

## انعكاسات جودة المعلومات في إدارة الأزمات

### دراسة استطلاعية في مركز العمليات والبنى التحتية/خلية إدارة الكوارث في نينوى

م.م. عبدالله عبدالحق خميس  
كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الموصل  
abdalsumaidaie@yahoo.com

م.م. عبدالله هاشم حمودي البله  
كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الموصل  
abdallaalbla@yahoo.com

#### المستخلص:

على الرغم من أن استراتيجيات تخفيف الأزمات والكوارث قديمة يقدم البشرية نفسها، إلا أن وسائل التعامل مع هذه الأزمات لم تتطور حتى وقت قريب. وأصبح هناك صعوبة في التعامل مع الأزمات والسيطرة على عواملها وذلك بسبب التغيرات البيئية المتسارعة والمفاجئة، وعدم توفر المعلومات الاستباقية الكافية لمواجهة الأزمة، أو توفرها ولكن بجودة متدنية، كعدم دقتها أو الحصول عليها متأخراً أو عدم شموليتها لجميع ابعاد وتفاصيل الأزمة أو عدم موثوقيتها وبالتالي ضعف مساهمتها في مواجهة الأزمة.

تمثلت المشكلة الرئيسية للبحث (هل تتوفر لدى المنظمة المبحوثة معلومات ذات جودة من أجل التنبؤ بالأزمة أو علاجها أثناء حدوثها)؟ في حين برزت أهمية هذا البحث في تشخيص الدور الذي تلعبه بعض خصائص جودة المعلومات في إدارة الأزمات، وتمثلت عينة الدراسة بفريق إدارة الأزمات في مركز العمليات والبنى التحتية – خلية إدارة الكوارث في محافظة نينوى والذين ينتسبون إلى قطاعات أو جهات حكومية متعددة تمثل جميع الاطراف الفاعلة والمشاركة في إدارة الأزمات في محافظة نينوى، كالقطاعات العسكرية والصحية والدفاع المدني والقطاعات المدنية الأخرى في المحافظة وقد تم معالجة البيانات في الحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي (Minitab) فتوصل البحث إلى نتائج كان أهمها:

وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد، وبهذه النتيجة تم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم والتي تنص على أنه لا توجد علاقة ارتباط بين خصائص جودة المعلومات في إدارة الأزمات في المركز المبحوث، ومن أهم الاستنتاجات التي توصل إليها البحث هو أن اتخاذ القرار في وقت الأزمة يحتاج إلى معلومات ذات خصائص نوعية مثل (الدقة والشمولية والاعتمادية والموثوقية) من أجل اتخاذ قرار سليم بشأن الأزمة. وقد خرج البحث بجملة من التوصيات كان أهمها يجب على المنظمة توفير قاعدة بيانات لتوفير المعلومات الضرورية عن الامكانيات التي تمتلكها المنظمة وكذلك معلومات للتنبؤ بالأزمة قبل حدوثها وماهي الوسائل التي تقلل من اضرارها.

**الكلمات المفتاحية:** الأزمة، إدارة الأزمات، المعلومات، جودة المعلومات.

## The Implications of Information Quality in Crisis Management

"A survey Study in the Operations & Infrastructure Centre - Cell of Crises Management in Ninevah"

#### Abstract:

Although crisis mitigation strategies are old since human beginning, however, the dealing with these crises have not been developed until now. Also, it has become difficult to deal with crises and monitoring their factors, due to the rapid and sudden

environmental changes, and the lack of proactive information sufficient to cope with the crisis, or availability, but with low quality, for instance, inaccuracy, late access or lack of comprehensiveness of all dimensions and details of the crisis or its unreliability, thus weakening their contribution in the face of the crisis.

The main problem of the research was represented (does the organization in question have quality information to predict or treat the crisis)? Therefore, the importance of this research has emerged in the diagnosis of the role played by some characteristics of the quality of information in crisis management. The study sample consisted of crisis management team at the operations center and infrastructure - disaster management in the province of Nineveh cell who belong to sectors or multiple government entities representing all actors and parties involved in crisis management in the province of Nineveh. For example, the military and health sectors, civil defense and other civil sectors in the province. The data was processed using the statistical program on the computer (Minitab), the research obtained the most important results:

There is a positive correlation between the independent variable and the dependent variable. therefore, the researchers accepted the alternative hypothesis and rejected the hypothesis of nothingness, which states that there is no relationship between the characteristics of the quality of information in the crises management, furthermore, The research found that decision-making at the time of crisis requires information with qualitative characteristics such as " accuracy, comprehensiveness, reliability and reliability" to make a sound decision during the crisis. Finally, the research has a number of recommendations, and the most important of them that, the organization should have a database to provide the necessary information about the organization's capabilities as well as information to predict the crisis before it occurs and what means to minimize its damage.

**Keywords:** crisis, crisis management, information, quality of information.

## المقدمة:

إن الأزمات التي تحدث في كل زمان ومكان تعصف بالأفراد والمجتمعات والامم على وجه الارض ليست وليدة العصر الحالي لكنها وجدت منذ الايام الاولى للإنسانية ولم تفارقه في اي عصر من العصور الزمنية، ونتيجة لديناميكية الحياة ولأننا نعيش في بيئة تتفاعل فيها العديد من المتغيرات والعوامل المفاجئة والخارجة عن ارادتنا، أصبح موضوع الأزمات وادارتها من المواضيع المهمة والمؤثرة في حياة الافراد والمجتمعات والدول.

وهذا يدفع إلى التفكير بصورة جدية في كيفية مواجهتها والتعامل معها بشكل فعال يؤدي إلى الحد من النتائج السلبية لها، وغالباً ما تتمثل المشكلة التي تواجه متخذي القرار او الفريق المختص بإدارة الأزمات في عامل المفاجأة والارتباك الناتج عن حدوث المشكلة، وكذلك ضيق الوقت اللازم لصنع القرار والمعالجة وابداء ردود الفعل المناسبة لمواجهة الازمة عند حدوث المشكلة للسيطرة عليها والحد من اثارها، لذلك تساعد المعلومات ذات الجودة المرتفعة متخذي القرار بشكل كبير في حل الازمات التي تواجههم، اذ ينبغي ان تتوفر مجموعة من الخصائص كتوافر المعلومات في الوقت المناسب لكي تكون متاحة لمتخذي القرارات قبل وقوع موقف حرج

فضلاً عن فقدان الفرص المتاحة. كما يحتاج فريق الازمات الى معلومات تتميز بالدقة وذلك لأن أي خطأ في المعلومات المتاحة لمتخذي القرار عند الأزمة يمكن أن يؤدي إلى أخطاء جسيمة أخرى ويزيد من تعقيد الأزمة. ومن جهة أخرى يعتمد متخذي القرار بصورة كبيرة على موثوقية المعلومات المتوفرة من خلال عكس وتجسيد موقف الأزمة، وابعاده بشكل صحيح ودقيق وبالتالي يمكن الاعتماد عليها عند اتخاذ القرارات. بالإضافة الى ذلك يجب ان تكون المعلومات شاملة لجميع ابعاد وتفاصيل موقف الأزمة في الماضي والحاضر والمستقبل من اجل الخروج بقرارات عاجلة وفاعلة.

## المحور الاول: منهجية البحث

### أولاً: مشكلة البحث

- اعتماداً على ما جاء في مقدمة البحث، سعى الباحثان نحو إعادة صياغة مشكلة البحث من خلال طرح عدة تساؤلات بحثية، أهمها:
١. هل تتوفر لدى المنظمة المبحوثة معلومات ذات جودة من اجل التنبؤ بالأزمة او علاجها اثناء حدوثها؟
  ٢. هل يمتلك العاملين في المنظمة المبحوثة تصور واضح عن علاقة جودة المعلومات في إدارة الأزمة؟
  ٣. هل هناك تباين في تأثير ابعاد جودة المعلومات بوصفها متغيراً مستقلاً في إدارة الازمات بوصفها متغيراً معتمداً؟

### ثانياً: أهمية البحث

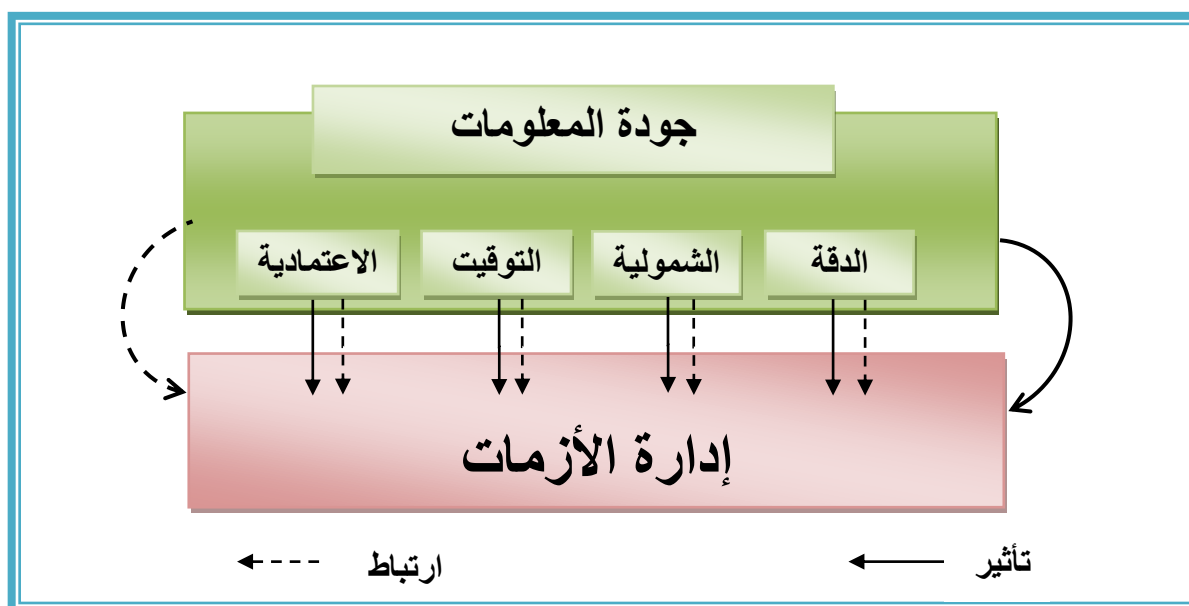
تنصب أهمية هذا البحث من خلال بناء تصور واضح لدى العاملين في المنظمة المبحوثة عن مفهومي خصائص جودة المعلومات وإدارة الازمات، وكذلك تشخيص الدور الذي تلعبه بعض خصائص جودة المعلومات في إدارة الازمات، كما ويمكن الاستفادة من نتائج البحث من اجل الاسترشاد بها للتعامل مع الأزمة والحد من النتائج والآثار السلبية الناتجة لها.

### ثالثاً: أهداف البحث

١. تقديم إطار نظري عن المعلومات وأهميتها وعرض اهم الخصائص التي من شأنها المساهمة في إدارة الازمات، فضلاً عن التأطير النظري لمفهوم الأزمة وأنواعها وأسباب وقوعها بالإضافة الى توضيح مراحل إدارة الازمات.
٢. قراءة الدور الذي تلعبه خصائص جودة المعلومات في إدارة الأزمة والتخفيف من أثارها.

### رابعاً: نموذج البحث الفرضي

تم صياغة انموذج البحث ليعكس كيفية مساهمة خصائص جودة المعلومات في ادارة الازمات وكما هو موضح في الشكل (١) مُبيناً المتغير المستقل والمعتمد إذ يعد متغير جودة المعلومات متغيراً مستقلاً يؤثر في إدارة الازمات بوصفه متغيراً معتمداً.



الشكل (١): النموذج الفرضي للبحث

المصدر: من إعداد الباحثان

#### خامساً: فرضيات البحث

تماشياً مع أهداف البحث واختبار أنموذجها فقد اعتمد البحث على العديد من الفرضيات والتي قد يكون البعض منها رئيسية والبعض منها فرعية نعرضها كما يلي:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** لا توجد علاقة ارتباط بين خصائص جودة المعلومات وإدارة الأزمات في المنظمة قيد البحث، وتنطبق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

١. لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين توقيت المعلومات وإدارة الأزمات.
٢. لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين دقة المعلومات وإدارة الأزمات.
٣. لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين شمولية المعلومات وإدارة الأزمات.
٤. لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين اعتمادية المعلومات وإدارة الأزمات.

**الفرضية الرئيسية الثانية:** لا تؤثر خصائص جودة المعلومات في إدارة الأزمات في المنظمة قيد البحث، وتنطبق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

١. لا يوجد تأثير معنوي بين توقيت المعلومات وإدارة الأزمات.
٢. لا يوجد تأثير معنوي بين دقة المعلومات وإدارة الأزمات.
٣. لا يوجد تأثير معنوي بين شمولية المعلومات وإدارة الأزمات.
٤. لا يوجد تأثير معنوي بين اعتمادية المعلومات وإدارة الأزمات.

#### سادساً: منهج البحث

اعتمد الباحثان المنهج الوصفي والتحليلي في اختبار فرضيات البحث وباعتماد استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية كمعامل الارتباط البسيط والمتعدد لاختبار علاقات الارتباط وتحديد قوتها بين خصائص جودة المعلومات وإدارة الأزمات في المنظمة المبحوثة، ولقياس تأثير خصائص جودة المعلومات كمتغير مستقل في إدارة الأزمات كمتغير معتمد تم استخدام معامل الانحدار البسيط والمتعدد.

### سابعاً: وصف مجتمع الدراسة وعينة الأفراد المبحوثين

تم اختيار مركز العمليات والبنى التحتية – خلية إدارة الكوارث في محافظة نينوى لإجراء الدراسة باعتباره أفضل مجتمع او نموذج يمكن من خلاله الاطلاع على واقع إدارة الأزمات في محافظة نينوى. وتمثلت عينة الدراسة بفريق إدارة الأزمات في هذا المركز والذين ينتسبون الى قطاعات او جهات حكومية متعددة تمثل جميع الاطراف الفاعلة والمشاركة في إدارة الأزمات في محافظة نينوى، كالقطاعات العسكرية والصحية والدفاع المدني والقطاعات المدنية الاخرى في المحافظة، وتم توزيع استمارة الاستبيان عليهم والتي بلغت (٤٠) استمارة وتم استعادة (٣٨) استمارة.

### المحور الثاني: الإطار النظري

#### اولاً: المعلومات - المفهوم والاهمية

إن سمة العصر الحالي هي توافر وانتشار المعلومات وتداخلها في شتى مجالات الحياة، وتعتبر حاسمة في جميع الإدارات او المنظمات لأنها أصبحت بمثابة الدماء التي تجري في الجسد فالإدارة بلا معلومات تصبح كالهياكل المجردة، لذا فإن جميع الإدارات بحاجة إلى معلومات كونها من أهم العناصر المشتركة في جميع وظائف الإدارة وهي العنصر الأساسي لاتخاذ القرارات الإدارية لذا تعد المعلومات والمعرفة سلاح لكل من يملكها، فبالنسبة للسياسي تعد مصدر قوة، وللمدير مورداً أساسياً لاتخاذ القرارات، اما للباحث فإنها تفيد في حل المشاكل وتوليد معارف جديدة (الزردومي، ٢٠١٠، ١٩١-١٩٢).

وهناك تداخل بين مفهومي البيانات والمعلومات من وجهة نظر العديد من الكتاب. حيث اشار (العتيبي، ٢٠٠٤، ١٤-١٥) الى انه على الرغم من صعوبة التمييز بين المفهومين بسبب الترابط بينها الا ان البيانات هي المادة الخام المسجلة كرموز او ارقام او جمل او عبارات يمكن للإنسان تفسيرها او تحليلها. اما المعلومات فهي نتيجة معالجة البيانات او هي نتيجة التفسير والتحليل لهذه البيانات والتي عادة ما تأخذ شكل تقرير مبدئي. ويرى (سراج، ٢٠٠٥، ١٣١) ان المعلومات هي بيانات أجريت عليها عمليات معالجة من خلال نظام المعلومات لتحويلها الى معلومات تساعد على اتخاذ القرارات وتصله عبر قنوات الاتصال بحيث تفيد في تنمية البدائل والاختيار وذات خصائص تناسب القرارات المختلفة بما يؤدي الى قرار أفضل لبناء أسبقية تنافسية وتحقق استراتيجية المؤسسة.

وبعيداً عن التعمق في ذكر الادبيات الخاصة بالمفهومين يتفق الباحثان مع وجهة نظر (العبادي والعارض، ٢٠١٢، ٤٩) الذي يرى ان المعيار الاساسي للفرقة بين البيانات والمعلومات ينحصر في الفائدة المتحققة منها، ومن الممكن اعتبار البيانات بمثابة معلومات إذا ما تم تنظيمها واعادة ترتيبها بشكل يجعل لها معنى ودلالة وذات استخدام مفيد لمستخدميها. وخصوصاً إذا ما علمنا ان النجاح التنظيمي يتوقف على ما يتوفر للمنظمات من معلومات صحيحة ودقيقة، كما ان النجاح التنظيمي يتوقف على مدى توافر معلومات منظمة يمكن للإدارة الاستفادة منها واستخدامها، فضلاً عن ان قدرة المنظمة على توفير المعلومة الضرورية وبسرعة مطلباً أساسياً لعمليات صنع القرارات ولوضع خطط مستقبلية سليمة تساعد في تحقيق الاهداف بسهولة ويسر.

ولقد أصبحت المعلومات المادة الاساسية لممارسة مختلف الأعمال الإدارية في جميع المنظمات في الوقت الحاضر الذي يتسم بالتغيرات المتسارعة (ياسين، ١٩٩٨، ٥٥). وقد اشار

- (حريم، ٢٠٠٣، ٢١٥) الى أن المعلومات تعد مورداً هاماً من موارد المنظمات وتساعد المستفيدين منها في إعداد الخطط وتنفيذها واتخاذ القرارات في مختلف مجالات وأنشطة المنظمة، فضلاً عن تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. ويمكن النظر الى اهمية المعلومات من خلال العناصر الواجب توفرها في تعريفها والمتمثلة في التالي: (سراج، ٢٠٠٥، ١٣١)
- تؤدي الى زيادة معرفة متلقي المعلومة بالمستقبل.
  - تقلل من عدم التأكد بشأن حدث او موقف معين.
  - تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة للقرار.
  - اختلاف المعلومات باختلاف القرار.
  - تعد مورداً مهماً من موارد المنظمة تزيد قيمتها باستخدامها.
- وتعد المعلومة مورداً مهماً للمنظمة وذلك للحاجة اليها في عمليات اتخاذ القرار والتي تحتاج الى معلومات لاتخاذ القرار في حالة التأكد التام والبعد عن الارتجالية كما يساعد توافر المعلومات للمنظمات على التالي: (العبادي والعارضي، ٢٠١٢، ٤٩-٥٠)
١. العمل على اتخاذ القرارات الرشيدة.
  ٢. استخدام أنظمة اتصالات فعالة والابتعاد عن الانماط التقليدية في الاتصالات.
  ٣. التحديد الدقيق للأنشطة داخل المنظمة بما يسهل العمل الاداري وبالتالي تقليل الكلف.
  ٤. إعداد دراسات وابحاث تساهم في الحد من الانحرافات الادارية ومعالجتها.
  ٥. القيام بعملية الرقابة في بيئات عمل معقدة.
  ٦. ضمان استخدام المعلومات بعملية التخطيط الاستراتيجي.

### ثانياً: خصائص جودة المعلومات

للمعلومات دور هام في عملية التخطيط واتخاذ القرار وتسيير العمليات في المنظمة وبالاعتماد على مدى توفر خصائص نوعية فيها، وان عدم توفر هذه الخصائص سيؤدي الى مخرجات عديمة الجدوى (النجار، ٢٠١٠، ٦٢). وقد بين (Stair & Reynolds, 2003, 6) أن المعلومات يجب أن تتصف بخصائص محددة لكي تكون ذات قيمة للمستفيدين منها وتساعدهم في اتخاذ قراراتهم بشكل سليم. وكذلك وضع (سراج، ٢٠٠٥، ١٣٢) الى وجوب توفر خصائص معينة في المعلومات والتي قد تختلف حسب المستويات الادارية او الوظائف او متخذي القرار. في حين بين (زردومي، ٢٠١٠، ١٩١-١٩٢) إلى أن توافر المعلومات لا يهم بقدر الاستفادة منها بشكل كامل، سواءً من خلال تحليلها أو السيطرة عليها أو انتقائها لتوفير قاعدة من المعلومات وضمان اتخاذ قرارات صائبة في مستويات المسؤولية كافة كوضع السياسات أو البرامج أو الاستراتيجيات. بينما أشار (Eppler et.al., 2004, 1) بأنه على الرغم من التطورات التقنية الحاصلة في مجال المعلوماتية، إلا أن التحدي الكبير الذي تواجهه المنظمات الآن هو كيفية الحصول على معلومات ذات خصائص نوعية جيدة تستفاد منها في إنجاز أنشطتها اليومية.

وقد تم دراسة جودة المعلومات بمسميات وعناوين مختلفة، حيث تم دراستها كجودة معلومات، او كخصائص جودة المعلومات، كما حصلت على أهمية واسعة من قبل الباحثين في نظم المعلومات على اعتبار ان الخصائص النوعية للمعلومات التي تمثل مخرجات لهذه الانظمة تعكس مدى جودتها وفعاليتها، وبالتالي الحكم على جودة النظم من خلال قياس جودة مخرجاتها والذي أدى إلى ظهور معايير متعددة لخصائص او جودة المعلومات، فضلاً عن قيام بعض الباحثين

بتحديد مقاييس جودة نظم المعلومات بمقاييس جودة وجودة المعلومات نفسها. ولأغراض اتمام متطلبات هذه البحث تم توحيد هذه المفاهيم المختلفة بمفهوم خصائص جودة المعلومات، وفيما يلي توضيحاً مختصراً لكل منها:

١. **الدقة:** وتشير خاصية الدقة إلى خلو المعلومات من الأخطاء (الخفاف والعتيبي، ٢٠١٢، ٢١). وقد بين (Warth et. al., 2011, 323) ان مدى الدقة في المعلومات يختلف وفق حاجة الاستخدام وطبيعة المشكلة. بينما يرى (جودة وآخرون، ٢٠٠٤، ٢٦٨) بان درجة الدقة في المعلومات يمكن ان تحدد بمدى تمثيلها للموقف أو الحدث، فقد تكون المعلومات صحيحة ولكنها غير دقيقة. وبصورة عامة فإن دقة البيانات لها تأثير في دقة المعلومات، إذ إن دقة المخرجات تعتمد على دقة المدخلات (Narman et. al., 2008, 17). وفي إدارة الأزمات هناك مشكلة كبيرة تحول دون الإفادة من المعلومات المتوفرة وهي مشكلة احتمال عدم دقة المعلومات، كما ويعد ضعف الدقة في المعلومات مشكلة خطيرة أيضاً، باعتبار أن أي خطأ في المعلومات المقدمة لمتخذي القرار عند الأزمة يمكن أن يؤدي إلى أخطاء جسيمة أخرى. لذا تعد دقة المعلومات أحد الركائز الأساسية للنجاح في مواجهة الأزمة والحد من اثارها.

٢. **التوقيت:** إن نجاح اتخاذ القرار يعتمد على وصول المعلومات المطلوبة كاملة عند الحاجة إليها دون تأخير أو تقديم، ويؤدي الحصول على معلومات غير كافية بالوقت المناسب إلى نتائج سلبية كما أن الحصول عليها في غير وقتها يفقدها قيمتها (Wangpipatwong et. al, 2005, 14). ويشير وقت المعلومات إلى توفرها في الوقت المناسب للاستفادة منها (الخفاف والعتيبي، ٢٠١٢، ٢١). ويرى (النجار، ٢٠١٠، ٦٣) انه لا بد من توفير المعلومات في الوقت المناسب حتى تكون المعلومات متاحة لمتخذي القرارات قبل حصول مواقف حرجية او فقدان الفرص المتاحة اذ قد تكون المعلومات مفيدة في الوقت الحاضر الا انها تفقد اهميتها فيما بعد. ولخاصية التوقيت دوراً مهماً في إدارة الأزمات، اذ أن قيمة المعلومة والمنفعة المتحققة منها تكمن في تواجدها لدى متخذي القرار في الوقت المناسب اي قبل اتخاذ القرارات النهائية لمواجهة الأزمة.

٣. **الاعتمادية:** ان الاعتمادية تشير الى الخاصية التي تسمح لصانع القرار بالاعتماد عليها بثقة، ويستخدم رواد هذه النظرية مصطلحاً اخر هو المعولية، اي كم يمكن ان نعول على المعلومة عند صنع القرار بوصفها صحيحة ودقيقة، بمعنى لا تشمل على اخطاء جوهرية قد تكون مضللة (الطائي والخفاجي، ٢٠٠٩، ٥٢). وترى (السامرائي، ١٩٩٥، ٨٢) بانها الخاصية التي تجعل المستخدمين من النظام يعتمدون على ما يقدمه النظام من عمليات جمع ومعالجة وتحليل البيانات، فضلاً عن عوامل أخرى منها سهولة التحقق من المعلومات أو تعقبها من مصادرها فضلاً عن عرضها بصورة متناسقة ومنظمة. وتتيح هذه الخاصية عند إدارة الأزمات لمتخذي القرارات بالموثوقية والمعولية على المعلومات المتوفرة من خلال عكس وتجسيد موقف الأزمة وابعاده بشكل صحيح ودقيق وبالتالي يمكن الاعتماد عليها عند اتخاذ القرارات.

٤. **الشمولية:** عرفها (جودة وآخرون، ٢٠٠٤، ٢٦٩) بانها المعلومات التي تزود المستخدمين منها وخاصة المدراء بكل ما يحتاجون معرفته عن حالة معينة. ويرى (النجار، ٢٠١٠، ٦٤-٦٥) بانها قدرة المعلومة في اعطاء تصور كامل للمشكلة او عن الحقائق لظاهرة معينة مع توفير بدائل مختلفة كي تستطيع الإدارة من أداء وظائفها ويقدر المدير كمية التفاصيل المطلوبة عن المشكلة، حتى يتجنب الوقوع بما يسمى بالحمل الزائد للمعلومات. بينما اشار (سراج، ٢٠٠٥، ١٣٢) الى ان

الشمولية تعني توفير المعلومات لمتخذ القرار بما يفي بجميع احتياجاته، ويمكن ان تتكامل المعلومات بحيث تستطيع كافة الادارات في المنظمة ان تشترك في مجموعة من البيانات وهذا يوفر عليها الكثير من الجهد والوقت والمال ويؤدي الى عدم التضارب في جمع المعلومات وكذلك في المعلومة نفسها. وتعد الشمولية من الخصائص المهمة في المعلومات التي يحتاجها متخذي القرارات لمواجهة الأزمات، اذ يجب ان تكون المعلومات شاملة لجميع ابعاد موقف الأزمة في الماضي والحاضر والمستقبل من اجل اتخاذ قرارات عاجلة وفاعلة.

### ثالثاً: مفهوم الأزمة:

يعد مفهوم الأزمات من المفاهيم واسعة الانتشار في المجتمعات المعاصرة، حيث أصبح هذا المفهوم يمس جميع الجوانب في حياة الفرد بدءاً بالأزمات الخاصة التي تواجهه ومروراً بالأزمات الحكومية والمؤسسية فضلاً عن الأزمات الدولية، وسيتم عرض بعض الآراء التي جاء بها الكتاب والباحثين في مفهوم الأزمة وكما يأتي:

يعرف قاموس (Oxford) الأزمة بأنها نقطة تحول في الانسان او المنظمة، او المجتمع ..الخ وتتصف نقطة التحول هذه بأنها تتسم بالصعوبة والخطورة والقلق على المستقبل ووجوب اتخاذ القرار صائب (المساعدة، ٢٠١٢، ٢١).

كما يتحدد المفهوم الاصطلاحي للأزمة بأنها أي مشكلة يمكن ان تواجه متخذي القرار سواء كانت على مستوى الدول، او المنظمات، او المشاريع، وحتى الأسر حيث تتعاقب الأحداث فيها، وتتداخل الأسباب في النتائج، كما يفقد متخذي القرار القدرة على التحكم فيها أو في الاتجاهات المستقبلية لها (ابو عمر، ٢٠٠٩، ٣٧). ويعرفها (Oneill, 2003, P.3) على انها "حادثة مفاجئة تثير تهديد حقيقي لعمليات المنظمة وسمعتها". وعرفت بأنها سلسلة متصلة من الأحداث، تبدأ بحادثة صغيرة، تتطور إلى حدث أكبر، ثم تتحول إلى ما يشبه الصراع، وتنتهي بالوصول إلى درجة الأزمة (عريقات، ٢٠٠٩، ٧).

### رابعاً: أنواع الأزمات

تصنف الأزمات بالاستناد الى المواقف التي ادت لوقوعها، وبشكل عام يمكن تصنيف الأزمات الى: (الحدراوي والخفاجي، ٢٠١٠، ١٩٦)

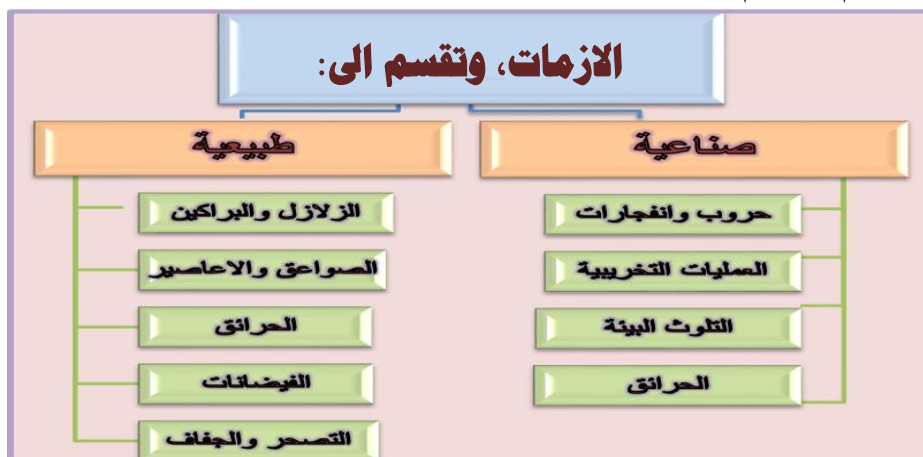
١. **أزمات طبيعية:** وهي الأزمات التي تحدث بدون تدخل الانسان مثل (الزلازل والبراكين والأعاصير، الفيضانات، وبعض انواع الحرائق، والجفاف ونضوب الموارد المائية).
٢. **أزمات صناعية:** وهي الأزمات الناشئة عن فعل إنسان مثل (التهديد بالغزو العسكري، عمليات التخريب، التفجيرات، الاضطرابات العامة والفتن، حوادث تلوث البيئة تسرب الإشعاع والمواد الكيميائية أو الصناعية إلى الهواء أو الماء، وبعض انواع الحرائق الكبيرة) والشكل (٢) يوضح هذه الانواع.

### خامساً: أسباب حدوث الأزمات:

- هناك عدة أسباب للأزمة بأنواعها المختلفة ونشير فيما يأتي الى اهم اسبابها: (بسيسو، ٢٠١٠، ٣٨)
١. ضعف الوعي بأسباب الأزمة وينجم ذلك عن عدم امتلاك قاعدة بيانات ونماذج تحليلية حول مؤشرات تطور الأنشطة ومحدداتها مما يؤدي الى اتخاذ قرارات غير صحيحة.
  ٢. ضعف الامكانيات المادية والبشرية والتكنولوجية مما يضعف فرص ايقاف الخسائر المادية والمعنوية الناجمة عن الأزمة.



٣. قلة توافر المعلومات فضلاً عن التشويش في المعلومات وعدم القدرة على ربط المعلومات بالأزمة.
٤. الإدارة العشوائية التي تفتقر الى التخطيط والاساليب العلمية في اتخاذ القرار والتنظيم الجيد وتدهور الثقافة التنظيمية للمنظمة وتنفيذ الاستراتيجيات.
٥. وهناك اسباب اخرى منها انعدام الثقة، والتسرع في اتخاذ القرارات، وضعف القيادات، وعدم فعالية الاتصالات، وعدم الاهتمام بالتدريب، والاشاعات.



**الشكل (٢) انواع الازمات**

المصدر: اعداد الباحثان بالاستناد الى: علي، عرفان، والقلعة، سعد الله اغا، ٢٠٠٦، استخدام نظم المعلومات الجغرافية لدعم القرار في إدارة الكوارث، المجلد ٢٢، العدد ١، مجلة دمشق للعلوم الهندسية، ص ٣٩.

#### سادساً: مفهوم إدارة الأزمات

نتيجة اختلاف الأزمات وتنوعها أصبح هذا المفهوم من المفاهيم المهمة، ولهذا اختلف الكتاب في تحديد مفهوم إدارة الأزمات وكما يأتي:

يراه (الجبلي، ٢٠٠٦، ٥٦) هي التعامل مع الأزمات من أجل تجنب حدوثها من خلال التخطيط للحالات التي يمكن تجنبها، وإجراء التحضيرات للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها في إطار نظام يطبق مع هذه الحالات الطارئة عند حدوثها بغرض التحكم في النتائج أو الحد من آثارها التدميرية. ويعرفها (الجبوري وآخرون، ٢٠١١، ٨٣) بأنها قوة إدراك وسيطرة وفاعلية الإدارة ومتخذ القرار لغرض التقليل من نسبة الخسائر الناتجة عن أحداث الأزمة بمنهجية علمية وبالمقدرة المتاحة للمنظمة. ويصفها (الهائس، ٢٠١٠، ٤٣١) هي العملية التي يتم من خلالها السيطرة على الآثار الجانبية للأزمة ومحاولة احتوائها ومعرفة الأسباب التي أدت إلى نشوئها ومن ثم وضع السياسات والإجراءات التي من شأنها عدم تكرار الأزمات مستقبلاً. وتعرف إدارة الأزمة من وجهة نظر (البسطويس، ٢٠١٠، ٣) بأنها مجموعة من الخطوات والإجراءات لحل الأزمة التي تتعامل مع وضع غير مستقر وغير طبيعي، وتحتوي على العديد من عمليات التخطيط والقرارات التي تهدف إلى تقليل الأضرار إلى أقل حد ممكن. كما عرفت بأنها سلسلة متكررة من جمع المعلومات وصناعة البدائل واتخاذ القرارات ومتابعتها وهي تكنيك إداري يعالج حالة الأخطار المفاجئة غير المحسوسة (الخفاجي والحديراوي، ٢٠١٠، ١٩٩).

#### سابعاً: مراحل إدارة الأزمات:

ان عملية ادارة الازمة تتكون من عدة مراحل والتي يمكن اجمالها بالمراحل الاتية: (الذهبي والعبيدي، ٢٠٠١، ٢١٨) (مد الله، ٢٠٠٧، ٣٥-٣٤)

١. مرحلة تجنب الأزمة: يتم في هذه المرحلة تفادي وقوع الأزمة من خلال توقع حدوث الأزمة ويعمل المدراء على توجيه طاقات العاملين نحو المنع المباشر لحصولها، فضلاً عن جمع البيانات والمعلومات حول الظواهر المختلفة والمتوقع حدوث أزمة بسببها.
٢. التهيؤ لإدارة الأزمة والاعتراف بها: يتم الاستعداد والتهيؤ المسبق لإدارة الأزمة من خلال انشاء مراكز لإدارتها وتوفير معلومات متكاملة واعداد فرق مدربة ونظام اتصالات سريعة واعداد خطط طوارئ وتنظيم برامج التدريب لمواجهتها اثناء وقوعها، والاعتراف بها والقيام بالإجراءات الضرورية من حيث تسخير الامكانيات المادية والبشرية.
٣. مرحلة احتواء الأزمة: وتتطلب اتخاذ قرارات سريعة لاحتوائها وتجريدها من قواها مع تشكيل فريق عمل لمواجهتها سريعاً.
٤. مرحلة حل الأزمة: تتطلب السرعة بالعمل لان مخاطر الأزمة لا تعرف الانتظار وتأتي هذه المرحلة نتيجة لما بعد احتواء الأزمة، وتعمل المنظمة بكفاءة عالية لتوجيه وتنظيم حل الأزمة باستخدام الاساليب والوسائل المتاحة.
٥. مرحلة الاستفادة من الأزمة: الفترة ما بعد التخلص من الأزمة وتتميز بإعادة النظر بالأزمة وإدارتها من جديد للإفادة من الدروس والعبر والتجارب المتوخاة منها كعملية التقييم للخطط وتطوير نظام المعلومات والاتصالات وكذلك تطوير وتدريب فرق العمل لإكسابها المنة والوقاية من أزمة قادمة.

#### ثامناً: دور المعلومات في إدارة الأزمات

- تلعب المعلومات دوراً أساسياً في تقليل الشك بمواقف وقرارات معينة وزيادة درجة الثقة فيها ويتم تحديد قيمة المعلومات بمقدار الخسائر الناتجة عن عدم توفرها، كما ان التطور الحاصل في صناعة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساعد في تصميم نماذج رياضية معقدة ومتخصصة لمعالجة الكميات الهائلة من البيانات المختلفة والمتنوعة، وبالتالي فأن غياب او نقص المعلومات او عدم دقتها يعد العامل الرئيسي والمباشر في اتخاذ القرارات غير السليمة، لذا تبرز أهمية المعلومات من خلال الدور الذي تؤديه في إدارة الأزمة: (ابو عمر، ٢٠٠٩، ٤٣-٤٤)
- أ. تفادي المفاجآت الناجمة عن فقدان المعلومة أو عدم دقتها ووصولها في الوقت الملائم إلى متخذي القرار.
  - ب. السرعة في اتخاذ قرارات الأزمات وتحقيق أهدافها، حيث ان أحد سمات الأزمات الرئيسية هو عدم توفر الوقت المناسب لاتخاذ القرارات بسبب غموض الموقف كنتيجة لقصور المعلومة التي يمكن الافادة منها في فهم تفاصيل الأزمة والتقدير الصحيح للموقف واتخاذ القرارات المناسبة وبالتالي تحديد الوسائل المتاحة لتطبيقها.
  - ج. ضمان الوصول الى قرارات سليمة بعيداً عن الانطباعات الخاطئة لمتخذي القرارات.
  - د. المرونة في اتخاذ القرارات لمواجهة الأزمات وتداعياتها المستقبلية اذ أن الاستمرار في تدفق المعلومات عبر مراحل إدارة الأزمات يعد عاملاً أساسياً في اتخاذ القرارات المناسبة بسرعة، مع إدخال التعديلات عليها واتخاذ القرارات الجديدة في الوقت المناسب.
  - هـ. تجميع وخرن المعلومات في قواعد بيانات للاستفادة منها في المستقبل.
- ويرى (علي والقلعة، ٢٠٠٦، ٤٢) ان اهم عامل للنجاح في عملية إدارة الأزمة هو الوصول الى المعلومات الموثوقة واللازمة لاتخاذ القرار المناسب الا ان المشكلة الرئيسية هي عدم

توفر هذه المعلومات والحصول عليها من عدة مصادر متنوعة وبصورة غير محدثة ومن هنا تتجلى أهمية الاتفاق على صيغة واحدة لتجميع البيانات وتقديم المعلومات الى متخذي القرارات في الوقت المناسب والشكل الملائم مع تأكيد أهمية التنسيق بين الجهات ذات العلاقة بالآزمة.

### المحور الثالث: الإطار التحليلي للبحث

يعرض هذا المحور وصف وتشخيص متغيرات البحث والتي تم جمعها باعتماد استمارة الاستبيان وباستخدام مقياس ليكرت الثلاثي لغرض معالجتها باعتماد التوزيع التكراري والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري، ولجميع المتغيرات باستخدام برمجية التحليلات الاحصائية (Minitab 16)، بالإضافة الى عرض وتحليل علاقة تأثير جودة المعلومات في إدارة الأزمات، وبموجب ذلك تم تقسيم المحور إلى:

#### أولاً: وصف متغيرات البحث وتشخيصها

#### ١. وصف وتشخيص متغير إدارة الأزمات

يعرض لنا الجدول (١) الإجابات الخاصة بالأفراد المبحوثين حول متغير إدارة الأزمات من خلال المؤشرات (X1-X14) والتي اتجهت نحو الاتفاق بنسبة (57.33%)، بينما كانت نسبة عدم الاتفاق (11.65%)، في حين تمثل الحياد بنسبة (31.02%) وقد جاء كله بوسط حسابي (2.45) وانحراف معياري (0.66).

#### الجدول رقم (١)

التوزيع التكراري والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير إدارة الأزمات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المتغير
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
إدارة الأزمات								
0.59	2.57	5.26	2	31.58	12	63.16	24	X1
0.73	2.28	15.79	6	39.47	15	44.74	17	X2
0.78	2.15	23.68	9	36.84	14	39.47	15	X3
0.68	2.50	10.53	4	28.95	11	60.53	23	X4
0.64	2.47	7.89	3	36.84	41	55.26	21	X5
0.74	2.13	21.05	8	44.74	17	34.21	13	X6
0.57	2.78	7.89	3	5.26	2	86.84	33	X7
0.34	2.86	-	-	13.16	5	86.84	33	X8
0.58	2.63	5.26	2	26.32	10	68.42	26	X9
0.67	2.36	10.53	4	42.11	16	47.37	18	X10
0.76	2.47	15.79	6	21.05	8	63.16	24	X11
0.70	2.31	13.16	5	42.11	16	44.74	17	X12
0.71	2.23	15.79	6	44.74	17	39.47	15	X13
0.68	2.57	10.53	4	21.05	8	68.42	26	X14
0.66	2.45	11.65%		31.02%		57.33%		المؤشر الكلي

المصدر: إعداد الباحثان.

## ٢. وصف وتشخيص متغير جودة المعلومات

### أ. وصف وتشخيص متغير دقة المعلومات

يشير الجدول (٢) الى أن الإجابات الخاصة بالأفراد المبحوثين حول متغير جودة المعلومات من خلال المؤشرات (X15-X18) كانت نحو الاتفاق بنسبة (66.45%)، بينما كان عدم الاتفاق بنسبة (2.63%) والحياد بنسبة (30.92%) وقد جاء كله بوسط حسابي (2.64) وانحراف معياري (0.54).

### الجدول (٢)

التوزيع التكراري والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لدقة المعلومات

المتغير	اتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%		
X15	25	65.79	10	26.32	3	7.89	2.58	0.64
X16	28	73.68	9	23.68	1	2.63	2.71	0.52
X17	25	65.79	13	34.21	-	-	2.66	0.48
X18	23	60.53	15	39.47	-	-	2.61	0.50
المؤشر الكلي		66.45%		30.92%		2.63%	2.64	0.54

المصدر: إعداد الباحثان.

### ب. وصف وتشخيص متغير توقيت المعلومات

يشير الجدول (٣) الى أن الإجابات الخاصة بالأفراد المبحوثين حول متغير توقيت المعلومات من خلال المؤشرات (X19-X22) كانت نحو الاتفاق بنسبة (57.24%)، بينما كان عدم الاتفاق بنسبة (13.16%) في حين مثل الحياد بنسبة (29.60%) وقد جاء كله بوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (0.71).

### الجدول (٣)

التوزيع التكراري والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوقيت المعلومات

المتغير	اتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%		
X19	25	65.79	10	26.32	3	7.89	2.57	0.64
X20	22	57.89	9	23.68	7	18.42	2.39	0.79
X21	17	44.74	16	42.11	5	13.16	2.31	0.70
X22	23	60.53	10	26.32	5	13.16	2.47	0.72
المؤشر الكلي		57.24		29.60		13.16	2.44	0.71

المصدر: إعداد الباحثان.

### ج. وصف وتشخيص متغير اعتمادية المعلومات

يشير الجدول (٤) الى أن الإجابات الخاصة بالأفراد المبحوثين حول متغير اعتمادية المعلومات من خلال المؤشرات (X23-X26) كانت نحو الاتفاق بنسبة (73.03%)، بينما كان عدم الاتفاق بنسبة (4.60%) اما الحياد بنسبة (22.37%) وقد جاء كله بوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0.55).

#### الجدول (٤)

التوزيع التكراري والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لاعتمادية المعلومات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المتغير
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
0.55	2.55	2.63	1	39.47	15	57.89	22	X23
0.62	2.65	7.89	3	18.42	7	73.68	28	X24
0.45	2.81	2.63	1	13.16	5	84.21	32	X25
0.56	2.71	5.26	2	18.42	7	76.32	29	X26
0.55	2.68	4.60		22.37		73.03		المؤشر الكلي

المصدر: إعداد الباحثان

#### د. وصف وتشخيص متغير شمولية المعلومات

يشير الجدول (٥) الى أن الإجابات الخاصة بالأفراد المبحوثين حول متغير شمولية المعلومات من خلال المؤشرات (X27-X30) كانت نحو الاتفاق بنسبة (60.53%)، بينما كان عدم الاتفاق بنسبة (9.21%) ومثل الحياد نسبة (30.26%) وقد جاء كله بوسط حسابي (2.51) وبانحراف معياري (0.66).

#### الجدول (٥)

التوزيع التكراري والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لشمولية المعلومات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		المتغير
		%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
0.60	2.47	5.26	2	42.11	16	52.63	20	X27
0.68	2.55	10.53	4	23.68	9	65.79	25	X28
0.68	2.44	10.53	4	34.21	13	55.26	21	X29
0.68	2.57	10.53	4	21.05	8	68.42	26	X30
0.66	2.51	9.21		30.26		60.53		المؤشر الكلي

المصدر: إعداد الباحثان

#### ثانياً: عرض وتحليل علاقات الارتباط لخصائص جودة المعلومات في ادارة الازمات:

من خلال استخدام نموذج الارتباط لتحليل العلاقة بين ادارة الازمات كمتغير معتمد وبين خصائص جودة المعلومات كمتغير مستقل وباستخدام البرمجة الجاهزة Minitab يتبين من خلال الجدول (٦) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد حيث بلغ المؤشر الكلي لـ (r) هو (0.68) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (4,33)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم الرئيسية والتي تنص على أنه لا يوجد علاقة ارتباط بين خصائص جودة المعلومات وادارة الازمات في المركز المبحوث. اما فيما يخص تحليل الارتباط على المستوى الجزئي بين أبعاد خصائص جودة المعلومات الاربعة وادارة الازمات فكانت قيمة (r) على التوالي (0.61) (0.63) (0.52) (0.44) عند المستوى معنوية (0.05) ودرجة الحرية (4,33)، ومن خلال هذه النتائج يتبين ان هناك علاقات ارتباط معنوية موجبة بين خصائص جودة المعلومات وادارة الازمات في المركز المبحوث، وبهذا سيتم قبول الفرضيات الفرعية البديلة ورفض فرضيات العدم الفرعية.

## الجدول (٦)

نتائج علاقة ارتباط خصائص جودة المعلومات وإدارة الأزمات

ادارة الازمات		المتغير المستقل		المتغير المعتمد	
R					
0.61	دقة المعلومات	خصائص جودة المعلومات			
0.63	توقيت المعلومات				
0.52	اعتمادية المعلومات				
0.44	شمولية المعلومات				
0.68	المؤشر الكلي				

المصدر: إعداد الباحثان.

### ثالثاً: تحليل علاقة تأثير جودة المعلومات في إدارة الأزمات

تشير نتائج تحليل الانحدار والموضحة في الجدول أدناه (٧) إلى هناك تأثير واضح ذي دلالة معنوية لجودة المعلومات في إدارة الأزمات، حيث وجد أن قيمة (F) المحسوبة (32.16) هي أكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (4.12) عند المستوى معنوي (0.05) ودرجة الحرية (4,33)، فيما بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) (47.2%)، وهذا يعني أن متغير جودة المعلومات قد أسهم وفسر (47.2%) من الاختلافات الحاصلة في متغير إدارة الأزمات وأن نحو (52.8%) من المتغيرات هي لا يمكن السيطرة عليها لأنها عشوائية أو أنها لم تدخل في نموذج البحث. ومن خلال اختبار (T) وجد أن القيمة المحسوبة لـ (T) بلغت (5.67) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والتي تبلغ (1.697) عند المستوى معنوي (0.05) ودرجة الحرية (4,33)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم الرئيسية والتي نصت على أنه لا يوجد تأثير لخصائص جودة المعلومات في إدارة الأزمات في المركز المبحوث.

### الجدول (٧) نتائج تأثير جودة المعلومات في إدارة الأزمات على المستوى الكلي

جودة المعلومات					المتغير المستقل   المتغير المعتمد
F		R <sup>2</sup>	T		
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة	
4.12	32.16	47.2%	1.697	5.67	إدارة الأزمات

N = 38

P <= 0.05

df = (4,33)

المصدر: إعداد الباحثان

ومن أجل توضيح علاقة التأثير لكل متغير من متغيرات جودة المعلومات في إدارة الأزمات وفي ضوء الفرضيات الفرعية المنبثقة، فإن الجدول (٨) يوضح نتائج تأثير جودة المعلومات بدلالة أبعادها في إدارة الأزمات وكما يلي:

**الجدول (٨) نتائج تأثير جودة المعلومات بدلالة أبعادها في إدارة الأزمات**

إدارة الأزمات					المتغير المعتمد المتغيرات المستقلة	
F		R <sup>2</sup>	T			
الجدولية	المحسوبة			الجدولية	المحسوبة	
4.12	32.16	36.3%	1.697	4.55	دقة المعلومات	جودة المعلومات
		40.3%		4.93	توقيت المعلومات	
		28.3%		3.77	اعتمادية المعلومات	
		20.3%		8.25	شمولية المعلومات	

N= 38

P < = 0.05

df = (4,33)

المصدر: إعداد الباحثان

يتضح من الجدول (٧) ان هنالك تأثير معنوي لأبعاد جودة المعلومات في إدارة الأزمات، إذ تؤثر (دقة المعلومات، توقيت المعلومات، اعتمادية المعلومات، شمولية المعلومات) في إدارة الأزمات، ويدعم هذا التأثير قيم (F) المحسوبة (32.16) وهي أكبر من القيمة الجدولية والتي بلغت (4.12) عند المستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (4,33)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) للأبعاد الأربعة هي (36.3%) (40.3%) (28.3%) (20.3%) على التوالي، وهذا يعني أن الاختلافات المفسرة في إدارة الأزمات تعود إلى تأثير جودة المعلومات ويعود الباقي إلى أن متغيرات لا يمكن السيطرة عليها أو أنها قد تكون عشوائية أو أنها خارج نطاق البحث. كما أن خلال اختبار (T) وجد أن القيمة المحسوبة لـ (T) للأبعاد الأربعة بلغت (4.55) (4.93) (3.77) (8.25) وهي بذلك أكبر من القيمة الجدولية لها والتي تبلغ (1.697) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة الحرية (4,33)، ومن خلال هذه النتائج يمكن قبول الفرضيات الفرعية البديلة ورفض فرضيات العدم.

### الاستنتاجات والتوصيات:

#### أولاً: الاستنتاجات

١. ان اتخاذ القرار في وقت الازمة يحتاج الى معلومات ذات خصائص نوعية مثل (الدقة والشمولية والاعتمادية والموثوقية) من اجل اتخاذ قرار سليم بشأن الأزمة.
٢. من خلال نتائج التحليل وجد هناك علاقة ارتباط وأثر بين خصائص جودة المعلومات وإدارة الأزمات في المركز المبحوث
٣. ان غالبية الافراد المستجيبين اتفقوا على ان الحصول على المعلومات عن الأزمات يتم في الوقت المناسب.
٤. النسبة الكبيرة من الافراد المستطلعة اراءهم اتفقوا على ان المعلومات التي يتم الحصول عليها عن الأزمات تكون دقيقة وذات موثوقية.
٥. هناك اتفاق كبير حول قيام المركز بإجراء اجتماعات منظمة ودورية بين اعضاء فريق ادارة الأزمات.

#### ثانياً: التوصيات

١. ضرورة امتلاك المركز المبحوث لقاعدة بيانات عن الأزمات السابقة من اجل الاستفادة منها في مواجهة الأزمات المستقبلية.

٢. على المركز المبحوث ان يوفر معلومات شاملة عن الازمات قبل حدوثها.
٣. ضرورة توفير المركز المبحوث لكافة الامكانات المادية والبشرية والتكنولوجية الضرورية لمواجهة الازمات.
٤. تكثيف الاجتماعات والتعاون بين الدوائر والمنظمات المرتبطة بالمركز من اجل مواجهة الازمات التي قد تحدث والتقليل من اضرارها.
٥. ضرورة توفير قاعدة بيانات عن الامكانيات التي يمتلكها المركز وكذلك معلومات للتنبؤ بالأزمة قبل حدوثها وماهي الوسائل التي تقلل من اضرارها.

### المصادر:

#### اولاً: الرسائل والأطاريح

١. أبو عمر، هاني عبد الرحمن محمد، ٢٠٠٩، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية - غزة.
٢. الجديلي، ربحي عبد القادر، ٢٠٠٦، واقع استخدام أساليب إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة قسم إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية - غزة.
٣. السامرائي، سلوى امين، ١٩٩٥، تقدير التلاؤم بين الانماط الشخصية لمتخذي القرار وخصائص نظام المعلومات، اطروحة دكتوراه، إدارة اعمال، جامعة بغداد.
٤. العتيبي، فيحان محيا علوش، ٢٠٠٤، دور المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الادارية - دراسة تطبيقية على العاملين في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الادارية، الرياض.
٥. مد الله، سعد محمد، ٢٠٠٧، إدارة الأزمات لمستشفى النسائية والاطفال في الرمادي (دراسة حالة في وحدات المختبر)، رسالة دبلوم عالي، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

#### ثانياً: الدوريات والمؤتمرات

١. البسطويسى، أشرف السيد، ٢٠١٠، نظم المعلومات الجغرافية وغيرهم ودورهم في إدارة الكوارث والتخفيف من اثارها، ندوة الدولة عن إدارة الكوارث، الرياض، السعودية.
٢. الجبوري، فؤاد يوسف عبد الرحمن، الربيعي، سمية عباس مجيد، العبيدي، أمل محمود علي، ٢٠١١، إدارة الأزمات والكترونية اتخاذ القرار، مجلة بابل للعلوم الانسانية، المجلد ٩، ع ١.
٣. الحدراوي، حامد، والخفاجي، كرار، ٢٠١٠، اسباب نشوء الأزمة وادارتها -دراسة استطلاعية على عينة من اعضاء مجلس النواب العراقي، مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية، عدد ٥، المجلد ١، الكوفة.
٤. الذهبي، جاسم محمد، العبيدي، نماء جواد، ٢٠٠٢، إدارة الأزمات وعلاقتها بأنماط السلوك القيادي-دراسة تطبيقية في هيئة الكهرباء وتشكيلاتها، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، عدد ٣٢، مجلد ٩، ص ١٠٨-١٢٤.
٥. زردومي، د. أحمد، الباحث الاجتماعي، ٢٠١٠، أهمية المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، العدد ١٠، جامعة منتوري قسنطينة.



٦. سراج، عبدالله حمود، ٢٠٠٥، أهمية جودة المعلومات في بناء اختيار قرارات المنظمة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد ٤.
٧. عربقات، احمد يوسف، ٢٠٠٩، دور التمكين في إدارة الأزمات في منظمات الأعمال، المؤتمر العلمي الدولي السابع، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الزرقاء الخاصة، الزرقاء -الأردن.
٨. علي، عرفان، والقلعة، سعد الله اغا، ٢٠٠٦، استخدام نظم المعلومات الجغرافية لدعم القرار في إدارة الكوارث، مجلة دمشق للعلوم الهندسية، المجلد ٢٢، العدد ١.
٩. الهاميس، ربيع علي، ٢٠١٠، نظام الاتصالات الادارية ودوره في إدارة الأزمة دراسة ميدانية في عدد من المنظمات الصناعية في محافظة نينوى، المؤتمر الوطني الاول والعاشر لكلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

#### ثالثاً: الكتب

١. الخفاف، د. مها مهدي، العتيبي، أ. د. غسان احمد، ٢٠١١، نظم دعم القرار والنظم الذكية، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان، الاردن، ط١.
٢. الطائي، محمد عبد حسين والخفاجي، نعمة عباس خضير، ٢٠٠٩، نظم المعلومات الاستراتيجية منظور الميزة التنافسية، ط١، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٣. العبادي، هاشم فوزي، العارضي، جليل كاظم، ٢٠١٢، نظم إدارة المعلومات -منظور استراتيجي، ط١، عمان، الاردن.
٤. المساعدة، ماجد عبد المهدي، ٢٠١٢، إدارة الأزمات -المداخل والمفاهيم والعمليات، ط١، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٥. النجار، فايز جمعة صالح، ٢٠١٠، نظم المعلومات الإدارية -منظور اداري، الطبعة الثالثة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٦. بسيسو، فؤاد حميدي، ٢٠١٠، محددات إدارة الأزمات الاقتصادية والمالية والمصرفية، ط١، اتحاد المصارف العربية.
٧. جودة، محفوظ والزعبي، حسن والمنصور، ياسر، ٢٠٠٤، منظمات الأعمال -المفاهيم والوظائف، ط١، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
٨. حريم، حسين، ٢٠٠٣، إدارة المنظمات -منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٩. علي. احمد حسين، ٢٠٠٦، دليلك في تحليل وتصميم النظم، الدار الجامعية للطباعة، الاسكندرية.
١٠. غراب، كامل السيد، وحجازي، فادية محمد، ١٩٩٩، نظم المعلومات الإدارية -مدخل إداري، الإسكندرية، مكتبة الإشعاع الفنية.
١١. ياسين، سعد غالب، ١٩٩٨، الإدارة الاستراتيجية، ط١، دار اليازوري للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

#### رابعاً: المصادر الاجنبية

1. Eppler, Martin, J., & Helford, Markus., & Berkman, Urs, Gasser., 2004, **Information Quality - Oraganizational, Technological & Legal Perspectives**, www.Scoms.ch.
2. Narman, Per, Marten Schonherr, Pontus Johnson, Mathias Ekstedt, Moustafa Chenine, 2008, **Using Enterprise Architecture Models for System Quality Analysis**, 12th International IEEE Enterprise Distributed Object Computing Conference.

3. O'Neill , Peter, 2003. **“Developing an Effective Crisis Media Plan”**, 21<sup>st</sup> Century Emergency Management. Australia Canberra.
4. Stair, Ralph, M., & Reynolds, George, W., 2003, **Principles of Information Systems: A Managerial Approach**, 6<sup>th</sup>.ed., Thomson, Course Technology, Canada.
5. Wangpipatwong, Sivaporn, Wichian Chutimaskul, Borworn Papasratorn, (2005), Factors Influencing the Adoption of Thai eGovernment Websites: Information Quality and System Quality Approach, **Proceedings of the Fourth International Conference on eBusiness**, November 19-20, 2005, Bangkok, Thailand.
6. Warth,Johannes, Gernot Kaiser, Maurice Kugler, 2011, The impact of data quality and analytical capabilities on planning performance: insights from the automotive industry, **10th International Conference on Wirtschaftsinformatik, 16th - 18th February 2011**, Zurich, Switzerland.