

أدارة الأزمات والكترونية اتخاذ القرار

فؤاد يوسف عبد الرحمن الجبوري

سمية عباس مجيد الربيعي

أمل محمود علي العبيدي

كلية الادارة والاقتصاد -الجامعة المستنصرية

الخلاصة

تعتبر الازمة واحدة من المؤثرات على المنظمة واعضاءها وهي ذات تأثير مباشر على الجوانب الاشد حيوية للمنظمة فتكون سببا في ازدهارها ويمتد تعاملها وتأثيرها الى المجتمع وكما للآزمة جذور للفشل لها بذور للنجاح وان العثور على بذور النجاح المحتملة ورعايتها وحصدها امر حيوي لها . حيث ان للآزمة اثر كبير في اكتشاف المعرفة بالتغيرات البيئية المتعددة الداخلية والخارجية التي الفت بظلالها وتقلها على منظماتنا وقيادتها الادارية التي تكون بحاجة الى قاعدة معلومات لاخترزال الزمن باتجاه السيطرة والاحتكار لسوق المنافسة لرسم خارطة الاعمال لموازرة الفكر الاستراتيجي لمتخذ القرار الاداري وبناء رؤية مستقبلية لمعالجة الازمة وبالتالي تكون انطلاقة لبناء قرار اداري سليم وادارته وفق نظام معلوماتي متطور يمكن المنظمة من تقليص المسافات ورسم مفردات التفكير بحسابات الارقام المبنية على التحليل والمنطق وبالتالي توفير المعلومات المناسبة بالوقت المناسب عن طريق انظمة معلومات الذكاء الاصطناعي لمواجهة الازمة بالكترونيات اتخاذ القرار وتوفير المعلومات المناسبة لمعالجة وادارة الازمات وفق الاساليب العلمية الحديثة المرتبطة بالاطار الالكتروني.

منهجية البحث

مقدمة:-

تتجه المنظمات المعاصرة في ظل سياسة البقاء والمنافسة الى ادراك مفهوم الازمة والتعامل معها سواء كان على مستوى صناعة الازمة او ادارتها على الرغم من ان هناك خلط واضح لدى بعض متخذي القرار الاداري والنتاج عن سوء الفهم او المعرفة للفصل بين مفهومي ادارة الازمات والادارة بالازمات والتي يتناولها مفتعل الازمة او ادارة مكان حدوث الازمة . حيث تشير الازمة هنا على اعتبارها ظاهرة ادارية غير مستقرة تمثل تهديدا مباشرا وصريح لبقاء المنظمة واستمرارها وهي تتميز بدرجة معينة من المخاطرة وتمثل نقطة تحول في اوضاع غير مستقرة تعود الى نتائج غير مرغوبه تؤثر سلبا على كفاءة وفعالية متخذ القرار ولاستطيع المنظمة تحملها لفترات طويلة .

مشكلة البحث

نتيجة للتغيرات العالمية المتسارعة التي حولت مفردات التغيير الى صراع تسعى من خلالها المنظمات المعاصرة الى ايجاد مكان لها في عالم تسوده الارقام ولغة الالكترونيات التي تزامنت مع مفردات الفكر الاستراتيجي لتبني سياسات ادارة جديدة تعمل في ظل عصر الازمات حيث اصبحت الحاجة الى لغة من القرارات تعمل على ادارة الازمات للنهوض بالمنظمات من نكبات الصراع والبقاء وعليه جاءت مشكلة البحث لتطرح تساؤلا مفاده ((هل هناك علاقة بين مفردات التحول الالكتروني لاتخاذ القرار ومساندتها لادارة الازمات)).

اهمية البحث

تكمن اهمية البحث من خلال الطرح النظري الواضح لمفردات الازمات والمحاور التي تدور حولها تلك المفردة مستندة الى اهمية فكرة التحول للتعاملات الالكترونية في بلورة القرارات باعتماد انظمة المعلومات ومخرجاتها . اضافة الى اهميتها من خلال الطرح العملي عبر معرفة الدور الذي تلعبه الكترونييات العصر المساندة التي تحدد اركان الازمة لغرض ادارتها باسلوب علمي يستند على المنطق الالكتروني .

هدف البحث :

يهدف البحث الى تقديم الاطار النظري لمفردات البحث فضلا عن تحقيق التوازن بين مفردات تقانة المعلومات والانظمة المساندة لدعم القرار وبما توفره من معلومات تساهم في اعادة تحليل اولويات الازمة بعد ان بعثت مفرداتها الصدمة العنيفة الاولى لغرض ادارتها باسلوب علمي وواقعي لتقليل الحد الأدنى من الخسائر التي تتعرض لها نتيجة تلك الازمة .

فرضية البحث

الفرضية الرئيسية :-هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في خطوات التعامل مع الازمة والتي تفرعت منها عدد من الفرضيات وكما يلي:-

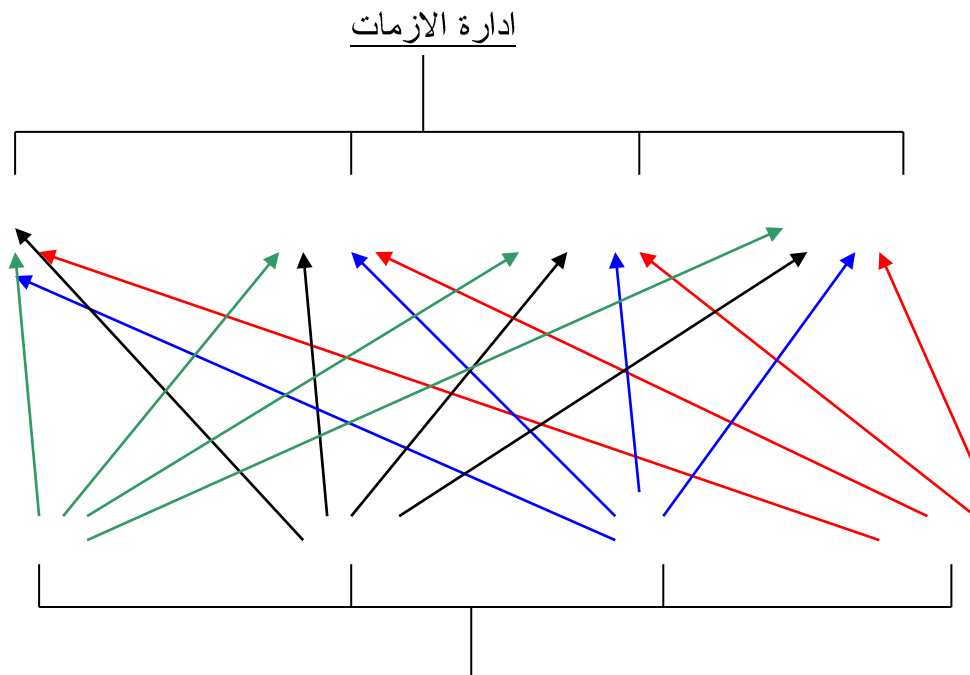
الفرضية الفرعية الاولى :-هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في تقدير الموقف الازموي.

الفرضية الفرعية الثانية:-هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في تحليل الموقف الازموي.

الفرضية الفرعية الثالثة:-هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في التخطيط العلمي للتدخل في الازمة.

الفرضية الفرعية الرابعة:-هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في التدخل لمعالجة الازمة.

أنموذج البحث



الفصل الاول

ادارة الازمات

اولا ... المفهوم ...

لقد تطرق العديد من الباحثين الى مفهوم الازمة وادارة الازمة من وجهات نظر مختلفة تختلف التوجهات الفكرية التي تنطلق منها مفردة التفكير لديهم حيث تطرق الى مفهوم الازمة (الخضيرى:1995:53) باعتبارها موقف وحالة متخذ القرار في احد الكيانات الادارية (دولة - مؤسسة- مشروع-اسرة) تتلاقح فيها الاحداث وتتشابك معها الاسباب بالنتائج ويفقد معها متخذ القرار مقدرة السيطرة عليها او على اتجاهاتها المستقبلية وتناول مفهوم ادارة الازمة (الصريفى -2003-311) باعتبارها ((منهجية التعامل مع الازمات في ضوء الاستعدادات والمعرفة و الوعي والادراك والامكانيات المتوافرة من المهمات وانماط الادارة السائدة)).

ويتضح من ذلك ان الازمة بقدر ماتصيب المنظمة فانها تتجه مباشرة الى تدمير فكر متخذ القرار والعمل على تشويش مرحلة التفكير لديه واحداث صدمة عنيفة تتشابك بها مفردات العقل مع الاسباب والنتائج ومن خلالها تحتاج الازمة الى قوة وادراك وسيطرة وفعالية الادارة ومتخذ القرار لغرض ادارتها بالمستوى الذي يقلل من نسبة الخسائر الناتجة عن احداث الازمة بمنهجية علمية ووعي بالمقدرة على التعامل في ضوء الامكانيات المتاحة وبخطيط عن سليم ومعلومات يستند عليها في بلورة الفكر الاستراتيجي المنقذ لتلك الازمة.

ثانيا :- اهمية ادارة الازمة :

تعتبر الازمة في حقيقتها عن فشل اداري لمتخذ القرار نتيجة لحدوث خلل اداري معين او ناتج معين او ناتج عن عدم خبرة او معرفة لذلك تحتاج المنظمات التي تدور في دوامة الازمات التي تخلقها الصراعات في ظل المنافسة في عالم الاعمال الى ادارة علمية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعرفة ويقينها بان امتلاك ناصية العلم والتقانة المعلوماتية طريق الى حل شفرة الازمات والتعامل معها .حيث لايمكن معالجة اي ازمة او التعامل معها من خلال العجز والقصور في مفردة التفكير العلمي الاستراتيجي والحاجه الى الاستعداد والوفره الكافيه والمناسبه للتدخل لمقاومة العجز في الفهم الكامل لطبيعته الازمة في ترجمة اسبابها وابعادها وتأطير الموقف الازموي الذي يواجهه الكيان الاداري .

ثالثا :- مراحل ادارة الازمة ...

تمر معظم الازمات بخمس مراحل اساسية تمثل الرؤية الواضحة لمفردات الازمة وهي كما يلي :- ((الصريفى 3 200 -311)).

1- الشعور باحتمال حدوث الازمة :ترسل الازمة سلسلة من اشارات الانذار يستقبلها المديرون ولكن قد يكون من الصعب عليهم النقاط الاشارات الحقيقة والهامة . وعدم الانتباه والاهتمام لهذه الاشارات يؤدي الى وقوع الازمة.

2- الاستعداد او الوقاية: اكتشاف نقاط الضعف في المنظمة ووضع خطة المواجهه على افتراض اسوأ الحالات ومعالجتها قبل استفحالها

3- مجابهة الازمة (احتواء اضرارها والحد منها) : يتم اعداد وسائل للحد من الاضرار ومنعها من الانتشار لتشمل الاجزاء الاخرى التي لم تتأثر بعد في المنظمة .

4- استعادة التوازن والنشاط :استعادة النشاط من عدة جوانب منها الاصول الملموسة والمعنوية التي فقدت وذلك من خلال الخطط والبرامج قصيرة الاجل التي تم اعدادها واختيارها مسبقا والتي تهدف الى اعادة التوازن بشكل تدريجي .لتعويض ما فقد اثناء حصول الازمة .

5- التعلم وتقييم التجربة (فريد 2003-312):- يتم تقييم ماتم انجازه اثناء مجابهة الازمة حتى يمكن تحسينه في المستقبل وتوفر عمليه تقييم مجابهة الازمة معلومات مفيدة من زاوية الحيلولة دون تكرار الازمة وأعادة التقييم لتحسين ماتم انجازه والاستفادة من الماضي لتطوير المستقبل.

رابعا ... خطوات التعامل مع الازمة ...

يحتاج التعامل مع الازمة الى ادارة علمية ذات توجهات استراتيجية تأخذ بعين الاعتبار التفكير المنطقي في التعاملات مع خطوات الازمة وتوفير المعلومات الساندة التي يركز عليها في رسم حدود الازمة ونوضح فيما يلي خطوات التعامل مع الازمة (الخضيرى :1995:148))

- 1- تقدير الموقف الازموي :-يقصد بها تحديد التصرفات التي قامت بها قوى صنع الازمة وقوى كبحها شاملة تقدير مكونات هذه التصرفات وماوصلت اليه الازمة من نتائج وردود افعال واء ومواقف محيطه مؤثرة او متأثرة بها حيث تشمل على اربعة ابعاد وهي :-
 - أ- تحديد دقيق وشامل للقوى التي صنعت الازمة .
 - ب- تحديد وتوقع ورصد لعناصر القوة التي تركز عليها القوى صانعة الازمة .
 - ج- تحديد من هي القوى المساعدة والمؤيدة لقوى صنع الازمة .
 - د- تحديد لماذا وكيف صنعت الازمة .

2- تحليل الموقف الازموي :-بعد تحديد تقدير الموقف الازموي بصوره دقيقة يقوم مدير الازمة بمساعدة معاونيه بتحليل الموقف الازموي وعناصره المختلفة ومكوناته بهدف اكتشاف المصالح الحقيقية الكامنه وراء صنع الازمة والاهداف الحقيقة غير المعلنة التي يسعون الى تحقيقها .ويتم تحليل الموقف الازموي على المستوى الجزئي لجميع المفردات فضلا عن المستوى الكلي باستخدام النماذج الرياضية لقياس وتحليل الموقف اضافة الى انظمة المعلومات التي تساند عملية اتخاذ القرارات ومنها (DSS-ES)) ومن ادوات القياس والتحليل هي:-

- أ- تحليل علاقات الارتباط والانحدار للمتغيرات والثوابت الخاصة بعوامل وعناصر الموقف الازموي والعوامل المساعدة على ايجاد الازمة ومدى تأثير كل منها وتأثيرها ايضا على صنع الازمة .
- ب- تحليل اسباب التوتر على اساس المعلومات التي تم الحصول عليها .
- ج- تحليل مواطن القوة لدى كل من الطرف الصانع للازمة والطرف الكابح لها ومواطن الضعف للطرفين .
- د- تحليل طبيعة الخطر الذي تشكله الازمة وتكاليف واعباء استمرارها ومدى تأثير كل ذلك على الكيان الاداري التي نشأت به الازمة .

وتتم عملية تحويل التحليلات الى عناصر كمية ورمزية باستخدام تقنيات العصر كالحاسبه الالكترونية.

3- التخطيط العلمي للتدخل في الازمة :-وهي مرحلة رسم السيناريوهات ووضع الخطط والبرامج وحشد القوى لمواجهة قوى الازمة والتصدي لها وقبل ان يتم هذا بكامله يتم رسم الخريطه العامه لمسرح عمليات الازمة بوضعه الحالي مع اجراء كافة التغيرات التي تتم عليه باستمرار . ويتم ذلك من خلال .

أ- تحديد الاماكن الاكثر امانا لاتخاذها كمناطق ارتكاز وقواعد للانطلاق

- ب- تحديد الاماكن الامنه لتكون بمثابة سياج امن للقواعد الخاصه بالانطلاق
- ج- تحديد اسباب الازمة المتصله بالنظام (رموز القيادة في الكيان الاداري)
- د- تحديد خطة امتصاص الضغوط الازموية الحاليه عن طريق الاستجابيه لبعض المطالب
- هـ- توزيع الادوار على قوى ادارة الازمة (فريق المهام الذي تم تكليفه بمعالجة الازمة).
- و- التأكد من استيعاب كل فرد للخطة العامة الموضوعه.
- ز- حشد كل ماتحتاجه عملية التعامل الازموي من ادوات ومعدات.
- ح- تحديد ساعة الصفر او التوقيت المحدد لبدء العملية وتنفيذ المهمة.
- ونتيجة لعدم توفر الوقت اللازم تحتاج ادارة الازمة الى المعلومات اللازمة في الوقت المناسب باستخدام مخرجات نظام المعلومات الادارية (MIS) فضلا عن السيناريوهات الجاهزة المعتمدة في الخزين المعرفي لقواعد البيانات في انظمة دعم القرارات (DSS) والانظمة الخبيرة(ES).
- 4-التدخل لمعالجة الازمة :-من خلال المعرفه الكاملة بالسيناريوهات البديله والسيناريو المعتمد للتدخل في الازمة واسناد المهام وتوزيع الادوار على فريق المهام الازموي يكون متخذ القرار الاداري قد حدد كل شي ووضع كل الاحتمالات حسب اتجهاتها ثم اتخذ القرار وتاتي هذه المرحلة نتيجة لما بعد احتواء الازمة وتعمل المنظمة بكفاءة عاليه لتوجيه وتنظيم حل الازمة باستخدام الوسائل والاساليب المتاحة.

الفصل الثاني

الالكترونية اتخاذ القرار

تمهيد :-

تسعى المنظمات المعاصرة في ظل العالم الرقمي وعصر اللاكترونيات الى اختزال الزمن باتجاه السيطره والاحتكار لسوق المنافسة لرسم حدود خريطة عالم الاعمال بما يوازي الفكر الاستراتيجي لمتخذي القرار الاداري وبناء رؤية مستقبلية اساسها الصراع والبقاء في قمة الهرم الكوني للاعمال بانتهاء ادارة الازمان وصناعتها واحتكار امبراطورية المعلومات وانظمتها وتقانتها نحو الالكترونية اتخاذ القرارات الاداريه لتكون دعما واضحا لمفردات التفكير وترتيب الصدمات واعادة بعثرة الازمة وتركيبها بما يؤمن فك رموزها سعيا وراء تحويلها من مفردة التهديد الى فرص الانطلاق نحو القمة.

اولا...المفاهيم...

يرتبط بمفهوم الالكترونية اتخاذ القرار عدد من المفاهيم تحتاج الى تحليل مفرداتها لتعطي في النهاية فكره واضحة تكون انطلاقا نحو بلورة المفردة الرئيسية. فلا بد لنا من تحديد مفهوم القرار اولا حيث اشار اليها (الصريفى 2003-60) بانه عملية عقلانية رشيدة تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الامكانيات المتاحة والاهداف المطلوبه ثم نتطرق الى اتخاذ القرار ثانيا حيث اشار (الغالي وادريس 2007-139) باعتباره ((قيام جهة مسؤلة (الادارة) اعتماد بديل واحد من بين بدائل مطروحه)). وعلى ضوء ذلك فان الالكترونية اتخاذ القرار تعني (استخدام انظمة وتقانه المعلومات بمساندة الجهات المسؤلة باعتماد بديل واحد من بين البدائل المطوحة).

حيث يلاحظ ان عملية اتخاذ القرار تحتاج الى امكانيات قيادية ادارية عاليه ذات توجهات استراتيجية مبينه على قاعدة معلوماتية تكون انطلاقا لبناء قرار سليم لحل ازمة ما وبما ان المتغيرات التي تواكب الازمات تسعى الى تضخيم مفرداتها تواكبها سرعه التدفق بكل مكوناتها لذا لابد من ان تلجا العقول الادارية الى

الاستعانة بتقانة المعلومات كمفردة تتوازن في حركتها احيانا وتفوق قدراتها احيانا بتعاملاتها مع اركان الازمة.

ثانياً ... اهمية الكترونية القرار ...

تتسارع المتغيرات ويدور العالم في دوامة الوقت واصبح الزمن يفوق بسرعه مكنونات العقل ومفردة التعامل مع التغيير . واضحى من الضروري رسم حدود سياسة البقاء في ظل صراع الازمات فمع دخول عصر امبراطورية المعلومات بانظمتها وتقانتها قد تقلصت المسافات ورسمت مفردات التفكير بحسابات الارقام المبنية على التحليل والمنطق وتحويل الانسان صانع القرار من خيرة العقول البشرية المجردة الى تزامن الذكاء البشري مع الذكاء الاصطناعي لتوازن حركة وقت الازمات وتسارع مفرداتها التي تصيب حقول عقول متخذي القرار الاداري لتتشل حركه المنظمات العاملين فيها .لذلك برزت اهمية القرار وادارته لاعلى اساس مفردة الفصل المطلق التي لاتوازي سرعه التكوين في ادارة الازمات بل مواكبه الكترونيات العصر لتوفير المعلومات المناسبه بالوقت المناسب باسناد أنظمة الذكاء الاصطناعي لتتحول الى مواجهة الازمات بالكترونيات اتخاذ القرار .

ثالثا ... مراحل صناعه القرار والاسناد المعلوماتي

تتضمن ستراتيحية صناعه القرار واتخاذ عدد من الخطوات التي تناولها الكثير من الباحثين والتي يمكن اجمالها بما يلي :- (الغالبي وادريس 2007-152)

1- مرحلة التشخيص Diagnosis Step :- ففي هذه المرحله تبدأ بتشخيص المشكله وتحديد الهدف بشكل واضح حيث تحتاج الى مسح البيئة الخارجيه لتحديد الفرص والتهديدات السائدة فيها وتقييم البيئة الداخليه لتحديد عناصر القوة والضعف وتحديد حجم الفجوة الاستراتيجية بينهما وعملية المسح تحتاج الى نظم المعلومات الادارية التي تسعى الى توفير البيانات من مصادرها الاولى لغرض معالجتها وتحويلها الى معلومات تمثل مخرجات النظام والتي على اساسها تتم عملية التقييم ويتطلب ذلك تقانه معلوماتية عالية.

2- مرحلة تحديد البدائل Alternative Identify Step :- ويتم فيها البحث عن عدد من البدائل الاستراتيجية التي يمكن ان تساعد على سد الفجوات الاستراتيجية (غراب 1987-40-7) وعملية تحديد البدائل تتطلب من صانع القرار خبره وتوفير المعلومات فضلا عن الاستعانة بالمستشارين والمساعدین (Moohead&Griffin,1995:242) من ناحية الذكاء الطبيعي يضاف اليها الذكاء الاصطناعي المتمثل بالانظمة المعلوماتية التي تساهم في عملية تحديد البدائل ومنها (ES-DSS).

3- مرحلة التقييم Evaluation Step :-بعد تحديد البدائل يبدأ صانع القرار بعملية التقييم بوصف نتائج كل بديل وايهما اقرب الى تحديد الهدف النهائي ويتم ذلك على اربعة محاور وهي:- (Hellriegel&Slocum,1978:189).

أ-البديل الجيد والذي يقود الى نتائج مرغوبه لدى صانع القرار .

ب-البديل المتوازن من غير المحتمل ان تنتج عنه نتائج ايجابية او سلبية لصالح صانع القرار .

ج- البديل المختلط من المحتمل ان تتج عنه نتائج ايجابية او سلبية لصالح صانع القرار . د- البديل الضعيف من المحتمل ان تنتج عنه نتائج ضعيفة لصالح صانع القرار .

4- مرحلة الاختيار Choice Step :- تعتبر من المراحل الفكرية الصعبة وذلك ان عملية الاختيار بين البدائل ليست عملية واضحة او سهله حيث هناك معايير تستعين بها الادارة في عملية اختيار القرار الذي

يمثل الكفاءة العالية من بين جميع البدائل والذي يمثل مستوى الطموح والاقرب الى تحقيق الهدف الرئيسي للمشكلة .

رابعاً : دور الكترونييات اتخاذ القرار في ادارة الازمات .

عندما نتناول الكترونييات اتخاذ القرار والتي تمثل انظمة ونقانة المعلومات التي تساند عملياته صناعة واتخاذ القرار والتي تمثل الاستنساخ العقلي والمتمثل بالذكاء الاصطناعي الذي هو حصيلة الخبرات المتراكمة في عقول الخبراء والمستشارين والقادة الاستراتيجيين التي خزنت في عقول الانظمة المعلوماتية اللاكترونيه مثل نظام(DSS) نظم دعم القرارات و(ES) الانظمة الخبيرة التي تقوم بتقدير موقف المشكلة ثم تحليلها ثم ايجاد البدائل المقترحة التي تقدم لمتخذ القرار لاعانتته على اختيار البديل الافضل.

وتتطلب تلك العملية ايجاد المعلومات المناسبة التي تتمتع بالصفات والخصائص التي تعطي قيمه عليا كونها الانطلاقة الحقيقيه لمعالجة اي واقع او مستقبل محتمل فتسعى نظم المعلومات الادارية بتحليل البيانات ومعالجتها للحصول على اعلى المعلومات التي تساند متخذي القرار بمعالجة وادارة الازمة وفقا لخطواتها ويمكن ملاحظة الخصائص التالية للمعلومات :-

1-الشمولية :- ويشار الى كمال المعلومات ولامجال لاي نقص فيها حيث يتطلب توفير كل المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرار (Burch,1974:72). على ان تتمتع بالتركيز لفقدان حالة التشتت التي قد تصيب مستخدميها.

2-الدقة :- وتشير الى خلو هذه المعلومات من الاخطاء (عبدة 1999-30) حيث ان معالجة الازمة لاتحتمل ولو النسب القليلة من الاخطاء حتى لاتؤدي الى انحرافات يصعب معالجتها مستقبلا.

3-الوقت :- وتشير الى ملائمة المعلومات لمستخدميها بحيث انها تقدم في الوقت المناسب وعند الحاجة اليها وقبل ان تفقد قدرتها على التأثير(Burch,1974:72).

4-الواقعية :- والتي تمثل المعلومات عن واقع المنظمة وامكانياتها الحقيقيه والابتعاد عن المبالغه في التقديرات

ويلاحظ ان الكترونييات اتخاذ القرار قد وفرت المعلومات المناسبه لغرض معالجة وادارة الازمات حيث ان الخطوة الاولى للتعامل مع الازمة تمثلت بتقدير الموقف عن تلك الازمة وهذا يتطلب معلومات وافية عن مفتعل الازمة فضلا عن المنظمة التي حدثت فيها الازمة شاملة عناصر القوة والضعف فيها وعن بيئتها الداخليه والخارجيه حيث يجب ان تتحلى تلك المعلومات بالشمولية المركزة التي تصيب في صلب الموضوع بعيدا عن التشتت وتحمل عنوان الدقة بكل مفرداتها والا سوف تحرف عن مسار بقية الخطوات وان تصل المعلومة في الوقت المناسب حتى لاتفقد قيمتها وان تحمل من الواقعيه ماتبين الامكانيات الحقيقه لكي تكون تلك المعلومات انطلاقة من قاعدة معرفيه للوصول الى العلمية في ادارة الازمات .

وبعد تقدير الموقف تبدأ الخطوة الثانية بتحليل الموقف والذي تحتاج الى مستشارين وخبراء فضلا عن عقول الكترونية تتمتع بالذكاء الاصطناعي ضمن الانظمة المشار اليها سابقا حيث تستند على قاعدة معلوماتيه تكون منطلقا لها تحمل من الخصائص المذكورة سلفا عنوانا لها فعملية تحليل الموقف الازموي تحتاج الى المعادلة التالية :-

معلومات+ خبرات +ذكاء اصطناعي +خصائص قيادية = كفاءة ادارة الازمة

ثم تأتي الخطوة الثالثة التخطيط العلمي للتدخل في الازمة وتحتاج الى مساندة نظم المعلومات الادارية وفروعها لتزويد متخذي القرار الاداري بالمعلومات المناسبة وفي الوقت المناسب حيث ان عملية التخطيط لاتتم دون قاعدة معلوماتيه تستند عليها .وبعدها يتم اتخاذ القرار لمعالجة الازمة .
مما ذكر فان المزيج الالكتروني لاتخاذ القرار يساهم في بلورة مفردات معالجة الازمة وادارتها بأسلوب علمي حديث يأخذ على عاتقه مفردات التكوين بالاطار الالكتروني .

الفصل الثالث

الجانب العملي

أختبار فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة

خطوات ادارة الازمات		تقدير الموقف الازموي		تحليل الموقف الازموي		التخطيط العلمي		معالجة الموقف		اجمالي ادارة الازمات	
خصائص المعلومات		F		R ²		F		R ²		F	
الدقة		*		**		*		*		1.805	
الوقت		**		0.21		7.54		0.10		3.28	
الشمولية		*		0.027		0.788		0.009		0.24	
الواقعية		*		0.13		4.35		0.35		15.25	
اجمالي الخصائص المعلومات		*		0.458		25.64		0.163		5.45	
الوقت		**		0.23		8.72		0.027		0.788	
الشمولية		*		0.06		2.06		0.13		4.35	
الواقعية		*		0.199		6.93		0.163		5.45	
اجمالي الخصائص المعلومات		*		0.183		6.25		0.203		7.133	

تشير نتائج التحليل المشار اليها في الجدول رقم (1) والخاصة بالفرضية الرئيسية التي تنص على (هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في خطوات ادارة الازمات) ملاحظة الامور التالية :-
1- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) مقدار (0.35) والتي تشير الى ان (35%) من التغيرات الحاصلة في ادارة الازمات سببها خصائص المعلومات , أما باقي التأثيرات فسببه عوامل اخرى لم يتطرق لها البحث .
علما ان النسبة المشار اليها تعتبر دون المستوى المطلوب الا انها تمثل في النهاية الحصيلة النهائية لتأثير خطوات ادارة الازمات الاربعة (تقدير الموقف الازموي , تحليل الموقف , التخطيط العلمي ومعالجة الموقف) والتي يتباين مقدار التأثير من بعد لآخر .

2- يلاحظ من نتائج الجدول اعلاه ان قيمة (F) المحسوبة بلغت (15.25) وبمستوى معنوية (0.01) مما يشير تاي ان شكل العلاقة مقبولة والى وجود تأثير لخصائص المعلومات على خطوات ادارة الازمات .
وعليه فأن نتائج التحليل جاءت مطابقة للفرضية الرئيسية والتي تؤكد وجود تأثير معنوي لخصائص المعلومات على خطوات ادارة الازمات الا ان مقدار التأثير ضعيف في المنظمة المبحوثة حيث ان التعامل مع المفردات الالكترونية في التعامل مع متغيرات ادارة الازمات لم يصل الى المستوى المطلوب قياسا بالمنظمات المتقدمة.

الفرضية الفرعية الاولى

تشير نتائج التحليل المشار إليها في الجدول المذكور والخاصة بالفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على (هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في تقدير الموقف الازموي) الى ما يلي :-
1- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.183) والتي تشير الى ان (18%) من التغيرات الحاصلة في تقدير الموقف الازموي سببها خصائص المعلومات ,اما باقي التأثير فسببه عوامل اخرى لم يتطرق اليها البحث . علما ان النسبة المشار اليها قليلة جدا دون المستوى المطلوب .

2- من خلال الجدول اعلاه يتبين ان قيمة (F) المحسوبة والمستخرجة من جدول ANOVA بلغت (6.25) وبمستوى معنوية (0.05) والتي تشير الى شكل العلاقة مقبول والى وجود تأثير لخصائص المعلومات على تقدير الموقف الازموي .

وعليه فان تحليل النتائج قد توصلت الى صحة الفرضية الفرعية الأولى و التي تؤكد على وجود تأثير معنوي لخصائص المعلومات على تقدير الموقف الازموي الا انها دون المستوى المطلوب.

الفرضية الفرعية الثانية

تشير نتائج التحليل الاحصائي كما ظهر في الجدول المذكور والخاصة بالفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على (هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في تحليل تاموقف الازموي) الى مايلي :-
1- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.20) والتي تشير الى ان (20%) من التغيرات الحاصلة في تحليل الموقف الازموي هي بتأثير خصائص المعلومات بالرغم من ان النسبة المشار اليها قليلة جدا .

2- من خلال الجدول اعلاه تبين ان قيمة (F) المحسوبة المستخرجة من الجدول بلغت (7.133) وبمستوى معنوية (0.05) حيث تشير الى قبول العلاقة والى وجود تأثير لخصائص المعلومات على تحليل الموقف الازموي .

ولذا فان تحليل النتائج قد توصلت الى عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية و التي تؤكد على وجود تأثير معنوي لخصائص المعلومات على تحليل الموقف الازموي الا انه منخفض بعض الشيء.

الفرضية الفرعية الثالثة

تشير نتائج التحليل الاحصائي كما ظهر في الجدول المذكور والخاصة بالفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على(هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات في التخطيط العلمي) الى ما يلي:-

1- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.114) والتي تشير الى ان 11% من التغيرات الحاصلة في التخطيط العلمي هي بتأثير خصائص المعلومات اما باقي التأثيرات فسببه عوامل اخرى لم يتطرق لها البحث .

2- تبين ان قيمة (F) المحسوبة المستخرجة من جدول ANOVA بلغت (3.59) والتي تؤكد عدم معنوية العلاقة مما يدل على عدم وجود تأثير لخصائص المعلومات على التخطيط العلمي. ولذلك فأن تحليل النتائج قد توصلت الى عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة والتي تؤكد على عدم وجود تأثير معنوي لخصائص المعلومات على التخطيط العلمي.

الفرضية الفرعية الرابعة

تشير نتائج التحليل الاحصائي كما ظهر في الجدول المذكور والخاصة بالفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على(هناك تأثير معنوي لخصائص المعلومات فيالتدخل لمعالجة الازمة) الى ما يلي:-

1- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.116) والتي تشير الى ان 12% من التغيرات الحاصلة في التدخل لمعالجة الازمة هي بتأثير خصائص المعلومات اما باقي التأثيرات نسبية عوامل اخرى لم يتطرق لها البحث.

2- تبين ان قيمة (F) المحسوبة المستخرجة من جدول ANOVA بلغت (3.68) والتي تؤكد عدم معنوية العلاقة مما يدل على عدم وجود تأثير لخصائص المعلومات على التدخل لمعالجة الازمة. ولذلك فأن تحليل النتائج قد توصلت الى عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة التي تؤكد على عدم وجود تأثير معنوي لخصائص المعلومات على التدخل لمعالجة الازمة.

الاستنتاجات النظرية

- 1- تعتبر الازمة ظاهرة ادارية غير مستقرة تصيب المنظمة وتؤدي الى ظهور نتائج غير محسوبة قد تهدد وجود واستمرار المنظمة .
- 2- قدرة متخذ القرار على ادارة الازمة من خلال استخدام ادوات عملية وادارية وتقانية حديثة مختلفة تجعل من الازمة فرصة يستفاد منها او تهديد ضرورة معالجته .
- 3- تعتبر ادارة الازمة المقياس الحقيقي لمعرفة قدرة المديرين على ادارة الظروف القائمة وهي فرصة لأثبتات الذات ومراقبة الأحداث المحيطة بالمنظمة والعمل على الأطاحة بها.
- 4- وفرة قاعدة البيانات انطلاقة لمتخذ القرار للتعامل مع الازمة والتخلص من الآثار التي تخلفها عن طريق ترتيب ومعالجة مسببات الازمة وفق مراحلها .
- 5- ان سرعة التطورات في العالم وتسارع المتغيرات اضحت الاهتمام الاول لمتخذ القرار لايجاد الحلول السريعة لكافة الازمات عن طريق مواكبة الكترونييات العصر وتوفير المعلومات المناسبة بالوقت المناسب.
- 6- ان المزيج الالكتروني لاتخاذ القرار يساهم في بلورة مفردات معالجة الازمة وادارتها باسلوب علمي .

الاستنتاجات العملية

تشير نتائج التحليل وجود التأثير الا انه دون المستوى المطلوب في المنظمة المبحوثة لخصائص المعلومات على خطوات ادارة الازمة وهذا يعود الى ان التعامل مع المفردات الالكترونية لاتخاذ قرارات لمعالجة الازمات لم يرتقي الى المستوى المطلوب قياسا بالمنظمات المتقدمة.

التوصيات

- 1- ضرورة تحمّل لكان الاداري للموقف الازموي لمدة طويلة ومحاولة استعادة توازنه عن طريق الاستعانة بالادوات العلمية المتاحة لديهم.
- 2- خلق آلية تلقائية تقوم على الاستجابة السريعة والمرنة للاحداث والمفاجآت والاحاطة الكلية بكل الموقف الازموي عن طريق الاعتماد على قاعدة بيانات المنظمة.
- 3- ضرورة الاهتمام بكيفية استخدام والرجوع الى مفردات العملية الالكترونية للحصول على المعلومة المناسبة بالوقت المناسب لدعم ادارة الازمة والتقليل من مسبباتها والاحاطة بها.
- 4- ضرورة الانتباه الى ان تعتمد المنظمات على توفير نظام معلوماتي ذو كفاءة عالية لتلبية احتياجاتها وتعديل عملياتها وفقا للموقف الازموي وصولا الى قرار اداري لمعالجة الازمة .
- 5- ضرورة ان تتمتع المنظمة بوجود الكترونييات لاتخاذ القرار لتوفير المعلومات المناسبة لغرض معالجة وادارة الازمات.

المصادر

- 1- الخضيرى, محسن احمد, 1995 "ادارة الازمات منهج اقتصادي اداري لحل الازمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية , القاهرة , مكتبة مدبولي
- 2- الصريفي ,محمد عبد الفتاح, 2003 ، مفاهيم ادارية حديثة ، الاردن ، عمان ، دار العلمية الدولية للنشر والتوزيع .
- 3- الغالبي ، طاهر محسن وادريس ، وائل محمد صبحي ، 2007 ، الادارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل ، عمان ، دار وائل للنشر .
- 4- غراب ، كامل السيد ، 1987 ، نموذج متكامل لاتخاذ القرارات الاستراتيجية ، مجلة الادارة العامة العدد 56 ، الرياض المملكة العربية السعودية .
- 5-Hellriegel, D, & Slocum, y, "Management, contingency Approach", Philippines, 2nd eg., Addlesn-wesley publishing company (1978)