المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية / عدد خاص لوقائع المؤتمر العلمي الدولي/ السادس/ والسنوي/ السابع عشر/لسنة 2023
بعنوان / القيادة الرشيدة والتنمية المستدامة سبل الإصلاح الاقتصادي العراقي
Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

تـأثير نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات بحث تحليلي لآراء عينة من المديرين في دوائر البطاقة الوطنية في بـغداد- الرصافة

The impact of management information systems on crisis management: An analytical research of the opinions of a sample of managers in the national card departments in Baghdad - Al-Rusafa

ا. م. د. ميسون علي حسين العبيدي
Maysoon Ali Hussein-al-obaidi-Aliraqia
maysoon.ali@aliraqia.edu.iq
كلية الادارة والاقتصاد/الجامعة العراقية

الكلمات الرئيسة: نظم المعلومات الادارية ،ادارة الازمات، دوائر البطاقة الوطنية

Keywords:management information systems, crisis management, national card departments

المستخلص

يهدف البحث إلى التعرف على دور نظم المعلومات الادارية في إدارة الأزمات من وجهة نظر مدراء البطاقة الوطنية في بغداد، ويستمد البحث أهميتهُ من أهمية المتغيرات التي سوف يتم الخوض في مفهومها واهميتها واهم ابعادها، إذ يمثل المتغير الأول المستقل (نظم المعلومات الادارية) بأبعادها المعتمدة (الدقة، السرعة، المرونة، الموثوقية) وهي عملية ديناميكية مستمرة ومعرفة دورها وتأثيرها في المتغير المستجيب (ادارة الازمات)، وتمثلت مشكلة البحث في ان اغلب المنظمات ومن ضمنها دوائر البطاقة الوطنية تواجه العديد من الازمات بسبب الطبيعة المتغيرة في البيئة الخارجية والداخلية مما يتطلب التركيز على تطور ادارة هذه الازمات من خلال استخدام نظم المعلومات الادارية وتطوير اساسيات هذه الادارة وتحديد اهم احتياجاتها.وقد تكونت عينة البحث من (40) مديراً. تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتم استخدام برنامج (spss) لمعرفة مستوى الادراك للمتغيرات من قبل العينة واختبار فرضيات البحث الرئيسة والفرعية، وتم قبول الفرضية الرئيسة الاولى التي تنص على: وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية لنظم المعلومات الادارية وادارة الازمات وجاءت الفرضية الرئيسة الثانية لتؤكد وجود تأثير ذوو دلالة احصائية لنظم المعلومات الادارية في ادارة الازمات في دوائر البطاقة الوطنية. أما اهم الاستنتاجات: وجود دور فاعل وكبير لنظم المعلومات الادارية في إدارة الأزمات في دوائر البطاقة الوطنية في محافظة بغداد. كما اثبتت النتائج وعلى مستوى الابعاد ان اقوى علاقة ارتباط كانت بين بعد المرونة وادارة الازمات. فيما كانت اضعف علاقة ارتباط بين بعد الدقة وادارة الازمات، وان اكثر الابعاد تأثيرا في ادارة الازمات بعد الموثوقية. وخرج البحث بعدة توصيات أهمها: اقتراح استحداث وحدة او تشكيل لجنة دائميه تسمى (ادارة الازمات) تضم مجموعة من الخبراء والمتخصصين في هذا المجال في كل المنظمات وفي دوائر البطاقة الوطنية بشكل خاص لأهميتها في ايجاد الطرق الوقائية لمواجهة الازمات او تجنبها وكذلك وضع المعالجات للازمات حال حدوثها. ان على الدوائر المبحوثه تطوير الاساليب المعتمدة وذلك لزيادة دقة اتخاذ القرار والاستجابة السريعة في حال حدوث الازمات وذلك من خلال استخدام الاجهزة المتطورة في جمع وتحليل وخزن المعلومات للمواطنين.

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

Abstract

The research aims to identify the role of management information systems in crisis management from the point of view of the national card managers in Baghdad. The research derives its importance from the importance of the variables whose concept, importance and most important dimensions will be delved into,as it represents the first independent variable (management information systems) with its approved dimensions (accuracy, speed, flexibility, reliability), which is a continuous dynamic process and knowledge of its role and impact on the responding variable (management Crises) with their dimensions (administrative, economic, political and social).The research problem was that most organizations, including the national card departments, face many crises due to the changing nature of the external and internal environment, which requires focusing on the development of managing these crises through the use of management information systems, developing the basics of this administration, and identifying its most important needs. The research sample consisted of (30) managers. The analytical descriptive approach was followed, and the questionnaire was used as a data collection tool. The (spss) program was used to find out the level of awareness of the variables by the sample and to test the main and sub-research hypotheses, and the first main hypothesis, which states The existence of a statistical significance for management information systems and crisis management. The second main hypothesis came to confirm the existence of a statistically significant effect of management information systems in crisis management in the national card departments. The most important conclusions: the existence of an active and significant role for management information systems in crisis management in the national card departments in Baghdad governorate. The results also showed that at the level of dimensions, the strongest correlation was between the dimension of resilience and crisis management. While there was the weakest correlation between the dimension of accuracy and crisis management, and the most influential dimension in crisis management after reliability .The research came out with several recommendations, the most important of which are: Proposing the creation of a unit or the formation of a permanent committee called (Crisis Management) that includes a group of experts and specialists in this field in all organizations and in the national card departments in particular due to its importance in finding preventive ways to confront or avoid crises, as well as to develop remedies for crises if they occur. that the researched departments should develop the approved methods in order to increase the accuracy of decision-making and rapid response in the event of crises and advanced devices in collecting, analyzing and storing information for citizens..

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

المقدمة

نعيش اليوم في مجموعة من الأزمات المتنوعة والمتغيرة والمتتالية، وفي مجالات مختلفة منها السياسية والاجتماعية، والصحية، والبشرية وغيرها من الأزمات، والتي تختلف من حيث خطورتها والحاجة إلى وضع الحلول المناسبة لها، والفترة الزمنية التي تحتاجها، لما تحدثه من تهديد للحياة بشكل عام وللبشرية بشكل خاص، مثل أزمة شح المياه، وظهور الأوبئة، وأزمة الطاقة، والتلوث، والحروب، والأزمات المالية والاقتصادية، وقد يؤدي تكرارها الى زيادة وتيرة المخاطر والخوف الذي يعم على الحياة واستقرارها، مما ينذر المنظمات الحكومية والخاصة كافة، بالتحرك العلمي والمدروس لمواجهتها ووضع الحلول المناسبة لها بما يحقق الاستقرار والقدرة على مواجهة أي أزمة قد تواجهها، والتقليل من الخسائر التي تخلفها، وهذا يتطلب حسن إدارة المواقف والأزمات، والتخطيط السليم لذلك، وقد تكون على مستوى الدولة وبعضها أشمل لتعم العالم أجمع، كما أصبحت كل المنظمات في تداخل وترابط مجتمعي، وهو ما يتطلب من جميع الجهات ضرورة وضعها ضمن بودقة واحدة، والاستفادة من التكنولوجيا المتطورة التي جعلت العالم اشبه بالقرية الصغيرة ومن هذا المنطلق نجد اهمية استخدام نظم المعلومات الادارية للخروج من هذه الازمات بسلام، وجاء البحث للربط بين هذين المتغيرين ومعرفة تأثير احدهما على الاخر والهدف هو الخروج من هذه الازمات باقل الخسائر الممكنة.

لذا تضمن البحث شرحاً مفصلاً للأساس النظري لمتغيري البحث (نظم المعلومات الادارية وادارة الازمات) واختبارها عمليا في دوائر البطاقة الوطنية في بغداد للخروج بأهم الاستنتاجات والتوصيات. وتم هيكلية البحث الى ثلاث مباحث، المبحث الاول ضم الإطار العام للبحث اما المبحث الثاني فتناول الجانب النظري للبحث، وتضمن المبحث الثالث الجانب العملي للبحث وفيه عرض وتحليل ومناقشة نتائج الاستبيان. وجاء المبحث الرابع ليقدم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول: الاطار العام للبحث

أولاً:- منهجية البحث

1- مشكلة البحث: تواجه دوائر البطاقة الوطنية بشكل عام وفي بغداد بشكل خاص الكثير من المخاطر والازمات بسبب الوضع الامني والسياسي والاقتصادي الذي يعيشه البلد وقد تعرضت الكثير من البيانات الموجودة فيها الى التلف والحرق مما يوجب البحث والعمل على صيانتها والحفاظ عليها من التلف باستخدام نظم معلومات ادارية متطورة تضمن الرجوع الى أي معلومة تخص المواطن وفي كل المحافظات في كل الاوقات . وتبرز مشكلة البحث بالتساؤلات الاتية :

أ- ما مدى ممارسة وتطبيق نظم المعلومات الادارية في المؤسسات الحكومية متمثلة بـ (دوائر البطاقة الوطنية في بغداد) ؟

ب- ما هو تأثير نظم المعلومات الادارية في ادارة الازمات في الدوائر المبحوثة.

ت- ما مقدار الخطط الموضوعة من قبل الادارة العليا في الدوائر عينة البحث لادارة الازمات.

ث- هل هنالك دور لنظم المعلومات الادارية في مواجهة الازمات في الدوائر المبحوثة.

2- أهمية البحث:- تبرز اهمية البحث لأهمية المتغيرات التي تم تداولها في دوائر مهمة في المجتمع العراقي وهي موضحة كما في الاتي:-

أ- تسليط الضوء على المتغيرين(نظم المعلومات الادارية و ادارة الازمات) والتعرف على اهم المفاهيم الحديثة المتعلقة بهم.

ب- بيان المدخل الحديث لنظم المعلومات الادارية في المنظمات وهو المدخل الوقائي اي محاولة التنبؤ بما سوف يحدث مستقبلا.

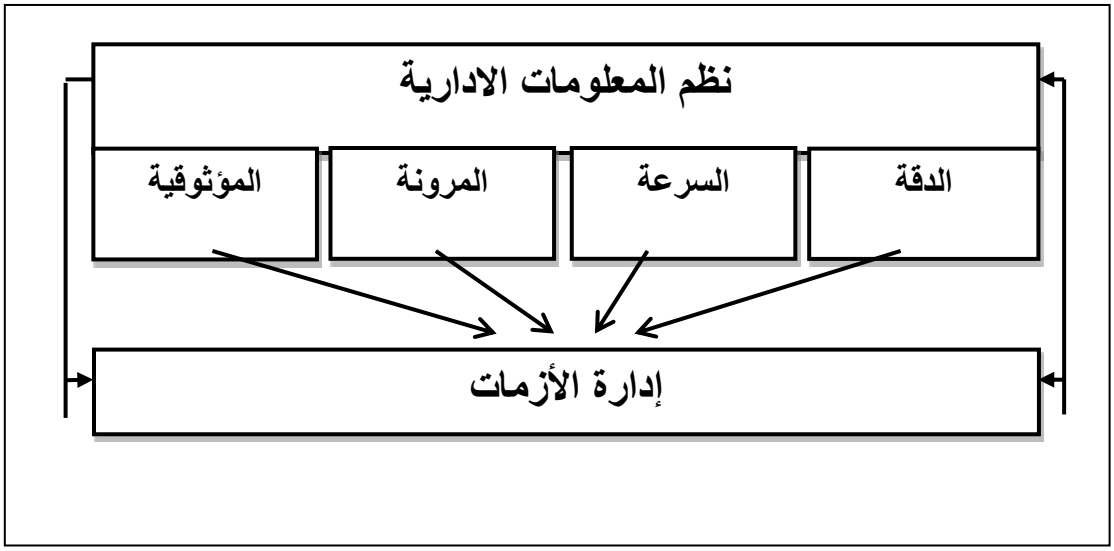
Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

ت- التعرف على كيفية مواجهة الازمات من خلال ادراتها والتخطيط لها بشكل علمي ومدروس.
ث- تحفيز المدراء وخاصة الادارة العليا الى اهمية تحديث نظم المعلومات الادارية من اجل مواجهة الازمات.
ج- الخروج بأهم الاستنتاجات والتوصيات وتعميمها على المؤسسات ذات العلاقة كافة.

3- اهداف البحث :يسعى البحث الى تحقيق عدة اهداف اهمها الاتي:-

أ- التعرف على دور نظم المعلومات الادارية في ادارة الازمات.
ب- معرفة مستوى ادراك المنتسبين في دوائر البطاقة الوطنية في بغداد لمفاهيم وممارسات نظم المعلومات الادارية وكيفية ادارة الازمات.
ت- الكشف عن مدى تطبيق الدوائر المبحوثة لأبعاد نظم المعلومات الادارية في ادارة الازمات.

4- مخطط البحث الفرضي:



5- فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسة الاولى : توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين نظم المعلومات الادارية و ادارة الازمات:

الفرضية الرئيسة الثانية : يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لأبعاد نظم المعلومات الادارية في ادارة الازمات .وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الاتية:-

- يوجد تأثير ذوو دلالة احصائية لبعد الدقة في ادارة الازمات.
- يوجد تأثير ذوو دلالة احصائية لبعد السرعة في ادارة الازمات.
- يوجد تأثير ذوو دلالة احصائية لبعد المرونة في ادارة الازمات.
- يوجد تأثير ذوو دلالة احصائية لبعد الموثوقية في ادارة الازمات.

6- مجتمع وعينة البحث: تم اختيار دوائر البطاقة الوطنية في بغداد / الرصافة والمتمثلة بسبع دوائر هي (الاعظمية، الرصافة، الراشدية، بغداد الجديدة، الكرادة الشرقية، الجسر،المدائن) كمجتمع للبحث

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

وتم اختيار عينة قصدية من المديرين في تلك الدوائر وعددهم (42) مديرا (كل دائرة فيها مدير وخمس وكلاء) تم توزيع الاستبانة على الجميع وتم استرجاع (40) استبانة صالحة للتحليل.

7- حدود البحث:-

أ- **الحدود المكانية**: تمثل مجتمع البحث في دوائر البطاقة الوطنية/ بغداد/ الرصافة التابعة لوزارة الداخلية العراقية.

ب- **الحدود الزمانية**: تتمثل بالمدة المقررة لإعداد البحث من الجانب النظري والعملي وهي محصورة بين 3/6/2022 – 20/7/2023.

ت-الحدود البشرية : تم اختيار عينة قصدية وتوزيع الاستبانة على (42) مديرا في الدوائر المبحوثة.

ثانياً: بعض الاسهامات المعرفية الرابطة بين المتغيرين

1- معتز سلمان عبد الرزاق - دراسة دارة الأزمات ونظم المعلومات مديات التأثير والفاعلية دراسة تطبيقية في عدد من الشركات السياحية المدرجة في سوق المال العراقي كلية مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثامن والعشرون 2011.

تهدف الدراسة إلى التعرف على أنظمة المعلومات وفاعليتها وتأثيرها في إدارة الشركات السياحية للازمات التي تتعرض لها ،ولغرض أجراء هذه الدراسة تم اختيار عينة من الشركات السياحية العاملة في سوق المال العراقي(سوق بغداد للأوراق المالية سابقا) مكونة من (4) شركات ، وتم توزيع عدد من استمارات الاستبيان المعدة لهذا الغرض على كل المدراء في هذه الشركات ،وعدد من الموظفين حيث بلغ عدد الاستمارات التي تمت معالجتها إحصائيا (136) استمارة توصلنا من خلال تحليلها على وجود تأثير لفاعلية نظم المعلومات في إدارة الشركات للازمات ،كذلك تم تقديم عدد من التوصيات المهمة التي من شانها أن تساعد الشركات في التعامل مع الأزمات التي قد تمر بها في مسيرة عملها.

2- دحام لطيف دحام، واخرون- فاعلية نظم المعلومات الادارية واثرها في ادارة الازمات دراسة تطبيقية في عينه من المصارف الاهلية العراقية- جامعة تكريت/كلية الادارة والاقتصاد/مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية/المجلد 61)العدد خاص(ج6 /0202 المؤتمر العلمي الرابع: (الاقتصاد الخفي وادارة الازمات).

هدفت الدراسة إلى تحليل اثر فاعلية نظام المعلومات الادارية بأبعادها (رضا المستخدم النهائي، ملائمة نظام مستويات إدارية، استجابة لتغيرات لمستجدة، امن المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات) على إدارة الأزمات في المصارف الاهلية العراقية، وشمل مجتمع الدراسة بالمدراء بمختلف مستوياتها الإدارية. وتم اخذ عينة ملائمة من المصارف الاهلية العراقية مجتمع للدراسة بواقع 57 فردا وتم توزيع الاستبانة لجمع بيانات الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية .توصلت الدراسة إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات في المصارف الاهلية العراقيه.

المبحث الثاني (الجانب النظري)

اولاً: نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems: ان نظم المعلومات الإدارية اختصارًا (MIS) علم ذوو طابع تكنولوجي إداري حديث مهم فهو يجمع ما بين تقنية المعلومات والإدارة باستخدام التكنولوجيا لدعم صنع القرار، وللتنسيق والتحكم والتحليل وتصور المعلومات في المنظمة، وفي الفقرات الاتية سيتم التعريف بمفهوم نظم المعلومات الادارية واهميتها واهم اهدافها ومكوناتها والابعاد:-

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

1- مفهوم نظم المعلومات الإدارية: تمثل نظم المعلومات الإدارية العصب الذي تشعر من خلاله المنظمة وتحس بكيانها كما انه المحفز لجميع الاعمال فيها ، حيث ان الامكانات المادية (كالمباني والمعدات) وهذه النظم تعمل بوحدة متكاملة وبتنسيق شامل وفاعلية كبيرة (ال مراد، 2012 ، 60) وان التحولات العالمية التي حدثت في مختلف العوامل البيئية قد أكدت على قيمة نظم المعلومات ، ومدى الاستفادة من الفرص الجديدة التي يمكن ان توفرها للمنظمة، وتميز تلك المعلومات بالخصائص التي يمكن ان تجعلها ذات فائدة (جودة واخرون، 2004 ، 203). أن نظم المعلومات الادارية تستخدم في العمل الاداري وتعتمد على الاجهزة والشبكات من اجل معالجة البيانات التي تخص المنظمة سواء في الماضي او الحاضر او المستقبل، وربط بعضها مع بعض، ومن ثم خزنها ونشرها بوصفها معلومات تساعد المديرين في اتخاذ القرارات وانجاز الوظائف الخمس للإدارة والتي تتصف بالدقة والاصالة. (Kharusi,2022,60)، ولقد وردت مفاهيم عديدة لنظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر بعض الباحثين، وكما مبين في الجدول (1):-

الجدول (1) مفهوم نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر بعض الباحثين

الباحثين	التعريف
الهيتي، 2000، 75	هي مجموعة من البيانات الغرض منها تحويلها إلى معلومات تساعد الإدارة في إتخاذ القرارات.
علي، 2001، 60	" هي النظم التي تقوم بتزويد الإدارة العليا والوسطى بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية المهمة و المتعلقة بالتخطيط والسياسات.
الشرمان، 2004، 80	" هي شبكة من المعلومات تصمم على اساس حاجة الاخرين ممن لديهم سلطة القرار ، كما تتحكم بتحويل المعلومات إلى المستويات الإدارية الاخرى بعد تجهيزها وتحديثها ".
ابو زايد، 24،2008	" هي مجموعة من العمليات المنظمة التي تمد المدراء بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ الاعمال وإتخاذ القرار والتي تتسم بالكمال والشمول والصحة والدقة ويجب ان تكون ملائمة من ناحية الجودة والتوقيت والتكلفة ".
عبد الخالق & كاظم ،2019:362	مجموعة من العناصر تتكامل بالعمل على جمع وتحليل ومعالجة وتخزين ونشر واسترجاع البيانات لغرض استخدامها بوظيفة معينة أو اتخاذ قرار ما يحقق اهداف المنظمة.
Kharusi,et.al,2022:60	مجموعة انظمة تستخدم في العمل الاداري تعتمد على الاجهزة والشبكات من اجل معالجة البيانات التي تخص المنظمة سواء كانت في الماضي او الحاضر او المستقبل وربطها مع بعضها البعض وخزنها ونشرها من اجل مساعدة المديرين في انجاز الوظائف الخمس والتي تتصف بالدقة والسرعة وتسهم في خفض التكاليف وتحسين الاداء.

الجدول: من إعداد الباحثة بالرجوع إلى المصادر أعلاه.

وتتفق الباحثة من التعريف القائل هو مجموعة من العمليات المنظمة التي تمد المدراء بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ الاعمال واتخاذ القرارات داخل التنظيم على ان تتميز هذه المعلومات بالكمال والشمول والصحة والدقة وان تكون ملائمة من ناحية الجودة والتوقيت والتكلفة. وهي عبارة عن جهد مشترك شامل ومتكامل تشارك فيه عناصر بشرية كفوئة واجهزة واجراءات والتي تخضع إلى معالجات بعد استرجاعها من قاعدة البيانات وفق لغة خاصة بها تساند إدارة المنظمة على صنع القرارات الكفوئة والرشيدة ".

2- أهمية نظم المعلومات الإدارية: بسبب ازدياد حجم المنظمات وما تتعامل فيه من بيانات أصبحت نظم معالجة البيانات الادارية الحديثة قادرة على توفير اغلب الاحتياجات، وتمكن المدراء من استخدامها في صنع القرارات وحل المشكلات وذكر (الشرمان، 2004، 77) ان هناك أهمية لنظم المعلومات الإدارية يمكن توضيحها بالاتي:-

أ- إدخال البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات تقدم مختلف المستويات الإدارية .
ب- ربط الأنظمة الفرعية المختلفة وتحديد وتوضيح قنوات الاتصال .
ت- تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
ث- البث الانتقالي ورفد الباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها.

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

ج-دعم وظائف التخطيط والرقابة.
ح-يقدم للإدارة معلومات عن الماضي والحاضر والمستقبل.

3- أهداف نظم المعلومات الإدارية : ان اهم اهداف نظم المعلومات الادارية الاتي:-

أ- خفض كلفة الحصول على المعلومات والتقارير مع المحافظة على الدقة العملية للمعلومات.
ب- تقدم سلسلة من الطرق البديلة للإدارة لإنجاز العمل بشكل يبين تأثيرات ونتائج القرارات المتعددة قبل ان يطبق عليها .
ت- تيسير عملية صنع القرارات بقدر كبير من الكفاءة ، وجعلها تعتمد على عدة افراد من اصحاب الخبرة والمعرفة. (ال مراد،2012: 226)

في حين يرى (Boffe,2003,2) نها تدعم نشاطات المنظمة لتجهيز المعلومات لصنع القرارات. و تعزز من ربحية المنظمة الناتج من استخدام نظم المعلومات في تحسين قابلية اتخاذ وصنع القرارات وتزيد من ربحية المنظمة الناتج من استخدام نظم المعلومات في تحسين اتخاذ القرارات. واوضح (الفضل،25،2004)ان هدف نظم المعلومات الإدارية تحقق غايتي الكفاءة بتوفير المعلومات باقل كلفة ممكنة والفاعلية بتوفير المعلومات الصحيحة واللازمة لاتخاذ القرارات

وترى الباحثة ان اهم اهداف نظم المعلومات الادارية توفير المعلومات المناسبة على الصعيدين الداخلي والخارجي للإدارة على كافة مستوياتها، حتى يمكن اتخاذ القرارات الفعالة والمؤقتة لكي تتمكن من القيام بعملية التخطيط والرقابة والتوجيه داخل وخارج المنظمة. وان استخدام نظم المعلومات الإدارية يهدف بالدرجة الاولى إلى تنمية المنظمة، وتحديث انظمتها واساليبها وآلية العمل فيها، وتطويرها إلى مستويات اعلى واكثر رقياً .

4- مكونات نظم المعلومات الإدارية: ان الانموذج الاساس لنظم المعلومات الادارية يتكون من خمس مكونات اساسية هي البشرية والمادية والبرمجيات وقواعد المعلومات والشبكات وكيفية معالجتها ونشر المعلومات وخزنها وتحديثها واستعراضها ومنهم من يحددها بمجموعة الاجهزة والمعدات والموارد الاخرى اللازمة لتنفيذ هذه الطرق وكما مبين في الاتي:-(حمود، 2008، 112).

أ- الموارد البشرية: أن البنية التحتية لنظم المعلومات الادارية (نظام الحاسوب، ونظم قواعد المعلومات، وشبكات) وان الموارد البشرية هي في الواقع قلب نظم المعلومات الإدارية. وباختصار أن العامل الجوهري الحاسم الذي يؤدي إلى نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية يتمثل بالإدارة ومواردها الإنسانية وكوادرها التقنية المتخصصة وأن أهمية الموارد البشرية تفوق أهمية الموارد المادية بشكل كبير لأنها تمكن من تحديد فرص الاستفادة من الموارد المادية أو استثمار هذه الفرص وتنبع هذه الأهمية من خلال الآتي: (الطائي، 2005، 75).

- ندرة هذه الموارد كماً ونوعاً.
- زيادة التكاليف المترتبة على اختيار وتدريب العاملين الجدد.
- ارتفاع معدلات دوران هؤلاء العاملين.
- الحاجة المتزايدة لذوي الخبرة والمهارة.

وأشار(الشلبي،:228:2005) أن الموارد البشرية لنظم المعلومات الإدارية أو رأس مال المعرفة تمثل أحد العناصر المهمة للمنظمة. وبالتالي تعد المورد المتحكم في كفاءة جميع مكونات النظم. ولقد وردت تعاريف عديدة للموارد البشرية منها:هم القائمين بالأعمال (مدراء فنيين أم موظفين) ولهم علاقة مباشرة بالأعمال أو الإجراءات التي يراد تنفيذها (جاد الله، 2003، 90).

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

ب- الموارد المادية: تعد الأجهزة والمعدات الحديثة التي تستخدم في معالجة المعلومات عنصراً ضرورياً لإنشاء نظم المعلومات الادارية ويعد الحاسوب بإمكانياته التقنية الهائلة وملحقاته من أهم أجهزة الإدخال و الإخراج وركيزة التحول في مجال معالجة المعلومات (محمد، 2004، 65). سابقاً اعتمدت مهمة معالجة البيانات وخزن واسترجاع المعلومات وتحديثها لفترات طويلة من الزمن على الأساليب التقليدية ومع تطور هذا المجال وخاصة بعد الازدياد الهائل لحجم البيانات ونوعها، بحيث بات الوضع يحتم ضرورة استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة (الطائي، 2005، 86). ولقد وردت تعاريف للموارد المادية لنظم المعلومات الإدارية منها:-

"هي الحواسيب والأجهزة الأخرى الملحقة بها التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وإخراج النتائج" (محمد، 2004،397) وأمثلة ماديات الحاسوب في نظم المعلومات ما يأتي:-

- **أنظمة الحاسوب:** والتي تتألف من وحدات المعالج المركزية وتحتوي على معالجات مصغرة أو مجموعة من الوسائل الطرفية المتداخلة.
- **طرفيات الحاسوب:** والتي هي وسائل مثل لوحة المفاتيح أو الفأرة الالكترونية لإدخال البيانات والأوامر، أو شاشة الفيديو أو الطابعة لمخرجات المعلومات والأقراص المغناطيسية أو البصرية لخزن موارد البيانات.ومما تقدم فإن نظم المعلومات الإدارية بحاجة إلى أجهزة متطورة وحديثة لكي تستطيع إدارة المنظمة من تحقيق أهدافها بأفضل الطرق، وتتمثل الموارد المادية بالأجهزة والشبكات المستخدمة في النظام والإخراج ووحدات المعالجة المركزية.

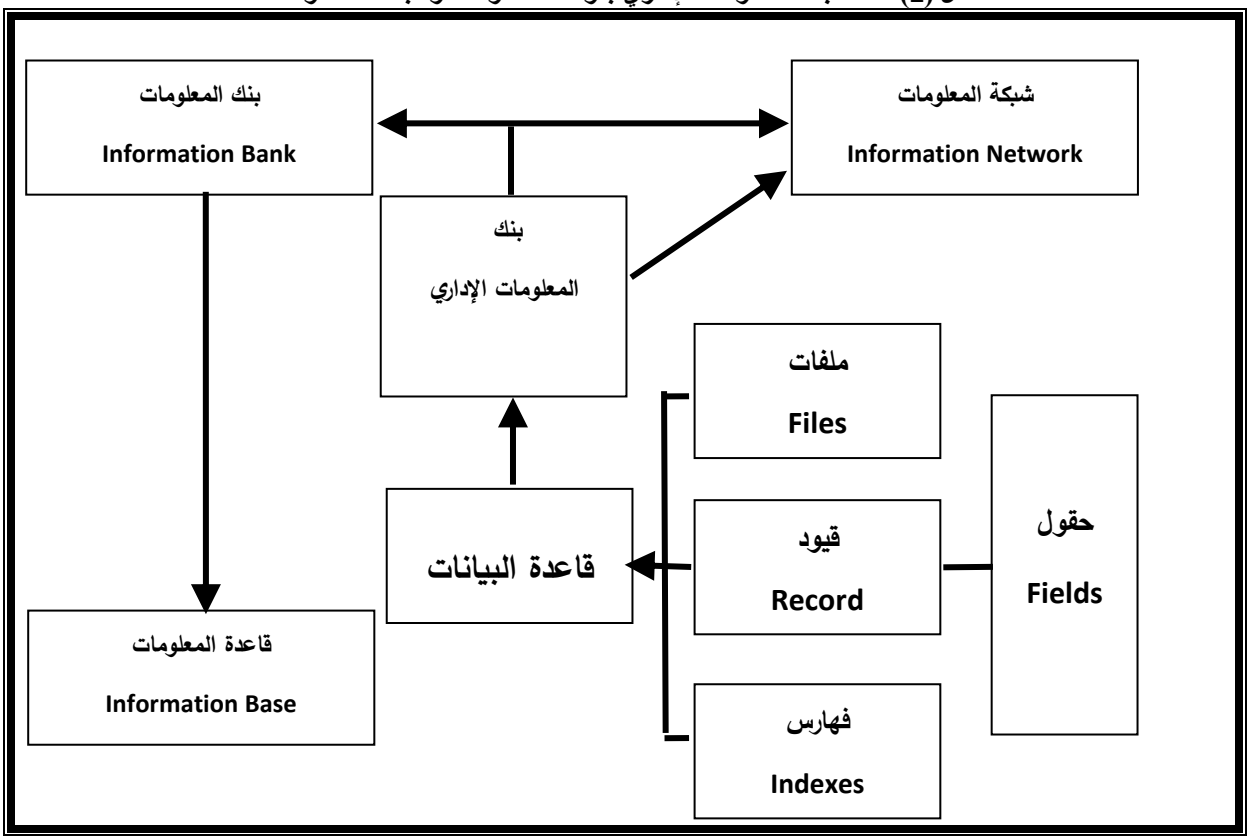
ج: البرامجيات: تشير إلى برامج الحاسوب وتعليمات التشغيل التي تدير الموارد المادية فضلاً عن الإجراءات والتعليمات التي يحتاجها الأفراد لتحويل البيانات إلى معلومات (ال مراد، 2012، 8).وعرف (محمد، 2004، 397) البرامجيات بأنها " مجموعة الأوامر والتعليمات الموجهة للحاسوب لمعالجة البيانات (المدخلات) المخزونة فيه بالطريقة المناسبة لتحقيق الأهداف المطلوبة (المخرجات) ".ومن أمثلة برامجيات الحاسوب ما يأتي:-

- برامجيات النظام: مثل نظام يراقب ويسند عمليات نظام الحاسوب.
- برامجيات التطبيقات: توجه لمعالجة استخدام معين لأجهزة الحاسوب من قبل المستخدمين النهائيين مثل برامج تحليل المبيعات، وبرامج الرواتب.
- الإجراءات: والتي تضم نظم المعلومات مثل تعليمات ملئ استمارة ورقية أو استخدام رزمة برمجيات الحاسوب.

د: قاعدة المعلومات: هناك حقيقة لا مفر منها ألا وهي هيمنة عصر المعلومات أو الثورة المعلوماتية في كل مجالات الحياة. لقد أصبحت على المستوى الكلي لرسم سياسات التنمية المختلفة، أي ان هناك انفجارا في المعلومات بمعدلات كبيرة نتيجة التطورات الهائلة في مختلف المجالات (محمد، 2004، 366). وان معالجة البيانات التي تتوالد في البيئة وبشكل مستمر ، تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها " (الحيالي ، 2006 ،37). ولا بد من التأكد من أن خصائص المعلومات تتلاءم والموقف الذي يتخذ فيه القرار وهذه الخصائص هي الصحة، الدقة، الاعتمادية التوقيت، الوضوح المرونة، الشمول، الملاءمة. وذلك بسبب الكم الهائل من البيانات. كما ينبغي أن يكون مصدر موحد منتظم يشتمل على جميع المعلومات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية (الشرمان، 2004، 52). والشكل (2) يبين علاقة بنك المعلومات الإداري بقواعد المعلومات وشبكات المعلومات.

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

شكل (2) علاقة بنك المعلومات الإداري بقواعد المعلومات وشبكات المعلومات



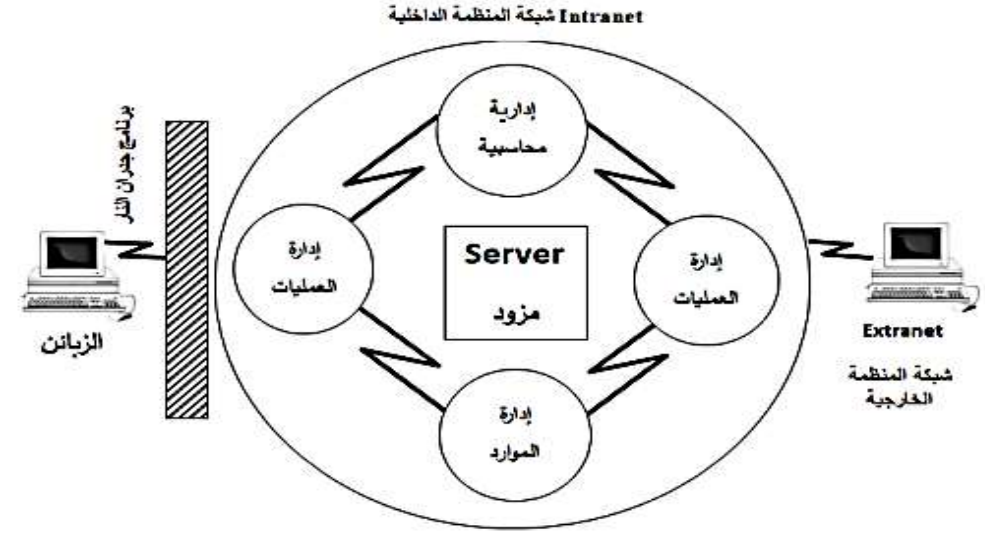
المصدر: الشرمان، زياد محمد، 2004، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 53

ه: الشبكات: توفر شبكات الحاسوب لإدارة المنظمة في الوقت الحاضر إمكانية الربط الحاسوبي للوحدات، وتبادل المعلومات الإدارية معها بكفاءة فائقة، مما يؤدي إلى تحسين القرارات المتخذة وتحسين الأداء بشكل عام (الشرمان، 2004، 33).

وهناك أنواع وأشكال عديدة من شبكات الاتصال، وهي كالآتي: (ياسين، 2005،36).(**الشبكة النجمية، الشبكة الخطية أو شبكة الباص، الشبكة الحلقية، الشبكة الهرمية)** وتأخذ شكل هذا الشكل يشبه الشجرة. وهذا الشكل يكون مركزياً بالنسبة لحاسوب المركز الرئيس، وحواسيب المراكز المرتبطة به مباشرة، ولا مركزياً بالنسبة لحواسيب المراكز الفرعية الأخرى المرتبطة بحواسيب المراكز الثانوية.

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

شكل (3) شبكة المنظمة الداخلية



المصدر: ياسين، سعد غالب، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005،ص 38.

5- ابعاد نظم معلومات الادارية: هناك مجموعة من الابعاد لنظم المعلومات الإدارية وهي: (ال مراد، 2012: 23-24)

- **بعد الدقة**:precision هو إتقان عام لا يتخصص بعمل دون عمل، ولا بسلوك دون اخر. تعني الدقة خلو المعلومات من الاخطاء والتحيز لان عدم دقة المعلومات قد تنتج عنها قرارات خاطئة وغير كفوئة ، اذ توكد الدراسات الى ان سلامة وفعالية القرار الاداري يتوقف بالدرجة الاولى على سلامة ودقة المعلومات التي يبنى عليها القرار، وقد عززت هذه الخاصية التطور الجوهري في حقول المعلوماتية وتزايد استخدام الحاسبات الدقيقة بصورة كبيرة مما اسهمت في تقليل الاخطاء في المعلومات، اذ ان المعلومات التي تحتوي على اخطاء تكون لها قيمة وفائدة محدودة جدا (ياسين 2004، 47).
- **بعد السرعة**: speed يؤكد على اجتياز وانهاء العمل باقل فترة زمنية ممكنة. وترى الباحثة ان هناك ارتباطا وثيقاً بين عملية التعامل مع الازمة وبين فاعلية وكفاءة نظم المعلومات مما يساعد في حل الازمات بكفاءة وسرعة فائقة.
- بعد المرونة:Flexibility بأنها قدرة الوظائف والعمليات الرئيسة في مواجهة الضغوط و المقاومة ثم الاستعادة أو التكيف مع التغيير الذي احدثته الضغوط، وترى الباحثة ان المرونة تعني استطاعة المستفيد الولوج الى أي موقع في أي منصة عمل (حاسبة) والاستفادة من الخدمات التي يوفرها الانترنيت وخدمة البريد الالكتروني ومؤتمرات الفيديو وغيرها والتي تحتاج اليها المنظمات الحالية في ظل التقدم العلمي والانتقال من النظم والقواعد الرتيبة .
- **بعد الموثوقية**: Reliability مصطلح يستخدم في العلوم الطبيعية (Sciences Physical) ويقصد به مقدار الخلو من الخطأ وتقاس درجة الموثوقية بنسب معينة وعلى سبيل المثال إذا كانت نسبة انحراف الأعمدة الخرسانية في بناية ذات طابقين (3%) هي نسبة خطأ مقبولة لأنها لا تشكل خطر على المبنى وبالتالي فهي نسبة خطأ يمكن الوثوق بها بينما إذا كانت البناية لعشرة طوابق فإن نسبة الخطأ تلك قد

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

تكون غير مقبولة لأنه لا يمكن الوثوق بها وتصبح (1 %) وهكذا، تصل نسبة الخطأ المقبولة أو الموثوقية في صناعة الطائرات والصواريخ إلى نسبة الخطأ المقبولة مثلا نسبة في المليون كأن تكون (1) بالمليون من ذلك يتبين لنا أن هناك درجات أو مقاييس أو نسب تقاس بها درجة الخطأ المقبولة. (أسماعيل،2012: 293)

ثانياً: ادارة الازمات crisis management: بسبب التطورات المتسارعة والتغييرات الكثيرة في الحياة نجد الكثير من الازمات بدأت تظهر للوجود ومنها الازمات السياسية والاقتصادية والادارية والثقافية والتي اثرت بشكل كبير على نمط الاعمال واساليب الاداء وسوف نتناول في الفقرات الاتية مفهوم ادارة الازمات وخصائصها واسباب حدوثها ومتطلبات ومراحل واستراتيجيات ادارة الازمات واهم الانواع :-

1- مفهوم ادارة الازمات: يقصد بإدارة الازمات فن السيطرة على الموقف الطارئ من خلال التنبؤ واستشعار ورصد المتغيرات الداخلية او الخارجية المولدة لها، وتعبئة الموارد المتاحة ورفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات لمواجهتها والتقليل من الخسائر الى الحد الادنى، وتختلف عملية ادارة الازمات عن الادارة بالأزمات، اذ ان الاخيرة هي فعل يهدف الى توقف او انقطاع نشاط من الانشطة وزعزعة استقرار بعض الاوضاع بهدف احداث شيء من التغيير في ذلك النشاط لصالح مدبره، فهي عملية خلق الازمات لتحقيق الاهداف. ولقد برع الصينيون في تعريف مصطلح الازمة، اذ ينطقونه (wet-gi) وهي عبارة عن كلمتين الاولى تدل على الخطر اما الاخرى فهي تدل على الفرصة التي يمكن استثمارها، حيث تمكن براعة القيادة في تصور امكانية تحويل الازمات وما تحمله من مخاطر الى فرصة لأطلاق القدرات الابداعية التي تستثمر الازمة كفرصة لإعادة صياغة الظروف وايجاد الحلول السديدة (Margaret, 2013: 75). وأشار(Valackine) إلى انه برغم تحديد الأزمة كظاهرة سلبية فلابد من تحديد العلاقة الايجابية بين الأزمة والتغيير وهو ما يعكس الحافز الايجابي للتغلب على الأزمة من اجل تطوير ناجح للمنظمة وتتطلب الإدارة الناجحة لمنع الأزمة الآتي:-

- خلق استجابات إستراتيجية لموقف الأزمات.
- تأهيل وتدريب كوادر بشرية قادرة على مواجهة الأزمات.
- استخدام الأسلوب العلمي عند اتخاذ القرارات .(Valackine, 2010:102)

كما ذكر محمد عبد السميع واحمد طيبة بان ادارة الازمات هي : قيادة العملية الادارية بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية.(جلدة،2010، 197)، واشار نواف بانه لابد من مواجهة الازمات والتخطيط لأسلوب المواجهة بأسلوب مبكر بناءاً على المعلومات التي تنبئ بحدوث مثل هذه الازمات، وكذلك عرفها جبوري شناوي الصافي: هي التخطيط لما قد يحدث مما يعني ان ادارة الازمة تتمثل في استجابات استراتيجية لمواقف الازمات من خلال استخدام الاساليب العملية في اتخاذ القرار فان التعامل مع الازمة يتطلب استخدام اساليب ادارة متقدمة تعمل على تحقيق المناخ المناسب.(الصافي، 2011، 202)، وتعد الازمة ايضاً أداة تشخيصية يتم من خلالها الكشف عن القصور وتنفيذ هياكل وتغيرات جديدة وهي بهذا تشكل فرصة لتقوية المنظمة (Lalond & Dufort, 2010:20)

2- خصائص الازمة واسباب حدوثها (الرويلي، 2011، 7-8)

من اهم مؤشرات حدوث الازمة:(المفاجأة، قلة الوقت، الارباك في صناعة القرار) ومن اهم الخصائص لزيادة القدرة على ادارة الازمات دعم الفاعلية التنظيمية وهي الرؤية الشاملة التي تخص واقع وسياسات التنظيم والمرونة التنظيمية، وفاعلية نظام المعلومات ونظم الاتصالات والفاعلية الاقتصادية والتكنولوجية.(ناجي،2022 :201). **اما اهم الاسباب لنشوء الازمات** فيمكن تصنيفها على النحو الاتي:

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

-**اسباب طبيعية** : كالزلازل والبراكين والفيضانات والتصحر وشح المياه وجميع الاسباب التي لها علاقة بالبيئة والامثلة كثيرة.

- **اسباب اجتماعية :** كالظلم الاجتماعي والتفرقة العنصرية والتوترات الطائفية والعرقية والامنية.
- **اسباب اقتصادية :** الفقر ،البطالة ،غلاء المعيشة، عدم توزيع الثروة بشكل عادل ،عدم استقرار السوق وتذبذب الاقتصاد.
- **اسباب فنية :** تعارض المصالح والاهداف ،الاخطاء البشرية، عدم استيعاب المعلومات المتوفرة الرغبة في السيطرة على متخذي القرار

3- متطلبات ادارة الازمة: ان التعامل الحكيم والواقعي يتيح لفريق معالجة الازمة مجالا واسعاً لتجاوز اصعب المشكلات وفيما يأتي اهم متطلبات ادارة الازمات (جلدة، 2010، 28):-

أ- المرونة: عدم تعقد الاجراءات اثناء معالجة الازمة فالمنظمة تحتاج الى السرعة في انجاز الاعمال ومعالجة المشكلات.

ب- التخطيط الجيد: حيث تمثل الخطة الاطار العام الذي يقود تفكير المرؤوسين ازاء الاداء واعتماد التخطيط كإدارة منهجية لإدارة الازمات يبعدنا عن الارتجالية والعشوائية في اتخاذ القرارات

ج- التنسيق وجود انسجام بين اعضاء فريق ادارة الازمة وذلك من اجل توفير التنسيق الفعال فيما بينهم ومعالجة الازمة يحتاج الى جهود الجميع وتضافرهم لحل الازمة.

د- التواجد المستمر: لا نستطيع حل المشكلات الكبيرة الا من خلال التواجد المستمر لأنه يؤدي الى اكتمال الصورة لدى اعضاء الفريق عن الازمة وقد يستدعي الامر في بعض الاحيان تدخلهم الفوري والمباشر

ه- تفويض السلطة: حيث ان عملية تفويض السلطة تعد امرا في غاية الاهمية اثناء معالجة الازمات فقد تضطر الاحداث الى ضرورة اتخاذ القرار المناسب بشكل سريع وبدون الانتظار لحين حضور الشخص المسؤول والذي يقع هذا القرار ضمن اختصاصه.

4- مراحل ادارة الازمة: اتفق اغلب الباحثين على وجود مرحلتين رئيستين من مراحل ادارة الازمة وهي:(سلمان، 2014 ، 98-99)

أ- مرحلة اكتشاف الانذار: يتم في هذه المرحلة الاهتمام برصد وتحليل الاشارات التي في الآلات والخطوط الانتاجية تؤخذ كإنذار مبكر للعمليات تخريب داخلي متعمد او ربما نتيجة وجود عيوب تصنيعية

ب- مرحلة الاستعداد وضع الخطط والسيناريوهات التنبئية للازمات المحتملة والازمات غير المتوقعة .

5- استراتيجيات ادارة الازمة (الصافي ، 2011، 204)

-استراتيجية العنف مع الازمة : تستخدم هذه الاستراتيجية مع الازمة المجهولة والتي لا تتوفر عنها معلومات كافية واغلبها تتعلق بالمبادئ والقيم أو الازمات التي تنتشر بشكل عشوائي.

-المحاصرة بعدة اتجاهات وذلك لمنع الازمة أو وقف تغذية الازمة او حصار العناصر المسبب للازمة وقطع مصادر أمدادها .

-استراتيجية وقف النمو تهدف هذه الاستراتيجية الى التوقف وهنا يتوجب تقديم بعض التنازلات وتلبية بعض المتطلبات من اجل حل الازمة.

-استراتيجية التجزئة تعتمد هذه الاستراتيجية على دراسة وتحليل العوامل والقوى المكونة والمؤثرة خاصة في الازمات الكبيرة حيث يمكن تحويلها الى ازمات صغيرة ذات ضغوط اقل مما يسهل التعامل معها .

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

-استراتيجية إجهاض الفكر الصانع للازمة : يمثل الفكر الذي يقف وراء الازمة محرك الاساس للازمة وتركز هذه الاستراتيجية على التأثير في هذا الفكر واضعاف الاسس التي يقوم عليها ويمكن هنا استخدام اسلوب الاقناع والترغيب .

-استراتيجية دفع الازمة الى الامام : هذه الاستراتيجية تهدف الى الاسراع لدفع القوى المشاركة في صناعة الازمة الى مرحلة متقدمة تظهر خلافاتهم وتسرع بوجود الصراع بينهم ويستخدم في هذه الاستراتيجية تسريب معلومات خاطئة وتقديم تنازلات تكتيكية لتكون مصدر للصراع ثم الاستفادة منها.

-استراتيجية تغيير هذه الاستراتيجية الى التعامل مع الازمات الجارفة والشديدة التي يصعب الوقوف عربة قيادة الازمة والسير مسارها الطبيعي وتحويلها الى مسارات بعيدة عن اتجاه قمة الازمة.

6- اساليب اتخاذ القرار في أوقات الازمات: يوجد هناك خمسة اساليب رئيسة تساعد في اتخاذ القرار اوقات الازمات يمكن تلخيصها في ما يلي : (جلدة ، 2010، 106- 108).

أ-اليقظة والحذر: وهذه تمثل اسلوباً متكيفاً للغاية حيث يقوم متخذ القرار بجمع المعلومات بموضوعية ووزنها والبحث عنها لأقصى الحدود التي قادته الى قرار كانت والانتباه يسمح بإصدار استجابات متوائمة مرنة نحو مواقف الازمة ويزيد من امكانية تحقيق قرارات مستقرة ومتوازنة وعالية الجودة قادرة على تحقيق الاهداف والغايات الاستراتيجية.

ب الجمود غير المنطوي على الصراع : حيث يقرر متخذ القرار في هذه الحالة من سوء التكيف ان يتجاهل اي معلومات وكافة المعلومات المتصلة بالمخاطر المرتبطة بالأزمة القائمة ويفضل من ذلك القرار الذي او جاهلا فهناك ادلة كافية على قدرته على اتخاذ قرارات سليمة لكن لسبب ما فأنه يقرر تجاهل النصح والمخاطرة ذات الصلة ويتبع اسلوب (دعه يمر) الجامد غير الفعال.

ج-التغيير غير المنطوي على الصراع: في هذه الحالة يواجه متخذ القرار الازمة على نحو سيئ وذلك باتباع اخر نصيحة سمعها وهنا يسلك متخذ القرار ما يمكن ان يطلق عليه اسم سبيل المقاومة الاخيرة فلا يقوم بوضع اي خطط طوارئ لمعالجة ما قد ينشأ من عقبات وعوائق

د-التحاشي الدفاعي: هذا النمط تحاشى اتخاذ القرار عن طريق المماطلة والتسويف الا انه يبدو في الواقع كما لو كان يتخذ قرارات فعلاً .

د-اليقظة المفرطة: وهذه الاستراتيجية ربما تكون الاسوأ ووفقاً لهذا الاسلوب يكون متخذ القرار معرضا لارتكاب اكبر الاخطاء واسرعها استجابة التوتر النفسي تكون شديدة اكثر من اللازم عنه بسرعة مفضلا بديل اخر.

7- انواع الازمات: تعددت أنواع الأزمات بتعدد وتباين وتنوع وتشعب وتداخل مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية. ومن أمثلة ذلك (كريم، 2015: 32):

- أزمات ترتبط بالسلع والمنتجات أو الخدمات.
- أزمات ترتبط بالأفراد.
- أزمات ترتبط بالبيئة الطبيعية أو الطقس.
- أزمات تنشأ نتيجة حوادث أو تصرفات غير رشيدة داخل أو خارج المنظمات.
- أزمات ترتبط بالبيئة الداخلية للمنظمات.
- أزمات ترتبط بالاقتصاد أو النظام والحياة الاقتصادية.
- أزمات ترتبط بالتكنولوجيا.

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

المبحث الثالث (الجانب العملي)

تحليل واختبار الفرضيات: لغرض تغطية الجانب الاستدلالي من البحث فقد تم اختبار فرضيات البحث وكما مبين في الآتي:

الفرضية الرئيسة الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين نظم المعلومات الادارية وادارة الازمات

جدول (2) مصفوفة ارتباط بيرسون بين المتغيرين

المتغير		ادارة الازمات
نظم المعلومات الادارية	ارتباط بيرسون	0.663
	Sig.(2-tailed)	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الاحصائيspss v.24

ويظهر من الجدول رقم (2) أن هنالك ارتباط طردي معنوي متوسط بين نظم المعلومات الادارية وادارة الازمات، إذ ظهرت قيمة الارتباط 0.663، كما ظهرت قيمة .Sig أقل من 0.05 والذي يقود إلى معنوية قيمة معامل الارتباط .

الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير ذوو دلالة احصائية لأبعاد نظم المعلومات الادارية في ادارة الازمات .والفرضيات الفرعية المتفرعة منها، ولاختبار الفرضيات السابقة يتطلب الامر الوقوف على طبيعة بيانات المتغير (نظم المعلومات الادارية - وادارة الازمات) وشكل توزيعه لكي يتم استخدام التحليل الإحصائي فقد تم إجراء اختبار كولمجروف- سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov)، ويتضح ذلك من خلال الجدول (3).

جدول (3) يمثل اختبار كولمجروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) للتوزيع الطبيعي للمتغيرين نظم المعلومات الادارية وادارة الازمات

المتغير	إحصاءة الاختبار Statistic	عدد المشاهدات	المعنوية Sig (P-value)
نظم المعلومات الادارية	0.882	40	0.110

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الاحصائيspss v.24

نستنتج من خلال الجدول رقم (3) أن متغير نظم المعلومات الادارية يتوزع توزيعاً طبيعياً، إذ ظهرت قيمة .Sig أكبر من 0.05، لذا تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة مدى تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات الادارية بأبعاده) على المتغير التابع (ادارة الازمات)، وتظهر النتائج في الجدول (4).

جدول (4) يمثل جدول تحليل التباين لنموذج الانحدار المتعدد لبيان مدى تأثير متغير نظم المعلومات الادارية بأبعاده الأربعة على متغير ادارة الازمات

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	اختبار F	Siq.
الانحدار	5.610	4	1.402	18.927	0.000
الخطأ	2.594	35	0.074		
الكلي	8.203	39			

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الاحصائيspss v.24

ويلاحظ من الجدول (4) أن قيمة .Siq كانت اقل من 0.05 وبالتالي نستدل على قبول الفرضية الرئيسة ، أي يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل (نظم المعلومات الادارية) في المتغير التابع (ادارة الازمات).

ولمعرفة أي من الأبعاد الأربع كان ذا تأثير معنوي فقد تم استخدام اختبار t وللفرضية الرئيسية وابعاد المتغير نظم المعلومات الادارية الأربع وظهرت النتائج كما في الجدول (5).

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

جدول (5) يمثل اختبار t لنموذج الانحدار الخطي المتعدد لبيان مدى تأثير أبعاد نظم المعلومات الادارية على متغير ادارة الازمات

المتغير	B	الخطأ المعياري	T	Siq.
الدقة	0.228	0.128	1.781	100.0
السرعة	0.347	0.155	2.240	0.03
الموثوقية	0.168	0.088	1.899	0.02
المرونة	0.248	0.123	1.752	200.0

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على البرنامج الاحصائيspss v.24

ويلاحظ من الجدول (5) وجود تأثير معنوي لبُعد المؤثوقية على متغير ادارة الازمات إذ ظهرت قيمة .Siq ظهرت أقل من 0.05، فيما يظهر تأثير معنوي للأبعاد الأخرى لمتغير نظم المعلومات الادارية على متغير ادارة الازمات إذ ظهرت قيمة .Siq ظهرت 0.05.

المبحث الرابع (الاستنتاجات والتوصيات)

اولاً : الاستنتاجات

1- تبين من خلال الجانب النظري اهمية استخدام نظم المعلومات الادارية في ادارة الازمات في كافة المنظمات، كونها توفر الدعم المطلوب لمواجهة البيئة المتقلبة وبالتالي فهو يساهم باستمرارها وبقائها وتحقيق النجاح.

2- أن نظم المعلومات الادارية تسهم في حل الازمات وكذلك من شأنها أن تساعد المدراء على اجراء التقييمات الإلكترونية" كونها توفر معلومات دقيقة عن العاملين ومستوى أدائهم، كما توفر مخططاً للتطور المهني مما يساعد الإدارة في تحسين فاعلية الأداء.

3- يعد موضوع نظم المعلومات الادارية من المواضيع المهمة في حقل ادارة الاعمال، اذ ان الحوار المستمر يشكل انفتاحا لتقبل الحلول والافكار الجديدة .

4- وجود دور فاعل وكبير لنظم المعلومات الادارية في إدارة الأزمات في دوائر البطاقة الوطنية في محافظة بغداد.

5- اثبتت النتائج أن هنالك ارتباط طردي جيد بين نظم المعلومات الادارية وادارة الازمات وعلى مستوى الابعاد ان اقوى علاقة ارتباط كانت بين بعد المرونة وادارة الازمات. فيما كانت اضعف علاقة ارتباط بين بعد الدقة وادارة الازمات، وان اكثر الابعاد تأثيرا في ادارة الازمات بعد الموثوقية.

ثانياً: التوصيات: في ضوء الاستنتاجات التي توصلت إليها هذا البحث توصي الباحثة بالاتي:-

1- اقتراح استحداث وحدة او تشكيل لجنة دائميه تسمى (ادارة الازمات) تضم مجموعة من الخبراء والمتخصصين في هذا المجال في كل المنظمات وفي دوائر البطاقة الوطنية بشكل خاص لأهميتها في ايجاد الطرق الوقائية لمواجهة الازمات او تجنبها وكذلك وضع المعالجات للازمات حال حدوثها.

2- ان على الدوائر المبحوثة تطوير الاساليب المعتمدة وذلك لزيادة دقة اتخاذ القرار والاستجابة السريعة في حال حدوث الازمات وذلك من خلال استخدام الاجهزة المتطورة في جمع وتحليل وخزن المعلومات للمواطنين.

3- تعزيز الوعي وعلى كافة المستويات من اجل تطبيق نظم المعلومات الادارية لدورها الكبير في ادارة الازمات وتحسين اداء العاملين" من خلال إقامة دورات تدريبية وندوات لتطوير قدراتهم في استخدام نظم المعلومات الادارية.

4- العمل على زيادة اهتمام الإدارة باستخدام شبكات الاتصالات الحديثة بينها وبين العالم الخارجي من جهة وبين العاملين باختلاف مستوياتهم من جهة اخرى مع الاطلاع الدائم بمتغيرات البيئة الخارجية"

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

5- الاهتمام ببعد الدقة في العمل وخاصة عند ادخال البيانات الخاصة بالمواطنين وذلك من اجل زيادة الموثوقية وتحديث الانظمة بما يوفر اكتشاف الاخطاء حال حدوثها .

المصادر: References

1. أبو زايد" بسمة القوى العاملة في فلسطين وسبل تطوره" رسالة ماجستير غير منشورة – مقدمة لقسم إدارة الإعمال" كلية التجارة- الجامعة الإسلامية – غزة،2008
2. ابو فارة، يوسف، ادارة الازمات، ط1، 2009 .
3. إسماعيل خليل إسماعيل - الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بين النظرية والتطبيق / جامعة الاسراء الدكتور ريان نعوم / جامعة الإسراء- مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثلاثون 2012.
4. أل مراد - نبال يونس- خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه دراسة استطلاعية لآراء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية. مجلة الإدارة والاقتصاد / السنة الرابعة والثلاثون - العدد التسعون / 2012
5. جاد الله، محمود، ادارة ،ط1، عمان، دار اسامة،2003 .
6. جادالله، محمود، ادارة ،ط1، عمان، دار اسامة،2008 .
7. جلدة، سليم، بطرس الحديثة لإدارة الازمات في ظل عالم متغير، رسالة ماجستير، ادارة عامة الجامعة الاردنية، ط1، 2010.
8. حمود، خضير، موسى الاعمال"، إثراء للنشر والتوزيع، عمان"2008"
9. الحيالي، احمد مؤيد عطية، 2006، الأثر التتابعي لخصائص ونجاح نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة غير مشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل
10. الشرمان، زياد، " نظم المعلومات "، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2004"
11. الشلبي، فراس سليمان، 2005، قابلية نظام المعلومات الإدارية وفق علاقة المستفيد بجودة تصميم النظام / دراسة استطلاعية ي عينة من المصارف التجارية الأردنية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.
12. شلتوت" أماني، تنمية استراتيجي لتعظيم الاستثمار في العنصر البشري" رسالة ماجستير غير منشورة – مقدمة لقسم أدارة الأعمال" كلية التجارة" الجامعة الإسلامية – غزة"2009
13. شوارتز، أندرو أي، أدارة الأولى، مكتبة جرير للتوزيع والنشر،2001"
14. صلاح الدين الباقي، أدارة الجامعية الإسكندرية، مصر، 1999
15. الصيرفي، محمد عبدالفتاح، ادارية جديدة، عمان، دار الثقافة، 2003 .
16. الطائي، محمد عبد، مدخل الادارية"، ط1، دار وائل للنشر، عمان"2005"
17. عادل محمد زايد، أداره استراتيجية، 2003
18. عبد الخالق، وردة عبدالرحمن & كاظم .زينب كامل - اسهام مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في فاعلية ادارة الآزمة التنظيمية بحث استطلاعي في ديوان وزارة الكهرباء ديوان وزارة التعليم العالي والبحث العلمي- مجلة دنانير العدد17-2019.
19. علي السلمي، أدارة الموارد الاستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر،2001"
20. فارس، احمد، ادارة الازمات اسباب وحلول، موقع للبحوث والدراسات، 2009.

Iraq Journal For Economic Sciences / ISSN:1812-8742 / ISSN ONLIN:2791-092X
https://doi.org/10.31272/IJES2024.80.S.M20

21. الفضل ،مؤيد عبد الحسين، 2004، نظريات اتخاذ القرار، ط1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن
22.كريم، مصطفى (2015)، مقالة بعنوان "إدارة الأزمات"،(https://goo.gl/vDEtjE)
23. محمد فالح الصالح، أدارة الموارد، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، سنه 2004 "
24. ناجي، مها محمود- أثر الذكاء الاستراتيجي على فاعلية إدارة الأزمات: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية ف بعض المكتبات الجامعية المركزية- المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات- المجلد 9، العدد 1- الصفحة- 184-222مصر-يناير -2022.
25. الهيتي، خالد عبد الرحيم، مدخل استراتيجي، الحامد للنشر والتوزيع، سنه 2000 .

المصادر الاجنبية:

- Al Kharusi,Zaid Khamis Ali *, Abdulmajid Mohammed bdulwahab Aldaba2,Mohd Burhan Bin Ibrahim21Ministry of Education ,Muscat, Sultanate of Oman,2Department of Social Foundations and Educational Leadership ,Kulliyyah of Education, International Islamic University Malaysia, KualaLumpur ,Malaysia *Corresponding Author :zeed .karosi@ moe.om
- Boffo, Celine , and Barki, Henri , 2003, Concepualizirg information system use : A behavioral and Perceptnal Framework HEC, February,Montreal,Canada Effect of Management Information Systems on the Administrative Performance of the Public-School Principals in Oman: Working experiences Moderating Variable IIUM Journal of educational studies (Arabic),10:2(Dec 2022)55-79 Copyright ©IIUMPressISSN:2289-8085 .
- Fayez J. Alnajjar, Jadara University, Irbid, Jordan ,the impact of management information systems on organizations performance :field study at Jordanian universities'
- Hani -Jehad S. Bani, Jadara University for High Studies, Irbid, Jordan-Nazem M. M. Al-Ahmad, Jadara University, Irbid, Jordan
- Kharusi1*, Zaid Khamis Ali Al Abdulmajid Mohammed Abdulwahab Aldaba,Mohd Burhan Bin Ibrahim, The Effect of Management Information Systems on the Administrative Performance of the Public-School Principals in Oman.
- Lalonde ,Carole & Dufort, Christophe roux (2010). Crisis management in institutional healthcare setting, organization development journal,vol.28,no.1
- Margaret, Rouse (2013). Crisis Management Plan, USA .review of business research,, Volume 9, Number, 2009
- Valackiene, Asta (2010). Efficient corporate communication: decision in crisis management, engineering economic, vol.21, no.1,pp.99-107