

The role of information management in managing crises in Mobily Company

Hazaa Khalid Al-Sharif ^a

Dr. Maher Mohsen Saleh Faqiha^b

^b Faculty of Arts and Humanities - Department of Information Science - King Abdul Aziz University

mfakeha@kau.edu.sa

Abstract: This study aimed to demonstrate the effectiveness of information management in Mobily Company, and the level of adoption of crisis management, and the relationship of information management with crisis management in Mobily Company. The research relied on the descriptive and analytical approach, to present the problem as it exists in reality, examine its causes and the factors that led to its emergence, as well as follow the analytical approach whereby the information collected by the researcher is analyzed from its source and proposed solutions based on the results, depending on the use of the questionnaire tool with Mobily employees. The sample of the study population included the employees of Mobily Company in Jeddah / Tahlia, the Sales Department, who were 22 individuals who responded to the questionnaire, by distributing the questionnaires electronically to the sample members. The study found that the level of information management falling within the high state amounted to (4.0710) and a standard deviation (0.36965). The study also showed that crisis management is within the high state, reaching (4.0620) and a standard deviation (0.46641). The study showed that there is a positive relationship between information management and crisis management in Mobily, and that Mobily's information management is distinguished by the fact that there are special departments in the company that are concerned with collecting and storing information and working on publishing it and facilitating access to it and obtaining information from the system arranged and coordinated and the ability to retrieve data and information in the event of its loss, the study recommended increasing attention to information management because it is considered the backbone of work and that increasing the effectiveness of the system gives the company the ability to avoid crises, hedge them, and mitigate their negative effects in the event of their occurrence, as any defect, no matter how simple, exposes the company to crises.

دور إدارة المعلومات في إدارة الأزمات في شركة موبايلى

هزاع خالد الشريف^a

د. ماهر محسن صالح فقيها^b

كلية الآداب والعلوم الانسانية- قسم علم المعلومات- جامعة الملك عبدالعزيز^b

mfakeha@kau.edu.sa

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان فاعلية إدارة المعلومات في شركة موبايلى، ومستوى تبني إدارة الأزمات وبيان علاقة إدارة المعلومات بإدارة الأزمات في شركة موبايلى، حيث اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، لعرض المشكلة كما هي موجودة في الواقع وبحث أسبابها والعوامل التي أدت لظهورها وايضا اتباع المنهج التحليلي حيث يتم تحليل المعلومات التي جمعها الباحثان من مصدرها واقتراح الحلول بناء على النتائج بالاعتماد على استخدام أداة الاستبيان مع الموظفين بشركة موبايلى تضمنت عينة مجتمع الدراسة من الموظفين في شركة موبايلى بمجدة / التحلية قسم المبيعات، والبالغ عددهم 22 فرداً وهم من استجابوا للاستبانة وذلك بتوزيع الاستبيانات على أفراد العينة إلكترونياً. توصلت الدراسة إلى أن مستوى إدارة المعلومات واقع ضمن الحالة المرتفعة، كمان بينت الدراسة أن إدارة الأزمات واقع ضمن الحالة المرتفعة حيث بلغ (4.0620) وانحراف معياري (0.46641)، وأظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين إدارة المعلومات وإدارة الأزمات في شركة موبايلى، وان إدارة المعلومات بشركة موبايلى تتميز بأن هناك أقسام خاصة في الشركة للاهتمام بجمع وتخزين المعلومات والعمل على نشرها وتسهيل الوصول إليها وتحصل على المعلومات من النظام مرتبة ومنسقة والمقدرة على استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها، واوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بإدارة المعلومات لأنها تعتبر عصب العمل وأن زيادة فاعلية النظام يعطي الشركة القدرة على تجنب الأزمات والتحوط منها والتخفيف من آثارها السلبية في حال وقوعها، فإن أي خلل مهما كان بسيطاً يعرض الشركة إلى الأزمات.

المقدمة:

تتصف البيئة المحيطة بمنظمات الأعمال بالتعقيد وسرعة التغيير، وهذا يزيد من احتمالية تعرض هذه المنظمات للأزمات اقتصادية متكررة، وإن قطاع الاتصالات هو أكثر القطاعات تأثراً بهذه البيئة وتغيراتها والذي يجعلها عرضة وباستمرار لمواجهة أزمات مختلفة ومنها الاقتصادية، والتي تعيق نموها وازدهارها واستقرارها، وتحدد استمرارها أو حتى بقائها. (بوسعدة، 2018)

لقد أصبحت إدارة المعلومات بأنواعها المختلفة ذات أهمية كبيرة لمواجهة التحديات والأزمات التي تقف بوجه المنظمات عموماً، وهي تمثل أحد الموارد الأساسية للمنظمات لمواجهة جميع أزماتها، وزادت أهميتها أيضاً بعد الأزمة المالية العالمية عام 2009، والتي عصفت بالعديد من المنظمات العالمية. (الباروني، 2015)

ويظهر هذا الدور الواضح من خلال التكيف مع التغيرات البيئية السريعة، حيث تعتبر هذه النظم بمثابة الأداة الحقيقية للسيطرة على هذه البيئة الخارجية المضطربة، ويعزز هذا النظام الطريقة المثلى للتعامل مع هذه الأزمات بأسلوب علمي واضح ومنهج قائم على المعلومات الدقيقة، الكمية والنوعية منها وفي الوقت المناسب. ويرى العرقان (2018) أن النجاح في إدارة الأزمات يستند في جوهره على مجموعة من الدعائم الرئيسية، يأتي في مقدمتها المعلومات التي تشغل حجر الزاوية لنجاح كافة التدابير والإجراءات المتخذة لجميع مراحل الأزمة.

لذا لا بد أن تكون إدارة المعلومات أحد العوامل الأساسية التي تقلل عدم التأكد وتزيد درجة الثقة في القرار لمواجهة تلك الأزمات والعمل على تقليل آثارها وتوفير إمكانية القضاء عليها قبل وأثناء حدوثها، ولتحقيق ذلك ينبغي أن تكون إدارة المعلومات قادرة على تقديم ما تحتاجه جميع المستويات الإدارية من معلومات مفيدة وتزويدها في الوقت المناسب، لذا أصبح نجاح إدارة المعلومات أمراً حيوياً لضمان الإدارة الناجحة للآزمات والتعامل معها.

مشكلة الدراسة

في ظل البيئة المضطربة حيث تعيش أغلب المنظمات في هذا العصر على مختلف أحجامها حياة مليئة بالتهديدات والمخاطر الكبيرة وحالة عدم التأكد فإن أكبر تحدي يواجه المنظمات هو الأزمات المتلاحقة التي تعصف بها وتطيح بآمالها بالنمو والازدهار، ومع زيادة احتمالية تعرضها للأزمات نتيجة التغيرات المفاجئة في البيئة الداخلية والخارجية غير المتوقعة ونتيجة للتطورات التكنولوجية والعولمة أصبح لزاماً على المنظمات إتباع منهج علمي واضح لإدارة تلك الأزمات واستخدام جميع الموارد المتاحة لديها للتقليل من هذه الحالة لضمان استقرار المنظمة وتقليل المخاطر الناتجة عنها.

حيث تتجلى المشكلة الرئيسية في التساؤل التالي: ما هو مدى ممارسة ودور إدارة المعلومات في إدارة الأزمات؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

1. تناول الدراسة مجموعة من العوامل نقيس من خلالها فاعلية إدارة المعلومات والتي اعتمد الباحثان في اختيارها على مجموعة من الدراسات التي تناولت الموضوع بشكل او باخر ولم تتناولها مجتمعه، وربطها بمجموعة أخرى من المتغيرات التابعة والتي تمثل مراحل إدارة الأزمات في شركة موبايلى.
2. من المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في مساعدة صانعي القرار والمدراء في شركة موبايلى لتوفير نظام معلومات فعال وحديث يواكب عملية التطور المستمرة ويلى حاجاتها لمواجهة الأزمات بحيث يشخص ويستشعر الأزمة في وقت مبكر قبل وقوعها.
3. دراسة قطاع اقتصادي مهم في المملكة العربية السعودية وهو قطاع الاتصالات وإسهاماته في زيادة النمو الاقتصادي السعودي ودعم أفراد المجتمع.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على:

1. فاعلية إدارة المعلومات في شركة موبايلى.
2. مستوى تبني إدارة الأزمات في شركة موبايلى.
3. أثر فاعلية إدارة المعلومات على إدارة الأزمات في شركة موبايلى.

تساؤلات الدراسة:

1. إلى أي مدى تساهم إدارة المعلومات في إدارة الأزمات داخل المؤسسة؟
2. ما هي العلاقة بين إدارة المعلومات وإدارة الأزمات؟
3. هل هناك دور لإدارة المعلومات في مواجهة الأزمات من خلال الموارد البشرية، والمالية والتقنية؟

منهج الدراسة وأدواته

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، لعرض المشكلة كما هي موجودة في الواقع وبحث أسبابها والعوامل التي أدت لظهورها وايضا اتباع المنهج التحليلي حيث يتم تحليل المعلومات التي جمعها الباحثان من مصدرها واقتراح الحلول بناء على النتائج، وذلك بالاعتماد على واقع البيانات والدراسات المتوفرة، إضافة إلى الاستعانة ببعض المواقع الالكترونية، ومنهج دراسة حالة بالاعتماد على استخدام أداة الاستبيان مع الموظفين بشركة موبايلى.

الإطار النظري:

سيتناول الإطار النظري في هذه الدراسة أربع محاور: الأول خاص بشركة موبايي والمحور الثاني إدارة المعلومات والمحور الثالث إدارة الأزمات والمحور الرابع علاقة إدارة المعلومات بإدارة الأزمات.

المحور الأول: شركة موبايي

شركة موبايي هي شركة سعودية تأسست في عام 2004م إحدى شركات قطاع خدمات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية، وهي شركة مساهمة تم إدراج أسهمها في السوق المالية السعودية "تداول" منذ عام 2004، ويبلغ رأس مالها 7,700 مليون ريال سعودي موزعة على 770 مليون سهم، بقيمة اسمية 10.00 ريال سعودي للسهم الواحد، حيث أن إجمالي حقوق المساهمين يبلغ ما قيمته 13.8 مليار ريال سعودي.

وتتلك مجموعة اتصالات الامارات النسبة الأكبر من أسهمها 27.99%، وتليها المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بنسبة 11.85%، أما النسبة المتبقية من أسهم الشركة فهي مملوكة لعدد من المؤسسات الاستثمارية والأفراد.

وقد حصلت شركة موبايي على الرخصة الثانية لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة اللاسلكية في المملكة العربية السعودية في نفس سنة تأسيسها كشركة خدمات الاتصالات، وباشرت تقديم خدماتها في أنحاء المملكة. وبعد انتهاء المرحلة التحضيرية والتي استمرت ستة أشهر، أطلقت موبايي عملياتها التجارية في مايو 2005 لتسجيل ما يزيد على مليون مشترك خلال التسعين يومًا الأولى من بدء عملياتها. وفي عام 2006، منحت الرابطة العالمية لمشغلي الاتصالات المتنقلة (GSMA) شركة موبايي جائزة مشغل الاتصالات الأسرع نموًا في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وفي العام نفسه أطلقت موبايي خدمات شبكات الجيل 3.5، بينما أطلقت خدمات الجيل الرابع في عام 2011م.

حيث شهدت مرحلة نمو موبايي عدة محطات بارزة تمثلت في عدة صفقات استحواذ استراتيجية هامة نفذتها الشركة ففي عام 2008 استحوذت على شركة "بيانات الأولى"، وهي شركة مرخصة لتزويد خدمات البيانات. وفي وقت لاحق من العام نفسه قامت بشراء حصة الأغلبية المطلقة في شركة "زاجل"، المزود السعودي الرائد لخدمات الإنترنت. وأيضًا تملك موبايي نسبة 66% من أسهم مشروع الشبكة السعودية الوطنية للألياف البصرية، أحد أضخم شبكات الألياف البصرية في العالم. ومن خلال هذه الشبكة توفر موبايي لعملائها بنية اتصالات متكاملة تشمل خدمات الاتصالات المتنقلة والإنترنت السريع.

كما تقدم موبايي خدمات متكاملة لثلاثة قطاعات رئيسية، وهي قطاع الأفراد والأعمال والمشغلين، وتمتلك واحدة من أكبر الشبكات اللاسلكية من ناحية التغطية على مستوى المملكة والمنطقة بشكل عام، بالإضافة إلى امتلاكها أكبر شبكات FTTH وواحد من أضخم أنظمة مراكز البيانات حول العالم.

وتتكون شبكة موبايلي من بنيتها التحتية الخاصة إلى جانب "بيانات الأولى" والشبكة السعودية الوطنية للألياف البصرية" وهي شبكة الألياف البصرية الأحدث في المملكة حيث تصل إلى جميع المدن الرئيسية فيها وتغطي أكثر من 33,000 كيلومتر من الطرق، وقد تمت توسعة الشبكة بحيث ترتبط مع الدول المجاورة بما في ذلك اليمن والإمارات العربية المتحدة والبحرين وقطر والكويت والأردن.

المحور الثاني: إدارة المعلومات

تعتمد إدارة المعلومات على التكنولوجيا الحديثة، بما تشمله من إجراءات محددة وقواعد ثابتة تتيح إنتاج المعلومات، ومن خلال هذه الإدارة المعلوماتية أصبح على الشركات أن تستخدم نظم معلومات معتمدة على التكنولوجيا الحديثة، باعتبار أنها "حل تنظيمي وإداري لمواجهة التحديات الموجودة من البيئة". (القحطاني، 2017).

مفهوم إدارة المعلومات:

ان إدارة المعلومات تعني انتهاز إدارة أية منظمة أو مؤسسة تعليمية أو غير تعليمية لنظام متكامل لكل من العنصر البشري والآلة بهدف تزويدها بالمعلومات لدفع وتأييد العمليات الخاصة بالمشروع الذي تعمل على تحقيقه والقيام بوظائف التحليل للبيانات واتخاذ القرارات الإدارية وفقاً لنتائج هذا التحقيق، ويستخدم هذا النظام العديد من العناصر ومن أهمها الحاسب الآلي بأجزائه وأجهزته اللازمة لتحضير المعلومات وتحليل البيانات، ويتضمن هذا النظام إجراءات يدوية لازمة للتعامل مع الحاسب الآلي والبيانات ذاتها ونماذج خاصة بتحليل البيانات والتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات الإدارية ومجموعة الاصطلاحات والبيانات المنسقة والتي تكون سهلة المنال ويزود بها الحاسب الآلي. (البكري، 1997).

وتعرف على أنها "النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المنشأة مستخدماً نظم معالجة المعلومات لمساعدتها في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيد". (أبو حميد، 2006).

ويعرفها الهوش ومحيرق بأنها عملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفر استخدام أكثر فاعلية وكفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المجتمع أو المنظمات أو الأفراد في تحقيق أهدافهم. (الهوش ومحيرق، 2011).

كما عرفها مرغلاني بأنها إدارة العمليات والنظم المسؤولة عن إنتاج وتكوين المعلومات واقتنائها وتنظيمها وتوزيعها والعمل على بثها واستخدامها. (مرغلاني، 2017).

ويشير الأحدي بأنها التعامل مع كل ما يتصل بالمعلومات إنتاجاً وتسجيلاً، ونشراً، وتجميعاً، وتنظيماً، واختزاناً، واسترجاعاً واستثماراً، وذلك في سياق تخصصي، أو مهني، أو اجتماعي، أو ثقافي معين. (الأحمدي، 2016).

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريفها بأنها إدارة تختص بإنتاج المعلومات واقتنائها وتنظيمها وتوزيعها وإتاحتها وبثها واستخدامها وتعتمد على المهام التالية: تصميم الملفات والمجلدات ونقلها للحاسب الآلي، تحرير الملفات، عمل قواعد البيانات تصنيف المعلومات، تطوير برمجيات التشغيل والمعالجة.

أهمية إدارة المعلومات:

تظهر أهمية إدارة المعلومات بكونها نظام يعتمد على المعلومات في تحقيق التعاون بين المؤسسة مع غيرها من المؤسسات والاستفادة من مواردها المادية والبشرية في تحقيق أهدافها وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين حتى تستطيع الشركة تقديم خدماتها بجودة وسرعة ودقة في ظل وجود التقنيات الحديثة. (الهواسي، 2014).

وتكمن أهمية المعلومات وقيمتها في أنها تشكل مورداً أساسية في النشاط الإنساني أيا كانت طبيعة هذا النشاط، وأيا كان مجاله. فالمعلومات ينبوع لا ينتهي، ينهل منه الإنسان، ويوظفه ويستثمره في مختلف الأنشطة والفعاليات التي يقوم بها. وبما أن العمل الإداري بأشكاله وأنماطه المتعددة، يعد أحد الأنشطة البشرية الحيوية التي تمارس في حياة المنظمات المجتمعية المختلفة فمن هنا يأتي دور المعلومات كمدخل أساسي في العمل الإداري التنظيمي الذي يسعى إلى تحقيق التميز والجودة الشاملة (Nicolaidis , Michalopoulos , 2004).

أما إدارة المعلومات ومنظوماتها، فقد أشار الشلاحي إلى أهميتها في التطبيقات الإدارية، باعتبارها قاعدة تحتوي على كافة الأدوات المادية والوسائل والوسائط والأجهزة التي تعمل في مجال البيانات والمعلومات، التي تيسر العمليات الإدارية بأنواعها كافة، وعلى مختلف الأصعدة والمستويات، كونها تضم مجموعة من الحزم المتكاملة التي تعمل على إثراء وتوثيق وإنتاج المعلومات والمعرفة، وهي: (نظم توليد المعلومات المعرفية، ونظم إنتاج المعلومات فائقة الذكاء، ونظم تداول المعرفة، ونظم التعليم والتعلم الذكية، وأنظمة التفاعل الفعال مع المستخدم). (الشلاحي، 2018).

متطلبات إدارة المعلومات:

ينطلق الاعتماد على المعلومات ودورها المتنامي في المؤسسات من مجموعة من المتطلبات تتمثل فيما يلي:

1. قيادة إدارية فعالة تتولى وضع الأسس والمعايير وتوفير مقومات التنفيذ السليم للخطط والبرامج.
2. التمكين للأفراد العاملين، وذلك بإتاحة الفرصة لهم في المشاركة في تبادل المعلومات بحرية في المؤسسة من خلال هيكل تنظيمي مرن يساعد على إطلاق طاقاتهم الإبداعية وقدراتهم الفكرية وخبراتهم ومعارفهم.
3. بناء إستراتيجي متكامل يعبر عن التوجهات الرئيسة للمؤسسة، وذلك من خلال تصميم رؤية ورسالة المؤسسة التي تعبر عن النتائج النهائية التي تسعى إلى تحقيقها وأهداف إستراتيجية تعمل الإدارة على تحقيقها وتتخذها أساساً في تخطيط عملياتها، وأيضاً آلية إعداد الخطط الإستراتيجية ومتابعتها.
4. هياكل تنظيمية مرنة تتناسب مع متطلبات الأداء وقابلة للتعديل والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.
5. التغيير الثقافي للأفراد العاملين وما يحملونه من قيم ومعايير ثقافية قديمة قد لا تتناسب مع طبيعة العصر.

6. إعادة تركيب الموارد البشرية H.R Restructuring وتتضمن أنشطة: (تخطيط القوى العاملة- تعديل هيكل القوى العاملة- تأكيد هيكل المهارات الجديدة- تعديل نظم ترقية القوى العاملة).
7. نظام متكامل يضم آليات لرصد المعلومات المطلوبة وتحديد مصادرها وقواعد معالجتها وتداولها وتحديثها وحفظها واسترجاعها. (قاسم، 2009).

ويتطلب بناء قاعدة المعلومات في المؤسسات أن تتوافر هذه المتطلبات والتي يأتي على رأسها التغيير الثقافي للعاملين بالمؤسسات حيث يعتبر ركيزة تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات والتي تعتمد على الجودة المعلوماتية.

أهداف إدارة المعلومات:

هنالك مجموعة من الأهداف التي تسعى إدارة المعلومات لتحقيقها وتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

1. تحقيق المرونة في تنفيذ الأنشطة والعمليات المترابطة داخل المنظمة مما يجعل العاملين أكثر كفاءة وإنتاجية.
2. التحرر من القيود البيروقراطية مما يعطي العاملين الحرية في التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم وتنمية مهاراتهم الابتكارية والإبداعية.
3. توسيع نطاق توزيع المعلومات على العاملين بصورة فورية.
4. تحسين انتاجية المؤسسة بعدة طرق منها انتاج التقارير عن العمليات الروتينية للمؤسسة بدقة، وتحديث البيانات والمعلومات، والتنبيه بالمشكلات المستقبلية.
5. تطوير أداء المؤسسة من خلال ما تنتجه من معلومات مرتدة عن تنفيذ الخطط والمشروعات.
6. توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والتوقيت والشكل المناسب.
7. ربط النظم الفرعية للمؤسسة مع بعضها في نظام متكامل مما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات وبما يؤدي الى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم.
8. الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها.
9. المساعدة في ربط أهداف النظم الفرعية بالمؤسسة بالهدف العام لها، ومن ثم المساهمة في تحقيق هذا الهدف.
10. المساعدة في عملية صنع واتخاذ القرار في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات في التوقيت المناسب. (القحطاني، 2012) (الشلاحي، 2018).

خصائص إدارة المعلومات:

يرتبط نجاح المنظمات بتحقيق أهدافها بتوفير المعلومات الملائمة، ويقاس مدى الاستفادة من المعلومات على مقدار الإضافة الذي تحدثه في معرفة المدير بالأسلوب والوقت الملائمين، مما يؤثر في سلوكه، ومن أهم هذه الخصائص التي يجب أن تتوافر في إدارة المعلومات لكي تكون ذات قيمة لمستخدميها ما يلي:

1. الاستراتيجية: تتبنى إدارة المعلومات سياسة وخطة واضحة بسبب أن لديها نظام معلومات متطور يضمن لها تدفق المعلومات وتداولها بالطرق العلمية مما يؤثر على انجاز أعمال المؤسسة.

2. الاهتمام بالمضمون: تهتم بالتركيز على مضمون ومحتوى المعلومات المخزنة داخل القواعد الخاصة بالمنظمة والتعرف على احتياجاتها من المصادر الداخلية والخارجية.
3. التداخل: تعتبر إدارة المعلومات جزءاً من أنشطة المنظمة ووظائفها وأقسامها، وقد أدى هذا التداخل إلى تغيير الهيكل التنظيمي وتغيير أسلوب الإدارة مما أدى إلى ضرورة التنسيق بين الإدارات المختلفة وضرورة تدريب العاملين على كيفية تطبيق إدارة المعلومات.
4. الديناميكية: تتسم حاجة المنظمة من المعلومات بالتغيير من وقت لآخر، لذا يجب الإلمام بهذه التغييرات حتى تستطيع تلبية احتياجاتها بالوقت المناسب والشكل المطلوب.
5. شمول المنظمة: بأن تكون إدارة المنظمة واعية بأهمية المعلومات في أداء أعمالها، مما ينتج عنه اعتماد المنظمة لأساليب رقابة فعالة على نقل وتداول المعلومات. (الهوش ومخيرق، 2011).

مجالات إدارة المعلومات:

1. إدارة المحتوى: وهي مجموعة من العمليات والتقنيات التي تدعم جمع وإدارة ونشر المعلومات في أي صورة وعبر أي وسيط ويطلق على هذه المعلومات اسم المحتوى أو المحتوى الرقمي، وقد يكون في شكل ملفات نصية كالثائق، أو ملفات وسائط متعددة كالصوت والفيديو أو أي نوع آخر من الملفات.
2. إدارة المعرفة: ويقصد بها التقنيات والأدوات والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر واستثمار المعرفة ضمن مؤسسة ما، ويقصد بإدارة المعرفة إدارة ما يمتلكه الأفراد من مهارات سند إلى المعرفة، والهدف من إدارة المعرفة يرتبط بعملية اتخاذ القرار في المؤسسات.
3. إدارة محتوى الانترنت: هو نظام مصمم لتسهيل نشر محتوى الانترنت إلى المواقع والأجهزة المحمولة، والسماح لمؤلفي المحتوى غير المتخصصين بإرسال المحتوى دون أن يتطلب معرفة مسبقة بلغة النص الفائق، أو رفع الملفات. ويتميز هذا النظام بوجود برمجيات بناء المواقع مثل "المايكروسوفت فرونت بيج"، وإدارة محتوى الصفحات الإلكترونية، وسهولة التحكم والمراقبة والتعديل والتطوير على الصفحات الإلكترونية من قبل المستخدم أو بصلاحيات محددة.
4. إدارة أتمتة الأعمال: هي استخدام الكمبيوتر والأجهزة المبنية على المعالجات أو البرمجيات في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدمية لأجل تأمين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم وبأقل أخطاء ممكنة، وهي فن جعل الإجراءات والآلات تسير وتعمل بشكل تلقائي.
5. إدارة السجلات والأرشيف: هي عملية تضمن حماية السجلات وصيانتها لتسهيل الوصول إليها، وتبدأ من لحظة إنشاء المستند وتنتهي بإتلافه أو تركه محفوظاً للأبد.

6. إدارة البيانات الأساسية: وهو مصطلح يستخدم للتعبير عن العمليات الأساسية لإدارة البيانات وهي: الإضافة - العرض والقراءة - التعديل - الحذف. (الشهري، 2020).

وظائف إدارة المعلومات:

1. التخطيط: ويعد القاعدة التي تقوم عليها الوظائف الإدارية الأخرى، وهو عملية مستمرة تتضمن تحديد طريقة سير الأمور للإجابة عن الأسئلة مثل ماذا يجب أن نفعل، ومن يقوم به؟ وأين؟ ومتى؟ وكيف؟ من خلال التخطيط ستحدد طرق سير الأمور التي سيقوم بها الأفراد والإدارات والمنظمة ككل لمدة أيام وشهور، وحتى سنوات قادمة.
2. التنظيم: هو عملية دمج الموارد البشرية والمادية من خلال هيكل رسمي يبين المهام والسلطات.
3. التوظيف: الأشخاص المنتمين للشركة هم المورد الأكثر أهمية من الموارد الأخرى. فالمنظمة مطالبة بجذب والمحافظة على الموظفين المؤهلين لملء المواقع الشاغرة فيها، فالتوظيف يستمر طوال وجودهم بالمنظمة. (عبد الكريم، 2014).
4. التوجيه: ويقصد به توجيه الناس باتجاه تحقيق الأهداف التنظيمية، ويتولى المدير إرشاد المرؤوسين وتحفيزهم. ويشار إلى وظيفة التوجيه بأنها التحفيز، أو القيادة، أو الإرشاد، أو العلاقات الإنسانية، وإذا أراد شخص أن يكون مشرفاً أو مديراً فقال عليه أن يكون قيادياً فعالاً، فشن قدرته على توجيه الناس تبرهن مدى فعاليته. (عبد الهادي والعزة، 2014)
5. الرقابة: إن الوظائف السابقة بحاجة للمتابعة للحفاظ على كفاءتها وفعاليتها، والرقابة هي المعنية بهذه المتابعة لتقييم أداء المنظمة تجاه تحقيق أهدافها، وهنا تنشأ معايير الأداء المستخدمة لقياس التقدم نحو الهدف، وتحديد ما إذا كان الناس والأجزاء المتنوعة في المنظمة على المسار الصحيح نحو الأهداف المخطط لتحقيقها. (الحري، 2003)
6. الإدارة المالية: وهي مختصة بعملية التخطيط والتنظيم والمتابعة لحركتي الدخول والخروج للأموال الحالية والمرتبقة من وإلى المنظمة، فالإدارة المالية تقوم على متابعة تدفق الأموال داخل المنشأة بحيث يكون أكبر من المال المتدفق خارجها، فهي تهتم باتخاذ القرارات المتعلقة باستثمار الأموال بكفاءة مما يكفل تعظيم القيمة السوقية للشركة أو تعظيم ثروة المساهمين وتحقيق البقاء والنمو والاستمرار للمنشأة.
7. التسويق: ويضم مجموعة من الأنشطة التي تستهدف تسهيل عمليات التبادل لصفقة واحدة أو لإجراء عمليات تبادل مختلفة، وهو غير مقصور على السلع وإنما على الخدمات أيضاً، ويقوم التسويق بالتخطيط الاستراتيجي لجهود المنظمة وتوجيهها لاستخدامها في برامج تستهدف الربح وإشباع حاجات الزبائن، ويعمل على توحيد أنشطة الإنتاج والتمويل والبيع في نظام عمل موحد. (Tanner, 2002).
8. الاسترجاع: ويعتبر من أحد أهم مكونات المعرفة الذي يستقي معلوماته من أدوات منظمة يستخدمها الإنسان لتلبية احتياجاته البحثية والعلمية والتعليمية سواء في عملية الاتصال الاجتماعي، أو الاتصال المعرفي.

9. اتخاذ القرارات: ويعد من المهام الجوهرية والوظائف الأساسية للمدير، ومقدار النجاح الذي تحقّقه أي منظمة يتوقف على قدرة وكفاءة القادة الإداريين وفهمهم للقرارات الإدارية وأساليب اتخاذها، وبالمفاهيم التي تضمن فاعلية القرارات، وتدرك أهمية وضوحها ووقتتها، وتعمل على متابعة تنفيذها وتقييمها. (Hopfe, 2009).

المحور الثاني: إدارة الأزمات

إدارة الأزمات تعتبر علم مبني على أسس ومبادئ علمية، يجب أن نتعامل معها بكل شفافية وهذا العلم يختلف عن العلوم الأخرى في أساليبه وتطبيقاته، فإدارة الأزمات مجال يجب على جميع المؤسسات الاهتمام والعناية به للانطلاق إلى تحقيق الأهداف المنشودة نحو التقدم والازدهار.

مفهوم ادارة الازمات:

عرف الباحثون والكتاب إدارة الأزمات تعريفات متعددة تبعاً لاختلاف أبحاثهم ووجهات نظرهم وأيضاً لتعدد أنواع الأزمات، وهناك مجموعة من التعريفات حسب ما أوردها الباحثون والكتاب ومن أهمها:

عرفها الدليمي بأنها: "كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العملية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها وهي مسؤولية جماعية تنتمي إلى العمل الجماعي التي تتدخل فيه أدوار ونشاطات أجهزة وكيانات متعددة". (الدليمي، 2008)

كما يعرفها الصيرفي بأنها: إدارة الأزمة هي منهجية للتعامل مع الأزمات في ضوء الاستعدادات والمعرفة والوعي والإدراك والإمكانات المتوفرة والمهارات وأنماط الإدارة السائدة. (الصيرفي، 2010).

وايضاً Margaret عرف إدارة الأزمات بأنها: عملية تبنى عليها التقديرات والإعدادات المنتظمة المساعدة المنظمة في حالة حدوث حدث سلبية وبشكل مفاجئ، وتنتج هذا التقدير والاعداد من خلال التنبؤ للأحداث المتوقعة أو نتيجة أضرار لحقت بالمنظمة مسبقة عند حدوثها. (Margaret، 2013).

وما سبق نرى انه يمكن تعريفها بأنها "مجموعة الاجراءات التي يقوم بها المدير أو القائد بمساعدة العاملين معه على مواجهة الأزمات بأسلوب علمي جيد مع تحديد الأدوار والمهام ودور كل منهم في التعامل مع هذه الأزمات قبل وأثناء وبعد حدوثها".

خصائص إدارة الأزمات:

يشير العجلوني إلى عدة خصائص حول إدارة الازمات من أهمها:

1. تشكل الأزمة تهديداً أساسية لمصلحة البعد الإداري واستقراره.
2. نقص المعلومات وعدم وضوح الرؤية لدى صانعي القرار.
3. توفر الازمة حافزا للمدراء لتعزيز دورهم كأفراد في المنظمة.
4. تطلب الأزمة اتخاذ القرار بصورة سريعة وصائبة، بحيث لا يكون هناك مجال لنشأة أزمة جديدة. (العجلوني، 2009).

كما تتسم الأزمة بعدة خصائص وهي ما يلي:

1. ظهور أعراض سلوكية غير لائقة يسودها جو من القلق وفقدان العلاقات الاجتماعية مع بعضها البعض.
2. تسود فيه ظروف من نقص المعلومات وضغط الوقت والحاجة إلى القرارات الصائبة.
3. ظهور عنصر المفاجأة والسرعة التي تحدث في الأزمة ويصعب التحكم بها.
4. سيادة حالة من الخوف والتوتر لدى العاملين في المنظمة تقييد التفكير لديهم وتعيق العمل. (مسك، 2011).

ونرى أن الخصائص المذكورة تشترك في عدة نقاط تصب في أهمية الأزمة، باعتبار الأزمة عنصر مفاجأة وسرعة تحدث في أي وقت مما يسوده جو من القلق والخوف وضغط الوقت والحاجة إلى القرارات الصائبة، مما يظهر تداخل في الأسباب واتساع المواجهة في نقطة التحول في الأحداث من فعل إلى ردة فعل.

ويذكر الزلفي عدداً من خصائص الأزمة تمثلت في أن الأزمة تحدد استقرار المؤسسة ومقومات البيئة، وأنها تعد موقفاً يتطلب من المشاركين درجة عالية من العمل والأداء، وضغط الوقت، وإدراك متخذ القرار أن الوقت متاح لصنع القرار واتخاذ في وقت محدد، وإمكانية الاستفادة من هذا الموقف، واكتساب خبرات جديدة، ويؤدي هذا الموقف إلى توقف التصرفات المنتظمة وفقدان التوازن، وأن الأزمة تؤدي إلى حالة من الخوف والقلق الشديدين. (الزلفي، 2011).

وتأسيساً على ما سبق يرى الباحثان أن من أهم خصائص الأزمة المفاجأة والتهديد وضيق الوقت ونقص المعلومات لمواجهة الأزمة وكل هذه الخصائص تتطلب الحيلة والحذر قبل وقوع الأزمة وكذلك تتطلب قدرات ومهارات عالية لمواجهة الأزمة بنجاح والحد من تأثيرها من خلال التخطيط الجيد لمواجهة في حال وقوعها والتعامل معها جيداً أثناء وقوعها والاستفادة منها بعد وقوعها.

مراحل ادارة الازمات:

يمكن توزيع عملية إدارة الأزمة على ثلاثة مراحل أساسية تمثل الرؤية الواضحة لمفردات الأزمة وهي كالتالي:

1. مرحلة ما قبل الأزمة: وهي مرحلة غير محددة المدة تسبق انفجار الأزمة ولا بد أن يتم من خلالها الاستعداد الجاد والشامل لمواجهة الأزمة المتوقعة، وذلك من خلال جمع المعلومات ووضع سيناريوهات لمواجهة تلك الأزمات وتوزيع الأدوار على الأفراد الذين تم تدريبهم لمواجهة الأزمة. (عشماوي، 2008، ص 64).
2. مرحلة وقوع الأزمة: وهي مرحلة المواجهة والتعامل الفعلي مع الأزمة، ويجب على الإدارة في هذه المرحلة التركيز على التحكم في التأثيرات الناجمة عن حدوث الأزمة، والحيلولة دون امتدادها إلى مناطق أو نظم أخرى داخل المؤسسة. (المغربي، 2012، ص 21).

3. مرحلة ما بعد الأزمة: ويتم في هذه المرحلة تقييم الأداء في مواجهة الأزمة وإصلاح ما أتلفته من خسائر مادية ومعنوية، كما تعد هذه المرحلة من أهم المراحل من الناحية المستقبلية للتعلم من الدروس المستفادة وتطبيقها بعد تفويتها في حالة تعرض صانع القرار لأي أزمة مستقبلية. (عشماوي، 2008، ص 64).

أهداف إدارة الأزمات

أن الهدف العام لإدارة الأزمات هو تحقيق درجة استجابة سريعة وفعالة لظروف المتغيرات المتسارعة للأزمة بهدف درء أو تخفيف إخطارها عن طريق الاستعدادات اللازمة للأزمات المتنبئ بها ومحدوثها وتوفير الدعم اللازم لإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية وتتلخص أهداف إدارة الأزمات في: توفير القدرة العلمية على استقراء وتنبؤ مصادر التهديد الواقعة والمحتملة والاستغلال الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة للحد من آثار الأزمة، وتحديد دور كل من الأجهزة المعنية لتنظيم وإدارة الأزمة وإنشاء مركز لقيادة العمليات، وتوفير القدرات العلمية والإمكانيات المادية للاستعداد والمواجهة، والعمل على تقليل التأثير السلبي والضار للأزمات على الأفراد والجماعات، ووقاية الأحياء والممتلكات في مكان الأزمة والتخفيف من المعاناة خلال فترتها، والعمل على العودة إلى حالة الحياة الطبيعية من خلال مجموعة خطوات وإجراءات الاستعادة.

(الخفاجي، 2011، ص 200).

ويحدد الزلفي أهداف إدارة الأزمات في: توفير القدرة العلمية على استقراء مصادر التهديد والتنبؤ بالأخطاء والاستغلال الأمثل للموارد، وتحديد دور الأجهزة المعنية بتنظيم وإدارة الأزمة قبل الأزمة وحين حدوثها والعمل على عدم تكرارها، وتوفير الإمكانيات المادية للاستعداد والمواجهة وسرعة إعادة التعمير بأقل كلفة، والاستعداد لمواجهة الأزمة من خلال التنبؤ بالمشكلات، وتمكين الإدارة من السيطرة على المواقف والمحافظة على ثقة جميع الأطراف المعنية وتوفير نظم الاتصال الفعالة، والتعامل الفوري مع الأزمات عند وقوعها ووقف اتساع بؤرة الأزمة وتحليل نقاط القوة والضعف في المواجهة. (الزلفي، 2011).

أهمية إدارة الأزمات

وتبرز أهمية إدارة الأزمات من خلال:

تقليل الهدر أو الضياع في الموارد؛ ذلك لأن الموارد التي تستهلك نتيجة وقوع الأزمة تعتبر موارد ضائعة بالكامل، والحد من النتائج (الآثار) المعوقة لحالة عدم التأكد، والخسائر العارضة المحتملة من خلال تقليل درجة احتمالية وقوع الأزمة، وتوقع (الإحساس) الأزمات المتوقعة لمنع حدوثها، وتوفير الثقة، والاستقرار، والأمن، لدى جميع فئات المجتمع، والتحرك المنتظم للتدخل في التعامل مع الأزمة، والمواجهة الفورية وتحقيق السيطرة الكاملة على موقف الأزمة، ووضوح الأوامر والتعليمات عدم تضارب الأدوار في موقف الأزمة، وتوفير نظام اتصال على أعلى درجة من الكفاءة والفاعلية يحقق تدفق المعلومات وانسيابها، وترشيد استخدام الإمكانيات المادية والبشرية بالقدر الضروري، وتكوين سمعة إيجابية في المجتمع الخارجي نحو المنظمة وزيادة إنتاجية العاملين في المنظمة (المشاقبة، 2018).

ويرى الباحثان أهمية إدارة الأزمات الجيدة من قبل مدير المنظمة من أجل تذليل وتيسير الصعاب أمام العاملين داخل المنظمة للوصول إلى الأهداف التي تسعى على تحقيقها المنظمة والمجتمع.

عوامل نجاح إدارة الأزمات:

يجب أن يركز النجاح في إدارة الأزمة على العوامل ذات الصلة المباشرة بموقف الأزمة والمراحل المختلفة لتطورها ويتوقف نجاح إدارة الأزمة على عدة عوامل أهمها: إدراك أهمية الوقت. وإنشاء قاعدة معلومات وبيانات شاملة ودقيقة لكافة أنشطة المنظمة. وتوفير نظم إنذار مبكر تتسم بالكفاءة والدقة والقدرة على رصد علامات الخطر وتفسيرها وإيصالها إلى متخذي القرار. والاستعداد الدائم لمواجهة الأزمة. والقدرة على حشد وتهيئة الموارد المتاحة مع الشعور المشترك بين أعضاء المنظمة أو المجتمع بالمخاطر التي تطرحها الأزمة. وتوفير نظام اتصال يتسم بالكفاءة والفعالية، ومن الجدير بالإشارة إليه أن العنصر المهم في وضع أي خطة ناجحة لإدارة الأزمات هو مدى توفر فريق عمل متكامل لديه القدرة وسرعة الاستجابة لتحديد مكان وقوع الأزمة، وتحديد المسؤوليات الواضحة لكل عضو للقيام بالمهام الموكلة إليه ووضع الخطط والإجراءات والأدوات اللازمة مدعمة بحملة إعلامية تيسر جنباً إلى جنب مع خطوات التصدي للأزمات مع القيام بعملية التقويم التي تبين المراحل التي تم من خلالها التعامل مع الأزمة (الزغي، 2014).

ان نتائج إدارة الأزمة قد لا تؤدي إلى القضاء نهائياً على الأزمة أو معالجتها وإنما قد تكون المعالجة مرحلية وتبقى هناك أسباب كامنة مثل النار تحت الرماد تنتظر الظروف المناسبة لتتوهج مرة أخرى. (الدليمي، 2008، 74).

معوقات عمل إدارة الأزمات:

على الرغم من الجهد الكبير المبذول المتوقع من إدارة الأزمة إلا أنه يوجد عوامل متعددة وكثيرة ومتداخلة ومتشابكة في بعضها البعض تواجه الإدارات وفكر إدارة الأزمة ذاته حيث تمنعها من تأدية عملها وتقف حائلاً قوياً من أجل إعاقه إدارة الأزمة ومن أهم هذه المعوقات بداية العمل بتفاؤل زائد من قبل بعض القيادات حيث أن كثير من القيادات تعتقد أن إدارة الأزمات لا ضرورة لها في الوقت الحاضر ، وعدم توقع حدوث أزمات بالمعنى الذي يستدعي وجود إدارة للأزمات ، وهناك قيادات ذو كفاءات عالية مشهود لها وبالتالي لا تتوقع أزمات، والتفاؤل بالمستقبل، والاعتقاد من قبل القيادات بأنها تسيّر على نفس خطى مؤسسات عديدة ناجحة وبالتالي سيكون النجاح حليفها، وعدم تأثير الشائعات علينا وعمل مكاننا ، وعدم تعرضنا حتى الآن لأي مشكلة ، فلماذا نتوقع الأسوأ ، ولا توجد أزمة طالما أنه لم يحدث أي نوع من أنواع الضرر، وماهي الأزمة التي يجب أن تستعد لها الآن ، ربما يحدث غيرها، والأزمة قدر لا يمكن رده ، ألسنا مؤمنين بالله ، وإذا كانت أكبر من قدرنا واستعداداتنا فماذا نفعل ؟ وسوف تقع يعني سوف تقع وإذا قدر لها ذلك وحتى إذا استعدينا لها، والأزمات التي وقعت لمدارس أخرى سابقاً وقعت لظروف خاصة بهذه المدارس فلماذا نتوقع حدوثها. (أبو معمر، 2011).

ويمكن تحديد معوقات تعرقل نجاح إدارة الأزمات في تحقيق أهدافها بالآتي:

أولاً: المعوقات الإنسانية: وتتعلق بالطبيعة الإنسانية للأفراد والثقافة التنظيمية السائدة بالمنظمة ومن هذه المعوقات: القصور في فهم مكان الخطر، والاعتماد على رأي الجماعة أو إدارة اللجنة والتعامل مع كافة الأزمات، رغم تباينها بنفس المنهج.

ثانياً: المعوقات التنظيمية: وهي المتعلقة بالجوانب التنظيمية كصعوبة التنسيق بين الإدارات وعمليات اتخاذ القرار وضعف دعم وتأييد الإدارة العليا والخطأ بالتخطيط، وسبب الفهم الخاطئ للمنظمة كنظام يؤثر ويتأثر بالبيئة الخارجية، وإضافة إلى عدم وجود تحديد واضح للسلطات والمسؤوليات في المنظمة.

ثالثاً: المعوقات الخاصة بالمعلومات: وهي التي تتعلق بعدم دقة المعلومات وصحتها وتعرضها للتشويه والتحريف أثناء انتقالها داخل وخارج الجهاز الإداري علاوة على كون المعلومات مصدر قوة للأفراد ومن ثم يقوم بعض الأشخاص بالاحتفاظ بالمعلومات لأنفسهم حتى في الأوقات الحرجة حيث تكون هناك ضرورة بالغة للحصول عليها.

رابعاً: المعوقات الخاصة بالاتصالات: وهي تتعلق بصعوبة تبادل ونقل المعلومات داخل وخارج المنظمة إضافة إلى عدم استعداد المنظمة بالتعامل مع أزمة الاتصالات نفسها. (الزعي، 2014).

وتأسيساً على ما سبق نرى بأنه يمكن تجنب الآثار التي قد تنجم عن الفشل في الوقاية من حدوث الأزمة في المؤسسات بالتوجه إلى الدراسة والعناية بمدى توفر خطط مواجهة الأزمات في تلك المؤسسات وقياس درجة فعالية قادة تلك المؤسسات في التصدي والتعامل مع الأزمات، ودرجة فعالية صناعة اتخاذ القرارات المتعلقة في اتخاذ الإجراءات والاحتياطات اللازمة قبل حدوث الأزمة، وإمكانية تطوير الخطط المتعلقة بإدارة الأزمات.

المحور الرابع: علاقة إدارة المعلومات بإدارة الأزمات

إن الأزمة ومن خلال التعريفات المختلفة لها وجد 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:

1. معلومات متوفرة وسليمة: وهذا قلما يحدث ولاسيما في حالة الأزمات.
2. معلومات متوفرة وغير سليمة: وهذا هو الاحتمال الأكبر والأكثر شيوعاً، إذ يوجد حجم كبير من البيانات لدى جهات مختلفة وتتسم بعدم الثقة والافتقار إلى الموضوعية.
3. 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. (غانم، ٢٠١٠).

أهمية إدارة المعلومات في مواجهة الأزمات:

إن إدارة المعلومات أصبحت اليوم تتحكم بصورة كبيرة في كافة مظاهر الحياة وتصوراتها ذلك أن ارتفاع مكانتها يزيد في قوة المنظمة وصمودها تجاه المنافسة، فالمعلومات أصبحت ذات أهمية بالغة في كافة عمليات المنظمة وأنشطتها الإدارية بدءاً بتحديد الأهداف ووضع الاستراتيجيات والسياسات التي تمكنها من مجابهة التحديات والتهديدات، ويمكن الإشارة إلى أهمية ودور إدارة المعلومات في معالجة الأزمات في الآتي:

1. تجنب المفاجئة: ويقصد بها حدوث الأزمة أو إشارات تشير إلى إمكانية حدوث أزمة، والتي تنجم عن قصور المعلومات أو عدم دقتها أو عدم وصولها والحصول عليها في الوقت المناسب.
2. سرعة اتخاذ القرار وتحقيق الأهداف: فتوفر المعلومات الصحيحة والدقيقة في الوقت المناسب يساهم في تجاوز الحالات السلبية المعيقة لاتخاذ القرار.
3. ضمان التوصل إلى القرار السليم: ينبغي أن يكون لمن يعمل في مجال المعلومات، فكرة لتقييم الحالات ذات العلاقة، فتوفر المعلومات واستمرارية تحديثها يضمن تغيير الفكرة وفقاً للمتغيرات التي تعد الأساس لاتخاذ القرار السليم.
4. زيادة المرونة لتخذي القرار لمواجهة الأزمة ومشكلاتها المحتملة: إن تدفق المعلومات واستمراريتها خلال مراحل الأزمة يعد عاملاً في سرعة اتخاذ القرار المناسب وإدخال التعديلات عليه أو اتخاذ قرارات جديدة في الوقت المناسب بما يتوافق ومتطلبات الاستجابة لواقع التغيرات التي تطرأ على الأزمة وعلى المنظمة وبيئتها.
5. تعظيم الإمكانيات والقدرات الخاصة بإدارة الأزمة: حيث يوفر نظام المعلومات أفضل الإمكانيات المتاحة للحصول على مردود إيجابي لمواجهة الأزمة والتحكم في البدائل المتاحة خلال مراحل إدارة الأزمة. (مهنا، 2004، ٢٩٠) (أبو عمر، ٢٠٠٩، 44) (عبد الرزاق، ٢٠١١).

دور إدارة المعلومات في إدارة الأزمات ومواجهتها:

إن هناك دوراً مهماً وبارزاً لإدارة المعلومات بمختلف أنواعها في إدارة الأزمات ومواجهتها من خلال المراحل الآتية:

1. مرحلة ما قبل الأزمة: ويتمثل دور إدارة 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 أو الخاصة بالسوق والمنافسين أو الخاصة بالزبائن وغيرها.
 - المساهمة بإعداد فريق عمل لمواجهة الأزمة ذوي الخبرة والتدريب في مجال إدارة الأزمات.

2. مرحلة حدوث أو وقوع الأزمة: إذ يتمثل دور إدارة 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 وفقاً للتخصصات المناسبة للأزمة.
 - إن المعلومات مثل دورا هاما وفاعلا في تعديل الخطط المعدة مسبقا لمواجهة الأزمة وتطوراتها.
 - المشاركة في إعداد البدائل وتحديد البديل المناسب لاتخاذ القرار تجاه الأزمة.
 3. مرحلة ما بعد الأزمة: ويتمثل دور إدارة 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 منها لاحقا.
 - المساعدة في تحديد الانحرافات الخاصة بمواجهة الأزمة وإمكانية تصحيحها لمواجهة الأزمات المستقبلية المشابهة.
- (عبد الرزاق، ٢٠١١).

الدراسات السابقة

سيتم عرض الدراسات التي تناولت الموضوع بشكل أو بآخر مقسمة إلى قسمين: القسم الأول الدراسات الأجنبية والقسم الثاني الدراسات العربية، حيث سيتم عرضها مرتبة تاريخياً من الأحدث للأقدم:

الدراسات الأجنبية:

دراسة (Ghareb, 2018) بعنوان: "Information Technology Roles in Crisis Management: A Case Study in Kurdistan Region" أدوار تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات: دراسة حالة في حكومة إقليم كردستان. هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات، وكذلك كيف تستطيع المنظمات استغلال التقنيات الحديثة كإدارة عائلات الزبائن الإلكترونية، ونظم تخطيط موارد المؤسسة للتعامل مع إدارة الأزمات بمراحلها المختلفة. وقد تمت هذه الدراسة في إقليم كردستان، وقد اعتمدت على المنهج النوعي في تحليل عدد من الحالات الدراسية، والتي بينت مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات على دعم إدارة الأزمات في مراحلها المختلفة، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان من أهمها أن تكنولوجيا المعلومات تعزز الإجراءات التالية: التنسيق والتعاون والتنظيم، تميز المعلومات ومشاركتها، اطار للمراسلات ونشر المعلومات وجمعها، المساعدة في الرقابة.

وأفادت دراسة (Ghareb, 2018) الدراسة الحالية في توضيح مراحل وطرق إدارة الأزمة والمعوقات التي تحد من فاعلية إدارة الأزمات.

دراسة (Verma, R and Sehgal, V, K 2016) بعنوان: "Implementation of Information System in Crisis Management Using Modeling and Simulation" "تطبيق نظام المعلومات في إدارة الأزمات باستخدام النمذجة والمحاكاة" هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في التعامل مع مراحل الأزمة والمساعدة في حلها. وركزت على دور استخدام أنظمة النمذجة والمحاكاة في التدريب على إدارة الأزمات وكيفية التعامل معها. حيث أنه من الصعب التدريب من خلال الواقع الحقيقي. وكذلك بأن متخذي القرار يواجهون صعوبات في أليات التحضير والاستجابات للأزمات وذلك بسبب حالة عدم التأكد والتي قد يواجهونها. ولكن من خلال استخدام النظم الحديثة مثل نظم دعم القرارات والنظم الخبيرة وأنظمة الذكاء الاصطناعي، فأهم يستطيعون أن يعملوا سيناريوهات متعددة يقومون من

خلالها بتجريب العديد من البدائل والخيارات والتي ستساعدهم في التحضير للأزمات وتجنبها وكذلك التعامل معها في حال وقوعها.

وقد أفادت الدراسة الحالية في تحديد متغيرات ومحاور إدارة المعلومات ودورها في التعامل مع مراحل الأزمة. دراسة (Wojciechowicz, W., Zych, J., and Hotubowicz, 2012) بعنوان: "Information And Communication Technology And Crisis Management" " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الأزمات " تناولت هذه الدراسة مشاكل المنظمات والأزمات داخل المنظمة، وتم التركيز بشكل خاص على المشاكل التنظيمية والتقنية، وتم الأخذ في الاعتبار قضايا مثل: تطبيق الحوسبة السحابية، واستخدام الشبكات الاجتماعية أو تنفيذ وظائف جديدة على أساس البنية التحتية القائمة على الاتصالات، وقد أكد الباحثان على إمكانية استخدامه البنية التحتية التكنولوجية للتعامل مع المخاطر والقرص ذات الصلة - في مجال إدارة الأزمات، وتم تحقيق الهدف من هذه خلال تحديد وظائف جديدة لأنظمة الاتصالات في إدارة الأزمات مثل (الشبكات الاجتماعية، الحوسبة السحابية، الجوال الهواتف). بالإضافة إلى ذلك، تم التوصل إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دورا مهما في إدارة الأزمات وتعتبر فرصة مناسبة للمنظمات للاستفادة من هذه التقنيات في مراحل إدارة الأزمات المنع، التحضير، الاكتشاف، والاسترجاع)، ولكن استخدام هذه التقنيات قد يرافقه عوائق متعددة، لذا على الشركات تدريب موظفيها وتنمية مهاراتهم وقدراتهم للتعامل مع هذا النوع من الأنظمة.

وقد أفادت الدراسة حول مشاكل المنظمات والأزمات داخل المنظمة وأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات. وفي دراسة مماثلة أيضا وهي دراسة (Esbensen and Crisciunas, 2008) بعنوان "Information technology and crisis management" وهي بعنوان "تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات" وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية تحضير المنظمات لأنفسها للأزمات التي تؤثر على نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأعمال، وما هي نوع الأزمات التي يقلقون عليها. واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك تم استخدام أسلوب المقابلة كأداة لجمع البيانات ولتحقيق أهداف البحث تم مقابلة أربع مدراء يعملون في مجال تكنولوجيا المعلومات وعملوا في إدارة الأزمات في ثلاث مشاريع عالمية. وظهرت نتائج هذه الدراسة بأن استخدام البريد الإلكتروني والإنترنت أنظمة المعلومات المتقدمة مثل ERP يساعد في حل الأزمات، إلا أن استخدام مثل هذه الأنظمة قد يتسبب في حدوث أزمات مثل فشل النظام أو التجسس لذا على المنظمات وضع خطط مسبقة لتبني الأنظمة التكنولوجية الحديثة وتدريب الموظفين بشكل جيد على استخدامها. كما وظهرت الدراسة أن الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات في الشركات يتطلب التركيز والتجهيز والتخطيط لتجنب حدوث الأزمات. ويجب مراجعة الخطط والمسؤوليات بشكل متكرر حتى تكون دائم حتى تمكنهم من الاستعداد، لأن الخطط القديمة عديمة الجدوى، حيث انما أفادت الدراسة الحالية في توضيح نوع الأزمات التي تؤثر على نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأعمال. هناك دراسة (Nieuwenhuis, 2007) بعنوان "Information systems for crisis response and management" " نظم المعلومات للاستجابة وإدارة الأزمات " عام 2007 م، وهدفت هذه الدراسة التي أجريت في هولندا إلى تحسين المعرفة والقدرة على التعامل مع الكوارث والأزمات حيث اشارت الى ان ادارة الازمة ليست بحاجة الى مجرد الحصول على المعلومات ومعالجتها والتأكد من الموثوقية وكذلك الاتصالات بل تحتاج بالإضافة لذلك الى معلومات من بين العديد من التخصصات العلمية والتقنية المختلفة فهي تركز على فهم النظم الهندسية المعقدة والحصول على آخر النتائج العلمية واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي من خلال عدد من التقارير حول عدد من الافكار لتحسين نقل النتائج العلمية في حقول متعددة الى مجال التطبيق العملي في ادارة الكوارث والأزمات، فالدراسة تقدم للمجتمع ورقة وصف ووسيلة فعالة لزيادة استخدام ومعدل نقل المفاهيم والتكنولوجيا من مجال العلوم الى مجال التطبيق. حيث ان هذه الدراسة تمثل حالة نموذج لنظام جديد باعتباره بداية نقطة لتحقيق هندسة نظم المعلومات لاستخدامها في ادارة الأزمات. حيث اشارت الدراسة الى ضرورة

تركيز العمل في المستقبل على التوسع في التصنيف والتطبيق العملي لها وكيفية قياس فعاليتها واستخدام تكنولوجيا المعلومات النظم المعلومات المعقدة التي يجب ان تعمل بشكل موثوق في بيئات الفوضى ليتاح الوصول الى المعلومات والحقائق التي ما زالت مجهولة للتمكن من ادارة الأزمات.

وأفادت الدراسة الحالية في تحديد محاور إدارة المعلومات في الاستجابة الفورية للآزمات وبيئتها وأثرها على المؤسسات. وهناك دراسة أخرى وهي دراسة (Kamolvej,2006) وهي بعنوان " The Integration of intergovernmental coordination and information management in response to immediate crises thailand emergency management " " تكامل التنسيق الحكومي الدولي وإدارة المعلومات في الاستجابة الفورية للآزمات"، وهدفت هذه الدراسة التي أجريت في الهيئات والمؤسسات الحكومية المسؤولة عن الآزمات والكوارث في تايلاند، الى بناء نموذج يساعد المنظمات في تطوير القدرة على التكيف مع الآزمات، وكذلك تقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة حالات الآزمات. اقترح الباحثان من خلال هذه الدراسة نمودجا مشتركا بين المنظمات الحكومية والدولية في تايلاند للاستخدام الفعال للمعلومات ونظم المعلومات لمساعدة المنظمات في تنسيق أعمالهم على نحو فعال في حالات الآزمات. وفي هذه الدراسة التحليلية تم استخدام المقابلات والملاحظة والاستبانة كأدوات دراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدم كفاية المعلومات وعدم دعم قنوات الاتصال من أهم الصعوبات التي تواجه خطة العمل في الاستجابة للآزمات ومواجهتها بالإضافة إلى الحاجة إلى مستوى عال من التقنية والبنية التحتية، والمرونة التنظيمية والثقافية بين المنظمات في حالات الآزمات ووجود هيئة عامة لإدارة الآزمات يتم إدارتها من قبل أعلى الهيئات الوطنية. وأخيرا اشار الباحثان الى ان النظام الفعال لإدارة الآزمات يتطلب عنصرين هامين: الأول هو تطوير شبكة حديثة لمواجهة الآزمات تتألف من البنية التحتية والتكنولوجية الحديثة وشبكات الاتصال والهيكل التنظيمية. أما الثاني فيتكون من العناصر الفاعلة القادرة على التعلم والتكيف مع البيئات المتغيرة والتي تكون قادرة على استخدام المعدات والموارد وتقاسم المعلومات مع المدراء المحليين والمجتمعات المحلية. وأفادت الدراسة الحالية في تحديد المنهج والأساليب الاحصائية وادوات الدراسة.

الدراسات العربية:

هناك دراسة قام بها الشبلي بعنوان " أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الآزمات: دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية" عام 2018م حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الآزمات في البنوك بتطوير استبانة خاصة، حيث إن مجتمع الدراسة الحالية يشمل كافة الأفراد في الوظائف الإشرافية والرقابية (المدراء، والمساعدين، ورؤساء الأقسام) في البنك تجاري الأردني ، وتم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل في الحصول على البيانات الخاصة بهذه الدراسة في البنوك التجارية الأردنية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج اهمها: وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية. لقدرات تكنولوجيا المعلومات بأبعادها مثل قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا المعلومات، والقدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة الآزمات بأبعادها من استكشاف الأزمة والاستعداد اللازمة واحتواء الأزمة واستعادة النشاط والتوازن والتعلم من الأزمة ، وأوصت الدراسة تشجيع الدراسات والأبحاث المتعلقة بإدارة الآزمات وذلك من خلال الانفتاح على مختلف البحوث العلمية وتشجيع الباحثين في التخصصات المختلفة وأنشاء مراكز أبحاث علمية متخصصة في إدارة الآزمات، وحسن استثمار تكنولوجيا المعلومات واعتماد منظومة اتصالية متطورة في مجال إدارة المعلومات، وتحديد أفضل الأساليب لتوعية الرأي العام بمخاطر وتحديات إدارة الآزمات.

ترتبط هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الاستفادة من ابعاد ادارة الازمات لقياس أثر المعلومات على إدارة الازمات، والاستفادة من ابعاد هذه الدراسة في اسئلة الاستبيان (استكشاف الأزمة والاستعداد اللازمة واحتواء الأزمة واستعادة النشاط والتوازن والتعلم من الأزمة).

وعلى الجانب الآخر هناك دراسة لبوسعدة بعنوان "دور إدارة المعلومات لأجهزة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات المؤسساتية : دراسة نظرية" عام 2018 م وتسعى هذه الدراسة إلى تبين دور إدارة المعلومات لأجهزة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات التي تواجه أنشطة المؤسسات في المجتمع وإبراز أساليب وآليات استغلالها واستخدامها لتجاوز هذه الأزمات بأقل الخسائر الممكنة، باعتبار أن المعلومة بكل خصائصها وأنواعها المختلفة (السياسية، الاقتصادية، الإدارية، التسويقية، الأمنية، الإعلامية، الاجتماعية، الثقافية، الدينية وغيرها...) قد أصبحت في عصرنا الراهن حجر الزاوية في التسيير والإدارة والتنظيم في جميع أجهزة العلاقات العامة بمختلف المؤسسات العالمية بتعدد أشكالها ووظائفها لما لها من أهمية بالغة في صناعة ودعم القرار السليم والفعال في أداء عمليات ومهام المؤسسات وخاصة أثناء حدوث الأزمات التي تتعرض لها، مما جعلها الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها الدول المتقدمة حالياً في بناء منظوماتها المعلوماتية في جميع منشآتها، كما صارت إدارتها من قبل أجهزة العلاقات العامة لها قواعدها وضوابطها المنهجية والتطبيقية الخاصة مما جعلها وسيلة مهمة وضرورية لمواجهة الأزمات المؤسساتية ومواقفها المفاجئة. وقد توصلت الدراسة في نهايتها إلى نتائج عديدة من بينها: تشكل القدرة على إنتاج المعلومات خلال الأزمات والتحكم في إدارتها بصفة علمية ملائمة قوة ناعمة تمتلكها أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات والدول نظراً لدورها المحوري في أخذ زمام المبادرة في التعامل مع وسائل الإعلام والجمهور الداخلي والخارجي وتوجيه حركة الأنشطة والتغيير في الأسواق المرتبطة بمختلف المجالات الحيوية في العالم، تشكل عملية إدارة المعلومات جانباً مهماً وأساسياً في مواجهة الأزمات من خلال استغلالها في بناء قواعد البيانات وتوظيفها وفق أساليب علمية دقيقة في صناعة القرار داخل المؤسسات وفي تخطيط وتنفيذ الاستراتيجيات والخطط التي من شأنها مواجهة الأزمات والوقاية من حدوثها مستقبلاً. حيث أن المعلومات لها دور بارز في مواجهة الأزمات المؤسساتية من خلال إتاحتها لمتخذي القرار في المؤسسات المختلفة من خلال نظم هذه المعلومات الاتصالية من تحديد أسباب الأزمة والحصول على الحلول والبدائل لمواجهتها بالأسلوب الناجع الذي يمكن من التدخل في الوقت المناسب وبالشكل السهل والسريع، أو تقدم التحذيرات والإنذارات المبكرة للوقاية من حدوث الأزمات عبر تحليل البيانات من خلال المعادلات الرياضية والطرق الإحصائية وتفاذي عواقبها المحتملة وتعتبر قاعدة البيانات الرقمية (Digital Data) أداة مهمة لتخزين كميات هائلة من المعلومات التي قد تحتاجها المؤسسة لمواجهة الأزمة أو الوقاية منها وتساعد على توفيرها وإتاحتها باستمرار وتحديثها لمتخذي القرار في المؤسسة، كما تسمح أيضاً بدعم عمليات المؤسسة.

أفادت الدراسة في محور الأزمات التي تواجهها المؤسسات وأسبابها وتحديد الحلول والبدائل التي من شأنها تخفيف هذه المخاطر، والوقاية من حدوثها مستقبلاً.

وهناك دراسة الكساسبة بعنوان "أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك" عام 2015 م ، وهدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات، كدراسة مسحية تم تطبيقها على البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك، واعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، وتحليلها واستقراء النتائج، من خلال استطلاع آراء جميع الموظفين (مسح شامل) في الإدارات العليا والوسطى، في 12 بنك تجاري موزعة على 43 فرعاً في منطقة تبوك، والبالغ عددهم (195) موظفاً. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة شملت (27) فقرة لجمع المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات، واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والإنسانية (SPSS) وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن مستويات أهمية كل من نظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الأزمات جاءت بدرجة

مرتفعة، كما أظهرت الدراسة وجود أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك. وفي النهاية قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات للبنوك والباحثين من أهمها: الاستمرار في العمل على زيادة كفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية في التنسيق بين العمليات التشغيلية للبنوك، بهدف زيادة قدرات البنوك على تقديم خدمات مصرفية متميزة وكسب حصة سوقية أكبر اعتماداً على دراسات السوق وتحديد حاجة العملاء، والعمل على تطوير ثقافة تنظيمية تركز على توظيف نظم المعلومات الاستراتيجية من خلال استقطاب الكفاءات القادرة على استخدام تطبيقات نظم المعلومات الاستراتيجية للتنبؤ بشكل علمي ومدرّس لكل مرحلة من مراحل الأزمة، وتوفير كافة العمليات المساندة لاستخدام نظم المعلومات الاستراتيجية وذلك من خلال تبنيها لبرامج وإجراءات تدريبية للعاملين فيها لمواجهة الأزمات، حيث أفادت الدراسة الحالية في تحديد متغيرات نظم المعلومات، وأهميتها في قدرة الشركات على إدارة الأزمات.

وفي دراسة مماثلة لعبد العبادي بعنوان "نظام المعلومات الفعال في إدارة الأزمات: دراسة حالة" عام 2014م، وهدفت هذه الدراسة إلى محاولة بناء نظام المعلومات الفعال في إدارة الأزمات الذي يمكن استخدامه في عمليات إدارة الأزمات لمساعدة المنظمات والتسهيل عليها في التعامل مع التوقعات والتغيرات المستقبلية للخروج من الأزمات التي تمر بها أو سوف تمر بها مستقبلاً وكذلك التعرف إلى علاقة وأثر مكونات نظام المعلومات على إدارة الأزمات من خلال مراحلها. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم الاستبانة، التي اشتملت على (76) فقرة وذلك لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (232) موظف في جامعة البلقاء التطبيقية، كما واحتوت الاستبانة في اجزائها الثلاثة على الخصائص التعريفية وابعاد ومكونات نظم المعلومات وكذلك ابعاد مراحل إدارة الأزمات. وقد تم دراسة حالة جامعة البلقاء كون جامعة البلقاء جامعة حكومية تركز على التعليم التطبيقي والتقني وتحتوي على أعداد كبيرة من الأكاديميين والإداريين والطلبة حيث تنتشر كليتها في محافظات المملكة الأردنية الهاشمية فتمثل كافة أطياف المجتمع الأردني، حيث ترتبط كافة الكليات المنتشرة بمركز الجامعة وهذا يعني أن المركز تصب به كافة البيانات والمعلومات والمشاكل التي تواجه الجامعة في كافة الأمور. علماً أن أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة الإدارية هم عينة الدراسة وقد مثلوا وحدة التحليل لهذه الدراسة، وبعد إجراء التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها تم التوصل إلى عدد من النتائج كان أبرزها : وجود علاقة معنوية عالية بين المتغيرات المستقلة (موارد الأجهزة، موارد البرمجيات، موارد البيانات، موارد الشبكات، وموارد الأفراد) والمتغيرات التابعة (مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار، مرحلة الاستعداد والوقاية مرحلة احتواء الضرر، مرحلة استعادة النشاط، ومرحلة التعلم) وان التأثير الأكبر كان لمتغير موارد الأفراد على المتغيرات التابعة (مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار، مرحلة الاستعداد والوقاية، مرحلة احتواء الضرر، مرحلة استعادة النشاط، ومرحلة التعلم) كما وأوصت بضرورة التركيز على الأفراد بشكل رئيسي كونهم الأكثر تأثيراً على نظام المعلومات في جميع مراحل إدارة الأزمات وذلك من خلال تطويرهم وتأهيلهم وتهيئة البيئة المناسبة لهم للعمل والابداع.

وقد أفادت الدراسة الحالية في بناء نموذج الدراسة وتحديد متغيرات الدراسة المستقلة، كما أفادت الدراسة الحالية في زيادة التعمق بموضوع إدارة المعلومات.

وهناك أيضاً دراسة محمد بعنوان "أثر انظمة المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك" عام 2014م، وهدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات، كدراسة مسحية تم تطبيقها على البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك. واعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، وتحليلها واستقراء النتائج، من خلال استطلاع آراء جميع الموظفين (مسح شامل) في الإدارات العليا والوسطى، في 12 بنكاً تجارياً موزعة على 43 فرعاً في منطقة تبوك، والبالغ عددهم (195) موظفاً. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة شملت (27) فقرة لجمع المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات، واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والإنسانية (spss) وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن مستويات أهمية كل من نظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الأزمات جاءت بدرجة

مرتفعة، كما أظهرت الدراسة وجود أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك. وفي النهاية قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات للبنوك والباحثين من أهمها: الاستمرار في العمل على زيادة كفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية في التنسيق بين العمليات التشغيلية للبنوك، بهدف زيادة قدرات البنوك على تقديم خدمات مصرفية متميزة وكسب حصة سوقية أكبر اعتماداً على دراسات السوق وتحديد حاجة العملاء، والعمل على تطوير ثقافة تنظيمية تركز على توظيف نظم المعلومات الاستراتيجية من خلال استقطاب الكفاءات القادرة على استخدام تطبيقات نظم المعلومات الاستراتيجية للتنبؤ بشكل علمي ومدرّس لكل مرحلة من مراحل الأزمة، وتوفير كافة العمليات المساندة لاستخدام نظم المعلومات الاستراتيجية، وذلك من خلال تبنيها لبرامج وإجراءات تدريبية للعاملين فيها لمواجهة الأزمات. وقد أفادت الدراسة الحالية في بيان أحد المتغيرات الهامة وهي إدارة الأزمات التي تلعب دوراً رئيساً في إدارة المعلومات.

التعليق على الدراسات:

من خلال استعراض الدراسات السابقة، الأجنبية منها والعربية، لاحظ الباحثان أنها جميعاً ركزت على معرفة مدى استعداد المنظمات التي اخضعت للدراسة على مدى استعدادها للآزمات ومواجهتها في ضوء إدارة المعلومات.

وتعد الدراسة الحالية متممة للدراسات السابقة التي تناولت موضوعي إدارة المعلومات وإدارة الآزمات، إذ تناولت الدراسات السابقة وخاصة العربية منها دور إدارة المعلومات لأجهزة العلاقات العامة في مواجهة الآزمات المؤسسية: دراسة نظرية كما في دراسة (لبوسعدة، 2018) وكذلك دراسة (الشبلي، 2018) أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الآزمات: دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية. كما تناولت أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الآزمات: دراسة ميدانية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك كما في دراسة (الكساسبة، 2015)، وكذلك دراسة (محمد، 2014) التي درست أثر أنظمة المعلومات الاستراتيجية في إدارة الآزمات: دراسة ميدانية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك، وكذلك دراسة (Ghareb, 2018) التي درست أدوار تكنولوجيا المعلومات في إدارة الآزمات: دراسة حالة في حكومة إقليم كوردستان. وتناولت دراسة (Verma, R and Sehga, V, K 2016) تطبيق نظام المعلومات في إدارة الآزمات باستخدام النمذجة والمحاكاة.

وبالرغم من أن الدراسات السابقة قد عرضت المفاهيم وألقت الضوء على أهمية إنشاء وتطوير نظم معلومات الآزمات للمنظمات وبيان الدور الذي يمكن أن تقدمه النظم وطورت النماذج وقامت بتصميم نظم الاستجابة وإدارة الآزمات إلا أنها لم تقم بدراسة إدارة المعلومات وأثرها على مراحل إدارة الآزمات وكذلك علاقة تلك الإدارة مع مراحل إدارة الآزمات والوقوف على العناصر الأكثر أهمية التي تؤثر بشكل أساسي في مراحل إدارة الآزمات وذلك ليتم التركيز عليها في تصميم وبناء نظم معلومات متكامل وفعال في إدارة الآزمات.

لذا سعى الباحثان من خلال الدراسة الحالية إلى التركيز بالإضافة إلى ما تم ذكره بالمساعدة في الوقوف على الأمور التي تساعد في تصميم نظام معلومات متكامل وفعال في الاستجابة وإدارة الآزمات وكذلك بيان أثر مكونات نظم المعلومات على مراحل إدارة الآزمات وهذا يوضح مدى الاختلاف بين موضوع دراستنا والدراسات السابقة ذات علاقة بالموضوع.

وقد توصلت الدراسات السابقة إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات ومن خلال الاستعراض السابق يستطيع الباحثان التعقيب على تلك الدراسات فيما يلي:

- أبرزت الدراسات السابقة أهمية علم تكنولوجيا المعلومات كعلم ضروري للمنظمات لا تستطيع الاستغناء عنه.
- اتفقت جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية على أن الأزمات هي أمر طبيعي لكل منظمة أو شركة، ومن الضروري وضع استراتيجيات للتعامل معها بإدارتها بكفاءة وفاعلية من خلال استخدام التكنولوجيا المتاحة لكل شركة.
- اتفقت معظم الدراسات على أهمية وضع أساليب ونهج وخطط عمل فعالة للسيطرة والتعامل مع الأزمات.
- تناولت معظم الدراسات أهم العوامل المسببة للأزمات، وإيجاد وسائل انذار مبكر للحد من تلك الأزمات.
- استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في تحديد المتغيرات، وتصور العلاقات بينها، وأساليب قياسها وصياغتها.
- تميزت الدراسة الحالية بأنها الدراسة الأولى من نوعها التي تربط بين إدارة المعلومات وإدارة الأزمات، وتحديدًا في المؤسسات السعودية.

الإطار التطبيقي

منهج الدراسة:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، لعرض المشكلة كما هي موجودة في الواقع وبحث أسبابها والعوامل التي أدت لظهورها وإيضاح اتباع المنهج التحليلي حيث يتم تحليل المعلومات التي جمعها الباحثان من مصدرها واقتراح الحلول بناء على النتائج، وذلك بالاعتماد على واقع البيانات والدراسات المتوفرة، إضافة إلى الاستعانة ببعض المواقع الإلكترونية، ومنهج دراسة حالة بالاعتماد على استخدام أداة الاستبيان مع الموظفين بشركة موبايلى.

مجتمع وعينة الدراسة:

تضمنت عينة مجتمع الدراسة من الموظفين في شركة موبايلى بمدة / التحلية قسم المبيعات، والبالغ عددهم 21 فرد، إضافة إلى الإحصائي الأزمات والمخاطر بقسم المبيعات، وهم بالإجمال 22 فرد ممن استجابوا للاستبانة وذلك بتوزيع الاستبيانات على أفراد العينة إلكترونياً.

أداة الدراسة:

اعتمد الباحثان الاستبانة كأداة لهذا الغرض وقد تم بناء استبانة إلكترونية مكون من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: السمات الشخصية للمستجيب (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة- الدورات التدريبية).

القسم الثاني: مجالات الدراسة وتتكون الاستبانة من (38) فقرة موزعة على مجالين رئيسيين هما:

المجال الأول: إدارة المعلومات: وإبعاده (استخدامات إدارة المعلومات - سرعة الحصول على المعلومات - جودة المعلومات) ويتكون من (16) فقرة.

المجال الثاني: إدارة الأزمات وابعادها (استراتيجية مواجهته - فريق إدارة الأزمات - خطة لإدارة الأزمات - نظام فعال للمعلومات والاتصال) ويتكون من (22) فقرة.

طريقة تصحيح الاستبانة:

تصحح البنود في المقياس الحالي في ضوء (5) أوزان للاستجابة وهي: لا أوافق بشدة وقيمتها (1)، ولا أوافق وقيمتها (2)، ومحايد وقيمتها (3)، وأوافق وقيمتها (4)، وأوافق بشدة وقيمتها (5).

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات الموظفين لفقرات الاستبانة، وتم توزيع درجات مقياس ليكرت على النحو التالي:

درجات مقياس ليكرت

الإجابات	الوزن	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1	1 إلى $1.80 >$
غير موافق	2	1.80 إلى $2.60 >$
محايد	3	2.60 إلى $3.40 >$
موافق	4	3.40 إلى $4.20 >$
موافق بشدة	5	4.20 إلى 5

تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول أعلاه وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

اتبع الباحثان للتحقيق من صدق الأداة طريقتين (الصدق الظاهري والاتساق الداخلي) وذلك على النحو التالي:

الصدق: حيث قدم الاستبيان بصورته الأولية للأساتذة المتخصصين في هذا المجال للتعبير عن الرأي من حيث ملاءمة الفقرات، وكتابة الفقرات بطريقة واضحة وسليمة وحذف أو تعديل أو إضافة فقرات أخرى يعتقدون أنها مناسبة، وبناءً على رأي المحكمين، قام الباحثان بتحرير وحذف بعض العبارات. وأصبحت عدد العبارات (38) فقرة، وهناك مقياس مكون من خمس نقاط أمام كل عبارة، حيث لا أوافق بشدة تعطي (1)، و لا أوافق تعطي (2)، و محايد تعطي (3)، وأوافق تعطي (4)، وأوافق بشدة تعطي (5).

الثبات: تم التحقق من ثبات الاستبيان باستخدام معامل ثبات كرونباخ-ألpha (Cronbach, L. J. (1951)) لكل محور من محاور الأداة وعباراته، وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

المحور	عدد العبارات	كرونباخ-ألفا
إدارة المعلومات	16	0.906
إدارة الأزمات	22	0.774
الأداة ككل	38	0.911

يوضح الجدول السابق معاملات الثبات لمجاور أداة الدراسة عن طريق معاملات كرونباخ-ألفا للثبات بلغت (0.911) بالنسبة للمحور الأول (إدارة المعلومات) نجد أن قيمة كرونباخ-ألفا بلغت (0.906)، وللمحور الثاني (إدارة الأزمات) بلغت قيمة كرونباخ-ألفا (0.774)، وهذه القيم تشير إلى ثبات عالي بالنسبة للأداة، الأمر الذي يدل على صلاحية الأداة في التطبيق على العينة وجمع البيانات وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج المستخرجة منها.

أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة:

تم معالجة البيانات باستخدام الحاسوب بواسطة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإنسانية "SPSS" معتمداً على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرار والنسب المئوية لمعرفة توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية.
- معامل ارتباط بيرسون: للكشف عن صدق الاتساق الداخلي لأدوات الدراسة، ودراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- معامل ألفا كرونباخ: لإيجاد ثبات أدوات الدراسة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: للكشف عن مستويات متغيرات الدراسة.

عرض وتحليل البيانات

بعد استرجاع الاستمارات الموزعة على أفراد العينة المكونة لمجتمع الدراسة، قام الباحثان بتحليل إجابات المستجوبين واستخلاص النتائج، باستخدام المفاهيم الإحصائية وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الإطار النظري المتعلق بدور إدارة المعلومات في إدارة الأزمات في شركة موبايلي والدراسات السابقة ذات الصلة.

عينة الدراسة:

للتعرف على توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية، ثم حساب التكرارات والنسب المئوية وكانت النتائج كما يلي:

1. متغير الجنس:

جدول توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

م	الجنس	التكرار	النسبة %
1	ذكر	22	%100
2	أنثى	0	%0
	المجموع	22	%100

نلاحظ من خلال جدول السابق أن جميع المستجيبين من الذكور وذلك يرجع لطبيعة العمل في فرع مبيعات شركة موبايلى بجدة/ التحلية .

2. متغير المؤهل العلمي

جدول توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

م	المستوى العلمي	التكرار	النسبة %
1	ثانوية عامة فما دون	1	%4.5
2	دبلوم	2	%9.1
3	بكالوريوس	16	%72.7
4	دراسات عليا	3	%13.6
	المجموع	22	%100

نلاحظ من خلال جدول السابق أن النسبة الأعلى من عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي كانت حملة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (72.7%)، ثم حاملي شهادة الماجستير بنسبة (13.6%)، ثم حاملي الدبلوم بنسبة (9.1%)، وأخيرا حاملي الثانوية العامة فما دون بنسبة (4.5%). مما يشير الى ارتفاع المستوى التعليمي لعينة البحث.

3. متغير سنوات الخبرة:

جدول توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

م	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
1	اقل من 5 سنوات	6	%27.3
2	من 5 الى 10 سنوات	8	%36.4
3	10 سنوات فاكثر	8	%36.4
	المجموع	22	%100

نلاحظ من خلال جدول السابق تبين أن غالبية العينة كانت سنوات خبرتهم تتراوح ما بين (10 سنوات فأكثر) بنسبة بلغت (36.4%) ونسبة مماثلة لمن خبراتهم 25 سنة فأكثر، (من 5 إلى 10 سنوات) من جملة الباحثين، وأخيراً أقل من 5 سنوات بنسبة (27.3%) مما يدل تنوع الخبرات العملية.

4. متغير الدورات التدريبية:

جدول توزيع أفراد العينة حسب الدورات التدريبية

م	الدورات التدريبية	التكرار	النسبة %
1	بدون دورات	7	31.8%
2	دورة واحدة أو أكثر	15	68.2%
المجموع		22	100%

نلاحظ من خلال جدول السابق تبين أن أغلب الموظفين تم مشاركتهم بدوره واحدة أو أكثر حيث بلغت نسبتهم (68.2%) وأن نسبة (31.8%) من الموظفين لم يشتركوا بالدورات التدريبية وذلك يرجع لعدم وجود الوقت الكافي لديهم.

نتائج التحليل لمحاو الدراسة

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لجميع أبعاد الدراسة، كما يلي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية لمستوى متغيرات الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو الآتي:

2.49-1	3.49-2.50	5-3.50
متدني	متوسط	مرتفع

وبناء على ذلك، إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.5 يكون مستوى التصورات مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد المجتمع على الفقرة، أما إذا جاءت قيمة المتوسط الحسابي ضمن المدى (2.50-3.49) فهذا يعني أن مستوى التصورات متوسط، وإذا كانت قيمة المتوسط أقل من (2.49) يكون مستوى التصورات منخفضاً.

الإجابة على التساؤل الأول والذي ينص على:

إلى أي مدى تساهم إدارة المعلومات في إدارة الأزمات في شركة موبايلى؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد على الفقرات التي تعكس مستوى إدارة المعلومات في شركة موبايلى من وجهة نظر الموظفين.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة لأبعاد محور الأول إدارة المعلومات العينة (ن) = 22

م	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	النتيجة
1	جودة المعلومات.	4.1136	0.61105	82%	1	مرتفع
2	استخدامات ادارة المعلومات	4.1023	0.31014	82%	2	مرتفع
3	سرعة الحصول على المعلومات.	3.9659	0.57371	79%	3	مرتفع
	المتوسط الكلي	4.0710	0.36965	81%		مرتفع

يظهر من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لمدى موافقة افراد العينة على قيام شركة موبايلى بإدارة المعلومات تراوحت بين (3.9659 – 4.1136)، حيث كان أعلى متوسط حسابي لُبعد " جودة المعلومات "، وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد " استخدامات ادارة المعلومات " بمتوسط حسابي (4.1023) وبدرجة مرتفعة، بينما جاء بُعد " سرعة الحصول على المعلومات " في المرتبة الأخيرة بدرجة مرتفعة.

أن المتوسط الكلي لمحور إدارة المعلومات واقع ضمن الحالة المرتفعة حيث بلغ (4.0710) وانحراف معياري (0.36965).

كما اتضح من إجابات افراد العينة، يوجد اهتمام كافٍ في جميع الجوانب المتعلقة بإدارة المعلومات، مما قد يؤثر إيجابياً على كفاءة وفعالية الموظفين، ويعزو الباحثان ذلك نتيجة الوعي بأهمية إدارة المعلومات، الأمر الذي يعني أن هناك اهتماماً كبيراً لدى شركة موبايلى بعملية إدارة المعلومات، وإنها تقوم تنفيذها بالصورة المطلوبة من خلال تعزيز جودة المعلومات وعملية التطوير بالشكل المطلوب وسرعة الحصول على المعلومات.

واتفقت هذه الدراسة مع (الكساسبة، 2015) حيث توصلت إلى أن مستويات أهمية كل من نظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الأزمات جاءت بدرجة مرتفعة. كذلك دراسة (محمد، عام 2014م) حيث توصلت الى مستوى مرتفع من استخدام المعلومات في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك، حيث استخرج الباحثان المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستويات الموافقة لكل بُعد، وتظهر النتائج في الجدول في القسم التالي.

المجال الأول: استخدامات ادارة المعلومات

المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات البعد الأول: استخدامات ادارة المعلومات العينة (ن) = 22

رقم العبارة	العبارة (ن = 22)	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	النتيجة
3	هناك أقسام خاصة في الشركة للاهتمام بجمع وتخزين المعلومات والعمل على نشرها وتسهيل الوصول إليها.	4.41	0.503	%88	1	مرتفع
5	أعتقد أن الشركة يجب أن تعطي إدارة المعلومات أهمية أكبر وتدعم استخدام الأنظمة والأساليب الحديثة المتعلقة بذلك.	4.41	0.796	%88	2	مرتفع
8	تشجع الإدارة استخدام التكنولوجيا المتعلقة بإدارة المعلومات لأنها تؤمن أنها أداة فعالة لزيادة الكفاءة	4.41	0.666	%88	3	مرتفع
1	تستخدم الشركة الأنظمة المختلفة التي تعنى بجمع وتخزين البيانات والمعلومات المتعلقة بها في قواعد ونظم متطورة	4.32	0.477	%86	4	مرتفع
2	تعمل الإدارة على نشر المعرفة والمعلومات في كافة الوحدات الإدارية في الشركة	4.27	0.631	%85	5	مرتفع
4	معظم المعلومات المتعلقة بالنشاطات والمهام التنظيمية متوفرة في نظم حاسوبية.	4.14	0.560	%83	6	مرتفع
7	أعتقد أن مشاكل الأداء الوظيفي في الشركة يعود إلى عدم توفر المعلومات أو صعوبة الوصول إليها.	3.55	0.963	%71	7	مرتفع
6	كثيرا ما نواجه مشكلة عدم توفر المعلومات وعدم دقتها عند اتخاذ القرارات والرقابة.	3.32	1.086	%66	8	متوسط
	المتوسط العام للمحور	4.1023	0.31014	%82	-	مرتفع

من خلال نتائج الجدول السابق الموضحة أعلاه يتضح أن :

أن المتوسطات الحسابية لموافقة لأفراد العينة على استخدامات إدارة المعلومات في شركة موباييلي لموظفيها (3.32-4.41) كان أعلاها للفقرة رقم (3) والتي تنص على: " هناك أقسام خاصة في الشركة للاهتمام بجمع وتخزين المعلومات والعمل على نشرها وتسهيل الوصول إليها " ، وبدرجة مرتفعة ، بينما كانت أدنى الفقرة (6) التي تنص على: " كثيرا ما نواجه مشكلة عدم توفر المعلومات وعدم دقتها عند اتخاذ القرارات والرقابة " ، وبدرجة متوسطة ، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4.1023) وانحراف معياري (0.31014) وبدرجة تقدير مرتفع.

المجال الثاني: سرعة الحصول على المعلومات

المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات البعد الثاني: سرعة الحصول على المعلومات وكذلك ترتيب المتوسطات تنازلياً في المجال (العينة ن = 22)

رقم العبارة	العبارة (ن = 22)	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	النتيجة
9	تحصل على المعلومات من النظام مرتبة ومنسقة	4.09	0.750	%82	1	مرتفع
11	المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلي متطلبات العمل	4.05	0.486	%81	2	مرتفع
12	تحصل على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	3.95	0.785	%79	3	مرتفع
10	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء	3.77	0.752	%75	4	مرتفع
	المتوسط العام للمحور	3.9659	0.57371	%79	-	مرتفع

يبدو من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لمدى موافقة المستجيبين على الفقرات المتعلقة سرعة الحصول على المعلومات في شركة موبايلى تراوحت بين (3.77-4.07) كانت الأعلى للفقرة (9) التي تنص على: تحصل على المعلومات من النظام مرتبة ومنسقة. ، بدرجة مرتفعة، بينما كانت الأدنى في الفقرة (10) والتي تنص على: "المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء" ، وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.96)، وبانحراف معياري (0.573) وبدرجة موافقة مرتفعة.

المجال الثالث: جودة المعلومات

المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات البعد الثالث: جودة المعلومات وكذلك ترتيب المتوسطات تنازلياً في المجال (العينة ن = 22)

رقم العبارة	العبارة (ن = 22)	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	النتيجة
14	المقدرة على استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها.	4.23	0.752	%85	1	مرتفع
16	توفير معلومات متطابقة مع متطلبات اتخاذ القرار.	4.14	0.710	%83	2	مرتفع
15	تقليص الإجراءات الروتينية المستخدمة في العمل.	4.09	0.750	%82	3	مرتفع
13	يتم عرض المعلومات حسب حاجة المستفيد.	4.00	0.873	%80	4	مرتفع
	المتوسط العام للمحور	4.1136	0.61105	%82	-	مرتفع

يتبين من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لمستوى موافقة المستجيبين في الفقرات المتعلقة بجودة المعلومات يتراوح بين (4.00-4.23) كانت الأعلى للفقرة (14) التي تنص على: " المقدرة على استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها " وبدرجة مرتفعة، بينما كان أدناها للفقرة رقم (13) التي تنص على: " يتم عرض المعلومات حسب حاجة المستفيد."، وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4.11)، وانحراف معياري (0.611)، وبدرجة مرتفعة.

الإجابة على التساؤل الثاني والذي ينص على:

ما مستوى إدارة الأزمات السائد، ومدى توفر كل مجال من مجالاته مرتبة حسب الأهمية النسبية من وجهة نظر الموظفين في شركة موبايلى؟

ولإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لموافقة افراد العينة على الفقرات التي تعكس مستوى إدارة الأزمات السائد بشركة موبايلى من وجهة نظر الموظفين.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة لأبعاد محور الثاني مستوى إدارة الأزمات العينة (ن) = 22

م	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	النتيجة
1	استراتيجية مواجهه الازمه	4.1705	.43223	83%	1	مرتفع
2	فريق إدارة الأزمات	4.1091	.59113	82%	2	مرتفع
4	نظام فعال للمعلومات والاتصال	4.1061	.42202	82%	3	مرتفع
3	خطة لإدارة الأزمات	3.7955	.72225	76%	4	مرتفع
	المتوسط الكلي	4.0620	.46641	81%		مرتفع

يظهر من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لمستوى إدارة الأزمات السائد بشركة موبايلى من وجهة نظر الموظفين تراوح بين (3.7955 – 4.1705)، حيث كان أعلى متوسط حسابي لُبعد " استراتيجية مواجهه الازمه "، وبدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي (4.1705) وفي المرتبة الثانية جاء بُعد " فريق إدارة الأزمات " بمتوسط حسابي (4.1091) وبدرجة مرتفعة بينما جاء بُعد " نظام فعال للمعلومات والاتصال " في المرتبة الثالثة بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي (4.1061)، بينما جاء بُعد " خطة لإدارة الأزمات " في المرتبة الأخيرة بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.7955) .

أن المتوسط الكلي لمحور إدارة الأزمات واقع ضمن الحالة المرتفعة حيث بلغ (4.0620) وانحراف معياري (0.46641).

واستخرج الباحثان المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستويات الموافقة لكل بُعد، وتظهر النتائج في الجدول في القسم التالي.

المجال الأول: استراتيجية مواجهه الازمة

المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات البعد الأول: استراتيجية مواجهه الازمه (العينة ن = 22)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	النتيجة
1	القدرة على ابتكار وسائل على مواجهة الأزمات غير المتوقعة	4.23	0.528	%85	1	مرتفع
2	إدارة الأزمة من خلال المعرفة واستخدام المعلومات	4.18	0.501	%84	2	مرتفع
3	تشخيص مسببات حدوث الأزمة	4.14	0.560	%83	3	مرتفع
4	استخدام معلومات ملائمة قائمة على تحليلات التكلفة	4.14	0.640	%83	4	مرتفع
	المتوسط العام للمحور	4.1705	0.43223	%83	-	مرتفع

ومن خلال نتائج الجدول السابق الموضحة أعلاه يتضح أن:

يوضح أن المتوسطات الحسابية لموافقة الأفراد الباحثين على استراتيجية مواجهه الازمه تتراوح بين (4.14-4.23) كان أعلاها للفقرة رقم (1) والتي تنص على: " القدرة على ابتكار وسائل على مواجهة الأزمات غير المتوقعة " ، وبدرجة مرتفعة ، بينما كانت أدنى الفقرة (4) التي تنص على: " استخدام معلومات ملائمة قائمة على تحليلات التكلفة " ، وبدرجة مرتفعة ، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4.1705)، وانحراف معياري (0.43223) ، وبدرجة مرتفعة.

المجال الثاني: فريق إدارة الأزمات

المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات البعد الثاني: فريق إدارة الأزمات وكذلك ترتيب المتوسطات تنازلياً في المجال (العينة ن = 22)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	النتيجة
5	تتوفر برامج تدريب لأعضاء فريق الأزمات تساعد على مواجهتها	4.18	0.733	%84	1	مرتفع
6	تدريب كفاءات بشرية قادرة على التعامل مع الأزمات ويستعان بها عند الحاجة	4.09	0.684	%82	2	مرتفع
7	وجود آليات ومهام واضحة للتعامل مع الأزمات.	4.09	0.921	%82	3	مرتفع
8	توزيع المهام وتحديد المسؤوليات والصلاحيات بفترة مناسبة عند حدوث الأزمة	4.09	0.610	%82	4	مرتفع
9	وجود إجراءات متابعة عمل فريق الازمات وتقييم أداء أعضائه.	4.09	0.526	%82	5	مرتفع
-	المتوسط العام للمحور	4.1091	0.59113	%82	-	مرتفع

يبدو من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لمدى موافقة المستجيبين على الفقرات المتعلقة ببعيد فريق إدارة الأزمات تراوحت بين (4.09-4.18) كانت الأعلى للفقرة (5) التي تنص على: تتوفر برامج تدريب لأعضاء فريق الأزمات تساعد على مواجهتها"، وبدرجة مرتفعة، بينما كانت الأدنى في الفقرة (9) والتي تنص على: "وجود إجراءات لمتابعة عمل فريق الأزمات وتقييم أداء أعضائه"، وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4.1091)، وبانحراف معياري (0.59113)، وبدرجة موافقة مرتفعة.

المجال الثالث: خطة لإدارة الأزمات

المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات البعد الثالث: خطة لإدارة الأزمات وكذلك ترتيب المتوسطات تنازلياً في المجال (العينة ن = 22)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	النتيجة
12	تتضمن الخطة تعليمات إدارية محددة وإجراءات التعامل مع الأزمات المحتملة	4.05	0.844	%81	1	مرتفع
13	تتضمن الخطة الإمكانيات المادية والبشرية والفنية اللازمة للتعامل مع الأزمات.	4.00	0.926	%80	2	مرتفع
11	تتضمن الخطة وضع سيناريوهات محتملة للتعامل مع الأزمات قبل حدوثها	3.95	0.722	%79	3	مرتفع
10	وجود خطة جاهزة لإدارة الأزمات يتم تطويرها باستمرار.	3.18	1.259	%64	4	متوسط
-	المتوسط العام للمحور	3.7955	0.72225	%76	-	مرتفع

يتبين من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لمستوى موافقة المستجيبين في الفقرات المتعلقة بخطة لإدارة الأزمات يتراوح بين (3.18-4.05) كانت الأعلى للفقرة (12) التي تنص على: "تتضمن الخطة تعليمات إدارية محددة وإجراءات التعامل مع الأزمات المحتملة"، وبدرجة مرتفعة، بينما كان أدناها للفقرة رقم (10) التي تنص على: "وجود خطة جاهزة لإدارة الأزمات يتم تطويرها باستمرار"، وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.7955)، وبانحراف معياري (0.72225)، وبدرجة مرتفعة.

المجال الرابع: نظام فعال للمعلومات والاتصال

المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات البعد الرابع: نظام فعال للمعلومات والاتصال وكذلك ترتيب المتوسطات تنازلياً في المجال (العينة ن = 22)

رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	النتيجة
16	تحديد الصلاحيات للأفراد المخول لهم الدخول إلى قاعدة البيانات	4.32	0.477	%86	1	مرتفع
22	سهولة وسرعة الاتصال لمنع تفاقم أضرار الأزمات	4.32	0.646	%86	2	مرتفع
14	وجود نظام جيد ومتكامل للمعلومات ووسائل اتصالات في اثناء مراحل الازمات المختلفة	4.18	0.501	%84	3	مرتفع
19	تنظيم اجتماعات لمناقشة التقارير عن الاسباب والحلول المقترحة لعلاج الأزمة	4.18	0.501	%84	4	مرتفع
21	وجود برامج لمعالجة البيانات والمعلومات المتعلقة بالأزمة بواسطة الحاسوب	4.09	0.750	%82	5	مرتفع
15	وجود قاعدة معلومات عن الازمات السابقة وتحديثها بصفة مستمرة بما يستجد	4.05	0.999	%81	6	مرتفع
17	توظيف الوسائل الالكترونية في نقل المعلومات المتعلقة بموضوع الأزمة	4.00	0.756	%80	7	مرتفع
20	إجراء المقابلات الشخصية مع الخبراء للاستفادة من الآراء ووجهات النظر المختلفة	4.00	0.756	%80	8	مرتفع
18	استخدام الهاتف المحمول للتنسيق بين الأطراف المشتركة في حل الأزمة	3.82	0.664	%76	9	مرتفع
-	المتوسط العام للمحور	4.1061	0.42202	%82	-	مرتفع

يتبين من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية للمستجيبين على الفقرات المتعلقة بنظام فعال للمعلومات والاتصال يتراوح بين (3.82-4.32)، وهو الأعلى في الفقرة (16) ونصها " تحديد الصلاحيات للأفراد المخول لهم الدخول إلى قاعدة البيانات "، وبدرجة مرتفعة، بينما كان أدناها للفقرة رقم (18) والتي تنص على: " استخدام الهاتف المحمول للتنسيق بين الأطراف المشتركة في حل الأزمة "، وبدرجة مرتفعة.

يتضح من خلال الجدول السابق أن درجة نظام فعال للمعلومات والاتصال قد جاءت بدرجة مرتفعة ومتوسط حسابي بلغ (4.1061) وانحراف معياري بلغ (0.42202).

السؤال الثالث: هل هناك علاقة بين إدارة المعلومات وإدارة الأزمات في شركة موبايلى؟

استخدم الباحثان تحليل معامل ارتباط سيرمان لبيان العلاقة بين إدارة المعلومات وإدارة الأزمات في شركة موبايلى، ولقد تم اختيار معامل ارتباط سيرمان لأن البيانات ترابطية حيث استخدم الباحثان نموذج ليكرت الخماسي لدراسة العلاقة بين إدارة المعلومات وإدارة الأزمات وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

معامل الارتباط بين إدارة المعلومات وإدارة الأزمات.

المجال	تمكين العاملين	
	معامل سيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
القيادة التحويلية	0.649**	.000
العينة	22	

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)

من الجدول السابق يتبين: بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.01$) بين إدارة المعلومات وإدارة الأزمات في شركة موبايلى. ويتضح من التحليل أن هذه العلاقة الارتباطية إيجابية أي طردية فكلما زادت إدارة المعلومات زاد إمكانيات إدارة الأزمات.

وتطابقت هذه النتائج مع نتائج دراسة (الشيلي 2018م) بوجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لقدرات تكنولوجيا المعلومات بأبعادها على إدارة الأزمات بأبعادها، ودراسة (الكساسبة ب 2015م) بوجود أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك، وكذلك دراسة (العبادي 2014م) بوجود علاقة معنوية عالية بين إدارة المعلومات والمتغيرات التابعة (مرحلة اكتشاف اشارات الإنذار، مرحلة الاستعداد والوقاية، مرحلة احتواء الضرر، مرحلة استعادة النشاط، ومرحلة التعلم) وان التأثير الأكبر كان لمتغير موارد الافراد على المتغيرات التابعة (مرحلة اكتشاف اشارات الإنذار، مرحلة الاستعداد والوقاية، مرحلة احتواء الضرر، مرحلة استعادة النشاط، ومرحلة التعلم)، وكذلك دراسة محمد عام 2014م وجود أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك.

النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. أن المتوسط الحسابي الإجمالي لأهمية أبعاد إدارة المعلومات واقع ضمن الحالة المرتفعة.
2. أن المتوسط الكلي لمحور إدارة الأزمات واقع ضمن الحالة المرتفعة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.01$) بين إدارة المعلومات وإدارة الأزمات في شركة موبايلى.
4. أثبتت الدراسة ان إدارة المعلومات بشركة موبايلى تتميز بأن هناك أقسام خاصة في الشركة للاهتمام بجمع وتخزين المعلومات والعمل على نشرها وتسهيل الوصول إليها وتحصل على المعلومات من النظام مرتبة ومنسقة والمقدرة على استرجاع البيانات والمعلومات في حال فقدانها.

5. يوجد اهتمام كافٍ في جميع الجوانب المتعلقة بإدارة المعلومات، مما قد يؤثر إيجابياً على كفاءة وفعالية الموظفين.
6. هناك اهتمام كبيراً لدى شركة موبايلي بعملية إدارة المعلومات، وأنها تقوم بتنفيذها بالصورة المطلوبة من خلال تعزيز جودة المعلومات وعملية التطوير بالشكل المطلوب وسرعة الحصول على المعلومات.

التوصيات:

على ضوء نتائج الدراسة، يوصي الباحثان بما يلي:

1. زيادة الاهتمام بإدارة المعلومات لأنها تعتبر عصب العمل وأن زيادة فاعلية النظام يعطي الشركة القدرة على تجنب الأزمات والتحوط منها والتخفيف من آثارها السلبية في حال وقوعها، فإن أي خلل مهما كان بسيطاً يعرض الشركة إلى الأزمات.
2. ضرورة وجود خطط جاهزة وسيناريوهات لإدارة الأزمات، يتم تحديثها بصورة مستمرة واختبارها بشكل فعلي للتأكد من صلاحيتها.
3. الاستعانة بشركات وخبراء متخصصين في إدارة المعلومات وإدارة الأزمات، وتدريب الموظفين على كيفية إدارة الأزمات.
4. تبني استراتيجية واضحة في مجال إدارة المعلومات من أجل الاستثمار الأفضل لها.
5. التوسع في توفير وسائل التقنية الحديثة ونظم المعلومات لمواجهة الأزمات المختلفة.
6. تطوير وتحديث أجهزة الحاسب الآلي الموجودة لدى الشركة لتتماشى مع الكميات الهائلة من البيانات والمعلومات، وتحديث البيانات والمعلومات، والقيام بالصيانة الدورية والفورية للأجهزة الموجودة.
7. الاستفادة من شبكة الإنترنت في أعمال الشركة والتي تسهل الاتصال وتبادل المعلومات والخبرات، أو فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للجمهور بواسطة تلك الأجهزة.
8. التدريب المستمر للعاملين على التعامل مع الأزمات بكفاءة وفاعلية، باستخدام تقنية ونظم المعلومات المساعدة، مثل استخدام نظم الخبرة والنماذج والمحاكاة الحاسوبية في التخطيط والتدريب على إدارة الأزمات والكوارث المختلفة.

قائمة المراجع:

- أبو حميد، هدى صالح (2006) الجودة الشاملة في إدارة المعلومات، الرياض: معهد الإدارة العامة، مطبوعات مركز البحوث.
- أبو عمر، هاني عبد الرحمن محمد، (٢٠٠٩)، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات رسالة ماجستير، إدارة أعمال - كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين .
- أبو معمر، ماهر محمد عليان. (2011). دور مديريات التربية والتعليم في إدارة الأزمات التعليمية التي تواجهها المدارس الحكومية في محافظات غزة وسبل تطويرها (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين .
- الأحمد، سامية عودة (2016). استخدام تكنولوجيات إدارة المعلومات: دراسة حالة في كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز - شطر الطالبات، مجلة اعلم، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ع17.
- الباروني، خالد مسعود يحيى (2015) نظام معلومات دعم القرارات وأثره على إدارة الأزمات، مجلة الاقتصاد والتجارة، جامعة الزيتونة - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ع7، ص: 23 - 47.
- البكري، سونيا محمد (1997) نظم المعلومات الإدارية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ص 17
- بوسعدة، عمر إبراهيم (2018) دور إدارة المعلومات لأجهزة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات المؤسسية: دراسة نظرية، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، الجمعية المصرية للعلاقات العامة، ع18.

- الحري، أحمد صالح (2003) الرقابة الإدارية وعلاقتها بكفاءة الأداء (دراسة تطبيقية على المراقبين الجمركيين بجمرك مطار الملك خالد الدولي)، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- حنا، رشا دريد (2018) دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية في بعض كليات جامعة الموصل، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة كركوك - كلية الإدارة والاقتصاد، مج8، ع2.
- الخفاجي، كزار. (2011). أسباب نشوء الأزمات وإدارتها: دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء مجلس النواب العراقي (رسالة ماجستير)، جامعة الكوفة، العراق.
- الدليمي، حامد عبد حمد. (2008) إدارة الأزمات في بيئة العولمة: حالة دراسية لإعادة إعمار مدينة الفلوجة في جمهورية العراق. (رسالة دكتوراه)، جامعة بغداد، العراق.
- الزغبى، ميسون طلاع. (2014). درجة توفر عناصر إدارة الأزمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة أربيل من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها. (رسالة دكتوراه منشورة)، جامعة آل البيت، الأردن، مجلة العلوم التربوية، (41) (1)، 387-379.
- الزلفي، وافي صالح شليويح. (2011). إدارة الأزمات لدى مديري مدارس التعليم العام الحكومي والأهلي بمدينة الطائف. (رسالة ماجستير)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- الشليبي، بيان إبراهيم (2018) أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
- الشلاحي، علي مطلق (2018). درجة ممارسة إدارة المعلومات وعلاقتها بفاعلية القرارات التربوية لمديري مدارس محافظة الفروانية في دولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت.
- الشهري، مسعدة عبدالرحمن (2020) تطبيق إدارة المعلومات على موقع الشركة السعودية للكهرباء: دراسة تقييمية، مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج7، ع14، ص ص: 123 - 154
- الصيرفي، محمد (2010) إدارة الأزمات، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- عبدالرزاق، معتز سلمان، (٢٠١١)، إدارة الأزمات ونظم المعلومات مديات التأثير والفاعلية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ع٢٨.
- عبدالعبادي، زيد أحمد (2014) نظام المعلومات الفعال في إدارة الأزمات: دراسة حالة جامعة البلقاء التطبيقية، رسالة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
- عبدالكريم، عديلة (2014) التوظيف في المؤسسة العامة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، سكرة.
- عبدالهادي، جودت عزت والعزة، سعيد حسني (2014) التوجيه المهني ونظرياته، ط 2، القاهرة: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- العجلوني، محمود (2009) إدارة الأزمات في قطاع المصرفي في إقليم الشمال. ورقة بحثية، موسوعة الاقتصاد والتمويل الإسلامي.
- العرقان، باسم راشد سلامة (2018) فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت
- عشماوي، محمد عبد الوهاب حسن (2008) دور الصحف في إدارة الأزمات، منشأة المعارف، الإسكندرية .
- 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

قاسم، محمد فتحي محمود (2009) إدارة المعلومات التربوية في مؤسسات التعليم قبل الجامعي في مصر في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة، دراسات تربوية واجتماعية، جامعة حلوان، مج 15، ع 4، ص ص: 143 – 207. القحطاني، علي فهران محمد (2017). نظم إدارة المعلومات ومصادرها بالهيكل التنظيمية للإدارات التعليمية بالمناطق التعليمية والمحافظات المختلفة بالمملكة العربية السعودية، مجلة القراءة والمعرفة، جامعة عين شمس، ع 183، ص ص: 213 – 226.

القحطاني، عبد الله محمد (2011) إدارة المعلومات ودورها في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر ضباط مركز وإدارات المعلومات برئاسة الحرس الوطني، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

الكريني، إدريس (2014). دور المعلومات و الاتصال في إدارة الأزمات الدولية، رؤية استراتيجية، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، مج 2، ع 5.

الكساسبة، وصفي عبد الكريم (2015) أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة بنها - كلية التجارة، س 35، ع 1.

محمد، حمدي جابر (2014) أثر انظمة المعلومات الاستراتيجية في ادارة الازمات: دراسة ميدانية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بورسعيد، ع 4، ص ص: 243 – 269.

مرغلاني، محمد أمين بن عبد الصمد (2017) اتجاهات أخصائي المعلومات نحو إدارة المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 23، ع 1، ص ص: 123 – 200.

مسك، زينب موسى (2011) واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، جامعة الخليل.

المشاقبة، متعب عوده فلاح (2018) درجة امتلاك مديري المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، مجلة العلوم التربوية والنفسية.

المغربي، محمد الفاتح محمود بشير (2012) إدارة الأزمات من منظور إداري، المعهد العالي لعلوم الزكاة، أمانة البحوث والتوثيق والنشر، السودان .

مهنا، محمد نصر (2004)، إدارة الأزمات (قراءة في المنهج)، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر.

الهواسي، محمد حسن والبرزنجي، حيدر شاكر (2014) مبادئ علم الإدارة الحديثة، دار الكتب والوثائق،

الهوش، أبو بكر محمود ومحيرق، مبروكة عمر (2011) إدارة المعلومات، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع

Esbensen, Lars H. and Krisciunas, Tomas (2008). Information technology and crisis management. Master Thesis, VT INFM02 .

Ghareb, Mazen. (2018), Information Technology Roles in Crisis Management: A Case Study in Kurdistan Region Government, 110 International Journal of Computer Engineering and Information Technology, VOL. 10, No, 5, PP: 71-78 .

Hopfe, Christina Johanna (2009) Uncertainty and sensitivity analysis in building performance simulation for decision support and design optimization. PhD diss., Eindhoven University, Access (12 November 2020).

<https://www.mobily.com.sa/wps/portal/web/personal/am-overview/overview> .

Kamolvej, Tavida (2006). The Integration of intergovernmental coordination and information management in response to immediate crises thailand emergency management. Phd Dissertation, University Of Pittsburgh .

Margaret, Rouse (2013), Crisis Management Plan, USA.

Nicolaidis, C.S; Micholopoulos, G (2004) Education, Industry and the Knowing-Doing Gap: Acknowledge Management Perspective of Business Education, Industry and Higher Education. 18 (2), 101110, Apr. 2004.

Nieuwenhuis, Kees (2007). Information systems for crisis response and management. in j. löffler and m.klann (eds.) mobile response, LNCS 4458, 1-8 .

Tanner, Jeff and Raymond, Mary Anne (2012) Marketing principles, p 8 , Access (19 November 2020).

Verma, R., & Sehgal, V. K. (2016). Implementation of Information System in Crisis Management Using Modeling and 112 Simulation. International Journal of Simulation-Systems, Science & Technology, 17 .**(32)**

Wojciechowicz, W., Zych, J., & Hotubowicz, W. (2012). Information and communication technology and crisis management. Technical Sciences/University of Warmia and Mazury in Olsztyn, 101-110. 28 .