

انعكاسات جودة المعلومات في إدارة الأزمات دراسة استطلاعية في مركز العمليات والبني التحتية/ خلية إدارة الكوارث في نينوى

م.م. عبدالله عبد الحق خميس
كلية الادارة والاقتصاد/جامعة الموصل
abdalsumaidaie@yahoo.com

م.م. عبدالله هاشم حمودي البلاه
كلية الادارة والاقتصاد/جامعة الموصل
abdallaalbla@yahoo.com

المستخلص:

على الرغم من ان استراتيجيات تخفيف الازمات والكوارث قديمة بقدم البشرية نفسها، الا ان وسائل التعامل مع هذه الازمات لم تتطور حتى وقت قريب. وأصبح هناك صعوبة في التعامل مع الازمات والسيطرة على عواملها وذلك بسبب التغيرات البيئية المتتسارعة والمفاجئة، وعدم توفر المعلومات الاستباقية الكافية لمواجهة الازمة، او توفرها ولكن بجودة متدينة، كعدم دقتها او الحصول عليها متأخرأ او عدم شموليتها لجميع ابعاد وتفاصيل الازمة او عدم موثوقيتها وبالتالي ضعف مساحتها في مواجهة الازمة.

تمثلت المشكلة الرئيسية للبحث (هل تتوفر لدى المنظمة المبحوثة معلومات ذات جودة من اجل التنبؤ بالأزمة او علاجها اثناء 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 والبني التحتية – خلية إدارة الكوارث في محافظة نينوى والذين ينتسبون الى قطاعات او جهات حكومية متعددة تمثل جميع الاطراف الفاعلة والمشتركة في إدارة الأزمات في محافظة نينوى، كالقطاعات العسكرية والصحية والدفاع المدني والقطاعات المدنية الأخرى في المحافظة وقد تم معالجة البيانات في الحاسوب الالي باستخدام البرنامج الاحصائي (Minitab) فتوصل البحث الى نتائج كان اهمها:

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 ادارة الازمات في المركز المبحوث، ومن اهم الاستنتاجات التي توصل اليها البحث هو ان اتخاذ القرار في وقت الازمة يحتاج الى معلومات ذات خصائص نوعية مثل (الدقة والشمولية والاعتمادية والموثوقية) من اجل اتخاذ قرار سليم بشأن الازمة. وقد خرج البحث بجملة من التوصيات كان اهمها يجب على المنظمة توفير قاعدة بيانات لتوفير المعلومات الضرورية عن الامكانيات التي تمتلكها المنظمة وكذلك معلومات للتنبؤ بالأزمة قبل حدوثها وما هي 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 واللام على وجه الأرض ليست وليدة العصر الحالي لكنها وجدت منذ الأيام الأولى للإنسانية ولم تفارقه في أي عصر من العصور الزمنية، ونتيجة لдинاميكية الحياة ولأننا نعيش في بيئه تتفاعل فيها العديد من المتغيرات والعوامل المفاجئة والخارجية عن ارادتنا، أصبح موضوع الأزمات وادارتها من المواضيع المهمة والمؤثرة في حياة الأفراد والمجتمعات والدول.

وهذا يدفع إلى التفكير بصورة جدية في كيفية مواجهتها والتعامل معها بشكل فعال يؤدي إلى الحد من النتائج السلبية لها، غالباً ما تتمثل المشكلة التي تواجه متذبذبي 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 الأزمة عند حدوث المشكلة للسيطرة عليها والحد من اثارها، لذلك تساعد المعلومات ذات الجودة المرتفعة متذبذبي القرار بشكل كبير في حل الأزمات التي تواجههم، اذ ينبغي ان تتوفر مجموعة من الخصائص كتوافر المعلومات في الوقت المناسب لكي تكون متاحة لمتذبذبي 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 لمتخذلي القرار عند الأزمة يمكن أن يؤدي إلى أخطاء جسيمة أخرى ويزيد من تعقيد الأزمة. ومن جهة أخرى يعتمد متخذلي 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 وفعالة.

المotor الأول: 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 الأزمات 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 الأزمات، وكذلك تشخيص الدور الذي تلعبه بعض خصائص جودة المعلومات في إدارة الأزمات، كما ويمكن الاستفادة من نتائج البحث من اجل الاسترشاد بها للتعامل مع الأزمة والحد من النتائج والأثار السلبية الناتجة لها.

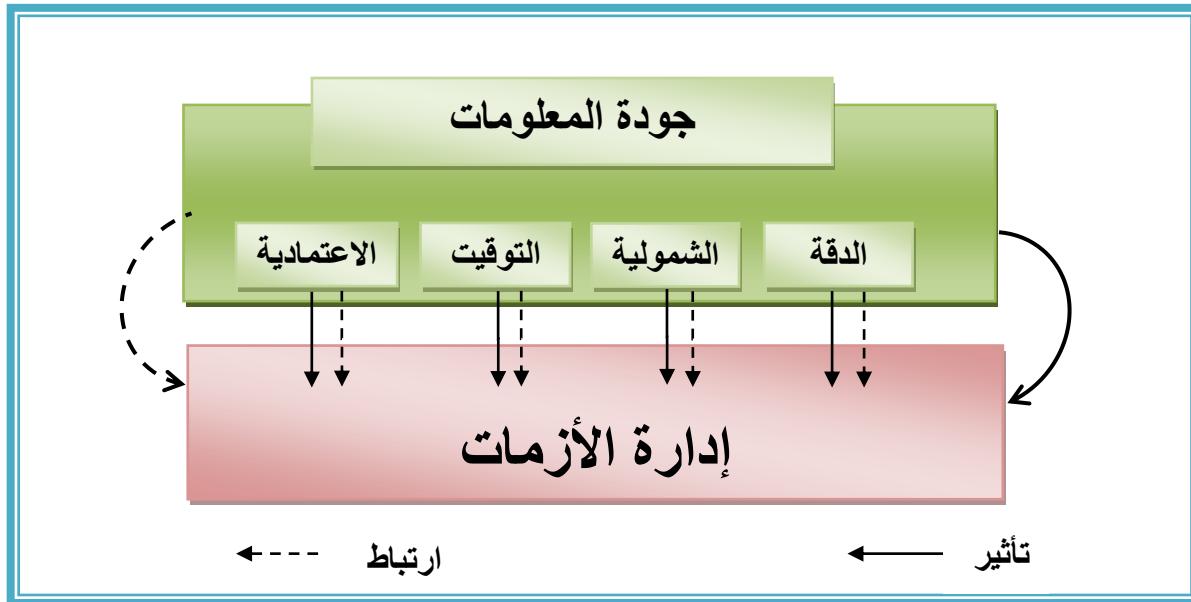
ثالثاً: أهداف البحث

١. تقديم إطار نظري عن المعلومات و أهميتها وعرض اهم الخصائص التي من شأنها المساهمة في إدارة الأزمات، فضلاً عن التأثير النظري لمفهوم الأزمة وانواعها واسباب وقوعها بالإضافة الى توضيح مراحل إدارة الأزمات.

٢. قراءة الدور الذي تلعبه خصائص جودة المعلومات في إدارة الأزمة والتخفيف من أثارها.

رابعاً: أنموذج البحث الفرضي

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



الشكل (١): الأنماذج 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 رئيسة والبعض منها فرعية نعرضها كما يلي:
الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط بين خصائص جودة المعلومات وإدارة الأزمات في المنظمة قيد البحث، وتتبّع 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، وتتبّع 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 الاحصائية كمعامل الارتباط البسيط والمترعدد 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 والمترعدد.

سابعاً: وصف مجتمع الدراسة وعينة الأفراد المبحوثين

تم اختيار مركز العمليات والبني 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 ينتمون الى قطاعات او جهات حكومية متعددة تمثل جميع الاطراف الفاعلة والمشتركة في إدارة الأزمات في محافظة نينوى، كالقطاعات العسكرية والصحية والدفاع المدني والقطاعات المدنية الأخرى في المحافظة، وتم توزيع استماراة الاستبيان عليهم والتي بلغت (٤٠) استماراة وتم استعادة (٣٨) استمارة.

المotor الثاني: الإطار النظري

اولاً: المعلومات - المفهوم والأهمية

إن سمة العصر الحالي هي توافر وانتشار المعلومات وتداخلاها 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 يملكتها، فبالنسبة للسياسي تعد مصدر قوة، وللمدير مورداً أساسياً لاتخاذ القرارات، أما للباحث فإنها تقيد في حل المشاكل وتوليد معارف جديدة (الزمردي، ٢٠١٠، ١٩١-١٩٢).

وهناك تداخل بين مفهومي البيانات والمعلومات من وجهاً نظر العديد من الكتاب. حيث اشار (العتبي، ٢٠٠٤، ١٤-١٥) الى انه على الرغم من صعوبة التمييز بين المفهومين بسبب الترابط بينهما 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 التقسيير والتحليل لهذه البيانات والتي عادة ما تأخذ شكل تقرير مبدئي. ويرى (سراج، ٢٠٠٥، ١٣١) ان المعلومات هي بيانات اجريت عليها عمليات معالجة من خلال نظام المعلومات لتحويلها الى معلومات تساعد على اتخاذ القرارات وتصله عبر قنوات الاتصال بحيث تقيد في تنمية البدائل والاختيار وذات خصائص تتناسب القرارات المختلفة بما يؤدي الى قرار أفضل لبناء أسبقيية تنافسية وتحقق استراتيجية المؤسسة.

وبعيداً عن التعمق في ذكر الابيات الخاصة بالمفهومين يتطرق الباحثان مع وجهاً نظر (العبادي والعارضي، ٢٠١٢، ٤٩) الذي يرى ان المعيار الاساسي للتفرقة 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 يتتوفر 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 اساسياً لعمليات صنع القرارات ولووضع 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 يتم بالتغييرات المتتسارعة (يسين، ١٩٩٨، ٥٥). وقد اشار

(حريرم، 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 أهمية المعلومات من خلال العناصر الواجب توفرها في تعريفها والمتمثلة في التالي: (سراج، ٢٠٠٥، ١٣١)

- تؤدي الى زيادة معرفة متلقي المعلومة بالمستقبل.
- تقلل من عدم التأكيد بشأن حث او موقف معين.
- تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة للقرار.
- اختلاف المعلومات باختلاف القرار.
- تعد مورداً مهماً من موارد المنظمة تزيد قيمتها باستخدامها.

وتعتبر المعلومة مورداً مهماً للمنظمة وذلك للحاجة اليها في عمليات اتخاذ القرار والتي تحتاج الى معلومات لاتخاذ القرار في حالة التأكيد التام والبعد عن الارتجالية كما يساعد توافر المعلومات للمنظمات على التالي: (العابدي والعارضي، ٢٠١٢، ٤٩-٥٠)

١. العمل على اتخاذ القرارات الرشيدة.
٢. استخدام انظمة اتصالات فعالة والابتعاد عن الانماط التقليدية في الاتصالات.
٣. التحديد الدقيق لأنشطة 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 بيئة عمل معقدة.
٦. ضمان استخدام المعلومات بعملية التخطيط الاستراتيجي.

ثانياً: خصائص جودة المعلومات

للمعلومات دور هام في عملية التخطيط واتخاذ القرار وتسهيل 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 وضح (سراج، ٢٠٠٥، ١٣٢) الى وجوب توفر خصائص معينة في المعلومات والتي قد تختلف حسب المستويات الادارية او الوظائف او متذبذبي القرار. في حين بين (زرودمي، ٢٠١٠، ١٩١-١٩٢) إلى أن توافر المعلومات لا يهم بقدر الاستفادة منها بشكل كامل، سواءً من خلال تحليلها أو السيطرة عليها أو انتقادها 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 بسميات 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 لخصوص او جودة المعلومات، فضلاً عن قيام بعض الباحثين

بتتحديد 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 (الخافف والعتبي، ٢٠١٢، ٢١). وقد بين (Warth et. al., 2011, 323) أن مدى الدقة في المعلومات يختلف وفق حاجة الاستخدام وطبيعة المشكلة. بينما يرى (جودة وآخرون، ٢٠٠٤، ٢٦٨) بأن درجة الدقة في المعلومات يمكن أن 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 الإلادة 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 لتخاذلي 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، ويعودي الحصول على معلومات غير كافية بالوقت المناسب إلى نتائج سلبية كما أن الحصول عليها في غير وقتها يفقدا قيمتها (Wangpipatwong et. al, 2005, 14). ويشير وقت المعلومات إلى توفرها في الوقت المناسب للاستفادة منها (الخافف والعتبي، ٢٠١٢، ٢١). ويرى (النجار، ٢٠١٠، ٦٣) انه لابد من توفير المعلومات في الوقت المناسب حتى تكون المعلومات متاحة لتخاذلي القرارات قبل حصول موافق 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 متخذلي 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 المغولية، اي كم يمكن ان نعول على المعلومة عند صنع القرار بوصفها صحيحة ودقيقة، بمعنى لا تشمل على اخطاء جوهريه قد تكون مضللة (الطائي والخاجي، ٢٠٠٩، ٥٢). وترى (السامرائي، ١٩٩٥، ٨٢) بأنها الخاصية التي تجعل المستفيدين 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 ومنتظمة. وتتيح هذه الخاصية عند إدارة الأزمات لتخاذلي القرارات بالموثوقية والمغولية على المعلومات المتوفرة من خلال عكس وتجسيد موقف الأزمة وابعاده بشكل صحيح ودقيق وبالتالي يمكن الاعتماد عليها عند اتخاذ القرارات.
٤. **الشموليّة:** عرفها (جودة وآخرون، ٢٠٠٤، ٢٦٩) بأنها المعلومات التي تزود المستفيدين منها وخاصة المدراء بكل ما يحتاجون معرفته عن حالة معينة. ويرى (النجار، ٢٠١٠، ٦٥-٦٤) بأنها 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 يتتجنب الواقع بما يسمى بالحمل الزائد للمعلومات. بينما اشار (سراج، ٢٠٠٥، ١٣٢) الى ان

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

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 بانها نقطة تحول في الانسان او المنظمة، او المجتمع .. الخ وتصف نقطة التحول هذه بانها تتسم بالصعوبة والخطورة والقلق على المستقبل ووجوب اتخاذ القرار صائب (المساعدة، ٢٠١٢، ٢١).

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

رابعاً: انواع الأزمات

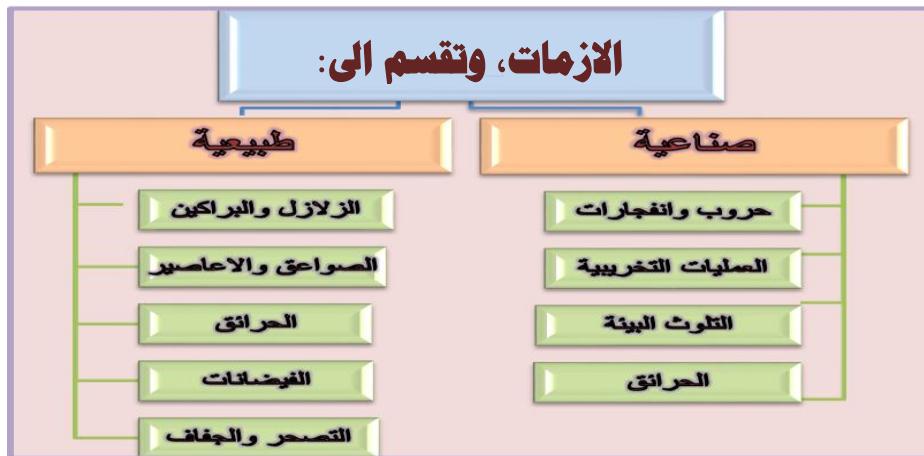
تصنف الأزمات بالاستناد الى المواقف التي ادت لوقوعها، وبشكل عام يمكن تصنيف الأزمات الى: (الحدراوي والخاجي، ٢٠١٠، ١٩٦)

١. **ازمات طبيعية:** وهي الأزمات التي تحدث بدون تدخل الانسان مثل (الزلزال والبراكين والأعاصير، الفيضانات، وبعض انواع الحرائق، والجفاف ونضوب الموارد المائية).
٢. **ازمات صناعية:** وهي الأزمات الناشئة عن فعل إنسان مثل (التهديد بالغزو العسكري، عمليات التخريب، التفجيرات، الاضطرابات العامة والفتنة، 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: (بسيلو، ٢٠١٠، ٣٨)
١. ضعف الوعي بأسباب الأزمة وينجم ذلك عن عدم امتلاك قاعدة بيانات ونماذج تحليلية حول مؤشرات تطور الانشطة 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 إلى التخطيط والأساليب العلمية في اتخاذ القرار والتنظيم الجيد وتدور الثقافة التنظيمية للمنظمة وتنفيذ الاستراتيجيات.
٥. وهناك أسباب أخرى 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 وتتنوعها أصبح هذا المفهوم من المفاهيم المهمة، ولهذا اختلف الكتاب في تحديد مفهوم إدارة الأزمات وكما يأتي:

يراها (الجديلي، 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 واخرون، ٢٠١١، ٨٣) بأنها قوة إدراك وسيطرة وفاعلية الإدارة ومتخذ القرار لغرض التقليل من نسبة الخسائر الناتجة عن احداث الأزمة بمنهجية علمية وبالمقدرة المتأحة للمنظمة. ويصفها (الهابيس، ٢٠١٠، ٤٣١) هي العملية التي يتم من خلالها السيطرة على الآثار الجانبية للأزمة ومحاولة احتوائها ومعرفة الاسباب التي أدت إلى نشوئها ومن ثم وضع السياسات والإجراءات التي من شأنها عدم تكرار الأزمات مستقبلاً. وتعرف إدارة الأزمة من وجهة نظر (البسطويسي، 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 قل حد ممكناً. كما عرفت بأنها سلسلة متكررة من جمع المعلومات وصناعة البدائل واتخاذ القرارات ومتابعتها وهي تكنيك إداري يعالج حالة الأخطار المفاجئة غير المحسوسة (الخاجي والحديرياوي، ٢٠١٠، ١٩٩).

سابعاً: مراحل إدارة الأزمات:

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

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 والمتوعد حدوث أزمة بسببها.
٢. التهيئة 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 لمواجهة اثناء وقوعها، والاعتراف بها والقيام بالإجراءات الضرورية من حيث تسخير الامكانيات المادية والبشرية.
٣. مرحلة احتواء الأزمة: وتنطلب اتخاذ قرارات سريعة لاحتوائها وتجريدها من قواها مع تشكيل فريق عمل لمواجهتها سريعاً.
٤. مرحلة حل الأزمة: تتطلب السرعة بالعمل لأن 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 وتميز بإعادة النظر بالأزمة وإدارتها من جديد للإفاده من الدروس وال عبر والتجارب المتواحة منها كعملية التقييم للخطط وتطوير نظام المعلومات والاتصالات وكذلك تطوير وتدريب فرق العمل لإكسابها المناعة والوقاية من أزمة قادمة.

ثامناً: دور المعلومات في إدارة الأزمات

- تلعب المعلومات دوراً أساسياً في تقليل الشك بموافقتها 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 فإن غياب أو نقص المعلومات أو 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 متذبذبي 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 لمتذبذبي القرارات.
 - د. المرونة في اتخاذ القرارات لمواجهة الأزمات وتداعياتها المستقبلية اذ أن الاستمرار في تدفق المعلومات عبر مراحل إدارة الأزمات يعد عاملًا أساسياً في اتخاذ القرارات المناسبة بسرعة، مع إدخال التعديلات عليها واتخاذ القرارات الجديدة في الوقت المناسب.
 - هـ. تجميع وخزن 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 متعددة وبصورة غير محدثة ومن هنا تتجلى اهمية الاتفاق على صيغة واحدة لتجميع البيانات وتقديم المعلومات الى متذبذلي القرارات في الوقت المناسب والشكل الملائم مع تأكيد اهمية التنسيق بين الجهات ذات العلاقة بالأزمة.

المحور الثالث: الإطار التحليلي للبحث

يعرض هذا المحور وصف وتشخيص متغيرات البحث والتي تم جمعها باعتماد استمارة الاستبيان وباستخدام مقاييس 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 كلّه 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 اتفاق		محايد		اتفاق		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 (30.92 %) والحياد بنسبة (2.63 %) وقد جاء كله بوسط حسابي (2.64) وانحراف معياري (0.54).

الجدول (٢)

التوزيع التكراري والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لدقة المعلومات

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

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 (29.60 %) في حين مثل الحياد نسبة (13.16 %) وقد جاء كله بوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (0.71).

الجدول (٣)

التوزيع التكراري والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوقيت المعلومات

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

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 (22.37 %) اما الحياد بنسبة (4.60 %) 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 اتفق		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 اتفق		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 يتبيّن 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 عدم الرئيسية والتي تتبع على أنه لا يوجد علاقة ارتباط بين خصائص جودة المعلومات وادارة الازمات في المركز المبحوث. اما فيما يخص تحليل الارتباط على المستوى الجزيئي 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 يتبيّن ان هناك علاقات ارتباط معنوية موجبة بين خصائص جودة المعلومات وادارة الازمات في المركز المبحوث، وبهذا سيتم قبول الفرضيات الفرعية البديلة ورفض فرضيات عدم الفرعية.

الجدول (٦)

نتائج علاقة ارتباط خصائص جودة المعلومات وإدارة الأزمات

ادارة الأزمات	المتغير المعتمد		المتغير المستقل
	R	دقة المعلومات	
0.61	دقة المعلومات	خصائص جودة المعلومات	خواص جودة المعلومات
0.63	توقيت المعلومات		
0.52	اعتمادية المعلومات		
0.44	شموليّة 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 معنويه (0.05) ودرجة الحرية (4,33)، فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (47.2%)، وهذا يعني أن متغير جودة المعلومات قد أفسهم 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 أنموذج 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 معنويه (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	
F		T		المتغير المعتمد	
الجدولية	المحسوبة	R^2	الجدولية	المحسوبة	إدارة الأزمات
4.12	32.16	47.2%	1.697	5.67	

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 المتبعة، 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 الجدولية	R ² المحسوبة	T الجدولية	R ² المحسوبة	دقة المعلومات	توقيت المعلومات		
4.12	32.16	1.697	36.3%	4.55	دقة المعلومات	جودة 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، اذ 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 (R²) للأبعاد الاربعة هي (36.3%) (40.3%) (28.3%) (20.3%) على التوالي، وهذا يعني أن الاختلافات المفسرة في إدارة الأزمات تعود الى تأثير جودة المعلومات ويعود الباقي إلى ان هناك متغيرات لا يمكن السيطرة عليها او أنها قد تكون عشوائية او انها خارج نطاق البحث. كما ان خلال اختبار (T) وجد أن القيمة المحسوبة لـ (T) للأبعاد الاربعة 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:

اولاً: الاستنتاجات

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

ثانياً: التوصيات

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

٢. على المركز المبحوث ان يوفر معلومات شاملة عن الازمات قبل حدوثها.
٣. ضرورة توفير المركز المبحوث لكافة الامكانيات 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 وما هي 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 التلاويم بين الانماط الشخصية لمتخذي القرار وخصائص نظام المعلومات، اطروحة دكتوراه، إدارة اعمال، جامعة بغداد.
٤. العتيبي، فيحان محييا 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 علي، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

ثانياً: الدوريات والمؤتمرات

١. البسطويسي، 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 مجید، العبيدي،أمل محمود علي، ٢٠١١، إدارة الأزمات والكترونية اتخاذ القرار، مجلة بابل للعلوم الإنسانية، 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. الذبيبي، جاسم محمد، العبيدي، نماء جواد، ٢٠٠٢، إدارة الأزمات وعلاقتها بأنماط السلوك القبادي-دراسة تطبيقية في هيئة الكهرباء وتشكيلاتها، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، عدد ٣٢، مجلد ٩، ص ١٠٨-١٢٤.
٥. زردمي، د.أحمد، الباحث الاجتماعي، ٢٠١٠، أهمية المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، العدد ١٠، جامعة منتوري قسنطينة.

٦. سراج، عبدالله حمود، ٢٠٠٥، اهمية جودة المعلومات في بناء اختيار قرارات المنظمة، **مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير**، العدد ٤.
٧. عريقات، 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، والقلعه، سعد الله اغا، ٢٠٠٦، استخدام نظم المعلومات الجغرافية لدعم القرار في إدارة الكوارث، **مجلة دمشق للعلوم الهندسية**، المجلد ٢٢، العدد ١.
٩. الهais، ربيع علي، ٢٠١٠، نظام الاتصالات الادارية ودوره في إدارة الأزمة دراسة ميدانية في عدد من المنظمات الصناعية في محافظة نينوى، **المؤتمر الوطني الاول والعشر لكلية الادارة 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، ط ١.
٢. الطائي، محمد عبد حسين والخفاجي، نعمة عباس خضير، ٢٠٠٩، **نظم المعلومات الاستراتيجي منظور الميزة التنافسية**، ط ١، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٣. العبادي، هاشم فوزي، العارضي، جليل كاظم، ٢٠١٢، **نظم إدارة المعلومات -منظور استراتيجي**، ط ١، عمان، الاردن.
٤. المساعدة، ماجد عبد المهدى، ٢٠١٢، **إدارة الأزمات -المداخل والمفاهيم والعمليات**، ط ١، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٥. النجار، فايز جمعة صالح، ٢٠١٠، **نظم المعلومات الإدارية -منظور اداري**، الطبعة الثالثة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٦. بسيسو، فؤاد حميدي، ٢٠١٠، **محددات إدارة الأزمات الاقتصادية والمالية والمصرفية**، ط ١، اتحاد المصادر العربية.
٧. جودة، محفوظ والزعي، حسن والمنصور، ياسر، ٢٠٠٤، **منظمات الأعمال -المفاهيم والوظائف**، ط ١، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الاردن.
٨. حريم، حسين، ٢٠٠٣، **إدارة المنظمات -منظور كلي**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٩. علي. احمد حسين، ٢٠٠٦، **دليل 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، **الادارة الاستراتيجية**، ط ١، دار اليازوري للطباعة والنشر، عمان، الاردن.

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. Oneill , Peter, 2003.“**Developing an Effective Crisis Media Plan**”, 21st Century Emergency Management. Australia Canberra.
4. Stair, Ralph, M., & Reynolds, George, W., 2003, **Principles of Information Systems: A Managerial Approach**, 6th.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.