



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 08 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علم الاجتماع
تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل

دور جودة المعلومات في إدارة الأزمات

دراسة ميدانية بمؤسسة "عمر بن عمر" للمصبرات بوعاتي محمود قالمة - الجزائر -

إشراف:

• د. يخلف سهيل

إعداد الطالبة:

• سباق نسرين

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة	الجامعة
د / زنقوفي فوزية	أستاذة (ة) تعليم عالي	رئيسا	جامعة 08 ماي 1945 قالمة
د / يخلف سهيل	أستاذة (ة) محاضر أ	مشرفا مقرا	جامعة 08 ماي 1945 قالمة
د / ورناني فوزية	أستاذة (ة) مساعدة (ة) أ	مناقشا	جامعة 08 ماي 1945 قالمة

السنة الجامعية: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم

{.....} لأن شكرتم لأزيدكم {.....}

الحمد لله سبحانه وتعالى على توفيقه لي على إعداده هذه المذكرة فألف شكر وعمر

لك يا رب العالمين

أتقدم بجزيل الشكر وخالص التقدير إلى أستاوي الفاضل الغني عن التعريف "يخلف سهيل"

الذي لم يدرخ جهدا في إرشاوي، ولم يبخل على بما وهبه الله من علم غزير وفكر مستنير، فكان بحق
نبراسا أنار لي وروب البحث، ومرشدا أميننا في رحلتي الأكاديمية، كان إشرافه لي شرفا أعتز به ووساما
أفتخر به مدى الحياة

كما أرفع أسمى عبارات الامتنان والتقدير لكل من ساندني في خطواتي الأولى في رحاب علم
الاجتماع، هذا الحقل الرحب الذي لا يخلو من المفاجآت ولا تنقصه التعقيدات، فشكرا لكل من قرم لي ير
العون، أو ولني على ورب، أو حتى رفع معنوياتي بكلمة طيبة في لحظة يأس هاجم فيها القلم الصفحة
ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر الجزيل لكل من وعم مسيرتي من قريب أو بعيد، أخص بالذكر عمال
وإطارات مؤسسة عمر بن عمر الذين كانوا مثالا في التعاون والبشاشة، وساعروني بصبر وكرم يكتب في
صحائف الامتنان

فلكل من كان له في هذا العمل بصمة، مهما صغرت، أقول شكرا من القلب، فأنتم الوقوو الحقيقي
الذي وقع بعجلة هذا البحث إلى الأمام، وإن كنت أنا من كتبت، فأنتم من ألهمني كيف أكتب
وون أن أنسى توجيه الشكر لمن سهر على كتابة هذه المذكرة.

.....

بسم الله الرحمن الرحيم

{يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات}

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البرء والتمام

ها أنا اليوم أتوجع اللحظات الأخيرة في ذلك الطريق الذي كان يحملني باطنه العثرات

رغما عنها ظلت ترمي تخطو بكل صبر وطموح وعزيمة وتقاؤل وحسن ظن بالله

أهري بكل حب تخرجني

إلى نفسي العظيمة القوية التي تحملت، صبرت، وثابرت، وواصلت الطريق رغم العثرات....

إلى قلبي الذي لم يزلني، وعقلي الذي عملني على وروب العلم والمعرفة....

إليك أهري ثمرة الجهد، وعطر الإنجاز، وبهجة الوصول فقد كنت الرفيق في التعب، والسند في لحظات الضعف

هذا الإنجاز لك، ومنك، وبك

إلى النور الذي أثار وربي والسرراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي

إلى أبي

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها، إلى الإنسانية العظيمة التي لطالما تمنيت أن أقر عينها في يوم كهذا

إلى أمي

إلى ضلعي الثابت، وأمان أيامي إلى من شررت عضري بهم فكانوا أبابيل تروي منها من خبرة أمي وصفوتها

إلى قرة عيني إخوتي

إلى من كانت لي وطنا حين ضاقت بي الأوطان، النور الذي أضاء عتمة وربي، واليد التي امتدت بثبات كلما أوشكت على السقوط

إليك يا من منحني من وقتك، واهتمت بتفاصيلي، إلى من كانت لي أما ثانية وضلعي الثابت حين اهتزت خطواتي

يا من كنت الدعاء المستجاب، والنعمة التي أوعو الله أن تروم، كل إنجاز وصلت إليه، في طياته اسمك، وفي سطره أترك

فأنا النعمة التي أحمر الله عليها سرا وجهارا هذه المذكرة ما هي إلا ثمرة تعبك ووعمك

فأهريها لك بكل امتنان، وبقلب يغمره الحب والعرفان، ومات لي فخرا، وملاؤفا، وأجمل ما في هذا العمر

ومات لي عزلا لا يزيل، وضياء لا ينطفئ

أختي اللبدي ﴿...حسينة...﴾

إلى رفيقة الدرب ونصف القلب الذي أفهمه بلا كلمات، إليك يا من كنت البلسم في لحظات الانهيار، والضحكة الصافية وسط ضجيج

الحياة

يا من جمعت بين الحكمة والحنان، وبين الصمت الذي يري، والكلمة التي ترمم

فالكل يشهر على صراقتنا التي منحني القدرة، والطمأنينة والانتماء، ومات أختا بالروح، وسندلا لا يحيل

﴿...خولة...﴾

إلى كل من جمعتني بين صراقة صاوقة

إلى كل من كان له الفضل في وصولي إلى هذه المرحلة أهري لهم ثمرة نجاحي الذي لا طالما تمنيت

فالحمد لله على ما وهبني وإنما كنت ممن قال ﴿إننا لها فأهروها﴾

وإننا لها وإن أبت رغما عنها أثبت أنني لها

فالحمد لله شكرا وحبا وامتنانا على النور والتمام

وأخبر وعولنا أن الحمد لله رب العالمين

الفهرس:

الفهرس:

مقدمة: أ-ب

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1 تمهيد:

2 أولا: الإشكالية:

4 ثانيا: فرضيات الدراسة

5 ثالثا: أهمية الموضوع

5 رابعا: أسباب اختيار الموضوع

5 خامسا: أهداف الدراسة

6 سادسا: تحديد المفاهيم

6 1. مفهوم الدور:

6 2. مفهوم الجودة:

7 3. مفهوم جودة المعلومات:

9 4. مفهوم الإدارة:

10 5. مفهوم الأزمة:

13 6. مفهوم إدارة الأزمة:

16 سابعا: الدراسات السابقة

16 1. الدراسات العربية

23 2. الدراسات الأجنبية:

24 ثامنا: التعقيب على الدراسات السابقة

25 تاسعا "المقاربات النظرية":

25 1. المقاربة الأولى: نظرية الإدارة العلمية

26 2. المقاربة الثانية: نظرية اتخاذ القرار

26 3. المقاربة الثالثة: نظرية وضع الهدف

27 4. المقاربة الرابعة: نظرية الأزمات

28 خلاصة:

الفصل الثاني: جودة المعلومات

- 31 تمهيد:
- 32 أولا: المعلومات والمفاهيم المرتبطة بها:
- 32 1. مفهوم البيانات:
- 32 2. مفهوم المعلومات:
- 33 3. مفهوم المعرفة:
- 33 ثانيا: مداخل مفهوم جودة المعلومات
- 33 1. مدخل منفعة المعلومات:
- 35 2. مدخل الأداء الفردي للمستفيد:
- 35 3. مدخل الأداء المنظمي:
- 35 4. مدخل رضا المستفيد:
- 35 ثالثا: أنواع المعلومات:
- 36 1. معلومات إجرائية:
- 36 2. معلومات إدارية:
- 37 3. معلومات تنظيمية:
- 37 4. معلومات فنية:
- 38 5. معلومات إنتاجية:
- 38 رابعا: خصائص المعلومات
- 39 خامسا: مصادر المعلومات
- 39 1. المصادر الوثائقية:
- 40 2. المصادر غير الوثائقية:
- 41 3. المصادر الحديثة:
- 41 سادسا: أهمية المعلومات
- 42 سابعا: خصائص أبعاد جودة المعلومات
- 42 1. البعد الزمني (Time Dimension):
- 43 2. البعد الشكلي (Form Dimension):
- 44 3. بعد المحتوى (Content Dimension):
- 46 ثامنا: معايير جودة المعلومات
- 46 1. سرعة وصول المعلومات
- 46 2. سرية المعلومات:

47	3. وضوح المعلومات:
47	تاسعاً: نماذج جودة المعلومات
47	1. نموذج "WANG" و"STRONG":
50	2. نموذج تايلور:
52	خلاصة:

الفصل الثالث: إدارة الأزمات

55	تمهيد:
56	أولاً: نشأة إدارة الأزمات وتطوره
56	ثانياً: أهداف إدارة الأزمات
57	1. تحديد التهديدات والمخاطر المحتملة ووضع أولويات التعامل معها حسب أهميتها:
57	2. اتخاذ التدابير الوقائية لتجنب وقوع الأزمات أو تقليل آثارها:
57	3. تصميم خطط للطوارئ وتنظيم أنظمة للإنذار المبكر والاجراءات الوقائية اللازمة:
57	4. تحليل عناصر القوة والضعف في أداء المؤسسة:
57	5. الحد من العشوائية والتخبط التي قد تسيطر على الموقف في لحظة اندلاع الأزمة:
57	6. رفع قدرة المؤسسة على التعامل مع الأزمات بأسلوب استباقي ومبادر:
58	ثالثاً: أساليب إدارة الأزمات
58	1. الأساليب التقليدية لإدارة الأزمات:
58	2. الأساليب غير التقليدية:
60	رابعاً: أدوات إدارة الأزمات
60	1. الأداة الأولى: توفير غرفة عمليات خاصة بإدارة الأزمات
61	2. الأداة الثانية: امتلاك قدرات التأثير
62	3. الأداة الثالثة: تحقيق الاتصالات الفاعلة في الأزمات
63	4. الأداة الرابعة: نظام معلومات الأزمة
64	5. الأداة الخامسة: توفير وسائل لازمة للنقل والتحرك أثناء الأزمات
64	خامساً: مبادئ التخطيط لإدارة الأزمات
65	سادساً: مراحل عملية التخطيط لإدارة الأزمات
65	1. تحليل المشكلات المحتملة:
65	2. إعداد الخطة:
65	3. اختيار الفريق:
66	4. تسهيلات الاتصال:

66	5. التدريب:
66	6. ممارسه تدريبات المحاكاة:
66	سابعا: نماذج إدارة الأزمات
66	1. نموذج Fink:
69	2. نموذج Nude/ Antoko:
70	3. نموذج Meyres:
71	4. نموذج Murphy and bayley:
75	ثامنا: معوقات نجاح إدارة الأزمات
75	1. المعوقات الإنسانية:
76	2. المعوقات التنظيمية:
76	3. المعوقات المتعلقة بالمعلومات:
76	4. المعوقات المتعلقة بالاتصال:
77	تاسعًا: دور المعلومات في إدارة الأزمات
79	خلاصة:

الفصل الرابع: الإطار المنهجي والتحليلي للدراسة

83	تمهيد:
84	أولًا: مجالات الدراسة
84	1. المجال المكاني:
85	2. المجال الزماني:
86	3. المجال البشري:
86	ثانيا: المنهج المتبع
88	ثالثًا: أدوات جمع البيانات
88	1. المقابلة:
88	2. الاستمارة (الاستبيان):
90	رابعًا: تحليل وتأويل البيانات
148	خامسًا: مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:
148	1. الفرضية الأولى: تعتبر قيمة المعلومات عاملا محددًا لمستوى جودتها
148	2. الفرضية الثانية: تعتبر إدارة الأزمات عاملا أساسيا في التقليل من حدة الأزمات داخل المؤسسة.
149	

150.....	3. الفرضية الثالثة: تسهم جودة المعلومات في تحسين فعالية إدارة الأزمات.
151.....	سادسا: النتائج العامة للدراسة
152.....	سابعا: الاقتراحات والتوصيات
154.....	خلاصة:
156.....	خاتمة:
159.....	قائمة المصادر والمراجع:
	الملاحق
	ملخص الدراسة:

فهرس الأشكال

- الشكل رقم 1: يوضح نموذج Wang strong لمعايير جودة المعلومات 49
- الشكل رقم 2: يوضح علاقة جودة المعلومات بإدارة الأزمات 78
- الشكل رقم 3: يوضح خصائص المنهج 87
- الشكل رقم 4: يوضح خصائص المنهج الوصفي 87
- الشكل رقم 5: يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس 94
- الشكل رقم 6: يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن 95
- الشكل رقم 7: يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي 96
- الشكل رقم 8: يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب وسيلة التنقل اليومية 97
- الشكل رقم 9: يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوضعية العائلية 98
- الشكل رقم 10: يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب سنة الدخول للعمل 99
- الشكل رقم 11: يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى المهني 100
- الشكل رقم 12: هيكل تنظيمي يمثل مؤسسة عمر بن عمر 172
- الشكل رقم 13: هيكل تنظيمي يمثل وحدة بوعاتي محمود (عمر بن عمر) 173

فهرس الجداول

- الجدول رقم 1: معايير جودة المعلومات حسب نموذج تايلور 50
- الجدول رقم 2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية 92
- الجدول رقم 3: يوضح بيانات تتعلق بالمحور الأول جودة المعلومات 100
- الجدول رقم 4 : يوضح بيانات تتعلق بالمحور الثالث إدارة الأزمات 112
- الجدول رقم 5 : يوضح بيانات تتعلق بالمحور الرابع دور جودة المعلومات في إدارة الأزمات 123
- الجدول رقم 6: يوضح العلاقة الارتباطية بين العبارات التي تتعلق بجودة المعلومات ودورها في إدارة الأزمات والمتغيرات الديموغرافية 138
- الجدول رقم 7: يوضح العلاقة بين محور دور جودة المعلومات في إدارة الأزمات والبيانات الديموغرافية 143
- الجدول رقم 8 : يمثل بيانات المحور الثاني وتأثير متغير الجنس عليها 144
- الجدول رقم 9 : يمثل بيانات المحور الثالث وتأثير متغير الجنس عليها 145
- الجدول رقم 10 : يمثل بيانات المحور الرابع وتأثير متغير الجنس عليها 146

مقدمة

مقدمة:

أصبح العالم اليوم يعيش في بيئة تتسم بالسرعة والديناميكية، نتيجة للتطور الكبير والواضح في مجال التكنولوجيا، وخصوصا تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للمجتمعات، ويلاحظ أن استخدام الانترنت وانتشار المعلومات بشكل واسع بين أفراد المجتمع، جعل العديد من المنظمات بمختلف أنواعها تسعى إلى جمع البيانات وتحليلها وفهمها بهدف تحقيق الأهداف والمتطلبات المجتمعية.

وللاستفادة من هذه المعلومات في اتخاذ قرارات، لابد من التأكد من دقتها وصحتها، فكلما كانت المعلومات موثوقة ودقيقة، كلما ساعدت على اتخاذ قرارات أفضل وأصوب عند الحاجة، وشهد التاريخ البشري العديد من الأحداث مثل الحروب والكوارث الطبيعية، والأزمات الاقتصادية والاجتماعية والصحية، والثورات التكنولوجية والمعلوماتية، وغيرها من الأزمات التي أجبرت المنظمات على التفكير في كيفية إدارة تلك الأزمات واتخاذ استراتيجيات مناسبة لمواجهتها والتعامل معها وفقا لأهدافها واحتياجاتها.

ولكي يتمكن الإنسان من مواصلة حياته على الأرض، كان لا بد له من خوض التجارب ومواجهة التحديات والبحث عن حلول مناسبة لتخطيها، ما دفع المنظمات إلى اعتماد أساليب متنوعة لتفادي الوقوع في المشكلات.

وتسعى هذه المنظمات اليوم إلى معالجة الكم الهائل من المعلومات من خلال التأكد من مدى دقتها وفائدتها، واستغلالها بشكل فعال في الوقت المناسب، وتقديمها بطريقة سهلة وواضحة تمكن من قراءتها وفهمها واتخاذ القرارات الصائبة بالاعتماد عليها.

وعليه فقد جاءت دراساتنا من أجل الاطلاع على دور جودة المعلومات وتأثيرها في إدارة الأزمات بالمؤسسة الجزائرية، حيث حاولنا تقديم هذه الدراسة من خلال خطة منهجية علمية انقسمت إلى جانبين: جانب نظري وجانب ميداني مقسمة إلى 4 فصول.

وبغية الإجابة على الإشكالية والتوصل إلى نتائج تؤكد أو تنفي فرضيات البحث قمنا بتقسيم الدراسي إلى

4 فصول:

الفصل الأول: خصص للإطار النظري والمفاهيمي للدراسة، حيث تم فيه صياغة الإشكالية، وضع

الفرضيات التي تخدم الدراسة، تحديد أسباب اختيار الموضوع، أهميته وأهدافه، كما تم تحديد المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الموضوع، الدراسات السابقة والتعقيب عليها، والنظريات المفسرة لموضوع البحث.

الفصل الثاني: يتناول جودة المعلومات والمفاهيم المرتبطة بها، ثم مداخل مفهوم جودة المعلومات، أنواع المعلومات خصائصها، مصادرها ثم أهميتها، بالإضافة إلى تسليط الضوء على خصائص وأبعاد جودة المعلومات، ثم التطرق إلى أساليب قياس جودة المعلومات من حيث معاييرها، وفي الأخير تم التطرق إلى نماذج جودة المعلومات.

الفصل الثالث: يسلط الضوء على إدارة الأزمات من حيث نشأتها، أهدافها، أساليبها، وكذلك أدواتها ثم الوقوف على مبادئ التخطيط لإدارة الأزمات، ومن ثم مراحل عملية التخطيط لها، ثم التطرق إلى نماذج إدارة الأزمات، ثم المرور إلى معوقات نجاح إدارة الأزمات، وفي الأخير تم إظهار العلاقة بين جودة المعلومات وإدارة الأزمات.

الفصل الرابع: خصص للجانب التطبيقي من الدراسة وكان في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات، حيث قمنا بإعطاء نبذة عن تأسيس عمر بن عمر وأهدافه ومهامه وكذلك إلى منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات، بعد ذلك تعرضنا لواقع جودة المعلومات والدور الذي تلعبه في إدارة الأزمة بالمؤسسة وتحليل نتائج الاستمارة التي قدمتها الباحثة إلى أفراد مجتمع البحث.

وفي الأخير ختمنا بخاتمة أجمالنا فيها أهم النتائج البحثية، وإثبات صحة الفرضيات ثم قمنا بعرض بعض الاقتراحات والتوصيات التي من الممكن أن تكون حلولا تعتمد على المؤسسات في إدارة الأزمات.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تمهيد

أولاً: الإشكالية

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أهمية الموضوع

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: التعقيب على الدراسات السابقة

تاسعاً: المقاربات النظرية

خلاصة

تمهيد:

تعتبر بداية أي باحث في سعيه لحل مشكلة معينة نقطة انطلاق مهمة حيث تثير لديه الرغبة في الاهتمام والاستكشاف، مما يستدعي منه تقديم إجابات موضوعية تعتمد على أسس علمية بعيدا عن الذاتية، فمن خلال إدراك الباحث لطبيعة المشكلة التي يسعى إلى معالجتها، تتحدد معالم مساره العلمي وتتضح له الأسس التي يجب أن ينطلق منها في عمله البحثي، إن هذه الخطوة الأولية لا تقتصر على مجرد اختياره للموضوع بل تشمل أيضا تحليل أبعاده المختلفة، وتحديد الإشكاليات المحورية التي تتطلب الدراسة، مما يساهم في بناء إطار نظري متماسك يوجه الباحث نحو الأهداف المرجوة، كما أن الفهم العميق للمشكلة يمكن الباحث من اختيار المنهج العلمي الأنسب، وتحديد أدوات جمع البيانات بدقة، وتفسير النتائج بشكل منهجي، وعليه فإن هذه المرحلة التمهيدية تعد حجر الأساس الذي يبنى عليه البحث بأكمله، حيث تؤثر بشكل مباشر في جودته ومصداقية نتائجه، وتساهم في تحقيق الإضافة العلمية في مجال التخصص للوصول إلى الأهداف والنتائج المرجوة، يلعب هذا الفصل دورا حيويا في الأبحاث العلمية، إذ يمثل بداية الباحث من خلال صياغة الإشكالية وطرح التساؤلات، بالإضافة إلى توضيح أهداف وأهمية الدراسة كما يتعين عليه توضيح المفاهيم الأساسية المتعلقة بالدراسة والتطرق إلى مختلف الدراسات السابقة، سواء كانت وطنية أو عربية مع تقديم تعقيبات وتعليقات على هذه الدراسات التي تدعم موضوع البحث.

أولاً: الإشكالية:

تمثل الأزمة تهديد يطرأ على حالة الاستقرار مما يؤدي إلى تطورات غير متوقعة قد تفضي إلى تغيرات كبيرة مستقبلاً، لذا تسعى السلطات جاهدة لتحقيق توازن يحد من الأضرار المحتملة، سواء على الأفراد أو المؤسسات، بهدف تجنب تفاقم الوضع. لا يمكن إنكار أن الأزمات بجميع أشكالها تترك آثاراً غير أن العصر الحالي فرض علينا العيش في بيئة معقدة تتفاعل فيها العديد من العوامل والمتغيرات، مما يجعل إدارة الأزمات والتعامل معها أمراً ضرورياً يتطلب تفكيراً جاداً واستراتيجيات فعالة للحد من انعكاساتها السلبية.

في ظل التطور السريع الذي يشهده العالم على المستوى المؤسسي والتكنولوجي باتت التغيرات المتلاحقة تنتج مواقف معقدة تتطلب حلولاً سريعة وفعالة، فبدلاً من أن تقتصر المؤسسات على أداء دورها التقليدي أصبح لزاماً عليها التكيف مع الأزمات وإدارتها بحكمة، نظراً لتأثيرها العميق على الأفراد والمؤسسات معاً.

ونظراً للتحويلات الاقتصادية السريعة واستخدام المعلومات في مختلف المجالات، أصبحت البيانات عنصراً أساسياً في عملية الإدارة واتخاذ القرارات، حيث صارت المعلومات مورداً استراتيجياً وحيوياً لجميع المؤسسات، ونتيجة لهذا التطور الهائل أصبحنا نعيش في عصر تشكل فيه المعلومات والاتصالات عاملاً رئيسياً في تحديد مسار المؤسسات ورسم مستقبلها.

فالنجاح في إدارة الأزمات التي تواجه المنظمات والمؤسسات المنتجة يعتمد بشكل أساسي على القدرة على التصدي للتحديات والمشكلات الأكثر تعقيداً، وذلك من خلال توفير معلومات دقيقة وموثوقة تدعم عملية اتخاذ القرار، لذا فإن تحقيق هذا النجاح يتطلب توافر بيانات تتميز بالموضوعية والدقة والملاءمة.

مما يساهم في تحسين كفاءة الإدارة وضمان فعالية القرارات المتخذة.

في هذا السياق تسعى المؤسسات إلى تحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال تأمين معلومات حديثة تتسم بالجودة، سواء من حيث الكم أو النوع أو التوقيت المناسب، وقد أصبحت جودة المعلومات اليوم معياراً جوهرياً في قياس كفاءة المنظمات، حيث يؤثر بشكل مباشر على فعاليتها وقدرتها على التكيف مع المتغيرات، بناءً على ذلك يعد توفر المعلومات الموثوقة والدقيقة حجر الأساس لنجاح أي مؤسسة إذ تعتمد عليه معايير مثل الفعالية، التنبؤ والكفاءة.

تعني إدارة الأزمات أساساً كيفية التعامل مع الأزمات باستخدام الأدوات العلمية، والإدارية لتجنب آثارها السلبية والاستفادة من جوانبها الإيجابية، ويعد علم إدارة الأزمات أحد فروع إدارة التوازنات، حيث يهدف إلى رصد الاتجاهات المختلفة والتكيف مع التغيرات التي تطرأ في شتى المجالات، لذا فإن إتقان هذه العمليات أمر ضروري لأي مؤسسة تسعى إلى حماية مصالحها.

يجب أن تكون المعلومات الإدارية عنصراً أساسياً في إدارة الأزمات، لما لها من دور في تقليل الشك وتعزيز الثقة عند اتخاذ أي قرار، إذ تساهم المعلومات في مواجهة الأزمات عبر تقليل آثارها وتقديم آليات تمكن من السيطرة عليها قبل وأثناء وقوعها، وتكمن أهميتها في استخراج المعرفة منها، ما يجعلها وسيلة فعالة لرصد بوادر الأزمات والاستعداد لها بالأساليب المناسبة.

تساعد المعلومات الدقيقة في اتخاذ قرارات سريعة وتفادي المخاطر المحتملة، كما تساهم في تفسير الظواهر الغير متوقعة، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف وتعظيم الإمكانيات والقدرات الخاصة بإدارة الأزمات، عن القدرة على إدارة الأزمات بفعالية تعزز سمعة المؤسسة وتضمن استمراريتها في بيئة تنافسية مما يمنحها ميزة قوية في السوق.

فلا شك أن إدارة الأزمات أصبحت عنصراً محورياً في استراتيجيات المؤسسات، نظراً إلى دورها في تقليل المخاطر وضمان استمرارية الأداء في ظل التحديات المتزايدة.

إن نجاح أي مؤسسة في التعامل مع الأزمات لا يعتمد فقط على سرعة الاستجابة، بل يتركز أيضاً على مدى جاهزيتها في جميع المعلومات وتحليلها بفعالية، واتخاذ قرارات مدروسة مبنية على بيانات دقيقة.

إن امتلاك نظام معلومات متكامل يساعد المؤسسات على اكتشاف المؤشرات المبكرة للأزمات، مما يمنحها ميزة تنافسية في القدرة على التكيف السريع وتجنب الأضرار المحتملة، ومع ذلك لا تقتصر أهمية المعلومات على المرحلة الاستباقية فقط، بل تمتد إلى مرحلة إدارة الأزمة ذاتها، حيث تساهم في توجيه القرارات الاستراتيجية وتحديد المسارات الأكثر أماناً للخروج من الأزمة بأقل الخسائر الممكنة.

كما أن التعلم من الأزمات السابقة والاستفادة من الخبرات المكتسبة يساهم في بناء نظام أكثر متانة واستعداداً للمستقبل، فكل أزمة تحمل في طياتها دروساً وعبراً يمكن استخدامها لتحسين الأداء وتعزيز المرونة والتحليل المستمر يعد ضرورة ملحة لضمان النجاح والاستدامة في بيئة أعمال متغيرة.

وفي النهاية، يمكن القول إن المؤسسات التي تستثمر في المعلومات وتوظفها بذكاء ستكون أكثر قدرة على مواجهة الأزمات بفعالية وتحقيق التفوق في سوق مليء بالتحديات، فالإدارة الجيدة للأزمات ليست مجرد مهارة عابرة، بل هي ركيزة أساسية لضمان النمو والاستقرار في عالم لا يتوقف على التغيير.

ومن هنا يبرر التساؤل:

ما الدور الذي تلعبه جودة المعلومات في إدارة الأزمات؟

ومن خلال التساؤل الرئيسي الذي تتمحور حوله مشكلات الدراسة يمكن طرح بعض التساؤلات الفرعية

على النحو التالي:

- 1- ما العلاقة بين قيمة المعلومات وجودتها في سياق إدارة الأزمات في المؤسسة؟
- 2- إلى أي مدى تسهم إدارة الأزمات الفعالة في التقليل من حدة الأزمة في المؤسسة؟
- 3- كيف تؤثر جودة المعلومات على فعالية إدارة الأزمات في المؤسسة؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

في إطار تلبية متطلبات البحث والسعي للإجابة على التساؤلات المطروحة، تم اعتماد الفرضية التالية كأساس

لِلدراسة:

أ. الفرضية الرئيسية:

لجودة المعلومات دور في إدارة الأزمات في المؤسسة.

ب. الفرضيات الجزئية:

- ◀ الفرضية الجزئية الأولى: تعتبر قيمة المعلومات عاملاً محددًا لمستوى جودتها.
- ◀ الفرضية الجزئية الثانية: تعتبر إدارة الأزمات عاملاً أساسياً في التقليل من حدة الأزمات داخل المؤسسة.
- ◀ الفرضية الجزئية الثالثة: تسهم جودة المعلومات في تحسين فعالية إدارة الأزمات داخل المؤسسة.

ثالثا: أهمية الموضوع

- حداثة الموضوع على مستوى البحث العلمي.
- تظهر أهمية هذه الدراسة كونها تبحث في أحد المواضيع الهامة المتعلقة بالجانب الاقتصادي والانتاجي للمؤسسة أي ضرورة الاهتمام بكيفية التصدي للتحديات التي تواجهها.
- يمكن أن تكون هذه الدراسة موضع اهتمام الكثير من الباحثين مستقبلا وتكون نقطة بداية لدراسات أخرى لم تدرس سلفا.

رابعا: أسباب اختيار الموضوع

إن اختيار أي موضوع بحث لا يكون عشوائيا بل يخضع لأسباب عدة منها:

أسباب ذاتية:

- الرغبة الشخصية في معالجة هذا الموضوع.
- حب التطلع على الموضوع من أجل الاعتماد عليه مستقبلا.
- الرغبة في تطوير المعرفة والخبرة في مجال تأثير المعلومات في إدارة الأزمة.

أسباب موضوعية:

- التأثير الإيجابي الذي يمكن أن يكون له هذا الموضوع على المجتمع.
- التطور الرهيب والسريع الحاصل في مجال المعلومات والاتصالات.
- الواقع الذي تعيشه المؤسسات من أزمات وتدني سبل محاربتها.

خامسا: أهداف الدراسة

إن لكل بحث أو باحث أهداف يسعى لبلوغها ونحن في دراستنا نسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية.

- تحديد كيفية تأثير المعلومات على قرارات إدارة الأزمات وكيفية تحسين استجابة الأزمات لها.
- الكشف عن جودة المعلومات وتشخيص مدى معياريتها وملاءمتها لمتخذي القرارات.
- تبيان أثر جودة المعلومات بأبعادها ودورها في تحقيق إدارة الأزمات.
- تعزيز قدرة المؤسسات على اتخاذ قرارات مدروسة قبل وأثناء وبعد الأزمة.

- معرفة دور جودة المعلومات في رفع كفاءة إدارة الأزمات في المؤسسات.

سادسا: تحديد المفاهيم

1. مفهوم الدور:

لغة: من الفعل دار دورًا ودورانًا، بمعنى طاف ودار حول الشيء، ويقال أيضا دار حوله وبه وعليه وعاد إلى الموضوع الذي ابتدأ منه (إبراهيم و آخرون، 1972، صفحة 302).

اصطلاحا: الدور لا يرتبط بمجال معين إذ يتحدد دون غيره ويدخل في اختصاصات مختلفة اقتصادية وسياسية واجتماعية وطبيعية وذلك ضمن عملية تحديد النتائج الخاصة بطبيعة العلاقات الارتباطية بين جزئيات ظاهرة ما، أو بين مجموعات محددة من الظواهر وحتى في نطاق المجال الواحد يمكن أن يظهر التنوع في معنى الدور وبالتالي في تعريفه (أعياد، 2021، صفحة 31).

يعرف مصطلح الدور بأنه الجزء الذي يؤديه الشخص في موقف محدد (new websters dictionary, 1993, p. 862).

الدور هو مجموعة طرق الحركة في مجتمع ما التي تتسم بطابعها سلوك الأفراد في ممارسة وظيفة ما (حسن، 1999، صفحة 289).

التعريف الإجرائي:

الدور هو التأثير أو الأثر الذي يحدثه الشيء على شيء آخر يمكن أن يكون هذا التأثير إيجابيا أو سلبيا ويمكن له تأثيرات مختلفة، أو هو الوظيفة أو الغرض الذي يخدمه الشيء في سياق معين يمكن أن يكون دوره وظيفة محددة مثال معلومة أو آلة أو جهاز.

2. مفهوم الجودة:

لغة: الجودة أو Quality هي المقابلة والاتفاق والمطابقة ويرجع أصل المصطلح إلى الكلمة اليونانية qualities وتعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقدما كان يشير مصطلح الجودة إلى الدقة والاتقان في البناء.

اصطلاحاً: الجودة هي أداة عملية معينة إنتاجية كانت أم خدمتية وفقاً لمعايير محددة سلفاً -نمطية- تمثل أعلى مستوى لإرضاء المستهلك أو متلقي الخدمة أو المستفيد منها.

الجودة هي مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي تحملها السلعة أو الخدمة والتي تحدد أي مدى تحقيق احتياجات وتوقعات العميل وإسعاده وولائه للمنظمة وببساطة فإن الجودة هي أداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكن العميل (سواء مستهلك لسلعة أو متلقي الخدمة) من حصوله على متطلبات واعتزاز مقدمي السلعة أو الخدمة بعملهم وبالسلع والخدمات التي يقدمونها.

يعرفها جوران بأنها الصلاحية للاستخدام.

كروسي Crosby يعرفها بأنها المطابقة للاحتياجات والمواصفات.

الجمعية الأمريكية للجودة The American Society For Quality بأنها تمثل الخصائص الشاملة لكيان ما، الذي يحمل داخله القدرة على إشباع الحاجات الصريحة والضمنية، ويجب أن يكون فريق إدارة المنظمة حريصاً وعلى دراية بأن الجودة الشاملة مكتملة لإدارة المؤسسة.

عزفتها هيئة المواصفات البريطانية The British Standards Institution (BSIT) بأنها مجموعة صفات وملامح وخواص المنتج أو الخدمة بما يرضي ويشبع الاحتياجات الملحة والضرورية (أبو النصر، 2015، الصفحات 48-50).

التعريف الإجرائي:

الجودة هي مستوى الأداء والقيمة الذي يتميز به منتج أو خدمة أو عملية أو نظام، أو هي ما يعرف بالصفات والخصائص التي تجعل المنتج أو الخدمة أو النظام يفي بالمتطلبات في سبيل الوصول إلى إرضاء الزبون. يمكن تعريف الجودة كذلك على أنها الانخفاض في نسبة العيوب والخلو من الأخطاء إلى أكبر قدر ممكن.

3. مفهوم جودة المعلومات:

هي الدرجة التي تقدم بها المعلومات قيمة إلى الذين يستخدمونها وإلى المؤسسة بشكل عام، ولكي تكون المعلومات ذات جودة يجب أن تكون ذات علاقة وثيقة باتخاذ القرار من قبل المستفيدين من هذه المعلومات (بالخبرة، 2019، صفحة 8).

هي مفهوم يرتبط بشكل وثيق باحتياجات ورضا المستخدمين فهي مفهوم متعدد الأبعاد يصف المدى الذي تكون فيه المعلومات مناسبة لأغراض محددة لمستخدميها، كما يمكن تعريف جودة المعلومات بأنها مقياس يستخدم لمعرفة مدى مناسبة المعلومات للجهات الطالبة لها (علوط، 2021، صفحة 574).

إن جودة المعلومات هي الشكل الجديد للاهتمام بالسلعة والخدمة سواء كانت معلومات مقدمة بالطرائق المادية التقليدية أو الرقمية الحديثة، وتبدوا أجود المعلومات وكأنها امتداد لجودة السلعة أو الخدمة إذ قسمتها كل من (Juran and godfrey) إلى جيلين، الجيل الأول هو أن المعلومات يجري إنتاجها بكميات كبيرة فتكون عرضة للأخطاء يتم كشفها ومعالجتها وهذا يقابل في تاريخ تطور مفاهيم الجودة مرحلة الفحص حيث أن مسؤولي الفحص والرقابة يقومون بكشف التالف من المواد وتصحيح الانحراف وعدم مطابقة المواصفات، والجيل الثاني لجودة المعلومات هو تقليل الأخطاء والوقاية قبل وقوعها والتحديث مع تركيز الخبر على رضا الزبون وتحقيق ذلك بتكلفة أقل مع ثقة أكبر في استخدامها في صنع القرار.

من هنا ظهرت عدة تعريفات لجودة المعلومات حسب الملاءمة بأنها درجة الإيفاء بالاحتياجات والتوقعات من قبل مقدمي المعلومات أو منتجي المعرفة عند قيامهم بأعمالهم.

في حين عرفها المعهد القومي للمقاييس والتكنولوجيا (NAST) الأمريكي بأنها المصطلح الذي يحمل في طياته أبعاد المنفعة والموضوعية والنزاهة.

وجرى اعتماد المنفعة بوصفها أحد المقاييس التي استخدمها الباحثان في بحثهم (الساعدي و عبود زبار، 2013، الصفحات 8-9).

يمكن تعريفها بأنها: درجة المعلومات التي تمثل الواقع، وتتحدد بقدراتها على تحفيز متخذي القرارات لاتخاذ قرارات أكثر فاعلية وتتحدد هذه المعلومات بثلاث عوامل أساسية، وهي فائدة المعلومات، ودرجة الرضا عن المعلومات، وقلة الأخطاء والتحيز، وهنا يمكن التأكد أن جودة المعلومات التي يشار إليها على أنها تابعة لكمية الخطأ في البيانات.

ويمكن تعريفها كذلك تحفيز الفرد متخذ القرار ليتخذ قرارا معيناً بحيث تزيد من فعالية اتخاذ القرار.

أو هي خصائص قابلة للتحديد والمقاييس ظاهرة تتشكل في قيمة معنوية وفارقة في اتخاذ القرار.

ويشار إليها كذلك أنها تتوفر فيها العديد من وجهات النظر حول مدى ارتباطها بالجهة التي تستفيد منها، حيث أن الجهة متخذة القرار تعمل على تحديد بعض المعايير الخاصة بجودة النظام وماهية المعلومات التي يقدمها، حتى تفيد المنشأة في اتخاذ القرارات الرشيدة (محمود فياض فقها، 2021، صفحة 28).

تعتبر عملية تقديرية تعتمد على استخدام المعلومات الصحيحة لاتخاذ القرار معين أو عمل إجراء معين وإلى أي مدى تكون المعلومات الجيدة متوفرة بدرجة كافية لاتخاذ قرار فعال.

عرّفها النجار على أنها الدرجة التي تقدم بها المعلومات قيمة إلى مستخدميها وإلى المنظمة بشكل عام والتي تعبر عن أبعاد جودة المعلومات بحيث تقيس مستوى جودة المعلومات التي تم الحصول عليها من مصادر خارجية أو داخلية والتي تنتجها نظم دعم القرار للاستفادة منها لاتخاذ القرار الأمثل (فؤاد شعبية، 2021-2022، صفحة 14).

التعريف الإجرائي:

تعني مدى دقة وموثوقية وملاءمة المعلومات للاحتياجات والغايات المطلوبة والجودة هي صفة المعلومات التي تجعلها مفيدة وموثوقة لاتخاذ القرارات.

4. مفهوم الإدارة:

لغة: مشتقة من الفعل "أدار" وتعني خدمة الآخرين وتقديم العون لهم.

اصطلاحاً: أصل مفهوم الإدارة مأخوذ من كلمة Admin ذات الأصل اللاتيني ومعناها (To serve) أي لكي يخدم، فتعني الإدارة الخدمة على أساس من يعمل بالإدارة يقوم على خدمة الآخرين.

يعرّف فريدريك تايلور (Frederick Taylor) بأنها المعرفة الصحيحة لما يراد أن يقوم به الأفراد، ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن طريقة وأرخص التكاليف.

كما عرفها هنري فايول (Henry Fayol) بأنها الجهة التي تتنبأ وتخطط وتنظم وتصدر الأوامر وتنسق وتراقب.

أما بريخ (Breck) فعرف الإدارة على أنها عملية اجتماعية تتضمن المسؤولية عن التخطيط الاقتصادي والتنظيم الفعال لعمليات المنظمة من أجل تحقيق هدف أو عمل محدد.

كما عرّفها كامبل (Kimball) في كتابه أصول التنظيم الصناعي للإدارة "إنها تشمل جميع الواجبات والوظائف التي تختص أو تتعلق بإنشاء المشروع من حيث تمويله، وضع السياسات الرئيسية، توفير ما يلزمه من معدات وإعداد التكوين أو الإطار التنظيمي الذي يعمل فيه، وكذلك اختيار الرؤساء والأفراد الرئيسيين.

عرّف دراكر (Drakar) الإدارة بأنها وظيفة معروفة وعمل يتم إنجازه ويطبق المديرون هذه المعرفة لتنفيذ هذه الوظائف وتولي هذه الأعمال (بوعيسى، 2019-2020، الصفحات 4-5).

تعرف الإدارة Management بأنها "تنظيم وتنسيق الأنشطة في منظمة ما بغرض تحقيق الأهداف المرغوب في تحقيقها"، كما تعرف أيضا بأنها تنظيم وتنسيق الأنشطة في منظمة ما وفقا لسياسات معينة وبهدف تحقيق أهداف محددة بوضوح (الفقيه، 2011، صفحة 34).

التعريف الإجرائي:

هو عملية التخطيط والتنظيم والتحكم والرقابة على الموارد البشرية والمادية والمالية لتحقيق الأهداف والغايات المطلوبة وهي عملية توجيه وتحفيز الأفراد والفرق للعمل معا لتحقيق الأهداف المشتركة واتخاذ قرار صائب لحل الأزمات.

5. مفهوم الأزمة:

لغة: عرفها المختار الصحاح الأزمة بأنها "الشدة والقحط أو المأزم، المضيق وكل طريق ضيق بين جبلين مأزم، وموضح حرب مأزم.

اصطلاحا: الأزمة هي ذلك الحدث الذي لا يمكن تجنبه أيا كانت درجة استعداد المؤسسة والذي يمكن أن يؤدي إلى تدميرها، أو على الأقل إلحاق الضرر بها (أوليدي، 2021، صفحة 4).

وهي تحول فجائي عن السلوك المعتاد، لتداعي سلسلة من التفاعلات يترتب عليها نشوء موقف فجائي ينطوي على تهديد مباشر للقيم أو المصالح الجوهرية للدولة مما يستلزم معه ضرورة اتخاذ القرارات سريعة في وقت ضيق وفي ظروف عدم التأكد وذلك حتى لا تنفجر الأزمة.

فهي تعد بمثابة خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام (زكي الحفني، 2017، صفحة 4).

عرّفها كذلك قاموس رندا "الأزمة" بأنها ظرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوءها (أوليدي، 2021، صفحة 11).

عرّف Mitroff الأزمة بأنها العملية التي تتضمن خمس مراحل أساسية هي اكتشاف إشارات الإنذار المبكر والاستعداد والتأهب للوقاية من الأزمة واحتواء الخطر والتقليل من الآثار السلبية وزيادة الإيجابيات واستعادة النشاط وفي النهاية التعلم واكتساب الخبرة.

بينما تعرف الأزمة في قاموس Websters بأنها موقف يمثل نقطة تحول نحو الأسوأ أو الأفضل وهذا الموقف يواجه الدول والأفراد والجماعات والمنظمات بمختلف أنواعها (زكي الحفني، 2017، صفحة 5).

ولقد عرفت الأزمة من المنظور الاجتماعي "بأنها توقف لأحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب للعادات والعرف مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن وتكوين عادات أكثر ملائمة للأوضاع الجديدة التي فرضتها أحداث الأزمة.

وتعرف الأزمة من منظور اقتصادي عارض يؤثر على تحقيق الأهداف القومية ينشأ من وضع اقتصادي عالمي أو إقليمي أو داخلي، ويحتاج إلى بذل كافة الجهود لاجتيازه.

أما الأزمة من منظور الإداري أو من وجهة نظر الإداريين فلها عدة تعريفات:

يعرفها الخضيرى بأنها موقف تواجهه إدارة المنظمة، تتسارع فيه الأحداث وتتشابك معه الأسباب بالنتائج، يفقد خلاله متخذ القرار القدرة على التحكم بما يجري من أحداث داخل المنظمة وخارجها، مما يؤثر بشكل ملحوظ على أداء المنظمة ومستقبلها.

كما يعرف الازم الأزمة بأنها عبارة عن حالة غير عادية تترك أثرا قاطعا على مجريات الأمور العادية فتربك روتين الحياة والعمل وتخل بالقواعد والنظام والبنيان الأساسي للعمل.

وتشير الأزمة كما يراها شهاب "إلى خلل جوهري في المسيرة العادية لحياة فرد أو جماعة أو منظمة، وتنشأ الأزمة عند حدوث موقف غير متوقع يكون الفرد أو الجماعة غير مستعدين له (موسى مسك، 2011، الصفحات 14-15).

وتعني الأزمة كما يراها بيبر بأنها نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة، ويمكن أن تقود إلى نتائج غير مرغوبة إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير أو غير قادرة على احتوائها ودرء أخطائها (Bieber & R, 1998, p. 25).

عرفها قاموس La rouse بأنها مرحلة أو وضعية صعبة متأزمة مثلا أزمة اقتصادية كما أن هناك مداخل متعددة لدراسة الأزمات هي:

- 1- المفهوم الاجتماعي للأزمة: من وجهة نظر الاجتماعيين فإن الأزمة تعرف بأنها توقف في الأحداث المجتمعية والمنظمة والمتوقعة، مما ينتج اضطرابا في العادات والعرف السائد مما يستلزم التدخل السريع من أجل التغيير وإعادة التوازن ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة.
- 2- مفهوم الأزمة من منظور العلوم السياسية: تعتبر حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي، وتستدعي اتخاذ القرارات لمواجهة التحدي الذي تمثله سواء كان إداريا، سياسيا، اجتماعيا، اقتصاديا أو ثقافيا.
- 3- المفهوم الأزمة من وجهة نظر علم الاقتصاد: تعرف على أنها الانقطاع المفاجئ في مسيرة المنظومة الاقتصادية مما يهدد سلامة الأداء المعتاد.
- 4- المفهوم النفسي للأزمة: هي رد الفعل أو الاستجابة لأحداث معينة تتضمن درجة عالية من التهديد ويصاحب ذلك درجة مرتفعة من الألم، وإن هذه الأحداث قد تكون من خارج الشخص، كما في حالة التعرض لحريق أو حادث أو داخل الشخص كما في حالة الأزمات النفسية.
- 5- المفهوم الإعلامي للأزمة: وفقا للمنظور الإعلامي تعرف الأزمة على أنها موقف يتسبب في جعل المنظمة محل اهتمام سلمي واسع النطاق من وسائل الإعلام المحلية والعالمية، ومن جماعات أخرى كالمستهلكين العاملين، السياسيين، النقابيين والتشريعيين (جامعة العربي التبسي، 2018).

التعريف الإجرائي:

هو حالة من الاضطراب والاختلال في الوظيفة أو النظام والتي تهدد الاستقرار والسلامة.

6. مفهوم إدارة الأزمة:

تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها، فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث آثارها في كافة المجالات.

وهي اتخاذ إجراءات طارئة تحت ضغوط متنوعة ومتعددة وتوتر داخلي لحل مشكلات سببتها الأزمة نفسياً إما بفعل أو تصدير جانب آخر وإما بتراكم آثار وسلبيات البيروقراطية والإهمال مروراً بعواقب الأزمة أو خسائر الكوارث.

وهي العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمة وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع أو التعامل مع الأزمات بأكثر قدر ممكن من الكفاءة وما يحقق أقل قدر ممكن من الضرر للمنظمة وللبيئة والعاملين مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت (زكي الحفني، 2017، صفحة 6).

عرفها الباحث البريطاني "ويليامز" إدارة الأزمات هي سلسلة الإجراءات الهادفة إلى السيطرة على الأزمات، والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها مؤدية بذلك إلى نشوب الحرب وبذلك تكون الإدارة الرشيدة للأزمة هي تلك التي تضمن الحفاظ على المصالح الحيوية للدولة وحمائتها.

يعرفها زيد منير عبوي على أنها منهجية التعامل مع الأزمات في ضوء الاستعداد والمعرفة والوعي والإدراك والإمكانات المؤثرة والمهارات وأنماط الإدارة السائدة.

أو هي تطبيق وظائف العملية الإدارية خلال البحث عن أسباب الأزمة لتحديد تلك الأسباب وأبعادها في انتظار التوصل إلى حلول مناسبة لها.

يعرفها little John 1988 بأنها مجال ديناميكي يزيد من كفاءة وفعالية المنظمة في التعامل مع كثير من الحوادث التي تتعرض لها المنظمات وهي تطبق طريقة إدارية صممت للتعامل مع مواقف الأزمة أثناء تحقيق أهداف المنظمة وهذه الطريقة تحاول تطبيق أكثر الوسائل تحقيقاً للكفاءة الاقتصادية (أوليدي، 2021، صفحة 14).

إدارة الأزمات Management Crisis تعرفها جامعة ريچنت Regent university بأنها عملية الإعداد والتخفيف والاستجابة والتعافي من حالة الأزمات وتتطلب خطة منظمة لضمان سلامة وبقاء الذات والمجتمع وفهم واستجابة الأفراد للضغوط فهي عملية دينامية تبدأ قبل الحدث الحاسم بوقت طويل وتتجاوز استنتاجات كل مرحلة قبل وأثناء وبعد الأزمة يوجد تحديات خاصة، وتتطلب استراتيجيات مختلفة للإدارة الفاعلة.

ويعرفها بويليفياو سيدوروا بالمعنى الواسع بأنها "تصميم وتنفيذ خطوات الإنذار بالأزمات والوقاية من خلال سلسلة من التدابير التصحيحية المرنة القادرة على تحقيق الاستقرار" فمما سبق وباستقرار تعريفات الأزمة في أدبيات الإدارة يتضح وجود عناصر مشتركة تشكل ملامح الأزمة وتتمثل في "التهديد والمفاجأة والتحديات والإنذار والصراع (عبد الرحمن، 2017-2018، صفحة 5).

تعدد مفاهيم إدارة الأزمات وتختلف وجهات نظر حول مفهومها، وهناك اختلاف وتباين من شخص إلى آخر، فقد اختلفت التعريفات بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء إذ أن هذا الموضوع يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الإداريين وعلماء النفس والاجتماع والسياسيين، ومن الطبيعي أن تختلف وجهات النظر ومن ثم يصعب وضع تعريف لها يقبله الجميع.

يعرف الشعلان إدارة الأزمة بأنها عملية إدارية خاصة، من شأنها إنتاج استجابة استراتيجية لمواقف الأزمات، وذلك من خلال مجموعة من الإداريين المنتقن مسبقا الذين يستخدمون مهاراتهم بالإضافة إلى إجراءات خاصة من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى مشيرا بذلك إلى فريق إدارة الأزمات (الشعلان، 2002، صفحة 50).

ويرى عليوة أن إدارة الأزمة على مستوى المنظمة أصبحت تعني رفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات سواء على المستوى الجماعي أو الفردي، للتغلب على معوقات الآلية البيروقراطية الثقيلة التي قد تعجز عن مواجهة الأحداث والمتغيرات المتلاحقة والمفاجئة، وتخرج المنظمة من حالة الاسترخاء والترهل.

ويرى مهنة أن إدارة الأزمات تعني كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها، فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات ورصد حركة واتجاهات القوة والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث آثارها في كافة المجالات.

يعرفها قطيش أنها عبارة عن تقنية أو أسلوب معين يستخدم عند مواجهة الحالات الطارئة، والتعامل مع الأزمات لا بد من مواجهتها والتخطيط لأسلوب المواجهة بشكل مبكر بناء على الافتراضات المبنية على المعلومات التي تنبئ بحدوث مثل هذه الأزمات (موسى مسك، 2011، صفحة 25).

يمكن النظر إلى الأزمة على أنها أحد أوقات الخطر أو أحد المواقف التي تحتاج إلى حل من خلال اتخاذ عدد من القرارات الهامة بشأنها، وتعتبر الأزمات في البيئة المدرسية أمراً لا يمكن تجنبه، كما أنها ليست قاصراً فقط على المجال التربوي بل تمتد لتظهر في العديد من المجالات الأخرى، وعادة ما يلجأ الكثير من الأفراد إلى النظر إلى الأزمات على أنها مرادف للعديد من المصطلحات الأخرى مثل الضغوط والذعر والكارثة والعنف.

التعريف الاصطلاحي لإدارة الأزمة:

ذكر العدوان "أن إدارة الأزمة من المفاهيم الحديثة في الإدارة وهي وسيلة علمية مقبولة للسيطرة على الأحداث وعدم السماح لها بالخروج عن المألوف، كما أنها إدارة مادية وعينية وأخلاقية وروحية معا، وهي إدارة تفاعل دائم ومستمر تتصل بإدارة التقدم التنموي سواء للمنشأة أو للدولة وفقاً للمستوى الذي تعمل فيه هذه الإدارة.

كما عرفها الجربوي بأنه العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للأزمات وتعبئة الموارد والإمكانيات المتاحة للتعامل معها بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية بما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار للمنظمة وللبيئة وللعاملين مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية.

كما تعرف إدارة الأزمات الفعالة على أنها القدرة على تلبية الأهداف الاستراتيجية والتكتيكية للمنظمة وتميز بالقدرة على اتخاذ القرارات السليمة والسريعة تحت الضغوط.

كما تعرف بأنها سلسلة الإجراءات التي تقوم بها الجماعات لمواجهة الأزمة التي تمر بها وهذه الإجراءات تكون قبل وأثناء أو بعد حدوث الأزمة (الغامدي و ناصر الشماسي، 2021، صفحة 5).

التعريف الإجرائي:

إدارة الأزمات هي عملية توجيه وتحفيز الأفراد وفرق العمل معا داخل التنظيم لتحقيق الأهداف المشتركة في حالة الأزمات.

سابعا: الدراسات السابقة

1. الدراسات العربية

1.1 الدراسة الأولى: للباحثة علوط فتيحة

أجريت في شكل مقال مقدم لمجلة آفاق للعلوم بعنوان دور جودة المعلومات في رفع كفاءة إدارة الأزمات دراسة ميدانية لمؤسسة جازي بمدينة الجلفة (الجزائر) سنة 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة المعلومات في رفع كفاءة إدارة الأزمات في مؤسسة جازي بمدينة الجلفة، حيث اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي في دراستها، تكون مجتمع البحث في جميع العاملين بمؤسسة جازي (أوبتيكوم تيليكوم الجزائر) (OTA) بمدينة الجلفة عددهم 24 عاملا، وقد اعتمدت على أسلوب المسح الشامل كون مجتمع الدراسة صغير.

من أهم النتائج التي توصلت إليها:

مستوى إدارة الأزمات لدى أفراد الدراسة بمؤسسة جازي بمدينة الجلفة كان متوسطا باعتباره مفهوم حديث فلا تعطي المؤسسة لهذا المفهوم دوره الفعلي داخل أنشطتها، بحيث يعتبر مجرد مهام بسيطة لبعض المصالح التي تعنى بتحديد المسارات الحرجة للمشاريع المسطرة بالمؤسسة.

أما بالنسبة لجودة المعلومات فقد كان اهتمام مؤسسة جازي بمدينة الجلفة بها مرتفع جدا إذ أنها تقدم عناية كبيرة لمراقبة معلوماتها، بالأخص فيما يتعلق بالزمن، وكذلك تهتم بمراقبة محتوى معلوماتها ومحاوله التدقيق فيها، كما تهتم بشكل المعلومات ومحاوله تقديمها لعمالها بالأسلوب الذي يمكنهم من فهمها واتخاذ القرارات من خلالها (علوط، 2021).

2.1 الدراسة الثانية: للباحثين عبد الله هاشم حمودي البلة وعبد الله عبد الحق خميس

أجريت سنة 2018 في شكل مقال مقدم لمجلة جامعة تكريت، كلية الإدارة والاقتصاد بعنوان انعكاسات جودة المعلومات في إدارة الأزمات دراسة استطلاعية في مركز العمليات والبنى التحتية - خلية إدارة الكوارث في نينوى -

وعرض أهم الخصائص التي من شأنها المساهمة في إدارة الأزمات، كذلك تأطير لمفهوم الأزمة وأنواعها وأسباب وقوعها.

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

اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في اختيار فرضيات البحث.

اعتمدا الاستبيان كأداة لجمع البيانات، تمثلت عينة الدراسة بفريق إدارة الأزمات في هذا المركز، تم توزيع استمارة الاستبيان عليهم والتي بلغت 40 استمارة وتم استعادة 38 فقط.

توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

أن اتخاذ القرار في وقت الأزمة يحتاج إلى معلومات ذات خصائص نوعية مثل (الدقة، الشمولية، الاعتمادية والموثوقية) من أجل اتخاذ قرار سليم بشأن الأزمة.

وجود علاقة ذات أثر بين خصائص جودة المعلومات وإدارة الأزمات في المركز المبحوث.

الحصول على المعلومات عن الأزمات يتم في الوقت المناسب.

المعلومات التي يتم الحصول عليها عن الأزمات تكون دقيقة وذات موثوقية (حمودي البلة و خميس، 2018).

3.1 الدراسة الثالثة: للباحثين الدكتور مؤيد الساعدي وسلمان عبود زبار

أجريت سنة 2013 في شكل مقال مقدم لمجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية عنونت بجودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الاستراتيجية، دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية، هدفت الدراسة للكشف عن جودة المعلومات وتشخيص مدى معياريتها وملاءمتها لمتخذي القرار وانعكاساتها على القرارات الاستراتيجية التي تتخذها المصارف مجتمع الدراسة (المصارف العراقية).

طبقت على عينة من القيادات الإدارية العليا والوسطى في عينة من المصارف العراقية قوامها 40 شخص.

استندت هذه الدراسة إلى منهج البحث القائم والتحليل البعدي، منهج يتصف بالشمول لأن تطبيقاته

تعتمد على عدد من المناهج الدراسية:

مثل ذلك المنهج المسحي (الاستطلاعي)، وفضلا على أنه منهج مسحي فهو يعتمد على المنهج التجريبي.

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أظهرت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط بين أبعاد جودة المعلومات (الدقة، المنفعة، الفاعلية، التنبؤ، الكفاءة) مع القرارات الاستراتيجية، إذ حقق بعد التنبؤ أعلى علاقات الارتباط.

هناك دور لجودة المعلومات في القرار الاستراتيجي وهذا ما يؤكد أن متخذي القرارات الاستراتيجية في هذه المنظمات يعتمدون على معلومات ذات جودة عالية.

حقق متغير الدقة التأثير الأكبر يليه متغير الفاعلية ومن ثم التنبؤ.

كان لمتغيري المنفعة والكفاءة أقل تأثير في القرارات الاستراتيجية، هذا يؤثر تأثيراً سلبياً في القرارات التي يتخذها المديرين (الساعدي و عبود زبار، 2013).

4.1 الدراسة الرابعة: للباحثين فايز جمعة النجار وفالح عبد القادر الحوري

أجريت في شكل مقال مقدم لمجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية لعام 2008/2007 بعنوان جودة المعلومات وأثرها في تحقيق المرونة الاستراتيجية.

دراسة تطبيقية في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

يهدف البحث إلى تبيان أثر جودة المعلومات بأبعادها الثلاثة (البعد الزمني، البعد الشكلي وبعد المحتوى)، ودورها في تحقيق المرونة الاستراتيجية لضمان وصول المعلومة الصحيحة بالشكل والزمان الصحيح.

تم اعتماد العينة الطبقية العشوائية المتساوية تكونت الدراسة من 48 عينة تم توزيع 48 استبيان خضع 40 منها للتحليل.

من أهم النتائج المتوصل إليها:

تزايد الاهتمام بتوفير المعلومات في الوقت المناسب للحوادث التي تتطلب اتخاذ قرارات أو تغيير الاستراتيجيات داخل المنظمة.

ضرورة تحسين آلية جمع المعلومات المحلية وتحديثها بشكل مستمر مع الحرص على الحفاظ عليها بأمان.

أهمية وجود قاعدة بيانات موحدة تتيح إمكانية الوصول المتكرر إلى المعلومات القديمة مع ضرورة تقديم المعلومات بشكل واضح وبطريقة مناسبة تسهل معالجتها واستخدامها.

العمل على وضع معايير موحدة تضمن معالجة المعلومات بشكل دقيق وفعال.

توفير المعلومات بطريقة تتيح استخدامها من قبل عدة مستخدمين ولأغراض متعددة.

التأكيد على أن المعلومات المقدمة يجب أن تكون مرتبطة بمتطلبات المستخدمين الفعلية وأن تكون ذات صلة بالموضوع مع مراعاة أن الوحدات المطلقة تحتاج إلى حماية المعلومات وتقليل الأخطاء مع السعي لتحقيق أعلى مستويات الدقة المطلوبة.

زيادة الاهتمام بمرونة الاستراتيجيات داخل المنظمة، مما يمكنها من التكيف مع المتغيرات البيئية (النجار و الحوري، 2008).

5.1 الدراسة الخامسة: للباحثة لارا فؤاد شعبية

بعنوان أثر جودة المعلومات على كفاءة وفعالية اتخاذ القرار

أجريت هذه الدراسة سنة 2022/2021 في وزارات الاتصالات في دمشق، وقد هدفت الدراسة إلى قياس مستوى جودة المعلومات الإدارية من حيث ملائمة (المعلومات، توقيت المعلومات، دقة المعلومات وشمولية المعلومات) من وجهة نظر المستويات الإدارية في وزارة الاتصالات والثقافة.

كذلك قياس أثر ملائمة، توقيت، دقة وشمولية وجودة المعلومات على كفاءة وفعالية اتخاذ القرار.

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ثم توزيع 54 استبيان وتم استرجاع عدد مجمله 50 استبيان، تم استبعاد 2 من الاستبيانات حيث خضع 48 استبيان للتحليل فقط.

من أهم النتائج المتوصل إليها:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين (دقة، ملائمة والتوقيت وبين أبعاد جودة المعلومات مجتمعة) على كفاءة وفعالية اتخاذ القرار من وجهة نظر متخذي القرار في وزارة الاتصالات.

الاهتمام بدرجة عالية بالبعد الزمني عند صناعة القرار في وزارة الاتصالات.

تباين نتائج دقة المعلومات وذلك حسب نوعية المعلومات التي يعتمد عليها متخذ القرار حيث أن المعلومات التي تصدر عن الأنظمة بالطبع دقيقة وتكاد تخلو من الأخطاء، أما المعلومات التي يتم إدخالها أو معالجتها من خلال العاملين فكان هناك إجماع على أنها لا تمتاز بدقة عالية ولذلك حصلت على أدنى متوسط.

تأثرت كفاءة اتخاذ القرار في وزارة الاتصالات بشكل خاص بطبيعة عمل القطاع العام، حيث توجد قوانين تنظيم هذه العملية مما قد يعيق متخذ القرار من اختيار الحل الأمثل لأي قضية تتعلق بالعمل، إذ يصبح الالتزام بالإجراءات السليمة هو الشغل الشاغل لمتخذ القرار، ويأتي في مقدمة أولوياته عند صناعة القرار، بالإضافة إلى ذلك فإن البيروقراطية التي تميز عمل القطاع العام قد تؤثر سلباً على مرونة اتخاذ القرار ومدة تنفيذه، كما أن طبيعة عمل القطاعات الحكومية التي تهدف إلى تحقيق الربح أو تعظيم المنفعة، أدت إلى الحصول على أدنى متوسط حسابي في محور كفاءة القرار مع وجود توافق كبير حول هذا الأمر (فؤاد شعبية، 2021-2022).

6.1 الدراسة السادسة: للباحثين عنان محمد أبو حمور وسارة أبو حمدة

أنجزت في شكل مقال مقدم للمجلة العربية للإدارة، بعنوان أثر جودة المعلومات في فعالية اتخاذ القرارات الإدارية - دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية - سنة 2022. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة المعلومات الإدارية من حيث الملائمة، التوقيت، الدقة والشمولية من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة، والتعرف إلى مستوى فاعلية القرارات من حيث القبول والتأثير والاستمرارية من وجهة نظر العاملين كذلك، كذلك أثر جودة المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر مديري الإدارة.

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، شمل مجتمع البحث المديرين ومساعدتي المدراء ورؤساء الأقسام في الإدارة الإشرافية وزعت 500 استبانة تم استرداد 300 استبانة فقط نظراً للظروف المتمثلة في تفشي فيروس كورونا ومن ضمن الاستبانات الصالحة لأغراض البحث هي 199 استبانة من النتائج التي توصل إليها الباحثان:

أن المؤهلات العلمية التي تم دراستها تتيح فهم أهمية المعلومات الإدارية كما تؤهل الأفراد لاستخدام هذه المعلومات في اتخاذ قراراتهم، يرى الباحثان أن مديري الإدارة الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية يلعبون دوراً كبيراً في تحقيق دقة وشمولية مقومات جودة المعلومات، والتي تشمل الملائمة والتوافر، يتماشى ذلك مع التطورات الحاصلة في

تكنولوجيا المعلومات ومعايير الرقابة والأداء كما أن المناخ التنظيمي السائد في الإدارة ومدى ملائمتة يسهمان في إنشاء نظام معلومات فعال ومتطور، مما يؤدي إلى تحسين جودة المعلومات المتاحة للمديرين.

هناك تقارب بين مديري الإدارة الإشرافية، مما يعكس اعتمادهم على معلومات ذات جودة عالية، مما يجعل من الضروري اتخاذ قرارات يجب أن يشاركوا في استخدام المعلومات في اتخاذ القرارات يؤثر بشكل كبير على فعاليتها، حيث أن توافر المعلومات بين المستويات الوظيفية يساهم في تقليل الخلافات بينهم مما يعزز من كفاءة القرارات المتخذة (أبو حمدة و أبو حمور، 2022).

7.1 الدراسة السابعة: للباحثة إيمان عبد الرحمن

بعنوان واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم الأردنية، دراسة حالة جامعة البلقاء التطبيقية.

أنجزت الدراسة كمقال مقدم لمجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) قسم علوم التربية / كلية السلط للعلوم الإنسانية لعام 2018/2017.

هدفت الدراسة للكشف عن واقع إدارة الأزمات في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر المدرسين والتعرف إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن آراء أفراد عينة الدراسة حول واقع إدارة الأزمات تعزى لاختلاف متغيرات (النوع الاجتماعي، الكلية، الرتبة الأكاديمية وسنوات الخبرة).

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة للإجابة على أسئلة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية قوامها 260 عضو استرجعت 254 وتم استبعاد 14 منها لعدم اكتمال إجابات الباحثين عليها وبالتالي بلغت العينة 240 عضو فقط.

انتهت الدراسة إلى النتائج التالية:

يقتضي التعامل مع الأزمات بإدارة نوعية للمحافظة على بقاء واستمرار ونمو مؤسسات التعليم العالي.

تفعيل دور أعضاء هيئة التدريس في عملية وتنفيذ الخطط التنفيذية الاستراتيجية لإدارة الأزمات وتحفيزهم للمشاركة فيها.

جمع المعلومات التي من شأنها المساهمة في التنبؤ بالأزمات المستقبلية.

البحث عن كافة السبل التي تعمل على ارتقاء مستوى إدارة الأزمات وتحسين من آدائها داخل الجامعات (عبد الرحمن، 2017-2018).

8.1 الدراسة الثامنة: للباحثة زينات موسى شمس الدين مسك

بعنوان واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين بتاريخ 2011 فلسطين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أي مدى توجد عملية منظمة إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية ومدى توفر العناصر الضرورية لإدارة الأزمات وإلى أي مدى توجد معوقات أمام نظام إدارة الأزمات في هذه المستشفيات.

اعتمدت عينة عددها 216 فرد واختيرت العينة بطريقة العينة العشوائية الطبقية، تمثلت في جميع المديرين ورؤساء الأقسام والشعب والمساعدين الإداريين في مستشفيات القطاع العام العاملة بالضفة الغربية.

وانتهت الباحثة بجملة من النتائج أهمها:

وجود نظام لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية بمراحله المختلفة بدرجة متوسطة.

وجود معوقات أمام نظام إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية بدرجة متوسطة والمتمثلة بالمعوقات الإنسانية والتنظيمية والمعلومات والاتصالات.

هناك استراتيجيات تتبع في إدارة أزمات مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية بدرجة متوسطة.

توافر عناصر البرنامج الفعال لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة بالضفة الغربية بدرجة متوسطة حيث أظهرت النتائج أن مستشفيات القطاع العام تركز على الجانب الاستراتيجي في التعامل مع الأزمات بدرجة أعلى، أما فيما يتعلق بالجانب التنظيمي فكانت متوسطة، أما جانب الثقافة التنظيمية فقد تبين وجود هذه الثقافة بدرجة متوسطة.

نتائج الفرضية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن المستوى $a \geq 0.05$ في:

- واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجية التعامل معها من وجهة نظر أفراد عينة البحث تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.
- واقع إدارة الأزمات من وجهة نظر أفراد عينة البحث تعزى إلى متغير المحافظة التي يقع فيها.
- واقع إدارة الأزمات من وجهة نظر أفراد عينة البحث تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $a \geq 0.05$ في:

- واقع إدارة الأزمات من وجهة نظر أفراد عينة البحث تعزى على متغير العمر.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معوقات إدارة الأزمات وواقع إدارتها في مستشفيات القطاع العام العاملة بالضفة الغربية.

وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستوى $a \geq 0.05$ بين عناصر البرنامج الفعال لإدارة الأزمات، وواقع إدارتها في المستشفيات، بحيث كلما كان هناك عناصر للبرنامج الفعال لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع كان واقع إدارتها أفضل (موسى مسك، 2011).

2. الدراسات الأجنبية:

1.2 الدراسة الأولى:

دراسة للباحثين نور أثيرا عزمي، حفيظة زيدي ونور حياتي حسين (Nor Athira Azemi, Hazlifah zaidi and Norhayati Hussin)، المعنونة بجودة المعلومات في المنظمة لاتخاذ قرارات أفضل.

أجريت في شكل مقال مقدم للمجلة الدولية للبحوث الأكاديمية في الأعمال والعلوم الاجتماعية، دراسة ميدانية بكلية إدارة المعلومات، جامعة التكنولوجيا، مارا UiTm، سيلانجور، ماليزيا. تتناول هذه الدراسة أهمية جودة المعلومات داخل المنظمات ودورها في تحسين عملية القرار.

تشير الدراسة إلى أن المعلومات عالية الجودة تعزز من القدرة التنافسية للمنظمات وتساعد في اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية.

تبرز الدراسة تدقيق المعلومات كأداة أساسية لتحليل جودة المعلومات، حيث يساهم في تحليل المعلومات المتاحة داخل المنظمة، وموقعها وتكلفتها وتأثيرها، يساعد التدقيق في تحسين جودة المعلومات المنتجة لكنه يواجه تحديات تتعلق بقياس الجودة وحل المشكلات المرتبطة بالمعلومات الغير دقيقة أو غير متسقة.

كذلك أصبحت المعلومات عنصراً أساسياً في النجاح المؤسسي، بحيث تؤدي المعلومات الضعيفة إلى اتخاذ قرارات غير صحيحة تؤثر سلباً على العمليات المؤسسية أو الإدارية بصفة عامة.

تختتم الدراسة بالتأكيد على أن نجاح إدارة المعرفة يعتمد بشكل أساسي على جودة المعلومات، حيث أن نقص معايير قياس الجودة وارتفاع ضوضاء المعلوماتية يشكلان تحديات رئيسية يجب التغلب عليها لضمان كفاءة عمليات اتخاذ القرار داخل المنظمات (azmi, zaydi, & hussin, 2017, Vol. 7, N° 12).

2.2 الدراسة الثانية:

للباحثين سرينيفاسان راجوناتان بعنوان تأثير جودة المعلومات وجودة صانع القرار على جودة القرار، تم نشره في مجلة أنظمة دعم القرار.

من النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة هو أن أحد الأسباب الشائعة في تكنولوجيا الاستثمارات هو أن المعلومات ذات الجودة العالية التي تنتجها تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى أداء أفضل، وإن صعوبة قياس الأداء الفعلي أدت العديد من الدراسات السابقة إلى استخدام الأداء المدرك من قبل صانع القرار بدلاً من الأداء الفعلي، افترضت هذه الدراسة، وبالتالي إن صناع القرار كانوا يعرفون القرار الصحيح في سياق المشكلة، أظهر باستخدام نماذج نظرية ومحاكاة لصنع القرار، إن الأداء يمكن ان يتحسن أو يتدهور (srinivasan, 1999, Vol 26, Issue 4).

ثامناً: التعقيب على الدراسات السابقة

تمكنا من الوصول لجملة من الدراسات السابقة والتي تناولت مواضيع جودة المعلومات وأثرها في عملية اتخاذ القرار السليم أثناء الأزمة أو في إدارة الأزمة من طرف متخذي القرار، بحيث اتفقت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في هدفها والمتمثل في التعرف على أثر ودور وجودة المعلومات في إدارة الأزمة.

بحيث استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري وتحديد المتغيرات البحثية، كما ساعدت في تصميم أدوات جمع البيانات تطوير استراتيجيات تحليل النتائج، بالإضافة إلى ذلك ساهمت هذه الدراسات في التعرف على الثغرات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها وبالرغم من أن الدراسات اعتمدت على مناهج وأساليب مختلفة وأن معظمها اعتمدت على أسلوب المسح الشامل، أي تناولت عينات بحثية كبيرة الحجم وهذا ما يساعد الباحثين في جمع معلومات كافية وذات مصداقية حول الدراسة وهذا ما يعود بالإيجاب عليها، ولكبر حجم العينة تكون ذات جهد وطول وقت ومكلفة ماديا في بعض الأحيان وهذا ما يعرقل عملية الدراسة للباحثين ورغم وجود بعض التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، إلا أن هذه الدراسة تعتبر فريدة في التطبيق على أحد أهم الإدارات أو المؤسسات الإنتاجية ذات الجودة العالمية في ولاية قالملة والمتمثلة في مؤسسة عمر بن عمر (الجزائر)، والتي لم يسبق التطرق لها حسب الاطلاعات والقراءات المسبقة حول الموضوع.

تاسعا" المقاربات النظرية:

1. المقاربة الأولى: نظرية الإدارة العلمية

نظرية الإدارة العلمية التي أسسها فريديريك تايلور تقوم على مبادئ مثل تحليل العمل، التخصص، الكفاءة واستخدام البيانات لاتخاذ القرارات، تهدف هذه النظرية إلى تحقق أعلى إنتاجية بأقل جهد ممكن من خلال الاعتماد على الأساليب العلمية في الإدارة بدلا من الحدس أو العشوائية، في سياق إدارة الأزمات تلعب جودة المعلومات دورا حاسما آذان اتخاذ القرارات الفعالة والسريعة خلال الأزمة يتطلب معلومات دقيقة موثوقة، حديثة وذات صلة، هنا يظهر الرابط بين نظرية الإدارة العلمية والموضوع في:

التحليل العلمي واتخاذ القرار: كما تؤكد الإدارة العلمية على ضرورة تحليل المهام باستخدام منهج علمي، فإن تحليل المعلومات خلال الأزمة يجب أن يكون دقيقا ومنهجيا بحيث تكون القرارات مبنية على بيانات عالية الجودة.

الكفاءة والسرعة: في إدارة الأزمات تكون الاستجابة السريعة أمرا جوهريا، وجود المعلومات عالية الجودة يساهم في تسريع عملية اتخاذ القرار، وهو ما يتماشى مع مبادئ الإدارة العلمية في تحقيق الكفاءة.

التخصص في العمل وتقسيمه: الإدارة العلمية تشجع على تقسيم العمل وتحديد الأدوار بدقة، جودة المعلومات تساعد على تحديد من يجب أن يفعل ماذا أثناء الأزمة، مما يقلل الفوضى ويزيد التنسيق.

التنبؤ والتخطيط: باستخدام بيانات موثوقة يمكن التنبؤ بتطورات الأزمة ووضع خطط للتعامل معها وهو أسلوب قريب من فلسفة تايلور في التخطيط المسبق بناء على معطيات علمية.

يمكن القول إن جودة المعلومات في إدارة الأزمات تعتبر تجسيدا علميا لمبادئ الإدارة العلمية، حيث تستخدم البيانات الدقيقة لاتخاذ قرارات فعالة وسريعة، مما يعزز الكفاءة ويقلل من الفوضى تماما كما هدفت نظرية تايلور في سياق تحسين الأداء داخل المؤسسة.

2. المقاربة الثانية: نظرية اتخاذ القرار

تعد نظرية اتخاذ القرار من المقاربات المركزية في فهم كيفية تعامل الأفراد والمنظمات مع الأزمات، ففي سياق إدارة الأزمات يبنى اتخاذ القرار السليم على توفر معلومات دقيقة، موثوقة وفي الوقت المناسب وهنا تتجلى أهمية جودة المعلومات، إذ أن أي نقص أو تشويه في المعلومات قد يؤدي إلى قرارات خاطئة تزيد من حدة الأزمات.

ووفقا لنظرية القرار فإن عملية اتخاذ القرار تمر بعدة مراحل، تحديد المشكلة، جمع المعلومات، تقييم البدائل واختيار الحل الأمثل، ثم تنفيذ القرار ومتابعة نتائجه، وفي كل مرحلة تلعب جودة المعلومات دورا حاسما، فمثلا إذا كانت المعلومات غير دقيقة في مرحلة تقييم البدائل، فإن القرار الناتج سيكون معرضا للفشل.

بالتالي يمكن القول إن جودة المعلومات هي العمود الفقري لاتخاذ قرارات فعالة أثناء الأزمات، حيث تمكن صانع القرار من فهم الموقف بدقة التنبؤ بتطوراتها، واختيار البدائل الأنسب للتعامل معه بأقل خسائر ممكنة.

3. المقاربة الثالثة: نظرية وضع الهدف

تركز نظرية وضع الهدف التي طورها لوك (locke) على أن الأهداف الواضحة والمحددة تحفز الأفراد والمنظمات لتحقيق أداء أفضل، وفي سياق إدارة الأزمات يصبح وضع أهداف دقيقة أمرا حيويا لتوجيه الجهود وتنسيق الاستجابة.

وهنا تبرز أهمية جودة المعلومات، فلن يتم وضع أهداف واقعية وفعالة أثناء الأزمة لابد من الاعتماد على معلومات عالية الجودة، أي معلومات صحيحة حديثة ومرتبطة بالسياق، فالمعلومات الرديئة أو الناقصة قد تؤدي إلى تحديد أهداف غير مناسبة، مما يعيق جهود الاستجابة وقد يفاقم من آثار الأزمة، فعلى سبيل المثال في حال كانت البيانات المتوفرة حول حجم الضرر أو سرعة انتشاره غير دقيقة، فقد يتم وضع أهداف استجابة أو خطط

إخلاء لا تتناسب مع الواقع مما يؤدي إلى فشل الإدارة، لذا فإن جودة المعلومات تلعب دورا محوريا في صياغة أهداف فعالة وقابلة للتحقيق خلال إدارة الأزمة.

4. المقاربة الرابعة: نظرية الأزمات

تعنى نظرية الأزمات بدراسة كيفية نشوء الأزمات وتطورها وتأثيرها على الأفراد والمنظمات، كما تركز على كيفية الاستجابة لها والتعافي منها، ووفقا لهذه النظرية تمر الأزمات بعدة مراحل، مرحلة ما قبل الأزمة، مرحلة الاستجابة ومرحلة ما بعد الأزمة، ولكل مرحلة متطلباتها الخاصة من حيث المعلومات والتحليل.

في هذا السياق تبرز جودة المعلومات كعنصر أساسي لإدارة فعالة للأزمات، فخلال مرحلة التحذير المبكر أو ما قبل الأزمة، تلعب المعلومات الدقيقة دورا في رصد المؤشرات المبكرة مما يساعد في تفادي تفاقم الأزمة، أما في مرحلة الاستجابة، فتعتمد فاعلية التدخلات والقرارات على توفر معلومات موثوقة وحديثة عن الوضع الراهن، وأخيرا في مرحلة ما بعد الأزمة تستخدم المعلومات في التقييم والتعلم واستخلاص الدروس لتحسين الاستعداد المستقبلي.

وبالتالي فإن نظرية الأزمات تؤكد أن نجاح إدارة الأزمة يعتمد بشكل كبير على جودة المعلومات في كل مرحلة من مراحل الأزمة، لأنها تمثل الأساس لفهم الحدث وتوجيه الموارد واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

خلاصة:

في الفصل الذي تم تناوله، استعرضنا الإشكالية التي توضح الخطوط العريضة لموضوع الدراسة، بالإضافة إلى أسباب وأهمية البحث هذه العناصر ترسم الطريق الذي يسير عليه الباحث لتحقيق أهدافه، وتساعد في تحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة بالموضوع من الناحية اللغوية والاصطلاحية والإجرائية، كما قمنا بمراجعة الدراسات السابقة التي تمهد للدراسة، مما يوفر نظرة شاملة عن الموضوع والجوانب التي تم تناولها بالإضافة إلى تلك التي لم يتم استكشافها بعد، فضلا عن المقاربات النظرية التي تفسر موضوع الدراسة.

الفصل الثاني: جودة المعلومات

تمهيد

أولاً: المفاهيم المرتبطة بالمعلومات.

ثانياً: مداخل مفهوم جودة المعلومات

ثالثاً: انواع المعلومات .

رابعاً: خصائص المعلومات

خامساً: مصادر المعلومات

سادساً: أهمية المعلومات

سابعاً: خصائص وأبعاد جودة المعلومات

ثامناً: معايير جودة المعلومات

تاسعاً: نماذج جودة المعلومات

خلاصة

تمهيد:

تعد المعلومات من أهم الموارد في العصر الحديث حيث أصبحت العمود الفقري لاتخاذ القرارات الصائبة في مختلف المجالات، فمن خلال المعلومات يتمكن الأفراد والمؤسسات من بناء استراتيجيات فعالة تعتمد على المعرفة والتحليل الدقيق للبيانات ومع ذلك، فإن قيمة المعلومات لا تقتصر على توفرها فحسب بل تعتمد أيضا ع جودتها ومدى وقتها وموثوقيتها

يمكن القول إن جودة المعلومات هي العامل الأساسي الذي يجد مدى فائدتها، القابلية الخاصة باستخدامها في دعم القرارات، والمعلومات غير الحقيقة أو غير المحدثة قد تؤدي إلى استنتاجات خاطئة وقرارات غير مدروسة، مما قد يتسبب في خسائر فادحة سواء على المستوى الشخصي او المؤسسي لذلك يجب تقييم المعلومات وفقا لمجموعة من المعايير والتي ستتبع التطرق إليها فيما بعد.

وتتجلى أهمية جودة المعلومات في كونها الركيزة التي تبنى عليها فعالية القرارات ودقتها، حيث لا يكفي أن تكون المعلومات متاحة فحسب، بل يجب أن تتسم بدرجة عالية من الموثوقية والصحة والحداثة والملائمة، فالمعلومة غير الدقيقة قد تضلل متخذ القرار وتؤدي إلى نتائج عكسية، خاصة في الأوقات الحرجة التي تتطلب استجابات سريعة ومبنية على حقائق واضحة، وفي هذا السياق، تعد جودة المعلومات بمثابة صمام أمان ضد الفوضى المعرفية، فهي تتيح القدرة على التنبؤ وتفسير الوقائع والتعامل معها وفق منهج علمي رشيد.

كما أن جودة المعلومات لا تؤثر فقط في مستوى القرارات المؤسسية أو الحكومية، بل تمتد إلى تشكيل الرأي العام واتجاهات الأفراد في المجتمع، مما يعكس الأثر العميق للمعلومة الجيدة في مختلف الأصعدة، لذلك بات من الضروري تبني آليات دقيقة لتقييم جودة المعلومات، تشمل معايير مثل الدقة، الاتساق، الحيادية، سهولة الفهم، وحداثة البيانات، إضافة إلى مصدرها ومدى اعتماديتها، فالمعلومة ذات الجودة العالية تعزز الثقة في القرار، وتقلل من نسب الخطأ، وتدعم بناء سياسات مرنة وقابلة للتكيف مع المتغيرات

ومن هنا يصبح الاهتمام بجودة المعلومات مطلباً استراتيجياً يتجاوز مجرد جمع البيانات، إلى مرحلة التدقيق والتحليل والنقد المنهجي، لضمان إنتاج معرفة تسهم بفعالية في تحقيق الأهداف وصناعة المستقبل.

أولاً: المعلومات والمفاهيم المرتبطة بها:

لقد أصبحت المعلومات في عصرنا الحالي من الركائز الأساسية التي تُبنى عليها مختلف الأنشطة والعمليات داخل المؤسسات والمجتمعات على حد سواء.

فالمعلومات تستخدم في دعم متخذي القرار، وتُعد عنصرًا حيويًا في التطوير الإداري والاقتصادي والاجتماعي، كما أنها تسهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة الكفاءة، ومن هنا تبرز أهمية التعرف على المفاهيم المتعلقة بالمعلومات، مثل المفاهيم البيانات والمعرفة، لفهم طبيعتها ووظيفتها وأثرها في دعم القرارات.

1. مفهوم البيانات:

البيانات هي عبارة عن عناصر أولية أو رموز أو إشارات يتم جمعها كما أن تمر بعمليات معالجة أو تفسير فهي تأتي في شكل خام، وغالبا ما تكون غير منظمة أو غير مفهومة عند النظر إليها بشكل منفصل ومثال على ذلك الأرقام المجردة، وأسماء الأشخاص، أو تواريخ المجردة، أو أسماء الأشخاص، أو تواريخ معينة، أو درجات حرارة دون سياق، هذه البيانات بحد ذاتها لا تحمل معنى مفيدًا، ولا يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات قبل تنظيمها وتحليلها. ينظر إلى البيانات على أنها المادة الخام التي تُبنى عليها المعلومات. فهي الأساس الذي تنطلق منه عمليات المعالجة، كالتنظيم والتفسير والتبويب، لتحويلها إلى معلومات ذات مغزى. وكلما زادت دقة البيانات ومصداقيتها، زادت فاعلية المعلومات الناتجة عنها، وبالتالي تحسّن القرارات المبنية عليها (نور برهان، 2010).

2. مفهوم المعلومات:

تمثل المعلومات ناتجا لعملية معالجة البيانات، حيث يتم تنظيمها وتبويبها وتفسيرها بشكل يعطيها معنى واضحًا ومحددًا، والمعلومات هي التي تُمكن متخذي القرار من فهم الواقع، وتحليل الظواهر، وتحديد الحلول المناسبة للمشكلات التي يواجهونها تكتسب المعلومات قيمتها من السياق الذي تُستخدم فيه، ومن الغاية التي تُخدمها. فعندما تُربط البيانات بموضوع معين وتُعرض بأسلوب منظم، فإنها تصبح معلومات مفيدة يمكن توظيفها في التخطيط، واتخاذ القرارات، وتحقيق الأهداف. وتُعد المعلومات عنصرًا أساسيًا في بناء النظم الإدارية الحديثة، كما أنها تساهم في توجيه الموارد وحل المشكلات بطرق أكثر كفاءة (لقهوي، اللالا، و الوادي، 2013).

3. مفهوم المعرفة:

أما المعرفة، فهي تمثل مستوى أعمق من الفهم، وتتكون من تفاعل المعلومات مع الخبرة، والتفكير النقدي، والتحليل المنطقي. فالمعرفة لا تُستمد فقط من المعلومات المتاحة، بل تتشكل من خلال تفسير المعلومات وربطها بالسياقات المختلفة، وتكوين رؤى ومفاهيم تساعد على التنبؤ واتخاذ قرارات رشيدة. تعد المعرفة مورداً استراتيجياً في المؤسسات، حيث تساعد على الابتكار من تطوير وتحسين الأداء، وتمكن الأفراد قدراتهم وفهمهم للواقع من حولهم. وتتميز المعرفة بأنها تتسم بالاستمرارية والتراكم، إذ تنمو مع التجربة والممارسة وتُبنى عبر التعلم والتعليم والتفاعل مع الآخرين (اسماعيل بلال، 2005).

ثانياً: مداخل مفهوم جودة المعلومات

إن الهجف الأساسي الذي تسعى المؤسسات لتحقيقه يكمن في ضمان إيصال المعلومات المطلوبة للمستخدمين بجودة مرتفعة وبأسرع وقت ممكن، بحيث تعددت المداخل التي حاولت تفسير هذه المفاهيم نتيجة لاختلاف طبيعة عمل المؤسسة وأهدافها، نستعرض بعضاً منها:

1. مدخل منفعة المعلومات:

يرى أصحاب هذا المدخل ان الحاجة الإنسانية للمعلومات تشبه حاجته للطاقة، فكما تعد الطاقة ضرورية للإبداع والعمل، فإن المعلومات تمثل قوة دافعة وأساسية لا يمكن الاستغناء عنها، وينطلق هذا التوجه من أن المعلومات ذات قيمة فقط عندما تستخدم بشكل فعال في اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

لذلك يركز هذا المدخل على معرفة المعلومات المطلوبة بدقة، وتحديد خصائصها، ومدى وملاءمتها لحاجات المستخدمين منها، ويتم ذلك من خلال تحديد نوعية المعلومات، ومصادرها وتوقيتها، ومدى دقتها حيث تجمع هذه المعلومات بواسطة المؤسسة التي تخدم المستخدمين، ويقوم هؤلاء المستخدمين بعد ذلك بتقييم المعلومات بناءً على مدى توافرها مع خصائصهم واحتياجاتهم، الأمر الذي يعتمد بدرجة كبيرة على الإدراك الفردي، مما يفسر اختلاف تقييم نفس المعلومات بين الأفراد.

ويهدف هذا المدخل إلى وصف وتحليل خصائص المعلومات التي يفضلها المستخدمون، سواء من حيث جوانبه السلبية أو الإيجابية، مع الإشارة إلى مدى وملاءمتها لأغراضهم (مرشلة، 2015-2016).

ولتحديد وتقييم جودة المعلومات انطلاقاً مما تقدمه من منافع وتصنف كالاتي:

أ. منفعة شكلية:

وتظهر عند توافق شكل المعلومات مع متطلبات متخذي القرار

ب. منفعة زمنية:

وتحقق عندما تكون المعلومات ذات قيمة عالية إذا تم الحصول عليها في الوقت المناسب.

ت. منفعة مكانية:

وتتجلى في مدى سهولة الوصول إلى المعلومات أو الحصول عليها، وإن كان ذلك يتم من خلال الاتصال المباشر بالحاسوب الآلي، فكلما زادت المنفعة الزمانية والمكانية، زادت الفائدة منها.

ث. منفعة التملك:

تحدد بقيمة المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال المراقبة التي ترافق عملية توزيع ونشر هذه المعلومات داخل التنظيم، حيث عن الحصول على المعلومات تتطلب تكلفة، وكلما ارتفعت هذه التكلفة عن الفائدة المحققة منها فإن التنظيم يخسر، أما إذا زادت الفائدة فإن المعلومات تسهم في درجة عدم التأكد، مما يؤدي إلى خفض نسبة الخطأ في اتخاذ القرارات.

ويجدر التنويه إلى ان هذا المدخل يعتمد بدرجة كبيرة على معالجة التشتت والاحتمالية، من خلال تقييم مدى التأثير الناتج عن المعلومات المتاحة في مختلف الظروف، حيث تتنوع الاحتمالات المتوقعة، وهذا ما يؤدي إلى اختلاف مستويات دقة المعلومات.

يستند هذا المدخل على أساس تقليل الغموض ويركز على المعلومات التي تحد من درجة اللابيقين، كما يركز على تحديد مدى احتمال الخطأ، ويرتبط هذا المدخل بنوعية المعلومات المتاحة أي انه يقيس درجة الثقة في المعلومات بناء على المعرفة والبيئة المحيطة التي تساهم في طلب المعلومات وتوظيفها بطريقة مفيدة لها جودة عالية، كما يتضمن هذا المدخل سهولة التطبيق العملي واستخدام المعلومات المتاحة عند اتخاذ القرار (الطائي و حسين علي، 2007).

ويتطلب هذا المدخل أيضا معرفة واضحة لأثر المعلومات على القرارات الإدارية، بحيث يكون الاستخدام فعالا ومناسبا، ويتحقق هذا من خلال احتوائها على خصائص الجودة والمصدقية، والتي بدورها تعزز من إمكانية اتخاذ قرارات مناسبة وصحيحة.

تباين جودة المعلومات من وجهة نظر المستخدمين، إذ يمكن تقييم خصائص المعلومات بناء على مقياس خاص بالجودة.

2. مدخل الأداء الفردي للمستخدم:

يفترض وجود هذا المدخل ارتباط مباشر بين خصائص المعلومات المتاحة والأداء الفردي للمستخدم، حيث يمكنه من إنجاز مهامه بدقة، ما يسهل على المسؤول اتخاذ القرارات المناسبة، ويذهب تأثير المعلومات عن استخدامها بشكل فعال، مما يعزز من قدرة المستخدم على التميز عبر استخدام أنماط مختلفة من المعلومات والتي تدعمه في إدارة الأمور والسيطرة على قراراته وتصرفاته.

3. مدخل الأداء المنظمي:

يركز هذا المدخل على العلاقة التي تربط بين الأداء الفردي داخل المؤسسة والأداء العام لها، ويعزو ذلك إلى تأثير المعلومات المتوفرة وجودتها، فكلما كانت المعلومات دقيقة ومتخصصة ساعدت المؤسسة على الوصول لأداء تنظيمي أعلى، غير أن التحدي في قياس الأداء وتقدير مدى تأثير المعلومات عليه، نتيجة لعدة عوامل أخرى.

4. مدخل رضا المستخدم:

يركز هذا المدخل على العلاقة بين جودة المعلومات ومدى رضا المستخدم عنها، إذ يرتبط رضا المستخدم بمدى تلبية المعلومات لاحتياجاته المختلفة، ويعد هذا المدخل من أكثر المدخل استخداما لقياس جودة المعلومات، حيث تربط جودة المعلومات برضى الأفراد وقدرتهم على استخدامها بالشكل المناسب، ويستند هذا المدخل إلى تقييم مدى مناسبة المعلومات لاحتياجات المستخدمين وسعي المؤسسة لتحقيق رضاهم بهدف الوصول إلى أقصى درجة الفاعلية المؤسسية (آل فرج الطائي، 2000).

ثالثا: أنواع المعلومات:

يمكن تصنيف المعلومات حسب الغرض منها إلى الأنواع التالية:

1. معلومات إجرائية:

هي المعلومات التي يحتاجها الإداري أجل اتخاذ قرار معين أو تنفيذ إجراء إداري أو إتمام عمل يومي أو مشروع، تمتاز بخصائص نذكر منها:

- تركز على الخطوات المحددة والواضحة.
- تُستخدم في المواقف العملية الفورية.
- غالباً ما تكون مرتبطة بزمن محدد وبظروف معينة.

1.1 بعض الأمثلة عنها:

- خطوات تقديم طلب إجازة موظف.
- الإجراءات القانونية لفسخ عقد.
- كيفية تقديم طلب شراء مستلزمات.
- تعليمات استخدام نظام الموارد البشرية...

2. معلومات إدارية:

هي المعلومات التي تساعد الإدارة العليا أو الوسطى في وضع السياسات، واتخاذ القرارات الاستراتيجية وتوجيه المؤسسة نحو أهدافها ولديها بضعة خصائص نذكر منه:

- تعتمد على التحليل والتقارير الدورية.
- تُستخدم في التخطيط طويل الأجل.
- تساهم في التقييم واتخاذ قرارات تطويرية.

1.2 بعض الأمثلة عنها:

- تقارير الأداء السنوي للإدارات.
- تحليل مؤشرات الأداء
- تقارير التكاليف والعوائد للمشاريع.
- بيانات عن رضا الموظفين أو العملاء.

3. معلومات تنظيمية:

هي المعلومات المتعلقة بتنظيم الهيكل الإداري للمؤسسة وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات بين الأقسام المختلفة تمتاز بخصائص نذكر منها:

- تُستخدم في تحديد لتسلسل الوظيفي.
- تدعم التنسيق بين الوحدات المختلفة.
- تُستخدم لضمان حسن توزيع الأعمال..

1.3 بعض الأمثلة عنها

- الهيكل التنظيمي الرسمي.
- دليل الموظفين ومسؤولياتهم.
- نماذج تفويض السلطة.
- خرائط تدفق العمل بين الأقسام.

4. معلومات فنية:

هي المعلومات التي تحتاجها الإدارة عند التعامل مع الجوانب التقنية والتشغيلية، مثل الصيانة البرمجة المعايير والمواصفات الفنية، تمتاز بخصائص هي:

- غالباً ما تُستخدم من قبل الفرق الفنية أو الإدارات التشغيلية.
- ضرورة لضمان الجودة الفنية والاستمرارية.
- تشمل مواصفات وأدلة وإرشادات تشغيلية.

1.4 بعض الأمثلة عنها:

- دليل تشغيل وصيانة أجهزة الحاسوب أو الماكينات
- مواصفات بيئة العمل الفنية (مثل درجة الحرارة والرطوبة في غرف السيرفرات).
- كتيبات الاستخدام للبرمجيات المستخدمة
- متطلبات الأمن السيبراني وتشغيل الأنظمة.

5. معلومات إنتاجية:

هي المعلومات التي تتعلق بعملية الإنتاج، سواء في المصانع أو الخدمات، وتركز على تحسين الكفاءة والجودة وخفض التكاليف من خصائصها:

- تُستخدم لتطوير أساليب الإنتاج.
- تدعم اتخاذ قرارات تتعلق بالتوزيع والتصنيع
- ضرورة في عمليات التحسين المستمر.

1.5 بعض الأمثلة عنها:

- إحصاءات حجم الإنتاج اليومي أو الشهري.
- معدلات العيوب في الإنتاج.
- استهلاك المواد الخام.
- تقارير التكاليف التشغيلية وخطط خفض الهدر (دادو، 2016 - 2017)

رابعاً: خصائص المعلومات

- (1) الدقة: أن تكون المعلومات خالية الأخطاء، ومستندة إلى الحقائق والتواريخ.
- (2) الملاءمة: توفر المعلومات في الوقت المناسب للاستفادة منها عند الحاجة إليها.
- (3) الوضوح: أن تكون على الصورة التي من المفروض أن تكون واضحة ومفهومة لمستخدميها.
- (4) المرونة: هي قابلية المعلومات للتكيف بما يتلاءم مع احتياجات جميع المستخدمين، فالمعلومات يمكن استخدامها لأغراض متعددة من المستخدمين المختلفين.
- (5) الشمول: أن تكون المعلومات شاملة بجميع متطلباتها، بحيث لا يحتاج المستخدم إلى مصدر آخر.
- (6) الانسجام: يقصد بالانسجام وجود علاقة وثيقة بين المعلومات والأفكار التي ترد من خلالها، أو أكثر القرارات التي يتخذها من يستخدمون تلك المعلومات
- (7) تكاملية المعلومات: يتعين أن تتكامل المعلومات، لأن عدم تكاملها يتعين يجعلها غير صالحة للوصول إلى الهدف المطلوب.

- (8) قابلية القياس: تعني هذه الخاصية إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات الرس
- (9) الشكل: الذي تقدم فيه المعلومات، فالمعلومات يجب أن تكون ملفتة أو جذابة ومشجعة، ويجب أن تكون كافية للتعرف على المعلومة
- (10) عدم التحيز: ألا يتم تغيير محتوى ات بما يتجه نحو الانحياز أو تغيير المعلومات حتى تتماشى مع الأهداف أو رغبات المستخدمين.
- (11) أن تكون لها قيمة: (الإنتاج، الكلفة، الفائدة).
- (12) قابليتها للاحتفاظ: كما هو الحال للتخزين والفهرسة.
- (13) الإتاحة: الوصول إلى المعلومات والحصول عليها (الشهريلي، 2020).

خامسا: مصادر المعلومات

يمكن الوصول إلى المعلومات من عدة مصادر متنوعة، وتُعد هذه المهمة ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمسيرين الإداريين، حيث يتطلب الأمر معرفة المصادر وتمييزها حتى يتمكنوا من التعامل مع التحديات المختلفة داخل النظام المعلوماتي. ويمكن تصنيف مصادر المعلومات حسب تطورها التاريخي كما يلي:

1. المصادر الوثائقية:

تعني هذه المصادر بجمع المعارف البشرية وتنظيمها، وهي تتطور باستمرار من حيث أشكالها ومحتواها لتواكب التغيرات الحاصلة في مسارات الفكر البشري. ومن خلال هذا التنوع، يمكن تصنيف الوثائق إلى ثلاث فئات رئيسية:

1.1 المصادر الأولية:

ويقصد بها تلك الوثائق أو المطبوعات التي تحتوي على معلومات أصلية، لم يتم تفسيرها أو تحليلها مسبقًا. وغالبًا ما تأخذ شكل تقارير علمية أو دراسات أولية تهدف إلى تقديم إسهامات جديدة في المعرفة، وقد تعتمد على الملاحظات مثل تقارير البعثات العلمية. ورغم أن محتواها علمي، إلا أنها في الغالب تعرض دون تحليل شامل.

2.1 المصادر الثانوية:

تعني هذه المصادر بإعادة صياغة وتفسير المعلومات الواردة في المصادر الأولية، وفقاً لأهداف محددة، مثل تبسيط المحتوى أو تلخيصه أو تحليله. وتتميز هذه المصادر بعرضها لمعلومات أكثر تنظيماً، كما تشمل هذا النوع من المصادر المؤلفات التي تتناول مواضيع في تخصصات محددة، بالإضافة إلى الكتب الفكرية التي تُقدّم رؤية تحليلية. كما تشتمل على الموسوعات العلمية والقواميس والمعاجم المتخصصة التي تهدف إلى تسهيل الوصول إلى المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بتخصص معين. وبالإضافة إلى ذلك، فإن المصادر الثانوية تُعد وسيلة لعرض المعلومات الأصلية بطريقة أكثر مرونة وتناسب احتياجات فئات متنوعة من المستخدمين. فقد تعرض هذه المعلومات في شكل ملخصات أو رسومات توضيحية أو جداول، وهو ما يساهم في تسهيل استيعابها.

من أبرز وظائف هذه المصادر أيضاً تحليل البيانات المتاحة من المصادر الأولية، واستنباط نتائج جديدة منها، مما يجعلها ذات فائدة كبيرة عند اتخاذ المصادر تحليل البيانات المتاحة من الأولية، واستنباط نتائج جديدة منها، مما يجعلها ذات فائدة كبيرة عند اتخاذ القرارات أو صياغة التوصيات بناءً على معلومات سابقة.

3.1 مصادر الدرجة الثالثة:

تعتبر هذه المصادر بمثابة أدوات مساعدة تُستخدم من قبل المستخدمين للبحث ضمن المعلومات الأولية والثانوية. وهي تتخذ أشكالاً متعددة مثل الكشافات والفهارس، ولا تقدم معلومات جديدة بل تُرشد المستخدم إلى المكان الذي يمكن أن يجد فيه المعلومة. وتُعرف هذه المصادر بأنها ذات طابع موضوعي عام، وتشمل مختلف أنواع الوثائق والمصادر، وتُستخدم بشكل واسع في المكتبات وقواعد البيانات ومراكز التوثيق.

2. المصادر غير الوثائقية:

تُعد هذه المصادر جزءاً لا يستهان به، سواء بالنسبة للأشخاص العاديين أو المختصين في مختلف المجالات الموضوعية. وعليه، فإن هذه المصادر تقسم إلى مصادر رسمية وغير رسمية. فالرسمية منها تشمل مختلف الإدارات والهيئات الحكومية، بالإضافة إلى مراكز البحث والجمعيات العلمية وكذلك المؤسسات الصناعية في القطاعين العام والخاص. أما المصادر غير الرسمية أو الشخصية، فتتمثل في المحادثات مع الزملاء واللقاءات الجانبية في المؤتمرات والمعارض وبعض المشاورات، التي تُعتبر من المصادر الشفوية. وتعد هذه المصادر مرجعاً مهماً رغم أن الاعتماد عليها يتفاوت بين المتخصصين في المجالات المختلفة. وقد لا تنفي أحياناً بالغرض، إذ إن بعضها يعتمد فقط على

الاجتهادات أو الآراء، دون أن يكون مبنياً على توثيق علمي، مما يجعلها بحاجة إلى تدقيق أو إلى توجيه النظر نحو مصادر أكثر دقة، كالسجلات والمصادر الوثائقية.

3. المصادر الحديثة:

تعد العمليات الفنية الحديثة المستخدمة في جمع المعلومات من مصادرها المختلفة ونقلها إلى مراكز المعلومات من الأمور الجوهرية في العصر الحالي، ويعود ذلك إلى أهمية عملية اختيار المعلومات وتحليلها، خصوصاً لما لهذه البيانات من تأثير مباشر على القرارات السياسية والأمنية، لذا تركز هذه العملية على الاستقصاء والتحقق للحصول على معلومات دقيقة وموثوقة، ويمكن إضافة مجموعة من المصادر الحديثة في الوقت الحالي للحصول على المعلومات وتمثل فيما يلي:

1.3 المصادر السرية:

والتي تجمع من خلال الوسائل السرية، وتشمل المعلومات من الأجهزة الأمنية، والموظفين السريين، والخدمة الفنية السرية.

2.3 المصادر العلنية:

وهي المصادر المكشوفة التي تستخدم بشكل واسع لجمع المعلومات من أنشطة مختلفة، وتشمل:

- المطبوعات ومحطات الإذاعة والتلفزيون
- الاستطلاعات والمعارض.
- المصادر العلنية ذات الطبيعة الخاصة، مثل اللقاءات والزيارات ووسائل الإعلام (مرشلة، 2015-2016).

سادساً: أهمية المعلومات

لا جدال في أهمية المعلومات وتأثيرها في حياتنا المعاصرة، فهي تمثل عنصراً أساسياً في مختلف مجالات الحياة، وتعد ركيزة لا يمكن الاستغناء عنها في عملية اتخاذ القرار فتوفر المعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت المناسب يتيح للفرد أو المسؤول القدرة على تقييم المواقف واختيار الحلول المناسبة، مما يعزز من فاعلية القرار المتخذ وتبرز أهمية المعلومات في المجال السياسي بشكل واضح، إذ تُعتبر أداة من أدوات السلطة ومصدراً للقوة، حيث يعتمد صانعو

القرار السياسي على المعلومات في فهم القضايا وتحليلها، واتخاذ المواقف التي تخدم المصلحة العامة. وفي المجال الإداري، تُعد المعلومات ضرورة حتمية لدعم القرارات اليومية والاستراتيجية، كما أن كبرى المؤسسات تعتمد على أنظمة معلومات متطورة تساعد المدراء على الوصول إلى البيانات الصحيحة بسرعة ودقة.

أما في المجال العلمي فلا يمكن تصور أي نشاط بحثي دون الاعتماد على المعلومات، فهي تمد الباحثين بالمعطيات التي تتيح لهم دراسة الظواهر وتحليلها، والوصول إلى استنتاجات قائمة على أسس علمية دقيقة. وفي الجانب الاقتصادي، تلعب المعلومات دورًا محوريًا في تطوير الإنتاج وتعزيز الاقتصاد الوطني، إذ تستخدم البيانات لتحليل الأسواق وتوجيه الاستثمارات واتخاذ قرارات تتعلق بالتصنيع والإدارة والتمويل. كما أن للمعلومات دورًا بارزًا في الإعلام، حيث تشكل مضمون الرسالة الإعلامية التي تُنقل إلى الجماهير، وتعتمد مصداقية وسائل الإعلام على مدى وشفافية المعلومات التي تقدمها.

وفي الحياة الاجتماعية تساعد المعلومات في فهم التغيرات الحاصلة بالمجتمع والتخطيط للتنمية المستدامة، من خلال تحليل المعطيات المتعلقة بالسكان، التعليم الصحة وغيرها من الجوانب التي تمس حياة الناس مباشرة. وفي الإطار الاستراتيجي والدولي، أصبحت المعلومات تلعب دورًا خطيرًا في رسم السياسات الدولية، وتحديد الأولويات، وتوجيه العلاقات بين الدول، وهو ما جعل الدول الكبرى تستثمر بشكل كبير في صناعة المعلومات.

وقد نشأت نتيجة لذلك صناعة قائمة بجد ذاتها تعرف بصناعة المعلومات، تهتم بجمع وتنظيم ومعالجة وتوزيع البيانات، وتعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي أدركت أهمية هذه الصناعة وخصصت لها موارد ضخمة (أهمية المعلومات، بلا تاريخ).

سابعا: خصائص أبعاد جودة المعلومات

تتمثل خصائص جودة المعلومات في الأبعاد التالية:

1. البعد الزمني (Time Dimension):

يرتبط هذا البعد بالفترة الزمنية التي تغطيها المعلومات ومدى مواكبتها للواقع الحالي، وهو عنصر أساسي في تحديد مدى ملاءمة المعلومات لاتخاذ القرارات. ويشمل هذا البعد عدة عناصر:

- **التوقيت الملائم:** تعني إتاحة المعلومات في اللحظة المناسبة قبل فوات الأوان، فالمعلومة التي تصل بعد اتخاذ القرار قد تكون بلا فائدة. لذا يجب أن تتوافر المعلومات في الوقت المناسب لدعم عملية اتخاذ القرار بفعالية.
- **الحداثة:** والتحديث يشير إلى مدى جودة المعلومات ومدى تكرار تحديثها. فكلما كانت المعلومات حديثة وجرى تحديثها بانتظام، زادت قيمتها وموثوقيتها خاصة في بيئات العمل التي تتسم بالتغير السريع.
- **التكرار المناسب:** يتعلق بتكرار توفر المعلومات المطلوبة عند الحاجة لها، وخاصةً في حالات العمليات المستمرة أو المتكررة، حيث تعد البيانات المحدثة باستمرار جزءًا مهمًا من قواعد البيانات النشطة.
- **الامتداد الزمني:** يشير إلى ما إذا كانت المعلومات تعكس أحداثًا ماضية أو حاضرة أو مستقبلية. ويعتبر هذا الامتداد ضروريًا لتقييم مدى دقة التوقعات المستقبلية، ويتطلب جهودًا إضافية في المعالجة والتحليل.

2. البعد الشكلي (Form Dimension):

- يركز هذا البعد على الطريقة التي تُقدّم بها المعلومات من حيث الشكل والمظهر والتنظيم، ويؤثر بشكل كبير في سهولة فهمها واستيعابها من قبل المستخدمين. ويتضمن:
- **الوضوح:** يقصد به أن تُقدّم المعلومات بأسلوب بسيط وواضح، خالٍ من التعقيد، مما يسهل على المستخدمين فهمها بسرعة واتخاذ قرارات دقيقة بناءً عليها.
 - **التنظيم والترتيب:** يتعلق بكيفية ترتيب المعلومات بشكل منطقي ومتسلسل، بما يساعد المستخدم على التنقل داخل المحتوى بسهولة والوصول إلى ما داخل المحتوى بسهولة والوصول إلى ما يحتاجه دون جهد إضافي.
 - **المرونة:** تشير إلى مدى قابلية المعلومات للتكيف مع احتياجات مختلف المستخدمين. فالمعلومات المرنة تُعرض بطريقة تسمح باستخدامها من قبل شرائح متعددة من متخذي القرار، وتناسب سيناريوهات متنوعة.

- **طريقة التقديم:** وهي الكيفية التي تعرض بها المعلومات، سواء كانت على شكل جداول رسومات نصوص وصفية أو بيانات رقمية. وكلما كانت طريقة العرض مناسبة لطبيعة المستخدم، زادت فعالية الاستفادة منها.
- **وسائط الإعلام:** تشير إلى القناة التي تُقدّم من خلالها المعلومات، مثل الورق، العروض التقديمية، مقاطع الفيديو أو الوسائل الإلكترونية، ويُفترض اختيار الوسيط الأنسب لسهولة الوصول والاستيعاب.

3. بعد المحتوى (Content Dimension):

يُعد بعد المحتوى من الأبعاد الجوهرية التي تعكس طبيعة ومضمون المعلومات، ويتعلق بشكل مباشر بالإجابة على تساؤل جوهري: "تحتوي هذه المعلومات؟" ويتضمن هذا البعد عدة جوانب مهمة توضح القيمة المعرفية للمعلومة وتأثيرها في دعم القرار وجودته. فيما يلي توضيح لأبرز هذه الجوانب:

- **ملاءمة المحتوى:** يشير هذا الجانب إلى مدى ارتباط المعلومات المقدمة بموضوع القرار أو الحدث الذي تتناوله، وهو ينعكس على مدى فاعلية المعلومات في التأثير على جودة القرارات المتخذة. كلما كانت المعلومات ذات صلة مباشرة بالموضوع، زادت قيمتها، وقلت الحاجة إلى جهود إضافية لمعالجة المعلومات أو البحث عن مصادر أخرى. كما تؤدي ملاءمة المحتوى إلى تقليل احتمالية ارتكاب الأخطاء، وتساهم في ترشيد استخدام الموارد الزمنية والمالية. ويؤكد الباحثون (1998 Winterman & Abell) أن دقة نظام المعلومات وارتباطه بالوقت المناسب يعززان من جودته. كما يشير (Jobber & Ashill 2001) إلى أن المعلومات التي تُعد أكثر دقة وذات ملاءمة عالية للقرار تكون تكلفتها أعلى، ما يبرز أهمية التوازن بين تكلفة المعلومات وقيمتها المتوقعة.
- **الموثوقية والمصدقية:** يُعنى هذا الجانب بمدى صحة ودقة المعلومات، ومدى اعتمادها على مصادر موثوقة وتجارب سابقة مثبتة، حيث تعزز المعلومات الموثوقة من ثقة متخذ القرار في النتائج المتوقعة، كما تمكنه من البناء على معطيات واقعية مدعومة بالأدلة، مما يقلل من نسبة المجازفة في القرارات. ينبغي أن تكون المعلومات نابعة من تجارب حقيقية وتتسم بالتناسق مع الواقع، سواء من حيث الشكل أو المضمون.

- **التركيز والوضوح:** من المهم أن تكون المعلومات المقدمة واضحة وخالية من التعقيد، وتُعبّر بشكل مباشر عن مضمونها، مع الالتزام بالتركيز على صلب الموضوع. وضوح المعلومات يُسهل فهمها، خاصة في حال استخدامها من قبل مستويات إدارية مختلفة أو فئات متباينة من المستخدمين، ما يعزز من فاعلية استخدامها في اتخاذ القرارات
- **الارتباط بالاحتياجات:** يُفترض في المعلومات أن تكون مرتبطة بشكل وثيق باحتياجات المنظمة أو الجهة المستخدمة لها، وأن تُقدّم بطريقة تُمكن متخذ القرار من الوصول إليها في الوقت المناسب. فكلما ارتفعت درجة التوافق بين المعلومات والاحتياجات زادت فعاليتها في تحسين مخرجات القرار وتدعيمه بأدلة قوية.
- **الدقة والشمول:** إن امتلاك المعلومات للدقة والتفصيل المناسب يُسهم في إعطاء صورة متكاملة عن المشكلة أو الظاهرة محل الدراسة. وفي الوقت ذاته، يجب أن تتمتع المعلومات بالشمول الذي يغطي جميع الجوانب ذات الصلة، سواء الداخلية أو الخارجية، مما يساعد على بناء تصور شامل لدى الإدارة وتمكينها من تقييم البدائل والخيارات بفعالية.
- **المرونة والملاءمة للمستوى الإداري:** يجب أن تكون المعلومات قابلة للتكيف والتوظيف وفقاً لمستوى المسؤول الإداري، حيث تختلف متطلبات كل مستوى من حيث نوعية وكمية المعلومات. فالمعلومات الموجهة للمدير التنفيذي تختلف بطبيعتها عن تلك التي تُعد لمسؤول في المستوى التشغيلي، ويجب أن يكون هناك توازن بين عمق المعلومة وبساطتها لتناسب مع المستخدم.
- **العمق والامتداد الزمني:** يتعلّق هذا العنصر بمدى ما تغطيه المعلومات من فترة زمنية ومدى قدرتها على إعطاء نظرة مستقبلية أو استشرافية للموضوع. فالمعلومات التي تقدم صورة آنية ومستمرة تكون أكثر قدرة على دعم القرار، خاصة في بيئات العمل الديناميكية.
- **قياس الأداء:** لا تقتصر المعلومات الجيدة على سرد البيانات، بل تشمل كذلك مؤشرات لقياس الأداء ومدى التقدم في التنفيذ. توفر هذه المؤشرات أداة هامة لمتابعة العمل وتقييم مدى تحقيق الأهداف، وهو ما ينعكس على القدرة في اتخاذ إجراءات تصحيحية عند الحاجة (المصاروة). (2016).

ثامنا: معايير جودة المعلومات

لتقييم جودة المعلومات بدقة وموضوعية، لا بد من مراعاة عدد من العوامل التي تُعد ضرورية وأساسية في هذا السياق. ومن أبرز هذه العوامل ما يلي:

1. سرعة وصول المعلومات

تعد سرعة الحصول على المعلومات من المؤشرات المهمة لجودتها، حيث إن المعلومة بطبيعتها قد تكون ذات قيمة فقط إذا تم الحصول عليها في الوقت المناسب. فمثلاً، الصحف اليومية التي تُنشر في يوم معين تصبح بلا قيمة تُذكر في اليوم التالي، إذ أن معلوماتها تعد قديمة وغير صالحة للاستخدام الفوري. وهذا المثال ينطبق أيضاً على المؤسسات، حيث تكون القيمة الحقيقية للمعلومة متوقفة على مدى حداثة وقدرتها على التأثير في الوقت المناسب، خاصة إذا كانت المؤسسة تعتمد عليها في اتخاذ قرارات سريعة وفعالة. وتجدد الإشارة إلى أن المعلومات المتأخرة، والتي تصل بعد فوات الأوان، تفقد الكثير من فائدتها وقد تؤدي إلى اتخاذ قرارات غير دقيقة أو متأخرة، مما ينجم عنه خسائر أو تكاليف إضافية. لذا، فإن العاملين على جمع وتحليل ونقل المعلومات يتحملون مسؤولية كبيرة وسائل في إعدادها وإيصالها بسرعة فائقة عبر نقل فعّالة وأنظمة معالجة عالية الكفاءة تتيح التعامل مع المعلومات في أسرع وقت وتحت أفضل الظروف الممكنة.

2. سرية المعلومات:

تعد السرية عنصراً أساسياً في تقييم جودة المعلومات، خصوصاً عندما تتعلق بمعلومات استراتيجية أو تنافسية. فبعض المعلومات تصنف بسرية عالية لأنها تحتوي على تفاصيل حيوية قد تؤثر على مكانة المؤسسة أو استراتيجيتها في السوق، مثل قوائم العملاء أو استراتيجيات التسويق وفي حال تم تسريب هذه المعلومات إلى المنافسين، فإن ذلك قد يُحدث ضرراً بالغاً ويقلل من الميزة التنافسية للمؤسسة.

ومن هنا، تُعتبر سرية المعلومات ضرورة حمايتها من الوصول غير المصرح به، ويتم ذلك من خلال تطبيق قواعد صارمة تنظم عملية تداولها وتحدد من يمكنه الاطلاع عليها أو استخدامها. وتلجأ المؤسسات غالباً إلى نظم معلومات مؤمنة تضمن حماية البيانات وتحدد من لهم حق الوصول إليها بشكل دقيق ومدروس.

3. وضوح المعلومات:

تعتمد جودة المعلومات أيضاً على مدى وضوحها وسهولة فهمها واستيعابها من قبل المستخدمين. فالمعلومة الجيدة هي تلك التي تقدم بشكل مبسط ومنظم يسمح باستخدامها مباشرة دون الحاجة إلى تفسير معقد. وتُعد المعلومات التي تتيح للمستخدمين إدراكها وفهمها بسرعة أكبر أكثر فاعلية، لا سيما في بيئات العمل التي تتطلب اتخاذ قرارات سريعة ومبنية على معلومات دقيقة. فالمعلومة الواضحة تُسهم في تقليل الغموض والتردد أثناء عملية اتخاذ القرار، مما يعزز من دقة وكفاءة تلك القرارات، وبالتالي فإن وضوح المعلومات يُعتبر من أهم خصائصها التي تؤثر على جودتها واستخدامها العملي (محمود فياض فقها، 2021).

تاسعا: نماذج جودة المعلومات

أكد العديد من الباحثين، ومن بينهم "وانغ" و"سترونغ"، على أن الهدف الأساسي لنظام المعلومات الإداري لا يتمثل فقط في جمع وتخزين البيانات، بل يتعدى ذلك إلى توفير معلومات دقيقة وموثوقة، تساهم بفعالية في دعم عملية اتخاذ القرارات ولتحقيق هذا الهدف، لا بد من توفر مجموعة من الخصائص الأساسية في المعلومات المقدمة، بما يضمن فعاليتها وكفاءتها.

1. نموذج "WANG" و"STRONG":

وقد أشار كل من "WANG" و"STRONG" إلى أهمية مشاركة المستخدمين النهائيين، أي المستخدمين من المعلومات، في تصميم نظم المعلومات، وذلك لضمان توافقها مع احتياجاتهم الفعلية. فكلما كانت المعلومات المقدمة أكثر صلة وموثوقية ودقة، زادت فعاليتها في دعم القرارات. ورغم أهمية هذه العوامل، إلا أن تحديد خصائص المعلومات الفعالة بدقة لا يزال يشكل تحدياً نظرياً وعملياً في آن معاً. وللإجابة عن هذا التحدي، قام الباحثان "WANG" و"STRONG" بتقديم نموذج علمي منهجي يتضمن مجموعة من المعايير المحددة لجودة المعلومات

نموذج WANG و STRONG

تحديد خصائص المعلومات التي يمكن اعتبارها فعالة تم اعتماد نموذج "WANG" و"STRONG"،

والذي صنف الخصائص إلى أربع فئات رئيسية

1.1 من ناحية الجوهر (المحتوى):

ويشمل هذا المحور الخصائص المتعلقة بجوهر المعلومات ومضمونها مثل

الدقة: مدى تطابق المعلومات مع الواقع. المصدقية: قدرة المستخدم على الوثوق بها.

السمعة: مدى القبول العام للمصدر أو المعلومة.

الموضوعية: خلو المعلومة من الانحياز أو التحيز وتهدف هذه الخصائص إلى ضمان أن المعلومات تعكس

الواقع الفعلي، وتتمتع بمستوى عالٍ من الاعتمادية.

2.1 من ناحية السياق:

ويركز هذا البعد على الظروف والملايسات المحيطة باستخدام المعلومات، ومن أبرز خصائصه:

التوقيت المناسب: مدى توافر المعلومة في الوقت الذي يحتاجه المستخدم.

الملاءمة: مدى ارتباط المعلومة بموضوع القرار.

القيمة المضافة: مدى الإضافة النوعية للمعلومة في تحسين القرارات.

الكمية الكافية: مدى كفاية المعلومات لتغطية الحاجة دون إفراط أو تفريط.

تعكس هذه المجموعة من الخصائص أهمية ملاءمة المعلومات للغرض الذي ستستخدم فيه، ومدى استجابتها

لاحتياجات المستخدم الفعلية في السياق الإداري.

3.1 من ناحية المصدر:

وتتمثل في الخصائص المرتبطة بالمصدر الذي تُستقى، المعلومات وتشمل:

سهولة الحصول: مدى توافر المعلومات وسهولة الوصول إليها.

الأمان: ضمان حماية المعلومات من التزوير أو الضياع.

الموثوقية: مدى الثقة بالمصدر.

قابلية التحقق: إمكانية التحقق من صحة المعلومات من خلال مصادر أخرى.

(وتؤثر هذه الخصائص بشكل مباشر في مدى اعتماد القرارات على المعلومات المقدمة، إذ كلما كان المصدر موثقاً وسهل الوصول، زادت فعالية المعلومات.)

4.1 من ناحية الشكل:

ويعنى هذا الجانب بالشكل الذي تقدم به المعلومات للمستخدم، ومن خصائصه:

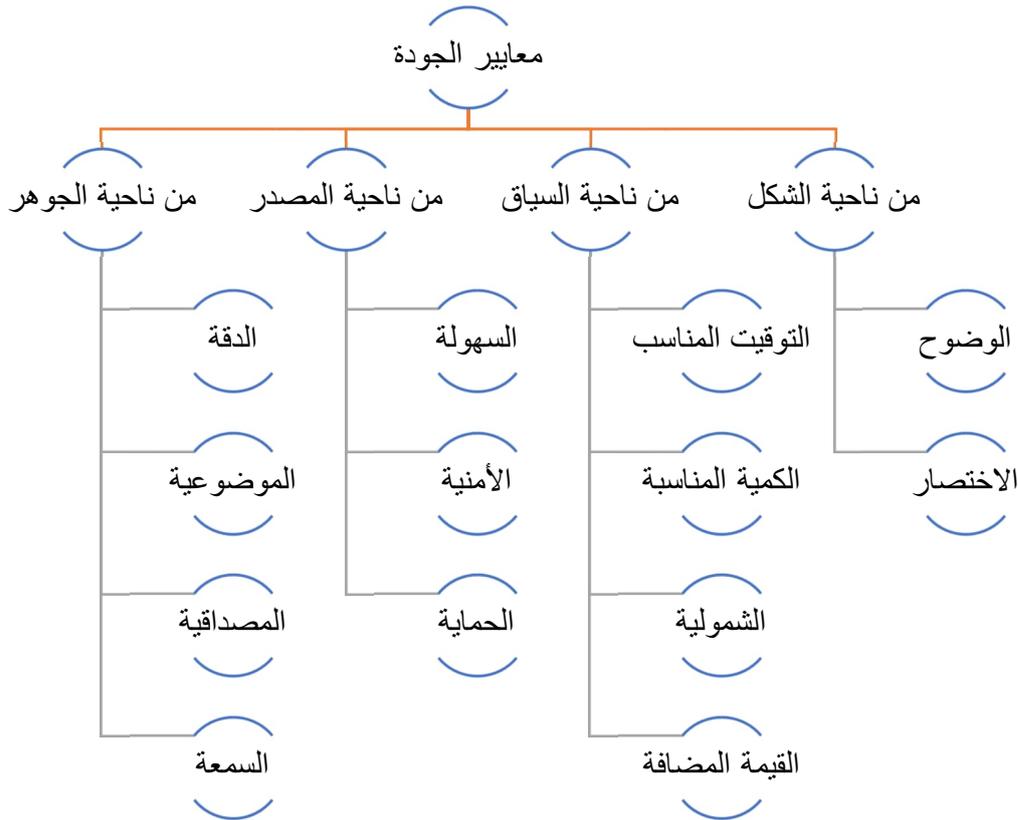
التناسق: توحيد أسلوب تقديم المعلومات.

الاختصار: تقديم المعلومات بشكل مختصر وفعال.

الوضوح: سهولة فهم المعلومة دون الحاجة لتفسير إضافي. وتهدف هذه الخصائص إلى تسهيل استخدام

المعلومات في المهام اليومية، وزيادة كفاءتها في دعم متخذي القرار خاصة في المستويات الإدارية المختلفة.

الشكل رقم 1: يوضح نموذج Wang strong لمعايير جودة المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبة بالرجوع إلى ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات " دار الصفاء للنشر والتوزيع

عمان، ص 115.

2. نموذج تايلور:

اعتبر الباحث "تايلور" من بين أبرز الباحثين الذين اهتموا بجودة المعلومات، حيث قام بتقديم مساهمة مهمة من خلال تحديده لمجموعة من المعايير التي تعكس جودة المعلومات. وتُعتبر هذه المعايير من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها في تقييم مدى فاعلية وكفاءة المعلومات المتاحة ضمن الأنظمة الإدارية. ومن أبرز جوانب هذا النموذج هو تقديمه لمقاربة شاملة تُمكن من تفسير أبعاد جودة المعلومات بشكل دقيق (مرشلة، 2015-2016).

الجدول رقم 1: معايير جودة المعلومات حسب نموذج تايلور

الرقم	الخاصية	تحديد مفهومها
01	الوصول إلى	تعني مدى سهولة تمكين المستخدم من الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة ويسر
02	تنظيم المعلومات	تشير إلى القدرة على تصنيف وتنظيم مفردات البيانات، بحيث تصبح سهلة الاستخدام والتمييز
03	التوافق	تعكس مدى الانسجام بين النظام والمستخدم مما يسهم في تيسير تبادل المعلومات
04	التفاعل	يقصد بها قدرة النظام على التفاعل مع المستخدمين والأدوات والوسائل المستخدمة
05	التوجهات	تتعلق بمدى توجيه النظام لتسهيل تفاعل المستخدم مع مكوناته المختلفة
06	الشمولية	تمثل مدى شمولية المعلومات المتاحة وكفايتها لتلبية احتياجات المستخدمين
07	الدقة	تشير إلى صحة المعلومات وخلوها من الأخطاء والعيوب
08	التفكير	تعني القدرة على تحليل وفهم المعلومات بطريقة نقدية وعقلانية
09	الحداثة	تتعلق بمدى مواكبة المعلومات للتحديثات الجارية وتحديد الفترات التي يتم فيها التحديث
10	صحة المعلومات	تدل على خلو المعلومات من الأخطاء وعدم التناقض في محتواها
11	القابلية للمقابلة	تعني سهولة مقارنة المعلومات بين الأقسام والفئات المختلفة داخل المؤسسة

المصدر: من إعداد الطالبة.

وتعد هذه المعايير مؤشرات فعالة لفهم وتحسين جودة المعلومات داخل المؤسسات، حيث تساعد صانعي القرار على بناء تصورات دقيقة بشأن واقع المؤسسة ومتطلباتها.

خلاصة:

في عالم يعتمد بشكل متزايد على المعلومات في جميع مجالات الحياة تصبح جودة المعلومات حجر الأساس لاتخاذ قرارات سليمة ومستدامة.

إن ضمان الدقة والمصدقية والحدثة ليسا مجرد خيار بل هو ضرورة تحكم مسارات. النجاح والفشل في مختلف القطاعات. ومع تزايد تدفق المعلومات وتعدد مصادرها تبرز الحاجة إلى تعزيز مهارات التحقق النقدي، والقدرة على التمييز بين المعرفة الحقيقية والمضللة.

وفي هذا الإطار، لا يمكن النظر إلى جودة المعلومات باعتبارها مجرد عامل تقني محصور في التحقق من البيانات، بل هي منظومة متكاملة تبدأ من إنتاج المعلومة وتمر بمراحل معالجتها وتحليلها وتفسيرها وصولاً إلى توظيفها بشكل فعال في صنع القرار، فكل مرحلة من هذه المراحل تتطلب ضوابط دقيقة تضمن تماسك المعلومة واتساقها مع السياق الذي أنتجت فيه ومع الأهداف المرجوة من استخدامها

ومع تعاظم التدفق المعلوماتي نتيجة الانفجار الرقمي، أضحت التحدي الأكبر لا يكمن في نقص المعلومات، بل في تصفية المحتوى وتحديد ما هو موثوق ومفيد مما هو مضلل وهامشي، وهذا يتطلب تطوير أدوات تقييم النوعية، قدرة على فرز البيانات وفق معايير صارمة تشمل المصدقية، والارتباط بالسياق، والتوقيت المناسب، والشمول، والحياد.

كما أن جودة المعلومات لا ترتبط فقط بخصائصها الشكلية، بل تمتد إلى طبيعة مصدرها، ومدى استجابته للمعايير الأخلاقية والمهنية، مما يضع مسؤولية كبيرة على عاتق الأفراد والمؤسسات على حد سواء، في بناء بيئة معلوماتية واعية تمكن من الوصول إلى قرارات راشدة مبنية على معطيات سليمة.

إن الاستثمار في تحسين جودة المعلومات ليس ترفاً معرفياً، بل يمثل ضرورة ملحة لضمان استدامة التنمية بمختلف أبعادها، ولتعزيز الثقة بين الأطراف المتداخلة في عمليات التفاعل الاجتماعي والاقتصادي والسياسي، خاصة في ظل تعقيدات العصر الرقمي وتقاطع الأزمات المتعددة.

وفي النهاية تبقى جودة المعلومات مسؤولية مشتركة بين الأفراد والمؤسسات، حيث يمثل الوعي المعلوماتي أداة قوية لمواجهة التحديات وتحقيق التطور القائم على أسس معرفية راسخة.

الفصل الثالث: إدارة الأزمات

تمهيد:

أولاً: نشأة إدارة الأزمات.

ثانياً: أهداف إدارة الأزمات.

ثالثاً: أساليب إدارة الأزمات.

رابعاً: أدوات إدارة الأزمات.

خامساً: مبادئ التخطيط لإدارة الأزمات.

سادساً: مراحل عملية التخطيط لإدارة الأزمات.

سابعاً: نماذج إدارة الأزمات.

ثامناً: معوقات نجاح إدارة الأزمات.

تاسعاً: علاقة جودة المعلومات بإدارة الأزمات.

خلاصة

تمهيد:

في عالم مليء بالتحديات والمخاطر غير المتوقعة، تصبح القدرة على التعامل مع الأزمات أمراً ضرورياً للحفاظ على الاستقرار وضمان استمرارية العمل، سواءً كانت الأزمة ناتجة عن عوامل طبيعية أو اقتصادية أو حتى اجتماعية، فإن حسن إدارتها يحدد مدى قدرة الأفراد والمؤسسات على تجاوزها بأقل الخسائر.

شهدت السنوات الأخيرة تزايداً ملحوظاً في القضايا المتعلقة بالانفجار المعرفي وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما أدى إلى نشوء أزمة معلوماتية، وقد فرضت هذه التحولات تحديات جديدة على بيئات العمل استوجبت تطوير أساليب واستراتيجيات لمواكبة هذا النمو السريع في المعرفة والتكنولوجيا، وأسهمت هذه التطورات في نشوء أزمات مفاجئة وسريعة التأثير، انعكست تداعياتها على مختلف المؤسسات.

ونظراً لشدة هذه التحديات بات من الضروري أن تعمل المؤسسات وخاصة الكبرى منها على ابتكار طرق جديدة ومتكاملة للتعامل مع الأزمات والاستعداد لمواجهةها بفعالية.

إن قدرة أي مؤسسة أو مجتمع على مواجهة الأزمات بنجاح تعتمد بشكل رئيسي على وعيها بطبيعة الأزمات واستعدادها العلمي والعملية المسبق لمواجهةها، ويعد هذا الاستعداد عاملاً محورياً في تقليل الأضرار الناجمة عن الأحداث المفاجئة والغير متوقعة التي قد تؤثر على الأوضاع المالية والاقتصادية وحتى الاجتماعية.

من هنا تأتي أهمية إدارة الأزمات كنهج يهدف إلى التعامل مع الأحداث الطارئة بفعالية وكفاءة، مما يساعد في احتواء آثارها وتحقيق التعافي السريع منها، وانطلاقاً من ذلك سيتم في هذا الفصل تحليل وتشخيص إدارة الأزمات مع استعراض أبرز النماذج النظرية التي تناولت هذا الموضوع، ووضع الإطار الأساسي لفهم آليات التعامل الفعال مع الأزمات.

أولاً: نشأة إدارة الأزمات وتطوره

برز مفهوم إدارة الأزمات كأحد المفاهيم الحديثة نسبياً في العلوم الإدارية، وقد تزايد الاهتمام به بشكل ملحوظ نتيجة لما يشهده العالم من تكرار الأزمات وتنوعها وتشعب آثارها على مختلف المستويات. فقد ظهرت بوادر هذا المفهوم في أحضان الإدارة العامة، تحديداً في الدول الصناعية الكبرى، حيث أدركت الحكومات الحاجة إلى أساليب جديدة تمكنها من مواجهة الأحداث المفاجئة والطارئة مثل الكوارث الطبيعية، والأزمات الاقتصادية والانقلابات السياسية وغيرها من التهديدات التي تتطلب سرعة الاستجابة وفعالية في التخطيط والتنسيق (رسلان، 1994).

وقد ساهمت التجارب الدولية المتعددة لاسيما في فترات الأزمات الكبرى كأزمة الصواريخ الكوبية في ستينات القرن الماضي، في دفع المفكرين والخبراء الإداريين إلى التفكير في آليات خاصة لمواجهة الأزمات بشكل علمي ومنهجي ومع مرور الوقت، أصبحت إدارة الأزمات تشكل فرعاً مهماً من فروع الإدارة الحديثة، نظراً لما توفره من أدوات واستراتيجيات تساعد المؤسسات، سواء كانت حكومية أو خاصة على التعامل مع الأحداث غير المتوقعة بأقل الخسائر الممكنة (سمير، 2008).

وقد انتقل هذا المفهوم من كونه مجرد أسلوب استثنائي يستخدم في حالات الطوارئ إلى أن أصبح نمطاً إدارياً متكاملًا تدرس مفاهيمه في الجامعات والمعاهد، ويطبق في المؤسسات الرسمية ويعتمد عليه في تخطيط السياسات العامة، خاصة في البيئات شديدة التعقيد (فهد، 2011).

وهكذا تطورت إدارة الأزمات من مجرد استجابة ظرفية إلى إطار إداري متكامل يعنى بالوقاية والاستعداد والتصدي والتعافي في مواجهة كافة أنواع المخاطر.

ثانياً: أهداف إدارة الأزمات

تهدف إدارة الأزمات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية التي تسهم في الحد من آثار الأزمات وتقليل احتمالية وقوعها، وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

1. تحديد التهديدات والمخاطر المحتملة ووضع أولويات التعامل معها حسب أهميتها:

وذلك بهدف تحديد أبرز مصادر التهديد التي قد تواجه المؤسسة، والتعامل معها وفقا لدرجة خطورتها وأثرها المحتمل.

2. اتخاذ التدابير الوقائية لتجنب وقوع الأزمات أو تقليل آثارها:

من خلال المتابعة الدقيقة والمستمرة للمصادر والعوامل التي قد تتسبب في نشوء أزمات أو مخاطر مستقبلية مع تعزيز قدرات الرصد والاكتشاف المبكر لمؤشرات الإنذار لضمان إيصالها في الوقت المناسب لمتخذي القرار.

3. تصميم خطط للطوارئ وتنظيم أنظمة للإنذار المبكر والاجراءات الوقائية اللازمة:

بهدف الحد من احتمال وقوع الأزمات إلى جانب وضع خطة اتصال فعالة مع الجهات المعنية وتحديد آليات مناسبة لاستعادة النشاط المؤسسي وعودة الأوضاع إلى طبيعتها في أسرع وقت ممكن.

4. تحليل عناصر القوة والضعف في أداء المؤسسة:

ودراسة الامكانيات المتاحة لعملية المنع والمواجهة، وذلك بغرض تقييم جاهزية الأجهزة المختلفة ومدى قدرتها على مواجهة الأزمات بمهنية وفعالية.

5. الحد من العشوائية والتخبط التي قد تسيطر على الموقف في لحظة اندلاع الأزمة:

السعي إلى التصرف السريع والمنظم من خلال إجراءات مدروسة تنفذ في التوقيت المناسب، مما يساعد على استغلال الوقت بأفضل صورة لمواجهة الأزمة.

6. رفع قدرة المؤسسة على التعامل مع الأزمات بأسلوب استباقي ومبادر:

دون الاكتفاء برد الفعل، وذلك بهدف الحفاظ على صورة المنظمة أمام الجمهور وأصحاب العلاقة، مما يعكس استعدادها المؤسسي وقدرتها على السيطرة والتوازن في الأوقات الحرجة (درويش، دون سنة).

ثالثًا: أساليب إدارة الأزمات

1. الأساليب التقليدية لإدارة الأزمات:

وتتمثل فيما يلي:

1.1 أسلوب كبت الأزمة:

يطلق على هذا الاسم أيضا "أسلوب تأجيل ظهور الأزمة" حيث يعتمد على التعامل مع الأزمة بشكل مباشر، ويستخدم مع الأزمات المصحوبة بدرجات عالية من العنف بهدف القضاء عليها في مراحلها الأولى، وتسعى الإدارة المنظمة في هذا الأسلوب إلى تطبيق القوة لكبح جماح الأزمة وإغلاق جميع المنافذ والطرق التي قد تستغل لتضخيمها أو تصعيدها، كما يتم التركيز فيه على إضعاف قوة الأزمة من خلال كبح مصادرها. وعند استخدام "أسلوب كبت الأزمة" لا يكون هناك تجاوب مع مطالب القوى المسببة للأزمة، بل تمارس المنظمة ضغوطا قوية من خلال تصرفاتها الإدارية وغير الإدارية، بهدف القضاء على الأسباب المؤدية للأزمة والتعامل مع نتائجها الحاصلة. ومن المهم هنا الإشارة إلى أن الجهود التي تقوم بها إدارة المنظمة للقضاء على الأزمة قد تؤدي إلى حدوث مشكلات أكثر خطورة من الأزمة ذاتها نتيجة الممارسات الإدارية القاسية.

2.1 أسلوب إخماد الأزمة:

تلجأ إليه المنظمة عندما تصل الأزمة إلى مراحل تهدد وجود المنظمة أو إبقائها، حيث يعد هذا الأسلوب من أشد الوسائل التي تعتمد على استخدام القوة لردع مسببي الأزمة، ويهدف إلى القضاء عليها نهائيا، ويتم فيه تجاهل أية محاولات إنسانية أو تفاهم مع أطراف الأزمة. ويعتبر الخيار الوحيد أمام المنظمة للحفاظ على كيانها واستمراريتها مما يجعله أسلوب يستخدم غالبا في ظل الأنظمة التي تميل إلى الحكم الديكتاتوري للحفاظ على مصالحها (جاد الله، 2008).

2. الأساليب غير التقليدية:

وتتمثل في الآتي:

1.2 أسلوب احتواء الأزمة:

يقوم هذا الأسلوب على تطبيق الأزمة وحصرها ضمن نطاق محدد ومعالجتها عند وصولها إلى ذروتها، ويركز على تهدئة الضغوط الناتجة عنها والعمل على فهم جذورها الحقيقية وأسبابها مع التفاعل مع هذه الأسباب بطرق بناءة بعيدة عن العنف والسيطرة، ويعد هذا الأسلوب وسيلة للحد من تأثير الأزمة وتوجيهها نحو مسار يخدم مصالح المنظمة وأهداف الأطراف المعنية، وتتم عملية الاحتواء على مراحل متسلسلة وهي كما يلي:

1.1.2 الإنصات لقادة الأزمة:

والتعرف على مطالبهم مع تقديم هذه المطالب بصورة رسمية من خلال قنوات التواصل داخل المنظمة.

2.1.2 تحليل قوة الأزمة:

من خلال قادة القوى المؤثرة فيها وتحديد رؤيتهم مع إيضاح أن الاستجابة لكامل المطالب قد لا تكون ممكنة.

لا يمكن إهمال المطالب بشكل كلي، بل يجب التوصل إلى حلول وسط تراعي مطالب الجميع وتخفف من حدة الأزمة، مما يستلزم تقليص المطالب وتوحيدها ضمن حد مقبول.

3.1.2 التفاوض بشأن المطالب:

والوصول إلى صيغة توافقية تمثل الحل المقبول لجميع الأطراف المعنية، مع الحفاظ على مصالح المنظمة وكافة الأطراف الأخرى.

2.2 أسلوب تصعيد الأزمة:

في بعض المواقف قد تلجأ الإدارة إلى تصعيد الأزمة بشكل مقصود ويعود السبب إلى تشكل تحالف من قوى متعددة خلال المراحل الأولى للأزمة. حيث يسعى هذا التحالف إلى فرض مصالحه، ومن هنا فإن تصعيد الأزمة يؤدي إلى بروز اختلافات داخل هذا التحالف وعدم اتفاقه على مصالح موحدة، وهو ما يساعد على تخفيف حدة الضغوط الناتجة عن الأزمة.

ومع نهاية التصعيد يتفكك التحالف القوي وتعود الإدارة لتصبح أكثر قدرة على التعامل مع الأزمة.

ويعتبر هذا الأسلوب فعالاً في الحالات التي تكون فيها الأزمة غير واضحة المعالم وتجمع بين أطراف متباينة ومصادر متنوعة فعندما يتم استخدامه تنجح الإدارة في كشف الغموض والتعرف على مواقف الأطراف المختلفة التي ساهمت في نشوء الأزمة (عبد السميع، 2010).

رابعاً: أدوات إدارة الأزمات

1. الأداة الأولى: توفير غرفة عمليات خاصة بإدارة الأزمات

إن الإدارة الفعالة والناجحة لأي أزمة تتطلب أن تتم إدارة هذه الأزمة من داخل غرفة عمليات مخصصة لها. بحيث يتم فيها تنسيق الجهود ومتابعة تطورات الموقف، والأهم في هذا السياق هو وجود الغرفة بمجد ذاتها وليس فقط موقعها، فقط تكون هذه الغرفة موجودة داخل المنطقة أو خارجها وبغض النظر عن مكان تواجدها يجب أن تتوفر فيها مجموعة من الخصائص الأساسية من أبرزها:

أن تكون الغرفة مجهزة بكافة وسائل الاتصال التي تضمن إطلاع الإدارة على مستجدات الأزمة وتداعياتها بشكل كامل ومستمر مع ضمان وصول البيانات والمعلومات اللازمة إليها بالوقت المناسب.

توفير شروط الأمن والسلامة الضرورية للغرفة، بحيث تكون محمية من أي اختراق أو تهديد (سواءً كان مادياً أو معنوياً)، ويفضل أن يتم اختيار مكان الغرفة بعناية ليبقى مجهولاً عن صانعي الأزمة لتجنب تعرضها لأي تأثير سلبي قد يعرقل اتخاذ قرارات فعالة.

إجراء تدريب للعاملين داخل الغرفة لتمكينهم من إدارة الأزمة بمرونة، والقدرة على العمل تحت الضغط وتحت ظروف معقدة.

أن تتمتع الغرفة بالقدرة على تزويد إدارة الأزمة برؤية شاملة ومتكاملة لحاضر الأزمة ومستقبلها، بحيث تكون هذه الرؤية شاملة لجميع الجوانب وتغطي أسباب الأزمة ومراحل تطورها وحتى انعكاساتها على المنظمة والبيئة المحيطة بها.

أن تهيئ الغرفة بيئة مناسبة تساعد الإدارة على التعامل مع الأزمة بهدوء وحكمة وتحفز الأعضاء على اتخاذ قرارات موضوعية بعيداً عن التوتر والانفعال لضمان عدم تصاعد النزاعات الداخلية في وقت الأزمات.

تصميم الغرفة بأسلوب عملي مريح مع مراعاة حجمها، بحيث يتسع لجميع أفراد فريق إدارة الأزمة، ويوفر لهم سهولة الحركة والعمل بكفاءة مستخدمين تجهيزاتهم المختلفة.

2. الأداة الثانية: امتلاك قدرات التأثير

إن النجاح في إدارة الأزمات يتطلب امتلاك الإدارة المسؤولة والتعاطي مع الأزمة بفعالية كبيرة، وتساعدتها في إيقاف تصاعد هذه الأزمة والتخفيف من حدتها وشدتها.

والقدرات التي تمتلكها (قدرات التأثير) هي قدرات متعددة ومن هذه القدرات:

1.2 قدرات التأثير في المصالح الحالية لقوى الأزمة:

تتجلى هذه القدرات في مدى تمكن إدارة المنظمة من التأثير في مصالح قوى الأزمة، بما يشمل القوى الداعمة والمؤيدة لها إضافة إلى القوى المتضررة من الأزمة والمستفيدة منها. وتشمل هذه الجوانب النواحي المادية والمالية والمعنوية، ومن ذلك التحكم في الأجور والحوافز المالية وغير ذلك.

2.2 قدرات التأثير في المصالح المستقبلية لقوى الأزمة:

تتجسد هذه القدرات في قدرة الإدارة على التأثير على تحقيق المصالح المستقبلية للقوى، مما يفرض ضرورة التأكد من قدرة الإدارة على ضبط تحقيق هذه المصالح بما يخدم مواقف المنظمة في ظل هذه الأزمات، تسعى إدارة الأزمات إلى التأثير في قوى الأزمة بهدف ضمان السيطرة عليها والتقليل من آثارها السلبية، إذ أن عدم تحقيق هذا الهدف قد يؤدي إلى تفاقم الأزمة وزيادة الإضرار بالمصالح المستقبلية لقوى الأزمة، وتختلف القدرات والمهارات المطلوبة لإحداث التأثيرات في المصالح المستقبلية للأزمة من حالة إلى أخرى بحسب طبيعة الأزمة ومتطلباتها.

ويتطلب التعامل مع الأزمة امتلاك قرارات ومهارات متنوعة، كما يستخدم فريق إدارة الأزمات عدة أدوات، يتم من خلالها التأثير على قوى الأزمة، ومن هذه الأدوات:

- عقد لقاءات مع القيادة الرسمية وغير الرسمية التي تؤثر على مسار الأزمة.
- تنظيم المؤتمرات لمناقشة القضايا التي تواجه المنظمة وتحليل الأسباب والنتائج المتوقعة.
- استخدام وسائل الإعلام المناسبة لإحداث التأثيرات المطلوبة في قوى الأزمة.

- اللجوء لاستخدام المكافآت والحوافز المالية والمعنوية كأداة تأثير أساسية في قوى الأزمة والقوى المؤدية والداعمة لها.

3. الأداة الثالثة: تحقيق الاتصالات الفاعلة في الأزمات

إن توفر نظام اتصالات فعال خلال الأزمة يعد من العوامل الرئيسية لتحقيق النجاح في إدارة الأزمات، إذ أن غياب قدرة المنظمة على ضمان اتصالات فعالة أثناء الأزمة أو قبلها قد يؤدي إلى الاخفاق في إدارتها، مما يتسبب في تفاقم الأزمة وانتشارها داخل المنظمة بسرعة كبيرة.

لذا يجب أن يكون نظام الاتصالات داخل المنظمة قادرًا على تأمين اتصال سريع وفعال بين مختلف المستويات الإدارية، وبين فرق العمل المسؤولة عن التعامل مع الأزمة، مع ضرورة القيام بعمليات مراجعة ومتابعة دقيقة لضمان استمرار فاعلية هذا النظام على مدار الساعة.

ينبغي على فريق إدارة الأزمات امتلاك مهارات التواصل مع الآخرين خاصة المتحدثين الرسميين، حيث يكون من المتوقع أن يشارك الفريق في مؤتمرات صحفية تتناول موضوع الأزمة، ويتعرض خلالها لأسئلة متنوعة ومباشرة من وسائل الإعلام، وقد يتطلب الأمر إجراء أحاديث مباشرة عبر قنوات إعلامية أكثر تفاعلية مما يستدعي امتلاك الفريق لمهارات اتصال قوية تؤهله لإجراء المقابلات وعرض الرأي دون ارتكاب أخطاء قد تنعكس سلبًا على صورة المنظمة.

وهنا تبرز أهمية التأكيد على أن التواصل يمثل عاملاً حاسماً أثناء الأزمة وبعدها. فإذا تم الاعداد المسبق لإدارة الأزمة فإن فريق الاتصال سيضطلع بدور أكبر وأكثر تأثيراً في التعامل مع توقعات الاعلام والجمهور، مما يسهم في إدارة الأزمة بشكل أكثر احترافية.

بعد انتهاء الأزمة يصبح من الضروري أيضاً توظيف مهارات الاتصال للتواصل مع أصحاب المصالح بهدف إيجاد حلول للأزمة والتقليل من آثارها السلبية، أما خلال الأزمة نفسها فإن امتلاك فريق إدارة الأزمات لمهارات الاتصال سيمكنه من مواجهة كافة التحديات المرتبطة بتطور الأزمة، ويجعله قادراً على استخدام أساليب الاقناع المناسبة والدخول في حوارات ومفاوضات واتخاذ القرارات اللازمة حيال المعلومات التي قد يتم تسريبها ولا يمكن السيطرة عليها.

ونجاح فريق إدارة الأزمات في استخدام مهارات الاتصال يؤدي إلى:

- تعزيز الثقة والاطمئنان لدى جمهور المنظمة.
- دعم الحافزية نحو العمل وزيادة الانجاز بين العاملين بالمنظمة.
- توفير الوقت والجهد والتكاليف المالية.
- الشعور العام بالرضا والارتياح.
- ابراز فاعلية الإدارة.
- ترسيخ السمعة الطيبة والحسنة للمنظمة.

4. الأداة الرابعة: نظام معلومات الأزمة

يقصد بنظام معلومات الأزمة بأنه مجموعة مترابطة ومتكاملة من العناصر التي تتفاعل معا، بحيث يتكون نظام معلومات الأزمات من العناصر الآتية:

1.4 المدخلات:

وهي البيانات والمعلومات المتعلقة بالأزمة التي يتم جمعها أثناء الأزمة أو في مراحلها المختلفة، تشمل هذه البيانات معلومات من البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة سواء قبل الأزمة أو أثناءها أو بعدها.

2.4 عمليات معالجة بيانات الأزمات:

يقصد بها الأنشطة التي يتم من خلالها تحويل بيانات المجموعة حول الأزمة إلى معلومات مفيدة تدعم اتخاذ القرار. وتشمل هذه العمليات التحليل الكمي والنوعي للبيانات لاستخلاص أسباب الأزمة وآثارها المحتملة وانعكاساتها على البيئة الداخلية والخارجية.

3.4 المخرجات Out puts :

تشمل المخرجات كافة المعلومات الناتجة عن عمليات معالجة المدخلات والتي تتعلق بالأزمة وأسبابها ونتائجها وسبل التعامل معها مما يساهم في دعم إدارة الأزمة بنجاح.

4.4 التغذية العكسية Feedback:

وتهدف إلى مقارنة المخرجات المخططة (من عمل النظام) مع النتائج الفعلية مما يساهم في تعديل الأنظمة وتحسين آدائها بناءً على الانحرافات التي تم تحديدها باستخدام تقنيات كمية دقيقة. وهذه التغذية العكسية تمكن

إدارة المنظمة (إدارة الأزمة) من تحديد الانحرافات (إن وجدت) ويجري تحسين أداء عمل هذا النظام في ضوء التغذية العكسية المتوفرة.

5. الأداة الخامسة: توفير وسائل لازمة للنقل والتحرك أثناء الأزمات

لضمان نجاح الإدارة في التعامل مع الأزمات من الضروري تأمين الوسائل اللازمة للانتقال والتحرك، حيث تتطلب طبيعة الأزمات سرعة التنقل، سواء داخل حدود المنظمة أو بين فروعها المختلفة، داخل الدولة أو خارجها.

وتقسم وسائل النقل الضرورية خلال الأزمات إلى نوعين رئيسيين:

1.5 النوع الأول:

وسائل جاهزة ومخزنة للاستخدام الدائم، بحيث تكون متوفرة بشكل دائم ويتم تشغيلها فور الحاجة في أي أزمة تواجه المنظمة.

2.5 النوع الثاني:

وسائل يتم توفيرها خصوصاً حسب طبيعة الأزمات المختلفة إذ أن لكل نوع من الأزمات متطلبات خاصة في وسائل النقل والحركة تناسب مع طبيعة واحتياجات الأزمة (أبو قارة، 2009).

خامساً: مبادئ التخطيط لإدارة الأزمات

حدد سام بلاك «Sam Black» مجموعة من المبادئ التي ينبغي الالتزام بها عند التخطيط لبرنامج إدارة الأزمات، وهي كما يلي:

الإعداد الجيد والدقيق للخطة، إلى جانب التدريب المستمر على تنفيذها، مع الحرص على توفير جميع الأدوات والتجهيزات اللازمة.

تنفيذ الخطة الموضوعية بعناية مع أهمية الاستمرار في التدريب عليها بشكل دائم.

التعامل مع وسائل الإعلام بكفاءة من خلال توفير معلومات دقيقة ومحدثة بصفة مستمرة.

أخذ الجانب الإنساني في الاعتبار أثناء التعامل مع الضغوط المختلفة للأزمات مع إعداد خطوط اتصال مناسبة للرد السريع على التساؤلات والاستفسارات.

ضرورة الاهتمام بإعداد خطة مدروسة بشكل مستمر تواكب تطورات الأزمات وتتيح إمكانيات التدريب العملي على تنفيذها بفعالية.

يجب الأخذ في الاعتبار عند رسم خطة لمواجهة الأزمة المتطلبات الخاصة بالتعامل مع وسائل الاعلام، حيث يجب إعداد تقارير فنية مستمرة وتوفير المعلومات الإيجابية عن الحادث.

إن الإعداد والتخطيط الجيد والمنظم لإدارة الأزمة يجب أن يأتي بمبادرة من العلاقات العامة بالمنظمة، ولكن عملية التخطيط تتطلب الممارسة الفعالة من العديد من الإدارات الأخرى (قادري، 2011).

سادساً: مراحل عملية التخطيط لإدارة الأزمات

يتطلب التخطيط لإدارة الأزمات القيام بالمرحلة الآتية:

1. تحليل المشكلات المحتملة:

عند وضع خطة لإدارة الأزمات وإعداد الفريق المعني بها، من الضروري مراعاة المشكلات المحتملة وتقدير الاحتمالات المختلفة بدقة وعقلانية. إذ يعد هذا التحليل أساسياً لرسم التصورات والخطط المناسبة للحصول على موافقة الإدارة العليا عليها.

2. إعداد الخطة:

بعد الموافقة على تحليل التهديدات المحتملة يتم إعداد خطة تفصيلية للتعامل مع هذه التهديدات.

3. اختيار الفريق:

يتطلب الأمر تشكيل فريق إدارة الأزمات من أفراد يمتلكون الخبرة والكفاءة اللازمة، مع القدرة على التعامل مع الضغوط والعمل الجماعي، يجب أن يتم اختيارهم بعناية مع مراعاة توافرهم الدائم واستعدادهم للتدخل في أي وقت على مدار الساعة، خاصة في حال حدوث تطورات غير متوقعة.

4. تسهيلات الاتصال:

من الضروري توفير وسائل اتصال مرنة وفعالة نظراً للصعوبات المرتبطة بعملية الاتصال أثناء الأزمات، وقد تستعين بعض الشركات بخبراء اتصالات متخصصين أو شركات خارجية لضمان سرعة التواصل مع وسائل الاعلام والجمهور.

5. التدريب:

بعد اختيار الفريق ينبغي اجراء تدريبات عملية للتأكد من جاهزيته وقدرته على التعامل بكفاءة مع مختلف السيناريوهات المحتملة.

6. ممارسة تدريبات المحاكاة:

تعتمد هذه التدريبات على محاكاة أزمات افتراضية بالتعاون مع المؤسسات المختصة، لتقييم مستوى الاستجابة ورصد الثغرات وتحليلها بغرض تطوير الخطة وإعادة إعدادها بما يعزز من كفاءتها في التعامل مع الأزمات الحقيقية (عياصرة و آخرون، 2008).

سابعاً: نماذج إدارة الأزمات

1. نموذج Fink:

هذا النموذج يؤكد على ضرورة الاستعداد الكامل لضمان تجنب وضع الأزمة من الوقوع واتخاذ إجراءات وأفعال ذكية تجاه الأحداث ذات العلاقة بالأزمة.

1.1 منظور Fink ما قبل الأزمة:

• التنبؤ بالأزمة:

للتنبؤ بالأزمة (وفقاً لهذا النموذج) فإن أسلوب **fink** للتنبؤ يتضمن أربع متغيرات أساسية هي:

◀ **قيمة أثر الأزمة:** يتطلب التنبؤ بالأزمة توجيه مجموعة من الأسئلة إلى جهات متعددة،

وغالباً ما تكون هذه الأسئلة من نمط "ماذا لو" " **what if question** " والتي تستخدم

لتوقع أسوأ السيناريوهات الممكنة واتخاذ الاستعدادات اللازمة.

عندما تواجه المنظمة أزمة معينة، يصبح من الضروري طرح عدد من التساؤلات الجوهرية للمساعدة في التنبؤ بالأزمة، ويتم ذلك من خلال تحليل الموقف الافتراضي حيث تعتمد الإدارة على إجابات دقيقة عن مجموعة من الأسئلة المهمة لتقدير مدى تقدير خطورة الأزمة، ويستخدم في هذا السياق أسلوب يعرف بـ "قيمة أثر الأزمة" (CIV)، والذي يهدف إلى قياس الأضرار والخسائر المتوقعة نتيجة الأزمة، مما يمكن الإدارة من اتخاذ قرارات مدروسة لمواجهةها وتقليل آثارها السلبية.

◀ عنصر الاحتمالية: في هذا العنصر تقدر إمكانية وقوع الأزمة من خلال نسب مئوية تتراوح بين 0% (انعدام الاحتمال) و100% (تحقق مؤكد)، ويتم التعبير عن هذه النسبة على محور يبدأ من الصفر إلى المائة (0-100)، وبتحديد مستوى الاحتمالية يمكن للإدارة استخدام مقياس بارومتر الأزمة "crisis barometer" لتوضيح مدى قرب حدوث الأزمة واتخاذ الإجراءات الاستباقية للأزمة.

على سبيل المثال إذا تجاوزت قيمة أثر الأزمة CIV نسبة 5% ورافقتها احتمالية تفوق 50% فإن ذلك يعد مؤشرا خطيرا يستلزم من الإدارة التدخل العاجل ويمكن تمثيل مستوى الخطر باستخدام إشارات لونية مثل النون الأحمر للدلالة على درجة التهديد العالية وذلك بهدف لفت الانتباه وتفعيل خطط الطوارئ.

◀ درجة التأثير: تعني هذه الخطوة بتحديد الإجراءات الممكنة للحد من آثار الأزمة بأكبر قدر ممكن، ويتطلب ذلك امتلاك أدوات قياس دقيقة تساعد الإدارة على تقييم مستوى تأثير الأزمة، سواء كانت ذات طابع جوهري تمس هوية المنظمة أو تأثيرات أقل حدة، وبذلك تصبح الإدارة قادرة على اتخاذ قرارات تتسم بالواقعية وتقييم الموقف بشكل أفضل مما يعزز فرص تحويل المخاطر إلى فرص حقيقية.

◀ تكلفة التدخل لإدارة الأزمة: ينبغي على الإدارة أن تجري تقييما لتكاليف التدخل من أجل تفادي الأزمة ومنع تطورها، فإذا تبين أن تكلفة الوقاية والتدخل أقل من الخسائر المحتملة، فعندئذ يصبح التدخل خيارا منطقيا، أما إذا كانت تكلفة التدخل تفوق ما قد تتكبده المنظمة من أضرار نتيجة الأزمة، فقد تفضل الإدارة عدم التدخل.

وهنا لابد من التفرقة بين نوعين من التكاليف:

- التكاليف النقدية المالية: وتشمل جميع النفقات المباشرة التي تتحملها المنظمة لتفادي الأزمة أو الحد من آثارها.
- التكاليف النقدية المعنوية: وهي الأضرار الغير مادية التي قد تنشأ عن الأزمة مثل المساس بسمعة المنظمة او ثقة الجمهور بها.

● التخطيط للتعامل مع الأزمة:

يعد الاستعداد المسبق لمواجهة الأزمات عنصرا أساسيا لضمان استمرار المنظمة خلال الأوقات الحرجة، يتطلب ذلك وجود خطط مدروسة وعملية يتم إعدادها بالتشاور بين الأطراف المعنية داخل المنظمة، وتمثل هذه الخطط أداة استراتيجية تتيح للإدارة استغلال الفرص الناتجة عن الأزمة وتحديد آليات التصدي لها. وينبغي أن تتضمن خطة إدارة الأزمات ما يلي:

- ◀ تحديد آليات التعامل مع الأزمات: وتشمل الأساليب والإجراءات المناسبة لكل نوع من الأزمات.
- ◀ رصد أنواع الأزمات المحتملة: من خلال تصنيفها وتحديد الإجراءات الخاصة بكل حالة.
- ◀ تشكيل فريق متخصص: يضم المسؤولين عن تنفيذ خطة إدارة الأزمات، مع تحديد أدوارهم بناء على خبراتهم واختصاصاتهم.
- ◀ تنظيم اجتماعات تنسيقية: بين أعضاء الفريق المعني لضمان توافق الرؤية وتكامل الجهود.

2.1 منظور نموذج Fink أثناء الأزمة:

لا يقتصر وضع خطة لمواجهة الأزمة على مجرد صياغة نظرية، بل يتطلب اختيارا عمليا يثبت فعاليتها، ولهذا تلجأ العديد من المنظمات إلى استخدام أسلوب المحاكاة من خلال تنظيم ورش عمل تجريبية لاختبار مدى واقعية الخطة ومدى قدرتها على الاستجابة الفعلية للظروف الطارئة.

تعتمد هذه المنهجية على استخدام أدوات تحليل وتشخيص متعددة لتقييم الأزمات، ووضع خطة استراتيجية مناسبة للتعامل معها، وكثيرا ما تصمم هذه الأدوات بشكل مرد لتناسب مختلف الأوضاع، خاصة تلك التي لا يمكن التنبؤ بها بسهولة، وتعد مرونة الخطة وواقعيته من العوامل الأساسية في نجاح إدارتها أثناء الأزمة.

• وأهم هذه المهام:

- ◀ تحديد الأزمة وفهم طبيعتها بسرعة: الخطوة الأولى في إدارة الأزمة هي إدراك طبيعتها وأسبابها الحقيقية بدقة وسرعة، يساعد هذا الفهم على توجيه الجهود نحو المعالجة السليمة وتشكل الأساس في التمييز بين مظاهر الأزمة ولبها الحقيقي.
- ◀ فصل وعزل الأزمة بدقة وسرعة: يساعد تحديد بداية الأزمة ونطاقها بسرعة في تقليل آثارها السلبية والحد من انتشارها، ويتطلب ذلك عزلا دقيقا للأزمة عن باقي الأنشطة لتسهيل التعامل معها، وتحديد العوامل التي أدت إليها، سواء كانت بشرية أو تنظيمية أو خارجية.
- ◀ إدارة الأزمة بصورة سريعة وفعالة: تعتمد فعالية إدارة الأزمة على وضوح الأهداف وسرعة اتخاذ القرار، بالإضافة إلى قدرة الفريق على التعامل مع الضغوط والتغيرات المفاجئة، ومن خلال هذه الإدارة يمكن تحويل الأزمة إلى فرصة للنمو وتحقيق النجاح إذا ما تم اتخاذ القرارات السليمة وتنفيذها بكفاءة.

2. نموذج Antoko/ Nude:

يشير هذا النموذج إلى أن الإدارة الصحيحة للأزمات تعتمد بدرجة كبيرة على استجابات القادة وسرعة اتخاذ القرار إذ أن الإدارة المثالية لا ترتبط فقط بإصدار الأوامر، بل بكفاءة التنفيذ أيضا، فنجاح إدارة الأزمات لا يتحقق إلا من خلال تفعيل الأدوار الصحيحة ومراعاة طبيعة الأزمة.

1.2 تشكيل فريق متخصص لإدارة الأزمات:

تتطلب إدارة الأزمات تشكيل فريق متكامل يضم أعدادا ذو اختصاص، مع تحديد دقيق للأدوار الموكلة لكل فرد، كما يجب أن يتم تعيين قائد للفريق يمتلك القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة، ويمتاز بالحكمة وسرعة البديهة، ويمكن الاستعانة بخبراء خارجيين للمساهمة في وضع خطط واستراتيجيات فعالة، خاصة في حال كانت الأزمة واسعة التأثير ومعقدة.

من خلال دراسة محددات الأزمة يمكن اعتماد هذا المنهج لاختيار أعضاء الفريق بناء على المهارات والاختصاصات المطلوبة، يتطلب ذلك وجود إدارة عليا على قدر من الكفاءة والوعي، لضمان التنسيق الفعال بين الأطراف المختلفة وتوفير الموارد اللازمة لمعالجة الأزمة.

2.2 تطوير متكامل للتعامل مع الأزمات:

بعد تحديد الأدوار بدقة يجب أن يوكل لكل عضو من أعضاء الفريق مهام واضحة ومحددة، مع التأكيد على أهمية التنسيق بين الأفراد لتكامل الجهود، ويعد نموذج **Nude/ Antoko** أحد النماذج التي تسلط الضوء على أهمية التحضير المسبق، والاعتماد على تحليل دقيق للمواقف، واتخاذ خطوات استباقية للتعامل مع الأزمات.

ويركز النموذج على أن الاستجابة العشوائية أو غير المدروسة غالبا ما تؤدي إلى تفاقم الأزمة، في حين أن التخطيط السليم والاستعداد المسبق يسهمان في الحد من آثارها السلبية وتحقيق إدارة فعالة.

3.2 إنشاء مركز لإدارة الأزمات:

وجود مركز متخصص يسهم في التنسيق وصنع السياسات الفعالة وتوجيه العمل خلال الأزمات.

4.2 تعامل نموذج **Nude/ Antoko** مع الأزمة فيما بعد:

يشدد على أهمية مراجعة الأحداث السابقة لاستخلاص الدروس وتجنب تكرار الأخطاء، مع إعداد خطط وقائية مستقبلية شاملة، ويقترح هذا النموذج مجموعة من المكونات والعناصر الأساسية اللازمة لضمان إدارة فاعلة للأزمة في الأوقات وأهمها:

- ضمان تخطيط جيد للتعامل مع الأزمات.
- ضمان التفتيش الجيد.
- ضمان إدامة عملية المراقبة.

3. نموذج **Meyres**:

يرى **meyres** أن الأفراد يختلفون في استجاباتهم للأزمات، حيث لا يعتمدون جميعا على نفس الآليات الدفاعية، ووفقا لهذا النموذج فإن بعض الأفراد يستعينون بكافة الموارد المتاحة لمعالجة الأزمة الأساسية بشكل منظم

وواعٍ في حين أن فئة أخرى من الأشخاص تكون غير قادرة على مواجهة الضغوط ويعانون من مشاعر العجز والارتباك وهو ما يؤدي على تصرفات غير عقلانية.

يركز **meyses** في نموذج على ثلاثة أنماط رئيسية تمثل الطريقة التي يعالج بها الأفراد الأزمات وهي:

- **طريقة عقلانية:** يتبع فيها الفرد خطوات منظمة لمواجهة الأزمة، تتضمن تحليل الوضع، جمع المعلومات، تقدير الخيارات المتاحة لاتخاذ القرار الأنسب.
 - **طريقة شبه عقلانية:** وهي طريقة وسطية حيث يقوم الفرد بمحاولة معالجة الأزمة لكنه يعجز عن التحكم الكامل في مشاعره، مما يؤدي إلى اختلاط المنطق بالعاطفة في تصرفاته.
 - **طريقة غير عقلانية:** يلجأ فيها الفرد إلى أنماط دفاعية غير منطقية، مثل الإنكار والانسحاب، وتكون استجابته للأزمة غير منظمة وتعكس حالة من الفوضى النفسية وفقدان السيطرة.
- ومن الضروري الإشارة إلى أن التنبؤ بالأزمات ووضع الخطط الوقائية والمسبقة لمواجهتها يعد من المرتكزات الأساسية، إذ أن الاستعداد المسبق يمكن المؤسسة من مواجهة الأزمات بفعالية وتفادي الخسائر أو الحد منها.

4. نموذج **Murphy and bayley**:

يركز نموذج **Murphy and bayley** على تطبيق منهج علمي وعملي في التعامل مع إدارة الأزمات، ويتطلب هذا المنهج إتباع سلسلة من الخطوات المحددة لمواجهة الأزمات، وهي كالتالي:

1.4 تقدير الموقف (موقف الأزمة)

عند وقوع أي أزمة داخل المنظمة، فإنها تواجه مزيجاً من المتغيرات غير المفهومة جيداً، مما يصعب عملية اتخاذ القرار، إذ تحتوي الأزمة على عناصر غامضة وغير واضحة وغير محددة المعالم والمظاهر، ما يتطلب من إدارة المنظمة إجراء تقييم دقيق للموقف الذي تعيشه.

ويشمل هذا التقييم فهم سلوكيات المنظمة وأعمالها خلال الأزمة، إضافة إلى تحديد العوامل والمتغيرات المؤثرة فيها، ويهدف هذا التقدير إلى تحليل الأعمال والتصرفات التي اتخذت، وتقييم مكوناتها الرئيسية.

يتم التركيز في هذه المرحلة على تحليل الأعمال والتصرفات وردود الأفعال الناتجة عن الأزمة، وتقييم أثارها المختلفة، وكذلك الآراء والمواقف المتعددة تجاه الأزمة، سواء المؤيدة أو المعارضة.

وتنحصر المحاور الأساسية التي يجب التركيز عليها في عملية تقدير الموقف في النقاط التالية:

- تقييم القوى الفاعلة في صناعة الأزمة، والداعمة لها أو المعارضة.
 - تحليل طبيعة العلاقات بين الأطراف (المؤيد، والمعارض)، والقوى التي تستند إليها كل جهة.
 - دراسة أسباب نشوء الأزمة الراهنة، وتحليل العوامل التي أوصلت الوضع إلى ما هو عليه.
 - فهم المصالح المتبادلة بين الأطراف المختلفة.
 - تحديد حالات الصراع أو التفاهم بين الأطراف ومدى تكاملها أو تصادمها.
 - تقييم قدرة كل طرف على المناورة وتحقيق الأهداف.
 - تحليل مدى حرية الحركة لدى كل طرف.
 - تحديد الموارد المتاحة لكل طرف والتي يمكن أن يستخدمها لدعم موقفه.
- وتعد عملية التفكير بوضوح ووعي مفتاحاً أساسياً لفهم الموقف بدقة، مما يساعد الإدارة على اتخاذ قرارات فعالة لمواجهة الأزمة والتعامل معها.

2.4 تحليل الموقف (موقف الأزمة):

تركز عملية تحليل الموقف على إجراء تقييم شامل وعميق لجميع مكونات موقف الأزمة، بما في ذلك تحديد وتحليل عناصر الأزمة المختلفة، ويتم الانتقال بعد تحليل هذه العناصر إلى تنفيذ عمليات مبسطة ومركزة تهدف إلى إعادة تركيب وفهم عناصر الموقف بشكل متكامل.

ويمكن هذا التحليل إدارة المنظمة من الوصول إلى معلومات وبيانات جديدة تساهم في التعامل مع الأزمة واقتراح سبل معالجتها، وتشمل خطوات تحليل موقف الأزمة مجموعة أبعاد وهي كما يلي:

- تحديد وتحليل المكونات والعناصر الأساسية والمرتكزات التي يبني عليها موقف الأزمة.
- تحليل المصالح الحقيقية التي تسعى إلى تأجيج أو تصعيد الأزمة.
- تحديد طبيعة ومستوى المخاطر التي تواجه المنظمة وقت وقوع الأزمة.
- تحليل مسببات التوتر والضغط التي ساهمت في نشوء الأزمة وتطورها.
- تحديد العلاقات المتشابكة بين القوى المختلفة التي صنعت الأزمة، سواء من داخل المنظمة أو خارجها.

- تحليل القدرات المتاحة لمواجهة الأزمة، ووسائل التعامل معها والحد من آثارها.
- تحليل الخيارات الممكنة والبدائل التي تتيح للمنظمة الاستجابة بكفاءة وفعالية لمنغيرات الأزمة.
- كما تشمل عملية التحليل تقييم بيئة المنظمة الداخلية، وتحديد نقاط القوة والضعف فيها، ويشمل ذلك:
- الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، الموارد المالية والبشرية، البنية التحتية للمعلومات، وإمكانيات البحث والتطوير.
- تحليل مدى مساهمة هذه الموارد في تمكين المنظمة من التعامل الفعال مع الأزمة.
- تحديد الأثر السلبي المحتمل لنقاط الضعف، ومدى تأثيرها على قدرة المنظمة في السيطرة على الموقف.
- تحديد وتحليل التهديدات القائمة والكامنة في البيئة الخارجية للمنظمة، والتي قد تستغلها قوى الأزمة لتصعيد حدة الأزمة، وتحليل إمكانات المنظمة في مواجهة هذه التهديدات في ظل وقوع الأزمة.
- وأخيرا، يتم تحليل البيئة الخارجية للمنظمة، للكشف عن الفرص المتاحة التي يمكن أن تساعد في مواجهة الأزمة، بالإضافة إلى التحديات المحتملة التي قد تعيق عملية المواجهة أو تزيد من حدتها.

3.4 التخطيط العلمي للتدخل في الأزمة:

في هذه المرحلة، يتم تحديد الخطط والبرامج والسيناريوهات المناسبة للتعامل مع الأزمة ومواجهتها، مع الأخذ في الاعتبار ما يلزم لتغيير بيئة المنظمة وتكييفها بما يتناسب مع متطلبات الأزمة (إذ استدعى الأمر تغييرا جذريا).

كما تركز هذه الخطوة على:

- تحليل مستويات التوتر والصراع في بيئة المنظمة.
 - تحديد الممارسات الإدارية غير المناسبة التي ساهمة في تصعيد الأزمة.
 - الكشف عن الأشخاص المقصرين ودراسة كيفية التعامل معهم.
 - تقييم استجابة الجهات ذات العلاقة، مثل الجمهور، الرأي العام، وأصحاب المصالح.
- يتم كذلك وضع خطة شاملة لاحتواء الأزمة والحد من ضغوطها، تأخذ في الحسبان مطالب القوى المختلفة وتعمل على إيجاد توازن جزئي أو كلي بينهما.

وتسهم هذه الخطوة في:

- تحقيق الاعتراف بالأزمة من قبل المنظمة.
 - تحليل أسبابها الجوهرية.
 - تشكيل لجان متخصصة لمناقشة سبل الخروج من الأزمة، وإعادة توزيع المهام وتحديد الأولويات.
- كما تؤكد على أهمية حماية مصالح المنظمة، وتوضيح أهدافها المتوقعة، وضرورة توزيع المسؤوليات بين الأطراف المختلفة.

تشمل هذه المرحلة أيضا:

- تحديد إجراءات التدخل المباشر، وتوقيت التنفيذ.
 - التأكد من استيعاب وفهم الأطراف للأزمة بشكل كامل.
 - توحيد الجهود وحشد القوى لمواجهة الأزمة بفعالية.
- الخطوة الأساسية هنا هي "تحديد ساعة الصفر" التي تبدأ منها الخطة التنفيذية لمعالجة الأزمة، ويجب ألا يغيب عن أذهان فريق إدارة الأزمة أن عامل الوقت حاسم في مواجهة الموقف.

وتشمل هذه الخطوة:

- الاستفادة من كافة الخطط المعدة سابقا.
- تفعيل آليات الاستجابة للطوارئ فور بدء التنفيذ.

وتزداد أهمية هذه المرحلة إذا كانت المنظمة قد أعدت خططا شاملة لمواجهة الأزمات، فتنفذ تلك الخطط فورا وبأقصى درجات الكفاءة والجاهزية.

4.4 التدخل في الأزمة لمعالجتها:

- بعد أن ينتهي الفريق من إعداد الخطط والتحضيرات، يمكنه البدء في التدخل لحل الأزمات بفعالية.
- يتمثل التدخل في تطبيق الخطة المعتمدة والسيناريوهات المعتمدة للتعامل مع الأزمة.

1.4.4 المهام الرئيسية:

- امتصاص الأزمة.
- مواجهة قوى الأزمة بأساليب ذكية.
- استنزاف الأزمة ومنع تصاعدها وتفاقمها.
- الوقاية من الأزمة وتوجيه مسارها نحو نتائج أقل ضررا.

2.4.4 المهام الثانوية:

- إعداد المسارات المختلفة.
- توفير الإمدادات اللازمة.
- توفير الدعم والحماية للأطراف المعنية بإدارة الأزمة.

3.4.4 المهام التكميلية:

- معالجة الآثار السلبية الناتجة عن المواجهات والصدمات.

بالإجمال، إدارة الأزمات هي نهج جديد لحل الصعوبات، من خلال التحضير المناسب والتدخل الفعال للسيطرة على الموقف (بخلف، 2018 - 2019).

ثامنا: معوقات نجاح إدارة الأزمات

رغم الجهود المبذولة في إدارة الأزمات إلا أن هناك عوامل متعددة تواجه إدارتها وتعيق تحقيق أهدافها وقد صنف "فانسمان" هذه المعوقات إلى أزمات صنفها كالتالي:

1. المعوقات الإنسانية:

وهي تلك التي تتعلق بطبيعة الأفراد وثقافتهم التنظيمية داخل المؤسسة ومن أبرزها:
 الإيمان الخاطئ بأن الأزمات أمر نادر الحدوث مما يقلل من اهتمام الأفراد بالتخطيط للأزمات.
 التصور الخاطئ بأن حجم الأزمات أكبر من قدرات الأفراد، مما يؤدي إلى حالة من العجز وعدم المبادرة.
 الاعتماد المفرط على آراء الجماعة والاعتقاد بأن الفرد وحده غير قادر على اتخاذ القرار.

الاعتقاد أن إدارة الأزمات مسألة ثانوية وليست ذات أولوية ضمن المهام الأساسية للمؤسسة.
التعامل مع الأزمات بنفس الأساليب التقليدية دون اعتبار لخصوصية كل أزمة.

2. المعوقات التنظيمية:

وتتمثل في مجموعة من المعوقات المرتبطة بالهيكل التنظيمي والاداري ومن أهمها:
غياب تحديد واضح للسلطات والمسؤوليات داخل المؤسسة.
التباين الثقافي والاجتماعي بين الأفراد، مما يعيق الانسجام في التعامل مع الأزمة.
ضعف دعم الإدارة العليا وعدم وضوح الرؤية، مما يؤدي الى التخبط في التعامل مع الأزمات.
قصور برامج التأهيل والتدريب الخاصة بإدارة الأزمة.
بطء استجابة الاجراءات الرسمية اتجاه الأحداث الطارئة.

3. المعوقات المتعلقة بالمعلومات:

تشمل هذه المعوقات:
تعرض المعلومات للتشويه أو التحريف عند نقلها داخل أو خارج الجهاز الإداري.
صعوبة التحقق من صحة المعلومات والاعتماد على مصادر غير موثوقة.
عدم وجود قاعدة بيانات محدثة ومتخصصة لإدارة الأزمات.

4. المعوقات المتعلقة بالاتصال:

وتظهر هذه المعوقات في:
صعوبة نقل وتبادل المعلومات بسلاسة بين الأقسام المختلفة داخل المنظمة.
محدودية استخدام أجهزة الاتصال الحديثة، مما يؤدي إلى بطء الاستجابة للأزمات.
عدم إطلاع الأفراد ذوي الأهمية في المنظمة على تطورات الأحداث يؤدي إلى صعوبة التحكم بالأزمة.

ومن منظور عباس فإن معوقات إدارة الأزمات متعددة ولا يمكن حصرها ومن أبرزها:

إدارة الأزمات هي عملية مستقبلية تعتمد على التنبؤ ووضع تصورات لما قد يحدث. وقد يكون هذا الأمر بعيداً عن الواقع وحجم منشأتنا لا يضمن لها بالضرورة الحماية من الأزمات، لذلك من المهم التفاعل مع المستقبل. إذ لا يمكننا توقع تعرضنا لأزمة بشكل دقيق، فلماذا لا نتوقع الأسوأ؟

خلاصة القول إن هناك معوقات تعيق بناء نظام فعال لإدارة الأزمات. وهذه المعوقات كثيرة ولا يمكن حصرها (موسى مسك، 2011).

تاسعاً: دور المعلومات في إدارة الأزمات

تلعب المعلومات دوراً أساسياً في تقليل احتمالية وقوع الأزمات أو مواجهتها بمواقف وقرارات مدروسة تقلل من آثارها. ويتم تحقيق فعالية المعلومات بقدر الخسائر الناتجة عن غيابها أو نقصها، كما أن تطور أساليب وتقنيات معالجة المعلومات ساهم في دعم عملية اتخاذ القرارات بفعالية، بفضل تنوع مصادرها وتخصصها حيث يتم تحليل الكميات الهائلة من البيانات المختلفة والمتعددة ومقارنتها ببعضها البعض ذات العلاقة بالأزمة. ويعد العامل الرئيسي والمؤثر في اتخاذ القرارات غير السليمة هو ضعف أو نقص المعلومات أو تأخر وصولها عند الحاجة إليها مما يضاعف من آثار الأزمات.

يساعد اتخاذ القرار السليم وتحقيق أهدافه على بناء موقف صلب مما يتطلب أن تكون المعلومات المقدمة إلى صانع القرار دقيقة وموثوقة وأن تحتوي على تفاصيل دقيقة تساعد على تحليل الموقف بشكل صحيح واتخاذ القرار المناسب، وبالتالي التخفيف من تداعيات الأزمة.

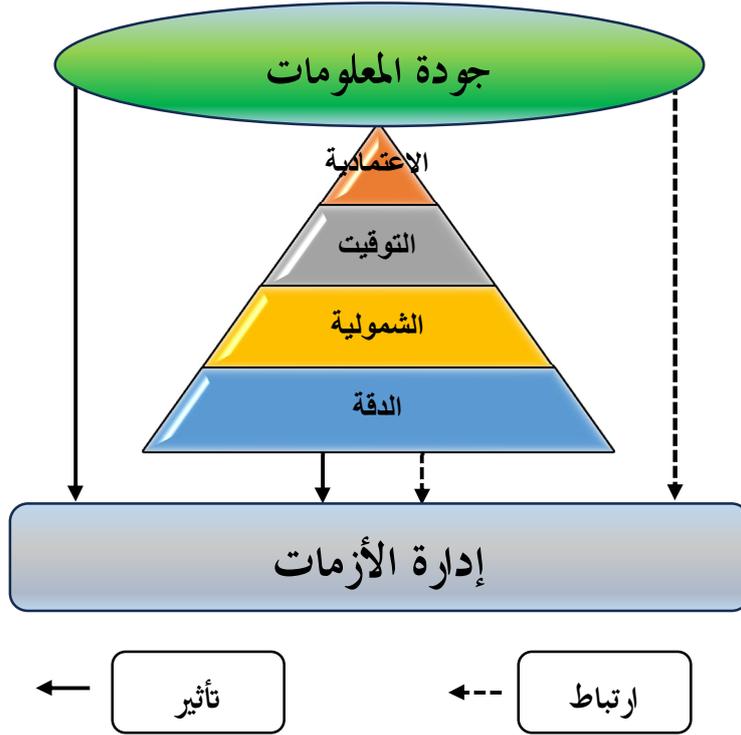
تعد المعلومات عنصراً أساسياً للوصول إلى الانطباعات الصحيحة لتحقيق القرارات الضرورية لمواجهة الأزمة وتدابيرها. كما أن الاستمرارية في عملية جمع وتحليل المعلومات يساهم في وضع خطط واستراتيجيات لمواجهة الأزمات المستقبلية.

ويتم تخزين هذه المعلومات في قواعد بيانات للاستفادة منها لاحقاً.

إن العامل الحاسم في نجاح إدارة الأزمات هو القدرة على الوصول إلى المعلومات الدقيقة والموثوقة اللازمة لاتخاذ القرار المناسب، إلى أن التحدي الأكبر يكمن في ضعف توفر هذه المعلومات أو تأخرها.

تساهم كذلك دقة المعلومات وتنوع مصادرها في بناء تصورات أكثر شمولاً عن الموقف، مما يساعد صانعي القرار على التعامل مع الأحداث بشكل أكثر وعياً. وتؤكد الدراسات الحديثة أن النجاح في إدارة الأزمات لا يرتبط فقط بتوفر المعلومات، بل أيضاً بقدرة المؤسسات على تنقيحها وتحليلها وتقديمها في الوقت المناسب وبالشكل المطلوب لضمان دعم قرارات سريعة وفعالة تتناسب مع طبيعة الموقف القائم.

الشكل رقم 2: يوضح علاقة جودة المعلومات بإدارة الأزمات



المصدر: من إعداد الطالبة.

خلاصة:

في الختام، تظل إدارة الأزمات عنصراً أساسياً في نجاح الأفراد والمؤسسات والدول وفي مواجهة التحديات غير المتوقعة، فالعالم اليوم يشهد تطورات متسارعة وأحداثاً متغيرة تتطلب استجابات سريعة واستراتيجيات فعالة للتعامل مع الأزمات بأقل الخسائر الممكنة، ومن خلال التخطيط الجيد والتنسيق الفعال بين الجهات المعنية واستخدام الأدوات والتقنيات الحديثة يمكن الحد من آثار الأزمات وتحويلها إلى فرص للتعلم والتطوير.

إنّ تبني منهجية استباقية في إدارة الأزمات لا يساهم فقط في تجاوز التحديات، بل يعزز أيضاً من مرونة الأفراد والمنظمات في مواجهة المستقبل بثقة، فكل أزمة تحمل في طياتها دروس وخبرات يمكن الاستفادة منها لتحسين الاستراتيجيات المستقبلية وتعزيز القدرة على الصمود في وجه أي طارئ، لذا يبقى الاستثمار في تطوير مهارات إدارة الأزمات أمراً حتمياً لضمان النجاح والاستدامة في عالم مليء بالتقلبات والتحديات المستمرة.

وفي ظل هذا السياق، تبرز الحاجة الملحة إلى تبني رؤى استراتيجية تتجاوز الطابع التقليدي لإدارة الأزمات، لتتحول إلى عملية ديناميكية مستمرة تعتمد على جمع البيانات وتحليلها بشكل استباقي، وتوليد معرفة دقيقة تساهم في بناء تصورات مستقبلية واضحة. إن تطور بيئات الأزمات، خاصة مع التقدم التكنولوجي، يفرض على المؤسسات استخدام أدوات تحليلية حديثة قادرة على رصد الإشارات الضعيفة للأزمات قبل تحولها إلى تهديدات فعلية، مما يستوجب الاستثمار في بناء نظم معلومات متطورة وتدريب العنصر البشري على استخدامها بكفاءة.

كما أن فاعلية إدارة الأزمات لم تعد تقاس فقط بسرعة الاستجابة، بل بمدى جاهزية المؤسسة ومرونتها التنظيمية، وقدرتها على اتخاذ قرارات مدروسة مبنية على معطيات دقيقة. وهذا ما يجعل من إدارة المعرفة وجودة المعلومات مكونات أساسية في دعم عمليات التخطيط واتخاذ القرار، لا سيما في ظل بيئة تتسم بعدم اليقين وتسارع وتيرة التغيير. ومن هنا، فإن تبني ثقافة مؤسسية تشجع على التعلم المستمر، وتكافئ المبادرات التي تساهم في تحسين الأداء وتبادل المعرفة، أصبح ضرورة استراتيجية لمواجهة التحديات بفعالية.

وعليه، فإن تعزيز البنية التحتية للمعلومات، وربطها بمؤشرات أداء واضحة، يساهم في تطوير مستوى النضج المؤسسي في إدارة الأزمات، ويؤسس لمرحلة جديدة من الحوكمة المبنية على التحليل الاستراتيجي والمساءلة. كما أن إشراك كافة المستويات التنظيمية في إعداد السيناريوهات المحتملة والتدريب على مواجهتها، يعزز من قدرة المؤسسة

على الصمود والتعافي السريع، ويدفع نحو بناء نموذج إداري مرن يتلاءم مع طبيعة الأزمات المعقدة وغير المتوقعة التي يشهدها العالم المعاصر.

الفصل الرابع: الإطار المنهجي
والتحليلي للدراسة

تمهيد:

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: المنهج المتبع

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

رابعاً: تحليل وتأويل البيانات

خامساً: مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

سادساً: النتائج العامة للدراسة

سابعاً: الاقتراحات والتوصيات

خلاصة

تمهيد:

بعد مناقشتنا لبعض القضايا النظرية المتعلقة بجودة المعلومات وإدارة الأزمات في الفصول السابقة، سنستعرض في هذا الفصل القضايا المنهجية لتعزيز تكامل العمل وتعزيز المفاهيم، ومن هنا تبرز أهمية الجانب التطبيقي للبحوث الاجتماعية، حيث تعتبر عملية جمع البيانات والمعلومات خطوة أساسية في البحث العلمي فلا يمكن الوصول إلى نتائج دقيقة إلا من خلال اعتماد استراتيجية مناسبة تتناسب مع طبيعة الدراسة.

فبعد اختيار المنهجية المناسبة أحد أبرز التحديات التي تواجه الباحث في دراسته، إذ إن لكل موضوع خصائصه وظروفه التي تتطلب مقاربات منهجية دقيقة، تساعد على استكشاف أبعاده وتحليل متغيراته بطريقة علمية رصينة، ومن هذا المنطلق تبرز الحاجة إلى التأني في تحديد أدوات البحث وتقنياته، بما يضمن جودة البيانات التي سيتم جمعها، وبالتالي صلاحيتها في الاستخدام في التحليل والاستنتاج.

كما أن المنهجية العلمية لا تقتصر فقط على الوسائل والإجراءات، بل تشمل أيضا الفلسفة التي يستند إليها الباحث في نظريته للواقع المدروس، وفي تفسيره للوقائع والعلاقات، ومن هنا تأتي أهمية التوازن بين البعد النظري والبعد الميداني، بحيث يتكاملان لإنتاج معرفة قادرة على الإسهام في معالجة الإشكالية المطروحة، وتقديم رؤى جديدة قد تفتح آفاقا لمزيد من الدراسات المستقبلية.

ولا يخفى أن عملية اختيار المنهج وتحديد مجالاته الميدانية تعد ركيزة أساسية في بناء مصداقية الدراسة، كما أن وضوح خطوات العمل المنهجي يعزز من شفافية البحث وإمكانية تكراره أو تطويره من قبل باحثين آخرين، مما يدعم التراكم المعرفي في هذا المجال، إن الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم أو على الأقل للفهم العميق لا يأتي إلا عبر منهجية مدروسة، تعكس الفهم الدقيق لطبيعة المشكلة والسياق الذي تنشأ فيه.

وعليه، فإن الفصل يعد نقطة انطلاق فاصلة نحو بناء دراسة تطبيقية على أسس منهجية متينة، ويهدف إلى رسم الإطار الذي سيتم من خلاله تنفيذ الدراسة وفق معايير علمية دقيقة، مع مراعاة الصدق والثبات، وضمان قابلية النتائج للتحليل والتفسير بما يخدم أهداف البحث، يهدف هذا الفصل إلى توضيح ذلك.

أولاً: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني:

ويقصد به المكان الذي أقيمت به الدراسة، تمت الدراسة على مستوى الوحدة الرئيسية لإنتاج المصبرات "عمر بن عمر CAB".

تأسس مجمع "عمر بن عمر" سنة 1984 وبعد إجراء الأبحاث والدراسات التمهيدية بالتركيز على الموقع الجغرافي وما يتلاءم مع النشاط، تم إنجاز مشروع المصبرات الغذائية والذي بدأ إنتاجه الفعلي سنة 1986 من وحدة صغيرة لتحويل الطماطم المصنعة لبلدية "بوعاتي محمود" ولاية قلمة وهي شركة ذات مسؤولية محدودة (SARL). أصبحت شركة عمر بن عمر الرائدة في إنتاج المواد الأولية لأعمالها بطاقة استقبال فاقت 7600 طن يومياً، وما يعادل 1500 طن من الطماطم المحولة، ما جعلها تستحوذ على 50% من السوق المحلية.

تقع مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات في الشمال الشرقي لولاية قلمة ببلدية بوعاتي محمود التي تبعد بـ 19 كلم عن الولاية، يحدها من الشرق بلدية الفجوج، وشمالاً بلدية النشماية، أما غرباً بلدية بكوش لخضر وجنوباً بلدية الركنية، ضمنها وحدات التحويل على مستوى أربع ولايات وهي:

- وحدة بوعاتي ووحدة الفجوج (قلمة).
- وحدة عين بن بيضاء (قلمة).
- وحدة بومعيزة (سكيكدة).
- وحدة الخوانة (المسيلة).
- وحدة مسعد (الجلفة) (عمر بن عمر، 2025).
- لكن تم التوجه للوحدة الفجوج، لصغر حجم العينة لوحدة بوعاتي، تم الذهاب لهذه الوحدة لاستكمال الدراسة وتوزيع الاستبيان لتلبية العدد المطلوب من العمال الإداريين للبحث بأمر من المشرف وبموافقة من رئيس قسم الموارد البشرية لوحدة بوعاتي محمود.

* أهداف المؤسسة:

○ الأهداف الاقتصادية:

■ من حيث الإنتاج:

- السعي إلى التقليل من تكاليف الإنتاج مع المحافظة على نفس الجودة.
- مواكبة التطور الحاصل في الآلات والمعدات بتخصيص مبالغ ضخمة لاقتنائها.
- الوصول إلى إنتاج كميات أكبر مع تفادي ندرة المنتجات في المخازن.

■ من حيث التسويق:

- تحقيق رضا العملاء بشكل مستمر.
- إشباع رغبة العملاء والمستهلكين.
- منافسة المنتجات المستوردة من الخارج.

■ من حيث الإدارة:

- تحسين أداء الإدارة بتشغيل ذوي الكفاءات العليا.
- مواكبة التطور التكنولوجي باستعمال أحدث الوسائل.
- الحفاظ على سمعة المؤسسة.

○ الأهداف الشخصية:

- زيادة ربحية المؤسسة.
- التوسع بزيادة وحدات الإنتاج.
- المساهمة في السوق الداخلية ومنافسة المنتجات في الخارج.
- القضاء على استيراد المواد المصبرة من الخارج لتحقيق الاكتفاء في السوق الداخلية (عمر بن عمر)، (2025).

2. المجال الزمني:

يشير المجال الزمني إلى الفترة التي استغرقتها الدراسة، وقد تم إنجاز الدراسة الميدانية خلال الفترات التالية:

- **الفترة الأولى:** وهي عبارة عن زيارة استطلاعية للمؤسسة، وكان ذلك بتاريخ 2025/04/24 بهدف

التعرف على مؤسسة "عمر بن عمر" لوحدة بوعاتي، حيث تم من خلالها مقابلة رئيس قسم الموارد البشرية

والطلب منه إجراء دراسة ميدانية، والذي بدوره يمثل المسؤول على المتربصين، وقد قام بمنح الموافقة، ومن ثم تم جمع المعلومات العامة حول المؤسسة، نشأتها، فروعها، إنتاجها ...

- **الفترة الثانية:** بتاريخ 2025/04/25 وهي تعتبر زيارة استطلاعية ومقابلة رئيس الموارد البشرية لوحدة الفجوج لطلب إجراء الدراسة الميدانية وتوزيع الاستثمارات على الإداريين.
- **الفترة الثالثة:** بتاريخ 2025/04/26 تم الذهاب لوحدة بوعاتي وتم توزيع الاستثمارات على الإطارات بالمؤسسة، وبعد يومين من التاريخ المذكور تم استرجاع الاستثمارات وكان بتاريخ 2025/04/28.
- **الفترة الرابعة:** بتاريخ 2025/04/29 تم الرجوع إلى وحدة الفجوج وتوزيع الاستثمارات على إداريين الوحدة، وتزامن مع عيد العمال 2025/05/01 وعطلة نهاية الأسبوع تم استرجاع الاستثمارات بعد أسبوع وكان ذلك بتاريخ 2025/05/04.

3. المجال البشري:

يشمل هذا المجال جميع الأفراد الذي من المحتمل أن تكون لهم صلة بموضوع البحث، وتنطبق عليهم الظاهرة المدروسة، وينتمون إلى الموقع الذي تم فيه إجراء الدراسة.

وفيما يخص هذه الدراسة فإن مجتمع البحث يشمل إداريين وحدات "عمر بن عمر" للمصبرات المتمثلة في (وحدة بوعاتي محمود، الفجوج)، وقد تم تغطية مجتمع الإدارة بشكل شامل وعليه فقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل الذي يعتبر طريقة لجمع البيانات والمعلومات من جميع مفردات مجتمع الدراسة.

وبهذا فقد قدر عدد أفراد مجتمع البحث بـ 50 إداري موزعين على كل المناصب الموجودة بالوحدات المذكورة، حيث وزع عليهم 50 استبيان وتم استرجاع 39 استمارة فقط من المجموع الكلي بسبب الغياب ولأسباب شخصية أخرى تخصهم.

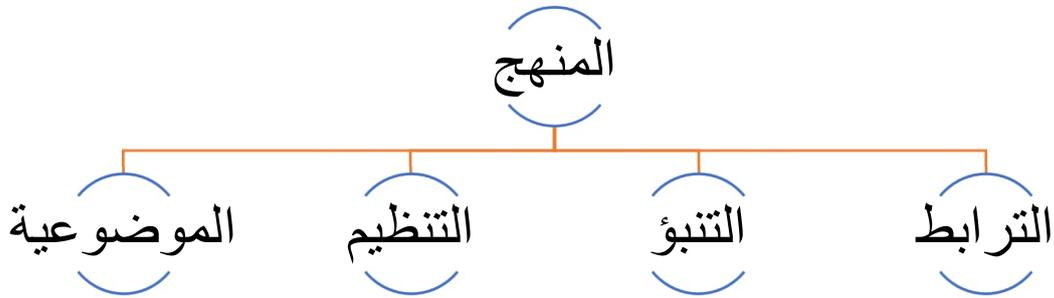
ثانياً: المنهج المتبع

يعد المنهج أسلوباً للتفكير والتنفيذ يعتمد على الباحث لترتيب أفكاره وتحليلها ومحاولة عرضها، للوصول إلى حقائق تتعلق بالظاهرة موضوع الدراسة، ويتم ذلك من خلال مجموعة من الخطوات المنظمة، حيث تؤدي كل خطوة على التي تليها (علي الحمودي، 2019).

لفظ منهج هو ترجمة لكلمة **méthode** والتي ترجع بدورها للكلمة اليونانية **méthodos** والتي تعني الطريق للوصول إلى المعرفة، وهي كلمة استعملها الفيلسوف أفلاطون بمعنى النظر أو المعرفة، كما نجدها كذلك عند أرسطو أحيانا كثيرة بمعنى بحث بينما تشير الكلمة الأصلية على الطريق أو الأسلوب المؤدي إلى الغرض المنشود، لذلك فإن المنهج لا يحدد فقط الطريق للوصول إلى الحقيقة العلمية، بل يشمل أيضا مجموعة من القواعد العامة التي تضبط سير التفكير وتحدد خطواته، حتى تفضي إلى نتائج دقيقة (دشاي، 2016، صفحة 50).

يرتكز المنهج على عدد من الخصائص ويمكن توضيحها كما يلي في الشكل التالي:

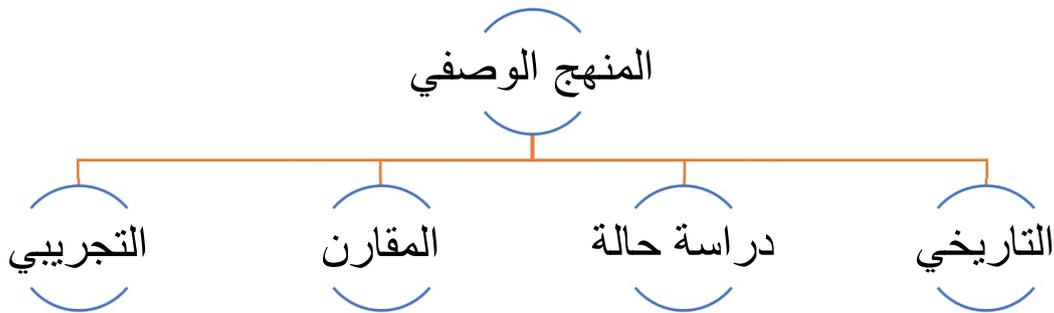
الشكل رقم 3: يوضح خصائص المنهج



المصدر: من إعداد الطالبة

ولقد اختلف الباحثون في الماضي والحاضر حول تصنيف مناهج البحث رغم أنه يوجد إجماع على الكثير من الأنواع وإن كان هناك في تصنيفاتها، وفيما يلي عرض لأهم أنواع المناهج المستخدمة في البحث العلمي.

الشكل رقم 4: يوضح خصائص المنهج الوصفي



المصدر: من إعداد الطالبة

وانطلاقاً من تصنيفات المناهج المختلفة ونظراً لسعي الباحث الدائم إلى تحقيق أهداف دراسته والوصول إلى نتائج ملموسة بخصوص الظاهرة المدروسة تم اختيار المنهج الوصفي لهذه الدراسة ويعد هذا المنهج شائع الاستخدام في البحوث السوسيولوجية، لما يتيح من معالجة عدد كبير من المشكلات الاجتماعية، حيث يركز على وصف الظواهر وتحليلها واستنتاج البيانات والمعلومات المرتبطة بها.

ويعد المنهج الوصفي من بين المناهج الأكثر استخداماً، كونه يفسر ويحلل الظواهر بأسلوب علمي دقيق، ويساعد على الوصول إلى استنتاجات واضحة عبر استخدام أدوات جمع البيانات المختلفة (دياب، 2003).

وانطلاقاً من هذه الرؤية تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور جودة المعلومات في إدارة الأزمات وذلك من خلال محاولة وصف وتحليل الظاهرة باستخدام المنهج الوصفي، الذي يعتمد على جمع البيانات لتحليلها وتقديم تصور شامل لها.

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

1. المقابلة:

تعد من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات في البحث العلمي، وهي من أكثر الأدوات شيوعاً وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية.

وهي تفاعل لفظي أو تواصل مباشر بين شخصين أو أكثر حيث يقوم أحدهما (المحاور أو الباحث) بطرح أسئلة، ويقوم الآخر (المستجوب أو المفحوص) بالإجابة عليها للوصول إلى المعلومات اللازمة.

وقد تم استخدام هذه التقنية في الدراسة عن طريق مقابلة مسؤولي قسم الموارد البشرية لوحدة "عمر بن عمر" بغية الحصول على مجموعة من المعلومات الخاصة بالوحدات المذكورة فيما يخص: التعريف، الموقع، الأقسام، المهام ...

2. الاستمارة (الاستبيان):

لمعالجة الجوانب التطبيقية لموضوع البحث، تم التطرق إلى جمع البيانات بالاعتماد على مجموعة أدوات منهجية متمثلة أساساً في الاستمارة كأداة رئيسية والتي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات حول موضوع الدراسة.

1.2 مفهوم الاستمارة:

تعد الاستمارة من أبرز أدوات جمع البيانات، وتتكون من مجموعة من الأسئلة التي تدور حول موضوع معين، وتهدف على تزويد الباحث بالمعلومات الضرورية من خلال إجابات الأفراد، وتعد أداة منظمة وموجهة تستخدم في البحوث الميدانية، حيث تطرح الأسئلة بشكل مقنن بهدف الكشف عن علاقات كمية وتحليلية بين المتغيرات، مما يسمح بجمع بيانات دقيقة من عينة واسعة من المجتمع (université, setif2, 2017).

بحيث تعتبر الاستمارة من الأدوات الإحصائية الأكثر شيوعاً لجمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، ومن أجل ذلك تم تصميم استمارة تتكون من 57 سؤال مقسم إلى أربع محاور، بحيث يحتوي المحور الأول على البيانات الديمغرافية والمتمثلة في (الجنس، السن، المؤهل العلمي، وسيلة التنقل اليومية، الحالة المدنية، سنة دخول العمل، المستوى المهني)، (سبعة أسئلة)، بينما يشتمل المحور الثاني على بيانات تتعلق بجودة المعلومات بـ (11 سؤال)، أما المحور الثالث فيضم البيانات المتعلقة بمتغير إدارة الأزمات بـ (11 سؤال)، وأخيراً المحور الرابع الذي يحتوي على البيانات المتعلقة بجودة المعلومات ودورها في إدارة الأزمات بـ (25 سؤال).

وقد استخدمت الباحثة مقياس لكارث الحماسي لقياس إجابات المبحوثين لعبارات الاستبيان، والذي يعتبر من أهم وأكثر المقاييس استخداماً في قياس الميول، الرغبات والأفكار وهو مجمل الإجابات المحصلة حول فقرات لكارث، أما فقرات **likert item** قد تألفت من قسمين:

1.1.2 الجذع stem:

وهي جملة تحدد سلوكية ما.

2.1.2 السلم:

هو مقياس يستعمل لتحديد درجة الموافقة (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

تعد طريقة لكارث من أكثر الأساليب شيوعاً لقياس الاتجاهات في البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية، وذلك لما تتسم به من توفير للوقت والجهد، كما يمتاز مقياس لكارث بسهولة تصميمه وتطبيقه وسرعة تصحيحه وارتفاع درجة صدقه وثباته.

وهناك بعض الشروط التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند إعداد وبناء مقاييس الاتجاه باستخدام مقياس

لكارت منها:

- تحقيق التوازن بين العبارات السلبية والإيجابية في المقياس وتوزيعها بشكل عشوائي.
- عند كتابة أو صياغة فقرات المقياس، يفضل أن تكون:
 - غير مصوغة بالماضي.
 - تحتوي على فكرة واحدة بسيطة غير مركبة.
 - مكتوبة بلغة سهلة واضحة المعنى.
 - أن تكون جملاً اقتصادية انفعالية شعورية حسب الموضوع المراد قياسه.
 - تعكس تعريف الاتجاه المراد قياسه، بحيث تتضمن المكونات المعرفية والوجدانية والسلوكية للاتجاه.
 - تحليل عبارات المقياس بطرق إحصائية مناسبة وخاصة فيما يتعلق بالصدق والثبات (تعريف مقياس لكارت، 2025).

خضع الاستبيان لتحكيم مجموعة من الأساتذة من قسم علم الاجتماع وقسم علم النفس، بهدف التأكد من مدى ملائمة الأسئلة للبيانات، وتوافقها مع فرضيات الدراسة، إضافة إلى قدرتها على تحقيق أهداف البحث، وقد تم أخذ جميع الملاحظات بعين الاعتبار، كما أجريت التعديلات اللازمة على الاستبيان وفقاً للتوجيهات المقدمة.

رابعاً: تحليل وتأويل البيانات

● أسئلة التحليل الإحصائي للبيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، قامت الباحثة بترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب

الآلي باستخدام برنامج spss (statistical package for social science).

كما تم القيام باستخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة والموجودة في هذا البرنامج وهي كما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية.
- معامل الارتباط والكشف عن العلاقات الارتباطية بين المتغيرات الديمغرافية والبيانات المتعلقة بمحاور الاستبيان الأخيرة.
- نموذج الانحدار اللوجستي الثنائي (binary logistic regression model).

الجدول رقم 2: بيانات الاستبيان الفردي لأفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	21	%53.8
	أنثى	18	%46.2
المجموع		39	%100
السن	24	1	%2.6
	27	1	%2.6
	28	1	%2.6
	30	1	%2.6
	31	1	%2.6
	32	4	%10.3
	35	6	%15.4
	36	2	%5.1
	37	10	%25.6
	40	1	%2.6
	41	1	%2.6
	42	1	%2.6
	43	3	%7.7
	44	2	%5.1
	46	1	%2.6
	49	1	%2.6
	53	1	%2.6
	56	1	%2.6
المجموع		39	%100

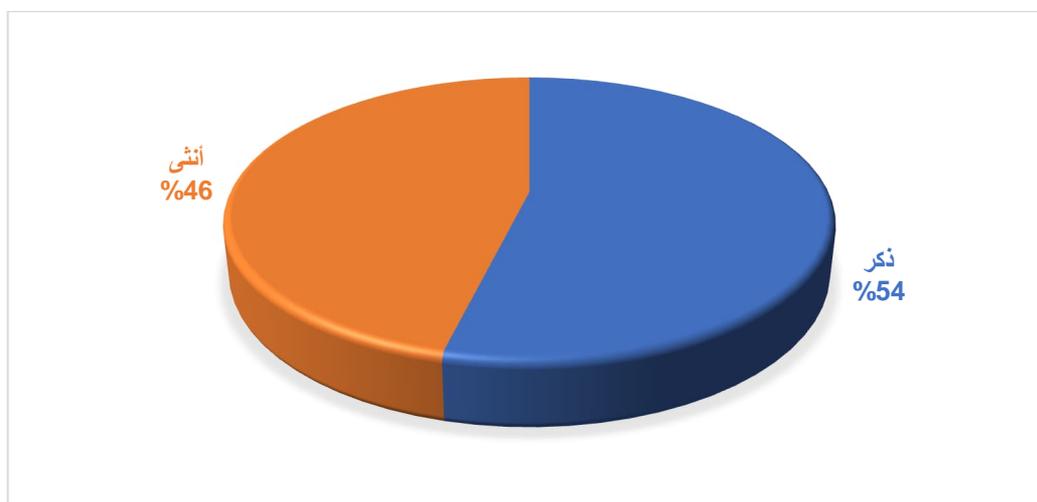
/	/	ابتدائي	المؤهل العلمي
%2.6	1	متوسط	
%7.7	3	ثانوي	
%89.7	35	جامعي	
%100	39	المجموع	
%43.6	17	سيارة خاصة	وسيلة التنقل اليومية
%23.1	9	حافلة	
%33.3	13	حافلة مخصصة للعمال	
%100	39	المجموع	
%28.2	11	أعزب	الوضعية العائلية
%71.8	28	متزوج	
/	/	مطلق	
/	/	أرمل	
%100	39	المجموع	
%7.7	3	2009	سنة دخول العمل
%12.8	5	2010	
%7.7	3	2011	
%5.1	2	2012	
%17.9	7	2013	
%5.1	2	2014	
%2.6	1	2015	
%20.5	8	2016	
%5.1	2	2018	
%5.1	2	2019	

%5.1	2	2021	
%5.1	2	2022	
%100	39	المجموع	
/	/	عون تنفيذ	المستوى المهني
/	/	عون تحكم	
%100	39	إطار	
%100	39	المجموع	

الجنس:

تشير البيانات في الجدول أعلاه إلى نسبة الذكور العاملين في المؤسسة تبلغ 53.8%، في حين تمثل الإناث 46.2% من مجموع العمال، يظهر هذا التوزيع أن هناك تفوقاً عددياً بسيطاً للذكور مقارنة بالإناث، مما يدل على تقارب نسبي في تمثيل الجنسين داخل المؤسسة.

الشكل رقم 5: بيانات الاستبيان الفردي لأفراد مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس



هذا التوازن النسبي قد يعكس توجهها نحو تحقيق التنوع والمساواة بين الجنسين في التوظيف، خاصة إذا كانت طبيعة العمل تتيح ذلك بحيث المؤسسة لا تعتمد بشكل كبير على نوع جنس معين لأداء المهام، بل ربما تركز على الكفاءة والمهارات.

السن:

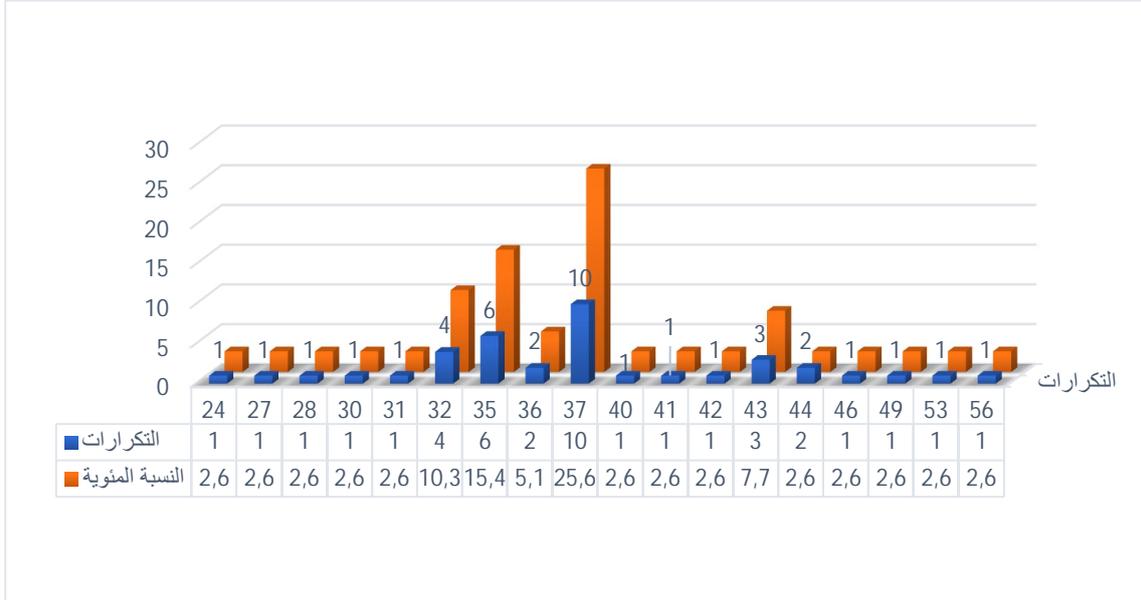
يعكس التوزيع العمري للعمال تنوعا واضحا مما يدل على وجود تجارب وخبرات مهنية متفاوتة داخل نفس البيئة. نلاحظ أن الفئة العمرية 37 سنة تمثل النسبة الأكبر 25.6% تليها فئة 35 سنة بنسبة 15.4%، ما يشير إلى أغلب العمال هم في منتصف العمر المهني، وهي مرحلة غالبا ما تتميز بالاستقرار النسبي، وتراكم الخبرة، والقدرة على تحمل مسؤوليات أكبر.

من جهة أخرى تمثل الفئات العمرية الأصغر 24-32 سنة نسبة أقل، مما قد يدل على انخفاض معدلات التوظيف في سن مبكرة، أو الإدماج المهني المتأخر ربما نتيجة لطول فترة الدراسة أو صعوبات في سوق العمل.

أما وجود أعمار متقدمة تصل إلى 56 سنة، فيعكس استمرارية بعض العمال في مناصبهم لفترات طويلة، وهو ما قد يرتبط باستقرار وظيفي أو نقص في تجديد الطاقات العاملة.

وهو ما يوضحه الشكل التالي:

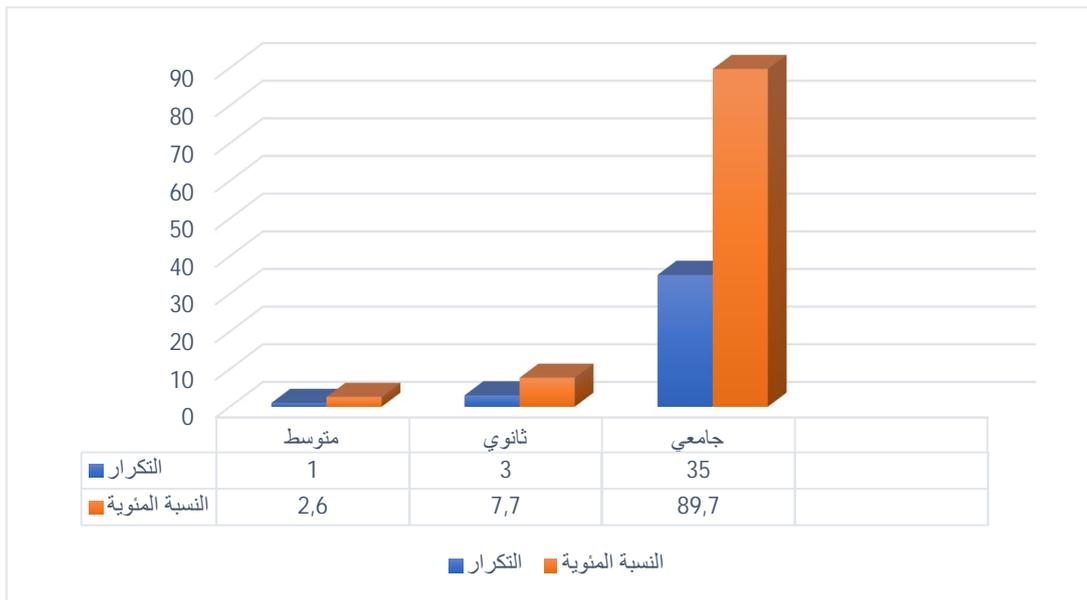
الشكل رقم 6: بيانات الاستبيان الفردي لأفراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن



المؤهل العلمي:

تعكس هذه المعطيات هيمنة واضحة للمستوى الجامعي بنسبة 89.7%، ما يشير إلى أن أغلب العمال ينتمون إلى فئة ذات تكوين أكاديمي عال، وهو ما قد يرتبط بطبيعة الوظائف التي تتطلب كفاءات علمية متقدمة باعتبارهم إداريين، في المقابل نجد النسب الضعيفة لأصحاب المتوسط بنسبة 2.6% والثانوي بـ 7.7% تعكس إقصاء شبه كامل للفئات الأقل تعليماً من ولوج هذا النوع من العمل، ما يدل على أن سوق الشغل أصبح أكثر انتقائية ويمنح الأفضلية لحاملي الشهادات العليا.

الشكل رقم 7: بيانات الاستبيان الفردي لأفراد مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



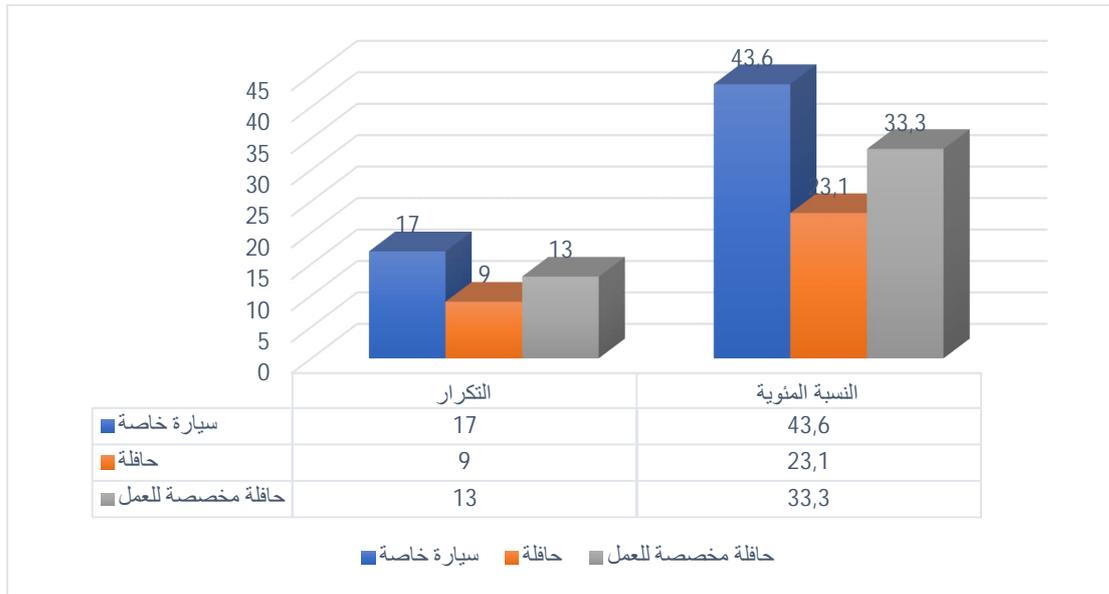
وسيلة التنقل اليومية:

تعكس وسائل التنقل اليومي تنوعاً في الوضعيات الاجتماعية والاقتصادية للعمال، فالنسبة الأكبر 43.6% يستخدمون سياراتهم الخاصة، ما يدل على مستوى اقتصادي جيد واستقلالية في التنقل، ويعكس كذلك رغبة في الراحة وتوفير الوقت، وبعد المسافة بين السكن والعمل.

أما نسبة 33.3% التي تستعمل حافلة مخصصة للعمل، فتشير وجود تنظيم مؤسسي يضمن نقل الموظفين، ما يدل على نوع من الاهتمام الاجتماعي بالمستخدمين، لكنه قد يعكس أيضاً محدودية خيارات التنقل لدى بعضهم.

في حين أن نسبة 23.1% التي تستعمل الحافلات العمومية توحى بانتماء هذه الفئات إلى طبقات أقل دخلاً، أو بعدم امتلاك وسائل نقل خاصة.

الشكل رقم 8: بيانات الاستبيان الفردي لأفراد مجتمع الدراسة حسب وسيلة التنقل اليومية

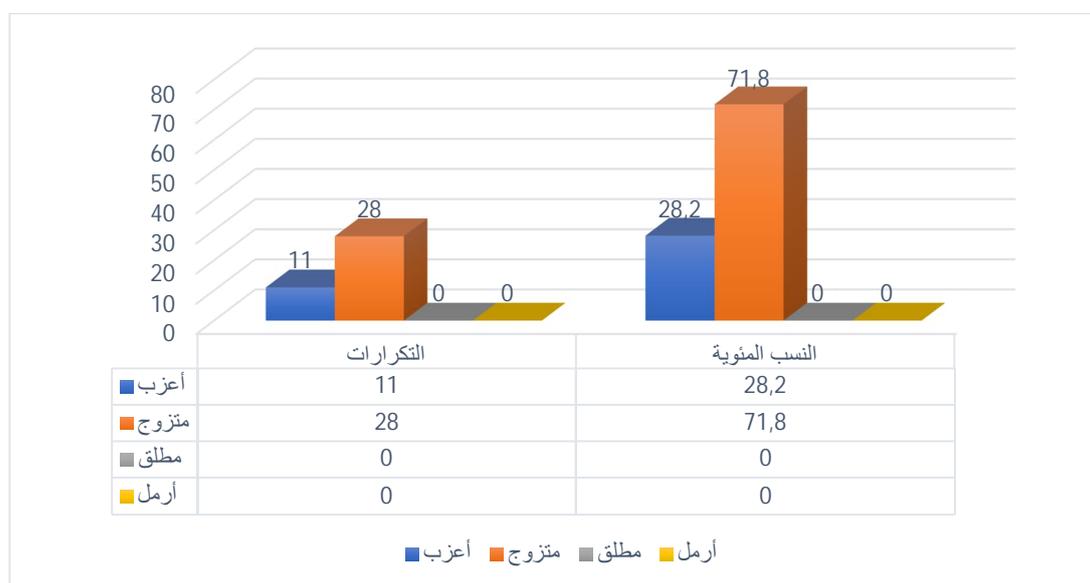


الوضعية العائلية:

يشير الجدول أعلاه أن غالبية العمال بنسبة 71.8% متزوجون، مقابل 28.2% عزاب، وهو ما يعكس ميلا واضحا نحو الاستقرار الاجتماعي والأسري، هذا التوزيع قد يدل على أن الاستقرار المهني يلعب دورا مهما في تشجيع الإقدام على الزواج، خاصة إذا اقترن بدخل ووضعية اقتصادية مقبولة.

من جهة أخرى تمثل نسبة العزاب شريحة لا يستهان بها، قد يرتبط ذلك إما بعوامل اقتصادية، أو تغيرات في القيم الاجتماعية لدى بعض الفئات العمرية.

الشكل رقم 9: بيانات الاستبيان الفردي لأفراد مجتمع الدراسة حسب الوضعية العائلية



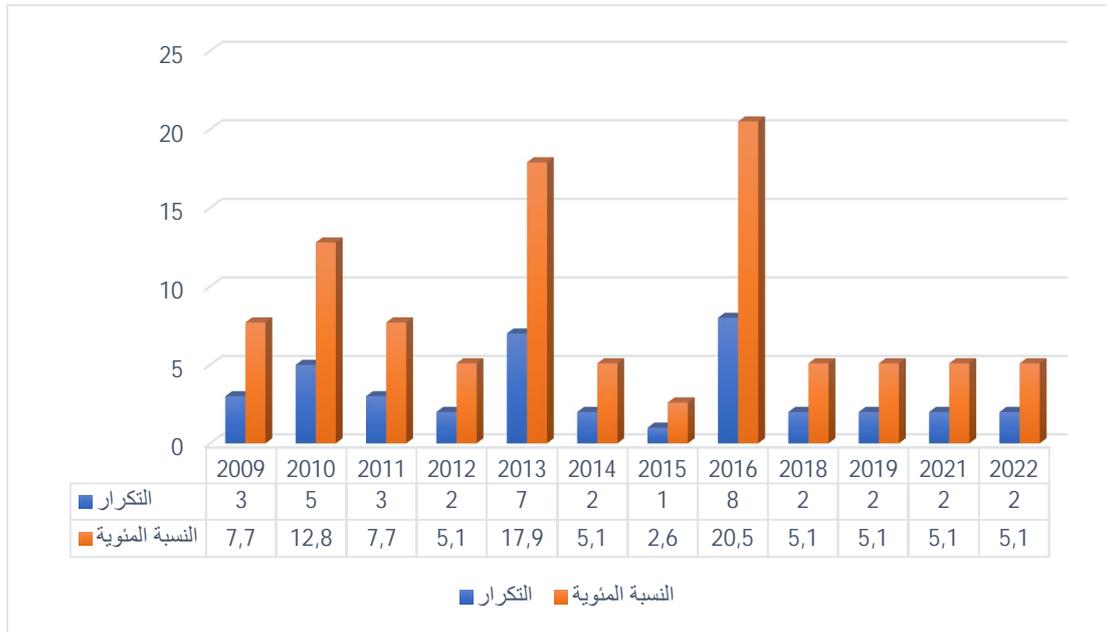
سنة دخول العمل:

تم تسجيل أعلى نسبة في سنة (2016) بنسبة 20.5% تليها سنة 2013 ب 17.9% ما يشير إلى موجتين رئيسيتين من التوظيف، هذا التمرکز قد يكون مرتبطا بسياسات تشغيلية محددة أو ببرامج دعم حكومية أو مؤسسية جرى تنفيذها خلال تلك الفترات.

توزعت بقية السنوات بنسب أقل، مما قد يدل على محدودية التوظيف أو تباطؤ عمليات الإدماج المهني في بعض الفترات، مثل سنة (2015) التي سجلت أقل نسبة قدرت ب 2.6%.

كما أن استمرار دخول العمال بوتيرة متوسطة في السنوات الأخيرة (2018-2019-2021-2022) بنسبة ثابتة 5.1% يعكس نوعا من الاستقرار، وإن كان بوتيرة منخفضة ما قد يشير إلى صعوبة أكبر في ولوج سوق العمل مقارنة بالماضي.

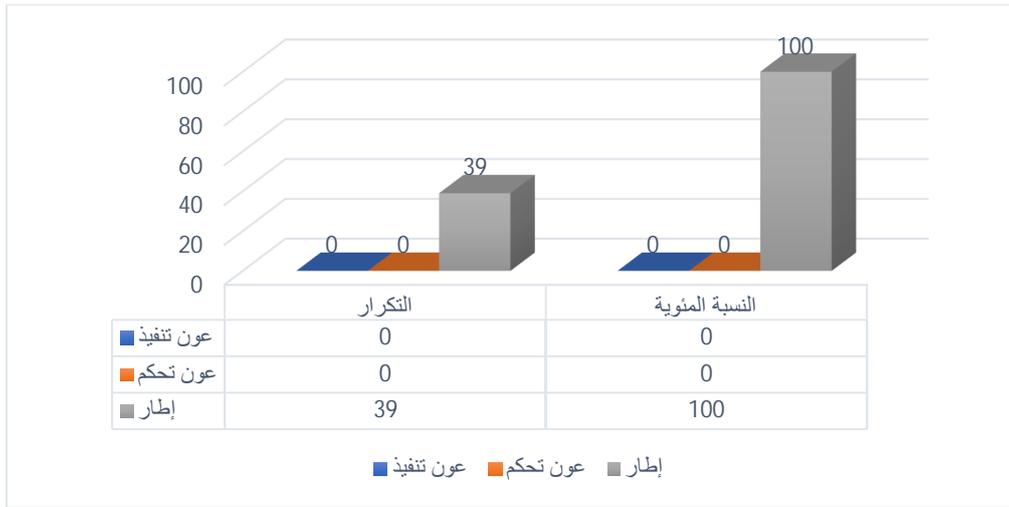
الشكل رقم 10: بيانات الاستبيان الفردي لأفراد مجتمع الدراسة حسب سنة الدخول للعمل



المستوى المهني:

نلاحظ من الجدول أعلاه نسبة 100% لكون جميع الأفراد ينتمون إلى فئة الإطارات إلى طبيعة خاصة بالوسط المهني المدروس، حيث يقتصر التوظيف على ذوي المناصب العليا أو المتوسطة ذات الطابع التسييري أو التقني المتقدم، هذه الطبقة تلعب دورا محوريا في الانتاج والتنظيم داخل المؤسسة.

الشكل رقم 11: بيانات الاستبيان الفردي لأفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى المهني



الجدول رقم 3: يوضح بيانات تتعلق بال محور الأول جودة المعلومات

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
8- لدي معرفة لمفهوم جودة المعلومات	12 %30.8	27 %69.2	/	/	/
9- يتوفر مستوى جيد لجودة المعلومات في المؤسسة.	1 %2.6	37 %94.9	1 %2.6	/	/
10- من معايير قياس جودة المعلومات التوقيت	/	15 %38.5	1 %2.6	23 %59	/
11- من معايير قياس جودة المعلومات الوضوح	9 %23.1	28 %71.8	/	2 %5.1	/

/	22	1	16	/	12- من معايير قياس جودة المعلومات الشمولية
/	%56.4	%2.6	%41	/	
/	28	/	11	/	13- من معايير قياس جودة المعلومات النوعية
/	%71.8	/	%28.2	/	
/	/	2	33	4	14- للمؤسسة مصادر داخلية وخارجية للمعلومات التي تعتمد عليها
/	/	%5.1	%84.6	%10.3	
/	/	3	21	15	15- تهتم مؤسستي بالمعلومات ذات الجودة
/	/	%7.7	%53.8	%38.5	
/	/	1	20	18	16- تؤثر المصادقية على جودة المعلومات داخل المؤسسة
/	/	%2.6	%51.3	%46.2	
/	13	/	26	/	17- لدى المؤسسة نظام يساهم في تحسين جودة المعلومات هو نظام إدارة البيانات
/	%33.3	/	%66.7	/	
/	31	/	8	/	18- لدى المؤسسة نظام يساهم في تحسين جودة المعلومات هو نظام إدارة الجودة
/	%79.5	/	%20.5	/	
/	28	/	10	1	19- لدى المؤسسة نظام يساهم في تحسين جودة المعلومات هو نظام إدارة المعلومات
/	%71.8	/	%25.6	%2.6	
/	/	3	33	3	20- لدى المؤسسة أدوات تساهم في تحسين جودة المعلومات تتمثل في أدوات التحقق من المعلومات والمصادر الأصلية
/	/	%7.7	%84.6	%7.7	
/	/	7	19	13	21- تؤثر المعلومات القديمة على اتخاذ القرارات بالمؤسسة
/	/	%17.9	%48.7	%33.3	
/	/	/	13	26	22- للتكنولوجيا دور في تحسين جودة المعلومات
/	/	/	%33.3	%66.7	

/	11	/	16	12	23- من الوسائل الأكثر استخداما
/	%28.2	/	%41	%30.8	للاتصال أثناء تبادل المعلومات الاتصال الشخصي
/	15	14	10	/	24- من الوسائل الأكثر استخداما
/	%38.5	%35.9	%25.6	/	للاتصال أثناء تبادل المعلومات التقارير
/	25	1	8	5	25- من الوسائل الأكثر استخداما
/	%64.1	%2.6	%20.5	%12.8	للاتصال أثناء تبادل المعلومات الهاتف
/	21	14	4	/	26- من الوسائل الأكثر استخداما أثناء
/	%53.8	%35.9	%10.3	/	الاتصال البريد الالكتروني

8- من خلال بيانات الجدول يتضح لنا أن نسبة 69.2% من الباحثين يوافقون ونسبة 30.8%

يوافقون بشدة على وجود معرفة لمفهوم جودة المعلومات، ما يشير إلى درجة وعي جيدة في المجتمع المدروس بأهمية جودة المعلومات، والتي تعتبر مكونا رئيسيا في التعامل مع الأزمات أو صنع القرار. وهذا راجع إلى دور الثقافة التنظيمية أو المؤسسية والتي بدورها قد تعكس النتائج تأثير الثقافة التنظيمية أو البيئة المؤسسية على إدراك الأفراد لأهمية المعلومات، المؤسسات التي تشجع على التدريب والتواصل الجيد غالبا ما يكون أفرادها أكثر وعيا بهذه المفاهيم من جهة، ومن جهة أخرى من الممكن أن ترتبط درجات المعرفة بجودة المعلومات بعوامل اجتماعية مثل المستوى التعليمي أو كانت الوظائف مرتبطة بتحليل البيانات أو اتخاذ القرار زادت احتمالية وعي الأفراد بجودة المعلومات. ومن هنا نستنتج أن نتائج الاستبيان تشير إلى وجود رأس مال معرفي يمكن استثماره داخل المؤسسة، وهو عنصر مهم

في بناء أفراد قادرة على مواجهة المشكلات والأزمات بفعالية. بحيث تمثل جودة المعلومات عنصرا حاسما في نظرية اتخاذ القرار، إذ تؤثر بشكل مباشر على كفاءة وفعالية القرارات المتخذة، حيث تعتمد جودة القرار إلى حد كبير على مدى دقة المعلومات وتوقيتها وملاءمتها للسياق.

9- من خلال استقراء بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 94.9% من أفراد مجتمع الدراسة يوافقون

ونسبة 2.6% موافقون بشدة على أنه يتوفر مستوى جيد لجودة المعلومات في المؤسسة، وعليه تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين يرون أن جودة المعلومات داخل المؤسسة عالية، هذه النتيجة تعكس مستوى مرتفعا

من الثقة في النظام المعلوماتي، وهو أمر أساسي في تعزيز العلاقات التنظيمية والتعاون بين الموظفين، كما يمكن ربط ذلك بوجود بنية تحتية فعالة لتدفق المعلومات داخل المؤسسة، سواء عبر

التكنولوجيا أو من خلال إجراءات العمل، ما يسهل اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة وموثوقة. ونجد نسبة حياد ضعيفة تقدر بـ 2.6% وذلك يدل على أن الرؤية إيجابية إلى حد كبير ومتماسكة بين المشاركين هذا التجانس قد يعكس تجانسا سوسولوجيا داخل المؤسسة من حيث الخبرة أو الخلفية المهنية أو حتى الولاء المؤسسي. بحيث يسهم توفر مستوى جيد لجودة المعلومات في المؤسسة في دعم نظرية وضع الهدف، حيث تتيح المعلومات الدقيقة والموثوقة للعاملين فهم الأهداف بوضوح وتحديد أولوياتهم بناء على معطيات واقعية، مما يعزز من التزامهم بالأهداف وتحقيق أداء أعلى.

10/- يتضح من خلال الجدول أن أكبر نسبة من أفراد مجتمع الدراسة والمقدرة بـ 59% غير موافقين على أن التوقيت معيار من معايير قياس جودة المعلومات، هذا ما يعكس أن بيئة العمل لا توظف المعلومات ضمن بعد زمني أي، أن المعلومات تصل متأخرة أو أن قرارات المؤسسة لا تعتمد على المعلومات في توقيتها المناسب، مما يجعل التوقيت غير ظاهر كمؤشر حقيقي للجودة من منظور الموظفين، كما نجد أن نسبة 38.5% بمعدل 15 فرد يوافقون على أن التوقيت معيار لقياس جودة المعلومات، وذلك يعبر على أن رؤية الموظفين أكثر تقدما، قائمة على التجربة والوعي المهني والتخصصي. وهم يمثلون داخل المؤسسة نواة للتغيير والتحديث يساعدون على تعزيز ثقافة الجودة المعلوماتية بين بقية العاملين، نلاحظ أن نسبة 2.6% من المبحوثين محايدة بمعدل فرد واحد. ووفقا

لنظرية الإدارة العلمية التي طورها فريدريك تايلور، فإن تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء المهام يعتمد بشكل كبير على التوقيت

المناسب في اتخاذ القرارات وتنفيذ الإجراءات، وهنا تبرز أهمية التوقيت كمعيار من معايير قياس جودة المعلومات، إذ أن توفر المعلومات في الوقت المناسب يعد عاملا حاسما في دعم القرارات التشغيلية وتحسين الأداء بما يتماشى مع مبادئ التوقيت الدقيق وتقسيم العمل التي تقوم عليها الإدارة العلمية.

11/- من خلال ملاحظة الجدول الموجود أعلاه يتضح لنا أن نسبة 71.8% من المبحوثين موافقين ونسبة 23.1% موافقين بشدة على أن الوضوح معيارا أساسيا من معايير قياس جودة المعلومات، تشير نسبة الموافقة العالية إلى وجود وعي جمعي متقدم بأهمية الفهم السلس والدقيق للمعلومة داخل المؤسسة، فالوضوح بوصفه معيارا

يرتبط ارتباطا وثيقا بمستوى التواصل الفعال بين مكونات المؤسسة، ويعكس نوعية العلاقات السائدة، ومدى الشفافية في تداول المعطيات، كما يظهر هذا التوافق وعيا بأهمية إيصال الرسائل والمعلومات دون غموض أو تعقيد، كما نجد أن نسبة 5.1% بمعدل موظفين غير موافقين: دلالة على أن المعلومة الغير واضحة تضعف من فعالية القرار، وتسهم في انتشار التأويلات الفردية والتضارب في الفهم، وهو ما قد يؤدي إلى اضطراب في الأداء الجماعي، كما يعكس هذا التوجه حاجة الأفراد إلى اللغة المباشرة والمبسطة في التواصل المعلوماتي خاصة في بيئات العمل المعقدة. بحيث تؤكد نظرية الإدارة العلمية على أهمية تبسيط الإجراءات وتوحيدها لزيادة الكفاءة، ويعد الوضوح في المعلومات عاملا أساسيا لتحقيق ذلك، فكلما كانت المعلومات واضحة ومفهومة سهل على العاملين تنفيذ المهام وفقا للمعايير المحددة مما يقلل من الأخطاء والتكرار، ويعزز الإنتاجية وهو جوهر ما تسعى إليه الإدارة العلمية، من خلال تنظيم العمل وتحديد الأساليب المثلى للأداء.

12/- يتضح من خلال الجدول نسبة 56.4% من أفراد مجتمع الدراسة غير موافقين أو رافضين لاعتبار أن الشمولية من معايير قياس جودة المعلومات بحيث يشير إلى وجود فجوة معرفية حول طبيعة المعلومة المتكاملة ودورها في دعم القرار داخل المؤسسة، يعكس هذا الرفض ثقافة معلوماتية جزئية تكتفي بالمعلومة السطحية أو المؤقتة وتفتقر إلى النظرة الشاملة والمتكاملة للموضوعات والقضايا، كذلك يمكن تفسير هذه النتيجة بوجود ممارسات مؤسسية سائدة لا تعطي الأولوية للمعلومة الكاملة، بل تعتمد على أجزاء أو مؤشرات منفصلة قد تؤدي إلى فهم غير دقيق، هذا يشير إلى أن الأفراد يتعاملون مع المعلومات بوصفها وسيلة فورية أو آلية لأداء المهام فقط، دون اعتبار لتكاملها أو ترابطها السياقي، كما يمكن أن يعكس الرفض كذلك ضعفا في الثقافة التشاركية داخل المؤسسة إذ أن الشمولية غالبا ما تكون نتاجا لتجميع آراء متعددة ومصادر متنوعة، وهو ما يغيب في بيئات يغلب عليها المركزية أو التفرد في اتخاذ القرار، ونجد نسبة 41% من الباحثين موافقين على اعتبار الشمولية من معايير قياس جودة المعلومات يعكس وجود أقلية واعية ومدركة لقيمة المعلومات المتكاملة داخل المؤسسة وأن المعلومات يجب أن تكون شاملة لتؤدي دورها الفعال في صنع القرار والتخطيط الاستراتيجي، في المقابل نجد نسبة 2.6% بمعدل موظف واحد محايد. فمعيار الشمولية في جودة المعلومات يتوافق ونظرية الإدارة العلمية، التي تؤكد على ضرورة جمع معلومات كافية ودقيقة لتحليل العمل وتحسين الأداء، فالمعلومات الشاملة تمكن من اتخاذ قرارات علمية دقيقة وفعالة في بيئة العمل.

13/- من خلال الجدول أعلاه نجد نسبة 71.8% غير موافقين لفكرة أن النوعية تعد معيارا من معايير قياس جودة المعلومات يشير إلى وجود ثقافة مهنية تفتقر إلى الوعي بمفاهيم الجودة المعرفية وتعكس واقعا مؤسسيا يغلب فيه التركيز على الكم والإجراءات الشكلية بدلا من المحتوى والمضمون، هذا الموقف قد يكون ناتجا عن غياب التكوين المتخصص في تقييم المعلومات، أو عن بيئة عمل لا تعزز التفكير التحليلي وتفتقر إلى آليات واضحة لضبط نوعية المعطيات، كما يمكن أن يعكس تأثيرا بسلوك إداري لا يعطي الأولوية للمعلومة الدقيقة والمتخصصة مما يؤدي إلى تبني العاملين موقفا يقلل من أهمية النوعية في صنع القرار، وبهذا تظهر النتيجة الحاجة إلى بناء ثقافة تنظيمية جديدة تعيد الاعتبار للمعلومة ذات الجودة العالية، وترسخ الفهم بأن اتخاذ القرار الرشيد لا يقوم فقط على توفر المعلومات بل على نوعيتها أيضا، في المقابل نجد أن نسبة 28.2% من الموظفين موافقين لفكرة أن النوعية تعد معيار لقياس جودة المعلومات تشير هذه النسبة إلى وجود فئة محدودة داخل المؤسسة تمتلك وعيا مهنيا أو معرفيا متقدما بأهمية دقة المعلومات وموثوقيتها هذه الفئة غالبا ما تمثل أشخاصا تلقوا تكوينا متخصصا أو لديهم خبرات عملية تعزز إدراكهم بأن جودة القرار تعتمد بشكل أساسي على نوعية المعطيات المتاحة، لا على كميتها كما قد تعكس هذه الموافقة انتمائهم إلى أقسام وظيفية تعتمد التحليل والتخطيط ما يجعلهم أكثر تقديرا للمعلومة الدقيقة والمبنية على معايير. ومنه فمعيار النوعية في جودة المعلومات يشير إلى مدى دقة وموثوقية المعلومات وخلوها من الأخطاء، ويتماشى هذا المعيار مع نظرية الإدارة العلمية التي تؤكد على استخدام بيانات دقيقة وموثوقة لتحليل العمل، إذ أن جودة النتائج تعتمد على جودة المعلومات المستخدمة في تحديد الخطوات المثلى لأداء المهام.

14/- من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة 84.6% من أفراد مجتمع الدراسة موافقين ونسبة 10.3% موافقين بشدة مؤشرا على أن المؤسسة تمتلك مصادر داخلية وخارجية للمعلومات التي تعتمد عليها، إلى وجود وعي جماعي بأهمية البنية المعلوماتية في دعم العمل المؤسسي، اعكس هذه النتيجة إدراكا متناميا لدلى العاملين بأن المؤسسة لا تشتغل بمعزل عن محيطها، بل تعتمد على شبكات معرفية متداخلة تجمع بين ما يتوفر داخل المؤسسة (مثل قاعدة البيانات والسجلات) وما يأتي من خارجها (مثل الدراسات: والإعلام والتقارير الرسمية): كما تدل هذه النسبة على أن نوعا من الانفتاح التنظيمي والتواصل مع البيئة وهذا ما يعد مؤشرا إيجابيا على وجود ثقافة معلوماتية دائمة للتحديث والتخطيط القائم على معطيات متنوعة وموثوقة. في المقابل نجد نسبة 5.1% بمعدل موظفين

محايدين، دلالة هذا الحياد وجود ضعف تواصل داخل المؤسسة أو محدودية بعض الموظفين إلى المعلومات المتداولة. وترتبط هذه المصادر بنظرية اتخاذ القرار، حيث تعد المعلومات المدخل الأساسي لعملية صنع القرار الرشيد، إذ تساعد في تحديد البدائل وتقييمها والاختيار الأنسب بناء على بيانات واقعية وشاملة.

15-م من خلال الجدول نجد نسبة 53.8% من المبحوثين موافقين ونسبة 38.5% موافقين بشدة على أن المؤسسة تهتم بالمعلومات ذات الجودة إلى وجود اتجاه إيجابي نسبي داخل البيئة التنظيمية نحو إدراك أهمية المعلومات الجيدة في دعم الأداء واتخاذ القرار، تعكس هذه النسبة وعياً مؤسسياً متزايداً بقيمة المعلومات الدقيقة، الموثوقة، المناسبة ما يدل على تحول تدريجي في الثقافة التنظيمية نحو تعزيز ممارسات معرفية رشيدة، كما تشير إلى وجود بني أو نظم داخل المؤسسة، فهذه النسبة تظهر أيضاً أن هذا الاهتمام لم يتحول بعد إلى إجماع كلي، ما قد يدل على تباين في الممارسات بين الإدارات، أو تفاوت في فرص الوصول إلى المعلومات ذات الجودة وهذا ما يتطلب مزيداً من التعميم والعدالة في توزيع الموارد المعلوماتية داخل المؤسسة. نجد نسبة 7.7% بمعدل ثلاث مبحوثين محايدين دلالة على ضعف التواصل أو عدم وضوح سياسات المؤسسة فيما يخص جودة المعلومات وعليه فإن المؤسسة تهتم بالمعلومات ذات الجودة لأنها تعد أساساً في صياغة أهداف واضحة وقابلة للقياس، وهو ما تؤكد عليه نظرية وضع الهدف فكلما كانت المعلومات دقيقة أمكن تحديد أهداف واقعية وتحفيزية تتماشى وقدرات المؤسسة وبيئتها.

16-م من خلال الجدول يتبين لنا 51.3% من أفراد مجتمع الدراسة موافقين ونسبة 46.2% موافقين بشدة على أن المصدقية تؤثر على جودة المعلومات داخل المؤسسة، وذلك يفسر على أهمية الثقة والصدق في بناء بيئة معلوماتية فعالة. هذا التوجه يعكس وعياً عميقاً لدى العاملين بأن المعلومات غير الموثوقة تقوض عملية اتخاذ القرار وتضعف الأداء التنظيمي، كما يشير إلى أن المؤسسة تشهد من نوعاً من الثقافة المهنية الناضجة التي تتمتع بالمعايير الأخلاقية في إنتاج وتداول المعلومات. وتظهر هذه النسبة المرتفعة إدراكاً جماعياً بأن المصدقية لا تعد فقط قيمة أخلاقية، بل عنصراً بنوياً يؤثر على فعالية العمل المؤسسي واستقراره. ونجد أن نسبة 2.6% محايدة. وتؤثر المصدقية على جودة المعلومات بالمؤسسة لأنها تعكس مدى الثقة في صحة البيانات وترتبط بنظرية الإدارة العلمية التي تعتمد على معلومات موثوقة لتحليل العمل واتخاذ قرارات فعالة، إذ أن انخفاض المصدقية يؤدي إلى نتائج تحليل غير دقيقة وإجراءات غير فعالة.

17-م تشير موافقة 66.7% من المبحوثين من الجدول أعلاه على أن المؤسسة لديها نظام إدارة البيانات يساهم في تحسين جودة المعلومات إلى وجود قناعة مؤسسية راسخة بأهمية التنظيم والتقنين في التعامل مع المعلومات،

تعكس هذه النتيجة وعياً متزايداً لدى الموظفين لدور التكنولوجيا والأنظمة المهيكلية في ضبط تدفق المعلومات وتحسين دقتها وموثوقيتها، كما تدل على أن المؤسسة بدأت تتجه نحو ثقافة رقمية تنظيمية تسعى إلى توظيف البيانات كأصل استراتيجي، مما يساهم في تعزيز الشفافية، وتوحيد مصادر المعرفة وتقليص العشوائية. هذه النسبة المرتفعة تعكس أيضاً تحولاً في السلوك المهني حيث باتت النظم المعلوماتية تعتبر جزءاً أساسياً من جودة العمل وفاعلية القرارات داخل المؤسسة، في المقابل نجد نسبة 33.3% من المبحوثين الذين لا يوافقون على أن لدى المؤسسة نظام إدارة بيانات يساهم في تحسين جودة المعلومات يشير إلى وجود فجوة رقمية أو تفاوت في استفادة الموظفين من النظام المعلوماتي داخل المؤسسة، يعكس هذا الرفض شعوراً بالإقصاء المعلوماتي أو بعدم التمكن من استخدام النظام بشكل فعال، إما بسبب نقص التدريب أو ضعف الشفافية والتواصل بين الأقسام. بحيث يمكن نظام إدارة البيانات المؤسسة من تنظيم وتحديث معلوماتها بدقة، مما يساهم في تحسين جودتها، ويرتبط ذلك بنظرية اتخاذ القرار حيث تعد البيانات عالية الجودة ضرورية لتقييم البدائل واتخاذ قرارات مدروسة وفعالة تعتمد على معلومات موثوقة ومحدثة.

18/- تشير نسبة 79.5% من المبحوثين في الجدول الذين لا يوافقون على أن المؤسسة تمتلك نظام إدارة الجودة يساهم في تحسين جودة المعلومات على وجود ضعف مؤسسي هيكلي في تطبيق معايير الجودة المعلوماتية، تعكس هذه النسبة المرتفعة غياب ثقافة تنظيمية واضحة تهتم بتوحيد الإجراءات والمعايير المتعلقة بالمعلومة داخل المؤسسة، كما قد يشير ذلك على أن الموظفين لا يلمسون وجود نظام فعال أو رسمي يراقب ويدقق في دقة وموثوقية المعلومات المتداولة، وهو ما يعكس خللاً في الحوكمة المعلوماتية، أو في التواصل بين الإدارات، وقد يكون هذا الرفض أيضاً نتيجة لافتقار المؤسسة إلى سياسات واضحة أو إلى تدريب كافي يجعل الموظف مدركاً لدور نظام الجودة في تحسين المعلومة، مما يرسخ شعوراً بأن المعلومات تنتج وتستهلك بطريقة غير ممنهجة أو غير خاضعة للرقابة. في المقابل نجد نسبة 20.5% من أفراد مجتمع الدراسة موافقين على أن لدى المؤسسة نظام إدارة الجودة يساهم في تحسين جودة المعلومات نقطة تشير إلى وجود أقلية واعية أو ذات تجربة مباشرة مع ممارسات تنظيمية منظمة داخل بعض الوحدات أو الأقسام، تعكس هذه النسبة إلى أن هناك جيوباً تنظيمية متقدمة داخل المؤسسة بدأت تطبق معايير الجودة في إدارة المعلومات مما يجعل بعض الموظفين يدركون أثرها الإيجابي، كما قد يكون هؤلاء من الفئات التي تتعامل مع نظم توثيق أو تحليل معلومات دقيقة، أو ممن تلقوا تكويناً مهنياً يؤهلهم لتقدير وجود مثل هذه الأنظمة، ومع ذلك تبقى هذه النسبة محدودة ما يظهر أن ثقافة إدارة الجودة المعلوماتية لم تنتشر بعد بشكل شامل داخل المؤسسة. بحيث يساعد نظام إدارة الجودة في توفير معلومات دقيقة وموثوقة من خلال مراقبة العمليات وتحسينها

باستمرار، ما يدعم متخذ القرار بمعلومات عالية الجودة، ويرتبط ذلك بنظرية اتخاذ القرار، إذ تعتمد فعالية القرار على جودة المعلومات المتاحة، وكلما زادت دقة البيانات زادت احتمالية اتخاذ قرارات ناجحة.

19/- من خلال الجدول أعلاه تشير نسبة 71.8% من المبحوثين الذين أبدوا عدم موافقتهم على وجود مشكلة واضحة في نظام إدارة المعلومات داخل المؤسسة الذي يساهم في تحسين جودة المعلومات، يعني أن الغالبية العظمى من المشاركين يرون أن النظام الحالي غير فعال في تحسين جودة المعلومات قد يعود ذلك لعدة أسباب مثل ضعف تصميم النظام، نقص التدريب على استخدامه أو عدم توفر آليات دقيقة لجمع ومعالجة البيانات، وأن ضعف جودة المعلومات يؤثر سلبا على اتخاذ القرارات ويحد من قدرة المؤسسة على التعامل بكفاءة مع التحديات والمخاطر، لذلك من المهم أن تعمل المؤسسة على مراجعة وتطوير نظام إدارة المعلومات لضمان تحسين دقة وسرعة توفر المعلومات للمستخدمين. تشير نسبة 25.6% من المبحوثين الذين عبروا على موافقتهم على أن لدى المؤسسة نظام إدارة معلومات يساهم في تحسين جودة المعلومات، إلى وجود فئة محدودة من العاملين تدرك أو تستفيد من هذا النظام، وهو ما يمكن تفسيره بوجود تفاوت في الأدوار التنظيمية أو في مستويات الوصول إلى الموارد أو المعلومات داخل المؤسسة، فقد يكون الأفراد في مواقع إدارية أو تقنية معينة، هم الأكثر وعيا بوجود النظام أو أكثر استفادة منه، بينما تهمش فئات أخرى أو تفتقر إلى التدريب أو الدعم اللازمين، وهذا يعكس إشكالية في البنية التنظيمية المؤسسية، بحيث أن النظام لا يتمتع بالعدالة في التوزيع أو الفعالية الاجتماعية المطلوبة، هذا وقد يؤثر سلبا على مناخ العمل والتكامل المؤسسي، ونلاحظ نسبة 2.6% بمعدل موظف واحد يوافق بشدة على أن لدى المؤسسة نظام إدارة المعلومات يساهم في تحسين جودة المعلومات. وعليه فهذا الأخير يساعد في جمع وتنظيم وتحليل البيانات داخل المؤسسة مما يوفر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، ويرتبط هذا بنظرية اتخاذ القرار حيث يعد توفر المعلومات المنظمة شرطا أساسيا في اختيار البدائل المثلى واتخاذ قرارات فعالة ومدروسة.

20/- نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 84.6% من أفراد مجتمع الدراسة يعبرون عن موافقتهم ونسبة 7.7% موافقين بشدة على أن للمؤسسة أدوات تساهم في تحسين جودة المعلومات تتمثل في أدوات التحقق من المعلومات والمصادر الأصلية، حيث يدركون إدراكا جمعيا عاليا بأهمية امتلاك المؤسسة لأدوات تساهم في تحسين جودة المعلومات، كأدوات التحقق من المعلومات والمصادر الأصلية، يمكن فهم هذه النتائج بوصفها مؤشرا على وعي متنام داخل الجماعة المهنية أو التنظيمية بقيمة المعرفة الدقيقة في بيئة تتسم بتسارع تداول المعلومات واحتمالية تضليلها، كما تعكس هذه النتائج ثقافة تنظيمية تثنى الدقة، وتظهر تحولا في البناء المعرفي للمؤسسات نحو مزيد من

العقلنة والاعتماد على أدوات علمية وتقنية لضبط تدفق المعلومات، وهو ما ينسجم مع متطلبات الإدارة الفعالة واتخاذ قرار رشيد في سياقات معقدة ومليئة بالتحديات. في المقابل نلاحظ وجود نسبة 7.7% بمعدل ثلاث موظفين محابدين لمعرفتهم إذا ما تمتلك المؤسسة أدوات مساهمة في تحسين جودة المعلومات. وهذا لضمان دقة المعلومات مما يحسن من جودة المعلومات ويرتبط ذلك بنظرية وضع الهدف، حيث تساعد المعلومات الدقيقة على صياغة أهداف واقعية وقابلة للقياس مما يعزز وضوح الاتجاه وزيادة فرص تحقيق الأهداف بفعالية.

21/- تشير نتائج الدراسة في الجدول أعلاه حيث عبر 48.7% من المبحوثين على الموافقة و33.3%

على الموافقة الشديدة على أن المعلومات القديمة تؤثر على اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، تأكيداً على وعي سوسولوجي متزايد بأهمية حداثة المعلومات في السياق المؤسسي، يعكس هذا التصور إدراكاً جماعياً لخطورة الاعتماد على معطيات قديمة في بيئة ديناميكية تتطلب قرارات تستند إلى معطيات آلية محدثة، كما يكشف عن تحول في الثقافة التنظيمية نحو تبني منطق التحديث المستمر للمعلومات باعتباره شرطاً لضمان الفعالية والرشادة في اتخاذ القرار، هذا التوجه يعكس أيضاً تصاعداً في دور المعرفة المعاصرة بوصفها رأسمال حاسم في زمن تتسارع فيه التغيرات، مما يبرز الحاجة إلى إعادة إنتاج المعلومات بشكل مستمر لتجنب الجمود المعرفي وآثاره السلبية على الأداء المؤسسي. في المقابل نجد نسبة 17.9% من المبحوثين محابدين لفكرة أن المعلومات القديمة تؤثر على اتخاذ القرارات بالمؤسسة هذا قد يعبر عن فئات داخل المؤسسة لا تزال ترى أن للمعلومات القديمة قيم مرجعية أو خبراتية، أو ربما تنتمي إلى سياقات عمل أقل تأثراً بالتغيرات السريعة يجعلها أقل إدراكاً لأهمية حداثة المعلومات، ويرتبط ذلك بنظرية اتخاذ القرار التي تؤكد على أهمية المعلومات الحديثة والملاءمة في تقييم البدائل واتخاذ القرارات الأنسب، مما يجعل تحديث المعلومات ضرورياً لصحة وجودة القرارات.

22/- من خلال الجدول أعلاه نجد الموافقة بنسبة 100% موزعة بنسبة 66.7% من المبحوثين موافقين

بشدة ونسبة 33.3% موافقين أن للتكنولوجيا دور في تحسين جودة المعلومات يشير ذلك إلى وعي متجدد بأهمية الأدوات التكنولوجية في دعم العملية المعلوماتية داخل المؤسسة، تعكس هذه النتيجة إلى انتقال المؤسسة نحو مما يعرف بالمؤسسة الرقمية، حيث تعد التكنولوجيا وسيطاً رئيساً في إنتاج وتداول المعلومات بدقة وسرعة وكفاءة كما تدل على تحول في البنية المعرفية والثقافية للعاملين، من الاعتماد التقليدي إلى الانخراط في منظومة رقمية تعزز من موثوقية المعلومات واتخاذ القرار المستند إلى بيانات آنية ومدعومة تقنياً، هذا التصور الجماعي الإيجابي يعكس أيضاً انسجاماً مع متطلبات حداثة التنظيمية، التي ترى في التكنولوجيا عنصراً بنويماً لا غنا عنه في ضمان جودة المخرجات

المعلوماتية. بحيث تلعب التكنولوجيا دورا مهما في تحسين جودة المعلومات من خلال تسريع جمع البيانات، وتحليلها بدقة، وتقليل الأخطاء، ويرتبط ذلك بنظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور التي تعتمد على بيانات دقيقة ومنظمة لتحليل العمل وتحسين الكفاءة، حيث تعد التكنولوجيا أداة فعالة لدعم هذا التوجه العلمي في الإدارة.

23/- نلاحظ من خلال الجدول نسبة 41% ونسبة 30.8% يوافقون بشدة على أن من الوسائل الأكثر استخداما للاتصال أثناء تبادل المعلومات الاتصال الشخصي دلالة على طبيعة التفاعل المهني السائد، من هذا المنظور يعد الاتصال الشخصي أكثر من مجرد وسيلة لنقل المعلومات، وهو يجسد شبكة من العلاقات الاجتماعية التي تقوم على الثقة، والتفاهم والتأثير المتبادل، هذا النمط يعكس وجود ثقافة تنظيمية تقدر الحضور المادي والتواصل الوجيه بوصفه أداة لتعزيز الانتماء، وبناء رأسمال اجتماعي داخل المؤسسة، كما يدل على أن التفاعل الإنساني لا يزال يحتفظ بقيمته في عصر الرقمنة، خاصة في البيئات التي تعتمد على التفاوض، الفهم السياقي، أو حيث تلعب العوامل الغير رسمية دورا مهما في اتخاذ القرار، وفي بعض السياقات الثقافية قد ينظر إلى اللقاء المباشر كوسيلة تضفي المصداقية أكبر على تبادل المعلومات مقارنة بالوسائل التقنية، مما يجعل هذا النمط من الاتصال جزءا من البنية الرمزية للعلاقات المهنية، في المقابل نجد أن نسبة 28.2% من المبحوثين غير موافقة على أن الاتصال الشخصي من أكثر الوسائل استخداما لتبادل المعلومات تعبر عن وجود تحول جزئي في أنماط التواصل داخل المؤسسة نحو الوسائل الرقمية أو غير المباشرة، ما يعكس تنوعا في الثقافة التنظيمية واختلافا في تفضيلات الأفراد بناء على الأدوار الوظيفية أو الانفتاح على التكنولوجيا، كما قد يدل على بداية تراجع مركزية الاتصال الشخصي لبعض السياقات المهنية، فالإتصال الشخصي يعد وسيلة فعالة لتبادل المعلومات بسرعة ووضوح، مما يساعد في تبادل الآراء والتأكد من فهم الرسائل بدقة، ويرتبط ذلك بنظرية اتخاذ القرار حيث يسهم التواصل الفوري والواضح في توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب.

24/- نلاحظ من خلال الجدول نسبة 38.5% من أفراد العينة غير موافقين على أن من الوسائل أكثر استخداما للاتصال أثناء تبادل المعلومات التقارير دلالة على ميل جزء من العاملين نحو التواصل الفوري والشفهي مما يشير إلى تفضيل السرعة والبساطة في نقل المعلومات، أو ربما ضعف في تبني الأساليب الرسمية أو المكتوبة داخل المؤسسة، أما بنسبة 35.9% من المبحوثين محايدين لفكرة أن التقارير من أكثر الوسائل استخداما للاتصال أثناء تبادل المعلومات، تشير هذه النسبة إلى وجود تردد أو عدم وضوح في تقييم فعالية التقارير كوسيلة للتواصل، ما قد يعكس غموضا في الأدوار أو تفاوتات في استخدام هذه الوسيلة بين الإدارات. في المقابل نجد نسبة 25.6% بمعدل

10 مستجوبين يبدون الموافقة على أن التقارير من أكثر الوسائل استخداما لتبادل المعلومات يعكس ذلك الاعتماد المحدود لاستخدام التقارير كوسيلة لتبادل المعلومات، مما يشير إلى أن هذه الوسيلة تستخدم بشكل رسمي أو في سياقات محددة فقط، وقد تدل على وجود بيئة تنظيمية لا تركز بشكل كبير على التوثيق أو يطغى فيها الطابع الشفهي وغير الرسمي التواصل، بحيث تعد التقارير مصدرا رسميا ومنظما للمعلومات داخل المؤسسة توفر بيانات دقيقة ومفصلة عن الأداء والظروف الحالية، وترتبط بنظرية اتخاذ القرار لأنها تساعد متخذي القرار في الحصول على معلومات موثوقة وممنهجة.

25/- تشير نسبة 64.1% من المبحوثين يعبرون عن عدم موافقتهم على أن الهاتف من أكثر الوسائل استخداما للاتصال أثناء تبادل المعلومات إذ أن الاتصال الهاتفي لا يحتل مركز الصدارة لكن هذا لا يعني بالضرورة التحول نحو الوسائل الحديثة أو القديمة، بل يعزى إلى تفضيل وسائل أخرى، ما يعكس ثقافة تنظيمية تعتمد على التفاعل بسبل مختلفة أكثر من الوسائل التقنية، أما بعد نجد نسبة 20.5% من المبحوثين موافقين على أن الهاتف من أكثر الوسائل استخداما أثناء تبادل المعلومات، استمرار حضور هذه الوسيلة في بعض السياقات الوظيفية التي تتطلب تواصلًا سريعًا ومباشرًا، ويشير ذلك إلى تنوع أنماط التواصل داخل المؤسسة، حيث لا يزال الهاتف يستخدم كأداة فعالة رغم هيمنة البدائل الأخرى، ونسبة 12.8% موافقون بشدة على أن الهاتف يعتبر من أكثر الوسائل استخداما للاتصال أثناء تبادل المعلومات، في المقابل نجد نسبة 2.6% بمعدل موظف واحد محايد لهذه الفكرة. فالهاتف يعد وسيلة اتصال فورية تسرع تبادل المعلومات بين متخذي القرار والأطراف الأخرى، مما يتيح ردود أفعال سريعة وتحديث سريع ومستمر للبيانات، ويرتبط ذلك بنظرية اتخاذ القرار التي تعتمد على توفر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب لاتخاذ قرارات فعالة وسريعة.

26/- نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 53.8% من المبحوثين غير موافقين على أن البريد الإلكتروني يعد من الوسائل أكثر استخداما أثناء تبادل المعلومات، يشير إلى أن المؤسسة لا تعتمد بشكل رئيسي على الوسائل الرقمية الرسمية، ما يعكس ثقافة تواصل تقليدية تفضل الوسائل الشفوية أو اللقاءات المباشرة، وقد يشير أيضا إلى محدودية الوعي الرقمي أو ضعف البنية التحتية التقنية داخل المؤسسة، تشير نسبة 35.9% من المستجوبين محايدون إلى وجود تردد أو غموض في تقييم استخدام البريد الإلكتروني داخل المؤسسة، فقد يعكس تفاوتًا في استخدامه بين الأقسام أو الأفراد أو غياب سياسات واضحة لتنظيم التواصل الرقمي، الأمر الذي يؤدي إلى عدم وضوح مكانة البريد الإلكتروني كوسيلة أساسية لتبادل المعلومات، كما نجد نسبة 10.3% بمعدل 4 أفراد موافقين على أن البريد

الالكتروني من أكثر الوسائل استخداما للاتصال أثناء تبادل المعلومات، دلالة على ضعف اعتماد المؤسسة لهذه الأداة الرقمية، ما يشير إلى بيئة تواصل يغلب عليها الطابع التقليدي، ويبرز حاجة محتملة لتعزيز الثقافة الرقمية وتطوير استخدام الوسائل الحديثة في نقل المعلومات، فالبريد الالكتروني وسيلة منظمة وسريعة لتبادل المعلومات والمستندات بين المعنيين مما يضمن توثيق البيانات وسهولة الرجوع إليها، ويرتبط ذلك بنظرية اتخاذ القرار حيث يساعد البريد الالكتروني في توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب مما يدعم تحليل الخيارات واتخاذ قرارات مدروسة.

الجدول رقم 4 : يوضح بيانات تتعلق باحور الثالث إدارة الأزمات

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
27-لدي معرفة لمفهوم إدارة الأزمات	10	27	2	/	/
	%25.6	%69.2	%5.1	/	/
28-توجد عوامل تؤدي لحدوث أزمات داخل المؤسسة وهي إدارية	1	12	4	22	/
	%2.6	%30.8	%10.3	%56.4	/
29-توجد عوامل تؤدي لحدوث أزمات داخل المؤسسة وهي تقنية	/	23	/	16	/
	/	%59	/	%41	/
30-توجد عوامل تؤدي لحدوث أزمات داخل المؤسسة وهي مالية	/	9	/	30	/
	/	%23.1	/	%76.9	/
31-يمكن التنبؤ بالمخاطر المحتملة التي قد تؤدي للأزمة	/	32	5	2	/
	/	%82.1	%12.8	%5.1	/
32-تمتلك المؤسسة خطوات فورية تقوم بها المؤسسة لمواجهة الأزمات	2	26	4	7	/
	%5.1	7%.66	%10.3	%17.9	/
33-تتمكن المؤسسة من التحكم في الأزمة	12	23	4	/	/
	%30.8	%58.9	%10.3	/	/

2	7	10	16	4	34- لدى المؤسسة تقنيات تدريب للموظفين للتعامل مع الأزمات
%5.1	%17.9	%25.6	1%4	%10.3	
/	30	/	9	/	35- وجود عوامل تؤثر على تطبيق إدارة الأزمة
/	%76.9	/	%23.1	/	الفعالة وهي نقص الرسائل
/	11	/	28	/	36- وجود عوامل تؤثر على تطبيق إدارة الأزمة
/	%28.2	/	%71.8	/	الفعالة وهي نقص التكوين
/	35	/	4	/	37- وجود عوامل تؤثر على تطبيق إدارة الأزمة
/	%89.7	/	%10.3	/	الفعالة وهي نقص المختصين
/	33	/	6	/	38- وجود عوامل تؤثر على تطبيق إدارة الأزمة
/	%84.6	/	%15.4	/	الفعالة وهي نقص الخبرة
/	/	9	14	16	39- لدي إمكانية التعامل مع الأزمات المفاجئة أو الأزمات بشكل خاص مكان عملي
/	/	%23.1	%35.9	%41	
/	18	/	16	5	40- أكثر الوسائط التكنولوجية استخداما للاتصال أثناء الأزمة هي التقارير
/	%46.2	/	%41	%12.8	
/	8	/	27	4	41- أكثر الوسائط التكنولوجية استخداما للاتصال أثناء الأزمة هي الهاتف
/	%20.5	/	%69.2	%10.3	
/	38	1	/	/	42- أكثر الوسائط التكنولوجية استخداما للاتصال أثناء الأزمة هي البريد الإلكتروني
/	%97.4	%2.6	/	/	
/	38	/	1	/	43- أكثر الوسائط التكنولوجية استخداما للاتصال أثناء الأزمة هي الفاكس
/	%97.4	/	%2.6	/	
/	3	/	31	5	44- متخذ القرار أثناء الأزمة المدير
/	%7.7	/	%79.5	%12.8	
/	38	/	1	/	45- متخذ القرار أثناء الأزمة المستشار
/	%97.4	/	%2.6	/	
/	35	/	1	3	46- متخذ القرار أثناء الأزمة المسؤولين التنفيذيين

/	%89.7	/	%2.6	%7.7	
/	32	4	/	3	47-متخذ القرار أثناء الأزمة مشاركة الجميع
/	%82.1	%10.3	/	%7.7	
/	20	/	19	/	48-توجد اليات لتوثيق الدروس المستفادة من الأزمات السابقة هي جمع البيانات وتحليلها
/	%51.3	/	%48.7	/	
/	15	1	23	/	49-توجد اليات لتوثيق الدروس المستفادة من الأزمات السابقة هي الاستخلاص من الدروس وتحليلها
/	%38.5	%2.6	%59	/	
/	34	2	3	/	50-توجد اليات لتوثيق الدروس المستفادة من الأزمات السابقة هي توثيق الدروس في تقارير رسمية
/	%87.2	%5.1	%7.7	/	
/	29	1	9	/	51-توجد اليات لتوثيق الدروس المستفادة من الأزمات السابقة مشاركة الدروس المستفادة
/	%74.4	%2.6	%23	/	

127- من خلال الجدول أعلاه يتضح وجود نسبة 69.2% من المبحوثين موافقين ونسبة 25.6%

موافقين بشدة الذين أفادوا معرفتهم بمفهوم إدارة الأزمات مؤشرا إيجابيا على تنامي الوعي المجتمعي بأهمية هذا المجال وهو ما يمكن تفسيره بزيادة تعرض الأفراد والمؤسسات للأزمات المعاصرة وتفاعلهم معها عبر وسائل الإعلام والمؤسسات التعليمية، مما ساهم في ترسيخ هذا المفهوم ضمن الوعي الجمعي، كما يعكس ذلك في تطورا في رأس المال المعرفي الذي يعزز مكانة الأفراد الاجتماعية والمهنية إلا أن هذا الإدراك قد يظل نظريا في بعض الحالات، ما يستدعي القدرة التطبيقية الفعلية لإدارة الأزمات، ونجد نسبة 5.1% بمعدل شخصين محايدين، لفكرة أن لديهم معرفة لمفهوم إدارة الأزمات هذه النسبة تعكس وجود فئة من الأفراد الذين لم يثبتوا موقفا واضحا تجاه معرفتهم بمفهوم بإدارة الأزمة مما يشير إلى احتمال وجود غموض أو نقص في الفهم العميق لديهم، أو عدم الاهتمام الكافي بالموضوع، وهو ما يعكس تحديا في نقل المعلومات بشكل فعال لهذه الشريحة داخل المجتمع، وعليه فإن نظرية الأزمات التي تشرح كيفية التعامل مع الظروف الصعبة وغير المتوقعة من خلال التخطيط المسبق والاستجابة السريعة للحد من تأثيراتها، أما نسبة المحايدين تعكس وجود فجوة معرفية تتماشى مع نظرية الأزمات التي تؤكد أن عدم الوضوح والارتباك يزيدان من صعوبة التعامل الفعال مع الأزمة، مما يبرز أهمية التواصل والتثقيف لضمان استجابة مجتمعية موحدة ومدروسة .

28/- من خلال استقراء بيانات الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 56.4% من المبحوثين غير موافقين على أن وجود عوامل إدارية تؤدي لحدوث أزمات داخل المؤسسة تعكس رؤية اجتماعية تميل إلى تقليل المسؤولية الإدارية في تفسير أسباب الأزمات، مما قد يشير إلى ثقافة مؤسسية أو اجتماعية تبرأ الإدارة من الخطأ أو تعزز الثقة في كفاءة الهيكل الإداري، قد يعكس هذا الموقف وجود انقسام في الإدراك بين أفراد المؤسسة حول أسباب الأزمات، حيث يميل البعض إلى إرجاعها إلى عوامل خارجية أو ظروف طارئة بدلا من مشكلات إدارية داخلية، كما يمكن تفسير ذلك من خلال نظرية النظام الاجتماعي التي ترى أن المؤسسات تحاول حماية نفسها من النقد الداخلي للحفاظ على استقرارها الاجتماعي، مما قد يؤدي إلى إنكار أو تقليل دور العوامل الإدارية في نشوء الأزمات. أما نسبة 30.8% من المبحوثين موافقين و 2.6% موافقة بشدة على وجود عوامل إدارية تؤدي إلى حدوث أزمات داخل المؤسسة بحيث تعكس هذه النسبة وعيا متزايدا لأهمية الدور الإداري في نشوء الأزمات، مما يشير إلى إدراك جزء من الأفراد بأن ضعف التخطيط أو ضعف التنسيق واتخاذ القرارات يسبب اضطرابات داخل المؤسسة، كما يمكن اعتبار هذه النسبة مؤشرا على وجود نقد واع للبنية التنظيمية، يعكس الرغبة في تحسين الأداء الإداري والحد من المخاطر، كما نجد نسبة 10.3% بمعدل 4 مبحوثين يدلون بمحايد عن رأيهم حول العامل الإداري في نشوء الأزمة داخل المؤسسة، فهنا يرتبط وجود العامل الإداري في حدوث أزمات داخل المؤسسة ارتباطا وثيقا بنظرية اتخاذ القرار، حيث تعد القرارات الإدارية غير المدروسة أو المتسارعة أحد المسببات في خلق أزمات تنظيمية، فوفقا لهذه النظرية فإن جودة القرار تعتمد على توفر المعلومات الدقيقة والوقت المناسب وبالتالي فإن خلل في أي من هذه المراحل يعكس ضعفا إداريا قد يؤدي إلى اختلال في أداء وظهور الأزمات داخل المؤسسة.

29/- تشير نسبة 59% في الجدول أعلاه من المبحوثين الذين يوافقون على وجود عوامل تقنية تؤدي لحدوث أزمات داخل المؤسسة إلى وعي غالب بمدى تأثير الجانب التكنولوجي في استقرار العمل المؤسسي يعكس هذا الإدراك فهما متقدما لتحول المؤسسات إلى أنظمة تعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا، بحيث تصبح الأعطال التقنية أو ضعف البنية التحتية الرقمية مصدرا محتملا للآزمات، كما يتوافق هذا الطرح مع الاتجاهات الحديثة في علم الاجتماع التنظيمي التي تؤكد على أن التفاعل بين الإنسان والتقنية يشكل بعدا حاسما في تحليل المخاطر المؤسسية، في المقابل نجد نسبة 41% من أفراد عينة البحث غير موافقين تشير هذه النسبة إلى أن العوامل التقنية تؤدي إلى أزمات داخل المؤسسة تشير لوجود فئة تقلل من أهمية الدور التكنولوجي في نشوء الأزمات، وهو ما قد يفسر بعدم الوعي الكافي بمخاطر الإخفاقات التكنولوجية، مما يعكس فجوة في التصورات بين العاملين حول مصادر التهديد داخل المؤسسة، وعليه فيرتبط وجود العامل التقني في حدوث أزمات داخل المؤسسة بنظرية وضع الهدف

حيث تؤكد هذه النظرية أن تحقيق الأهداف التنظيمية يتطلب وضوحاً في التخطيط وتحديد الوسائل الملائمة بما في ذلك البنية التكنولوجية. فإذا كانت الأهداف تعتمد على أدوات تقنية غير ملائمة أو تعاني من ضعف في البنية التحتية الرقمية فإن ذلك يؤدي إلى انحراف عن المسار المخطط وظهور أزمات تعيق تحقيق الأهداف، مما يبرز أهمية ملائمة القدرات التقنية مع الأهداف المحددة.

30/- من خلال الجدول أعلاه نجد نسبة 76.9% من المبحوثين غير موافقين على أن العوامل المالية تؤدي إلى حدوث أزمات بالمؤسسة، وهذا راجع إلى تقليل الجانب المالي كسبب مباشر للأزمات، وقد يعكس ذلك الثقة في استقرار المؤسسة المالي أو التوجه لإرجاع الأزمات إلى عوامل إدارية أو تقنية بديلة، كما قد يدل على محدودية الوعي بالترابط بين التمويل وكفاءة الأداء المؤسسي، ويمكن تبرير ذلك إلى رؤية المبحوثين أن الأزمات تنشأ ممارسات داخلية أكثر من كونها نتيجة ضغوط مالية، أما في المقابل نجد نسبة 23.1% من المبحوثين موافقة تشير هذه النسبة إلى إدراك بعض الأفراد لدور العوامل المالية في نشوء الأزمات داخل المؤسسة، يدل هذا على فهم العلاقة بين ضعف الموارد المالية واختلال الأداء المؤسسي، يرتبط وجود عوامل مالية تؤدي لحدوث أزمات في المؤسسة بنظرية الإدارة العلمية والتي تؤكد على أهمية الكفاءة والموارد لتحقيق الإنتاجية، فوفقاً لهذه النظرية يعد التمويل عنصراً أساسياً في دعم العمليات وتحقيق الأداء الأمثل، وأي قصور مالي يؤدي إلى ضعف في التنظيم، وتراجع في الكفاءة، وبالتالي يخلق بيئة خصبة لظهور أزمات داخل المؤسسة.

31/- تشير نسبة 82.1% من الجدول من الموافقين على إمكانية التنبؤ بالمخاطر المحتملة التي قد تؤدي إلى وعي متنام بأهمية الاستباقية في إدارة الأزمات، بحيث يعكس هذا الاتجاه ارتفاعاً في مستوى الإدراك المؤسسي والمجتمعي لضرورة قراءة المؤشرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية المبكرة، ما يدل على تحول في الثقافة التنظيمية نحو التخطيط الوقائي بدلاً من الاستجابة الانفعالية، كما يظهر ذلك ثقة أكبر في أدوات التحليل والمعلومات ودور المعرفة في ضبط المتغيرات قبل تحولها إلى أزمات فعلية. ونجد نسبة 12.8% من المحايدون في حالة من التردد أو عدم اليقين بشأن القدرة على التنبؤ بالمخاطر، ما قد يشير إلى نقص الوعي أو الثقة بالآليات التحليلية المتاحة، وقد يرتبط هذا الموقف بضعف التجربة أو محدودية الوصول إلى معلومات موثوقة تمكن من التقييم المسبق للأزمات، في حين نجد نسبة 5.1% غير موافقين على فكرة إمكانية التنبؤ بحدوث أزمات في المؤسسة، فهذه الأخيرة ترتبط بمرحلة الإنذار المبكر في نظرية الأزمات، والتي تعد حاسمة في تقليل حدة الأزمة أو تجنبها، فكلما زادت القدرة على التنبؤ، زادت فرص التدخل الوقائي قبل تفاقم الموقف وتحوله إلى أزمة فعلية.

32/- يتضح من خلال الجدول أعلاه نسبة 66.7% من المبحوثين موافقين على امتلاك المؤسسة لخطوات فورية لمواجهة الأزمات، وجود بنية تنظيمية تتسم بالجاهزية والتخطيط المسبق، وهو ما يعكس نضجا في الثقافة التنظيمية ووعيا بأهمية الاستجابة السريعة، يشير ذلك إلى وجود تفاعل مؤسسي منظم يهدف إلى تقليل الفوضى وتعزيز الاستقرار، حيث تصبح الإجراءات الفورية وسيلة لطمأنة العاملين والمجتمع المحيط، مما يعكس علاقة تكاملية بين التنظيم الداخلي والتوقعات المجتمعية في مواجهة الأزمات. ونجد نسبة 17.9% من غير الموافقين إلى وجود فجوة في الثقة بقدرة المؤسسة على الاستجابة الفورية للأزمات، ما قد يعكس ضعفا في التواصل الداخلي أو غياب خطط واضحة لدى الأقسام، وهو ما يضعف التماسك التنظيمي وقت الطوارئ. بينما نجد نسبة 10.3% من المحايدين حالة من الغموض أو عدم الاطلاع الكافي على خطط الطوارئ داخل المؤسسة، ما قد يشير إلى قصور في التوعية أو ضعف المشاركة في التدريب والاستعدادات المتعلقة بالأزمات. كما نجد نسبة 5.1% من المبحوثين موافقين بشدة على أن المؤسسة تمتلك خطوات فورية لمواجهة الأزمات. ترتبط هذه الأخيرة بنظرية اتخاذ القرار حيث تعد هذه الخطوات تجسيدا لقرارات مدروسة مسبقا تتخذ في ظل ظروف ضاغطة، فالنظرية تبرز أهمية سرعة الاستجابة المبنية على معلومات دقيقة، مما يجعل وجود خطط جاهزة عاملا حاسما في تقليل التردد وتحقيق فعالية القرار أثناء الأزمة.

33/- من خلال الجدول أعلاه نجد نسبة 58.6% من المبحوثين موافقين ونسبة 30.8% موافقين بشدة على قدرة المؤسسة في التحكم في الأزمة تعكس هذه الموافقة على الثقة الواضحة في كفاءة الإدارة ونظامها الداخلي، يشير هذا إلى وجود رأسمال اجتماعي وتنظيمي قوي، حيث تدرك الأطراف المعنية أن للمؤسسة القدرة على التوجيه والتنسيق، واتخاذ قرارات فعالة تمكنها من احتواء الأزمة والسيطرة على تداعياتها ضمن بيئة معقدة وسريعة التغير. في المقابل نجد نسبة 10.3% من المبحوثين محايدين لهذه الفكرة نعكس ترددا في الحكم على قدرة المؤسسة على التحكم في الأزمات، ما قد يشير إلى غياب الشفافية أو نقص المعلومات المتاحة للعاملين حول آليات السيطرة، وهو ما يحد من وضوح الصورة لديهم ويضعف مشاركتهم الفعالة في إدارة الأزمة. يرتبط ذلك بنظرية وضع الهدف حيث تعزز الأهداف الواضحة والمحددة توجيه الجهود وتنسيق الاستجابات أثناء الأزمات، فكلما حددت المؤسسة أهدافا دقيقة لإدارة الأزمة، زادت قدرتها على اتخاذ قرارات مركزية، ومتابعة الأداء، وتحقيق السيطرة الفعالة على الوضع، مما يسهم في تقليل الفوضى وتحقيق نتائج ملموسة.

34/- نلاحظ من الجدول أعلاه نسبة 41% من المبحوثين موافقين ونسبة 10.3% موافقين بشدة على أن لدى المؤسسة تقنيات تدريب للموظفين للتعامل مع الأزمات، دلالة على وجود جهود مؤسسية لتأهيل العمال وتعزيز جاهزيتهم، يعكس ذلك اهتماما ببناء رأس مال بشري قادر على التفاعل الفعال مع المواقف الطارئة، غير أن النسبة المتوسطة تدل أيضا على وجود تفاوت في فرص التدريب أو محدودية تطبيق هذه التقنيات على نطاق شامل داخل المؤسسة. في حين نجد نسبة 25.6% من المستجوبين محايدين لهذه الفكرة دلالة على وجود عدم إدراك كاف لبرامج تدريب الموظفين على الأزمات، ما قد يشير إلى ضعف في التواصل الداخلي أو نقص في التوعية بمحتوى وآليات التدريب، مما يقلل من شعور الموظفين بالمشاركة والجاهزية. في المقابل نجد نسبة 17.9% غير موافقين ونسبة 5.1% غير موافقين بشدة بمعدل مبحوث واحد. بحيث يرتبط امتلاك المؤسسة لتقنيات تدريب الموظفين للتعامل مع الأزمات بنظرية وضع الهدف، حيث تؤكد النظرية أن تحديد أهداف تدريبية واضحة ومحددة يحفز الأفراد ويزيد من التزامهم، فحين تضع المؤسسة أهدافا دقيقة لتأهيل الموظفين في مواجهة الأزمات، تسهم في توجيه سلوكهم وتطوير مهاراتهم بما يعزز الاستعداد الجماعي وفعالية الاستجابة في الأوقات الحرجة.

35/- يتضح من خلال الجدول أعلاه نسبة 76.9% من المبحوثين غير موافقين على أن نقص الرسائل يؤثر في تطبيق إدارة الأزمة الفعالة إدراكا جماعيا بأن قنوات الاتصال داخل المؤسسة فعالة ولا تشكل عائقا كبيرا، فيشير ذلك إلى وجود بنية اتصالية مستقرة تعزز من التفاهم والتنسيق بين الأفراد، ما يسهم في خلق بيئة تنظيمية أكثر قدرة على الاستجابة المنسقة أثناء الأزمات. في المقابل نجد نسبة 23.1% من الموافقين على أن نقص الرسائل أو ضعف التواصل قد يعيق تطبيق إدارة الأزمة بشكل فعال، يبرز ذلك وجود فجوة في الاتصال داخل بعض الوحدات أو بين المستويات الإدارية، مما قد يضعف الاستجابة الموحدة ويؤثر على سرعة اتخاذ القرار خلال الأزمات.

36/- يتبين من خلال الجدول أن نسبة 71.8% من أفراد مجتمع البحث يوافقون على أن نقص التكوين يؤثر في تطبيق إدارة الأزمة الفعالة وعيا واسعا بأهمية التأهيل والتدريب في بناء قدرة استجابة فعالة، يشير ذلك إلى إدراك جماعي بأن غياب التكوين يخلق فجوة معرفية وسلوكية لدى العاملين، ما يضعف التنسيق والجاهزية، ويبرز الحاجة لتكامل الموارد البشرية مع الاستراتيجيات المؤسسية في مواجهة الأزمات. بينما نجد نسبة 28.2% من غير الموافقين تدل على وجود فئة ترى أن التكوين ليس العامل الرئيسي في ضعف إدارة الأزمات، ما قد يدل على اعتمادهم على الخبرة العملية أو وجود آليات بديلة للتعامل، تعوض غياب التدريب الرسمي. بحيث تؤكد نظرية الإدارة

العلمية على أهمية تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم لزيادة الكفاءة، فغياب التكوين يضعف الأداء المنظم ويؤثر سلباً على تحقيق الفعالية في مواجهة الأزمات.

37/- يتضح من خلال الجدول أعلاه نسبة 89.7% غير موافقين على أن نقص المختصين يؤثر على تطبيق إدارة الأزمة الفعالة يعكس هذا الرفض وجود فجوة بين الخطاب النظري حول أهمية الخبراء وبين الواقع الاجتماعي التي تدار فيه الأزمات غالباً بوسائل تقليدية أو عبر شبكات غير رسمية، كما يشير إلى احتمال ضعف الثقة المجتمعية في الخبرة التخصصية، وربما الميل للاعتماد على التجربة المحلية أو الحلول السياقية، هذا يكشف عن ثقافة مؤسسية أو مجتمعية لا تعطي الأولوية للتخصص بقدر ما تعتمد على الولاءات أو المركزية في اتخاذ القرار، في المقابل نجد نسبة 10.3% من المبحوثين بمعدل 4 عمال موافقين على أن نقص المختصين يؤثر على تطبيق إدارة الأزمة الفعالة هذه النسبة القليلة من الموافقين تشير إلى وعي محدود بأهمية التخصص في إدارة الأزمة مما يعكس ضعف إدراك مجتمعي ومؤسسي لدور الخبراء في تعزيز الاستجابة الفعالة، وقد يدل ذلك على غلبة الحلول العشوائية أو الفردية على الأساليب العلمية والمنهجية، فوفقاً لنظرية إدارة الأزمات، تتطلب إدارة الأزمات وجود خبرات متخصصة لتحليل المخاطر، واتخاذ قرارات سريعة ومدروسة، غياب هؤلاء المختصين يؤدي إلى ضعف التنبؤ، بطء الاستجابة، وارتباك في إدارة الموقف مما يفاقم الأزمة بدلاً من احتوائها.

38/- من الجدول أعلاه يتضح وجود نسبة 84.6% غير موافقين على أن نقص الخبرة يؤثر في تطبيق إدارة الأزمة الفعالة بسبب وجود عوامل أخرى مثل ضعف التنسيق أو غياب التخطيط، أكثر تأثيراً من عامل الخبرة، يعكس ذلك إما ثقة مفرطة في الخبرات المكتسبة بالممارسة، أو تقليلاً من أهمية المعرفة التخصصية في سياق ثقافي يفضل الحلول الشخصية على الحلول العلمية المنظمة. في المقابل نجد نسبة 15.4% موافقين على أن نقص يؤثر على إدارة الأزمة الفعالة دلالة على الإدراك المحدود لأهمية الخبرة في إدارة الأزمات. فيرتبط نقص الخبرة بنظرية الإدارة العلمية التي تؤكد على الكفاءة والتخصص في أداء المهام، فغياب الخبرة يناقض مبادئ هذه النظرية، حيث يؤدي إلى قرارات عشوائية وضعف في الأداء مما يعيق تحقيق الانضباط في إدارة الأزمات.

39/- من الجدول أعلاه نلاحظ نسبة 41% من المبحوثين موافقين بشدة ونسبة 35.9% موافقين على إمكانية تعاملهم مع الأزمات في أماكن عملهم يدل ذلك على شعورهم بالثقة الذاتية وربما اعتماداً على الخبرة العملية أكثر من المنهج المؤسسي، قد يشير ذلك إلى ثقافة تنظيمية تعتمد على المبادرة الفردية وتطوير الموارد المتاحة، مما يعكس نوعاً من التكيف الاجتماعي مع نقص التخطيط الرسمي أو غياب البنى التخصصية المدروسة، في حين

نجد نسبة 23.1% من أفراد مجتمع الدراسة محايدين لهذه الفكرة قد يكون دلالة على وجود تردد أو عدم وضوح في تقييم قدراتهم. ترتبط إمكانياتهم في مواجهة الأزمات بنظرية اتخاذ القرار من حيث قدرتهم على تحليل المواقف واختيار أنسب البدائل تحت الضغط فكلما زادت الكفاءة والخبرة، زادت فعالية القرار، مما يعزز الاستجابة السريعة والمنهجية في إدارة الأزمة.

40/- نجد نسبة 46.2% من المبحوثين غير موافقين على أن التقارير من أكثر الوسائل استخداما للاتصال أثناء الأزمة، يظهر ذلك تفضيلا للتواصل الفوري والعملي على الأساليب الرسمية، كما يعكس ضغط الزمن خلال الأزمات وحاجة العاملين لوسائط مرنة وسهلة الوصول. في حين نجد نسبة 41% موافقين ونسبة 12.8% موافقين بشدة دلالة على استمرار حضور الثقافة التقليدية، حيث تعتمد التقارير كوسيلة رسمية للتواصل أثناء الأزمات. وعليه فترتبط هذه الفكرة بنظرية وضع الهدف من خلالها في توثيق الأهداف المرحلية وتقييم التقدم نحوها أثناء الأزمة، فهي تستخدم كأداة لقياس الأداء وتوجيه الجهود نحو تحقيق أهداف محددة وواضحة ضمن سياق الأزمة.

41/- يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 69.2% من المبحوثين موافقين ونسبة 10.3 موافقين بشدة على استخدام الهاتف كأكثر الوسائل للاتصال أثناء الأزمات، إشارة إلى تفضيل السرعة والتفاعل الفوري. كما يعكس ذلك ضعف البنية التكنولوجية البديلة أو ضعف التدريب على استخدام أنظمة الاتصال الرقمية الحديثة. في المقابل نجد نسبة 20.5% غير موافقين على ذلك. يرتب ذلك بنظرية وضع الهدف من خلال دوره في تسريع نقل التعليمات وتوضيح الأهداف بشكل مباشر وشخصي، مما يعزز التزام الأفراد وتحفيزهم نحو تحقيق الأهداف بسرعة خلال الأزمات، فهو وسيلة فعالة لدعم التوجيه.

42/- نلاحظ من خلال الجدول نسبة الرفض الشديدة من طرف المبحوثين والتي تقدر ب 97.4% على استخدام البريد الإلكتروني أثناء الأزمات كوسيلة فعالة في مثل هذه الظروف، نتيجة لبطء البريد الإلكتروني مقارنة ب بوسائط أسرع، ويظهر تفضيلا للتواصل اللحظي الذي يواكب طبيعة الموقف الطارئ. في حين نجد نسبة 2.6% بمعدل مبحوث واحد محايدا لذلك.

43/- نجد نسبة 97.4% من أفراد مجتمع البحث غير موافقين على استخدام الفاكس خلال الأزمات يشير ذلك للإدراك الواضح بتقادم هذه الوسيلة وعدم ملاءمتها للتواصل السريع، يشير ذلك رفض الاعتماد على أدوات تقليدية لا تواكب متطلبات السرعة والفعالية في إدارة الأزمات، في حين نجد نسبة 2.6% بمعدل موظف واحد يوافق على أن الفاكس من الوسائل أكثر استخداما للاتصال أثناء الأزمات.

44- من خلال الجدول أعلاه نجد نسبة 79.5% من المبحوثين موافقين ونسبة 12.8% موافقين بشدة على أن المدير هو من يتخذ القرار أثناء الأزمة إشارة إلى مركزية السلطة داخل البنية التنظيمية، يشير كذلك إلى ثقافة هرمية تفضل القيادة الفردي في المواقف الحرجة، ما قد يعزز الحسم ولكنه قد يحد من المشاركة الجماعية ويضعف مرونة الاستجابة. في حين نجد نسبة 7.7% من المبحوثين غير موافقين على أن المدير متخذ القرار أثناء الأزمة، يرتبط ذلك بنظرية اتخاذ القرار من حيث تمركز السلطة والاعتماد على الخبرة الفردية في تحليل الخيارات واختيار الأنسب، تعكس هذه المركزية النمط العقلاني في النظرية، حيث يفترض أن المدير يمتلك المعلومات والقدرة على التقدير المنطقي لحل الأزمة بفعالية.

45- يتضح من خلال الجدول أعلاه نسبة 97.4% من المبحوثين غير موافقين على أن المستشار هو من يتخذ القرار أثناء الأزمة، دلالة على وضوح الدور الاستشاري كمساند لا كمقرر، يعكس ذلك ثقافة تنظيمية تقرر بمرجعية المدير في الحسم، وتقصي المستشارين من مواقع اتخاذ القرار، مهما بلغت خبرتهم وذلك يدل على هيمنة النمط المركزي في القيادة، في المقابل نجد نسبة 2.6% من المبحوثين موافقين على أن المستشار من يتخذ القرار أثناء الأزمة.

46- من خلال الجدول نجد نسبة 89.7% من المبحوثين غير موافقين على أن المسؤولين التنفيذيين من يتخذون القرار أثناء الأزمة دلالة على ضعف الثقة حول صلاحياتهم داخل المؤسسة، يشير ذلك إلى ثقافة تنظيمية تهمش أدوار التخصصية في لحظات الحسم، وتفضل الاعتماد على السلطة الرسمية. ثم نجد نسبة 7.7% من المبحوثين موافقين بشدة ونسبة 2.6% موافقين بشدة على أن المسؤولين التنفيذيين من يتخذون القرار أثناء الأزمة دلالة على إدراك قيمة المشورة التنفيذية.

47- من خلال الجدول أعلاه يتضح نسبة 82.1% من المبحوثين غير موافقين على اتخاذ القرار أثناء الأزمة يكون بمشاركة الجميع دلالة على ثقافة تنظيمية تفضل المركزية وتقصي العمل الجماعي، يشير ذلك إلى غلبة النمط السلطوي وضعف الممارسات التشاركية، مما قد يحد من تنوع الآراء ويؤثر سلباً على فعالية الاستجابة للأزمات. في المقابل نجد نسبة 10.3% من المبحوثين محايدين لفكرة مشاركة الجميع أثناء اتخاذ القرار في الأزمة، ونجد نسبة 7.7% موافقين على ذلك.

48- يتضح من الجدول أعلاه نسبة 51.3% من أفراد عينة البحث غير موافقين على وجود آليات لتوثيق الدروس المستفادة من الأزمات السابقة هي جمع البيانات وتحليلها إشارة على وجود قصور مؤسسي في توثيق الدروس

المستفادة من الأزمات من خلال جمع البيانات وتحليلها، يعكس ذلك ضعفا في ثقافة التعلم التنظيمي، وغياب منهجية مستدامة لتحويل التجارب السابقة إلى معرفة قابلة للاستخدام في الأزمات المستقبلية، في المقابل نجد نسبة 48.7% من المبحوثين موافقين على ذلك، ترتبط بنظرية الأزمات باعتبارها عنصرين أساسيين في مرحلتي الاستعداد والتقييم، فوفق النظرية، يعد تحليل المعلومات السابقة مفتاحا لفهم أسباب الأزمات وتوقع تكرارها، مما يتيح اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية في الوقاية والاستجابة، وتقليل آثار الأزمة المستقبلية.

49/- نجد نسبة 59% من المبحوثين موافقين على وجود آلية الاستخلاص من الدروس وتحليلها لتوثيق الدروس المستفادة من الأزمات السابقة، تعكس هذه الموافقة على وجود وعي متزايد بأهمية التعلم المؤسسي، وقد تكون بداية إلى تحول في الثقافة التنظيمية نحو التقييم الذاتي والاستفادة من الخبرات السابقة لتحسين الأداء والاستعداد لمواجهة الأزمات بشكل أكثر فعالية، ونجد نسبة 38.5% من أفراد عينة البحث غير موافقين دلالة على عدم تفعيل عملية التعلم من الأزمات، مما يعكس ضعفا في آليات التوثيق والتحليل، يدل كذلك على ثقافة إدارية تقليدية لا تعطي أولوية للتقييم والتطوير بعد الأزمات، ونجد كذلك نسبة 2.6% محايدين للفكرة. ويرتبط ذلك بنظرية وضع الهدف من خلال دوره في تحسين تحديد الأهداف المستقبلية بدقة وواقعية، فالتعلم من الأزمات يوفر معلومات تغذي عملية وضع أهداف واضحة وقابلة للتحقيق، مما يعزز الأداء ويقلل من تكرار الخطأ.

50/- يتضح من خلال الجدول أعلاه نسبة 87.2% من المبحوثين غير موافقين على آلية توثيق الدروس في تقارير رسمية لتوثيق الدروس المستفادة من الأزمات السابقة دلالة على وجود خلل في الممارسات المؤسسية المتعلقة بالتوثيق والتعلم من الأزمات، يعكس ذلك ثقافة تنظيمية لا تعطي أولوية للتوثيق المنهجي، ما يحد من نقل الخبرات وتراكم المعرفة داخل المؤسسة، ويضعف الاستعداد للأزمات المستقبلية. في حين نجد نسبة 7.7% من الموافقين على وجود آليات لتوثيق الدروس المستفادة من الأزمات السابقة وهي توثيق الدروس في تقارير رسمية، ونسبة 2.6% محايدين لذلك. يرتبط ذلك بنظرية وضع الهدف من حيث كون التقارير الرسمية أداة تساعد في تحديد أهداف مستقبلية دقيقة تستند إلى تجارب سابقة، فالتقارير توفر مرجعية واضحة لتحسين الأداء، وتصميم أهداف واقعية وقابلة للقياس، مما يعزز فاعلية التخطيط والاستجابة في الأزمات السابقة.

51/- نجد نسبة 74.7% من المبحوثين غير موافقين على مشاركة الدروس المستفادة ضعفا في ثقافة التشارك المؤسسي والمعرفي، يشير ذلك إلى وجود بيئة تنظيمية قد تتسم بالتحفظ واحتكار المعرفة، مما يعيق نشر الخبرات وتراكم التعلم الجماعي اللازم لتحسين إدارة الأزمات مستقبلا، ونجد نسبة 2.3% دلالة على وجود المشاركة،

لعكس ذلك اتجاهها نحو تعزيز الشفافية وتبادل المعرفة، رغم أن هذه الثقافة لا تزال غير سائدة على نطاق واسع، ونجد نسبة 2.6% محايدين لهذه الفكرة، ترتبط بنظرية الإدارة العلمية من خلال مبدأ تحسين الأداء المستمر عبر التوثيق وتبادل أفضل الممارسات فوفقاً لهذه النظرية يعد نشر المعرفة وتحليل النتائج أساساً لتطوير الإجراءات وزيادة الكفاءة.

الجدول رقم 5 : يوضح بيانات تتعلق بالمحور الرابع دور جودة المعلومات في إدارة الأزمات

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
/	/	/	23	16	52- لجودة المعلومات دور في رفع كفاءة إدارة الأزمات
/	/	/	%59	%41	
/	/	1	33	5	53- لتأثير جودة المعلومات مستويات متفاوتة في تحقيق إدارة الأزمات
/	/	%2.6	%84.6	%12.8	
/	1	5	28	5	54- للثقة في المعلومات المتوفرة أثر على إدارة الأزمات بالمؤسسة
/	%2.6	%12.8	%71.8	%12.8	
2.164571	/	18	15	5	55- الإفصاح الكافي والعادل عن المعلومات أثر على إدارة الأزمات
2.6%	/	%46.2	%38.5	%12.8	
/	/	1	29	9	56- للمعلومات ذات الجودة أهمية في إدارة الأزمة بالمؤسسة
/	/	%2.6	%74.4	%23	
/	1	/	38	/	57- لحدثة المعلومات أهمية في إدارة الأزمة
/	%2.6	/	%97.4	/	
/	16	/	23	/	58- من المعلومات التي تعتبر أكثر أهمية في إدارة الأزمات طبيعة الأزمة وأسبابها
/	%41	/	%59	/	
/	24	1	14	/	59- من المعلومات التي تعتبر أكثر أهمية في إدارة الأزمة بالمؤسسة الأطراف المعنية والمتضررة
/	%61.5	%2.6	%35.9	/	

/	34	5	/	/	60- من المعلومات التي تعتبر أكثر أهمية في إدارة الأزمات بالمؤسسة الموارد المتاحة (الفرق العاملة- المعدات)
/	87.2	12.8	/	/	
/	24	5	9	1	61- من المعلومات التي تعتبر أكثر أهمية في إدارة الأزمات بالمؤسسة التواصل والإعلام
/	%61.5	%12.8	%23.1	%2.6	
/	1	4	23	11	62- تؤثر دقة وجودة المعلومات على اتخاذ القرارات السريعة أثناء الأزمات
/	%2.6	%10.3	%59	%28	
/	30	2	6	1	63- توجد تحديات يمكن أن تواجهها المؤسسة في جمع المعلومات ذات الجودة العالية أثناء إدارة الأزمات هي إنشاء مركز قيادة وتعلم موحد
/	%76.9	%5.1	%15.4	%2.6	
/	16	2	19	2	64- توجد تحديات يمكن أن تواجهها المؤسسة في جمع المعلومات ذات الجودة العالية أثناء إدارة الأزمات هي توحيد قنوات الاتصال
/	%41	%5.1	%48.7	%5.1	
/	20	6	13	/	65- توجد تحديات يمكن أن تواجهها المؤسسة في جمع المعلومات ذات الجودة العالية أثناء إدارة الأزمات هي استخدام تكنولوجيا حديثة
/	%51.3	%15.4	%33.3	/	
/	37	2	/	/	66- توجد تحديات يمكن أن تواجهها المؤسسة في جمع المعلومات ذات الجودة العالية أثناء إدارة الأزمات هي إطلاق منصات إعلامية رقمية
/	%94.9	%5.1	/	/	
/	5	13	18	3	67- وجود مخاطر ناجمة عن نقص المعلومات وعدم توافرها خلال الأزمات
/	%12.8	%33.3	%46.2	%7.7	
/	5	2	32	/	68- وجود استراتيجيات معينة يجب إتباعها لضمان استخدام المعلومات بشكل فعال في تحديد أولويات الأزمات هي تصنيف المعلومات وفق أهميتها
/	%12.8	%5.1	%82.1	/	

/	33	2	3	1	69- وجود استراتيجيات معينة يجب إتباعها لضمان استخدام المعلومات بشكل فعال في تحديد أولويات الأزمة وهي إشراك أصحاب القرار والجهات المعنية
/	%84.6	%5.1	%7.7	%2.6	
/	28	3	8	/	70- وجود استراتيجيات معينة يجب إتباعها لضمان استخدام المعلومات بشكل فعال في تحديد أولويات الأزمة وهي تحليل المخاطر والتوقعات المستقبلية
/	%71.8	%7.7	%20.5	/	
/	31	3	5	/	71- وجود استراتيجيات معينة يجب إتباعها لضمان استخدام المعلومات بشكل فعال في تحديد أولويات الأزمة وهي قياس الأداء وتحسين الاستجابة
/	%79.5	%7.7	%12.8	/	
/	1	7	28	3	72- يمكن تدريب الفرق المختلفة في المؤسسة على التعامل مع المعلومات غير المكتملة أو المتضاربة أثناء الأزمات
/	%2.6	%17.9	%71.8	%7.7	
/	2	3	26	8	73- تلعب المعلومات المتعلقة بالموارد (المواد الخام -العمالة- الآلات) دور في اتخاذ قرارات سريعة خلال الأزمة
/	%5.1	%7.7	%66.7	%20.5	
/	2	4	33	/	74- توجد طرق يمكن أن تستخدمها المؤسسة لإعداد مخططات للطوارئ مع ضمان توافر معلومات دقيقة وموثوقة
/	%5.1	%10.5	%84.6	/	
/	/	5	29	5	75- يمكن تقييم فعالية أنظمة إدارة الأزمة في المؤسسة في ظل المعلومات المتاحة من خلال الأزمة
/	/	%12.8	%74.4	%12.8	
/	1	7	31	/	76- لدي مستوى تقييم لجودة المعلومات المتاحة أثناء الأزمات في المؤسسة
/	%2.6	%17.9	%79.5	/	

/	2	16	21	/	77- يجد العمال المعلومات التي يتلقاها أثناء الأزمة مكتملة
/	%5.1	%41	%53.8	/	
/	/	8	26	5	78- تؤثر المعلومات المغلوطة على استجابة المؤسسة للأزمات
/	/	%20.5	%66.7	%12.8	
/	/	19	13	7	79- توجد اليات لضمان تدفق المعلومات بشكل سلس بين الأقسام المختلفة أثناء الأزمة
/	/	%48.7	%33.3	%17.9	
/	/	2	31	6	80- تستخدم المؤسسة تقنيات معينة لتحسين جودة المعلومات أثناء الأزمات هي نظم المعلومات الإدارية
/	/	%5.1	%79.5	%15.4	
1	35	3	/	/	81- تستخدم المؤسسة تقنيات معينة لتحسين جودة المعلومات أثناء الأزمات هي الذكاء الاصطناعي
%2.6	%89.7	%7.7	/	/	
/	/	/	26	13	82- للقيادة دور في ضمان جودة المعلومات المتاحة أثناء الأزمات
/	/	/	%66.7	%33.3	
/	/	/	25	14	83- ضرورة تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع المعلومات خلال الأزمات
/	/	/	%64.1	%35.9	
/	/	/	34	5	84- توجد ممارسات أفضل لضمان جودة المعلومات لمرحلة ما بعد الأزمة
/	/	/	%87.2	%12.8	
/	4	/	26	9	85- لجودة المعلومات تأثير على قدرة المؤسسة على استعادة نشاطها الطبيعي بعد الأزمة
/	%10.3	/	%66.7	%23.1	
/	/	/	20	19	86- يمكن استخدام المعلومات المستخلصة من الأزمات السابقة لتحسين النشاط الطبيعي للمؤسسة بعد الأزمة
/	/	/	%51.3	%48.7	

52/- تشير نسبة الموافقة والموافقة الشديدة والتي تمثلت بـ 59% موافقين ونسبة 41% موافقين بشدة

على دور جودة المعلومات في رفع كفاءة إدارة الأزمات، إلى وعي جماعي متزايد بأهمية المعرفة الدقيقة في توجيه

القرارات داخل المؤسسة، يعكس هذا الإجماع إدراكا متقدما للعلاقة بين المعلومة والسلطة، حيث تعد المعلومات أداة تنظيمية تساهم في تقوية البنية المؤسسية وتدعيم الثقة بين الأفراد والمؤسسات، كما يدل ذلك على تحول ثقافي نحو تبني أساليب علمية ومنهجية في التعامل مع الأزمات، بعيدا عن العشوائية والانطباعات الفردية، هذا الإجماع يعكس أحد المرتكزات الأساسية لنظرية الأزمات التي تؤكد أن الأزمات تعد لحظات مفصلية تتطلب استجابات سريعة مبنية على معلومات دقيقة وموثوقة، ووفقا لنظرية الأزمات، فإن توفر المعلومات الجيدة تساهم في تقليص حالة اللاتيقن، ويمنح الفاعلين الاجتماعيين (صانعي القرار، المؤسسات، والجمهور) القدرة على التفاعل العقلاني والمنظم للحدث.

53/- يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 84.6% من المبحوثين موافقين ونسبة 12.8% موافقين بشدة على تأثير جودة المعلومات يتفاوت في تحقيق إدارة فعالة للأزمات، مما يعكس فهما اجتماعيا معقدا لطبيعة الأزمات وتعقيد تفاعلاتها. يشير ذلك إلى وعي بأن جودة المعلومات ليست قيمة مطلقة بل متغيرة بتغير السياق الاجتماعي والمؤسسي، مما يدعم فكرة أن إدارة الأزمات عملية ديناميكية تتأثر بتداخل المعرفة، والسلطة، والثقافة التنظيمية. ونجد نسبة 2.6% ووفقا لنظرية الأزمات، فإن هذا التفاوت في التأثير يفسر بتعدد العوامل السياقية المحيطة بكل أزمة ومدى جاهزية الأطراف المعنية.

54/- نجد نسبة 71.8% من المبحوثين موافقين ونسبة 12.8% موافقين بشدة على تأثير الثقة في المعلومات المتوفرة على إدارة الأزمات داخل المؤسسة، بحيث تعد الثقة عنصرا أساسيا في النسيج الاجتماعي داخل المؤسسات، فغياب الثقة يفضي إلى تفكك التعاون المؤسسي، بينما وجودها يعزز التماسك الاجتماعي ويزيد من فاعلية الاستجابة الجماعية للأزمات. ونجد نسبة 12.8% محايدون و2.6% غير موافقين لهذه الفكرة. في سياق نظرية الإدارة العلمية، تعد الثقة في المعلومات المتوفرة أحد الأعمدة غير المعلنة لكنها الجوهرية في نجاح تطبيق مبادئ هذه النظرية.

55/- نلاحظ من خلال الجدول نسبة 46.2% من المبحوثين محايدون لفكرة أن الإفصاح الكافي والعاقل عن المعلومات أثر على إدارة الأزمات دليلا على نقص الشفافية في السياق المؤسسي، يعكس هذا الحياد إلى وجود فجوة لدى الموظفين مما يتعلق بممارسة الإفصاح الكافي والعاقل لبناء الثقة وتعزيز المشاركة. في حين نجد نسبة 38.5% من المبحوثين موافقين على هذه الفكرة و12.8% موافقين بشدة على أن الإفصاح الكافي والعاقل للمعلومات أثر على إدارة الأزمة الفعالة. ونسبة 2.6% بمعدل مبحوث واحد غير موافق. يرتبط الإفصاح الكافي

والعادل عن المعلومات ارتباطا وثيقا بنظرية اتخاذ القرار، إذ تعد المعلومات الدقيقة والكاملة شرطا أساسيا لاتخاذ قرارات رشيدة وفعالة خاصة في سياق الأزمات.

156- يتضح من خلال الجدول أعلاه نسبة 74.4% موافقين ونسبة 23% موافقين بشدة من آراء المبحوثين على أهمية المعلومات ذات الجودة في إدارة الأزمات داخل المؤسسة، فإن المعلومة الجيدة تعد أداة للضبط الاجتماعي داخل المؤسسة، إذ تنظم التفاعل بين الأفراد وتوجه سلوكهم في أوقات التوتر واللايقين، بحيث يرى المبحوثين أن المعلومة ليست فقط كوسيلة تقنية، بل كعنصر ثقافي ومؤسسي يعكس مدى احترافية المؤسسة وشفافيتها، ويسهم في تعزيز الثقة والقدرة الجماعية على مواجهة الأزمات. وكذلك نجد نسبة 2.6% من المبحوثين محايدين لفكرة أن المعلومات ذات الجودة لها تأثير على إدارة الأزمة داخل المؤسسة.

157- نجد نسبة 97.4% من أفراد عينة البحث موافقين على أن لحداثة المعلومات دور في إدارة الأزمة بحيث نرى الموافقة الكاملة، أنه كلما كانت المعلومة حديثة، ساهمت في التقليل من حالة الذعر والارتباك، وعززت من التنسيق بين الفاعلين الاجتماعيين والمؤسسات الرسمية، كما أنها تعكس مستوى الشفافية والثقة بين الأفراد داخل المؤسسة في مواجهة الأزمات. كما نجد نسبة 2.6% بمعدل قرد واحد محايد لهذه الفكرة. بحيث تسهم حداثة المعلومات في تفعيل نظرية وضع الهدف من خلال تمكين الأفراد من تحديد أهداف واقعية ومحدثة تتماشى مع متغيرات الأزمة، فالمعلومات الحديثة تعزز وضوح الهدف وتحفز الأداء الفعال في سياقات الطوارئ.

158- تشير نسبة 59% من آراء المبحوثين إلى اتفاقهم على أن من أهم المعلومات في إدارة الأزمات هي طبيعة الأزمة وأسبابها، ما يعكس وعيا بأهمية فهم جوهر الأزمة كمدخل أساسي لاتخاذ قرارات فعالة وتخطيط استجابات مناسبة نفي حين نجد نسبة 41% من المبحوثين غير موافقين على أن طبيعة الأزمة وأسبابها تعد من أهم المعلومات في إدارة الأزمة، يشير ذلك إلى اختلاف في الخبرات أو في تصورات الأفراد حول ما يعد أساسيا أثناء الأزمة. تنسجم معرفة طبيعة الأزمة وأسبابها مع مبادئ نظرية الإدارة العلمية التي تؤكد على تحليل المشكلات بشكل منهجي لتحديد أفضل أساليب العمل، ففهم جذور الأزمة يسمح بتطبيق إجراءات مدروسة ترفع الكفاءة وتقلل الهدر في الموارد والوقت.

159- نجد نسبة 61% من المبحوثين غير موافقين على أن الأطراف المعنية والمتضررة تعد من أهم المعلومات في إدارة الأزمة، ما قد يدل على قلة الوعي بأهمية البعد الاجتماعي والتشاركي في التعامل مع الأزمات، رغم أن تحديد هذه الأطراف يعد أساسيا لضمان استجابة شاملة وعادلة، في المقابل نجد نسبة 35.9% من أفراد العينة

موافقين على أن من أهم المعلومات في إدارة الأزمات الأطراف المعنية والمتضررة تعكس هذه النسبة إدراكا جزئيا لأهمية البعد التشاركي الإنساني في التعامل مع الأزمات. ونجد نسبة 2.6% من المبحوثين بمعدل موظف واحد محايد. يرتبط ذلك بنظرية وضع الهدف من خلال دورها في تحديد أهداف دقيقة وذات معنى ما يزيد من دافعية العاملين ويعزز التزامهم بتحقيق نتائج ملموسة وموجهة نحو الفئات الأكثر تأثرا بالأزمة.

60/- تشير نسبة 87.2% من المبحوثين الذين لا يوافقون على أن من أهم المعلومات في إدارة الأزمة الموارد المتاحة (الفرق العاملة -المعدات) على وجود عدم الإدراك بأهمية الجاهزية اللوجستية بالرغم أن الموارد تعد عنصرا حاسما في فعالية الاستجابة، تعكس هذه النتيجة ربما تركيزا أكبر على المعلومات الاستراتيجية أو المسببات، على حساب البعد التنفيذي والعملي في إدارة الأزمات، ونجد نسبة 12.8% من المبحوثين محايدين. يرتبط ذلك بنظرية اتخاذ القرار فتوفر المعلومات الدقيقة حول الفرق العاملة والمعدات يمكن متخذ القرار من اختيار أنسب الحلول الممكنة وفقا للإمكانات الواقعية، مما يزيد من فعالية القرار وكفاءته في سياق الأزمة.

61/- نجد من الجدول أعلاه نسبة 61.5% من المبحوثين غير موافقين على أهمية التواصل والإعلام في إدارة الأزمات داخل المؤسسة ضعفاً في الوعي بدور الاتصال كأداة لبناء الثقة وتنسيق الأدوار بين الأفراد والجماعات، غياب الاعتراف بأهمية الإعلام قد يشير إلى ثقافة مؤسسية تقوم على المركزية أو العزل، ما يُضعف التماسك الاجتماعي الداخلي ويقلل من فعالية الاستجابة الجماعية في مواجهة الأزمات، ونسبة 12.8% محايدين تجاه أهمية التواصل والإعلام في إدارة الأزمة، توضح هذه الفئة الحيادية فراغا معرفيا أو ضعفا في التجربة العملية. ونسبة 23.1% موافقين و 2.6% موافقين بشدة دلالة على إدراك هذه الفئة لأهمية تدفق المعلومات في دعم التكامل، وتخفيف التوتر، وبناء الثقة أثناء الأزمة.

62/- يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود نسبة 59% من المبحوثين موافقين ونسبة 28% موافقين بشدة على أن دقة وجودة المعلومات تؤثر في اتخاذ القرارات السريعة أثناء الأزمات إدراكا بأهمية المعلومة كعنصر حاسم في الفعل التنظيمي. في حين نجد نسبة 10.3% من المحايدين إشارة على وجود فئة غير حاسمة أو تفتقر إلى تجربة مباشرة تربط بين دقة المعلومات وسرعة اتخاذ القرار أثناء الأزمات. يشير هذا الحياد ضعفاً في الإدراك المعرفي أو محدودية في الانخراط العملي داخل مواقف الأزمات، مما يُبرز الحاجة إلى توعية أكبر بأهمية المعلومة كعنصر منظم للسلوك المؤسسي والاستجابة الجماعية. ونسبة 2.6% بمعدل فرد واحد محايد على هذه الفكرة.

63/- نلاحظ من الجدول أعلاه نسبة 76.9% من المبحوثين الذين لم يوافقوا على أن من التحديات في جمع المعلومات ذات الجودة أثناء الأزمات هو غياب مركز قيادة وتعلم موحد، إلى أن الأغلبية لا ترى في هذا الجانب عائقاً رئيسياً، قد يُفهم ذلك على أنه ثقة مفرطة في البنى التنظيمية القائمة أو عدم إدراك لأهمية التنسيق المركزي في توحيد تدفق المعلومات، مما قد يُضعف من فعالية الاستجابة المؤسسية ويكرّس الفجوات في نقل المعرفة واتخاذ القرار الجماعي. نجد نسبة 15.4% موافقين ونسبة 2.6% موافقين بشدة على أن من التحديات في جمع المعلومات ذات الجودة أثناء الأزمات هو غياب مركز قيادة وتعلم موحد. فتعكس هذه النسبة إدراك بعض الأفراد لدور المركزية في توحيد مصادر المعرفة، وتقليل التضارب المعلوماتي، وتعزيز الاستجابة الجماعية، رغم أن هذه الرؤية لا تزال محدودة داخل الثقافة التنظيمية للمؤسسة في حين نجد نسبة 2.6% محايدة لهذه الفكرة. وفقاً لنظرية الأزمات، فإن الاستجابة الفعالة تتطلب معلومات دقيقة وفي نفس الوقت المناسب يصبح إنشاء مركز قيادة وتعلم موحد ضرورة لتعزيز التنسيق وتحقيق استجابة استراتيجية مدروسة.

64/- تشير موافقة 48.7% من المبحوثين في الجدول أعلاه على أن توحيد قنوات الاتصال يُشكل تحدياً في جمع المعلومات ذات الجودة أثناء إدارة الأزمة إلى وعي واضح بأهمية التنسيق المعلوماتي، يعكس هذا التحدي تأثير التفاعلات التنظيمية والهيكلية على تدفق المعلومات، حيث يؤثر عدم توحيد الاتصال على تكامل الجهود الجماعية وفعالية الاستجابة المؤسسية في مواجهة الأزمة. وتشير نسبة 41% من المبحوثين غير الموافقين على أن توحيد قنوات الاتصال يشكل تحدياً في جمع المعلومات ذات الجودة أثناء الأزمة، إلى احتمال وجود اختلاف في التجارب أو وجهات النظر داخل المؤسسة حول فعالية أنظمة الاتصال الحالية، قد يعكس هذا التفاوت تبايناً في مستوى التنسيق والتواصل بين الأقسام أو الفرق، مما يشير إلى الحاجة لمزيد من الحوار والتنظيم لضمان انسجام الجهود أثناء الأزمات. ونجد نسبة الحياد والقبول بشدة متساوية النسبة بـ 2.6% يرتبط ذلك بنظرية الإدارة العلمية التي تركز على الكفاءة والتنظيم، حيث يسهم في تقليل الهدر في الوقت والمعلومات، ويعزز التنسيق والانسباية في أداء المهام.

65/- يتضح من خلال الجدول نسبة 51.3% من المبحوثين غير الموافقين على أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يشكل تحدياً في جمع معلومات ذات جودة أثناء إدارة الأزمة إلى ثقة نسبية في القدرات التقنية للمؤسسة أو عدم إدراك لأهمية التكنولوجيا في تحسين جودة المعلومات، قد يعكس هذا موقفاً محافظاً أو مقاومة للتغيير التقني، مما قد يعيق تحديث أساليب جمع البيانات ويحد من فعالية الاستجابة للأزمات في ظل المتغيرات السريعة. بعدها تشير موافقة 33.3% من المبحوثين على أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يشكل تحدياً في جمع معلومات ذات

جودة أثناء إدارة الأزمة إلى وعي بوجود عقبات تقنية أو تنظيمية تواجه المؤسسة، يعكس هذا الإدراك تحديات مرتبطة بالتكيف مع التكنولوجيا الجديدة، مثل نقص التدريب أو مقاومة التغيير، مما يؤثر على قدرة المؤسسة على الاستفادة الكاملة من الأدوات الحديثة لتحسين جمع وتحليل المعلومات أثناء الأزمات. في حين نجد نسبة 15.6% محايدين لهذه الفكرة. بحيث تنص نظرية وضع الهدف، حيث توفر أدوات دقيقة لقياس التقدم وتيسر متابعة الأداء وتحسينه باستمرار نحو النتائج المرجوة.

166- من الجدول أعلاه نجد نسبة 94.9% من المبحوثين غير الموافقين على أن إطلاق منصات إعلامية رقمية يشكل تحدياً في جمع معلومات ذات جودة أثناء إدارة الأزمة إلى ثقة كبيرة في قدرة المؤسسة على استخدام الوسائل الرقمية بفعالية، يعكس هذا الرأي اعتماداً متزايداً على التكنولوجيا الرقمية كأداة أساسية في التواصل وتبادل المعلومات، مما يعزز سرعة الوصول إلى المعلومات الدقيقة ويُسهّل التنسيق الجماعي في مواجهة الأزمات في حين نجد نسبة 5.1% من المبحوثين محايدين لذلك. من منظور نظرية وضع الهدف، تتيح هذه المنصات وسائل فعالة لنشر الأهداف بوضوح للجمهور المستهدف، وتعزز التواصل الذي يدعم تحقيق تلك الأهداف بشكل منظم وقابل للقياس.

167- يلاحظ من الجدول أعلاه موافقة 46.2% من المبحوثين ونسبة 7.7% موافقين بشدة على وجود مخاطر ناجمة عن نقص المعلومات وعدم توافرها خلال الأزمة إلى وعي ملحوظ بأهمية المعلومات كعنصر حيوي في إدارة الأزمات، يعكس هذا الإدراك فهماً لتأثير غياب المعلومات على تدهور التنسيق الاجتماعي، وزيادة حالة الفوضى والارتباك، وضعف القدرة على اتخاذ قرارات فعّالة، مما يؤكد الحاجة إلى تعزيز نظم جمع وتبادل المعلومات لضمان استجابة جماعية متماسكة. في حين تشير نسبة 33.3% من المحايدين بشأن المخاطر الناجمة عن نقص المعلومات خلال الأزمة إلى وجود حالة من عدم اليقين أو التردد في تقييم مدى تأثير هذه المشكلة، قد يعكس هذا الحياد ضعفاً في الخبرة المباشرة أو غياب الوعي الكامل بدور المعلومات في تنظيم السلوك الجماعي واتخاذ القرارات، مما يبرز الحاجة إلى تعزيز الثقافة المؤسسية حول أهمية المعلومات في مواجهة الأزمات. ونجد نسبة 12.8% محايدين لهذه الفكرة. تشير نظرية اتخاذ القرار إلى أن جودة القرار تعتمد على توفر المعلومات الدقيقة والكاملة، وبالتالي فإن نقص المعلومات أو عدم توافرها يزيد من درجة عدم اليقين ويؤدي إلى قرارات غير مدروسة قد تفاقم الأزمة.

168- من الجدول أعلاه نلاحظ موافقة 82.1% من المبحوثين على أن تصنيف المعلومات وفق أهميتها يمثل إستراتيجية فعّالة لضمان استخدام المعلومات بشكل صحيح في تحديد أولويات الأزمة إلى وعي كبير بأهمية

التنظيم المعلوماتي، يعكس هذا الوعي قدرة المؤسسة على إدارة المعرفة بشكل منهجي، وترتيب الأولويات بناءً على تقييم موضوعي، مما يسهم في تعزيز التنسيق الاجتماعي واتخاذ قرارات مدروسة خلال الأزمات. وتشير نسبة 12.8% من غير الموافقين على فاعلية تصنيف المعلومات وفق أهميتها في تحديد أولويات الأزمة إلى وجود شكوك أو رفض جزئي لهذه الإستراتيجية، قد يعكس هذا الموقف مقاومة للتغيير أو اختلافًا في فهم كيفية تنظيم المعلومات، مما قد يؤدي إلى تشتت الجهود وصعوبة في التنسيق الجماعي، ويبرز الحاجة لتوضيح دور هذه الإستراتيجية في تعزيز الفعالية المؤسسية أثناء الأزمات. ونجد نسبة 2.6% محايدة لهذه الفكرة، يتوافق ذلك مع نظرية الإدارة العلمية التي تعنى بتنظيم العمل وتحسين الكفاءة، حيث يسهم تصنيف المعلومات في تسهيل الوصول إليها، وتسريع عمليات التحليل واتخاذ القرار، مما يعزز الإنتاجية والدقة في الأداء.

69/- يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 84.6% من المبحوثين غير موافقين على وجود استراتيجيات يجب إتباعها لضمان استخدام المعلومات بشكل فعال في تحديد أولويات الأزمة وهي إشراك أصحاب القرار والجهات المعنية، دلالة ذلك على نقص الوعي بأهمية التشاركية والحوكمة الجماعية، يعكس هذا الموقف ميلا إلى اتخاذ القرارات بشكل مركزي ومنفرد. في حين نجد نسبة 7.7% موافقين ونسبة 2.6% موافقين بشدة على الفكرة، دلالة على انتشار ثقافة التعاون الجماعي، رغم أن إشراك مختلف الأطراف يعزز التنسيق الاجتماعي ويزيد من فاعلية الاستجابة الجماعية لمواجهة الأزمات، في المقابل نجد نسبة 5.1% محايدين.

70/- من الجدول أعلاه نجد نسبة 71.8% من المبحوثين غير موافقين على إستراتيجية تحليل المخاطر والتوقعات المستقبلية لضمان استخدام المعلومات في تحديد أولويات الأزمة إلى ضعف في تبني التفكير المسبق داخل المؤسسة، دلالة على غياب ثقافة التخطيط المستقبلي والتحليل الجماعي. في حين نجد نسبة 20.5% موافقين على إستراتيجية تحليل المخاطر والتوقعات المستقبلية دلالة على القدرة الجزئية على استخدام المعلومات بشكل منهجي، في المقابل نجد نسبة 7.7% محايدين لهذا المنظور.

71/- يتضح من خلال الجدول أعلاه نسبة 79.5% من أفراد عينة البحث غير موافقين على إستراتيجية قياس الأداء وتحسين الاستجابة لضمان استخدام المعلومات بشكل فعال إلى ضعف تبني آليات التقييم والمتابعة داخل المؤسسة أو ضعفا في ثقافة المسائلة والتعلم المؤسسي، مما قد يؤدي إلى تكرار الخطأ وضعف في التنسيق الجماعي. في المقابل نجد نسبة 12.8% موافقين على إستراتيجية قياس الأداء وتحسين الاستجابة، ونسبة 7.7%

محايدين لذلك. فنظرية الأزمات تركز على التقييم المستمر والتكيف الديناميكي فمن خلال قياس الأداء يمكن للمؤسسة تحليل نقاط الضعف والقوة في استجابتها للأزمة.

72/- من خلال الجدول نلاحظ موافقة 71.8% من المبحوثين على إمكانية تدريب الفرق المختلفة في المؤسسة على التعامل مع المعلومات غير المكتملة أو المتضاربة أثناء الأزمة إلى وعي واضح بأهمية تطوير القدرات البشرية في مواجهة التحديات المعرفية، يشير هذا الاتجاه إدراكًا بدور التدريب في تعزيز المرونة التنظيمية والتنسيق الاجتماعي، مما يساعد الفرق على التكيف مع عدم اليقين وتحسين جودة اتخاذ القرار الجماعي أثناء الأزمات. في حين تشير نسبة 17.9% من المحايدين حول تدريب الفرق على التعامل مع المعلومات غير المكتملة أو المتضاربة إلى وجود بعض التردد أو عدم وضوح الرؤية بشأن فعالية هذا التدريب، قد يعكس هذا الحياد نقصًا في الخبرة أو التجربة العملية، مما يبرز الحاجة إلى تعزيز الوعي والتثقيف المؤسسي لتقوية قدرة الفرق على مواجهة تعقيدات المعلومات خلال الأزمات. ونجد نسبة 2.6% بمعدل فرد واحد محايد. حيث تعتمد الإدارة العلمية على تدريب الأفراد وفق أساليب محددة لضمان الأداء الأمثل، فإن تدريب العمال على معالجة المعلومات المتضاربة يهدف إلى تقليل التشتت وزيادة الفاعلية في اتخاذ القرار.

73/- يتضح من خلال الجدول أعلاه نسبة 66.7% من المبحوثين موافقين ونسبة 20.5% موافقين بشدة على أن المعلومات المتعلقة بالموارد (المواد الخام- العمالة والآلات) دور في اتخاذ قرارات سريعة أثناء الأزمة إلى وعي واضح بدور هذه الموارد في دعم الفعالية التشغيلية والقدرة على الاستجابة الفورية، يعكس هذا الوعي فهمًا لكيفية تأثير توفر الموارد على التنسيق بين الفرق وسير العمل الجماعي، مما يساهم في تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف والتصرف بسرعة في مواجهة التحديات. وتشير نسبة 7.7% من المحايدين بشأن أهمية المعلومات المتعلقة بالموارد في اتخاذ القرارات السريعة أثناء الأزمة إلى وجود قلة تردد أو عدم وضوح في تقييم هذا الدور، قد يعكس هذا الحياد نقصًا في الخبرة المباشرة أو فهمًا غير كامل لكيفية تأثير توفر الموارد على التنظيم والتنسيق الجماعي خلال الأزمات، مما يشير إلى الحاجة لتعزيز الوعي والتدريب في هذا الجانب، في حين نجد نسبة 5.1% بمعدل فردين غير موافقين. فوفقًا لنظرية وضع الهدف، كلما كانت المعلومات أوضح وأدق زادت قدرة المؤسسة على صياغة أهداف محددة وفعالة، حيث تعد الموارد عاملاً حاسماً في توجيه الاستجابة وتنفيذ الخطط.

74/- نلاحظ من خلال الجدول أعلاه موافقة 84.6% من المبحوثين على وجود طرق يمكن للمؤسسة استخدامها لإعداد مخططات الطوارئ مع ضمان توافر معلومات دقيقة وموثوقة إلى وعي كبير بأهمية التخطيط المسبق

والتنظيم المعلوماتي، يعكس هذا الوعي قدرة المؤسسة على بناء هياكل تنظيمية متماسكة تدعم التنسيق الجماعي وتوفر بيئة مستقرة لاتخاذ قرارات فعالة خلال الأزمات. وتشير نسبة 10.5% من المحايدين حول وجود طرق لإعداد مخططات الطوارئ بضمان معلومات دقيقة إلى وجود بعض التردد أو غموض في تقييم فعالية هذه الطرق، يبين هذا الحياد ضعفًا في الخبرة أو فهمًا غير كامل لآليات التخطيط المؤسسي، مما يبرز الحاجة إلى تعزيز التدريب والتوعية لتقوية قدرة المؤسسة على الاستعداد والتنسيق الجماعي أثناء الأزمات.

75/- من الجدول أعلاه نلاحظ موافقة 74.4% من المبحوثين على إمكانية تقييم فعالية أنظمة إدارة الأزمات في ظل المعلومات المتاحة إلى وعي قوي بأهمية التقييم المستمر والتكيف المؤسسي، يوضح هذا الوعي قدرة المؤسسة على المساءلة الجماعية والتعلم التنظيمي، مما يعزز من قدرة الفرق على تحسين التنسيق واتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية أثناء الأزمات. وينسب متساوية بقيمة 12.8% بين الموافقين والمعارضين على ذلك.

76/- نلاحظ من خلال الجدول نسبة 79.5% من المبحوثين الذين يمتلكون مستوى تقييم لجودة المعلومات المتاحة أثناء الأزمات إلى وعي كبير بأهمية مراقبة وتحليل المعلومات داخل المؤسسة، يعكس هذا الاهتمام قدرة المؤسسة على تعزيز الشفافية، وتحسين التواصل التنظيمي، وضمان استجابات جماعية أكثر دقة وفعالية في مواجهة الأزمات. في حين نجد نسبة 17.9% من المحايدين، و 2.6% بمعدل فرد واحد غير موافق على امتلاكه مستوى جيد لتقييم جودة المعلومات المتاحة أثناء الأزمة في المؤسسة.

77/- يتضح من خلال الجدول نسبة 53.8% من المبحوثين موافقين على أن المعلومات التي يتلقونها أثناء الأزمة مكتملة إلى وجود رضا نسبي حول جودة المعلومات المتاحة، موضحة قدرة المؤسسة على توفير بيئة تواصلية منظمة تدعم وضوح المعلومات وتماسك التفاعل الاجتماعي، مما يعزز الثقة ويُسهل اتخاذ القرارات الجماعية الفعالة أثناء الأزمات. ونجد نسبة 41% من المحايدين بشأن اكتمال المعلومات المتلقاة أثناء الأزمة إلى وجود شك أو تردد في تقييم جودة المعلومات، قد يوجه هذا الحياد ضعفًا في التواصل الداخلي أو عدم ثقة كافية في مصادر المعلومات، مما يؤثر على التنسيق الاجتماعي ويبرز الحاجة لتحسين وضوح المعلومات وتعزيز الشفافية داخل المؤسسة. فوفقًا لنظرية اتخاذ القرار، تعتمد جودة القرار على دقة وتكامل المعلومات المتاحة، وعندما يتلقى العمال معلومات متكاملة، يصبحون أكثر قدرة على تقييم الوضع، مقارنة البدائل، واتخاذ قرارات جماعية فعالة تعزز من استجابة المؤسسة للأزمة.

178- من الجدول أعلاه نجد 66.7% من المبحوثين موافقين ونسبة 12.8% موافقين بشدة على أن المعلومات المغلوطة تؤثر سلبيًا على استجابة المؤسسة للأزمات إلى وعي كبير بخطورة انتشار الأخبار غير الدقيقة، يوضح هذا الوعي كيف يمكن للمعلومات المغلوطة أن تزعزع الثقة بين أفراد المؤسسة، وتخلق ارتباطًا وتشتتًا في التنسيق الاجتماعي، مما يضعف فعالية الاستجابة الجماعية ويزيد من تفاقم الأزمة. وتشير نسبة 20.5% من المحايدين بشأن تأثير المعلومات المغلوطة على استجابة المؤسسة للأزمات إلى وجود تردد أو عدم وضوح في الرؤية حول مدى خطورة هذه المشكلة، يعكس هذا الحياد نقصًا في الوعي الكامل بأثر المعلومات غير الدقيقة على الثقة والتنسيق الاجتماعي، مما يبرز الحاجة إلى تعزيز الثقافة المؤسسية لمكافحة الشائعات وضمان تدفق معلومات صحيحة وموثوقة أثناء الأزمات. ففرضية الأزمات تؤكد أن فعالية الاستجابة تعتمد على دقة وسرعة المعلومات، فكلما زادت المعلومات الخاطئة، تراجعت القدرة على احتواء الأزمة والتعامل معها بفعالية.

179- يتضح من خلال الجدول نسبة 48.7% من المحايدين بشأن وجود آليات تضمن تدفق المعلومات بسلاسة بين الأقسام إلى حالة من عدم اليقين أو ضعف الثقة في فعالية هذه الآليات، يعكس هذا الحياد تحديات في التنسيق التنظيمي والتواصل الداخلي، مما قد يؤدي إلى انقسامات أو فوضى معلوماتية تعيق التعاون الجماعي، ويبرز الحاجة لتعزيز قنوات الاتصال وبناء ثقافة مؤسسية تدعم الانسيابية المعلوماتية. وتشير موافقة 33.3% من المبحوثين و17.9% موافقون بشدة على وجود آليات تضمن تدفق المعلومات بسلاسة بين الأقسام إلى إدراك جزئي لأهمية التنسيق والتواصل الفعال داخل المؤسسة، يوضح هذا التأييد بداية لبناء ثقافة تنظيمية تدعم التعاون والتكامل بين الفرق، مما يعزز القدرة على مواجهة الأزمات بكفاءة من خلال تبادل المعلومات بشكل منظم ومنسق.

180- يشير الجدول أعلاه موافقة 79.5% من المبحوثين و15.4% موافقين بشدة على استخدام المؤسسة لتقنية نظم المعلومات الإدارية لتحسين جودة المعلومات أثناء الأزمات إلى وعي كبير بأهمية التكنولوجيا في تعزيز دقة وسرعة المعلومات، يدلي هذا الاتجاه تبنياً متقدماً للتقنيات التي تدعم التنسيق التنظيمي والتفاعل الجماعي، مما يسهم في تحسين قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات فعالة ومنسقة خلال الأزمات. في حين نجد نسبة 5.1% بمعدل عاملين محايدين باستخدام المؤسسة لنظام إدارة البيانات. يرتبط نظام إدارة البيانات بنظرية الإدارة العلمية، حيث يعزز جمع البيانات وتحليلها مبدأ الإدارة القائمة على الحقائق الذي ركزت عليه النظرية، بهدف تحسين الكفاءة واتخاذ قرارات سليمة.

81/- يتضح من خلال الجدول أعلاه نسبة 89.7% من المبحوثين غير موافقين ونسبة 2.6% غير موافقين بشدة على استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة المعلومات أثناء الأزمة في المؤسسة إشارة إلى مقاومة واضحة أو شكوك كبيرة تجاه هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة، يوضح هذا الرفض مخاوف تتعلق بالثقة بالتقنيات الحديثة، والخوف من فقدان السيطرة، أو نقص المعرفة بالتكنولوجيا، مما قد يعيق التحديث والابتكار في إدارة الأزمات ويؤثر على قدرة المؤسسة في الاستفادة من الأدوات الرقمية المتقدمة. في حين نجد نسبة 7.7% بمعدل 3 مبحوثين محايدين لهذه الفكرة.

82/- من خلال الجدول نجد نسبة 66.7% من المبحوثين موافقين ونسبة 33.3% موافقين بشدة على دور القيادة في ضمان جودة المعلومات أثناء الأزمة تعكس فهماً لأهمية التوجيه والرقابة الاجتماعية في المؤسسات، تؤدي القيادة الفعالة إلى تعزيز الثقة، وضبط التواصل الداخلي، وتنظيم توزيع المعلومات، مما يدعم التنسيق الجماعي ويقوي قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات سليمة خلال الأزمات. يرتبط ذلك بنظرية اتخاذ القرار، إذ تعتمد القرارات الفعالة على توافر معلومات دقيقة وموثوقة، وهو ما تضمنه القيادة الواعية من خلال الرقابة، والتحقق، وتوجيه تدفق المعلومات بشكل سلس.

83/- يتضح من خلال الجدول نسبة 64.1% من المبحوثين موافقين و35.9% موافقين بشدة على ضرورة تدريب الموظفين على التعامل مع المعلومات خلال الأزمات إلى إدراك واضح لأهمية تطوير المهارات الفردية والجماعية، وعليه يعزز هذا التدريب قدرة الفرق على التكيف والمرونة الاجتماعية، مما يساهم في تحسين التواصل والتنسيق داخل المؤسسة وزيادة فعالية الاستجابة الجماعية في مواجهة التحديات. ومنه تؤكد نظرية وضع الهدف أن التدريب يساهم في توضيح الأهداف وتحديد معايير الأداء، مما يعزز تركيز الموظفين ويحفزهم على التعامل مع المعلومات بدقة وكفاءة لتحقيق نتائج محددة خلال الأزمات.

84/- من خلال الجدول أعلاه نجد نسبة 87.2% من المبحوثين يوافقون و12.8% يوافقون بشدة على وجود ممارسات أفضل لضمان جودة المعلومات في مرحلة ما بعد الأزمة، دلالة على رغبة المؤسسة في بناء ثقافة تنظيمية تدعم المراجعة الجماعية، وتصحيح المسارات، وتعزيز التنسيق الاجتماعي لضمان تحسين الاستجابة المستقبلية وتعزيز القدرة على مواجهة الأزمات بفعالية أكبر.

85/- يتضح من خلال الجدول وجود نسبة 66.7% من المبحوثين موافقين و23.1% موافقين بشدة على تأثير جودة المعلومات في قدرة المؤسسة على استعادة نشاطها الطبيعي بعد الأزمة إشارة إلى فهم واضح لدور

المعلومات في تعزيز الاستقرار التنظيمي وإعادة البناء، يعكس هذا الوعي أهمية المعلومات الدقيقة في تنظيم التعاون الجماعي، وتقوية الروابط الاجتماعية داخل المؤسسة، وتسريع عملية التعافي والعودة إلى الأداء الطبيعي بعد فترة الأزمة. في المقابل نجد نسبة 10.3% من المبحوثين غير موافقين على أن جودة المعلومات تؤثر في قدرة المؤسسة على استعادة نشاطها الطبيعي بعد الأزمة. إذ تؤكد نظرية الإدارة العلمية أن المعلومات الدقيقة تمكن من تحليل أسباب الأزمة وتخطيط خطوات التعافي بكفاءة، مما يعكس مبادئ التنظيم والتحسين المستمر التي تركز عليه النظرية.

86/- من خلال الجدول نجد نسبة 51.3% من المبحوثين يوافقون ونسبة 7.48% موافقون بشدة على إمكانية استخدام المعلومات المستخلصة من الأزمات السابقة لتحسين النشاط الطبيعي للمؤسسة بعد الأزمة إلى وعي متوسط بأهمية التعلم من التجارب الماضية، يعكس هذا الوعي بداية لبناء ذاكرة تنظيمية جماعية تعزز التنسيق الاجتماعي والتكيف المؤسسي، مما يساعد المؤسسة على تطوير استراتيجيات أفضل للتعامل مع الأزمات المستقبلية وتحسين استمرارية العمل. بحيث تشير نظرية الأزمات إلى أن التعلم من الأزمات جزء أساسي من دورة إدارتها، لذا فإن استخدام المؤسسة للمعلومات المستخلصة من الأزمات السابقة يساهم في تحسين أدائها واستعادة نشاطها الطبيعي بشكل أسرع وأكثر كفاءة بعد الأزمة.

معامل الارتباط:

هو مقياس لدرجة العلاقة بين المتغيرين $y-x$ ويرمز بالرمز r ويحقق معامل الارتباط الخطي المتباين:

$$-1 \leq r \leq 1.$$

أي أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين -1 و $+1$ وتدل قسمته على درجة العلاقات بين المتغيرين أو المتغيرات موضع الدراسة من حيث أنها قوية، متوسطة أو ضعيفة، وأما الإشارة فإنها تصف نوعية العلاقة هل هي عكسية أم طردية، فالإشارة السالبة تدل على وجود علاقة عكسية، أما الموجبة فتدل على وجود علاقة بين المتغيرين، حيث أنه إذا كانت قيمة معامل الارتباط مساوية للواحد صحيح فهذا يدل على أن الارتباط بين المتغيرين ارتباطاً عكسياً تاماً، إذا كانت قيمة معامل الارتباط مساوية للصفر $r=0$ فهذا يدل على عدم وجود ارتباط خطي بين المتغيرين.

فقد تكون حالات معامل الارتباط:

$$0.5 \leq r \leq 0 \text{ طردية ضعيفة عندما يكون}$$

طردية متوسطة عندما يكون $0.75 \leq r \leq 0.5$

طردية قوية عندما يكون $1 \leq r \leq 0.75$

طردية ضعيفة عندما يكون $0 \leq r \leq -0.5$

عكسية متوسطة عندما يكون $-0.5 \leq r \leq -0.75$

عكسية قوية عندما يكون $-1 \leq r \leq -0.75$

الجدول رقم 6: يوضح العلاقة الارتباطية بين العبارات التي تتعلق بجودة المعلومات ودورها في إدارة الأزمات والمتغيرات الديموغرافية

Model	الجنس sig	السن sig	المؤهل العلمي sig	وسيلة النقل اليومية sig	الوضع العائلية sig	سنة دخول العمل sig
Q32	0,126	0,720	0,410	0,897	0,719	0,351
Q33	0,899	0,085	0,603	0,847	0,301	0,005
Q34	0,028	0,494	0,632	0,011	0,364	0,699
Q35	0,025	0,503	0,652	0,051	0,128	0,171
Q36	0,378	0,307	0,983	0,752	0,347	0,006
Q37	0,286	0,035	0,756	0,210	0,538	0,035
Q38	0,379	0,064	0,017	0,391	0,286	0,098
Q39	0,553	0,299	0,841	0,240	0,065	0,097
Q40	0,424	0,345	0,404	0,561	0,364	0,301
Q41	0,930	0,135	0,246	0,653	0,013	0,000
Q42	0,102	0,495	0,796	0,325	0,757	0,219
Q43	0,508	0,083	0,610	0,263	0,103	0,202
Q44	0,117	0,401	0,944	0,207	0,174	0,232
Q45	0,853	0,466	0,467	0,327	0,864	0,325
Q46	0,059	0,509	0,447	0,154	1,000	0,620
Q47	0,582	0,009	0,352	0,473	0,691	0,20
Q48	0,084	0,380	0,715	0,068	0,166	0,401
Q49	0,044	0,436	0,350	0,300	0,926	0,245

Q50	0,308	0,911	0,433	0,083	0,527	0,197
Q51	0,550	0,594	0,191	0,058	0,376	0,149
Q52	0,042	0,037	0,051	0,072	0,626	0,199
Q53	0,765	0,471	0,870	0,834	0,495	0,452
Q54	0,519	0,340	0,460	0,419	0,141	0,036
Q55	0,164	0,410	0,588	0,108	0,458	0,157
Q56	0,886	0,694	0,738	0,708	0,346	0,810

المصدر: قاعدة بيانات spss

الجنس:

نلاحظ من خلال الجدول أنه توجد علاقة ارتباطية طردية بين بيانات دور جودة المعلومات في إدارة الأزمات والمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في الجنس، السن، المؤهل العلمي، وسيلة التنقل اليومية، الوضعية العائلية وسنة دخول العمل ويتضح ذلك من خلال:

نجد أن العبارات رقم 41 والتي تتمثل في وجود مخاطر ناجمة عن نقص المعلومات وعدم توافرها خلال الأزمة، والعبارة رقم 33 التي تنص على أن لتأثير جودة المعلومات مستويات متفاوتة في تحقيق إدارة الأزمات، ثم العبارة رقم 56 والتي تنص على إمكانية استخدام المعلومات المستخلصة من الأزمات السابقة لتحسين نشاطها الطبيعي بعد الأزمة، ثم العبارة كذلك العبارات 53، 45، 47، 39، 51، 54، 43، 40، 36، 38، لها علاقة ارتباطية طردية قوية مع متغير الجنس.

ثم تأتي العبارات التي لها علاقة ارتباطية طردية متوسطة والمتمثلة في العبارة رقم 37 التي تنص على أن للمعلومات الحديثة أهمية في المؤسسة ثم العبارة رقم 55 التي تتمثل في أن لجودة المعلومات تأثير على قدرة المؤسسة على استعادة نشاطها الطبيعي بعد الأزمة، كذلك العبارات رقم 32، 44، 42، 48، 46.

أما العبارات المتبقية فالعلاقة فيما بينها وبين متغير الجنس هي علاقة ارتباطية طردية ضعيفة.

السن:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العبارة رقم 50 والتي تنص على أنه توجد آليات لضمان تدفق المعلومات بشكل سلس بين الأقسام المختلفة أثناء الأزمات، ثم العبارة رقم 32 التي تتمثل في أن لجودة المعلومات

دور في رفع كفاءة إدارة الأزمات بالمؤسسة ،بعدها العبارة رقم 56 التي تنص على أنه يمكن استخدام المعلومات المستخلصة من الأزمات السابقة لتحسين النشاط الطبيعي للمؤسسة ،ثم العبارة رقم 51 والتي تتمثل في أن المؤسسة تستخدم تقنية نظم المعلومات الإدارية لتحسين جودة المعلومات أثناء الأزمات ،بعدها تأتي العبارات 46، 35، 42، 53، 45، 49، 44، 55، والتي لها علاقة ارتباطية طردية قوية.

بعدها تأتي العبارة 48 والتي تنص أن العمال يجدون المعلومات التي يتلقونها أثناء الأزمات مكتملة، بعدها العبارة 40 التي تتمثل في أن المؤسسة يمكن أن تواجه تحديات في جمع المعلومات ذات الجودة العالية أثناء الأزمة، كذلك العبارات 36، 54، 39 والتي لها علاقة ارتباطية طردية متوسطة.

ثم تأتي باقي العبارات والتي العلاقة فيما بينها وبين متغير السن علاقة ارتباطية طردية ضعيفة مع متغير السن.

المؤهل العلمي:

نجد من خلال الجدول العبارة رقم 36 أن المعلومات ذات الجودة أهمية في المؤسسة، ثم العبارة رقم 53 والتي تنص على ضرورة تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع المعلومات خلال الأزمات، والعبارة رقم 42 التي تنص على وجود استراتيجيات معينة يجب اتباعها لضمان استخدام المعلومات بشكل فعال في تحديد أولويات الأزمة، ثم العبارات 37، 48، 35، 34، 43، 33، 55، 54، لها علاقة ارتباطية طردية قوية مع متغير المؤهل العلمي.

ثم تأتي العبارة 46 التي تنص على إمكانية تقييم فعالية أنظمة إدارة الأزمات في المؤسسة في ظل المعلومات المتاحة من خلال الأزمة، والعبارة رقم 50 التي تنص على وجود آليات لضمان تدفق المعلومات بشكل سلس بين الأقسام المختلفة أثناء الأزمة. ثم تأتي العبارات رقم 32، 40، 47، 49، 41 على التوالي والتي لها علاقة ارتباطية طردية متوسطة.

في الأخير تأتي العبارات رقم 51 التي تنص على أن المؤسسة تستخدم تقنيات معينة لتحسين جودة المعلومات أثناء الأزمات، بعدها العبارة رقم 52 والتي تتمثل في أن للقيادة دور في ضمان جودة المعلومات أثناء الأزمات. وأخيرا العبارة رقم 38 والتي تنص على وجود معلومات لها أهمية متفاوتة في إدارة الأزمات، وعليه فالعلاقة فيما بينها وبين متغير المؤهل العلمي علاقة ارتباطية طردية ضعيفة.

وسيلة التنقل اليومية:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن العبارة رقم 32 والتي تنص على أن لجودة المعلومات في رفع كفاءة إدارة الأزمات، بعدها العبارة رقم 33 والتي تتمثل في أن لتأثير جودة المعلومات مستويات متفاوتة في تحقيق إدارة الأزمات، ثم العبارة رقم 36 والتي تنص على أنه للمعلومات ذات الجودة أهمية في إدارة الأزمات في المؤسسة، ثم تأتي العبارات رقم 40، 47، 54، 38، 42، 49، والتي لها علاقة ارتباطية طردية قوية بمتغير وسيلة التنقل اليومية.

بعدها تأتي العبارة رقم 43 والتي تنص على إمكانية تدريب الفرق المختلفة في المؤسسة على التعامل مع المعلومات غير المكتملة أو المتضاربة أثناء الأزمات، والعبارة رقم 37 التي تتمثل في أن لحدثة المعلومات أهمية في إدارة الأزمات، ثم العبارة 44 والتي تنص على أن المعلومات المتعلقة بالموارد (المواد الخام - العمالة - الآلات) دور في اتخاذ القرارات السريعة داخل المؤسسة، بعدها العبارات على التوالي 46، 55، 50، 52، والتي تعتبر لها علاقة ارتباطية طردية متوسطة.

بعدها العبارات 48 والتي تتمثل في أن المعلومات التي يتلقاها العمال أثناء الأزمة مكتملة ثم العبارة رقم 51 التي تنص أن المؤسسة تستخدم تقنيات معينة لتحسين جودة المعلومات أثناء الأزمات، ثم العبارتين رقم 35، 34 على التوالي لهم علاقة ارتباطية طردية ضعيفة.

الوضعية العائلية:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن رقم 46 التي تنص على إمكانية تقييم فعالية أنظمة إدارة الأزمات في المؤسسة في ظل المعلومات المتاحة خلال الأزمة، ثم العبارة رقم 49 والتي تنص على أن المعلومات المغلوطة تؤثر على استجابة المؤسسة للأزمات، والعبارة رقم 45 التي تتمثل في أنه توجد طرق يمكن أن تستخدمها المؤسسة لإعداد مخططات للطوارئ مع ضمان توافر معلومات دقيقة وموثوقة، وبعدها العبارات 42، 32، 47، 52، 37، 50، 53، 55، 51، والتي لها علاقة ارتباطية طردية قوية.

ثم تأتي العبارات رقم 34 والتي تنص على أن للثقة في المعلومات المتوفرة أثر على إدارة الأزمات، ثم العبارة رقم 56 والتي تتمثل في إمكانية استخدام المعلومات المستخلصة من الأزمات السابقة لتحسين النشاط الطبيعي للمؤسسة بعد الأزمة، بعدها العبارة رقم 33 والتي تنص على أن لتأثير جودة المعلومات مستويات متفاوتة في تحقيق إدارة الأزمات، ثم تأتي العبارات رقم 38، 44، 48، 35، والتي تعتبر لها علاقة ارتباطية طردية متوسطة.

بعدها تأتي العبارة رقم 43 والتي تنص على إمكانية تدريب الفرق المختلفة في المؤسسة على التعامل مع المعلومات غير المكتملة أو المتضاربة، 39 والتي تتمثل في أن دقة وجودة المعلومات تؤثر على اتخاذ القرارات السريعة أثناء الأزمات. ثم العبارة رقم 41 التي تنص على وجود مخاطر ناجمة عن نقص المعلومات وعدم توافرها خلال الأزمة، والتي لها علاقة ارتباطية طردية ضعيفة.

سنة دخول العمل:

نلاحظ من خلال الجدول العبارة رقم 56 التي تنص على إمكانية استخدام المعلومات المستخلصة من الأزمات السابقة لتحسين النشاط الطبيعي للمؤسسة بعد الأزمة، تليها العبارة رقم 34 والتي تتمثل في أن للثقة في المعلومات المتوفرة أثر على إدارة الأزمات بالمؤسسة، ثم العبارة رقم 46 التي تنص على إمكانية تقييم فعالية أنظمة إدارة الأزمة في المؤسسة في ظل المعلومات المتاحة خلال الأزمة. ثم تليها العبارات رقم 53، 48، 45، 32، 40، 49، 44، 42، والتي لها علاقة ارتباطية طردية قوية بمتغير سنة دخول العمل.

وتأتي العبارات رقم 52 والتي تنص على أن للقيادة دور في ضمان جودة المعلومات المتاحة أثناء الأزمات ن ثم العبارة رقم 50 التي تتمثل في وجود آليات لضمان تدفق المعلومات بشكل سلس بين الأقسام المختلفة أثناء الأزمات، والعبارة رقم 35 التي تنص على أن الإفصاح الكافي والعاقل عن المعلومات أثر على إدارة الأزمة بالمؤسسة، والعبارة رقم 55 والتي تتمثل في أن لجودة المعلومات تأثير على قدرة المؤسسة على استعادة نشاطها الطبيعي بعد الأزمة والتي لها علاقة ارتباطية طردية متوسطة.

ثم تأتي باقي العبارات والتي العلاقة فيما بينها وبين متغير سنة دخول العمل علاقة ارتباطية طردية ضعيفة.

نموذج الانحدار اللوجستي الثنائي: Binary logistic regression model

إذا كان (y) متغير تابع القيمة يأخذ (واحدًا) إذا تحقق حدث معين والقيمة (صفر) إذا لم يتحقق، ذلك أن الحدث أي عندما يكون للمتغير التابع ذو قيمتين فقط (0، 1) وأن (x) متغير كمي أو نوعي يسمى هذا النموذج بنموذج الانحدار اللوجستي الثنائي، فإذا كان هناك متغير مستقل واحد، يعرف النموذج اللوجستي الثنائي البسيط.

اختبار wald:

ليتم التأكد من الدلالة الإحصائية لمعاملات النموذج المقدر، مما يعني أن المتغيرات المستقلة المكونة له قادرة على التنبؤ بالمتغير التابع ثنائي الاستجابة بشكل جيد، يعد اختبار wald من الاختبارات المهمة التي تستخدم لاختبار معنوية تأثير المتغير المستقل على المتغير المعتمد.

الجدول رقم 7: يوضح العلاقة بين محور دور جودة المعلومات في إدارة الأزمات والبيانات الديموغرافية

Correlations

		دور جودة المعلومات في إدارة الأزمات	معرفة الجنس	معرفة العمر	المؤهل العلمي	وسيلة التنقل اليومية
دور جودة المعلومات في إدارة الأزمات	Corrélacion de Pearson	1	-,291	,169	,056	-,291
	Sig. (Bilatérale)		,072	,304	,736	,072
	N	39	39	39	39	39
معرفة الجنس	Corrélacion de Pearson	-,291	1	-,219	-,088	,522**
	Sig. (Bilatérale)	,072		,180	,593	,001
	N	39	39	39	39	39
معرفة العمر	Corrélacion de Pearson	,169	-,219	1	-,316	-,090
	Sig. (Bilatérale)	,304	,180		,050	,586
	N	39	39	39	39	39
المؤهل العلمي	Corrélacion de Pearson	,056	-,088	-,316	1	-,110
	Sig. (Bilatérale)	,736	,593	,050		,504
	N	39	39	39	39	39
وسيلة التنقل اليومية	Corrélacion de Pearson	-,291	,522**	-,090	-,110	1
	Sig. (Bilatérale)	,072	,001	,586	,504	
	N	39	39	39	39	39

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		دور جودة المعلومات في إدارة الأزمات	الوضعية العائلية	سنة دخول العمل	المستوى المهني
دور جودة المعلومات في إدارة الأزمات	Corrélation de Pearson	1	-,103	,083	. ^a
	Sig. (Bilatérale)		,533	,617	.
	N	39	39	39	39
الوضعية العائلية	Corrélation de Pearson	-,103	1	-,418**	. ^a
	Sig. (Bilatérale)	,533		,008	.
	N	39	39	39	39
سنة دخول العمل	Corrélation de Pearson	,083	-,418**	1	. ^a
	Sig. (Bilatérale)	,617	,008		.
	N	39	39	39	39
المستوى المهني	Corrélation de Pearson	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a
	Sig. (Bilatérale)
	N	39	39	39	39

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

a. Calcul impossible car au moins une variable est une constante.

الجدول رقم 8 : يمثل بيانات المحور الثاني وتأثير متغير الجنس عليها

Variables dans L'équation

	A	E.S.	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)	IC pour Exp(B) 95%	
							Inférieur	Supérieur
8س	,538	1,092	,242	1	,623	1,712	,201	14,566
9س	1,957	1,752	1,247	1	,264	7,078	,228	219,455
10س	-,706	,815	,752	1	,386	,493	,100	2,437
11س	-1,575	2,104	,560	1	,454	,207	,003	12,789
12س	-1,146	,947	1,463	1	,226	,318	,050	2,036
13س	-2,501	1,356	3,404	1	,065	,082	,006	1,169
14س	,229	,692	,109	1	,741	1,257	,324	4,878
15س	1,029	1,270	,657	1	,418	2,800	,232	33,741
16س	1,109	1,104	1,009	1	,315	3,031	,348	26,376
17س	,744	1,458	,260	1	,610	2,104	,121	36,659
18س	,493	,568	,755	1	,385	1,637	,538	4,982
Constante	-1,897	13,214	,021	1	,886	,150		

a. Variable(s) entrées à l'étape 1 : 8س, 9س, 10س, 11س, 12س, 13س, 14س, 15س, 16س, 17س, 18س.

المصدر قاعدة البيانات spss

يتم فحص بيانات جودة المعلومات وتأثير المتغير المستقل الجنس، ومنه فالجدول التالي يبين أهم المؤشرات الإحصائية لفحص دلالة المتغيرات التوضيحية للنموذج اللوجستي وفق طريقة wald، وعليه فقد احتلت المرتبة الأولى العبارة 13 التي تنص على أن المصدقية تؤثر على جودة المعلومات داخل المؤسسة، تليها المرتبة الثانية العبارة 12 و 09 التي تنصان على أن المؤسسة تهتم بالمعلومات ذات الجودة وأنه يتوفر مستوى جيد لجودة المعلومات في المؤسسة، واحتلت العبارة 16 المرتبة الثالثة، ثم تحتل العبارات الأخرى المراتب على التوالي 18، 10، 15، 11، 17، 08، 14.

الجدول رقم 9: يمثل بيانات المحور الثالث وتأثير متغير الجنس عليها

Variables dans l'équation								
	A	E.S.	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)	IC pour Exp(B) 95%	
							Inférieur	Supérieur
20س	173,456	22874,565	,000	1	,994	2,142 ^{E+075}	,000	.
21س	-27,155	6573,565	,000	1	,997	,000	,000	.
22س	-57,420	7155,732	,000	1	,994	,000	,000	.
23س	49,142	6135,692	,000	1	,994	21989211998 92933600000	,000	.
24س	-33,812	5576,119	,000	1	,995	,000	,000	.
25س	-5,137	2313,726	,000	1	,998	,006	,000	.
26س	,000	,866	,000	1	1,000	1,000	,183	5,460
27س	-114,420	14767,593	,000	1	,994	,000	,000	.
28س	-6,201	2869,027	,000	1	,998	,002	,000	.
29س	75,044	12499,258	,000	1	,995	39017399922 10350000000 00000000000	,000	.
30س	-11,196	2681,001	,000	1	,997	,000	,000	.
Constante	-251,329	65486,144	,000	1	,997	,000		

Variable(s) entrées à l'étape 1 : 20س، 21س، 22س، 23س، 24س، 25س، 26س، 27س، 28س، 29س، 30س.

المصدر: قاعدة البيانات spss

يتم فحص بيانات إدارة الأزمات وتأثير المتغير المستقل الجنس عليها، ومنه فالجدول يبين أهم المؤشرات الإحصائية لفحص دلالة المتغيرات التوضيحية للنموذج اللوجستي وفق طريقة wald.

وعليه $wald=0$ فالمتغير المستقل (الجنس) لا يفسر أي تغيير في المتغير التابع (الدور) والتأثير ضعيف جدا أو غير موجود.

ما يمكن استنتاجه هو الجنس لا يؤثر بشكل معنوي على إدراك الأفراد لدور جودة المعلومات في إدارة الأزمات.

الجدول رقم 10 : يمثل بيانات المحور الرابع وتأثير متغير الجنس عليها

Variables dans l'équation

	A	E.S.	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)	IC pour Exp(B) 95%	
							Inférieur	Supérieur
32س	1,887	2,138	,778	1	,378	6,597	,100	436,088
33س	-3,686	4,205	,769	1	,381	,025	,000	95,095
34س	,378	1,597	,056	1	,813	1,459	,064	33,405
35س	-4,923	2,844	2,996	1	,083	,007	,000	1,918
36س	1,135	1,740	,426	1	,514	3,111	,103	94,101
37س	-3,154	20096,561	,000	1	1,000	,043	,000	.
38س	-,712	,807	,779	1	,377	,490	,101	2,386
39س	-2,320	2,154	1,160	1	,281	,098	,001	6,696
40س	-,450	,643	,489	1	,484	,638	,181	2,250
41س	3,954	2,077	3,625	1	,057	52,150	,890	3054,956
42س	1,284	2,188	,344	1	,557	3,610	,050	262,743
Constante	25,215	80386,242	,000	1	1,000	89299725411,338		

a. Variable(s) entrées à l'étape 1 : 32س, 33س, 34س, 35س, 36س, 37س, 38س, 39س, 40س, 41س, 42س.

المصدر: قاعدة بيانات SPSS

Variables dans l'équation

	A	E.S.	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)	IC pour Exp(B) 95%	
							Inférieur	Supérieur
43س	-,419	1,464	,082	1	,775	,658	,037	11,593
44س	-4,792	2,856	2,815	1	,093	,008	,000	2,238
45س	-9,183	6,500	1,996	1	,158	,000	,000	35,087
46س	7,703	5,862	1,727	1	,189	2215,393	,023	216170667,650
47س	4,005	3,406	1,383	1	,240	54,876	,069	43481,131
48س	-4,885	3,417	2,044	1	,153	,008	,000	6,121
49س	-1,538	1,841	,698	1	,403	,215	,006	7,924
50س	,246	1,814	,018	1	,892	1,279	,037	44,794
Etape 1 ^a								1005944407
51س	19,177	12,540	2,339	1	,126	213106931,137	,005	421708500
52س	-1,084	1,772	,375	1	,540	,338	,010	10,890
53س	-21,096	12,130	3,025	1	,082	,000	,000	14,568
54س	9,027	5,688	2,519	1	,113	8320,698	,120	577523390,131
55س	13,669	8,013	2,910	1	,088	863388,946	,131	5710872127
56س	-1,224	1,770	,478	1	,489	,294	,009	9,440
Constante	-37,972	24,920	2,322	1	,128	,000		

a. Variable(s) entrées à l'étape 1: 56س, 55س, 54س, 53س, 52س, 51س, 50س, 49س, 48س, 47س, 46س, 45س, 44س, 43س.

المصدر: قاعدة بيانات spss

يتم فحص البيانات التي تتعلق بجودة المعلومات ودورها في إدارة الأزمة وتأثير المستقل الجنس عليها

ومنه فالجدول يبين أهم المؤشرات الإحصائية لفحص دلالة المتغيرات التوضيحية للنموذج اللوجستي وفق طريقة wald وعليه فإننا نجد المرتبة الأولى تحتلها العبارة رقم 41 والتي تنص على وجود مخاطر ناجمة عن نقص المعلومات وعدم توافرها خلال الأزمة، تليها العبارة رقم 53 والتي تنص على ضرورة تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع المعلومات خلال الأزمات، وبعدها تأتي العبارة رقم 35 والتي تنص على أن الإفصاح الكافي والعاقل عن المعلومات أثر على إدارة الأزمة، فيما بعد تأتي العبارة رقم 55 والتي تنص على أن لجودة المعلومات تأثير على

قدرة المؤسسة على استعادة نشاطها الطبيعي بعد الأزمة، ثم العبارات رقم 48، 51، 54، 44، وفي الأخير تحتل العبارات 45، 46، 47 المرتبة الأخيرة على التوالي .

خامسا: مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

تعتبر نتائج الدراسة الحصيلية النهائية لموضوع البحث، فهي تعتبر تحليلا للبيانات المستقاة من الواقع ومدى توافقتها مع الدراسة النظرية: ومن خلال الاستبيان تمكنا من الوصول إلى مجموعة من النتائج التي تكون بمثابة الإجابة عن التساؤلات المطروحة، وتأكيذا لتحقيق أو عدم تحقيق الفرضيات.

1. الفرضية الأولى: تعتبر قيمة المعلومات عاملا محمدا لمستوى جودتها

وقد شملت هذه الفرضية على المحور الثاني من الاستمارة والمتمثل في البيانات المتعلقة بجودة المعلومات. وقد اتضح لنا من خلال تحليلنا ما يلي:

- 94% من موظفي المؤسسة يؤكدون على أنه يتوفر مستوى جيد لجودة المعلومات في المؤسسة.
- 84.6% من موظفي المؤسسة موافقين على أن المؤسسة تمتلك مصادر داخلية وخارجية للمعلومات التي تعتمد عليها.
- 69% يؤكدون أن لديهم معرفة لمفهوم جودة المعلومات بالمؤسسة.
- 53.8% يؤكدون على أن المؤسسة تهتم بالمعلومات ذات الجودة.
- 51.3% موافقين على أن المصدقية تؤثر على جودة المعلومات داخل المؤسسة.

ومنه نستنتج أن المؤسسة توفر معلومات ذات جودة جيدة مما يعزز من قدرتها على دعم

القرارات، كما يتضح أن لدى أغلبية الموظفين إدراكا لمفهوم جودة المعلومات، يمكن القول إن النظرة الإيجابية إلى المعلومات ومصادرها تعزز الاعتقاد بقيمتها، ما يجعلها في نظر الموظفين أحد العوامل المرتبطة بجودتها، إلا أن هذا الارتباط لا يزال بحاجة إلى تعزيز من خلال نشر الوعي المفاهيمي والتدريبي داخل المؤسسة لضمان تكامل الفهم بين القيمة والجودة.

ومنه يمكن القول إن الفرضية الأولى تحققت.

2. الفرضية الثانية: تعتبر إدارة الأزمات عاملاً أساسياً في التقليل من حدة الأزمات داخل المؤسسة.

وقد شملت هذه الفرضية على المحور الثالث من الاستمارة، والمتمثل في البيانات المتعلقة بإدارة الأزمات.

وقد اتضح لنا من خلال تحليلنا للعبارات ما يلي:

- 69.2% أفادوا معرفتهم بمفهوم إدارة الأزمات.
- 82.1% موافقين على إمكانية التنبؤ بالمخاطر المحتملة التي قد تؤدي لحدوث أزمات داخل المؤسسة.
- 66.7% موافقين على امتلاك المؤسسة لخطوات فورية لمواجهة الأزمات.
- 58.6% موافقين و30.8% موافقين بشدة على قدرة المؤسسة في التحكم في الأزمة.
- 71% يوافقون على أن نقص التكوين يؤثر في تطبيق إدارة الأزمة الفعالة.
- 84.6% غير موافقين على أن نقص الخبرة يؤثر في تطبيق إدارة الأزمة الفعالة.
- 76.9% موافقين على إمكانية الموظفين العامل مع الأزمات مكان عملهم.

ومنه نستنتج أن جل الموظفين لديهم إدراك إيجابي بفعالية إدارة الأزمة كأداة للتقليل من حدة الأزمة، فقد أبدى معظمهم قناعتهم بأهمية التنبؤ بالمخاطر المحتملة والاستعداد المبكر لمواجهتها وهو ما يعد من الأسس الجوهرية لإدارة الأزمة الفعالة، كما أظهرت المعطيات أن المؤسسة تمتلك خطوات وإجراءات لمعالجة الأزمات، كما برزت بعض العوامل التنظيمية التي قد تحد من فعالية الأزمة كنقص التكوين والتأهيل وكذلك غياب الحذر لدى البعض، فإن تأكيد الموظفين على أهمية جاهزية العنصر البشري واستعداده للتعامل مع الأزمات يعكس قناعة بضرورة الاستثمار في العامل البشري ضمن إطار إدارة الأزمة. وذلك يمكن اعتبار أن إدارة الأزمات تسهم بفعالية في التخفيف من حدة الأزمات، شريطة تعزيز مقوماتها الأساسية، لا سيما في الجوانب المرتبطة بالتدريب واليقظة التنظيمية وتكامل الأدوار.

ومنه يمكن القول إن الفرضية الثانية تحققت وبنسب عالية.

3. الفرضية الثالثة: تسهم جودة المعلومات في تحسين فعالية إدارة الأزمات.

وقد شملت هذه الفرضية على المحور الرابع من الاستمارة، والمتمثل في البيانات المتعلقة بدور جودة المعلومات في إدارة الأزمات.

وقد اتضح من خلال تحليلنا للعبارات ما يلي:

- 59% موافقين و 41% موافقين بشدة على أن لجودة المعلومات دور في رفع كفاءة إدارة الأزمات.
- 84.6% موافقين و 12.8% موافقين بشدة على تأثير جودة المعلومات يتفاوت في تحقيق إدارة فعالة للأزمات.
- 71.8% من المبحوثين موافقين على أن الثقة في المعلومات تؤثر في إدارة الأزمة.
- 74.8% موافقين على أن المعلومات ذات الجودة أهمية في إدارة الأزمات داخل المؤسسة.
- 97.4% يؤكدون على أن لحدائثة المعلومات دور في إدارة الأزمة.
- 59% موافقين على أن دقة وجودة المعلومات تؤثر في اتخاذ القرارات السريعة داخل المؤسسة.
- 82.1% موافقين على أن تصنيف المعلومات وفق أهميتها يمثل استراتيجية فعالة لضمان أولويات الأزمة.
- 84.6% موافقين على وجود طرق يمكن للمؤسسة استخدامها لإعداد مخططات الطوارئ مع ضمان توافر معلومات دقيقة.
- 79.5% من المبحوثين من يمتلكون مستوى تقييم لجودة المعلومات المتاحة أثناء الأزمات.
- 66.7% موافقين و 12.8% موافقين بشدة على أن المعلومات المغلوطة تؤثر سلبا على استجابة المؤسسة للأزمات.

ومنه نستنتج أن النسب المرتفعة في الموافقة من طرف الموظفين تؤكد أن هناك إدراكا مؤسسيا وجماعيا بأن جودة المعلومات تسهم فعليا في تعزيز فعالية إدارة الأزمات، وتقلل من ارتباك المؤسسة أو ضعف استجابتها عند وقوع الأزمة.

وعليه يمكن القول إن الفرضية الثالثة تحققت وبنسب عالية.

سادسا: النتائج العامة للدراسة

من خلال ما تناولته دراستنا في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات ومن خلال نتائج الاستمارة، وبعد تحليلها وتفسيرها تم استخلاص عدة نتائج في ضوء الفرضيات، حيث تمكنا من التأكد من صدق وصحة فرضيات الدراسة بنسب عالية حيث توصلنا إلى النتائج التالية:

- كان اهتمام المؤسسة لجودة المعلومات، إذ تقدم عناية كبيرة لمراقبة معلوماتها.
- تمتلك المؤسسة مستوى جيد لجودة المعلومات مما يعكس ثقة عالية في نظام المعلومات المعتمد.
- تتعد مصادر المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسة سواء كانت داخلية أو خارجية
- تهتم المؤسسة بالمعلومات ذات الجودة التي تساعد متخذي القرار في اتخاذ قرارات سليمة.
- تتبع المؤسسة خطط إستراتيجية لإدارة الأزمة.
- الدقة والمصدقية تعد عنصرا محوريا في تحسين الاستجابة للأزمات واتخاذ قرارات مناسبة وسريعة.
- المعلومات المغلوطة تمثل تهديدا حقيقيا لقدرة المؤسسة على التفاعل السليم مع الأوضاع الطارئة
- حداثة المعلومات تلعب دورا جوهريا في إدارة المواقف المتغيرة بسرعة
- تعتمد المؤسسة آليات لضمان جودة المعلومات مثل التحقق والتصنيف بحيث تكون لها القدرة على ضبط الوضع وتقليل الخسائر.
- الاستثمار في تحسين جودة المعلومات يمثل عنصرا استراتيجيا في تقوية جاهزية المؤسسة لمواجهة الأزمات بفعالية والتقليل من حدتها وآثارها السلبية.
- جودة المعلومات لا تؤثر فقط على مرحلة الاستجابة للأزمة، بل أهميتها منذ مرحلة التنبؤ والتخطيط.
- إعداد مخططات طوارئ تعتمد على بيانات دقيقة وذات مصداقية يساهم في فعالية الاستجابة للأزمات.

ومن خلال هذا يمكن لنا أن نستنتج النتيجة العامة للدراسة والتي مفادها أن لجودة المعلومات دور أو تأثير في إدارة الأزمة الفعالة، وبهذا تكون الفرضية العامة قد تحققت في ظل النتائج المتحصل عليها.

سابعاً: الاقتراحات والتوصيات

انطلاقاً من النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن أن نقدم جملة من الاقتراحات والتي نراها ضرورية وذات أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسة الجزائرية والمتمثلة في:

- العمل على تطوير نظم المعلومات داخل المؤسسة بما يضمن توفر بيانات دقيقة خاصة في سياق إدارة الأزمات.
- اعتماد سياسات مؤسسية واضحة للتحقق من المعلومات قبل اعتمادها أو تداولها وذلك من خلال إنشاء آليات مراجعة وتدقيق رسمية تهدف إلى الحد من تأثير المعلومات المغلوطة أثناء الأزمات.
- تفعيل برامج تدريبية دورية لفائدة الموظفين في مجال تقييم المعلومات لتحسين من قدرتهم على التعامل مع المعلومات بشكل احترافي.
- تفعيل برامج تدريبية لفائدة الموظفين ورؤساء أقسام المؤسسات في مجال إدارة الأزمات لتحسين التعامل مع الحوادث الطارئة.
- إدماج مفهوم جودة المعلومات ضمن خطط إدارة الأزمات المعتمدة من قبل المؤسسة، من خلال ربطه بجميع مراحل إدارة الأزمة (الاستعداد - الاستجابة - التعافي).
- يجب تبني نظام فعال لتصنيف المعلومات وفق درجة الأهمية والأولوية مما يسهل الوصول على المعلومات الحساسة ويضمن استجابة سريعة وملائمة.
- تشجيع استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في دعم إدارة الأزمات لا سيما فيما يتعلق بجمع البيانات وتحليلها وتوفير المعلومات بشكل لحظي لمتخذي القرار.
- إنشاء وحدة أو لجنة مختصة في جودة المعلومات تكون مسؤولة عن جمع المعلومات وتبويبها وتقييمها خاصة المتعلقة بالأزمات.
- إنشاء لجان مختصة في إدارة الأزمات تفادياً لوقوع الأزمة ومجاهاة آثارها.
- تعزيز التنسيق والتواصل الداخلي بين مختلف المصالح والهيئات داخل المؤسسة.
- إجراء تقييمات دورية لجودة المعلومات المستعملة أثناء الأزمة.
- إجراء تقييمات دورية لإدارة الأزمة وتحديد آلياتها.

- إشراك العاملين في إبداء الرأي أو المشاركة في وضع الأهداف، أثناء الأزمات لاتخاذ قرارات
- سليمة لتفادي تأزم الأوضاع.
- إن استغلال الموارد والكفاءات بشكل جيد يؤدي لاتخاذ قرارات، والتصدي للأزمات قبل حدوثها.

خلاصة:

في ختام هذا الفصل التطبيقي، يتضح أن الجانب العملي يشكل محورا أساسيا في التحقق من الفرضيات النظرية، وتقييم مدى صدقها وملاءمتها للواقع الميداني، لقد مثلت البيانات المستخلصة من الدراسة التطبيقية قاعدة متينة لتحليل الظواهر المدروسة بموضوعية، وساعدت في بناء فهم عميق للعلاقات بين المتغيرات، سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، كما كشفت نتائج التحليل عن نقاط القوة ومواطن الضعف في الواقع العملي، وهو ما يمكن من تقديم مؤشرات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في توجيه التوصيات وصياغة الحلول المناسبة.

وقد أتاح التطبيق الميداني، من خلال أدواته وأساليبه المنهجية فرصة لتقويم مدى تفاعل الفاعلين أو المستفيدين مع الإشكالية المطروحة، مما ساعد على رسم صورة أكثر واقعية وشمولية للوضع الراهن، وبفضل هذا التطبيق، تمكنا من تجاوز الطرح النظري المجرد والانخراط فعليا في دراسة الواقع كما هو، لا كما يفترض أن يكون، وهو ما يضيف على البحث قيمة عملية ومصداقية أكبر.

إضافة إلى ذلك، أثبت هذا الفصل أهمية التكامل بين الجانب النظري والعملي، حيث يتعزز كل منهما بالآخر، فالنظرية دون تطبيق قد تظل حبيسة التنظير، بينما التطبيق دون إطار نظري يفتقر إلى التوجيه والتحليل المنهجي. ومن خلال هذا الفصل، برزت الحاجة إلى تعميق الدراسة المستقبلية لبعض الجوانب التي ظهرت خلال العمل الميداني، مما يفتح آفاقا جديدة للبحث ويوسع من دائرة الاهتمام بالموضوع.

وفي الجمل، فإن نتائج الفصل التطبيقي لا تقف عند حدود إثبات أو دحض الفرضيات بل تتجاوز ذلك نحو تقديم قيمة مضافة للمجال المدروس، من خلال توفير معلومات دقيقة، وتحليلات علمية قابلة للاستثمار في الواقع العملي أو في دراسات لاحقة، وهو ما يعكس الدور المحوري لهذا الفصل في إثراء البحث العلمي وتعزيز مصداقيته ومردوديته.

خاتمة

خاتمة:

تعد الأزمات بمثابة فرصة حقيقية لإبراز منظور جديد وفهم أعمق للواقع، كما تفتح المجال لتقديم حلول علمية مبتكرة تعكس استجابة فاعلة على أرض الواقع، وعندما تستجيب المؤسسة بفعالية خلال الأزمة، فإن هذا يعد مؤشرا على قدرتها على التدخل السريع، ولو بشكل مؤقت، من أجل الحد من آثار الأزمة على المدى القصير، أما على المدى البعيد، فإن الأمر يتطلب تخطيطا استراتيجيا يهدف إلى استعادة النشاط المؤسسي، وكسب ثقة الأطراف ذات العلاقة وخاصة الجهات المعنية بالتنفيذ.

ومن هذا المنطلق، فإن مواجهة الأزمات تتطلب زمنا أطول، وتنسيقا أوسع، وتعاوننا متكاملًا بين مختلف الوحدات الفاعلة، مما يستدعي منحها أولوية قصوى في الإجراءات، خصوصا تلك المتعلقة بجمع المعلومات وتقييم جودتها ودقتها. فتتوفر هذه المعطيات الدقيقة يشكل دعامة أساسية للتخطيط السليم، والرد الفوري والمنظم على مختلف التحديات التي تفرضها الأزمات.

إن المعلومات لم تعد مجرد وسيلة للمعرفة، بل أصبحت عنصرا استراتيجيا يمكن أن يحدث فارقا جوهريا في نتائج الأداء المؤسسي، لا سيما في فترات الأزمات، حيث تؤثر بشكل مباشر على استمرارية العمل، وتحقيق الأهداف، وتقليل حجم الخسائر. فكلما كانت المعلومات موثوقة ومتوفرة في الوقت المناسب، كلما ساعد في تبني قرارات رشيدة، وتقديم حلول أكثر واقعية وفعالية.

وبناء على ما تم عرضه وتحليله في الإطار العملي للدراسة، يمكننا تلخيص أهم الاستنتاجات التي

التوصل إليها في النقطة التالية:

تبين أن جودة المعلومات المتداولة داخل مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات تعد عنصرا حاسما في اتخاذ القرارات، خاصة خلال فترات الأزمات التي تتطلب استجابات سريعة ومبنية على معطيات دقيقة وموضوعية، غير أن غياب الوعي الكافي بأهمية البعد السوسيولوجي في جمع وتفسير هذه المعلومات، فقد يؤدي إلى قرارات ارتجالية أو غير ملائمة للواقع الاجتماعي الذي تنشط فيه المؤسسة ومن خلال تحليل الوضع داخل المؤسسة (عمر بن عمر) تبين أن هناك جهود معتبرة في مجال إدارة الأزمات كونه مستوى جيد، غير أن هذه الجهود تظل بحاجة إلى المزيد من التنظيم والدعم المؤسسي، خصوصا فيما يتعلق بتنمية الثقافة المعلوماتية، وتعزيز آليات التنسيق الداخلي، وبناء قاعدة بيانات اجتماعية تسمح بفهم أعمق للتفاعلات التي تحدث أثناء الأزمات.

وفي الختام، نؤكد أن مقارنة الأزمات من منظور سوسولوجي تسهم في إعادة النظر في طبيعة المؤسسة، ليس فقط ككيان إداري، بل كنسق اجتماعي حي يتفاعل مع محيطه، ويعيد إنتاج ذاته باستمرار عبر المعرفة والممارسة، وهو ما يجعل من إدارة الأزمات أداة لإعادة تشكيل التوازن الاجتماعي داخل المؤسسة، وصياغة آفاق جديدة للتنمية والتنظيم.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

- azmi, n. a., zaydi, h., & hussin, n. (2017, Vol. 7, N° 12). information quality in organization for better decision-making-. *inteernational journal of acadimic research in business and social sciences*.
- Bieber, & R, M. (1998). clutch management. *Mechanical engineering Vol 135, N°4, 25*.
- new websters dictionary. (1993). مفهوم الدور. usa.
- srinivasan, r. (1999, Vol 26, Issue 4). The impact of information quality and decision-maker quality on decision quality. *decision support systems*.
- université, setif2 2) .;mars, 2017 .(plateforme pétagogique de l'université setif2 /م ب ع: الاستمارة: E-learning. تم الاسترداد من <https://cte.univ-setif2.dz>
- إحسان محمد حسن. (1999). موسوعة علم الاجتماع. الطبعة الثانية. بيروت، لبنان: الدار العربية للموسوعات.
- أحمد سامح زكي الحفني. (2017). إدارة الأزمات. تم الاسترداد من مجلة البحوث المالية والتجارية: <https://jsst.journals.ekb.eg>
- إنعام علي توفيق الشهريلي. (2020). خصائص المعلومات ونمذجتها مع البيانات والمعرفة. نظم المعلومات، محاضرات إلكترونية، محاضرة 3. بغداد، قسم المعلومات، المرحلة الثانية، كلية الآداب، العراق: الجامعة المستنصرية.
- أهمية المعلومات. (بلا تاريخ). تم الاسترداد من جامعة المستقبل: <https://uomus.edu.iq>
- إيمان عبد الرحمن. (2018-2017). واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردنية. دراسة تطبيقية في جامعة البلقاء. البلقاء، جامعة البلقاء، الأردن.
- بدر سمير. (2008). إدارة الأزمات بين النظرية والتطبيق. القاهرة: دار الفكر العربي.

قائمة المصادر والمراجع

- تبسة جامعة العربي التبسي. (2018). مفهوم الأزمة. مجلة الرسالة للدراسة الإعلامية.
- تعريف مقياس لكرت. (15, 05, 2025). تم الاسترداد من كنانة أون لاين شبكة المعرفة المجتمعية: [https:// kenanonline.com](https://kenanonline.com)
- دنيازاد يخلف. (2018-2019). تأثير التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات. مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيم وعمل. قالمة، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة 08 ماي 1945.
- زينات موسى مسك. (2011). واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التمويل والإدارة. الخليل، قسم إدارة الأعمال / كلية التمويل والإدارة، فلسطين: جامعة الخليل.
- سارة أبو حمدة، و عنان محمد أبو حمور. (2022). أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري الإدارية الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية. دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري الإدارية الإشرافية في مراكز الوزارات الأردنية، المجلة العربية للإدارة، مجلة 42، العدد 2. اليرموك، جامعة اليرموك إربد كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن.
- سامية سعد بخت محمد الغامدي، و أريج عبد الرحمن ناصر الشماسي. (27 مارس، 2021). واقع ممارسة إدارة الأزمات بجامعة الملك عبد العزيز، مجلة إدارة المخاطر والأزمات، المجلد 3، العدد 1. مجلة إدارة المخاطر والأزمات، المجلد 3، العدد 1. الرياض، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
- سمير بو عيسى. (2019-2020). مطبوعة خاصة بمحاضرات مدخل إلى العلوم الإدارية. محاضرة. كلية السياسة والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر.
- سهيل رزق الله دياب. (2003). مناهج البحث العلمي. فلسطين: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- صونيا مرشلة. (2015-2016). تأثير جودة المعلومات في اتخاذ القرارات. شهادة ماستر في علوم التسيير. قالمة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. الجزائر: جامعة قالمة.
- عبد الرضا أعياد. (2021). دراسة في الجغرافيا السياسية. دور مصر في نظام الشرق الأوسطي وآفاقه المستقبلية. بغداد، قسم الجغرافيا، كلية التربية للعلوم الإنسانية، العراق: جامعة بغداد.
- عبد الله محمد الفقيه. (2011). إدارة الأزمات. صنعاء: مركز الكتاب الجامعي جامعة العلوم والتكنولوجيا.

قائمة المصادر والمراجع

- عبد الله هاشم حمودي البلة، و عبد الله عبد الحق خميس. (2018). عبد الله هاشم حمودي البلة، عبد الله عبد الحق خميس، انعكاسات جودة المعلومات في إدارة الأزمات. مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 2، العدد 42، الجزء 1، 2018. تكريت، جامعة تكريت، العراق.
- علي عبد المجيد قادري. (2011). اتصالات الأزمة وإدارة الأزمات. مصر: الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة.
- علي فهد. (2011). الاتجاهات الحديثة في إدارة الأزمات. عمان: دار المناهج.
- عمر بن عمر. (2025). وثائق مقدمة من طرف المؤسسة. قالمة، الجزائر.
- فايز جمعة النجار، و فالح عبد القادر الحوري. (2008). فايز جمعة النجار، فالح عبد القادر الحوري، جودة المعلومات وآثارها في تحقيق المرونة الاستراتيجية (دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية). مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30، العدد 02. تشرين، جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، الأردن.
- فتيحة علوط. (2021). دور جودة المعلومات في رفع كفاءة إدارة الأزمات. رسالة دكتوراه. الجلفة، الجزائر.
- فهد أحمد الشعلان. (2002). إدارة الأزمات، الأسس - المراحل - الآليات. رسالة ماجستير. الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- كمال دشاي. (2016). منهجية البحث العلمي. سوريا: منشورات جامعة حماة.
- كنزة بالخيرة. (2019). دور النظام المعلوماتي المحاسبي في تحسين جودة المعلومات المحاسبية. مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماجستير الأكاديمي، قسم العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. أم البواقي، الجزائر.
- لارا فؤاد شعبية. (2021-2022). أثر جودة المعلومات على كفاءة وفعالية اتخاذ القرار. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. دمشق، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سوريا.
- ليث عبد الله لقهيوي، زياد كامل اللالا، و بلال محمود الوادي. (2013). جودة المعلومات والذكاء الاستراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة. الأردن: الطبعة الأولى، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- محمد اسماعيل بلال. (2005). محمد اسماعيل بلال، نظم المعلومات الإدارية. الاسكندرية: الدار الجامعية الجديدة.

قائمة المصادر والمراجع

- محمد الطائي، و هدى عبد الرحيم حسين علي. (2007). *اقتصاديات المعلومات (القوى الداعمة لتحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات)*. عمان -الأردن-: الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- محمد سرحان علي الحمودي. (2019). *مناهج البحث العلمي*. صنعاء، اليمن: الطبعة الثالثة، دار الكتب صنعاء.
- محمد سلامة المصاروة. (2016). دور جودة نظم معلومات الإنتاج في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 27*. بغداد، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، العراق: جامعة بغداد.
- محمد عبد السميع. (2010). *الإدارة الاستراتيجية في إدارة الأزمات*. عمان، الأردن: الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر.
- محمد عبد الله آل فرج الطائي. (2000). *الموسوعة الكاملة. نظام المعلومات الإدارية الحاسوبية*. عمان، الأردن: دار زهران.
- محمد نور برهان. (2010). *أنظمة معلومات الإدارية، الشركة العربية المتحدة لتسويق التوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، 2010، ص 27*. فلسطين: الشركة العربية المتحدة لتسويق التوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة.
- محمود جاد الله. (2008). *إدارة الأزمات*. عمان، الأردن: الطبعة الأولى، دار أسامة.
- محمود درويش. (دون سنة). *إدارة الأزمات*. مصر: الطبعة الأولى، دار الجامعة.
- محمود عياصرة، و آخرون. (2008). *إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل*. عمان: الطبعة الأولى، دار الحامد.
- مدحت محمد أبو النصر. (2015). *إدارة الجودة الشاملة، استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات*. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- مراد دادو. (2016-2017). *مطبوعة لمقرر الاتصال وأنظمة المعلومات. السنة الثالثة إدارة أعمال*. الجزائر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر
- .3

قائمة المصادر والمراجع

-
- مريم أوليدي. (2021). استراتيجية إدارة الأزمات في المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية. مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيم سياسي وإداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص4. ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- مصطفى إبراهيم، و آخرون. (1972). المعجم الوسيط. القاهرة، مصر: المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر.
- مؤيد الساعدي، و سلمان عبود زبار. (2013). جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الاستراتيجية. دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية. بغداد، العراق: جامعة الفرات الأوسط.
- نبيل رسلان. (1994). منهج إدارة الأزمات في الإدارة العامة المقارنة. مجلة الإدارة، عدد 26. مسقط، عمان: معهد الإدارة العامة.
- نوال محمود فياض فقها. (2021). أثر جودة المعلومات الإدارية في فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيه. مذكرة ماجستير. فلسطين، فلسطين: جامعة القدس المفتوحة.
- يوسف أحمد أبو قارة. (2009). إدارة الأزمات (مدخل متكامل). عمان، الأردن: الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل



استمارة استبيان بعنوان:

دور جودة المعلومات في إدارة الأزمات

دراسة ميدانية بمصنع المصبرات عمر بن عمر

CAB ولاية قالمة.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل.

ملاحظة: تهدف هذه الدراسة الى استكشاف تأثير جودة المعلومات على إدارة الأزمات في

مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات قالمة، لذا نرجو منكم الإجابة على الأسئلة الموجودة في هذه

الاستمارة، نود أن نؤكد أن المعلومات التي تقدمونها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و فقط،

نشكركم جزيل الشكر على تعاونكم معنا.

إشراف الأستاذ:

د. يخلف سهيل

من إعداد الطالبة:

سباق نسرين

المحور الأول: المعلومات الديموغرافية

- 1- الجنس: ذكر: أنثى
- 2- السن:
- 3- المؤهل العلمي: ابتدائي متوسط
- ثانوي جامعي
- 4- وسيلة التنقل اليومية: سيارة خاصة حافلة
- حافلة مخصصة للعمال
- 5- الوضعية العائلية: أعزب متزوج مطلق
- أرمل
- 6- سنة دخول العمل:
- 7- المستوى المهني:
- عون تنفيذ عون تحكم إطار

المحور الثاني: بيانات تتعلق بجودة المعلومات:

لا أو أفق بشدة	لا أو أفق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					8/لدي معرفة لمفهوم جودة المعلومات
					9/يتوفر مستوى جيد لجودة المعلومات في مؤسستي
					10/ من معايير قياس جودة المعلومات: التوقيت الوضوح الشمولية النوعية
					11/المؤسستي مصادر داخلية وخارجية للمعلومات التي تعتمد عليها.
					12/تهتم مؤسستي بالمعلومات ذات الجودة
					13/تؤثر المصدقية على جودة المعلومات داخل المؤسسة
					14/لدى مؤسستي نظام يساهم في تحسين جودة المعلومات نظام إدارة البيانات: نظام إدارة الجودة: نظام إدارة المعلومات:
					15/لدى المؤسسة أدوات تساهم في تحسين جودة المعلومات تتمثل في أدوات التحقق من المعلومات والمصادر الأصلية.
					16/تؤثر المعلومات القديمة على اتخاذ القرارات بالمؤسسة.
					17/للتكنولوجيا دور في تحسين جودة المعلومات
					18/من الوسائل الأكثر استخداما للاتصال أثناء تبادل المعلومات الاتصال الشخصي: التقارير: الهاتف: البريد الإلكتروني:

الملاحق

المحور الثالث: بيانات تتعلق بإدارة الأزمات

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبرة
					20/لدي معرفة لمفهوم إدارة الأزمات
					21/توجد عوامل تؤدي لحدوث أزمات داخل المؤسسة: إدارية: تقنية: مالية:
					22/يمكن التنبؤ بالمخاطر المحتملة التي قد تؤدي للأزمة
					23/تمتلك المؤسسة خطوات فورية تقوم بها لمواجهة الأزمات
					24/تتمكن المؤسسة في التحكم في الأزمة
					25/لدى المؤسسة تقنيات تدريب للموظفين للتعامل مع الأزمات
					26/وجود عوامل تؤثر على تطبيق إدارة الأزمة الفعالة نقص الرسائل: نقص التكوين: نقص المختصين: نقص الخبرة:
					27/لدي إمكانية التعامل مع الأزمات المفاجئة أو الأزمات بشكل خاص مكان عملي.
					28/أكثر الوسائط التكنولوجية استخداماً للاتصال أثناء الأزمة التقارير: الهاتف: البريد الإلكتروني: الفاكس:
					29/متخذ القرار أثناء الأزمة المدير:

الملاحق

					المستشار:
					المسؤولين التنفيذيين:
					مشاركة الجميع:
					30/توجد آليات لتوثيق الدروس المستفادة من الأزمات السابقة جمع البيانات وتحليلها:
					الاستخلاص من الدروس وتحليلها:
					توثيق الدروس في تقارير رسمية:
					مشاركة الدروس المستفادة:

المحور الرابع: بيانات تتعلق بدور جودة المعلومات في إدارة الأزمات

لا أو أفق بشدة	لا أو أفق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					32/لجودة المعلومات دور في رفع كفاءة إدارة الأزمات بالمؤسسة
					33/لتأثير جودة المعلومات مستويات متفاوتة في تحقيق إدارة الأزمات.
					34/لثقة في المعلومات المتوفرة أثر على إدارة الأزمات بالمؤسسة.
					35/الإفصاح الكافي والعاقل عن المعلومات أثر على إدارة الأزمات
					36/للمعلومات ذات الجودة أهمية في إدارة الأزمة في المؤسسة.
					37/لحدثة المعلومات أهمية في إدارة الأزمة.
					38/من المعلومات التي تعتبر أكثر أهمية في إدارة الأزمات طبيعة الأزمة وأسبابها:
					الأطراف المعنية والمتضررة:
					الموارد المتاحة (الفرق العاملة، المعدات):
					التواصل والإعلام:
					39/تؤثر دقة وجود المعلومات على اتخاذ القرارات السريعة أثناء الأزمات
					40/توجد تحديات يمكن أن تواجهها المؤسسة في جمع المعلومات ذات الجودة العالية أثناء الأزمة.

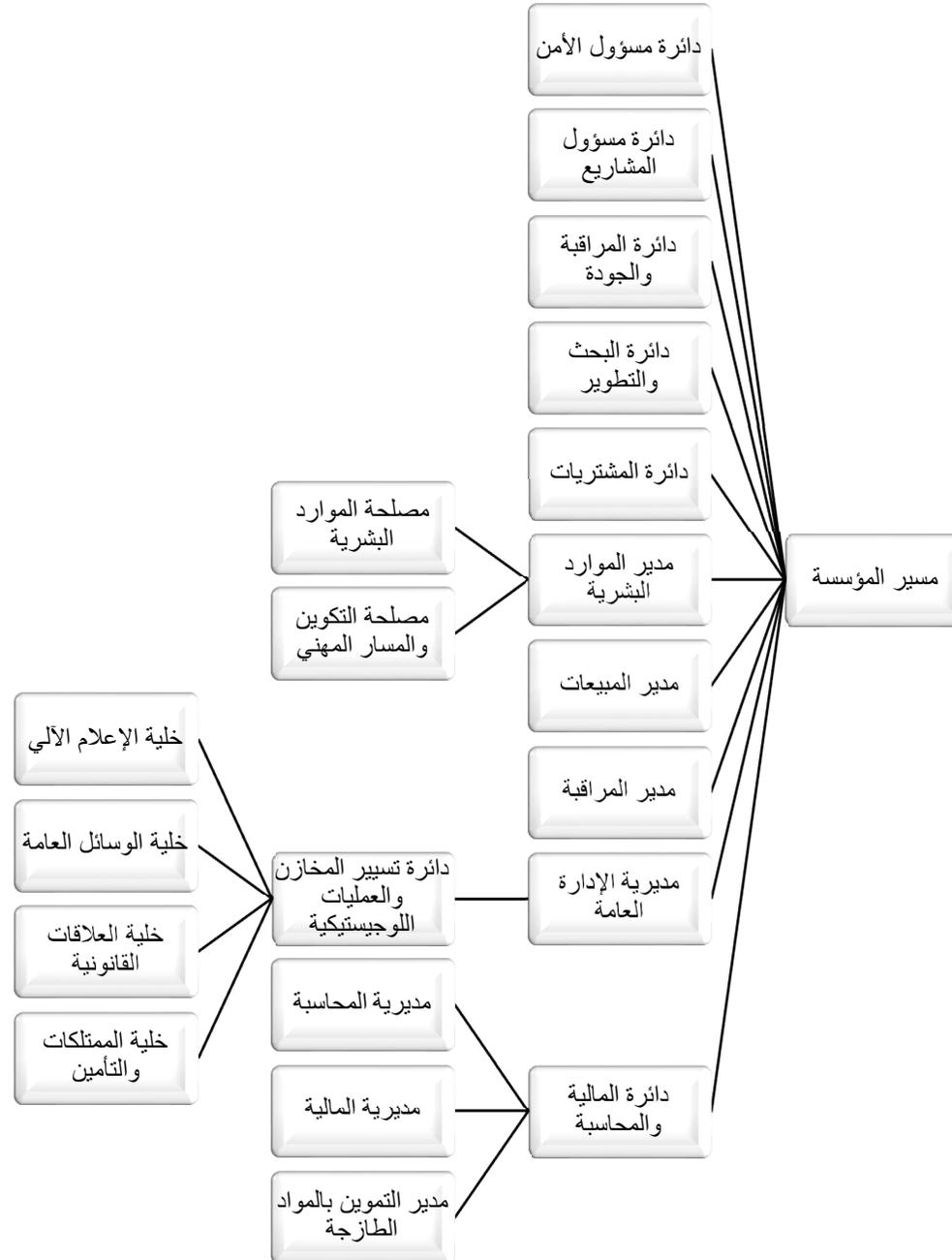
الملاحق

					<p>إنشاء مركز قيادة وتعلم موحد:</p> <p>توحيد قنوات الاتصال:</p> <p>استخدام تكنولوجيا حديثة:</p> <p>إطلاق منصات إعلامية رقمية:</p>
					41/ وجود مخاطر ناجمة عن نقص المعلومات وعدم توافرها خلال الازمة
					42/ وجود استراتيجيات معنية يجب اتباعها لضمان استخدام المعلومات بشكل فعال في تحديد أولويات الأزمة: تصنيف المعلومات وفق أهميتها: <p>إشراك أصحاب القرار والجهات المعنية:</p> <p>تحليل المخاطر والتوقعات المستقبلية:</p> <p>قياس الأداء وتحسين الاستجابة:</p>
					43/ يمكن تدريب الفرق المختلفة في المؤسسة على التعامل مع المعلومات غير المكتملة أو المتضاربة أثناء الأزمات
					44/ تلعب المعلومات المتعلقة بالموارد (المواد الخام - العمالة - الآلات) دوراً في اتخاذ قرارات سريعة خلال الأزمة
					45/ توجد طرق يمكن أن تستخدمها المؤسسة لإعداد مخططات للطوارئ مع ضمان توافر معلومات دقيقة وموثوقة.
					46/ يمكن تقييم فعالية أنظمة إدارة الأزمة في المؤسسة في ظل المعلومات المتاحة من خلال الأزمة.
					47/ لدي مستوى تقييم لجودة المعلومات المتاحة أثناء الأزمات في مؤسستي
					48/ يجد العمال المعلومات التي يتلقاها أثناء الأزمة مكتملة
					49/ تؤثر المعلومات المغلوطة على استجابة المؤسسة للأزمات
					50/ توجد آليات لضمان تدفق المعلومات بشكل سلس بين الأقسام المختلفة أثناء الأزمة.
					51/ تستخدم المؤسسة تقنيات معينة لتحسين جودة المعلومات أثناء الأزمات:

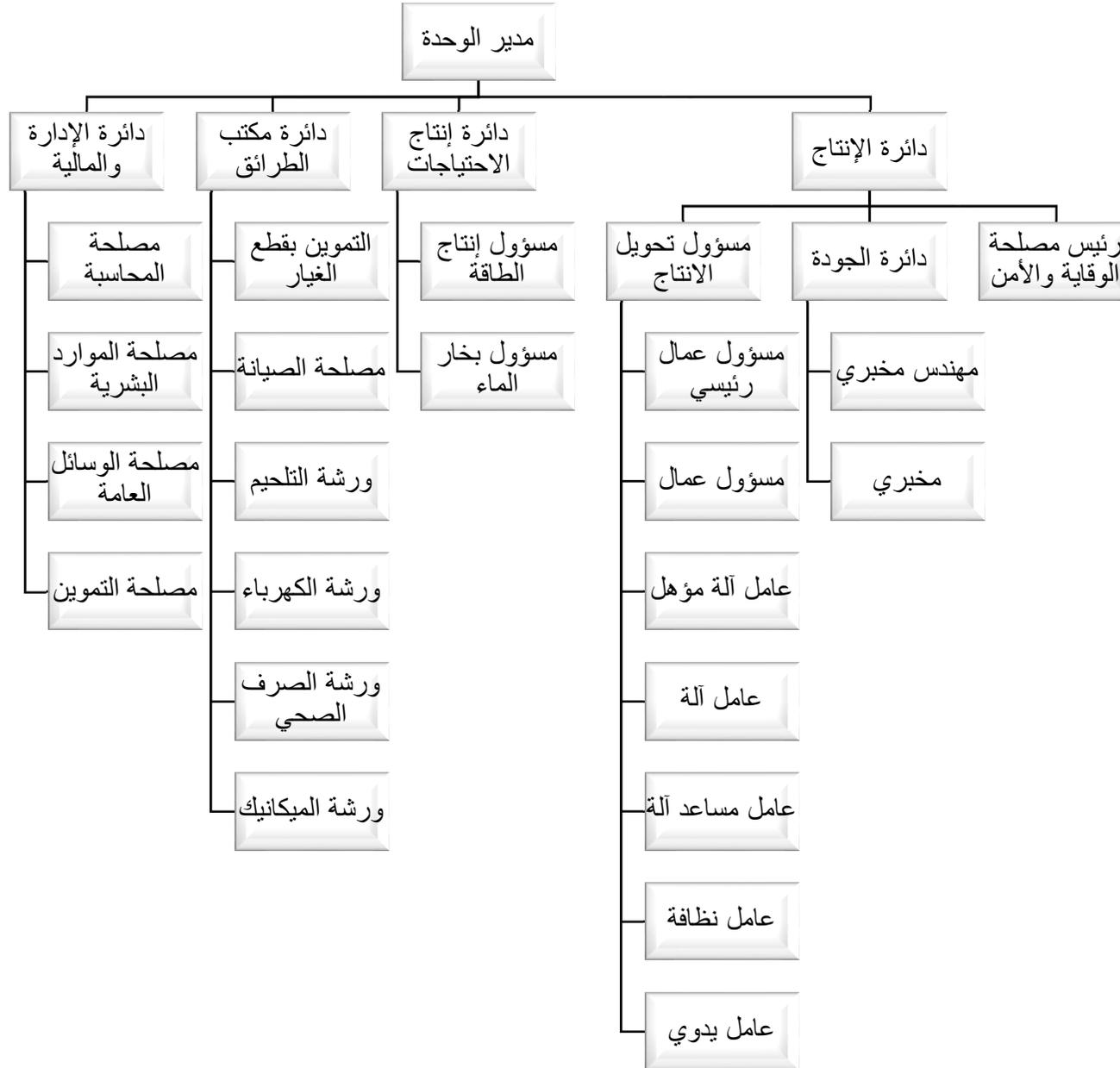
الملاحق

					نظم المعلومات الإدارية الذكاء الاصطناعي
					52/ للقيادة دور في ضمان جودة المعلومات المتاحة أثناء الأزمات.
					53/ ضرورة تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع المعلومات خلال الأزمات
					54/ توجد ممارسات أفضل لضمان جودة المعلومات لمرحلة ما بعد الأزمات
					55/ لجودة المعلومات تأثير على قدرة المؤسسة على استعادة نشاطها الطبيعي بعد الأزمة
					56/ يمكن استخدام المعلومات المستخلصة من الأزمات السابقة لتحسين النشاط الطبيعي للمؤسسة بعد الأزمة.

الشكل رقم 12: هيكل تنظيمي يمثل مؤسسة عمر بن عمر



الشكل رقم 13: هيكل تنظيمي يمثل وحدة بوعاتي محمود (عمر بن عمر)



ملخص الدراسة:

تتضمن هذه الدراسة توضيح الدور الذي تلعبه جودة المعلومات في تحقيق إدارة الأزمة الفعالة، وللوصول إلى ذلك تعرضنا في هذه الدراسة إلى جانبين: جانب نظري وجانب تطبيقي.

الجانب النظري: تطرقنا إلى الإطار الفكري والمفاهيمي للدراسة، ماهية جودة المعلومات، وكيفية اعتماد إدارة أزمات فعالة، وما هي فاعلية إدارة الأزمات في ضوء جودة المعلومات.

الجانب التطبيقي: يتضمن الدراسة الميدانية على إحدى المؤسسات الجزائرية وهي مؤسسة اقتصادية إنتاجية تتمتع بالجودة تتمثل في مؤسسة عمر بن عمر للمصبرات: بغية الوقوف على مدى تبني المؤسسة للمعلومات ذات الجودة وإن كانت تعتمد عليها وتؤثر في إدارة أزماتها.

وعليه تشير نتائج الدراسة، نظريا وميدانيا، إلى أن جودة المعلومات تعد عاملا حاسما في فعالية إدارة الأزمات، حيث بين الجانب النظري أن الأزمات تتطلب توافر معلومات ذات جودة عالية لدعم سرعة الاستجابة وفعالية المعالجة، وقد دعمت النتائج الميدانية هذا الطرح، إذ أظهرت وجود علاقة ارتباط قوية بين جودة المعلومات وإدارة الأزمة، مما يؤكد أن المؤسسات التي تستثمر في تحسين إطاراتها على استخدامها تكون أكثر قدرة على احتواء الأزمات والتعامل معها بكفاءة.

ولقد توصلت الطالبة من خلال هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها أن جودة المعلومات لها تأثيرا مباشرا ودورا جوهريا في تعزيز كفاءة إدارة الأزمات.

الكلمات المفتاحية:

جودة المعلومات. إدارة الأزمات.

Abstract:

This study aims to clarify the role that information quality plays in achieving effective crisis management: Theoretical and applied.

The theoretical aspect: We addressed the intellectual and conceptual framework of the study, what is information quality, how to adopt effective crisis management, and what is the effectiveness of crisis management in light of information quality.

The applied aspect: The field study includes a field study on one of the Algerian organizations, which is a productive economic institution that enjoys quality, namely the Omar Ben Omar Foundation for Refineries: In order to determine the extent to which the organization adopts quality information and whether it affects its crisis management.

The theoretical and field results indicate that information quality is a critical factor in the effectiveness of crisis management, as the theoretical aspect showed that crises require the availability of high-quality information to support the speed of response and the effectiveness of treatment, and the field results supported this proposition, as they showed a strong correlation between information quality and crisis management, which confirms that organizations that invest in improving their staff on its use are more able to contain crises and deal with them efficiently.

Through this study, the student came to the conclusion that information quality has a direct impact and a fundamental role in enhancing the efficiency of crisis management.

Keywords:

Information quality, Crisis management.