

اسهام مستلزمات نظم المعلومات الادارية في فاعلية

ادارة الازمة التنظيمية

بحث استطلاعي في ديوان وزارة الكهرباء

م. وردة عبدالخالق عبدالرحمن

الجامعة المستنصرية

م.م. زينب كامل كاظم

ديوان وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المستخلص:

يهدف البحث الى التعرف على دور نظم المعلومات الادارية وانعكاسها في فاعلية ادارة الازمة في ديوان وزارة الكهرباء ، ولتحقيق هذا الهدف توصل الباحثون من خلال البحوث والدراسات ذات العلاقة الى بناء فرضيات بهدف الوقوف على مستوى العلاقة ونوع التأثير وقوته بين المتغيرين المذكورين ، إذ اعتمد البحث على دراسة نظم المعلومات الادارية كمتغير مستقل ذو اربعة ابعاد مهمة هي (الموارد البشرية، الموارد المادية، البرامجيات، الشبكات) فضلاً عن خمسة ابعاد تمثل المتغير المعتمد ادارة الازمة (اكتشاف اشارات الانذار، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، التعلم) وتكونت عينة البحث من (١٠٢) مدير (قسم ، شعبة ، وحدة) وزعت عليهم استبانة شملت (٤٣) فقرة ، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) باستخدام عدد من الاساليب الاحصائية منها المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ومعامل ارتباط سبيرمان ومعامل الاتحاد الخطي البسيط

توصل البحث سعي المنظمة المبحوثة في الحصول على المعلومات وتشجيع المشاركة في القرارات والعمل على استخدام نظم المعلومات والتكنولوجيا الحديثة وتطبيقها في المنظمة بشكل يمكنها من مواجهة الازمة ومنع حدوثها في المستقبل، ويوصي البحث بضرورة الاهتمام بوسائل وطرائق التدريب والتطوير المستمر والهادف لاستدامة القوة البشرية من خلال اعداد برامج تدريبية واقامة ورش عمل توضح لهم اهمية دراسة الازمات وما هي السبل لاكتشافها او توقعها او مواجهتها، والانفتاح على الجامعات والكليات والمعاهد البحثية ذات الاختصاص والعلاقة ، فضلاً عن التنسيق مع الاطراف ذات العلاقة بالتدريب والتطوير ولمختلف الاختصاصات ومن مختلف القطاعات .

بالاضافة الى ذلك وجود علاقة ارتباط قوية بين التعلم التنظيمي واستراتيجياته مع طبيعة عمل رئاسة الجامعة بتصميمها ككل ما يبين الدور الذي تمارسه استراتيجيات التعلم التنظيمي عينة البحث في تعزيز وتحسين متطلبات تصميم رئاسة الجامعة .
المصطلحات الرئيسة للبحث/ نظم المعلومات الادارية ،الموارد البشرية، الموارد المادية، البرامجيات، الشبكات ، ادارة الازمة ،اكتشاف اشارات الانذار، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار ، استعادة النشاط ، التعلم.

Abstract:

Abstract

The present study is aim to explore and evaluate the role of management information systems in managing the organizational crisis at the office of the ministry of electricity (Baghdad/ Iraq). Several studies reported certain hypothesis about this relationship and its significancy. The present study evaluate four variables associated with the management information systems, included: human resources, material resources, programs (software) and networks. In addition to five variable associated with the organizational crisis, included: the detection of alarms, the prevention, confine damages, restore activity and learning. The study sample included (102) directors of (department, unit and section). All the subjects were applied a questionnaire of (43) parts. SPSS program was used for data analysis.

The study results show the importance of gathering information and encouraging the participation in decision making, the use of new technology and its application at the organizations in a way that help in facing the crisis and avoid its occurrence in future. The present study recommended the importance of the human resources and the providing of workshops and training courses in crisis management for them. The cooperation with the universities and research centers which related to the management information systems and crisis management.

Key words: management information systems, crisis management, human resources, material resources, programs, networks, the detection of alarms, the prevention, confine damages, restore activity and learning.

المقدمة:

يشهد العالم المعاصر اليوم تغيرات واسعة ومستمرة وتقنية متنامية تتطلب تحولات بمختلف مجالات الحياة من ابرزها ثورة المعلومات دعت للاهتمام بالمعلومات وسبل الحصول عليها والتأكيد على توافرها بشكل دقيق وصحيح لكافة المنظمات كونها تربط اجزاء التنظيم في كافة المستويات لما لها من تأثير في نجاح وتطوير المنظمات وتحقيق اهدافها في ظل المتغيرات العالمية السريعة والتي يتم انتاجها من خلال نظم المعلومات الادارية الأمر الذي يتطلب منها العمل على اثبات قدرتها وملاءمتها للتغيرات البيئية المتقلبة والمتغيرة باستمرار والتي يترتب عليها ظهور أزمات تواجه المنظمات وتشكل تحدياً كبيراً لها، وإن قدرة القيادات الإدارية في المنظمة على ادراك الأحداث المتوقعة في البيئة المحيطة والتي تتسم بالتعقيد يساعدها على زيادة قدرتها في المنافسة والتكيف مع البيئة المحيطة، لذا أصبحت الأزمات قضية محورية يمكن إدراكها وإدارتها بالشكل المناسب وتطوير منعكساتها السلبية ضرورة ملحة وموجبة للتعامل معها إضافة إلى أن وفرة المعلومات والبيانات أمام متخذ القرار غاية في الأهمية، حيث أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين عملية التعامل مع الأزمة وبين فاعلية وكفاءة نظام المعلومات مما يساعد على حل الأزمات بكفاءة وسرعة فائقة.

إن استعمال نظام المعلومات في المنظمة للتعامل مع الأزمات يرتبط بالظروف الموضوعية الداخلية والخارجية وبالإمكانات المتاحة وبالسماوات الشخصية للقيادة المسؤولة عن إدارة الأزمة وإن اختيار نظام المعلومات للاستراتيجية المناسبة يبين مدى كفاءته في التعامل معها خصوصاً من خلال توفير المعلومات الملائمة وبالسرية المطلوبة لاتخاذ القرار الصحيح ويلحظ أن أنظمة المعلومات تستخدم عدد من الاستراتيجيات للتعامل مع الأزمات التي تتميز بكونها متنوعة ومتباينة أيضاً وترتبط بمستوى الأزمة وطبيعتها تستهدف حماية المصالح الأساسية للمنظمة اعتماداً على ما توفره من معلومات مهمة وضرورية عن تلك الأزمات .

وفي إطار هذا البحث جرى عرض هذه الافكار المتقدمة في اربعة محاور، حيث يعرض المحور الاول منهجية البحث، وتناول المحور الثاني الإطار المعرفي لمتغيري البحث الرئيسيين المتمثلين نظم المعلومات الادارية وادارة الازمات التنظيمية وابعادهم، ويبين المحور الثالث الجانب العملي ، واخيراً يقدم المحور الرابع مجموعة من الاستنتاجات التي تم التوصل اليها والتي صيغت على وفقها مجموعة من التوصيات.

المبحث الاول / منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث:

في عالم اليوم تشهد منظمات الاعمال ثورة في مجال نظم المعلومات وعلى وجه الخصوص الادارية منها الامر الذي يتطلب عليها مواجهه تحديات كبيرة بغية تحقيق اهدافها والبقاء وتوفير الخدمات المناسبة لهم والحفاظ على موقعها في السوق وبأفضل الطرق واحداث الاساليب التكنولوجية الحديثة لتقادي حدوث الازمة التنظيمية من خلال وعيها بأهمية توظيف ابعاد نظم المعلومات الادارية للحد من تفاقم تلك الازمة وادارتها بالشكل الصحيح للارتقاء بمستويات الاداء الذي يعد احد المرتكزات الأساسية على مستوى منظمات الاعمال ، واستناداً لما ذكر تسعى البحث الحالي الى بيان الدور الجوهري لنظم المعلومات الادارية ومدى اسهامه في الحد تفاقم ادارة الازمة في المنظمة المبحوثة، حيث يمكن إظهار مشكلة البحث من خلال إثارة التساؤل الآتي:

. هل تترك المنظمة المبحوثة ان نظم المعلومات الادارية المتوفرة لديها يسهم في ادارة الازمة في المنظمة والحد من تفاقمها الى للوصول الى مؤسسات ذات اداء متميز؟

ثانياً: اهمية البحث:

تبرز اهمية البحث من خلال كونه محاولة تسليط الضوء على التطور الحاصل في المفاهيم الادارية وخاصة مفهوم نظم المعلومات الادارية بيان اهمية المتغيرات المبحوثة والتي تمثل متغيرات حديثة في مجال الادارة الاستراتيجية وتكنولوجيا المعلومات، اذ تشكل نظم المعلومات الادارية احدى التوجهات المعاصرة التي تعتمد عليها المنظمة في تنفيذ وظائفها وتحقيق أهدافها وتشكل احدى التحديات التي تواجهها المنظمة في مجال تنميتها واستثمارها بأفضل شكل ممكن وربط هذا المجال المعرفي بإدارة الازمة ، فضلاً عن محاول الباحث التعرف على درجة مساهمة نظم المعلومات الادارية في الحد من تفاقم ادارة الازمة داخل المنظمة المبحوثة وتحقيق اهدافها لما تكون عليه في المستقبل يمكن تخيص هذه الاهمية بالآتي:

١- اهميته فيما يقدمه من مجموعة اضافات ومعلومات بهذا الصدد التي تفيد الباحثين والممارسين في على مستوى الواقع العملي وتمكنهم من اتخاذ القرارات بأسلوب علمي اكثر شمولاً وموضوعية بالإضافة الى انه ايضاً يتيح امام البحوث الأخرى المجال لتتضمن ذات الموضوع في الادارات المحلية الأخرى.

٢- الاهمية المتزايدة للبحث ميدانياً من خلال تعميق الوعي للمنظمة المبحوثة حول اهمية وعلاقة واثر نظم المعلومات الادارية في الحد من تفاقم ادارة الازمة في المنظمة

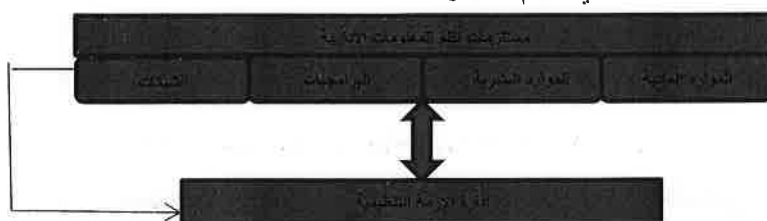
٣- الاستفادة من نتائج التي سيقققها البحث الحالي في كيفية استثمار الجهود والامكانات المتاحة لديها عن اهمية نظم المعلومات الادارية والاثر الذي يحدثه بإدارة الازمة والحد من تفاقمها القيام بواجباتها بشكل افضل في المنظمة المبحوثة.

ثالثاً : أهداف البحث :

١. تسليط الضوء على الواقع الفعلي ازاء استعمال تطبيقات انظمة المعلومات الإدارية للمنظمة المبحوثة من خلال استطلاع رأي الادارة العليا افراد عينة البحث في المنظمة .
٢. قياس وتقييم أبعاد الازمة التنظيمية في المنظمة المبحوثة لبيان مدى وعي الادارة العليا والموارد البشرية العاملة في المنظمة المبحوثة بأهمية الحد من تفاقم الازمة والعمل على ردم تلك الفجوة لتحقيق الهدف الشامل لها وادارتها بالشكل الصحيح وصولاً الى تحقيق النجاح للمنظمة.
٣. معرفة طبيعة العلاقة الاحصائية بين نظم المعلومات الادارية وادارة الازمة التنظيمية للمنظمة المبحوثة ميدان البحث .

رابعاً: نموذج البحث الفرضي:

المخطط الفرضي للبحث جسد العلاقات الاحصائية المتمثلة بالارتباط والاثر بين ابعاد البحث، والشكل (١) يبين مخطط البحث الذي سيتم اختباره.



شكل (١) مخطط البحث الفرضي

خامساً : فرضيات البحث:

تم صياغة فرضيات البحث وفقاً لإشكالية البحث ومخططة الفرضي، وتم تطويرها بصيغة الاثبات للإجابة عن تلك التساؤلات ومخطط البحث الفرضي ومنها :

الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين اسهام مستلزمات نظم المعلومات الادارية بدلالة ابعاده وادارة الازمة التنظيمية في المنظمة المبحوثة .

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة تأثير معنوية بين اسهام مستلزمات نظم المعلومات الادارية بدلالة ابعاده وادارة الازمة التنظيمية في المنظمة المبحوثة .

سادساً: مجتمع وعينة البحث

بما ان هدف البحث الحالي هو معرفة علاقة و تأثير نظم المعلومات الادارية في فاعلية ادارة الازمة التنظيمية، ولأن مجتمع البحث شمل المديرين العاملين في ديوان الوزارة والذين تم مقابلتهم من قبل الباحثون واطلاعهم على استمارة الاستبيان، وبالاستناد الى تحديد مجتمع البحث ونظراً لاستخدام استمارة الاستبانة من قبل الباحثون أداة لجمع المعلومات بحيث تم اختيار نسبة (٦٦ %) من مجتمع البحث البالغة (١٠٢) مستجيب وهو اسلوب العينة العشوائية الطبقية لأختيار عينة البحث الملائمة وحيث تم مساعدة المبحوثين لملىء استمارة الاستبانة. توجه الباحثون الى تحديد مجتمع البحث بعد ان تم تحديد مشكلة وفرضيات البحث الحالي، وتمثل هذا المجتمع بديوان وزارة الكهرباء العراقية ميداناً لاختبار المخطط الفرضي وفرضيات البحث كونها تساهم في اقتصاد البلد وهي تواجه الانفتاح اما العالم من خلال الاعتماد على نظم معلومات متطورة تستطيع من خلالها مواجهة الازمة وادارتها بالشكل الصحيح والذي يمثل تهديداً لها امام المنظمات الاخرى المنافسة ، اما عينة البحث فقد اعتمد الباحث على اسلوب العينة العشوائي المكونة من (١٠٢) مستجيب ممن لهم صلة باتخاذ القرار.

سابعاً: ادوات البحث واساليبه الاحصائية

تم صياغة الاستبانة بالاستناد الى دراسة (DEMİR, 2006) فيما يخص ابعاد نظم المعلومات الادارية و دراسة (Veil, 2011) فيما يخص ابعاد ادارة الازمة حيث تم اختيار ابعاد البحث من هذه الدراسات فيما يتفق مع مجتمع البحث وعينته ، اذ اختير ديوان وزارة الكهرباء كبيئة مغايرة بهدف تحقيق هدف البحث الاساس والمتمثل بالتعرف على مستوى وطبيعة العلاقة المتحققة بين متغيرات نظم المعلومات الادارية وفاعلية ادارة الازمة ، اما عن الاساليب الاحصائية في التحليل فقد جرى تحليل بيانات البحث باستخدام رزمة البرامج الاحصائية "SPSS" للوصول الى النتائج الاكثر موضوعية ودقة كما استعملت اساليب احصائية عديدة وحسب توجهات البحث واهدافه وهي :

1. الوسط الحسابي والنسب المئوية لوصف إجابات عينة البحث .
2. الانحراف المعياري لقياس درجة التشتت المطلق لقيم الاجابات عن وسطها الحسابي .
3. معامل الاختلاف لقياس درجة التشتت النسبي لقيم الاجابات عن وسطها الحسابي .
4. معامل الارتباط (Spearman) كأداة لا معمية تستعمل لقياس نوع العلاقة بين متغيرات البحث .

ثامناً : منهج البحث:

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي في عملية جمع البيانات من العينة محل البحث .

تاسعاً : صدق الاستبانة وثباتها

لغرض التحقق من ثبات الاستبانة تم الاعتماد على اختبار (الفا كرونباخ) والذي يعد واحد من اختبارات الثبات الاحصائية المهمة لتحليل بيانات الاستمارة الاحصائية بحيث بلغ معامل الفا كرونباخ لفقرات الاستبانة (٠.٩٩٧) والتي تدل على ثبات عال في البحوث الإدارية للاستبانة، اما بصدد صدق المقياس فيحسب من معامل الثبات اذ يتم احتساب الصدق من خلال المعادلة

الصدق = $\sqrt{\text{الثبات}}$ وبما ان معامل ثبات الاستبانة (٠.٩٩٧) اذن سيكون:

الصدق = $\sqrt{0.998} = 0.999$ وهي قيمة عالية تدل على صدق المقياس

المبحث الثاني / الإطار النظري

اولاً: نظام المعلومات الإدارية

١. مفهوم نظام المعلومات الإدارية

تعد الخطوة الأولى تكمن في فهم نظام المعلومات الإدارية أولاً توضيح مفهوم النظام (system) حيث أن كلمة (system) مشتقة من الكلمة اليونانية (systema) والتي تعني الكل المركب من عدة أجزاء، وقد اكتسب هذا المفهوم بمرور الزمن معاني جديدة ودلالات متعددة لوصف مختلف الظواهر الاقتصادية والإدارية والعلمية (ناجي وآخرون ، ٢٠١١ : ٢٠)، كما أشار كل من (Romney & Steinbarf , 2000) إلى النظام بأنه "مجموعة من العناصر ذات العلاقات المتبادلة والتي تتفاعل مع بعضها من أجل إنجاز الهدف المنشود" ويشار إلى نظم المعلومات بأنه "مجموعة من المكونات ذات علاقات متداخلة مع بعضها تعمل على نحو متكامل داخل حدود وفي ظل قيود محددة، لتحقيق هدف أو أهداف مشتركة في بيئة ما وفي سبيل ذلك تقبل مدخلات وتقوم بعمليات لنتائج مخرجات وتسمح باستقبال مدخلات مرتدة (تغذية عكسية)". ويعرف نظام المعلومات بأنه "مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة وإيصالها إلى المستفيدين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم" (الحيالي، ٢٠٠٦ : ٢٩).

بناءً على ما سبق فقد وردت لنظام المعلومات الإدارية مفاهيم عديدة في الفكر الإداري وسوف يتم التطرق لبعضها على سبيل الذكر لا الحصر بغية توضيح مفهوم هذا النظام بالقدر المناسب (3 : 2010 , Cordella & Iannacci) . فقد عرفه (Davis & Olson) على انه "ذلك النظام المتكامل الذي يربط بين الآلة والمستفيد من اجل توفير المعلومات لدعم الوظائف الإدارية في المنظمة وباستخدام الحاسوب والبرامج الجاهزة وقواعد البيانات والإجراءات اليدوية ويستعين بالنماذج الرياضية من اجل توفير الاحتياجات المعلوماتية لمتخذي القرار في الوقت المناسب وبالنوعية والكمية المطلوبتين وبالشكل الذي يسهم برفع مستوى ادائهم لتحقيق اهداف المنظمة" (محمود، ٢٠٠٢: ٥). وقد عرف (Alter, 1999) نظم المعلومات الإدارية على أنه "نوع معين من نظام العمل الذي يستخدم تكنولوجيا المعلومات لجمع ونقل وتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات وذلك لدعم واحد أو أكثر من أنظمة العمل الأخرى، ويرى (Brien, 2000) نظم المعلومات الإدارية على أنه مجموعة من الأفراد والإجراءات والمصادر التي تجمع وتنتقل وتثبت المعلومات في المنظمة، وتعد نظم المعلومات الإدارية وسيلة لنقل البيانات التي تستخدم معلومات في عمليات اتخاذ القرار (الصاحب، ٢٠٠٩: ٨).

نظام المعلومات الادارية هي نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذو الاحتياجات المتشابهة (النجار ، ٢٠١٠ : ٥٣). فيما اشار (ياسين) الى نظام المعلومات الادارية على انه يمثل رافداً واسعاً وبالتخصصات والتطبيقات فمن ناحية تمثل هذه النظم حزمة متكاملة من النظم الفرعية للمكونات (عتاد الكمبيوتر) والنظم الفرعية للبرامجيات (برامج النظام والتطبيقات وغيرها) والإجراءات والأفراد وعناصر أخرى تعمل في إطار بنية تنظيمية وتقنية متكاملة وموجهة لدعم الإدارة في أنشطتها وعملياتها وعلى الأخص اسناد القرارات غير الهيكلية وشبه الهيكلية ، فأن لهذه النظم ابعاد متعددة ومتنوعة ومتغيرة ايضاً (ياسين ، ٢٠٠٠ : ٧٤). وقد عرف (Gupta) نظم المعلومات الادارية وسيلة لبلورة الرؤيا التجارية للمؤسسات التي تعتمد الانظمة الثانوية لتوفير معلومات دقيقة لصنع القرارات الادارية التي تؤدي الى التفاؤل بشأن كل اهداف المشروع ، وكذلك تساعد الادارة في عملية صنع وتنفيذ والسيطرة على القرارات (Gupta, 2008: 16).

ويرى الباحث أن نظم المعلومات الإدارية بوصفها "مجموعة من العناصر تتكامل بالعمل على جمع وتحليل ومعالجة وتخزين ونشر واسترجاع البيانات لغرض استخدامها بوظيفة معينة أو اتخاذ قرار ما يحقق اهداف المنظمة.

بدأ تطور نظم المعلومات الإدارية واستمر بالتوجه نحو المجتمع المعلوماتي من خلال التحول المتمثل بثورة المعلومات بظهور تركيبة اجتماعية جديدة وقدرتها على استثمار العلم والمعرفة والمعلومات

تتركز في المجالات كافة (الحيالي، ٢٠٠٦: ٣٦-٣٧)، ويمكن تحديد أبرز مراحل تطوير نظم المعلومات الإدارية بالآتي (ناجي وآخرون، ٢٠١١: ٢٢-٢٣):

١. مرحلة تشغيل البيانات (١٩٦٠-١٩٥٠): تضمنت هذه المرحلة نظم تشغيل البيانات إلكترونياً، التطبيقات التي ظهرت هي أتمته برامج المهام المحاسبية مثل حساب الرواتب، وحفظ السجلات، وحساب الذمم المدنية والدائنة.

٢. مرحلة التقارير الإدارية (١٩٧٠-١٩٦٠): وهي المرحلة التي ظهر بها نظام المعلومات الإدارية الذي يوفر تقارير ذات طبيعة محدودة مسبقاً لدعم اتخاذ القرارات، وأعدت الحاسبات في المنظمة أداة بحث وتطوير.

٣. مرحلة دعم القرارات (١٩٨٠-١٩٧٠): وهي المرحلة التي ظهر بها نظم دعم القرارات التي توفر دعم محدد الغرض لخدمة عمليات اتخاذ القرارات.

٤. مرحلة النظم الاستراتيجية ونظم المستخدم النهائي (١٩٩٠-١٩٨٠): وهي المرحلة التي ظهر فيها نظام المستخدم النهائي والذي يوفر دعماً مباشراً لعمل المستخدم النهائي وتمتاز باعتماد المستخدم على نفسه في توفير احتياجاته المعلوماتية، وتوفر المعلومات المهمة للإدارة العليا وتوفر نصيحة الخبراء للمستخدم النهائي وتساند في تقديم سلع وخدمات لتحقيق ميزة تنافسية.

٥. مرحلة الأعمال والتجارة الإلكترونية (١٩٩٠-حتى الآن): وهي المرحلة التي يميزها نظام الأعمال الإلكترونية، وظهور المنظمات الرقمية ذات التطبيقات الإلكترونية المتكاملة، وظهور التجارة الإلكترونية، وتستند على الانترنت وغيرها من الشبكات (حافظ وعباس، ٢٠١٣: ٢٣).

٢. أهمية وأهداف نظام المعلومات الإدارية

تتضح أهمية نظام المعلومات في قدرتها على تحسين عمليات أداء جميع أنواع وأحجام المنظمات، فضلاً عن مساندة عملية اتخاذ القرارات وتدعيم الأعمال التعاونية بين فرق العمل مما يؤدي إلى تقوية المركز التنافسي للمنظمة في السوق الذي تعمل فيه، كما تزايدت مساهمة نظم المعلومات المستندة على الانترنت في تحقيق نجاح المنظمات الحديثة التي تعمل في ظل منافسة عالمية تتميز بالحدة وسرعة التغير وعدم التأكد (ملوخية، ٢٠٠٦: ٤)، وبالرغم من أهمية نظم المعلومات لجميع المنظمات إلا أن أهميتها تبرز بشكل واضح في المنشآت الكبيرة المعقدة التركيب ويمكن لنظم المعلومات أن تحقق ما يأتي: (المغربي، ٢٠١١: ٣٣).

١. تمكين الإدارة من اتخاذ القرارات على أساس رشيد من خلال تقديم المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.

٢. تجنب الإدارة الوقوع في أخطاء التخطيط والتنظيم وتخصيص الأعمال.

٣. تسهم في تحقيق أفضل استثمار للبيانات المتاحة.
 ٤. توفر المعلومات بأقل قدر من الازدواج حيث تتوحد جهة نشر وتوزيع المعلومات.
 ٥. تقلل من الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات حيث لا يرسل لمراكز اتخاذ القرارات الا القدر اللازم من المعلومات.
 ٦. مساعدة المستفيدين على تحقيق وانجاز المهام الروتينية والخاصة - من تسجيل المبيعات إلى معالجة جدول الرواتب، واسناد القرارات في الأقسام المختلفة، وتقديم البدائل للمشاريع واسعة النطاق واستغلال الفرص (Stair&Reynolds, 2003, 19).
- تحتاج المنظمات في ظل التقدم العلمي الى نمط جديد من المديرين اكثر قدرة على القيادة وشباب اكثر ذكاء وطاقة ومديرين اكثر مرونة وقدرة على وضع الانجازات الخلاقة فوق النظم والقواعد الرتيبة كذلك تنتقل الصناعة الى عصر تزداد فيه نسبة الاستشاريين الى التنفيذيين وتتحول فيه قوة العمل من ذوي الياقات الزرقاء الى ذوي الياقات البيضاء لذلك فان المديرين المتخصصين في بعض الدول المتقدمة ينتقلون من مرحلة اتخاذ القرارات المحدودة النطاق الى اتخاذ القرارات في ظل الادارة التي تقوم على مبدأ نظم المعلومات الشاملة (Cobarsi' , 2008 : 54) . كما انهم يساهمون في حل المشكلات واتخاذ القرارات في دائرة اوسع من دائرة المشروع وبذلك فقد اصبحت الادارة العليا تزن جميع البدائل وتقلل الى ادنى حد ممكن من المخاطر ولاشك ان ذلك يحتاج الى قدر هائل من المعلومات وانظمة جيدة لجمعها وتصنيفها وتخزينها ومعالجتها واستخدامها باساليب حديثة (Cordella & 4 : 2010 , Iannacci).
- تهدف نظم المعلومات الإدارية إلى تقديم الخدمة للمستفيد النهائي ولمساعدة المديرين بالاتي:
- (العبادي والعارضي ، ٢٠١٢ : ٦٥-٦٦).
١. مساعدتهم على القيام بأعمالهم ومهامهم المتمثلة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتي يركز نجاحها وإتمامها على المعلومات المقدمة من نظم المعلومات لكل المديرين والتي تتسم بدرجة الملاءمة والكفاية والدقة والتوقيت المحدد.
 ٢. تقديم العديد من التقارير المختلفة عن وضع المنظمة الراهن بجميع نشاطاتها ومستوياتها الإدارية بتكلفة وبجهد اقل مع الحفاظ على الدرجة المناسبة من الدقة.
 ٣. العمل على غربة واستخلاص المفيد من المعلومات المقدمة للمدير بحيث تمكنه من الاعتماد عليها لاتخاذ القرارات الرشيدة.
 ٤. تساعد على انجاز العمليات الرياضية والإحصائية بسرعة كبيرة وبدقة عالية.

٥. تقدم للمديرين تمثيلاً لسلسلة من البدائل والطرق لانجاز العمل بحيث تظهر النتائج والإثارة المترتبة على اتخاذ كل بديل من بدائل القرارات المتاحة كما لو انها اتخذت فعلاً.

٦. تعمل على استبعاد جزء كبير من الشك واليقين بالظروف المحيطة باتخاذ القرارات مما يسهل الاسترشاد من اتخاذ القرار الرشيد بكفاءة عالية ويسر خصوصاً بعد أن كانت تعتمد على القلة من أصحاب الخبرة والمعرفة.

٣. مراحل تصميم نظم المعلومات الادارية

يميز الكتاب والباحثون في مجال نظم المعلومات عادة عملية تصميم نظم المعلومات الادارية في

مرحلتين هما (الشلبي ، ٢٠٠٥ : ٣٢-٣٣):

١. التصميم المنطقي : يوضح هذا التصميم الانسياب المنطقي للنظام، حيث انه يشير الى عمليات تبرز النظام في صورة نظرية ومنطقية فضلاً عن تحديد وتوضيح مكونات النظام واجزائه الفرعية ووظائفها والعلاقات التي تربط بينها كما هي عند ظهورها للمستفيد ، وتصف هذه المرحلة الغرض او المتطلبات الوظيفية لنظم المعلومات إذ توضح ماذا يجب على النظام عمله لمقابلة الاحتياجات التي تم تحديدها في مرحلة التحليل ومن ثم فانها تمثل بياناً للكيفية التي سيكون عليها الشكل العام للنظام مستقبلاً (ابو سبت ، ٢٠٠٥ : ٤٤) . والتصميم المنطقي ينتهي باعداد تقرير المواصفات المنطقية الذي يتضمن توصيفا للمدخلات والمخرجات والوظائف التي يؤديها النظام وتدفق العمليات او تتابعها كذلك يتضمن ملخصاً للإجراءات التي سيتبعها المستفيد للتعامل مع النظام وكذلك اجراءات مراجعة النظام ومراقبته ، وبشكل عام تتناول هذه المرحلة الجوانب الاتية (Ziemba & Obłąk , 2014 :33) :

- تطوير اهداف النظام المقترح.
 - تطوير انموذج منطقي للنظام المقترح.
 - تقويم كل من بدائل التصميم المتاحة.
 - القيام بتحليل المنافع/ التكاليف لتقويم النواتج الاقتصادية لكل بديل.
٢. التصميم المادي : ويتضمن هذا التصميم مجموعة عمليات تهدف الى تحويل التصميم المنطقي الى شكل مادي محدد يعبر عن النظام الجديد وذلك من خلال تحديد الاجهزة والادوات والوسائل اللازمة للنظام وتحديد مواصفاتها التقنية المختلفة فضلاً عن تحديد المواصفات المطلوبة لتحويل خطة التصميم المنطقي الملخصة الى نظام وظيفي للأفراد والالات ، وعلى العكس من المرحلة السابقة فان هذه المرحلة تتطرق الى الافراد والالات يتم تقسيم التخصص الوظيفي لكل من الانسان والالة الى عمليات

ومهام محددة توزع المهام التي سيقوم بها الانسان وتلك التي ستعتمد على الآلة، وتتناول هذه المرحلة الجوانب الآتية (حافظ وعباس ، ٢٠١٣ : ٢٧):

- تحديد تفاصيل النظام المادي.
- تصميم تفاصيل البرامج.
- وضع جدول زمني للتطبيق.

٤. مستلزمات نظم المعلومات الادارية

إن نظم المعلومات الإدارية تضم المستلزمات الآتية: (12: 2013, Hasan at el) :

١. الموارد المادية : وتشمل المعدات والأدوات المادية كافة التي يتكون منها النظم كالشاشات والطابعات ومكوناتها الداخلية ووسائط التخزين المادة وغيرها فهي تضم جميع الوسائل المادية والمواد المستعملة في معالجة المعلومات وبشكل خاص فإن المكونات المادية لا تشمل المكاتب (كالحاسبات والمعدات الأخرى) فقط بل تشمل جميع بيانات وسائل الأعلام وهي أهداف ملموسة تخزن من خلالها البيانات ابتداءً من صفحات الورق وانتهاءً بالأقراص الممغنطة (33: 2006, Demir). أما مفهوم موارد المكونات المادية يتضمن الرسائل المادية والموارد المستخدمة في معالجة البيانات كلها المتمثلة (أنظمة الحاسبة، الوحدات الملحقة بالحاسبة). (مراد ، ٢٠١٠ : ٢٩)

٢. الموارد البشرية : وتتمثل بالمهارات البشرية العاملة والمتخصصة وهم المصممون للبرامج والمحللون والموزعون للمعلومات. إذ اختلف الباحثون في تحديد موارد الأفراد . أنهم مجموعة الأشخاص الذين يتولون تصميم البرامج وأعدادها وتحديد البيانات وترميزها وإدخالها وأمنها وتشغيل الحاسوب وإدارة نظام المعلومات وتشمل هذه المجموعة مدير المعلومات ومحلي النظم والمبرمجين ومدير العمليات ومشغلي النظام ومدخلي البيانات ومدير قاعدة البيانات ومدير أمن النظام . وتكون هذه العناصر البشرية مؤهلة ومدرية لتنفيذ النشاطات المختلفة والتي تكون بمستويات وكفاءات مختلفة بحسب طبيعة النظام ووظائفه وهم الأفراد المطلوبون لتشغيل نظم المعلومات كافة ويقسمهم على قسمين هما (الفنيون أو المتخصصون بنظام المعلومات، المستخدمون (المستفيد) النهائي) (المحاسنة ، ٢٠٠٦ : ٨٣) .

٣. البرامجيات : وتشير إلى مجموعة البرامج المستخدمة من قبل الحاسبات في ضمن قاعدة البيانات ويشير (O'Brien, 2000) إلى البرامجيات على أنها تعليمات معالجة البيانات كافة وهذا المفهوم العام للبرامجيات لا يشمل مجموعة التعليمات التشغيلية تمس البرامج وتراقب وتوجه المكونات المادية

للحاسوب فقط بل هناك مجموعة من تعليمات معالجة المعلومات التي يطلبها الأفراد وهناك نوعان من البرامجيات وهي (العجام ، ٢٠١٣ : ٣٨) :

■ برامجيات التطبيق : وهي مجموعة من البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستعمال الشخصي بواسطة المستخدم النهائي التي يمكن تصنيفها إلى : (البرامجيات ذات الغرض العام ، والبرامج ذات الغرض الخاص).

■ برامجيات النظام : هي عبارة عن مجموعة من البرامج العامة التي تصممها الشركات وتريد التعامل مع مختلف مكونات الحاسوب مثل المعالج المركزي وروابط الاتصالات والوسائط المتعددة .

٤. الشبكات : ينبغي ان تقرر المنظمات نوع الشبكات (انترانيت والاكستراانيت) المناسبة لعملها مع ضرورة تطوير مهارات موظفيها في تقانة المعلومات باستمرار (Gunasekaran A.& Ngalt, 2004:289) وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية او الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فديوية فضلا عن النصوص باستخدام الماوس او لوحة المفاتيح (العبادي، ٢٠٠٦: ٤٤).

ومن أهم هذه التقنيات التي تمثل العمود الفقري للشبكات:

أ. الانترنت

تحتوي شبكة الانترنت بالإضافة إلى حزم الشبكات المحلية على عدّة ملايين من الحاسبات المضيفة التي ترتبط بقنوات اتصال مثل الكيبلات أو الألياف الضوئية وغيرها، وترتبط الشبكة بالأقمار الصناعية ومن دونها لا تعمل هذه الشبكة على هذا المستوى من الكفاءة العالية والفعالية ويمكن إيجاز مفهوم الإنترنت بأنه: شبكة واسعة تكونت بفعل الترابط التعاوني بين العديد من الشبكات الحاسوبية ، التي سبقت في نشأتها ظهور حتى مصطلح الإنترنت ، لذلك فإن هذه الشبكة مكونة من منظمات ومؤسسات متنوعة تشمل الدوائر الحكومية، الجامعات ، الشركات التجارية التي قررت السماح للآخرين بالاتصال عبر حاسباتها ومشاركتها المعلومات لذلك يقال أن الإنترنت هي شبكة الشبكات (العبيدي ، ٢٠١٠ : ٥٣).

ب. شبكة الانترانيت

وهي شبكة المنظمة الخاصة التي تستعمل تقنيات الانترانيت لتنفيذ الأنشطة والعمليات الداخلية في المنظمة بحيث لا يستطيع أحد الدخول إلى الشبكة واستخدام مواردها سوى الأفراد العاملين المخولين، وهذه الشبكة تحقق مزايا عديدة للمنظمة في تخفيض تكاليف وتعدد مصادر البيانات والمعلومات وتقليل الوقت وزيادة السرعة في إنجاز الأنشطة وتوفير الاستقلالية والمرونة في العمل بحيث يستطيع

المستفيد الولوج إلى أي موقع من أية منصة عمل (حاسبة) ومن الخدمات التي توفرها الانترنت خدمة البريد الالكتروني ومؤتمرات الفيديو وغيره (Cetro, 2000: 450).

ج. شبكة الاكسترنيت

تعد شبكة الاكسترنيت نتاج تفاعل كل من شبكة الانترنت وشبكة الانترنت التي تعني إيجاد علاقة جديدة بين المنظمة وعملاتها وشركائها أي أنها تمثل حلقة الوصل بين الشبكة الداخلية والشبكة العالمية ويمكن النظر إلى أنها تمثل جزءاً من الانترنت الذي يمتد للمستخدمين خارج المؤسسة لخدمة الأعمال بين شركاء (Daft, 2001: 231) الأعمال والتي تمنع ولوج الدخلاء والوصول إلى بيانات المؤسسة

ثانياً، إدارة الأزمات

١. مفهوم إدارة الأزمة

تصبح جهود إدارة الأزمة فعالة عندما تكون العمليات مستدامة أو مستأنفة وفقاً لقدرة المنظمة في الحفاظ على زخم الأنشطة الأساسية وتحويل المدخلات إلى مستويات عالية من المخرجات التي تلبي احتياجات الأفراد (Boin,2008:40)، وان التعامل مع الأزمات المستمرة ومعالجتها بطريقة تجعل المنظمة تعمل بشكل منظم في كل الظروف غير الاعتيادية في ضوء العمليات الإدارية وتحويل هذه العمليات لفرص يمكن للمنظمة من استثمارها والخروج في حالة أفضل ما قبل الأزمة من خلال الاستعداد والتنبؤ والتعاون والمناورة (Hacioglu et al,2017:109)، فمفهوم ادارة الازمة كما يرى(السكرانه،٢٠١٥:٣٨) بأنها " العملية الإدارية المستمرة المهتمة بالتنبؤ بالأزمات المحتملة باستشعار ورصد المتغيرات البيئية المولدة للآزمات وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع الآزمات بأكبر قدر ممكن " ، بينما عرفها (Tekin,2014:165) " أنشطة مهمة يتعين القيام بها عند الاستشعار بوجود أزمة متوقعة بغية التخلص منها بأقل أضرار ودراسة لمرحلة ما قبل البت بالأزمة لاتخاذ قرار بشأن كيفية التعامل معها"، اما (Spillan et al,2011:60) عرف ادارة الازمة (الإجراءات التي تحاول المنظمة من خلالها التنبؤ وتحديد الآزمات المتوقعة واتخاذ الاحتياطات اللازمة لمنعها والتقليل من آثارها) ، ويرى الباحثون في ضوء المعطيات في اعلاه تعريفاً لأداره الأزمة " تقنيات إدارية للاستشعار بالآزمات المتوقع حدوثها والتي تمكن المنظمة تجنب الأضرار الكبيرة جرائها والافادة من إيجابياتها وسلبياتها مستقبلاً "

٢. أهمية واهداف إدارة الأزمة

تتضح أهمية إدارة الأزمة في بناء الوعي والالتزام لدى إدارة المنظمة بهذا النهج الحديث الذي يمكنها من مواجهة الآزمات من خلال الاستجابات المرنة والمنظمة لظروف الآزمات ، فضلاً عن توليد التوازن بين مبدأ المركزية واللامركزية، المركزية لا تعطي حرية التصرف وإعطاء الأوامر أما

اللامركزية فتسمح بإعطاء الأوامر وحرية التصرف وصلاحيات واسعة ومن هنا جاءت إدارة الأزمات في التوازن بينهما (الوليد، 2009: 119-120).

اما الأهداف لإدارة الأزمة تتمثل بتحقيق درجة استجابة سريعة وفعالة لظروف المتغيرات المتسارعة ، ودرء أخطارها بإزالة مسبباتها، وإعداد التدابير اللازمة للحد من آثار الأزمات المتنبئ بحدوثها ، والعمل على إعادة التوازن إلى حالته قبل الأزمة، واتخاذ المزيد من الإجراءات الوقائية والتدابير التي يمكن أن تحول دون وقوع أزمات مماثلة مستقبلاً، أو على أقل تقدير التخفيف من حدة أضرارها (الدراس، 2012: 38) . و يسعى المختصون في علم إدارة الأزمات لتحقيق اهداف محددة والعمل على تنفيذها (Evans & Elphick, 2005: 142) :

- الحد من حدوث الأزمات من خلال إزالة مسبباتها قدر المستطاع .
 - بناء النمط التنظيمي الفعال لمواجهة الأزمة عند حدوثها وتقليل آثارها .
 - التخطيط للأزمات المحتملة واحتواء أضرارها في حال حصولها .
 - تذليل الأزمة وإملاء الإرادة على صانعيها وهو أمر يستلزم أولاً وأخيراً قوة إرادة وصبر في فريق إدارة الأزمات .
 - معرفة الأزمة والقوى الصانعة لها والمؤيدة لها وطريقة تحاشي وقوع الأزمة وتخفيف آثارها إذا ما وقعت والتعامل معها بعلمية وحرفية والسعي إلى الاستفادة من نتائجها .
 - القدرة العلمية على استقراء مصادر التهديد والتنبؤ بالأخطار والاستثمار الأمثل للموارد المتاحة للحد من تأثيرها الضار .
 - اتخاذ القرارات الإدارية في ظل الظروف الاستثنائية بالاعتماد على أفضل الحقائق .
٤. أبعاد إدارة الأزمة

تمثل الأبعاد الخمسة في ادناه من المراحل الرئيسة لإدارة الأزمة بالاعتماد على دراسة Veil (2011)

١. اكتشاف إشارات الإنذار تُدعى بنظم الإنذار المبكر وبأنها أدوات تعطي علامات مسبقاً لاحتمالية حدوث خلل ما ، يمكن من خلاله التعرف على أبعاد موقف ما قبل تدهوره وتحوله إلى أزمة والذي يمثل مصدر للخطر للمنظمة ونظراً لأهمية نظام الإنذار فينبغي إن تكون هناك إجراءات مستمرة لقياس فاعلية نظم الإنذار المبكر وتقييم أدائها بشكل دوري (عياصرة، 2008: 32) ، فعندما تتعدم وجود مؤشرات واضحة للآزمات يتوجب على المنظمة اخذ خطوات مهمة ، اذ تتمثل الخطوات في الحصول على معلومات دقيقة عن الآزمات وتأثيراتها ، وتقييم عوامل الخطر المقترنة بالآزمات ،

والوعي وممارسة إجراءات الاستجابة الدقيقة , فضلاً عن تشخيص أسباب نشوء الأزمات ومن المسؤول عن التعامل معها (MCAdams&Keener,2008:340) .

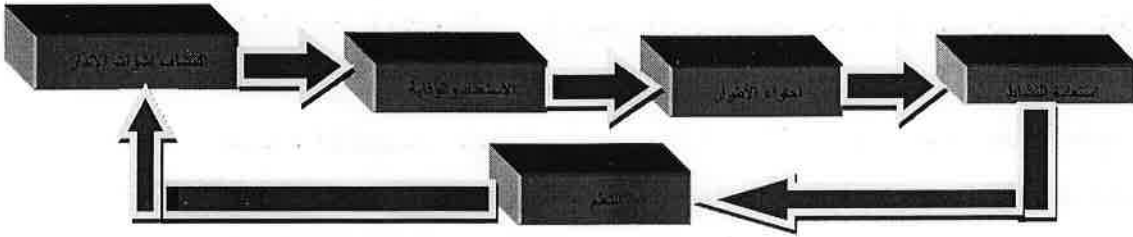
٢. الاستعداد والوقاية تتمثل بالأنشطة الهادفة لتغطية الإمكانيات والقدرات وتدريب الأفراد على كيفية التعامل مع الأزمة بصورة مجموعة أساليب وقائية يُطلب اتخاذها في مرحلة اكتشاف الخطر , اذ ينبغي توفير الاستعدادات والأساليب للوقاية من الأزمات (اكتشاف نقاط الضعف في المنظمة ومعالجتها قبل استفحالها , وجمع الحقائق , وتحليل الموقف , تكوين فريق الأزمات , وإعداد سيناريوهات للأزمة وإدارتها , و إعداد قائمة للاتصالات (الحدراوي وآخرون, 2011:281) , ينبغي الاستعداد للآزمة من خلال : أولاً تكريس الموارد الأزمة لمواجهة الأزمة فعندئذ يمكن عبور أو إجهاض الأزمة , ثانياً : تكريس الموارد لتقليل تأثيرات الأزمة بضمان سلامة الموجودات ذات القيمة والانتقال لمكان أكثر أمان وتبني إجراءات حماية (Hensgen et al,2003:71) .

٣. احتواء الأضرار في هذه المرحلة يتم احتواء الآثار الناتجة عن الأزمة وعلاجها بهدف تقليل الخسائر لأقصى حد ممكن (الظاهر, 2009:140) , والمرحلة التالية بعد الاستعداد والوقاية , احتواء الأضرار والحد منها وهدفها الرئيس إيقاف وتقليل سلسلة التأثيرات الناجمة عن الأزمة , بأعداد وسائل للحد من الأضرار ومنعها من الانتشار والتأثير في الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد بالأزمة (سلام, 2002:59) , ويتم أعداد وسائل للحد من الأضرار التي أوقعتها الأزمات ومنعها من الانتشار إلى الأجزاء الأخرى في المنظمة , ويتوقف نجاحها على درجة الاستعداد لمجابهة الأزمات , فضلاً عن كفاءة وفاعلية مراكز التحكم والسيطرة والتعاون بين الجهات المعنية بالأزمات وطبيعة الأزمات التي تواجهها (دقاسمة, 2000:8) .

٤. استعادة النشاط : ينبغي على المنظمات استعادة النشاط والرغبة والحرص على إعادة التوازن , والمعرفة بما ينبغي تحقيقه في مرحلة إعادة النشاط , والقدرة على انجاز فعاليات واستعادة النشاط في داخل المنظمة (الظاهر, 2009:140) , وتشمل المرحلة أعداد وتنفيذ برامج جاهزة ومجربة (قصيرة الأجل أو طويلة الأجل) وتتضمن استعادة النشاط من عدة جوانب , منها محاولة استعادة المعنويات المفقودة وعادة ما ينتاب الجماعة التي تعمل في هذه المرحلة شيئاً من الحماس الزائد , إذ تتكاثر الجماعة وتتماسك في مواجهة خطر محدد (الذهبي, 2001:218) .

٥. التعلم: يشير التعلم إلى التغيرات في أنماط سلوك المنظمة والاستفادة من الدروس والعبر والتجارب الخاصة بالأزمات ولاسيما التجارب السلبية القاسية والمحاطة بخسائر وأضرار فادحة و في اغلب الأحيان تدفع بالسلوك الإنساني إلى تجنبها مستقبلاً (ماهر, 2010:124) , وينبغي في هذه المرحلة التعلم من الفشل والمراجعة الدورية والتحليل المستمر للآزمات السابقة والدروس التي تم

تعلمها ضرورية من اجل اخذ العبر , وكيفية اخذ الخطوات الفاعلة للمساعدة في منع وقوع الأزمات (Rerup,2009:876) , والشكل (٣) في ادناه يبين المراحل الخماسية لإدارة الأزمة .



الشكل (٢) المراحل الخماسية لإدارة الأزمة

Source : Pheng , Low Sui; Ho, David K.H. & Ann, Yeap Soon,(1999), Crisis management : asurvey of property development firms,Property Management,Vol.17No.3.

المبحث الثالث / الإطار العملي

أولاً: وصف العينة

كانت تفاصيل العينة العشوائية والبالغة (102) رؤساء الاقسام الادارية في ديوان وزارة الكهرباء ، وكما يأتي:

١. تم توزيع العينة وفقاً للنوع الاجتماعي والمنصب الوظيفي وكما في الجدول (١) :

جدول (١) توزيع العينة وفقاً للنوع الاجتماعي والعمر

النوع الاجتماعي	التفاصيل		العدد	النسبة
	ذكر	انثى		
	60	42		
المجموع			102	100%
النسبة			58.82%	41.18%
المنصب الوظيفي	مدير قسم ٤٥		مدير وحدة ٢٢	١٠٢
	مدير ٣٥			
النسبة	44.12%		34.31%	21.07%

تبين من خلال الجدول اعلاه ان النوع الاجتماعي لأفراد عينة البحث تراوحت بين (٦٠) للذكور وبنسبة (٥٨.٨٢%) و(٤٢) للإناث وبنسبة (٤١.١٨%) بأجمالي تلك العينة البالغ عددهم (١٠٢)، بينما تبين من خلال المنصب الوظيفي ان مدير قسم (٤٥) وبنسبة (٤٤.١٢%)، ومدير شعبة (٣٥) وبنسبة (٣٤.٣١%)، ومدير وحدة (٢٢) وبنسبة (٢١.٠٧%)

٢. تم توزيع العينة وفقاً للعمر والتحصيل الدراسي وكما في الجدول (٢) :

جدول (٢) توزيع العينة وفقاً للعمر والتحصيل الدراسي

العمر	التفاصيل					المجموع
	٣٠ سنة فأقل	٣١-٣٩	٤٠-٤٩	٥٠-٥٩	٦٠ فأكثر	
العدد	30	40	15	12	0	102
	34.31%	39.22%	14.71%	11.76%	0	100%
التحصيل الدراسي	دبلوم	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراه	المجموع
	20	30	35	9	8	102
النسبة	19.61%	29.42%	34.31%	8.82%	7.84%	100%

تبين من خلال الجدول اعلاه ان العمر لأفراد عينة البحث تراوح بين ٣٠ سنة فأقل وبعدد (٣٥) وبنسبة (٣٤.٣١%) و (٣٩-٣١) وبعدد (٤٠) وبنسبة (٣٩.٢٢%) و (٤٩-٤٠) وبعدد (١٥) وبنسبة (١٤.٧١%)، و (٥٩-٥٠) وبعدد (١٢) وبنسبة (١١.٧٦%)، بينما تبين من خلال التحصيل الدراسي ان الحاصلين على شهادة الدبلوم من افراد عينة البحث بلغ (٢٠) وبنسبة (١٩.٦١%)، بينما شهادة البكالوريوس بلغ (٣٠) وبنسبة (٢٩.٤٢%)، بينما شهادة دبلوم عالي بلغ (٣٥) وبنسبة (٣٤.٣١%)، بينما شهادة الماجستير بلغ (٩) وبنسبة (٨.٨٢%)، بينما شهادة الدكتوراه بلغ (٨) وبنسبة (٧.٨٤%)

ثانياً: تحليل نتائج الدراسة الميدانية ، واختبار فرضياتها

لقد اوضح المسح الميداني، وباستخدام اداة البحث مجموعة من الاجابات وكانت تكراراتها كما يأتي:

١. تشخيص واقع المتغير النفسي مستلزمات نظم المعلومات الادارية (X): قيس هذا المتغير من خلال اربعة ابعاد فرعية هي (الموارد البشرية، الموارد المادية، البرامجيات ، الشبكات)، إذ يشير الجدول (3) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص متغير مستلزمات نظم المعلومات الادارية ، إذ يعكس الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.28) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3)، وكان الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف حولهما (1.27) (٣٨.٨٦%) ، وفيما ياتي تشخيص لواقع المتغيرات الفرعية.

أ. الموارد البشرية (X1): حقق هذا البعد وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.17) حول الوسط الفرضي موضح في الجدول (3) ، وكان الانسجام ذو تشتت فوق المتوسط في الإجابة يؤكد الانحراف المعياري معامل الاختلاف العامين وهما على التوالي (1.21)، (٣٨.٢٧%) ، أما على مستوى الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال خمس فقرات رئيسة وتراوحت حوله قيم الوسط الحسابي بين اعلى قيمة حققتها الفقرة (5) بلغت (3.53) وهي حول قيمة الوسط الفرضي وبتشتت متوسط نسبياً في الاجابات يؤكد الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف على التوالي (1.04) ، (29.49%).

ب. الموارد المادية (X2): يشير الجدول (3) وسطاً حسابياً عاماً لهذا البعد فوق الوسط الفرضي، إذ بلغ (3.47)، بانسجام جيد في الاجابات اذا كان الانحراف المعياري معامل الاختلاف العامين (1.27)، (٣٦.٧٤%) ، أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا البعد من خلال (4) فقرات، وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققتها الفقرة (9)، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له (3.67) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، و بانسجام مقبول في الاجابات اذ بلغ الانحراف المعياري (1.21) ومعامل الاختلاف (32.86%) .

ج. البرامجيات (X3): حقق هذا البعد كما في الجدول (3) وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.18) وهو فوق الوسط الفرضي ، وكان الانسجام متوسط في اجابات افراد العينة هذا ما اكده الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين البالغين (1.34)، (42.10%) ، أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال (5) فقرات، وكانت النتائج حوله قد تراوحت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققتها الفقرة (١٢) ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.81) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبانسجام جيد بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف على التوالي (1.30) ، (34.16%) .

د. الشبكات (X4): يشير الجدول (3) وسطاً حسابياً عاماً لهذا البعد فوق الوسط الفرضي، إذ بلغ (3.33)، بانسجام جيد في الاجابات اذا كان الانحراف المعياري معامل الاختلاف العامين (1.31)، (39.25%) ، أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا البعد من خلال (5) فقرات، وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققتها الفقرة (١٨) ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له (3.69) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، و بانسجام مقبول في الاجابات اذ بلغ الانحراف المعياري (1.32) ، ومعامل الاختلاف (35.81%).

جدول (3) قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاجابات افراد العينة عموماً بصدد مستلزمات نظم المعلومات الادارية x (ن = 102).

المتغيرات الفرعية	مستلزمات نظم المعلومات الإدارية		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
	الفقرات				
الموارد البشرية X1	1	تمتلك المنظمة المبحوثة مبرمجون متخصصون في إدارة المعلومات	2.79	1.11	39.76%
	2	تعتمد المنظمة المبحوثة خطوات سليمة لاختيار العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية	3.28	1.34	40.73%
	3	تقوم المنظمة المبحوثة بإعداد برامج تدريبية للعاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية	2.77	1.75	63.13%
	٤	تزداد حاجة المنظمة المبحوثة للعاملين من ذوي الخبرة والمهارة في مجال نظم المعلومات الإدارية والاهتمام بتطويرها	3.48	1.22	35.19%
	٥	تدرك المنظمة المبحوثة أهمية العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية كعامل مساعد لنجاح وتطوير المنظمة.	3.53	1.04	29.49%
الموارد المادية X2		الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام	3.17	1.21	38.27%
	6	تحرص المنظمة المبحوثة على توفير أجهزة حاسوب حديثة ومتطورة لتنفيذ مهامها.	3.58	1.40	39.21%
	7	تحرص المنظمة المبحوثة على توفير الصيانة الدورية والمستمرة لأجهزة ومعدات النظام.	3.62	1.39	38.52%
	٨	توظف المنظمة المبحوثة الحاسوب وملحقاته لمعالجة البيانات وتصنيفها وتبويبها.	3.00	1.33	44.50%

اسهام مستلزمات نظم المعلومات الادارية في فاعلية ادارة الازمة التنظيمية بحث استطلاعي في ديوان وزارة الكهرباء

32.86%	1.21	3.67	يوفر الحاسوب وملحقاته للمنظمة المبحوثة ميزة الحصول على معلومات متكاملة عند الحاجة إليها.	9	البرامجيات X3
36.74%	1.27	3.47	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام		
39.27%	1.19	3.04	تمتلك المنظمة المبحوثة برمجيات الإستخدامات العامة.	10	
40.77%	1.38	3.38	تعتمد المنظمة المبحوثة على مبرمجين متخصصين لوضع برمجيات التشغيل والبرامج الجاهزة	11	
34.16%	1.30	3.81	يجري تحديث مستمر على البرمجيات المستخدمة باعتماد الإصدارات الحديثة من البرامج	12	
57.53%	1.68	2.92	توفر المنظمة المبحوثة برمجيات الحماية والأمن والتي تعد ذات أهمية لحماية سرية وأمن المعلومات	13	
51.95%	1.44	2.76	تسعى المنظمة المبحوثة إلى تهيئة المتطلبات اللازمة لإستخدام البرمجيات في أنجاز عملياتها المختلفة.	14	الشبكات X4
42.10%	1.34	3.18	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام		
39.60%	1.31	3.31	يتوفر في المنظمة المبحوثة شبكة حاسوبية بين الأقسام والوحدات فيها.	15	
41.88%	1.47	3.52	تستخدم المنظمة المبحوثة شبكة الحاسوب في مجال العمليات المختلفة.	16	
38.28%	1.21	3.16	يمكن من خلال الإنترنت الحصول على ما هو مطلوب بسرعة دون أي محددات زمنية ومكانية.	17	
35.81%	1.32	3.69	تتأثر عمليات الشراء وطلب المعلومات عبر الإنترنت في منظمتنا ببطء الشبكة.	18	
49.37%	1.46	2.96	يوفر إستخدام الإنترنت في المنظمة المبحوثة ميزة الاقتصاد في نفقات الاتصالات السلكية، السفر..... الخ.	19	
39.25%	1.31	3.33	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام		
38.86%	1.27	3.28	اجمالي الوسط ومعامل الاختلاف العام لمتغير مستلزمات نظم المعلومات الادارية		

٢. تشخيص واقع المتغير الاستجابي ادارة الازمة (٧): قيس هذا المتغير من خلال خمسة ابعاد فرعية هي (اكتشاف اشارات الانذار، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، التعلم)، إذ يشير الجدول (4) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف المتعلقة بوجهة

نظر العينة المبحوثة بخصوص متغير ادارة الازمة. إذ يعكس الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً بلغ (٣.٥٠) وهو فوق الوسط الفرضي البالغ (3) ، وكان الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف حولهما (1.22) (٣٤.٨٠%) ، فيما يأتي تشخيص لواقع المتغيرات الفرعية

جدول (4) قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاجابات افراد العينة عموماً بصدد ادارة الازمة التنظيمية y (ن =

(102

المتغيرات الفرعية	ن	ادارة الأزمة لتنظيمية		الانحراف المعياري	معامل الاختلاف (0%)
		الفقرات			
اكتشاف اشارات المخار y1	1	تهتم المنظمة المبحوثة باكتشاف مؤشرات الخلل قبل وقوع الأزمة .		1.10	28.62%
	2	المنظمة تهمل الموارد المعلوماتية عند تحديد مؤشرات حدوث الأزمة .		1.46	57.74%
	3	تعنى المنظمة المبحوثة بالتحليل البيئي الشامل للتعرف على مؤشرات حدوث الأزمة .		1.17	32.08%
	4	تعتمد المنظمة على فريق عمل مؤهل لجمع وتحليل مؤشرات حدوث الأزمة .		1.44	38.44%
	5	المنظمة تفقر وجود خطة استباقية تواجه من خلالها حدوث الأزمة .		1.40	45.36%
الاستعداد والوقاية y2		الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام		1.26	37.34%
	6	تعمل المنظمة على توفير برامج تطويرية في مجال ادارة الأزمة .		1.14	33.11%
	7	تهتم المنظمة المبحوثة بممارسات ادارة الازمة للتعامل مع الازمات محتملة الحدوث .		1.08	28.78%
	8	تعمل المنظمة على توظيف مشاركتها مع الجهات ذات العلاقة بالأزمة.		1.24	31.22%
	9	توفر المنظمة الدعم المادي والمعنوي لفريق الأزمة .		1.14	31.02%
الاصول y3	10	توظف المنظمة المبحوثة أزمات المنظمات الأخرى في خططها الاستباقية .		1.42	40.33%
		الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام		1.16	31.53%
	11	تستخدم المنظمة أساليب علمية وعملية في تعاملها مع الازمات .		1.34	37.12%
	12	المنظمة تخصص غرفة عمليات مجهزة بأفضل تقنيات احتواء وتقليل أثار الأزمة .		1.32	36.37%

اسهام مستلزمات نظم المعلومات الادارية في فاعلية ادارة الازمة التنظيمية بحث استطلاعي في ديوان وزارة الكهرباء

13	تمتلك المنظمة وسائل اتصالات فاعلة لتعزيز معالجة آثار الأزمة .	3.07	1.40	45.69%
14	تعاني المنظمة المبحوثة من صعوبات في بدايات حدوث الأزمة .	3.63	1.11	30.53%
15	تأخذ كلفة الوقت بنظر الاعتبار عند حدوث الأزمة.	3.51	1.38	39.23%
	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام	3.49	1.27	36.48%
16	تهتم المنظمة بتقييم التأثيرات السلبية للأزمة.	3.61	1.39	38.45%
17	ترقد المنظمة المواقع المتأثرة بالأزمة بالموارد اللازمة لاستعادة أنشطتها.	3.23	1.20	37.25%
18	تدعم المنظمة أفرادها بمكافآت عند مواجهة الأزمة .	3.50	1.23	35.22%
19	تهتم المنظمة بتوثيق أزماتها للفادة من التجارب مستقبلا .	3.34	1.32	39.37%
	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام	3.42	1.25	36.60%
20	تهتم المنظمة بفلسفة العبر المستوحاة من الأزمات السابقة .	3.73	1.31	35.06%
21	تعنى المنظمة المبحوثة بالاطلاع على تجارب المنظمات الأخرى في مجال مواجهة الأزمات .	3.57	1.18	33.11%
22	يخطط المديرين بشكل استباقي لمواجهة الازمة ببرامج تعليمية .	3.92	1.33	33.79%
23	لا تمتلك المنظمة خطط معدة مسبقا لمواجهة الأزمة الآتية .	2.40	1.42	59.24%
24	تعمل المنظمة المبحوثة على تدريب وتطوير أفرادها بمختلف تخصصات إدارة الأزمة .	4.07	1.15	28.37%
	الوسط والانحراف ومعامل الاختلاف العام	3.54	1.20	33.99%
	اجمالي الوسط والانحراف معامل الاختلاف العام لمتغير ادارة الازمة التنظيمية	3.50	1.22	34.80%

١- اكتشاف اشارات الانذار Y1: تبين الوسط الحسابي العام موضح في الجدول (4) والذي بلغ (٣.٣٧) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) ، وكان الانسجام ذو تشتت عالي في الإجابة يؤكد الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف العامين اذ بلغا (١.٢٦)، (٣٧.٣٤%) على التوالي ، أما على صعيد الفقرات لهذا المتغير (5) فقرات ، وتراوحت النتائج فيها بين اعلى قيمة للفقرة (1) ، إذ بلغت قيمة

الوسط الحسابي لها (٣.٨٥) وهو اعلى من الوسط الفرضي وباقل تشتت في الاجابات اذ كان الانحراف المعياري (1.10)، و معامل الاختلاف مقداره (٢٨.٦٢%) .

٢- الاستعداد والوقاية y_2 : لهذا البعد وسطاً حسابياً عاماً حول الوسط الفرضي كما في الجدول المذكور، إذ بلغ (٣.٦٧)، و بتشتت عالي في الإجابة يؤكد الانحراف المعياري العام البالغ (١.١٦)، وقد بلغ معامل الاختلاف لهذا المتغير (31.53%) ، أما على صعيد الفقرات من خلال (5) فقرات لهذا المتغير ، اذ حققت الفقرة (8) اعلى وسط الحسابي بلغ (٣.٩٨) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (1.24) ومعامل الاختلاف (31.22%).

٣- احتواء الاضرار y_3 : إذ يعكس الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً حول الوسط الفرضي ، إذ بلغ (3.49)، وبانحراف معياري عام ومعامل اختلاف عام (1.27)، (36.48%) ، أما على صعيد الفقرات (5) فقرات لهذا المتغير ، تراوحت حولها قيم الوسط الحسابي بين أعلى قيمة حققتها الفقرة (12)، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له (3.63) وهي أعلى من الوسط الفرضي البالغة (3) ، وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (1.32)، وقد بلغ معامل الاختلاف (36.37%)

٤- استعادة النشاط y_4 : حقق هذا البعد وسطاً حسابياً عاماً كما في الجدول المذكور والذي بلغ (3.42) وهو حول الوسط الفرضي البالغ (3) ، وبتشتت في الإجابات يؤكد الانحراف المعياري العام البالغ (1.25)، ومعامل الاختلاف العام (36.60%) ، أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال (4) فقرات وتراوحت حولها قيم لوسط الحسابي بين اعلى قيمة وقد حققتها الفقرة (16) ، وان قيمة الوسط الحسابي لها (3.61) وهي أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3)، وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (1.39)، ومعامل الاختلاف البالغ (38.45%) .

٥- التعلم y_5 : حقق هذا البعد وسطاً حسابياً عاماً كما في الجدول المذكور والذي بلغ (3.54) وهو حول الوسط الفرضي البالغ (٣) ، وبتشتت في الإجابات يؤكد الانحراف المعياري العام البالغ (1.20)، ومعامل الاختلاف العام (33.99%) ، أما على صعيد الفقرات فقد قيس هذا المتغير من خلال (٥) فقرات وتراوحت حولها قيم الوسط الحسابي بين اعلى قيمة وقد حققتها الفقرة (٢٤) ، إذ ان قيمة الوسط الحسابي لها (4.07) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (٣)، وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (1.15)، ومعامل الاختلاف البالغ (28.37%) .

ثالثاً: تحليل فرضيات البحث: وضعت عدد من الفرضيات التي تتعلق بالمتغير التفسيري والمتغير المستجيب ، وبعد حصد النتائج الاحصائية التي ولدتها الاستبانة الموزعة على العينة المبحوثة، جرى تحليل البيانات المستخلصة، إذ يتضمن هذا اختبار فرضيات الارتباط والتأثير ، وفيما يأتي تفصيلاً لهذه النتائج :

أ. اختبار فرضية الارتباط :

افترض البحث الحالي الفرضية الرئيسة الاولى وانتي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية بين مستلزمات نظم المعلومات الادارية بدلالة ابعاده وادارة الازمة التنظيمية في المنظمة المبحوثة). ويشير الجدول (5) الى علاقات الارتباط التي افترضتها فرضية الارتباط الرئيسة الاولى ، إذ يؤكد الجدول المذكور الى وجود علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين مستلزمات نظم المعلومات الادارية وبين ابعاد ادارة الازمة التنظيمية ، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.998^{**})، وبمستوى معنوية (0.01). وبهذه النتيجة يمكن التوصل الى تحقيق فرضية الارتباط الرئيسة بين المتغير التفسيري (مستلزمات نظم المعلومات الادارية) والمتغير المستجيب (ادارة الازمة التنظيمية)، أما على مستوى الابعاد الفرعية فقد ظهر الآتي:

1. حدوث ارتباط معنوي ايجابي بين المتغير الفرعي (الموارد البشرية) وبين كل بعد فرعي من ابعاد ادارة الازمة وقد بلغت قيم معامل الارتباط (0.994^{**} ، 0.991^{**} ، 0.991^{**} ، 0.991^{**}) على التوالي كما موضح بالجدول (5) ، وبمستوى معنوية (0.01) على لتوالي.

ابعاد ادارة الازمة التنظيمية N = 102										
استجابات اشارات الإنذار		الاستعداد والرقابة		احتواء الأضرار		استعادة النشاط		التعلم		
y1		y2		y3		y4		y5		
P-V	R	P-V	R	P-V	R	P-V	R	P-V	R	
*	0.994^{**}	*	0.991^{**}	*	0.991^{**}	*	0.991^{**}	*	0.994^{**}	X
*	0.993^{**}	*	0.991^{**}	*	0.991^{**}	*	0.991^{**}	*	0.993^{**}	X1
*	0.994^{**}	*	0.991^{**}	*	0.991^{**}	*	0.991^{**}	*	0.993^{**}	X2
*	0.994^{**}	*	0.991^{**}	*	0.991^{**}	*	0.991^{**}	*	0.993^{**}	X3
*	0.993^{**}	*	0.991^{**}	*	0.991^{**}	*	0.991^{**}	*	0.993^{**}	X4
مجموع علاقات الارتباط (20) = 100%										
* * * علاقة الارتباط بمستوى معنوية 0.01										
* علاقة الارتباط بمستوى معنوية 0.05										
r : معامل الارتباط سبيرمان										
p-v: قيمة مستوى المعنوية										
n = 102										

2. حدوث ارتباط معنوي ايجابي بين المتغير الفرعي (الموارد المادية) وبين كل بعد من ابعاد ادارة الازمة التنظيمية وقد بلغت قيم معامل الارتباط (0.993^{**} ، 0.991^{**} ، 0.991^{**} ، 0.995^{**}) على التوالي كما

موضح بالجدول (5) ، وبمستوى معنوية (0.01) للابعاد الثلاث الاولى لتصميم المنظمة. أما الهيكل التنظيمي بمستوى معنوية 0.05.

٣. حدوث ارتباط معنوي إيجابي بين المتغير الفرعي (البرامجيات) وبين كل بعد من ابعاد ادارة الازمة ، وقد بلغت قيم معامل الارتباط (0.994**، 0.990**، 0.989**، 0.992**، 0.994**) على التوالي كما موضح بالجدول (5) ، وبمستوى معنوية (0.01) على التوالي.

٤. تشير معطيات الجدول (5) حدوث ارتباط معنوي إيجابي بين المتغير الفرعي (الشبكات) وبين كل من بعد فرعي من ابعاد ادارة الازمة وقد بلغت قيم معامل الارتباط (0.993**، 0.991**، 0.992**، 0.994**، 0.994**) على التوالي كما موضح بالجدول (5) ، وبمستوى معنوية (0.01) على التوالي.

تشير النتائج المذكورة الى حدوث (20) علاقات معنوية والتي تشكل (100%) من اجمالي الفرضية ، لذا يمكن التوصل الى تحقق الفرضية الرئيسة الاولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط معنوية بين مستلزمات نظم المعلومات الادارية بدلالة ابعاده وادارة الازمة التنظيمية في المنظمة المبحوثة)

ب : اختبار فرضية التأثير :

وضع البحث الحالي الفرضية الرئيسة الثانية وهي فرضية التأثير البسيط (Simple Regression Analysis) ، والتي مفادها (توجد علاقة تأثير معنوية بين اسهام مستلزمات نظم المعلومات الادارية بدلالة ابعاده وادارة الازمة التنظيمية في المنظمة المبحوثة) ، ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

١. يؤثر استراتيجيات الموارد البشرية معنوياً وإيجابياً في ابعاد ادارة الازمة التنظيمية.
٢. يؤثر الموارد المادية معنوياً وإيجابياً في ابعاد ادارة الازمة التنظيمية.
٣. تؤثر البرامجيات معنوياً وإيجابياً في ابعاد ادارة الازمة التنظيمية.
٤. يؤثر الشبكات معنوياً وإيجابياً في ابعاد ادارة الازمة التنظيمية.
٥. جدول (٥) علاقات الارتباط بين المتغير التفسيري مستلزمات نظم المعلومات الادارية وابعاده وبين المتغير الاستجابي ادارة الازمة التنظيمية وابعاده

وفيما يأتي تفصيلاً لتحليل الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية التابعة لها :

جرى اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) ، وفي ضوء هذه الفرضية جرت صياغة علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمتغير الاستجابي (ابعاد ادارة الازمة التنظيمية) الذي جرى ترميزه بالرمز (Y)، والمتغير التفسيري الرئيس (مستلزمات نظم المعلومات الادارية) والذي رُمز بالرمز (X)، وكانت معادلة الانحدار الخطي كالآتي:

$$Y = \alpha + \beta X$$

وفيما يأتي القيم لمعادلة الانحدار:

أبعاد ادارة الازمة التنظيمية = $(0.387 + 0.950)$ (مستلزمات نظم المعلومات الادارية)

جدول (٦) تحليل تأثير مستلزمات نظم المعلومات الادارية والابعاد الفرعية في المتغير الاستجابي ابعاد ادارة الازمة التنظيمية (N=102)

الابعاد ادارة الازمة التنظيمية	قيمة (P) مستوى المعنوية	قيمة (F) المحسوبة	(R ²) معامل التحديد	الثوابت			
				A	B		
دال	*	7227	0.986	0.387	0.950	مستلزمات نظم المعلومات الادارية	X
دال	*	2558	0.962	0.378	0.985	الموارد البشرية	x1
دال	*	8546	0.988	0.204	0.952	الموارد المادية	x2
دال	*	2250	0.957	0.669	0.890	البرامجيات	x3
دال	*	4862	0.980	0.429	0.924	الشبكات	x4

n =
102

قيمة (f) الجدولية بمستوى دلالة 0.01

7.47=

قيمة (f) الجدولية بمستوى دلالة 0.05 =

4.14

يتضح في ضوء الجدول (6)، أن قيمة (f) المحسوبة بلغت (٧٢٢٧)، وكانت هذه القيمة أكبر من قيمتها الجدولية (٧.٤٧) بمستوى معنوية (0.01)، ويحدود ثقة (99%)، وهذا يعني وجود تأثير لـ (مستلزمات نظم المعلومات الادارية) في المتغير الاستجابي (ابعاد ادارة الازمة التنظيمية). وهذا يدل على أن منحى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين المتغيرين. ويشير الجدول (6) ان الثابت $(\alpha=0.387)$ ، والذي يعني ان هناك وجوداً مستلزمات نظم المعلومات الادارية ما مقداره (٠.٣٨)، حتى وان كانت (ابعاد ادارة الازمة التنظيمية) يساوي صفراً. واما قيمة $(\beta=0.950)$ ، فهي تدلل على ان تغيراً مقداره (1) في مستلزمات نظم المعلومات الادارية سيؤدي الى تغيير في (ابعاد ادارة الازمة التنظيمية) بمقدار (٠.٩٥٠).

ومن خلال الجدول (6) يمكن ملاحظة قيمة معامل التحديد (R^2) ، والذي يُعد مقياساً وصفيّاً يستخدم في تفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (0.98)، والذي يعني أن ما مقداره (0.02)، من التباين الحاصل في (ابعاد ادارة الازمة التنظيمية) هو تباين مُفسّر بفعل (مستلزمات نظم المعلومات الادارية) الذي دخل الأنموذج، وأن (0.44) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار. كما أشار الجدول (6) الى تمستلزمات نظم المعلومات الادارية في ابعاد ادارة الازمة التنظيمية.

وبهذه النتيجة تتحقق الفرضية الرئيسة الثانية من البحث الحالية والتي مفادها (توجد علاقة تأثير معنوية بين اسهام مستلزمات نظم المعلومات الادارية بدلالة ابعاده وادارة الازمة التنظيمية في المنظمة المبحوثة).

اما (بخصوص الفرضيات الفرعية) ، فقد جرى اختبار هذه الفرضيات من خلال تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) ، وفي ضوء هذه الفرضيات جرت صياغة علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمتغير الاستجابي (ابعاد ادارة الازمة التنظيمية) والذي جرى ترميزه بالرمز (Y) ، والمتغيرات التفسيرية الفرعية (الموارد البشرية ، الموارد المادية ، البرامجيات ، الشبكات) ، والذي رُمزت على التوالي بـ (X1 , X2 , X3 , X4) وكانت معادلات الانحدار الخطي كالآتي:

$$Y = \alpha + \beta X_1$$

$$Y = \alpha + \beta X_2$$

$$Y = \alpha + \beta X_3$$

$$Y = \alpha + \beta X_4$$

وفيما يأتي القيم لمعادلة الانحدار:

$$\text{ادارة الازمة التنظيمية} = 0.985 + 0.378 (\text{المورد البشرية})$$

$$\text{ادارة الازمة التنظيمية} = 0.902 + 0.204 (\text{الموارد المادية})$$

$$\text{ادارة الازمة التنظيمية} = 0.890 + 0.669 (\text{البرامجيات})$$

$$\text{ادارة الازمة التنظيمية} = 0.924 + 0.429 (\text{الشبكات})$$

يتضح في ضوء جدول (6) أن قيمة f' المحسوبة ل (الموارد البشرية ، الموارد المادية، البرامجيات، الشبكات) والتي جرى ترميزها في الجدول المذكور بـ (X4,X3,X2,X1) بلغت قيمتها (2508 ، 8546 ، 2250 ، 4862) على التوالي، وكانت هذه القيم أكبر من قيمتها الجدولية (7.47) بمستوى معنوية (0.01) ، وبحدود ثقة (99%) ، وهذا يعني وجود تأثير للابعاد (الموارد البشرية ، الموارد المادية، البرامجيات، الشبكات) في المتغير المستجيب ادارة الازمة التنظيمية ، وهذا يدل على أن منحنى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين (X4,X3,X2,X1) و (Y).

ومن خلال الجدول (6) يمكن ملاحظة معامل التحديد (R^2) والذي كان مقداره (0.96) بالنسبة الموارد البشرية (X1)، وهذا يعني أن ما مقداره (0.96) من التباين الحاصل في ادارة الازمة التنظيمية (Y) هو تباين مُفسّر بفعل المتغير الموارد البشرية الذي دخل النموذج، وأن (0.04) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل نموذج الانحدار. وهناك قيمة معامل التحديد (R^2) والذي مقداره (0.98) بالنسبة الموارد المادية (X2) ، وهذا يعني أن ما مقداره (0.98) من التباين الحاصل في ادارة الازمة التنظيمية (Y) هو تباين مُفسّر بفعل متغير الموارد المادية الذي دخل النموذج، وأن (0.02) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل نموذج الانحدار. ويشير قيمة معامل التحديد (R^2) والذي مقداره

(0.95) بالنسبة للبرامجيات (X3) ، وهذا يعني أن ما مقداره (0.95) من التباين الحاصل في ادارة الازمة التنظيمية تصميم المنظمة (Y) هو تباين مُفسّر بفعل المتغير البرامجيات الذي دخل النموذج، وأن (0.05) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل نموذج الانحدار .

ويشير قيمة معامل التحديد (R2) والذي مقداره (0.98) بالنسبة الشبكات (X4)، وهذا يعني أن ما مقداره (0.98) من التباين الحاصل في ادارة الازمة التنظيمية (Y) هو تباين مُفسّر بفعل المتغير الشبكات الذي دخل النموذج ، وأن (0.02) هو تباين مُفسّر من قبل عوامل لم تدخل نموذج الانحدار

يؤكد الجدول (6) الثابت $(\alpha X1=0.378)$ ، $(\alpha X2=0.204)$ ، $(\alpha X3=0.669)$ ، $(\alpha X4=0.429)$ ، وهذا يعني ان هناك وجوداً لـ(ادارة الازمة التنظيمية) مقداره (0.378) حتى وان كانت الموارد البشرية (X1) تساوي صفراً. وهناك وجوداً لـ(ادارة الازمة التنظيمية) مقداره (0.204) حتى وان كانت الموارد المادية (X2) تساوي صفراً. وهناك وجوداً لـ(ادارة الازمة التنظيمية) مقداره (0.669) حتى وان كانت البرامجيات (X3) تساوي صفراً. وهناك وجوداً لـ(ادارة الازمة التنظيمية) مقداره (0.429) حتى وان كانت الشبكات (X4) تساوي صفراً .

اما قيمة $(\beta X1=0.985)$ فهي تدل على ان تغيراً مقداره (1) في الموارد البشرية سيؤدي الى تغيير في ادارة الازمة التنظيمية مقداره (0.985). وان قيمة $(\beta X2 = 0.952)$ تعني ان تغيراً مقداره (1) في الموارد المادية سيؤدي الى تغير في ادارة الازمة التنظيمية مقداره (0.952). كما ان قيم $(\beta X3=0.890)$ تؤكد ان تغيراً مقداره (1) في البرامجيات سيؤدي الى تغير في ادارة الازمة التنظيمية مقداره (0.890) . كما ان قيمة $(\beta X4=0.924)$ تؤكد ان تغيراً مقداره (1) في الشبكات سيؤدي الى تغير في ادارة الازمة التنظيمية مقداره (0.924) .

كما اشار الجدول(6) الى المعنوية التي ظهر مقدارها (0.00) في مخرجات النظام الاحصائي لجميع الابعاد وهو تأكيد الى وجود تأثير لـ (الموارد البشرية، الموارد المادية، البرامجيات، الشبكات) في تصميم المنظمة. من خلال المعطيات التي جرى ذكرها، يمكن التوصل الى تحقق الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الثانية التي مفادها :

- . يؤثر الموارد البشرية معنوياً وإيجابياً في ادارة الازمة التنظيمية .
- . يؤثر الموارد المادية معنوياً وإيجابياً في ادارة الازمة التنظيمية.
- . يؤثر البرامجيات معنوياً وإيجابياً في ادارة الازمة التنظيمية.
- . تؤثر الشبكات معنوياً وإيجابياً في ادارة الازمة التنظيمية.

المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

١. لقد اكدت نتائج التحليل بان المنظمة المبحوثة تهتم بالموارد البشرية ذات التخصص بمجال البرمجيات ونظم المعلومات لتنفيذ المهام والواجبات المناطة بهم وبالشكل الذي يعمل على تعزيز مستويات ادائهم والمقدرة على تحقيق هدف النمو والتعلم من العوائد المادية وتوظيفها في خدمة مواردها البشرية وبالشكل الذي يمكنها من مواجهة الازمة في المستقبل القريب والبعيد.
٢. تأكيد معظم افراد العينة المبحوثة على اهتمام المنظمة ميدان البحث بالموارد المادية الحديثة اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الادارية من خلال استخدام برامج ونظم محوسبة كتصميم للمنظمة بالشكل الذي ينعكس على تنفيذ مهامها باقل الكلف وباقل الخسائر وبالشكل الذي يساعدها على تحقيق افضل النتائج وهذا يتم من خلال تصميم انظمة وهياكل بناء نموذج ينسجم مع متطلبات ثقافة المجتمع وبالتالي التحرك بخطوة ناجحة من اول ظهور بوادر الازمة التنظيمية.
٣. اتضحت قوة المتغيرات المختارة في البحث نظم المعلومات الادارية ، ادارة الازمة التنظيمية والذي يمكنها ان تعمل عليها في الاستنباط والقياس استناداً الى علاقات الارتباط موجبة وذات دلالة معنوية بين ابعاد المتغيرات وهذا ما اكدته نتائج التحليل ، مما يدل على ان نظم المعلومات الادارية دور و أثر بارز في مواجهة حدوث الازمة وادارتها بالشكل الصحيح في بيئة العمل.
٤. ان سعي المنظمة المبحوثة في الحصول على المعلومات وتشجيع المشاركة في القرارات والعمل على استخدام نظم المعلومات والتكنولوجيا الحديثة وتطبيقها في المنظمة بشكل يمكنها من مواجهة الازمة ومنع حدوثها في المستقبل.
٥. اوضحت معطيات نتائج البحث ان المنظمة المبحوثة تولي اهتمام كبير بنظم المعلومات والذي يخلق بدوره قدرات كبيرة تؤثر في ادارة الازمة بالمنظمة ولا سيما وانها تعتمد في عملها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وان تستمر في عملها بتبني الفكر التكنولوجي منهجاً مضموناً في قطاع يشهد المزيد من المنافسة والتغيير والتوجه نحو تطوير ثقافة المنظمة الموجودة بالشكل يمكنها من ادارة ازمتهما التنظيمية بشكل صحيح وناجح.

ثانياً: التوصيات:

١. اهتمام المنظمة بتطبيق مستلزمات نظم المعلومات الادارية بالاطلاع على تجارب الدول المتقدمة من خلال تخصيص بعض مواردها البشرية دراسة اوجه القصور في تطبيق مستلزمات نظم المعلومات الادارية في المنظمات العراقية وسبل معالجتها باعداد برامج تعمل على تطوير مهارات ومعرفة مع مكافاة الأداء الجيد للعاملين و تنفيذ واجبات العمل المكلفين به و أهم المزايا التي تحاول تحقيقها بتطبيق تلك المستلزمات.
٢. يعد نظم المعلومات الإدارية من الموضوعات الحديثة والمهمة في مجال إدارة الأعمال بوصفه فلسفة إدارية يسعى من خلال متطلباته إلى تحقيق أهداف المنظمات والعمل على استقطاب كوادر بشرية مؤهلة ذات مهارات عالية فضلاً عن تدريب الكادر الحالي وتطوير مهاراته وخبراته.
٣. أن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المنظمة يحقق للمنظمة مجموعة من الفوائد لهذه النظم وأن استخدام المنظمة الفعلي الى هذه النظم عدد كبير من الحاسبات المترابطة مع بعضها البعض على شكل شبكة داخلية او محلية يحقق لها ميزة تنافسية في طريقة تنفيذها لأنشطتها وفعاليتها.
٤. استخدام وسائل وطرائق التدريب والتطوير المستمر من خلال اعداد برامج تدريبية واقامة ورش عمل توضح لهم اهمية دراسة الازمات وما هي السبل لاكتشافها او توقعها او مواجهتها.
٥. اهتمام المنظمات بالتحليل البيئيتين (الخارجية , الداخلية) عند مواجهة الازمات نظراً لكلفة الوقت والجهد من خلال استخدام الأساليب العلمية الحديثة وتوفير التقنيات المعلوماتية لمواجهة الازمة.

المصادر

١. الطارونه، محمد إبراهيم، ٢٠١١، (إدارة الأزمات)، دار البراع للنشر والتوزيع، عمان الأردن
٢. المساعدة، ماجد عبد المهدي (٢٠١٢)، ادارة الازمات المدخل - المفاهيم - العمليات، عمان : دار الثقافة، ط ١
٣. الصيرفي، محمد الصيرفي (٢٠١١)، ادارة الازمات، الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية .
٤. الدهلكي، محمد جاسم محمود، (٢٠٠٥)، "إدارة الأزمات حوادث الطوارئ في مستشفى اليرموك التعليمي " دبلوم عالي ادارة مستشفيات، بغداد .
٥. عياصرة، معن محمود، بني احمد، مروان محمد (٢٠٠٨)، ادارة الصراء والازمات وضغوط العمل والتغيير، عمان، دار الحامد للنشر
٦. سلام، عماد صالح، (٢٠٠٢)، إدارة الأزمات في بورصات الأوراق المالية العربية والعالمية والتنمية المتواصلة، أبو ظبي
٧. الظاهر، نعيم إبراهيم، ٢٠٠٩، (إدارة الأزمات)، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث، اريد الأردن.
٨. عجوة، علي، وفريد، كريم، ٢٠٠٨، (إدارة العلاقات العامة)، الطبعة الثانية، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة .
٩. ماهر، احمد، (٢٠١٠)، ادارة الازمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر.
١٠. الذهبي، جاسم محمد، (٢٠٠١) " التطوير الاداري مداخل ونظريات، عمليات واستراتيجيات "، بغداد، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر
١١. السكارنة، بلال خلف، (٢٠١٥)، ادارة الازمات، الطبعة الاولى، الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن .

١٢. الاعرجي، عاصم الاعرجي (٢٠١٣)، إدارة الالتزام واتخاذ القرارات، أريد : مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية، عمان : دار اليازوري، ط ١ .

١٣. المخامرة، ماهر امين، (٢٠١٠)، "المهارات الادارية في إدارة الأزمات"، عمان : دائرة المكتبة الوطنية) .

١٤. عبد الرحمن، ابو سريع احمد، (٢٠٠٨)، المنظومة المتكاملة لإدارة الالتزام والكوارث - بناء منظومة، القاهرة : الطوبجي، ط ١ .

١٥. الوليد، بشار يزيد، (٢٠٠٩)، المفاهيم الإدارية الحديثة، الطبعة الأولى، دار الرية للنشر والتوزيع - عمان، الأردن.

١٦. ملوخية، احمد فوزي، ٢٠٠٦، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية - مصر.

١٧. المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، ٢٠١١، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري وظيفي، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية، القاهرة، مصر.

١٨. العبادي، هاشم فوزي والعارضى جليل كاظم، ٢٠١٢، نظم إدارة المعلومات - منظور استراتيجي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.

١٩. النجار، فايز جمعة، ٢٠١٠، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، الطبعة الثالثة، دار حامد للنشر، عمان، الأردن.

٢٠. ياسين، سعد غالب، ٢٠٠٠، تحليل وتصميم نظم المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.

٢١. حافظ، عبد الناصر علك وعباس، حسين وليد حسين (٢٠١٣)، نظم المعلومات الادارية بالتركيز على وظائف المنظمة، الطبعة الاولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان .

٢٢. ناجي، عدي والديك، محمد والقط، احمد (٢٠١١)، مدى تأثير نظم المعلومات الادارية على جودة القرارات الادارية في شركة جوال الفلسطينية، جامعة النجاح الوطنية، رسالة ماجستير، بحث غير منشور.

٢٣. الحيايى، احمد مؤيد عطية (٢٠٠٦)، الأثر التتابعى لخصائص ونجاح نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة استطلاعية في عينة من المصارف الحكومية والأهلية في محافظة نينوى، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل : بحث غير منشور

٢٤. محمود، أحمد زهير توفيق (٢٠٠٢)، أثر نظام المعلومات الإدارية في ترشيد قرارات إدارة الموارد البشرية : دراسة استطلاعية لأراء عينة من مديري بعض المنظمات الصناعية الحكومية في محافظة نينوى، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل . بحث غير منشور

٢٥. الصاحب، إيثار عصام عبد (٢٠٠٩)، أنشطة ومستلزمات نظم المعلومات الإدارية وأثرها في مراحل عملية اتخاذ القرارات الإدارية : دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، رسالة ماجستير، كلية الادار والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بحث غير منشور .

٢٦. الشلبي، فراس سليمان حسن (٢٠٠٥)،فاعلية نظام المعلومات الإدارية وفق علاقة مشاركة المستفيد بجودة تصميم النظام : دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، اطروحة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، بحث غير منشور

٢٧. أبو سبت ، صبري فايق عبد الجواد (٢٠٠٥) ، تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ، الجامعة الإسلامية - غزة .
٢٨. مراد ، مرمي (٢٠١٠)، أهمية نظم المعلومات الادارية كاداة للتحليل البيئي ، رسالة ماجستير ، جامعة فرحات عباس - سطيف .
٢٩. المحاسنة ، محمد عبد الرحيم (٢٠٠٦)، أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات : دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ١، العدد ١.
٣٠. العجام ، مبارك بن سعود بن محمد (٢٠١٣) ، دور نظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرارات في اثناء الازمات ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم 'لامنية
٣١. العبيدي ، ارادن حاتم خضير ، ٢٠١٠ ، ثقافة المعلومات والتفكير الاستراتيجي وتأثيرهما في استراتيجيات الإبداع التنظيمي - (دراسة تطبيقية في كليات الجامعة المستنصرية) ، أطروحة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية .
٣٢. العبادي ، باسمه عبود ، (٢٠٠٦) ، اثر نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار ، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات ، كلية التقنية الإدارية
٣٣. ياسين ، سعد غالب والرفاعي، غالب عوض ، الاعمال الالكترونية في البيئة العربية والواقع والتحديات، مؤتمر جامعة الزيتونة (تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية) ٨-٦ ايار/ مايو، ٢٠٠٢.
٣٤. الدرياس ، احمد سعيد ، (٢٠١٢) ، مدى تمكن مديري المدارس من مهارة ادارة الازمة في مدينة جدة ، دراسة مسحية ، مجلة العلوم والتقانة ، المجلد ١٢ ، العدد ٢ ، جامعة السودان.
٣٥. العزاوي، نجم، (٢٠٠٩)، اثر التخطيط الاستراتيجي على ادارة الازمة، بحث في المؤتمر العلمي الدولي السابع، جامعة الزرقاء الخاصة - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية .
٣٦. الخفاجي، عثمان ابراهيم احمد (٢٠١٠)، ثقافة المعلومات الادارية ودورها في الادارة الفاعلة للآزمات التنظيمية، رسالة غير منشورة مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بغداد لنيل شهادة الماجستير في علوم الادارة الاعمال
٣٧. حرب، أركان، والرويلي، بن علي، ٢٠١١، (تنمية المهارات الإستراتيجية للقادة)، بحث مقدم في الحلقة العلمية الخاصة بمنسوبي المديرية العامة لحرس الحدود، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية التدريب، قسم البرامج الخاصة، السعودية، الرياض
٣٨. مسك، زينات موسى، ٢٠١١، رسالة ماجستير بعنوان (واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين)، جامعة الخليل، فلسطين
٣٩. الحدراوي، حامد كريم، ومحمد، منتظر جاسم، (٢٠١١)، العلاقة التفاعلية بين عوامل نجاح تخطيط السيناريو الاستراتيجي ومؤشرات أدائه وأثرهما في الإدارة الفاعلة للآزمات: دراسة تطبيقية لأراء عينة من قيادات الإدارات المحلية في محافظة النجف الأشرف، الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد ٩، العدد ٢٩، كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة الكوفة.
٤٠. دقاسمة، احمد، الاعرجي، عاصم محمد ومامون، (٢٠٠٠)، ادارة الازمات : دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر نظام ادارة الازمات، الادارة العامة، المجلد (٣٩)، العدد (٤).

٤١. الباز، عفاف محمد، (٢٠٠٢)، (دور القيادة الابداعية في إدارة الأزمات)، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، العدد ١١
٤٢. الذهبي، جاسم محمد، والعبيدي، نماء جواد، (٢٠٠٤)، الاستراتيجيات المقترحة لإدارة الأزمات، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد العاشر، العدد الثالث والثلاثون، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد .
٤٣. اليازجي، صبحي رشيد، (٢٠١١)، إدارة الأزمات من وحي القرآن الكريم - دراسة موضوعية، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإسلامية) المجلد التاسع عشر، العدد الثاني، الجامعة الإسلامية - غزة.
٤٤. الخشالي، شاكر جار الله، والقطب، محيي الدين، (٢٠٠٧)، فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات : دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية، المجلة الأردنية في الإدارة، المجلد ٣، العدد ١.

45. Robert, Bertrand & Lajtha, Chris (2002) a new approach to crisis management, journal of contingencies and crisis management, Vol.10, No.4, pp.181-191.
46. Rerup, Claus (2009) attentional triangulation: learning from unexpected rare crises, organization science, Vol.20, No.5, pp.876-893.
47. Pheng, Low Sui; Ho, David K.H. & Ann, Yeap S00n, (1999), crisis management: a survey of property development firms, property management, Vol.17 No.3.
48. Pearson, Christine (2002) a blueprint for crisis management, business journal, pp.69-73.
49. Ocal, Emin & Oral, Emel Laptali & Erdi, Ercan (2005) crisis management in Turkish construction industry, building and environment, Vol.41, pp.1498-1503.
50. Priporas, constantions - vasilios & Poimenidis, Loan's (2008) service managers awareness or crisis management: attitudes and preparation, innovative marketing, Vol.4, No.3, pp.37-43.
51. Evans, Nigel & Elphilck, Sarah (2005) models of crisis management: an evaluation of their value for strategic planning in the international journal of tourism research, Vol.7, pp.135-150.
52. Arjen Boin, (2008), crisis management, volii, first published sA6E. publications Ltd.
53. Spillan, John E., et, al, (2011), " Exploring crisis readiness in Peru ", Journal of International Business and Economy, Peru, Vol 1, NO.12, 63.
54. Tekin, Omer Faruk, (2014), importance of crisis management for public administration: the practice in Turkish public administration, International Academic Conference Proceedings Budapest, Hungary.
55. McAdams, Charles & Keener, Harry (2008) preparation, action, recovery: a conceptual framework of counselor preparation and response client crises, journal of counseling and development, Vol.86.

56. Hacioglu umit Hasan Dincer wihat ALayoglu, (2017), Global Business strategies in crisis: strategic thinking and Development, springer international publishing A6 2017.
57. Hensgen,Tobin&Desouza,Kevin&Kraft,George(2003) comes,singl detection and processing in the context of crisis management.blackwall publishing ltd,Vol.11,No.2,pp.67-77
58. Demir , Kamile (2006), School Management Information System in Primery Schools , The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET , volume 5 Issue 2
59. Veil,Shari(2011) mindful learning in crisis management, journal of business communication, Vol.48,No2,pp.116-147.
60. Cordella , Antonio & Iannacci , Federico (2010), Information systems in the public sector: The e-Government enactment framework , Journal of Strategic Information Systems.
61. Stair, M. Ralph & Reynolds, W. George, 2003. Principles of Information Systems: A Managerial Approach, 6th ed, Thomson
62. Gupta , A.K. 2008 , Management Information Systems , The Institution Of Engineers(INDIA).
Cobarsi´ , Josep (2008), Campus information systems for students: classification in Spain , Campus- Wide Information Systems Vol. 25 No .
63. Ziemba , Ewa & Obłak , Iwona (2014), The Survey of Information Systems in Public Administration in Poland , Interdisciplinary, Journal of Information, Knowledge, and Management Volume 9 .
64. Hasan , Yaser & Shamsuddin, Alina & Aziati , Nor (2013), The Impact of Management Information Systems Adoption in Managerial Decision Making: A Review , Management Information Systems, Vol. 8 , No. 4.
65. Certo , S. C , Modern , (2000) , Management : Diversity , Quality , And the Global Environment
66. Daft , R. , (200١) , Management , 5TH ed , The Dryden Press , Harcoun College publisher .