

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين

إعداد

سامح نزار الجعبري

إشراف

أ. د. جلال الديك

قدمت هذه الأطروحة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة مخاطر الكوارث، بكلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.

2021

آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين

إعداد
سامح الجعبري

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ 2021/1/13م، وأجيزت.

التوقيع

.....

.....

.....

أعضاء لجنة المناقشة

- أ. د. جلال الديبك / مشرفاً ورئيساً

- د. أسامة جابر / ممتحناً خارجياً

- د. سامح العطوط / ممتحناً داخلياً

الإهداء

إلى روح والدي العزيز رحمه الله واسكنه فسيح جناته

إلى نبع الحب والحنان ... أمي الغالية

إلى رفيقة دربي وسندي... زوجتي الحبيبة

إلى فلذات كبدي أبنائي وبنتي (نزار، سلمي، حمزة، زين الدين)

إلى أخواتي الغاليات

إلى إخوتي سندی وعزوتي في الحياة

إلى جميع أصدقائي الأعزاء

إليهم جميعاً أهدي هذا العمل

الباحث

سامح الجعبري

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي لا يبلغ مدحه القائلون، ولا يحصي نعماه العادون، ولا يؤدي حقه المجتهدون.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أسرة الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية عامة، وإلى كلية الدراسات العليا خاصة، وإلى مشرفي الأستاذ الدكتور الفاضل جلال الديبك لما قدمه لي من العون والمساعدة والذي لم يبخل عليّ بمعلوماته لإتمام هذه الدراسة..

وأتقدم بالشكر والعرفان إلى لجنة التحكيم المحترمة ممثلةً بالدكتور أسامه جابر والدكتور سامح العطوط.

كما أتقدم بجزيل الشكر لشركات التأمين والعاملين فيها في فلسطين، لما قدموه لي من مساعدة وتسهيلات في توفير عينة الدراسة وإتاحة الفرصة لي لتطبيق أداة الدراسة.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لكل من ساهم بإنجاز هذه الرسالة ومد لي يد العون والمساعدة لنجاح هذا العمل على أكمل وجه.

الباحث

سامح الجعبري

الإقرار

أنا الموقع أدناه، مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه، حيث ان هذه الرسالة كاملة، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أي درجة أو لقب علمي أو بحث لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

Declaration

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

Student's Name:

اسم الطالب: سالم نزار الكبيسي

Signature:

التوقيع: سالم الكبيسي

Date:

التاريخ: ١١/١٢/٢٠٢١ م

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	الإقرار
ي	فهرس الجداول
ن	فهرس الاشكال
س	فهرس الملاحق
ع	الملخص
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	مقدمة الدراسة
4	مشكلة الدراسة
5	أسئلة الدراسة
5	فرضيات الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة
7	حدود الدراسة
8	مصطلحات الدراسة
9	متغيرات الدراسة
10	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
10	أولاً: الإطار النظري
10	التأمين
10	ماهية التأمين
10	مفهوم التأمين
11	ثانياً: أهمية التأمين
13	عناصر التأمين وأنواعه
15	مساهمات ووظائف التأمين
16	الكوارث

16	مفهوم الكوارث
17	أنواع الكوارث
19	إدارة الكوارث
19	مفهوم إدارة الكوارث
20	أهداف إدارة الكارثة
21	مراحل إدارة الكارثة
22	العوامل المؤثرة في نجاح إدارة الكوارث
24	تحديات ومعوقات إدارة الكوارث
25	مستويات إدارة الكوارث
26	متطلبات إدارة الكوارث
26	أولاً: القيادة الفاعلة
27	ثانياً: الدعم اللوجستي
28	ثالثاً: المخصصات المالية
28	رابعاً: الإنذار المبكر
29	خامساً: المشاركة المجتمعية
29	سادساً: اتخاذ القرار التعاوني
29	سابعاً: الإعلام
30	ثامناً: الفرق والكوادر المؤهلة
30	إدارة الأزمات
31	مفهوم إدارة الأزمات
32	العناصر الأساسية للأزمة
32	العوامل التي تعيق الاكتشاف المبكر للأزمة
33	خصائص الأزمة
33	مراحل إدارة الأزمة
33	أولاً: مرحلة الأزمة التحذيرية
34	ثانياً: مرحلة الأزمة الحادة
34	ثالثاً: مرحلة الأزمة المزمنة
34	رابعاً: مرحلة تسوية الأزمة
35	مستويات إدارة الأزمة

36	أساليب إدارة الأزمات
36	أولاً: الطرق التقليدية
37	ثانياً: الطرق غير التقليدية
38	الدراسات السابقة
38	المحور الأول: الدراسات المتعلقة بالتأمين
43	المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالأزمات والكوارث
53	التعقيب على الدراسات السابقة
55	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
55	مقدمة
55	منهج الدراسة
55	مجتمع الدراسة
56	عينة الدراسة
62	أداة الدراسة
62	وصف الأداة
63	صدق الأداة
67	الثبات
67	إجراءات الدراسة
68	الأساليب الإحصائية
68	تصحيح الأداة
69	مفتاح التصحيح لقراءة المتوسطات الحسابية
70	الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة
70	مقدمة
70	نتائج أسئلة الدراسة
121	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
121	أولاً: مناقشة النتائج
132	ثانياً: التوصيات
133	المصادر والمراجع
133	أولاً: المراجع العربية
140	ثانياً: المراجع الأجنبية

143	الملاحق
b	Abstract

فهرس الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	خصائص أفراد العينة حسب الجنس	56
2	خصائص أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	57
3	خصائص أفراد العينة حسب مدة الخدمة	58
4	خصائص أفراد العينة حسب مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات	59
5	خصائص أفراد العينة حسب نوع الدورات التي تلقاها الموظف في إدارة الكوارث والأزمات	60
6	خصائص أفراد العينة حسب عدد الدورات الخاصة التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات	61
7	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال	64
8	مصفوفة معاملات ارتباط درجة كل مجال من مجالات الأداة مع الدرجة الكلية للأداة	66
9	نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة	67
10	مقياس ليكرت الخماسي	69
11	قراءة المتوسطات الحسابية	69
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين، مرتبة تنازلياً	70
13	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق التخطيط المناسب للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، مرتبة تنازلياً	71
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، مرتبة تنازلياً	73
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، مرتبة تنازلياً	74
16	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق الدعم اللوجستي والمخصصات المالية، مرتبة تنازلياً	76
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق التبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، مرتبة تنازلياً	77

18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق اتخاذ القرار التعاوني، مرتبة تنازلياً
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمدى مساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين، مرتبة تنازلياً
20	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمساهمات التخطيط المناسب للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، مرتبة تنازلياً
21	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمساهمات توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، مرتبة تنازلياً
22	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمساهمات توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، مرتبة تنازلياً
23	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمساهمات الدعم اللوجستي والمخصصات المالية، مرتبة تنازلياً
24	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمساهمات التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، مرتبة تنازلياً
25	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمساهمات اتخاذ القرار التعاوني، مرتبة تنازلياً
26	نتائج اختبار (ت) (Independent- Sample t-test) للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير الجنس (ن = 310)
27	الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي
28	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. (ن = 310)

97	الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة	29
99	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة. (ن = 310)	30
101	نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة	31
103	نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة	32
104	الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات	33
106	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات (ن = 310)	34
108	نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات	35
110	نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات	36

111	نتائج اختبار (ت) (Independent- Sample t-test) للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير نوع الدورة (ن = 310)	37
114	الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات	38
116	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات. (ن = 310)	39
118	نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات	40
120	نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات	41

فهرس الأشكال

الصفحة	الموضوع	الرقم
52	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1
58	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	2
59	توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة	3
60	توزيع أفراد العينة حسب مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات	4
61	توزيع أفراد العينة حسب نوع الدورات التي تلقوها في إدارة الكوارث والأزمات	5
62	توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات الخاصة التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات	6

فهرس الملاحق

الصفحة	الموضوع	الرقم
143	أداة الدراسة بصورتها الأولى	1
147	قائمة بأسماء المحكمين	2
148	أداة الدراسة بصورتها النهائية	3

آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين

إعداد

سامح نزار الجعبري

إشراف

أ. د. جلال الديبك

الملخص

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين، لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، باعتماد الاستبانة وسيلة لجمع البيانات، مكونة من قسمين، تناول الأول المتغيرات الديمغرافية، أما الثاني فتكون من (50) فقرة، موزعة على ست مجالات هي: (التخطيط المناسب للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، الدعم اللوجستي والمخصصات المالية، التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، اتخاذ القرار التعاوني)، وقد تم التحقق من صدق الاستبانة وثباتها. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات التأمين في فلسطين، والبالغ عددهم (1590) موظفاً وموظفةً، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (310) موظفاً وموظفةً من الموظفين العاملين في شركات التأمين في فلسطين، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. وبعد جمع بيانات الدراسة عولجت إحصائياً باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- تبين أن آفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين جاء كبيراً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.91).
- تبين أن مدى مساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين جاء متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.29).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغيرات: مدة الخدمة لصالح

الذين مدة خدمتهم (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات)، ومدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات لصالح الذين مدة خبرتهم في دائرة الكوارث والأزمات (أكثر من 6 سنوات). وعدد الدورات لصالح الذين تلقوا دورات عددها (أكثر من 6 دورات). في حين أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي، نوع الدورة).

• وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغيرات: الجنس، لصالح الذكور. ومدة الخدمة لصالح الذين مدة خدمتهم (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات). ومدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات لصالح الذين مدة خبرتهم في دائرة الكوارث والأزمات (أكثر من 6 سنوات). ونوع الدورة، لصالح الدورات العملية المتخصصة، وعدد الدورات لصالح الذين تلقوا دورات عددها (أكثر من 6 دورات). بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في مساهمات شركات التأمين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات:

1. ضرورة العمل على تطوير نظام الإنذار المبكر من خلال التوسع في توفير وسائل التقنيات الحديثة ونظم المعلومات لزيادة المساهمة في مواجهة الكوارث والأزمات.
2. العمل على رفع مستوى الدعم اللوجستي من خلال توفير الإمكانيات والآليات التي تساعد في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات.
3. العمل على رفع مستوى اتخاذ القرار التعاوني الذي يسهم في التنسيق الفعال بين المؤسسات ذات الصلة بمواجهة الكوارث والأزمات، والذي بدوره يؤدي إلى تقليل الأضرار التي قد تنجم عن حدوث الكوارث.

4. عقد دورات تدريبية متخصصة عملية للعاملين في دائرة الكوارث والأزمات من أجل رفع مستواهم في التخطيط المناسب للحد من الكوارث وإدارة الأزمات.
5. الاستعانة بالخبرات الخارجية عند وضع الخطط لإدارة الأزمات ومواجهة الكوارث.
6. ضرورة توفير الإدارة قاعدة معلومات متطورة عن الأزمات والكوارث المتوقعة تعتمد على تقنيات المعلومات الحديثة.
7. ضرورة توفير وسائل الأمان والإسعاف بالشكل الكافي للتعامل مع الكوارث.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة الدراسة

إن الجديد في مشكلة الكوارث والأزمات مع انها ليست مشكلة جديدة أو طارئة بالنسبة للأرض، هو زيادة شدة وتأثير الكوارث والأزمات كما وكيفا في عصرنا الحاضر.

فقد بدأت في الآونة الأخيرة الدراسات تهتم بقضايا الكوارث والأزمات، وأخذها مأخذ الجد، هذا وقد ظهرت العديد من المؤلفات والبحوث والدراسات، وعقدت عدة مؤتمرات ووقعت الكثير من الاتفاقيات التي تعالج هذا الموضوع، فأخذت مشكلة الكوارث والأزمات حيزاً من الاهتمام الدولي بسبب بعدها العالمي. سيما وأن البيئة الطبيعية تشكل وحدة واحدة لا تحدها حدود. لذلك فهي تثير العديد من الإشكاليات.

إن عالمنا قد أصبح أكثر ارتباطاً، وأقوى تداخلاً بفضل التقدم التقني الهائل في مجال الاتصالات، فمن الميسور الآن لأي شخص ان يقف علي كل الأحداث التي تقع في أي مكان، وأن يتبادل الرسائل بل ويناقش المشكلات الدولية مع الآخرين، وأن يبيع ويشترى السلع وهو جالس في مكانه، فقد تلاشت الحدود، وقصرت المسافات، وأصبحنا أمام ظاهرة (القرية الكونية) وإذا كانت البيئة لا تعرف الحدود السياسية فالملوثات تخترق عدة أقطار عبر الهواء أو المياه، فإن التدابير التي تتخذها الأقطار داخلها تكون غير كافية، ولذلك كان من أهم سمات المشكلات البيئية كونها تتطلب تعاوناً دولياً لمكافحتها (السهلي، 2011).

وقد باتت مشكلة الكوارث والأزمات تؤرق فكر المهتمين والعلماء والعقلاء وتقض مضاجعهم، فبدءوا يدقون نواقيس الخطر، ويدعون لوقف أو الحد من مخاطر الكوارث والأزمات التي تتعرض لها البيئة نتيجة للنهضة الصناعية والتقدم التكنولوجي في هذا العصر، فالكوارث مشكلة عالمية، لا تعترف بالحدود السياسية لذلك حظيت باهتمام دولي، لأنها فرضت نفسها فرضاً، ولأن التصدي لها يتجاوز حدود وإمكانيات التحرك الفردي لمواجهة هذا الخطر المخيف،

والحق أن أخطار الكوارث لا تقل خطراً عن النزاعات والحروب والأمراض الفتاكة إن لم تزد عليها (أبو فارة، 2009).

إن المتابع للكوارث بكل أنواعها وصنوفها التي شهدها ويشهدها العالم اليوم، ليدرك تمام الإدراك فداحة وخطورة الكارثة وطنياً وإقليمياً ودولياً، كما يدرك الآثار السلبية التي تخلفها تلك الكوارث سواءً منها الطبيعية أم التي هي بفعل الإنسان أمنياً واجتماعياً ونفسياً واقتصادياً (أبو قحف، 2002).

وتختلف الأزمات في طبيعتها؛ فهناك الأزمات الاقتصادية مثل: أزمات أسواق رأس المال، وانزلاق أسعار الصرف، وندرة الموارد، ونقص العمالة كما أن هناك أزمات يطلق عليها مسمى الكوارث الطبيعية مثل الزلازل، والبراكين تحدث في البيئة العامة للمنظمات لتؤثر على عمل هذه المنظمات، كما أن هناك أزمات تحدث في البيئة العامة، والبيئة الخاصة للمنظمات، إذا ما تم التغاضي عنها أو فشلت في التكيف معها من قبل المنظمة، بانت لتشكل تهديداً حقيقياً لهذه المنظمات، ومن هذه الأزمات؛ أزمات الحروب، وتفاقم ظاهرتي الفقر والبطالة، وارتفاع التضخم، وقطع العلاقات الدبلوماسية مع دول أخرى (عريقات، 2010).

لقد شهدت السنوات القليلة الماضية ظهور أزمات في مناطق مختلفة من العالم، فجنون البقر، وأنفلونزا الطيور، وارتفاع أسعار النفط، والأزمة المالية العالمية، إلى أنفلونزا الخنازير، كلها أزمات حدثت في بلاد مختلفة من بلدان العالم، ولكنها أثرت، ولا زالت تؤثر اقتصادياً واجتماعياً، على كافة دول العالم دون استثناء؛ ما يدل على أننا نعيش فعلاً عصر الأزمات والكوارث، ولقد ساهم التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عصر الانفتاح والعولمة إلى سرعة انتشار هذه الأزمات، فأصبحت الأحداث والأزمات، التي تقع في أي قطر من أقطار هذا الكوكب، تؤثر في باقي أقطاره رغم عدم وجود أي دور لها في حدوث هذه الأزمات، فمنذ تفكك الاتحاد السوفييتي، إلى أزمة الخليج كما يسميها البعض، وما يقع الآن في فلسطين، وأخيراً أزمة الأسواق المالية الأمريكية أولاً ثم العالمية ثانياً، وغيرها من الأزمات والأحداث قد تأثرت بل عانت منها بلاد لم يكن لها يد في حدوثها (أبو زياد، 2015).

وتشهد شركات التأمين تغيرات وتطورات سريعة على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي تجعلها عرضة لتحديات مختلفة، فالانفتاح العالمي وتخفيف القيود النظامية وتطور التكنولوجيا والتخصيص تعتبر من أهم التغيرات الحالية والتي تؤثر بصورة مباشرة على شركات التأمين في دول المنطقة والعالم. وتواجه شركات التأمين تحديات، أهمها توفر التغطيات والخدمات التأمينية المناسبة والكافية في عصر زادت في كثافة الحوسبة، الإنسان الآلي، الاتصالات الفورية، المنزل الحديث والمصنع الحديث، النقل بالطائرات والسفن والطرق السريعة مما قد ضاعف من حجم ودرجة المخاطر التي تتطلب توافر تغطيات تأمينية مناسبة وجديدة (زروقي، 2012).

وفي فلسطين يعتبر قطاع التأمين وليد تطور تاريخي اتسم في البداية بالضعف والتشويه في هيكله نتيجة للتغيرات السياسية التي مرت في فلسطين من مرحلة الانتداب البريطاني وانتقالاً إلى الحكم الأردني في الضفة الغربية والمصري في قطاع غزة ثم الاحتلال الإسرائيلي، وأخيراً إنشاء السلطة الوطنية الفلسطينية في العام 1993، ما أصبح هناك ضرورة ملحة لوجود قطاع تأمين قوي وقادر على أداء المهام المطلوبة منه بما ينعكس إيجاباً على باقي القطاعات الاقتصادية ويسهم في دفع عجلة التنمية الذي من المفترض أن تعم بالخير الوفير على المواطنين وترفع من مستوى معيشتهم وتحسن من أوضاعهم الاقتصادية، بالإضافة إلى أن التأمين له دور كبير في مواجهة الأزمات والكوارث (شعث، 2012).

لقد أصبح العصر الذي نعيش فيه مليئاً بالأزمات والكوارث، فالأزمات والكوارث عبارة عن تغيرات مفاجئة غير متوقعة تطرأ على البيئة الداخلية أو الخارجية. ولأن شركات التأمين العاملة في فلسطين تتحمل جزءاً كبيراً من الأعباء عند حدوث الكوارث، خاصة في مجال التعويضات، فقد ارتأى الباحث أهمية دراسة آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات والكوارث في فلسطين.

مشكلة الدراسة

أدى تزايد وتنوع الأزمات والكوارث إلى تزايد الوعي والإدراك بأهمية التصدي لها من خلال الاستعداد المتواصل وفق خطط استراتيجية تراعي التغيرات المستقبلية في الإمكانيات والاحتياجات، حيث تحتاج الدول والمؤسسات إلى مواجهة التغيرات المتعددة والسريعة والمفاجئة التي تختلف في أسباب ومستويات حدوثها، وشدة تأثيراتها، ودرجة تكرار حدوثها، وتؤثر على استمرارية المؤسسات، وتضع سمعة وبقاء المؤسسة في بؤفة الاختبار.

ولما كانت الكوارث تختلف عن المشكلات التقليدية في سرعة تداعياتها، فلا بد من اتخاذ أساليب غير تقليدية للاستعداد للتعامل معها وإدارتها في حالة حدوثها، لمنع تفاقم أضرارها، وكان لابد من وجود تخطيط استراتيجي لتجنب السلبيات والحفاظ على الموارد البيئية والبشرية المتاحة ومجابهة الكوارث والتغلب عليها والحد من أضرارها، فضلاً عن الحفاظ على الموارد الطبيعية والاستخدام الأمثل لها.

وانطلاقاً من اختلاف طبيعة الكارثة وتوقيتها وحجمها وأضرارها، وصعوبة وضع أساليب مواجهة موحدة للحد من تداعياتها، وانطلاقاً من اختلاف سيناريوهات إدارة الكوارث حسب نوعية وشدة وصدى الكارثة، وانطلاقاً من التفاوت في الإمكانيات والقدرات المتوفرة لدى مديرية الدفاع المدني في فلسطين سواء فيما يتعلق بتوافر المعلومات، أو التدريب والإعداد للتعامل مع المواقف الطارئة من خلال خطط استراتيجية مزودة بالإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة لتنفيذ أعمال المواجهة والتركيز على جانب العمليات، وتحدد مشكلة الدراسة في دور شركات التأمين في فلسطين ومدى مساهمتها في الحد من الأزمات والكوارث التي تتعرض لها مناطق السلطة الفلسطينية، ومدى قدرة شركات التأمين من الانتقال من مجال التعويضات عن الكوارث، إلى القدرة على المساهمة في التخطيط والاستعداد المسبق لتفادي حدوث الكوارث، والاستجابة لها والتعامل معها في حال حدوثها واندلاعها، وتبلورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات والكوارث في فلسطين؟

أسئلة الدراسة

انبثق عن السؤال الرئيس، الأسئلة الآتية:

1. ما آفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين؟
2. ما مدى مساهمة شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين؟
3. هل توجد فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات، نوع الدورات التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات، عدد الدورات التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات)؟

فرضيات الدراسة

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير الجنس.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير نوع الدورات التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات.

6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات.

أهداف الدراسة

إن الهدف من هذه الدراسة هو دراسة وتحليل آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات والكوارث في فلسطين، وذلك من خلال الآتي:

- التعرف على آفاق شركات التأمين للحد من الأزمات والكوارث في فلسطين.
- التعرف على مساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين.
- التعرف إلى الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات، نوع الدورات التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات، عدد الدورات التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات).

أهمية الدراسة

لدراسة أهمية كبيرة للعديد من الأطراف، كالمتضررين من الكوارث، المؤمنين، شركات التأمين، وبشكل محدد يمكن القول بأن أهمية الدراسة تتحدد بالتالي:

- تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة كونها تناولت موضوعاً مهماً يمس حياة الإنسان والحيوان.
- تعتبر هذه الدراسة نواة علمية يستفاد منها في حالات تفعيل دور شركات التأمين وإشراكها في الحد من شدة الكوارث والأزمات في فلسطين.
- ستستفيد شركات التأمين من نتائج الدراسة في تطوير أدائها وتفعيل دورها في المساهمة في الحد من الأزمات والكوارث.
- للدراسة أهمية كبيرة في زيادة الوعي لدى كل من شركات التأمين، وجهات الاختصاص حول ضرورة الشراكة لمواجهة الكوارث والأزمات.
- تعتبر هذه الدراسة اسهاماً في زيادة رصيد المكتبة الوطنية والعربية حول كيفية إشراك القطاع الخاص في الحد من الكوارث.

حدود الدراسة

سوف تتحدد الدراسة فيما يلي:

الحدود الموضوعية: آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات والكوارث في فلسطين.

الحدود البشرية: العاملين في شركات التأمين في فلسطين.

الحدود المكانية: المناطق الخاضعة للسلطة الوطنية الفلسطينية.

الحدود الزمانية: 2020/2019م.

الحدود المفاهيمية: سوف تتحدد نتائج الدراسة بالأدوات المستخدمة.

مصطلحات الدراسة

شركات التأمين: "هي هيئة مرخصة من طرف السلطات العمومية تتحصل على الاعتماد الإجباري من أجل ممارسة عمليات تأمينية محددة تتضمنها القائمة الملحقة بهذا الاعتماد، بحيث أن معظم الهيئات التأمينية هي شركات تجارية، وأغلبيتها هي شركات مساهمة وذلك لضخامة رأس مالها ولطول مدة حياتها" (الزمارة، 2013: 3).

الأزمات:

إن الأزمات التي تحدث في أي مؤسسة أو منظمة ما هي إلا تغيرات مفاجئة تطرأ على البيئة الداخلية أو الخارجية للمؤسسة أو المنظمة دون توقع لها أو فرص لتجنبها" (أبو قحف، 2002: 343).

عرفها آل الشيخ (2008) بأنها: عملية شاملة للوظائف الإدارية تبدأ بالتخطيط والتنبؤ بالأزمات قبل وقوعها، ومواجهتها والتعامل معها بالطرق والأساليب الملائمة لها بعد وقوعها للسيطرة عليها والتخفيف من حدتها ومعالجة آثارها والتعلم من نتائجها بعد انتهائها.

الكوارث:

الكارثة هي عبارة عن: "حادث مروع يصيب قطاعاً من المجتمع أو المجتمع بأكمله بمخاطر شديدة وخسائر مادية وبشرية، ويؤدي إلى ارتباك وخلل وعجز في التنظيمات الاجتماعية في سرعة الإعداد للمواجهة وتعم الفوضى في الأداء وتضارب في الأدوار على مختلف المستويات." (الشعلان، 2012: 28).

إدارة الأزمات:

عرف الدرة (1996) إدارة الأزمات بأنها: "كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية الإدارية المختلفة والتحكم في ضغطها ومسارها واتجاهاتها وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها.

إدارة الكارثة:

عرف ماهر (2006: 7) إدارة الكارثة بأنها: "عملية تطبيق مجموعة من الخطط للتصدي للكارثة وتقليل أو الحد من الخسائر الناجمة عنها بأقل وقت وجهد تجنباً لتداعيات الموقف."

متغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة: الجنس، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات، نوع الدورات الخاصة التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات، عدد الدورات الخاصة التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات.

المتغير التابع: الحد من الكوارث والأزمات: آفاق ومساهمات.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يشتمل هذا الفصل على أدبيات الدراسة المتعلقة بالتأمين وإدارة الكوارث والأزمات، حيث تم تقسيمه إلى جزأين رئيسيين، الأول يتعلق بالإطار النظري الخاص بمتغيرات الدراسة، والثاني يتعلق بالدراسات السابقة.

أولاً: الإطار النظري

التأمين:

ماهية التأمين:

برزت فكرة التأمين على أساس توزيع النتائج الضارة لحادثة واحدة، بحيث يتحملها مجموعة من الأشخاص بدلاً من أن يتحملها شخص واحد.

مفهوم التأمين

تهدف عملية التأمين إلى قيام شخص يسمى المؤمن بتحمل أخطار معينة محددة نيابة عن الشخص أو الجهة التي يحتمل تعرضها لهذه الأخطار (المؤمن لهم) هذا مقابل أجر محدد، لذلك جاء تعريفه مختلفاً باختلاف الرؤية التي ينظر من خلالها لعملية التأمين.

التعريف الاقتصادي للتأمين: إن التعريفات التي ساقها الاقتصاديون للتأمين ركزت في

معظمها على فائدة التأمين في مواجهة خطر محتمل يؤثر في حالة وقوعه على المركز المالي للمؤمن له بصفة مباشرة.

حيث عرف فلاح (2008) التأمين على أنه وسيلة اقتصادية يمكن عن طريقها استبدال

خسارة كبيرة محتملة بأخرى صغيرة مؤكدة، كم أنه يعتبر أداة لتقليل الخطر الذي يواجه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر، لجعل الخسائر التي يتعرض

لها كل فرد قابلة للتوقيع بصفة جماعية، ومن ثم يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب (القسط) منسوب إلى ذلك الخطر.

والتأمين عمل من أعمال التنظيم والإدارة، ذلك لأنه يقوم بتجميع أعداد كافية من الحالات المتشابهة لتفسير درجة عدم التأكد إلى أي حد مرغوب فيه، ويؤكد كذلك أن التأمين ما هو إلا تصور لمبدأ استبعاد عدم التأكد وذلك بالتعامل في مجموعة من الحالات بدلا من التعامل في حالات مفردة (الكيلاني، 2009).

إن التأمين مهما كان نوعه والهيئة التي تقدمه فإنه يكون قائم على التعاون، حيث تتعاون الفئات المعرضة للخطر في تعويض الفئات التي تحقق لديها الخطر، ولا يعدو دور المؤسسة التي تقدمه إلا دور الوسيط الذي يظهر هذا التعاون إلى حيز الوجود في إطار من القواعد والقوانين التي تكفل حماية أطراف العقد حتى يؤدي التأمين دوره في خدمة الفرد والمجتمع (شعث، 2012). والتأمين في حقيقته يقدم خدمة مستقبلية غير منظورة، وهذه الخدمة تتمثل في التزام المؤمن ويقصد به الهيئة المصدرة للعقد بسداد المطالبات أو التعويضات للمستفيد من العقد عند تحقق الخطر المؤمن ضده، وذلك مقابل التزام المؤمن له وهو الشخص صاحب العقد بسداد الأقساط المستحقة في مواعيدها، وبهذا يؤدي التأمين دوراً حيوياً وهاماً في حياة الفرد والمجتمع والدولة وذلك من خلال تحمل الأخطار المعرضين لها، ثم تجميع المدخرات وتوجيهها لخدمة الفرد والاقتصاد القومي (عبد العزيز، 2006).

ثانياً: أهمية التأمين

يشكل التأمين لبنة أساسية ومهمة في بناء الاقتصاد الوطني في أي دولة، إذ أن قطاع التأمين له دور كبير لا يمكن تجاهله في عملية التطوير الاقتصادي، وهو يعطي مؤشراً رئيساً للنشاط التجاري في أي بلد، ويتجلى دور مؤسسات التأمين في العمليات التجارية بوضوح من خلال ما تقدمه من خدمات تأمينية متعددة تساعد في تنشيط الوضع الاقتصادي والتجاري والمالي مع التشبيك مع شركات التأمين الدولية للعمليات التجارية بين الدول (أبو بكر، 2010).

وبما أن مؤسسات التأمين عبارة عن مؤسسات مالية تقوم بإعادة استثمار الأموال التي تحصل عليها من العملاء (الأقساط) في مجالات مختلفة مقابل عائد تتحصل عليه الأمر الذي يحقق عوائد مالية تدفع الشركة إلى الاستمرار في تقديم الخدمات التأمينية للزبائن وفي نفس الوقت تقوم باستثمارها في مسارب أخرى مما يؤدي إلى الانتعاش في القطاعات التجارية الأخرى. حيث تبرز أهمية الخدمة التأمينية من جوانب عديدة اقتصادية واجتماعية ونفسية، خاصة في ظل توسع قاعدة الأخطار وانتشارها. ولأن الهدف الأساسي من هذه الخدمة يتمثل في توفير التغطية التأمينية للأفراد ومختلف الهيئات من نتائج تلك الأخطار سواءً كان ذلك في صورة تجارية بهدف تحقيق الربح، أم في صورة غير تجارية تهدف إلى تحقيق بعض المزايا الاجتماعية (بوحود، 2006).

وتساهم شركات التأمين في تحسين ميزان المدفوعات، من خلال زيادة الصادرات غير المنظورة (خدمات التأمين)، وما تحصل عليه الشركات الوطنية من عملات صعبة بواسطة تأمينات الأجانب وعمليات إعادة التأمين الذي يكون في مصلحة الدولة. إلى جانب ذلك فإن الخدمة التأمينية تدعم المعاملات الدولية، وتعتبر عاملاً مشجعاً لتكثيف المبادلات بين الدول، ولقد أنشئت لهذا الغرض العديد من مؤسسات التأمين على المستوى الدولي والإقليمي والمحلي، وهي مؤسسات يمكن أن تقدم التغطية التأمينية لجميع أنواع الخسائر في مجال المبادلات الدولية (بوحود، 2006).

إن أشكال التنافس المختلفة في سوق التأمين الفلسطيني التي نسمع بها لا ترقى إلى الحد الذي يعكس الطموحات التي يتطلع إليها الاقتصاد الفلسطيني الذي عانى وما يزال من سوء التنظيم والإدارة في شتى المجالات فالإدارات الناجحة هي التي تركز في خططها على تحقيق النتائج الإيجابية للشركات التي تدير أعمالها آخذة في عين الاعتبار احترام الأسس والمبادئ الفنية التي تقوم عليها أعمال شركات التأمين والالتزام بأخلاقيات هذه المهنة (شعث، 2012).

مما لا شك فيه بان التحديات التي تواجه صناعة التأمين في فلسطين جمة وكبيرة ترهق قطاع التأمين وتعيق نموه وتطوره بصورة تتسجم ودوره في دعم عملية التنمية الاقتصادية المنشودة في فلسطين، حيث يعتبر قطاع التأمين من أبرز القطاعات الاقتصادية في اي مجتمع، كما انه

يعتبر الدرع الحامي لمختلف القطاعات الاقتصادية والانتاجية وذلك بالتعويض عن الأضرار والممتلكات، هذا بالإضافة إلى كونه مظهراً من مظاهر التطور الاقتصادي والحضاري (أبو فارة، 2009).

عناصر التأمين وأنواعه

يفترض التأمين خطراً معيناً يتم التأمين منه، وقيمة مالية يحصل عليها المؤمن له عند وقوع هذا الخطر، ومقابلاً معيناً يدفعه المؤمن له للمؤمن نظير تأمينه من الخطر المذكور، فهذه العناصر الثلاثة تربطها علاقة ثابتة والتي تتحدد لنا في ما يعرف بمنظومة التأمين وهي الرابطة التي تجمع بين الأشخاص المعرضين لنوع واحد من الأخطار، فهي التي تمكننا من بناء صيغة رياضية تربط بين مجموع المؤمن لهم، وعلى أساس هذه الصيغة تتحدد لنا أنواع التأمين (عبد العزيز، 2016).

أولاً عناصر التأمين: يقوم التأمين على ثلاثة عناصر رئيسية، وهي:

الخطر المؤمن منه: هو المحور الأساسي في التأمين، فالتأمين يفترض دائماً خطر معيناً يسعى المؤمن له إلى تحصين نفسه من آثاره المالية، فقيام التأمين يتوقف على وجود الخطر، حيث أن هذا الأخير يأخذ المعنى الاقتصادي والذي يتمثل في خشية الإنسان من الآثار المالية لأمر من الأمور سواء كان هذا الأمر مرغوباً فيه أو غير مرغوب، بالإضافة إلى ذلك فإن الخطر بالمعنى التأميني يشترك مع الخطر بالمعنى العام في كونه أمراً محتملاً، وهذا يعني أنه دائماً حدث مستقبلي، غير مؤكد الوقوع، يخضع وقوعه للصدفة (مختار، 2005).

فالهدف إذن من العملية التأمينية هو حماية المؤمن له من خطر معين، إذن فالخطر عنصر أساسي في التأمين، لأنه يشكل محل العقد ومبرر وجوده، بل أنه يحدد ويحكم محل التزامات أطراف العقد من دفع للقسط ومبلغ التأمين (بلقوم والحاج، 2012).

القسط: هو مبلغ من المال يدفعه المؤمن له للمؤمن مقابل التزام هذا الأخير بتغطية الخطر المؤمن منه، إذن فالقسط ركن من أركان التأمين وشرط من شروطه الفنية، إذن فالقسط يمثل ثمن التأمين أو هو ثمن الخطر المؤمن منه، فهو يسمى في التأمين التجاري القسط، والاشتراك في التأمين التبادلي. يجب الإشارة إلى أن قسط التأمين أو المقابل، يتوقف على درجة الخطر احتمالاً وجسامة، فالخطر يعتبر أحد المتغيرات الداخلة في حساب القسط، الذي يقدره المؤمن له والذي سوف نتعرض له في العنصر اللاحق، وكذلك مدة التأمين التي يضمن المؤمن فيها الخطر المؤمن منه خلالها، والعائد الذي يقدر المؤمن احتمال الحصول عليه من وراء استثمار مقابل التأمين (عبد العزيز، 2016).

وناتج هذه المتغيرات يجب أن يضاف إليه قيمة تكلفة عملية التأمين والأرباح التي يقدرها المؤمن لنفسه. كما يجب توضيح أن المؤمن هو الطرف الذي ينفرد بتحديد مقدار القسط معتمداً في ذلك على أسس فنية، حيث يكون هذا المقدار متعادلاً مع درجة احتمال الخطر خلال فترة سريان عقد التأمين، فالقاعدة التي يعتمدها المؤمن في تحديد مبلغ قسط التأمين تقوم على أساس أن مجموع الأقساط التي يتوقع الحصول عليها خلال فترة زمنية محددة، يجب أن تغطي على الأقل الخسائر المتوقعة التي تحدث خلال تلك الفترة الزمنية (شكري، 2008).

مبلغ التأمين: هو ذلك المبلغ من المال الذي يلتزم المؤمن بأدائه منذ تحقق الخطر للمؤمن له، المستفيد أو الغير، وهو يمثل في الواقع مقابل التزام المؤمن له بدفع القسط ويرتبط به ارتباطاً كلياً بالزيادة أو النقصان. فمبلغ التأمين يصرف في الواقع إلى معنيين متميزين، فهو يصرف أولاً إلى المبلغ المذكور في عقد التأمين والذي يحسب على أساسه مقابل التأمين، وهو يصرف ثانياً إلى القيمة المستحقة بالفعل للمؤمن له منذ وقوع الخطر المؤمن منه، حيث أن هذه القيمة كثيراً ما تكون أقل من مبلغ التأمين المدون في العقد في حالات ما يسمى بتأمين الأضرار وطبيعة التأمين، فهناك اختلاف فيه بين التأمين على الأشخاص والتأمين على الأضرار (الجمال، 2001).

مساهمات ووظائف التأمين

من خلال تعريف التأمين يتضح أن التأمين يقدم خدمات للفرد بصفة خاصة وللمجتمع بصفة عامة، هذا من خلال المساهمات والوظائف التي يمنحها وهي كما أوردها (عريفات وعقل، 2008)، كالآتي:

1. **الحماية والأمان:** إن كلمة تأمين مشتقة من كلمة أمان، فإن وجود التأمين يجعل الشخص (المؤمن له) يعمل في راحة واطمئنان لأي خسارة تواجهه جراء حدوث أخطار، هذا ما يؤدي إلى زيادة إنتاجيته، ويجعله أيضاً مطمئناً على ممتلكاته وماله من حدوث أي خسارة.

2. **تجميع المدخرات:** يقوم المؤمن بدفع الأقساط المستحقة عليه، وهذا يؤدي إلى تجميع رؤوس الأموال لدى شركات التأمين، التي تقوم باستثمارها وهذا لضمان حقوق المؤمن لهم في حالة تعرض المؤمن عليه للخطر، ويؤدي كذلك من خلال هذه العملية إلى توظيف هذه المدخرات للصالح العام وتدعيم الاقتصاد الوطني.

3. **تنشيط الائتمان:** يعتبر التأمين وسيلة هامة من وسائل تنشيط الائتمان، فبالنسبة للأفراد يوفر التأمين للمدين ضمانات تسهل عليه عملية الاقتراض، حيث يحل مبلغ التعويض محل الشيء المرهون، إذا فقد هذا الأخير أو تضرر نتيجة لتحقق الخطر على المؤمن عليه، أما بالنسبة للدولة، فالتأمين يقوم بتدعيم عملية الائتمان، وذلك عن طريق توظيف أموال شركات التأمين في السندات التي تصدرها الدولة، وتغطية القروض العامة المساهمة في استثمارات المشروعات العامة.

4. **التأمين عامل من عوامل الوقاية:** يقوم التأمين بالعمل على تقليل نسبة وقوع الحوادث والحد من المخاطر وتقليل حدوثها باتخاذ الوسائل اللازمة للوقاية منها، والأخذ بالاحتياطات التي يوصي بها الخبراء، الفنيون، والتوعية بين المواطنين.

5. **التأمين يؤدي إلى الربط والتقارب بين الدول:** إن تشابه نظم التأمين والمخاطر التي يغطيها والأسس الفنية التي ترتكز عليها يؤدي بالضرورة إلى تشابه الكثير من قواعده وأحكامه

بين الدول. فيساعد هذا على التقارب وارتباط شركات التأمين المحلية بشركات التأمين الدولية سواءً لأنها تعيد التأمين لديها أو لأنها تشترك معها في تغطية نفس المخاطر التي يمتد نطاقها لأكثر من دولة، مثل مخاطر الشحن والنقل، هذا بالإضافة إلى دور التأمين في العمل على ازدهار ونمو التجارة الدولية من خلال تشجيعها بالتأمين عليها.

ويرى الباحث أن وظائف شركات التأمين كمؤسسة مالية تقوم بدور الوسيط الذي يتلقى أقساط التأمين، ويقوم باستثمارها تحريكها في السوق وخصم التكاليف، والمبلغ الذي تدفعه الشركات من مجموع الأقساط وعوائد الاستثمار في شكل تعويضات للمستفيدين، ليبقى الربح الذي يحصل لملاك الشركة، هذه هي المهمة الرئيسية لإدارة عمليات شركة التأمين، وبالتالي فهي تقوم بالاكتمال بالإضافة إلى العمل على تخفيض تكاليف العمليات والإسراع في تحصيل الأقساط.

الكوارث

يختلف حجم الكارثة من دولة إلى أخرى أو من شخص إلى آخر، وهذا الاختلاف يعود إلى قوة الكارثة وتأثيرها حتى لو تشابهت خصائص كل منهما.

مفهوم الكوارث

لم يتم الاتفاق على تعريف محدد للكارثة، حيث أن البعض استند في تعريفه لمقدار الخسائر البشرية الناتجة عنها، في حين استند البعض الآخر إلى مقدار الخسائر المادية، واعتمد غيرهم على ربط الأمرين معاً -حجم الأضرار المادية والبشرية- وهناك من استند إلى مدى التحول المترتب على وقوع الحدث في أسلوب حياة المنطقة الواقع بها (صالح، 2002).

حيث عرف السهلي الكارثة (2011: 8) بأنها: "حادثة محددة زمنياً ومكانياً تقع بفعل الطبيعة أو الخطأ الإنساني المتعمد أو غير المتعمد، وينتج عنها خسائر ضخمة في الأرواح والممتلكات، وتحتاج جهود ضخمة لمواجهتها قد تتعدى إمكانيات وقدرات الدولة أو عدة دول مجتمعة".

كما عرفها الشعلان (2012: 5) بأنها: "حادثة محددة زمنياً ومكانياً ينجم عنها تعرض مجتمع بأكمله أو جزء من مجتمع إلى أخطار شديدة مادية وخسائر في أفراده تؤثر على البناء الاجتماعي بإرباك حياته وتوقف توفير المستلزمات الضرورية لاستمرارها".

أما الدليمي (2009: 29)، فعرفها بأنها: "حدث مفاجئ أو غير مفاجئ، ولأسباب طبيعية لا دخل للإنسان فيها، وأخرى بسبب تصرف الإنسان الخاطيء، أو لتداخل الأسباب الطبيعية والبشرية، ويترتب عليها خسائر مادية وبشرية يختلف حجمها حسب نوع الكارثة وشدتها".

في حين عرفت أمانة الأمم المتحدة للاستراتيجية الدولية للحد من اخطار الكوارث (UNISDR, 2014) بانها: اضطراب في أداء المجتمع أو التجمعات يتضمن خسائر كبيرة وآثار سلبية على الأرواح والنواحي المادية والاقتصادية والبيئية التي تفوق قدرة المجتمع أو التجمع العمراني المتأثر على مواجهتها باستخدام موارده الذاتية.

وعلى ضوء هذه التعريفات خلص الباحث إلى أن الكارثة عبارة خطر طبيعي أو غير طبيعي مقصود أو غير مقصود، سريع ومتتابع يصيب منطقة معينة بأضرار مختلفة باختلاف حجم هذا الخطر، وطبيعة المنطقة المتضررة، ويتطلب معالجة آثاره جهد ووقت كبيرين، يتفاوت بحسب إمكانيات وقدرات الجهة المسؤولة عن المنطقة.

أنواع الكوارث

تعدد أنواع الكوارث واختلاف خصائصها وتصنف وفق عدة أسس، ويتم تقسيمها وفقاً لطبيعة ونوع الظاهرة أو العوامل المسببة لها، وفيما يلي أهم التصنيفات للكوارث:

1- الكوارث وفقاً للواقعة المسببة للكارثة:

أ- الكوارث الطبيعية: هي أخطار نتعرض لها جميعاً ونسبة التعرض لهذا الخطر هي أعلى عند البعض منها عند البعض الآخر، وهذه الكوارث ناتجة عن أسباب طبيعية لا دخل للإنسان في

وقوعها، كما أنها ذات تأثير سريع وفجائي للبيئة الطبيعية على النظم الاقتصادية والاجتماعية (الدليمي، 2009).

وقد قسمت الكوارث الطبيعية حسب أسباب حدوثها على النحو الآتي (العتيبي، 2007):

- كارثة بسبب المياه كالفيضانات والسيول وغيرها.
- كارثة بسبب العوامل الجيولوجية بالكرة الأرضية كالزلازل والبراكين والتشققات الأرضية.
- كارثة بسبب العوامل الجوية وقوة الرياح مثل الأعاصير والرياح وغيرها.
- كارثة بسبب تفاعل عدة ظواهر طبيعية مثل وقوع فيضان يسبب تلوث تنتشر على أثره الأوبئة والأمراض والمجاعة.
- كارثة بسبب عوامل كونية مثل الشهب والنيازك والإشعاع الكوني.

ب- الكوارث غير الطبيعية: وهذه الكوارث تكون ناتجة عن فعل الإنسان وما ينتج عنه من استغلال الثروات الطبيعية بشكل مفرط وغيرها من الأنشطة التي يمارسها وتتسبب في حدوث كوارث متنوعة (الدليمي، 2009).

وتم تقسيم الكوارث غير الطبيعية كما يلي (أبو شامة، 2009):

- كوارث إرادية ومخططة مثل: الحروب، الإرهاب، جرائم التخريب على المستوى القومي والدولي، انفجار آبار البترول والحرائق، أسلحة الدمار الشامل.
- كوارث غير إرادية: التي تحدث نتيجة خطأ أو إهمال لقيام الإنسان بأنشطة مختلفة، أو نتيجة لتدخل عوامل طبيعية أخرى مثل: كوارث حوادث المرور والنقل الجوي أو البري أو البحري أو الحرائق، والتلوث الإشعاعي والضوئي والضوضائي، وتلوث الهواء والتربة، أو التي تحدث نتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي مثل: الطاقة النووية وأبحاث الفضاء.

ج- الكوارث الطبيعية الصناعية (المختلطة): التي تحدث نتيجة تضافر ظاهرة طبيعية مع عامل إنساني، مثل قيام الإنسان ببناء منشآت في مناطق التصريف الطبيعي لمياه السيول والأمطار للحد من آثار الفيضانات فيقوم الإنسان ببناء السدود والخزانات، دون المواصفات المطلوبة، مما يؤدي في حال وقوع ظاهرة طبيعية في انهيار هذه السدود والتسبب بكارثة أكبر، وزيادة في الخسائر المادية والبشرية (أبو زايد، 2015).

إدارة الكوارث

إن مصطلح إدارة الكوارث يعد مفهوماً حديثاً نسبياً، حيث يتطلب إدارة الكوارث تكاتفاً وتعاوناً وتنسيقاً بين مختلف المؤسسات الحكومية التشريعية والتنفيذية، وغير الحكومية وحتى الدولية، لذلك اتجهت الأنظار أخيراً إلى علم إدارة الكارثة، وأصبح من العلوم التي تتناولها الكثير من الدراسات العلمية، والذين يقومون بإدارة وتسيير الكارثة هم من الإداريين والخبراء وعلى مستوى عالٍ من التدريب والاستعداد على مواجهة الكوارث. ومن خلال ذلك تتحقق استجابة سريعة وفعالة في السيطرة عليها والحد من آثارها التدميرية ويمكن تقليص أضرارها (أبو شامة، 2009).

مفهوم إدارة الكوارث

عرف بازراقشا (Bazarragchaa, 2012: 20) إدارة الكارثة بأنها "عملية منهجية لاستخدام القرارات والتنظيم والمهارات والقدرات التشغيلية الإدارية لتنفيذ السياسات والاستراتيجيات وقدرات التأقلم في المجتمع والمجتمعات المحلية للحد من آثار الكوارث الطبيعية والبيئية ذات الصلة".

كما عرفها العتيبي (2007: 43) بأنها: "نشاط هادف يقوم به المجتمع لفهم طبيعة المخاطر الماثلة لكي يحدد ما ينبغي عمله إزاءها، واتخاذ وتنفيذ التدابير للتحكم في مواجهة الكوارث وتخفيف حدة آثار ما يترتب عليها".

ويرى آل الشيخ (2008: 33) بأن إدارة الكوارث "هي مجموعة النشاطات والاستعدادات اللازمة للتعامل مع الكوارث حسب طبيعتها بهدف الحد من أثارها السلبية والتقليل بقدر الإمكان من الخسائر الناجمة عنها ودرء أي أزمات قد تخلفها".

من خلال التعريفات السابقة يرى الباحث أن إدارة الكارثة هي: كل نشاط أو إجراء ممنهج يتم القيام به بهدف مواجهة آثار ونتائج كارثة محتملة الوقوع أو وقعت فعلا وفق خطط حددت مسبقاً، وذات مواصفات خاصة تمكن من السيطرة والتحكم بها وفق الظروف الخاصة التي تحكم هذه الكارثة بكفاءة وفعالية.

أهداف إدارة الكارثة

إن الهدف الرئيس لإدارة الكوارث هو تحقيق درجة استجابة سريعة وفعالة لظروف المتغيرات المتسارعة للكارثة، بهدف درء أخطارها بإعداد التحضيرات اللازمة للكوارث المتنبأ بحدوثها، أو بالتحكم واتخاذ القرارات المصيرية لمواجهة الكارثة وتقليل أضرارها، وتوفير الدعم الضروري لإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية (القحطاني، 2003).

وتمر الكارثة بفترة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها، ومن أهم أهداف إدارة الكارثة ما يلي (Coppola, 2006):

- بذل الجهد والعمل على عدم حدوث الكوارث من خلال إزالة مسبباتها.
- تصميم النمط التنظيمي الفعال لمواجهة الكارثة عند حدوثها وتقليل أثارها.
- إيلاء الاهتمام الواجب لأثر الكوارث الطبيعية على الرعاية الصحية، لا سيما الأنشطة الرامية إلى التخفيف من الضعف في المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية، فضلا عن تأثير ذلك على مرافق تخزين المواد الغذائية والمأوى الإنسانية، والبنية التحتية الاجتماعية والاقتصادية الأخرى، تحسين فرص التوافر الدولي في وقت مبكر من إمدادات الطوارئ المناسبة من خلال التخزين أو تخصيص هذه الإمدادات في المناطق المعرضة للكوارث.

أما الحدراوي والخفاجي (2010) فقد لخصوا أهم أهداف إدارة الكارثة في النقاط الآتية:

- توفير القدرات العلمية الفادرة على استقراء وتتبؤ مصادر التهديد للكارثة، والاستغلال الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة للحد من آثارها.
- تحديد دور كل من الأجهزة المعنية لتنظيم وإدارة الكارثة من خلال إنشاء مركز لقيادة العمليات.
- تقليل التأثير السلبي والضار للكوارث على الأفراد والجماعات.
- العمل على العودة إلى حالة الحياة الطبيعية من خلال مجموعة الخطوات واجراءات الاستعداد.
- تحقيق التكامل بين الأنشطة المتعددة والمتنوعة التي تفرضها طبيعة إدارة الكارثة.
- توفير المرونة التي تمكن من التشكيل التنظيمي وإعادة تشكيله وفق طبيعة الكارثة ودرجة حدتها.
- بناء وتنمية شبكة من الاتصالات الفعالة التي تؤمن توافر المعلومات بالسرعة المطلوبة.

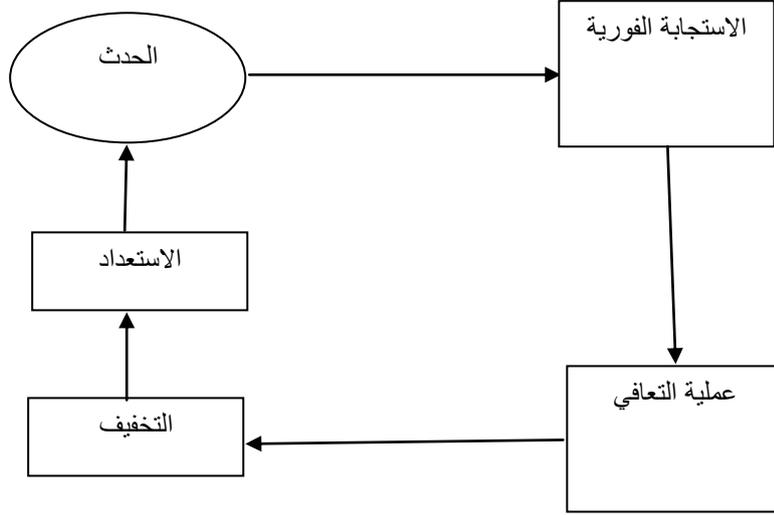
مراحل إدارة الكارثة

يرى آل شيخ (2008) أن إدارة الكوارث تكون محصورة ومقتصرة في مجابهة الكوارث عند وقوعها، وفي الحقيقة فإن إدارة الكارثة أشمل وأعم من ذلك، فهي عملية منهجية متكاملة، تبدأ من قبل وقوع وحدوث الكارثة لدرئها أو التخفيف من حدتها ومجابهة تهديداتها ومعالجة ما ينتج عنها بعد انتهائها.

إن إدارة الكوارث الشاملة تستند على أربعة عناصر متميزة هي (التخفيف، والتأهب، والاستجابة، والإنعاش)، وبالرغم من أن مجموعة واسعة من المصطلحات تستخدم في توصيف هذه المراحل بهدف استيعابها والتخفيف من آثارها وهذا يتطلب إدارة ناجحة تعتمد على أسس علمية

سليمة وتتبع أساليب إدارية جيدة سواء كان ذلك في التخطيط أو التنظيم أو التوجيه أو التنسيق أو المتابعة وذلك في جميع مراحل إدارة الكارثة (الغامدي، 2009).

وقد حدد نيف (Neef, 2014) مراحل إدارة الكارثة بأربعة مراحل موضحة في الشكل التالي:



(Neef, 2014)

العوامل المؤثرة في نجاح إدارة الكوارث

تعتمد مواجهة الكارثة في فعاليتها على المعلومات الدقيقة والمتكاملة عن الكارثة، فاتخاذ القرار المناسب أهم من اتخاذ القرار السريع، والقدرة على تحديد الأولويات، وتحديد التدابير الوقائية أو العلاجية للمشكلات الماثلة، وفعالية وكفاءة مركز التوجيه والتحكم في العمليات، ومنع التعارض من فعالية المؤسسات المعنية، وتحديد الاحتياجات الحقيقية لمواجهة الكارثة وتنسيقها، ومن أهم المقومات اللازمة والضرورية وسائل الإعلام، وذلك لتوجيه سكان المناطق المتأثرة بالأزمة للتدابير الوقائية، وتنشيط الكيانات المحلية، أيضا المجموعات التطوعية وتحظى بدرجة عالية من المرونة، ومن الإمكانيات المطلوب توافرها في حالات الكوارث الإمكانيات الطبية أو ما يعرف بطب الكوارث والتي لا يستطيع أن يوفرها الدفاع المدني لوحده حيث يقوم بالتنسيق مع كافة

القطاعات الصحية الرسمية والأهلية لتكوين فريق عمل متخصص يقدم خدمة طبية جيدة (أبو شامة، 2011).

وأورد الظهران (2002) أهم العناصر التي تعتمد عليها عوامل نجاح إدارة الكارثة فيما يأتي:

- التنبؤ بالمتغيرات المتوقعة وفق ظروف وطبيعة الكارثة. معرفة الإمكانيات المادية والبشرية والفنية المتوفرة لدى المنظمات الرسمية والقطاع الخاص.

- وضع نظام متكامل لمنهجية الإدارة أثناء مجابهة الكارثة. تأمين شبكة اتصالات قوية ومناسبة. تحديد الوسائل والأساليب للعمليات والأنشطة والإجراءات التنفيذية الميدانية للمجابهة.

- عدم إغفال أي معلومة، وفتح قنوات الاستقبال للمعلومات والبيانات. توزيع الأعمال والمسؤوليات والصلاحيات بين الأطراف المشاركة بشكل واضح ودقيق.

- معرفة ما يجب إنجازه وتحقيقه في مرحلة إعادة التوازن. إيجاد فريق للمبادرة والاستجابة مدرب على أحدث الوسائل، بأسرع ما يمكن في الحالات الطارئة أو في الحالات المفتعلة.

كما أشار الجديلي (2006) إلى بعض العوامل الأساسية لنجاح عملية إدارة الكوارث وهي تبسيط الإجراءات وتسهيلها أثناء التعامل مع الكارثة واخضاعها إلى تقدير الموقف السليم، وتحديد الأولويات، وتفويض السلطات، والوفرة الاحتياطية الكافية، والتواجد المستمر في مواقع الأحداث، وإنشاء فرق مهمات خاصة، وتوعية المواطنين، واعداد الخطة الإعلامية المناسبة.

ويرى الباحث هناك الكثير من العوامل الأخرى التي يمكنها أن تدعم نجاح إدارة الكوارث، مثل زيادة المساءلة القانونية، وتشخيص كافة الأخطار التي قد تضر بالمجتمع، وتطبيق القوانين الخاصة بالسلامة والبناء والتصرف في الأراضي الحكومية خاصة، أو الزراعية، والتوعية المجتمعية.

تحديات ومعوقات إدارة الكوارث

أشار أبو شامة (2011) إلى أن إدارة الكوارث توجه تحديات ومعوقات مختلفة منها:

- الاختلاف في تعريف الكارثة: وهذا يتمثل في أن هناك عدة تعريفات للكارثة، ولم يتم الاتفاق بشكل كامل على تعريف موحد للكارثة، ولو أن هناك اتفاقاً على الكثير من العناصر المكونة للكارثة، إلا أن كل ذلك لا يشير إلى إجماع في تعريف الكارثة.
 - الصعوبة في وضع قواعد عامة لتطبيقها على الكوارث بسبب اختلاف الكوارث وطبيعتها.
 - عنصر المفاجأة الذي لا يتيح الكثير من الوقت لمواجهة الكارثة.
 - التحديات السياسية والإدارية في مواجهة الكارثة: فالتحدي السياسي ينبع من طبيعة ظاهرة الكارثة الفجائية بالذات، ويتمثل في صعوبة صياغة سياسات عامة لإدارة الكوارث كمشكلة مستقبلية كما أن الكوارث بهذا النوع تعتبر لواقعي السياسات ظاهرة افتراضية، لا يعلمون متى تحدث ولا أين.
 - تحديات فنية متعلقة بالتجهيزات الوقائية الشخصية، وملائمة التجهيزات الفنية والآليات الخاصة، والتدريب المناسب لنوعية الحدث.
- وأضاف اللحياني (2011) بأن هناك معوقات أخرى تحد من إدارة الكوارث مثل: نقص تأهيل الكوادر البشرية، وضعف التنسيق بين الجهات المعنية، وقلة الموارد البشرية والمادية، وعدم الدقة في تقييم الموقف من قبل المعنيين، ومركزية القرار في معالجة بعض الأمور، وتعدد الجهات المعنية مع عدم وضوح الأدوار، وانتشار الإشاعات وضعف مصداقية وسائل الإعلام، وسرعة تداعي الأحداث، وما يترتب عليها.

مستويات إدارة الكوارث

إن التعامل مع الكوارث يكون وفق أعلى المستويات، ووفق تنظيم معين يضمن نجاح ذلك التعامل وحسب طبيعة كل أزمة، إلا أن التنظيم العام لإدارة الكوارث الكبرى حسب ما أورده (الطريبي، 2009) يأتي وفق الآتي:

- القيادة السياسية: وهي الداعم الأساسي للأجهزة الحكومية مادياً ومعنوياً، فجوهر إدارة الكارثة، يعتمد في الدرجة الأولى على رد الفعل السياسي والقرار الاستراتيجي المتخذ من قبلها، وعلى مدى السيطرة السياسية العليا على تطور الاحداث ونوع الاستجابة، وهذا ينطبق على الكوارث التي لها أبعاد سياسية، أما الكوارث المحدودة زماناً ومكاناً فهي في محيط قدرات ومسئوليات أجهزة الدولة التنفيذية.

- القيادة الأمنية العليا والممثلة بوزير الداخلية ومن يرتبط به من مسؤولين وقادة أمنيين.

- مؤسسات الأمن الوطني: وهي تعتبر داعمة لأجهزة الأمن الداخلية.

وحدد أبو زايد (2015) مستويات إدارة الكوارث والأزمات في ثلاثة مستويات رئيسة وفقاً لحجم الكارثة وأبعادها بسبب اختلاف المستويات التي تتعامل مع الكارثة هي:

المستوى الرئاسي: وهو المستوى الذي يتولى وضع الاستراتيجية العامة للدولة، وتحديد سياستها الحالية والمستقبلية، وينبع هذا المستوى من رؤساء الدول، ورؤساء الحكومات داخل الدول، ويتم التعامل هنا مع الأحداث التي تمثل خطراً دولياً أو كارثة تهدد المصالح القومية للدولة، أو حروباً قد تنشأ بين دوليتين أو أكثر، وتعتبر إدارة الكارثة هنا في أعلى مستوى لها، وتشتد حدتها ويكون التعامل مع أزمات هذا النوع بقدر كبير من الحيطة والحذر لما له من مردودات سلبية قد تنعكس على مصالح البلاد وسلامتها.

المستوى القومي: وهي ما قد يهدد الأمن القومي، أو التي تصيب الكيان الاجتماعي للدولة بخلل يهدد أمنه وسلامته، ومصادر الخطر التي يتعامل معها هذا المستوى قد تكون داخلية من الدولة ذاتها، وقد تكون خارجية تهدف إلى زعزعة النظام الأمني وتقويض دعائمه، ويتولى دور القيادة في هذا المستوى قيادات ورؤساء الأجهزة المعنية بالأزمة مثل الوزراء أو من ينوب عنهم.

المستوى المحلي: هو أقل مستويات الكارثة خطورة لأن نطاقه المكاني ينحصر في أحد أقاليم الدولة، أو إحدى منشأتها العامة أو الخاصة، وقد يرتفع هذا المستوى ليهدد الأمن القومي والصحة العامة في الدولة بأسرها.

متطلبات إدارة الكوارث

لكي تكون الدولة قادرة على مواجهة الكوارث المتوقعة، أو غير المتوقعة من حيث المكان أو الزمان أو الحجم، فإن الأمر يتطلب الاستعداد، ووضع الخطط، وتنظيم الجهود، والمهام من الجهات الحكومية، والشعبية والأجهزة التنفيذية، وذلك وفق منظومة تهدف إلى التنسيق، والربط، ومتابعة دور وأداء كل جهة معنية لمواجهة وإدارة الكارثة، وكما تهدف هذه المنظومة إلى توحيد أسلوب اتخاذ القرارات ووضع الخطط التي تحرك الأجهزة العاملة. وتتمثل هذه المتطلبات فيما يأتي:

أولاً: القيادة الفاعلة

إن إدارة الكوارث تتطلب مجموعة من المهارات القيادية، للعمل على تحقيق أهداف إدارة الكوارث المتمثلة في وضع السياسات والبرامج التي من شأنها تخفيف الخسائر في الأرواح والممتلكات وحماية البيئة وتحسين التنسيق بين المنظمات المختلفة والمتعددة أثناء وقبل وبعد وقوع الكوارث، إن أفراد المجتمع ينتظرون من قياداتهم القيام بتوفير الأمان لهم، وإبعادهم عن الخطر، لذلك يقع على عاتق القائد الاستجابة للتهديدات، وحالات الشك، الناجمة عن الكوارث، ويمكن تحديد أهم خصائص القيادة الفاعلة لمواجهة الكوارث، وحوادث الطوارئ بـ(الحسم، والمرونة، والإعلام، وإدارة الابتكار والإبداع، وشخصية تخطيط وتنظم، والتحفيز، وبناء فرق العمل وإدارتها،

ومسح البيئة، والتخطيط الاستراتيجي، والتشبيك والشراكة، وصنع القرار (Kapucu and Garayev, 2011).

وقد حدد بوين وهارت (Boin and Hart, 2003) السمات الشخصية التي تميز القائد الفاعل بما يأتي:

- أن يكون لديه القدرة على ادارة الفريق.
- أن يستطيع التنسيق بين مجموعات العمل المختلفة.
- أن يكون لديه وعياً كافياً للأبعاد السياسية والاجتماعية والبيروقراطية الحكومية.
- أن يكون قادراً على اتخاذ القرارات، والتنسيق لها، وتطبيقها، فعلى القائد أن يكون مسئولاً عن اتخاذ القرار النهائي، والوصول إلى المجتمعات المحلية التي تعرضت للكارثة، ويجمع حوله أكبر عدد من المهتمين بإزالة أثر الكارثة بقدر الإمكان.
- أن يكون قادراً على توجيه الرأي العام، في الاتجاه الصحيح وتقع على عاتقه مسؤولية تحفيز المجتمع ليؤمنوا بأنهم قادرين على اجتياز هذه المحنة.
- القدرة على التعلم واستخلاص العبر: أن يكون قادراً على تقييم الوضع واستخلاص الدروس التي يمكن تعلمها سواء أكانت بسبب الإخفاقات أو النجاحات التي حققتها جهود الاستجابة بأكملها.

ثانياً: الدعم اللوجستي

عند وقوع الكارثة يحدث أضرار وتشويشات في العمليات الحيوية، مثل فشل الاتصالات، وإغلاق الطرق التي تؤدي إلى إعاقة إجلاء السكان إلى منطقة آمنة، وقد تؤدي الكارثة إلى توفر القليل من المعلومات حول الوضع القائم في المناطق المنكوبة، التي قد تعيق توفير المستلزمات المطلوبة للمتضررين، مثل المعلومات المتعلقة بنوع وكمية المساعدات المطلوبة، وحول إذا ما كانت المساعدات قد وردت فعلاً، وما هي إمكانيات نقلها للمناطق المنكوبة، وتوفر المعلومات

في الوقت الحقيقي حول أنواع السلع التي يجري نقلها وتوقيتها، كل ذلك يمكن القيادة من اتخاذ الترتيبات اللازمة لاستقبالها وتخصيص المساحات اللازمة لاستيعابها (Okumura, 2012).

ثالثاً: المخصصات المالية

من عوامل نجاح إدارة الكارثة المخصصات المالية التي تستخدم في مختلف جوانب إدارة الكوارث، لذا يجب على الحكومات تقديم التمويل اللازم للحصول على نتائج أكثر فاعلية في إدارة الكوارث، وإن استخدام عمليات الإنفاق متوسط الأجل لدعم إدارة الكوارث، يمكن استخدامه لضمان تخفيف آثارها، وتحسين آلياتها وأدواتها، ومع ذلك فإن النفقات لدعم إدارة الكوارث في أغلب الحكومات تكون مجدية، وهذا يتطلب استخدامها بشكل أكثر كفاءة داخل وبين الإدارات، وعلى المدى الطويل يجب القيام بتقييمات الأخطار والمخاطر الفعلية وتدابير التخفيف لتقليل من شدة وطأة الكوارث (Phaup and Kirschner, 2010).

رابعاً: الإنذار المبكر

إن الإنذار المبكر يعني توفير المعلومات عن ظروف خطيرة ناشئة، حيث يمكن أن تمكن هذه المعلومات من القيام بإجراءات مسبقة للحد من المخاطر التي تنطوي عليها، وأنظمة الإنذار المبكر تشمل الإنذار من المخاطر الطبيعية الجيوفيزيائية والبيولوجية وحالات الطوارئ السياسية والاجتماعية المعقدة، والمخاطر الصناعية، والمخاطر الصحية، والعديد من المخاطر ذات الصلة، ويحظى نظام الإنذار المبكر، باهتمام متزايد وبأعلى المستويات السياسية، كأداة حاسمة لإنقاذ الأرواح، وموارد الرزق وهناك استثمار مضطرب في هذا المجال من قبل الحكومات الوطنية، ووكلاء التنمية الدولية، والجهات المانحة، والنظم التقليدية للإنذار المبكر تتكون من ثلاث مراحل هي: مراقبة الأحداث السابقة، والتنبؤ لحدث محتمل، وإخطار تحذيري أو تنبيه للأحداث ذات الأبعاد الكارثية (Hill and Verjee, 2010).

خامساً: المشاركة المجتمعية

إن إدارة الكوارث المبنية على المشاركة المجتمعية تعني أن المجتمعات التي تكون تحت الخطر تشارك في تعريف وتحليل ومعالجة ومراقبة وتقييم مخاطر الكوارث بهدف الحد من مخاطرها وتعزيز قدرات المجتمعات، وهذا يعني أن يكون الناس في قلب عملية صنع القرار وتنفيذ أنشطة إدارة الكوارث، وإشراك الفئات الأكثر ضعفاً ودعمها وهو الهدف الأسمى من عملية المشاركة المجتمعية (Bazarraghaa, 2012).

سادساً: اتخاذ القرار التعاوني

حدثت العديد من الإخفاقات في عملية إدارة الكوارث في العقود الماضية، ويعود سبب هذه الإخفاقات إلى أن المنظمات التي كانت قائمة على إدارة الحد من مخاطر هذه الكوارث تعاني من نقص في الإمكانيات والقدرات على مواجهة الكوارث الكبيرة، مما اضطرهم إلى إعادة النظر في آليات وسياسات وأدوات إدارة الكوارث التقليدية وزيادة التركيز على التعاون كحل أو وسيلة دعم لمواجهتها، مع تبني سياسة جديدة تركز على التنسيق بين العديد من المنظمات الحكومية وغير الحكومية بهدف الوصول إلى نتائج أفضل بتقليل الخسائر والأضرار فيما يعرف باتخاذ القرار التشاركي أو عملية التشبيك والتعاون (Kapucu and Garayev, 2011).

سابعاً: الإعلام

يجب أن تقوم الحكومة بدورها من خلال التزام الشفافية الكاملة في حرية تدفق المعلومات اللازمة إلى للإعلام والمجتمع المدني حتى تقوم بدورها الفاعل في إدارة الكوارث، كذلك أن تعمل الجهات الحكومية على إشراك الاعلام ومنظمات المجتمع المدني في مرحلة الاستعداد للكوارث، كذلك فإن الإعلام يمكنه أن يلعب دوراً خطيراً أثناء وقوع الكوارث، حيث يمكن أن يؤثر الإعلام بشكل فعال في أسلوب التعامل مع الكارثة، والتأثير في سلوك المواطنين تجاه الأسلوب الأمثل للتعامل مع الكارثة، كما أن الإعلام يمكنه أن ينقل صورة مؤثرة للدول الأخرى عن حجم ونطاق الكارثة، وبالتالي تدعيم سبل التعاون الدولي في مواجهة الكارثة، والتأثير في طريقة استجابة

المجتمع الدولي تجاهها، وبالتالي فإن الإعلام يمكنه أن يكون عائقاً ويمكن أن يكون عاملاً مساعداً في نجاح إدارة الكارثة (مقلد، 2008).

ثامناً: الفرق والكوادر المؤهلة

إن الكوارث الضخمة التي حصلت في الماضي كشفت عدم وجود احترافية في عمليات وإدارة أنظمة الاستجابة، وارتفاع القدرة على الاستجابة للكوارث على المستوى الوطني من خلال كوادر متخصصة ومدربة على الاستجابة للكوارث، مع معدات وزي ووسائل نقل، مخصصة لجميع عمليات الإخلاء والبحث والإنقاذ، على الرغم من أن هذه الكوارث على اختلاف عددها وقوتها، لا يمكن الدفع بها لمواجهة كافة الكوارث التي قد تضرب البلاد، لكن يمكن أن تكون لها دور تكميلي للأجهزة الإدارية والحكومات المحلية (Chakrabarti, 2012).

ويعتقد الباحث أنه لضمان تحقيق ما هو مأمول من عملية إدارة الكوارث والعمليات المطلوبة لمواجهتها بأفضل الطرق والأساليب، وأقل التكاليف، وبفعالية وكفاءة عاليتين، فإنه يجب تحديد أهم المتطلبات اللازمة، والعمل على توفيرها على أرض الواقع، بالمستوى المطلوب، مع تضافر كافة الجهود من كافة الأطراف والجهات المعنية للوصول إلى ذلك.

إدارة الأزمات

قبل التطرق لمفهوم إدارة الأزمات لابد من الإشارة إلى مفهوم الأزمة، بحيث أن مفهوم الأزمة يعتبر من المفاهيم الشائعة الاستعمال في كافة المجالات حتى في حياتنا اليومية، هذا ما أدى إلى صعوبة وضع تعريف شامل للأزمة وهذا ما عبر عنه تشارلز ماكلياند يصعب ويتعذر وضع تعريف شمولي لمعنى الأزمة بسبب الكم الهائل من الدراسات التي نشرت خلال الأعوام الماضية حول مدلول الأزمة والتي حاولت معالجة هذا المدلول من مختلف زواياه (بن جامع، 2010: 9).

فالأزمة بالتعريف اللغوي: تعرف في المعجم الوسيط الشدة والقحط أما في المنجد فإن أصل الكلمة مشتق من زام، زؤوما أي مات سريعاً (الخصيري، 2003: 21).

أما الأزمة بمعناها العام والمجرد: هي تلك النقطة الحرجة أو اللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطور ما، إما إلى الأفضل وإما للأسوأ، الحرب أو السلم (الخضير، 2003: 21).

فالأزمة هي حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرراً ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة (السيد، 2007: 19).

كما تعرف الأزمة بأنها هي موقف يواجهه صناع القرار في المؤسسة وتتلاحق فيه الأحداث وتتشابك الأسباب بالنتائج ويزيد الأمر سوءاً إذا ضاعت وضعفت قدرة صناع القرار في السيطرة على ذلك الموقف وعلى اتجاهاته المستقبلية (أبو حليمة، 2012: 11).

ويعرف الباحث التخطيط لإدارة الأزمات بأنها عملية منظمة ومستمرة تخضع لضوابط مقننة تتم مبكراً قبل التوقيت المنتظر للأزمات المحتملة.

مفهوم إدارة الأزمات

إن إدارة الأزمات هي مفهوم واسع يتضمن التخطيط العام والاستجابة للمدى الواسع من حالات الطوارئ وحالات الكوارث وإدارة الأزمات هي نظام يزود المؤسسة باستجابة نظامية منظمة ومرتبطة لحالات الأزمات، وهذه الاستجابة تجعل المؤسسة قادرة على الاستمرار في أعمالها اليومية المتعلقة بتقديم الخدمات والمنتجات وكسب الأرباح وغيرها في نفس الوقت الذي تكون فيه الأزمة تدار بنجاح.

فإدارة الأزمات هي: نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المؤسسة (أحمد، 2002).

أما أبو عزيز (2010: 79) فقد عرف إدارة الأزمات بأنها: "فن القضاء على جانب كبير من المخاطرة وعدم التأكد بما يسمح لك بتحقيق تحكم أكبر في مصيرك ومقدراتك.

وتختلف عملية إدارة الازمة عن الإدارة بالأزمات، إذ أن الأخيرة هي فعل يهدف إلى توقف أو انقطاع نشاط من الأنشطة وزعزعة استقرار بعض الأوضاع بهدف إحداث شيء من التغيير في ذلك النشاط لصالح مديره (عباس، 2007).

العناصر الأساسية للأزمة

صنف أبو عزيز (2010) العناصر المكونة للأزمة إلى:

1. عنصر المفاجأة: إذ أن الأزمة تنشأ وتتفجر في وقت مفاجئ غير متوقع بدقة وفي مكان مفاجئ أيضاً.
2. عنصر التهديد: تتضمن الأزمة تهديداً للأهداف والمصالح في الحاضر والمستقبل.
3. عنصر الوقت: أن الوقت المتاح أمام صناع القرار يكون وقتاً ضيقاً ومحدوداً.

العوامل التي تعيق الاكتشاف المبكر للأزمة

هناك من العوامل التي تعيق الاكتشاف المبكر للأزمة وتحول دون إصدار انذارات مبكرة تنبئ بقرب وقوع أزمة، وحددها أبو فارة (2009) فيما يأتي:

- حجب البيانات والمعلومات والمعرفة المهمة المتعلقة بالأزمة المحتملة عن الأطراف والأفراد الذين يحتاجون إليها وتلزمهم بصورة كبيرة لاتخاذ القرارات المناسبة ولدراسة نقاط الضعف والتغلب عليها، وبذلك فإن إشارات الإنذار المبكر لا تصل إلى هذه الأطراف وإلى هؤلاء الأفراد.
- عدم قدرة المؤسسة على الاستجابة المناسبة والفاعلة وفي الوقت المناسب للأخطار المحيطة والمحتملة (ومنها الأزمات)، خاطئة وقناعة غير سليمة لدى أفراد المؤسسة بخصوص قدرات هذه المؤسسة ومناعتها ضد الأزمات، إذ إن هذه المواقع تؤدي إلى عدم الاهتمام الكافي بما يحيط من مخاطر وأزمات، وهذا يؤدي إلى وقوع المؤسسة في الأزمات قبل أن ترصد أية إشارات انحدارية مبكرة خاصة بهذه الأزمة.

خصائص الأزمة

هنالك عدة خصائص للأزمة أوردها (السيد، 2007) فيما يلي:

1. وجود نقص واضح في البيانات والمعلومات اللازمة في أثناء وقوع الأزمة، بما ينعكس في صورة من عدم وضوح الرؤية لدى صناع القرار، مما يؤدي إلى عدم القدرة على تحديد الاتجاهات السليمة لصناعة القرارات الفاعلة.
2. الأزمة تؤدي إلى إحداث مفاجأة كبيرة وعنيت عند وقوعها، وتجذب انتباه جميع الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة (من مديريين وعاملين وموردين وزبائن ومجتمع).
3. تتعرض مصالح المؤسسة في ظل الأزمة إلى التهديدات وإلى ضغوط كبيرة من جانب أطراف متعددة، وهذه التهديدات والضغوط تلحق الأذى والضرر بأهداف المؤسسة وأدائها واستقرارها ومعدلات نموها وحصتها السوقية.
4. ظهور فضل القوى التي تدعم الأزمة وتؤيد كل ما يقود إلى تفاقمها، ومن أهم هذه القوى: أصحاب المصالح المعطلة أو المؤجلة، وأصحاب مشكلات سابقة لم تعالج مشكلاتهم بصورة جوهرية، ويؤدي إلى ظهور هذه القوى إلى دعم شدة وعنفوان الأزمة وتزداد المطالبات بضرورة إحداث تغييرات إدارية جوهرية في المؤسسة.

مراحل إدارة الأزمة

أولاً: مرحلة الأزمة التحذيرية

هذه المرحلة هي مرحلة تحذير وإنذار بالأزمة، وهي تعبر عن نقطة تحول واضحة وجوهرية في المنظمة، وهناك بعض الباحثين يطلقون على هذه المرحلة اسم مرحلة ما قبل الأزمة. إن إدراك هذه المرحلة وتشخيصها هو أمر في غاية الأهمية، إذ أن الفشل في تشخيص هذه المرحلة في وقتها يؤدي إلى أن تضرب الأزمة المنظمة بقوة كبيرة، حيث أن معنى عدم إدراك

المرحلة الأولى هو أن تجد المنظمة نفسها أمام المرحلة الاثنىة مباشرة، وهنا فإن حدة الأزمة وشدتها تكون أكبر وأضخم بكثير (الرضيع، 2011).

ثانياً: مرحلة الأزمة الحادة

بدخول المنظمة في مرحلة الأزمة الحادة فإنها تكون قد تجاوزت المرحلة الأولى ويكون من غير الممكن العودة إلى المرحلة السابقة، ويكون قد فات الأوان على استعادة ما فقدته من خسائر وأضرار ويكون التركيز على منع وتقليل وقوع خسائر وأضرار إضافية نتيجة تصاعد حدة الأزمة ودخولها في المرحلة الثانية وتسعى إدارة المنظمة إلى السيطرة على الأزمة ويكون ذلك من خلال جهودها المكثفة للسيطرة على مكان وتوقيت وكيفية اندلاع الأزمة وانفجارها (ماهر، 2006).

ثالثاً: مرحلة الأزمة المزمنة

هي المرحلة التي تعقب مرحلة الأزمة الحادة وهي أول مراحل الأزمة من حيث مدتها الزمنية وعندما يكون لدى المنظمة خطة واضحة وفاعلة لإدارة الأزمات فإنها تكون أكثر قدرة على إدارة هذه المرحلة وتقصير مدتها الزمنية والتي كلما طالت تلحق بالمنظمة إضراراً وخسائر إضافية (القحطاني، 2003).

رابعاً: مرحلة تسوية الأزمة

تركيز إدارة المنظمة جهودها في هذا المرحلة على تسوية الأمور وإعادةتها إلى وضعها الطبيعي الذي كانت عليه قبل بداية المرحلة الأولى، ويكون ذلك بافتراض أن المنظمة نجحت في تجاوز المراحل الثلاث السابقة ووصلت إلى هذه المرحلة، وتركز إدارة المنظمة أيضاً في هذه المرحلة على الإمساك بزمام الأمور بسرعة وحزم، وتحويل نقطة التحول إلى فرصة حقيقية للمنظمة تستفيد منها بصورة إيجابية (أبو فارة، 2009).

مستويات إدارة الأزمة

تتعدد مستويات إدارة الأزمات وفقاً لحجم الأزمة وأبعادها، وينبع هذا التعدد بطبيعة الحال اختلاف المستويات التي تتعامل مع الأزمة، وتتمثل هذه المستويات فيما يلي (الشعلان، 2012):

1. المستوى الرئاسي لإدارة الأزمة: وهو المستوى الذي يتولى وضع الاستراتيجية العامة للدولة وتحديد سياستها الحالية والمستقبلية وينبع هذا المستوى من رؤساء الدول ورؤساء الحكومات داخلاً لدولة وبالتالي فإن نوع الأزمات التي يتعاملون معها هي تلك التي تمثل خطراً دولياً أو كارثة تهدد المصالح القومية للدولة أو حروباً قد تنشأ بين دولتين أو أكثر وتعتبر إدارة الأزمة في أعلى مستوى لها وتشتد حدتها ويكون التعامل مع أزمات هذا النوع بقدر كبير من الحيطة والحذر لما له من مردودات سلبية قد تنعكس على مصالح البلاد وسلامتها.

2. المستوى القوي لإدارة الأزمة: وهو المستوى الذي يتعامل مع الأحداث التي تهدد الأمن القومي أو تلك التي قد تصيب الكيان الاجتماعي للدولة بخلل يهدد أمنه ويهدد سلامته ومصادر الخطر التي يتعامل معها هذا المستوى قد تكون داخلية من الدولة ذاتها وقد تكون خارجية تهدف إلى زعزعة النظام الأمني وتهدف إلى تقوية ضد عاتمة ولا اختلاف في التعامل مع الأزمة بين ما إذا كان الخطر داخلياً أو خارجياً فالعبرة هنا بالنتيجة.

3. المستوى المحلي لإدارة الأزمة: أقل مستويات الأزمة خطورة لأن نطاقه المكاني ينحصر في أحد أقاليم الدولة أو إحدى منشأتها العامة أو الخاصة وقد يترفع منحى الأزمة في هذا المستوى ليصل من الخطورة بمكان يهدد الأمن القومي.

4. الأسلوب التنازلي: ويعني الرضوخ إلى مطالب الخصم في سبيل إنهاء الأزمة وتحمل كافة خسائر المترتبة على ذلك.

أساليب إدارة الأزمات

هناك نوعان من أساليب حل الأزمات الأولى معروف متداول، ويصطلح عليه بالطرق التقليدية، والثاني عبارة عن طرق لا تزال في معظمها قيد التجريب ويصطلح عليها بالطرق غير التقليدية.

أولاً: الطرق التقليدية

من أهم طرقها ما يلي (الرضيع، 2011):

1. إنكار الأزمة: حيث تتم ممارسة تعميم إعلامي على الأزمة وإنكار حدوثها، وإظهار صلابة الموقف وإن الأحوال على أحسن ما يرام وذلك لتدمير الأزمة والسيطرة عليها. وتستخدم هذه الطريقة غالباً في ظل الأنظمة الدكتاتورية والتي ترفض الاعتراف بوجود أي خلل في كيانها الإداري، وأفضل مثال لها إنكار التعرض للوباء أو أي مرض صحي وما إلى ذلك.

2. كبت الأزمة: وتعني تأجيل ظهور الأزمة، وهو نوع من التعامل المباشر مع الأزمة بقصد تدميرها.

3. إخماد الأزمة: وهي طريقة بالغة العنف تقوم على الصدام العلني العنيف مع قوى التيار المؤزم بغض النظر عن المشاعر والقيم الإنسانية.

4. بخس الأزمة: أي التقليل من شأنه الأزمة (من تأثيرها ونتائجها) وهنا يتم الاعتراف بوجود الأزمة ولكن باعتبارها أزمة غير هامة

5. تنفيس الأزمة: وتسمى طريقة تنفيس البركان حيث يلجأ المدير إلى تنفيس الضغوط داخل البركان للتخفيف من حالة الغليان والغضب والحيلولة دون الانفجار.

6. تفرغ الأزمة: وحسب هذه الطريقة يتم إيجاد مسارات بديلة ومتعددة أمام قوة الدفع الرئيسية والفرعية المولدة لتيار الأزمة ليتحول إلى مسارات عديدة وبديلة تستوعب جهده وتقلل من خطورته.

ثانياً: الطرق غير التقليدية

تتمثل هذه الأساليب فيما يلي (المغير وآخرون، 2018):

1. أسلوب الاحتياطي التعبوي: يعتمد هذا الأسلوب على فلسفة حافة الخطر وحد الأمان والتي تتطلب المعرفة المتعلقة والشاملة بنقاط الضعف الجوهرية في المنظمة والتهديدات التي تواجه هذه المنظمة.

2. أسلوب المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمات: هذا الأسلوب يعتمد بكثرة في المنظمات التي تتصف إدارتها باعتماد النمط الديمقراطي في القيادة وهي أكثر الطرق تأثيراً وتستخدم عندما تتعلق الأزمة بالأفراد أو يكون محورها عنصر بشري وتعني هذه الطريقة الإفصاح عن الأزمة وعن خطورتها وكيفية التعامل معها بين الرئيس والمرؤوسين بشكل شفاف وديمقراطي.

3. أسلوب احتواء الأزمة: أي محاصرة الأزمة في نطاق ضيق ومحدود ومن الأمثلة على ذلك الأزمات العمالية.

4. أسلوب تصعيد الأزمة: وتستخدم عندما تكون الأزمة غير واضحة المعالم وعندما يكون هناك تكتم عند مرحلة تكوين الأزمة في عمد المتعامل مع الموقف، إلى تصعيد الأزمة لفك هذا التكتل وتقليل ضغط الأزمة.

5. أسلوب تفريغ الأزمة من مضمونها: وهي من أنجح الطرق المستخدمة حيث يكون لكل أزمة مضمون معين قد يكون سياسياً واجتماعياً أو دينياً أو اقتصادياً أو ثقافياً أو إدارياً وغيرها، ومهمة المدير هي إفقاد الأزمة لهويتها ومضمونها.

6. أسلوب تقنيت الأزمات: وهي الأفضل إذا كانت الأزمات شديدة وخطرة وتعتمد هذه الطريقة على دراسة جميع جوانب الأزمة لمعرفة القوى المشكلة لتحالفات الأزمة وتحديد إطار المصالح المتضاربة والمنافع المحتملة لأعضاء هذه التحالفات ومن ثم ضربها من خلال إيجاد زعامات

مفتعلة وإيجاد مكاسب لهذه الاتجاهات متعارضة مع استمرار التحالفات الأزمومية، وهكذا تتحور الأزمة إلى أزمات صغيرة مفتتة.

الدراسات السابقة:

المحور الأول: الدراسات المتعلقة بالتأمين

دراسة زبار (2014) بعنوان: دور مجتمعات إعادة التأمين في تغطية الاخطار الكبرى: دراسة حالة المجمع الجزائري لإعادة التأمين.

هدفت الدراسة إلى معرفة تقنية إعادة التأمين نظراً لما تلعبه من دور ضمن الصناعة التأمينية ومحاولة فهم طريقة إعادة التأمين عن طريق هذه المجتمعات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى أن اسلوب عمل المجتمعات والذي يعتمد على تعبئة القدرات الاكتتابية للأعضاء المنظمة للمجمع يعطي انتشاراً أكبر للخطر المؤمن له وكما خلصنا أنه كلما إتسعت دائرة المجمع زاد معها هذا الانتشار هذا ما شجع الدول على إقامة مجتمعات فيما بينها من اجل تحقيق هذه الغاية. وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع إقامة مجتمعات تأمينية مماثلة لهذا المجمع الدول الأخرى خاصة فيما يتعلق بتأمين الأخطار الكبرى.

دراسة بقلوش (2013) بعنوان: أداء شركات التأمين في درء المخاطر: دراسة حالة شركتي كاش وشيكان في الفترة الزمنية (2005-2009)

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على شركتين من بلدين مختلفين، وذلك محاولة لمعرفة أداء وتطلعات الشركتان وإظهار السياسة المتبعة فيهما لإبراز إيجابيات وسلبيات كل منهما لاقتراح ما يمكن اقتراحه من حلول فعالة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن التحليل المالي لشركة كاش وشيكان أثبت قدرتها على تغطية الأخطار بصورة جيدة، والتحليل المالي أثبت أن أداء شركة شيكان أفضل من شركة كاش لاعتمادها على فلسفة التأمين الإسلامي بخلاف شركة كاش فهي تعتمد على النظام الوضعي، وأوصت الدراسة بتضافر الجهود بين البلدين (الجزائر والسودان) لحشد جهود الباحثين لدى جهات

البحث والجامعات والمؤسسات الدائمة لرفع مستوى الصناعة التأمينية الإسلامية لإعادة دراسة أسلمة التأمين التجاري، ودعوة الدول الإسلامية للعمل على إقامة مؤسسات التأمين التعاوني وكذلك مؤسسات تعاونية لإعادة التأمين حتى يتحرر الاقتصاد الإسلامي من الاستغلال ومخالفة النظام الذي يرضاه الله لهذه الأمة.

دراسة الزمارة (2013) بعنوان: فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق: دراسة تطبيقية على المتضررين من حوادث الطرق الحاصلين على تعويض من شركات التأمين العاملة في قطاع غزة خلال الفترة من (2010-2012)

هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق، بالإضافة إلى تحديد الصعوبات والمشاكل التي تواجه المتضررين خلال عملية حصولهم على التعويض. ولتحقيق أغراض الدراسة تم جمع البيانات من مصادرها المختلفة، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة والاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات. وقد تكون مجتمع الدراسة من المتضررين من حوادث الطرق الحاصلين على تعويض خلال الفترة (2010-2012)، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية عددها (200) متضرراً، وتم استرداد (160) استبانة. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية إدارة برنامج التعويض وكل من المتغيرات المستقلة (توفر بيانات محدثة عن حوادث الطرق، سرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين، آلية التواصل مع المتضررين، الإنصاف في تقدير حجم التعويض، سرعة تسوية التعويضات). كما أن الغالبية العظمى من المتضررين غير راضين عن سرعة استجابة شركات التأمين لطلباتهم، بالإضافة إلى أن حجم التعويض غير منصف للأضرار سواء المادية أو الجسدية، وأن شركات التأمين لا تتمتع بالسرعة في تسوية التعويضات، كما أن هناك ضعف في آليات التواصل مع المتضررين. وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات من أهمها ضرورة ربط شركات التأمين مع الإدارة العامة للمرور، ومع المؤسسات الطبية بواسطة شبكة معلومات مباشرة، التركيز على توفير آليات جديدة للتواصل مع المتضررين، زيادة الاهتمام بسرعة الاستجابة من شركات التأمين لطلبات المتضررين، ضرورة الالتزام بتقديم تعويضات منصفة لحجم الضرر المادي أو النفسي اللاحق بالمتضررين، وأن يتم تسليم التعويض في أقل وقت ممكن.

دراسة تيتي (2013) بعنوان: تأمين الكوارث الطبيعية في الجزائر واقع وأفاق: دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين-وكالة أم البواقي-

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع وأفاق تأمين الكوارث الطبيعية في الجزائر، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد أجريت الدراسة على الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: يمتاز قطاع التأمينات الجزائري بنمو رقم أعماله سنوياً، وهذا مؤشر إيجابي على وجود وعي تأميني، ولكن وبالرغم من انفتاح سوق التأمين على القطاع الخاص والشراكة الأجنبية، إلا أن السوق التأمينية في الجزائر مازالت تتميز بالاحتكار من قبل شركات التأمين العمومية بحيث تغيب المنافسة التي من شأنها إثراء السوق الجزائرية بمنتجات وخدمات وأساليب إدارية حديثة ومتطورة. وعندما تقع كارثة طبيعية لا يستطيع أحد أن يفعل شيئاً غير حصر الأضرار ومحاولة تقليل الخسائر، أما التنبؤ بحدوثها يختلف باختلاف مستويات تطور البلدان والإمكانات المتاحة. تحتاج الدول عموماً وشركات التأمين خصوصاً إلى فهم المخاطر التي تتعرض لها وأن تستثمر في مواردها وتضع أولويات لسياستها بحيث تقلل من تعرضها للأخطار الطبيعية، وهذه هي الطريقة الوحيدة لإنقاذ حياة الأفراد وتقليل التدمير الاقتصادي والبيئي عندما تباغتها كارثة. تتطلب إدارة الكوارث تكاتف كل جهود مؤسسات الدولة الحكومية وغير الحكومية إضافة إلى الأفراد من أجل تحقيق أهدافها، والمتعلقة بالتنبؤ لوقوع الكوارث الطبيعية ومحاولة التقليل من مخلفاتها.

دراسة الزين (2012) بعنوان: العوامل المؤثرة في ضعف مساهمة قطاع التأمين في التنمية الاقتصادية دراسة تطبيقية على سوق التأمين السوداني

هدفت الدراسة إلى توضيح الدور التي يقوم به قطاع التأمين في السودان، والتعرف على العقبات التي تقف أمام إسهام قطاع التأمين في التنمية الاقتصادية في السودان، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي في جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان وأسلوب المقابلات الشخصية. وقد توصلت الدراسة إلى أن ضعف الطاقة الاحتياطية لسوق التأمين السوداني يقلل من موارد النقد الأجنبي ويؤثر سلباً على ميزان المدفوعات، وضعف مقدرة سوق

التأمين السوداني على تجميع الأقساط يضعف من مساهمته في الناتج المحلي الإجمالي. وأوصت الدراسة بزيادة نسبة إجمالي الأقساط واتباع سياسة فاعلة للتحصيل لتدعيم مساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي، وزيادة الطاقة الاحتياطية لشركات التأمين السودانية وزيادة نسبة الأقساط المعادة في شركة إعادة التأمين الوطنية بدلاً من الإعادة في الشركات الأجنبية.

دراسة حطاب (2012) بعنوان: مسؤولية شركات التأمين عن تعويض متضرري حوادث الطرق ومقدار التعويض "دراسة مقارنة".

هدفت هذه الدراسة إلى بحث مسؤولية شركات التأمين عن تعويض المتعرضين لحوادث الطرق عن طريق دراسة مقارنة بين قانون التأمين الفلسطيني والقوانين التأمينية في الأردن ومصر، ذكرت الدراسة موقف المشرع الفلسطيني من التأمين الإلزامي من حيث التغطية، حيث يغطي التأمين الأضرار الجسدية التي تلحق بركاب المركبة وسائقها والمشاة الذين اصطدمت بهم المركبة، ولا يغطي هذا النوع من التأمين الأضرار المادية التي تلحق بأجسام المركبات المشتركة بالحدث أو الممتلكات التي تتضرر نتيجة وقوع حادث الطريق. من النتائج التي توصلت لها الدراسة أنه لا يوجد بالقانون الفلسطيني ما يلزم شركات التأمين بقبول تأمين إلزامي لسائق ما على مركبته، وأوصت الدراسة المشرع الفلسطيني أن يشمل في التأمين الإلزامي الأضرار المادية التي قد تلحق بممتلكات الغير.

دراسة قزعاط (2009) بعنوان: تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين (دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية)

هدفت هذه الدراسة إبراز العوامل المؤدية لضعف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين، ومحاولة رفع مستواه. وقد أجريت الدراسة على مجتمع مكون من فئتين: الفئة الأولى تتمثل في الشركات حيث تم توزيع (50) استبانة على مدراء خمس شركات تأمين (شركات التأمين المدرجة في سوق الأوراق المالية)، وتم استرداد (33) استبانة أي ما نسبته (66%) من العينة المستهدفة. والفئة الثانية تتمثل في الأفراد حيث تم توزيع (200) استبانة على الأفراد بشكل عشوائي لكي تشمل عدة مستويات من مجتمع الدراسة، وتم استرداد (194) استبانة

أي ما نسبته (97%) من العينة المستهدفة. وخلصت الدراسة من نتائج الاستبيان إلى أن هناك عدة عوامل تؤدي إلى إضعاف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين، حيث أظهرت النتائج أن هناك تأثير إيجابي معنوي بين مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين وبين العوامل المؤثرة في نموه، حيث وجد أن هناك ضعف في الوعي التأميني لدى الأفراد وأيضاً ضعف في تسويق الخدمات التأمينية لدى الشركات، بالإضافة إلى أن هناك ضعف في تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين، ووجد أن استثمارات شركات التأمين ليست بالمستوى المطلوب، ومن هذه الاستثمارات الأراضي والعقارات والأوراق المالية إلا أن هناك انخفاض في الوعي الاستثماري في عمليات التداول في السوق المالي حيث يكون الاعتماد على الخبرة. وفي ضوء هذه النتائج اقترحت الدراسة بعض التوصيات التي من أبرزها، تحسين أداء مستوى شركات التأمين في فلسطين من خلال زيادة الحملات الإعلانية والإعلام.

دراسة شريقي (2008) بعنوان: دور قطاع التأمين في النشاط الاقتصادي

هدفت الدراسة إلى إيضاح دور قطاع التأمين في الاقتصاد الوطني السوري، واستخدمت الدراسة منهج الاستعراض التاريخي لبعض الظواهر التأمينية، كذلك اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي لوصف بعض الظواهر التأمينية، وقد أجريت الدراسة على شركات التأمين في سوريا، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: للتأمين أثر كبير وهام في النشاط الصناعي، حيث يسهم التأمين في استمرار العمل والإنتاج دون توقف، وفي تعويض الخسائر المتحققة في هذا المجال. كما أن شركات التأمين تستثمر أموالها في النشاط الصناعي، مما يجعل قطاع التأمين رافعة من روافع الكفاءة الاقتصادية للقطاع الصناعي. ومن خلال هذه النتائج توصي الدراسة بتطبيق إلزامية التأمين في كافة المجالات.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالأزمات والكوارث

دراسة أبو بكر (2017) بعنوان: دور المجتمع المحلي في الاستعداد للتخفيف من كوارث السيول والفيضانات دراسة حالة (منطقة مراتع الشريف)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المجتمع في الاستجابة لكوارث السيول والفيضانات وكيفية استعداده لفصل الخريف والتي من شأنها تقليل الخسائر الناجمة عن هذه الكوارث، واستخدمت المصادر الأولية للحصول على البيانات وتحليلها وتعضيدها بالمصادر الثانوية. من خلال الدراسة الميدانية توصلت الدراسة إلى أن الإمكانيات هي السبب الرئيس في عدم استعداد المجتمع، إلا أن المجتمع يستفيد من تجاربه السابقة مع الكوارث في كل مرة، كما خلصت الدراسة إلى أن هناك ضعف في استعداد أفراد المجتمع للكوارث ويرجع ذلك إلى ضعف التوعية حول أهمية الاستعداد ومشاركة المجتمع بالإضافة إلى قلة الإمكانيات اللازمة لذلك. كما أنه لا يوجد إنذار مبكر للإعلان عن الخطر إلا في اللحظات الأخيرة، وقد أوصت الدراسة بمنع السكن في المناطق المعرضة للخطر وبأهمية توعية المجتمع بالأخطار التي يتعرض لها وضرورة إجراء الاستعداد المبكر، وتوفير الامكانيات للمجتمع المتضرر حتى تتم حمايته من أخطار السيول والفيضانات.

دراسة الهاشمي (2017) بعنوان: دور القوانين والتشريعات الدولية والمحلية في مواجهة أزمات الكوارث.

هدفت الدراسة إلى تحليل دور القوانين والتشريعات الدولية والوطنية في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات، وذلك من خلال توضيح دور تلك التشريعات علي المستوى الدولي والوطني، وما أحرزته الدول والمجتمع الدولي والمنظمات الدولية في وضع وسن تلك القوانين، والوقوف على مدى تناسب قوانين وقواعد ومبادئ الاستجابة الدولية في حالات الكوارث والمخاطر، والتعرف على الفجوات التي يسدها التشريع في أنشطة وأعمال الحد من مخاطر الكوارث، وفي نهاية المطاف قدم الباحث نتائج الدراسة والتي تمثلت في الآتي: حظيت الكوارث باهتمام دولي لعدم اعترافها بالحدود، يكمن الدافع لاستحداث قوانين جديدة للاستجابة للكوارث في الثغرات والمعاهدات الدولية الناعمة (غير الملزمة) ذات الصلة بالكوارث، هنالك بعض المعاهدات المحددة التي وإن كانت بحد ذاتها

غير ملزمة فهي تترك على أقل تقدير أثراً سياسياً واضحاً في دراسة الية الاستجابة الدولية في حالات الكوارث والمخاطر.

دراسة أبو زايد (2015) بعنوان: متطلبات إدارة الكوارث ومستوى نجاحها في قطاع غزة (دراسة حالة: دور وزارة الداخلية الفلسطينية في مواجهة منخفض أليكسا ديسمبر 2013م)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم متطلبات إدارة الكوارث ومستوى نجاحها في قطاع غزة ودور وزارة الداخلية والأمن الوطني في مواجهة الكوارث، وتتضمن هذه المتطلبات: القيادة الفاعلة، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، ومستوى المشاركة المجتمعية، والتنبؤ والتخطيط وبناء فرق العمل والكوادر المؤهلة، والإعلام، واتخاذ القرار التعاوني. وقد طبقت هذه الدراسة على مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (373) ضابط من العاملين في وزارة الداخلية والذين شاركوا في مواجهة منخفض أليكسا من جميع محافظات غزة، وتم توزيع (225) استبانة على عينة طبقية عشوائية، وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاختبارات الإحصائية المناسبة لاختبار صحة الفروض. وتوصلت الدراسة إلى وجود موافقة متوسطة لدى المبحوثين على توفر متطلبات الكوارث، وقد حققت وزارة الداخلية الفلسطينية بغزة نجاحاً بنسبة متوسطة في مواجهة الكوارث، كما توصلت إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين توفر متطلبات إدارة الكوارث ومستوى النجاح في إدارتها. وأوصت الدراسة بضرورة تأسيس وحدة مستقلة متخصصة لإدارة الكوارث، ووضع الخطط والدراسات اللازمة لها.

دراسة سلامة (2014) بعنوان: التخطيط لمجابهة الكوارث تقييم خطة الاستجابة للطوارئ في المؤسسات الحكومية الفلسطينية

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى توفر خطة الاستجابة للطوارئ في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، وتقييمها، والوقوف على أهم التحديات والمشكلات والعوائق التي يواجهها المخططون لمجابهة الكوارث، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من أصحاب المسميات الإدارية والإشرافية والضباط العاملين في المقرات العامة للأجهزة العسكرية والبالغ عددهم (342) شخص، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك ضعف شديد في نظام

إدارة الكوارث والحالات الطارئة في المؤسسات الرسمية والمعنية بالاستجابة لحالات الطوارئ خاصة في المجال الإداري والتخطيطي والتنظيمي والتنسيقي وتحديد المرجعية القيادية والتخصصية في العمل الميداني. وأوصت الدراسة بضرورة إدماج مفهوم الحد من المخاطر، وبرامج التأهب ضمن الخطط الاستراتيجية والتنمية لمؤسساتهم، مع ضرورة تطوير القوانين والتشريعات الخاصة بإدارة الكوارث في كافة مراحلها، وتوحيد مرجعية وطنية لإدارة الكوارث.

دراسة البدوي (2014) بعنوان: الجوانب التشريعية والمؤسسية كأساس للتخطيط المستدام للحد من مخاطر الكوارث في الأراضي الفلسطينية

هدفت الدراسة إلى البحث عن دور وأهمية التخطيط المستدام في الحد من مخاطر الكوارث للنهوض بالبنية التحتية وبالمجتمع، لضمان مواجهة الكوارث والحد من آثارها، ودراسة وتشخيص الواقع الفلسطيني في مجال النظم الإدارية، تقييم الواقع الفلسطيني في الحد من مخاطر الكوارث، ومعرفة دور الجوانب التشريعية والمؤسسية في التخطيط المستدام، وخلصت الدراسة إلى وجود قاعدة من التشريعات والقوانين التي يمكن الاعتماد عليها كأساس ليتم تطويرها وتحديثها كونها غير ملائمة، توفر إمكانيات فنية وبشرية يمكن الاستعانة بها للبدء بعمليات التخطيط الشمولي، البنية الأساسية للمؤسسات الفلسطينية بحاجة إلى تطوير، وهناك غياب للرؤية السياسية الشمولية الفلسطينية في مجال التخطيط، وغياب المستويين الإقليمي والوطني في عمليات التخطيط، عدم كفاية التنسيق والتشبيك في العمل بين كل من منظمتي التخطيط والحد من مخاطر الكوارث، وغياب في الإجراءات وتسلسلها وتداخلها وضعف التنسيق والتعاون بين المؤسسات الفلسطينية الحكومية ذات العلاقة، ووجود ضعف شديد في عمليات المشاركة المجتمعية والشعبية. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل السلطات التشريعية لاستئناف صياغة القوانين والأنظمة اللازمة، وسن قوانين متخصصة، ووضع سياسات عليا ضابطة، واستحداث سياسات مالية خاصة بميزانيات واضحة.

دراسة صوالحة وآخرون (2013) بعنوان: إدارة الأزمات والكوارث في الفنادق الأردنية: الممارسات والاعتبارات الثقافية

هدفت الدراسة إلى تحديد المخاطر الرئيسية التي يمكن أن تحدث في الفنادق الأردنية في إطار الكوارث والأزمات والتحقيق في الأدوات والأطر التي اعتمدها الفنادق الأردنية لإدارتها والتحقيق في العوامل الثقافية المؤثرة على اعتماد ممارسات إدارة الكوارث والأزمات، وهي دراسة استطلاعية لآراء المدراء العامون في ثلاث فنادق فئة خمسة نجوم ذو خلفيات ثقافية مختلفة عبر مقابلة شبه منظمة، وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن الفنادق معرضة لمجموعة واسعة من المخاطر منها عدم استقرار منطقة الشرق الأوسط والاضطرابات الاجتماعية والتعرض لمخاطر الهجمات الإرهابية وأن هذه الفنادق تفتقر إلى أدوات فعالة وشاملة أو أطر لإدارة الأزمات والكوارث وأن الثقافة التنظيمية السائدة تؤثر على اختيار الممارسات الملائمة لإدارة المخاطر والكوارث، ولا يوجد لدى أي من الفنادق نظام الإنذار المبكر أو تعقب الإشارات، ضعف الاستعداد والوقاية من المخاطر المحتملة، وضعف في الاستفادة من الدروس والعبر بسبب أحداث سابقة، وأوصت الدراسة بضرورة وضع استراتيجية وخطط عمل مبنية دورة حياة الكارثة، بالإضافة إلى التوعية اللازمة، العمل على إنشاء أنظمة الإنذار المبكر، وإيجاد القدرة المناسبة للتمكن من تقييم الأضرار الحقيقية في حال وقوع كارثة، مع الاستفادة من الأحداث والخبرات السابقة.

دراسة الرضيع (2011) بعنوان: مدى جاهزية إدارة الأزمات والكوارث: دراسة مسحية على ضباط جهاز الدفاع المدني في قطاع غزة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى جاهزية جهاز الدفاع المدني في قطاع غزة لمواجهة الأزمات والكوارث، وذلك بالكشف عن مدى توفر التخطيط المناسب، وتوافر المعلومات اللازمة ومعرفة مدى توفر برامج التدريب والكشف عن مدى توفر المعدات والتقنيات اللازمة للتعامل مع الأزمات والكوارث، ومعرفة مدى توفر المهارات القيادية وأهمية تكوين فريق إدارة الأزمة لدى جهاز الدفاع المدني في قطاع غزة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي عن طريق أسلوب الحصر الشامل لضمان الحصول على نتائج تمثل المجموع الكلي لأفراد المجتمع والبالغ

عدددهم (149)، وقد توصلت الدراسة إلى أن جميع مجالات الدراسة (التخطيط لإدارة الأزمات والكوارث، أهمية توافر المعلومات لإدارة الأزمات والكوارث، أهمية التدريب في إدارة الأزمات والكوارث، أهمية توفر المهارات القيادية لإدارة الأزمات والكوارث، أهمية تكوين فريق في إدارة الأزمات والكوارث، ومدى توافر المعدات والتقنيات اللازمة لإدارة الأزمات والكوارث) جميعها قد جاءت بمستوى متوسط. وبناء على النتائج أوصت الدراسة بضرورة إنشاء وحدة إدارية مستقلة لإدارة الأزمات والكوارث، مع وجود غرفة عمليات للطوارئ مجهزة بكافة المستلزمات الضرورية لإدارة الأزمات والكوارث.

دراسة السهلي (2011) بعنوان: "متطلبات التخطيط الاستراتيجي ودورها في الحد من أضرار الكوارث"

هدفت الدراسة إلى معرفة دور التخطيط الاستراتيجي في الحد من أضرار الكوارث، من خلال الإلمام بأبعاده ومدى توافر متطلباته والمعوقات وكيفية التغلب عليها أيضاً، وقد أجريت الدراسة على ضباط الدفاع المدني وعددهم (280) ضابطاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي. وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن لدى الضباط إلماماً بأبعاد التخطيط الاستراتيجي في الحد من أضرار الكوارث، وأنه تتوفر لديهم المتطلبات اللازمة لذلك، غير أنه هناك بعض المعوقات التي ذكرتها الرسالة بشيء من التفصيل، وأوصت الدراسة بأنه يجب الاستفادة من المخصصات المالية لتطوير استراتيجيات الحد من الكوارث وزيادة التأهيل للعاملين وتوسيع مفهوم التنمية والأخذ بالاعتبار ظروف تغير الأنماط المناخية.

دراسة رينكلي ودوران (Renkli and Duran, 2015) بعنوان " تقييم تموضع مرافق التخزين المسبق للاستجابة للكوارث ومواد الإغاثة والمخاطر البشرية والبيئية"

"Pre-Positioning Disaster Response Facilities and Relief Items. Human and Ecological Risk Assessment"

هدفت الدراسة إلى استخدام البرمجة العشوائية ثنائية المرحلة التي وضعها (Rawls & Turnquist, 2010) لتحديد مواقع وكميات الأنواع المختلفة من إمدادات الطوارئ قبل وقوع الكوارث لضمان تسليمها في الوقت والمكان المناسبين عند وقوع الكارثة في مدينة إسطنبول بتركيا. وخلصت الدراسة إلى أن مرحلة إعداد الخدمات اللوجستية الإنسانية هي مرحلة حاسمة للحد من المعاناة الإنسانية والتقليل من الأضرار الناجمة عن الكوارث وتوصلت الدراسة أن الحد الأدنى لمرافق الاستجابة للكوارث هي 4 مرافق لضمان جدواها في كل منطقة معرضة لمخاطر الزلازل الكبيرة وأن الحد الأقصى هو 8 مرافق، وأوصت الدراسة باستخدام النماذج الرياضية مع الميزات العشوائية للكوارث يمكن استخدامها للقيم المتوقعة فيما يتعلق بسيناريوهات الكارثة الممكنة مع استخدام القيود الاحتمالية.

دراسة كورنين وآخرون (Curnin et al., 2015) بعنوان: " وضوح الدور، والثقة السريعة والتنسيق المتعدد"

" Role Clarity ،Swift Trust and Multi-Agency Coordination"

هدفت الدراسة إلى المزيد من الفهم لدور وضوح المهام والثقة السريعة الناشئة في المنظمات المؤقتة في تنسيق إدارة الطوارئ، وقد أجريت دراسة وصفية عن طريق المقابلة مع 32 ضباط اتصال يعملون في ثلاثة مراكز لعمليات الطوارئ على المستوى الاستراتيجي في أستراليا 16 منهم من ضباط الاتصال في البنى الحيوية الأساسية (الطاقة، المياه، المواصلات، الاتصالات، الصحة) و16 من ضباط الاتصال في خدمات الطوارئ (الشرطة، الدفاع المدني، الإسعاف، خدمات طوارئ الدولة)، وقد خلصت الدراسة إلى أن بيانات المقابلات مع ضباط اتصال

البنية التحتية الحساسة يتصورون أن أفراد خدمات الطوارئ لا يفهمون تماما دورها داخل مركز عمليات الطوارئ، كان التصور حول غموض الدور يشكل تحد لتعزيز علاقات الثقة وتسهيل التنسيق متعدد الوكالات في نهاية المطاف، وأن نقص وضوح الدور لدى ضباط اتصال الطوارئ كان يشكل عائقا عند العمل في ترتيبات إدارة الطوارئ، في حين أن موظفي خدمات الطوارئ يعتقدون أن وضوح دورهم لدى ضباط اتصال من وكالات أخرى ضروري واعتبر هذا بمثابة عاملا مساهما هاما في نجاح التنسيق بين وكالات متعددة عند العمل في مركز عمليات الطوارئ على المستوى الاستراتيجي، وأوصت الدراسة أن هناك إمكانية واضحة لدور ضباط الاتصال في سياق الثقة السريعة لأن يشاركوا في ترتيبات التنسيق للحالات المتعددة لإدارة الطوارئ، كذلك الحاجة إلى القيام بمزيد من البحوث حول مفهوم الثقة السريعة في سياق إدارة الكوارث، مع العمل على استمرار ترتيبات الطوارئ معتمدة على تعدد الوكالات لإدارتها والحاجة إلى ضباط اتصال مشاركين في هذه الترتيبات لبناء علاقات الثقة كما يجب.

دراسة ويكس وآخرون (Wex et al., 2014) بعنوان: " الاستجابة للطوارئ في إدارة الكوارث الطبيعية: توزيع وجدولة وحدات الإنقاذ"

" Emergency response in natural disaster management: Allocation and scheduling of rescue units"

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج لدعم أنظمة اتخاذ القرار فيما يتعلق بتخصيص وجدولة عمل وحدات الإنقاذ من أجل الحد من الخسائر البشرية والاقتصادية خلال مرحلة الاستجابة في حالات الطوارئ من خلال تقليل مجموع زمن الإنجاز للحوادث المرجحة وذلك عن طريق مراجعة أدبيات الجدولة والتوجيه، واقترحت مقارنة حسابية بين عدة أساليب بحثية بما في ذلك الكشف عن مجريات الأمور عن طريق محاكاة مونتتي كارلو بين (8) أساليب بحثية مطبقة و(5) أساليب بحثية مقترحة للتحسين. وقد خلصت الدراسة إلى خوارزميات الحل المقترحة قادرة على توليد جداول نقل من الضرر الكلي الناجم عن الكشف عن مجريات الأمور من (42%) إلى (81.8%) عبر المقارنة بين أفضل الحلول المطبقة حاليا، وهذا المستوى للحد من الضرر يعتبر عاليا إلى حد

كبير، وهذا يمكن أن يساعد في خفض الخسائر الاقتصادية بدرجة كبيرة، وأوصت الدراسة بتبني هذا النهج والقيام بالمزيد من الدراسات المتعمقة في هذا المجال.

دراسة كارينو وآخرون (Carreno et al., 2014) بعنوان: "مؤشر أداء إدارة مخاطر الكوارث"

" A disaster risk management performance index"

هدفت الدراسة إلى إنشاء مؤشر لقياس إدارة المخاطر في حالات الطوارئ، عن طريق تجميع مجموعة من المؤشرات التي تقيس الأداء وإدارة المخاطر والفعالية هذه المؤشرات تعكس الإجراءات المؤسسية والتنظيمية التنموية والمقدرة على الحد من التعرض للمخاطر والخسائر في منطقة معينة عند التحضير للأزمات والكوارث والتعافي منها بكفاءة وفعالية في كولومبيا عن طريق توفر مقياس كمي للإدارة على أساس الأهداف النوعية المحددة مسبقاً أو المعايير التي ينبغي أن تستهدفها جهود إدارة المخاطر. وقد خلصت الدراسة إلى أن مؤشر إدارة المخاطر المقترح RMI على أساس الهدف النوعي المسبق هو أول مؤشر دولي منتظم وثابت لقياس الأداء وإدارة المخاطر، وأن أسس المفاهيم والتقنية لهذا المؤشر قوية، ويسمح للقياس الكمي والمنهجي في كل بلد خلال فترات مختلفة، وكذلك المقارنات بين البلدان وأظهرت عدم توفر إمكانات التنبؤ والتخطيط المسبق. وأوصت الدراسة بتبني هذا المؤشر خاصة في منطقة أمريكا اللاتينية والكاريبي حيث أنه يوفر أدوات واضحة ومنهجية وبسيطة لقياس نجاعة تدابير إدارة الكوارث.

دراسة بسوال (Biswal, 2014) بعنوان: " آليات إدارة الكوارث في الهند"

" Disaster and Its Management Machinery in India"

هدفت الدراسة إلى مراجعة الخطط والسياسات المعتمدة من قبل حكومة الهند للحد من الكوارث الطبيعية، من خلال مراجعة القوانين والسياسات ذات العلاقة على المستوى الوطني والولايات والمقاطعات والتي يتم بموجبها القيام بما يلزم لمواجهة الكوارث وما يمكن القيام به. وخلصت الدراسة إلى أن فعالية الإدارة المدنية في كثير من الأحيان تخفق في مواجهة الكوارث، وتستعين بالقوات المسلحة للمساعدة في عملية الإنقاذ بطريقة سريعة لإنقاذ ممتلكات وحياة الناس.

وأن حكومات الولايات عليها أن تكون أكثر قوة في التنفيذ السليم للخطط الحالية لإدارة الكوارث. وأوصت الدراسة بضرورة أن تكون القوات المسلحة مدربة تدريباً جيداً في مجال إدارة الكوارث، وأن على حكومات الولايات تحويل الأموال من مخصصات أخرى لتنفيذ خطط مواجهة الكوارث عند وقوعها.

دراسة حسين (Hossain, 2013) بعنوان: "المشاركة المجتمعية في إدارة الكوارث: دور العمل الاجتماعي لتعزيز المشاركة"

"Community Participation in Disaster Management: Role of Social Work to Enhance Participation"

هدفت الدراسة إلى تقييم خطة الحكومة البنغلادشية لإدارة الكوارث وبرامجها لتضمين المشاركة المجتمعية في إدارة الكوارث ودور الباحثين الاجتماعيين في هذه المشاركة، وخلصت الدراسة إلى وجود ضعف في المشاركة المجتمعية في بنغلادش نتيجة لوجود عدد من المحددات، وأنه على الباحثين الاجتماعيين بذل مزيد من الجهد لتحفيز هذه المشاركة بعد القيام بعمليات تدريب وتحفيز للعاملين الاجتماعيين أنفسهم لضمان انخراطهم في عمليات إدارة الكوارث يوم بيوم، وأن على الحكومة زيادة مخصصات إدارة الكوارث للقيام بهذه المشاريع.

دراسة ديميروز وكابوكو (Demiroz and Kapucu, 2012) بعنوان: " دور القيادة في إدارة حالات الطوارئ والكوارث"

"Emergencies and Disasters: the Role of Leadership in Managing"

هدفت الدراسة لتقديم إطار مفاهيمي للقيادة في إدارة الكوارث وحالات الطوارئ والتي يمكنها التقليل من الأضرار، من خلال مسح لعدد من الدراسات السابقة، وخلصت الدراسة إلى تقديم نظرة عامة على الكفاءات القيادية والسمات اللازمة لإدارة الكوارث، بناء على الظروف البيئية، والمنظمات التي يقودونها، ونطاق الكارثة حيث أكدت أن القيادة هي أهم عناصر نجاح إدارة الطوارئ والكوارث من خلال القيادة قبل وأثناء وبعد الكارثة وكل مرحلة تتطلب مهارة مختلفة

من القائد تحتاج إلى صفات وخصائص مختلفة، وأوصت الدراسة بضرورة تمتع القيادات الموكل لها إدارة الكوارث بالسمات والكفاءات التالية: الحسم، المرونة، والإعلام، وإدارة الإبداع والابتكار، وتخطيط وتنظيم العاملين، والقدرة على التحفيز، وإدارة وبناء فرق العمل، والتشبيك، واتخاذ القرار، كما أوصت بضرورة التعديل نظام إدارة الأزمات والكوارث، وزيادة الإمكانيات المادية والبشرية لها، والاهتمام بعمليات التنسيق بين المؤسسات المعنية، ومراحل ومركز إدارتهن.

دراسة أنلو وآخرون (Unlu, et al., 2010) بعنوان: "إدارة الأزمات والكوارث في تركيا: مدى الحاجة لنظام إدارة أزمات موحد"

"Disaster and crisis management in Turkey: a need for a unified crisis management system"

هدفت هذه الدراسة لتوضيح مدى تطور أنظمة إدارة الأزمات والكوارث لدى الحكومة والنظام التركي، ومعرفة قدرة نظام إدارة الأزمات في السيطرة على الأزمات والكوارث، وأثر مركزية الدولة على فعاليتها، وقدرة النظام على التعافي منها، وتحديد المنظمات والسياسات المقررة لذلك، وقد اعتمدت في منهجها على جمع المعلومات التاريخية والدراسات السابقة والوثائق والقوانين الرسمية، وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود مشكلة لدى النظام التركي في عمليات التنسيق، وعدم وضوح آلية معينة لذلك، وأنه يركز على الأزمات والكوارث بعد وقوعها، دون توفر الدعم السياسي والإمكانيات والموارد اللازمة لتفعيل نظام المواجهة، مع عدم استفادتهم من التجارب السابقة، والقدرة التنظيمية الضعيفة، مركزية القرار.

التعقيب على الدراسات السابقة

استعان الباحث في دراسته الحالية بمجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع تتعلق بشركات التأمين وأخرى تتعلق بالكوارث والأزمات، وقد تم تناول هذه الدراسات من الحديث إلى القديم حسب سنة النشر لكل دراسة. وقد توصلت تلك الدراسات إلى نتائج مختلفة، حيث إن أسلوب عمل المجمعات والذي يعتمد على تعبئة القدرات الاكتتابية للأعضاء المنظمة للمجمع يعطي انتشاراً أكبر للخطر المؤمن له، واعتماد فلسفة التأمين الإسلامي، وأن شركات التأمين لا تتمتع بالسرعة في تسوية التعويضات، ولا يوجد بالقانون الفلسطيني ما يلزم شركات التأمين بقبول تأمين إلزامي لسائق ما على مركبته، وهناك عدة عوامل تؤدي إلى إضعاف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين، حيث أظهرت النتائج أن هناك تأثير إيجابي معنوي بين مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين وبين العوامل المؤثرة في نموه، حيث وجد أن هناك ضعف في الوعي التأميني لدى الأفراد وأيضاً ضعف في تسويق الخدمات التأمينية لدى الشركات، بالإضافة إلى أن هناك ضعف في تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين.

أما بالنسبة للكوارث والأزمات، فقد توصلت تلك الدراسات إلى نتائج مختلفة، حيث أن هناك ضعف في استعداد أفراد المجتمع للكوارث ويرجع ذلك إلى ضعف التوعية حول أهمية الاستعداد ومشاركة المجتمع بالإضافة إلى قلة الإمكانيات اللازمة لذلك. كما أنه لا يوجد إنذار مبكر للإعلان عن الخطر إلا في اللحظات الأخيرة، ووجود موافقة متوسطة لدى الباحثين على توفر متطلبات الكوارث، وقد حققت وزارة الداخلية الفلسطينية بغزة نجاحاً بنسبة متوسطة في مواجهة الكوارث، وهناك ضعف شديد في نظام إدارة الكوارث والحالات الطارئة في المؤسسات الرسمية والمعنية بالاستجابة لحالات الطوارئ خاصة في المجال الإداري والتخطيطي والتنظيمي والتنسيقي وتحديد المرجعية القيادية والتخصصية في العمل الميداني، وهناك غياب للرؤية السياسية الشمولية الفلسطينية في مجال التخطيط، وغياب المستويين الإقليمي والوطني في عمليات التخطيط، عدم كفاية التنسيق والتشبيك في العمل بين كل من منظومتي التخطيط والحد من مخاطر الكوارث، وغياب في الإجراءات وتسلسلها وتداخلها وضعف التنسيق والتعاون بين المؤسسات الفلسطينية الحكومية ذات العلاقة، ووجود ضعف شديد في عمليات المشاركة المجتمعية والشعبية.

وقد استخدم في معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي، كما أن هذه الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي.

وقد كان حجم عينة الدراسة (310) موظفاً وموظفةً من العاملين في شركات التأمين في فلسطين، وهذا الحجم قريب من عدة دراسات سابقة استعان بها الباحث، بالإضافة إلى استخدام نفس الأداة في جمع البيانات وهي الاستبانة.

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في عدة نقاط تتمثل في:

- تكوين تصور شامل للموضوع قيد الدراسة مما ساهم في صياغة المشكلة والأسئلة والفرضيات.
- تعريف مصطلحات الدراسة.
- اختيار منهج الدراسة وهو الوصفي التحليلي.
- اختيار أداة الدراسة وهي الاستبانة.
- التعرف على نوع المعالجة الإحصائية المناسبة للدراسة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- بعد الرجوع إلى العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة تبين أن أي من الدراسات السابقة لم تتناول آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات.
- تعتبر هذه الدراسة هي الأولى من نوعها في فلسطين -على حد علم الباحث- التي تناولت آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات.
 - تم تطبيق هذه الدراسة بمتغيراتها على العاملين في شركات التأمين في فلسطين (الضفة الغربية وقطاع غزة).

الفصل الثالث الطريقة والإجراءات

مقدمة

تناول هذا الفصل وصفاً كاملاً ومفصلاً لطريقة وإجراءات الدراسة التي قام بها الباحث لتنفيذ هذه الدراسة وشمل وصف منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق الأداة، ثبات الأداة، والتحليل الإحصائي.

منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وهو طريقة في البحث عن الحاضر، وتهدف إلى تجهيز بيانات لإثبات فروض معينة تمهيداً للإجابة على تساؤلات محددة- سلفاً- بدقة تتعلق بالظواهر الحالية والأحداث الراهنة التي يمكن جمع المعلومات عنها في زمان إجراء البحث وذلك باستخدام أدوات مناسبة. والهدف من استخدام المنهج الوصفي هو معرفة "آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين".

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات التأمين في فلسطين والبالغ عددهم (1590) موظفاً وموظفةً.

عينة الدراسة

استخدم الباحث موقع (<https://www.surveysystem.com>) لحساب حجم العينة:

Determine Sample Size

Confidence Level: 95% 99%

Confidence Interval:

Population:

Sample size needed:

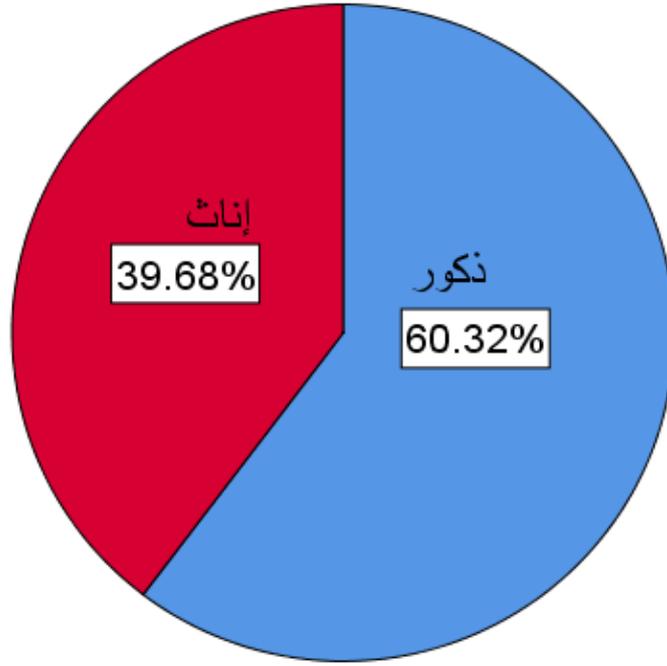
وتكونت عينة الدراسة من (310) موظفاً وموظفةً من موظفي شركات التأمين في فلسطين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، والجداول التالية توضح خصائص أفراد العينة الديموغرافية:

أولاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

جدول (1): خصائص أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	العدد	مستويات المتغير	المتغير
60.3	187	نكر	الجنس
39.7	123	أنثى	
100.0	310	المجموع	

يتضح من الجدول (1) أن غالبية أفراد العينة من الذكور، حيث بلغ عدد الذكور (187) بنسبة مئوية (60.3%)، مقابل (123) إناث بنسبة مئوية بلغت (39.7%)، والشكل رقم (1) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس:



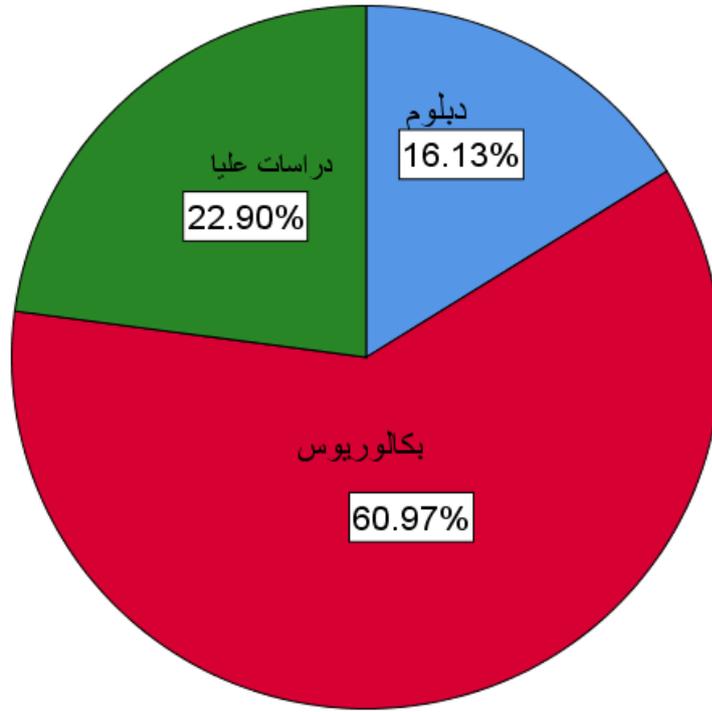
شكل رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

ثانياً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (2): خصائص أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة %
المؤهل العلمي	دبلوم	50	16.1
	بكالوريوس	189	61.0
	دراسات عليا	71	22.9
	المجموع	310	100.0

يتضح من الجدول (2) أن غالبية أفراد العينة من أصحاب المؤهل العلمي بكالوريوس، حيث بلغ عدد الموظفين حملة البكالوريوس (189) بنسبة مئوية (61.0%)، تلاهم أصحاب مؤهلات الدراسات العليا الذين بلغ عددهم (71) بنسبة مئوية بلغت (22.9)، وجاء ثلثاً أصحاب حملة الدبلوم الذين بلغ عددهم (50) بنسبة مئوية بلغت (16.1%)، والشكل رقم (2) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مؤهلاتهم العلمية:



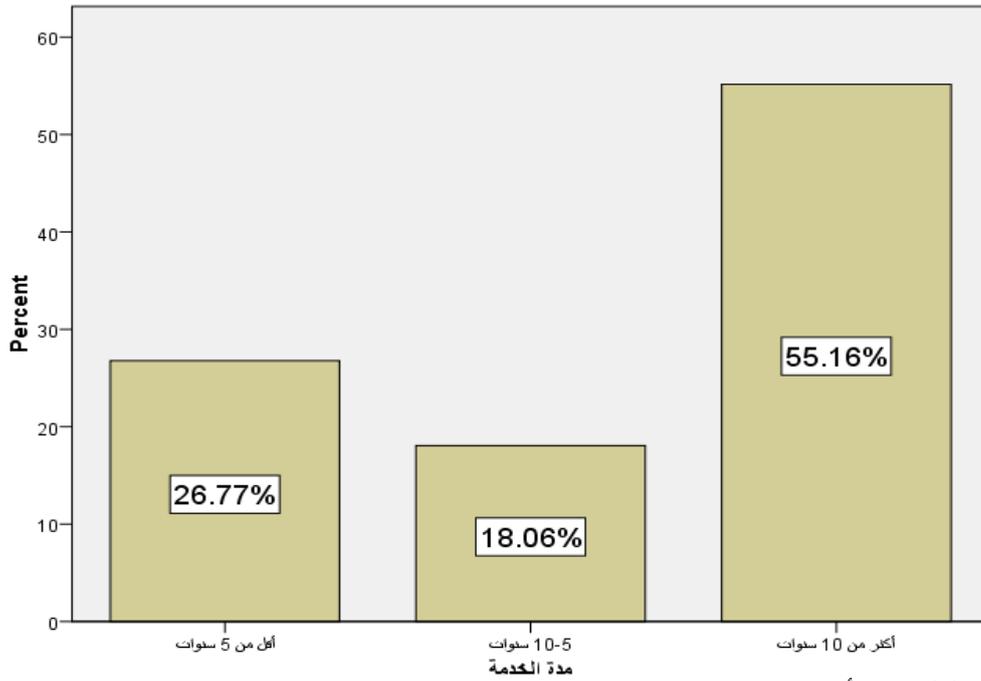
شكل رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

ثالثاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة الخدمة

جدول (3): خصائص أفراد العينة حسب مدة الخدمة

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة %
مدة الخدمة	أقل من 5 سنوات	83	26.8
	5-10 سنوات	56	18.0
	أكثر من 10 سنوات	171	55.2
	المجموع	310	100.0

يتضح من الجدول (3) أن غالبية أفراد العينة من الذين مدة خدمتهم (أكثر من 10) سنوات، حيث بلغ عددهم (189) موظفاً بنسبة مئوية (55.2%)، تلاهم الذين مدة خدمتهم (أقل من 5) سنوات الذين بلغ عددهم (83) موظفاً بنسبة مئوية بلغت (26.8)، وجاء ثلثاً الذين مدة خدمتهم (5-10) سنوات الذين بلغ عددهم (56) موظفاً بنسبة مئوية بلغت (18.0%)، والشكل رقم (3) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة الخدمة:



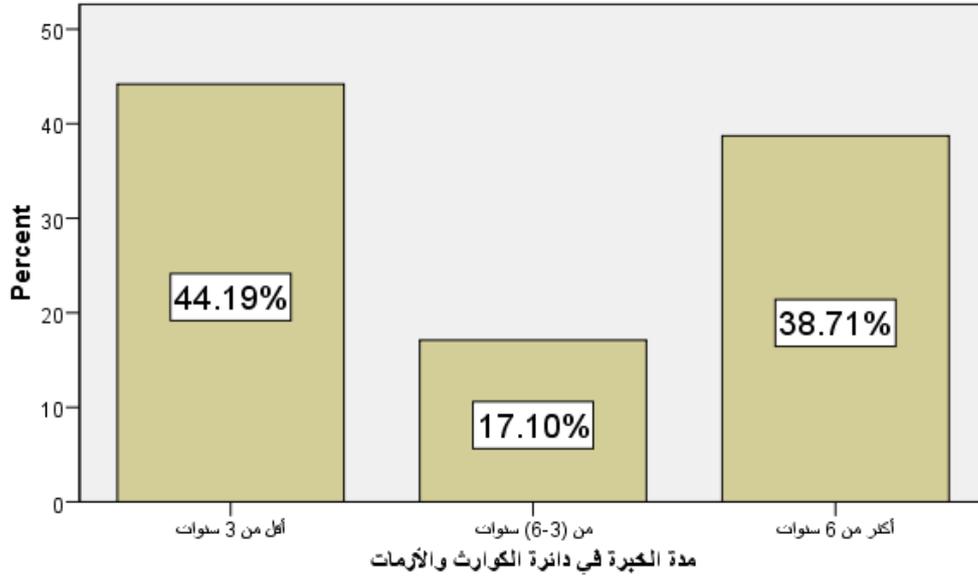
شكل رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة.

رابعاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات

جدول (4): خصائص أفراد العينة حسب مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات

النسبة %	العدد	مستويات المتغير	المتغير
44.2	137	أقل من 3 سنوات	مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات
17.1	53	من (3-6) سنوات	
38.7	120	أكثر من 6 سنوات	
100.0	310	المجموع	

يتضح من الجدول (4) أن غالبية أفراد العينة من الذين مدة خبرتهم في دائرة الكوارث والأزمات (أقل من 3 سنوات)، حيث بلغ عددهم (137) موظفاً بنسبة مئوية (44.2%)، تلاهم الذين مدة خبرتهم في دائرة الكوارث والأزمات (أكثر من 6 سنوات) الذين بلغ عددهم (120) موظفاً بنسبة مئوية بلغت (38.7%)، وجاء ثلثاً الذين مدة خبرتهم في دائرة الكوارث والأزمات من (3-6) سنوات الذين بلغ عددهم (53) موظفاً بنسبة مئوية بلغت (17.1%)، والشكل رقم (4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب خبرتهم في دائرة الكوارث والأزمات:



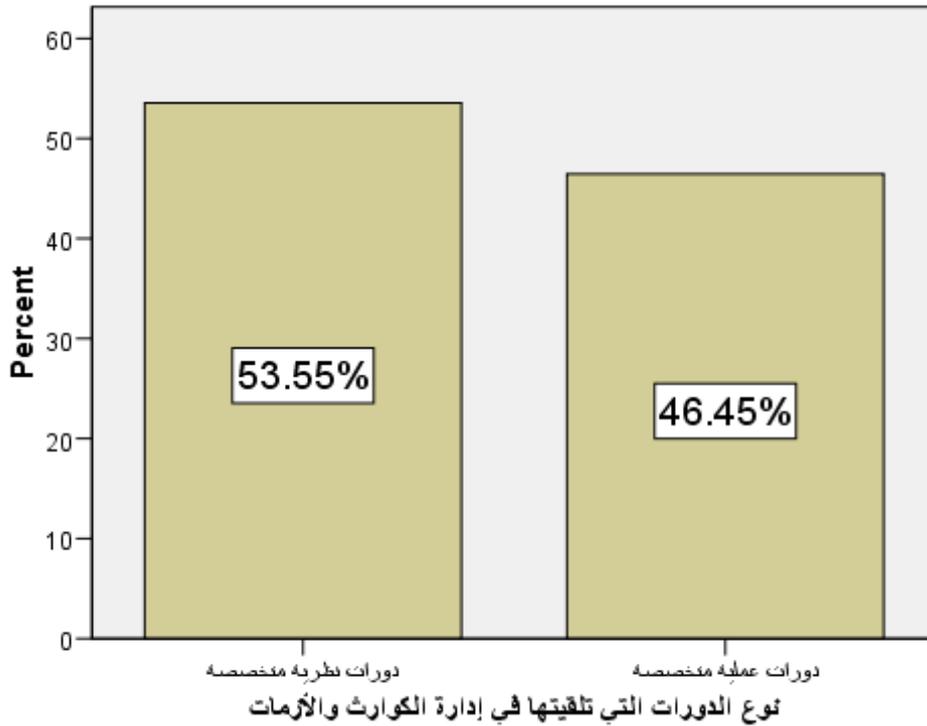
شكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات.

خامساً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الدورات التي تلقاها الموظف في إدارة الكوارث والأزمات

جدول (5): خصائص أفراد العينة حسب نوع الدورات التي تلقاها الموظف في إدارة الكوارث والأزمات

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة %
نوع الدورات التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات	دورات نظرية متخصصة	166	53.5
	دورات عملية متخصصة	144	46.5
	المجموع	310	100.0

يتضح من الجدول (5) أن غالبية أفراد العينة ممن تلقوا دورات نظرية متخصصة في إدارة الكوارث والأزمات، حيث بلغ عددهم (166) موظفاً بنسبة مئوية (53.5%)، تلاهم الذين تلقوا دورات علمية متخصصة في إدارة الكوارث والأزمات الذين بلغ عددهم (144) موظفاً بنسبة مئوية بلغت (46.5)، والشكل رقم (5) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الدورات التي تلقوها في إدارة الكوارث والأزمات:



شكل رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب نوع الدورات التي تلقوها في إدارة الكوارث والأزمات

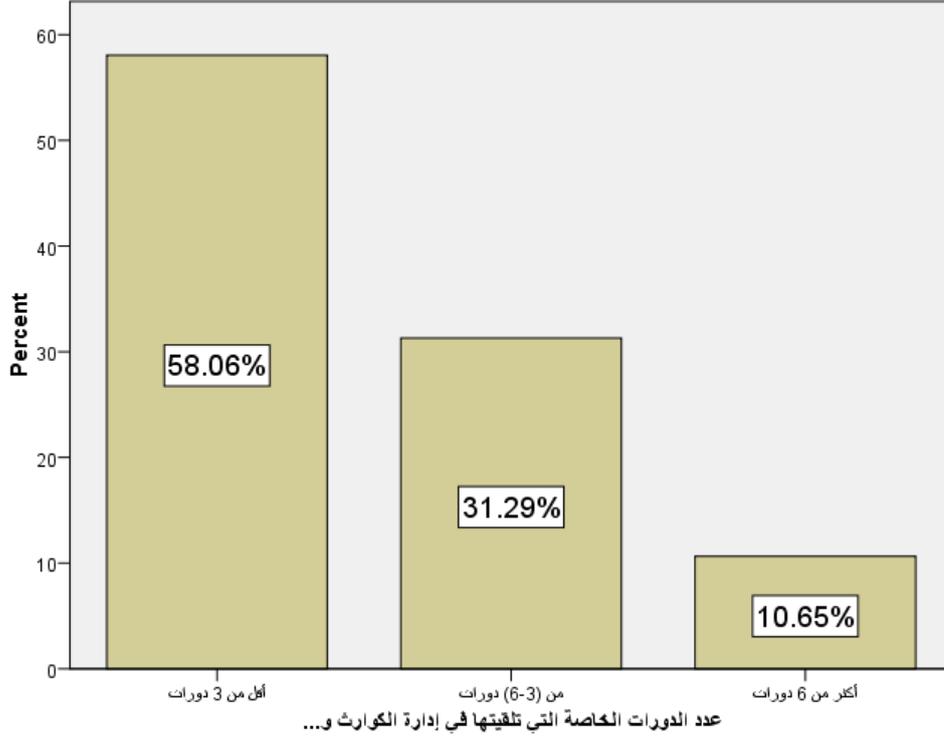
سادساً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد الدورات الخاصة التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات

جدول (6): خصائص أفراد العينة حسب عدد الدورات الخاصة التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة %
عدد الدورات الخاصة التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات	أقل من 3 دورات	180	58.1
	من (3-6) دورات	97	31.3
	أكثر من 6 دورات	33	10.6
	المجموع	310	100.0

يتضح من الجدول (6) أن غالبية أفراد العينة من الذين تلقوا دورات خاصة في إدارة الكوارث والأزمات عددها (أقل من 3 دورات)، حيث بلغ عددهم (180) موظفاً بنسبة مئوية (58.1%)، تلاهم الذين تلقوا دورات خاصة في إدارة الكوارث والأزمات عددها من (3-6) دورات، الذين بلغ عددهم (97) موظفاً بنسبة مئوية بلغت (31.3%)، وجاء ثلثاً الذين تلقوا دورات خاصة

في إدارة الكوارث والأزمات عددها (أكثر من 6) دورات، والبالغ عددهم (33) موظفاً بنسبة مئوية بلغت (10.6%)، والشكل رقم (6) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد الدورات الخاصة التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات:



شكل رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات الخاصة التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات.

أداة الدراسة

وصف الأداة

لأغراض تطوير أداة الدراسة، قام الباحث بمراجعة الأدب النظري المتصل بشركات التأمين، والكوارث وإدارة الأزمات، وتم تحديد مجالاتها من خلال الرجوع إلى عدة مقاييس استخدمت في دراسات سابقة منها دراسة (زيار، 2014)، و(بقلوش، 2013)، و(نتيتي، 2013)، حيث قام الباحث بإعداد استبانة مكونة في صورتها الأولية من (54) فقرة، موزعة على ست مجالات هي: التخطيط المناسب، تكون من (10) فقرات، وتوافر المعلومات اللازمة، تكون من (10) فقرات، وتوفر المهارات القيادية اللازمة، تكون من (10) فقرات، والدعم اللوجستي

والمخصصات المالية، تكون من (10) فقرات، والتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، تكون من (7) فقرات، واتخاذ القرار التعاوني، تكون من (7) فقرات، (أنظر ملحق (1)).

صدق الأداة

أ- صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

للتحقق من الصدق الظاهري للأداة قام الباحث بعرض الأداة على (5) محكمين من العاملين في الجامعات الفلسطينية ومن ذوي الاختصاص والخبرة، وذلك من أجل التوصل إلى الصدق الظاهري للأداة أنظر ملحق رقم (2). وتم إجراء التعديل على فقرات الاستبانة وفق إرشادات المحكمين، حيث أصبحت الأداة بصورتها النهائية مكونة من (50) فقرة، موزعة على ست مجالات هي: التخطيط المناسب، تكون من (8) فقرات، وتوافر المعلومات اللازمة، تكون من (9) فقرات، وتوفر المهارات القيادية اللازمة، تكون من (10) فقرات، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، تكون من (9) فقرات، والتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، تكون من (7) فقرات، واتخاذ القرار التعاوني، تكون من (7) فقرات، (أنظر ملحق (3)).

ب- صدق الاتساق الداخلي:

تم التحقق من صدق الأداة بحساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لكل فقرة من فقرات المجال الذي تنتمي إليه مع الدرجة الكلية للمجال، وذلك كما هو واضح في الجدول (7):

جدول (7): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال.

رقم الفقرة	الفقرات	معامل ارتباط بيرسون (r)	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المجال الأول: التخطيط المناسب للحد من الأزمات وإدارة الكوارث			
1.	تقوم الإدارة بالتخطيط المسبق للتعامل مع الأزمات والكوارث فور حدوثها	0.70**	0.00
2.	توجد خطط معدة لدى شركات التأمين لإدارة الأزمات والكوارث	0.69**	0.00
3.	يتم وضع برنامج زمني لتنفيذ المهام الموضحة بالخططة وتدريب فريق الأزمات على تنفيذها	0.68**	0.00
4.	يتم الاستعانة بالخبرات الخارجية عند وضع الخطط لإدارة الأزمات	0.66**	0.00
5.	يتم إشراك الموظفين الفاعلين في الإدارات والأقسام المختلفة في عمليات التخطيط	0.65**	0.00
6.	تقوم الإدارة بتوفير ميزانية خاصة لمعالجة الأزمات والكوارث	0.64**	0.00
7.	تقوم الإدارة بالتحديد الدقيق للجهات الممكن الاستفادة منها لمواجهة الأزمات والكوارث	0.67**	0.00
8.	يتم إعادة تقييم خطط إدارة الأزمات والكوارث بصفة مستمرة ووفقاً للمعلومات المستحدثة	0.69**	0.00
المجال الثاني: توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث			
9.	توفر الإدارة قاعدة معلومات متطورة عن الأزمات والكوارث المتوقعة تعتمد على تقنيات المعلومات الحديثة	0.69**	0.00
10.	يتم تحديث قاعدة البيانات عن الأزمات والكوارث بصفة مستمرة وبما يستجد	0.71**	0.00
11.	تستطيع الإدارة ضمان توفير وتوصيل البيانات والمعلومات اللازمة لأعضاء الفريق وللجهات الخارجية	0.74**	0.00
12.	وجود وحدات متخصصة عن المعلومات وتكوين قواعد البيانات	0.72**	0.00
13.	يوجد نظام اتصال فعال لتبادل المعلومات عن ظروف الأزمات والكوارث	0.68**	0.00
14.	تستخدم الإدارة مصادر متنوعة (مرئية، مسموعة، مقروءة) للحصول على المعلومات	0.69**	0.00
15.	توفر الإدارة برامج التدريب على كيفية استخدام تقنيات تنظيم قواعد البيانات	0.65**	0.00
16.	توفر قاعدة البيانات الحالية حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات والكوارث المتوقعة	0.68**	0.00
17.	يتم الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة في مجال إدارة الأزمات والكوارث	0.73**	0.00
المجال الثالث: توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث			
18.	يستطيع المدير توزيع الأدوار وتحديد المهام والمسؤوليات وتكوين فرق العمل المتجانسة	0.63**	0.00
19.	تلم الإدارة بالأنظمة واللوائح والتعليمات الرسمية	0.72**	0.00
20.	يتقن المدير تقييم المواقف وتحليل المشكلات والأحداث	0.64**	0.00
21.	يستطيع المدير توظيف الإمكانيات البشرية والمادية لمواجهة الأزمات والكوارث	0.67**	0.00
22.	يستطيع المدير تنسيق كافة جهود الجهات المشاركة في إدارة الأزمات والكوارث	0.69**	0.00
23.	يستطيع المدير إعداد خطط للأزمات والكوارث قبل وقوعها	0.61**	0.00

رقم الفقرة	الفقرات	معامل ارتباط بيرسون (ر)	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.24	يستطيع المدير العمل تحت الضغط وعدم التأثر بالمؤثرات الخارجية عند اتخاذ القرار	0.70**	0.00
.25	يستطيع المدير إيصال التعليمات والتوجيهات للمرؤوسين	0.72**	0.00
.26	يعمل المدير على خفض حدة التوتر ورفع الروح المعنوية لدى العاملين	0.69**	0.00
.27	يتواجد المدير في مكان وقوع الأزمة ويتابع الحدث أول بأول	0.67**	0.00
المجال الرابع: الدعم اللوجستي والمخصصات المالية			
.28	يتم الاستفادة من أنظمة المعلومات الإدارية في إدارة الكوارث	0.65**	0.00
.29	يوجد فحص دوري للمعدات والأدوات المستخدمة في مواجهة الكوارث	0.61**	0.00
.30	يتوفر نظام طرود جاهزة قبل وقوع الكارثة تشمل السلع الأساسية كالماء والغذاء، والنظافة، والأدوية الطارئة.	0.59**	0.00
.31	يتوفر أماكن آمنة للإيواء قريبة من المناطق المعرضة للكوارث يسهل الوصول لها	0.67**	0.00
.32	تتسم عملية صرف مخصصات الكوارث أو الطوارئ بالمرونة	0.63**	0.00
.33	توجد اعتمادات مالية ومعدات وأجهزة حديثة مخصصة لإدارة الكوارث	0.68**	0.00
.34	تتوفر وسائل الأمان والإسعاف بالشكل الكافي للتعامل مع الكوارث	0.61**	0.00
.35	توجد غرفة عمليات للطوارئ مجهزة بكافة المستلزمات الضرورية لإدارة الكوارث	0.64**	0.00
.36	توفر الإدارة بدائل لمعدات ووسائل الاتصال لاستخدام احداها عند تعطل الأخرى	0.62**	0.00
المجال الخامس: التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)			
.37	يوجد تحديد للمخاطر المتوقعة وأضرارها وأنماطها واتجاهاتها	0.66**	0.00
.38	يوجد نظام رصد يتابع الظواهر والمؤشرات على أسس علمية للتنبؤ	0.59**	0.00
.39	يتم نشر تحذيرات دقيقة وفي الوقت المناسب قبل وقوع الكارثة	0.69**	0.00
.40	تصل التحذيرات للفئة المستهدفة في الوقت المناسب	0.68**	0.00
.41	تحتزم الفئات المستهدفة ارشادات التحذير المقدمة	0.70**	0.00
.42	يتم تقديم حوافز لمن يبلغ عن أية مشكلة أو خطر متوقع	0.62**	0.00
.43	توجد تعليمات وإجراءات محددة لكيفية التعامل مع الكوارث المحتملة	0.70**	0.00
المجال السادس: اتخاذ القرار التعاوني			
.44	يوجد تنسيق مسبق مع مختلف القطاعات لمواجهة أية كوارث محتملة	0.63**	0.00
.45	يوجد تنسيق بين قيادات غرف العمليات بما يتعلق بمواجهة الكوارث	0.69**	0.00
.46	يوجد تنسيق كافي بين المعنيين من القيادة العاملة في التخطيط لإدارة الكوارث	0.58**	0.00
.47	يوجد ثقة وتعاون بين الجهات الرسمية والجهات المشاركة الأخرى	0.64**	0.00
.48	تقوم القيادة على جمع المعلومات وإبلاغها للجهات المشاركة في مواجهة الكوارث	0.66**	0.00
.49	توجد جهات مساندة جاهزة لتولي زمام الأمور والعمل على سد الثغرات الناتجة عن غياب الجهات الحكومية	0.65**	0.00
.50	يعتبر القرار التعاوني والتشاركي مع المؤسسات الداعمة طوعي وليس اجباري	0.71**	0.00

** دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.01$)، * دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)

تشير المعطيات الواردة في الجدول (7) إلى أن جميع قيم مصفوفة ارتباط فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال دالة إحصائياً، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات كل مجال، وهذا بالتالي يعبر عن صدق فقرات الأداة في قياس ما صيغت من أجل قياسه.

وللتحقق من الصدق البنائي للمجالات قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الأداة مع الدرجة الكلية للأداة والجدول (8) يوضح ذلك.

جدول (8): مصفوفة معاملات ارتباط درجة كل مجال من مجالات الأداة مع الدرجة الكلية للأداة.

اتخاذ القرار التعاوني	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	توفر المهارات القيادية	توافر المعلومات اللازمة	التخطيط المناسب	الدرجة الكلية	
					1	0.88**	التخطيط المناسب
				1	0.71**	0.81**	توافر المعلومات اللازمة
			1	0.67**	0.78**	0.90**	توفر المهارات القيادية
		1	0.71**	0.63**	0.75**	0.89**	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية
	1	0.71**	0.69**	0.66**	0.65**	0.84**	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)
1	0.75**	0.68**	0.67**	0.69**	0.67**	0.87**	اتخاذ القرار التعاوني

** دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.01$)، * دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول (8) أن جميع المجالات ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للأداة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)، حيث أن معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للأداة كان قوياً، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معا في قياس آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين.

الثبات

قام الباحث بحساب الثبات بطريقة الاتساق الداخلي وبحساب معامل الثبات كرونباخ ألفا، وذلك كما هو موضح في الجدول (9).

جدول (9): نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة

المتغير	عدد الفقرات	معامل ثبات كرونباخ ألفا
التخطيط المناسب	8	0.813
توافر المعلومات اللازمة	9	0.822
توفر المهارات القيادية	10	0.808
الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	9	0.775
التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	7	0.828
اتخاذ القرار التعاوني	7	0.810
الدرجة الكلية للأداة	50	0.887

تشير البيانات الواردة في الجدول (9) أن جميع قيم معاملات ثبات كرونباخ ألفا لجميع مجالات الدراسة مرتفعة، حيث تراوحت قيم الثبات لمعامل كرونباخ ألفا بين (0.775 - 0.828)، وبلغت قيمة معامل ثبات كرونباخ ألفا للأداة ككل (0.887) وهي قيمة ثبات مرتفعة، مما يشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وهذا يعطي الباحث مؤشراً على أن الأداة تحقق الأهداف التي وضعت من أجلها وأنها صالحة للتطبيق في البيئة الفلسطينية.

إجراءات الدراسة

- الرجوع إلى ما أتيت من الأدب النظري، المرتبط بمتغيرات الدراسة، الذي ساعد الباحث على تكوين خلفية علمية لموضوع الدراسة.
- الرجوع إلى بعض الدراسات والأبحاث المحلية والعربية والعالمية ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة للاستفادة منها في بناء أداة الدراسة.
- قام الباحث بتجهيز الأداة التي استخدمتها لجمع البيانات. وذلك بعد الحصول على الموافقات الخاصة ببدء تنفيذ توزيع الأداة، ومن ثم تم جمعها وإجراء المعالجات الإحصائية اللازمة.

الأساليب الإحصائية

اعتمد الباحث في تحليل بيانات دراسته بعد تطبيق الأدوات على أفراد عينة الدراسة، حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية،

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences, Version (26)

وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- التكرارات والأوزان النسبية.
- المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية.
- اختبار كرونباخ ألفا لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- معامل ارتباط سبيرمان براون ومعامل جتمان لمعرفة الثبات بطريقة التجزئة النصفية.
- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمعرفة صدق فقرات الاستبانة.
- اختبار (ت) (Independent samples T Test)، لمعرفة الفروق بين متوسطات عينتين مستقلتين.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way Analysis of Variance) للمقارنة بين المتوسطات أو التوصل إلى قرار يتعلق بوجود أو عدم وجود فروق بين المتوسطات.
- اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية لإيجاد مصدر الفروق.

تصحيح الأداة

استخدمت الباحث أداة خماسية البدائل، حيث تم تصحيح الأداة من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الأداة، حيث أعطيت إجاباتهم بدرجة كبيرة جداً (5) درجات، وأعطيت

إجابتهم بدرجة كبيرة (4) درجات، وأعطيت إجابتهم بدرجة متوسطة (3) درجات، وأعطيت إجابتهم بدرجة ضعيفة (درجتان)، وأعطيت إجابتهم بدرجة ضعيفة جداً (درجة واحدة).

والجدول التالي يوضح سلم ليكرت الخماسي لأداة الدراسة:

جدول (10): مقياس ليكرت الخماسي

التوافر	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة ضعيفة	درجة ضعيفة جداً
الدرجة	5	4	3	2	1

بالاعتماد على الجدول (10) يكون الوزن النسبي لكل درجة (20%)، بمعنى أن (بدرجة ضعيفة جداً) يكون وزنها النسبي (20%)، بينما (بدرجة كبيرة جداً) يكون وزنها النسبي (100%). ويتم تحديد المؤشر حسب قيم المتوسط الحسابي كما في الجدول (11).

مفتاح التصحيح لقراءة المتوسطات الحسابية:

جدول (11): قراءة المتوسطات الحسابية

فئات المتوسط الحسابي	التقويم البديل: الأفاق والمساهمات التقدير
2.33 فأقل	منخفضة
3.67-2.34	متوسطة
3.68 فأكثر	مرتفعة

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

مقدمة

يتضمن هذا الفصل تحليلاً إحصائياً للبيانات الناتجة عن الدراسة، وذلك من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة.

نتائج أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما آفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين؟

للإجابة عن السؤال الأول، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين، وذلك كما هو موضح في الجدول (12).

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين، مرتبة تنازلياً.

الرقم في الاستبانة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
2	آفاق توافر المعلومات اللازمة	4.05	0.44	81.0	1	كبيرة
3	آفاق توفر المهارات القيادية اللازمة	4.02	0.44	80.4	2	كبيرة
1	آفاق التخطيط المناسب	3.94	0.47	78.8	3	كبيرة
5	آفاق التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	3.82	0.40	76.4	4	كبيرة
6	آفاق اتخاذ القرار التعاوني	3.81	0.43	76.2	5	كبيرة
4	آفاق الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	3.79	0.41	75.8	6	كبيرة
الدرجة الكلية لآفاق شركات التأمين في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث		3.91	0.43	78.2		كبيرة

تشير المعطيات الواردة في الجدول (12) أن آفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين جاء كبيراً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لآفاق شركات التأمين في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث (3.91) ونسبة مئوية بلغت (78.2%). حيث جاء في المركز الأول مجال "توافر المعلومات اللازمة" بمتوسط حسابي بلغ (4.05) ونسبة مئوية (81.0%)، وجاء في المركز الثاني مجال "توفر المهارات القيادية اللازمة" بمتوسط حسابي بلغ (4.02) ونسبة مئوية (80.04%)، وجاء في المركز الثالث مجال "التخطيط المناسب" بمتوسط حسابي بلغ (3.94) ونسبة مئوية (78.8%)، وجاء في المركز الرابع مجال "التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)" بمتوسط حسابي بلغ (3.82) ونسبة مئوية (76.4%)، وجاء في المركز الخامس مجال "اتخاذ القرار التعاوني" بمتوسط حسابي بلغ (3.81) ونسبة مئوية (76.2%)، وجاء في المركز السادس والأخير مجال "الدعم اللوجستي والمخصصات المالية" بمتوسط حسابي بلغ (3.79) ونسبة مئوية (75.8%).

أما فيما يتعلق بآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين من وجهة نظر الموظفين لكل مجال من مجالات آفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين، فقد استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لكل مجال على النحو الآتي:

أ) المجال الأول: آفاق التخطيط المناسب للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، ويبينه الجدول (13):

جدول (13): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق التخطيط المناسب للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
8	يتم إعادة تقييم خطط إدارة الأزمات والكوارث بصفة مستمرة ووفقاً للمعلومات المستحدثة	4.07	0.96	81.4	1	كبيرة
2	توجد خطط معده لدى شركات التأمين لإدارة الأزمات والكوارث	4.05	0.94	81.0	2	كبيرة
7	تقوم الإدارة بالتحديد الدقيق للجهات الممكن الاستفادة منها لمواجهة الأزمات والكوارث	4.02	0.96	80.4	3	كبيرة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
6	تقوم الإدارة بتوفير ميزانية خاصة لمعالجة الأزمات والكوارث	3.91	0.95	78.2	4	كبيرة
4	يتم الاستعانة بالخبرات الخارجية عند وضع الخطط لإدارة الأزمات	3.91	0.96	78.2	4	كبيرة
1	تقوم الإدارة بالتخطيط المسبق للتعامل مع الأزمات والكوارث فور حدوثها	3.90	0.99	78.0	5	كبيرة
5	يتم إشراك الموظفين الفاعلين في الإدارات والأقسام المختلفة في عمليات التخطيط	3.88	0.96	77.6	6	كبيرة
3	يتم وضع برنامج زمني لتنفيذ المهام الموضحة بالخطة وتدريب فريق الأزمات على تنفيذها	3.82	1.05	76.4	7	كبيرة
	الدرجة الكلية لآفاق التخطيط المناسب	3.94	0.97	78.8		كبيرة

تشير المعطيات الواردة في الجدول (13) أن آفاق التخطيط المناسب في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين جاءت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لآفاق التخطيط المناسب في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين (3.94) بنسبة مئوية بلغت (78.8%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (3.82 – 4.07).

ويتضح من الجدول (13) أن الفقرات (8، 2) قد حصلت على أعلى درجة موافقة بالنسبة لآفاق التخطيط المناسب في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "يتم إعادة تقييم خطط إدارة الأزمات والكوارث بصفة مستمرة ووفقاً للمعلومات المستحدثة"، و"توجد خطط معده لدى شركات التأمين لإدارة الأزمات والكوارث".

في حين أن الفقرات (3، 5) قد حصلت على أقل درجة موافقة بالنسبة لآفاق التخطيط المناسب في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: يتم وضع برنامج زمني لتنفيذ المهام الموضحة بالخطة وتدريب فريق الأزمات على تنفيذها، و"يتم إشراك الموظفين الفاعلين في الإدارات والأقسام المختلفة في عمليات التخطيط".

ب) المجال الثاني: آفاق توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، وببينه الجدول (14):

جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
14	تستخدم الإدارة مصادر متنوعة (مرئية، مسموعة، مقروءة) للحصول على المعلومات	4.25	0.85	85.0	1	كبيرة
17	يتم الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة في مجال إدارة الأزمات والكوارث	4.11	0.96	82.2	2	كبيرة
10	يتم تحديث قاعدة البيانات عن الأزمات والكوارث بصفة مستمرة وبما يستجد	4.09	0.96	81.8	3	كبيرة
15	توفر الإدارة برامج التدريب على كيفية استخدام تقنيات تنظيم قواعد البيانات	4.09	0.96	81.8	3	كبيرة
13	يوجد نظام اتصال فعال لتبادل المعلومات عن ظروف الأزمات والكوارث	4.03	0.97	80.6	4	كبيرة
16	توفر قاعدة البيانات الحالية حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات والكوارث المتوقعة	4.02	0.95	80.4	5	كبيرة
11	تستطيع الإدارة ضمان توفير وتوصيل البيانات والمعلومات اللازمة لأعضاء الفريق وللجهات الخارجية	3.97	0.95	79.4	6	كبيرة
9	توفر الإدارة قاعدة معلومات متطورة عن الأزمات والكوارث المتوقعة تعتمد على تقنيات المعلومات الحديثة	3.96	0.95	79.2	7	كبيرة
12	وجود وحدات متخصصة عن المعلومات وتكوين قواعد البيانات	3.95	0.96	79.0	8	كبيرة
	الدرجة الكلية لآفاق توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث	4.05	0.94	81.0		كبيرة

تشير المعطيات الواردة في الجدول (14) أن آفاق توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث جاءت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لآفاق توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث (4.05) بنسبة مئوية بلغت (81.0%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (3.95 - 4.25).

ويتضح من الجدول (14) أن الفقرات (14، 17) قد حصلت على أعلى درجة موافقة بالنسبة لآفاق توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "تستخدم الإدارة مصادر متنوعة (مرئية، مسموعة، مقروءة) للحصول على المعلومات"، و"يتم الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة في مجال إدارة الأزمات والكوارث".

في حين أن الفقرات (9، 12) قد حصلت على أقل درجة موافقة بالنسبة لآفاق توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "وجود وحدات متخصصة عن المعلومات وتكوين قواعد البيانات"، و"توفر الإدارة قاعدة معلومات متطورة عن الأزمات والكوارث المتوقعة تعتمد على تقنيات المعلومات الحديثة".

ج) المجال الثالث: آفاق توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، ويبينه الجدول (15):

جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
25	يستطيع المدير إيصال التعليمات والتوجيهات للمرؤوسين	4.18	0.94	83.6	1	كبيرة
19	تلم الإدارة بالأنظمة واللوائح والتعليمات الرسمية	4.16	0.93	83.2	2	كبيرة
23	يستطيع المدير إعداد خطط للأزمات والكوارث قبل وقوعها	4.09	0.93	81.8	3	كبيرة
24	يستطيع المدير العمل تحت الضغط وعدم التأثر بالمؤثرات الخارجية عند اتخاذ القرار	4.05	0.94	81.0	4	كبيرة
18	يستطيع المدير توزيع الأدوار وتحديد المهام والمسؤوليات وتكوين فرق العمل المتجانسة	4.05	0.96	81.0	4	كبيرة
20	يتقن المدير تقييم المواقف وتحليل المشكلات والأحداث	4.05	1.04	81.0	4	كبيرة
22	يستطيع المدير تنسيق كافة جهود الجهات المشاركة في إدارة الأزمات والكوارث	4.04	0.96	80.8	5	كبيرة
21	يستطيع المدير توظيف الإمكانيات البشرية والمادية لمواجهة الأزمات والكوارث	4.01	0.96	80.2	6	كبيرة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
27	يتواجد المدير في مكان وقوع الأزمة ويتابع الحدث أول بأول	3.78	1.17	75.6	7	كبيرة
26	يعمل المدير على خفض حدة التوتر ورفع الروح المعنوية لدى العاملين	3.78	1.17	75.6	7	كبيرة
	الدرجة الكلية لآفاق توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث	4.02	1.00	80.4		كبيرة

تشير المعطيات الواردة في الجدول (15) أن آفاق توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين جاءت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لآفاق توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث (4.02) بنسبة مئوية بلغت (80.4%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (3.78 - 4.18).

ويتضح من الجدول (15) أن الفقرات (19، 25) قد حصلت على أعلى درجة موافقة بالنسبة لآفاق توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "يستطيع المدير إيصال التعليمات والتوجيهات للمرؤوسين"، و"تتم الإدارة بالأنظمة واللوائح والتعليمات الرسمية".

في حين أن الفقرات (26، 27) قد حصلت على أقل درجة موافقة بالنسبة لآفاق توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "يعمل المدير على خفض حدة التوتر ورفع الروح المعنوية لدى العاملين"، و"يتواجد المدير في مكان وقوع الأزمة ويتابع الحدث أول بأول".

د) المجال الرابع: آفاق الدعم اللوجستي والمخصصات المالية، ويبينه الجدول (16):

جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق الدعم

اللوجستي والمخصصات المالية، مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
36	توفر الإدارة بدائل لمعدات ووسائل الاتصال لاستخدام احداها عند تعطل الأخرى	3.92	1.16	78.4	1	كبيرة
32	تتسم عملية صرف مخصصات الكوارث أو الطوارئ بالمرونة	3.92	1.16	78.4	1	كبيرة
30	يتوفر نظام طرود جاهزة قبل وقوع الكارثة تشمل السلع الأساسية كالماء والغذاء، والنظافة، والأدوية الطارئة.	3.84	1.20	76.8	2	كبيرة
35	توجد غرفة عمليات للطوارئ مجهزة بكافة المستلزمات الضرورية لإدارة الكوارث	3.82	1.16	76.4	3	كبيرة
33	توجد اعتمادات مالية ومعدات وأجهزة حديثة مخصصة لإدارة الكوارث	3.80	1.16	76.0	4	كبيرة
31	يتوفر أماكن آمنة للإيواء قريبة من المناطق المعرضة للكوارث يسهل الوصول لها	3.76	1.16	75.2	5	كبيرة
28	يتم الاستفادة من أنظمة المعلومات الإدارية في إدارة الكوارث	3.75	1.19	75.0	6	كبيرة
29	يوجد فحص دوري للمعدات والأدوات المستخدمة في مواجهة الكوارث	3.74	1.19	74.8	7	كبيرة
34	تتوفر وسائل الأمان والإسعاف بالشكل الكافي للتعامل مع الكوارث	3.58	1.20	71.6	8	متوسطة
	الدرجة الكلية لآفاق الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	3.79	1.18	75.8		كبيرة

تشير المعطيات الواردة في الجدول (16) أن آفاق الدعم اللوجستي والمخصصات المالية للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين جاءت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لآفاق الدعم اللوجستي والمخصصات المالية للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين (3.79) بنسبة مئوية بلغت (75.8%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (3.58 – 3.92).

ويتضح من الجدول (16) أن الفقرات (36، 32) قد حصلت على أعلى درجة موافقة بالنسبة لآفاق الدعم اللوجستي والمخصصات المالية للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين،

وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "توفر الإدارة بدائل لمعدات ووسائل الاتصال لاستخدام احداها عند تعطل الأخرى"، و"تتسم عملية صرف مخصصات الكوارث أو الطوارئ بالمرونة".

في حين أن الفقرات (34، 29) قد حصلت على أقل درجة موافقة بالنسبة لآفاق الدعم اللوجستي والمخصصات المالية للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: " تتوفر وسائل الأمان والإسعاف بالشكل الكافي للتعامل مع الكوارث"، و"يوجد فص دوري للمعدات والأدوات المستخدمة في مواجهة الكوارث".

هـ) المجال الخامس: آفاق التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، ويبينه الجدول (17):

جدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
43	توجد تعليمات وإجراءات محددة لكيفية التعامل مع الكوارث المحتملة	3.89	1.14	77.8	1	كبيرة
41	تحتزم الفئات المستهدفة ارشادات التحذير المقدمة	3.87	1.16	77.4	2	كبيرة
39	يتم نشر تحذيرات دقيقة وفي الوقت المناسب قبل وقوع الكارثة	3.81	1.12	76.2	3	كبيرة
37	يوجد تحديد للمخاطر المتوقعة وأضرارها وأنماطها واتجاهاتها	3.81	1.15	76.2	3	كبيرة
42	يتم تقديم حوافز لمن يبلغ عن أية مشكلة أو خطر متوقع	3.80	1.16	76.0	4	كبيرة
40	تصل التحذيرات للفئة المستهدفة في الوقت المناسب	3.79	1.17	75.8	5	كبيرة
38	يوجد نظام رصد يتابع الظواهر والمؤشرات على أسس علمية للتنبؤ	3.74	1.15	74.8	6	كبيرة
	الدرجة الكلية لآفاق التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	3.82	1.15	76.4		كبيرة

تشير المعطيات الواردة في الجدول (17) أن آفاق التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر) للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين جاءت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لآفاق التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر) للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين (3.82) بنسبة مئوية بلغت (76.4%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (3.74 – 3.89).

ويتضح من الجدول (17) أن الفقرات (43، 41) قد حصلت على أعلى درجة موافقة بالنسبة لآفاق التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر) للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "توجد تعليمات وإجراءات محددة لكيفية التعامل مع الكوارث المحتملة"، و"تحترم الفئات المستهدفة إرشادات التحذير المقدمة".

في حين أن الفقرات (38، 40) قد حصلت على أقل درجة موافقة بالنسبة لآفاق التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر) للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "يوجد نظام رصد يتابع الظواهر والمؤشرات على أسس علمية للتنبؤ"، و"تصل التحذيرات للفئة المستهدفة في الوقت المناسب".

و) المجال السادس: آفاق اتخاذ القرار التعاوني، ويبينه الجدول (18):

جدول (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لآفاق اتخاذ القرار التعاوني، مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
49	توجد جهات مساندة جاهزة لتولي زمام الأمور والعمل على سد الثغرات الناتجة عن غياب الجهات الحكومية	4.05	0.96	81.0	1	كبيرة
44	يوجد تنسيق مسبق مع مختلف القطاعات لمواجهة أية كوارث محتملة	3.89	1.18	77.8	2	كبيرة
45	يوجد تنسيق بين قيادات غرف العمليات بما يتعلق بمواجهة الكوارث	3.88	1.15	77.6	3	كبيرة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
47	يوجد ثقة وتعاون بين الجهات الرسمية والجهات المشاركة الأخرى	3.80	1.16	76.0	4	كبيرة
48	تقوم القيادة على جمع المعلومات وإبلاغها للجهات المشاركة في مواجهة الكوارث	3.79	1.14	75.8	5	كبيرة
46	يوجد تنسيق كافي بين المعنيين من القيادة العاملة في التخطيط لإدارة الكوارث	3.79	1.16	75.8	5	كبيرة
50	غياب الجهات الحكومية	3.47	1.01	69.4	6	متوسطة
	الدرجة الكلية لآفاق اتخاذ القرار التعاوني	3.81	1.11	76.2		كبيرة

تشير المعطيات الواردة في الجدول (18) أن آفاق اتخاذ القرار التعاوني للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين جاءت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لآفاق اتخاذ القرار التعاوني للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين (3.81) بنسبة مئوية بلغت (76.2%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (3.47 – 4.05).

ويتضح من الجدول (18) أن الفقرات (49، 44) قد حصلت على أعلى درجة موافقة بالنسبة لآفاق اتخاذ القرار التعاوني للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "توجد جهات مساندة جاهزة لتولي زمام الأمور والعمل على سد الثغرات الناتجة عن غياب الجهات الحكومية"، و"يوجد تنسيق مسبق مع مختلف القطاعات لمواجهة أية كوارث محتملة".

في حين أن الفقرات (50، 46) قد حصلت على أقل درجة موافقة بالنسبة لآفاق اتخاذ القرار التعاوني للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "غياب الجهات الحكومية"، و"يوجد تنسيق كافي بين المعنيين من القيادة العاملة في التخطيط لإدارة الكوارث".

السؤال الثاني: ما مدى مساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين من وجهة نظر الموظفين؟

للإجابة عن السؤال الثاني، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمدى مساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين، وذلك كما هو موضح في الجدول (19).

جدول (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمدى مساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين، مرتبة تنازلياً.

الرقم في الاستبانة	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة المساهمة
3	توفر المهارات القيادية اللازمة	3.61	0.77	72.2	1	متوسطة
2	توافر المعلومات اللازمة	3.59	0.76	71.8	2	متوسطة
1	التخطيط المناسب	3.57	0.73	71.4	3	متوسطة
4	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	3.02	0.46	60.4	4	متوسطة
5	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	3.02	0.53	60.4	4	متوسطة
6	اتخاذ القرار التعاوني	2.92	0.51	58.4	5	متوسطة
الدرجة الكلية لمساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث		3.29	0.63	65.8	متوسطة	

تشير المعطيات الواردة في الجدول (19) أن مدى مساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين جاء متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث (3.29) ونسبة مئوية بلغت (65.8%). حيث جاء في المركز الأول مجال "توفر المهارات القيادية اللازمة" بمتوسط حسابي بلغ (3.61) ونسبة مئوية (72.2%)، وجاء في المركز الثاني مجال "توافر المعلومات اللازمة" بمتوسط حسابي بلغ (3.59) ونسبة مئوية (71.8%)، وجاء في المركز الثالث مجال "التخطيط المناسب" بمتوسط حسابي بلغ (3.57) ونسبة مئوية (71.4%)، وجاء في المركز الرابع مجال "الدعم اللوجستي والمخصصات المالية" و"التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)" بمتوسط حسابي بلغ (3.02) ونسبة مئوية (60.4%)، وحل في المركز الخامس والأخير مجال "اتخاذ القرار التعاوني" بمتوسط حسابي بلغ (2.92) ونسبة مئوية (58.4%).

أما فيما يتعلق بمدى مساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين من وجهة نظر الموظفين لكل مجال من مجالات مساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين، فقد استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لكل مجال على النحو الآتي:

أ) المجال الأول: مساهمات التخطيط المناسب للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، ويبينه الجدول (20):

جدول (20): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمساهمات التخطيط المناسب للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
1	تقوم الإدارة بالتخطيط المسبق للتعامل مع الأزمات والكوارث فور حدوثها	3.77	1.27	75.4	1	كبيرة
2	توجد خطط معده لدى شركات التأمين لإدارة الأزمات والكوارث	3.68	1.23	73.6	2	كبيرة
3	يتم وضع برنامج زمني لتنفيذ المهام الموضحة بالخطه وتدريب فريق الأزمات على تنفيذها	3.59	1.27	71.8	3	متوسطة
8	يتم إعادة تقييم خطط إدارة الأزمات والكوارث بصفة مستمرة ووفقاً للمعلومات المستحدثة	3.55	1.26	71.0	4	متوسطة
5	يتم إشراك الموظفين الفاعلين في الإدارات والأقسام المختلفة في عمليات التخطيط	3.55	1.27	71.0	4	متوسطة
6	تقوم الإدارة بتوفير ميزانية خاصة لمعالجة الأزمات والكوارث	3.49	1.21	69.8	5	متوسطة
7	تقوم الإدارة بالتحديد الدقيق للجهات الممكن الاستعانة منها لمواجهة الأزمات والكوارث	3.45	1.23	69.0	6	متوسطة
4	يتم الاستعانة بالخبرات الخارجية عند وضع الخطط لإدارة الأزمات	3.43	1.28	68.6	7	متوسطة
الدرجة الكلية لمساهمات التخطيط المناسب		3.57	1.25	71.4	متوسطة	

تشير المعطيات الواردة في الجدول (20) أن مدى مساهمة التخطيط المناسب في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين جاء متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال مساهمة التخطيط المناسب في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين (3.57) بنسبة مئوية بلغت (71.4%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (3.43 – 3.77).

ويتضح من الجدول (20) أن الفقرات (1، 2) قد حصلت على أعلى درجة موافقة بالنسبة لدرجة مساهمة التخطيط المناسب في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "تقوم الإدارة بالتخطيط المسبق للتعامل مع الأزمات والكوارث فور حدوثها"، و"توجد خطط معده لدى شركات التأمين لإدارة الأزمات والكوارث".

في حين أن الفقرات (4، 7) قد حصلت على أقل درجة موافقة بالنسبة لدرجة مساهمة التخطيط المناسب في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "يتم الاستعانة بالخبرات الخارجية عند وضع الخطط لإدارة الأزمات"، و"تقوم الإدارة بالتحديد الدقيق للجهات الممكن الاستفادة منها لمواجهة الأزمات والكوارث".

ب) المجال الثاني: مساهمات توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، ويبينه الجدول (21):

جدول (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمساهمات توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
16	توفر قاعدة البيانات الحالية حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات والكوارث المتوقعة	3.68	1.31	73.6	1	كبيرة
15	توفر الإدارة برامج التدريب على كيفية استخدام تقنيات تنظيم قواعد البيانات	3.67	1.21	73.4	2	متوسطة
10	يتم تحديث قاعدة البيانات عن الأزمات والكوارث بصفة مستمرة وبما يستجد	3.66	1.23	73.2	3	متوسطة
17	يتم الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة في مجال إدارة الأزمات والكوارث	3.66	1.23	73.2	3	متوسطة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
11	تستطيع الإدارة ضمان توفير وتوصيل البيانات والمعلومات اللازمة لأعضاء الفريق وللجهات الخارجية	3.65	1.24	73.0	4	متوسطة
14	تستخدم الإدارة مصادر متنوعة (مرئية، مسموعة، مرقوءة) للحصول على المعلومات	3.62	1.26	72.4	5	متوسطة
12	وجود وحدات متخصصة عن المعلومات وتكوين قواعد البيانات	3.49	1.21	69.8	6	متوسطة
9	توفر الإدارة قاعدة معلومات متطورة عن الأزمات والكوارث المتوقعة تعتمد على تقنيات المعلومات الحديثة	3.44	1.16	68.8	7	متوسطة
13	يوجد نظام اتصال فعال لتبادل المعلومات عن ظروف الأزمات والكوارث	3.39	1.26	67.8	8	متوسطة
	الدرجة الكلية لمساهمات توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث	3.59	1.23	71.8		متوسطة

تشير المعطيات الواردة في الجدول (21) أن مدى مساهمة توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث جاء متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لتوافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث (3.59) بنسبة مئوية بلغت (71.8%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (3.39 – 3.68).

ويتضح من الجدول (21) أن الفقرات (16، 15) قد حصلت على أعلى درجة موافقة بالنسبة لتوافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "توفر قاعدة البيانات الحالية حلاً معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات والكوارث المتوقعة"، و"توفر الإدارة برامج التدريب على كيفية استخدام تقنيات تنظيم قواعد البيانات".

في حين أن الفقرات (13، 9) قد حصلت على أقل درجة موافقة بالنسبة لتوافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "يوجد نظام اتصال فعال لتبادل المعلومات عن ظروف الأزمات والكوارث"، و"توفر الإدارة قاعدة معلومات متطورة عن الأزمات والكوارث المتوقعة تعتمد على تقنيات المعلومات الحديثة".

ج) المجال الثالث: مساهمات توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث،
ويبينه الجدول (22):

جدول (22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمساهمات توفر
المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
21	يستطيع المدير توظيف الإمكانيات البشرية والمادية لمواجهة الأزمات والكوارث	3.77	1.24	75.4	1	كبيرة
25	يستطيع المدير إيصال التعليمات والتوجيهات للمرؤوسين	3.75	1.21	75.0	2	كبيرة
20	يتقن المدير تقييم المواقف وتحليل المشكلات والأحداث	3.75	1.30	75.0	2	كبيرة
26	يعمل المدير على خفض حدة التوتر ورفع الروح المعنوية لدى العاملين	3.71	1.31	74.2	3	كبيرة
18	يستطيع المدير توزيع الأدوار وتحديد المهام والمسؤوليات وتكوين فرق العمل المتجانسة	3.69	1.28	73.8	4	كبيرة
24	يستطيع المدير العمل تحت الضغط وعدم التأثر بالمؤثرات الخارجية عند اتخاذ القرار	3.69	1.33	73.8	4	كبيرة
23	يستطيع المدير إعداد خطط للأزمات والكوارث قبل وقوعها	3.60	1.23	72.0	5	متوسطة
19	تلم الإدارة بالأنظمة واللوائح والتعليمات الرسمية	3.57	1.32	71.4	6	متوسطة
22	يستطيع المدير تنسيق كافة جهود الجهات المشاركة في إدارة الأزمات والكوارث	3.53	1.26	70.6	7	متوسطة
27	يتواجد المدير في مكان وقوع الأزمة ويتابع الحدث أول بأول	3.02	1.39	60.4	8	متوسطة
	الدرجة الكلية لمساهمات توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث	3.61	1.29	72.2		متوسطة

تشير المعطيات الواردة في الجدول (22) أن مدى مساهمة توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين جاء متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لتوفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث (3.61) بنسبة مئوية بلغت (72.2%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (3.02 – 3.77).

ويتضح من الجدول (22) أن الفقرات (21، 25) قد حصلت على أعلى درجة موافقة بالنسبة لتوفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "يستطيع المدير توظيف الإمكانيات البشرية والمادية لمواجهة الأزمات والكوارث"، و"يستطيع المدير إيصال التعليمات والتوجيهات للمرؤوسين".

في حين أن الفقرات (22، 27) قد حصلت على أقل درجة موافقة بالنسبة لتوفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "يتواجد المدير في مكان وقوع الأزمة ويتابع الحدث أول بأول"، و"يستطيع المدير تنسيق كافة جهود الجهات المشاركة في إدارة الأزمات والكوارث".

د) المجال الرابع: مساهمات الدعم اللوجستي والمخصصات المالية، وبينه الجدول (23):

جدول (23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمساهمات الدعم اللوجستي والمخصصات المالية، مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
36	توفر الإدارة بدائل لمعدات ووسائل الاتصال لاستخدام احداها عند تعطل الأخرى	3.12	1.40	62.4	1	متوسطة
31	يتوفر أماكن آمنة للإيواء قريبة من المناطق المعرضة للكوارث يسهل الوصول لها	3.08	1.41	61.6	2	متوسطة
35	توجد غرفة عمليات للطوارئ مجهزة بكافة المستلزمات الضرورية لإدارة الكوارث	3.07	1.35	61.4	3	متوسطة
30	يتوفر نظام طرود جاهزة قبل وقوع الكارثة تشمل السلع الأساسية كالماء والغذاء، والنظافة، والأدوية الطارئة.	3.06	1.42	61.2	4	متوسطة
33	توجد اعتمادات مالية ومعدات وأجهزة حديثة مخصصة لإدارة الكوارث	3.05	1.40	61.0	5	متوسطة
28	يتم الاستفادة من أنظمة المعلومات الإدارية في إدارة الكوارث	3.03	1.34	60.6	6	متوسطة
29	يوجد فحص دوري للمعدات والأدوات المستخدمة في مواجهة الكوارث	2.95	1.39	59.0	7	متوسطة
32	تتسم عملية صرف مخصصات الكوارث أو الطوارئ بالمرونة	2.89	1.36	57.8	8	متوسطة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
34	تتوفر وسائل الأمان والإسعاف بالشكل الكافي للتعامل مع الكوارث	2.87	1.39	57.4	9	متوسطة
	الدرجة الكلية لمساهمات الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	3.02	1.38	60.4		متوسطة

تشير المعطيات الواردة في الجدول (24) أن مدى مساهمة الدعم اللوجستي والمخصصات المالية للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين جاءت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للدعم اللوجستي والمخصصات المالية للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين (3.02) بنسبة مئوية بلغت (60.4%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (2.87 - 3.12).

ويتضح من الجدول (23) أن الفقرات (36، 31) قد حصلت على أعلى درجة موافقة بالنسبة للدعم اللوجستي والمخصصات المالية للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "توفر الإدارة بدائل لمعدات ووسائل الاتصال لاستخدام احداها عند تعطل الأخرى"، و"توفر أماكن آمنة للإيواء قريبة من المناطق المعرضة للكوارث يسهل الوصول لها".

في حين أن الفقرات (34، 32) قد حصلت على أقل درجة موافقة بالنسبة للدعم اللوجستي والمخصصات المالية للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "تتوفر وسائل الأمان والإسعاف بالشكل الكافي للتعامل مع الكوارث"، و"تتسم عملية صرف مخصصات الكوارث أو الطوارئ بالمرونة".

هـ) المجال الخامس: مساهمات التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، ويبينه الجدول (24):

جدول (24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمساهمات التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
40	تصل التحذيرات للغة المستهدفة في الوقت المناسب	3.20	1.36	64.0	1	متوسطة
39	يتم نشر تحذيرات دقيقة وفي الوقت المناسب قبل وقوع الكارثة	3.06	1.36	61.2	2	متوسطة
38	يوجد نظام رصد يتابع الظواهر والمؤشرات على أسس علمية للتنبؤ	3.02	1.40	60.4	3	متوسطة
43	توجد تعليمات وإجراءات محددة لكيفية التعامل مع الكوارث المحتملة	3.02	1.49	60.4	3	متوسطة
37	يوجد تحديد للمخاطر المتوقعة وأضرارها وأنماطها واتجاهاتها	3.00	1.47	60.0	4	متوسطة
41	تحترم الفئات المستهدفة ارشادات التحذير المقدمة	2.97	1.44	59.4	5	متوسطة
42	يتم تقديم حوافز لمن يبلغ عن أية مشكلة أو خطر متوقع	2.86	1.39	57.2	6	متوسطة
	الدرجة الكلية لمساهمات التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	3.02	1.42	60.4		متوسطة

تشير المعطيات الواردة في الجدول (24) أن مدى مساهمة التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر) للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين جاء متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر) للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين (3.02) بنسبة مئوية بلغت (60.4%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (2.86 – 3.20).

ويتضح من الجدول (24) أن الفقرات (39، 40) قد حصلت على أعلى درجة موافقة بالنسبة للتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر) للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "تصل التحذيرات للفئة المستهدفة في الوقت المناسب"، و"يتم نشر تحذيرات دقيقة وفي الوقت المناسب قبل وقوع الكارثة".

في حين أن الفقرات (41، 42) قد حصلت على أقل درجة موافقة بالنسبة للتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر) للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "يتم تقديم حوافز لمن يبلغ عن أية مشكلة أو خطر متوقع"، و"تحتزم الفئات المستهدفة ارشادات التحذير المقدمة".

(و) المجال السادس: مساهمات اتخاذ القرار التعاوني، ويبينه الجدول (25):

جدول (25): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمساهمات اتخاذ القرار التعاوني، مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب	درجة الموافقة
50	غياب الجهات الحكومية	3.51	1.52	70.2	1	متوسطة
46	يوجد تنسيق كافي بين المعنيين من القيادة العاملة في التخطيط لإدارة الكوارث	3.14	1.35	62.8	2	متوسطة
48	تقوم القيادة على جمع المعلومات وإبلاغها للجهات المشاركة في مواجهة الكوارث	3.08	1.41	61.6	3	متوسطة
45	يوجد تنسيق بين قيادات غرف العمليات بما يتعلق بمواجهة الكوارث	3.05	1.39	61.0	4	متوسطة
47	يوجد ثقة وتعاون بين الجهات الرسمية والجهات المشاركة الأخرى	3.04	1.38	60.8	5	متوسطة
44	يوجد تنسيق مسبق مع مختلف القطاعات لمواجهة أية كوارث محتملة	2.92	1.41	58.4	6	متوسطة
49	توجد جهات مساندة جاهزة لتولي زمام الأمور والعمل على سد الثغرات الناتجة عن غياب الجهات الحكومية	1.69	1.11	33.8	7	قليلة
	الدرجة الكلية لمساهمات اتخاذ القرار التعاوني	2.92	1.37	58.4		متوسطة

تشير المعطيات الواردة في الجدول (25) أن مدى مساهمة اتخاذ القرار التعاوني للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين جاء متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لاتخاذ القرار التعاوني للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين (2.92) بنسبة مئوية بلغت (58.4%)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (1.69 – 3.51).

ويتضح من الجدول (25) أن الفقرات (50، 46) قد حصلت على أعلى درجة موافقة بالنسبة لاتخاذ القرار التعاوني للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "غياب الجهات الحكومية"، و"يوجد تنسيق كافي بين المعنيين من القيادة العاملة في التخطيط لإدارة الكوارث".

في حين أن الفقرات (49، 44) قد حصلت على أقل درجة موافقة بالنسبة لاتخاذ القرار التعاوني للحد من الأزمات وإدارة الكوارث في فلسطين، وقد تمحورت هذه الفقرات حول: "توجد جهات مساندة جاهزة لتولي زمام الأمور والعمل على سد الثغرات الناتجة عن غياب الجهات الحكومية"، و"يوجد تنسيق مسبق مع مختلف القطاعات لمواجهة أية كوارث محتملة".

السؤال الثالث: هل توجد فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات، نوع الدورات التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات، عدد الدورات التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات)؟.

للإجابة عن السؤال الثالث، تم تحويله إلى الفرضية الصفرية الآتية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات، نوع الدورات التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات، عدد الدورات التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات).

حيث انبثق عنها الفرضيات الفرعية الصفرية من (1-6) الآتية:

الفرضية الصفرية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير الجنس.

لفحص الفرضية الصفرية الأولى، استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent-Sample t-test) لإيجاد الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير الجنس.

جدول (26): نتائج اختبار (ت) (Independent-Sample t-test) للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير الجنس (ن = 310).

الدلالة الإحصائية	قيمة ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	المجالات	
0.083	1.742	0.45	3.98	187	ذكر	التخطيط المناسب	الآفاق
		0.50	3.89	123	أنثى		
0.556	0.590	0.41	4.06	187	ذكر	توافر المعلومات اللازمة	
		0.48	4.03	123	أنثى		
0.363	0.911	0.43	4.04	187	ذكر	توفر المهارات القيادية اللازمة	
		0.45	3.99	123	أنثى		
0.785	-0.273	0.40	3.79	187	ذكر	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	
		0.43	3.80	123	أنثى		
0.344	-0.948	0.41	3.80	187	ذكر	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	
		0.39	3.84	123	أنثى		
0.002	3.133**	0.42	3.87	187	ذكر	اتخاذ القرار التعاوني	
		0.42	3.72	123	أنثى		
0.100	1.648	0.22	3.93	187	ذكر	الدرجة الكلية للآفاق	
		0.23	3.89	123	أنثى		
0.009	2.618**	0.68	3.65	187	ذكر	التخطيط المناسب	
		0.78	3.43	123	أنثى		
0.037	2.093*	0.75	3.66	187	ذكر	توافر المعلومات اللازمة	
		0.77	3.47	123	أنثى		
0.084	1.733	0.75	3.67	187	ذكر	توفر المهارات القيادية اللازمة	
		0.78	3.52	123	أنثى		

0.726	-0.351	0.47	3.01	187	ذكر	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية
		0.44	3.03	123	أنثى	
0.783	0.276	0.56	3.03	187	ذكر	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)
		0.49	3.01	123	أنثى	
0.378	-0.882	0.53	2.90	187	ذكر	اتخاذ القرار التعاوني
		0.48	2.95	123	أنثى	
0.040	2.063*	0.38	3.35	187	ذكر	الدرجة الكلية للمساهمات
		0.38	3.26	123	أنثى	

**دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، * دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، درجات الحرية = 308

قيمة (ت) الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) = 1.96، قيمة (ت) الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

تشير النتائج الواردة في الجدول (26) إلى:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة للدرجة الكلية لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين (1.648) وهي أصغر من قيمة (ت) الجدولية (1.96) عند مستوى دلالة (0.05)، وهي غير دالة إحصائية، كذلك لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في جميع مجالات آفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير الجنس، ما عدا مجال اتخاذ القرار التعاوني، حيث ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية في مجال اتخاذ القرار التعاوني، وكانت الفروق لصالح الذكور بمتوسط حسابي (3.87) مقابل (3.72) للإناث.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة للدرجة الكلية لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين (2.063) وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية (1.96) عند مستوى دلالة (0.05)، ودالة إحصائية، وكانت الفروق لصالح الذكور بمتوسط حسابي (3.35) مقابل (3.26) للإناث.

• كذلك ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية في مساهمات مجالي (التخطيط المناسب)، و(توافر المعلومات اللازمة) لصالح الذكور في المجالين.

• عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في مساهمات مجالات: (توفر المهارات القيادية اللازمة، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، والتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، واتخاذ القرار التعاوني).

الفرضية الصفرية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

لفحص الفرضية الصفرية الثانية، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وذلك كما هو موضح في الجدول (27).

جدول (27): الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	المجالات	
0.49	3.84	50	دبلوم	التخطيط المناسب	الآفاق
0.48	3.97	189	بكالوريوس		
0.44	3.95	71	ماجستير فأعلى		
0.47	3.94	310	المجموع		
0.47	3.97	50	دبلوم	توافر المعلومات اللازمة	
0.41	4.07	189	بكالوريوس		
0.46	4.05	71	ماجستير فأعلى		
0.44	4.05	310	المجموع		
0.48	3.94	50	دبلوم	توفر المهارات	

0.41	4.02	189	بكالوريوس	القيادية اللازمة	
0.48	4.07	71	ماجستير فأعلى		
0.44	4.02	310	المجموع		
0.45	3.81	50	دبلوم	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	
0.39	3.79	189	بكالوريوس		
0.44	3.79	71	ماجستير فأعلى		
0.41	3.79	310	المجموع	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	
0.41	3.79	50	دبلوم		
0.41	3.82	189	بكالوريوس		
0.38	3.82	71	ماجستير فأعلى	اتخاذ القرار التعاوني	
0.40	3.82	310	المجموع		
0.41	3.81	50	دبلوم		
0.42	3.81	189	بكالوريوس	الدرجة الكلية للافاق	
0.47	3.81	71	ماجستير فأعلى		
0.43	3.81	310	المجموع		
0.25	3.86	50	دبلوم	التخطيط المناسب	
0.22	3.92	189	بكالوريوس		
0.22	3.93	71	ماجستير فأعلى		
0.22	3.92	310	المجموع	توافر المعلومات اللازمة	
0.75	3.45	50	دبلوم		
0.72	3.60	189	بكالوريوس		
0.74	3.56	71	ماجستير فأعلى	توفر المهارات القيادية اللازمة	
0.73	3.57	310	المجموع		
0.78	3.45	50	دبلوم		
0.76	3.61	189	بكالوريوس		
0.76	3.62	71	ماجستير فأعلى		
0.76	3.59	310	المجموع		
0.81	3.46	50	دبلوم		
0.73	3.65	189	بكالوريوس		
0.81	3.59	71	ماجستير		

			فأعلى		
0.77	3.61	310	المجموع		
0.40	3.03	50	دبلوم	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	
0.48	2.98	189	بكالوريوس		
0.44	3.11	71	ماجستير فأعلى		
0.46	3.02	310	المجموع		
0.53	2.96	50	دبلوم		
0.55	3.00	189	بكالوريوس	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	
0.48	3.10	71	ماجستير فأعلى		
0.53	3.02	310	المجموع		
0.47	2.87	50	دبلوم		
0.55	2.92	189	بكالوريوس	اتخاذ القرار التعاوني	
0.43	2.96	71	ماجستير فأعلى		
0.51	2.92	310	المجموع		
0.38	3.23	50	دبلوم		
0.36	3.32	189	بكالوريوس	الدرجة الكلية للمساهمات	
0.42	3.35	71	ماجستير فأعلى		
0.38	3.31	310	المجموع		

يتضح من الجدول (27) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. وللتحقق من دلالة الفروق استخدم تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، كما هو موضح في الجدول (28):

جدول (28): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. (ن = 310).

الدلالة الإحصائية المحسوبة	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات	
0.212	1.560	0.346	2	0.692	بين المجموعات	التخطيط المناسب	الآفاق
		0.222	307	68.132	داخل المجموعات		
			309	68.825	المجموع		
0.312	1.169	0.221	2	0.442	بين المجموعات	توافر المعلومات اللازمة	
		0.189	307	58.091	داخل المجموعات		
			309	58.534	المجموع		
0.277	1.289	0.250	2	0.500	بين المجموعات	توفر المهارات القيادية اللازمة	
		0.194	307	59.536	داخل المجموعات		
			309	60.036	المجموع		
0.965	0.036	0.006	2	0.012	بين المجموعات	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	
		0.170	307	52.254	داخل المجموعات		
			309	52.266	المجموع		
0.833	0.183	0.030	2	0.060	بين المجموعات	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	
		0.165	307	50.514	داخل المجموعات		
			309	50.574	المجموع		
0.997	0.003	0.001	2	0.001	بين المجموعات	اتخاذ القرار التعاوني	
		0.184	307	56.598	داخل المجموعات		
			309	56.600	المجموع		
0.219	1.528	0.077	2	0.153	بين المجموعات	الدرجة الكلية للآفاق	
		0.050	307	15.404	داخل المجموعات		
			309	15.557	المجموع		
0.397	0.926	0.491	2	0.982	بين المجموعات	التخطيط	المساهمات

		0.530	307	162.663	داخل المجموعات	المناسب
			309	163.644	المجموع	
0.385	0.958	0.556	2	1.112	بين المجموعات	توافر المعلومات اللازمة
		0.580	307	178.157	داخل المجموعات	
			309	179.269	المجموع	
0.275	1.297	0.759	2	1.517	بين المجموعات	توفر المهارات القيادية اللازمة
		0.585	307	179.613	داخل المجموعات	
			309	181.130	المجموع	
0.116	2.169	0.455	2	0.911	بين المجموعات	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية
		0.210	307	64.444	داخل المجموعات	
			309	65.355	المجموع	
0.294	1.228	0.347	2	0.695	بين المجموعات	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)
		0.283	307	86.873	داخل المجموعات	
			309	87.568	المجموع	
0.642	0.444	0.117	2	0.234	بين المجموعات	اتخاذ القرار التعاوني
		0.263	307	80.663	داخل المجموعات	
			309	80.897	المجموع	
0.201	1.611	0.232	2	0.464	بين المجموعات	الدرجة الكلية للمساهمات
		0.144	307	44.190	داخل المجموعات	
			309	44.654	المجموع	

** دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01). * دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (28) ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث لم تظهر فروق في الدرجة الكلية وفي جميع مجالات المقياس.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث لم تظهر فروق في الدرجة الكلية وفي جميع مجالات المقياس.

الفرضية الصفرية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة.

لفحص الفرضية الصفرية الثالثة، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة، وذلك كما هو موضح في الجدول (29).

جدول (29): الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مدة الخدمة	المجالات	
0.44	3.77	83	أقل من 5 سنوات	التخطيط المناسب	الآفاق
0.47	4.07	56	5-10 سنوات		
0.47	3.99	171	أكثر من 10 سنوات		
0.47	3.94	310	المجموع		
0.39	3.95	83	أقل من 5 سنوات	توافر المعلومات اللازمة	
0.48	4.13	56	5-10 سنوات		
0.44	4.07	171	أكثر من 10 سنوات		
0.44	4.05	310	المجموع		
0.45	3.93	83	أقل من 5 سنوات	توفر المهارات القيادية اللازمة	
0.52	4.06	56	5-10 سنوات		
0.40	4.05	171	أكثر من 10 سنوات		
0.44	4.02	310	المجموع		
0.39	3.76	83	أقل من 5 سنوات	الدعم والمخصصات المالية	
0.48	3.86	56	5-10 سنوات		
0.40	3.78	171	أكثر من 10 سنوات		
0.41	3.79	310	المجموع		
0.41	3.78	83	أقل من 5 سنوات	التنبيؤ والتخطيط	

0.39	3.90	56	5-10 سنوات	(إشارات الإنذار المبكر)				
0.40	3.81	171	أكثر من 10 سنوات					
0.40	3.82	310	المجموع					
0.45	3.88	83	أقل من 5 سنوات	اتخاذ القرار التعاوني				
0.43	3.80	56	5-10 سنوات					
0.42	3.78	171	أكثر من 10 سنوات					
0.43	3.81	310	المجموع					
0.20	3.85	83	أقل من 5 سنوات	الدرجة الكلية للأفاق				
0.25	3.98	56	5-10 سنوات					
0.22	3.93	171	أكثر من 10 سنوات					
0.22	3.92	310	المجموع					
0.58	3.25	83	أقل من 5 سنوات	التخطيط المناسب				
0.85	3.51	56	5-10 سنوات					
0.70	3.74	171	أكثر من 10 سنوات					
0.73	3.57	310	المجموع					
0.69	3.18	83	أقل من 5 سنوات	توافر المعلومات اللازمة				
0.84	3.50	56	5-10 سنوات					
0.68	3.81	171	أكثر من 10 سنوات					
0.76	3.59	310	المجموع					
0.74	3.23	83	أقل من 5 سنوات	توفر المهارات القيادية اللازمة				
0.82	3.53	56	5-10 سنوات					
0.68	3.82	171	أكثر من 10 سنوات					
0.77	3.61	310	المجموع					
0.48	3.00	83	أقل من 5 سنوات	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية				
0.47	3.14	56	5-10 سنوات					
0.44	2.98	171	أكثر من 10 سنوات					
0.46	3.02	310	المجموع					
0.48	2.96	83	أقل من 5 سنوات	التنوير والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)				
0.58	3.16	56	5-10 سنوات					
0.54	3.00	171	أكثر من 10 سنوات					
0.53	3.02	310	المجموع					
0.46	2.93	83	أقل من 5 سنوات	اتخاذ القرار التعاوني				
0.47	2.95	56	5-10 سنوات					
0.55	2.90	171	أكثر من 10 سنوات					
0.51	2.92	310	المجموع					
0.33	3.10	83	أقل من 5 سنوات	الدرجة للمساهمات الكلية				
0.42	3.32	56	5-10 سنوات					
0.35	3.41	171	أكثر من 10 سنوات					
0.38	3.31	310	المجموع					

يتضح من الجدول (29) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة. وللتحقق من دلالة الفروق استخدم تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، كما هو موضح في الجدول (30):

جدول (30): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة. (ن = 310).

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات		
0.000	8.577	1.821	2	3.642	بين المجموعات	التخطيط المناسب	الآفاق	
		0.212	307	65.182	داخل المجموعات			توافر المعلومات اللازمة
			309	68.825	المجموع			
0.037	3.344	0.624	2	1.248	بين المجموعات	توافر المعلومات اللازمة		
		0.187	307	57.286	داخل المجموعات			توفر المهارات القيادية اللازمة
			309	58.534	المجموع			
0.101	2.315	0.446	2	0.892	بين المجموعات	توفر المهارات القيادية اللازمة		
		0.193	307	59.144	داخل المجموعات			الدعم اللوجستي والمخصصات المالية
			309	60.036	المجموع			
0.360	1.026	0.174	2	0.347	بين المجموعات	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)		
		0.169	307	51.919	داخل المجموعات		اتخاذ القرار التعاوني	
			309	52.266	المجموع			
0.217	1.536	0.250	2	0.501	بين المجموعات	اتخاذ القرار التعاوني		
		0.163	307	50.073	داخل المجموعات			
			309	50.574	المجموع			
0.200	1.620	0.296	2	0.591	بين المجموعات			
		0.182	307	56.008	داخل المجموعات			
			309	56.600	المجموع			

0.003	5.953	0.290	2	0.581	بين المجموعات	الدرجة الكلية للأفاق	
		0.049	307	14.977	داخل المجموعات		
			309	15.557	المجموع		
0.000	14.193	6.925	2	13.851	بين المجموعات	التخطيط المناسب	
		0.488	307	149.794	داخل المجموعات		
			309	163.644	المجموع		
0.000	21.677	11.092	2	22.183	بين المجموعات	توافر المعلومات اللازمة	
		0.512	307	157.086	داخل المجموعات		
			309	179.269	المجموع		
0.000	18.815	9.889	2	19.777	بين المجموعات	توفر المهارات القيادية اللازمة	
		0.526	307	161.353	داخل المجموعات		
			309	181.130	المجموع		
0.084	2.503	0.524	2	1.048	بين المجموعات	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	المساهمات
		0.209	307	64.307	داخل المجموعات		
			309	65.355	المجموع		
0.089	2.439	0.685	2	1.370	بين المجموعات	التتبع والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	
		0.281	307	86.198	داخل المجموعات		
			309	87.568	المجموع		
0.823	0.195	0.051	2	0.103	بين المجموعات	اتخاذ القرار التعاوني	
		0.263	307	80.794	داخل المجموعات		
			309	80.897	المجموع		
0.000	20.706	2.654	2	5.308	بين المجموعات	الدرجة الكلية للمساهمات	
		0.128	307	39.347	داخل المجموعات		
			309	44.654	المجموع		

** دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01). * دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (30) ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة، حيث ظهرت فروق في الدرجة الكلية وفي مجالات (التخطيط المناسب، وتوافر المعلومات اللازمة). بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في مجالات (التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، وتوفر المهارات القيادية اللازمة، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، واتخاذ القرار التعاوني).

ولإيجاد مصدر الفروق، استخدم اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة، وذلك كما هو واضح من خلال الجدول (31).

جدول (31): نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة.

المتغير	المقارنات	المتوسط الحسابي	10-5 سنوات	أكثر من 10 سنوات
التخطيط المناسب	أقل من 5 سنوات	3.77	-0.29588°	-0.21576°
	10-5 سنوات	4.07		
	أكثر من 10 سنوات	3.99		
توافر المعلومات اللازمة	أقل من 5 سنوات	3.95	-0.18044°	-0.11829°
	10-5 سنوات	4.13		
	أكثر من 10 سنوات	4.07		
الدرجة الكلية للآفاق	أقل من 5 سنوات	3.85	-0.12725°	-0.07394°
	10-5 سنوات	3.98		
	أكثر من 10 سنوات	3.93		

* الفرق في المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى (0.05)

تشير المقارنات الثنائية البعدية وفق الجدول (31) إلى أن الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة قد ظهرت في الدرجة الكلية لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات، وفي مجالات: (التخطيط المناسب، وتوافر المعلومات اللازمة)، حيث كانت الفروق بين الذين مدة خدمتهم (أقل من 5 سنوات) من جهة والذين مدة خدمتهم (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات) من جهة أخرى، حيث كانت الفروق لصالح الذين مدة خدمتهم (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات).

• كما يتضح من الجدول (30) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة، حيث ظهرت فروق في الدرجة الكلية وفي مجالات (التخطيط المناسب، وتوافر المعلومات اللازمة، وتوفر المهارات القيادية اللازمة). بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في مجالات (التنبؤ والتخطيط) (إشارات الإنذار المبكر)، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، واتخاذ القرار التعاوني).

ولإيجاد مصدر الفروق، استخدم اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة، وذلك كما هو واضح من خلال الجدول (32).

جدول (32): نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة

المتغير	المقارنات	المتوسط الحسابي	5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
التخطيط المناسب	أقل من 5 سنوات	3.25	-0.25971°	-0.49351°
	5-10 سنوات	3.51		-0.23380°
	أكثر من 10 سنوات	3.74		
توافر المعلومات اللازمة	أقل من 5 سنوات	3.18	-0.32057°	-0.62362°
	5-10 سنوات	3.50		-0.30305°
	أكثر من 10 سنوات	3.81		
توفر المهارات القيادية اللازمة	أقل من 5 سنوات	3.23	-0.30622°	-0.58925°
	5-10 سنوات	3.53		-0.28303°
	أكثر من 10 سنوات	3.82		
الدرجة الكلية للمساهمات	أقل من 5 سنوات	3.10	-0.21556°	-0.30811°
	5-10 سنوات	3.32		-0.09255°
	أكثر من 10 سنوات	3.41		

* الفرق في المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى (0.05)

تشير المقارنات الثنائية البعدية وفق الجدول (32) إلى أن الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة قد ظهرت في الدرجة الكلية لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات، وفي مجالات: (التخطيط المناسب، وتوافر المعلومات اللازمة، وتوفر المهارات القيادية اللازمة)، حيث كانت الفروق بين الذين مدة خدمتهم (أقل من 5 سنوات) من جهة والذين مدة خدمتهم (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات) من جهة أخرى، حيث كانت الفروق لصالح الذين مدة خدمتهم (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات). كما ظهرت فروق بين الذين مدة خدمتهم (من 5-10 سنوات) وبين (أكثر من 10 سنوات)، حيث كانت الفروق لصالح الذين مدة خدمتهم (أكثر من 10 سنوات).

الفرضية الصفرية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات.

لفحص الفرضية الصفرية الرابعة، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات، وذلك كما هو موضح في الجدول (33).

جدول (33): الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات	المجالات	
0.46	3.88	137	أقل من 3 سنوات	التخطيط المناسب	الآفاق
0.50	4.00	53	من (3-6) سنوات		
0.47	3.99	120	أكثر من 6 سنوات		
0.47	3.94	310	المجموع		
0.40	3.97	137	أقل من 3 سنوات	توافر المعلومات اللازمة	
0.49	4.12	53	من (3-6) سنوات		
0.44	4.11	120	أكثر من 6 سنوات		
0.44	4.05	310	المجموع		
0.44	3.95	137	أقل من 3 سنوات	توفر المهارات القيادية اللازمة	
0.51	3.98	53	من (3-6) سنوات		
0.40	4.12	120	أكثر من 6 سنوات		
0.44	4.02	310	المجموع		
0.38	3.81	137	أقل من 3 سنوات	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	
0.50	3.77	53	من (3-6) سنوات		
0.41	3.78	120	أكثر من 6 سنوات		
0.41	3.79	310	المجموع		
0.43	3.76	137	أقل من 3 سنوات	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	
0.36	3.91	53	من (3-6) سنوات		
0.38	3.84	120	أكثر من 6 سنوات		
0.40	3.82	310	المجموع		

0.44	3.81	137	أقل من 3 سنوات	اتخاذ القرار التعاوني	المساهمات
0.37	3.88	53	من (3-6) سنوات		
0.44	3.78	120	أكثر من 6 سنوات		
0.43	3.81	310	المجموع		
0.20	3.87	137	أقل من 3 سنوات	الدرجة الكلية للأفاق	
0.27	3.95	53	من (3-6) سنوات		
0.22	3.95	120	أكثر من 6 سنوات		
0.22	3.92	310	المجموع		
0.66	3.45	137	أقل من 3 سنوات	التخطيط المناسب	
0.86	3.50	53	من (3-6) سنوات		
0.71	3.73	120	أكثر من 6 سنوات		
0.73	3.57	310	المجموع		
0.74	3.38	137	أقل من 3 سنوات	توافر المعلومات اللازمة	
0.89	3.53	53	من (3-6) سنوات		
0.64	3.85	120	أكثر من 6 سنوات		
0.76	3.59	310	المجموع		
0.75	3.41	137	أقل من 3 سنوات	توفر المهارات القيادية اللازمة	
0.82	3.51	53	من (3-6) سنوات		
0.68	3.88	120	أكثر من 6 سنوات		
0.77	3.61	310	المجموع		
0.49	3.04	137	أقل من 3 سنوات	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	
0.41	3.06	53	من (3-6) سنوات		
0.45	2.97	120	أكثر من 6 سنوات		
0.46	3.02	310	المجموع		
0.50	2.97	137	أقل من 3 سنوات	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	
0.63	3.04	53	من (3-6) سنوات		
0.52	3.07	120	أكثر من 6 سنوات		
0.53	3.02	310	المجموع		
0.48	2.88	137	أقل من 3 سنوات	اتخاذ القرار التعاوني	
0.47	2.90	53	من (3-6) سنوات		
0.56	2.97	120	أكثر من 6 سنوات		
0.51	2.92	310	المجموع		
0.37	3.21	137	أقل من 3 سنوات	الدرجة الكلية للمساهمات	
0.42	3.28	53	من (3-6) سنوات		
0.34	3.44	120	أكثر من 6 سنوات		
0.38	3.31	310	المجموع		

يتضح من الجدول (33) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات. وللتحقق من دلالة الفروق استخدم تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، كما هو موضح في الجدول (34):

جدول (34) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات. (ن = 310).

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
التخطيط المناسب	بين المجموعات	0.874	2	0.437	1.974	0.141
	داخل المجموعات	67.951	307	0.221		
	المجموع	68.825	309			
توافر المعلومات اللازمة	بين المجموعات	1.481	2	0.741	3.985*	0.020
	داخل المجموعات	57.053	307	0.186		
	المجموع	58.534	309			
توفر المهارات القيادية اللازمة	بين المجموعات	1.839	2	0.919	4.850**	0.008
	داخل المجموعات	58.197	307	0.190		
	المجموع	60.036	309			
الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	بين المجموعات	0.088	2	0.044	0.258	0.773
	داخل المجموعات	52.179	307	0.170		
	المجموع	52.266	309			
الالتبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	بين المجموعات	0.876	2	0.438	2.704	0.069
	داخل المجموعات	49.699	307	0.162		
	المجموع	50.574	309			
اتخاذ القرار التعاوني	بين المجموعات	0.392	2	0.196	1.069	0.345
	داخل المجموعات	56.208	307	0.183		

			309	56.600	المجموع		
0.014	4.324*	0.213	2	0.426	بين المجموعات	الدرجة الكلية للأفاق	
		0.049	307	15.131	داخل المجموعات		
			309	15.557	المجموع		
0.007	4.991**	2.577	2	5.153	بين المجموعات	التخطيط المناسب	
		0.516	307	158.491	داخل المجموعات		
			309	163.644	المجموع		
0.000	13.407**	7.200	2	14.400	بين المجموعات	توافر المعلومات اللازمة	
		0.537	307	164.869	داخل المجموعات		
			309	179.269	المجموع		
0.000	13.690**	7.416	2	14.832	بين المجموعات	توفر المهارات القيادية اللازمة	
		0.542	307	166.298	داخل المجموعات		
			309	181.130	المجموع		
0.302	1.202	0.254	2	0.508	بين المجموعات	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	
		0.211	307	64.847	داخل المجموعات		
			309	65.355	المجموع		
0.354	1.043	0.295	2	0.591	بين المجموعات	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	
		0.283	307	86.977	داخل المجموعات		
			309	87.568	المجموع		
0.343	1.073	0.281	2	0.562	بين المجموعات	اتخاذ القرار التعاوني	
		0.262	307	80.335	داخل المجموعات		
			309	80.897	المجموع		
0.000	13.531**	1.809	2	3.617	بين المجموعات	الدرجة الكلية للمساهمات	
		0.134	307	41.037	داخل المجموعات		
			309	44.654	المجموع		

** دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01). * دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (34) ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات، حيث ظهرت فروق في الدرجة الكلية وفي مجالات (وتوافر المعلومات اللازمة، وتوفر المهارات القيادية اللازمة). بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في مجالات (التخطيط المناسب، والتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، واتخاذ القرار التعاوني).

ولإيجاد مصدر الفروق، استخدم اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات، وذلك كما هو واضح من خلال الجدول (35).

جدول (35): نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات.

المتغير	المقارنات	المتوسط الحسابي	من (3-6) سنوات	أكثر من 6 سنوات
توافر المعلومات اللازمة	أقل من 3 سنوات	3.97	-0.14883	-0.13440°
	من (3-6) سنوات	4.12		
	أكثر من 6 سنوات	4.11		
توفر المهارات القيادية اللازمة	أقل من 3 سنوات	3.95	-0.03265	-0.16547°
	من (3-6) سنوات	3.98		
	أكثر من 6 سنوات	4.12		
الدرجة الكلية للآفاق	أقل من 3 سنوات	3.87	-0.07440°	-0.07440°
	من (3-6) سنوات	3.95		
	أكثر من 6 سنوات	3.95		

* الفرق في المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى (0.05)

تشير المقارنات الثنائية البعدية وفق الجدول (35) إلى أن الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات قد ظهرت في الدرجة الكلية لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات، وفي مجالات: (توافر المعلومات اللازمة، وتوفر المهارات القيادية اللازمة)، حيث كانت الفروق بين الذين مدة خبرتهم في دائرة الكوارث والأزمات (أقل من 3 سنوات) من جهة والذين مدة خبرتهم في دائرة الكوارث والأزمات (أكثر من 6 سنوات) من جهة أخرى، حيث كانت الفروق لصالح الذين مدة خبرتهم في دائرة الكوارث والأزمات (أكثر من 6 سنوات).

• كما يتضح من الجدول (34) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات، حيث ظهرت فروق في الدرجة الكلية وفي مجالات (التخطيط المناسب، وتوافر المعلومات اللازمة، وتوفر المهارات القيادية اللازمة). بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في مجالات (التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، واتخاذ القرار التعاوني).

ولإيجاد مصدر الفروق، استخدم اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات، وذلك كما هو واضح من خلال الجدول (36).

جدول (36): نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات

المتغير	المقارنات	المتوسط الحسابي	من (3-6) سنوات	أكثر من 6 سنوات
التخطيط المناسب	أقل من 3 سنوات	3.45	-0.04600	-0.27544*
	من (3-6) سنوات	3.50		-0.22944*
	أكثر من 6 سنوات	3.73		
توافر المعلومات اللازمة	أقل من 3 سنوات	3.38	-0.15117	-0.47102*
	من (3-6) سنوات	3.53		-0.31985*
	أكثر من 6 سنوات	3.85		
توفر المهارات القيادية اللازمة	أقل من 3 سنوات	3.41	-0.09617	-0.47051*
	من (3-6) سنوات	3.51		-0.37434*
	أكثر من 6 سنوات	3.88		
الدرجة الكلية للمساهمات	أقل من 3 سنوات	3.21	-0.06912	-0.23539*
	من (3-6) سنوات	3.28		-0.16626*
	أكثر من 6 سنوات	3.44		

* الفرق في المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى (0.05)

تشير المقارنات الثنائية البعدية وفق الجدول (36) إلى أن الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات قد ظهرت في الدرجة الكلية لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات، وفي مجالات: (التخطيط المناسب، وتوافر المعلومات اللازمة، وتوفر المهارات القيادية اللازمة)، حيث كانت الفروق بين الذين مدة خبرتهم في دائرة الكوارث والأزمات (أقل من 3 سنوات) من جهة والذين مدة خبرتهم (أكثر من 6 سنوات) من جهة أخرى، حيث كانت الفروق لصالح الذين مدة خبرتهم في دائرة الكوارث والأزمات (أكثر من 6 سنوات). كما ظهرت فروق بين الذين مدة خبرتهم (من 3-6 سنوات) وبين (أكثر من 6 سنوات)، حيث كانت الفروق لصالح الذين مدة خبرتهم (أكثر من 6 سنوات).

الفرضية الصفرية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير نوع الدورة.

لفحص الفرضية الصفرية الخامسة، استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent-Sample t-test) لإيجاد الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير نوع الدورة.

جدول (37): نتائج اختبار (ت) (Independent-Sample t-test) للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير نوع الدورة (ن = 310).

الدلالة الإحصائية	قيمة ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	نوع الدورة	المجالات	
0.240	1.176	0.49	3.97	166	دورات نظرية متخصصة	التخطيط المناسب	الآفاق
		0.45	3.91	144	دورات عملية متخصصة		
0.667	0.430	0.49	4.06	166	دورات نظرية متخصصة	توافر المعلومات اللازمة	
		0.37	4.04	144	دورات عملية متخصصة		
0.753	-0.315	0.45	4.01	166	دورات نظرية متخصصة	توفر المهارات القيادية اللازمة	
		0.44	4.03	144	دورات عملية متخصصة		
0.974	0.032	0.43	3.79	166	دورات نظرية متخصصة	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	
		0.39	3.79	144	دورات عملية متخصصة		
0.839	0.203	0.38	3.82	166	دورات نظرية متخصصة	التنبؤ (إشارات المبكر) والتخطيط والإنذار	
		0.43	3.81	144	دورات عملية متخصصة		

0.080	-1.754	0.44	3.77	166	دورات نظرية متخصصة	اتخاذ القرار التعاوني	المساهمات
		0.40	3.86	144	دورات عملية متخصصة		
0.986	0.017	0.24	3.92	166	دورات نظرية متخصصة	الدرجة الكلية للأفاق	
		0.21	3.91	144	دورات عملية متخصصة		
0.321	-0.994	0.81	3.53	166	دورات نظرية متخصصة	التخطيط المناسب	
		0.62	3.61	144	دورات عملية متخصصة		
0.072	-1.808	0.83	3.51	166	دورات نظرية متخصصة	توافر المعلومات اللازمة	
		0.67	3.67	144	دورات عملية متخصصة		
0.001	- 3.284**	0.80	3.48	166	دورات نظرية متخصصة	توفر المهارات القيادية اللازمة	
		0.70	3.76	144	دورات عملية متخصصة		
0.005	- 2.826**	0.45	2.95	166	دورات نظرية متخصصة	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	
		0.46	3.09	144	دورات عملية متخصصة		
0.514	-0.654	0.56	3.00	166	دورات نظرية متخصصة	التنبؤ (إشارات المبكر) والإنذار	
		0.50	3.04	144	دورات عملية متخصصة		
0.030	- 2.182*	0.52	2.86	166	دورات نظرية متخصصة	اتخاذ القرار التعاوني	
		0.49	2.99	144	دورات عملية متخصصة		
0.001	- 3.462**	0.40	3.24	166	دورات نظرية متخصصة	الدرجة الكلية للمساهمات	
		0.34	3.39	144	دورات عملية متخصصة		

**دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، * دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، درجات الحرية = 308

قيمة (ت) الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) = 1.96، قيمة (ت) الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

تشير النتائج الواردة في الجدول (37) إلى:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير نوع الدورة، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة للدرجة الكلية لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين (0.017) وهي أصغر من قيمة (ت) الجدولية (1.96) عند مستوى دلالة (0.05)، وهي غير دالة إحصائياً، كذلك لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في جميع مجالات آفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير نوع الدورة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير نوع الدورة، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة للدرجة الكلية لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين (3.462) وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية (1.96) عند مستوى دلالة (0.05)، ودالة إحصائياً، وكانت الفروق لصالح الدورات العملية المتخصصة بمتوسط حسابي (3.39) مقابل (3.24) للدورات النظرية المتخصصة.
- كذلك ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات مجالات (توفر المهارات القيادية اللازمة، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، والتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، واتخاذ القرار التعاوني).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في مساهمات مجالات: (التخطيط المناسب، وتوافر المعلومات اللازمة).

الفرضية الصفرية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات.

لفحص الفرضية الصفرية السادسة، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات، وذلك كما هو موضح في الجدول (38).

جدول (38): الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	عدد الدورات	المجالات	
0.47	3.92	180	أقل من 3 دورات	التخطيط المناسب	الآفاق
0.47	3.95	97	من (3-6) دورات		
0.51	4.03	33	أكثر من 6 دورات		
0.47	3.94	310	المجموع		
0.44	4.00	180	أقل من 3 دورات	توافر المعلومات اللازمة	
0.43	4.09	97	من (3-6) دورات		
0.39	4.23	33	أكثر من 6 دورات		
0.44	4.05	310	المجموع		
0.43	3.99	180	أقل من 3 دورات	توفر المهارات القيادية اللازمة	
0.44	4.01	97	من (3-6) دورات		
0.47	4.19	33	أكثر من 6 دورات		
0.44	4.02	310	المجموع		
0.42	3.81	180	أقل من 3 دورات	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	
0.40	3.74	97	من (3-6) دورات		
0.42	3.84	33	أكثر من 6 دورات		
0.41	3.79	310	المجموع		
0.42	3.85	180	أقل من 3 دورات	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	
0.40	3.77	97	من (3-6) دورات		
0.32	3.80	33	أكثر من 6 دورات		
0.40	3.82	310	المجموع		

0.39	3.81	180	أقل من 3 دورات	اتخاذ القرار التعاوني	المساهمات
0.47	3.80	97	من (3-6) دورات		
0.50	3.87	33	أكثر من 6 دورات		
0.43	3.81	310	المجموع		
0.21	3.90	180	أقل من 3 دورات	الدرجة الكلية للافاق	
0.23	3.90	97	من (3-6) دورات		
0.26	4.01	33	أكثر من 6 دورات		
0.22	3.92	310	المجموع		
0.73	3.51	180	أقل من 3 دورات	التخطيط المناسب	
0.71	3.59	97	من (3-6) دورات		
0.73	3.82	33	أكثر من 6 دورات		
0.73	3.57	310	المجموع		
0.74	3.52	180	أقل من 3 دورات	توافر المعلومات اللازمة	
0.76	3.64	97	من (3-6) دورات		
0.85	3.80	33	أكثر من 6 دورات		
0.76	3.59	310	المجموع		
0.75	3.56	180	أقل من 3 دورات	توفر المهارات القيادية اللازمة	
0.78	3.62	97	من (3-6) دورات		
0.77	3.86	33	أكثر من 6 دورات		
0.77	3.61	310	المجموع		
0.45	3.01	180	أقل من 3 دورات	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	
0.46	2.97	97	من (3-6) دورات		
0.49	3.18	33	أكثر من 6 دورات		
0.46	3.02	310	المجموع		
0.53	2.99	180	أقل من 3 دورات	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	
0.55	3.01	97	من (3-6) دورات		
0.44	3.21	33	أكثر من 6 دورات		
0.53	3.02	310	المجموع		
0.52	2.91	180	أقل من 3 دورات	اتخاذ القرار التعاوني	
0.50	2.91	97	من (3-6) دورات		
0.53	2.98	33	أكثر من 6 دورات		
0.51	2.92	310	المجموع		
0.36	3.27	180	أقل من 3 دورات	الدرجة الكلية للمساهمات	
0.38	3.32	97	من (3-6) دورات		
0.45	3.50	33	أكثر من 6 دورات		
0.38	3.31	310	المجموع		

يتضح من الجدول (38) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات. وللتحقق من دلالة الفروق استخدم تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، كما هو موضح في الجدول (39):

جدول (39): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات. (ن = 310).

الدالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات	
0.439	0.824	0.184	2	0.368	بين المجموعات	التخطيط المناسب	الآفاق
		0.223	307	68.457	داخل المجموعات		
			309	68.825	المجموع		
0.016	4.220*	0.783	2	1.566	بين المجموعات	توافر المعلومات اللازمة	
		0.186	307	56.968	داخل المجموعات		
			309	58.534	المجموع		
0.050	2.959*	0.568	2	1.136	بين المجموعات	توفر المهارات القيادية اللازمة	
		0.192	307	58.900	داخل المجموعات		
			309	60.036	المجموع		
0.351	1.052	0.178	2	0.356	بين المجموعات	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	
		0.169	307	51.911	داخل المجموعات		
			309	52.266	المجموع		
0.309	1.180	0.193	2	0.386	بين المجموعات	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	
		0.163	307	50.188	داخل المجموعات		
			309	50.574	المجموع		
0.684	0.380	0.070	2	0.140	بين المجموعات	اتخاذ القرار التعاوني	
		0.184	307	56.460	داخل المجموعات		
			309	56.600	المجموع		

0.040	3.246*	0.161	2	0.322	بين المجموعات	الدرجة الكلية للأفاق	المساهمات
		0.050	307	15.235	داخل المجموعات		
			309	15.557	المجموع		
0.072	2.656	1.392	2	2.783	بين المجموعات	التخطيط المناسب	
		0.524	307	160.861	داخل المجموعات		
			309	163.644	المجموع		
0.098	2.345	1.349	2	2.697	بين المجموعات	توافر المعلومات اللازمة	
		0.575	307	176.572	داخل المجموعات		
			309	179.269	المجموع		
0.116	2.173	1.264	2	2.528	بين المجموعات	توفر المهارات القيادية اللازمة	
		0.582	307	178.601	داخل المجموعات		
			309	181.130	المجموع		
0.082	2.517	0.527	2	1.055	بين المجموعات	الدعم اللوجستي والمخصصات المالية	
		0.209	307	64.300	داخل المجموعات		
			309	65.355	المجموع		
0.092	2.402	0.675	2	1.349	بين المجموعات	التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)	
		0.281	307	86.219	داخل المجموعات		
			309	87.568	المجموع		
0.774	0.257	0.068	2	0.135	بين المجموعات	اتخاذ القرار التعاوني	
		0.263	307	80.762	داخل المجموعات		
			309	80.897	المجموع		
0.005	5.330*	0.749	2	1.498	بين المجموعات	الدرجة الكلية للمساهمات	
		0.141	307	43.156	داخل المجموعات		
			309	44.654	المجموع		

** دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01). * دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (39) ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات، حيث ظهرت فروق في الدرجة الكلية وفي مجالات (توافر المعلومات اللازمة، وتوفير المهارات القيادية اللازمة). بينما لم تظهر فروق دالة إحصائياً في مجالات (التخطيط المناسب، والتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، واتخاذ القرار التعاوني).

ولإيجاد مصدر الفروق، استخدم اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات، وذلك كما هو واضح من خلال الجدول (40).

جدول (40): نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات.

المتغير	المقارنات	المتوسط الحسابي	من (3-6) دورات	أكثر من 6 دورات
توافر المعلومات اللازمة	أقل من 3 دورات	4.00	-0.08520	-0.22374°
	من (3-6) دورات	4.09		-0.13853
	أكثر من 6 دورات	4.23		
توفر المهارات القيادية اللازمة	أقل من 3 دورات	3.99	-0.01698	-0.20061°
	من (3-6) دورات	4.01		-0.18363
	أكثر من 6 دورات	4.19		
الدرجة الكلية للآفاق	أقل من 3 دورات	3.90	0.00103	-0.10415°
	من (3-6) دورات	3.90		-0.10519°
	أكثر من 6 دورات	4.01		

* الفرق في المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى (0.05).

تشير المقارنات الثنائية البعدية وفق الجدول (40) إلى أن الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات قد ظهرت في الدرجة الكلية لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات، وفي مجالات: (توافر المعلومات اللازمة، وتوفير المهارات القيادية اللازمة)، حيث كانت الفروق بين الذين تلقوا دورات عددها (أقل من 3 دورات) من جهة والذين تلقوا دورات عددها (أكثر من 6 دورات) من جهة أخرى، حيث كانت الفروق لصالح الذين تلقوا دورات عددها (أكثر من 6 دورات). كما ظهرت فروق في الدرجة الكلية بين الذين تلقوا دورات عددها (من 3-6 دورات) وبين الذين تلقوا دورات عددها (أكثر من 6 دورات)، حيث كانت الفروق لصالح الذين تلقوا دورات عددها (أكثر من 6 دورات).

• كما يتضح من الجدول (39) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات، حيث ظهرت فروق في الدرجة الكلية. بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في مجالات (التخطيط المناسب، وتوفير المعلومات اللازمة، وتوفير المهارات القيادية اللازمة، والتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، واتخاذ القرار التعاوني).

ولإيجاد مصدر الفروق، استخدم اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات، وذلك كما هو واضح من خلال الجدول (41).

جدول (41): نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات الثنائية البعدية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات.

المتغير	المقارنات	المتوسط الحسابي	من (3-6) دورات	أكثر من 6 دورات
الدرجة الكلية للمساهمات	أقل من 3 دورات	3.27	-0.04337	-0.23152°
	من (3-6) دورات	3.32		-0.18815°
	أكثر من 6 دورات	3.50		

* الفرق في المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى (0.05)

تشير المقارنات الثنائية البعدية وفق الجدول (41) إلى أن الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات، قد ظهرت في الدرجة الكلية لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات، حيث كانت الفروق بين الذين تلقوا دورات عددها (أقل من 3 دورات) من جهة والذين تلقوا دورات عددها (أكثر من 6 دورات) من جهة أخرى، حيث كانت الفروق لصالح الذين تلقوا دورات عددها (أكثر من 6 دورات). كما ظهرت فروق بين الذين تلقوا دورات عددها (من 3-6 دورات) وبين الذين تلقوا دورات عددها (أكثر من 6 دورات)، حيث كانت الفروق لصالح الذين تلقوا دورات عددها (أكثر من 6 دورات).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

أولاً: مناقشة النتائج

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما آفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين؟

تبيّن أن آفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين جاء كبيراً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.91) ونسبة مئوية بلغت (78.2%). حيث جاء في المركز الأول مجال "توافر المعلومات اللازمة" بمتوسط حسابي بلغ (4.05) ونسبة مئوية (81.0%)، وجاء في المركز الثاني مجال "توفر المهارات القيادية اللازمة" بمتوسط حسابي بلغ (4.02) ونسبة مئوية (80.04%)، وجاء في المركز الثالث مجال "التخطيط المناسب" بمتوسط حسابي بلغ (3.94) ونسبة مئوية (78.8%)، وجاء في المركز الرابع مجال "التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)" بمتوسط حسابي بلغ (3.82) ونسبة مئوية (76.4%)، وجاء في المركز الخامس مجال "اتخاذ القرار التعاوني" بمتوسط حسابي بلغ (3.81) ونسبة مئوية (76.2%)، وجاء في المركز السادس والأخير مجال "الدعم اللوجستي والمخصصات المالية" بمتوسط حسابي بلغ (3.79) ونسبة مئوية (75.8%).

المجال الأول: آفاق التخطيط المناسب

حصلت الفقرتين (8، 2) على أعلى متوسطات حسابية التي بلغت (4.07)، و(4.05) على الترتيب، بدرجة استجابة كبيرة. وقد كان نصها: "يتم إعادة تقييم خطط إدارة الأزمات والكوارث بصفة مستمرة ووفقاً للمعلومات المستحدثة"، وتوجد خطط معده لدى شركات التأمين لإدارة الأزمات والكوارث".

المجال الثاني: آفاق توافر المعلومات اللازمة

حصلت الفقرتين (14، 17) على أعلى متوسطات حسابية التي بلغت (4.25)، و(4.11) على الترتيب، بدرجة استجابة كبيرة. وقد كان نصها: "تستخدم الإدارة مصادر متنوعة (مرئية، مسموعة، مقروءة) للحصول على المعلومات"، و"يتم الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة في مجال إدارة الأزمات والكوارث".

المجال الثالث: آفاق توفر المهارات القيادية اللازمة

تبين أن الفقرات (19، 25) قد حصلت على أعلى متوسطات حسابية التي بلغت (4.18)، و(4.16) على الترتيب، بدرجة استجابة كبيرة. وقد كان نصها: "يستطيع المدير إيصال التعليمات والتوجيهات للمرؤوسين"، و"تلم الإدارة بالأنظمة واللوائح والتعليمات الرسمية".

المجال الرابع: آفاق الدعم اللوجستي والمخصصات المالية:

تبين أن الفقرات (32، 36) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي الذي بلغ (3.92) لكل منهما، بدرجة استجابة كبيرة. وقد كان نصها: "توفر الإدارة بدائل لمعدات ووسائل الاتصال لاستخدام احداها عند تعطل الأخرى"، و"تتسم عملية صرف مخصصات الكوارث أو الطوارئ بالمرونة".

المجال الخامس: آفاق التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر):

تبين أن الفقرات (41، 43) قد حصلت على أعلى متوسطات حسابية التي بلغت (3.89)، و(3.87) على الترتيب، بدرجة استجابة كبيرة. وقد كان نصها: "توجد تعليمات وإجراءات محددة لكيفية التعامل مع الكوارث المحتملة"، و"تحتزم الفئات المستهدفة إرشادات التحذير المقدمة".

المجال السادس: آفاق اتخاذ القرار التعاوني:

تبين أن الفقرات (49، 44) أعلى متوسطات حسابية التي بلغت (4.05)، و(3.89) على الترتيب، بدرجة استجابة كبيرة. وقد كان نصها: "توجد جهات مساندة جاهزة لتولي زمام الأمور والعمل على سد الثغرات الناتجة عن غياب الجهات الحكومية"، و"يوجد تنسيق مسبق مع مختلف القطاعات لمواجهة أية كوارث محتملة".

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (تيتي، 2013) التي بينت أن قطاع التأمينات الجزائري بنمو رقم أعماله سنويا، وهذا مؤشر إيجابي على وجود وعي تأميني، ولكن وبالرغم من انفتاح سوق التأمين على القطاع الخاص والشراكة الأجنبية، إلا أن السوق التأمينية في الجزائر مازالت تتميز بالاحتكار من قبل شركات التأمين العمومية بحيث تغيب المنافسة التي من شأنها إثراء السوق الجزائرية بمنتجات وخدمات وأساليب إدارية حديثة ومتطورة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن العاملين في شركات التأمين يأملون في تحسن دور شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث وإدارة الأزمات، وذلك من خلال زيادة الوعي لدى الأفراد والشركات بضرورة التأمين، لأنه في الواقع يواجه سوق التأمين في فلسطين عدد من الصعاب التي تعوق نموه وقدرته على التغلغل والتفاعل المتبادل مع المجتمع، حيث تتمثل هذه الصعاب في عشوائية ممارسة التأمين، وضعف الوعي التأميني لدى المواطنين، لذا فإن شركات التأمين مطالبة برفع مستوى التخطيط لديها من خلال إعادة تقييم خطط إدارة الأزمات والكوارث بصفة مستمرة ووفقاً للمعلومات المستحدثة، والعمل على إيجاد خطط معده سلفاً لإدارة الأزمات والكوارث، كما أنه يتحتم على الإدارة العليا لشركات التأمين استخدام مصادر متنوعة للحصول على المعلومات، والاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة في مجال إدارة الأزمات والكوارث. وحتى يرتقي أداء ومساهمة شركات التأمين إلى المستوى المطلوب في الحد من الكوارث وإدارة الأزمات، يجب توفير المعدات ووسائل الاتصال بالكمية التي تضمن استمرارية عملها في حال تعطل بعضها.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مدى مساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين من وجهة نظر الموظفين؟

تبين أن مدى مساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين جاء متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.29) ونسبة مئوية بلغت (65.8%). وقد جاء في المركز الأول مجال "توفر المهارات القيادية اللازمة" بمتوسط حسابي بلغ (3.61) ونسبة مئوية (72.2%)، وجاء في المركز الثاني مجال "توافر المعلومات اللازمة" بمتوسط حسابي بلغ (3.59) ونسبة مئوية (71.8%)، وجاء في المركز الثالث مجال "التخطيط المناسب" بمتوسط حسابي بلغ (3.57) ونسبة مئوية (71.4%)، وجاء في المركز الرابع مجالي "الدعم اللوجستي والمخصصات المالية" و"التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)" بمتوسط حسابي بلغ (3.02) ونسبة مئوية (60.4%)، وحل في المركز الخامس والأخير مجال "اتخاذ القرار التعاوني" بمتوسط حسابي بلغ (2.92) ونسبة مئوية (58.4%).

المجال الأول: مساهمات التخطيط المناسب:

تبين أن الفقرات (1، 2) قد حصلت على أعلى متوسطات حسابية التي بلغت (3.77)، و(3.68) على الترتيب، بدرجة استجابة كبيرة. وقد كان نصها: "تقوم الإدارة بالتخطيط المسبق للتعامل مع الأزمات والكوارث فور حدوثها"، وتوجد خطط معده لدى شركات التأمين لإدارة الأزمات والكوارث".

المجال الثاني: مساهمات توافر المعلومات اللازمة:

تبين أن الفقرة (16) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي الذي بلغ (3.68)، بدرجة استجابة كبيرة. وقد كان نصها: "توفر قاعدة البيانات الحالية حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات والكوارث المتوقعة".

المجال الثالث: مساهمات توفر المهارات القيادية اللازمة:

تبين أن الفقرات (21، 25) قد حصلت على أعلى متوسطات حسابية التي بلغت (3.77)، و(3.75) على الترتيب، بدرجة استجابة كبيرة. وقد كان نصها: "يستطيع المدير توظيف الإمكانيات البشرية والمادية لمواجهة الأزمات والكوارث"، و"يستطيع المدير إيصال التعليمات والتوجيهات للمرؤوسين".

المجال الرابع: مساهمات الدعم اللوجستي والمخصصات المالية:

تبين أن الفقرات (31، 36) قد حصلت على أعلى متوسطات حسابية التي بلغت (3.12)، و(3.08) على الترتيب، بدرجة استجابة متوسطة. وقد كان نصها: "توفر الإدارة بدائل لمعدات ووسائل الاتصال لاستخدام احداها عند تعطل الأخرى"، و"يتوفر أماكن آمنة للإيواء قريبة من المناطق المعرضة للكوارث يسهل الوصول لها".

المجال الخامس: مساهمات التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر):

تبين أن الفقرات (39، 40) قد حصلت على أعلى متوسطات حسابية التي بلغت (3.20)، و(3.06) على الترتيب، بدرجة استجابة متوسطة. وقد كان نصها: "تصل التحذيرات للفئة المستهدفة في الوقت المناسب"، و"يتم نشر تحذيرات دقيقة وفي الوقت المناسب قبل وقوع الكارثة".

المجال السادس: مساهمات اتخاذ القرار التعاوني:

تبين أن الفقرات (46، 50) قد حصلت على أعلى متوسطات حسابية التي بلغت (3.51)، و(3.14) على الترتيب، بدرجة استجابة متوسطة. وقد كان نصها: "غياب الجهات الحكومية"، و"يوجد تنسيق كافي بين المعنيين من القيادة العاملة في التخطيط لإدارة الكوارث".

وانتقلت هذه النتيجة مع دراسة الزين (2012) التي توصلت إلى أن ضعف الطاقة الاحتياطية لسوق التأمين السوداني يقلل من موارد النقد الأجنبي ويؤثر سلباً على ميزان المدفوعات، وضعف مقدرة سوق التأمين السوداني على تجميع الأقساط يضعف من مساهمته في الناتج المحلي الإجمالي. كما انتقلت هذه النتيجة مع دراسة قزعاط (2009) التي توصلت إلى أن هناك عدة عوامل تؤدي إلى إضعاف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين، حيث أظهرت النتائج أن هناك تأثير إيجابي معنوي بين مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين وبين العوامل المؤثرة في نموه، حيث وجد أن هناك ضعف في الوعي التأميني لدى الأفراد وأيضاً ضعف في تسويق الخدمات التأمينية لدى الشركات، بالإضافة إلى أن هناك ضعف في تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين.

ويعزو الباحث ذلك إلى محدودية استعانة شركات التأمين بالخبرات الخارجية عند وضع الخطط لإدارة الأزمات، كما أن نظام الاتصال لتبادل المعلومات عن ظروف الأزمات والكوارث لم يرقى إلى المستوى المطلوب، كذلك فإن محدودية قاعدة المعلومات المتطورة عن الأزمات والكوارث المتوقعة تعتمد بشكل محدود على تقنيات المعلومات الحديثة. وبسبب الظروف الاقتصادية الصعبة التي يعاني منها الشعب الفلسطيني ومؤسساته فإن توافر وسائل الأمان والإسعاف ليست كافية للتعامل مع الكوارث. كذلك فإن قلة الجهات المساندة التي تكون قادرة على تولي زمام الأمور والعمل على سد الثغرات الناتجة عن غياب الجهات الحكومية أو عدم قدرتها منفردة على مواجهة الكارثة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

هل توجد فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات، نوع الدورات التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات، عدد الدورات التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات)؟.

لمناقشة نتائج السؤال الثالث، تمت مناقشة الفرضيات الصفرية المنبثقة عنه:

مناقشة نتائج الفرضية الصفرية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير الجنس.

• عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير الجنس على المقياس المستخدم ومجالاته، ما عدا ظهور فروق ذات دلالة إحصائية في مجال اتخاذ القرار التعاوني لصالح الذكور.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الرؤية المستقبلية لدى العاملين في شركات التأمين من أجل الحد من مخاطر الكوارث وإدارة الأزمات، جاءت متقاربة وذلك لأنهم يعملون في نفس الظروف السياسية والاقتصادية التي تجعل من أداء شركات التأمين في مجال الحد من مخاطر الكوارث وإدارة الأزمات عدم القدرة على خلاله مجابهة مخاطر الكوارث والأزمات بالمستوى الذي يأملون فيه.

• وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير الجنس، لصالح الذكور. بينما لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في مساهمات مجالات: (توفر المهارات القيادية اللازمة، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، والتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، واتخاذ القرار التعاوني).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين في إدارات مخاطر الكوارث والأزمات غالبيتهم من الذكور الذين يكون دورهم ومساهماتهم العملية والميدانية في مجال مجابهة مخاطر الكوارث وإدارة الأزمات أكثر من الإناث.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الصفرية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

• أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث لم تظهر فروق في الدرجة الكلية وفي جميع مجالات المقياس.

• كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث لم تظهر فروق في الدرجة الكلية وفي جميع مجالات المقياس.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين في شركات التأمين بغض النظر عن مؤهلهم العلمي، فإنهم يعملون في ظروف متشابهة من حيث التحديات والصعوبات التي تواجه قطاع التأمين كغيره من القطاعات الاقتصادية الأخرى، لذا فإن رؤية العاملين في شركات التأمين لمساهمات شركاتهم في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات كانت متقاربة وبدرجة متوسطة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الصفرية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة.

• تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة لصالح الذين مدة خدمتهم (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات). بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في مجالات (التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، وتوفر المهارات القيادية اللازمة، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، واتخاذ القرار التعاوني).

- كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخدمة لصالح الذين مدة خدمتهم (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات). بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في مجالات (التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، واتخاذ القرار التعاوني).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العمل في مجال مواجهة مخاطر الكوارث والأزمات يلزمه توافر الخبرة الملائمة عند العاملين في هذا المجال، وذلك كون مواجهة مخاطر الكوارث والأزمات يلزمه تبادل الخبرات مع جهات أخرى من أجل الاستفادة من خبراتهم، وهذا يلزمه تراكم الخبرات، لذا فإن العاملين في شركات التأمين الذين مدة خدمتهم تزيد عن (5) سنوات كانت آرائهم حول آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات كانت أعلى.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الصفرية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات.

- توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات لصالح الذين مدة خبرتهم في دائرة الكوارث والأزمات (أكثر من 6 سنوات). بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في مجالات (التخطيط المناسب، والتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، واتخاذ القرار التعاوني).

- كما توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات لصالح الذين مدة خبرتهم (أكثر من 6 سنوات). بينما لم

تظهر فروق دالة إحصائية في مجالات (التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، واتخاذ القرار التعاوني).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين في دائرة الكوارث والأزمات والذين لديهم خبرة أكثر من (6) سنوات في العمل في هذا المجال، يكون لديهم رؤية مستقبلية وقدرة على التخطيط المناسب والتواصل مع الآخرين بشكل أفضل من أصحاب الخبرة القليلة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الصفية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير نوع الدورة.

- تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير نوع الدورة.
- وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير نوع الدورة، لصالح الدورات العملية المتخصصة. بينما لم تظهر فروق في مساهمات مجالات: (التخطيط المناسب، وتوافر المعلومات اللازمة).

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الذين يتلقون دورات عملية يكون لديهم القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة في مجال مكافحة مخاطر الكوارث والأزمات، كما أنهم يستطيعون القيام بالأعمال الميدانية أفضل من الذين يتلقون دورات نظرية فقط.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الصفرية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات.

- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لآفاق شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات لصالح الذين تلقوا دورات عددها (أكثر من 6 دورات). بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في مجالات (التخطيط المناسب، والتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، واتخاذ القرار التعاوني).

- كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لمساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين تبعاً لمتغير عدد الدورات لصالح الذين تلقوا دورات عددها (أكثر من 6 دورات). بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية في مجالات (التخطيط المناسب، وتوافر المعلومات اللازمة، وتوفير المهارات القيادية اللازمة، والتنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)، والدعم اللوجستي والمخصصات المالية، واتخاذ القرار التعاوني).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين في شركات التأمين الذين يتلقون دورات أكثر من (6) دورات يصبح لديهم خبرة وقدرة على ممارسة أعمالهم المتعلقة بمواجهة مخاطر الكوارث والأزمات من خلال قدرتهم على التواصل مع الجهات الأخرى، وقدرتهم على التخطيط واتخاذ القرارات التي تخص هذا المجال.

ثانياً: التوصيات

من خلال النتائج التي توصل إليها الباحث في الدراسة الحالية، يوصي بما يلي:

1. وضع خطة استراتيجية منبثقة من التعاون مع المؤسسات الشريكة لمواجهة مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين.
2. نشر ثقافة التأمين في كافة القطاعات من أجل التخفيف من الأضرار المادية والبشرية التي قد تلحق بالمؤسسة عند حدوث الأضرار.
3. ضرورة العمل على تطوير نظام الإنذار المبكر من خلال التوسع في توفير وسائل التقنيات الحديثة ونظم المعلومات لزيادة المساهمة في مواجهة الكوارث والأزمات.
4. العمل على رفع مستوى الدعم اللوجستي من خلال توفير الإمكانيات والآليات التي تساعد في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات.
5. العمل على رفع مستوى اتخاذ القرار التعاوني الذي يسهم في التنسيق الفعال بين المؤسسات ذات الصلة بمواجهة الكوارث والأزمات، والذي بدوره يؤدي إلى تقليل الأضرار التي قد تنجم عن حدوث الكوارث.
6. عقد دورات تدريبية متخصصة عملية للعاملين في دائرة الكوارث والأزمات من أجل رفع مستواهم في التخطيط المناسب للحد من الكوارث وإدارة الأزمات.
7. الاستعانة بالخبرات الخارجية عند وضع الخطط لإدارة الأزمات ومواجهة الكوارث.
8. ضرورة توفير الإدارة قاعدة معلومات متطورة عن الأزمات والكوارث المتوقعة تعتمد على تقنيات المعلومات الحديثة.
9. ضرورة توفير وسائل الأمان والإسعاف بالشكل الكافي للتعامل مع الكوارث.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو بكر، تقوى. (2017). دور المجتمع المحلي في الاستعداد للتخفيف من كوارث السيول والفيضانات دراسة حالة (منطقة مرابيع الشريف)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الرباط الوطني، السودان.
- أبو بكر، عبد الله. (2010). استراتيجية إدارة المخاطر المالية في البنوك التجارية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- أبو حليلة، عزيزة. (2012). دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو زايد، حبيب. (2015). متطلبات إدارة الكوارث ومستوى نجاحها في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو شامة، عباس. (2011). التحديات التي تواجه إدارة الكوارث في العالم العربي، ورقة عمل مقدمة للحلقة العلمية لإدارة الكوارث والازمات جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- أبو شامة، عبد الحمود. (2009). مواجهة الكوارث غير التقليدية، ط1، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- أبو عزيز، سامي. (2010). معوقات إدارة الأزمات في وزارة الصحة الفلسطينية في ظل الحصار: دراسة حالة قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أبو فارة، يوسف. (2009). إدارة الأزمات: مدخل متكامل. عمان: إثراء للنشر والتوزيع.

- أبو قحف، عبد السلام. (2002). الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات"، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- أحمد، إبراهيم. (2002). إدارة الأزمات: الأسباب والعلاج، القاهرة: دار الفكر العربي.
- آل الشيخ، بدر. (2008). مدى جاهزية إدارات الأمن والسلامة لمواجهة الأزمات والكوارث: دراسة مسحية على العاملين بإدارات الأمن والسلامة بالهيئة الملكية للجبيل وينبع، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- البدوي، شذى. (2014). الجوانب التشريعية والمؤسسية كأساس للتخطيط المستدام للحد من مخاطر الكوارث في الأراضي الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- بقلوش، عبد الرحمن. (2013). أداء شركات التأمين في درء المخاطر: دراسة حالة شركتي كاش وشيكان في الفترة الزمنية 2005-2009، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- بلقوم، فريد، والحاج، خليفة. (2012). تطور سوق التأمين وآفاقه المستقبلية في الجزائر (50) سنة من الاستقلال، الملتقى السابع حول الصناعة التأمينية، الواقع وآفاق التطور، تجارب الدول، يومي (3-4) كانون ثاني، 2012، جامعة الشلف، الجزائر.
- بن جامع، لمياء. (2010). استراتيجية الاتحاد الأوروبية في إدارة أزمات الشرق الأوسط "القضية الفلسطينية نموذجاً"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، الجزائر.
- بوحرد، فتيحة. (2006). تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة فرحات عباس، الجزائر.

- تيتي، عبود. (2013). تأمين الكوارث الطبيعية في الجزائر واقع وأفاق: دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين-وكالة أم البواقي-، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- الجديلي، ربحي. (2006). إدارة الأزمات في جهاز الصحة الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين
- الجمال، مصطفى. (2001). التأمين الخاص، القاهرة: الفتح للطباعة والنشر.
- الحدراوي، حامد، والخفاجي، كرار. (2010). أسباب نشوء الأزمات وإدارتها، دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء مجلس النواب العراقي، مجلة الكوفة، 5(1): 193-214.
- خطاب، حسام. (2012). مسؤولية شركات التأمين عن تعويض متضرري حوادث الطرق ومقدار التعويض "دراسة مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- الخضير، محسن. (2003). إدارة الأزمات: منهج اقتصادي اداري لحل الأزمات على المستوى الاقتصادي القومي والوحدات الاقتصادية، القاهرة: مكتبة مدبولي.
- درة، عبد الباري. (1996). ادارة الأزمات - مهمة أساسية من مهمات المؤسسات الشرطية العربية، مجمع الفكر الشرطي، شرطة الشارقة، الامارات العربية، المجد الخامس، العدد الثاني.
- الدليمي، خلف. (2009). الكوارث الطبيعية والحد من آثارها، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- الرضيع، خالد. (2011). مدى الجاهزية لإدارة الأزمات والكوارث: دراسة مسحية على ضباط جهاز الدفاع المدني في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- زبار، آمال. (2014). دور مجتمعات إعادة التأمين في تغطية الاخطار الكبرى: دراسة حالة المجمع الجزائري لإعادة التأمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة فرحات عباس- سطيف 1، الجزائر.
- زروقي، إبراهيم. (2012). دور التأمين في تنمية الاقتصاد الوطني-دراسة مقارنة بين الجزائر ومصر- ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي السابع- الصناعة التأمينية، الواقع العملي وآفاق التطوير - تجارب الدول، الجزائر.
- الزمارة، ريهام. (2013). فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق: دراسة تطبيقية على المتضررين من حوادث الطرق الحاصلين على تعويض من شركات التأمين العاملة في قطاع غزة خلال الفترة من (2010-2012)، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الزين، مجدي. (2012). العوامل المؤثرة في ضعف مساهمة قطاع التأمين في التنمية الاقتصادية دراسة تطبيقية على سوق التأمين السوداني، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- سلامة، عمار. (2014). التخطيط لمجابهة الكوارث تقييم خطة الاستجابة للطوارئ في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- السهلي، فيحان. (2011). متطلبات التخطيط الاستراتيجي ودورها في الحد من أضرار الكوارث. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية. الرياض، السعودية.

- السيد، عليوة. (2007). إدارة الوقت والأزمات والإدارة، القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع.
- شريقي، طرفة. (2008). دور قطاع التأمين في النشاط الاقتصادي، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية والعلوم الاقتصادية والقانونية، 30(4): 155-174.
- شعث، سامر. (2012). دوافع تحقيق الاندماج بين شركات التأمين العاملة في فلسطين ومحدداته. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الشعلان، فهد. (2012). إدارة الأزمات: الأسس - المراحل - الآليات"، الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- شكري، بهاء. (2008). إعادة التأمين بين النظرية والتطبيق، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- صالح، جمال. (2002). السلامة من الكوارث الطبيعية والمخاطر البشرية، القاهرة: دار الشروق.
- صوالحة، إيهاب، وجريسات لؤي، والقودة كمال. (2013). إدارة الأزمات والكوارث في الفنادق الأردنية: الممارسات والاعتبارات الثقافية، الوقاية من الكوارث وإدارتها، 22(3)، 210-228.
- الطيرري، عبد الرحمن. (2009). بناء مقياس لخصائص القيادة الأمنية في التعامل مع الأزمات وفق نموذج الاستجابة للمفردة الاختبارية أحادية البعد، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- الظهران، محمد. (2002). إدارة الكوارث، المجلة العربية، العدد (305)، السنة (27)، 162-183.
- عباس، صلاح. (2007). إدارة الأزمات في المنشآت التجارية، الإسكندرية: مؤسسة الشباب الجامعية.

- عبد العزيز، برعي. (2016). **تقويم أثر إعادة التأمين على إدارة الأخطار المكتتبة لدى شركات التأمين المباشر**، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة الرباط الوطني، السودان.
- عبد العزيز، عمر. (2006). **أخلاقيات صناعة التأمين في الوطن العربي**، بحث منشور، جامعة الزيتونية الأردنية، عمان.
- العتيبي، علي. (2007). **الدور الميداني للقائد الأمني في إدارة الكوارث**، دراسة تطبيقية على مديرية الدفاع المدني بمنطقة المدينة المنورة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- عريفات، حربي، وعقل، سعيد. (2008). **التأمين وإدارة الخطر**، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عريفات، أحمد. (2010). **دور التمكين في إدارة الأزمات في منظمات الأعمال**، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع الذي تنظمه كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الزرقاء الخاصة، الزرقاء، 31-10-2010، الأردن.
- الغامدي، يحيى. (2009). **دور أجهزة الدفاع المدني أثناء الكوارث**، حلقة علمية حول (برامج الدفاع المدني والحماية المدنية أثناء الكوارث) ما بين (9-13/9/2009)، جامعة الأمير نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- فلاح، عز الدين. (2008). **التأمين مبادئه وأنواعه**، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- القحطاني، سحمي. (2003). **دور إدارات العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات والكوارث**، دراسة تطبيقية على إدارة العلاقات العامة في الدفاع المدني، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

- قزعاط، أسيل. (2009). تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين (دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية)، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الكيلاني، محمود. (2009). الموسوعة التجارية المصرفية، عقود التأمين من الناحية القانونية، عمان: دار الثقافة.
- اللحياني، مساعد. (2011). القائد الأمني وسرعة اتخاذ القرار أثناء الكوارث والأزمات، ورقة عمل مقدمة للحلقة العلمية حول "القائد الأمني ودوره في التخطيط لمواجهة الكوارث والأزمات"، خلال الفترة ما بين (17-19)/10/2011، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- ماهر، أحمد. (2006). إدارة لأزمات"، الإسكندرية، الدار الجامعية، مصر.
- مختار، نبيل. (2005). إعادة التأمين، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- المغير، محمد، والعتار، محمد، والباشا، هبة. (2018). واقع الإدارة العليا للأزمات والكوارث في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 26(2): 67-80.
- مقلد، محمد. (2008). دور الإعلام والمنظمات غير الحكومية في مجال إدارة الأزمات والكوارث والحد من مخاطرها، ورشة عمل، مجلس الوزراء المصري، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، مصر.
- الهاشمي، مصعب. (2017). دور القوانين والتشريعات الدولية والمحلية في مواجهة أزمات الكوارث، مجلة العلوم الإنسانية، 18(1): 80-101.

- Bazarraghaa, Sodnom. (2012). **Community Participation in Disaster Risk Mitigation: A Comparative Study of Mongolia And Japan**. Research-engineer, Disaster Research Institute, Magnolia.
- *Biswal, S. (2014). Disaster and Its Management Machinery in India, International Journal of Public Administration and Management Research (IJPAMR), 2(3): 50-54.*
- Boin, A., & Hart, P. T. (2003). **Public leadership in times of crisis: mission impossible? Public Administration Review, 63(5), 544-553.**
- Carreño, M. L., Cardona, O. D., & Barbat, A. H. (2007). **A disaster risk management performance index . Natural Hazards, 41(1): 1-20.**
- Chakrabarti D., Prabodh, G. (2012). **Understanding Existing Methodologies for Allocating and Tracking DRR Resources in India**. UNISDR in collaboration with ADPC under the IAP project —Regional Stocktaking and Mapping of Disaster Risk Reduction Interventions for Asia and the Pacific.
- Coppola, D. P. (2006). **Introduction to international disaster management**. Butterworth Heinemann.
- Curnin, S., Owen, C., Paton, D., Trist, C., & Parsons, D. (2015). **Role Clarity, Swift Trust and Multi-Agency Coordination. Journal of Contingencies and Crisis Management, 23(1): 29-35.**

- Demiroz, F., & Kapucu, N. (2012). *The Role of Leadership in Managing Emergencies and Disasters*. **European Journal of Economic and Political Studies**, 5(1): 91-101.
- Hill, C. D., & Verjee, F. (2010). **Flash flood early warning system reference guide 2010**. University Corporation for Atmospheric Research.
- Hossain, M. A. (2013). **Community Participation in Disaster Management: Role of Social Work to Enhance Participation**. *Sociology*, 5(3): 159-171.
- Kapucu, N., & Garayev, V. (2011). *Collaborative decision-making in emergency and disaster management*. **International Journal of Public Administration**, 34(6), 366-375.
- Okumura, M. (2012). **Logistics Chain Management for Emergency Supplies**. World Bank, Washington, DC.
- Phaup, M., & Kirschner, C. (2010). *Budgeting for disasters: Focusing on the good times*. **OECD Journal on Budgeting**, 2010(1): 1-24.
- Renkli, Ç., & Duran, S. (2015). *Pre-Positioning Disaster Response Facilities and Relief Items*. **Human and Ecological Risk Assessment: An International Journal**, 21(5): 1169-1185.
- UNISDR (United Nations International Strategy for Disaster Reduction). (2014). **Terminology on Disaster Risk Reduction**.

- Unlu, A., Kapucu, N., & Sahin, B., (2010). "**Disaster and crisis management in Turkey: a need for a unified crisis management system**", *Disaster Prevention and Management*, 19(1): 155-174.
- Wex, F., Schryen, G., Feuerriegel, S., & Neumann, D. (2014). *Emergency response in natural disaster management: Allocation and scheduling of rescue units*. *European Journal of Operational Research*, 235(3): 697-708.

الملاحق

ملحق رقم (1): أداة الدراسة بصورتها الأولية



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

أخي الموظف / أختي الموظفة المحترمين

يقوم الباحث بدراسة حول آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين، وتأتي هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة مخاطر الكوارث، نؤكد لحضراتكم بأن البيانات التي سيتم جمعها سوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي، وتتوقف على دقتها صحة النتائج التي تتوصل إليها الدراسة.
شاكرًا لكم حسن تعاونكم

الباحث: سامح الجعبري

القسم الأول: معلومات عامة:

الرجاء تعبئة ما هو مطلوب ووضع إشارة (X) في المربع المناسب لما ينطبق عليك:

1- الجنس:

أنثى

ذكر

2- المؤهل العلمي:

دراسات عليا

بكالوريوس

دبلوم.

3- سنوات الخبرة:

أكثر من 10 سنوات.

6-10 سنوات.

5 سنوات فأقل

القسم الثاني: عبارات الاستبانة:

الرجاء وضع إشارة (x) في المربع أمام كل عبارة بما تراه مناسباً:
آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث

المساهمات					مجالات ومؤشرات آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث	الآفاق					رقم الفقرة
درجة الموافقة						درجة الموافقة					
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً	
المجال الأول: التخطيط المناسب للحد من الأزمات وإدارة الكوارث											
					تقوم الإدارة بالتخطيط المسبق للتعامل مع الأزمات والكوارث فور حدوثها						1.
					توجد خطط معده لدى شركات التأمين لإدارة الأزمات والكوارث						2.
					يتم وضع برنامج زمني لتنفيذ المهام الموضحة بالخطه وتدريب فريق الأزمات على تنفيذها						3.
					يوجد خطة للتواصل مع جمهور الأزمات في حال نشوبها						4.
					يتم الاستعانة بالخبرات الخارجية عند وضع الخطط لإدارة الأزمات						5.
					يتم إشراك الموظفين الفاعلين في الإدارات والأقسام المختلفة في عمليات التخطيط						6.
					تقوم الإدارة بتوفير ميزانية خاصة لمعالجة الأزمات والكوارث						7.
					تقوم الإدارة بالتحديد الدقيق للجهات الممكن الاستفاده منها لمواجهة الأزمات والكوارث						8.
					يوجد موارد بشرية ومادية وفنية كافية لتنفيذ خطة مواجهة الأزمات والكوارث						9.
					يتم إعادة تقييم خطط إدارة الأزمات والكوارث بصفة مستمرة ووفقاً للمعلومات المستحدثة						10.
المجال الثاني: توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث											
					توفر الإدارة قاعدة معلومات متطورة عن الأزمات والكوارث المتوقعة تعتمد على تقنيات المعلومات الحديثة						11.
					يتم تحديث قاعدة البيانات عن الأزمات والكوارث بصفة مستمرة وبما يستجد						12.
					يوجد نظام جيد ومتكامل للمعلومات ونظم الاتصالات						13.
					تستطيع الإدارة ضمان توفير وتوصيل البيانات والمعلومات اللازمة لأعضاء الفريق وللجهات الخارجية						14.
					وجود وحدات متخصصة عن المعلومات وتكوين قواعد البيانات						15.
					يوجد نظام اتصال فعال لتبادل المعلومات عن ظروف الأزمات والكوارث						16.
					تستخدم الإدارة مصادر متنوعة (مرئية، مسموعة، مقروءة) للحصول على المعلومات						17.
					توفر الإدارة برامج التدريب على كيفية استخدام تقنيات تنظيم قواعد البيانات						18.
					توفر قاعدة البيانات الحالية حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات والكوارث المتوقعة						19.

المساهمات					مجالات ومؤشرات آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث	الآفاق				
درجة الموافقة						درجة الموافقة				
ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً		ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
					يتم الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة في مجال إدارة الأزمات والكوارث					20.
المجال الثالث: توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث										
					باستطاعة المدير توزيع الأدوار وتحديد المهام والمسؤوليات وتكوين فرق العمل المتجانسة					21.
					إمام الإدارة بالأنظمة واللوائح والتعليمات الرسمية					22.
					يقن المدير تقييم المواقف وتحليل المشكلات والأحداث					23.
					يستطيع المدير توظيف الإمكانيات البشرية والمادية لمواجهة الأزمات والكوارث					24.
					يستطيع المدير تنسيق كافة جهود الجهات المشاركة في إدارة الأزمات والكوارث					25.
					يستطيع المدير إعداد خطط للأزمات والكوارث قبل وقوعها					26.
					يستطيع المدير العمل تحت الضغط وعدم التأثر بالمؤثرات الخارجية عند اتخاذ القرار					27.
					يستطيع المدير إيصال التعليمات والتوجيهات للمرؤوسين					28.
					يعمل المدير على خفض حدة التوتر ورفع الروح المعنوية لدى العاملين					29.
					يتواجد المدير في مكان وقوع الأزمة ويتابع الحدث أول بأول					30.
المجال الرابع: الدعم اللوجستي والمخصصات المالية										
					يتم الاستفادة من أنظمة المعلومات الإدارية في إدارة الكوارث					31.
					يوجد نظام فعال لإدارة المخازن والنقل					32.
					يوجد فحص دوري للمعدات والأدوات المستخدمة في مواجهة الكوارث					33.
					يتوفر نظام طرود جاهزة قبل وقوع الكارثة تشمل السلع الأساسية كالماء والغذاء، والنظافة، والأدوية الطارئة.					34.
					يتوفر أماكن آمنة للإيواء قريبة من المناطق المعرضة للكوارث يسهل الوصول لها					35.
					تتسم عملية صرف مخصصات الكوارث أو الطوارئ بالمرونة					36.
					توجد اعتمادات مالية ومعدات وأجهزة حديثة مخصصة لإدارة الكوارث					37.
					تتوفر وسائل الأمان والإسعاف بالشكل الكافي للتعامل مع الكوارث					38.
					توجد غرفة عمليات للطوارئ مجهزة بكافة المستلزمات الضرورية لإدارة الكوارث					39.
					توفر الإدارة بدائل لمعدات ووسائل الاتصال لاستخدام احداها عند تعطل الأخرى					40.
المجال الخامس: التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)										
					يوجد تحديد للمخاطر المتوقعة وأضرارها وأنماطها واتجاهاتها					41.
					يوجد نظام رصد يتابع الظواهر والمؤشرات على أسس علمية للتنبؤ					42.

المساهمات					مجالات ومؤشرات آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث	الآفاق				
درجة الموافقة						درجة الموافقة				
ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً		ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
					يتم نشر تحذيرات دقيقة وفي الوقت المناسب قبل وقوع الكارثة					.43
					تصل التحذيرات للفئة المستهدفة في الوقت المناسب					.44
					تحتزم الفئات المستهدفة ارشادات التحذير المقدمة					.45
					يتم تقديم حوافز لمن يبلغ عن أية مشكلة أو خطر متوقع					.46
					توجد تعليمات وإجراءات محددة لكيفية التعامل مع الكوارث المحتملة					.47
المجال السادس: اتخاذ القرار التعاوني										
					يوجد تنسيق مسبق مع القطاع الخاص لمواجهة أية كوارث محتملة					.48
					يوجد تنسيق بين قيادات غرف العمليات بما يتعلق بمواجهة الكوارث					.49
					يوجد تنسيق كافي بين المعنيين من القيادة العاملة في التخطيط لإدارة الكوارث					.50
					يوجد ثقة وتعاون بين الجهات الرسمية والجهات المشاركة الأخرى					.51
					تقوم القيادة على جمع المعلومات وإبلاغها للجهات المشاركة في مواجهة الكوارث					.52
					توجد جهات مساندة جاهزة لتولي زمام الأمور والعمل على سد الثغرات الناتجة عن غياب الجهات الحكومية					.53
					يعتبر القرار التعاوني والتشاركي مع المؤسسات الداعمة طوعي وليس اجباري					.54

مع جزيل الشكر والتقدير

ملحق رقم (2)
قائمة بأسماء المحكمين

جامعة الخليل.	1-د. حسين الجبارين
جامعة الخليل	2-د. محمد خليف
جامعة القدس المفتوحة	3-د. أسامة جابر
جامعة بوليتكنيك فلسطين.	4-د. إقبال الشريف
جامعة الخليل	5-د. سمير الجمل

ملحق رقم (3)
أداة الدراسة بصورتها النهائية



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

السيدات والسادة موظفي قطاع التأمين المحترمين:

يقوم الباحث بدراسة حول آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من مخاطر الكوارث والأزمات في فلسطين، وتأتي هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة مخاطر الكوارث، نؤكد لحضراتكم بأن البيانات التي سيتم جمعها سوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي، وتتوقف على دقتها صحة النتائج التي تتوصل إليها الدراسة.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الأفاق المستقبلية: يقصد بها التصورات والخطط المستقبلية التي تضعها شركات التأمين للحد من الكوارث والأزمات في فلسطين.

المساهمات الحالية: يقصد بها الدور الذي تقوم به شركات التأمين في الوقت الحالي للحد من الكوارث والأزمات في فلسطين.

الباحث: سامح الجعبري

القسم الأول: معلومات عامة:

الرجاء تعبئة ما هو مطلوب ووضع إشارة (X) في المربع المناسب لما ينطبق عليك/ي:

4- الجنس: ذكر أنثى

5- المؤهل العلمي: دبلوم. بكالوريوس دراسات عليا

6- مدة الخدمة: أقل من 5 سنوات من (5-10) سنوات. أكثر من 10 سنوات.

7- مدة الخبرة في دائرة الكوارث والأزمات؟ أقل من 3 سنوات من (3-6) سنوات

أكثر من 6 سنوات

8- نوع الدورات الخاصة التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات؟

دورات نظرية متخصصة دورات عملية متخصصة

9- عدد الدورات الخاصة التي تلقيتها في إدارة الكوارث والأزمات؟

أقل من 3 دورات من (3-6) دورات أكثر من 6 دورات

القسم الثاني: عبارات الاستبانة:

الرجاء وضع إشارة (x) في المربع أمام كل عبارة بما تراه مناسباً:

آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث

المساهمات الحالية					مجالات ومؤشرات آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث	الآفاق المستقبلية					رقم الفقرة
درجة الموافقة						درجة الموافقة					
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً	
المجال الأول: التخطيط المناسب للحد من الأزمات وإدارة الكوارث											
					تقوم الإدارة بالتخطيط المسبق للتعامل مع الأزمات والكوارث فور حدوثها						1.
					توجد خطط معده لدى شركات التأمين لإدارة الأزمات والكوارث						2.
					يتم وضع برنامج زمني لتنفيذ المهام الموضحة بالخطة وتدريب فريق الأزمات على تنفيذها						3.
					يتم الاستعانة بالخبرات الخارجية عند وضع الخطط لإدارة الأزمات						4.
					يتم إشراك الموظفين الفاعلين في الإدارات والأقسام المختلفة في عمليات التخطيط						5.
					تقوم الإدارة بتوفير ميزانية خاصة لمعالجة الأزمات والكوارث						6.
					تقوم الإدارة بالتحديد الدقيق للجهات الممكن الاستعانة منها لمواجهة الأزمات والكوارث						7.
					يتم إعادة تقييم خطط إدارة الأزمات والكوارث بصفة مستمرة ووفقاً للمعلومات المستحدثة						8.
المجال الثاني: توافر المعلومات اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث											
					توفر الإدارة قاعدة معلومات متطورة عن الأزمات والكوارث المتوقعة تعتمد على تقنيات المعلومات الحديثة						9.
					يتم تحديث قاعدة البيانات عن الأزمات والكوارث بصفة مستمرة وبما يستجد						10.
					تستطيع الإدارة ضمان توفير وتوصيل البيانات والمعلومات اللازمة لأعضاء الفريق وللجهات الخارجية						11.
					وجود وحدات متخصصة عن المعلومات وتكوين قواعد البيانات						12.
					يوجد نظام اتصال فعال لتبادل المعلومات عن ظروف الأزمات والكوارث						13.
					تستخدم الإدارة مصادر متنوعة (مرئية، مسموعة، مقروءة) للحصول على المعلومات						14.
					توفر الإدارة برامج التدريب على كيفية استخدام تقنيات تنظيم قواعد البيانات						15.
					توفر قاعدة البيانات الحالية حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات والكوارث المتوقعة						16.
					يتم الاستفادة من الدروس والتجارب والخبرات السابقة في مجال إدارة الأزمات والكوارث						17.
المجال الثالث: توفر المهارات القيادية اللازمة للحد من الأزمات وإدارة الكوارث											
					يستطيع المدير توزيع الأدوار وتحديد المهام والمسؤوليات وتكوين						18.

المساهمات الحالية					مجالات ومؤشرات آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث	الآفاق المستقبلية				
درجة الموافقة						درجة الموافقة				
ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً		ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
					فرق العمل المتجانسة					
					19. تلم الإدارة بالأنظمة واللوائح والتعليمات الرسمية					
					20. يتقن المدير تقييم المواقف وتحليل المشكلات والأحداث					
					21. يستطيع المدير توظيف الإمكانيات البشرية والمادية لمواجهة الأزمات والكوارث					
					22. يستطيع المدير تنسيق كافة جهود الجهات المشاركة في إدارة الأزمات والكوارث					
					23. يستطيع المدير إعداد خطط للأزمات والكوارث قبل وقوعها					
					24. يستطيع المدير العمل تحت الضغط وعدم التأثر بالمؤثرات الخارجية عند اتخاذ القرار					
					25. يستطيع المدير إيصال التعليمات والتوجيهات للمرؤوسين					
					26. يعمل المدير على خفض حدة التوتر ورفع الروح المعنوية لدى العاملين					
					27. يتواجد المدير في مكان وقوع الأزمة ويتابع الحدث أول بأول					
المجال الرابع: الدعم اللوجستي والمخصصات المالية										
					28. يتم الاستفادة من أنظمة المعلومات الإدارية في إدارة الكوارث					
					29. يوجد فحص دوري للمعدات والأدوات المستخدمة في مواجهة الكوارث					
					30. يتوفر نظام طرود جاهزة قبل وقوع الكارثة تشمل السلع الأساسية كالماء والغذاء، والنظافة، والأدوية الطارئة.					
					31. يتوفر أماكن آمنة للإيواء قريبة من المناطق المعرضة للكوارث يسهل الوصول لها					
					32. تتسم عملية صرف مخصصات الكوارث أو الطوارئ بالمرونة					
					33. توجد اعتمادات مالية ومعدات وأجهزة حديثة مخصصة لإدارة الكوارث					
					34. تتوفر وسائل الأمان والإسعاف بالشكل الكافي للتعامل مع الكوارث					
					35. توجد غرفة عمليات للطوارئ مجهزة بكافة المستلزمات الضرورية لإدارة الكوارث					
					36. توفر الإدارة بدائل لمعدات ووسائل الاتصال لاستخدام احداها عند تعطل الأخرى					
المجال الخامس: التنبؤ والتخطيط (إشارات الإنذار المبكر)										
					37. يوجد تحديد للمخاطر المتوقعة وأضرارها وأنماطها واتجاهاتها					
					38. يوجد نظام رصد يتابع الظواهر والمؤشرات على أسس علمية للتنبؤ					
					39. يتم نشر تحذيرات دقيقة وفي الوقت المناسب قبل وقوع الكارثة					
					40. تصل التحذيرات للفئة المستهدفة في الوقت المناسب					
					41. تحترم الفئات المستهدفة ارشادات التحذير المقدمة					
					42. يتم تقديم حوافز لمن يبلغ عن أية مشكلة أو خطر متوقع					
					43. توجد تعليمات وإجراءات محددة لكيفية التعامل مع الكوارث					

المساهمات الحالية					مجالات ومؤشرات آفاق ومساهمات شركات التأمين في الحد من الأزمات وإدارة الكوارث	الآفاق المستقبلية				
درجة الموافقة						درجة الموافقة				
ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً		ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
					المحتملة					
المجال السادس: اتخاذ القرار التعاوني										
					يوجد تنسيق مسبق مع مختلف القطاعات لمواجهة أية كوارث محتملة					44.
					يوجد تنسيق بين قيادات غرف العمليات بما يتعلق بمواجهة الكوارث					45.
					يوجد تنسيق كافي بين المعنيين من القيادة العاملة في التخطيط لإدارة الكوارث					46.
					يوجد ثقة وتعاون بين الجهات الرسمية والجهات المشاركة الأخرى					47.
					تقوم القيادة على جمع المعلومات وإبلاغها للجهات المشاركة في مواجهة الكوارث					48.
					توجد جهات مساندة جاهزة لتولي زمام الأمور والعمل على سد الثغرات الناتجة عن غياب الجهات الحكومية					49.
					يعتبر القرار التعاوني والتشاركي مع المؤسسات الداعمة طوعي وليس اجباري					50.

أي معلومات أخرى تود اضافتها:

.....

.....

.....

مع جزيل الشكر والتقدير

An-Najah National University

Faculty of Graduate Studies

**Prospects and Contributions of Insurance Companies
in Disaster and Crises Risk Reduction in Palestine**

By

Sameh Al-Jabari

Supervisor

Prof. Jalal Al-Dabeik

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for
the Degree of Master of Disaster Risk Management, Faculty of
Graduate Studies, An-Najah National University, Nablus - Palestine.**

2021

Prospects and Contributions of Insurance Companies in Disaster and Crises Risk Reduction in Palestine

By

Sameh Al-Jabari

Supervisor

Prof. Jalal Al-Dabeik

Abstract

This study aimed to identify the contributions of insurance companies in disaster and crises risk reduction in Palestine, and in order to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive and analytical approach, by adopting the questionnaire as a means of collecting data, consisting of two parts, the first deals with demographic variables, while the second consists of (50) paragraphs, It was distributed into six domains, They are: (appropriate planning for crisis reduction and disaster management, availability of necessary information for crisis reduction and disaster management, availability of leadership skills needed for crisis reduction and disaster management, logistical support and financial allocations, forecasting and planning (early warning signals), collaborative decision making), and the validity and reliability of the questionnaire were verified. The study population may consist of all workers in insurance companies in Palestine, whose number is (1590) male and female employees, and the study was conducted on a sample of (310) male and female employees from among the employees working in insurance companies in Palestine, who were chosen by a simple random method. After collecting the study data, it was treated statistically by using the Statistical Packages for Social Sciences (SPSS) program, and the study reached the following results:

It was found that the contributions of insurance companies in disaster and crises risk reduction in Palestine were great, as the overall arithmetic average reached.(3.91)

And it was found that the extent of the contributions of insurance companies in disaster and crises risk reduction in Palestine was average, as the overall arithmetic average reached.(3.29)

There are statistically significant differences between the averages of the respondents of the study sample to contributions of insurance companies in disaster and crises risk reduction in Palestine according to variables: the period of service in favor of those whose service period (from 5-10 years) and (more than 10 years), and the period of experience in department of disasters and crises for the benefit of those who have a period of experience in the department of disasters and crises (more than 6 years). The number of courses is for the benefit of those who have taken courses (more than 6 courses). While the results showed that there are no statistically significant differences between the averages of the respondents of the study sample to the prospects of insurance companies in reducing disasters and crises in Palestine according to the variables: (gender, academic qualification, type of course).

There are statistically significant differences between the averages of the respondents of the study sample to the contributions of insurance companies in disaster and crises risk reduction in Palestine according to variables: gender, in favor of males. The period of service is for the benefit

of those whose term of service is (from 5-10 years) and (more than 10 years). The period of experience in the department of disasters and crises is for the benefit of those whose experience in the department of disasters and crises is more than 6 years. The type of the course, in favor of the specialized practical courses, and the number of courses in favor of those who have taken courses of more than 6 courses. While there were no statistically significant differences in the contributions of insurance companies due to the scientific qualification variable.

In light of the findings of the current study, the researcher recommended a set of recommendations:

1. The need to work on developing the early warning system by expanding the provision of modern technologies and information systems to increase the contribution to facing disasters and crises.
2. Work to raise the level of logistical support by providing the capabilities and mechanisms that help in reducing disasters and crises.
3. Work to raise the level of cooperative decision-making that contributes to effective coordination between institutions related to confronting disasters and crises, which in turn leads to reducing the damages that may result from the occurrence of disasters.
4. Holding practical specialized training courses for workers in the Disaster and Crisis Department in order to raise their level in appropriate planning for disaster reduction and crisis management.

5. Asking external expertise when setting plans for crisis management and disaster response.
6. The need for the administration to provide an advanced information base on the expected crises and disasters based on modern information technologies.
7. The necessity of providing adequate safety and ambulance means to deal with disasters.