , Routledge , oxon.
13. Kovacs , G, Tatham P.H. and Larson , p.p.( 2012) " *what skills are needed to be ahumaint logistic* ? journal of business logistic vol. 33 No. 3 , pp. 245-258.
14. Kunz and Reiner ,( 2012), *116 Hitt – p: Wikipedia – wiki – weopen of mass deslrction.*
15. Kunz and Reiner ,( 2012), *116 Hitt – p: Wikipedia – wiki – weopen of mass deslrction.*

16. Mason , R.B. (2007) "The external environment effect n management and start egy : A complexity theory approach , management decision 45,10-28.
17. Miller S.,( 2008) Attractors, Ec journal, op cit, p: 85.
18. Mitrof, Ian 1.,1994, "crisis management and environmentalism & natural fit"California management review, Winter.
19. Mendenhall , M.E. (1993) "on the need for paradigmatic integration of inter national human resource management international review" , 39(3) , 65-87
20. Murphy, P. (1996)" Chaos theory as a model for managing issues and crise"Public reaction review 22(2)-113.
21. Neil Mc bride ,(2005)"chaos theory as a model for interpreting information systems in organization" email : [nkm@dmu.oc.uk](mailto:nkm@dmu.oc.uk) , info system . J (2005) 15,233-254.
22. Pegels, H. (1988)" The dreams of reasons". New York :simon and Schuster.
23. Smith A. (2002) "Three scenarios for applying chaos theory in consumer reason"journal of marketing management, 18,517-531.
24. Thietart RA., Forgues B.,(1995), "chaos theory an organization", journal of organizational science, vol. 6, No.1, pp:20,
25. Tomas , A. (2003)," why logistics Forced migration Review", Vol . 18 , pp.4
26. Van wassenhove , L.N. (2006) "Blackett memorial lecture humanitarian aid logistics : supply chain management in high gearjanranl of the operational research society", Vol 57 No. 5, pp . 475 . 89
27. Verma J.P. (2013), "Data Analysis in Management with SPSS Software", Springer India.
28. Wheatly , M.j. (1999) "leader ship and new science discovering order in achaotic world (2 nded) san Francisco : Berrett Koehler"

ملحق (1) – استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البصرة

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال / الدراسات العليا

السيدة/ السيد .....المحترم

م/ استمارة إستبانة

السلام عليكم.....

يروم الباحث إجراء الدراسة الموسومة (دور الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث : مرتكزات نظرية الفوضى متغيراً تفاعلياً- دراسة تطبيقية لآراء المسؤولين في وزارة الهجرة والمهاجرين العراقية والمنظمات الإنسانية 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) في إطار مرتكزات نظرية الفوضى (متغيراً تفاعلياً) ، ولغرض انجازها يرجى تفضلكم بملء الإستبانة المرفقة طياً بوضع علامة (√) أمام الاختيار الذي يتفق مع رأيكم بعد تفضلكم بقراءة الملاحظات الآتية :

- 1- إجاباتكم سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي حصراً ولا داعي لذكر الاسم .
- 2- الرأي الموضوعي الدقيق هو المطلوب ، إذ ليس هناك إجابات صحيحة أو خاطئة .
- 3- يرجى الإجابة عن جميع الأسئلة لأن 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

0 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 مديرتك مدونات مكتوبة ومعلنة برؤيتها ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية والتشغيلية : ☐ نعم ☐ لا

11- هل لدى مديرتك مدونات مكتوبة ومعلنة بضوابط السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل المهنية ☐ نعم ☐ لا

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

.....  
.....

| ت                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |                                                                                                                                                                |  |  | مضمون الفقرة |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--------------|--------------|
| دور الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث : مرتكزات نظرية الفوضى متغيراً تفاعلياً- دراسة تطبيقية لأراء المسؤولين في وزارة الهجرة والمهاجرين العراقية والمنظمات الإنسانية الدولية العاملة في العراق                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |                                                                                                                                                                |  |  | اتفق بشدة    | لا اتفق بشدة |
| 1- المتغير المستقل: الخدمات اللوجستية الإنسانية ( Humanitarian Logistics )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |                                                                                                                                                                |  |  | اتفق بشدة    | لا اتفق بشدة |
| <p>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 &amp; Reiner,2012:116) ونقص هذا النوعين من الكوارث (من صنع الإنسان التي تسبب نزوح المواطنين من محال سكنهم إلى مخيمات والكوارث الطبيعية التي من الممكن أن يتعرضوا لها أثناء وجودهم في تلك المخيمات).</p> <p>تحرص إدارة منظمتي* على توفير متطلبات نجاح الخدمات اللوجستية الإنسانية من خلال:</p> |   |                                                                                                                                                                |  |  |              |              |
| 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 وشدها. |  |  |              |              |

|  |  |  |  |  |    |                                                                                                                                                                                             |               |
|--|--|--|--|--|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  |  |  |  |  | 7  | تهيئة ما يكفى من الموارد البشرىة والمالية والمادية و المعلوماتىة الكافىة بما يمكن من تقديم الخدماء اللوجستىة الإنسانىة.                                                                     | سباق العلمىة  |
|  |  |  |  |  | 8  | تبى ثقافة المساءلة بما يحقق (التماسك والتكامل والاتساق والشمول) بىن التدرىب والتنفىذ والرقابة والتقىىم.                                                                                     |               |
|  |  |  |  |  | 9  | خلق توافق وانسجام بىن الخدماء اللوجستىة الإنسانىة وأهءاف المنظمة وعاىاءها واستراىىجىاءها ورؤىتها .                                                                                          |               |
|  |  |  |  |  | 10 | توظىف عامل المرونة (للتعامل مع كل كارئة بحسب نوعها وشءتها ومكان وقوعها وعدد المنكوبىن) فى اىءاء القراءاء بشأ تحقيق الإمءاءاء اللوجستىة الإنسانىة المناسبة وعءم التقىء بإجراءاء نمطىة ثابتة. |               |
|  |  |  |  |  | 11 | تحءىء الصلاحياء والمسؤولىاء والعلاقاء المىءاءلة بىن التنىظىماء الإءارىة لضمان وتسهىل التطبىق الناجح ( من قبل فرق الإغائة) عىء تقديم الخدماء اللوجستىة الإنسانىة.                            |               |
|  |  |  |  |  | 12 | تبى وسائل منطقىة ومنهىجىة (غىر عشوائىة) من قبل فرق ذات تدرىب عال عىء القىام بإمءاء الخدماء اللوجستىة الإنسانىة لىءقىق أعلى قىمة للمستفىءىن (ضحاىا الكوارىء) .                               | الطرق العلمىة |
|  |  |  |  |  | 13 | اعىماء التكنولوىا الحءىئة (طائراء، جرافاء، أجهزة، مواد ومعاءا وغىرها) عىء القىام بالأءاء اللوجسلى وبأسالىب تىفق مع مباءى حقوق الإنسان.                                                      |               |
|  |  |  |  |  | 14 | ضرورة فهم واستءءام الأسالىب الكمىة والرىاضىة والاقتصادىة والاجىماعىة وقضاىا حقوق الإنسان من قبل أفراد الفرق المكلفه بىءمىء الخدماء اللوجستىة الإنسانىة للىعامل مع الموضوع بحرفىة عالىة.     |               |

\*المقصوء بالمنظمة هى وزارة الهجرة والمهاجرىن العراقىة ودوائرها العاملة والمنظمات الدولىة العاملة فى العراق من أجل تقلىل معاناة المنىضررىن جراء الكوارىء بأنواعها.

| ت                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |                                                                                                                                        |  |  |  | مضمون الفقرة |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--------------|--------------|
| دور الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث : مرتكزات نظرية الفوضى متغيراً تفاعلياً- دراسة تطبيقية لأراء المسؤولين في وزارة الهجرة والمهاجرين العراقية والمنظمات الإنسانية الدولية العاملة في العراق                                                                                                                                                                                      |    |                                                                                                                                        |  |  |  | اتفق بشدة    | لا اتفق بشدة |
| 1- المتغير المعتمد : فاعلية إدارة (معالجة) الكوارث (Effectiveness of Disaster Management)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |                                                                                                                                        |  |  |  | اتفق بشدة    | لا اتفق بشدة |
| 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: |    |                                                                                                                                        |  |  |  | اتفق بشدة    | لا اتفق بشدة |
| منظومة الإنذار المبكر                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 15 | منظومة إنذار مبكر للتعامل مع الكارثة بالتعاون مع وسائل الإعلام لتوجيه المواطنين قبل وأثناء وقوعها.                                     |  |  |  |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 16 | الإمكانات 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 المسنولة عن تنفيذها.                                                      |  |  |  |              |              |
| منظومة احتواء الأضرار                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 20 | برامج تدريب المواطنين المنكوبين لغرض تمهينهم لعمليات الإغاثة التي ستقوم بها الفرق المتخصصة وإعلامهم عن آليات التنفيذ مسبقاً.           |  |  |  |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 21 | منظومة لاحتواء الأضرار الناجمة عن الكارثة (ركام 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 أثارها المستقبلية. |  |  |  |              |              |

|  |  |  |  |  |                                                                                                                                                          |    |                                |
|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------|
|  |  |  |  |  | مستلزمات العمل الفوري على استعادة التوازن ( تتضمن موازنة للاعمار) في المناطق المكتوبة لتجاوز مرحلة الشواش والفوضى.                                       | 23 | منظومة استعادة التوازن والنشاط |
|  |  |  |  |  | المتطلبات (المالية والمادية) لاستئناف النشاط في المناطق التي تعرضت لكارثة بالسرعة الممكنة وإعادة تأهيلها وإعادة مواطنيها النازحين إليها.                 | 24 | منظومة استعادة التوازن والنشاط |
|  |  |  |  |  | إدانة برامج التعلم المستمر لتحسين أداء الخدمات اللوجستية الإنسانية وزيادة الخبرات التراكمية لفرق العمل المتخصصة ووضعها في حالة تأهب تام لمواجهة أي طارئ. | 25 | منظومة التعلم المستمر          |
|  |  |  |  |  | نظام مصفوفي* متكامل ومتطور لإدارة الكارثة في جميع مراحلها.                                                                                               | 26 | منظومة التعلم المستمر          |

التنظيمات ، بحيث تتفاعل وتتمازج نشاطات جميع هذه التنظيمات وتكون تحت إمرة جهة واحدة تدعى (إدارة الكارثة) وبعد انتهاء الكارثة تعود التنظيمات إلى جهاتها الأساسية\*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

| ت                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |       |       |            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|-------|------------|----|
| دور الخدمات اللوجستية الإنسانية في تحسين فاعلية إدارة الكوارث : مرتكزات نظرية الفوضى متغيراً تفاعلياً- دراسة تطبيقية لآراء المسؤولين في وزارة الهجرة والمهاجرين العراقية والمنظمات الإنسانية الدولية العاملة في العراق                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |       |       |            |    |
| مضمون الفقرة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |       |       |            |    |
| لا اتفاق بشدة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | لا اتفاق | محايد | اتفاق | اتفاق بشدة |    |
| <p>1- المتغير التفاعلي : مرتكزات نظرية الفوضى (Chaos Theory)</p> <p><u>الفوضى</u>: حالة من الارتباك التام أو الاضطراب والانعدام التام للتنظيم وتسمى أيضاً الشواش أو الهرجلة وتشير إلى الحركة (الديناميكية) اللاخطية التي تبدي نوعاً من السلوك العشوائي يعرف بالشواش، وينتج هذا السلوك العشوائي إما عن طريق عدم القدرة على تحديد الشروط البدئية في إشارة إ</p> <p>لي (تأثير الفراشة Butterfly Effect) أو عن طريق الطبيعة الفيزيائية الاحتمالية لميكانيك الكم.</p> <p><u>نظرية الفوضى</u>: من أحدث النظريات (الرياضية الفيزيائية) تشير إلى دراسة السلوكيات غير المنتظمة وغير المستقرة في أنظمة حتمية لا خطية وديناميكية McCarthy &amp; Delta,2014:124 .</p> <p>() وتنافس الفوضى بـ ( أثر الفراشة والتغذية الراجعة واللاخطية والأجزاء الفرعية أو الكسور والمقياس والجاذبون الغريباء والتشعب والتغير المرحلي والتنظيم الذاتي)</p> <p>يواجه عمل منظمتي (عند معالجتها للكوارث) بيئة تنظيمية تتصف بـ:</p> |          |       |       |            |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 27 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 28 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 29 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 30 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 31 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 32 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 33 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 34 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 35 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 36 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 37 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 38 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 39 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |       |       |            | 40 |

وقفتم لعمل ما هو فيه النجاح والاستمرار في حياتكم الوظيفية والمهنية ودمتم الباحث

|  |  |  |  |  |    |                                       |                                                                                                                                                                                                    |
|--|--|--|--|--|----|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | 41 | الجابزون الغريباء (أحداث بيئية جديدة) | ظهور أحداث بيئية جديدة سياسية، اقتصادية... وغيرها تدعى (جواذب غريبة) على الكيان البيئي الحالي المنتظم الذي تعمل ضمنه المنظمة تكون جاذبة لمكوناتها نحوه.                                            |
|  |  |  |  |  | 42 |                                       | بروز حالة من عدم الاستقرار بسبب الجاذب البيئي الغريب إذ يمثل نقطة نظام صغيرة يجذب أطراف النظام لتوجهاته، بحيث يبدأ نمط سلوكي جديد في التكون مما يسبب التشويش والفوضى.                              |
|  |  |  |  |  | 43 |                                       | على المدى البعيد تصبح الأحداث الجديدة في النقطة (41) أعلاه هي السلوكيات الجديدة المحركة للبيئة ومنظوماتها الفرعية لتستقر على الجاذب الأصلي الذي سبب ذلك التغيير ليبدأ نظام جديد بالتكون وهكذا .... |
|  |  |  |  |  | 44 |                                       | التأثير في عملية اتخاذ القرار في المنظمات إذ تساعد الجواذب بالدفع باتجاه أحد الممكنات، بالأخص عندما يكون الجاذب الغريب عقدة شخصية، أو يمثل المنظومة العقائدية لمُتخذ القرار.                       |
|  |  |  |  |  | 45 | التغير والتشعب المرحلي                | التغير في مكوناتها وخصائصها العمومية بشكل مرحلي أي بين مدة وأخرى.                                                                                                                                  |
|  |  |  |  |  | 46 |                                       | إن التغير المرحلي يؤدي إلى تشعب كبير (ولادة أجزاء جديدة) في المنظمات وبأشكال جديدة مما يجعلها معقدة ولا تسير على وتيرة واحدة.                                                                      |
|  |  |  |  |  | 47 |                                       | دفعها للمنظمات إلى الحالة الانتقالية (الانتقال من وضع إلى آخر) مما يجعلها تبدل أطوارها لأكثر من حالة مستقبلية يتفاهم عند وجود الجواذب المتنوعة (الفقرة أعلاه).                                     |
|  |  |  |  |  | 48 | التنظيم الذاتي                        | من نقطة التحول المرحلي (أعلاه) تشعب المنظومة وتُدفع إلى حالة تدعى إعادة التنظيم الذاتي تؤدي إلى انبثاق نظام جديد أي ولادة النظام من الفوضى.                                                        |
|  |  |  |  |  | 49 |                                       | المرونة من خلال خاصية (الانفتاح) على البيئة مما يسهل تلقي المعلومات منها بشكل متزايد و القدرة على مواكبة حالة التغير والتكيف مع الظروف المحيطة من أجل البقاء على قيد الحياة.                       |
|  |  |  |  |  | 50 |                                       | خاصية (المرجعية الذاتية) بما يسمح للمنظمة الحفاظ على تركيبها وهويتها بالرغم من حالة الفوضى التي تعترضها والتحويلات التي تمر بها بشكل يمنع تحولها إلى شكل آخر عشوائي.                               |

**The Impact of the Humanitarian logistic services in the  
improvement of the Disaster Management effectiveness:  
Chaos theory pillar as a moderating variable.  
(An applied study in Ministry of Emigration & Displacement  
and International Humanitarian Organizations in Iraq)**

Asst. Prof. Dr. Mohammed Hussein Manhal

Lecture. Khalil Ebrahim Essa Al Khalidy

Basrah university

Shatt Al-Arab College university

**Abstract :**

The Research aims to measure the Impact the humanitarian logistic services to improve the effectiveness of the management disaster in the light of the moderating variable of the Chaos theory pillars, correlations were measured 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, strategic sustainable education system). They are all indicators used to measure the effectiveness of the disaster management. Moreover, the analysis shows the importance of variables with each major dimension of both independent and by - variable with the items of the dimension of each. The interactive role (of Chaos theory pillars) in their eight dimensions was measured which they handle the complex and chaotic systems. The sample of the research was represented by a group of officials ( High Administrations), managers from various levels, engineers and technical

technicians who work in humanitarian logistic services sector in the Iraqi Ministry of Emigration and Displacement and international humanitarian organizations in Iraq since they are specialized in the field of humanitarian logistic 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 Research is based on two basic hypotheses. The first is (there is a statistic - significant influence for the humanitarian logistic services through their collective dimensions to improve the effectiveness of the disaster management), The second is (there is a moderating influence for the Chaos theory bases in the relation between the humanitarian logistic services through their collective dimensions and crisis management). 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 which is the comparison that shows the role of the international humanitarian organizations recognized by their being of high level of experience in providing humanitarian logistic services in such a way that it would reduce the melancholy of the displaced. Then, 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 study. The intercommunicative relations revealed different outcomes and being of contrast as per officials opinions in the Ministry of Emigration & Displacement and the international humanitarian organizations. Moreover, the study 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.

**Keywords :**

logistics, disaster management, chaos theory, interactive role framework for concentrates.