

## دور إدارة الأزمات بهيئة الإسعاف المصرية في مواجهة الأزمات البيئية

حنان عبد المعز يوسف<sup>(١)</sup> - خالد قدرى السيد<sup>(٢)</sup> - مها عبد العزيز أحمد<sup>(٣)</sup>

(١) طالبة دراسات عليا ، كلية الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (٢) كلية التجارة ، جامعة عين شمس  
(٣) كلية الطب ، جامعة عين شمس

### المستخلص

استهدف هذا البحث دراسة دور إدارة الأزمات بهيئة الإسعاف المصرية في مواجهة الأزمات البيئية، ويهدف أيضا الي بحث مدي تطبيق هيئة الإسعاف المصرية محل الدراسة لأسس إدارة الأزمات ومواجهة الأزمات البيئية، عن طريق استطلاع آراء ووجهات نظر عينة من العاملين بهذا القطاع، وتتمثل مشكلة البحث في ضعف مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية، الأمر الذي قد يرجع إلي ضعف إدارة الأزمات من الناحية الإدارية بالقطاع، واعتمد الباحثون في هذا البحث على المنهج الوصفي وذلك من خلال أسلوب الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، واستخدم الباحثون قائمة استقصاء تم اعدادها لغرض جمع البيانات حسب متغيرات البحث، كما تحقق الباحثون من صدق وثبات المقياس، بينما تم استخدام تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لتحليل بيانات الدراسة الميدانية باستخدام عينة البحث المكونة من ٣١٥ فرداً، وقد توصل الباحثون إلى عدة نتائج تمثلت في وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد إدارة الأزمات على مواجهة الأزمات البيئية، كذلك توصل الباحثون لأهمية إدارة الأزمات لدعم مواجهة الأزمات البيئية بهيئة الإسعاف المصرية، وأوصي الباحثون بعدد من التوصيات أهمها: العمل على اكتشاف إشارات الإنذار المبكر وتطوير مهارات العاملين بالهيئة مما يدعم مواجهة الأزمات البيئية، وإعداد برامج تدريبية فعالة بالهيئة لتحقيق الأهداف والأغراض البيئية يساعد في مواجهة الأزمات البيئية.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة الأزمات، مواجهة الأزمات البيئية، هيئة الإسعاف المصرية، مصر.

### مقدمة

تعد قطاعات المرافق العامة من الأولويات الكبرى لدى متخذي القرار وصانعي السياسات في مصر نظراً لكونها من القطاعات التي تمثل مخرجاتها احتياجات أساسية وضرورية للمواطنين ولها انعكاسات خطيرة على حياتهم وصحتهم عامة، ونتيجة لذلك خصصت الحكومة المصرية لهذه القطاعات استثمارات ضخمة خلال الأعوام السابقة وخاصة هيئة الإسعاف المصرية، وذلك لتلبية احتياجاتها ولتطويرها باستمرار ومواجهة الأزمات التي يتوقع حدوثها أو التي حدثت بالفعل.

وشهدت تحقيق إنجازات ملموسة في هذا القطاع الاستراتيجي الهام إلا أنه على الرغم من ذلك لا زال يواجه بالعديد من المعوقات من أهمها ضعف مواجهة الأزمات وخاصة البيئية، وقلة رضا المواطنين عن جودة خدماته. تتنوع أسباب حدوث الأزمات، وطالما إنها متعددة ومتنوعة المسميات، والآثار، والحدوث، لذا فأنا لا يمكننا حصرها، إذ تتعدد بتعدد المجالات والقطاعات التي تصيبها (السيد، ١٩٩٧).

كما تؤثر الأزمات المختلفة على المجتمعات وتتخذ أشكالاً مختلفة؛ بيئية وإدارية وغيرها، وكذلك مثل الهجمات الإلكترونية، والكوارث الطبيعية مثل الفيضانات، والزلازل، وما إلى ذلك، الأشكال الأخرى هي أيضًا مثل الأزمات السياسية وأزمات الصراع مثل الحرب العالمية الأولى والثانية والأمراض الوبائية، وهي واحدة من أحدث الأزمات التي يشهدها العالم خلال الوقت الحالي يمثلته Covid-19. (Hazaa, Almaqtari, & Al-Swidi, 2021)

بدأت الحكومات ومؤسسات القطاع الخاص والجهات المعنية في مختلف أنحاء العالم، ومصر تفعيل قنوات التواصل والعمل المشترك مع المنظمات المحلية والإقليمية والدولية وغير الحكومية فيما يتعلق بحالات الكوارث

والطوارئ البيئية لتكثيف الجهود في مجال رفع مستوى الوعي حول دور إدارة الأزمات في تعزيز الأمن الاجتماعي ودعم الخطط الاستباقية لمواجهة الكوارث، وخاصة البيئية.

لذا من هذا المنطلق فإن هذا البحث يهدف لقياس دور إدارة الأزمات في مواجهة الأزمات البيئية بالتطبيق على هيئة الإسعاف المصرية.

### مشكلة البحث

اعتمد الباحثون على القيام بدراسة استطلاعية لتحديد مشكلة البحث باستخدام قائمة استقصاء مبدئية لتجميع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 35 مفردة من العاملين بهيئة الإسعاف المصرية، بهدف تقييم درجة توافر آليات مواجهة الأزمات البيئية، وكذلك لمعرفة مدى إدراك الإدارة لإدارة الأزمات.

يمكن توضيح نتائج ما توصلت إليه الدراسة الاستطلاعية في "انخفاض مستوى إدراك مفهوم مواجهة الأزمات البيئية لدى العاملين بهيئة الإسعاف المصرية وتتضح آثاره في عدم الرغبة في تحمل المزيد من المسؤوليات البيئية، فضلا عن ضعف المهارات لدى العاملين، وضعف الاستعداد والوقاية واحتواء الأضرار، وزيادة معدل الإخفاقات والأخطاء الناتجة عن عدم إدراك أبعاد إدارة الأزمات.

### تساؤلات البحث

تتضح مشكلة البحث في انخفاض مستوى مواجهة الأزمات البيئية الأمر الذي قد يرجع إلي ضعف إدارة الأزمات من الناحية الإدارية بالقطاع، والذي يحتاج إلى زيادة الاهتمام بدعم وتنمية الأفراد عن طريق التدريب بالمعارف والمهارات والاتجاهات الإدارية والبيئية اللازمة لتحسين مستواهم وظيفياً وخدمياً.

يحاول الباحثون من خلال هذا البحث الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى تأثير إدارة الأزمات على

### مواجهة الأزمات البيئية؟

وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى وجود تأثير لإدارة الأزمات من الناحية الإدارية على مواجهة الأزمات البيئية بهيئة الإسعاف المصرية؟ وما نوع وقوة هذا التأثير؟
- ما المستوى اللازم لإدارة الأزمات في هيئة الإسعاف المصرية لمواجهة الأزمات البيئية؟

### المدونة من البحث

يهدف هذا البحث بشكل عام إلى دراسة واقع تبني هيئة الإسعاف المصرية لإدارة الأزمات وأثر ذلك على مواجهة الأزمات البيئية، كما نذكر من أهدافه:

- قياس تأثير أبعاد إدارة الأزمات على مواجهة الأزمات البيئية بهيئة الإسعاف المصرية.
- دراسة مدى إدراك إدارات هذا القطاع لأهمية إدارة الأزمات ومواجهة الأزمات البيئية.

## فروض البحث

لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته، فقد تم بناء الفروض التالية:

**الفرض الرئيسي الأول:** " يوجد تأثيراً معنوياً لاكتشاف إشارات الإنذار المبكر كأحد أبعاد إدارة الأزمات على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية".

**الفرض الرئيسي الثاني:** " يوجد تأثيراً معنوياً للاستعداد والوقاية كأحد أبعاد إدارة الأزمات على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية".

**الفرض الرئيسي الثالث:** " يوجد تأثيراً معنوياً لاحتواء الأضرار كأحد أبعاد إدارة الأزمات على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية".

**الفرض الرئيسي الرابع:** " يوجد تأثيراً معنوياً لاستعادة النشاط كأحد أبعاد إدارة الأزمات على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية".

**الفرض الرئيسي الخامس:** " يوجد تأثيراً معنوياً للتعليم كأحد أبعاد إدارة الأزمات على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية".

**الفرض الرئيسي السادس:** " يوجد تأثيراً معنوياً لأبعاد إدارة الأزمات مجتمعة على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية".

## أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من الناحية العلمية والتطبيقية فيما يلي:

**الأهمية العلمية:** تتمثل أهمية هذا البحث على المستوي العلمي في ندرة الأبحاث والدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين إدارة الأزمات من الناحية الإدارية، ومواجهة الأزمات البيئية، وبالتالي محاولة المساهمة في معالجة تلك الفجوة البحثية.

**الأهمية العملية:** تتمثل أهمية البحث على المستوي التطبيقي في أهمية قطاع التطبيق المتمثل في هيئة الإسعاف المصرية، فهو يعد من القطاعات الحساسة والمهمة، لما لذلك القطاع من أهمية على صعيد التنمية المستدامة، وعليه فإن أهمية هذا القطاع، يدعو إلى إجراء مثل هذا النوع من الدراسات لضمان استمراره وتطويره، وإعداد الكوادر المدربة والتعامل مع إدارة الأزمات كوسيلة فاعلة، مما يساعد تلك المؤسسات في تحقيق أهدافها المستدامة.

## الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات العربية التي تعرضت لموضوع البحث، وفيما يلي عرض لبعض هذه الدراسات وفقاً لتسلسلها التاريخي تصاعدياً من الأحدث إلى الأقدم:

تناولت دراسة (Sae-Lim, & Angkasith, ٢٠٢٢). بعنوان **DO THE CONTINGENCIES MATTER TO CRISIS MANAGEMENT? AN ANALYSIS OF THAI COMPANIES** الإجابة عن التساؤل التالي: هل الاحتمالات مهمة لإدارة الأزمات؟ تحليل الشركات التايلاندية، تم استخدام بحث متعدد الأساليب لدراسة محددات إدارة الأزمات في الشركات التايلاندية. تم جمع البيانات الكمية والنوعية خلال الانتشار

العالمي للأزمة الوبائية لـ COVID-19. تم بناء الإطار النظري باستخدام بروتوكولات إدارة الأزمات والطوارئ والمواد السابقة. شارك ما مجموعه ١٥ خبيراً في المقابلات شبه المنظمة. تم طرح التحليل الموضوعي (TA) كطريقة لتحليل البيانات النوعية لتحديد الموضوعات المهمة للإدارة الفعالة للأزمات. وفقاً للتحليل الكمي باستخدام الانحدار، ونماذج الانحدار اللوجستي والتحليل التمييزي، ترتبط الثقافة والقيادة ارتباطاً كبيراً بنضج إدارة الأزمات. تؤدي الشركات ذات الأحجام والأنواع المختلفة إلى مناهج مختلفة لإدارة الأزمات. اقترحت المساعدة الفنية ثلاثة محاور تتعلق بفعالية إدارة الأزمات في النتائج.

**وهدف دراسة مرسى وآخرون (٢٠٢٢م) بعنوان " الدور الوسيط لسلوكيات العمل الاستباقية في العلاقة بين القيادة الأصلية وإدارة الأزمات " استكشاف التأثير المباشر للقيادة الأصلية على إدارة الأزمات، كما استهدفت أيضاً استكشاف التأثير غير المباشر بينهما من خلال سلوكيات العمل الاستباقية بوصفها متغيراً وسيطاً. وعبر دراسة ميدانية تمت على عينة عشوائية قوامها (٢٧٦) عضو هيئة تدريس بجامعة الأزهر وبالاستعانة بقائمة استقصاء، انطوت على مجموعة من العبارات لقياس متغيرات الدراسة، وباستخدام الإحصاءات الوصفية وأسلوب الانحدار الهرمي، أفادت النتائج بوجود تأثير إيجابي ومعنوي للقيادة الأصلية على إدارة الأزمات، كما أظهرت النتائج أيضاً أن سلوكيات العمل الاستباقية تؤثر بوصفها متغيراً وسيطاً في العلاقة الإيجابية بين القيادة الأصلية وإدارة الأزمات.**

**تسلط دراسة (During, ٢٠٢٢). بعنوان: Smart Technology for Smart Response During Pandemic Times** الضوء على الدور الحاسم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية لتقنيات مكافحة فيروس كورونا. ويغطي تقديم التعلم عن بعد، واتجاهات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة في مكافحة الوباء، بالإضافة إلى تطبيق وسائل التواصل الاجتماعي لتوعية المواطنين مثل حالات الطوارئ والحماية وأخبار الأوبئة. تم تسليط الضوء على فكرة تطوير استراتيجية للمعلومات والاتصالات لإعادة تصميم تحول المدن الذكية في حالة الجائحة.

**وقام (Hazaa, et al., ٢٠٢١) بدراسة عنوانها Factors Influencing Crisis Management: A systematic review and synthesis for future research** شاملة للأدبيات (SLR) للعوامل التي تؤثر على إدارة الأزمات (CM). تحاول الدراسة تقييم المجالات الرئيسية التي تم ربطها ودراستها مع CM، والمنافذ البحثية التي قدمت هذه الأبحاث. تتبنى الدراسة نهجاً نوعياً وتستخدم طريقة SLR لجمع البيانات ذات الصلة. شملت الدراسة ٢٢٣ دراسة من مختلف المنافذ البحثية، بما في ذلك أكثر الناشرين شهرة. إميرالد، وإيلي، وإسفير، وسبرينغر، وتابلور وفرانيسيس، و SAGE، و Inderscience. يتم تصنيف المواد المستخرجة إلى ٨ مناطق بناءً على تأثيرها على CM. أهم العوامل هي التواصل ووسائل التواصل الاجتماعي، والتي تحتوي على ٦٦ دراسة مع ٤٠٣٩ استشهاداً، توفر الدراسة الحالية رؤية مفتوحة للأكاديميين والباحثين حول المجالات الرئيسية لـ CM التي تم التحقيق فيها من خلال الدراسات السابقة. إنه يقدم مساهمة جديدة وفهمًا شاملاً من خلال تسليط الضوء على ما تم إنجازه وما يجب القيام به فيما يتعلق بإدارة الأزمات.

**بينما قام كلاً من: ( Mohebaty Zohan, Yaghoubi, Mohammadi, & Mahmoudzadeh ) بدراسة عنوانها Designing a Phased Model of Crisis Management with the Empowerment Approach of Local Communities Using Meta-synthesis Approach** تهدف الدراسة إلى تقديم نموذج لإدارة الأزمات مع نهج التمكين للمجتمعات المحلية باستخدام نهج التركيب التلوي، تم

إجراء هذه الورقة بناءً على نهج البحث الأرشيفي باستخدام الطريقة المقارنة لتحديد مناهج بحث المواهب كإطار عمل ترميز لاستراتيجية تحليل المحتوى النوعي.

نتائج: في هذه الدراسة، العوامل التي تؤثر على إدارة الأزمات من خلال نهج بناء القدرات للمجتمعات المحلية في أربع فئات: "العوامل المتعلقة بمرحلة منع الأزمات والتخفيف من حدتها"، "العوامل المتعلقة بمرحلة الاستعداد للأزمات"، "العوامل المتعلقة بالاستجابة للأزمات تم تضمين المرحلة "و" العوامل المتعلقة بمرحلة إعادة الإعمار وإعادة التأهيل بعد الأزمة ". أيضاً، تتكون كل مرحلة من هذه المراحل من أقسام فرعية.

في حين تهدف دراسة الأعرابي، وزاهر (٢٠٠٤) : وهي دراسة ميدانية تمت في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني لسنة ٢٠٠٣، إلى التعرف على جاهزية المديرية العامة للدفاع المدني الأردني والمديريات التابعة لها في مواجهة الأزمات المختلفة، وتفحص الإجراءات العلاجية والوقائية المتبعة وذلك من خلال التعرف على مدى توافر المراحل الخمس لنظام إدارة الأزمات والمتجسدة في: اكتشاف إشارات الإنذار، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار والحد منها، استعداد النشاط والتعلم، توصلت هذه الدراسة إلى توافر المراحل الخمس لنظام الجاهزية في المديرية العامة للدفاع المدني الأردني والمديريات التابعة لها منفردة ومجموعة بدرجة عالية، كما تتوافر الإجراءات الوقائية المتمثلة في مراحل اكتشاف إشارات الإنذار، الاستعداد والوقاية، والتعلم، والإجراءات العلاجية المتمثلة في مراحل احتواء الأضرار والحد منها واستعادة النشاط بدرجة عالية في المديرية دون تفوق لأي منها على الآخر، وتتوافر العوامل المحتملة تأثيرها في نظام الجاهزية لدى المديرية العامة للدفاع المدني الأردني والمديريات التابعة لها بدرجة متدنية في العوامل الإنسانية، ثم تليها العوامل التنظيمية، ثم العوامل التكنولوجية، وأن عوامل التباعد الجغرافي والعوامل البيئية تتوافر بدرجة عالية.

تعليق الباحثون على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية: بناء على ما تقدم من عرض الدراسات السابقة وأهدافها وما توصلت إليه من نتائج وتوصيات ومقارنتها مع أهداف الدراسة الحالية تم استخلاص ما يلي:  
اتفقت أغلب الدراسات على تزايد الأهمية النسبية لمواجهة الأزمات وخاصة البيئية وبخاصة في ظل التطورات التي تشهدها المنظمات بالإضافة إلى الدور المهم الذي يلعبه التدريب الفعال في التنمية والحفاظ على البيئة.  
ركزت أغلب الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الأزمات على قطاعات المرافق العامة وقطاع الصحة كمجال للتطبيق والبعض منها ركز على مجال شركات الأعمال.

يتشابه البحث الحالي مع معظم الدراسات السابقة في أنها استخدمت الأسلوب الوصفي التحليلي لمنهج الدراسة واستخدام الاستبانة كأداة للبحث.

## الإطار النظري للمعجم

يتم عرض الإطار النظري للبحث من خلال التالي:

تعرف الأزمة في اللغة كما في المعجم الوسيط بأنها: "الضيق والشدة والقحط وجمعها أوازم، ويقال أزم أزم أي أمسك عن الطعام والمأكّل، وأزم زمان أي اشتد بالقحط، والأزمة إثم منه، والمأزوم هو الطريق الضيق بين الجبلين ومنه قيل لموضع الحرب مأزوم لضيق المجال وعسر الخلاص". (المعجم الوسيط، ٢٠١٨، ص ٧١)  
وأشار (الحملوي، ١٩٩٣) بأن الأزمة هي: "خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام".

ويرى كل من (Ingrassia et al., 2014) , أن الأزمة هي العملية التي تتضمن خمس مراحل أساسية، هي اكتشاف إشارات الإنذار المبكر والاستعداد والتأهب للوقاية من الأزمة واحتواء الخطر والتقليل من الآثار السلبية، وزيادة الإيجابيات، واستعادة النشاط وفي النهاية التعلم، واكتساب الخبرة.

وهو ما ذهب إليه الباحثون في الدراسة الحالية  
**أبعاد ومراحل إدارة الأزمة:** تمر معظم الأزمات بخمس مراحل أساسية، فإذا فشل المدير المسؤول عن إدارة الأزمة في إدارة أي مرحلة من هذه المراحل، فإنه يكون مسؤولاً عن وقوع الأزمة، وتفاقم إحداثها. يتبين أن مراحل إدارة الأزمات على النحو التالي: (Pearson, & Mitroff, 2019)

أ- اكتشاف إشارات الإنذار: ترسل الأزمة قبل وقوعها بفترة طويلة سلسلة من إشارات الإنذار المبكر، أو الأعراض التي تنبئ باحتمال وقوع الأزمة. ومالم يوجه الاهتمام الكافي لهذه الإشارات وفهمها وإدراكها فمن المحتمل أن تقع الأزمة. حيث أن المديرين بالمنظمات يختلفون في مدى تلقيهم واستقبالهم لإشارات الإنذار، فمنهم من يعتقد أن المهارة هي حجب إشارات الإنذار التي تنبئ بوقوع الأزمات، بل لا يقتصر الأمر على ذلك، بل يعاقبون من يحمل الأخبار السيئة وشعارهم *no news, good news*، بينما يتوافر لدى بعض المديرين أيضاً مهارات عالية في الشعور بأية إشارات حتى ولو كانت خافتة.

ب- الاستعداد والوقاية: يجب أن يتوافر لدى المنظمة أساليب كافية للوقاية من الأزمات وهو ما يؤكد أهمية الاهتمام بإشارات الإنذار المبكر، حيث من الصعب أن تمنع وقوع شيء لم تتنبأ أو تتوقع احتمال وقوعه، ولهذا فمن الضروري تصميم سيناريوهات مختلفة لأحداث أزمة نتخيلها، واختيار ذلك كله وتدريب كل فرد على دور معين حتى يكون مألوفاً لديه تماماً.

ج- احتواء الأضرار والحد منها: لا شك أن الميول التدميرية في كافة النظم الحية تعد خاصية طبيعية، لذا من المستحيل منع الأزمات، لذا فإن المرحلة التالية لإدارة الأزمات تتلخص في إعداد وسائل للحد من الأضرار ومنعها من الانتشار لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد في المنظمة، وتتوقف هذه المرحلة في إدارة الأزمات على طبيعة الحادث الذي وقع، وعلى سبيل المثال فإن كارثة العبارة سالم اكسبريس، والسلام ٩٨ وغرقهما السريع جعل مسألة حماية أرواح من غرقوا أمراً صعباً.

د- استعادة النشاط: تشمل هذه المرحلة إعداد وتنفيذ برامج (جاهزة واختبرت بالفعل) قصيرة وطويلة الأجل، وإذا لم تختبر مسبقاً فإن من الصعب الاستجابة ووضع حلول مناسبة عندما تنفجر الأزمة، وتتضمن مرحلة استعادة النشاط عدة جوانب منها: محاولة استعادة الأصول الملموسة والمعنوية التي فقدت، وتتوقف نجاح هذه المرحلة على مدى الاستعداد المسبق، وتحديد الخطوات والأمانات المادية والبشرية، وتحديد المسؤوليات بدقة بما يتعامل بنجاح مع نتائج الأزمة الداخلية والخارجية وتأثيرها على جميع الأطراف. (Fink, ١٩٨٦:٢٠)

هـ- التعلم: إن التعليم يعد أمراً حيوياً، غير أنه مؤلم للغاية حيث يثير ذكريات مؤلمة خلقتها الأزمة.

## إجراءات الدراسة

اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وذلك من خلال أسلوب الدراسة النظرية والدراسة الميدانية بالاستقصاء، حيث اعتمد الباحثون في إجراء الدراسة الميدانية على قائمة الاستقصاء والتي تم توزيعها على عينة من الشركات محل الدراسة، وذلك في الفترة من ٢٠٢٠/١١/١ الي ٢٠٢١/١/١ حيث تم التعرف على آراءهم ورغباتهم واتجاهاتهم والعناصر غير المرضية التي تواجههم وانطباعاتهم واقتراحاتهم.

**مجتمع الدراسة والعينة:** يمكن توضيح كلاً من مجتمع وعينة الدراسة كما يلي:

**مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين ذوي الصلة بإدارة الأزمات بهيئة الإسعاف المصرية، وقد تم اختيار الفئات الثلاثة (إدارة عليا- إدارة وسطى- إدارة تنفيذية)، وإجمالي عدد الفئات الثلاثة (١٥,٩٥٢ موظف) موظف وذلك في ٢٠٢٠/٢٠٢١ حسب النشرة الإحصائية لوزارة الصحة.

**عينة الدراسة:** استعان الباحثون بطريقة العينة العشوائية الطبقية في اختيار عينة الدراسة، وقد استخدم الباحثون طريقة النسب والتناسب، وتم اختيار عينة من مجتمع الدراسة باستخدام معادلة روبيرت ماسون، وذلك بمعلومية حجم المجتمع الذي يبلغ ١٥٩٥٢ مفردة، وعند مستوى ثقة ٩٥% وحدود خطأ  $\pm ٥\%$ ، وبعد ادخال البيانات للبرنامج تم حساب حجم العينة وبلغ ٣٧٦ مفردة تقريباً، وكانت عدد الاستمارات الصحيحة التي تم استردادها هي ٣١٥ استمارة، وقد أجري التحليل الإحصائي على الاستمارات التي أمكن للباحثين الحصول عليها بنسبة استرداد بلغت ٨٢,٧١%.

**قياس متغيرات الدراسة:** في ضوء الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحثون، فقد اعتمد الباحثون في قياس إدارة الأزمات (متغير مستقل) ومواجهة الأزمات البيئية (متغير تابع) على الأبعاد التالية:

× المتغير المستقل: (إدارة الأزمات). تمثله الأبعاد الخمس التالية: (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر - الاستعداد والوقاية - احتواء الأضرار - استعادة النشاط - التعلم).

× المتغير التابع: (مواجهة الأزمات البيئية): من خلال ٨ فقرات لقياسه.

هذا وقد تم مراجعة قوائم الاستقصاء بعد أن تمت الإجابة عليها، ثم قام الباحثون بإدخال هذه البيانات للحاسب الآلي بعد تفرغها في جداول خاصة، واستخدم الباحثون برنامج الحزم الإحصائية (SPSS v28) في إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

## حدود البحث

**الحدود الزمنية:** تتمثل الحدود الزمنية للدراسة في الفترة من أول سبتمبر عام ٢٠٢٠ الي منتصف يناير عام ٢٠٢١ الفترة الزمنية التي تم فيها الدراسة الميدانية.

**الحدود المكانية:** كما تتمثل الحدود المكانية للبحث في هيئة الإسعاف المصرية - ويرجع اختيار الباحثون لهذا القطاع الى أنه يعد من أهم قطاعات الصحة في مصر من حيث توافر الإمكانيات والكوادر الفنية والبشرية اللازمة والتي يحتذى بها في كافة القطاعات الأخرى.

**الحدود البشرية:** وقد شملت الدراسة الحدود البشرية العاملين بهيئة الإسعاف المصرية، وقد شمل اختيار جميع العاملين من الفئات الإدارية المختلفة ذوي الصلة بموضوع البحث، حيث أن لديهم القدرة على فهم وتحليل محاور الدراسة المختلفة.

**الحدود العلمية:** اقتصرَت الدراسة على دراسة أثر إدارة الأزمات بأبعادها على مواجهة الأزمات البيئية، بالتطبيق على هيئة الإسعاف المصرية.

حيث استخدم الباحثون الأسلوب الإحصائي الأنسب للتحليل، وهو معامل ألفا (Alpha) كرونباخ لحساب معامل الثبات، بينما استخدم كلاً من معامل الارتباط لبيرسون، وأسلوب تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لتحليل بيانات الدراسة الميدانية، ولما كانت البيانات قد جاءت منظمة في شكل جداول تكرارات من خمسة أعمدة وصفين، تمثل الصفوف عينة الدراسة، وتمثل الأعمدة استجابات الأفراد على أسئلة الاستقصاء والتي تم ترتيبها تنازلياً من موافق بشدة إلى رافض بشدة.

**صدق وثبات أداة ومقاييس البحث:** قام الباحثون بإجراء اختبارات الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء بغرض بحث مدى إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج.

كما تم إجراء اختبار الثبات (Alpha) لمحتويات قائمة الاستقصاء، حيث تم الاعتماد على معامل الثبات ألفا لكرونباخ، كما تم إجراء اختبار الصدق للتأكد من أن عبارات الاستبيان تقيس ما وضعت من أجله وتم حسابه عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا لكرونباخ كما في الجدول رقم (١).

**جدول رقم (١):** معاملي الثبات لألفا كرونباخ والصدق الذاتي لاستمارة الاستقصاء

المحاور	البيان	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)	معامل الصدق الذاتي
الأول	إدارة الأزمات	30	0.851	0.922
١	اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	6	0.873	0.934
٢	الاستعداد والوقاية	6	0.946	0.973
٣	احتواء الأضرار	6	0.884	0.94
٤	استعادة النشاط	6	0.827	0.908
٥	التعلم	6	0.844	0.919
الثاني	مواجهة الأزمات البيئية	8	0.753	0.868

المصدر: من إعداد الباحثين من واقع مخرجات برنامج SPSS V28 .

وباستعراض الجدول رقم (١) يتضح أن قيم معامل الثبات مقبولة لجميع المحاور، حيث تضمنت استمارة الاستقصاء محورين رئيسيين وكل محور يتكون من مجموعة من الأبعاد تأخذ شكل ليكرت الخماسي، وتراوح قيمة معامل الثبات بين (٠,٧٥٣) للمحور الثاني "مواجهة الأزمات البيئية" و (٠,٩٤٦) للبعد الثاني "الاستعداد والوقاية" من المحور الأول "إدارة الأزمات".

وباستعراض جدول رقم (١) تراوحت قيمة معامل الصدق بين (٠,٨٦٨) للمحور الثاني "مواجهة الأزمات البيئية" و (٠,٩٧٣) للبعد الثاني "الاستعداد والوقاية" من المحور الأول "إدارة الأزمات"، حيث أن قيمة معامل الصدق الذاتي هي الجذر التربيعي لقيم معامل الثبات.

وبالتالي يمكن القول إنها معاملات ذات دلالة جيدة لتحقيق أهداف البحث، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج على مجتمع الدراسة عندما تكون أعلى من مستوى ٠,٧ (Riege, 2003).

## نتائج الدراسة

**اختبار فروض الدراسة:** لاختبار فروض الدراسة تم أولاً اختبار وجود علاقة ارتباط بين أبعاد إدارة الأزمات ومواجهة الأزمات البيئية من وجهة نظر عينة الدراسة.

قام الباحثون باستخدام معامل ارتباط بيرسون، بعد توافر مسلماته وتحقق اعتدالية البيانات، لتحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد إدارة الأزمات ومواجهة الأزمات البيئية، ويوضح الجدول رقم (٢) النتائج الخاصة بتلك العلاقة:

**جدول رقم (٢):** معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد إدارة الأزمات ومواجهة الأزمات البيئية

متغيرات الدراسة	اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	الاستعداد والوقاية	احتواء الأضرار	استعادة النشاط	التعلم
مواجهة الأزمات البيئية	**،٨٢٢	**،٧٧٥	**،٨٠٢	*،٦٣٤	**،٧٢٨

\*\* معاملات عند مستوى معنوية 1% \* معاملات عند مستوى معنوية 5%

المصدر: من إعداد الباحثين من واقع مخرجات برنامج SPSS V28 .

يتضح من الجدول رقم (٢) وجود ارتباط طردى قوى بين (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر) كأحد أبعاد إدارة الأزمات ومواجهة الأزمات البيئية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠،٨٢٢) ومعنوي عند مستوى معنوية ١%، وكانت أقل قيمة لمعامل الارتباط بين (استعادة النشاط) كأحد أبعاد إدارة الأزمات و(مواجهة الأزمات البيئية) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠،٦٣٤) مما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية ٥%.

مما سبق يتضح " وجود علاقة معنوية بين أبعاد إدارة الأزمات ومواجهة الأزمات البيئية "

**اختبار الفرض الرئيسي الأول:** والذي ينص على أنه: " يوجد تأثيراً معنوياً لاكتشاف إشارات الإنذار المبكر كأحد أبعاد إدارة الأزمات على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية. "

لاختبار هذا الفرض تم استخدام الانحدار البسيط، ويعرض جدول رقم (٣) تقديرات نماذج الانحدار البسيط لانحدار المتغيرات التابعة (متوسط آراء العينة حول مواجهة الأزمات البيئية) على اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

**جدول رقم (٣):** تقديرات نماذج الانحدار البسيط لاكتشاف إشارات الإنذار المبكر

Sig.	t	التقديرات		F (sig.)	معامل التحديد R2	المتغير التابع
		□	الثابت			
٠،٠٠٠	١،٩١١	١،٦٨	الثابت	٦،٧١٦ ٠،٠٠	٠،٦٧٦	مواجهة الأزمات البيئية
٠،٠٠٠	٢،٥٩١	٠،٥٨٤	اكتشاف إشارات الإنذار المبكر			

المصدر: من إعداد الباحثين من واقع مخرجات برنامج SPSS V28 .

يتضح من الجدول رقم (٣) معنوية نموذج انحدار مواجهة الأزمات البيئية على اكتشاف إشارات الإنذار المبكر من خلال قيمة (٦،٧١٦) (F (sig=٠،٠٠٠)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية ٥% . وبلغت قيمة معامل التحديد (٠،٦٧٦) مما يدل على أن المتغير المستقل (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر) يفسر ٦٧،٦% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول مواجهة الأزمات البيئية).

كما يتضح من الجدول رقم (٣) أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين اكتشاف إشارات الإنذار المبكر كأحد أبعاد إدارة الأزمات ومواجهة الأزمات البيئية، فزيادة الاتجاه نحو اكتشاف إشارات الإنذار المبكر في هيئة الإسعاف المصرية يؤدي ذلك إلى زيادة مواجهة الأزمات البيئية بهيئة الإسعاف المصرية.

مما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي الأول: " يوجد تأثيراً معنوياً لاكتشاف إشارات الإنذار المبكر على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية "

اختبار الفرض الرئيسي الثاني: " يوجد تأثيراً معنوياً للاستعداد والوقاية كأحد أبعاد إدارة الأزمات على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية."

لاختبار هذا الفرض تم استخدام الانحدار البسيط يعرض جدول رقم (٤) تقديرات نماذج الانحدار البسيط لانحدار المتغيرات التابعة (متوسط آراء العينة حول مواجهة الأزمات البيئية) على الاستعداد والوقاية كأحد أبعاد إدارة الأزمات.

جدول رقم (٤): تقديرات نماذج الانحدار البسيط للاستعداد والوقاية

التقديرات			F (sig.)	معامل التحديد R2	المتغير التابع
Sig.	t	β			
٠,٠٠٠	٠,١٣٣	٠,١٨٢	٧,٨٢٤	٠,٥٨٥	مواجهة الأزمات البيئية
٠,٠٠٠	٢,٧٩٧	٠,٩٦١	٠,٠١٩		

المصدر: من إعداد الباحثين من واقع مخرجات برنامج SPSS V28 .

يتضح من الجدول رقم (٤) معنوية نموذج انحدار مواجهة الأزمات البيئية على الاستعداد والوقاية من خلال قيمة (٧,٨٢٤) (F (sig=٠,٠٠٠)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية ٥%. وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٥٨٥) مما يدل على أن المتغير المستقل (الاستعداد والوقاية) يفسر ٥٨,٥% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول مواجهة الأزمات البيئية).

كما يتضح من الجدول رقم (٤) أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين الاستعداد والوقاية كأحد أبعاد إدارة الأزمات ومواجهة الأزمات البيئية، فزيادة الاتجاه نحو الاستعداد والوقاية في هيئة الإسعاف المصرية يؤدي ذلك إلى زيادة مواجهة الأزمات البيئية بهيئة الإسعاف المصرية.

مما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي الثاني: " يوجد تأثيراً معنوياً للاستعداد والوقاية على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية "

اختبار الفرض الرئيسي الثالث: " يوجد تأثيراً معنوياً لاحتواء الأضرار كأحد أبعاد إدارة الأزمات على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية."

لاختبار هذا الفرض تم استخدام الانحدار البسيط يعرض جدول رقم (٥) تقديرات نماذج الانحدار البسيط لانحدار المتغيرات التابعة (متوسط آراء العينة حول مواجهة الأزمات البيئية) على احتواء الأضرار كأحد أبعاد إدارة الأزمات.

جدول رقم (٥): تقديرات نماذج الانحدار البسيط لاحتواء الأضرار

التقديرات			F (sig.)	معامل التحديد R2	المتغير التابع
Sig.	t	β			
٠,٠٠٠	١٢,٠١٩	٥,٠٨٦	٦,٩٦١	٠,٦٤٣	مواجهة الأزمات البيئية
٠,٠٢٥	٢,٦٣٨	٠,٤٦٥	٠,٠٢٥		

المصدر: من إعداد الباحثين من واقع مخرجات برنامج SPSS V28 .

يتضح من الجدول رقم (٥) معنوية نموذج انحدار مواجهة الأزمات البيئية على احتواء الأضرار من خلال قيمة (25F (sig=٠,٠ (٦,٩٦١)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية ٥%. وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٦٤٣) مما يدل على أن المتغير المستقل (احتواء الأضرار) يفسر ٦٤,٣% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول مواجهة الأزمات البيئية).

كما يتضح من الجدول رقم (٥) أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين احتواء الأضرار كأحد أبعاد إدارة الأزمات ومواجهة الأزمات البيئية، فزيادة الاتجاه نحو احتواء الأضرار في هيئة الإسعاف المصرية يؤدي ذلك إلى زيادة مواجهة الأزمات البيئية بهيئة الإسعاف المصرية.

مما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي الثالث: " يوجد تأثيراً معنوياً لاحتواء الأضرار على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية "

**اختبار الفرض الرئيسي الرابع:** " يوجد تأثيراً معنوياً لاستعادة النشاط كأحد أبعاد إدارة الأزمات على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية."

لاختبار هذا الفرض تم استخدام الانحدار البسيط، ويعرض جدول رقم (٦) تقديرات نماذج الانحدار البسيط لانحدار المتغيرات التابعة (متوسط آراء العينة حول مواجهة الأزمات البيئية) على استعادة النشاط.

**جدول رقم (٦):** تقديرات نماذج الانحدار البسيط لاستعادة النشاط

Sig.	t	□	التقديرات		F (sig.)	معامل التحديد R2	المتغير التابع
			الثابت	استعادة النشاط			
٠,٠٠٠	١١,٥١٢	٥,٢٦٤	٧,٩٩٧	٠,٠١٨	٠,٤٠٢	مواجهة الأزمات البيئية	
٠,٠١٨	٢,٨٢٨	٠,٥٥					

المصدر: من إعداد الباحثين من واقع مخرجات برنامج SPSS V28 .

يتضح من الجدول رقم (٦) معنوية نموذج انحدار مواجهة الأزمات البيئية على استعادة النشاط من خلال قيمة (18F (sig=٠,٠ (٧,٩٩٧)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية ٥%. وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٤٠٢) مما يدل على أن المتغير المستقل (استعادة النشاط) يفسر ٤٠,٢% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول مواجهة الأزمات البيئية)،

كما يتضح من الجدول رقم (٦) أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين استعادة النشاط كأحد أبعاد إدارة الأزمات ومواجهة الأزمات البيئية، فزيادة الاتجاه نحو استعادة النشاط في هيئة الإسعاف المصرية يؤدي ذلك إلى زيادة مواجهة الأزمات البيئية بهيئة الإسعاف المصرية.

مما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي الرابع: " يوجد تأثيراً معنوياً لاستعادة النشاط على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية "

**اختبار الفرض الرئيسي الخامس:** " يوجد تأثيراً معنوياً للتعلم كأحد أبعاد إدارة الأزمات على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية."

لاختبار هذا الفرض تم استخدام الانحدار البسيط يعرض جدول رقم (٧) تقديرات نماذج الانحدار البسيط لانحدار المتغيرات التابعة (متوسط آراء العينة حول مواجهة الأزمات البيئية) على التعلم كأحد أبعاد إدارة الأزمات.

جدول رقم (٧) تقديرات نماذج الانحدار البسيط للتعلم

التقديرات			F (sig.)	معامل التحديد R2	المتغير التابع
Sig.	t	$\beta$			
٠,٠٠٠	٢٨,٤٣	٥,٤٥٤	٥٦,١٦ ٠,٠٠٠	٠,٥٣٠	مواجهة الأزمات البيئية
٠,٠٠٠	٧,٤٩٤	٠,٥٩٨			

المصدر: من إعداد الباحثين من واقع مخرجات برنامج SPSS V28 .

يتضح من الجدول رقم (٧) معنوية نموذج انحدار مواجهة الأزمات البيئية على التعلم من خلال قيمة  $F(6,716)$  ( $\text{sig}=0,000$ )، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية ٥%. وبلغت قيمة معامل التحديد ( $0,530$ ) مما يدل على أن المتغير المستقل (التعلم) يفسر ٥٣,٠% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (مواجهة الأزمات البيئية)، كما يتضح من الجدول رقم (٧) أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين التعلم كأحد أبعاد إدارة الأزمات ومواجهة الأزمات البيئية، فزيادة الاتجاه نحو التعلم في هيئة الإسعاف المصرية يؤدي ذلك إلى زيادة مواجهة الأزمات البيئية بهيئة الإسعاف المصرية.

مما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي الخامس: " يوجد تأثيراً معنوياً للتعلم على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية "

اختبار الفرض الرئيسي السادس: " يوجد تأثيراً معنوياً لأبعاد إدارة الأزمات مجتمعة على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية. "

لاختبار هذا الفرض تم استخدام الانحدار المتعدد المتدرج، يعرض جدول رقم (٨) تقديرات نماذج الانحدار المتدرج لانحدار المتغيرات التابعة (متوسط آراء العينة حول مواجهة الأزمات البيئية) على أبعاد إدارة الأزمات مجتمعة. **جدول رقم (٨):** تقديرات نموذج الانحدار المتدرج لُبعد الاستعداد والوقاية ( $n=315$ )

التقديرات			المتغيرات المستقلة في النموذج	F (sig.)	معامل التحديد R2
Sig.	T	$\beta$			
.000	6.418	1.590	(Constant)	565.905 (0.000)	0.637
.004	3.244	.481	اكتشاف إشارات الإنذار المبكر		
.005	2.922	.144	الاستعداد والوقاية		
.005	2.654	.086	احتواء الأضرار		
.007	1.123	.104	التعلم		

المصدر: من إعداد الباحثين من واقع مخرجات برنامج SPSS V.28

يتضح من الجدول السابق معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة  $F(565,905)$ ، وقيمة ( $\text{sig}=0.000$ )، كما يتضح معنوية معاملات الانحدار ومعنوية الحد الثابت من خلال قيم  $T$  وقيم ( $\text{sig}$ )، عند مستوى معنوية ٥%، ويلاحظ استبعاد البُعد (استعادة النشاط) من النموذج لعدم معنويته والتي بلغت ( $0,359$ )، ويرى الباحث أن بُعد اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، هو الأكثر تأثيراً من وجهة نظر عينة الدراسة على المتغير التابع

(مواجهة الأزمات البيئية). ويتضح من الجدول أن أهم أبعاد إدارة الأزمات التي تؤثر في مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية هي كالتالي:

اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، ثم الاستعداد والوقاية، ثم احتواء الأضرار، ثم التعلم بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2$  (0,637) مما يدل على أن المتغيرات المستقلة تفسر 63,7% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول مواجهة الأزمات البيئية).

كما يتضح من الجدول السابق أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين أبعاد استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وبين مواجهة الأزمات البيئية، فكلما تم زيادة الاهتمام بأبعاد استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يؤدي ذلك الى تعزيز مواجهة الأزمات البيئية البيئية في هيئة الإسعاف المصرية. مما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي السادس القائل " يوجد تأثيراً معنوياً لأبعاد إدارة الأزمات مجتمعة على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية"

**ملخص النتائج والتوصيات:** قام الباحثون بتخصيص هذا الجزء لعرض ملخص النتائج وكذلك التوصيات وآليات تنفيذها، وذلك على النحو التالي:

#### النتائج:

- وجود ارتباط طردي قوى بين (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر) كأحد أبعاد إدارة الأزمات ومواجهة الأزمات البيئية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,822) ومعنوي عند مستوى معنوية 1%، وكانت أقل قيمة لمعامل الارتباط بين (استعادة النشاط) كأحد أبعاد إدارة الأزمات و(مواجهة الأزمات البيئية) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,634) مما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 5%..
  - يوجد تأثيراً معنوياً لأبعاد إدارة الأزمات (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط والتعلم) على مواجهة الأزمات البيئية في هيئة الإسعاف المصرية.
  - ارتفاع متوسط آراء عينة العاملين حول العنصر (يتوفر لدى الهيئة قسم خاص، من مهامه رصد مؤشرات وقوع الأزمات) كأحد عناصر بُعد اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.
  - تبني القطاع لإدارة الأزمات يرفع من مواجهة الأزمات البيئية بها.
- التوصيات وآليات تنفيذها:** في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة يختتم الباحثون دراستهم بتقديم مجموعة من التوصيات مع اقتراح بعض من الآليات التي يراها الباحثون ملائمة لتفعيل تلك التوصيات ووضعها موضع التنفيذ، ويمكن تلخيص هذه التوصيات في البنود التالية، والجدول رقم (6) التالي يوضح توصيات الدراسة وخطوات التطبيق وجهة التنفيذ والمدى الزمني:

جدول رقم (٦): يوضح توصيات الدراسة وخطوات التطبيق وجهة التنفيذ

المدى الزمني	جهة التنفيذ	خطوات التطبيق	التوصية	م
بصفة مستمرة	- الإدارة العليا - إدارة الجودة - إدارة الأزمات	توضح الإدارة العليا في القطاع مفاهيم اكتشاف إشارات الإنذار المبكر لجميع العاملين. توافق اكتشاف إشارات الإنذار المبكر لطبيعة الأنشطة بالقطاع. العمل على أن يكون اكتشاف إشارات الإنذار المبكر للقطاع مُنفذة وموثقة، واتخاذ كافة الإجراءات لتكون الاحتياجات التدريبية في القطاع ذات قيمة للمجتمع. تتضمن اكتشاف إشارات الإنذار المبكر التزاماً بالتحسين المستمر.	العمل على اكتشاف إشارات الإنذار المبكر وتطوير مهارات العاملين بالهيئة مما يدعم مواجهة الأزمات البيئية.	١
بصفة مستمرة	- الإدارة العليا - إدارة الأزمات - إدارة الموارد البشرية - إدارة التدريب	-اتخاذ كافة الإجراءات لتحديد الجوانب التدريبية بالقطاع. -عمل الإجراءات اللازمة للتعرف على المتطلبات القانونية البيئية. توضع وتوثق الأهداف والأغراض البيئية للقطاع.	إعداد برامج تدريبية فعالة بالهيئة لتحقيق الأهداف والأغراض البيئية يساعد في مواجهة الأزمات البيئية.	٢
بصفة مستمرة	- الإدارة العليا - إدارة الجودة - إدارة التدريب - إدارة العلاقات العامة - إدارة الأزمات	ترجع الإدارة العليا نظام الإدارة البيئية. تعمل الإدارة على استغلال نتائج التقييم في تحديد مكامن الإنحرافات وإعادة توجيهها. يحدد القطاع إجراءات لتحديد المسؤولية والصلاحيات اللازمة للتعامل مع حالات عدم الإلتزام وتعمل على تصحيحها. يوفر القطاع برامج وإجراءات نظام الإدارة البيئية. تقييم فعالية البرامج التدريبية بالتركيز على أداء العاملين. يتم دراسة وتقييم فاعلية البرامج التدريبية بصورة دورية. هناك تقييم بعد العودة للعمل لقياس مدى اكتساب المتدرب للمهارات والمعلومات البيئية.	تعتمد الإدارة العليا مراجعة الإجراءات العملية التي ترمي إلي استعادة النشاط والتعلم لمواجهة الأزمات البيئية.	٣

المصدر: من إعداد الباحثين

توصيات بشأن الدراسات المستقبلية:

تشمل التوصيات بشأن الدراسات المستقبلية ما يلي:

- بالرغم من أن اختيار الباحث للعاملين بهيئة الإسعاف المصرية وفقاً للمتغيرات الشخصية والتنظيمية، إلا أن شمول التطبيق على متغيرات أخرى تثرى مجال البحث في دراسات أخرى.
- بالرغم من أن هذا الدراسة استخدمت نتائج علاقة إدارة الأزمات، بمواجهة الأزمات البيئية، إلا أن البحوث تكون ذات دقة أكبر إذا أدمجت متغيرات أخرى التحول الرقمي، والرضا والهوية التنظيمية، والولاء والتبني، والكفاءة النسبية ومحدداتها، للرقى بالمنظمات والمؤسسات من كافة الجوانب.
- القيام بدراسات لقياس أثر استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات على الرشاقة التنظيمية بهيئة الإسعاف المصرية.

## المراجع

- الأعرجي، عاصم، وزاهر يوسف السيد (٢٠٠٤)، جاهزية المنظمات في مواجهة الازمات: دراسة ميدانية في المديرية العامة للدفاع المدني الاردني، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٢٤، العدد ٢، القاهرة، مصر.
- الجافي، عبد السلام محمد مايل (٢٠٢٢). التدهور البيئي والأزمة البيئية العالمية نتيجة تدهور العلاقة بين الإنسان والبيئة. مجلة الأدب، ٢ (١٤٠)، ٢٥٣-٢٦٤.
- الحملوي، محمد رشاد(١٩٩٣)، "إدارة الأزمات تجارب محلية وعالمية الطبعة الأولى القاهرة. مؤسسة الأهرام للتوزيع - مكتبة عين شمس، ص١٧.
- الحملوي، محمد رشاد(١٩٩٥)، إدارة الأزمات تجارب محلية وعالمية، مكتبة جامعة عين شمس، ط٢، مصر.
- الحملوي، محمد رشاد، وعفيفي، زكريا يحي (٢٠٠٠)، التعليم ذاكرة المنظمة للمواجهة الفعالة للأزمات المحتملة المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الأزمات والكوارث، القاهرة جامعته عين شمس، أكتوبر.
- الخصيري، محسن أحمد(٢٠٠٦)، إدارة الأزمات منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية الطبعة الثانية، القاهرة مكتبة مدبولي، ص٥٣.
- خطاب، محمد تامر(٢٠١٨)، تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS V25، ط٢، دار الكتاب العلمي، المنصورة، مصر.
- السيد، خالد قدرى (١٩٩٧) الأزمات التنظيمية: المفاهيم والأسباب، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر السنوي الثاني لإدارة الأزمات والكوارث، وحدة بحوث الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس للفترة ٢٥-٢٦، أكتوبر، مصر.
- العمار، عبد الله بن سليمان(٢٠٠٣). دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للأمنية، السعودية.
- عمر، محمد إسماعيل(٢٠١٢)، مقدمة في علوم البيئة - سلسلة الثقافة العلمية - الهيئة المصرية العامة للكتاب - القاهرة.
- مرسي، مرفت محمد السعيد، والشملان، خالد عبد العزيز، والعنزي، يارا حمود حمدان (٢٠٢٢). الدور الوسيط لسلوكيات العمل الاستباقية في العلاقة بين القيادة الأصيلة وإدارة الأزمات. مجلة العلوم التجارية والبيئية، ١(١)، ١-٢٣.
- المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية(٢٠١٨)، الجزء الأول، الطبعة الثالثة، القاهرة، ص٧١.
- معهد التخطيط القومي: تطوير أساليب وقواعد المعلومات في إدارة الأزمات المهدة لاطراد التنمية القاهرة - سلسلة قضايا التخطيط والتنمية رقم ١٠٥، نوفمبر ١٩٩٦. ص١٠
- معهد التخطيط القومي، سلسلة قضايا أساليب التخطيط والتنمية، تطوير أساليب وقواعد المعلومات في إدارة الأزمات المهدة لأضرار التنمية، رقم ١١٥، ص. ص. ٩-١٢.
- Abd-Elrahman H. A., (2020). "The Impact of Service Quality as an ediator Variable on the Relationship between Intellectual Capital and Organizational Performance, (An Applied Research on the Egyptian Mobile Telecommunications Companies) Doctor Philosophy Degree in Business Administration, faculty of commerce, Ain Shams University.
- Almutawa, Z. H., Muenjohn, N., & Zhang, J. (2018). Attitudes and behaviors as predictors of service quality in the telecommunications sector context. International Journal of Quality & Reliability Management.

- Chong, J. K. (2004). Six steps to better crisis management. *Journal of Business Strategy*. Boston, 25(2).
- During, S. R. (2022). Smart Technology for Smart Response During Pandemic Times. DOI: 10.4018/978-1-6684-3509-0.ch013.
- Fink, Steven. (1986) "Crises Management Planning For The Inevitable", New York: AMACOM.
- Hazaa, Y. M. H., Almaqtari, F. A., & Al-Swidi, A. (2021). Factors Influencing Crisis Management: A systematic review and synthesis for future research. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1878979.
- Hazaa, Y. M. H., Almaqtari, F. A., & Al-Swidi, A. (2021). Factors Influencing Crisis Management: A systematic review and synthesis for future research. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1878979.
- Ingrassia, P. L., Foletti, M., Djalali, A., Scarone, P., Ragazzoni, L., Della Corte, F., ... & Fisher, P. (2014). Education and training initiatives for crisis management in the European Union: a web-based analysis of available programs. *Prehospital and disaster medicine*, 29(2), 115-126.
- Mohebati Zohan, H., Yaghoubi, N. M., Mohammadi, M., & Mahmoudzadeh Washan, M. (2020). Designing a Phased Model of Crisis Management with the Empowerment Approach of Local Communities Using Meta-synthesis Approach. *Journal of Public Administration*, 12(2), 175-203.
- Pearson, C. M., & Mitroff, I. I. (2019). From crisis prone to crisis prepared: A framework for crisis management. In *Risk Management* (pp. 185-196). Routledge.
- Webster;s , (2021)Ninth New Dictionary, second Edition ,libraric Due Liban ,Beirut, ,p.495

## THE ROLE OF CRISIS MANAGEMENT IN FACING ENVIRONMENTAL CRISES ON THE EGYPTIAN AMBULANCE AUTHORITY

**Hanan A. Yousef<sup>(1)</sup>; Khaled K. Elsayed<sup>(2)</sup> and Maha A. Ahmed<sup>(3)</sup>**

1) Post Grad. Student, Faculty of Environmental Studies and Research, Ain Shams University 2) Faculty of Commerce, Ain Shams University 3) Faculty of medicine, Ain Shams University

### ABSTRACT

This research aimed to study the role of crisis management in the Egyptian Ambulance Authority in facing environmental crises. Confronting the environmental crises in the Egyptian Ambulance Authority, which may be due to the weakness of crisis management from the administrative point of view in the sector. In this research, the researchers relied on the descriptive approach, through the method of theoretical study and the field study. The researchers used a survey list that was prepared for the purpose of collecting data according to the research variables. The researchers also verified the validity and reliability of the scale, while simple and multiple regression analysis was used to analyze the data of the field study using the research sample consisting of 315 individuals. The researchers also concluded the importance of crisis management to support facing environmental crises in the Egyptian Ambulance Authority, and the researchers recommended a number of the most important recommendations Ha: Working on detecting early warning signs and developing the skills of the Authority's employees, which supports facing environmental crises, and preparing effective training programs in the Authority to achieve environmental goals and objectives that help in facing environmental crises..

**Key Words:** Crisis management, facing environmental crises, Egyptian Ambulance Authority,, Egypt.