

أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة المنطقة الشمالية/بيجي(*)

أ.م. كفاح عباس محميد
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت

Kefahaijanapi@yahoo.com

أ.د. فائق مشعل قدوري
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت

faaqprmd@yahoo.com

المستخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقات والتأثيرات المباشرة لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة من خلال تحليل العلاقة والأثر بين هذه المتغيرات. وقدمت الدراسة إحاطة نظرية لإبعاد الدراسة ومتغيراتها، وقد تركزت مشكلة الدراسة حول مدى اعتماد المنظمة المبحوثة على جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ الاستراتيجية المناسبة لإدارة الأزمات.

واعتمدت الدراسة على مجموعة من الفرضيات الرئيسة والفرعية والخاصة بوجود علاقات ارتباط وتأثير معنوية بين أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الأزمة على مستوى المنظمة المبحوثة، ولغرض تطبيق هذه الدراسة ميدانياً واختبار فروضها فقد وقع الاختيار على الشركة العامة لصناعة الأسمدة المنطقة الشمالية/بيجي، وتحديد المدراء العاملين في المنظمة المبحوثة. وبهدف الإجابة عن الآثار البحثية والتي أهمها:

١. هل تراعي إدارة المنظمة المبحوثة الجودة في معلوماتها عند التعامل مع الأزمات التي تواجهها؟
 ٢. ما طبيعة العلاقة والأثر بين جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الأزمة؟
- فقد تبنت الدراسة نموذجاً فرضياً يعبر عن العلاقات المنطقية بين متغيرات الدراسة إذ عد أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية متغيراً مستقلاً يؤثر في استراتيجيات إدارة الأزمة كمتغير معتمد. وتم استخدام استمارة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني من الدراسة، وتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام مجموعة أساليب إحصائية مناسبة للتحليل، وتم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات ومن أهمها أن نظام المعلومات الإدارية المعتمد في المنظمة المبحوثة له علاقة ارتباط وتأثير معنوية في استراتيجيات إدارة الأزمة. واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات والمقترحات للمنظمة مجتمع الدراسة.
- الكلمات المفتاحية:** جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية، استراتيجيات إدارة الأزمة.

(*) بحث مستل من رسالة الماجستير الموسومة: أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة وفق منظور فاعلية القرار/دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة المنطقة الشمالية/بيجي.

Effect of the Quality of Output of Management Information Systems on Crisis Management Strategies Exploration Study in General Company for the Manufacture of Fertilizer Northern Region/Baiji

Prof. Dr. Faek Mishaal Qaddoriy
College of Administration and Economics
Tikrit University

Assist. Prof. Kefah Abbas Mahameed
College of Administration and Economics
Tikrit University

Abstract:

Current study aimed to identifying the relationships and direct and indirect effects of the quality of output of management information systems on crisis management strategies, through the analysis of the relationship and effect between these variables.

The study provided a briefing theory to Dimensions and Variables of the study, as well as identify the nature of the relationship and effect between the variables of the study, the problem of the study focused on the extent of adoption of the quality output of management information systems in making the right strategy for crisis management, and availability characteristics that make systems management information in the organization of high quality, as well as the possibility to identify the role of management information system in. The study relied on a set of the main and branch hypotheses, which shows the significance of correlation relationships and Effects among the dimensions of the quality of management information systems and strategies for crisis management on the second hand, at the organization examined, the purpose of applying This study in the field and testing its hypotheses has chosen General Company for the manufacture of fertilizer the northern region- Baiji, specifically managers, working in the organization researched.

In order to answer the Questions of research which is:

1. Is the organization management keep respect the quality of information, when dealing with crisis that face it?
2. What is the nature of relationship and effect between the quality of output of management information systems on crisis management strategies?

The study has adopted a hypothetical model reflects the logical relationships between the variables of the study counted dimensions of the quality of output of management information systems as independent variable affect the strategies of crisis management as dependent variable. The questionnaire form was used as the main tool to collect data on the field study, hypotheses of study was tested using a statistical methods suitable for analysis, was reached on a set of conclusions is that the most important on management information system adopted in the organization examined has a significance correlation and effect on crisis management strategies on the one hand. The study concluded a set of recommendations and proposals of the organization researched.

Keyword: Quality of output of management information systems, Crisis management strategies.

المقدمة

واجهت الإدارة في العصر الحديث حالة من التحدي نتيجة للثورة العلمية والتكنولوجية وما صاحبها من تطور في وسائل وأساليب الاتصال ونقل المعلومات في جميع الميادين، وأصبحت المعلومات تشكل كياناً قائماً بذاته بعد أن صارت تتحكم بكافة مظاهر الحياة وتطوراتها وصعود مكانتها في حسابات القوة للمنظمات، فلم تعد الوسائل التقليدية في اعتماد الخبرة الشخصية وأساليب التجربة والخطأ قادرة على تحقيق أهداف المنظمة ومواجهة حدة المنافسة. وإن مخرجات نظم المعلومات الجيدة جسدت مظاهر القوة والفاعلية في التعامل مع الأزمات المتنوعة والمتباينة التي تشهدها المنظمات وتبنى القرارات والاستراتيجيات المناسبة في مواجهتها. ولقد واجهت المنظمات العراقية وخصوصاً المنظمات الصناعية ظروفاً وصعوبات عديدة في دورة حياتها نتيجة لكثرة ما مرّ بها من ظروف الحروب والحصار، فضلاً عن مشكلاتها الإدارية التقليدية، وانعكست تلك الظروف والصعوبات وخلقت أزمات تواجه المنظمات، مما جعل إدارة المنظمات، ومنها المنظمة المبحوثة تواجه تحديات وأزمات جوهرية في ممارسة أنشطتها، فضلاً عن نوعها وكيفية إدارتها والتعامل معها، إذ إن عدم الإدراك والتشخيص الدقيق للأزمة قد ينعكس سلباً في كيفية مواجهتها والتعامل معها. وتأسيساً على ما تقدم جاءت الدراسة لتسلط الضوء على دور نظم المعلومات الإدارية من خلال قياس أبعاد جودة مخرجات المعلومات في استراتيجيات إدارة الأزمة ضمن البيئة العراقية متمثلة في الشركة العامة لصناعة الأسمدة/المنطقة الشمالية/بيجي إذ تم بناء أنموذج افتراضي يحدد طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة (جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية) كمتغير مستقل و(استراتيجيات إدارة الأزمة) كمتغير تابع، وانبثقت عنه مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية والتي سوف يتم اختبارها من خلال استخدام بعض الأساليب الإحصائية للبيانات المجمعة من الاستبيان في الميدان المبحوث، وقد تأطرت منهجية الدراسة وفق المحاور الآتية:

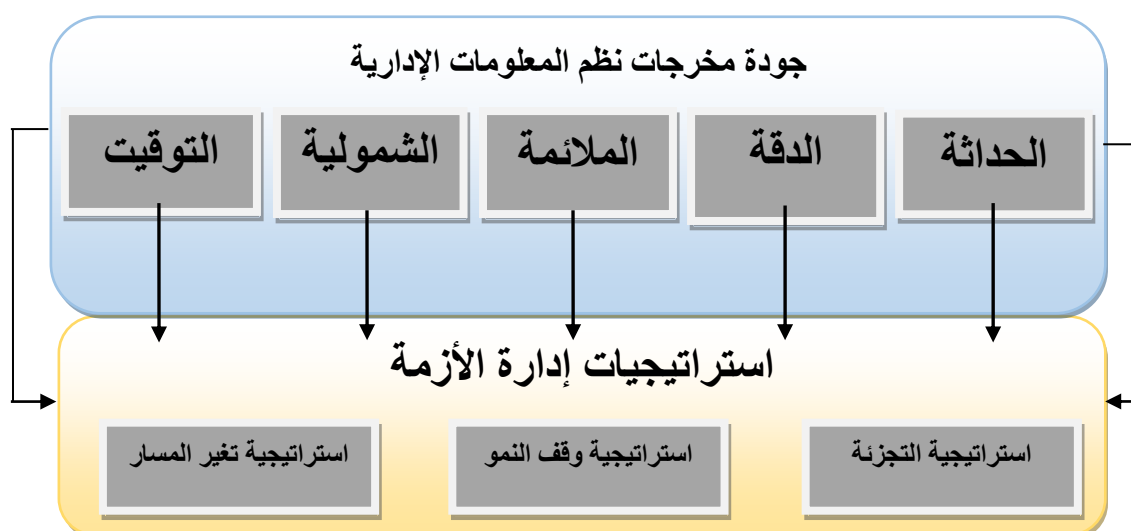
أولاً. **مشكلة الدراسة:** أن الاستقرار لواقع بيئة المنظمات الصناعية العراقية التي تعصف بها الأزمات يؤثر ضرورة تهيئة نظم معلومات إدارية صحيحة ورصينة تساعد على أداء العمل المطلوب وبما يكفل التخطي والخروج من الأزمات. وانطلاقاً من معرفة الدراسة للدور الحيوي لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية وما يمكن إن تؤديه في تبني استراتيجيات مواجهة الأزمات التي تشهدها البيئة الصناعية وخصوصاً الميدان المبحوث والتي تم التعرف عليها من خلال الزيارات الميدانية للميدان المبحوث وأهمها الأزمات المتعلقة بالصيانة وأزمة المخلفات وأزمات الإنتاج والأزمات التنظيمية والإدارية، واتساقاً مع ما تقدم فإن طرح التساؤلات المؤشرة في أدناه يمكن أن تساهم في توضيح مشكلة الدراسة:

١. هل تراعي إدارة المنظمة المبحوثة الجودة في معلوماتها عند التعامل مع الأزمات التي تواجهها؟
 ٢. ما طبيعة العلاقة والأثر بين جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الأزمة؟
- ثانياً. أهداف الدراسة:** في ضوء مشكلة الدراسة فإن هدف الدراسة ينصب أساساً على تشخيص وتحديد علاقة وأثر إبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة، وبيان مضامين وحدود هذه العلاقة على مستوى الميدان المبحوث.
- ثالثاً. أهمية الدراسة:** أصبح موضوع إدارة الأزمة من أبرز الموضوعات التي نالت اهتمام الأكاديميين والممارسين في الوقت المعاصر، بعد أن زادت مخاطر حدوثها وتنوعت وأصبحت كل الدول والمنظمات بلا استثناء عرضة لأن تكون مسرحاً لوقوع الأزمة. فالعالم اليوم يعيش عصر

المعلومات والاتصالات، حيث أنها أحدثت تغييرات حادة بمعدلات متسارعة لم يشهدها المجتمع الإنساني من قبل، وذلك على المستويات جميعها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعسكرية والتربوية. ومما لا شك فيه إن نظم المعلومات قد أفادت المجتمعات في شتى المجالات، ويتضح دورها في إمكانية الرفع من فاعلية القرار لإدارة الأزمات المختلفة، لمنع حدوثها، وكيفية التعامل معها ومواجهتها، نظراً لما تحققه تلك المخرجات من دور حيوي في مواجهة الأزمات.

رابعاً. **أنموذج الدراسة وفرضياتها:** استكمالا لمعالجة مشكلة الدراسة وتحقيقاً لأهدافها تم بناء أنموذج فرضي للدراسة كما في الشكل (١) الذي يشير إلى العلاقات المنطقية بين متغيرات الدراسة، أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية بدلالة إبعادها (الدقة، الدقة، الملاءمة، الشمولية، التوقيت) واستراتيجيات إدارة الأزمة (استراتيجية التجزئة استراتيجية وقف النمو استراتيجية تغيير المسار).

❖ **أنموذج الدراسة:**



الشكل (١): أنموذج الدراسة الفرضي

المصدر: من إعداد الباحثان.

❖ **فرضيات الدراسة:** تشير الدراسة إلى افتراض مبدئي يقوم على احتمالية العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة وفق الفرضيات الرئيسية والفرعية الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين كل بعد من ابعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الأزمة.

الفرضية الرئيسية الثانية: تؤثر أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية معنوياً في استراتيجيات إدارة الأزمة.

خامساً. محتويات الدراسة: تتضمن الدراسة جانبين هما:

١. **الجانب النظري:** ويتمثل في الآتي:

- أ. أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية.
- ب. أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية المعتمدة في الدراسة.
- ج. استراتيجيات إدارة الأزمة.

٢. الجانب الميداني: ويتمثل في الآتي:

- أ. وصف مجتمع الدراسة.
- ب. اختبار أنموذج الدراسة وفرضياتها.
- ج. الاستنتاجات والمقترحات.

الجانب النظري

أولاً. أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية: إن جودة المعلومات هي الشكل الجديد للاهتمام بالجودة بعد الاهتمام بالسلعة وفيما بعد بالخدمة ويفترض من المعلومات التي تقدمها النظم أن تكون مفيدة وذات قيمة مضافة لمهام مستهلكي المعلومات (مصطفى، ٢٠٠٨: ٦٠)، مما تقدم، تعرف جودة المعلومات بأنها حسب الملائمة للاستعمال وبأنها درجة الإيفاء بالاحتياجات والتوقعات من قبل مقدمي المعلومات وعمال المعرفة عند قيامهم بأعمالهم (Rivero et al., 2006: 281). وقد تبدو جودة المعلومات وكأنها امتداد لمفاهيم الجودة في مجال السلعة أو الخدمة التي يجري تطبيقها في مجال المعلومات. ومع ذلك فإن هناك من يرى أن مفاهيم الجودة التي تنطبق على السلعة والخدمة القائمة على المهارة لا تفي بجودة المعلومات لأنها بذلك تتجاوز خصوصيات المعلومات مقارنة بالسلع والخدمات. وهذا ما نجده واضحاً في التركيز المتزايد على أبعاد جودة المعلومات التي تستجيب للخصائص المتميزة للمعلومات (Juran and Godfrey, 1999: 1-34) لذا فإن الهدف من استخدام نظام المعلومات في المنظمة من قبل جميع المستويات الإدارية العليا، والوسطى، والدنيا هو زيادة فاعلية وكفاءة عمل المنظمة في اتخاذ القرارات ولذلك فإن البحث عن نظام معلومات يمتاز بالجودة والفاعلية هو مطلب كل منظمة لرغبتها في انعكاس جودة وفاعلية النظام على نشاطات المنظمة، هذا بالإضافة لما تلعبه الجودة والفاعلية في تقدير نجاح أو فشل نظام المعلومات كأحد العوامل المؤثرة في ذلك. وعليه فإن قياس جودة نظام المعلومات يلقي الاهتمام من جميع المنظمات على اختلاف أعمالها، ولكن ماذا نقيس في النظام لتعرف على جودته؟ على الرغم من أن لنظام المعلومات عناصر عديدة، ألا إن أهم تلك العناصر هي المعلومات التي تمثل مخرجات النظام، وذلك لأن الغاية من وضع النظام هو توفير المعلومات وهذا ما قد يتوافق مع القول (إن الحكم على الأمور يكون بنتائجها) وعلى ذلك فإن الحكم على نظام المعلومات إن كان فعالاً أو كفواً أو ذا جودة عالية أو يحمل هذه الصفات جميعاً، فإن ذلك يتطلب التعرف على خصائص المعلومات التي يخرجها النظام كأحد الجوانب الهامة في تقييم جودة وكفاءة نظام المعلومات (المحاسنة، ٢٠٠٥: ٨٢). ولذا نالت أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية أهمية واسعة من قبل الباحثين في مجال نظم المعلومات الإدارية مما أدى إلى ظهور مجاميع متنوعة من هذه الأبعاد، يوضحها الجدول (١) الآتي:

الجدول (١): أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية

الباحث	الأبعاد	الحدثة	الدقة	الملائمة	الشمولية	التوقيت	الوضوح	الوصول	قابلية	المرونة	بالموضوع	صلة	الموثوقية	تدفق
Richard & Myrtle, 2001, 19	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Evans, 2000, 2	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
حسن، ٢٠٠٣، ٢٩	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
مصطفى، ٢٠٠٣، ١٩	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
مناصرية، ٢٠٠٤، ٣٨	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
O' Brien, 2004, 19	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
غنيم، ٢٠٠٤، ٥٥	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Stvilia et al., 2005, 22	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
محمد، ٢٠٠٦، ٥٨	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Rivero et al., 2006, 281	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
لزهر، ٢٠٠٦، ١٢٤	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
قدور، ٢٠٠٦، ٣	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Daft & Marcic, 2007, 232	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Haag et al., 2007, 29	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
مصطفى، ٢٠٠٨، ٦٩	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
المشهداني، ٢٠٠٨، ٤٤	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
رمضان، ٢٠٠٩، ٤٢	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
البناء والسعدي، ٢٠٠٩، ٧	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
المغربي، ٢٠٠٩، ٢	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
عبد العليم، ٢٠١٠، ٤٢	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
الدويك، ٢٠١٠، ٤٣	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
المجموع	16	16	16	16	14	14	10	5	5	5	4	3	2	0.09
%	0.76	0.76	0.76	0.76	0.67	0.67	0.48	0.24	0.24	0.24	0.19	0.14	0.09	0.09

المصدر: الجدول من اعداد الباحثان باعتماد المصادر المثبتة فيه.

وفي ضوء الأبعاد والمواصفات التي عرضتها الدراسات السابقة يمكن القول أن أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية قد تختلف من باحث إلى آخر، إلا أن هناك مميزات عامة وخصائص تصف إطار أي نظام معلومات ناجح، إذ أن وجود هذه الصفات تدعم النظام وترفع من جودته ومن ثم يساعد نظام المعلومات الناجح في رفع جودة المنظمة، ويسهم في الجودة الإجمالية للإدارة عن طريق جعل مسؤولياتها على عاتق كل فرد من المنظمة (السالمي، ١٩٩٩: ١٧) والنجاح هنا يعني أن يكون نظام معلومات ذا جودة عالية يقوم بتحقيق جميع أهداف ومتطلبات المستفيد بشكل يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حالياً ومستقبلاً ويعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء وأن يكون سهل الصيانة والتطوير بشرط أن تفوق محصلة الفوائد المادية والمعنوية للنظام على محصلة التكاليف المنفقة عليه (عيسى والنائب، ٢٠٠٢: ١).

ثانياً. أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية المعتمدة في الدراسة: اتساقاً مع ما تقدم نرى أنه ينبغي تحديد الأبعاد الآتية التي تصب في جودة مخرجات نظام المعلومات الإدارية، وتأسيساً

على ذلك ستعتمد الدراسة الأبعاد الأكثر شيوعاً واستخداماً والتي تدل على جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية والتي سوف يتم اعتمادها في قياس أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية والتي تتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية وهذه الأبعاد هي:

١. **الحدثية:** تعني الحدثية تحديث المعلومات المتولدة باستمرار تبعاً للتغيرات الحاصلة في النشاطات ويعني التحديث إجراء ما يلي (الطائي، ٢٠٠٠: ٣٦):

- ❖ إضافة معلومات جديدة لم تكن موجودة.
- ❖ إجراء تعديلات على المعلومات تتناسب والتغير الحاصل.
- ❖ حذف معلومات قديمة لانتفاء الحاجة إليها.

وإن الظروف البيئية المحيطة بالمنظمات سريعة التغير وتستلزم من القائمين على إدارتها أن يكونوا على علم أولاً بأول بكل ما يطرأ عليها من تغيرات والقرار المبني على معلومات متقدمة غالباً ما يفشل وتكون النتيجة ضياع فرص كثيرة على المنظمة (قدور، ٢٠٠٦: ٣)، والمعلومات تتصف بكونها جديدة عند ما يوجد هناك مخطط يبدو أن هذه المعلومات تتطابق معه والمشاكل الغير مهيكلية تنسجم مع هذا الوصف لعدم وجود مخطط يستخدم في تفسيرها فالمعلومات يجب أن تتصف بالجودة بشكل كاف بحيث تجلب الانتباه إليها إلى درجة إن بعض خبراء نظام المعلومات الإدارية يعتقدون بأن المعلومات لا تكون ذات قيمة ما لم تكن مفاجئة لصانع القرار وتتضمن معطيات لم تكن يعرفها سابقاً ويفترض عدم الإفراط بهذه الخاصية بالشكل الذي قد يؤدي إلى إهمال المعلومات لأنها ستبدو غير ملائمة أو ليست لها علاقة بالاهتمامات الحالية لصانع القرار (مصطفى، ٢٠٠٨: ٦٩). وتعني بذلك الكفاءة في تجهيز المعلومات، حتى لا تفقد المعلومات حدثيتها ونفعها فينبغي ألا يستغرق تجهيزها وقتاً طويلاً، فقد أتاحت تقنية المعلومات إمكانية التوليد الفوري للتقارير عن أي فترة زمنية، فحدثية المعلومات اليوم يأتي من تحديثها المستمر (البنو والسعدي، ٢٠٠٩: ٧)، ويوجد من الباحثين من يربط قيمة المعلومة بحدثيتها حيث أن قيمة المعلومة ترتكز أساساً على عمرها الزمني لأن المعلومة الحديثة متعلقة بالظروف الحالية حيث أن البيئة الخارجية في تغيير مستمر (رمضان، ٢٠٠٩: ٤٢) ويرى (المغربي، ٢٠٠٩: ١) الحدثية على أنها توفر معلومات حديثة وفي حينها، ولذلك يستوجب التحديث الدوري للبيان حتى يتوافق مع المتغيرات والظروف المحيطة (عبدالعليم، ٢٠١٠: ٤٢).

٢. **الدقة:** إن الدقة تعني خلو المعلومات من الأخطاء والتحيز لان عدم دقة المعلومات قد تنتج عنها قرارات خاطئة وغير كفوءة، إذ تؤكد الدراسات إلى إن سلامة وفعالية القرار الإداري يتوقف بالدرجة الأولى على سلامة ودقة المعلومات التي يبنى عليها القرار (حسن، ٢٠٠٣: ٢٩)، وتعني أيضاً أن تكون المعلومات في الصورة الصحيحة خالية من أي أخطاء وعلى درجة كبيرة من الدقة حتى يمكن الاعتماد في تقدير احتمالات المستقبل ومساعدة الإدارة في تصور واقع الأحوال (Daft, 2003: 683) وتتحدد درجة دقة المعلومات بمدى تمثيلها للموقف أو الحدث الذي تصفه. وتتوقف درجة الدقة المطلوبة في المعلومات على احتياجات المستخدم وطبيعة المشكلة ومرحلة صنع القرار (Stvilia et al., 2005: 22) وعليه تساهم الدقة في جودة القرار كما تعمل على تجنب القرارات الخاطئة وتقلل من التكلفة وإهدار الوقت ويختلف مدى الدقة في المعلومات المطلوبة بحسب الحاجة وطبيعة المشكلة، علماً أن دقة النظام تزيد من التكاليف إذ إن مستوى أعلى

من الدقة يحتاج إلى تكاليف أعلى لذا لابد من التأكيد على العبء الكفوي بحيث يكون العائد المتوقع من المعلومات أكبر من تكلفة الحصول عليها (مصطفى، ٢٠٠٨: ٦٩).

٣. **الملاءمة:** وتعني ملائمة المعلومات لاحتياجات المستخدمين لها في المستويات الإدارية المختلفة، فملائمة المعلومات لاحتياجات متخذي القرارات تمثل العامل الرئيسي في تحديد القيمة الاقتصادية للمعلومات نفسها (Obrien, 2000: 29) فالمعلومات التي لا تلائم احتياجات الإدارة تقترب قيمتها من الصفر، بل أن المبالغ والجهود التي بذلت في سبيل تجميعها وتحليلها تعتبر في هذه الحالة نوعاً من الخسائر (Richard & Myrtle, 2001: 19) أي وجود علاقة وثيقة بين المعلومات والحاجات التي تعد من أجلها هذه المعلومات ولكي تكون المعلومات مفيدة يجب أن تكون ذات علاقة وثيقة باتخاذ القرارات (حسن، ٢٠٠٣: ٢٩)، ولكي تكون المعلومات ملائمة يلزم توافر مجموعة من الخصائص الفرعية (القشي، ٢٠٠٣: ٤٧):

❖ وصول المعلومات إلى مستخدميها في الوقت المناسب (التوقيت الملائم).

❖ يكون للمعلومات قدرة تنبؤية ويكون للمعلومات قدرة على التغذية المرتدة.

وعليه يجب أن تكون المعلومات المفيدة خالية من الأخطاء وملائمة لاحتياجات المستفيدين ومتكاملة وان يكون المستفيد على وعي وإدراك بها ووثيقة الصلة (أي استبعاد البيانات غير الضرورية) وكذلك القياس الدقيق للأداء (Daft & Marcic, 2007: 232) وأن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله إذ إن محتوى التقارير والملفات يجب أن تخدم الغرض الذي أعدت من أجله. ولذلك يستوجب على المعلومات لكي تكون ذات صلة وملائمة من المفترض أن تكون البيانات التي جمعت ملائمة للموضوع الذي جمعت من أجله (مصطفى، ٢٠٠٨: ٧٠).

٤. **الشمولية:** وتعني كمية المعلومات المناسبة التي يجب أن تتوافر لدى متخذ القرار، والتي تمكنه من الإحاطة الشاملة بكافة جوانب المشكلة موضع البحث، وذلك دون تفصيل زائد أو إيجاز يفقدها معناها، أي احتواء المعلومات على الحقائق الأساسية لكافة جوانب المشكلة (Evans, 2000: 2)، وتشير هذه الخاصية أيضاً إلى مدى ما تشتمل عليه البيانات من معلومات، حيث يجب أن تغطي هذه الخاصية كل حقائق الظاهرة موضع الدراسة، وكل المؤثرات التي يمكن أن تؤثر عليها لتتمكن الإدارة من استخدامها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات (جواد، ٢٠٠٠: ٤٠٨)، أي إن المعلومات التي يتم الحصول عليها من قبل المستفيد يجب أن تشمل جميع جوانب الحالة القائمة والتي جمعت المعلومات من أجلها بغض النظر عن كمية المعلومات فيما إذا كانت قليلة أم كثيرة شرط أن تغطي هذه المعلومات الغرض من جمعها (Alter, 2002: 136).

٥. **التوقيت:** يلعب التوقيت دوراً كبيراً في مساعدة المنظمة للحصول على مزايا تنافسية والتفوق على المنافسين من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب عن التغيرات الحاصلة في البيئة التي تعمل فيها المنظمة كتغير أذواق ومتطلبات الزبائن، أو رضا الزبائن عن جودة المنتجات المقدمة من قبل المنظمة وتشير خاصية التوقيت إلى ثلاث حالات متداخلة ومتكاملة تكون الأساس في تحديد الخصائص الثانوية المنطوية تحتها وهي (حسن، ٢٠٠٣: ٢٩):

❖ طول دورة إنتاج المعلومات وإيصالها إلى المستفيدين: وهي الفترة الزمنية المستغرقة في الإدخال، وعمليات المعالجة، والإخراج، وإعداد التقارير لإيصال المعلومات إلى المستفيدين.

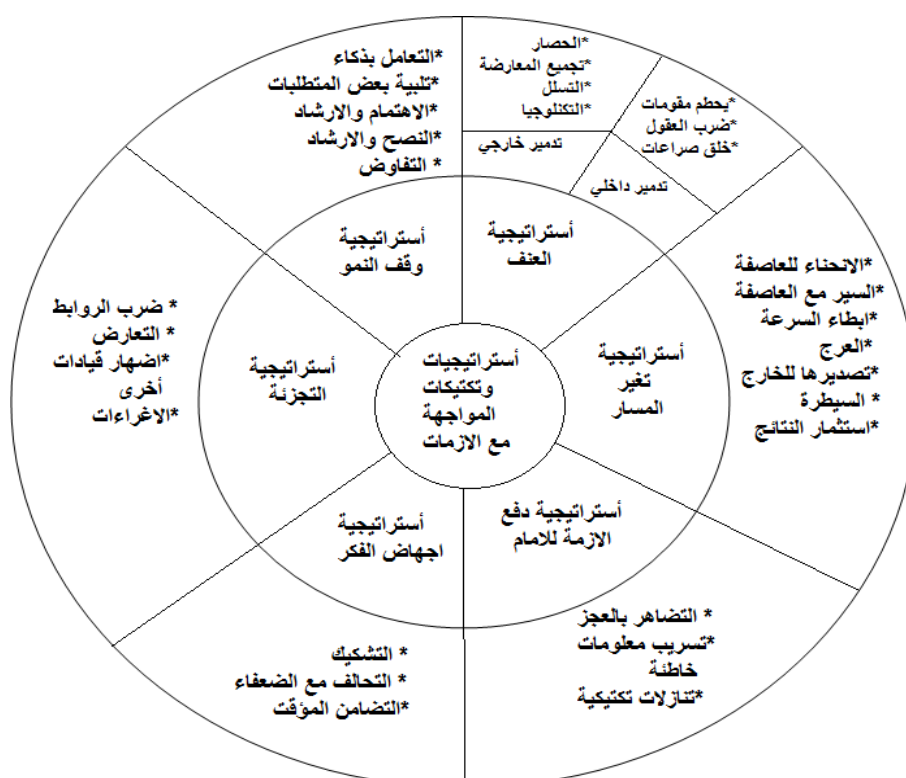
- ❖ وقت الحاجة إلى المعلومات: أي يجب أن يتم توفير المعلومات وقت الحاجة إليها، إن المعلومات التي لا تأتي في وقتها الملائم تقل فائدتها، إذ أن التوقيت غير الملائم للمعلومات يؤدي إلى نتائج سلبية بسبب قيام متخذ القرار في بناء توقعاتها على أخطاء كبيرة.
- ❖ سهولة وسرعة الوصول إلى المعلومات المطلوبة: وتتحدد السهولة من خلال مجموعة عوامل منها التأخير، ونوع المعالجة المستخدمة، والآلية المعتمدة في استرجاع المعلومات، وشكل الاسترجاع أي التقنية المستخدمة في الاسترجاع.

ونعني به وقت توفر المعلومات للإجابة على استفسار معين، حيث يجب توفر المعلومات في الوقت المناسب لاتخاذ قرار أو إجراء نشاط ما (Stvilia et al., 2005: 22) وان التوقيت المناسب لتقديم المعلومة لمتخذ القرار، يعتبر المعيار الأساسي لجودتها، فلا قيمة للمعلومة إذا لم تصل في الوقت المناسب لمتخذ القرار، بل على العكس فإن وصولها في الوقت المناسب للمستفيد يحقق له عدة مزايا من أهمها (قدور، ٢٠٠٦: ٣):

- ❖ تمكين الإدارة من سرعة التصرف ومعالجة المشكلات قبل تفاقمها.
- ❖ تقليل الإسراف في استخدام الموارد المتاحة بالمنظمة.
- ❖ التمكن من متابعة الأفكار الجديدة وتنفيذها.

ثالثاً. استراتيجيات إدارة الأزمة: نتيجةً لاتساع تأثير الأزمات فلا بد من مواجهتها بأساليب علمية وتفكير إبداعي ويتم ذلك من خلال تكوين تصور عام للأزمة للتمكن من وضع استراتيجية ملائمة للتعامل معها مع التأكيد على تحليل البيئة الخارجية لاستغلال الفرص المتاحة والحد من الإخطار المحتملة هذا فضلاً عن تحليل البيئة الداخلية لتشخيص نواحي القوة والضعف ولتحديد الموارد الطبيعية والمالية والبشرية والتنظيمية والتقنية للتمكن من حشد الطاقات الممكنة لمواجهة الأزمة من خلال العوامل الملموسة (كالمال والمعلومات والقدرات المتاحة) والعوامل الغير ملموسة المتمثلة بصفات القيادة التي تمكنها من التعامل بفاعلية مع الأزمات التي تواجهها (علي، ٢٠٠٦: ٢٨). ومن واقع استقرار مفهوم الأزمة، وبحث الجوانب المختلفة وخاصة الجوانب ذات الطابع الإداري وفي ضوء الخبرة المعاصرة للمنظمات بصدد إدارتها للازمات المختلفة، خاصة تلك الأزمات المتعلقة بالمنظمات الإنتاجية أو ما يدور في البيئة، فان اهم تلك الاستراتيجيات لإدارة الأزمات هي: (هلال، ٢٠٠٤: ١٢٩) (عودة، ٢٠٠٨: ٣٠-٣١) (صقر، ٢٠٠٩: ٥٠) (جلدة، ٢٠١٠: ٩٢-٩٥):

١. استراتيجية العنف في التعامل مع الأزمة.
 ٢. استراتيجية وقف النمو.
 ٣. استراتيجية التجزئة.
 ٤. استراتيجية إجهاض الفكر الصانع للأزمة.
 ٥. استراتيجية دفع الأزمة للأمام.
 ٦. استراتيجية تغيير المسار.
- ويمكن توضيح استراتيجيات وتكتيكات المواجهة مع الأزمات من خلال الشكل التالي:



الشكل (٢): استراتيجيات وتكتيكات المواجهة مع الأزمات

المصدر: هلال، محمد عبد الغني حسن، (٢٠٠٤)، مهارات إدارة الأزمات، مركز تطوير الأداء والتنمية، السويس، مصر الجديدة، مصر، ط ٤، ١٣٢.

ولغرض إجراء الدراسة الحالية، وفي ضوء العلاقة المفترضة بين جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الأزمة، نميل إلى اعتماد ثلاثة من الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمة وهي (استراتيجية التجزئة، واستراتيجية وقف النمو، واستراتيجية تغيير المسار) والتي ترى الدراسة أنها أكثر انسجاماً مع متطلبات الميدان المبحوث والمنظمات الإنتاجية، فضلاً عن الاهتمام الكبير الذي حظيت به تلك الاستراتيجيات من قبل الباحثين، ونعرض لها بالآتي:

١. **استراتيجية التجزئة:** وهي طريقة فائقة الذكاء حيث انه بموجب هذه الطريقة يتم إفقاد تيار الأزمة قوته ووحدته ومساره واتجاهه بحيث يتم إيجاد مسارات بديلة ومتعددة ومتنوعة، تتسرب إليها قوة الدفع الازموي، ومن ثم تفقد عناصر الخطر فيها، حيث يصبح تيار الأزمة الرئيسي مجزأ إلى تيارات فرعية جانبية (الذهبي، ٢٠٠١: ٢٢١)، وتعتمد هذه الاستراتيجية على الدراسة والتحليل الكافي والدقيق للعوامل المكونة والقوى المؤثرة والعلاقات الارتباطية بينها وبصفة خاصة في الأزمات الكبيرة والقوية في المنظمات الإنتاجية والتي تشكل تهديدا كبيرا عندما تكون متجمعة في كتلة واحدة وتحويلها إلى أزمات صغيرة ذات ضغوط اقل قوة مما يسهل التعامل معها (هلال، ٢٠٠٤: ١٢٧). وتركز هذه الاستراتيجية على (صقر، ٢٠٠٩: ٥٠):

❖ ضرب الروابط المجمعلة للأزمة لتجزئتها.

❖ تحويل العناصر المتحدة إلى عناصر متعارضة.

والتكتيك المستخدم في استراتيجية تجزئة الأزمة هو (خلق نوع من التعارض في المصالح بين الأجزاء الكبيرة المكونة لتحالفات الأزمة ومساعدة بعض القيادات المغمورة على الظهور

والصراع على قيادة أحد الأجزاء وتقديم الإغراءات ضد استمرار التحالفات) (جلدة، ٢٠١٠: ٩٤).
استراتيجية وقف النمو: وهي مرحلة شديدة الأهمية حيث يتم فيها المحاولة على القضاء على المعاناة وإيقاف النزيف وانتهاء تصاعد الخسائر المادية والبشرية والمعنوية وإعادة الحال كما كان عليه بالسابق وهي مرحلة يحاول فيها مدير الأزمات أن يجد الجانب الإيجابي من الأزمة وأن يتجه إلى الإصلاح بحيث يصبح المحور الرئيسي هو إصلاح الأخطاء والتعلم من التجارب السابقة (أبو قحف، ٢٠٠٢: ٦٣)، وتهدف هذه الاستراتيجية إلى التركيز على قبول الأمر الواقع وبذل الجهد لمنع تدهوره، وفي نفس الوقت السعي إلى تقليل مشاعر الغضب والثورة وتقليل درجة الحرارة المصاحبة للأزمة وضمان عدم الوصول إلى درجة الانفجار (هلال، ٢٠٠٤: ١٢٦)، وهي تعمل على التفرقة الواضحة بين الظواهر والأسباب والتأكد من المصادر بحيث تحدد دور العنصر البشري ومدى تأثيره في ظهور الأزمة وكذلك دور العوامل الطبيعية والعوامل التكنولوجية وأسباب الخلل الذي أدى إلى حدوث الأزمة. ويتم أيضا تحليل ومعرفة عدد العناصر المشتركة في صناعة الأزمة ونسبة تأثير كل منها على حدوث الاشتعال في الموقف والمرحلة التي وصلت إليها دورة حياة الأزمة ومن ثم يتم توقع طبيعة وتكاليف الأخطار الناتجة عنها وأثر الوقت على انتشارها وتحديد الإمكانات التي يمكن الحصول عليها في وقت مناسب لاستخدامها (صقر، ٢٠٠٩: ٤٦)، وتستخدم هذه الاستراتيجية في الحالات التالية (جلدة، ٢٠١٠: ٩٣):

- ❖ المواجهة مع قوى ذات حجم كبير ومتشعبة.
 - ❖ قضايا الرأي العام وال جماهير والإضرابات العمالية.
 - ❖ إما بالنسبة إلى التكتيك المستخدم في استراتيجية وقف النمو فهو يشمل على (عودة، ٢٠٠٨: ٣٠):
 - ❖ التعامل بذكاء وحرص مع القوى المسببة للأزمة في المنظمات الإنتاجية.
 - ❖ الاهتمام والاستماع للقوى المسببة للأزمة.
 - ❖ تلبية بعض المتطلبات وتقديم بعض التنازلات التكتيكية.
 - ❖ التوجيه والنصح والإرشاد لتخفيف حدة الأزمة في المنظمات الإنتاجية حتى يمكن دراسة العوامل المسببة لها وتلافيها.
 - ❖ تقديم العون والمساعدة للقوى المعارضة للتشاور والتفكير وتهيئة الظروف للتفاوض المباشر.
٢. **استراتيجية تغيير المسار:** وهي خطة المواجهة الفعلية والتعامل مع الأزمة مباشرة من حيث (وقف تدهور الموقف، تقليل الخسائر، السيطرة على الموقف، توجيه الموقف إلى المسار الصحيح، معالجة الآثار النفسية والاجتماعية الناتجة عن الأزمة، تطوير الأداء العملي بصورة أفضل مما سبق، استخدام أنظمة وقاية ومناعة ضد نفس النوع من الأزمات أو الأزمات المشابهة) (عبدالله، ٢٠٠٣: ٤٦) وتهدف هذه الاستراتيجية إلى التعامل مع الأزمات الجارفة والشديدة في المنظمات الإنتاجية والتي يصعب الوقوف أمامها. وتركز على ركوب عربة قيادة الأزمة والسير معها لأقصر مسافة ممكنة ثم تغيير مسارها الطبيعي وتحويلها إلى مسارات بعيدة عن اتجاه قمة الأزمة في المنظمات الإنتاجية (هلال، ٢٠٠٤: ١٢٧)، وهو أسلوب يستعمل مع الأزمات التي لا يمكن وقف تصاعدها، أي مع الأزمات بالغة العنف والتي تبدو كالإعصار الذي يستحيل إيقافه ولكن يمكن تحويل مساره أو احتواء جانب كبير من خسائره عن طريق إزالة كل ما من شأنه أن يدمره في طريقه ويتم احتواء الأزمة باستيعاب نتائجها والرضوخ لها والاعتراف بأسبابها ثم التغلب عليها ومعالجة إفرازاتها ونتائجها وتقليل أضرارها إلى أدنى حد ممكن (محمد، ٢٠٠٧: ٣٧). إي ركوب

الموجة الأزمومية والانحراف بها وبمعنى آخر امتطاء قمة الأزمة وقيادتها لفترة ثم الانحراف بها وبمن يعملون على تغذيتها، ويطلق عليها البعض طريقة الترويض أو الموافقة المرحلية. ويصبح مدير الأزمة فارس ماهر على إن يروض حصان جامح شديد المراس، ومن ثم فإنه يمتطي صهوة هذا الحصان الجامح مرسلًا له العنان حتى تنهك قواه ويستنزف طاقته (مهنًا، ٢٠٠٨: ٤٠) ويمكن الاستفادة منها في تحقيق بعض النتائج الجيدة التي يمكن أن تعوض بعض الخسائر التي أفرزتها الأزمة، مثل خلق نوع من التحدي والمبادأة والإقدام لدى الأفراد بغرض تعويض الخسائر وتحقيق نتائج أفضل من تلك التي كانوا يحققونها قبل بداية الأزمة (جلدة، ٢٠١٠: ٩٥) إما بالنسبة إلى التكتيك المستخدم في استراتيجية تغيير مسار الأزمة استخدام الخيارات التالية: الانحناء للعاصفة، السير في نفس اتجاه العاصفة، محاولة إبطاء سرعة العاصفة، العرج بالأزمة الناتجة إلى مسارات فرعية، تصدير الأزمة لخارج المجال الازموي، إحكام السيطرة على اتجاه الأزمة، استثمار نتائج الأزمة بشكلها الجديد لتعويض الخسائر السابقة (صقر، ٢٠٠٩: ٥٠).

الجانب الميداني

أولاً. وصف مجتمع الدراسة: يعرض هذا المحور وصفا للميدان والأفراد المبحوثين كما يأتي:
أ. وصف المنظمة المبحوثة (الشركة العامة لصناعة الأسمدة/المنطقة الشمالية/بيجي): ارتكازا على ما تتميز به صناعة الأسمدة في العراق باعتبارها إحدى الصناعات الاستراتيجية، ولأهمية الأسمدة في القطر وتزايد الطلب على الأسمدة عالميا جعل العراق دولة منتجة ومصدرة للأسمدة بسبب موقعه الجغرافي وقربه من مراكز الاستهلاك الرئيسية للسماذ في العالم، كل هذا أدى إلى تشجيع صناعة الأسمدة في القطر اخذين بنظر الاعتبار توفر معظم المواد الأولية اللازمة لها. وهكذا فقد قامت الدولة بإنشاء مصانع الأسمدة في بيجي عام ١٩٨٥ وتم الانتهاء من المشروع والاستلام الأولي من الشركة المقاوله (مجموعة شركات هيتاشي زوسن، نيشو ايواي اليابانيتين وكيلوك الأمريكية) وبدا التشغيل التجريبي له خلال منتصف عام ١٩٩٠، وقد كان هذا المصنع مرتبطاً مع مصانع أسمدة خور الزبير تحت تسمية (المنشأة العامة لصناعة الأسمدة) وبعد صدور قانون الشركات رقم (٢٢) لسنة ١٩٩٧ تحول المصنع إلى شركة عامة تحت تسمية (الشركة العامة لصناعة الأسمدة/المنطقة الشمالية) وأصبح لها مجلس إدارة ونظام داخلي يتم بموجبه تطبيق الصلاحيات المنصوص عليها في ضوء القانون أعلاه وتمارس الشركة المهام والنشاطات الآتية:
❖ إنتاج سماء اليوريا.
❖ تطوير وتوسيع المعامل والخطوط الإنتاجية المقامة وإقامة المشاريع والخطوط المكملة لها والجديدة (إنشاء خط جديد لإنتاج اليوريا، البدء بتنفيذ مشروع إنتاج الميثانول).
❖ تسويق إنتاجها للأغراض المحلية والتصدير.

ولقد سعت الشركة منذ تأسيسها ولا زالت إلى تطوير منتجاتها بما تقدمه من دعم للقطاع الزراعي من أجل توفير الغذاء لشعبنا المكافح ولهذا فقد أولت اهتماما "متميزا لموضوع تطبيق أعلى المواصفات العالمية القياسية لمنتجاتها فضلا" عن تبنيها تطبيق نظام إدارة الجودة المعتمد بموجب الدليل الاسترشادي المرجعي رقم ٩٠٠١ لسنة ٢٠٠٢ والصادر عن الجهاز المركزي للتفتيش والسيطرة النوعية ولهذه الأسباب المذكورة أعلاه تم اختيارها ميدانا للدراسة.

(*) مقابلة مع مدير قسم الصيانة يوم الثلاثاء ٢٢/٣/٢٠١١ الساعة ٨:٣٠ لغاية ١٠:٣٠.

ب. الأزمات التي تواجه الشركة العامة لصناعة الأسمدة المنطقة الشمالية/بيجي: هناك العديد من الأزمات التي تواجه الشركة العامة لصناعة الأسمدة المنطقة الشمالية/بيجي ومن أهمها(*) (الاتي:

١. أزمات الصيانة: من الأسباب الرئيسة التي تؤدي إلى الأزمة في مجال الصيانة هي:
❖ العطلات المفاجئة للفقرات أو الأجزاء التي لا تخضع للصيانة الوقائية أي لا تتم عليها الصيانة إلا في حالة توقفها تماماً مما يؤدي إلى توقف الإنتاج في الشركة مثال ذلك (المبادلات الحرارية، البويلرات، المراجل البخارية وكذلك الصمامات) والسبب في ذلك طبيعة عملها وتصميمها وعدم وجود spear part (مواد احتياطية) أي عدم توفر جزء بديل مما يؤدي إلى توقف المعمل عن الإنتاج لحين إصلاح الجزء العاطل، ونظراً لتوقف المعمل لمدة (٤-٥) سنوات مما أدى إلى ظهور اثر سلبي لعدم وجود مواد حافظة للمعمل لان المعمل هو بالأصل (كيمياوي) وان العيوب الغير منظورة والتآكل لا يتم التعرف عليها إلا وقت التشغيل مما يتطلب جهد كبير من الصيانة.

❖ الخط التشغيلي للعاملين هو في طور التكوين نظراً لهجرة أو نقل بعض المهارات السابقة مما يؤدي إلى ضغط العمل على العاملين الحاليين والتي تكون خبرتهم محدودة في مجال الصيانة.

٢. أزمة المخلفات: وهي طرح الماء الملوث (الماء الصناعي) عن طريق وحدة معالجة المياه (wastewater) والأزمة تظهر عند القيام بطرح هذه المياه الملوثة إلى خارج الشركة للأراضي المجاورة بشكل مسطحات والتي من المفروض إن تعالج وترجع إلى النهر. وبسبب زيادة التلوث بالمياه القادمة من الأقسام التابعة للشركة وخصوصاً وحدة اليوريا بكميات تلوث اكبر من التصميم لوحدة (wastewater) أي إن المياه وبالأخص الآتية من قسم اليوريا اكبر من القدرة التصميمية المخصصة للمعالجة في هذه الوحدة مما يؤدي إلى طرح المياه الملوثة عشوائياً وعلى علتها بدون معالجة إلى الأراضي المجاورة وهذا مستقبلاً يؤدي إلى تدمير مساحات واسعة وكبيرة من الأراضي المجاورة للشركة وبدئت تظهر سلبيات المياه الملوثة على الحي السكني التابع للشركة بحيث أصبحت تخرق هذه المياه الأراضي وتجعلها على شكل كهوف آيلة للسقوط في أي وقت وبالنتيجة يؤثر على جهد الصيانة لعدم وجود خط النهر وذلك لأنه يؤثر على البيئة بشكل عام لأنها مياه غير معالجة والمعالجات المقترحة لهذا الموضوع تفعيل وتأهيل منظومات معالجة المياه في وحدة اليوريا وكذلك تأهيل وحدة (waste water) وزيادة طاقتها الاستيعابية للمياه الملوثة ومن ثم إعادة طرح المياه إلى النهر بعد المعالجة.

٣. أزمة الإنتاج: تظهر أزمة الإنتاج في الشركة لعدة أسباب منها:

❖ قلة الكفاءات بسبب هجرة الكفاءات السابقة وسبب كون المعمل في منطقة نائية واغلب الكوادر الماهرة هي من سكنة المحافظات.

❖ الشركة بالأصل هي معمل بترو كيمياوي والذي تصاحبه الحرارة عالية وضغط عالي وهذا يؤدي إلى كثرة التوقفات التي تقل بشكل كبير من عمر الأجهزة وان التوقف يفترض إن يكون للمعمل أي حالة (Shut down) مرة واحدة أو مرتان في السنة إما الحاصل حالياً توقف بشكل كبير جداً.

٤. أزمات تنظيمية وإدارية: تظهر الأزمات نتيجة تداخل الصلاحيات لان الشركة مقسمة إلى طرفين هما: الطرف الأول الوزارة ونسبتها (٣٧,٥%)، والطرف الثاني المستثمر ونسبته (٦٢,٥%). وهذا يؤدي إلى تداخل الصلاحيات بين الطرفين لأنه في كل طرف مدير بنفس الاختصاص أي

(*) مقابلة مع مدير قسم الصيانة يوم الثلاثاء ٢٠١١/٣/٢٢ الساعة ٨:٣٠ لغاية ١٠:٣٠.

مدير إنتاج طرف أول وكذلك يوجد مدير إنتاج طرف ثاني ومدير صيانة طرف أول ومدير صيانة طرف ثاني وهكذا لباقي الأقسام وأيضا بالنسبة للترقيات موظفي الطرف الأول تكون معاملاتهم سلسة أما الطرف الثاني فيها نوع من التعقيد وهكذا بالنسبة لبقية الوظائف.

٥. **الأزمات المتوقعة:** من أهم الأزمات المتوقعة التي تخشى منها الشركة هي أزمة الغاز حيث يتم جلب الغاز من (شركة غاز كركوك) الواقعة في قبة جمبور وفي حالة عدم التزود بهذا الغاز يؤدي إلى توقف المعمل والمشكلة في هذا المجال تظهر في موسم الصيف ومن أجل تلافي مشكلة الكهرباء الوطنية في كركوك تقوم شركة غاز كركوك بتزويد الغاز إلى المحطات الكهربائية مما يؤدي إلى تقليل حصة الشركة من الغاز ويؤدي ذلك إلى تقليل الطاقة الإنتاجية للمعمل وبالتالي توقف الإنتاج وهي تعد أكبر أزمة تواجهها الشركة.

ج. وصف الأفراد المبحوثين: في ضوء المسوغات أعلاه ووصولاً إلى اختبار وتطبيق للفرضيات وتحقيقاً لأهداف البحث، تم اختيار عينة قصديه من الشركة المبحوثة، وحصر المبحوثين بالمدراء ورؤساء الأقسام والشعب والوحدات، وقد وزعت (٨٦) استمارة تم استرجاع (٧٧) منها وبنسبة (٨٩ %) ويوضح الجدول (٢) أهم الخصائص للأفراد المبحوثين.

الجدول (٢): التوزيع التكراري والنسب المئوية للأفراد المبحوثين

الجنس															
ذكور								إناث							
العدد				%				العدد				%			
77				100				-				-			
التحصيل العلمي															
إعدادية		دبلوم		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير		إعدادية		دبلوم		بكالوريوس	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
1	1.3	1	1.3	71	92.2	3	3.9	1	1.3	1	1.3	3	3.9	1	1.3
الاختصاص															
مهندس				ميرمج				العلوم الإدارية والقانونية				العلوم البحتة			
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
31	40.2	4	5.2	34	44.2	8	10.4								
مدة الخدمة في المنصب الوظيفي الحالي															
5 سنوات فأقل				10-6 سنة				15-11 سنة				16 سنة فأكثر			
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
43	55.8	20	26	12	15.6	2	2.6								
مدة الخدمة في الشركة															
10 سنوات فأقل				20-11 سنة				30-21 سنة				31 سنة فأكثر			
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
28	36.4	45	58.4	3	3.9	1	1.3								
الدورات التدريبية															
داخل العراق								خارج العراق							
لا يوجد		5-1		10-6		11 فأكثر		لا يوجد		5-1		10-6		11 فأكثر	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
10	13	36	46.8	17	22.1	14	18.2	42	54.5	30	39	3	3.9	2	2.6

المصدر: إعداد الباحثان.

ويمكن الإشارة إلى مضامين الجدول (٢) وكالاتي:

١. **الجنس:** يظهر الجدول (٢) أن جميع المدراء في الميدان المبحوث من الذكور إذ بلغت نسبتهم 100% وهو مؤشر يعكس طبيعة المجتمع العراقي الذي غالباً ما تكون فيه المراكز القيادية للذكور.
 ٢. **التحصيل العلمي:** يظهر الجدول (٢) أن الحاصلين على شهادة الإعدادية بلغ (1) وبنسبة (1.3%) والحاصلين على شهادة الدبلوم (1) وبنسبة (1.3%) والحاصلين على شهادة البكالوريوس عددهم (71) وبنسبة (92.2%) والحاصلين على شهادة الدبلوم العالي بلغ عددهم (3) وبنسبة (3.9%) والحاصلين على شهادة الماجستير بلغ عددهم (1) وبنسبة (1.3%) وهذا يعني اعتماد الشركة المبحوثة بشكل كبير جداً على الحاصلين على شهادة البكالوريوس إذ بلغت نسبتهم (92.2%).
 ٣. **الاختصاص:** يظهر الجدول (٢) إن التخصصات الهندسية بلغ عددهم (31) وبنسبة (40.2%) والمبرمجين بلغ عددهم (4) وبنسبة (5.2%) والتخصصات الإدارية والقانونية بلغ عددهم (34) وبنسبة (44.2%) والتخصصات في العلوم البحتة بلغ عددهم (8) وبنسبة (10.4%) وهذا مؤشر يعكس اعتماد الشركة المبحوثة على التخصصات الإدارية والقانونية إذ بلغت نسبتهم (44.2%) والتخصصات الهندسية وبلغت نسبتهم (40.2%) وهذا يتلاءم مع المنظمات الصناعية العراقية.
 ٤. **مدة الخدمة في المنصب الوظيفي الحالي:** يشير الجدول (٢) إلى مدة الخدمة للمبحوثين في المنصب الحالي ضمن فئة (5 سنوات فأقل) والذين بلغ عددهم (43) وبنسبة (55.8%) وضمن فئة (6-10 سنة) بلغ عددهم (20) وبنسبة (26%) وضمن فئة (11-15 سنة) بلغ عددهم (12) وبنسبة (15.6%) وضمن فئة (16 سنة فأكثر) بلغ عددهم (2) وبنسبة (2.6%) وتشير هذه النتائج إلى غالبية المدراء في الميدان المبحوث هم من الذين تم تكليفهم حديثاً بالمسؤوليات المناطة بهم حيث بلغت نسبتهم (55.8%) مما يعكس التغيير المستمر في المواقع القيادية في الشركة المبحوثة، والحاجة إلى إقامة دورات تدريبية لتنمية خصائصهم ومهاراتهم القيادية.
 ٥. **مدة الخدمة في الشركة:** يبين الجدول (٢) أن نسبة (58.4%) من الأفراد المبحوثين تراوحت مدة خدمتهم في الشركة ما بين (11-20 سنة) إذ تعد هذه المدة من المؤشرات الضرورية لتراكم الخبرة والمعرفة والمهارة، بينما كانت النسبة (36.4%) هي النسبة المعبرة عن الأفراد الذين تراوحت مدة خدمتهم (10 سنوات فأقل) بينما جاء عدد الأفراد المبحوثين الذين تتراوح خدمتهم ما بين (21-30 سنة) (3) وبنسبة (3.9%) وجاءت نسبة من خدمتهم في الشركة المبحوثة (31 سنة فأكثر) (1.3%) الذين بلغ عددهم (1) وهذا يعني أن الشركة تعتمد على الفئات المتوسطة في الخدمة.
 ٦. **الدورات التدريبية:** يظهر الجدول (٢) أن نسبة (13%) من الأفراد المبحوثين لم يشتركوا بدورات داخل العراق، ونسبة (46.8%) من الأفراد المبحوثين اشتركوا بدورات ضمن فئة (1-5 دورة) داخل العراق، ونسبة (22.1%) الذين اشتركوا بدورات تتراوح ما بين (6-10 دورات)، ونسبة (18.2%) الذين اشتركوا بدورات (11 فأكثر) وهذا يعني إن الشركة لم تبذل جهود كبيرة لإشراك قياداتها الإدارية بدورات من أجل النهوض بواقع الشركة نحو الأفضل.
- أما الدورات خارج العراق قد مثلت نسبة (54.5%) من الذين لم يشتركوا بدورات خارج العراق، ونسبة (39%) من الذين اشتركوا بـ (5 دورات فأقل)، ونسبة (3.9%) من الذين اشتركوا بدورات خارج العراق ضمن فئة (6-10 دورات) ومثلت نسبة (2.6%) الذين اشتركوا بـ (11 دورة فأكثر) وهذا يدل على إن الشركة المبحوثة لم تواكب ما يدور في العالم خصوصاً في المجالات الصناعية لأنهم لم يفعلوا إمكانات قياداتهم الإدارية وذلك من خلال زجهم بدورات في جميع الاختصاصات إلا بنسبة قليلة لا تتلاءم وواقع التطور الحاصل في عالم اليوم.

ثانياً. اختبار نموذج الدراسة وفرضياتها: بهدف التعرف على طبيعة علاقة وتأثير أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة في الميدان المبحوث، خصص هذا المحور للتحقق من مدى سريان النموذج الفرضي وكالاتي:

١. العلاقة بين أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الأزمة: يظهر الجدول (٣) اختبار صحة الفرضية الرئيسة الأولى والتي تشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الأزمة على المستوى الكلي، كما يظهر الجدول (٤) نتائج قياس علاقة الارتباط للتحقق من صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى، وعلى النحو الاتي:

❖ يظهر الجدول (٣) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الأزمة على المستوى الكلي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.458) عند مستوى معنوية (0.05)، مؤكدة ما أبرزته الدراسة في جانبها النظري من أهمية المعلومات وجودتها في تهيئة المنطلقات والمقومات الأساسية لتبني إدارة المنظمة المبحوثة لاستراتيجيات إدارة الأزمة. وهذا يشير إلى مساهمة جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة، من خلال توفير الأدوات والوسائل اللازمة للحصول على المعلومات الضرورية وتزويد الإدارات بها في المستويات الإدارية المختلفة للمنظمة المبحوثة للتغلب على الأزمات التي تواجهها من خلال اتخاذ قرار فاعل بناءً على المعلومات الجيدة التي يقوم بتجهيزها قسم نظم المعلومات الإدارية في المنظمة المبحوثة.

الجدول (٣): القيم العددية بعلاقات الارتباط بين جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الأزمة على المستوى الكلي

المتغير التفسيري	المتغير المستجيب
أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية	استراتيجيات إدارة الأزمة
0.458*	

N = 77

(*) العلاقة معنوية عند مستوى (0.05)

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية (SPSS).

❖ يبين الجدول (٤) قياس علاقة الارتباط بين أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الأزمة لاختبار صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى، والتي تشير إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية بدلالة أبعادها (الحدثة، الدقة، الملائمة، الشمولية، التوقيت) واستراتيجيات إدارة الأزمة وتكشف النتائج عن وجود علاقة ارتباط معنوية بين المتغيرين، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط على التوالي مرتبة حسب الإبعاد (الشمولية، التوقيت، الملائمة، الدقة، الحدثة) (0.475) و (0.412) و (0.318) و (0.296) عند مستوى معنوية (0.05)، وهي قيمة أقل من المتوسط نسبياً. وتشير هذه النتائج إلى إنه كلما اهتمت المنظمة المبحوثة بخصائص نظم المعلومات وتطبيقها كمرشد مهم في صناعة استراتيجياتها وفي جميع أنشطتها المختلفة كلما أدى ذلك إلى تعزيز قدرة المنظمة في التغلب على الأزمات التي تواجهها والتي تؤكد على مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة المنظمات الصناعية للأزمات التي تتعرض لها. وفي إطار هذه النتائج تكون هذه الفرضية تحققت أيضاً.

الجدول (٤): علاقة الارتباط بين أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الأزمة على المستوى الفرعي

المؤشر الكلي	إبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية					المتغير التفسيري
	إبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية	إبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية	إبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية	إبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية	إبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية	المتغير المستجيب
0.458*	0.475*	0.492*	0.412*	0.318*	0.296*	استراتيجيات إدارة الأزمة

N = 77

(*) العلاقة معنوية عند مستوى (0.05)

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية (SPSS).

نخلص مما سبق إن جميع نتائج الاختبار الخاصة بعلاقات الارتباط بين أبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات إدارة الأزمة كانت موجبة ومعنوية وتفاوتت بين العالية والمتوسطة نسبياً، وبذلك نتوصل إلى قبول فرضية الدراسة الأولى وفرعاتها.

٢. نتائج علاقات التأثير لأبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة على المستوى الكلي والفرعي: استناداً إلى مضمون الفرضية الرئيسة الثانية التي تشير إلى وجود علاقة تأثير معنوية لأبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة على المستوى الكلي، وعلى المستوى الفرعي، نعرض نتائج الاختبار وعلى النحو الآتي:

يظهر الجدول (٦) مؤشرات ونتائج علاقات التأثير لإبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة على المستوى الكلي والفرعي وكالاتي:

على المستوى الكلي: على صعيد علاقة التأثير لإبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة، فنلاحظ من الجدول (٦) وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة، إذ إن مجموع ما تفسره إبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في متغير استراتيجيات إدارة الأزمة وفقاً لقيمة (R^2) قد بلغ حوالي (21%)، في حين إن (79%) من التغير في استراتيجيات إدارة الأزمة يعزى إلى متغيرات عشوائية أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها لم تدخل في نموذج الانحدار، ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار البالغة (0.294) التي تدل على أنه إذا ازداد متغير جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية بمقدار وحدة واحدة فإن متغير استراتيجيات إدارة الأزمة سيزداد بمقدار (0.294) وحدة، وهي زيادة معنوية وفقاً لقيمة (F) المحسوبة التي بلغت (19.883) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (3.96) عند درجتي حرية (1,75) وضمن مستوى معنوية (0.05)، وكذلك وفقاً لقيمة (t) المحسوبة والبالغة (4.459) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (1.990) تحت مستوى معنوية (0.05)، وتوضح هذه النتائج أهمية جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة من أجل اتخاذ الاستراتيجية المناسبة بناء على المعلومات الجيدة التي يجهزها قسم نظم المعلومات في المنظمة المبحوثة لتخطي الأزمات.

أما على المستوى الجزئي فتشير النتائج إلى الآتي:

١. الأثر بعد الحادثة في استراتيجيات إدارة الأزمة: يبين لنا الجدول (٥) وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعد الحادثة في استراتيجيات إدارة الأزمة، إذ إن مجموع ما يفسره بعد الحادثة في استراتيجيات إدارة الأزمة وفقاً لقيمة (R^2) قد بلغ حوالي (9%)، في حين إن (91%) من التغير في استراتيجيات إدارة الأزمة يعزى إلى متغيرات عشوائية أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها

لم تدخل في نموذج الانحدار، ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار البالغة (0.874) التي تدل على أنه إذا ازداد بعد الحادثة بمقدار وحدة واحدة فإن متغير استراتيجيات إدارة الأزمة سيزداد بمقدار (0.874) وحدة، وهي زيادة معنوية وفقاً لقيمة (F) المحسوبة التي بلغت (7.211) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (3.96) عند درجتي حرية (1,75) وضمن مستوى معنوية (0.05)، وكذلك وفقاً لقيمة (t) المحسوبة والبالغة (2.685) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (1.990) تحت مستوى معنوية (0.05)، وتوضح هذه النتائج دور الحادثة في صياغة استراتيجية مناسبة لمواجهة الأزمات التي تعترض المنظمة المبحوثة وذلك من خلال متابعة ما يحدث في المنظمات المتقدمة وكيفية استخدامها لأساليب المعالجة للآزمات التي تواجهها.

٢. **الأثر بعد الدقة في استراتيجيات إدارة الأزمة:** يشير الجدول (٥) وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعد الدقة في استراتيجيات إدارة الأزمة، إذ إن مجموع ما يفسره بعد الدقة في استراتيجيات إدارة الأزمة وفقاً لقيمة (R^2) قد بلغ حوالي (10%)، في حين إن (90%) من التغير في استراتيجيات إدارة الأزمة يعزى إلى متغيرات عشوائية أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها لم تدخل في نموذج الانحدار، ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار البالغة (0.881) التي تدل على أنه إذا ازداد بعد الدقة بمقدار وحدة واحدة فإن متغير استراتيجيات إدارة الأزمة سيزداد بمقدار (0.881) وحدة، وهي زيادة معنوية وفقاً لقيمة (F) المحسوبة التي بلغت (8.420) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (3.96) عند درجتي حرية (1,75) وضمن مستوى معنوية (0.05)، وكذلك وفقاً لقيمة (t) المحسوبة والبالغة (2.902) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (1.990) تحت مستوى معنوية (0.05)، وتوضح هذه النتائج دور الدقة في صياغة استراتيجية مناسبة لمواجهة الأزمات التي تعترض المنظمة المبحوثة من خلال انتخاب المعلومات المناسبة والبعيدة عن التضليل واستعمالها لصياغة الاستراتيجية المناسبة لمواجهة الأزمات.

٣. **الأثر بعد الملائمة في استراتيجيات إدارة الأزمة:** يظهر لنا الجدول (٥) وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعد الملائمة في استراتيجيات إدارة الأزمة، إذ إن مجموع ما يفسره بعد الملائمة في استراتيجيات إدارة الأزمة وفقاً لقيمة (R^2) قد بلغ حوالي (17%)، في حين إن (83%) من التغير في استراتيجيات إدارة الأزمة يعزى إلى متغيرات عشوائية أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها لم تدخل في نموذج الانحدار، ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار البالغة (1.263) التي تدل على أنه إذا ازداد بعد الملائمة بمقدار وحدة واحدة فإن متغير استراتيجيات إدارة الأزمة سيزداد بمقدار (1.263) وحدة، وهي زيادة معنوية وفقاً لقيمة (F) المحسوبة التي بلغت (15.373) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (3.96) عند درجتي حرية (1,75) وضمن مستوى معنوية (0.05)، وكذلك وفقاً لقيمة (t) المحسوبة والبالغة (3.921) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (1.990) تحت مستوى معنوية (0.05)، وتوضح هذه النتائج دور الملائمة في صياغة استراتيجية مناسبة لمواجهة الأزمات التي تعترض المنظمة المبحوثة وذلك من خلال الإلمام بجميع الجوانب المؤدية للأزمة وجمع كافة المعلومات ذات العلاقة.

٤. **الأثر بعد الشمولية في استراتيجيات إدارة الأزمة:** يبين لنا الجدول (٥) وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعد الشمولية في استراتيجيات إدارة الأزمة، إذ إن مجموع ما يفسره بعد الشمولية في استراتيجيات إدارة الأزمة وفقاً لقيمة (R^2) قد بلغ حوالي (24%)، في حين إن (76%) من التغير في استراتيجيات إدارة الأزمة يعزى إلى متغيرات عشوائية أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها

لم تدخل في نموذج الانحدار، ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار البالغة (1.247) التي تدل على أنه إذا ازداد بعد الشمولية بمقدار وحدة واحدة فإن متغير استراتيجيات إدارة الأزمة سيزداد بمقدار (1.247) وحدة، وهي زيادة معنوية وفقاً لقيمة (F) المحسوبة التي بلغت (24.164) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (3.96) عند درجتى حرية (1,75) وضمن مستوى معنوية (0.05)، وكذلك وفقاً لقيمة (t) المحسوبة والبالغة (4.916) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (1.990) تحت مستوى معنوية (0.05)، وتوضح هذه النتائج دور الشمولية في صياغة استراتيجية مناسبة لمواجهة الأزمات التي تعترض المنظمة المبحوثة وذلك بالإحاطة بكافة الجوانب المتعلقة بالأزمة وشمولها للمعلومات الضرورية والتي تؤدي إلى المعالجة الحقيقية للأزمة إذ أن إتاحة معلومات تفي لجميع حاجات المستفيدين تجعل من المعلومات شاملة.

٥. **الأثر بعد التوقيت في استراتيجيات إدارة الأزمة:** يبين لنا الجدول (٥) وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعد التوقيت في استراتيجيات إدارة الأزمة، إذ إن مجموع ما يفسره بعد التوقيت في استراتيجيات إدارة الأزمة وفقاً لقيمة (R^2) قد بلغ حوالي (23%)، في حين إن (77%) من التغير في استراتيجيات إدارة الأزمة يعزى إلى متغيرات عشوائية أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها لم تدخل في نموذج الانحدار، ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار البالغة (1.336) التي تدل على أنه إذا ازداد بعد التوقيت بمقدار وحدة واحدة فإن متغير استراتيجيات إدارة الأزمة سيزداد بمقدار (1.336) وحدة، وهي زيادة معنوية وفقاً لقيمة (F) المحسوبة التي بلغت (21.804) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (3.96) عند درجتى حرية (1,75) وضمن مستوى معنوية (0.05)، وكذلك وفقاً لقيمة (t) المحسوبة والبالغة (4.669) وهي أكبر من القيمة الجدولية لها والبالغة (1.990) تحت مستوى معنوية (0.05)، وتوضح هذه النتائج دور التوقيت في صياغة استراتيجية مناسبة لمواجهة الأزمات التي تعترض المنظمة المبحوثة من خلال إيصال المعلومات لمتخذي القرار في الوقت المناسب لمعالجة الأزمة قبل تفاقمها.

وان معطيات هذه النتائج تؤكد قبول الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها التي تشير إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لجودة مخرجات النظم بدلالة الإبعاد في استراتيجيات إدارة الأزمة على مستوى المنظمة المبحوثة.

الجدول (٥): مؤشرات ونتائج علاقة التأثير لإبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة

استراتيجيات إدارة الأزمة					المتغير المستجيب المتغير التفسيري
T	F	R^2	B_1	B_0	إبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية
المحسوبة	المحسوبة				
*2.685	*7.211	0.09	0.874	33.555	الحدثة
*2.902	*8.420	0.10	0.881	33.931	الدقة
*3.921	*15.373	0.17	1.263	28.244	الملائمة
*4.916	*24.164	0.24	1.247	31.137	الشمولية
*4.669	*21.804	0.23	1.336	27.439	التوقيت
*4.459	*19.883	0.210	0.294	24.673	الإبعاد مجتمعة

*P ≤ 0.05

df (1, 75)

N = 77

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية (SPSS).

ونلاحظ مما تقدم، أن أكثر إبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية تأثيراً في استراتيجيات إدارة الأزمة هي التوقيت من بقية الإبعاد التفسيرية الأخرى، ويليهما بعد الشمولية، ومن ثم بعد الملائمة وبعدها بعد الدقة في حين تأتي الحداثة أخيراً، والجدول (٦) يوضح ذلك. الجدول (٦): أولويات تأثير إبعاد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة

المتغيرات التفسيرية المتغير المستجيب	التوقيت	الشمولية	الملائمة	الدقة	الحداثة
استراتيجيات إدارة الأزمة	*4.916	*4.669	*3.921	*2.902	*2.685

*P ≤ 0.05

df (1, 75)

N = 77

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

ثالثاً. الاستنتاجات والمقترحات

❖ **الاستنتاجات:** تقوم استنتاجات الدراسة على استنتاج النتائج البحثية ثم مقارنتها مع الطرح

النظري، وعلى هذا النحو تم عرض الاستنتاجات وفقاً للآتي:

أولاً. **الاستنتاجات المتعلقة بالجانب النظري لمتغيرات الدراسة:**

١. **الاستنتاجات المتعلقة بمتغير جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية:**

أ. يؤدي اعتماد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية من قبل إدارة المنظمات إلى تغيرات جوهرية في الوظائف التي يقوم المديرون بتأديتها، إذ تقلص هذه المخرجات مهام المدير الإداري في التخطيط والتنظيم والرقابة وتصبح القيادة هي الوظيفة الرئيسة لهم، وجوهر هذه الوظيفة هي عملية صنع القرارات وإدارة المعلومات.

ب. تعد جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الوقت الحاضر محورا مهما لمنظمات الأعمال إذ من خلالها يتم جمع بيانات المنظمة الداخلية والخارجية التي تنشأ عن ممارسة أعمالها المختلفة ومعالجتها، بهدف الحصول على معلومات تتعلق بأنشطة المنظمة التي تذهب للمستفيدين ومنهم المدراء لحل المشكلات والأزمات المختلفة.

٢. **الاستنتاجات المتعلقة باستراتيجيات إدارة الأزمة:**

أ. لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية دور مميز في إمكانية دعم إدارة الأزمة من حيث منع وقوعها أو تقليل فجوة الخسائر المتوقعة منها والتننبؤ بالأخطاء المبكرة الناجمة عنها، علاوة على تحديد الكيفية في المواجهة والمنع من خلال السيطرة على المعلومات المفيدة لصالحها.

ب. إن التعامل مع الأزمة يعتمد بالدرجة الأولى على مدى إدراكها وعلى مدى توافر المعلومات اللازمة عن البيئة الداخلية والبيئة الخارجية التي حدثت فيها الأزمة ما يساعد على إمكانية تحديد القرارات المناسبة في مواجهتها.

ج. لاحظ الباحثان أن استخدام الأساليب التقليدية لمواجهة الأزمات لم يعد قادراً على إيجاد الحلول المناسبة لها، بل يجب استخدام الأساليب والاستراتيجيات الحديثة للمواجهة مع الأزمات.

ثانياً. **الاستنتاجات المتعلقة بالجانب الميداني:** تبين من خلال نتائج الدراسة عدد من الاستنتاجات الميدانية ومنها الآتي:

١. وجدت الدراسة من خلال البحث والاستقصاء عدم اعتماد المنظمة المبحوثة على أنظمة معلومات متطورة وإن وجدت فإنها ليست بالكفاءة المطلوبة ولا يعمل فيها أشخاص من ذوي الاختصاص والخبرة الواسعة لتؤدي عملها بصورة صحيحة خصوصاً خلال الأزمات.
٢. بينت نتائج تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة ما يأتي: وجود علاقة ارتباط بين جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية بدلالة إبعادها (الحداثة، الدقة، الملائمة، الشمولية، التوقيت) واستراتيجيات إدارة الأزمة ويدل هذا على انه كلما توفرت لدى المنظمة المبحوثة نظم معلومات ذات جودة عالية كلما زادت قدرتها في مواجهة الأزمات التي تتعرض لها وكلما عزز ذلك من قدرتها في إدارة الأزمات وبالطريقة التي تمكنها من الخروج من الأزمة وبأقل الخسائر.
٣. وضحت نتائج تحليل العلاقات التأثيرية بين إبعاد الدراسة ومتغيراتها، إن استخدام المنظمة المبحوثة لنظم معلومات إدارية ذات جودة عالية يؤثر معنوياً في استراتيجيات إدارة الأزمة، وعلى المستوى الكلي والفرعي، حيث جاء التوقيت في المرتبة الأولى من حيث التأثير في استراتيجيات إدارة الأزمة ويليه الشمولية، الملائمة، الدقة، الحداثة.

❖ المقترحات

١. نظراً لوجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين متغيرات الدراسة، وانعكاس ذلك على طبيعة عمل المنظمة المبحوثة، توصي الدراسة ضرورة إن تولي إدارة المنظمة اهتماماً كبيراً لهذه المتغيرات، وتوظيف علاقات الارتباط والتأثير في صياغة الاستراتيجيات المناسبة لمواجهة الأزمات من خلال اتخاذ القرارات الفاعلة بناءً على المعلومات الجيدة التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية وتدعو الدراسة إدارة المنظمة المبحوثة إلى زيادة الاهتمام ببعد حداثة المعلومات من خلال العمل على تحديث المعلومات بسرعة وسهولة وزيادة التركيز على بعد دقة المعلومات وتصفيتها من الأخطاء.
٢. الاهتمام بالدورات والتدريبات السنوية لتهيئة الأفراد العاملين لمواجهة الأزمات وإعداد فرق خاصة في المنظمة المبحوثة تسمى (فرق التصدي للأزمات) لتدريبهم وتأهيلهم وتزويدهم بكافة الوسائل المادية والمعنوية لمواجهة الأزمات، وذلك اعتماداً على الأزمات السابقة التي تعرضت لها المنظمة المبحوثة.
٣. ضرورة قيام المنظمة المبحوثة بمعرفة الخصائص المطلوب توفرها في نظام المعلومات الإدارية والتي تجعله ذا جودة عالية من أجل القدرة على مواجهة الأزمات التي تتعرض لها، إي من الضروري اهتمام المنظمة قيد الدراسة بالتطورات المستمرة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات من أجل زيادة جودة نظم المعلومات الإدارية.
٤. التأكيد على ضرورة وحتمية استخدام الاستراتيجيات الحديثة المبنية على المنهج العلمي كأسلوب للتعامل مع الأزمات ليس لأنه يحقق نتائج ايجابية، ولكن كون استخدام البديل غير العلمي تكون له نتائج مقلقة ومدمرة بشكل كبير.
٥. لما كان التعامل مع الأزمات ذو طابع خاص يستمد خصوصيته من تأثير عوامل اللحظة الحالية وامتداداتها المستقبلية. توصي الدراسة بضرورة إعداد نوع خاص من المديرين للعمل في المنظمة المبحوثة يتم تأهيلهم وتدريبهم بشكل استثنائي لصقل قدراتهم ومهاراتهم وزيادة استعدادهم للعمل والتعامل مع الظروف الاعتيادية والأزمية معاً.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

١. أبو قحف، عبد السلام، (٢٠٠٢)، إدارة الأزمات، مطبعة الإشعاع للنشر والتوزيع، القاهرة.
٢. البناء، بشير عبد العظيم والسعدي، عبير محمود، (٢٠٠٩)، تقييم نظم المعلومات في داخل المنظمات في ضوء الاعتبارات البيئية كمناطق لترشيد استخدام الموارد المتاحة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي التاسع، بعنوان اقتصاديات البيئة والعولمة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
٣. جلدة، سليم بطرس، (٢٠١٠)، الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات في ظل عالم متغير، ط١، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٤. حسن، محمد مصطفى حسين، (٢٠٠٣)، أثر مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية في إقامة متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001-2000، دراسة استطلاعية في عينة من المنظمات قيد التأهيل في محافظة نينوى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٥. الدويك، مصباح عبد الهادي حسن، (٢٠١٠)، نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية، دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية-غزة، فلسطين.
٦. الذهبي، جاسم محمد، (٢٠٠١)، التطوير الإداري مداخل ونظريات-عمليات واستراتيجيات، دار الكتب والوثائق، بغداد.
٧. رمضان، فدوى محمد، (٢٠٠٩)، أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية-غزة، فلسطين.
٨. السالمي، علاء عبد الرزاق، (١٩٩٩)، نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي، ط١، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
٩. الشرفاء، سلوى محمد، (٢٠٠٨)، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية-غزة، فلسطين.
١٠. صقر، عاطف محمد، (٢٠٠٩)، درجة توافر مهارات إدارة الأزمات لمديري المدارس وكالة الغوث بغزة وسبل تنميتها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية -غزة، فلسطين.
١١. علي، عالية جواد محمد، (٢٠٠٦)، أثر إدراك الأزمة التنظيمية في إستراتيجية نظم المعلومات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق.
١٢. العمار، عبد الله، (٢٠٠٣)، دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث، دراسة تطبيقية على المديرية العامة للدفاع المدني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية -الرياض .
١٣. عودة، رهام راسم، (٢٠٠٨)، واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية، في غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية -غزة، فلسطين.

١٤. عيسى، غسان فريد ونائب، إبراهيم عبد الواحد، (٢٠٠٢)، نحو بناء نظم معلومات معيارية ناجحة، مجلة الإدارة للعلوم التطبيقية، المجلد ١، العدد ١، جامعة العلوم التطبيقية الأهلية، عمان-الأردن.
 ١٥. غنيم، ماهر احمد محمود، (٢٠٠٤)، دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية-غزة، فلسطين.
 ١٦. قدور، بن نافلة، (٢٠٠٦)، المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الدولي متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، يومي ١٧ و ١٨ أبريل، جامعة الشلف، الجزائر.
 ١٧. القشي، ظاهر شاهر يوسف، (٢٠٠٣)، مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية والموثوقية في ظل التجارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
 ١٨. لزهر، علمي، (٢٠٠٦)، أهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بن يوسف بن خده-الجزائر.
 ١٩. المحاسنة، محمد عبدا لرحيم، (٢٠٠٥)، أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ١، العدد ١.
 ٢٠. محمد، جيوار أحمد سالار، (٢٠٠٦)، أهمية جودة المعلومات المحاسبية في القوائم المالية لمستخدميها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
 ٢١. مصطفى، إيهاب فخري يوسف، (٢٠٠٨)، استخدام المعلومات الإدارية وفق مراحل دورة حياة المنظمة، دراسة لكليات مختارة من جامعة الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
 ٢٢. مناصريه، إسماعيل، (٢٠٠٤)، دور نظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بو ضياف المسيلة، الجزائر.
 ٢٣. مهنا، محمد نصر، (٢٠٠٨)، إدارة الأزمات، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.
 ٢٤. هلال، محمد عبد الغني حسن، (٢٠٠٤)، مهارة إدارة الأزمات، ط ٤، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر الجديدة، مصر.
 ٢٥. هلال، محمد عبد الغني حسن، (٢٠٠٧)، مهارة إدارة الأزمات التربوية، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر الجديدة، مصر.
- ثانياً. المصادر الأجنبية:**

1. A. Al-Hudhaif, Sulaiman, (2010), Measuring Quality of Information System Services in Manufacturing Organizations in Riyadh JKAU: Econ. & Adm. Journal, Vol. 24 No. 1: pp. 151-171.
2. Alter, S., (2002), Information Systems: Foundation of e-Business , 4th.ed., Prentice-Hall, person education international , New York, USA.
3. Daft Richard L. & Marcic Dorothy, (2003), Management: The New Workplace, Thomson-South Western Corporation, Canada.

4. Daft Richard L. & Marcic Dorothy, (2007), Management: The New Workplace, Thomson-South Western Corporation, Canada.
5. Esbensen, Lars H. and Tomas Krisciunas, (2008), information technology and crisis management: Application Study in the Industrial Companies in Öresund, master thesis, Lund Universtat, Germany.
6. Evans, Stephen, (2000), A TQM Approach to the Improvement of Information Quality , Ron Dvir, The CIM Institute, Cranfield University, Cranfield, MK43OAL, UK .
7. Haag Stephen, Cummings Maeve and Phillips Amy, (2007), Management Information Systems for the Information Age , 6th Edition, McGraw-Hill Irwin incorporation , New York , USA .
8. J. Juran and A .B. GodFrey, (1999): Juran's Quality Handbook, McGraw-Hill, New York. USA.
9. Jack , Modzelweski, (1990), What I Would Do :CEOs Consider Corporate Crisis , Public Relations Quarterly , Vol. 35 , pp. 12-14
10. Mcleod, Raymond, (2001), Management Information Systems, 8th ed., prentice-hall incorporation, new jersey, USA.
11. O'Brien, James A., (2000), introduction to information systems, 11th edition ,McGraw-Hill Irwin incorporation, New York , USA.
12. O'Brien, James A., (2004), Management information Systems , 6th edition , McGraw Hill Irwin incorporation , New York ,USA.
13. Reily, Anneh, (1987), Are Organization Ready for Crisis. Managerial Scorecard, Columbia Journal of Business, Vol. 6 No. 9: pp. 66-89.
14. Schroeder Richard G, Myrtle W. Glark, & Jack M. Cathey, (2001), Accounting Theory and Analysis, 7th Edition, John Wiley & Sons, Inc. , USA.
15. Stephen Haag and Maeve Cummings, (2006), information systems Essentials, McGraw hill-Irwin incorporation, New York, USA.
16. W.J. Stevilia et al., (2005), Operations Management, McGraw-Hill/ Irwin, Boston. USA.

ثالثاً. روابط الشبكة العنكبوتية:

1. (www.nist.gov).