

إدارة الأزمات ودورها في مواجهة السلوك الاستهلاكي للأسرة

د. إنعام أحمد عابد شعبي

أستاذ مساعد بقسم السكن وإدارة المنزل

كلية التصاميم – جامعة أم القرى

السعودية

ملخص البحث

إدارة الأزمة عملية إدارية مستمرة تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ، ورصد المتغيرات البيئية الداخلية أو الخارجية المولدة للأزمة ، وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع الأزمة أو التعامل معها بأكبر قدر من الكفاءة والفاعلية بما يحقق أقل قدر من الأضرار للمنظمة والبيئة وللعاملين ، مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة . والسلوك الاستهلاكي مجموعة من الأنشطة والتصرفات التي يقوم بها المستهلكون أثناء بحثهم عن السلع والخدمات التي يحتاجونها بهدف إشباع حاجاتهم إليها و رغباتهم فيها أثناء تقييمهم لها والحصول عليها .

أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى التعرف على دور إدارة الأزمات في مواجهة السلوك الاستهلاكي لدى أفراد المجتمع السعودي .

الأهداف الفرعية للبحث :

- 1- رصد الواقع الفعلي للسلوك الاستهلاكي عند الفرد وكيف يمكن تصنيف هذا السلوك لشرائي واستهلاكي وكيف يفيد الأسرة والمجتمع .
- 2- إيجاد الفروق بين إدارة الأزمات ومتغيرات البحث.
- 3- إيجاد الفروق بين السلوك الاستهلاكي ومتغيرات البحث.
- 4- إيجاد العلاقة بين إدارة الأزمات والسلوك الاستهلاكي .
- 5- تحديد أكثر العوامل المؤثرة علي إدارة الأزمات .
- 6- تحديد أكثر العوامل المؤثرة علي السلوك الاستهلاكي .

وتوصل البحث الي :

- 1- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعا لمتغيرات الدراسة .
- 2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعا لمتغيرات الدراسة .
- 3- وجود علاقة ارتباطية بين استبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي .
- 4- وجود علاقة ارتباطية بين استبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي ومتغيرات الدراسة .
- 5- اختلاف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة علي إدارة الأزمات .
- 6- اختلاف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة علي السلوك الاستهلاكي .

وأوصى البحث بـ :

- 1- إدخال مفهوم إدارة الأزمات في خطط البرامج الدراسية بالجامعة ، وذلك يساعد الطالبة على إدراك معنى إدارة الأزمات وينعكس إيجابيا على السلوك الاستهلاكي .
- 2- تبني قسم السكن إعداد دورات تدريبية وندوات تثقيفية تهدف الي رفع كفاءة الأفراد لإدارة الأزمات .
- 3- التوسع في البرامج التي تتناول السلوك الاستهلاكي في وسائل الإعلام ، مع مراعاة استخدام لغة مبسطة يفهمها جميع المستويات .
- 4- إجراء المزيد من البحوث بهذا الشأن لما لها من آثار إيجابية على مستوى الوطن .

Crisis Management and its Role in the Face of Consumer Behavior of the Family

SUMMARY

Crisis management is an ongoing management process that is concerned with predicting potential crises by sensing, monitoring internal or external environmental variables that generate the crisis, and mobilizing the resources and possibilities available to prevent or deal with the crisis in the most efficient and effective manner to achieve the least damage to the organization, the environment and the employees. Nature in the fastest time and at the lowest possible cost. Consumer behavior is a set of activities and actions taken by consumers in their search for the goods and services they need in order to satisfy their needs and desires during their assessment and acquisition.

research goals :

Main research objective:

This research aims to identify the role of crisis management in the face of consumer behavior among members of Saudi society.

Sub-research objectives:

- 1 - Monitoring the actual reality of consumer behavior in the individual and how it can be classified this behavior for the purchase and consumption and how to benefit the family and society.
- 2 - Find differences between crisis management and research variables.
- 3 - Find differences between consumer behavior and research variables.
- 4- Establishing the relationship between crisis management and consumer behavior.
- 5 - Determine the most factors affecting the management of crises.
- 6 - Determine the most influential factors on consumer behavior.

The research reached:

- 1 - There are statistically significant differences between the average scores of the sample in crisis management according to the variables of the study.
- 2 - There are statistically significant differences between the average scores of the sample in the consumer behavior according to the variables of the study.
3. There is a correlation between the crisis management questionnaire and the consumer behavior questionnaire.
- 4- There is a correlation between the crisis management questionnaire and the consumer behavior questionnaire and the study variables.
- 5 - different percentage of participation factors affecting crisis management.
- 6- The percentage of participation of the factors influencing consumer behavior.

I recommend searching for:

- 1 - Introducing the concept of crisis management in the plans of the university programs, which helps the student to understand the meaning of crisis management and reflected positively on consumer behavior.
2. Adoption of the housing section to prepare training courses and educational seminars aimed at increasing the efficiency of individuals to manage crises.
3. Expanding programs that deal with consumer behavior in the media, taking into account the use of simplified language understood by all levels.
- 4 - to conduct further research in this regard because of the positive effects at the level of the Arab world in general and Saudi Arabia in particular.

المقدمة :

الدور هو السلوك المتوقع ممن يشغل مكانة أو مركزاً معين وذلك من خلال مجموعة من الحقوق والواجبات في موقف معين وما يقوم به من أعمال وما يقوم به الآخرون في الموقف (ابراهيم الخراشي : 2006م : 1) . فهو مجموعة المهام التي يقوم بها الفرد وعملية الإحاطة بمختلف المعلومات الخاصة بمختلف العمليات داخل المؤسسة وضمان سيرها وتدقيقها (عصبتي علي : 2001م : 14) . كما يرى(ناصر جابر : 2006م : 114) الدور بأنه مجموع العلاقات الاجتماعية والمعايير السلوكية التي ترتبط بمكانة ما .

فهو الأسلوب الذي يؤدي به الشخص السلوك المطلوب ، أو المتوقع منه في موقف ما حسب المعايير المرسومة (حافظ سلامة : 2007م : 127) .

وتتمثل الأزمة في نمط معين من مشكلات أو مواقف لوجود خلل وتوتر يتعرض له الفرد أو الأسرة أو الجماعة أو المجتمع أو الحاجة إلى اتخاذ قرار مع عدم القدرة على التنبؤ الدقيق بالأحداث القادمة مما يمثل نقطة تحول إلى الأفضل أو الأسوأ (<http://tceg.caoa.gov.eg>) .

وإدارة الأزمة عملية إدارية مستمرة تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ، ورصد المتغيرات البيئية الداخلية أو الخارجية المولدة للأزمة ، وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع الأزمة أو التعامل معها بأكبر قدر من الكفاءة والفاعلية بما يحقق أقل قدر من الأضرار للمنظمة وللبيئة وللعاملين ، مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة (مصطفى يوسف : 2005م : 482) .

فإدارة الأزمة عملية إدارية متميزة لأنها تتعرض لحدث مفاجئ ، ولأنها تحتاج لتصرفات حاسمة سريعة تتفق مع تطورات الأزمة ، وبالتالي يكون لإدارة الأزمة زمام المبادرة في قيادة الأحداث والتأثير عليها وتوجيهها وفقاً لمقتضيات الأمور (احمد ابراهيم : 2002م : 35) .

ويشير (مهنا محمد : 2008م : 20) أن إدارة الأزمات تعني كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها ، فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات ورصد حركة واتجاهات القوة والتكيف مع التغيرات المختلفة وبحث أثرها في كافة المجالات ، منها السلوك الاستهلاكي للفرد وقدرته على مواجهة هذا السلوك من خلال إدارة الأزمة .

ويعد السلوك الاستهلاكي أحد الحلقات المحورية في العملية التسويقية ، إذ أنه يشمل على جملة من التصرفات التي يقوم بها فرد لأجل القيام بعملية اتخاذ قرار الشراء المناسب ، والذي في رأيه أنه يضمن له تحقيق الإشباع الأفضل لحاجاته ورغباته وتوقعاته ، حيث ان القرار في سعيه للحصول على المنتجات من "السلع أو خدمات" يمارس فيه سلوكاً شرائياً يختلف عن الأفراد الأخرين ، فهذا الاختلاف والتمايز في سلوكيات الأفراد يرتبط بدرجة كبيرة بالمتغيرات الشخصية والنفسية للفرد ، وكذلك بالظروف والمتغيرات المحيطة (عوض الجريسي : 2010م : 116) .

فالسلوك الاستهلاكي مجموعة من الأنشطة والتصرفات التي يقوم بها المستهلكون أثناء بحثهم عن السلع والخدمات التي يحتاجونها بهدف إشباع حاجاتهم إليها ورغباتهم فيها أثناء تقييمهم لها والحصول عليها (خالد الجريسي : 1427هـ : 45) .

فهو الأفعال والتصرفات المباشرة للأفراد من أجل الحصول على المنتج أو الخدمة (محمود الصميدعي ، ردينة يوسف : 2001م : 16) .

كما يرى (محمد عبيدات : 2004م : 13) بأن السلوك الاستهلاكي هو ذلك التصرف الذي يبرزه المستهلك في البحث عن شراء أو استخدام السلع أو الخدمات أو الأفكار أو الخبرات التي يتوقع أنها ستشبع رغباته أو حاجاته وحسب الأماكن الشرائية المتاحة .

وتنوعت الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات مثل دراسة "إيثار عبد الهادي محمد ، 2011م" ، ودراسة "الشريفة ، الأعرجي ، 2003م" حيث هدفا الي التعرف على طبيعة عملية اتخاذ القرار حيال الأزمات مع الأخذ في الاعتبار أهمية تحديد متطلبات مرونة المجتمع للتعامل مع الأزمات ، كذلك دراسة "عزيزة سهيل أبو حليلة ، 2013م" ، ودراسة "فهد علي صالح الناجي ، 2012م" التي أكدت علي أهمية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات وتحديد أنسب الاستراتيجيات لإدارة الأزمات ، بالإضافة الي دراسة "يونس إبراهيم جعفر ، 2017م" ، ودراسة "إيثار عبد الهادي محمد ، 2011م" ، ودراسة "شاكر جاد الله الخشاري- محيي الدين القطب ، 2007م" حيث هدفوا الي التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي في التقليل من الأزمات ، والتعرف على أهمية التخطيط الاستراتيجي وأبعاده بالإضافة إلى عناصر التخطيط الاستراتيجي الفعال .

كذلك تنوعت الدراسات التي تناولت السلوك الاستهلاكي مثل دراسة "مها احمد عبد الوهاب ، 2001م" ، ودراسة "محمد الصالح مفتوح ، 2013م" حيث هدفا الي التعرف على الاتجاهات الاستهلاكية للأفراد بالإضافة الي التعرف علي المؤثرات الاجتماعية والثقافية التي تؤثر لمسار المستهلك ، كذلك دراسة "نجلاء فاروق الحلبي ، 2009م" ، ودراسة "أمال عبد الرحيم ، 2012م" حيث هدفا إلى التعرف على مدى تأثيرات متغيرات الدراسة على سلوك ربة الأسرة الاستهلاكي ، والتعرف علي اتجاهات الطالبة الجامعية السعودية نحو المعرفة بثقافة ترشيد الاستهلاك وإسهامها بتعزيز ونشر هذه الثقافة ، بالإضافة الي دراسة "أنوار محمد عيدان ، 2006م" ، ودراسة "زواوي عمر حمزة : 2013م" ، ودراسة "تهاني محمد عبد الرحمن فقيه ، 2013م" التي هدفا الي التعرف علي اتجاهات الأسرة الاستهلاكية في عصر المعلوماتية .

فالأزمات ما هي إلا تغيرات مفاجئة تطرأ على البيئة الداخلية والخارجية لحياة الفرد دون توقع فرص لتجنبها ، والحقيقة التي يفترض إن تقف أمامها كثيراً هي عدم وجود دولة في العالم محصنة من الأزمات حتى لو نجينا كثيراً من الأوهام والمخاطر ، مما دعا الباحثة الي محاولة الكشف عن دور إدارة الأزمات في مواجهة السلوك الاستهلاكي للأسرة من خلال هذه الدراسة .

مشكلة البحث :

وفي ضوء ذلك تحاول هذه الدراسة الكشف عن دور إدارة الأزمات في مواجهة السلوك الاستهلاكي للأسرة ، من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1- ما هي العوامل المؤثرة علي إدارة الأزمات ؟
- 2- ما هي العوامل المؤثرة علي السلوك الاستهلاكي ؟
- 3- هل هناك فروق بين إدارة الأزمات ومتغيرات البحث ؟
- 4- هل هناك فروق بين السلوك الاستهلاكي ومتغيرات البحث ؟
- 5- هل هناك علاقة بين إدارة الأزمات والسلوك الاستهلاكي ؟

أهداف البحث :

الهدف الرئيسي للبحث :

يهدف هذا البحث إلى التعرف على دور إدارة الأزمات في مواجهة السلوك الاستهلاكي لدى أفراد المجتمع السعودي .

الأهداف الفرعية للبحث :

- 1- رصد الواقع الفعلي للسلوك الاستهلاكي عند الفرد وكيف يمكن تصنيف هذا السلوك لشرائي واستهلاكي وكيف يفيد الأسرة والمجتمع .
- 2- إيجاد الفروق بين إدارة الأزمات ومتغيرات البحث.
- 3- إيجاد الفروق بين السلوك الاستهلاكي ومتغيرات البحث.
- 4- إيجاد العلاقة بين إدارة الأزمات والسلوك الاستهلاكي .
- 5- تحديد أكثر العوامل المؤثرة علي إدارة الأزمات .

6- تحديد أكثر العوامل المؤثرة علي السلوك الاستهلاكي .

أهمية البحث :

يمكن إبراز أهمية البحث في المجالين التاليين :

أولاً: الأهمية النظرية :

تأتي أهمية البحث من منطلق الاهتمام بالبحث عن حلول جديدة لأداره الأزمات التي قد توجه أفراد المجتمع ، حيث إن في الآونة الأخيرة أصبح الفرد لا يدرك ما هي الطريقة الصحيحة لأداره الأزمات مما ينعكس علي السلوك الاستهلاكي والمحافظة على موارد الأسرة ، فإدارة الأزمات تعد عامل مهم في تصحيح السلوك الاستهلاكي ، حيث يعد موضوع السلوك الاستهلاكي من المواضيع المهمة التي نالت اهتمام كثير من الباحثين وأصبحت محورا للعديد من الدراسات والبحوث العلمية ، ويعد هذا البحث إضافة جديدة الى الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الأزمات والسلوك الاستهلاكي.

ثانياً : الأهمية التطبيقية :

- 1- فعالية إدارة الأزمات في حل هذه المشكلة وكيفية السيطرة على ما قد يحدث من خلال هذه الأزمة الاستهلاكية .
- 2- أدراك أفراد المجتمع بالتغيرات الحديثة في المجتمع ومواكبتها في الحد من أزمة لسلوك الاستهلاكي غير الرشيد .
- 3- محاولة إلقاء الضوء على أهمية موضوع إدارة الأزمات والذي يعتبر من أهم الدفاعات لمواجهة السلوك الشرائي .
- 4- توفير المعلومات الضرورية لمواجهة السلوك الاستهلاكي لدى الأفراد في المجتمع السعودي .

مصطلحات البحث :

- الدور :

- هو التهديد الخطير المتوقع وغير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول التي تحد من عملية اتخاذ القرار (محمود جاد الله : 2008م : 9) .

- وتعرف الباحثة الدور إجرائيا بأنه :

- يقصد به التهديد الخطير المتمثل في السلوك الشرائي السيئ لدى أفراد المجتمع والتي تؤثر على المجتمع ككل .

- إدارة الأزمات :

- هي مجمل الجهود والتهيئة الإدارية لمواجهة الأزمة المحتملة أو الفعلية من خلال التخطيط والتنظيم والرقابة على جميع المتغيرات المساهمة في حصول الأزمة ، ومحاولة السيطرة عليها وتوجيهها بما يخدم التخفيف من الأزمة أو أزالتها (البطاح احمد : 2006م : 177) .

وتعرف الباحثة إدارة الأزمات إجرائيا بأنه :

- هي عملية إدارية تهدف الى التنبؤ بالأزمات أو الكوارث المحتمل حدوثها والأعداد لمنع حدوثها والتعامل معها بأقل خسائر وجهد ممكن .

- السلوك الاستهلاكي :

- مجموعة الأفعال والتصرفات التي يقوم بها شخص ما عندما يتعرض لمنبه داخلي أو خارجي للحصول على سلعة أو خدمة والتي تتوافق مع حاجة أو رغبة غير مشبعة متضمنة عملية اتخاذ قرار الشراء (محمد باشا واخرون : 2000م : 36) .

- وتعرف الباحثة السلوك الاستهلاكي إجرائياً بأنه :

- ردود أفعال وتصرفات الأفراد عند الشعور بالحاجة للسلع أو الخدمات التي أملمهم ورغبتهم الشديدة في امتلاكها.

فروض البحث :

- 1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعاً لمتغيرات الدراسة .
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعاً لمتغيرات الدراسة .
- 3- توجد علاقة ارتباطية بين استبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي .
- 4- توجد علاقة ارتباطية بين استبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي ومتغيرات الدراسة .
- 5- تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة علي إدارة الأزمات .
- 6- تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة علي السلوك الاستهلاكي .

منهج البحث :

المنهج المستخدم في هذا البحث هو المنهج الوصفي التحليلي ويقصد به "صفة البحث التي تستهدف الوصف الكمي أو الكيفي لظاهرة اجتماعية أو إنسانية ، أو مجموعة من الظواهر المترابطة معاً ، من خلال استخدام أدوات جمع البيانات المختلفة ، مما يجعل الظاهرة محل الدراسة واضحة بدرجة يسهل معها تحديد المشكلة تحديداً واقعياً تمهيداً لاختبار الفروض حولها" (أحمد الأشعري، 2013، 118) .

فهو يهتم بالحصول على معلومات تتعلق بالحالة الراهنة للظاهرة موضوع الدراسة ، لتحديد طبيعة تلك الظاهرة ووصفها وتصويرها ، وتحليل المتغيرات المؤثرة في نشوئها ونموها (عبد العزيز النهاري، حسن السريحي، 2002، 213).

حدود البحث :

1-الحدود المكانية :

بناء على مشكلة البحث وأهدافه فقد طبقت الدراسة الميدانية على أفراد المجتمع السعودي في مناطق المملكة العربية السعودية الخمسة "المنطقة الغربية ، المنطقة الشرقية ، المنطقة الوسطى ، المنطقة الشمالية ، المنطقة الجنوبية" ممن يقومون على إدارة الأزمات والسلوك الاستهلاكي للفرد .

2-الحدود الزمنية :

هي الفترة التي تم فيها توزيع الاستبانة على أفراد المجتمع موضوع البحث ، وكانت في الفترة من (22 رجب / 1439) إلى (29 رجب / 1439) .

3-الحدود البشرية "عينة البحث" :

مجتمع البحث يمثل جميع مفردات الظاهرة التي تدرسها الباحثة ، والذين يمثلون موضوع الدراسة ، وبناء على موضوع البحث ومشكلته وأهدافه فقد تحدد مجتمع البحث في جميع أفراد المجتمع السعودي ممن يقومون على إدارة الأزمات والسلوك الاستهلاكي ، ومن ثم تم اختيار عينة البحث ، وهي مجموعة من المفردات المسحوبة من المجتمع الأصلي ، وحتى تكون عينة البحث ممثلة للمجتمع الأصلي للدراسة وتكون النتائج قابلة للتعميم بأقل نسبة خطأ وبأعلى درجة ثقة ، فبلغ عدد عينة البحث التي تم اختيارها عشوائياً "265" .

أدوات البحث :

أولاً : استمارة البيانات العامة :

اشتملت الاستمارة على المتغيرات الديموغرافية والتي تساعد على إعطاء وصف دقيق لعينة البحث ، وتضمنت "الجنس ، الحالة الاجتماعية ، المستوى التعليمي ، العمر ، المهنة ، عدد أفراد الأسرة ، الدخل الشهري" .
ثانيا : استبيان إدارة الأزمات : تكون المقياس من 15 عبارة .
ثالثا : استبيان السلوك الاستهلاكي : تكون المقياس من 13 عبارة .
وتحدد العبارات الاستجابات ، وفقاً لثلاث اختيارات هي (موافق ، موافق الي حد ما ، غير موافق) ، وعلى مقياس متصل متدرج ، وفقاً لثلاث مستويات هي (3-2-1) .

الإطار النظري :

الدور:

الأنشطة التي يلعبها الفرد نتيجة لشغله مركز أو مكانة في المجتمع ، ولهذه الأنشطة صفه الانتظام والتكرار ، وما يترتب عليه من حقوق وواجبات والتزامات تعتبر في نفس الوقت المكونات الأساسية لهذا المركز (يرى حسن رشوان : 2005م : 160) .

إدارة الأزمات :

مفهوم الأزمة :

الأزمة موقف يواجهه صناع القرار في المنظمة وتتلاحق فيه الأحداث وتتشابك الأسباب بالنتائج ويزيد الأمر سوءا إذا ضاعت وضعفت قدرة صناع القرار في السيطرة على ذلك الموقف وعلى اتجاهاته المستقبلية (أبو فارة : 2009م : 21) .

فهي حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرارا ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة . (عليوة السيد : 2007م : 33) .

خصائص الأزمة :

- 1- نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة الى الفعل المتزايد ورد الفعل المتزايد لمواجهة الظروف الطارئة.
- 2- تتميز بدرجة عالية من الشك في القرارات المطروحة.
- 3- يصعب فيها التحكم في الأحداث.
- 4- تسود فيها ظروف عدم التأكد ونقص المعلومات ، ومديرو الأزمة يعملون في جو من الريبة والشك والغموض وعدم وضوح الرؤية .
- 5- ضغط الوقت والحاجة الى اتخاذ قرارات صائبة وسريعة مع عدم وجود احتمال للخطأ لعدم وجود الوقت لإصلاح هذا الخطأ.
- 6- التهديد الشديد للمصالح والأهداف ، مثل انهيار الكيان الإداري او سمعة وكرامة متخذ القرار (عليوه : 2003م : 28) .

مراحل الأزمة :

1- مرحلة ما قبل الأزمة :

تبدأ هذه المرحلة عند ظهور قصور في الأداء ، وهي بذلك تبرز بعض الإشارات التحذيرية لاحتمال وقوع الأزمة في المستقبل.

2- مرحلة الأزمة :

يطلق عليها أيضا مرحلة الخلل والاضطراب ، ويقع حدث مفاجئ يبرز الأزمة ويشير إليها.

3- مرحلة ما بعد الأزمة :

وتظهر في هذه المرحلة النتائج التي خلقتها الأزمة ، إذ من الممكن أن تكون النتائج مدمرة (ماهر : 2006م : 12).

القواعد الأساسية التي يقوم عليها افتعال الأزمات :

- 1- إيجاد علاقة تبعية وانقياد وسيطرة على الطرف الآخر أو الكيان المستهدف ، والعمل على ضمان اتساع رد الفعل إلى مدى وأبعاد غير المطلوبة (ماجد شذود : 2002م : 61)
- 2- وضع مجموعة من العناصر الموائية لمفتعل الأزمة في أماكن تتولى مواقع مهمة من أجل إعاقه عمل الخصم.
- 3- اختيار التوقيت المناسب حتى يكون لافتعال الأزمة تأثير مهم ومفيد.
- 4- افتعال الأزمة بشكل سريع ومؤثر لجمع مكاسبها وتحقيق الهدف منها (قدري عبد المجيد : 2008م : 139).

الأبعاد المختلفة للأزمة :

- 1- البعد السياسي :
أن تداعيات الأزمات ذات البعد السياسي هي من أخطر الأزمات التي تعرض الدولة إلى التفكيت والانحيار ، وذلك بسبب حساسية وضعها وشمولية تأثيرها والارتباط بالإبعاد المحلية والإقليمية والدولية.
- 2- البعد الاقتصادي للأزمة :
أي أزمة مهما كان نوعها أو مستواها تؤثر أول ما تؤثر على الحركة الاقتصادية لدى الدول المتأثرة بها.
- 3- الأبعاد الاجتماعية للأزمة :
تأثير الأزمة هو متعلق بالإنسان نفسه ، ولذلك لا يمكن وصف الأزمة بأنها أزمة إلا عندما تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة على الإنسان فرداً أو مجتمعاً أو دولة (أبو فارة : 2009م : 24)

السلوك :

السلوك نشاط يصدر عن الكائن الحي نتيجة لعلاقاته بظروف معينة ، ويتمثل هذا في محاولاته المتكررة للتعديل أو للتغيير من هذه الظروف حتى تتناسب مع مقتضيات حياته.

فالسُّلوك الإنساني يمثل كل استجابة لفظية أو حركية للمؤثرات الداخلية والخارجية التي يواجهها الفرد و الذي يسعى إلى تحقيق توازنه البيئي (نصر كاسر : 2006م : 60).

أنواع السلوك :

أولاً : السلوك الفردي :

هو أبسط أنواع السلوك ، حيث أنه يتعلق بالفرد وما يتعرض له من مواقف في حياته اليومية ، أي هو استجابة الفرد لمنبه خارجي معين ، فمن المعروف جداً أن الأفراد لا يستجيبون بصورة واحدة للمؤثر ، فإدراك كل فرد للمؤثر يختلف عن إدراك الآخرين (محمود الصميدعي : 2006م : 16) .

ثانياً : السلوك الجماعي :

إذا يرتبط هذا السلوك بقدرة الجماعة على تطوير عادات سلوكية بصورة تلقائية تخالف ما هو مقبول وشائع في المجتمع ، ويرى علماء الاجتماع أن السلوك الجماهيري يمثل نموذجاً أساسياً للسلوك الجماعي.

ثالثاً : السلوك الاجتماعي :

هو السلوك الشائع بين الجماعات الإنسانية ، حيث يعبر عن علاقة الفرد مع غيره من أفراد الجماعة ، وبالتالي فإن هذا السلوك مكتسب وليس فطري (نصر كاسر : 2006م : 60) .

السلوك الاستهلاكي :

يعرف السلوك الاستهلاكي بأنه التصرفات التي يتبناها الأفراد بصورة مباشرة للحصول على السلع والخدمات الاقتصادية واستعمالها بما في ذلك الإجراءات التي تسبق هذه التصرفات وتحدها (محمود الصميدعي ، ردينة يوسف ، سلوك : 2001م : 17) .

ويعرف أيضا بأنه العمليات والمعالجات التي يقوم بها شخص ما عندما يكون في حالة اختبار أو شراء أو استعمال أو تقييم لمنتجات بهدف إرضاء حاجة أو رغبة لديه (النور احمد : 2005م : 30) فالسلوك الاستهلاكي هو التصرفات والأفعال التي يسلكها الأفراد في تخطيط وشراء المنتج ومن ثم استهلاكه (نظام موسى سويدان : 2010م : 132).

أنواع السلوك الاستهلاكي :

1-حسب شكل السلوك وينقسم الى :

- السلوك الظاهر : يضم التصرفات والأفعال الظاهرة التي يمكن ملاحظتها من الخارج كالشراء .
- السلوك الباطن : يتمثل في التفكير ، التأمل ، الإدراك ، التصور .

2-حسب طبيعة السلوك وينقسم الى :

- السلوك الفطري : وهو السلوك الذي غالبا ما يصابه الإنسان منذ ميلاده دون الحاجة الى تعلم .
- السلوك المكتسب : وهو السلوك الذي يتعلمه الفرد بوسائل التعلم المختلفة .

3-حسب حداثة السلوك وينقسم الى :

- السلوك المستحدث : وهو السلوك الناتج عن حالة جديدة أو مستحدثة باعتباره يحدث لأول مرة .
- السلوك المكرر: هو السلوك المعاد دون تغيير أو بتغيير طفيف لما سبق تصرفات أو أفعال .

4-حسب العدد وينقسم الى :

- السلوك الفردي : وهو السلوك الذي يتعلق بالفرد في حد ذاته .
- السلوك الجماعي : وهو السلوك الذي يخص مجموعة من الأفراد فهو يمثل علاقة الفرد بغيره من الأفراد ، كإفراد الجماعة التي ينتمي إليها مثلا (محمد صالح المؤذن : 2002م : 238).

أنواع الاستهلاك :

1- الاستهلاك الوسيط :

ويقصد به استعمال السلع في العملية الإنتاجية أي مواد أولية ، أو سلع نصف مصنعة من أجل إنتاج سلع استهلاكية أخرى ، يعني أن الاستهلاك الوسيط يستخدم السلع والخدمات لإشباع حاجات القطاع الإنتاجي .

2- الاستهلاك النهائي :

ويعرف بأنه استخدام السلع والخدمات في إشباع الاحتياجات المباشرة للقطاع العائلي ، أي الإنتاج الذي يستهلك استهلاكاً نهائياً بما ينطوي عليه من استخدام المنتجات من سلع وخدمات (ربيع نوفل : 2006م : 56).

أهداف السلوك الاستهلاكي :

- 1-تمكن المستهلك من فهم ما يتخذه يوميا من قرارات شرائية وتساعد على معرفة الإجابة على الأسئلة التالية :
أ-ماذا يشتري ؟ أي التعرف على الأنواع المختلفة من المنتجات التي يمكن أن تشبع حاجاته ورغباته.
ب-لماذا يشتري ؟ أي التعرف على الأهداف التي من أجلها يقدم المستهلك على الشراء أو المؤثرات التي تحثه على شراء هذا المنتج.
ج-كيف يشتري ؟ أي يتعرف على العمليات والأنشطة التي تنطوي عليها عملية الشراء.

2- تمكن الباحث من فهم العوامل أو المؤثرات الشخصية والعوامل أو المؤثرات الخارجية التي تؤثر على تصرفات المستهلكين ، حيث يحدد سلوك المستهلك الذي هو جزء من السلوك الإنساني بصفة عامة (عنابي بن عيسى : 2003م : 23) .

أهمية سلوك الاستهلاكي :

1 - بالنسبة للمستهلك :

- تفيد دراسات سلوك المستهلك الفرد من خلال إمداده بكافة المعلومات والبيانات التي تشكل ذخيرة أساسية تساعد في اتخاذ قرارات الشراء التي تشبع حاجاته وتتوافق مع إمكانياته الشرائية وميوله وأذواقه (كاسر المنصور : 2006م : 65).
- تساعد المستهلك على التبصير في فهم عملية شرائه واستهلاكه للسلع والخدمات ، وبالخصوص في معرفة ماذا يشتري ، ولماذا ، وكيف يحصل عليها ، كما تساعد على إدراك العوامل أو المؤثرات التي تؤثر على سلوكه الشرائي والاستهلاكي والتي تجعله يشتري أو يستهلك سلعة أو علامة أو خدمة معينة (عنابي بن عيسى : 2003م : 22) .

العوامل المؤثرة في السلوك المستهلك :

العامل الأول : الثقافة

تعتبر الثقافة عامل حاسم وأساس في إقرار الفرد لحاجاته ورغباته ، لأنها تتبع أصلا من القيم والمعتقدات والدلالات التي اقتبسها الفرد من عائلته أو المحيطين به ، وأصبحت بالتالي معيارا شخصيا للتعامل مع الآخرين (ثامر البكري : 2006م : 80) .

العامل الثاني : الجماعة المرجعية :

تعرف الجماعات المرجعية بأنها تلك المجموعات البشرية التي يمكن أن تستخدم كإطار مرجعي للأفراد في قراراتهم الشرائية وتشكيل مواقفهم وسلوكهم ، فهذه الجماعات تؤثر على سلوك الأفراد الشرائي (كاسر المنصور : 2006م : 222) .

العامل الثالث : الطبقة الاجتماعية :

الطبقة الاجتماعية هي مصطلح يعبر عن ترتيب أفراد من المجتمع في مستوى اجتماعي معين ، وتعكس هذه الطبقة المستوى العام الذي يحتله كل فرد من أفرادها وترسم أسلوب حياة أفرادها (خالد الجريسي : 1427هـ : 124).

العامل الرابع : مستوى التعليم :

يؤثر التعليم في السلوك الاستهلاكي للفرد ، حيث يجنح الفرد المتعلم إلى التأثر بدوافع تتسم بالعقلانية في اتخاذ قراره الشرائي ، ويهتم بجودة المنتج (خالد الجريسي : 1427هـ : 124) .

العامل الخامس : الجنس أو النوع :

يتباين السلوك الإنساني تباينا كبيرا باختلاف نوع الفرد حيث يظهر فرق كبير بين سلوك المرأة وسلوك الرجل في دوافع الشراء (ثامر البكري : 2006م : 108) .

صدق وثبات أدوات البحث :

استبيان إدارة الأزمات :

صدق الاستبيان :

يقصد به قدرة الاستبيان على قياس ما وضع لقياسه .

صدق الاتساق الداخلي :

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان (إدارة الأزمات) ، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (1) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان (إدارة الأزمات)

م	الارتباط	الدالة	م	الارتباط	الدالة
-1	0.763	0.01	-9	0.835	0.01
-2	0.712	0.01	-10	0.914	0.01
-3	0.863	0.01	-11	0.792	0.01
-4	0.606	0.05	-12	0.889	0.01
-5	0.846	0.01	-13	0.640	0.05
-6	0.816	0.01	-14	0.748	0.01
-7	0.938	0.01	-15	0.629	0.05
-8	0.894	0.01			

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (0.01 – 0.05) لاقتربها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان .

الثبات :

يقصد بالثبات reability دقة الاختبار في القياس والملاحظة ، وعدم تناقضه مع نفسه ، واتساقه واطراده فيما يزودنا به من معلومات عن سلوك المفحوص ، وهو النسبة بين تباين الدرجة على المقياس التي تشير إلى الأداء الفعلي للمفحوص ، و تم حساب الثبات عن طريق :

- 1- معامل الفا كرونباخ Alpha Cronbach
- 2- طريقة التجزئة النصفية Split-half
- 3- جيوتمان Guttman

جدول (2) قيم معامل الثبات لاستبيان إدارة الأزمات

جيوتمان	التجزئة النصفية	معامل الفا	
0.820	0.882 – 0.791	0.832	ثبات استبيان إدارة الأزمات

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الثبات : معامل الفا ، التجزئة النصفية ، جيوتمان دالة عند مستوى 0.01 مما يدل على ثبات الاستبيان .

استبيان السلوك الاستهلاكي :

صدق الاستبيان :

يقصد به قدرة الاستبيان على قياس ما وضع لقياسه .

صدق الاتساق الداخلي :

تم حساب الصدق باستخدام الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان (السلوك الاستهلاكي) ، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (3) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان (السلوك الاستهلاكي)

الدالة	الارتباط	م	الدالة	الارتباط	م
0.01	0.945	-8	0.05	0.631	-1
0.01	0.801	-9	0.01	0.772	-2
0.01	0.723	-10	0.01	0.909	-3
0.05	0.618	-11	0.01	0.823	-4
0.05	0.641	-12	0.01	0.851	-5
0.01	0.924	-13	0.01	0.705	-6
			0.01	0.751	-7

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى (0.01 – 0.05) لاقتربها من الواحد الصحيح مما يدل على صدق وتجانس عبارات الاستبيان .

الثبات :

يقصد بالثبات reability دقة الاختبار في القياس والملاحظة ، وعدم تناقضه مع نفسه ، واتساقه واطراده فيما يزودنا به من معلومات عن سلوك المفحوص ، وهو النسبة بين تباين الدرجة على المقياس التي تشير إلى الأداء الفعلي للمفحوص ، و تم حساب الثبات عن طريق :

- 1- معامل الفا كرونباخ Alpha Cronbach
- 2- طريقة التجزئة النصفية Split-half
- 3- جيوتمان Guttman

جدول (4) قيم معامل الثبات لاستبيان السلوك الاستهلاكي

جيوتمان	التجزئة النصفية	معامل الفا	
0.892	0.952 – 0.863	0.904	ثبات استبيان السلوك الاستهلاكي

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الثبات : معامل الفا ، التجزئة النصفية ، جيوتمان دالة عند مستوى 0.01 مما يدل على ثبات الاستبيان .

البيانات العامة

1- الجنس :

جدول (5) توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الجنس

النسبة%	العدد	الجنس
38.9%	103	ذكر
61.1%	162	أنثي
100%	265	المجموع

يتضح من جدول (5) أن 162 من أفراد عينة البحث إناث بنسبة 61.1% ، بينما 103 من أفراد عينة البحث ذكور بنسبة 38.9% .

2- الحالة الاجتماعية :

جدول (6) توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

النسبة%	العدد	الحالة الاجتماعية
71.3%	189	متزوج
28.7%	76	غير متزوج
100%	265	المجموع

يتضح من جدول (6) أن 189 من أفراد عينة البحث متزوجين بنسبة 71.3% ، بينما 76 من أفراد عينة البحث غير متزوجين بنسبة 28.7% .

3- المستوى التعليمي :

جدول (7) توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

النسبة%	العدد	المستوى التعليمي
17.7%	47	الشهادة الثانوية فأقل
26.8%	71	دبلوم
46.4%	123	الشهادة الجامعية
9.1%	24	ماجستير ، دكتوراه
100%	265	المجموع

يتضح من جدول (7) أن 123 من أفراد عينة البحث حاصلين علي الشهادة الجامعية بنسبة 46.4% ، يليهم 71 من أفراد عينة البحث حاصلين علي الدبلوم بنسبة 26.8% ، ثم يأتي في المرتبة الثالثة 47 من أفراد عينة البحث حاصلين علي الشهادة الثانوية فأقل بنسبة 17.7% ، ويأتي في المرتبة الأخيرة 24 من أفراد عينة البحث حاصلين علي "الماجستير ، الدكتوراه" بنسبة 9.1% .

4- العمر :

جدول (8) توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير العمر

النسبة%	العدد	العمر
30.6%	81	أقل من 35 سنة
36.9%	98	من 35 سنة لأقل من 45 سنة
32.5%	86	من 45 سنة فأكثر
100%	265	المجموع

يتضح من جدول (8) أن 98 من أفراد عينة البحث تراوحت أعمارهم من 35 سنة لأقل من 45 سنة بنسبة 36.9% ، يليهم 86 من أفراد عينة البحث كانت أعمارهم من 45 سنة فأكثر بنسبة 32.5% ، وأخيراً كان عدد أفراد عينة البحث اللذين كانت أعمارهم أقل من 35 سنة "81" بنسبة 30.6%.

5- المهنة :

جدول (9) توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير المهنة

النسبة%	العدد	المهنة
40.8%	108	وظيفة حكومية
22.6%	60	قطاع خاص
20%	53	أعمال حرة
16.6%	44	لا يعمل / متقاعد
100%	265	المجموع

يتضح من جدول (9) أن 108 من أفراد عينة البحث يعملون بوظائف حكومية بنسبة 40.8% ، يليهم 60 من أفراد عينة البحث يعملون بالقطاع الخاص بنسبة 22.6% ، يليهم 53 من أفراد عينة البحث يعملون بالأعمال الحرة بنسبة 20% ، وأخيراً 44 من أفراد عينة البحث غير عاملين / متقاعدين بنسبة 16.6% .

6- عدد أفراد الأسرة :

جدول (10) توزيع أسر عينة البحث تبعاً لعدد أفرادها

النسبة%	العدد	عدد أفراد الأسرة
47.2%	125	أقل من 4 أفراد
35.5%	94	من 4 أفراد الي 6 أفراد
17.3%	46	من 7 أفراد فأكثر
100%	265	المجموع

يتضح من جدول (10) أن 125 أسرة بعينة البحث كان عدد أفرادها أقل من 4 أفراد بنسبة 47.2% ، يليهم الأسر اللاتي تراوح عدد أفرادها من 4 أفراد الي 6 أفراد وبلغ عددهم "94" بنسبة 35.5% ، وأخيراً كان عدد الأسر اللاتي كان عدد أفرادها من 7 أفراد فأكثر "46" بنسبة 17.3% .

7- الدخل الشهري :

جدول (11) توزيع أفراد عينة البحث وفقاً لفئات الدخل المختلفة

النسبة%	العدد	الدخل الشهري
10.2%	27	أقل من 3000 ريال
14.3%	38	من 3000 ريال إلى أقل من 8000 ريال
16.6%	44	من 8000 ريال إلى أقل من 13000 ريال
26%	69	من 13000 ريال إلى أقل من 18000 ريال

32.8%	87	من 18000 ريال فأكثر
100%	265	المجموع

يتضح من جدول (11) أن أكبر فئات الدخل الشهري لأفراد عينة البحث كان في الفئة (من 18000 ريال فأكثر) ، تليها الفئة (من 13000 ريال إلى أقل من 18000 ريال) ، تليها الفئة (من 8000 ريال إلى أقل من 13000 ريال) ، فقد بلغت نسبتهم على التوالي (32.8% ، 26% ، 16.6%) ، ويأتي بعد ذلك أفراد العينة ذوي الدخل (من 3000 ريال إلى أقل من 8000 ريال) حيث بلغت نسبتهم 14.3% ، وأخيراً أفراد العينة ذوي الدخل (أقل من 3000 ريال) حيث بلغت نسبتهم 10.2% .

تحليل النتائج وتفسيرها

الفرض الأول :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعا لمتغيرات الدراسة وللتحقق من هذا الفرض تم تطبيق اختبار "ت" ، وحساب تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في إدارة الأزمات والجدول التالي توضح ذلك :

جدول (12) الفروق في متوسط درجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعا لمتغير الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة
ذكر	42.125	4.207	103	263	10.144	دال عند 0.01 لصالح الذكور
أنثي	30.628	3.695	162			

يتضح من الجدول (12) أن قيمة (ت) كانت (10.144) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) لصالح الذكور ، حيث بلغ متوسط درجة الذكور (42.125) ، بينما بلغ متوسط درجة الإناث (30.628) ، مما يدل على أن الذكور كانت إدارتهم للأزمات أفضل من الإناث .

جدول (13) الفروق في متوسط درجات أفراد العينة إدارة الأزمات تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة
متزوج	27.224	2.667	189	263	8.035	دال عند 0.01 لصالح غير المتزوجين
غير متزوج	38.128	3.519	76			

يتضح من الجدول (13) أن قيمة (ت) كانت (8.035) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) لصالح غير المتزوجين ، حيث بلغ متوسط درجة غير المتزوجين (38.128) ، بينما بلغ متوسط درجة المتزوجين (27.224) ، مما يدل على أن غير المتزوجين كانت إدارتهم للأزمات أفضل من المتزوجين .

جدول (14) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	6515.774	3257.887	2	52.691	0.01 دال
داخل المجموعات	16199.358	61.830	262		
المجموع	22715.132		264		

يتضح من جدول (14) إن قيمة (ف) كانت (52.691) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى (0.01) ، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعاً لمتغير المستوى التعليمي ، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (15) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

المستوى التعليمي	منخفض م = 24.096	متوسط م = 32.278	عالي م = 40.612
منخفض	-		
متوسط	**8.182	-	
عالي	**16.516	**8.334	-

يتضح من جدول (15) وجود فروق في إدارة الأزمات بين أفراد العينة في المستوى التعليمي العالي وكلا من أفراد العينة في المستوى التعليمي المتوسط وأفراد العينة في المستوى التعليمي المنخفض لصالح أفراد العينة في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (0.01) ، كما توجد فروق بين أفراد العينة في المستوى التعليمي المتوسط وأفراد العينة في المستوى التعليمي المنخفض لصالح أفراد العينة في المستوى التعليمي المتوسط عند مستوى دلالة (0.01) ، حيث بلغ متوسط درجة أفراد العينة في المستوى التعليمي العالي (40.612) ، يليهم أفراد العينة في المستوى التعليمي المتوسط بمتوسط (32.278) ، وأخيراً أفراد العينة في المستوى التعليمي المنخفض بمتوسط (24.096) ، فيأتي في المرتبة الأولى أفراد العينة في المستوى التعليمي العالي حيث كانت إدارتهم للأزمات أفضل ، ثم أفراد العينة في المستوى التعليمي المتوسط في المرتبة الثانية ، ثم أفراد العينة في المستوى التعليمي المنخفض في المرتبة الأخيرة .

جدول (16) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعاً لمتغير العمر

العمر	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	6457.744	3228.872	2	47.712	0.01 دال
داخل المجموعات	17730.622	67.674	262		
المجموع	24188.366		264		

يتضح من جدول (16) إن قيمة (ف) كانت (47.712) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى (0.01) ، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعا لمتغير العمر ، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (17) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

العمر	أقل من 35 سنة م = 18.736	من 35 سنة لأقل من 45 سنة م = 29.445	من 45 سنة فأكثر م = 37.103
أقل من 35 سنة	-		
من 35 سنة لأقل من 45 سنة	**10.709	-	
من 45 سنة فأكثر	**18.367	**7.658	-

يتضح من جدول (17) وجود فروق في إدارة الأزمات بين أفراد العينة ذوي السن من 45 سنة فأكثر وكلا من أفراد العينة ذوي السن "من 35 سنة لأقل من 45 سنة ، أقل من 35 سنة" لصالح أفراد العينة ذوي السن من 45 سنة فأكثر عند مستوى دلالة (0.01) ، كما توجد فروق بين أفراد العينة ذوي السن من 35 سنة لأقل من 45 سنة وأفراد العينة ذوي السن أقل من 35 سنة لصالح أفراد العينة ذوي السن من 35 سنة لأقل من 45 سنة عند مستوى دلالة (0.01) ، حيث بلغ متوسط درجة أفراد العينة ذوي السن من 45 سنة فأكثر (37.103) ، يليهم أفراد العينة ذوي السن من 35 سنة لأقل من 45 سنة بمتوسط (29.445) ، وأخيرا أفراد العينة ذوي السن أقل من 35 سنة بمتوسط (18.736) ، فيأتي في المرتبة الأولى أفراد العينة ذوي السن من 45 سنة فأكثر حيث كانت إدارتهم للأزمات أفضل ، ثم أفراد العينة ذوي السن من 35 سنة لأقل من 45 سنة في المرتبة الثانية ، ثم أفراد العينة ذوي السن أقل من 35 سنة في المرتبة الأخيرة.

جدول (18) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعا لمتغير المهنة

المهنة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	6507.201	2169.067	3	33.382	0.01 دال
داخل المجموعات	16959.009	64.977	261		
المجموع	23466.210		264		

يتضح من جدول (18) إن قيمة (ف) كانت (33.382) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى (0.01) ، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعا لمتغير المهنة ، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (19) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

المهنة	وظيفة حكومية م = 25.257	قطاع خاص م = 34.042	أعمال حرة م = 41.882	لا يعمل / متقاعد م = 23.017
وظيفة حكومية	-			
قطاع خاص	**8.785	-		
أعمال حرة	**16.625	**7.840	-	
لا يعمل / متقاعد	*2.240	**11.025	**18.865	-

يتضح من جدول (19) وجود فروق في إدارة الأزمات بين أفراد العينة العاملين بالأعمال الحرة وكلا من أفراد العينة العاملين "بالقطاع الخاص ، الوظائف الحكومية ، غير العاملين / متقاعدين" لصالح أفراد العينة العاملين بالأعمال الحرة عند مستوى دلالة (0.01) ، كما توجد فروق بين أفراد العينة العاملين بالقطاع الخاص وكلا من أفراد العينة العاملين "بالوظائف الحكومية ، غير العاملين / متقاعدين" لصالح أفراد العينة العاملين بالقطاع الخاص عند مستوى دلالة (0.01) ، بينما توجد فروق بين أفراد العينة العاملين بالوظائف الحكومية وأفراد العينة غير العاملين / المتقاعدين لصالح أفراد العينة العاملين بالوظائف الحكومية عند مستوى دلالة (0.05) ، حيث بلغ متوسط درجة أفراد العينة العاملين بالأعمال الحرة (41.882) ، يليهم أفراد العينة العاملين بالقطاع الخاص بمتوسط (34.042) ، يليهم أفراد العينة العاملين بالوظائف الحكومية بمتوسط (25.257) ، وأخيرا أفراد العينة غير العاملين / المتقاعدين بمتوسط (23.017) ، فيأتي في المرتبة الأولى أفراد العينة العاملين بالأعمال الحرة حيث كانت إدارتهم للأزمات أفضل ، وفي المرتبة الثانية أفراد العينة العاملين بالقطاع الخاص ، وفي المرتبة الثالثة أفراد العينة العاملين بالوظائف الحكومية ، وفي المرتبة الأخيرة أفراد العينة غير العاملين / المتقاعدين .

جدول (20) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعا لمتغير عدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	6296.008	3148.004	2	36.729	0.01 دال
داخل المجموعات	22456.043	85.710	262		
المجموع	28752.051		264		

يتضح من جدول (20) إن قيمة (ف) كانت (36.729) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى (0.01) ، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعا لمتغير عدد أفراد الأسرة ، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (21) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

عدد أفراد الأسرة	أقل من 4 أفراد م = 33.352	من 4 أفراد لأقل من 6 أفراد م = 21.713	من 7 أفراد فأكثر م = 19.203
أقل من 4 أفراد	-		
من 4 أفراد الي 6 أفراد	**11.639	-	
من 7 أفراد فأكثر	**14.149	*2.510	-

يتضح من جدول (21) وجود فروق في إدارة الأزمات بين الأسر أقل من 4 أفراد وكلا من الأسر "من 4 أفراد الي 6 أفراد ، من 7 أفراد فأكثر" لصالح الأسر أقل من 4 أفراد عند مستوى دلالة (0.01) ، بينما توجد فروق بين الأسر من 4 أفراد الي 6 أفراد والأسر من 7 أفراد فأكثر لصالح الأسر من 4 أفراد الي 6 أفراد عند مستوى دلالة (0.05) ، حيث بلغ متوسط درجة الأسر أقل من 4 أفراد (33.352) ، يليهم الأسر من 4 أفراد الي 6 أفراد بمتوسط (21.713) ، وأخيرا الأسر من 7 أفراد فأكثر بمتوسط (19.203) ، فيأتي في المرتبة الأولى الأسر أقل من 4 أفراد حيث كانت إدارتهم للأزمات أفضل ، ثم الأسر من 4 أفراد الي 6 أفراد في المرتبة الثانية ، وأخيرا الأسر من 7 أفراد فأكثر .

جدول (22) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعا لمتغير الدخل الشهري

الدخل الشهري	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	6623.447	3311.724	2	63.907	0.01 دال
داخل المجموعات	13577.051	51.821	262		
المجموع	20200.498		264		

يتضح من جدول (22) إن قيمة (ف) كانت (63.907) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى (0.01) ، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في إدارة الأزمات تبعا لمتغير الدخل الشهري ، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (23) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

الدخل الشهري	منخفض	متوسط	مرتفع
	م = 22.427	م = 30.038	م = 43.369
منخفض	-		
متوسط	**7.611	-	
مرتفع	**20.942	**13.331	-

يتضح من جدول (23) وجود فروق في إدارة الأزمات بين أفراد العينة ذوي الدخل المرتفع وكلا من أفراد العينة ذوي الدخل المتوسط والمنخفض لصالح أفراد العينة ذوي الدخل المرتفع عند مستوى دلالة (0.01) ، كما توجد فروق بين أفراد العينة ذوي الدخل المتوسط وأفراد العينة ذوي الدخل المنخفض لصالح أفراد العينة ذوي الدخل المتوسط عند مستوى دلالة (0.01) ، حيث بلغ متوسط درجة أفراد العينة ذوي الدخل المرتفع (43.369) ، يليهم أفراد العينة ذوي الدخل المتوسط بمتوسط (30.038) ، وأخيرا أفراد العينة ذوي الدخل المنخفض بمتوسط (22.427) ، فيأتي في المرتبة الأولى أفراد العينة ذوي الدخل المرتفع حيث كانت إدارتهم للأزمات أفضل ، ثم أفراد العينة ذوي الدخل المتوسط في المرتبة الثانية ، وأخيرا أفراد العينة ذوي الدخل المنخفض .

الفرض الثاني :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعا لمتغيرات الدراسة وللتحقق من هذا الفرض تم تطبيق اختبار "ت" ، وحساب تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي والجدول التالية توضح ذلك :

جدول (24) الفروق في متوسط درجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة
ذكر	21.183	2.223	103	263	14.025	دال عند 0.01 لصالح الإناث
أنثى	37.372	3.527	162			

يتضح من الجدول (24) أن قيمة (ت) كانت (14.025) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) لصالح الإناث، حيث بلغ متوسط درجة الإناث (37.372)، بينما بلغ متوسط درجة الذكور (21.183)، مما يدل على أن الإناث كان سلوكهم الاستهلاكي أفضل من الذكور.

جدول (25) الفروق في متوسط درجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة
متزوج	35.358	3.405	189	263	9.351	دال عند 0.01 لصالح المتزوجين
غير متزوج	24.270	2.998	76			

يتضح من الجدول (25) أن قيمة (ت) كانت (9.351) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) لصالح المتزوجين، حيث بلغ متوسط درجة المتزوجين (35.358)، بينما بلغ متوسط درجة غير المتزوجين (24.270)، مما يدل على أن المتزوجين كان سلوكهم الاستهلاكي أفضل من غير المتزوجين.

جدول (26) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	6250.126	3125.063	2	34.223	0.01 دال
داخل المجموعات	23924.244	91.314	262		
المجموع	30174.370		264		

يتضح من جدول (26) إن قيمة (ف) كانت (34.223) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (27) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

المستوى التعليمي	منخفض م = 18.003	متوسط م = 20.127	عالي م = 32.406
منخفض	-		
متوسط	*2.124	-	
عالي	**14.403	**12.279	-

يتضح من جدول (27) وجود فروق في السلوك الاستهلاكي بين أفراد العينة في المستوى التعليمي العالي وكلا من أفراد العينة في المستوى التعليمي المتوسط وأفراد العينة في المستوى التعليمي المنخفض لصالح أفراد العينة في المستوى التعليمي العالي عند مستوى دلالة (0.01) ، بينما توجد فروق بين أفراد العينة في المستوى التعليمي المتوسط وأفراد العينة في المستوى التعليمي المنخفض لصالح أفراد العينة في المستوى التعليمي المتوسط عند مستوى دلالة (0.05) ، حيث بلغ متوسط درجة أفراد العينة في المستوى التعليمي العالي (32.406) ، يليهم أفراد العينة في المستوى التعليمي المتوسط بمتوسط (20.127) ، وأخيرا أفراد العينة في المستوى التعليمي المنخفض بمتوسط (18.003) ، فيأتي في المرتبة الأولى أفراد العينة في المستوى التعليمي العالي حيث كان سلوكهم الاستهلاكي أفضل ، ثم أفراد العينة في المستوى التعليمي المتوسط في المرتبة الثانية ، ثم أفراد العينة في المستوى التعليمي المنخفض في المرتبة الأخيرة .

جدول (28) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعا لمتغير العمر

العمر	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	6565.489	3282.744	2	57.516	0.01 دال
داخل المجموعات	14953.791	57.076	262		
المجموع	21519.280		264		

يتضح من جدول (28) إن قيمة (ف) كانت (57.516) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى (0.01) ، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعا لمتغير العمر ، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (29) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

العمر	أقل من 35 سنة م = 22.226	من 35 سنة لأقل من 45 سنة م = 31.468	من 45 سنة فأكثر م = 38.289
أقل من 35 سنة	-		
من 35 سنة لأقل من 45 سنة	**9.242	-	
من 45 سنة فأكثر	**16.063	**6.821	-

يتضح من جدول (29) وجود فروق في السلوك الاستهلاكي بين أفراد العينة ذوي السن من 45 سنة فأكثر وكلا من أفراد العينة ذوي السن "من 35 سنة لأقل من 45 سنة ، أقل من 35 سنة" لصالح أفراد العينة ذوي السن من

45 سنة فأكثر عند مستوى دلالة (0.01) ، كما توجد فروق بين أفراد العينة ذوي السن من 35 سنة لأقل من 45 سنة وأفراد العينة ذوي السن أقل من 35 سنة لصالح أفراد العينة ذوي السن من 35 سنة لأقل من 45 سنة عند مستوى دلالة (0.01) ، حيث بلغ متوسط درجة أفراد العينة ذوي السن من 45 سنة فأكثر (38.289) ، يليهم أفراد العينة ذوي السن من 35 سنة لأقل من 45 سنة بمتوسط (31.468) ، وأخيرا أفراد العينة ذوي السن أقل من 35 سنة بمتوسط (22.226) ، فيأتي في المرتبة الأولى أفراد العينة ذوي السن من 45 سنة فأكثر حيث كان سلوكهم الاستهلاكي أفضل ، ثم أفراد العينة ذوي السن من 35 سنة لأقل من 45 سنة في المرتبة الثانية ، ثم أفراد العينة ذوي السن أقل من 35 سنة في المرتبة الأخيرة.

جدول (30) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعا لمتغير المهنة

المهنة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	6625.362	2208.454	3	41.125	0.01 دال
داخل المجموعات	14015.813	53.700	261		
المجموع	20641.175		264		

يتضح من جدول (30) إن قيمة (ف) كانت (41.125) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى (0.01) ، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعا لمتغير المهنة ، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (31) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

المهنة	وظيفة حكومية	قطاع خاص	أعمال حرة	لا يعمل / متقاعد
	م = 36.204	م = 29.113	م = 23.348	م = 16.378
وظيفة حكومية	-			
قطاع خاص	**7.091	-		
أعمال حرة	**12.856	**5.765	-	
لا يعمل / متقاعد	**19.826	**12.735	**6.970	-

يتضح من جدول (31) وجود فروق في السلوك الاستهلاكي بين أفراد العينة العاملين بالوظائف الحكومية وكلا من أفراد العينة العاملين "بالقطاع الخاص ، الأعمال الحرة ، غير العاملين / متقاعدين" لصالح أفراد العينة العاملين بالوظائف الحكومية عند مستوى دلالة (0.01) ، كما توجد فروق بين أفراد العينة العاملين بالقطاع الخاص وكلا من أفراد العينة العاملين "بالأعمال الحرة ، غير العاملين / متقاعدين" لصالح أفراد العينة العاملين بالقطاع الخاص عند مستوى دلالة (0.01) ، كذلك توجد فروق بين أفراد العينة العاملين بالأعمال الحرة وأفراد العينة غير العاملين / المتقاعدين لصالح أفراد العينة العاملين بالأعمال الحرة عند مستوى دلالة (0.01) ، حيث بلغ متوسط درجة أفراد العينة العاملين بالوظائف الحكومية (36.204) ، يليهم أفراد العينة العاملين بالقطاع الخاص بمتوسط (29.113) ، يليهم أفراد العينة العاملين بالأعمال الحرة بمتوسط (23.348) ، وأخيرا أفراد العينة غير العاملين / المتقاعدين بمتوسط (16.378) ، فيأتي في المرتبة الأولى أفراد العينة العاملين بالوظائف الحكومية حيث كان سلوكهم الاستهلاكي أفضل ، وفي المرتبة الثانية أفراد العينة العاملين بالقطاع الخاص ، وفي المرتبة الثالثة أفراد العينة العاملين بالأعمال الحرة ، وفي المرتبة الأخيرة أفراد العينة غير العاملين / المتقاعدين .

جدول (32) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	6410.718	3205.359	2	44.121	0.01 دال
داخل المجموعات	19033.995	72.649	262		
المجموع	25444.713		264		

يتضح من جدول (32) إن قيمة (ف) كانت (44.121) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى (0.01)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (33) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

عدد أفراد الأسرة	أقل من 4 أفراد	من 4 أفراد لأقل من 6 أفراد	من 7 أفراد فأكثر
أقل من 4 أفراد	-		م = 17.206
من 4 أفراد الي 6 أفراد	**13.161	-	
من 7 أفراد فأكثر	**19.174	**6.013	-

يتضح من جدول (33) وجود فروق في السلوك الاستهلاكي بين الأسر أقل من 4 أفراد وكلا من الأسر "من 4 أفراد الي 6 أفراد"، من 7 أفراد فأكثر" لصالح الأسر أقل من 4 أفراد عند مستوى دلالة (0.01)، كما توجد فروق بين الأسر من 4 أفراد الي 6 أفراد والأسر من 7 أفراد فأكثر لصالح الأسر من 4 أفراد الي 6 أفراد عند مستوى دلالة (0.01)، حيث بلغ متوسط درجة الأسر أقل من 4 أفراد (36.380)، يليهم الأسر من 4 أفراد الي 6 أفراد بمتوسط (23.219)، وأخيراً الأسر من 7 أفراد فأكثر بمتوسط (17.206)، فيأتي في المرتبة الأولى الأسر أقل من 4 أفراد حيث كان سلوكهم الاستهلاكي أفضل، ثم الأسر من 4 أفراد الي 6 أفراد في المرتبة الثانية، وأخيراً الأسر من 7 أفراد فأكثر.

جدول (34) تحليل التباين لدرجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعاً لمتغير الدخل الشهري

الدخل الشهري	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	الدلالة
بين المجموعات	6093.502	3046.751	2	27.164	0.01 دال
داخل المجموعات	29386.344	112.162	262		
المجموع	35479.846		264		

يتضح من جدول (34) إن قيمة (ف) كانت (27.164) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى (0.01)، مما يدل على وجود فروق بين درجات أفراد العينة في السلوك الاستهلاكي تبعاً لمتغير الدخل الشهري، ولمعرفة اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (35) اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة

مرتفع	متوسط	منخفض	الدخل الشهري
م = 34.563	م = 21.883	م = 19.627	
		-	منخفض
	-	*2.256	متوسط
-	**12.680	**14.936	مرتفع

يتضح من جدول (35) وجود فروق في السلوك الاستهلاكي بين أفراد العينة ذوي الدخل المرتفع وكلا من أفراد العينة ذوي الدخل المتوسط والمنخفض لصالح أفراد العينة ذوي الدخل المرتفع عند مستوى دلالة (0.01) ، بينما توجد فروق بين أفراد العينة ذوي الدخل المتوسط وأفراد العينة ذوي الدخل المنخفض لصالح أفراد العينة ذوي الدخل المتوسط عند مستوى دلالة (0.05) ، حيث بلغ متوسط درجة أفراد العينة ذوي الدخل المرتفع (34.563) ، يليهم أفراد العينة ذوي الدخل المتوسط بمتوسط (21.883) ، وأخيرا أفراد العينة ذوي الدخل المنخفض بمتوسط (19.627) ، فيأتي في المرتبة الأولى أفراد العينة ذوي الدخل المرتفع حيث كان سلوكهم الاستهلاكي أفضل ، ثم أفراد العينة ذوي الدخل المتوسط في المرتبة الثانية ، وأخيرا أفراد العينة ذوي الدخل المنخفض .

الفرض الثالث :

توجد علاقة ارتباطية بين استبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي وللتحقق من صحة هذا الفرض تم عمل مصفوفة ارتباط بين استبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي والجدول التالي يوضح قيم معاملات الارتباط :

جدول (36) مصفوفة الارتباط بين استبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي

السلوك الاستهلاكي	إدارة الأزمات
**0.926	

يتضح من الجدول (36) وجود علاقة ارتباط طردي بين استبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي عند مستوى دلالة 0.01 ، فكلما زادت القدرة علي إدارة الأزمات كلما زاد السلوك الاستهلاكي الرشيد .

الفرض الرابع :

توجد علاقة ارتباطية بين استبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي ومتغيرات الدراسة وللتحقق من صحة هذا الفرض تم عمل مصفوفة ارتباط بين استبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي ومتغيرات الدراسة والجدول التالي يوضح قيم معاملات الارتباط :

جدول (37) مصفوفة الارتباط بين استبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي ومتغيرات الدراسة

السلوك الاستهلاكي	استبيان إدارة الأزمات	الجنس
0.181	0.123	

0.107	0.153	الحالة الاجتماعية
**0.908	**0.721	المستوى التعليمي
**0.881	*0.643	العمر
*0.628	**0.753	المهنة
0.119	0.163	عدد أفراد الأسرة
**0.824	*0.606	الدخل الشهري

يتضح من الجدول (37) وجود علاقة ارتباط طردي بين استبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي وبعض متغيرات الدراسة عند مستوى دلالة 0.01 ، 0.05 ، فكلما ارتفع المستوى التعليمي كلما زادت القدرة علي إدارة الأزمات وزاد السلوك الاستهلاكي الرشيد ، كذلك كلما زاد العمر كلما زادت القدرة علي إدارة الأزمات وزاد السلوك الاستهلاكي الرشيد ، كذلك كلما ارتفعت المهنة كلما زادت القدرة علي إدارة الأزمات وزاد السلوك الاستهلاكي الرشيد ، كذلك كلما ارتفع الدخل الشهري كلما زادت القدرة علي إدارة الأزمات وزاد السلوك الاستهلاكي الرشيد ، بينما لا توجد علاقة ارتباط بين الجنس واستبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي ، كذلك لا توجد علاقة ارتباط بين الحالة الاجتماعية واستبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي ، كذلك لا توجد علاقة ارتباط بين عدد أفراد الأسرة واستبيان إدارة الأزمات واستبيان السلوك الاستهلاكي .

الفرض الخامس :

تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة علي إدارة الأزمات وللتحقق من هذا الفرض تم حساب الأهمية النسبية باستخدام معامل الانحدار (الخطوة المتدرجة إلى الأمام) للعوامل المؤثرة علي إدارة الأزمات والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (38) الأهمية النسبية باستخدام معامل الانحدار (الخطوة المتدرجة إلى الأمام)

للعوامل المؤثرة علي إدارة الأزمات

المتغير التابع إدارة الأزمات	المتغير المستقل	معامل الارتباط	نسبة المشاركة	قيمة (ف)	الدلالة	معامل الانحدار	قيمة (ت)	الدلالة
المتغير التابع إدارة الأزمات	المستوى التعليمي	0.890	0.792	106.804	0.01	0.450	10.335	0.01
	العمر	0.859	0.738	78.694	0.01	0.367	8.871	0.01
	المهنة	0.825	0.681	59.732	0.01	0.288	7.729	0.01
	الدخل الشهري	0.786	0.617	45.129	0.01	0.270	6.718	0.01

يتضح من الجدول السابق إن المستوى التعليمي كان من أكثر العوامل المؤثرة علي إدارة الأزمات بنسبة 79.2% ، يليه العمر بنسبة 73.8% ، ويأتي في المرتبة الثالثة المهنة بنسبة 68.1% ، وأخيرا في المرتبة الرابعة الدخل الشهري بنسبة 61.7% .

الفرض السادس :

تختلف نسبة مشاركة العوامل المؤثرة علي السلوك الاستهلاكي

وللتحقق من هذا الفرض تم حساب الأهمية النسبية باستخدام معامل الانحدار (الخطوة المتدرجة إلى الأمام) للعوامل المؤثرة علي السلوك الاستهلاكي والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (39) الأهمية النسبية باستخدام معامل الانحدار (الخطوة المتدرجة إلى الأمام) للعوامل المؤثرة علي السلوك الاستهلاكي

المتغير التابع السلوك الاستهلاكي	المتغير المستقل	معامل الارتباط	نسبة المشاركة	قيمة (ف)	الدلالة	معامل الانحدار	قيمة (ت)	الدلالة
المتغير التابع السلوك الاستهلاكي	الدخل الشهري	0.875	0.766	91.413	0.01	0.408	9.561	0.01
	المستوى التعليمي	0.839	0.704	66.611	0.01	0.319	8.162	0.01
	المهنة	0.807	0.652	52.430	0.01	0.250	7.241	0.01
	العمر	0.779	0.606	43.096	0.01	0.194	6.565	0.01

يتضح من الجدول السابق إن الدخل الشهري كان من أكثر العوامل المؤثرة علي السلوك الاستهلاكي بنسبة 76.6% ، يليه المستوى التعليمي بنسبة 70.4% ، ويأتي في المرتبة الثالثة المهنة بنسبة 65.2% ، وأخيرا في المرتبة الرابعة العمر بنسبة 60.6% .

توصيات البحث :

- 1- إدخال مفهوم إدارة الأزمات في خطط البرامج الدراسية بالجامعة ، وذلك يساعد الطالبة على إدراك معنى إدارة الأزمات وينعكس إيجابيا على السلوك الاستهلاكي .
- 2- تبني قسم السكن إعداد دورات تدريبية وندوات تثقيفية تهدف الي رفع كفاءة الأفراد لإدارة الأزمات .
- 3- التوسع في البرامج التي تتناول السلوك الاستهلاكي في وسائل الإعلام ، مع مراعاة استخدام لغة مبسطة يفهمها جميع المستويات .
- 4- إجراء المزيد من البحوث بهذا الشأن لما لها من أثار إيجابية على مستوى الوطن .

المراجع

- 1- أبو فارة , يوسف (2009م) : إدارة الأزمات ، الطبعة .
- 2- أحمد إبراهيم (2002م) : إدارة الأزمات التعليمية في المدارس الأسباب والعلاج ، الطبعة الأولى ، دار الفكر العربي ، القاهرة.
- 3- أحمد النور دفع الله (2005م) : الإعلان الأسس والمبادئ ، دار الكتاب الجامعي العين الإمارات .
- 4- أمال عبد الرحيم (2012م) : اتجاهات الطالبة الجامعية لسعودية نحو ثقافة ترشيد الاستهلاك ، دراسة مطبقة في قسم الدراسات الاجتماعية (بنات جامعة الملك سعود) ، مجلة جامعة دمشق المجلة 28 العدد الأول
- 5- أنوار محمد عيدان (2006م) : السلوك الاستهلاكي لطلبة الجامعة والتعرف على الفروق في السوق الاستهلاكي وفقا لبعض المتغيرات الديمغرافية ، الجامعة المستنصرية ، كلية الآداب .
- 6- إيثار عبد الهادي محمد (2011م) : استراتيجية إدارة الأزمات تطير مفاهيمي على وفق المنظور الاسلامي ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد قسم الإدارة الصناعية .
- 7- البطاح احمد (2006م) : قضايا معاصرة في الإدارة التربوية ، دار شروق ، عمان ، الأردن.

- 8- تهناني محمد عبد الرحمن فقيه (2013م) : التسوق الإلكتروني وأثره على اتجاهات الأسرة الاستهلاكية في عصر المعلوماتية ، رسالة مقدمة الي قسم سكن وإدارة المنزل ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص سكن وإدارة المنزل .
- 9- ثامر ياسر البكري (2006م) : التسويق أسس ومفاهيم معاصرة عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 10- حسين عبد الحميد احمد رشوان(2005م) : علم الاجتماع الصناعي ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية.
- 11-خالد عبد الرحمن الجريسي(1427) : سلوك المستهلك ، دراسة تحليلية لقرارات الشرائية للأسرة السعودية نموذج تطبيقي على شراء الحاسب الآلي الرياض ، مكتبة الملك فهد الوطنية.
- 12- ربيع محمود نوفل(2006م) : اقتصاديات الاسرة وترشيد الاستهلاك الرياض ، دار الناشر الدولي ، الطبعة الاولى.
- 13- زواوي عمر حمزة (2013م) : تأثير الإعلان الإلكتروني على السلوك الاستهلاكي للفرد ، جامعة الجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، رسالة دكتوراة .
- 14- شاكر جاد الله الخشاري ، محيي الدين القطب (2007م) : فاعلية نظام المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات ، المجلة الأردنية في إدارة الأزمات .
- 15- شذود ماجد محمد(2002م) : إدارة والإدارة بالأزمة ، الأوائل للنشر والتوزيع ، دمشق .
- 16- عاصم الأعوجي ، هيام الشريدة (2003م) : العلاقة بين بعض متغيرات إدارة الأزمات ، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل ، المجلد الرابع ، العدد الأول .
- 17- عبد الحافظ سلامة (2007م) : علم النفس الاجتماعي ، دار البازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- 18- عزيزة سهيل أبو حليلة (2013م) : دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات ، الجامعة الإسلامية دبلوم التعليم العالي تخصص إدارة المؤسسات مجتمع مدني ، رسالة استكمالاً لنيل درجة الدبلوم العالي تخصص إدارة مؤسسات مجتمع مدني .
- 19- عصمت عدلي (2001م) : علم الاجتماع الأمني والأمن والمجتمع المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر .
- 20- عليوه السيد(2003م) : إدارة الوقت والأزمات والإدارة بالأزمات ، القاهرة ، دار الأمين للنشر والتوزيع.
- 21- عناني بن عيسى (2003م) : سلوك المستهلك وعوامل تأثير البيئية ، الجزء الأول ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
- 22- عوض محمد بشراحيل ، صالح عمرو الجريري(2010م) : اتجاهات المستهلك نحو شراء المنتجات الغذائية الوطنية والأجنبية ، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المستهلكين في محافظة عدن ، كلية العلوم الإدارية ، ، مجلة العلوم الإدارية مجلة فصلية ، السنة الأولى ، ع 2.
- 23- فهد علي ناجي (2012م) : أثر استراتيجيات إدارة الأزمات الحديثة على الأداء التسويقي (دراسة ميدانية على الشركات الصناعية الدوائية البشرية في مدينة عمان الكبرى) ، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط .
- 24- قدرلي علي عبد المجيد(2008م) : اتصالات الأزمة وإدارة الأزمة ، الأزاربطة ، دار الجديدة.
- 25- كاسر نصر المنصور(2006م) : سلوك المستهلك (مدخل الإعلان) دار حامد للنشر والتوزيع الأردن .
- 26- محمد إبراهيم الخراشي(2006م) : نظرية الدور ، الخدمة الاجتماعية الطبية.
- 27- محمد إبراهيم عبيدات (2004م) : سلوك المستهلك مدخل استراتيجي ، دار وائل للنشر ، ط4 ، عمان .
- 28- محمد الباشا ونظمي شحادة ومحمد الجبوسي وآخرون (2000م) : مبادئ التسويق الحديثة ، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 29- محمد الصالح مفتوح (2013م) : تأثير الإعلان على سلوك المستهلك النهائي ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية .
- 30- محمد صالح المؤذن(2002م) : مبادئ التسوق ، عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع بالطبعة الأولى .

- 31- محمود جاد الله، محمود (2008م) : إدارة الأزمات ، الطبعة الأولى ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان.
- 32- محمود جاسم الصميدعي ، ردينة عثمان يوسف (2006م) : سلوك المستهلك ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
- 33- محسن احمد الخضيرى (2003م) : إدارة الأزمات ، منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على المستوى الاقتصادي القومي والوحدات الاقتصادية ، القاهرة ، مكتبة مدولي .
- 34- مصطفى يوسف (2005م) : الإدارة التربوية مداخل جديدة ، لعالم جديدة ، الطبعة الأولى ، دار الفكر العربي ، مصر .
- 35- ماهر احمد (2006م) : إدارة الأزمات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية .
- 36- مها أحمد عبد الوهاب (2001م) الإعلانات التجارية بالتلفزيون المصري وعلاقتها بالاتجاهات الاستهلاكية للمراهقين (12-15) سنة ، رسالة ماجستير ، قسم الإعلام وثقافة الطفل ، معهد الدراسات العليا للطفولة ، جامعة عين شمس.
- 37- مهنا نصر محمد (2008م) : إدارة الأزمات والكوارث ، دار الفتح ، الإسكندرية .
- 38- ناصر الدين جابر ، لوكا الهاشمي (2006م) : مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي ، دار الهدى للطباعة والنشر ، عين مليلة ، الجزائر .
- 39- نجلاء فاروق الحلبي (2009م) : السلوك الاستهلاكي لربة الاسرة وعلاقته بالتوافق الزوجي ، مجلة بحوث التربية النوعية العدد الخامس عشر ، جامعة المنصورة .
- 40- نظام موسى سويدان (2010م) : التسويق المعاصر ، الطبعة الاولى ، دار حامد للنشر والتوزيع عمان ، الأردن .
- 41- يونس إبراهيم جعفر (2017م) : أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات ، دراسة تطبيقية المؤسسات العامة في منطقة طواحي القدس ، مجلة الأقصى (المجلة الحادي والعشرون العدد الأول).
- 42- <http://tceg.caoa.gov.eg>