

UKJAES

University of Kirkuk Journal
For Administrative
and Economic Science

ISSN:2222-2995 E-ISSN:3079-3521

University of Kirkuk Journal For
Administrative and Economic Science



Omar Bushra Abdul Aziz & Al-Ali Majeed Hameed Majeed. Role of Management Information Systems in the Effectiveness of Rapid Response to Internal Crises: An Applied Study at the Presidency of the Middle Technical University. *University of Kirkuk Journal For Administrative and Economic Science* (2026) 16 (2):402-413.

Role of Management Information Systems in the Effectiveness of Rapid Response to Internal Crises: An Applied Study at the Presidency of the Middle Technical University

Bushra Abdul Aziz Omar ¹, Majeed Hameed Majeed Al-Ali ²

¹ Administrative Polytechnic College, Baghdad, Iraq

² Administrative Technical College, Mosul, Iraq

bushra@mtu.edu.iq ¹, dr.majeed@ntu.edu.iq ²

Abstract: This research is aimed to analyze the role of Management Information Systems in increasing the effectiveness of rapid response to internal crises at Presidency of Middle Technical University through the analysis of the relationship and impact of the study variables in an organizational environment dependent upon information flow and the rapid decision making. The approach used in the research was descriptive analytical and the main instrument used for collecting data was a questionnaire distributed to 140 administrative leaders, employees and technicians as sample of the total population. The study centered on three components of Management Information Systems (MIS) which are information quality, system quality and technical support and decision support. Rapid response effectiveness comprised of three factors: sensing and information transfer speed; decision making speed; and implementation and treatment speed. The results showed that the level of Management Information Systems and the response to internal crises was high, with a positive correlation between the two, and that the degree of Management Information Systems had a direct effect on the effectiveness of the response in internal crises. The findings also indicated that technical support and decision support were the most influential dimension to enhance the response to the crisis. The results of the research showed that the development of Management Information Systems has a positive impact on the administrative performance improvement and strengthening of the ability of the institution to face internal crises effectively.

Keywords: Crisis Management, Decision Making, Management Information Systems, Organizational Performance, Response Speed.

دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية - دراسة تطبيقية في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى

أ.م. بشرى عبدالعزيز عمر^١، أ.م.د. مجيد حميد مجيد العلي^٢

^١ كلية البوليتكنك الإدارية، بغداد، العراق

^٢ الكلية التقنية الإدارية، الموصل، العراق

bushra@mtu.edu.iq¹, dr.majced@ntu.edu.iq²

المستخلص: يهدف البحث إلى تحليل دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى، من خلال دراسة العلاقة والتأثير بين المتغيرين في بيئة تنظيمية تعتمد على تدفق المعلومات واتخاذ القرار السريع. اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة بلغت ١٤٠ فرداً من القيادات الإدارية والموظفين والفنيين. ركز البحث على ثلاثة أبعاد لنظم المعلومات الإدارية تمثلت في جودة المعلومات، وجود النظام، والدعم التقني ودعم اتخاذ القرار، في حين تمثلت أبعاد سرعة الاستجابة في سرعة الاستشعار ونقل المعلومات، وسرعة اتخاذ القرار، وسرعة التنفيذ والمعالجة. أظهرت النتائج ارتفاع مستوى نظم المعلومات الإدارية وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية، إضافة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة قوية وتأثير معنوي مباشر لنظم المعلومات الإدارية في تعزيز سرعة الاستجابة. كما بينت النتائج أن الدعم التقني ودعم اتخاذ القرار يمثلان البعد الأكثر تأثيراً في تحسين الاستجابة للأزمات. وخلص البحث إلى أن تطوير نظم المعلومات الإدارية يسهم في رفع كفاءة الأداء الإداري وتحسين قدرة المنظمة على التعامل مع الأزمات الداخلية بفاعلية أكبر.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات، الأداء التنظيمي، اتخاذ القرار، سرعة الاستجابة، نظم المعلومات الإدارية.

Corresponding Author: E-mail: bushra@mtu.edu.iq

المقدمة

تعمل المنظمات المعاصرة في بيئة تتسم بالتغير السريع والتعقيد والتطور التكنولوجي المتسارع، الأمر الذي زاد من احتمالية تعرضها لأزمات داخلية قد تؤثر سلباً في سير العمل واستقرار الأداء التنظيمي. وفي ظل هذه المتغيرات، أصبحت المنظمات أكثر اعتماداً على نظم المعلومات الإدارية بوصفها أداة أساسية تدعم تدفق المعلومات، وتحسن التنسيق بين الوحدات التنظيمية، وتسهم في تعزيز كفاءة الأداء الإداري.

تمثل نظم المعلومات الإدارية منظومة متكاملة تجمع بين الموارد البشرية والتقنيات والإجراءات وقواعد البيانات بهدف توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب لدعم العمليات الإدارية المختلفة. ولم تعد المنظمات الحديثة تعتمد على الأساليب التقليدية في الإدارة، بل أصبحت تعتمد بصورة متزايدة على نظم المعلومات في دعم التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرار. وتزداد أهمية هذه النظم في حالات الأزمات، إذ تحتاج الإدارة إلى معلومات دقيقة وسريعة تساعد على التعامل مع المواقف الطارئة بكفاءة أعلى.

تعد الأزمات الداخلية من أكثر التحديات التي تواجه المنظمات، لكونها تظهر بصورة مفاجئة وتتطلب استجابة فورية للحد من آثارها السلبية. وترتبط فاعلية الاستجابة للأزمات بقدرة المنظمة على اكتشاف المشكلات مبكراً، ونقل المعلومات بسرعة، واتخاذ القرارات المناسبة، وتنفيذ الحلول بكفاءة. لذلك أصبحت سرعة الاستجابة تمثل قدرة تنظيمية مهمة تعكس كفاءة الأنظمة الإدارية والتقنية داخل المنظمة.

وتعد المؤسسات التعليمية، ولا سيما الجامعات، من البيئات التي تتطلب درجة عالية من التنسيق وسرعة الاستجابة نظراً لتعدد أنشطتها وتشعب عملياتها الإدارية والأكاديمية. وتمثل رئاسة الجامعة التقنية الوسطى بيئة تنظيمية تعتمد بصورة مباشرة على نظم المعلومات الإدارية في إدارة العمليات اليومية ودعم اتخاذ القرار والتعامل مع المواقف الطارئة، مما يجعلها ميداناً مناسباً لدراسة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية، تنطلق الدراسة من افتراض مفاده أن نظم المعلومات الإدارية، من خلال جودة المعلومات وجود النظام والدعم التقني ودعم اتخاذ القرار، تؤدي دوراً مهماً في تعزيز فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية، والتي تتمثل في سرعة الاستشعار ونقل المعلومات، وسرعة اتخاذ القرار، وسرعة التنفيذ والمعالجة. وعليه، يسعى البحث إلى تحليل طبيعة العلاقة والتأثير بين هذه المتغيرات في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى بهدف الوصول إلى نتائج علمية تسهم في دعم متخذي القرار وتعزيز كفاءة الاستجابة التنظيمية للأزمات الداخلية.

المبحث الأول: الإطار النظري

أولاً: نظم المعلومات الإدارية

١. مفهوم نظم المعلومات الإدارية

تعد نظم المعلومات الإدارية من المرتكزات الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات الحديثة في إدارة عملياتها وتحقيق كفاءتها التنظيمية، خاصة في ظل بيئة تتسم بالتعقيد وتسارع التغيرات التكنولوجية. إذ لم تعد هذه النظم مجرد أدوات لمعالجة البيانات، بل أصبحت نظاماً متكاملًا يربط بين الموارد البشرية والتقنية والتنظيمية بهدف إنتاج معلومات دقيقة تدعم مختلف المستويات الإدارية (Al-Akroom & Al-Aqrabi, 2022: 12)

وفي هذا السياق، تشير الأدبيات الحديثة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تمثل بنية متكاملة لجمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات ذات قيمة تدعم الوظائف الإدارية الأساسية وتحسن جودة القرارات وتزيد من كفاءة الأداء التنظيمي (Laudon & Laudon, 2020: 45). كما تسهم في تعزيز التنسيق بين الوحدات التنظيمية وتحسين تدفق المعلومات، وهو ما ينعكس إيجاباً على فاعلية العمل المؤسسي (Al-Da'rmi, 2022: 32)

تتعدد تعريفات نظم المعلومات الإدارية، إلا أنها تتفق على كونها نظاماً يهدف إلى تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبالشكل الملائم. فقد عرفت بأنها نظام يقوم بجمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات تدعم التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرار (Al-Ali & Hussam, 2023: 59) ومن منظور أكثر شمولاً، يرى Laudon & Laudon أن نظم المعلومات الإدارية هي نظام يتكون من مكونات مترابطة تعمل على جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات لدعم اتخاذ القرار والتنسيق والرقابة داخل المنظمة (Laudon, 2020: 48 & Laudon). كما يشير Stair & Reynolds إلى أن نظم المعلومات الإدارية تمثل مجموعة من العناصر المنظمة التي تتفاعل معاً لإنتاج معلومات دقيقة تساعد الإدارة في تحقيق أهدافها بكفاءة (Stair, 2021: 12 & Reynolds).

يتضح من ذلك أن نظم المعلومات الإدارية ليست نظاماً تقنياً فقط، بل منظومة متكاملة تجمع بين الأفراد والتقنيات والإجراءات، وهو ما يعزز دورها في تحسين الأداء الإداري.

٢. أهمية نظم المعلومات الإدارية

تتبع أهمية نظم المعلومات الإدارية من دورها في تحسين جودة المعلومات المتاحة للإدارة، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية. فقد أثبتت الدراسات أن توفر المعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب يعد عاملاً حاسماً في تحسين كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء الإدارية (Laudon, 2020: 52 & Laudon). كما تسهم هذه النظم في تعزيز التنسيق بين الوحدات التنظيمية وتقليل الازدواجية في العمل، إضافة إلى دورها في تسريع إنجاز العمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات (Al-Da'rmi, 2022: 31) وتؤكد الدراسات الحديثة أن نظم المعلومات الإدارية أصبحت أداة استراتيجية تدعم التحول الرقمي داخل المنظمات، حيث تساعد على تحليل البيانات وتوليد المعرفة التي تسهم في تعزيز القدرة التنافسية وتحسين الاستجابة للمتغيرات البيئية (Stair, 2021: 25). كما تسهم في دعم الرقابة الإدارية ورفع كفاءة التخطيط والتنظيم وتحسين الاتصال الداخلي، وهو ما يجعلها من المقومات الأساسية لنجاح المنظمات الحديثة.

٣. مكونات نظم المعلومات الإدارية

تتكون نظم المعلومات الإدارية من مجموعة عناصر مترابطة تعمل بصورة تكاملية لتحقيق أهداف المنظمة، وتشمل الموارد البشرية، والبيانات، والبرمجيات، والأجهزة، والإجراءات التنظيمية. ويعد العنصر البشري من أهم مكونات النظام لكونه المسؤول عن تشغيل النظام وتحليل المعلومات واستخدامها في اتخاذ القرارات. أما البيانات فتمثل المادة الخام التي تتم معالجتها وتحويلها إلى معلومات ذات قيمة إدارية.

كما تمثل البرمجيات والأجهزة البنية التقنية التي يعتمد عليها النظام في تخزين البيانات ومعالجتها واسترجاعها، في حين تنظم الإجراءات آلية العمل داخل النظام وتحدد أساليب التعامل مع المعلومات وتدققها بين الوحدات التنظيمية. وقد أشار O'Brien & Marakas إلى أن التكامل بين هذه المكونات يعد شرطاً أساسياً لنجاح نظم المعلومات الإدارية وتحقيق أهدافها التنظيمية (Marakas, 2019: 32 & O'Brien).

٤. خصائص نظم المعلومات الإدارية

تتميز نظم المعلومات الإدارية بعدد من الخصائص التي تجعلها فعالة في دعم العمل الإداري وتحسين كفاءة الأداء التنظيمي. ومن أبرز هذه الخصائص توفير معلومات دقيقة وموثوقة، والسرعة في معالجة البيانات، والمرونة في التكيف مع التغيرات، والتكامل بين الوحدات التنظيمية، إضافة إلى القدرة على دعم اتخاذ القرار في مختلف المستويات الإدارية. وتسهم هذه الخصائص في تعزيز قدرة المنظمة على التعامل مع المشكلات والأزمات بصورة أكثر كفاءة، إذ تساعد المعلومات الدقيقة والسريعة على تقليل حالة عدم التأكد وتحسين جودة القرارات المتخذة. كما أن مرونة النظام وتكامله تسهم في تحسين تدفق المعلومات وتعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة (Laudon, 2020: 60 & Laudon).

٥. دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار

يمثل دعم اتخاذ القرار أحد أهم الأدوار التي تؤديها نظم المعلومات الإدارية داخل المنظمات الحديثة، إذ توفر هذه النظم المعلومات اللازمة لتحليل البدائل واختيار الحلول المناسبة في الوقت المناسب. وتعتمد فعالية القرارات الإدارية بصورة كبيرة على جودة المعلومات المتوفرة ودقتها وسرعة الوصول إليها، وهو ما توفره نظم المعلومات الإدارية من خلال قواعد البيانات والتقارير والنماذج التحليلية.

وأشار Coulter & Robbins إلى أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في تحسين جودة القرارات من خلال تقليل حالة عدم التأكد وتوفير معلومات دقيقة تساعد الإدارة على تحليل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة (Coulter, 2022: 214 & Robbins). كما تساعد هذه النظم في تسريع عملية اتخاذ القرار، وهو ما يمثل عاملاً حاسماً في حالات الأزمات التي تتطلب استجابة فورية وفعالة.

٦. أبعاد نظم المعلومات الإدارية في البحث الحالي

استناداً إلى الأدبيات الحديثة في نظم المعلومات الإدارية، تم اعتماد ثلاثة أبعاد رئيسة تمثل جوهر فاعلية هذه النظم داخل المنظمات، وكما يأتي:

أ- جودة المعلومات

يعكس هذا البعد خصائص المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية من حيث الدقة والحداثة والملاءمة والاكتمال، بما يضمن استخدامها بصورة فعالة في دعم العمليات الإدارية واتخاذ القرار. وتعد جودة المعلومات من أهم محددات نجاح النظام، إذ تعتمد القرارات الإدارية بصورة مباشرة على جودة البيانات المتوفرة. (DeLone & McLean, 2003: 12)

ب- جودة النظام

يشير هذا البعد إلى كفاءة تصميم وتشغيل نظم المعلومات الإدارية من حيث سهولة الاستخدام، والتكامل بين مكونات النظام، وسرعة الأداء، والاعتمادية. ويعكس مدى قدرة النظام على خدمة المستخدمين بكفاءة ودون تعقيد، بما يساهم في تحسين الأداء التنظيمي. (Petter et al., 2008: 238)

ت- الدعم التقني ودعم اتخاذ القرار

يعبر هذا البعد عن قدرة نظم المعلومات الإدارية على توفير الدعم الفني للمستخدمين، إضافة إلى دعم عمليات التحليل واتخاذ القرار من خلال التقارير والنماذج التحليلية. ويعد هذا البعد امتداداً وظيفياً للنظام، إذ يربط بين مخرجات النظام وقدرته على التأثير في القرارات الإدارية. (Laudon & Laudon, 2020: 56)

يتضح من ذلك أن هذه الأبعاد الثلاثة تمثل إطاراً متكاملماً لتقييم نظم المعلومات الإدارية، إذ تركز على جودة المخرجات وكفاءة النظام وقدرته على دعم القرار، وهو ما يتوافق مع أهداف البحث الحالي.

ثانياً: فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية

١. مفهوم الأزمات الداخلية

تعرف الأزمات الداخلية بأنها أحداث مفاجئة أو غير متوقعة تنشأ داخل المنظمة وتؤثر في سير العمل وتعيق تحقيق الأهداف التنظيمية، وقد تكون ناتجة عن خلل إداري أو تقني أو تنظيمي. وتتميز هذه الأزمات بدرجة عالية من عدم التأكد وتتطلب استجابة فورية للحد من أثارها السلبية. (Mitroff, 2005: 23)

وتعد الأزمات الداخلية من الظواهر التنظيمية التي تواجه المنظمات الحديثة بصورة متزايدة نتيجة التعقيد التنظيمي وتسارع التغيرات البيئية والتكنولوجية، الأمر الذي يفرض على الإدارات ضرورة امتلاك قدرة عالية على الاستجابة السريعة والفعالة لتقليل آثار هذه الأزمات وضمان استمرارية العمل. ولم يعد نجاح المنظمة في مواجهة الأزمات يعتمد على وجود الأزمة بحد ذاتها، بل على سرعة الاستجابة لها وكفاءة التعامل معها في الوقت المناسب.

٢. مفهوم سرعة الاستجابة للأزمات

تشير سرعة الاستجابة إلى الفترة الزمنية التي تستغرقها المنظمة منذ لحظة اكتشاف الأزمة وحتى اتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجتها. وتعكس هذه السرعة قدرة المنظمة على التحرك الفوري استناداً إلى المعلومات المتاحة، كما تعد عاملاً حاسماً في تقليل آثار الأزمة والحد من انتشارها.

وقد أظهرت الدراسات أن المنظمات التي تمتلك نظم معلومات فعالة تكون أكثر قدرة على تسريع عملية الاستجابة من خلال توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، بما يدعم اتخاذ القرار السريع والفعال (Madi, 2022: 59). كما تؤكد الأدبيات الحديثة أن سرعة الاستجابة ترتبط بصورة مباشرة بكفاءة تدفق المعلومات وجودة التحليل، حيث تساهم المعلومات الدقيقة في تقليل زمن اتخاذ القرار وتحسين فعاليته (Coulter, 2022: 214 & Robbins).

٣. أهمية سرعة الاستجابة للأزمات

تتبع أهمية سرعة الاستجابة من دورها في تقليل الخسائر المادية والمعنوية الناتجة عن الأزمات، فضلاً عن دورها في الحفاظ على استقرار المنظمة واستمرارية عملها. كما تساهم سرعة الاستجابة في تعزيز ثقة العاملين بالإدارة وتحسين قدرتها على التعامل مع المواقف الطارئة، إضافة إلى دورها في رفع كفاءة الأداء التنظيمي بصورة عامة.

وتشير الدراسات إلى أن تأخر الاستجابة يؤدي غالباً إلى تفاقم المشكلات وصعوبة السيطرة عليها، في حين أن الاستجابة السريعة تسهم في احتواء الأزمة وتقليل أثارها السلبية (Jadallah, 2022: 1057) كما تمثل سرعة الاستجابة عاملاً مهماً في تعزيز قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات البيئية ومواجهة التحديات التنظيمية بكفاءة أعلى (Boin et al., 2017: 52).

٤. مراحل الاستجابة للأزمات

تمر عملية الاستجابة للأزمات بعدة مراحل مترابطة تبدأ باكتشاف الأزمة وتنتهي بمعالجتها، ويمكن توضيحها كما يأتي:

أ- مرحلة اكتشاف الأزمة

تشمل التعرف المبكر على المشكلة من خلال المؤشرات الأولية التي تظهر داخل المنظمة.

ب- مرحلة نقل المعلومات

تتضمن إيصال المعلومات المتعلقة بالأزمة بسرعة ودقة إلى الجهات المعنية داخل المنظمة.

ت- مرحلة اتخاذ القرار

تشمل تحليل المعلومات المتاحة واختيار البديل المناسب للتعامل مع الأزمة.

ث- مرحلة التنفيذ والمعالجة

تتضمن تنفيذ الحلول والإجراءات التصحيحية ومتابعة نتائجها بهدف احتواء الأزمة وتقليل أثارها.

وقد أكدت الدراسات أن كفاءة هذه المراحل تعتمد بصورة كبيرة على توفر المعلومات وسرعة تدفقها داخل المنظمة، وهو ما يعزز دور نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية إدارة الأزمات (Madi, 2022: 58).

٥. العوامل المؤثرة في سرعة الاستجابة للأزمات

تتأثر سرعة الاستجابة للأزمات بعدة عوامل تنظيمية وتقنية، من أبرزها توفر المعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب، وكفاءة نظم المعلومات المستخدمة، ومستوى التنسيق بين الوحدات التنظيمية، وقدرة الإدارة على اتخاذ القرار، إضافة إلى جاهزية البنية التحتية التقنية داخل المنظمة، وقد أشارت الدراسات إلى أن ضعف البنية التحتية التكنولوجية ونقص التدريب يعدان من أبرز المعوقات التي تحد من فاعلية إدارة الأزمات داخل المؤسسات (Awadallah, 2022: 1). كما يسهم استخدام التقنيات الحديثة وتحليل البيانات في تحسين سرعة الاستجابة من خلال تعزيز القدرة على التنبؤ بالأزمات واتخاذ قرارات تستند إلى المعلومات الدقيقة (Madi, 2022: 60).

٦. أبعاد فاعلية سرعة الاستجابة في البحث الحالي

استناداً إلى الأدبيات الحديثة في إدارة الأزمات ونظم المعلومات، تم اعتماد ثلاثة أبعاد رئيسية لقياس فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية، تمثل سلسلة مترابطة تبدأ باكتشاف الأزمة وتنتهي بمعالجتها، وكما يأتي:

أ- سرعة الاستشعار ونقل المعلومات

يعكس هذا البعد قدرة المنظمة على اكتشاف الأزمة في مراحلها المبكرة وجمع المعلومات المرتبطة بها ونقلها بسرعة ودقة إلى الجهات المعنية، بما يضمن تكوين صورة واضحة عن الموقف. ويعد هذا البعد الأساس الذي تنطلق منه بقية مراحل الاستجابة، إذ إن أي تأخير أو ضعف في تدفق المعلومات يؤدي إلى إبطاء عملية الاستجابة بصورة عامة (Boin et al., 2017: 23).

ب- سرعة اتخاذ القرار

يشير هذا البعد إلى قدرة الإدارة على تحليل المعلومات المتوفرة وتحديد البديل المناسب خلال وقت قصير بما يتلاءم مع طبيعة الأزمة. وتمثل سرعة اتخاذ القرار عنصراً حاسماً في تقليل أثار الأزمات، إذ تعتمد فاعلية القرار على جودة المعلومات وتوافرها في الوقت المناسب (Robbins & Coulter, 2022: 214).

ت- سرعة التنفيذ والمعالجة

يعبر هذا البعد عن قدرة المنظمة على تنفيذ القرارات المتخذة بسرعة وكفاءة ومتابعة نتائجها بهدف احتواء الأزمة وتقليل أثارها السلبية. وتؤكد الأدبيات أن التنفيذ السريع يمثل المرحلة الحاسمة في إدارة الأزمات، إذ لا تتحقق الفاعلية إلا من خلال تحويل القرار إلى إجراء عملي في الوقت المناسب (Mitroff, 2005: 45). يتضح من ذلك أن هذه الأبعاد الثلاثة تشكل منظومة متكاملة، وأن كفاءة كل بعد منها تؤثر بصورة مباشرة في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية داخل المنظمة.

المبحث الثاني: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تواجه المنظمات المعاصرة تحديات متزايدة نتيجة الأزمات الداخلية التي قد تظهر بصورة مفاجئة وتؤثر في استقرار العمل وكفاءة الأداء التنظيمي. وتعد سرعة الاستجابة لهذه الأزمات عاملاً أساسياً في تقليل أثارها وضمان استمرارية العمل، الأمر الذي يتطلب وجود نظم معلومات إدارية قادرة على توفير المعلومات الدقيقة والسريعة لدعم اتخاذ القرار. وفي هذا السياق، تتمثل مشكلة البحث في عدم وضوح مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى، خاصة في ظل الحاجة إلى معلومات دقيقة تدعم التعامل مع الظروف الطارئة. وعليه، يسعى البحث للإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي: ما دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى؟

ثانياً: أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من الجانبين النظري والتطبيقي، إذ تتمثل الأهمية النظرية في إثراء الأدبيات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات من خلال الربط بينهما ضمن إطار تحليلي واحد. أما الأهمية التطبيقية فتتمثل في تقديم نتائج يمكن أن تساعد الإدارة في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى على تطوير نظم المعلومات الإدارية بما يعزز سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية ويرفع كفاءة الأداء التنظيمي.

ثالثاً: أهداف البحث

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تحليل دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.
2. قياس مستوى توفر أبعاد نظم المعلومات الإدارية في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى.
3. تحديد مستوى فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.
4. اختبار العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.
5. اختبار تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.
6. تقييم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية وتعزيز كفاءة الاستجابة التنظيمية.

رابعاً: فرضيات البحث

1- الفرضية الرئيسية الأولى

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى، ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة النظام وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الدعم التقني ودعم اتخاذ القرار وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.

2- الفرضية الرئيسية الثانية

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى، ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة النظام في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للدعم التقني ودعم اتخاذ القرار في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.

خامساً: نموذج البحث

يعتمد البحث نموذجاً افتراضياً يوضح طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل بنظم المعلومات الإدارية بأبعاده الثلاثة، جودة المعلومات، وجود النظام، والدعم التقني ودعم اتخاذ القرار، والمتغير التابع المتمثل بفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية بأبعاده، سرعة الاستشعار ونقل المعلومات، وسرعة اتخاذ القرار، وسرعة التنفيذ والمعالجة. ويهدف النموذج إلى اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث في البيئة التطبيقية المتمثلة برئاسة الجامعة التقنية الوسطى.

سادساً: منهج البحث

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، إذ يركز هذا المنهج على وصف واقع نظم المعلومات الإدارية وتحليل دورها في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية. وتم الاعتماد على أسلوب المسح الميداني باستخدام الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد عينة البحث، ثم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات البحث.

سابعاً: مجتمع وعينة البحث

تمثل مجتمع البحث بالعاملين في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى من القيادات الإدارية والموظفين والفنيين المرتبطين باستخدام نظم المعلومات الإدارية. وتم اختيار رئاسة الجامعة التقنية الوسطى ميداناً للتطبيق لكونها تمثل المركز الإداري الرئيس الذي يعتمد بصورة مباشرة على نظم المعلومات الإدارية في إدارة العمليات اليومية واتخاذ القرارات والتعامل مع الأزمات الداخلية. تم توزيع ١٦٠ استبانة على أفراد العينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، واسترجاع ١٤٥ استبانة، وبعد تدقيقها تم استبعاد ٥ استبانات غير صالحة للتحليل، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي ١٤٠ استبانة.

ثامناً: أداة البحث

اعتمد البحث الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، وتكونت من جزأين، تضمن الجزء الأول البيانات الديموغرافية لعينة البحث، في حين تضمن الجزء الثاني فقرات تقيس أبعاد نظم المعلومات الإدارية وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية. وتم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس إجابات أفراد العينة.

تاسعاً: أساليب التحليل الإحصائي

اعتمد البحث مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، تمثلت بالإحصاء الوصفي لعرض خصائص العينة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل فقرات الاستبانة، ومعامل الارتباط لقياس العلاقة بين المتغيرات، وتحليل الانحدار لاختبار تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

عاشراً: حدود البحث

١. الحدود المكانية: رئاسة الجامعة التقنية الوسطى.
٢. الحدود الزمانية: المدة من ٢٠٢٥/١٢ ولغاية ٢٠٢٦/٣.
٣. الحدود الموضوعية: دراسة دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.

المبحث الثالث: الفحص والتحليل

أولاً: الوصف الديموغرافي لعينة البحث

يهدف هذا المحور إلى عرض الخصائص الديموغرافية لعينة البحث من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي، وذلك بهدف تكوين تصور واضح عن طبيعة أفراد العينة الذين تم الاعتماد عليهم في الدراسة الميدانية.

جدول (١): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر | ٩٢ | ٦٥,٧٪ |
| أنثى | ٤٨ | ٣٤,٣٪ |
| المجموع | ١٤٠ | ١٠٠٪ |

يتضح من الجدول أن نسبة الذكور بلغت ٦٥,٧٪ وهي النسبة الأعلى مقارنة بالإناث اللاتي بلغت نسبتهن ٣٤,٣٪، ويعكس ذلك طبيعة الهيكل الوظيفي في المنظمة المبحوثة.

جدول (٢): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

| الفئة العمرية | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------|---------|----------------|
| أقل من ٣٠ سنة | ٢١ | ١٥,٠٪ |
| ٣٠-٣٩ سنة | ٤٧ | ٣٣,٦٪ |
| ٤٠-٤٩ سنة | ٥١ | ٣٦,٤٪ |
| ٥٠ سنة فأكثر | ٢١ | ١٥,٠٪ |
| المجموع | ١٤٠ | ١٠٠٪ |

يبين الجدول أن الفئة العمرية (٤٠-٤٩ سنة) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة ٣٦,٤٪، تلتها الفئة (٣٠-٣٩ سنة) بنسبة ٣٣,٦٪، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة يمتلكون مستوى جيداً من الخبرة الإدارية والوظيفية.

جدول (٣): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

| المؤهل العلمي | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------|---------|----------------|
| دبلوم | ١٨ | ١٢,٩٪ |
| بكالوريوس | ٦٤ | ٤٥,٧٪ |
| ماجستير | ٣٩ | ٢٧,٩٪ |
| دكتوراه | ١٩ | ١٣,٥٪ |
| المجموع | ١٤٠ | ١٠٠٪ |

تشير النتائج إلى أن حملة شهادة البكالوريوس يمثلون النسبة الأعلى من أفراد العينة بنسبة ٤٥,٧٪، وهو ما يعكس طبيعة الوظائف الإدارية والفنية داخل المنظمة.

جدول (٤): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة

| سنوات الخدمة | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| أقل من ٥ سنوات | ٢٤ | ١٧,١٪ |
| ٥-١٠ سنوات | ٣٨ | ٢٧,١٪ |
| ١١-١٥ سنة | ٤٤ | ٣١,٤٪ |
| أكثر من ١٥ سنة | ٣٤ | ٢٤,٤٪ |
| المجموع | ١٤٠ | ١٠٠٪ |

يوضح الجدول أن نسبة كبيرة من أفراد العينة يمتلكون سنوات خدمة تتراوح بين ١١-١٥ سنة، مما يعكس امتلاكهم خبرة عملية تساعدهم على تقييم نظم المعلومات الإدارية والاستجابة للأزمات بصورة دقيقة.

جدول (٥): توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

| النسبة المئوية | التكرار | المسمى الوظيفي |
|----------------|---------|----------------|
| ١٨,٦% | ٢٦ | قيادي |
| ٥١,٤% | ٧٢ | إداري |
| ٣٠,٠% | ٤٢ | فني |
| ١٠٠% | ١٤٠ | المجموع |

يتبين من الجدول أن فئة الموظفين الإداريين جاءت في المرتبة الأولى بنسبة ٥١,٤٪، وهو ما يعكس طبيعة مجتمع البحث المرتبط بالأعمال الإدارية واستخدام نظم المعلومات داخل المنظمة.

ثانياً: تحليل فقرات الاستبانة

يهدف هذا المحور إلى تحليل استجابات أفراد العينة تجاه فقرات متغيرات البحث من خلال الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى توافر أبعاد نظم المعلومات الإدارية وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى.

جدول (٦): تحليل أبعاد نظم المعلومات الإدارية

| البعد | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مستوى الأهمية |
|--------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| جودة المعلومات | ٤,١١ | ٠,٧١ | مرتفع |
| جودة النظام | ٣,٩٨ | ٠,٧٦ | مرتفع |
| الدعم التقني ودعم اتخاذ القرار | ٤,٢٤ | ٠,٦٩ | مرتفع |
| المعدل الكلي | ٤,١١ | ٠,٧٢ | مرتفع |

تشير النتائج إلى أن أبعاد نظم المعلومات الإدارية جاءت جميعها بمستوى مرتفع، حيث حقق بعد الدعم التقني ودعم اتخاذ القرار أعلى متوسط حسابي بلغ ٤,٢٤، مما يدل على أهمية الدور الذي تؤديه نظم المعلومات في دعم القرارات الإدارية وتحسين الأداء التنظيمي.

جدول (٧): تحليل أبعاد فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية

| البعد | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مستوى الأهمية |
|-------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| سرعة الاستشعار ونقل المعلومات | ٤,٠٦ | ٠,٧٤ | مرتفع |
| سرعة اتخاذ القرار | ٤,١٤ | ٠,٧٠ | مرتفع |
| سرعة التنفيذ والمعالجة | ٤,١٨ | ٠,٦٨ | مرتفع |
| المعدل الكلي | ٤,١٣ | ٠,٧١ | مرتفع |

توضح النتائج أن أبعاد فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية جاءت بمستوى مرتفع، حيث حقق بعد سرعة التنفيذ والمعالجة أعلى متوسط حسابي، مما يشير إلى قدرة المنظمة على التعامل مع الأزمات وتنفيذ الحلول بصورة فعالة.

ثالثاً: اختبار فرضيات البحث

١- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.

جدول (٨): نتائج تحليل الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية وفاعلية سرعة الاستجابة

| المتغير الأول | المتغير الثاني | معامل الارتباط (r) | مستوى الدلالة (Sig) | نوع العلاقة |
|------------------------|--|--------------------|---------------------|-------------|
| نظم المعلومات الإدارية | فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية | ٠,٧٦ | ٠,٠٠٠ | موجبة قوية |

تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط موجبة قوية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية، مما يدل على أن تحسين نظم المعلومات الإدارية يسهم في تعزيز قدرة المنظمة على الاستجابة السريعة للأزمات.

٢- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.

جدول (٩): نتائج تحليل الانحدار لتأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية

| المتغير المستقل | المتغير التابع | معامل الانحدار (Beta) | قيمة (t) | مستوى الدلالة (Sig) |
|------------------------|--|-----------------------|----------|---------------------|
| نظم المعلومات الإدارية | فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية | ٠,٧٢ | ١١,٨٥ | ٠,٠٠٠ |

جدول (١٠): مؤشرات جودة النموذج الإحصائي

| المؤشر | القيمة |
|---------------------------------|--------|
| معامل الارتباط (R) | 0.76 |
| معامل التحديد (R ²) | 0.58 |
| قيمة (F) | 140.3 |
| مستوى الدلالة | 0.000 |

توضح النتائج وجود تأثير معنوي موجب لنظم المعلومات الإدارية في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية، كما تبين أن نظم المعلومات الإدارية تفسر ٥٨٪ من التغير في المتغير التابع، مما يؤكد أهمية هذه النظم في دعم الاستجابة التنظيمية للأزمات.

رابعاً: اختبار الفرضيات الفرعية

أ. اختبار الفرضيات الفرعية للارتباط

تنص الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.

جدول (١١): نتائج تحليل الارتباط بين أبعاد نظم المعلومات الإدارية وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية

| البعد | معامل الارتباط (r) | مستوى الدلالة (Sig) | نوع العلاقة |
|--------------------------------|--------------------|---------------------|-------------|
| جودة المعلومات | ٠,٧٤ | ٠,٠٠٠ | موجبة قوية |
| جودة النظم | ٠,٧١ | ٠,٠٠٠ | موجبة قوية |
| الدعم التقني ودعم اتخاذ القرار | ٠,٧٧ | ٠,٠٠٠ | موجبة قوية |

تشير النتائج إلى وجود علاقات ارتباط موجبة قوية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد نظم المعلومات الإدارية وفاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية، حيث جاء بعد الدعم التقني ودعم اتخاذ القرار في المرتبة الأولى من حيث قوة العلاقة، مما يعكس أهمية هذا البعد في تعزيز سرعة الاستجابة للأزمات داخل المنظمة.

ب. اختبار الفرضيات الفرعية للتأثير

تنص الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد نظم المعلومات الإدارية في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية.

جدول (١٢): نتائج تحليل الانحدار لأبعاد نظم المعلومات الإدارية في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية

| البعد | معامل الانحدار (Beta) | قيمة (t) | مستوى الدلالة (Sig) |
|--------------------------------|-----------------------|----------|---------------------|
| جودة المعلومات | ٠,٦٨ | ٩,٨٥ | ٠,٠٠٠ |
| جودة النظم | ٠,٦٤ | ٨,٩٢ | ٠,٠٠٠ |
| الدعم التقني ودعم اتخاذ القرار | ٠,٧٢ | ١١,١٠ | ٠,٠٠٠ |

يبين الجدول أن جميع أبعاد نظم المعلومات الإدارية لها تأثير معنوي موجب في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية، حيث جاء بعد الدعم التقني ودعم اتخاذ القرار في المرتبة الأولى من حيث التأثير، يليه بعد جودة المعلومات، ثم جودة النظم، مما يشير إلى أن تأثير هذه الأبعاد لا يتوزع بشكل متساوٍ، بل يتباين وفق طبيعة الدور الذي يؤديه كل بعد. ويعكس ذلك أن القدرة على دعم القرار وتحليل البيانات تمثل العامل الأكثر تأثيراً في تسريع الاستجابة، في حين تسهم جودة المعلومات في تحسين دقة الاستجابة، بينما تدعم جودة النظم كفاءة التنفيذ والتشغيل، وبذلك يتم قبول جميع الفرضيات الفرعية الخاصة بالتأثير.

النتائج والمناقشة

أظهرت نتائج البحث أن نظم المعلومات الإدارية تؤدي دوراً محورياً في تعزيز فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية داخل رئاسة الجامعة التقنية الوسطى، وهو ما يعكس أهمية المعلومات والتقنيات الإدارية في دعم قدرة المنظمة على التعامل مع المواقف الطارئة. وتشير هذه النتيجة إلى أن توفر نظم معلومات قادرة على توفير المعلومات الدقيقة والسريعة يسهم بصورة مباشرة في تحسين كفاءة الأداء الإداري وتقليل الزمن اللازم للاستجابة للأزمات.

كما بينت النتائج أن جودة المعلومات تمثل أحد العوامل الأساسية التي تدعم فاعلية الاستجابة، إذ تساعد المعلومات الدقيقة والحديثة الإدارة على فهم طبيعة الأزمة بصورة أفضل واتخاذ قرارات أكثر ملاءمة. ويعكس ذلك أهمية الاعتماد على المعلومات الموثوقة في البيئات التنظيمية التي تتطلب سرعة في اتخاذ القرار وتقليل حالة عدم التأكد أثناء الأزمات.

وأوضحت النتائج أن الدعم التقني ودعم اتخاذ القرار كانا الأكثر تأثيراً في سرعة الاستجابة للأزمات، الأمر الذي يشير إلى أن امتلاك المنظمة لبنية تقنية فعالة وقدرتها على تحليل المعلومات وتقديم التقارير يسهم في تعزيز كفاءة التعامل مع المشكلات الطارئة. كما يعكس ذلك أهمية التكامل بين الجوانب التقنية والإدارية في رفع قدرة المنظمة على مواجهة الأزمات الداخلية بصورة أكثر فاعلية.

وفيما يتعلق بسرعة الاستجابة، أظهرت النتائج أن سرعة الاستشعار ونقل المعلومات، وسرعة اتخاذ القرار، وسرعة التنفيذ والمعالجة تمثل سلسلة مترابطة تعتمد كل مرحلة منها على كفاءة المرحلة السابقة. وهذا يدل على أن ضعف تدفق المعلومات أو التأخر في تحليلها قد يؤدي إلى إبطاء عملية الاستجابة بصورة عامة، في حين يسهم التكامل المعلوماتي في تسريع تنفيذ الحلول وتقليل آثار الأزمة.

كما تعكس النتائج طبيعة البيئة التنظيمية داخل المؤسسات التعليمية التي تعتمد بصورة متزايدة على نظم المعلومات في إدارة العمليات اليومية والتعامل مع التحديات الإدارية. ومن ثم فإن تطوير نظم المعلومات الإدارية لا يمثل جانباً تقنياً فقط، بل يعد استثماراً تنظيمياً يسهم في تحسين الأداء ورفع جاهزية المنظمة للتعامل مع الأزمات الداخلية بكفاءة أعلى.

الاستنتاجات

1. تشير نتائج الدراسة إلى أن رئاسة الجامعة التقنية الوسطى تعتمد على نظم معلومات إدارية تتمتع بدرجة جيدة من الكفاءة والفاعلية، وهو ما انعكس بشكل واضح على طبيعة العمل الإداري اليومي وقدرة الإدارات المختلفة على التعامل مع المواقف الطارئة بصورة أكثر تنظيماً ووضوحاً.
2. أوضحت النتائج أن جودة المعلومات لا تقتصر أهميتها على الجانب الفني فقط، بل تمتد لتكون عاملاً حاسماً في سرعة التعامل مع الأزمات الداخلية، إذ كلما كانت المعلومات دقيقة وواضحة ومتوافرة في الوقت المناسب، أصبحت الإدارة أكثر قدرة على احتواء الأزمة واتخاذ الإجراءات المناسبة دون تأخير أو ارتباك.
3. بينت الدراسة أن الدعم التقني وما يرتبط به من أدوات مساندة لاتخاذ القرار كان لهما الدور الأكبر في رفع فاعلية الاستجابة للأزمات الداخلية، ويعكس ذلك حاجة المنظمة إلى أنظمة تقنية قادرة على توفير البيانات وتحليلها بصورة تساعد الإدارة على التصرف السريع في الظروف غير الاعتيادية.
4. كشفت نتائج التحليل عن وجود ترابط واضح بين مستوى كفاءة نظم المعلومات الإدارية وبين فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية، مما يعني أن تحسن هذه النظم يسهم بصورة مباشرة في تعزيز جاهزية المنظمة للتعامل مع المشكلات والأزمات التي قد تواجه بيئة العمل الداخلية.
5. أظهرت نتائج الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية لا تؤدي دوراً ثانوياً أو شكلياً داخل المنظمة، بل تمثل أداة مؤثرة في تعزيز قدرة الإدارة على مواجهة الأزمات الداخلية من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات وتبسيط عملية اتخاذ القرار وتنفيذ الإجراءات المطلوبة بسرعة أكبر.
6. أوضحت النتائج أن نجاح المنظمة في الاستجابة للأزمات يعتمد على تكامل عدة عناصر مترابطة، أهمها سرعة انتقال المعلومات بين المستويات الإدارية، وسرعة اتخاذ القرار، إضافة إلى سرعة تنفيذ الإجراءات، إذ إن أي خلل أو بطء في أحد هذه الجوانب قد ينعكس سلباً على كفاءة إدارة الأزمة.
7. تؤكد الدراسة أن الاهتمام بتطوير نظم المعلومات الإدارية لم يعد خياراً تنظيمياً ثانوياً، بل أصبح ضرورة تفرضها طبيعة بيئة العمل المعاصرة، خاصة في ظل تزايد الأزمات والتحديات الداخلية، الأمر الذي يجعل الاستثمار في التقنيات الحديثة وتطوير مهارات العاملين خطوة أساسية لتحسين الأداء وتعزيز القدرة على الاستجابة السريعة والفعالة.

المقترحات

١. ضرورة اهتمام رئاسة الجامعة التقنية الوسطى بتطوير نظم المعلومات الإدارية بصورة مستمرة، من خلال تحديث البنية التحتية التقنية والبرمجيات المستخدمة، بما يضمن توفير معلومات دقيقة وسريعة تدعم فاعلية الاستجابة للأزمات الداخلية.
٢. العمل على تعزيز جودة المعلومات المتداولة داخل المنظمة من خلال التأكد من دقتها وحداثتها وسهولة الوصول إليها، لما لذلك من أثر مباشر في تحسين عملية اتخاذ القرار وتقليل الوقت اللازم للتعامل مع الأزمات والمواقف الطارئة.
٣. زيادة الاهتمام بتطوير نظم دعم القرار وربطها بمختلف الوحدات الإدارية، بما يساعد القيادات الإدارية على تحليل البيانات بصورة أفضل واختيار البدائل المناسبة عند مواجهة الأزمات الداخلية.
٤. توفير برامج تدريبية مستمرة للعاملين والإدارات المعنية بهدف تنمية مهارات التعامل مع نظم المعلومات الإدارية والتقنيات الحديثة، بما يساهم في رفع مستوى الجاهزية التنظيمية وتحسين سرعة الاستجابة للأزمات.
٥. تعزيز التكامل بين الجوانب التقنية والإدارية داخل المنظمة من خلال بناء قنوات اتصال فعالة تضمن سرعة انتقال المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة، وتقليل حالات التأخير أو ضعف التنسيق أثناء الأزمات.
٦. اعتماد آليات واضحة لإدارة الأزمات الداخلية تستند إلى نظم معلومات إدارية حديثة، بحيث تتضمن إجراءات محددة لسرعة الاستشعار بالمشكلة وتحليلها واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها وتنفيذها في الوقت الملائم.
٧. تشجيع الإدارة العليا على تبني ثقافة تنظيمية داعمة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مختلف الأنشطة والقرارات، بما يعزز من كفاءة الأداء المؤسسي ويرفع قدرة المنظمة على مواجهة التحديات الداخلية بصورة أكثر مرونة وفاعلية.

الشكر والتقدير

تتقدم الباحثة بالشكر والتقدير إلى رئاسة الجامعة التقنية الوسطى لتعاونها في تسهيل إجراءات جمع البيانات الخاصة بالبحث.

References

- 1- Al-Akroom, Sami Ali Mohammed, & Al-Aqrabi, Rami Omar Abu Al-Qasim. (2022). The impact of management information systems on institutional performance development: A field study at the Civil Registry Office in Al-Zawiya. *Journal of Humanities and Applied Sciences*, 1(3), 1–14.
- 2- Al-Ali, Ahmed Hassan, & Hussam, Mohammed Abdul Kareem. (2023). Management information systems and their role in improving administrative decision-making. *Baghdad College Journal for Economic Sciences*, 18(2), 55–72.
- 3- Al-Da'rmi, Fadhil Kareem. (2022). Management information systems and their role in improving institutional performance. *Al-Rafidain Development Journal*, 41(132), 29–44.
- 4- Awadallah, Ahmed Mahmoud. (2022). The role of digital technologies in improving crisis management efficiency. *Arab Journal of Administrative Sciences*, 14(1), 1–19.
- 5- Boin, Arjen, Hart, Paul 't, Stern, Eric, & Sundelius, Bengt. (2017). *The Politics of Crisis Management: Public Leadership under Pressure* (2nd ed.). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781316339756>
- 6- DeLone, William H., & McLean, Ephraim R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.1104574>
- 7- Jadallah, Mohammed Hassan. (2022). The role of information systems in enhancing organizational response to crises. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 28(4), 1050–1068.
- 8- Laudon, Kenneth C., & Laudon, Jane P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson Education.
- 9- Madi, Khaled Mohammed. (2022). Crisis response effectiveness and its relationship to organizational information systems. *Journal of Administrative Studies*, 11(2), 55–67.
- 10- Mitroff, Ian I. (2005). *Why Some Companies Emerge Stronger and Better from a Crisis: 7 Essential Lessons for Surviving Disaster*. AMACOM.
- 11- O'Brien, James A., & Marakas, George M. (2019). *Management Information Systems* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- 12- Petter, Stacie, DeLone, William H., & McLean, Ephraim R. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- 13- Reynolds, George W., & Stair, Ralph M. (2021). *Principles of Information Systems* (14th ed.). Cengage Learning.
- 14- Robbins, Stephen P., & Coulter, Mary. (2022). *Management* (15th ed.). Pearson Education.

ملحق (١) استمارة الاستبانة لبحث:

دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية دراسة تطبيقية في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى

المقدمة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية في رئاسة الجامعة التقنية الوسطى، نضع بين أيديكم هذه الاستبانة، ونأمل التفضل بالإجابة على فقراتها بدقة وموضوعية، علماً أن المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة. يرجى اختيار الإجابة المناسبة لكل فقرة بوضع علامة (✓) في الخانة التي تعبر عن رأيك.

أولاً: البيانات الديموغرافية

| | | | | |
|----------------|---|------------------------------------|------------------------------------|---|
| الجنس | <input type="checkbox"/> ذكر | <input type="checkbox"/> انثى | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| الفئة العمرية | <input type="checkbox"/> أقل من ٣٠ سنة | <input type="checkbox"/> ٣٠-٣٩ سنة | <input type="checkbox"/> ٤٠-٤٩ سنة | <input type="checkbox"/> ٥٠ سنة فأكثر |
| المؤهل العلمي | <input type="checkbox"/> دبلوم | <input type="checkbox"/> بكالوريوس | <input type="checkbox"/> ماجستير | <input type="checkbox"/> دكتوراه |
| سنوات الخدمة | <input type="checkbox"/> أقل من ٥ سنوات | <input type="checkbox"/> ٥-10 | <input type="checkbox"/> 11-15 | <input type="checkbox"/> أكثر من ١٥ سنة |
| المسمى الوظيفي | <input type="checkbox"/> قيادي | <input type="checkbox"/> اداري | <input type="checkbox"/> فني | <input type="checkbox"/> |

| ت | العبارة | اتفق تماماً | اتفق | محايد | لا اتفق | لا اتفق تماماً |
|--|---|-------------|------|-------|---------|----------------|
| المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية | | | | | | |
| البعد الأول: جودة المعلومات | | | | | | |
| ١ | توفر نظم المعلومات معلومات دقيقة | | | | | |
| ٢ | توفر نظم المعلومات معلومات حديثة ومحدثة باستمرار | | | | | |
| ٣ | توفر نظم المعلومات معلومات ملائمة لاحتياجات العمل | | | | | |
| 4 | توفر نظم المعلومات معلومات كاملة وشاملة | | | | | |
| البعد الثاني: جودة النظام | | | | | | |
| ٥ | يتميز النظام بسهولة الاستخدام | | | | | |
| ٦ | يتسم النظام بالتكامل بين الوحدات المختلفة | | | | | |
| ٧ | يعمل النظام بكفاءة دون أعطال | | | | | |
| ٨ | يتميز النظام بسرعة معالجة البيانات | | | | | |
| البعد الثالث: الدعم التقني ودعم اتخاذ القرار | | | | | | |
| ٩ | يتوفر دعم فني مستمر للمستخدمين | | | | | |
| ١٠ | يساعد النظام في تحليل البيانات | | | | | |
| ١١ | يوفر النظام تقارير تدعم اتخاذ القرار | | | | | |
| ١٢ | يسهم النظام في تحسين جودة القرارات | | | | | |
| المحور الثاني: فاعلية سرعة الاستجابة للأزمات الداخلية | | | | | | |
| البعد الأول: سرعة الاستشعار ونقل المعلومات | | | | | | |
| ١٣ | يتم اكتشاف المشكلات بسرعة داخل المنظمة | | | | | |
| ١٤ | يتم نقل المعلومات المتعلقة بالأزمات بسرعة | | | | | |
| ١٥ | تتوفر المعلومات عند الحاجة لاتخاذ القرار | | | | | |
| البعد الثاني: سرعة اتخاذ القرار | | | | | | |
| ١٦ | يتم اتخاذ القرار بسرعة عند حدوث الأزمات | | | | | |
| ١٧ | تتوفر معلومات كافية لاتخاذ القرار | | | | | |
| ١٨ | يتم اختيار الحل المناسب بسرعة | | | | | |
| البعد الثالث: سرعة التنفيذ والمعالجة | | | | | | |
| ١٩ | يتم تنفيذ الحلول بسرعة عند حدوث الأزمة | | | | | |
| ٢٠ | تتم متابعة تنفيذ القرارات بشكل مستمر | | | | | |
| ٢١ | يتم احتواء الأزمات بكفاءة | | | | | |