

دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات دراسة تطبيقه في بعض كليات جامعة الموصل

م.م. رشا دريد حنا م.م. سيف خالد عبد العزيز م.م. سهم حازم نجيب
جامعة الموصل / كلية الإدارة والاقتصاد

The Role of Management Information System in Crisis Management An Empirical Study in some faculties of the University of Mosul

Assis. Lec. Sahm H.N. Assis. Lec. Saif K.A Assis. Lec. Rasha D.H.
Uni. of Mosul / college of Admin. & Eco.

تاريخ قبول النشر ٢٠١٧/١١/١٢

تاريخ استلام البحث ٢٠١٦/٦/٥

المستخلص:

يهدف البحث الحالي إلى تقديم إطار نظري وتطبيقي يختبر علاقة الارتباط والتأثير بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات لتحديد دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز قدرة المنظمات المبحوثة في إدارة الأزمات التي قد تتعرض لها ومواجهتها وقد تم الاعتماد على استمارة استبائية لجمع البيانات لعينة طبقية مكونة من (٤٤) مديراً ومسؤول وحدة، وتم اختبار فرضيات البحث باستخدام إحصاءات البرنامج الإحصائي SPSS وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين بعدي البحث وتم صياغة استنتاجات البحث ومقترحاته بالشكل الذي يمكن المنظمة المبحوثة من مواكبة التطورات المتسارعة التي يشهدها العصر في ظل البيئة الديناميكية التي تعيش فيها.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، الأزمات، إدارة الأزمات.

Abstract:

The current research aims to provide a theoretical and practical framework that tests the correlation and influence between management information systems and crisis management to determine the role of MIS in enhancing the ability of organizations to manage and respond to crises that may be exposed to them. A questionnaire was used to collect data for a class sample of (44) managers and unit officers. The research hypotheses were tested using SPSS statistics. The results indicated that there was a correlation and a significant effect between the research dimensions and the research findings and proposals were formulated in such a way that the organization is able to cope with the rapid developments of the times in the dynamic environment in which it lives.

Keywords: MIS, Crisis, Crisis Management.

المقدمة:

إن أهمية إدارة الأزمات تعادل بالضرورة أهمية المعلومات التي اعتمد عليها في اتخاذ القرارات التي تخص الأزمات إلى درجة ان بعض الباحثين اعتمد التمييز بين المنظمات الناجحة والمنظمات الفاشلة على أساس مدى نجاحها في اتخاذ قراراتها لإدارة أزماتها على نحو صحيح، فالمتغيرات المتسارعة في عالمنا الحالي أرغمت المنظمات على اتخاذ قرارات فريدة ومصيرية لتحقيق أعلى معدلات الكفاءة والابتكار الأمر الذي يدفع إلى ضرورة الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية.

المحور الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

نظراً لتشعب الأزمات وتعددتها واتساع آثارها وصعوبة التعامل معها فضلاً عن تعدد المتغيرات التي تحكمها ، مما ابرز الحاجة إلى قرار رشيد وسريع باستخدام نظم المعلومات الإدارية في التعامل معها والمساعدة على تقييم إطار القرارات المتخذة، ومدى نجاح الاحتياطات في احتواء الأزمة وتنبؤ مشكلة البحث بصيغة التساؤل الآتي: (ما هو دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات في بعض كليات جامعة الموصل؟)

وبهدف الإجابة عن السؤال الرئيسي أعلاه يتطلب الأمر الإجابة عن التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما مدى توافر أبعاد نظم المعلومات (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، وقواعد البيانات) المطلوبة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في بعض كليات جامعة الموصل؟
٢. ماهي الأزمات التي تواجه بعض كليات جامعة الموصل؟
٣. هل توجد علاقة ارتباط وأثر ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية وإدارة الأزمة؟
٤. هل توجد علاقة ارتباط وأثر ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمة؟
٥. هل توجد علاقة ارتباط وأثر ذات دلالة معنوية بين قواعد البيانات وإدارة الأزمة؟

ثانياً: أهمية البحث

يكتسب البحث أهميته مما يأتي:

١. من أهمية متغيراته.
٢. ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بحسب علم الباحثين بتأطير نظري للعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات.
٣. كذلك نشر التوعية والثقافة بإدارة الأزمات من خلال استخدام أنظمة المعلومات الإدارية.
٤. أهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية في تطوير مهارات كوادر المنظمات التعليمية في إدارة الأزمات وسرعة الاستجابة لمواجهة التحديات المتزايدة وتوفير الوقت والجهد.

ثالثاً: أهداف البحث

انطلاقاً من مشكلة البحث يحاول البحث الحالي تحقيق مجموعة من الأهداف وكالاتي:

١. تقديم إطار لمتغيرات البحث.
٢. اختبار طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية بمكوناتها (المادية، البرمجية، الشبكات، قواعد البيانات والعنصر البشري) وإدارة الأزمات الإدارية في المنظمات التعليمية المبحوثة.
٣. تحليل واختبار أثر نظام المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات في المنظمات المبحوثة.

رابعاً: فرضيات البحث

من أجل معالجة مشكلة البحث وتحقيق أهداف البحث تم تطوير فرضيات البحث على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى: (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمة)

• **الفرضية الفرعية الأولى:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية وإدارة الأزمة).

• **الفرضية الفرعية الثانية:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمة).

• **الفرضية الفرعية الثالثة:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قواعد البيانات وإدارة الأزمة).

الفرضية الرئيسية الثانية: (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمة)

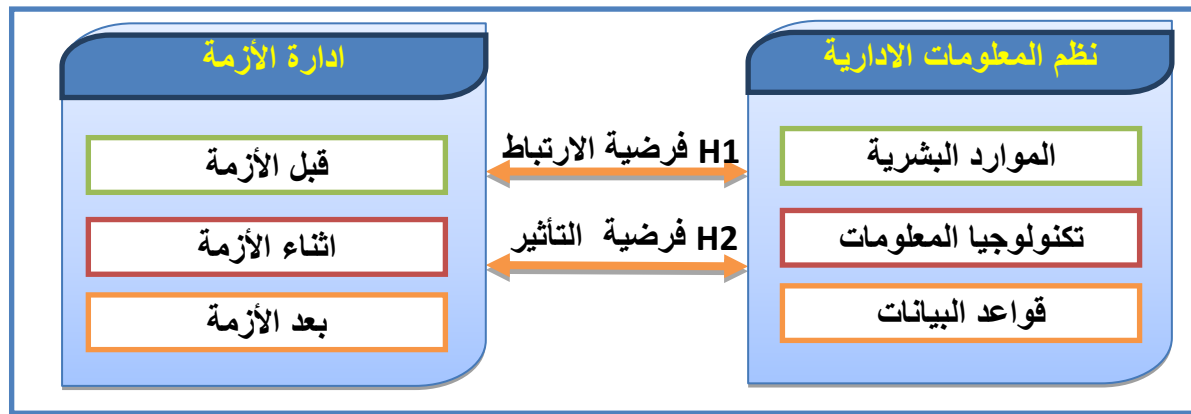
• **الفرضية الفرعية الأولى:** (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للموارد البشرية في إدارة الأزمة).

• **الفرضية الفرعية الثانية:** (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمة).

• **الفرضية الفرعية الثالثة:** (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقواعد البيانات في إدارة الأزمة).

خامساً: نموذج البحث

تم تصميم أنموذج افتراضي للبحث كما موضح في الشكل (١)، الذي يجسد رؤية الباحثين اذ يبين العلاقة بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية وأبعاد إدارة الأزمات والتأثيرات المتبادلة فيما بينهما بضوء آراء الباحثين (أبو عمر ٢٠٠٩، ٣٠) و(العماج، ٢٠١٠، ٣٧) و(عبدالجليل، ٢٠٠٨، ٣٦) و (عبد الرزاق، ٢٠١١، ١٥٢-١٥٣) حول العلاقة بين متغيري البحث وبما يعزز رؤيتنا كباحثين.



الشكل رقم (١)

نموذج البحث (نظام المعلومات الإدارية وإدارة الازمات)

المصدر: إعداد الباحثين

سادساً: أساليب جمع البيانات مجتمع وعينة البحث

١. تمثل مجتمع البحث بجامعة الموصل بكافة كلياتها، فيما شملت عينة البحث مسؤولي الوحدات الإدارية ورؤساء الأقسام في بعض كليات جامعة الموصل، إذ تم الاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي (اتفق، محايد، لا اتفق) والذي أعطي الأوزان (١، ٢، ٣) وتم توزيع (٥٠) استمارة على افراد عينة البحث جرى استرداد (٤٤) استمارة منها.
٢. تم جمع البيانات عن طريق استمارة استبانة وزعت على عينة طبقية
٣. تم الاعتماد على المراجع والدوريات العلمية والانترنت لغرض بناء الجانب النظري بما يعزز اهداف البحث.

سابعاً: حدود البحث الزمانية والمكانية

لقد تم إجراء البحث ضمن الحدود التالية:

١. الحدود الزمانية امتدت للفترة من ٢٠١٤/١/٥ ولغاية ٢٠١٤/٥/١٥.
٢. تمثلت الحدود المكانية بجامعة الموصل مجتمعاً للبحث.

ثامناً: منهج البحث

يستخدم البحث المنهج الوصفي والسببي فقط.

تاسعاً: الوسائل الإحصائية المستخدمة في التحليل واستخراج النتائج:

بعد توزيع وجمع الاستبيان تم تفريغ البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي Minitab و SPSS وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية الآتية لوصف وتشخيص متغيرات البحث واختبار الفرضيات:

١. النسب المئوية والتكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لتحديد مستوى متغيرات البحث.
٢. معامل الارتباط لاختبار العلاقة.
٣. معامل الانحدار البسيط لاختبار التأثير.

المحور الثاني: نظام المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات/ الإطار النظري

أولاً: نظم المعلومات الإدارية

١. مفهوم وأهمية نظم المعلومات الإدارية

اختلف الباحثون في تحديد مفهوم نظم المعلومات الإدارية إذ عرف (السامرائي والزغبى، ٢٠٠٤، ٥١) نظم المعلومات الإدارية بأنها عبارة عن نظم تقنية مصممة لجمع البيانات المتعلقة بالعمليات والوظائف الإدارية وتخزينها وتحليلها واسترجاعها بشكل معلومات تخدم المستفيدين لإنجاز المهام الإدارية واتخاذ القرارات المناسبة في مجالات التخطيط والرقابة على أنشطة المنظمة. في حين عرف (الحيايى، ٢٠٠٦، ٣٠) نظام المعلومات الإدارية بأنه ذلك النظام المتكامل الذي يربط بين الآلة والمستفيد من أجل توفير المعلومات لدعم الوظائف الإدارية في المنظمة وباستخدام الحاسوب والبرمجيات الجاهزة وقواعد البيانات والإجراءات اليدوية ويعتني بالنماذج الرياضية من أجل توفير الاحتياجات المعلوماتية لمتخذي القرار في الوقت المناسب والنوعية والكمية المطلوبتين وبالشكل الذي يرفع مستوى أدائهم لتحقيق أهداف المنظمة. كما عرفها (Laudon, 2008, 15) بأنها مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معاً لتجميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة وتخزينها وتوزيعها ونشرها واسترجاعها بهدف دعم العمليات والإدارة والتعاون والتحليل والتصور والرقابة داخل المنظمة. أما (عبد الرزاق، ٢٠١١، ١٥٠) فعرف نظام المعلومات الإدارية بأنه مجموعة من العناصر التقنية والبشرية والمادية والإدارية المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها، والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات، ومعالجتها وتخزينها وبنائها وتوزيعها لغرض دعم صناعة القرارات والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة.

وبما انه لا يمكن نجاح المنظمات إلا باعتمادها على نظام معلومات يمدّها بما تحتاج إليه من بيانات ووقائع وتوقعات تسد حاجتها الحالية والمستقبلية لتساعدها في التخطيط الفعال واتخاذ القرارات (علي، ٢٠٠٦، ٥٥). لذا بين (حريم، ٢٠٠٣، ٢٢٣) أن أهمية نظم المعلومات الإدارية تظهر مع تزايد حجم المنظمات وما تتعامل به من معلومات وقد أدرك المديرون أن فائدة واستخدام الحاسوب لا تقتصر على الأعمال المحاسبية والرواتب والفواتير فحسب وإنما تفيد أيضاً في معالجة البيانات وتخزين المعلومات وفي اتخاذ القرارات، وقد اتجهت المنظمات لتوفير معلومات

تصف أنشطة الشركة أو وظائفها (تسويق، إنتاج، أفراد) بشأن الأحداث الماضية والحاضرة وما هو متوقع حدوثه في المستقبل، وهكذا قامت المنظمة بإنشاء إدارات مسؤولة عن نظم المعلومات الإدارية مهمتها تنسيق المعلومات بصورة منظمة. أما (ياسين، ٢٠٠٤، ١٤١) فقد بين أن غياب نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال الحديثة يعني في الواقع غياب أو استحالة وجود أو استمرار أنشطة الأعمال الجوهرية للمنظمة، كما يعني أيضاً صعوبة تحقيق أدنى مستوى مستهدف من الكفاءة والفاعلية في بعض أنشطة الأعمال التي قد لا تتصل بتقنيات المعلومات بصورة مباشرة ، وإن أهمية نظام المعلومات تنبع من استخدامه في المجال المحدد له، لذلك فإن هناك تبايناً في الآراء التي تم طرحها عن أهمية نظم المعلومات. فقد ذكر (السامرائي والزغبى، ٢٠٠٤، ٥٣) و (العماج، ٢٠١٠، ٣٠) بأن أهمية نظم المعلومات تنبع من كونها وسيلة لتحقيق الاتصالات المتبادلة من خلال التزويد باتصالات سريعة ودقيقة وقليلة التكاليف ما بين مستويات المنظمة ووظائفها لتسهيل انسياب المعلومات داخل المنظمة نفسها ومع محيطها الخارجي، كما تتميز معالجتها بإنجاز المهام بدقة كبيرة والأداء بسرعة عالية وبمعالجة كمية ورقمية وحسابات عديدة معقدة وضخمة، فضلاً عن القدرة الفائقة على تخزين حجم هائل من البيانات ومعالجتها وبمساحة قليلة وبطريقة يمكن الوصول إليها بسهولة ودقة ومن مناطق بعيدة جداً وبتكاليف قليلة. وإذا أردنا أن نخرج بأهمية محددة لنظم المعلومات بصورة عامة، ونظم المعلومات الإدارية على وجه الخصوص فإنه يمكن القول بأن أهمية هذه النظم تكمن في إمكانية النظام من جمع البيانات وتخزينها وتحديثها ومعالجتها البيانات للحصول على المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات السليمة من إدارات المنظمات وأن التطورات الحاصلة في مجال العمل الإداري والتوسع الكبير في حجم المعلومات أدى إلى ضرورة استخدام نظم المعلومات التي تقدم تحليلاً وتنظيماً للمعلومات السابقة والحالية والمستقبلية عن كل العمليات التشغيلية للوحدات في المنظمة وبيئتها المحيطة وذلك لغرض استخدامها في تحقيق الأهداف التي تعتمد عليها بدرجات متفاوتة في مختلف المستويات الوظيفية (محمد، ٢٠٠٨، ٣٣).

٢. خصائص نظم المعلومات الإدارية

لقد ذكر (السامرائي والزغبى، ٢٠٠٤، ٥٣) و (العماج، ٢٠١٠، ٣٠) أن نظم المعلومات الإدارية تتميز بخصائص معينة هي:

١. سهولة التطبيق والاستخدام من المستفيد من دون الحاجة إلى خبرة أو تدريب كبير.
٢. تعد نظم مفتوحة، تؤثر وتتأثر بالبيئة الخارجية.
٣. هي نظم مرنة يمكن تطويرها وتعديلها وتحديثها بحسب احتياجات المرحلة التي تمر بها ومتطلباتها.

٤. هي نظم فرعية لأنها تشكل جزءاً من النظام الكلي للمنظمة. وعموما لكي تؤدي نظم المعلومات دورها بكفاءة وفاعلية ينبغي أن تتصف بخصائص هي (رايس، ٢٠٠٦، ٨٥)

١. **القبول:** بمعنى أن ينال رضا كل العاملين، وأن يثقوا فيه ويقتنعوا بفاعليته.
٢. **المرونة:** بأن يقبل التعديل والتغيير المفروض من طرف الظروف المحيطة به.
٣. **البساطة:** أن يكون سهل التعامل و المعالجة.
٤. **الاقتصاد:** بأن يكون العائد من النظام أكبر من التكاليف المرتبطة به.
٥. **الاستمرارية:** أن يعمل على تزويد المنظمة بالمعلومات بصفة مستمرة و دورية.
٣. **مكونات نظم المعلومات الإدارية**

وفقا لنظرية النظم فان(سوار، ٢٠٠٥، ٣٣) وضح مكونات نظام المعلومات الإدارية بأربعة عناصر أساسية هي:

١. **المدخلات:** هي البيانات التي تكون عبارة عن أرقام وحقائق بسيطة ومطلقة وقد تكون قليلة المنفعة.
٢. **المعالجة:** هي عبارة عن عملية تحويل البيانات إلى معلومات.
٣. **المخرجات:** هي المعلومات التي تمثل البيانات التي تمت معالجتها إذ أصبحت لها دلالة معينة.
٤. **التغذية العكسية:** وهي العمليات الخاصة بتوجيه ومتابعة وتقويم المدخلات والعمليات والمخرجات ومعالجتها أولا بأول.

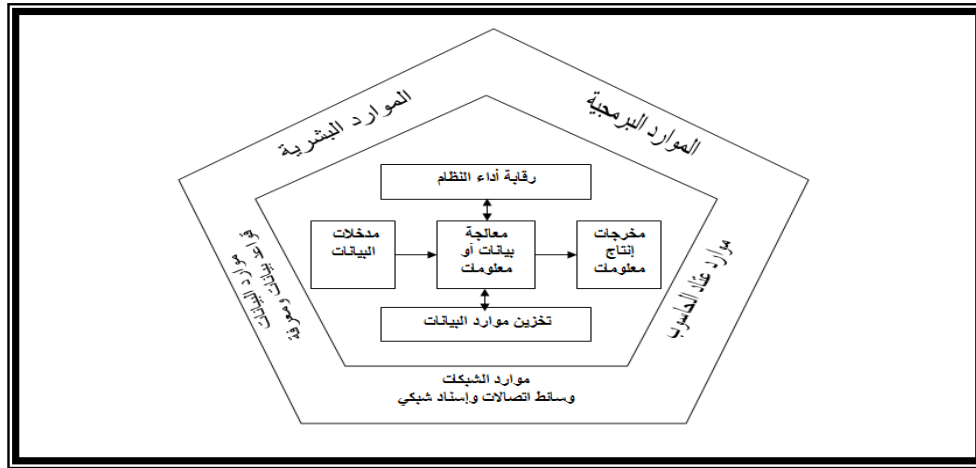
أما (أبو عمر، ٢٠٠٩، ٣٠) و(العماج، ٢٠١٠، ٣٧) و (عبدالجليل، ٢٠٠٨، ٣٦) أوضحوا بان نظم المعلومات المعاصرة تحتوي على خمسة من المكونات الأساسية والتي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة وهي: الأفراد، الأجهزة والمكونات المادية، المكونات البرمجية، البيانات، والشبكات. وهذه المكونات ضرورية وتكمل بعضها البعض ولا يعمل النظام بفاعلية بدون إحدى هذه المكونات.

١. **موارد الأفراد(الموارد البشرية):** فالأفراد هم متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات، ومن هؤلاء الأفراد ما نطلق عليهم المستخدمين النهائيين وكذلك الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام.
٢. **الموارد المادية(موارد عتاد الحاسوب):** التي تشمل على مختلف أنواع الأجهزة والمكونات المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات، ومنها الحواسيب، الوسائط، الأقراص الممغنطة أو الضوئية، وملحقات الحواسيب.

٣. **الموارد البرمجية:** والتي تشمل على كل الإيعازات والتعليمات المطلوبة في معالجة البيانات، ومن ضمنها مجموعات نظم التشغيل التي توجه المكونات المادية للحواسيب ومنها برامج النظام مثل نظام التشغيل، البرامج التطبيقية.

٤. **موارد البيانات (قواعد البيانات والمعرفة):** فالبيانات هي حقائق خام أولية والتي يتم تسجيلها بواسطة رموز معينة كلمات، أحرف، أشكال، أرقام (بحيث يمكن الرجوع إليها في وقت لاحق)

٥. **موارد الشبكات:** وتشمل تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات، مثل: الانترنت والشبكات الخارجية، والتي أصبحت من ضروريات الأعمال إذ تربطهم بالعالم الخارجي وتجعله ضمن المنظومة العالمية. والشكل (٢) يوضح موارد نظم المعلومات الإدارية.



شكل رقم (٢)

موارد نظم المعلومات الإدارية

المصدر: الخياط، رنا عبدالجليل، ٢٠٠٨، إدارة المعرفة ودورها في تعزيز موارد نظم معلومات الموارد البشرية، رسالة دبلوم غير منشورة، الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ص ٣٦

ثانياً: إدارة الأزمات

١. مفهوم إدارة الأزمات:

إنّ موضوع إدارة الأزمات يعد من المواضيع الحيوية التي لها تأثير على حياة وبقاء المنظمة، لذا فقد تعددت الآراء حول مفهوم إدارة الأزمات من وجهة نظر الباحثين والكتاب إذ وصفها (العتيبي، ٢٠٠٥، ٧٧) بأنها تطبيق وظائف العملية الإدارية خلال البحث عن الأسباب واحتواء أبعادها في انتظار التوصل إلى حلول مناسبة.

وجاء تعريف (Gottschalk, 2002, 64) ليشير إلى أنها "نظام أو مجموعة من الأطر والأساليب والتدابير التي تتخذ لمواجهة التحديات والتطورات المتلاحقة التي قد تهدد المنظمة أو تؤثر

بشكل مباشر على مسيرتها"، وقد عرفها حمدونة على أنه القدرة على إزالة الكثير من المخاطر وعدم التأكد لتحقيق أكبر قدر من التحكم في مصير المنظمة، وهذا يعني استخدام التخيل لعرض أسوأ ما يمكن حدوثه، ثم تقييم القرارات البديلة قبل الحدوث (حمدونة، ٢٠٠٦، ٢٧) وعرف (عبيسات وطوالبة، ٢٠٠٥، ٤) إدارة الأزمة على أنها تحديد منهج واضح للتعامل مع الأزمة عند حدوثها بالاعتماد على الوعي الكامل لمقدرات المنظمة من حيث أسلوب الإدارة السائد وطبيعة العمل والقدرات البشرية والمادية المتاحة ومدى تعاون الشركاء (الجهات الخارجية)، فهي درجة تمكن المنظمة من إدراك وتشخيص الأزمة مع معالجتها بالاستفادة من مواردها المختلفة.

ونحن الباحثين نتفق في رأينا مع رأي الباحثين عبيسات وطوالبة في تعريفهم لإدارة الأزمات باعتبارها منهج للتعامل مع الأزمات باعتماد موارد المنظمة (المادية، البشرية فضلاً عن التعاون).

٢. مراحل إدارة الأزمات

تمر عملية إدارة الأزمات بمجموعة من الخطوات المتسلسلة، إذ إن وضع الخطوات السليمة والمدرسة لإدارة أي أزمة وتوافر المعلومات عنها يحد من خطورتها ويسهل إدارتها وتجاوزها دون خسائر. إذ بين (عثمان، ٢٠٠٤، ١٢٦) و (أسليم، ٢٠٠٧، ٣٢) مراحل إدارة الأزمة يأتي:

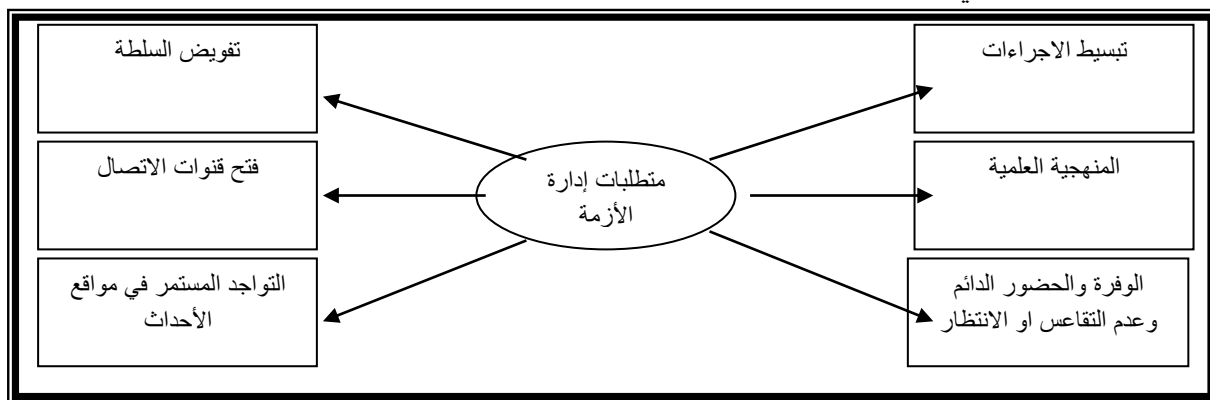
١. **تجنب الأزمة:** وهي أول مرحلة وتأتي نتيجة التجاهل الذي يبديه المديرون التنفيذيون، وينشأ هذا التجاهل نتيجة خطأ شائع بين المديرين، لذلك على المديرين التقليل من المخاطرة في العمل وعدم المجازفة لمنع وقوع الأزمات، كما أن الحذر والكتمان قد يكون لهما أثر في تجنب وقوع بعض الأزمات، كذلك التي تنشأ عن تسرب بعض المعلومات عن إحدى المفاوضات الحساسة
٢. **الإعداد لإدارة الأزمة:** على رجال الإدارة العليا أن يضعوا خططاً للتصدي للأزمات، وخططاً للعمل، وخططاً للاتصالات، وإقامة العلاقات العامة، ويؤكد بعض المديرين أن إحدى فوائد التنبؤ بالأزمات هو كيفية التخطيط لها والتعامل معها. وعند الإعداد لمواجهة الأزمات يلزم البحث عن التفاصيل الدقيقة، ولهذا يجب إقامة مركز أزمات ووضع خطط طوارئ وتوفير الاتصالات اللازمة بحيث تكون جاهزة.
٣. **الاعتراف بوجود الأزمة:** هذه المرحلة من إدارة الأزمات غالباً ما تكون أكثرها مدعاة للتحدي، وتتطلب وجود محققين من خارج وداخل المنظمة للمساعدة في استيعاب الموقف.
٤. **احتواء الأزمة:** والمشكلة في تلك المرحلة هو حجم المعلومات المتوفرة ومدى الاستفادة منها فقد تكون المعلومات ضئيلة، وقد تكون المعلومات أكثر من اللازم دون معرفة ما هو المهم منها، وتهتم هذه المرحلة بتنفيذ خطة المواجهة لتقليل الأضرار الناجمة عن الأزمة.
٥. **تسوية الأزمة:** السرعة هي غاية في الأهمية في هذه المرحلة، فالأزمة بكل بساطة لن تنتظر.

٦. **الاستفادة من الأزمة:** وتتضمن هذه المرحلة محاولات لتعويض بعض الخسائر الناتجة عن الأزمة، والاستفادة من الخبرات السابقة في الإصلاح والتطوير، فكل أزمة تخلق دروساً معينة يجب الاستفادة منها، كما أنه من الممكن أن يترتب على الأزمة ظهور فرصة جديدة يمكن الاستفادة منها.

٣. متطلبات تحقيق الكفاءة والفاعلية في إدارة الأزمات:

هناك مجموعة من العوامل التي تُعدّ من المتطلبات الضرورية للنجاح في إدارة الأزمات أشار إليها (غانم، ٢٠١٠، ٤٢) و (اللويزي، ٢٠٠٣، ٢٠٠) نلخصها بضرورة وجود نظام متكامل من البيانات والمعلومات فضلاً عن وجود سجل للآزمات توثق به المنظمات كل المواقف التي تعتبرها آزمات من شأنها تهديد كيان المنظمة ويكون بمثابة ذاكرة للمنظمة، الاعتماد على إستراتيجية التغيير المخطط، تشجيع روح المبادرة والإبداع، تفعيل المشاركة في اتخاذ القرار، مرونة الهياكل وأساليب العمل، تعزيز الخبرات الفردية في المجالات الإدارية، إيجاد نظم حديثة وفعالة للمراقبة والمتابعة، عدم التوتر، التغيير في أنماط الإدارة، واستخدام المنهجية العلمية في التحليل للتخفيف من الآزمة.

ويتفق (الخضير، ١٩٩٧، ١٣٣) مع (صالح ومحمد، ٢٠٠٩، ٢١) في بعض المتطلبات من خلال الشكل التالي.



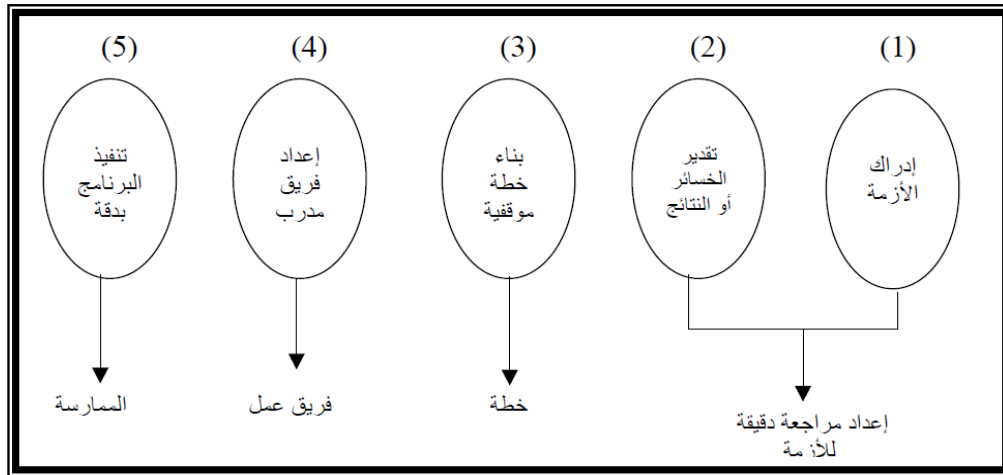
شكل رقم (٦)

متطلبات إدارة الأزمة

المصدر: صالح، بشار ذاكر ومحمد، نجلة يونس، ٢٠٠٩، نظم المعلومات التسويقية ودورها في إدارة الأزمات التسويقية، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة العلوم التطبيقية، الأردن، ص ٢١.

٤. عناصر برنامج إدارة الأزمات:

إعداد برنامج لإدارة الأزمات ينطوي على خمسة عناصر رئيسة يمكن توضيحها بالشكل التالي:



شكل رقم (٧)

عناصر برنامج إدارة الأزمات

المصدر: أسليم ، وسام صبحي مصباح ، ٢٠٠٧، سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، إدارة أعمال -كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين ، ص ٤٣

إن برنامج إدارة الأزمة يمر بعدة خطوات على النحو التالي: (أبو قحف، ٣٥٥، ٢٠٠٤).

الخطوة الأولى: هي إدراك الأزمة.

الخطوة الثانية: هي القيام بإعداد مراجعة دقيقة لها إذ يتم البحث عن مناطق أو جوانب الاضطراب ونقاط الخلل إضافة إلى إعداد سيناريو كامل عن الأزمة أو الكارثة لمناقشته.

الخطوة الثالثة: هي إعداد أو تصميم (خطة موقفية) أو خطة الطوارئ يتم وضعها للتنفيذ الفوري بمجرد حدوث الأزمة.

الخطوة الرابعة: هي تكوين فريق لإدارة الأزمة، إذ لم يعد تكوين فرق إدارة الأزمات ينحصر بين مراكز الشرطة، بل أصبح الآن يشكل واحداً من فرق العمل داخل أي منظمة أعمال وفريق إدارة الأزمة دائماً ما يحتوي على متخصصين في مجالات مختلفة.

الخطوة الخامسة: تتمثل في تنفيذ البرنامج أو الخطة الموضوعية بدقة فور حدوث الأزمة، و لابد من التنويه لأهمية عنصر السرعة في تنفيذ البرنامج والسيطرة على الأزمة وتخفيف آثارها.

ثالثاً: العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات

١. المتطلبات المعلوماتية وأهمية المعلومات في إدارة الأزمات

إن الأزمة ومن خلال التعريفات المختلفة لها وُجِدَ أنها تفتقر أحياناً لوجود البيانات والمعلومات اللازمة لإدارتها وسرعة مواجهتها ودقة التعامل معها ، وبصفة عامة هناك ثلاث حالات مختلفة يمكن أن تتواجد عليها المعلومات المتعلقة بالأزمات وهي: (غانم، ٢٠١٠، ٨٦)

١- **معلومات متوفرة وسليمة:** وهذا قلما يحدث ولاسيما في حالة الأزمات.

٢- **معلومات متوفرة وغير سليمة:** وهذا هو الاحتمال الأكبر والأكثر شيوعاً، إذ يوجد حجم كبير من البيانات لدى جهات مختلفة وتنتم بعدم الدقة والافتقار إلى الموضوعية.

٣- **معلومات غير متوفرة:** وهذا أكثر المواقف تعقيداً إذ يجب في المرحلة الأولى من التعامل مع الأزمة وضع إطار عام لتوفير المعلومات ضمن البعد الزمني المناسب مما قد يسبب ضياع وقت.

إذ إن المعلومات هي العنصر الأساسي الذي يقلل الشك ويزيد من درجة الثقة في موقف أو قرار معين، وأن غياب المعلومات أو نقصها وعدم دقتها يؤدي إلى اتخاذ القرار غير السليم، وتبرز أهمية المعلومات في إدارة الأزمات من خلال (مهنا، ٢٠٠٤، ٢٩٠) (أبو عمر، ٢٠٠٩، ٤٤) (عبد الرزاق، ٢٠١١، ١٥٢-١٥٣):

أ- **تجنب المفاجأة:** إذ تحدث المفاجأة في حال قصور المعلومات أو عدم دقة تقييمها وتقديرها أو عند عدم رفعها في التوقيت المناسب إلى متخذ القرار.

ب- **سرعة اتخاذ القرار وتحقيق أهدافه:** إن توفير المعلومات الصحيحة والدقيقة في الوقت المناسب تساهم إلى حد بعيد في تجاوز الحالات السلبية التي تعيق سرعة اتخاذ القرار.

ت- **ضمان التوصل للقرار السليم:** ينبغي لمن يعمل في مجال المعلومات أن يكون لديه فكرة لتقييم الحالات ذات العلاقة، إذ إن توفر المعلومات واستمرارية تحديثها يضمن تغيير الفكرة وفقاً للمتغيرات التي تعد الأساس لاتخاذ القرار السليم.

ث- **زيادة المرونة لمتخذي القرار لمواجهة الأزمة ومشكلاتها المحتملة:** يعد تدفق المعلومات من خلال النظم الخاصة بها واستمرارها خلال مراحل إدارة الأزمة عاملاً في سرعة اتخاذ القرار المناسب وإدخال التعديلات عليه أو اتخاذ قرارات جديدة في الوقت المناسب والتي تتوافق مع متطلبات الاستجابة لواقع التغيرات التي تطرأ على الأزمة وعلى المنظمة وبيئتها.

ج- **تعظيم الإمكانيات والقدرات الخاصة بإدارة الأزمة:** إذ يوفر نظام المعلومات سواء أكان نظام معلومات إدارية أم غيره؟ أفضل استثمار للإمكانات المتاحة للحصول على مردود إيجابي لمواجهة الأزمة، والتحكم في البدائل المتاحة خلال مراحل إدارة الأزمة.

٢. دور نظم المعلومات في إدارة الأزمات ومواجهتها:

إن هناك دوراً مهماً وبارزاً لنظم المعلومات بمختلف أنواعها في إدارة الأزمات ومواجهتها من خلال المراحل الآتية (عبد الرزاق، ٢٠١١، ١٥٢-١٥٣):

١- مرحلة ما قبل الأزمة:

ويتمثل دور نظم المعلومات في هذه المرحلة من خلال الآتي:

- المساهمة في تحديد السياسة العامة للمنظمة وأهدافها.
- المساهمة في إعداد التقديرات الخاصة بالمخاطر والتهديدات المحتملة اللازمة

- المساهمة في تحديد الأزمات أو التنبؤ في إمكانية حدوثها.
- بناء قواعد للمعلومات المناسبة لكل نوع من أنواع الأزمات التي تواجهها المنظمة
- المساهمة في تحديد المؤشرات والشواهد التي تنبئ بحدوث الأزمة من خلال المعلومات المختلفة كالمعلومات المتعلقة بالأسعار وانخفاض المبيعات او الخاصة بالسوق والمنافسين أو الخاصة بالزبائن وغيرها.
- المساهمة بإعداد فريق عمل لمواجهة الأزمة ذوي الخبرة والتدريب في مجال إدارة الأزمات.

٢- مرحلة حدوث أو وقوع الأزمة:

- إذ يتمثل دور نظم المعلومات مع هذه المرحلة من خلال الآتي:
- الحفاظ على تدفق المعلومات لمراكز إدارة الأزمة في المنظمة لاتخاذ القرار المناسب لمواجهة ردود الفعل.
 - تساعد في إمكانية توصل الخبراء والمستشارين وفقا للتخصصات المناسبة للأزمة.
 - إن المعلومات تُمثلُ دوراً هاماً وفاعلاً في تعديل الخطط المعدة مسبقاً لمواجهة الأزمة وتطوراتها .
 - المشاركة في إعداد البدائل وتحديد البديل المناسب لاتخاذ القرار تجاه الأزمة.

٣- مرحلة ما بعد الأزمة:

- ويتمثل دور نظم المعلومات في هذه المرحلة بالآتي:
- تمكن نظم المعلومات المنظمة من تحديث قاعدة المعلومات الأساسية لمراكز إدارة الأزمات المختلفة.
 - المساعدة في تحليل الأزمة وأسباب حدوثها والخروج بالنتائج التي يمكن أن يستفاد ومنها لاحقاً.
 - المساعدة في تحديد الانحرافات الخاصة بمواجهة الأزمة وإمكانية تصحيحها لمواجهة الأزمات المستقبلية المشابهة.

المحور الثالث: الجانب العملي

يعرض وصفاً وتشخيصاً لمتغيرات البحث بهدف معالجتها، وتحليل النتائج التي أفرزتها الاستبانة وكالاتي:

أولاً: وصف متغيرات البحث وتشخيصها:

١. وصف متغير نظم المعلومات الإدارية وتشخيصه

تشير معطيات الجدول (١) إلى أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراتته (X1-X18) كانت باتجاه الاتفاق بنسبة (72.48%)، في حين شكل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الإجابات نسبة (4.77%)، فيما بلغت نسبة المحايدین (22.73%)، وكل هذا جاء وسط حسابي قدره (2.671) وبانحراف معياري قدره (0.525)، أما مقدار اتفاق الأفراد المبحوثين حول متغيرات بعد نظم المعلومات الإدارية فكانت (78.18%) و (71.03%) و (69.12%) على التوالي، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على متغيرات نظم المعلومات الإدارية (0.9%) و (8.5%) و (2.7%) على التوالي، أما نسبة الحياد فبلغت (20.42%) و (20.46%) و (28.18%) على التوالي.

جدول رقم (١)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد نظم

المعلومات الإدارية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	اتفق		محايد		لا اتفق		الفقرة المتغيرات
		%	ت	%	ت	%	ت	
بعد العنصر البشري								
0.29	2.90	90.9	40	9.1	4	-	-	X1
0.29	2.90	90.9	40	9.1	4	-	-	X2
0.39	2.81	81.8	36	18.2	8	-	-	X3
0.42	2.77	77.3	34	22.7	10	-	-	X4
0.58	2.45	50.0	22	45.5	20	4.5	2	X5
0.394	2.766	78.18		20.92		0.9		المعدل
بعد تكنولوجيا المعلومات								
0.72	2.54	68.2	30	18.2	8	13.6	6	X6
0.58	2.59	63.6	28	31.8	14	4.5	2	X7
0.45	2.72	72.7	32	27.3	12	-	-	X8
0.54	2.72	77.3	34	18.2	8	4.5	2	X9
0.49	2.81	86.4	38	9.1	4	4.5	2	X10
0.78	2.36	54.5	24	27.3	12	18.2	8	X11
0.63	2.68	77.3	34	13.6	6	9.1	4	X12
0.72	2.54	68.2	30	18.2	8	13.6	6	X13
0.613	2.62	71.03		20.46		8.5		المعدل
بعد قواعد البيانات								
0.52	2.77	81.8	36	13.6	6	4.5	2	X14
0.42	2.77	77.3	34	22.7	10	-	-	X15
0.58	2.54	59.1	26	36.4	16	4.5	2	X16
0.48	2.63	63.6	28	36.4	16	-	-	X17
0.58	2.59	63.6	28	31.8	14	4.5	2	X18
0.516	2.66	69.12		28.18		2.7		المعدل
0.525	2.671	72.48		22.73		4.77		المعدل العام

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسوب

٢. وصف متغير إدارة الأزمات وتشخيصه:

تشير معطيات الجدول (٢) إلى أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشرات (X19-X36) كانت باتجاه الاتفاق بنسبة (71.37%)، في حين شكل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الإجابات نسبة (4.03%)، فيما بلغت نسبة المحايد (24.62)، وكل هذا جاء وسط حسابي قدره (2.672) وبانحراف معياري قدره (0.523)، وكان المؤشر (x20) الذي ينص (يتم تشخيص جميع النقاط والمواقف التي يمكن أن تسبب الأزمة) من أكثر المؤشرات التي ساهمت في إيجابية هذا البعد إذ بلغت نسبة الاتفاق على هذا المؤشر ما مقداره (90.9%) وكانت نسبة عدم الاتفاق على هذا المؤشر (صفر) في حين بلغت نسبة الحياد (9.1%)

جدول رقم (٢)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد إدارة الأزمات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	اتفاق		محايد		لا اتفاق		الفقرة المتغيرات
		%	ت	%	ت	%	ت	
0.574	2.636	68.2	30	27.3	12	4.5	2	X19
0.290	2.909	90.9	40	9.1	4	-	-	X20
0.347	2.863	86.4	38	13.6	6	-	-	X21
0.450	2.727	72.7	32	27.3	12	-	-	X22
0.503	2.545	54.5	24	45.5	20	-	-	X23
0.663	2.545	63.6	28	27.3	12	9.1	4	X24
0.729	2.454	59.1	26	27.3	12	13.6	6	X25
0.650	2.636	72.7	32	18.2	8	9.1	4	X26
0.408	2.795	79.5	35	20.5	9	-	-	X27
0.583	2.590	63.6	28	31.8	14	4.5	2	X28
0.622	2.590	65.9	29	27.3	12	6.8	3	X29
0.583	2.590	63.6	28	31.8	14	4.5	2	X30
0.613	2.636	70.5	31	22.7	10	6.8	3	X31
0.445	2.818	84.1	37	13.6	6	2.3	1	X32
0.347	2.863	86.4	38	13.6	6	-	-	X33
0.408	2.795	79.5	35	20.5	9	-	-	X34
0.537	2.613	63.6	28	34.1	15	2.3	1	X35
0.664	2.500	59.1	26	31.8	14	9.1	4	X36
0.523	2.672	71.37		24.62		4.03		المعدل العام

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسوب.

ثانياً: اختبار علاقة الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات

تفصح معطيات الجدول (٣) عن توافر علاقة ارتباط طبيعية معنوية موجبة بين بعد نظم المعلومات الإدارية وبعد إدارة الأزمات، أما بخصوص قوة هذه العلاقة فتبدو اعتماداً على معطيات

الجدول المذكور انفا ما قيمتها (0.701) عند مستوى معنوية (0.05)، وبناء على تقدم ترفض الفرضية الرئيسية الأولى وتقبل البديلة.

جدول رقم (٣)

علاقة الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات

نظم المعلومات الإدارية	المتغير المستقل
	المتغير المعتمد
0.701**	إدارة الأزمات

N=44

** معنوي عند مستوى (0.05)

المصدر: من أعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية الآتية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية وإدارة الأزمة).

يوضح الجدول (٤) علاقة الارتباط بين متغير الموارد البشرية وبعد إدارة الأزمات، إذ بدت العلاقة بينهما ما قيمتها (0.341) عند مستوى معنوية (0.05).

- **الفرضية الفرعية الثانية:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمة).

يوضح الجدول (٤) علاقة الارتباط بين متغير تكنولوجيا المعلومات وبعد إدارة الأزمات، إذ بدت العلاقة بينهما ما قيمتها (0.650) عند مستوى معنوية (0.05).

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين قواعد البيانات وإدارة الأزمة).

يوضح الجدول (٤) علاقة الارتباط بين متغير قواعد البيانات وبعد إدارة الأزمات، إذ بدت العلاقة بينهما ما قيمتها (0.705) عند مستوى معنوية (0.05).

عليه ... واعتمادا على ما تم عرضه من نتائج الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى ترفض هذه الفرضيات وتقبل الفرضيات البديلة لها.

جدول رقم (٤)

علاقة الارتباط بين متغيرات نظم المعلومات الإدارية وبعد إدارة الأزمات

إدارة الأزمات	المتغير المعتمد
	المتغيرات المستقلة
0.341*	الموارد البشرية
0.650**	تكنولوجيا المعلومات
0.705**	قواعد البيانات

N=44

** معنوي عند مستوى (0.05)

المصدر: من أعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية.

ثالثاً: اختبار علاقة الأثر لنظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات

تظهر معطيات الجدول (٥) توافر علاقة أثر معنوية وموجبة بين بعد نظم المعلومات الإدارية وبعد إدارة الأزمات، أما الأدلة التي تعزز ذلك فيمكن أن تتوضح من خلال تفاصيل المعطيات المشار إليها على النحو الآتي:

يتضح من معامل التحديد (R^2) أن (0.491) من التباين في بعد إدارة الأزمات يفسره نظم المعلومات الإدارية، أما المتبقي من التباين البالغة نسبته (0.509) فتفسره متغيرات أخرى غير مبحوثة، وتدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (40.497) التي جاءت على نحو أكبر من قيمتها الجدولية البالغة عند درجة الحرية (1,42) ومستوى معنوية (0.05). كما تدعم ذلك أيضاً قيمة معامل الانحدار (β) التي تعد (0.555) من التغير في إدارة الأزمات بوصفه نتيجة لتغير وحدة واحدة من متغيرات أو مؤشرات نظم المعلومات الإدارية وهذه نتيجة تدعمها أيضاً معنوية قيمة (T) المحسوبة البالغة (6.364) التي جاءت على نحو أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.684) عند مستوى ودرجة الحرية المشار إليها، وبناءً على تقدم ترفض الفرضية الرئيسية الثانية وتقبل البديلة.

جدول رقم (٥)

علاقة الأثر بين نظم المعلومات الإدارية وبعد إدارة الأزمات

نظم المعلومات الإدارية							المتغير المستقل
T		β	F		D.F	R ²	المتغير المعتمد
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة			
1.684	6.364	0.555	4.08	40.497	1 42	0.491	إدارة الأزمات

N=44

** معنوي عند مستوى (0.05)

المصدر: من أعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الثانية الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للموارد البشرية في إدارة الأزمات).

تظهر معطيات الجدول (٥) توافر علاقة اثر معنوية وموجبة بين متغير الموارد البشرية وبعد إدارة الأزمات، أما الأدلة التي تعزز ذلك فيمكن أن تتوضح من خلال تفاصيل المعطيات المشار إليها على النحو الآتي:

يتضح من معامل التحديد (R^2) أن (0.116) من التباين في بعد إدارة الأزمات يفسره متغير الموارد البشرية، أما المتبقي من التباين البالغة نسبته (0.894) فتفسره متغيرات أخرى غير مبحوثة، وتدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (5.536) التي جاءت على نحو أكبر من قيمتها

الجدولية البالغة عند درجة الحرية (1,42) ومستوى معنوية (0.05). كما تدعم ذلك أيضا قيمة معامل الانحدار (β) التي تعد (0.316) من التغير في إدارة الأزمات بوصفه نتيجة لتغير وحدة واحدة من متغير الموارد البشرية وهذه نتيجة تدعمها أيضا معنوية قيمة (T) المحسوبة البالغة (2.353) التي جاءت على نحو أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.684) عند مستوى ودرجة الحرية المشار إليها.

• **الفرضية الفرعية الثانية:** (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمة).

تظهر معطيات الجدول (٥) توافر علاقة أثر معنوية وموجبة بين متغير تكنولوجيا المعلومات بعد إدارة الأزمات، أما الأدلة التي تعزز ذلك فيمكن أن تتوضح من خلال تفاصيل المعطيات المشار إليها على النحو الآتي:

يتضح من معامل التحديد (R^2) أن (0.423) من التباين في بعد إدارة الأزمات يفسره متغير تكنولوجيا المعلومات، أما المتبقي من التباين البالغة نسبته (0.577) فتفسره متغيرات أخرى غير مبحوثة، وتدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (30.739) التي جاءت على نحو أكبر من قيمتها الجدولية البالغة عند درجة الحرية (1,42) ومستوى معنوية (0.05). كما تدعم ذلك أيضا قيمة معامل الانحدار (β) التي تعد (0.382) من التغير في إدارة الأزمات بوصفه نتيجة لتغير وحدة واحدة من متغير تكنولوجيا المعلومات وهذه نتيجة تدعمها أيضا معنوية قيمة (T) المحسوبة البالغة (5.544) التي جاءت على نحو أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.684) عند مستوى ودرجة الحرية المشار إليها.

• **الفرضية الفرعية الثالثة:** (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقواعد البيانات في إدارة الأزمة).

تظهر معطيات الجدول (٥) توافر علاقة اثر معنوية وموجبة بين متغير قواعد البيانات وبعد إدارة الأزمات، أما الأدلة التي تعزز ذلك فيمكن أن تتوضح من خلال تفاصيل المعطيات المشار إليها على النحو الآتي:

يتضح من معامل التحديد (R^2) أن (0.497) من التباين في بعد إدارة الأزمات يفسره متغير قواعد البيانات، أما المتبقي من التباين البالغة نسبته (0.503) فتفسره متغيرات أخرى غير مبحوثة، وتدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (41.484) التي جاءت على نحو أكبر من قيمتها الجدولية البالغة عند درجة الحرية (1,42) ومستوى معنوية (0.05). كما تدعم ذلك أيضا قيمة معامل الانحدار (β) التي تعد (0.477) من التغير في إدارة الأزمات بوصفه نتيجة لتغير وحدة

واحدة من متغير قواعد البيانات وهذه نتيجة تدعمها أيضا معنوية قيمة (T) المحسوبة البالغة (6.441) التي جاءت على نحو أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.684) عند مستوى ودرجة الحرية المشار إليها.

عليه واعتمادا على ما تم عرضه من نتائج الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية ترفض هذه الفرضيات وتقبل الفرضيات البديلة لها.

جدول رقم (٥)

علاقة الأثر بين متغيرات نظم المعلومات الإدارية وبعد إدارة الأزمات

إدارة الازمات							المتغير المعتمد المتغيرات المستقلة
T		β	F		D.F	R²	
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة			
1.684	2.353	0.316	4.08	5.536	1 42	0.112	الموارد البشرية
	5.544	0.382		30.739		0.423	تكنولوجيا المعلومات
	6.441	0.477		41.484		0.497	قواعد البيانات

N=44

** معنوي عند مستوى (0.05)

المصدر: من أعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- من خلال هذا البحث تم التوصل إلى عدد من الاستنتاجات ومن أهمها:
 ١. إنَّ لنظام المعلومات الإدارية وأبعادها (المورد البشري، تكنولوجيا المعلومات، قواعد البيانات) دوراً هاماً في مواجهة الأزمات قبل وأثناء وبعد حدوثها وذلك من خلال تقديم معلومات فعالة لاتخاذ القرار تجاه الأزمات التي تتعرض لها المنظمة المبحوثة.
 ٢. بالرغم من تباين الآراء والاتجاهات حول الأزمات من حيث أنواعها وأسبابها ومتطلبات إدارتها ومراحلها إلا أنَّ هناك اتفاقاً حول الأكثر منها شيوعاً وشمولاً وكذلك هو الحال بالنسبة لنظم المعلومات الإدارية.
 ٣. وجود علاقة ارتباط معنوية بين نظم المعلومات الإدارية ومتغيرات إدارة الأزمات ، مما يدل على أنَّ لنظم المعلومات الإدارية ارتباطاً بمواجهة الأزمات التي تواجهها المنظمة المبحوثة.
 ٤. إنَّ هناك تأثيراً معنوياً لجميع عناصر نظم المعلومات الإدارية في مواجهة إدارة الأزمات بجميع مراحلها.

ثانياً: التوصيات

١. الاستخدام الأمثل للمعلومات التي تتوفر للمديرين والتي تمتاز بكونها معلومات حديثة وواضحة وموثوقة وتصل إليهم بالوقت المطلوب، وذلك لغرض زيادة الكفاءة الإدارية والسهولة في التعامل مع الأزمات الإدارية المفاجئة والصعبة.
٢. إضافة وحدة في الهيكل التنظيمي للمنظمة المبحوثة تختص بإدارة أزمات نظم المعلومات الإدارية فضلاً عن بناء وتنمية شبكة من الاتصالات الفاعلة التي تؤمن توافر المعلومات بالسرعة المطلوبة لمواجهة الأزمة.
٣. إعداد تقرير سنوي عن الأزمات التي حدثت في المنظمة المبحوثة للاستفادة منها في إدارة الأزمات في المستقبل فضلاً عن عقد البرامج التدريبية للأفراد العاملين في كليات جامعة الموصل حول الأساليب الحديثة والفاعلة في مواجهة الأزمات.
٤. على الرغم من التوصل إلى وجود علاقة معنوية قوية بين متغيرات البحث الحالي نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات، إلا أن الموضوع بحاجة إلى المزيد من الدراسات والبحوث الميدانية وضرورة التوسع في إجراء دراسات مماثلة ومستقلة في مجال نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات من خلال إضافة متغيرات أخرى.

المصادر

أولاً: العربية

١. أبو عمر، هاني عبد الرحمن محمد، ٢٠٠٩، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات، رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة أعمال - كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
٢. أبو قحف، عبد السلام، ٢٠٠٤، الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، مكتبة دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر
٣. أسليم، وسام صبحي مصباح، ٢٠٠٧، سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة أعمال - كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
٤. الحياي، احمد مؤيد عطية، (٢٠٠٦)، الأثر التتابعي لخصائص ونجاح نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة استطلاعية في عينة من المصارف الحكومية والأهلية في محافظة نينوى، رسالة ماجستير، جامعة الموصل.
٥. الخضيرى، محسن احمد، ١٩٩٧، إدارة الأزمات، مكتبة مدبولي القاهرة، مصر.

٦. الخياط، رنا عبد الجليل، ٢٠٠٨، إدارة المعرفة ودورها في تعزيز موارد نظم معلومات الموارد البشرية، رسالة دبلوم غير منشورة، الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٧. السامرائي، أيمن فاضل، الزغبى، هيثم محمد، (٢٠٠٤)، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٨. العتيبي، صبحي جبر، (٢٠٠٥)، تطوير الفكر والأساليب في الإدارة، طبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
٩. العماج، مبارك بن سعود بن محمد، ٢٠١٠، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في أثناء الأزمات بالمديرية العامة لحرس الحدود، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
١٠. اللوزي، موسى، ٢٠٠٣، التطوير المنظمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
١١. حريم، حسين، (٢٠٠٣)، إدارة المنظمات منظور كلي، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
١٢. حمدونة، حسام الدين (2006)، ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارة إدارة الأزمات في محافظة غزة، أطروحة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين.
١٣. رايس، مراد، ٢٠٠٦، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
١٤. سوار، شهاب احمد خضر (٢٠٠٥)، دور نظام المعلومات الطبية في تعزيز القرارات الصحية، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل.
١٥. صالح، بشار ذاكرو محمد، نجلة يونس، ٢٠٠٩، نظم المعلومات التسويقية ودورها في إدارة الأزمات التسويقية، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.
١٦. عبد الرزاق، معتز سلمان، ٢٠١١، إدارة الأزمات ونظم المعلومات مديات التأثير والفاعلية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، عدد ٢٨.
١٧. عبيسات، حيدر وطوالبه، زياد، ٢٠٠٥، مدى توفر نظام لإدارة الأزمات في مؤسسة المناطق الحرة، <http://www.crisismc.net>
١٨. عثمان، فاروق، ٢٠٠٤، التفاوض وإدارة الأزمات، الطبعة الأولى، القاهرة، دار الأمين للنشر والتوزيع.

١٩. علي ، عالية جواد محمد، ٢٠٠٦، أثر إدراك الأزمة التنظيمية في استراتيجية نظم المعلومات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية، بغداد.
٢٠. غانم ،محمود محمد، ٢٠١٠، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات لدى العاملين في غرف عمليات الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل
٢١. محمد، احمد محمد أمين، ٢٠٠٨، العلاقة بين تقانة المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات الإدارية، رسالة دبلوم غير منشورة، الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٢٢. مهنا، محمد نصر، ٢٠٠٤، إدارة الأزمات (قراءة في المنهج)، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر.
٢٣. ياسين، سعد غالب، (٢٠٠٤)، نظم مساندة القرارات، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانياً: الجنبية

- 1- Gottschalk, Jack, 2002, **Crisis Management**, First Published by Capstone Publishing Cawley Company, Oxford, U.K. <http://www.capstone.ideas.com>
- 2- Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. (2008). **Management Information systems: Managing the digital firm** (9th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.

م / استمارة استبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسعى الباحثون إلى إعداد البحث الموسوم (دور نظام المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات- دراسة تطبيقية في بعض كليات جامعة الموصل).

ولغرض إكمال هذا البحث نرجو تفضلكم بملء الاستبانة بالإجابات التي ترونها مناسبة لكل عبارة ولا داعي لذكر الاسم وسنكون شاكرين لكم لإعطائنا جزءاً من وقتكم الثمين.

مع جزيل الشكر والتقدير

ملاحظة:

١. يرجى الإجابة على جميع العبارات دون ترك أي منها.
٢. الرجاء وضع علامة (√) في الحقل الذي يمثل قناعتك.

الباحثون

المعلومات التعريفية

- ١- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- ٢- العمر: أقل من ٣٠ سنة ☐ ٣١-٣٥ ☐ ٣٦-٤٠ ☐ ٤١-٤٥ ☐ ٤٦-٥٠ ☐ ٥٠ فأكثر ☐
- ٣- التحصيل العلمي: إعدادية فما دون ☐ بكالوريوس ☐ بلوم عالي ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐
- ٤- المركز الوظيفي: مدير منظمة ☐ مدير قسم ☐ رئيس شعبة ☐
- ٥- مدة الخدمة الاجمالية: ١ - ٥ ☐ ٦ - ١٠ ☐ ١١ - ١٥ ☐ ١٦-٢٠ ☐ ٢١ فأكثر ☐

أولاً: نظم المعلومات الإدارية

هي عبارة عن مجموعة من العناصر التقنية والبشرية والمادية والإدارية المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها، والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات، ومعالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها لغرض دعم صناعة القرارات والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة.

بعد العنصر البشري				
ت	الفقرات	لا أتفق	محايد	أتفق
١.	الأفراد العاملون في مجال نظم المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة متخصصون في المعلوماتية.			
٢.	يوفر نظام المعلومات الإدارية المستخدم في المنظمة المبحوثة معلومات تسهل من عمليات البحث والتطوير للعاملين.			
٣.	يتم تدريب العاملين في المنظمة المبحوثة على استخدام نظم المعلومات الإدارية والتعامل معها وفي كل ظروف الأزمات.			
٤.	يشارك المتخصصون بالمعلوماتية في تطوير نظم المعلومات الإدارية بهدف مواجهة الأزمات المستجدة.			
٥.	يتم الاستعانة بخبراء ومختصين في المعلوماتية من خارج المنظمة عند حدوث الأزمات.			
بعد تكنولوجيا المعلومات				
ت	الفقرات	لا أتفق	محايد	اتفق
٦.	تسعى المنظمة إلى توفير الحواسيب وملحقاتها واستخدامها في أداء الأنشطة الإدارية والفنية.			
٧.	تشجع المنظمة الحصول على أجهزة ومعدات حديثة لمواكبة التطورات التقنية.			

٨.	تضع المنظمة موازنة خاصة لشراء البرمجيات.			
٩.	يعمل النظام وفق شبكة اتصالات داخلية.			
١٠.	تتسم نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنظمة المبحوثة بتطورها لكي تواكب التطورات في تقانة المعلومات بما يلبي الحاجة.			
١١.	تستخدم المنظمة المبحوثة نظم المعلومات الإدارية بكفاءة وفاعلية من أجل تحسين أدائها.			
١٢.	يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب لصنع قرارها.			
١٣.	المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل.			
بعد قواعد البيانات				
ت	الفقرات	لا أتفق	محايد	أتفق
١٤.	يوفر نظام المعلومات الإدارية الحالي قاعدة بيانات شاملة.			
١٥.	يوفر النظام نسخ احتياطية من المعلومات للمحافظة عليها من التلف أو الضياع في حالة حدوث الأزمات.			
١٦.	يتم تخزين جميع المعلومات حول الأزمات لغرض الاستفادة منها عند حدوث الأزمات.			
١٧.	يجري تحديث قاعدة البيانات على نحو مستمر وبما يلئم متطلبات العمل.			
١٨.	يتم الاستعانة بقواعد بيانات خارجية للاستفادة منها في مراحل الأزمات المختلفة وبما يسهل عمل المنظمة.			

ثانياً: إدارة الأزمات

هي عبارة عن نظام أو مجموعة من الأطر والأساليب والتدابير التي تتخذ لمواجهة التحديات والتطورات المتلاحقة التي قد تهدد المنظمة أو تؤثر بشكل مباشر على مسيرتها.

بعد قبل الأزمة				
ت	الفقرات	لا أتفق	محايد	أتفق
١.	تستعين المنظمة بتقنيات حديثة للتعامل مع الأزمات.			
٢.	يتم تشخيص جميع النقاط والمواقف التي يمكن أن تسبب الأزمة.			
٣.	تدعم الإدارة بعمليات تحديد مؤشرات حدوث الأزمات التي ستواجهها.			
٤.	تهتم الإدارة بعمليات تصنيف وتبويب وتحليل مؤشرات حدوث الأزمات.			
٥.	تتوفر برامج كافية وجاهزة لإدارة الأزمات في المنظمة ويتم مراجعتها وتطويرها باستمرار.			
أثناء الأزمة				
ت	الفقرات	لا أتفق	محايد	أتفق
٦.	يتم تشكيل لجنة فوراً عند حدوث أزمة داخل المنظمة.			
٧.	تحرص المنظمة على خفض التوتر واستعادة الروح المعنوية للعاملين ليتمكنوا من مواجهة الأزمة.			
٨.	تشجع المنظمة العاملين على التعاون في اختيار البدائل المناسبة لحل الأزمة.			
٩.	يتم جمع المعلومات من عدة مصادر للتعرف على البدائل المتاحة.			
١٠.	يتم اختيار البديل الأفضل بعد مقارنة إيجابيات وسلبيات كل بديل.			

١١.	توجد وسائل اتصال فعالة للتعرف على ما سببته الأزمة أو قد تسببه.			
١٢.	يؤخذ عامل الوقت عند التعامل مع الأزمات لضمان الدقة المناسبة في معالجتها.			
بعد ما بعد الأزمة				
ت	الفقرات	لا أتفق	محايد	أتفق
١٣.	هناك صعوبة في مواجهة الأزمة داخل المنظمة بسبب القصور في أداء العاملين.			
١٤.	يتم تقييم كفاءة وفاعلية خطط إدارة الأزمات السابقة للاستفادة منها في التعامل مع الأزمات المستقبلية.			
١٥.	يتم تقييم كفاءة وفاعلية برامج إدارة الأزمات السابقة للاستفادة منها في التعامل مع الأزمات المستقبلية.			
١٦.	يتم تحديد الاحتياجات اللازمة للمواقع المختلفة التي تأثرت بالأزمة مع تقديم المواد اللازمة لاستعادة النشاط الطبيعي.			
١٧.	تستخلص المنظمة بصورة فعالة الدروس والعبر من الأزمات التي واجهتها سابقاً في محاولة للاستفادة منها مستقبلاً.			
١٨.	هناك مقارنة لخطط وممارسات وقرارات التعامل مع الأزمات المشابهة في المنظمات الأخرى للاستفادة منها كدروس في المنظمة.			