

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Chérif Messadia

Souk Ahras

Mohamed Chérif Messadia University
Souk-Ahras



جامعة محمد الشريف مساعديّة
سوق أهراس

كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

القسم: علوم التسيير

السنة الجامعية: 2023/2022

مذكرة

ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات

- دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS وكالة سوق أهراس -

الشعبة

علوم التسيير

التخصص

إدارة اعمال

من إعداد

مراد يسرى بن دريس اسمهان

لجنة المناقشة والتقييم

رئيسا	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق اهراس	أستاذ التعليم العالي	د. بن خديجة منصف
مشرفا ومقررا	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق اهراس	أستاذ محاضر "أ"	د. مشري محمد الناصر
مناقشا	جامعة محمد الشريف مساعديّة سوق اهراس	أستاذ	د. رحالية بلال

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

"كن عالماً... فان لم تستطع فكن متعلماً، فان لم تستطع فأحب العلماء، فان لم تستطع فلا تبغضهم"

بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد تكلمت بإنجاز هذا البحث، نحمد الله عز وجل على نعمه التي من بها علينا فهو العلي القدير...

لا بد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود بها الى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع اساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهوداً كبيرة...

وقبل ان نمضي نتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة الى جميع اساتذتنا الافاضل... ونخص بالتقدير والشكر مشرفنا:

الأستاذ: د/ مشري محمد الناصر

وكذلك نشكر كل من ساعدنا وقدم لنا العون ومهد لنا البحث وكان له الفضل الكبير في إنجازه ...

وأيضاً الذين كانوا عوناً لنا في بحثنا هذا ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحياناً في طريقنا...

الى من زرعو التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والأفكار والمعلومات، ربما دون ان يشعروا بدورهم بذلك فلهم منا كل الشكر...



إهداء

اهدي ثمرة جهدي هذا:

الى التي اهدتها الحياة التعب والحرمات... فأهدتني الدفء والحنان... الى التي تتبع خطواتي رغم
مشاغل الازمان... وتتلقى نجاحاتي دوما بالاحضان... الى التي خصها الله الشرف الرفيع والعز
المنيع... "امي الحبيبة" حفظها الله

الى من كلله الله بالهيبة والوقار... الى من علمني العطاء بدون انتظار... الى من احمل اسمه بكل
افتخار... لرجو من الله ان يمد في عمرك لترى ثمرا قد حان قطفها بعد طول انتظار... وستبقى
كلماتك نجوما اهتدي بها اليوم وفي الغد والى الابد ... "

ابي نور عيناى "حفظه الله

الى من حبهم يجري في عروقي اخوتي الأعراء واحباء قلبي... "

ادم، هاجر، ضحى ومحمد امين "حفظهم الله ورعاهم

الى كل الأصدقاء والزملاء وكل من يعرفني و يحبني...

يسرى





إهداء

اهدي ثمرة جهدي هذا:

الى صاحبة التاج والاكليل... الى التي اوصاني الرحمن بطاعتها... الى التي جعلت اللجنة تحت قدميه... الى النور الذي اضاء دربي... ونسجت من خلاله عرائم صبري... الى من واستني اذا ما اشتدت الأيام وعنت بعنفوانها الصعب... الى من آثرت عينيها ان تنوق النوم فسهرت لسهري... الى التي اهدت لي باقات الحنان ندية كل الصباح... الى حكمتي... و علمي... وادي... وحلمي..

" اليك يا امي الغالية "

الى صاحب الوقار والحنان... الى من كان الهلواء صمته... الى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم الى القلب الكبير الى من لرجو رضاه...

" اليك يا ابي الغالي "

الى شقائق الروح... الى سندي ملاذي بعد الله... اخوتي و اخواتي...

" هدى، عبد الرؤوف، يحيى، هبة الرحمان "

الى جميع الأصدقاء الى كل من احبنا في الله، واحبيناه فيه

اسمهان





قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرفان
	إهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
9-1	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات	
11	تمهيد
12	المبحث الأول: أسس نظرية حول تكنولوجيا المعلومات
12	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
12	الفرع الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات
13	الفرع الثاني: تعريف وخصائص تكنولوجيا المعلومات
18	المطلب الثاني: مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات
18	الفرع الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات
29	الفرع الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات
30	المطلب الثالث: تطبيقات ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات
30	الفرع الأول: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
33	الفرع الثاني: متطلبات تكنولوجيا المعلومات

34	المطلب الرابع: تحديات تكنولوجيا المعلومات
37	المبحث الثاني: المرتكزات النظرية لإدارة الازمات
37	المطلب الأول: ماهية الازمات
37	الفرع الأول: مفهوم وخصائص الازمات
39	الفرع الثاني: تصنيفات ومسببات الازمات
48	المطلب الثاني: مفهوم إدارة الازمات وأهدافها
48	الفرع الأول: مفهوم إدارة الازمات
49	الفرع الثاني: اهداف إدارة الازمات
50	المطلب الثالث: مراحل إدارة الازمات ومتطلبات نجاحها
50	الفرع الأول: مراحل إدارة الازمات
52	الفرع الثاني: متطلبات نجاح إدارة الازمات
54	المطلب الرابع: استراتيجيات وأساليب إدارة الازمات
54	الفرع الأول: استراتيجيات إدارة الازمات
59	الفرع الثاني: أساليب إدارة الازمات
60	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات كمدخل لإدارة الازمات
60	المطلب الأول: أسباب الحاجة لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات
61	المطلب الثاني: اهداف تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات
62	المطلب الثالث: طرق استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات
68	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات	

70	تمهيد
71	المبحث الأول: التقديم العام بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية والعمال الاجراء
71	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة CNAS-وحدة سوق اهراس-
72	المطلب الثاني: مراكز مؤسسة CNAS-وحدة سوق اهراس- ومختلف مهامها
73	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة CNAS-وحدة سوق اهراس-
80	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
80	المطلب الأول: أسلوب وتقنيات الدراسة الميدانية
81	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
81	المطلب الثالث: تصميم واختبار الأداة الرئيسية للدراسة
84	المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية
84	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات
84	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة
90	المطلب الثاني: عرض وتفسير نتائج الدراسة
97	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
108	خلاصة الفصل
-110	خاتمة
113	
	قائمة المراجع
	الملاحق
	الملخص
	Abstract



قائمة
الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم التسلسلي
5	نموذج الدراس	1
23	المكونات المادية للحاسوب	2
36	تحديات تكنولوجيا المعلومات في ضل تطورها وتلبية أهدافها	3
41	مراحل تكون الازمات	4
45	أسباب نشوء الازمات	5
51	مراحل إدارة الازمات	6
65	خطوات اتخاذ القرارات	7
79	الهيكل التنظيمي لمؤسسة CNAS	8
85	توزيع افراد العينة حسب الجنس على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات	9
86	توزيع افراد العينة حسب متغير العمر على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات	10
87	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات	11
88	توزيع افراد العينة وفق متغير المستوى الوظيفي على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات	12
89	توزيع افراد العينة وفق متغير عدد سنوات الخبرة على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات	13



قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم التسلسلي
72	تصنيفات مراكز الدفع والبلديات المعنية لمؤسسة CNAS	1
82	قياس الاتجاهات وفقا لمقياس ليكارت الخماسي	2
82	مقياس تحليل المتوسطات الحسابية	3
83	معامل الثبات الكلي للاستبيان	4
85	توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس	5
86	توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر	6
87	توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي	7
88	توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي	8
89	توزيع عينة الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخبرة	9
90	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الأجهزة والوسائل	10
91	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها البرمجيات	11
92	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها شبكات الاتصال وقواعد البيانات	12
93	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها المورد البشري	13
94	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات	14
94-96	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات افراد الدراسة لمحور إدارة الازمات	15
97	اختبار الطبيعية	16
98	اختبار الفرضية الرئيسية الأولى	17
98	اختبار الفرضية الرئيسية الثانية	18

99	اختبار تأثير الجنس على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات	19
100	اختبار تأثير متغير العمر على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات	20
101	اختبار تأثير المستوى التعليمي على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات	21
102	اختبار تأثير المستوى الوظيفي على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات	22
103	اختبار تأثير متغير عدد سنوات الخبرة على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات	23
104	مقياس التحليل لمعامل الارتباط بيرسون	24
105	معامل الارتباط بيرسون بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات	25
105	معامل الارتباط بيرسون بين بعد الأجهزة والوسائل وإدارة الازمات	26
106	معامل الارتباط بيرسون بين بعد البرمجيات وإدارة الازمات	27
106	معامل الارتباط بيرسون بين بعد شبكات الاتصال وقواعد البيانات وإدارة الازمات	28
107	معامل الارتباط بيرسون بين بعد شبكات الاتصال وقواعد البيانات وإدارة الازمات	29



مقدمة

عصرنا اليوم يتصف بأنه عصر تقني متسارع التطور والتغير يشهد ثورة تطورات مذهلة في كافة مناحي الحياة، كذلك هو عصر له خصوصية المرحلة الاقتصادية والتقنية التي يمر بها العالم اليوم، فهو عصر العولمة او العالمية، انه عصر فرض تقنياته ومعاييرها في كل انحاء العالم ومجتمعاته، وقد اصبح طريق كل تطور وتقدم وارتبطت بأدواته كل مناحي التطور التكنولوجي والفني في كافة العلوم والاختصاصات.

ان ابرز التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي، حيث ساهم التطور التكنولوجي في احداث تغيير جذري في طريقة الإدارة وتحديث أنظمتها واساليبها وآلية العمل بها، ومن اهم التكنولوجيات تلك المتعلقة بتوصيل المعلومات و بثها ومعالجتها، او بما يعرف بتكنولوجيا المعلومات. ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا وبالتالي أصبحت المورد الأكثر أهمية في مختلف المؤسسات، مما جعل الاهتمام بها الشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية المعلوماتية، وقوة أي مؤسسة تتوقف على امتلاكها لأكثر قدر ممكن من التكنولوجيات والمعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتنظيمها، كما ساهم الاستخدام الواسع لهذه التكنولوجيا في تغيير أساليب جمع، معالجة، تخزين، نقل، واسترجاع المعلومات، من اجل تسريع عملية الحصول على المعلومات وسرعة توصيلها. حيث أصبحت هذه التكنولوجيا من ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل وكشكل من اشكال التجديد، ووسط هذه التحولات التي شهدتها المؤسسات، اصبح من الضروري عليها تبني تكنولوجيا المعلومات لمواكبة المستجدات و التطورات الحاصلة في هذا المجال، الذي يمنحها إمكانيات جديدة لتحقيق الأهداف والتخلص من المشاكل والأزمات التي تكون معرضة لها، خاصة في وقتنا الحالي اثر الازمات التي يواجهها العالم في مختلف المجالات.

وان التحدي الأكبر الذي يواجه المؤسسات في ضل البيئة المضطربة يتمثل في مجموعة من الازمات التي تختلف في طبيعتها ونوعها وحجمها، فان ذلك يتطلب من المؤسسات اتباع المنهج العلمي لإدارة تلك الازمات، وذلك لا يأتي الا من خلال الدراسة المعمقة لمفهوم الازمة والظروف التي نشأت فيها ومختلف ابعادها والأسباب المسببة لها، مما يحقق لها رواية مستقبلية جيدة تعتمد على دقة المعلومات المستقاة عن المصادر الموثوقة، لأن العديد من الاحداث شهدت ومازالت تشهد الى يومنا هذا ان غياب المعلومات بتقنياتها المختلفة والتكنولوجيا المتطورة او نقصها وكذا عدم دقتها كانت دائما العامل المباشر والرئيسي في اتخاذ القرارات غير السليمة والتي تؤدي بطبيعة الحال الى الفشل والهزيمة عند إدارة أي ازمة من الازمات.

لذلك فان تكنولوجيا المعلومات اليوم تشكل وبقدر كبير جدا مفاتيح الحل للنجاح والتصدي الى تلك الازمات، كون المؤسسات تعتمد على شبكات المعلومات والاتصالات والتي تقتضي استغلال التكنولوجيا بشكل كامل، بحيث تتجاوب مع المتغيرات التي افرزتها اشكال متنوعة من الازمات والتي أصبحت تمثل تحديا لزعزعة الاستقرار.

في اطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي، ارتأينا ان نتطرق بالدراسة والتحليل لموضوع:

"دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات" حيث تعاني مختلف المؤسسات من تعرضها للعديد من الازمات بأشكالها وانواعها مما يجعلها تبحث عن كيفية إدارة ومواجهة هذه الازمات بكفاءة وفعالية، وعلى هذا نطرح الإشكالية التالية: ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء-وكالة سوق اهراس-؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع إمكانيات عينة الدراسة بمؤسسة CNAS من جانب تكنولوجيا المعلومات عند مستوى دلالة 0.05؟
- كيف تنظر عينة الدراسة في مؤسسة CNAS إلى إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0.05؟
- ما هو مستوى تأثير المتغيرات الشخصية على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى الدلالة 0.05 في مؤسسة CNAS؟
- هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS؟

1) فرضيات الدراسة:

للإجابة على هذه التساؤلات قمنا بصياغة عدة فرضيات سنحاول الإجابة عليها للتأكد من صحتها ضمن هذه الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: تهتم مؤسسة CNAS بتوفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية الرئيسية الثانية: تهتم مؤسسة CNAS بإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد تأثير للمتغيرات الشخصية على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.

وللإجابة عن الفرضية الرئيسية الثالثة تم صياغة مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير لمتغير الجنس على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير لمتغير العمر على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.

مقدمة

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير لمتغير المستوى التعليمي على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير لمتغير المستوى الوظيفي على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير لمتغير عدد سنوات الخبرة على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.

الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS . وللإجابة عن الفرضية الرئيسية الرابعة تم صياغة مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد الأجهزة والوسائل وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS .

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد البرمجيات وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS .

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد شبكات الاتصال وقواعد البيانات وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS .

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد المورد البشري وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS .

(2) أسباب اختيار موضوع الدراسة:

ان اختيارنا لهذا الموضوع نابعا من عدة أسباب وتتمثل فيما يلي:

✓ تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة الاعمال.

✓ الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع على هكذا مواضيع.

✓ الشعور بأهمية هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي.

✓ تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في التأثير على مختلف جوانب إدارة المؤسسات

✓ معظم الدراسات السابقة تناولت تكنولوجيا المعلومات غير انها لم تدرس دورها في إدارة الازمات مما يعني ان الموضوع جديد في جامعتنا، وبالتالي اثناء مكتبة الجامعة بموضوع يبين الدور الفعال الذي تقوم به تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات

(3) أهمية الدراسة:

اكتسب البحث أهميته من خلال الموضوع الذي يعالجه، والذي يتعلق بدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات، وتكمن هذه الأهمية في العبارات التالية:

- اثناء المعلومات وزيادة المعارف حول هذا الموضوع الذي يعد من المواضيع الهامة في عصرنا الحالي
- تناول الدراسة لموضوع تكنولوجيا المعلومات بوصفها محورا لتطوير العملية الإدارية في ظروف الانفتاح والعمولة، ودورها في إدارة الازمات ومواجهتها بكفاءة وفعالية
- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمة في مؤسسة CNAS بسوق اهراس، وكذا معالجة إشكالية الازمة ومدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في ادارتها خاصة واننا في عصر يشهد الكثير من الازمات، حيث يمكن ان نتوصل من خلال هذه الدراسة الى حلول واقعية يمكن للمؤسسات الأخرى الاستفادة منها في إدارة مختلف مشكلاتها.

(4) اهداف الدراسة:

- ان الغاية من دراسة موضوع او ظاهرة في البحوث الجامعية هي بالدرجة الأولى تعويد الباحث على التنقيب عن الحقائق، واكتشاف آفاق جديدة من المعرفة في مواضيع يظهر شغفه بها، وحبه للتعلم فيها وتسليط الضوء على الجوانب المراد كشفها. وبصفة عامة نستطيع القول ان مجمل اهدافنا التي نرمي اليها من خلال دراستنا لهذا الموضوع تتلخص فيما يلي:
- تشخيص استخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والوسائل، البرمجيات، شبكات الاتصال وقواعد البيانات، المورد البشري) في إدارة الازمات في مختلف مراحلها (استكشاف الازمة، الاستعداد للأزمة، احتواء الازمة، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الازمة) في مؤسسة CNAS وكالة سوق اهراس.
 - صياغة اطار نظري يتضمن تغطية مفاهيمية واضحة للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات بالإضافة الى الدراسات السابقة.
 - الوصول الى نتائج تخدم دراستنا وتفيد في تطويرها

مقدمة

➤ تقديم التوصيات المناسبة بالاعتماد على نتائج الدراسة لمؤسسة CNAS بسوق اهراس التي قد تساعدها على تطوير تكنولوجيا المعلومات والتي من شأنها زيادة الادراك بالآزمات وتقليل مخاطرها.

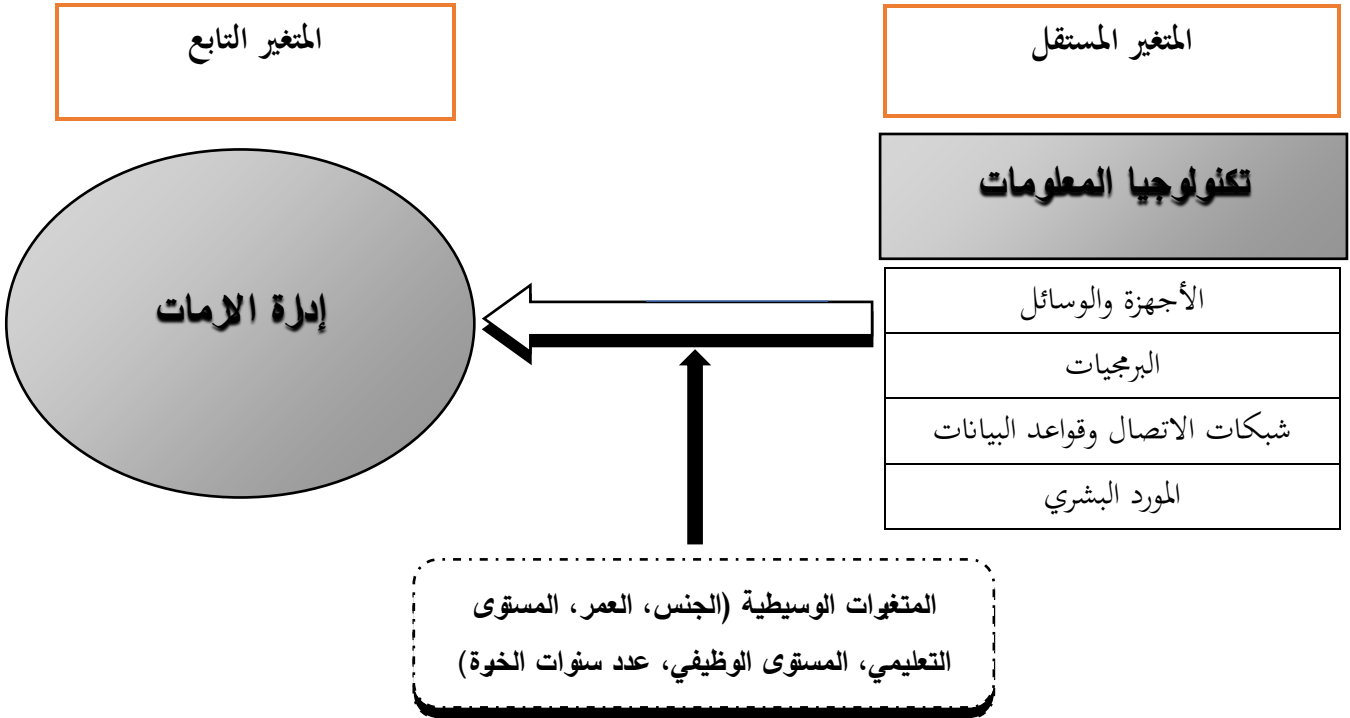
(5) منهج وأدوات الدراسة:

للإجابة على التساؤل الرئيسي وكذا اختبار فرضيات الدراسة ونظرا لطبيعة الموضوع محل الدراسة اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث يكمن الأسلوب الوصفي في الإحاطة بالاطار العام لتكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة الآزمات، اما الأسلوب التحليلي فيكمن في الدراسة الميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء-وكالة سوق اهراس-، اما الأدوات المستعملة في الجانب النظري فقد اعتمدنا على جملة من المصادر والمراجع المتنوعة المتمثلة في: الكتب، الملتقيات، المجالات، الأبحاث العلمية، المكتبات الالكترونية

(6) نموذج الدراسة:

يوضح الشكل اسفله نموذج الدراسة والذي يبين وجود متغيرين اثنين، متغير مستقل يتمثل في تكنولوجيا المعلومات بأبعاده والمتغير التابع إدارة الآزمات، حيث يتضح من نموذج الدراسة ان المتغير المستقل يؤثر على المتغير التابع.

الشكل رقم 1: نموذج الدراسة:



المصدر: من اعداد الطالبتين

7) التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة:

❖ المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات:

"هي الطرق الالكترونية للحصول على، ومعالجة وتخزين نقل المعلومات، بالإضافة الى الخدمات المساعدة التي تدعم هذه الأنشطة، وتشتمل تكنولوجيا المعلومات على المكونات المادية للحاسب، البرمجيات، معدات الاتصالات، والصناعات التي تعتمد بصفة أساسية على العمل الآلي"

❖ المتغير التابع: إدارة الازمات:

"هي العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للارزمة وتعبئة الموارد والامكانيات المتاحة لمنع الازمة او التعامل معها بأكبر قدر من الكفاءة والفاعلية وبما يحقق اقل قدر من الاضرار للمنظمة وللبيئة وللعاملين مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في اسرع وقت وباقل تكلفة ممكنة."

8) حدود الدراسة:

تنقسم حدود الدراسة الحالية الى:

- الحدود مكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في مؤسسة CNAS وكالة سوق اهراس
- الحدود زمانية: تم انجاز هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 2023/3/21 الى 2023/4/28
- الحدود العلمية: تم التركيز في هذه الدراسة على تحديد ابعاد تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والوسائل، البرمجيات، شبكات الاتصال وقواعد البيانات، المورد البشري) ودورها في إدارة الازمات

9) هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS - وكالة سوق أهراس. قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين كانت على النحو التالي:

المقدمة واشتملت طرح الإطار العام للدراسة ويحتوي على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، منهج وأهداف الدراسة وأهميتها، بالإضافة إلى الخطة المتبعة المتمثلة في فصل نظري وفصل تطبيقي.

الفصل الأول يتمثل في الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات ويشمل ثلاثة مباحث وهي: أسس نظرية حول تكنولوجيا المعلومات، المرتكزات النظرية لإدارة الازمات، تكنولوجيا المعلومات كمدخل لإدارة الازمات. أما الفصل الثاني

فهو الإطار التطبيقي للدراسة ويشمل التعريف بالمؤسسة قيد الدراسة والإطار المنهجي للدراسة، وعرض وتحليل الدراسة ومحاولة الإجابة عن تساؤلاتها.

أما في الأخير فتطرقنا في الخاتمة العامة إلى عرض النتائج والتوصيات المقترحة التي يمكن أن تساعد المؤسسة بشكل عام حول موضوع الدراسة، وأيضاً تحدثنا عن آفاق الدراسة.

10 الدراسات السابقة:

❖ دراسة بيان إبراهيم الشبلي: "اثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الازمات"، رسالة ماجستير، تخصص الاعمال الالكترونية، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2018.

هدفت الدراسة الى التعرف على اثار قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الازمات في البنوك التجارية الأردنية، لتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتطوير استبانة خاصة ببناء على دراسات حديثة تناولت موضوع الدراسة، حيث ان مجتمع الدراسة الحالية يشمل كافة الافراد في الوظائف الاشرافية والرقابية (المدراء، المساعدين، رؤساء الأقسام) في (13) بنك تجاري اردني، وتم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل في الحصول على البيانات الخاصة بهذه الدراسة في البنوك التجارية الأردنية، حيث بلغت نسبة الاستجابة لمجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية بنسبة 70% بواقع 345 استبانة تم استلامها وكانت مناسبة لاجراء التحليل الاحصائي. واعتمدت الدراسة على مجموع من الأساليب الإحصائية لاختبار مصداقية وموثوقية أداة الدراسة وقد تم اخضاع البيانات لمجموعة من الاختبارات الإحصائية المتقدمة لاختبار فرضيات الدراسة وصلاحيه نموذجها، وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها: وجود اثار إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لقدرات تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمديد لتكنولوجيا المعلومات، والقدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) على إدارة الازمات بأبعادها (اكتشاف الازمة، الاستعداد للازمة، احتواء الازمة، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الازمة)، واوصت الدراسة بتشجيع الدراسات والأبحاث المتعلقة بإدارة الازمات وذلك من خلال الانفتاح على مختلف البحوث العلمية وتشجيع الباحثين في التخصصات المختلفة وانشاء مراكز أبحاث علمية متخصصة في إدارة الازمات، وحسن استثمار تكنولوجيا المعلومات واعتماد منظومة اتصالية متطورة في مجال إدارة المعلومات، وتحديد افضل الأساليب لتوعية الرأي العام بمخاطر وتحديات إدارة الازمات.

❖ دراسة بن جدو بن عليّة، درار عياش: العمل عن بعد ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الازمات،

مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد5، العدد1، جامعة بومرداس، 2022.

يهدف هذا البحث الى استكشاف واقع واهمية العمل عن بعد خاصة في ظل الازمات التي قد تحدث، ومدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز هذا المفهوم. ونظرا للظروف الاستثنائية التي قد تفرضها الازمات والكوارث، خاصة بالنسبة لمنظمات الاعمال استلزم الامر خلق آليات للحد من آثار هذه الازمات والتكيف معها. تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الوسائل الهامة في هذه الظروف حيث يعتبر مفهوم العمل عن بعد من المفاهيم التي تطورت نتيجة لتطوير تكنولوجيا المعلومات والتوصيات حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تعزيز مفهوم التعليم الالكتروني في الجزائر خلال جائحة كورونا (كوفيد-19). سواء بالنسبة لوزارة التربية الوطنية او التعليم العالي والبحث العلمي كما ساهمت في تنظيم الملتقيات عن بعد.

❖ دراسة موجار بوعلام، عبيدة سعاد، بركان انيسة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الازمات

المعاصرة، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد17، العدد2، جامعة علي لونييسي، البليدة2، 2022

تسعى هذه الورقة البحثية الى التعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في إدارة الازمات المعاصرة والتي أصبحت عامل مهم لرد الفعل وسرعة التعامل مع الازمة إضافة للدقة التي توفرها في تصوراتها ونظراتها الاستشرافية نتيجة التعامل مع معلومات دقيقة والتي تساهم في تطوير جودة القرارات المتعلقة بالازمة. كما تم التطرق في هذه الورقة الى تجربة سنغافورة في إدارة الازمات الصحية كوفيد-19 نموذجا تولت الدراسة الى ان التجربة السنغافورية مثال عن إدارة الازمات الناجحة والحديثة التي تظهر في قدرة الدولة على التحكم بأزمة كوفيد19 والحد من انتشاره بفضل عدة خطوات والاستفادة من التجارب السابقة واستخدام تكنولوجيا المعلومات كمقاربة حديثة في هذا المجال.

❖ دراسة الواعر رنده وثابت أحلام: " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الازمة في المؤسسات الاقتصادية

الجزائرية"، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2016/2015 .

فرض التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسات الاقتصادية مساهمة التحولات الكبيرة في هذا القطاع خاصة في الآونة الأخيرة التي تشهد العديد من الازمات اثرت على السير العام لمختلف المؤسسات ولان مديرية الكهرباء والغاز بأم البواقي مؤسسة تجارية اقتصادية حاولت هي الأخير الاستفادة من هذه التطورات لتجاوز مختلف الازمات التي قد تعترضها.

تهدف هذه الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إدارة الازمات في المؤسسات الاقتصادية. حيث اعتمدنا المنهج الوصفي باستخدام أدوات جمع البيانات من الملاحظة. استمارة استبيان، كأداة رئيسية لجمع المعلومات باستخدام المسح الشامل الذي شمل 145 مبحوث من اصل 165، فأظهرت النتائج المتوصل اليها ان موظفو مديرية الكهرباء والغاز بأب البواقي يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة لإدارة مختلف الازمات اليت تمر بها المديرية خاصة الإدارة منها والمتمثلة في جهاز الحاسوب، والهاتف بدرجة أولى والانترنت والانترنت، اما شبكة الاكسترانت غير متوفرة بالمؤسسة.

11. صعوبات الدراسة:

- طبيعة الموضوع في حد ذاته، خاصة فيما يتعلق بالمتغير التابع من حيث كثرة المعلومات وتعقيدها
- ضيق الوقت الذي كان عائقا في استكمال بعض الجزئيات في الدراسة
- عدم اعتماد المؤسسة لمصالح مختصة وذلك ضمن هيكلها التنظيمي لمواجهة الازمات هو الاخر كان عائقا امام الدراسة الميدانية

**الفصل الاول: الاطار النظري لتكنولوجيا
المعلومات وإدارة الازمات**

تمهيد:

يشهد العالم اليوم واقعا جديدا يمتاز بالديناميكية والسرعة وظهور تكنولوجيايات حديثة واهمها تكنولوجيا المعلومات التي أدت الى زيادة الاهتمام بإنتاج المعلومات وتخزينها ونقلها عبر الوسائل الحديثة للاستفادة منها بالطريقة المناسبة والوقت المناسب في كافة المؤسسات. وان التطورات الحديثة أدت بالمؤسسات الى تطوير اساليبها ومناهجها لمواجهة المواقف المتجددة التي تحمل في طياتها مخاطر لا حدود لها، نتيجة للازمات والتطورات التقنية، ومع تنوع وتعدد الازمات ازدادت أهمية ادارتها، وذلك باعتمادها على تكنولوجيا المعلومات لأنها تمثل مفاتيح النجاح لكافة الإجراءات والتدابير المتخذة لإدارتها في مختلف مراحلها. وبذلك سوف نتطرق في هذا الفصل الى ابراز كيفية الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات، وقمنا بتقسيم هذا الفصل الى ما يلي:

المبحث الأول: أسس نظرية حول تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: المرتكزات النظرية لإدارة الازمات

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات كمدخل لإدارة الازمات

المبحث الأول: أسس نظرية حول تكنولوجيا المعلومات:

أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة الى السرعة في الإنجاز والحصول على خدمات عديدة وبصورة أكثر تطورا وبدقة متناهية الى زيادة اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات، وذلك لدورها الفعال في الجوانب الإدارية المختلفة، حيث أسهمت في احداث تغيرات كبيرة وهامة، وتحسين الجودة في المنظمات مما يؤدي الى تحقيق أهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أداء عملها، بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

نستهل هذا المطلب بتقديم لمحة تاريخية لتكنولوجيا المعلومات، مع ابراز مفهومها الدقيق والشامل، ثم بيان خصائصها التي ميزتها عن باقي التكنولوجيات، والتي كانت سببا مباشرا في سرعة انتشارها واختراقها لمختلف مجالات الحياة.

الفرع الاول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

ان مصطلح تكنولوجيا المعلومات ليس وليد الساعة، وذلك لكونه ارتبط بالمعلومات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث. وقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل عدة يمكن ايجازها بخمس مراحل أساسية هي:¹

مرحلة ثورة المعلومات الأولى: وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الانسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومرية ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف، والتي عملت على انهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الانسان او ضعف قدراته الذهنية؛

مرحلة ثورة المعلومات الثانية: والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعا؛

¹ بلقيدوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية

مرحلة ثورة المعلومات الثالثة: وتتمثل بظهور مختلف أنواع واشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، الهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية، واللاسلكي الى جانب المصادر المطبوعة الورقية. هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات؛

مرحلة ثورة المعلومات الرابعة: وتتمثل باختراع الحاسوب وتطور مراحلها واجيالها المختلفة مع كافة مميزات وفوائده وآثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب؛

مرحلة ثورة المعلومات الخامسة: تتمثل في التزاوج والترابط بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان وصولاً الى شبكات المعلومات وفي قمته شبكة الانترنت.

الفرع الثاني: تعريف وخصائص تكنولوجيا المعلومات:

سوف نتطرق الى توضيح المقصود من تكنولوجيا المعلومات وإبراز مختلف خصائصها على النحو التالي:

أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات:

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المفاهيم الحديثة، فقد تعددت التعاريف التي تناولت هذا المفهوم ومن أبرزها ما يلي:
تعرف تكنولوجيا المعلومات على انها " مجموعة الوسائل المستخدمة لإنتاج واستغلال وتوزيع المعلومات بكل اشكالها وعلى اختلاف أنواعها المكتوب، المسموع والمرئي"¹

وعرف (O-Brien) و (Alter) تكنولوجيا المعلومات بانها " جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في التعامل مع البيانات الكترونياً مثل استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وتعديلها واسترجاعها وطباعتها ونقلها، على شكل نصوص واشكال واصوات وصور بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة، كما انها جميع الاكتشافات

¹ زرزار العياشي، غياد كريمة، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص30

والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتعامل مع شتى أنواع المعلومات في الوقت المناسب والطريقة المناسبة والمتاحة¹ وتعرف أيضا" بأنها موارد المعلومات في المنظمة، ومستخدميها، والإدارة التي تشرف عليهم، بما في ذلك البنية التحتية وكل نظم المعلومات الأخرى في المنظمة²

وتعرف كذلك على انها "استخدام أجهزة الحاسبات والبرمجيات والاتصالات في ادخال وتشغيل وتخزين ونقل المعلومات، وهي تعتبر حصيلة تزاوج وتفاعل ثلاث تكنولوجيايات من اجل تحقيق هدف معين وهو توفير الوقت وسهولة في التنفيذ"³ كما ان منظمة اليونسكو عرفت تكنولوجيا المعلومات بأنها" مجالات المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها، انها تفاعل الحاسبات الآلية والأجهزة مع الانسان ومشاركتها في الأمور الاجتماعية والاقتصادية والثقافية"⁴

وكذلك تعرف تكنولوجيا المعلومات " بأنها مجموعة الأدوات والأنظمة والتقنيات والمعرفة المطورة لحل مشاكل تتصل باستخدام المعلومات"⁵

وحسب الموسوعة الدولية لعلم المكتبات والمعلومات فتعرف تكنولوجيا المعلومات " بأنها التكنولوجيا الالكترونية لجمع وتخزين وتجهيز وتوصيل المعلومات، والمتمثلة في فئة تتعلق بتجهيز او معالجة المعلومات كالنظم الحاسوبية، وفئة تتعلق ببث المعلومات كنظم الاتصالات عن بعد"⁶ وتعرف كذلك بأنها" هي الأجزاء المعدنية والليينة وقاعدة البيانات الإدارية وغيرها

¹ جمانة زياد الزعي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، ط1، الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص36

² بيان إبراهيم الشبلي، اثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الازمات، رسالة ماجستير، تخصص الاعمال الالكترونية، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2018، ص18

³ اشرف السعيد احمد، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات، دار الفكر العربي، دار النهضة العربية ودار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، 2013، ص59

⁴ محمود محمد غنام، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات لدى العاملين في غرف عمليات الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة اعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، فلسطين، 2010، ص48

⁵ محمد الحراشنة، علي الذيابات، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري لمديري مدارس تربية لواء الرمثا، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد 35، العدد 4، 2021، ص517

⁶ قشنيطي منيرة، فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، تخصص مجتمع المعلومات، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2011/2012، ص71

من التكنولوجيا التي تستخدم من اجل تخزين البيانات وتوفيرها للمنظمة بشكل معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات، لتحسين كفاءة وفعالية متخذ القرار في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار¹ "تكنولوجيا المعلومات" هي الطرق الالكترونية للحصول على، ومعالجة وتخزين ونقل المعلومات، بالإضافة الى الخدمات المساعدة التي تدعم هذه الأنشطة، وتشتمل تكنولوجيا المعلومات على المكونات المادية للحاسب، البرمجيات، معدات الاتصالات، والصناعات التي تعتمد بصفة أساسية على العمل الآلي²

وتعرف أيضا على انها "الأدوات والأساليب والطرق المستخدمة في تحويل المدخلات الى مخرجات، او هي أداة فاعلة تساعد في توفير المعلومات وايصالها الى المنظمات لإنجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المستويات التنظيمية وتتضمن الأجهزة والمعدات والموارد البشرية والبرمجيات"³

ومن التعاريف السابقة نستنتج ما يلي:

- تعد تكنولوجيا المعلومات حقل من حقول التكنولوجيا، تركز وبشكل محوري على استخدام الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات وكذا المورد البشري
- تشمل تكنولوجيا المعلومات جملة من الوظائف والتي تتمثل في جمع وتخزين ومعالجة المعلومات ومن ثم ارسالها للجهات المعنية للاستفادة منها
- حتى تحقق تكنولوجيا المعلومات الاستفادة العظمى من عملياتها فإنها تتطلب بدورها توفير مخرجاتها للمستخدمين منها بالوقت والشكل المناسبين
- تكنولوجيا المعلومات لا تعتمد على استخدام الآلات التكنولوجية الحديثة فحسب، بل تتعدى الى الجوانب المعرفية والفكرية والأساليب والتقنيات اللازمة لتحويل المدخلات الى مخرجات
- ان مخرجات تكنولوجيا المعلومات تساعد على تسيير كافة عمليات المؤسسات بسهولة وبالتالي تحقيق الكفاءة والفعالية

¹ مهيب وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012/2011، ص 77

² ضيف احمد، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة التغيير، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 1، العدد 4، 2017، ص 119

³ محي الدين عارف حسين، الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات، الرمال والاكاديميون للنشر والتوزيع، 2015، ص 175

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص اهمها:¹

- ✓ اتباع الطرق العلمية لتحديد الاحتياجات اللازمة لمختلف وحدات وتجهيزات الحاسبات الالكترونية، ذلك عن طريق القيام بدراسة للجدوى من الناحيتين الفنية والاقتصادية، لتحقيق التطابق بين الإمكانيات المتوفرة والاحتياجات الفعلية؛
- ✓ الاخذ في الاعتبار الاحتياجات المستقبلية نتيجة المتغيرات المختلفة؛
- ✓ توفير بيئة تكنولوجية بتوفير البنية التحتية؛
- ✓ ربط البيانات الإحصائية بالبيانات المكانية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية؛
- ✓ بناء تطبيقات ديناميكية؛
- ✓ نقل وتوطين التكنولوجيا المختلفة وتنمية وتطوير العنصر البشري؛
- ✓ استخدام نظم قواعد البيانات العلائقية؛
- ✓ التصميم الجيد لقواعد البيانات.

بالإضافة الى ذلك يمكن تحديد خصائص تكنولوجيا المعلومات تبعا لآثارها في النقاط التالية:²

- ❖ **التفاعلية:** أي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمعنيين بعملية الاتصال بإمكانهم تبادل الأدوار والمهام، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل؛
- ❖ **اللاتزامية:** نعني بذلك استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛
- ❖ **اللامركزية:** هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فالإنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لاي جهة ان تعطل الانترنت على مستوى العالم بأسره؛

¹ موجار بوعلام، عبيدة سعاد، بركان انيسة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الازمات المعاصرة، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد17، العدد2، 2022، ص93

² ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2010/2011، ص23

- ❖ **قابلية التواصل:** أي إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة الصنع، وذلك بغض النظر عن الشركة او البلد المنتج لهذه الأجهزة؛
- ❖ **قابلية التحرك والحركية:** أي يمكن للمستخدم ان يستفيد من خدماتها اثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة: مثل الحاسب الآلي والهاتف النقال؛
- ❖ **قابلية التحويل:** بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط الى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة او مقروءة؛
- ❖ **الشيوع والانتشار:** بمعنى قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل اكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن؛
- ❖ **اللاجماهيرية:** إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد واحد او جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة الى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك كما انها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات؛
- ❖ **العالمية والكونية:** المقصود به المحيط الذي تعيش فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة، تنتشر عبر مختلف محيط عملها، فتسمح مثلا لرأس المال ان يتدفق الكترونيا، خاصة بالنظر الى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها راس المال المعلوماتي ليسمح لها باختزال عائق المسافة والمكان على المستوى الدولي؛
- ❖ **تقليص المكان:** تتيح تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات، والتي يمكن الوصول اليها بيسر وسهولة؛
- ❖ **تخفيض الوقت:** بإمكاننا القول ودون مبالغة ان تكنولوجيا المعلومات تمكنت من اقتصار الوقت والمكان، وخير دليل على ذلك شبكة الانترنت، التي تسمح لكل واحد منا بالحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جدا مهما كان موقعه الجغرافي. بالإضافة الى ذلك فان تكنولوجيا المعلومات قد ساهمت في رفع الثقل عن المهام المتعبة للعامل، من خلال معالجة المعلومات ومقلها مع انجاز العمليات في الثانية الواحدة وبدقة متناهية لم يكن يتصورها العقل البشري؛¹

¹ ياسع ياسمينة، نفس المرجع السابق، ص 24

- ❖ **المرونة:** تعددت استخدامات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها، وابتسط مثال عن ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة لكتابة النصوص ومعالجتها، والقيام بالعمليات المعقدة، وحتى القيام بالاتصال من البعيد او من القرب... كما انها تمنح للإنتاج كفاءة عالية، وهذا ما يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الاستعمال؛
- ❖ **المنمنة:** نقصد بالمنمنة الأسرع والاصغر والاقبل تكلفة، وهي من اهم ميزات تكنولوجيا المعلومات، فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها مع انخفاض في أسعارها بنسبة 25% سنويا، مما جعلها موضوع طلب دائم وكبير في جميع الميادين خاصة بميدان التسيير؛
- ❖ **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام؛
- ❖ **النمو بمتواليه هندسية:** كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات، كلما تغير النظام الاقتصادي، مما يؤدي الى التغير السريع في قطاعات الاعمال الأخرى وبالتالي إمكانية تكيفها مع هذا التغير في مجالات الاعمال المختلفة.¹

المطلب الثاني: مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات:

سوف نتطرق في هذا المطلب الى كل من مكونات اهم وظائف تكنولوجيا المعلومات

الفرع الاول: مكونات تكنولوجيا المعلومات:

مكونات تكنولوجيا المعلومات هو مزيج معقد من الفراد والتقانة تعتمد على مشاركة المعلومات التي تنعكس في بعض اوجهها بشكل تطبيقات خاصة تمكن من زيادة القابليات وتساعد في تحقيق الأهداف مما يجعلها موردا مهما يصعب تقليده بسهولة.²

وفيما يلي سيتم توضيح اهم مكونات تكنولوجيا المعلومات على النحو التالي:

أولا: المورد البشري (الافراد):

¹ ياسع ياسمين، نفس المرجع السابق، ص25

² محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد6، العدد2، 2018، ص45

وهم الافراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من اداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائين للنظام¹

حيث يتفق الباحثون والمهتمون في هذا المجال ان الافراد هم العنصر الأهم لنظام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات او خارجها، اذ الأجهزة والحواسيب وجميع التقنيات الحديثة المستخدمة في هذا المجال هي مجرد علب معدنية وأسلاك ممتة، ولا قيمة لها من دون المورد او المستخدم البشري، وعليه لا تظهر الحاجة في كل التكنولوجيا وتطبيقاتها من دون الموارد البشرية² ويمكن حصر أهمية العنصر البشري في تكنولوجيا المعلومات بالآتي:³

- ندرة الموارد البشرية كما ونوعا، بحيث أصبحت هذه الندرة ظاهرة عامة وتعاني منها جميع المنظمات وفي أنحاء المعمورة، بما في ذلك الدول المتقدمة، ناهيك عن غيرها؛
- زيادة التكاليف المترتبة على اختيار وتدريب العاملين الجدد، فضلا عن تكاليف الأخطاء في الاختيار والتعيين، اذ ان التطورات في تكنولوجيا المعلومات جعلت مهمة اختيار وتدريب واعداد المورد البشري للعمل صعبة جدا ومعقدة، الى جانب التكاليف المترتبة عنها؛
- الحاجة المستمرة والمتزايدة الى العاملين ذو المهارة والخبرة، اذ لم تترك التطورات التكنولوجية في مجال التكنولوجيا بدا من البحث عن موارد بشرية تمتلك خبرات ومهارات ومتدربة جدا، وهذا بحسب احصائيات تعمل على تقدير الطلب على الموارد البشرية العاملة في أنظمة تكنولوجيا المعلومات.

ويمكن تصنيف الموارد البشرية في تكنولوجيا المعلومات كما يلي:⁴

- **المتخصصون:** من محللين ومصممي النظم، المبرمجين، المتخصصون في تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم براس المال الفكري في النظام؛

¹ هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية، اطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2016، ص82

² حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور (اداري-تكنولوجي)، 2013، ص80

³ نفس المرجع السابق، ص81

⁴ هناء عبداوي، مرجع سبق ذكره، ص82

- **الاداريون:** وهم الافراد المشاركون في إدارة النظام، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات من محاسبين، رجال بيع، مهندسين، كتبة الحسابات، المدراء.
- **المستعملين النهائيين:** وهم الأشخاص الذين يستعملون النظام بطريقة مباشرة، ويستعملون مخرجاته المجهزة وبواسطة الآخرين ويعتمد معظم المستخدمين النهائيين على عمال المعرفة أي الافراد الذين يقضون أكثر وقتهم في الاتصالات والتعاون من اجل خلق واستعمال وتوزيع المعرفة¹

ثانيا: الاجهزة والمعدات (المكونات المادية):

المكونات المادية وهي المكونات التي تحفظ وتخزن وتعالج الأساس الأول (البيانات)، واستخراج المعلومات المطلوبة لصناعة القرارات وأداء الاعمال على الوجه المطلوب.² ويشمل هذا المكون المعدات والأجهزة المادية المستخدمة في عمليا النظام، (كالحواسيب وملحقاتها، والطابعات، والمساح الضوئي، وأجهزة الاستنساخ، والتخزين، والنسخ الاحتياطي، والمودم، والراسمات، وآلات التصوير، وشاشات العرض، وأجهزة التحكم بالكهرباء، والفاكس، والوسائط المتعددة...)³ ولعل أهمها جهاز الحاسوب اذ سنتطرق اليه بنوع من التفصيل.

1- مفهوم الحاسوب: ويمكن تعريف الحاسوب على انه:

هو من عناصر تكنولوجيا المعلومات التي غيرت جذريا كيفية اخذ المعلومات⁴، وهو عبارة عن مجموعة متداخلة من الأجزاء لديها هدف مشترك من خلال أداء التعليمات المخزنة وهو آلة حاسبة الكترونية ذات سرعة عالية ودقة كبيرة يمكنها قبول البيانات ومعالجتها للحصول على النتائج المطلوبة.⁵

¹ حسين وليد حسين عباس، عبد الناصر علك حافظ، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص68

² ياسع ياسمينه، مرجع سبق ذكره، ص28

³ حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، دراسات في اثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، 2015، ص153

⁴ احمد سالم، مصطفى بنحسين، فاعلية العمل الالكتروني بالمؤسسة الجزائرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد5، العدد1، 2022، ص586

⁵ سعدية البدوي السيد احمد بدوي، طبيعة الوسائل التكنولوجية الحديثة وتأثيرها على المعاملات الحاسبية للتجار، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، مجلد7، العدد 26، 2020، ص5

الحاسبات الآلية هي أجهزة الكترونية قادرة على معالجة البيانات وذلك من خلال استقبال البيانات وتخزينها واسترجاعها آليا واجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها وتهدف عملية معالجة البيانات الى استخلاص النتائج التي يحتاجها متخذي القرار او مستخدم البيانات وذلك من خلال اتباع مجموعة تفصيلية من الأوامر والتعليمات المكتوبة بلغة حزم البرامج.¹

وتعرف أيضا انها وسيلة الكترونية صممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي، ومن ثم تخزينها، معالجتها، وتحويلها الى شكل نتائج ومعلومات مفيدة وقابلة للاستخدام، بموجب مجموعة من التعليمات التي يطلق عليها اسم البرمجيات.² كذلك هو عبارة عن جهاز مادي يستخدم في أنشطة الادخال والخزن والمعالجة وإخراج البيانات والمعلومات في نظم المعلومات والتي تحتوي على وحدة المعالجة الحاسوبية الالكترونية، فضلا عن أوساط مادية لغرض ربط الأجزاء معا.³

2- مميزات الحاسوب: تتمثل اهم مميزات الحاسوب فيما يلي:⁴

- الدقة في أداء العمليات؛
- السرعة العالية التي تساعد على توفير الوقت في أداء العمليات؛
- المرونة في تأدية العديد من الاعمال وعم الاقتصار على أداء عمل واحد فقط؛
- السعة الكبيرة في تخزين كميات كبيرة من البيانات والسرعة في استرجاعها عند الطلب؛
- قابلية التوسع والنمو في ذاكرته الاصلية والذاكرات الثانوية التي تلحق به واطافة ملحقات مساعدة.

3- أنواع الحواسيب: وتتمثل في صنفين كما يلي:⁵

➤ الحاسبات الآلية التي تستخدمها الافراد: وتنقسم بدورها الى عدة أنواع كالتالي:

¹ بلقيدوم صباح، مرجع سبق ذكره، ص140

² هناء عبداوي، مرجع سبق ذكره، ص82

³ حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، مرجع سبق ذكره، ص96

⁴ رمضان عبد الحكم محمد، استخدام الحاسوب في تنمية المسؤولية الاجتماعية والبيئية، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2018، ص81

⁵ بلقيدوم صباح، مرجع سبق ذكره، ص141

- **حاسبات المكاتب:** وهي حاسبات شخصية صممت خصيصا للاستخدام الفردي حيث تقوم هذه الحاسبات بتشغيل برامج معينة تعمل من خلالها على رفع إنتاجية الاعمال التي تقوم بها الأفراد؛
 - **الحاسبات المحمولة:** وهي نوع من الحاسبات الآلية التي يسهل حملها في أي مكان وتمتاز بانها تحمل نفس مكونات وامكانيات أجهزة المكاتب؛
 - **محطات العمل المتخصصة:** وهي تعد من اكثر الحاسبات الشخصية تكلفة، وتقوم هذه الأجهزة بخدمة الفئات المتخصصة كالمهندسين، محلي النظم، محلي المال، مصممي الدوائر الكهربائية... الخ؛
 - **شبكة الحاسبات:** عبارة عن مجموعة من الحاسبات الآلية المتصلة ببعضها البعض مما يمكن معها في تبادل المعلومات والبيانات فيما بينها؛
- **الحاسبات الآلية التي تخدم المنظمات:** تنقسم بدورها الى عدة أنواع هي:
- **أجهزة الحاسبات العملاقة:** وهي حاسبات آلية قادرة على معالجة الأوامر والتعليمات كل ثانية حيث تعامل سرعتها (40-50) ألف مرة سرعة الحاسبات الشخصية تستخدم في مجال أبحاث الفضاء والاتصال بالأقمار الصناعية وفي مجال البحوث النووية والهندسة الوراثية؛
 - **أجهزة الحاسبات المركزية:** تمتاز بقدرة عالية على معالجة البيانات بسرعة تقدر بالملايين من التعليمات والأوامر في الثانية وتمتاز هذه الحاسبات بذاكرة رئيسية يمكن من خلالها لعدد كبير من الأجهزة الطرقية الوصول إليها؛
 - **الحاسبات الآلية المتوسطة:** تمتاز بانها اقل قدرة على تخزين ومعالجة البيانات وبالتالي اقل تكلفة؛
 - **أجهزة المزود:** يستخدمها الافراد بطريقة غير مباشرة، اذ يصل الافراد الى البيانات والمعلومات الموجودة على المزود من خلال برامج مكتيبة هذه الأخيرة لديها القدرة على الاتصال والتعرف على -servers- ومن ثم الحصول منه على المعلومات والبيانات المطلوبة.

4- المكونات المادية للحاسوب: تتمثل اهم المكونات المادية او الملموسة للحاسوب فيما يلي:

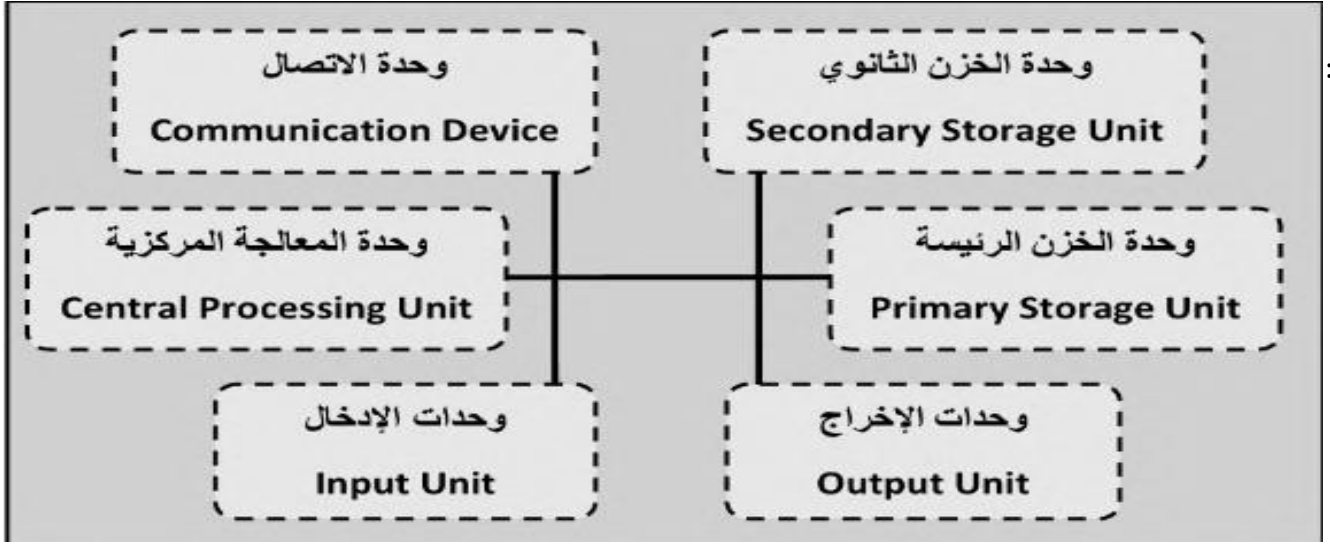
- وسائل الادخال: والتي بواسطتها يتم ادخال البيانات والمعلومات الى الحاسوب، ومن امثلة ذلك: لوحة المفاتيح، قارئ الأسطوانات، القلم الضوئي... الخ؛

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات

- وحدة المعالجة المركزية: وهي تحتوي على المكونات الذكية للحاسوب، وتمثل وظيفتها في تمثيل المعطيات والتعليمات داخل الحاسوب، معالجتها ثم إخراجها.¹
- وسائل الإخراج: ومنها الطابعات والشاشات ووسائل الإخراج الصوتي؛
- وسائل الاتصال: وتستخدم للربط بين الحواسيب.²
- وسائل التخزين والأرشفة: وتعني بتخزين كم هائل من البيانات والوثائق والملفات واهمها القرص الصلب، والاشربة المغناطيسية، الأول عبارة عن ذاكرة مركزية بالوحدة المركزية، والثانية عبارة عن أجهزة تخزين ثانوية تستخدم في تخزين المعلومات القاعدية للحاسب، وهي ذاكرة إضافية تساعد في زيادة القدرة على تخزين قدر هائل من المعلومات.³

والشكل التالي يبين اهم المكونات المادية للحاسوب:

الشكل رقم(2): المكونات المادية للحاسوب



المصدر: حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، مرجع سبق ذكره، ص110

ثالثا: المكونات المبرمجة (البرمجيات):

¹ ضيف احمد، مرجع سبق ذكره، ص120

² شقنان محمد، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل وسائل الدفع الالكتروني، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد6، العدد2، 2022، ص51

³ هناء عبداوي، مرجع سبق ذكره، ص86

بعدها قمنا ببيان الجانب المادي الملموس من تكنولوجيا المعلومات، لا بد لنا من بيان الجانب المكمل لهذه المنظومة وهي البرمجيات، التي لا تعمل الأجهزة والمكونات المادية بدونها

1- مفهوم البرمجيات:

يطلق اسم البرمجيات على كل أصناف البرامج الضرورية لتشغيل الحاسوب وتنسيق عمل وحداته¹

تشمل البرمجيات على الايعازات والتعليمات التفصيلية المنظمة التي تسيطر على المكونات المادية للحاسوب في نظام المعلومات وتشمل على برمجيات النظام، التشغيل وبرمجيات التطبيق، حيث تساهم في معالجة المعلومات، تسجيلها وتقديمها كمبرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات².

وكذلك هي مجموعة من الرموز والتعليمات والقواعد التي توجه العمليات داخل الحاسوب وتستخدم اللغات المبرمجة بمستوياتها المختلفة لبناء برامج حاسوبية³

2- أنواع البرمجيات: هناك نوعان رئيسيان من البرمجيات عموماً والمتمثلة في البرمجيات القاعدية والبرمجيات التطبيقية.

❖ **البرمجيات القاعدية:** وهي البرامج التي تسهل استعمال الآلة، من امثلتها نظام التشغيل الذي ينفذ البرامج التطبيقية، وسيط بين الآلة ومختلف تطبيقاتها، برامج الخدمات مثل برامج تصنيف وتسيير البيانات، البرنامج المترجم (أي البرنامج الذي يترجم البرامج من اللغة العادية الى لغة الحاسب)، وبرامج تخزين المعلومات واسترجاعها، والبرامج الخاصة بتسيير الاتصالات وتسيير المعاملات وكذا تسيير واجهة المستخدم، وهي برامج تسيير التطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات، وعادة ما يتم شراءها جاهزة وتعد داخل المؤسسة⁴.

❖ **البرمجيات التطبيقية:** وهي البرامج الخاصة باستعمالات تكنولوجيا المعلومات، التي يمكن اعدادها بالمؤسسة من طرف المختصين بالتعاون مع المستخدمين النهائيين لهذه البرامج لتحقيق الملائمة. وهي أنواع: برامج خاصة بوسائل تكنولوجيا

¹ ضيف احمد، مرجع سبق ذكره، ص121

² نسيمه ضيف الله، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثره على تحسين جودة العملية التعليمية، اطروحة دكتوراه، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1، 2016/2017، ص101

³ إبراهيم عبد الحكيم الخشمان، مهارات الحاسوب وتطبيقاته، دار المعز للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص79

⁴ هناء عبدواوي، مرجع سبق ذكره، ص88

المعلومات، برامج عامة لمعالجة النصوص وتسيير الملفات، او برامج تطبيقية خاصة كبرامج وتحليل القدرات. هذه البرامج تحتاج لتشغيلها الى البرامج القاعدية، ويمكن اقتناءها بدل اعدادها ثم تكييفها مع خصائص المؤسسة، وتنوع حسب تعقيدها الى برامج بسيطة وفرعية (programme)، وبرامج معقدة نسبيا (logiciel)، وهي مجموعة برامج بسيطة، او برامج مركبة او معقدة جدا (progiciel)، وهي برامج مكونة من مجموعة البرامج المركبة سالفة الذكر.¹

رابعا: قواعد البيانات:

تعتبر قواعد البيانات عنصر هام نظرا لاستخداماتها الضرورية خاصة في نظم المعلومات الإدارية، حيث انها تمثل المادة الخام التي تستخرج منها البيانات والمعلومات لأداء أي عمل تطبيقي في مختلف المؤسسات.

1- مفهوم قواعد البيانات: يمكن إعطائها العديد من المفاهيم أهمها:

تعتبر قاعدة البيانات نظاما لحفظ البيانات على احد وسائط التخزين الحديثة بالحاسبات الالكترونية، التي تستخدم احداث الأساليب المتطورة لتكنولوجيا تخزين وحفظ البيانات، والتي تسمح بتخزين كم هائل من البيانات، وهذا النظام يسمح بإضافة وتعديل وتحديث البيانات كلما لزم الامر ذلك بسرعة ودقة متناهية، بحيث تفي بمتطلبات المستخدم بطريقة فعالة، من خلال مركزية البيانات وتقليل التكرار فيها، وهذه البيانات اما ان تكون داخلية للمنظمة (او القطاع)، او خارجية تعبر عن علاقة المنظمة او (القطاع) مع البيئة الخارجية.²

كذلك هي عبارة عن المستودع الذي يحتوي البيانات والمواضيع والملفات المنظمة والمتراطة مع بعضها التي تصف كل العمليات والاحداث الجارية في المنظمة بكل تفاصيلها، وتنظم على شكل ملفات وتحفظ في اوعية حاسوبية مغمطة بشكل مستقل عن البرامج التي تقوم بتشغيل هذه البيانات واستخدامها، وتشكل البيانات المحفوظة في هذه القواعد المادة الخام او الأولية التي تستخرج منها المعارف والمعلومات، ويمكن إضافة قاعدة معالجة البيانات وتعديلها وتحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية على وفق أسس صحيحة، وليمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية.³

¹ هناء عبدواي، مرجع سبق ذكره، ص 89

² ضيف احمد، مرجع سبق ذكره، ص 122

³ محمود حسن جمعة، مرجع سبق ذكره، ص 46

2- خصائص قواعد البيانات:

تتمتع قواعد البيانات بمجموعة من الخصائص أهمها:¹

- ✓ استقلالية البيانات: كونها مفصولة عن البرامج التي تستخدمها المنظمات؛
- ✓ سهولة تداول البيانات: من خلال السماح للمستخدمين بسرعة الوصول إليها بغض النظر عن حجم هذه البيانات؛
- ✓ تخزين البيانات في أكثر من موقع: ضمن حواسيب المنظمة المركزية؛
- ✓ توحيد اشكال البيانات: وذلك بسبب مركزية البيانات لوجودها في قاعدة بيانات موحدة؛
- ✓ ترابط البيانات بعلاقات منطقية: وهي تحقق التداول المرن للبيانات؛
- ✓ سلامة وامن البيانات: ويعني ذلك حماية البيانات والمعلومات المخزنة داخل قاعدة بيانات المنظمة، من الدخول غير المشروع إليها وفقدان أجزاء منها، وبالتالي المحافظة على سلامة البيانات المادية (التحكم في الدخول، والثقة في المستخدم... الخ)، وسلامة المعنوية (تركيبية البيانات، وهيئة البيانات... الخ)، وهي تعد من المتطلبات الأساسية لأمن البيانات وسلامتها؛
- ✓ تنميط البيانات: من خلال إعطاء تعريفات وتسميات موحدة لها معروفة لجميع المستخدمين؛
- ✓ قابلية المراجعة والتدقيق: من اجل تحديث المعلومات وكذلك تتبع أي دخول لقواعد البيانات؛
- ✓ نظام إدارة قاعدة البيانات: تتم من خلال جميع الخصائص السابقة ويعبر هذا النظام عن مجموعة أنظمة مترابطة متكاملة تستخدم للتعريف، التحديث، والسيطرة على قاعدة البيانات.

3- أنواع قواعد البيانات: تنقسم قواعد البيانات الى عدة أنواع:²

- **قواعد البيانات حسب مستخدميها:** مثل القواعد الفردية المستخدمة بواسطة فرد واحد مثل القواعد باسم مديري المعلومات الشخصية، قواعد المشاركة والقواعد الموزعة. يشتمل كل مجموعة حواسيب تخزن فيها البيانات في الواقع مختلفة وترتبط مع بعضها بواسطة قواعد البيانات العامة؛

¹ جمانة زياد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص ص42-43

² نسيمه ضيف الله، مرجع سبق ذكره، ص ص104-105

➤ **قواعد البيانات حسب محتوياتها:** وتشتمل على أربعة أنواع وهي قواعد بيليوغرافية والتي تشتمل على البيانات الوصفية الأساسية التي تعكس الفهرسة الوصفية والموضوعية والمستخلصات، وقواعد مرجعية وتمثل مجاميع مهمة من المعلومات التي يحتاجها المستفيدون للإجابة على استفساراتهم، وقواعد رقمية واحصائية وقواعد نصوص كاملة والتي تشتمل على كامل النصوص لمصادر المعلومات المحوسبة.

خامسا: شبكات الاتصال:

تعتبر شبكات الاتصال مكون هام للبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات، حيث تمكن كل من المؤسسات وفرق العمل والافراد بداخلها من تبادل البيانات والمعلومات الكترونيا، وبذلك تمكنها من المشاركة في اتخاذ القرار وإدارة عمليات وموارد المؤسسات بصورة أكثر فعالية.

1- مفهوم شبكات الاتصال: وتعرف شبكات الاتصال بما يلي:

هي الوسيلة التي بواسطتها يتم ربط مجموعة من أجهزة الحواسيب باستخدام وسائط الاتصال، لتكوين شبكة يتم فيها تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف نظم الحواسيب المرتبطة بالشبكة وتساعد الاتصالات على نشر وتوزيع البيانات وربط مختلف جهات العالم، باستعمال الأدوات المناسبة كالهاتف، الفاكس، الالياف البصرية... الخ¹

وهي ربط لمحطات في مواقع مختلفة من خلال وسط يسمح للمشاركين بإرسال واستلام البيانات والمعلومات، فالجزء المكمل لتكنولوجيا المعلومات هو القدرة على الاتصال: نرسل ونستلم البيانات والمعلومات عبر شبكات الاتصالات²

2- المكونات الأساسية لشبكات الاتصال: تتكون تكنولوجيا شبكات الاتصال رغم اتساع وتعدد صناعتها من 5 مكونات أساسية لا تتغير وهي:³

¹ محمد بن مهريس، عبد العليم التاوتي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 1، 2021، ص 605

² السعيد ميروك إبراهيم، المكتبة الالكترونية رؤية للمكتبات في الالفية الثالثة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012، ص 23

³ هناء عبداوي، مرجع سبق ذكره، ص 90

- ❖ **الأجهزة الطرفية:** وهي الأجهزة التي تقوم بإدخال وإخراج البيانات تستخدم لإرسال واستقبال المعلومات وهي تشمل شبكات الحاسبات، شبكات الحاسبات الشخصية، أجهزة الهاتف؛
- ❖ **أجهزة معالجة عملية الاتصال عن بعد:** هي تلك الأجهزة التي تدعم ارسال واستقبال البيانات بين الأجهزة الطرفية وأجهزة الحاسبات مقل أجهزة الموديم، وحدات الاتصال المتعددة، أجهزة التبديل؛
- ❖ **قنوات الاتصال عن بعد:** هي القنوات التي يتم من خلالها ارسال واستقبال البيانات وتستخدم قنوات الاتصال مزيج من الأوساط مثل موجات الميكرو، الأقمار الصناعية... الخ؛
- ❖ **أجهزة الحاسبات الآلية:** تترابط أجهزة الحاسبات الآلية على اختلاف أنواعها واصحابها بشبكات الاتصال عن بعد بما يمكنها من استكمال معالجة البيانات المحمولة إليها؛
- ❖ **برامج مراقبة الاتصالات:** وهي برامج تقوم بمراقبة وتدعيم أنشطة شبكات الاتصالات عن بعد وإدارة جميع وظائفها مثل برامج مراقبة اتصالات الحاسبات المضيفة، برامج نظم تشغيل الشبكات والخاصة بالحاسبات الصغيرة.

3- أنواع شبكات الاتصال: وتمثل فيما يلي:¹

- **شبكات المعلومات العالمية:** وهي تلك الشبكات التي تغطي منطقة جغرافية واسعة النطاق، وتزداد الحاجة إليها مع كبر حجم المنظمات كالشركات متعددة الجنسيات حيث تساعدها هذه الشبكات في ارسال واستقبال البيانات والمعلومات بين الموظفين، العملاء، الموردين والمنظمات الأخرى المنتشرة في أنحاء العالم وذلك في محاولة إدارة عملية الاتصال والتشغيل والرقابة الخاصة بها؛
- **شبكات المعلومات المتصلة:** تتصل شبكات المعلومات المحلية بنظائرها في مختلف أنحاء العالم فيما يعرف بالشبكات المتصلة وتعد شبكة الانترنت أوضح مثال لمثل هذه الشبكات؛
- **شبكات المزود:** ويعد هذا النوع من الشبكات من الأنواع الأكثر استخداما في اتصال أجهزة الحاسبات الآلية ببعضها داخل المنظمات؛
- **شبكات المعلومات المحلية:** وهي عبارة عن اتصال أجهزة الحاسبات الشخصية ببعضها وبأجهزة معالجة البيانات وبرامجها وذلك لخدمة منظمة جغرافية محددة مثل الشبكات التي تربط المستخدمين وفرق العمل ببعضهم داخل المكاتب

¹ بلقيدوم صباح، مرجع سبق ذكره، ص 145

او الأقسام او داخل وحدات المؤسسة، ويلاحظ ان مثل هذه الشبكات تغطي مسافات محددة عادة ما تكون داخل مبنى او عدة مباني متجاورة.

الفرع الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات:

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف المنبثقة من المكونات السالفة الذكر وهذه الوظائف يمكن اختزالها في العمليات الأساسية الآتية:¹

الحصول على البيانات: تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن ان توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، وان جمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والاحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية واعدادها للمعالجة من خلال ادخال البيانات وتسجيلها وتحريرها ويقوم الافراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق او إدخالها مباشرة في الحاسوب بواسطة الافراد العاملين في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية ادخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليها دقة وجودة مخرجات النظام؛

المعالجة: ويقصد بها اجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها الى معلومات اذ تتضمن تحويل جميع اشكال البيانات او المعلومات وتحليلها وتركيبها وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات، ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة الى النص بما في ذلك التقارير والاحبار والمراسلات، ومعالجة الصور والاصوات؛

الخزن: ان خزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالخزن عبارة عن نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمال مخرجات حين يحتاجها المستخدم، وان الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق؛

الارسال: ويقصد بيه ارسال المعلومات من موقع لآخر وذلك باستخدام واعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والالياف الضوئية او غير ذلك.

¹ محمود حسن جمعة، مرجع سبق ذكره، ص 46-47

المطلب الثالث: تطبيقات ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات

نسلط الضوء من خلال هذا المطلب على اهم تطبيقات ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات

الفرع الاول: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات:

ان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيا والتي أصبحت لا غنى عنها في مختلف الأنشطة العملية والغير عملية التي يتم ممارستها بشكل يومي، ولا يكاد يخلو مجال من مجالات الحياة الاجتماعية او الثقافية او الاقتصادية او السياسية من اثر التطبيقات المعتمدة لتكنولوجيا المعلومات. ونذكر من امثلتها ما يلي:

1-التجارة الالكترونية: تعرف منظمة التجارة العالمية التجارة الالكترونية على انها مجموعة متكاملة من عمليات عقد الصفقات وتأسيس الروابط التجارية وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل الكترونية.¹ كذلك هي عبارة عن أداء العملية التجارية بين الشركاء التجاريين باستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة²

وتشمل التجارة الالكترونية أنشطة انتاج السلع والخدمات وعمليات توزيعها وتسويقها وبيعها او شرائها او تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال شبكات كمبيوترية ومن ضمنها الانترنت أي من خلال الوسائط الالكترونية³ وتتجلى أهمية التجارة الالكترونية في النقاط التالية:⁴

- ✓ سهولة المقارنة بين المنتجات سواء من ناحية الأسعار او الجودة او طريقة الدفع؛
- ترشيد القرارات التي يتخذها كل من البائعين والمشتريين بما تتميز به من تدفق المعلومات بينهم في الوقت المناسب؛
- ✓ تسمح التجارة الالكترونية بالتسوق عبر شبكة الانترنت عن طريق الاتصال الالكتروني المباشر بين المتعاملين، وبالتالي فهي تستغني عن المستندات الورقية.

¹ عي راضية، بولفراخ نسرين، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة اعمال، كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمى، برج بوعريش، 2021/2020، ص 25

² محمد الفاتح محمود بشير المغربي، التجارة الالكترونية، ط1، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 12-13

³ مصطفى يوسف كاني، التجارة الالكترونية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 10

⁴ عي راضية، بولفراخ نسرين، مرجع سبق ذكره، ص 25-26

2-الحكومة الالكترونية:

يعرف البنك الدولي الحكومة الالكترونية "مصطلح حديث يشير الى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات الى المواطن، ومجتمع الاعمال من خلال تمكينهم من خلال المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية والقضاء على الفساد"¹

وكذلك الحكومة الالكترونية "هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق ان الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثابتة التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة"²

وكذلك تعرف على انها "وسيلة للحكومات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقات الانترنت الأكثر ابتكارا، وتوفير وصول أكثر ملائمة للمواطنين والشركات للمعلومات والخدمات الحكومية لتحسين نوعية الخدمات وتوفير فرص أكبر للمشاركة في المؤسسات الديمقراطية والعمليات"³

وتتجلى خصائص الحكومة الالكترونية في النقاط التالية:⁴

- ✓ تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدا؛
- ✓ القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن؛
- ✓ تقليل الاعتماد على العمل الورقي والشفافية في التعامل.

3- الصحة الالكترونية:

¹ محمد مدحت، الحكومة الالكترونية، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2016، ص25

² سمية بو مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، ط1، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتوزيع، الرياض، 2014، ص19

³ خالد محمود المشاقبة، الحكومة الالكترونية واثرها في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، ط1، دار الخليج للنشر و التوزيع، الأردن، 2022،

ص20

⁴ عي راضية، بولفراخ نسرين، مرجع سبق ذكره، ص26

الصحة الالكترونية "هي مصطلح جديد استخدم في وصف الاستخدام المزدوج للاتصالات الالكترونية وتقنية المعلومات في القطاع الصحي، ويمكن تعريفها في القطاع الطبي بأنها استخدام البيانات الرقمية المرسله والمخزنة والتي تمكن استرجاعها آليا أي الكترونيا للاستخدامات الطبية والتعليمية والإدارية محليا او خارجيا ولمسافات متباعدة في القطاعين العام والخاص"¹ وتكمن اهم فوائد تطبيق خدمات الصحة الالكترونية كما يلي:²

- ✓ الفوائد الكمية وهي الفوائد المحسوسة والمحسوبة لتطبيق الصحة الالكترونية كالفوائد الاقتصادية المالية؛
- ✓ الفوائد الكيفية وهي التي يمكن حسابها بشكل مباشر مثل رفع كفاءة وجودة الخدمات الصحية والتقليل من الأخطاء الطبية وسرعة الاستجابة وسرعة الحصول على المعلومات والمشاركة في الوصول والاستفادة من المعلومات؛
- ✓ الفوائد الاستراتيجية بما فيها جمع المعلومات والمعطيات والاستفادة منها في البحوث وعمليات التخطيط الاستراتيجي وتحديد الاحتياجات للمدى البعيد.

4- الإدارة الالكترونية:

الإدارة الالكترونية هي أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء. وكذلك هي كافة العمليات المتعلقة بإدارة شؤون المنظمة من التعاملات الورقية الى إدارة هذه العمليات من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية المتطورة وفق تقنية عالية المستوى، تختصر الزمن وتسهل الوصول وبأقل تكلفة ممكنة.³

تعرف أيضا على انها منهج اداري جديد يقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية في الإدارة وتقديم الخدمات والأنشطة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر؛ وتتسم الإدارة الالكترونية بالسماة التالية:

¹ ساجي الخامسة، آمال حفاوي، التسويق الالكتروني للخدمات، ط1، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2022، ص176

² مهري شفيقة، فضايا ورهانات بحثية راهنة، ط1، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2018، ص50

³ راكن الزعاري، غسان الطالب، الإدارة الالكترونية والتسويق الالكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة، ط1، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2020، ص26

- إدارة بلا ورق: تعتمد على آليات إدارية جديدة في إجراءات وتنفيذ المعاملات مثل الحاسب الآلي، البريد الإلكتروني، الرسائل الصوتية... الخ؛
- إدارة بلا زمان ولا مكان: حيث انها تتعامل في كل وقت زمن أي مكان وتتخذ القرارات في مختلف مجالات النشاط متحررة من قيود الوقت؛
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: تساهم في خلق التميز التنظيمي من خلال تسييرها لتحولات أساسية في أنماط تنظيم العمل وتنفيذ العمليات بالمنظمة والتحول من الهياكل التنظيمية المبنية على أساس وظيفي الى هياكل مصممة على أساس التدفقات المعلوماتية تتمتع بالتواصل والاندماجية.¹

الفرع الثاني: متطلبات تكنولوجيا المعلومات

يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات ضروري في شتى المجالات، ويجب توفر مجموعة من المتطلبات لنجاح استخدامها وبالتالي سوف نتطرق الى اهم هذه المتطلبات كما يلي:²

المتطلبات الفنية: وتشمل:

- ✓ تحسين البنى التحتية والارتكازية من اتصالات وغيرها؛
- ✓ تهيئة المهارات البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة؛
- ✓ بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة محليا وإقليميا ودوليا؛
- ✓ توفير الأجهزة والمعدات المناسبة ذات التكنولوجيا العالية والجودة والكفاءة؛

المتطلبات الإدارية: وتشمل:

- ✓ قيام الإدارة بتطوير مستلزمات خاصة بتكنولوجيا المعلومات من خلال انشاء وحدات تنظيمية؛
- نشر التعاون بين المجموعات والقيام بالعمل الجماعي؛

¹ عي راضية، بولفراخ نسرين، مرجع سبق ذكره، ص ص 27-28

² خمائل كامل محمد الطائي، اثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الاعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2015، ص ص 62-63

المتطلبات الاقتصادية: وتشمل:

- ✓ الرقابة الالكترونية على المصاريف وتحويل الأموال الكترونيا من خلال اتمة الاعمال؛
- ✓ تشجيع القائمين على الاستثمار ودعم الصناعة المعلوماتية؛

متطلبات أخرى: وتشمل:

- ✓ اصدار القوانين والتشريعات التي تنظم عملية التبادل عبر قنوات تكنولوجيا المعلومات فهي تحمي مصالح كافة الافراد؛
- ✓ توفير مقومات الامن والخصوصية لشبكات المعلومات؛
- ✓ توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية واحترام التخصصات؛

المطلب الرابع: تحديات تكنولوجيا المعلومات:

على الرغم من ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الا ان هناك مجموعة من الصعاب التي تعوق وتؤثر على انتشار استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة، ويمكن تلخيص أهم هذه المعوقات والتحديات فيما يلي:

1- الثقافة التنظيمية: وذلك من خلال اختلاف قيم واتجاهات الافراد في دعم المشاركة في المعرفة، وبالتالي لا بد من تبني ثقافة تنظيمية تعاونية تشجع تبادل المعرفة والمعلومات بين افراده؛

2- التغيير والتحديث: فالمعلومات تتغير وتتجدد، وبالتالي فانها تحتاج الى تحديث وتطوير لتناسب مع التغيرات والظروف البيئية، هذا فضلا عن اختلاف طبيعة المعلومات من حيث كونها (كمية او نوعية)، مما يتطلب ضرورة تبني الأساليب المناسبة للتعامل معها.¹

3- تحديات عمارة المعلومات: تتمثل هذه التحديات في كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها، فخلق نظام جديد لمعلومات المنظمة هو ابعد من تركيب أجهزة حاسبات جديدة. فالنظام الجديد يتطلب إجراءات توضح كيفية التعامل معه، وتدريب افراد يمكنهم تطبيق واستخدام هذه التكنولوجيا بكفاءة، وتوزيع محطات العمل الطرفية على الاقسام او الوحدات، وبناء شبكة اتصالات بين تلك المحطات والاقسام، وكيفية التنسيق بينهم؛

¹ جمانة زياد الرعبي، مرجع سبق ذكره، ص 47

- 4- **تحديات العولمة:** أدت ظاهرة العولمة الى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف العالم، وفي ضل المنافسة العالمية، يتطلب هذا مراعاة الاختلافات الثقافية للبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات؛
- 5- **التباين بين قدرات تكنولوجيا المعلومات وقدرات المنظمات:** من الواضح ان التطور التقني أسرع بكثير من قدرة المنظمة على استيعاب وتطبيق هذا التطور
- 6- **الحمل المعلوماتي الزائد:** اذا كانت عملية اتخاذ القرار لا تتم بصورة فعالة في حالة نقص المعلومات وعدم إمكانية الوصول اليها بسهولة. ففي المقابل، سيؤدي حجم المعلومات الزائد عن القدرة الاستيعابية لمتخذ القرار الى ما يعرف بالحمل المعلوماتي الزائد، ويتمثل في شعور متخذ القرار بالغرق في طوفان المعلومات المتاحة لديهم؛
- 7- **المقاومة التنظيمية:** يتمثل هذا التحدي في مقاومة الافراد العاملين لاي استحداث في نظم المعلومات او تطوير أي نظام قائم، فهم يقاومون أي يستشفون منه تهديد لمراكزهم التنظيمية او تعديل في مهامهم الوظيفية، او تقليص في درجة احتياج التنظيم لهم؛
- 8- **تسارع التغيرات كما ونوعا في بيئة الاعمال:** أصبح العالم حولنا يتسم بالسرعة في التغيير والديناميكية في الحركة، عالم تكاد تتلاشى فيه الحدود الزمانية والمكانية بين ما هو قديم وجديد وهذا التغيير ينعكس على عوامل البيئة الخارجية (الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، التكنولوجية...)، ويمكن اعتبار التطورات في تكنولوجيا المعلومات (الحاسوب والاتصالات) احد اهم التغيرات التي تتطلب من منظمات الاعمال الاستجابة لها من خلال اعتبارها احد العناصر المهمة في صياغة الاستراتيجية العامة للمنظمة والتي تحاول من خلالها تحقيق ميزة تنافسية.¹
- 9- **الامية التكنولوجية:** وهي مشكلة معاصرة عانت وتعاني منها مختلف دول العالم، ولكنها أكثر انتشارا في الدول النامية، وهي ظاهرة خطيرة ظهرت حديثا نتيجة لثورة المعلومات، وهي تعاني جهل عدد غير قليل من افراد وشرائح المجتمع بالتطورات التقنية الحديثة وعدم معرفتهم التعامل معها واستعمالها، وفي مقدمة ذلك الحواسيب الالكترونية لأنها تمثل راس الرمح والمدخل الرئيسي للتطورات التقنية المعاصرة.²

¹ ياسع ياسمينه، مرجع سبق ذكره، ص36

² حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، مرجع سبق ذكره، ص46

10- المشاكل الإدارية والتنظيمية: ان حجم التحديات الذي يمكن ان يواجهه المدراء المهتمين في الإدارة الفعالة وتكنولوجيا المعلومات متنوعة وواسعة لذا فان بيئة الاعمال الناجحة تعتمد على تعظيم الاستفادة من التكنولوجيا والنظر الى ضرورة ان تدار تكنولوجيا المعلومات لدعم استراتيجيات الاعمال والعمليات التجارية والثقافة والهياكل التنظيمية، فنجاح اية منظمة يعتمد على زيادة الاستخدام للتكنولوجيا بالشكل الأمثل.¹

والشكل التالي يوضح التحديات التي يمكن ان تواجهه مدراء الاعمال وتطور تكنولوجيا المعلومات من اجل تلبية الأهداف في إدارة نظم المعلومات:

الشكل رقم (3): تحديات تكنولوجيا المعلومات في ضل تطورها وتلبية اهدافها



المصدر: خمائل كامل محمد الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 64

¹ خمائل كامل محمد الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 64

المبحث الثاني: المرتكزات النظرية لإدارة الازمات

ان التحديات الكبرى التي تعرفها المؤسسات الحديثة من تطورات والتغيرات البيئية المستمرة جعلتها امام رهنات وازمات محتملة يمكن ان تشكل لها مصدر خطر او تهديد في مصالحها وتحقيق أهدافها، لذا على المؤسسات الاستعداد لمثل هذه المواقف وإدارة ازماتها بكفاءة وفعالية باتباع العديد من الأساليب والاستراتيجيات من اجل الخروج منها باقل اضرار ممكنة.

المطلب الأول: ماهية الازمات:

لقد شهد العالم الكثير من الازمات كان لها الأثر البالغ على مختلف مجالات الحياة، وفي هذا المطلب سوف نتطرق الى ابراز مفهوم الازمة بمختلف أنواعها مع بيان اهم خصائصها وأسباب نشوؤها.

الفرع الاول: مفهوم وخصائص الازمات:

سيتم توضيح مفهوم الازمات واهم خصائصها كما يلي:

أولاً: مفهوم الازمة:

تعددت المفاهيم التي توصل اليها الباحثون لمفهوم الازمة، وهنا تأتي صعوبة تحديد المفهوم الشامل والدقيق فهناك العديد من التعاريف التي تناولت الموضوع، وسيتم ابراز أهمها كالتالي:

تعرف الازمة على انها "حدث او تراكم لمجموعة من الاحداث غير المتوقع حدوثها، وتؤثر في المنظمة او في جزء منها"¹ وكذلك "هي موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للازمة ويخرج عن اطار العمل المعتاد، ويتضمن قدرا من الخطورة والتهديد، وضيق الوقت، والمفاجآت، وان لم يكن في الحدوث فهو في التوقيت، ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسرعة ودقة

¹ شاكر جار الله الخشالي، محي الدين القطب، فاعلية نظم المعلومات الإدارية واثرها في إدارة الازمات، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد3، العدد1، 2007، ص28

في ردة الفعل، ويفرز آثار مستقبلية تحمل في طياتها فرصا للتحسن والتعليم¹ وعرفت أيضا بانها "حالة تمزق، تؤثر على النظام كله، وتحدد افتراضاته الأساسية، ومعتقداته الداخلية وجوهر وجوده"² وتعرف الازمات بانها "حالة طارئة او حدث مفاجئ يؤدي الى الاخلال بالنظام المتبع في المنظمة، مما يضعف المركز التنافسي لها ويتطلب منها تحركا سريعا واهتماما فوريا، وبذلك يمكن تصنيف أي حدث بانه ازمة اعتمادا على درجة الخلل الذي يتركه هذا الحدث في سير العمل الاعتيادي للمنظمة"³

كذلك عرفت بانها "هي نقطة تحول من أوضاع غير مستقرة ويمكن ان تقود الى نتائج غير مرغوبة اذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة او غير قادرة على احتواءها ودرء اخطارها"⁴

ثانيا: خصائص الازمات: للازمات العديد من الخصائص ونذكر منها ما يلي:

- ✓ تختلف الازمات فيما بينها، ومن ثم تتطلب استجابات متباينة؛
- ✓ غالبا ما تحدث الازمة نتيجة لتراكم عدد من المشكلات غير المدركة؛
- ✓ تمثل الازمة تهديدا للمنظمة او سمعتها، وحال عدم التعامل معها بفعالية تؤدي الى تغيرات جوهرية في بنية المنظمة؛
- ✓ عادة ما يتم حل الازمات في اطار قصير المدى؛
- ✓ الازمات التي تحدث في قطاع من المنظمة يكون لها انعكاسات على قطاعات المنظمة الأخرى.⁵
- ✓ المفاجأة العنيفة عند انفجارها واستقطابها لكل الاهتمام من جانب جميع الافراد والمؤسسات المتصلة بها؛
- ✓ التعقيد والتشابك والتداخل والتعدد في عناصرها وعواملها واسبابها وقوى المصالح المتعلقة بها؛

¹ فريال بن مزاري، فعالية الاتصال في إدارة الازمات في المؤسسات، مجلة سوسبولوجيا، المجلد 2602، العدد 5647، 2020، ص ص 248-249

² رشيدة دحماني، احمد غربي، نظم إدارة الازمات ضمن متطلبات مواجهة التقلبات في أسعار النفط خاصة خلال فترة الازمات، مجلة ابعاد اقتصادية، المجلد 11، العدد 1، 2021، ص 52

³ حفيان عبد الوهاب، فعالية إدارة الازمات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 8، 2015، ص 276

⁴ علي عبودي نعمة الجبوري، إدارة استراتيجية العلاقات العامة المفاهيم-الممارسات-الخطط، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 363

⁵ راسم محمد الجمال، خيرت معوض عياد، إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي، ط1، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص ص

- ✓ وجود نوع من الضبابية يمنع الرؤية بشكل واضح وهو ما يتمثل في نقص المعلومات المتوفرة لمتخذ القرار وبالتالي عدم قدرته على تحديد أي الاتجاهات يجب ان يسلك.¹
- ✓ سيادة حالة من الخوف قد تصل الى حد الرعب من المجاهيل التي يضمها إطار الازمة، وهي مخاطر تضم انهميار الكيان الإداري، وانهميار سمعة وكرامة متخذ القرار داخل الكيان الإداري والدخول في دائرة المجاهيل المستقبلية التي يصعب حسابها.²
- ✓ السرعة في تتابع الاحداث ونتائجها، مما يولد ضغطا كبيرا فيما يتصل بالوقت المتاح للتعامل مع الازمة، وعواقب وخيمة تصل الى حد التدمير.³
- ✓ عدم توفر الوقت والحاجة الى اتخاذ قرارات صائبة وسريعة مع عدم وجود احتمال للخطأ لعدم وجود وقت لتصحيح هذا الخطأ.⁴

الفرع الثاني: تصنيفات ومسببات الازمات:

الازمات مختلفة ولها العديد من الأنواع، كما لها مجموعة من الدوافع والمسببات التي تؤدي الى نشوؤها، وسيتم توضيح اهم أنواعها ومسبباتها بالتفصيل كما يلي:

أولاً: تصنيفات الازمات:

ان الفهم للأزمة، وطريقة التعامل معها يعتمد على معرفة نوع وطبيعة هذه الازمة. وفي هذا الصدد يمكن التمييز بين أنواع مختلفة للازمات كالتالي:

1- الازمات حسب مرحلة التكوين:

الازمات ظاهرة اجتماعية ولها دورة حياة، تتكون خلال مراحل متتابعة، ويمكن ايجازها فيما يلي:

¹ ماجد سلام الهدمي، جاسم محمد، مبادئ إدارة الازمات الاستراتيجية والحلول، زهران للنشر والتوزيع، ص20

² بلال خلف السكارنه، إدارة الازمات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص48

³ علي عبودي نعمة الجبوري، مرجع سبق ذكره، ص367

⁴ بيان إبراهيم الشبلي، مرجع سبق ذكره، ص26

- **الازمة في مرحلة الميلاد:** وفي هذه المرحلة تبدأ الازمة الوليدة في الظهور لأول مرة في شكل إحساس مبهم قلق بوجود شيء ما يلوح في الأفق، ومن هنا يكون إدراك متخذ القرار وخبرته ومدى نفاذ بصيرته، وهي العوامل الأساسية في التعامل مع الازمة في مرحلة الميلاد، ويكون محور هذا التعامل هو تنفيس الازمة وافقادها مرتكزات النمو، و ثم تجميدها او القضاء عليها.¹
- **الازمة في مرحلة النمو والانتعاش:** تبدأ هذه المرحلة حينما لا ينتبه متخذ القرار لخطر الازمة، في مرحلة نشوؤها، اذ يطرد نموها، معتمدا على محفزات ناتجة من الازمة نفيها، وأخرى خارجية، إستقطبتها، وتفاعلت معها، ما زادها قدرة على النمو. وخلال هذه المرحلة، يتعاضم إحساس متخذ القرار وشعوره بوجود الازمة، فتبدأ المحاولات الجادة لمواجهتها، والا فإنها ستعكس، سلبا، خلال هذه المرحلة على الكيان كله، وتتفاقم لتبلغ مرحلتها التالية.²
- **الازمة في مرحلة النضج:** تعد من أخطر مراحل الازمة، ومن النادر ان تصل الازمة الى مثل هذه المرحلة، وتحدث عندما يكون متخذ القرار الإداري على درجة كبيرة من الجهل والتخلف والاستبداد برأيه وانغلاقه على ذاته، وبذلك تصل الازمة الى اقصى قوتها وعنفها، وتصبح السيطرة عليها مستحيلة ولا مفر من الصدام العنيف معها. وهنا قد تكون الازمة بالغة الشدة، شديدة القوة تطيح بمتخذ القرار وبالمؤسسة او المشروع الذي يعمل فيه، او ان يكون متخذ القرار قد استطاع بدهاء تحويل اتجاه الازمة الى كبش فداء، وهمي، تتفتت الازمة عنده، وتنتهي باستقطاب عناصر القوة فيها والسيطرة عليهم بشكل او اخر.³
- **الازمة في مرحلة الانحسار والتقلص:** وتصل الازمة في هذه المرحلة عندما تتفتت بعد تحقيقها هدف التصادم الذي يؤدي الى ان تفقد الازمة من قوة الدفع لها، ومن ثم تبدأ في الاختفاء التدريجي، وهنا يجب ان يكون لدى القيادة بعد النظر في مرحلة انحسار الازمة وضرورة متابعة الموقف الأزموبي في كافة جوانبه خشية حدوث عوامل جديدة خارجية تبعث فيها الحيوية ويكون لها القدرة على الظهور والنمو مرة أخرى بعد اختفاءها التدريجي.⁴

¹ عبد الرزاق الدليمي، العلاقات العامة وإدارة الازمات، ط2، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019، ص224

² محمود محمد غنام، مرجع سبق ذكره، ص ص26-27

³ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة الازمات والكوارث، ط1، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2019، ص ص48-49

⁴ محمد عبد الله المرعول، الازمات مفهومها واسبابها وآثارها ودورها في تعميق الوطنية، ط1، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتوزيع، الرياض، 2014، ص52

➤ **الازمة في مرحلة الاختفاء:** وتصل الازمة في هذه المرحلة عندما تفقد بشكل شبه كامل قوة الدفع المولدة لها او لعناصرها حيث تتلاشى مظاهرها وينتهي الاهتمام بها والحديث عنها، ولا انه من الضرورة الاستفادة من الدروس المستفادة منها لتلافي ما قد يحدث مستقبلا من سلبيات. والحقيقة ان الانحسار للازمة يكون دافعا للكيان الذي حدثت فيه لإعادة البناء وليس لإعادة التكييف، فالتكيف يصبح امرا مرفوضا وغير مقبول لأنه سيبقى على آثار ونتائج الازمة بعد انحسارها، اما إعادة البناء فيتصل أساسا بعلاج هذه الآثار ومن ثم استعادة فاعلية الكيان وادائه واكسابه مناعة او خبرة في التعامل من أسباب ونتائج هذا النوع من الازمات.¹

الشكل رقم (4) مراحل تكون الازمات



المصدر: جميل سلمان السهلي، معوقات إدارة الازمات في الحوادث الأمنية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد21، 2020، ص589

2- الازمات من حيث طبيعة الحدوث: وتقسّم الى قسمين رئيسيين هما:²

➤ **ازمة بفعل الانسان:** هي تلك الازمات الناتجة عن فعل انساني مثل التهديد بالغزو العسكري، وعمليات الإرهاب...؛

¹ هيا عدنان عاشور، الديناميكا السياسية وإدارة الازمات الدولية، ط1، دار الجندي للنشر والتوزيع، القدس، 2016، ص72

² اياد نصر، سيكولوجية إدارة الازمات، ط1، دار الخليج للنشر والتوزيع، 2017، ص24

➤ **ازمة طبيعية:** وهي الازمة التي لا دخل للإنسان بحدوثها مثل الزلازل، والبراكين، والجفاف.

3- الازمات من حيث تكرار حدوثها: وفقا لهذا الأساس يمكن ان نميز بين نوعين من الازمات هما كالتالي: ¹

➤ **أزمات غير دورية:** هذه الازمات عشوائية الحدوث، لا ترتبط في حدوثها بأسباب دورية متكررة مثل الازمات المرتبطة بالدورة الاقتصادية، ومن ثم لا يسهل توقعها، والأزمات الغير دورية تحدث نتيجة عوامل متعددة، وان كانت عادة تكون فجأة وبدون مقدمات مثل الازمات الناجمة عن سوء الأحوال الجوية، او تغير الظروف المناخية؛

➤ **أزمات دورية:** تكرر الازمات بتوقع حدوثها، فانه لا يتيح التنبؤ تنبؤا دقيقا واتساع مجالها وهي تتمثل في الازمات الاقتصادية المرتبطة بالدورة الشرائية والناجمة عن الكساد، والتي قد تنجم كذلك عن الانتعاش نتيجة للخلل قوي في الإنتاج.

4- الازمات وفقا لمقدار عمق الازمة: وتنقسم الى نوعين هما:

➤ **أزمات سطحية:** وهي أزمات لا تشكل خطورة شديدة وتحدث طفرة بشكل فجائي وتنتهي بسرعة بالتعامل مع أسبابها غير العميقة، فهي ازمة بدون جذور. ² أي تحدث وتختفي دون ان تترك آثارا ورائها، واهم امثلة هذا النوع من الازمات، الازمات التي تحدث نتيجة إشاعة من الاشاعات الكاذبة، مثل الازمات التموينية المفتعلة لإحداث تقالب على سلعة راكدة لها مخزون كبير، ومن ثم فانه بمجرد معرفة هذه الحقيقة تنتهي الازمة او تختفي. ³

➤ **ازمات عميقة متغلغلة:** وهي أخطر أنواع الازمات ذات طبيعة شديدة القسوة لارتباطها ببيان الكيان الذي حدثت به الازمة، ومن ثم فقد تدمره ان اهملت مواجهتها. ⁴

5- الازمات من حيث الأثر: وهي نوعان: ⁵

¹ فارس العمارات، عماد الحسبان، عز الدين النعيمي، إدارة الازمة الأمنية في ضل مواقع التواصل الاجتماعي، ط1، دار الخليج للنشر والتوزيع، الأردن، 2022، ص30

² خلف كريم كيوش التميمي، استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الازمات، ط1، دار امجد للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص106

³ ماجد سلام الهدمي، جاسم محمد، مرجع سبق ذكره، صص52-53

⁴ فارس العمارات، عماد الحسبان، عز الدين النعيمي، مرجع سبق ذكره، ص31

⁵ معتوق فتيحة، مطبوعة وحدة اتصال الازمات، السنة الثانية ماستر، تخصص اتصال تنظيمي وعلاقات عامة، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2019/2018، صص15-16

➤ **أزمات ظرفية هامشية محدودة التأثير:** وهي ازمة وليدة ظروفها ويطلق عليها أيضا الازمة العابرة، يحدث هذا النوع من الازمات دون ان يترك بصمات او معالم واضحة على الكيان الذي حدث فيه، ولذلك تتم معالجة هذه الازمات من خلال تعديل بعض السياسات والتكتيكات المستخدمة؛

➤ **أزمات جوهرية هيكلية التأثير:** يختلف هذا النوع اختلافا جوهريا عن النوع الأول من حيث درجة اتصاله بالكيان الإداري وأداء هذا البنيان. ومثل هذه الازمات لا يمكن تجاهلها او التغاضي عنها او حتى مجرد اهمالها وارجاعها الى حين نظرا لان استمرارها قد يؤدي الى افراز نتائج صعبة قد يصعب التحكم فيها بل قد تكون سبب ظهور أزمات أخرى أكثر خطورة واشد تدميرا.

6- الازمات من حيث درجة شدتها: تصنف الازمات حسب درجة شدتها على النحو التالي:

➤ **أزمات عفيفة:** وهي أزمات بالغة الشدة والعنف، تهمز الكيان الإداري هزا، وتكاد تقلع أعمدة هذا الكيان، وتقوض بنيانه، وهذا النوع من الازمات لا يقف شيء في طريقها، بل انها تجتاح كل شيء وتعصف به عصفاء، ولا سبيل للتصدي لها الا بإفقادها قوة الدفع الخاصة بتيار الازمة، وتفتيتها الى عناصر وأجزاء، ويتم معالجة كل جزء على حدة، مع حرمانها من أي فرصة لإعادة التوحد او لإكساب روافد جديدة.¹

➤ **أزمات الهادئة الخفيفة:** على الرغم من ان هذا النوع من الازمات يبدو عفيفا بعض الشيء بالنسبة للقائمين به الا ان تأثيره على الجمهور المحيط به يكون خفيفا ويسهل معالجته بشكل فوري وسريع بمجرد لمس ومعرفة أسبابه. مثال الازمات الناتجة عن الاشاعات وعمليات التخريب اين يصبح الجمهور فاعل أساسي يفدكم ال مساعدة لحل الازمة بعد الاقتناع عن ضلوع أطراف معادية في آثارها.²

7- الازمات من حيث المستوى: وتصنف وفق هذا الاطار الى نوعان هما:

➤ **أزمات على المستوى القومي الكلي:** هذا النوع من الازمات يصيب الدولة ككل، ويتأثر به المجتمع ككل، لكونه متصل بالكامل بأدائه، وهي أزمات شاملة عامة سواء في أسبابها او في نتائجها التي افرزتها او في متطلبات العلاج الخاص بها، ومن اهم المجالات التي تتصل بها هذه الازمات البنيان الاقتصادي للدولة وادائها الاقتصادي ونظامها

¹ محسن احمد الخضيري، إدارة الازمات، ط1، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص160

² معتوق فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص16

السياسي ووضعهما الأمني داخليا وخارجيا واستقرارها السياسي والاجتماعي وكذلك سيادتها. ومثل هذه الازمات تحتاج الى جهود ضخمة لمعالجتها، وكثيرا ما تكون هذه الجهود المبذولة من خارج الدولة لمعاونتها في مواجهة هذه الازمات.¹

➤ **أزمات على المستوى الجزئي:** هي أزمات تحدث على مستوى المنظمة او المنظمات، وتكون تأثيراتها الجوهرية على البيئة الداخلية للمنظمة/المنظمات، اما تأثيراتها الخارجية على المجتمع والدولة فإنها تكون تأثيرات محدودة، وأحيانا لا يكون لها تأثيرات تذكر. وهذا النوع من الازمات يبرز في كل جوانب المنظمة وفي كل مستوياتها الإدارية وفي جميع وحداتها الإدارية (الإنتاجية، التسويقية، المالية، البشرية وغيرها...)².

8- الازمات من حيث مدى الإحساس بها: ويتم تصنيف الازمات وفقا لهذا الأساس الى نوعين رئيسيين هما:

➤ **أزمات صريحة علنية:** وهي أزمات لها مظاهرها الصريحة العلنية الملموسة، بحيث يشعر بها كل المحيطين بها منذ نشأتها، وهي أكثر الأنواع انتشارا، ومسلكها الطبيعي هو الإعلان عنها، بل يصعب على أي جهاز اعلامي تجاهلها، فهي تستقطب مجموعات متنوعة من المهتمين.³

➤ **أزمات ضمنية او مستترة:** وهي من أخطر أنواع الازمات وأشدّها تدميرا للكيان الإداري، فهي ازمة غامضة في كل شيء سواء أسبابها او عناصرها، او أطرافها او العوامل التي ساعدت في ظهورها وتفاقمها.⁴

9- الازمات من حيث محور وموضوع الازمة: تصنف الازمات من حيث موضوع او محور الازمة الى ما يلي:⁵

➤ **أزمات مادية:** وتدور حول موضوع مادي مثل ازمة الغذاء، ازمة السيولة او ازمة انخفاض المبيعات، انها تدور جميعها حول شيء مادي ملموس يمكن التحقق منه ودراسته والتعامل معه ماديا من خلال قياسه وحسابه كميًا ورصده بسهولة؛

¹ ماجد سلام الهدمي، جاسم محمد، مرجع سبق ذكره، ص 56-57

² يوسف أبو فارة، إدارة الازمات في المنظمات العامة والخاصة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2020، ص 130

³ مرياح مليكة، استراتيجية إدارة الازمات وفعالية التسيير، رسالة ماجستير، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2011، ص 56

⁴ ترقية فرحي، تعامل الصحافة المكتوبة الجزائرية مع الازمات الأمنية، أطروحة دكتوراه، تخصص صحافة مكتوبة، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2018/2017، ص 203

⁵ معتوق فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص 16

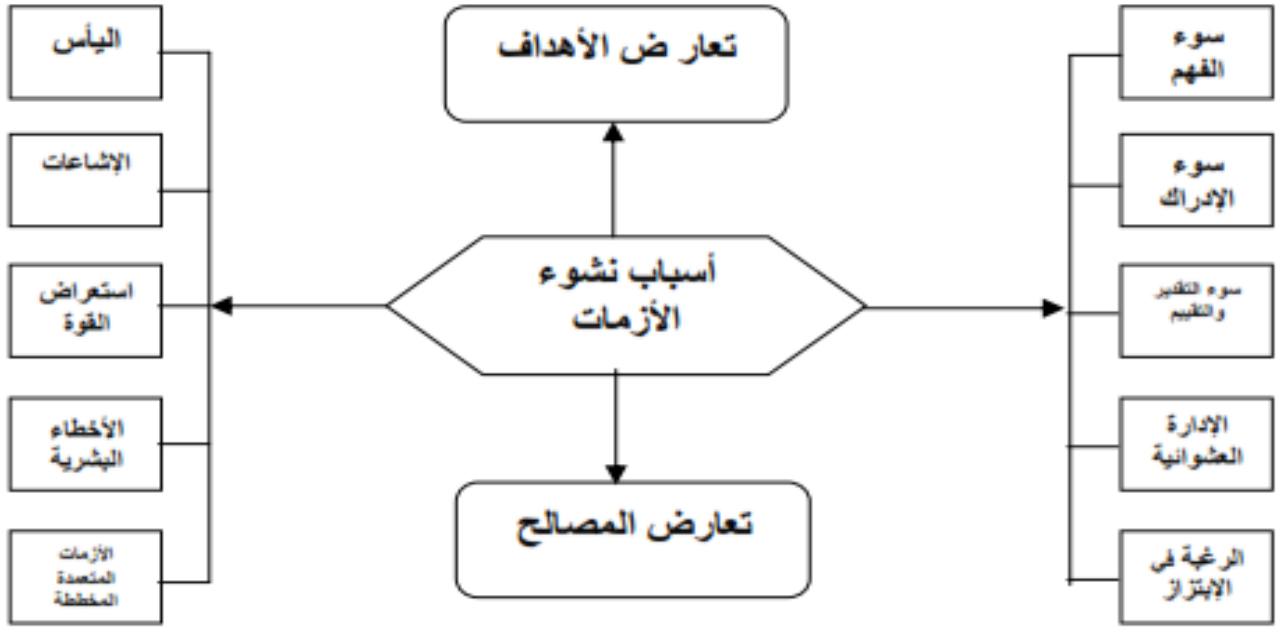
➤ **أزمات معنوية:** وتدور حول محور غير موضوعي يرتبط بذاتية الافراد المحيطين بالأزمة مثل أزمة الثقة، أزمة المصادقية، أزمة الولاء وأزمة الانتماء؛

➤ **أزمات تجمع بين المادي والمعنوي:** هذا النوع من الازمات كثيرا ما نلمسه في المشكلات المحلية والدولية مثل أزمة الإرهاب، أزمة الرهائن وأزمة الحداثة اذ لكل منها تأثير معنوي تحدثه الأزمة في نفسية المحيطين بها.

ثانيا: مسببات الازمات:

للازمات أسباب عديدة ومختلفة تؤدي الى نشوئها والتي يظهرها الشكل التالي:

الشكل رقم (5): أسباب نشوء الازمات



المصدر: حفيان عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره، ص 281

ويمكن إيضاح تلك الأسباب على النحو التالي:

1- سوء الفهم: يمثل سوء الفهم حد أهم أسباب نشوء الازمات ورغم ان هذه الازمات قد تكون شديدة العنف الا ان حلها يكون سهلا بمجرد بيان الحقيقة.¹

¹ قدرى على عبد المجيد، اتصالات الازمة وإدارة الازمات، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، 2008، ص 98

ويحدث سوء الفهم لعاملين أساسيين:¹

- قصور في المعلومات، ويرجع ذلك للأسباب التالية:
 - ✓ قلة المعلومات وإشارات الإنذار المبكر عن احتمال حدوث أزمة؛
 - ✓ عدم القدرة على جمع معلومات متكاملة؛
 - ✓ عدم القدرة على ربط المعلومات بالأزمة؛
 - ✓ المعلومات سريعة ومتلاحقة ومتغيرة لا يمكن الامام بها؛
 - ✓ تضارب وتناقض وتشويش المعلومات؛
- التسرع في اصدار القرارات او الحكم على الأمور قبل بيان حقيقتها، وعلى متخذ القرار الحصول على المعلومات كاملة غير منقوصة، او مشوشة او متبلورة وان يعطي لنفسه الوقت الكافي لاتخاذ قراره بنضج.
- 2- سوء الادراك:** الادراك يعد احد مراحل السلوك الرئيسية حيث يمثل مرحلة استيعاب المعلومات التي امكن الحصول عليها والحكم التقديري على الأمور من خلالها، فإذا كان هذا الادراك غير سليم نتيجة للتشويش الطبيعي او المعتمد يؤدي بالتالي الى انفصام العلاقة بين الأداء الحقيقي للكيان الإداري وبين القرارات التي يتم اتخاذها، مما يشكل ضغطا من الممكن ان يؤدي الى انفجار الازمة.²
- 3- سوء التقدير والتقييم:** ينشا سوء التقدير والتقييم للموقف نتيجة المغالاة في الثقة بالنفس والاقبال من قدرات الآخرين وبالتالي الاستهانة بهم في الوقت الذي تزداد فيه قوتهم وخطرهم.³
- 4- الإدارة العشوائية:** هذا الأسلوب من الإدارة، لا يسبب الازمات فقط، وانما ساعد كذلك على تدمير الكيان نفسه ويكون باعثا على تحطيم قدراته وامكانياته، واستعداده لمواجهةها. فالإدارة العشوائية تنبثق من الجهل، وغياب النظرة العلمية، الاستراتيجية، وتشجع الانحراف والتسيب، والتكالب على المكاسب المرحلية قصيرة الاجل. ويجعل ذلك متخذ القرار شخصا اجوف، لا يؤمن بالتخطيط واهميته، كما يساعد على إشاعة الصراع، بين مصالح الإدارة ومصالح العاملين في الكيان الإداري.⁴

¹ اشرف السعيد احمد، مرجع سبق ذكره، ص 24-25

² بلال خلف السكارنه، مرجع سبق ذكره، ص 42

³ جميل سليمان السهلي، مرجع سبق ذكره، ص 590

⁴ محمود محمد غنام، مرجع سبق ذكره، ص 30

- 5- الرغبة في الابتزاز: تقوم جماعات الضغط، وأيضاً جماعات المصالح باستخدام هذا الأسلوب وذلك من اجل جني المكاسب غير العادلة من الكيان الإداري، واسلوبها في ذلك هو صنع الازمات المتتالية في الكيان الإداري، واخضاعه لسلسلة متوالية من الازمات التي تجبر متخذ القرار على الانصياع لهم.¹
- 6- اليأس: هو فقدان الامل في حل المشاكل والأزمات، او الإحباط وعدم الرغبة لدى متخذ القرار في مواجهة المشاكل، وهو في حد ذاته احدى الازمات النفسية والسلوكية التي تشكل خطراً داهماً على متخذ القرار، وتؤدي الى حالة من الإحباط، حيث يفتقد متخذ القرار الرغبة او الدافع على العمل. ويرجع ذلك للأسباب التالية: تدهور في الأنظمة الإدارية، الشعور بالظلم، انخفاض الدخل والراتب، عدم معالجة المنظمة لمشاكلها، القمع الإداري وغيرها.²
- 7- الاشاعات: هي من اهم مسببات الازمات وبواعثها، بل قد تكون مصدرها الأساسي، ان وظفت مقترنة بعدة حقائق ملموسة، وبأسلوب متعمد ومضلل، وفي توقيت ملائم، وفي إطار بيئة محددة؛
- 8- الأخطاء البشرية: وهي أحد أسباب نشوء الازمات، سواء كانت في الماضي او الحاضر او المستقبل، بل قد تكون عاملاً من عوامل نشوء كارثة، تتوالد منها أزمات عديدة، تكشف عن خلل في الكيان الإداري؛
- 9- استعراض القوة: استعراض القوة يتم من جانب الكيانات الكبيرة لتحجيم الكيانات الصغيرة، كما يتم من جانب الكيانات الإدارية الطموحة عندما تحوز بعض عناصر القوة وترغب في قياس رد فعلها او اختبار مدى تأثيرها على الكيانات الأصغر. وبعض الافراد من خلال هذا المسلك قد يفتعلون ازمة خطيرة؛
- 10- الازمات المخططة: الازمات المتعمدة او الاختناقات الأزموية المخططة كما يطلق عليها البعض، هي افعال المشاكل والأزمات اما للتمويه على أزمات أكبر، او محاولة لصرف النظر عن ازمة حقيقية بافتعال ازمة جانبية وهمية، او افعال ازمة لتحقيق مصالح واغراض إدارية، او اقتصادية، او شخصية.³
- 11- تعارض الأهداف: عندما تتعارض الأهداف بين الأطراف المختلفة يكون ذلك مدعاة لحدوث ازمة بين تلك الأطراف خصوصاً اذا جمعهم عمل مشترك، فكل طرف ينظر الى هذا العمل من زاويته، والتي قد لا تتوافق مع الطرف الآخر؛

¹ بلال خلف السكارنه، مرجع سبق ذكره، ص 44

² اشرف السعيد احمد، مرجع سبق ذكره، ص 30

³ محمود محمد غنام، نفس المرجع السابق، ص 30-31

12- تعارض المصالح: يعد تعارض المصالح من اهم أسباب حدوث الازمات، حيث يعمل كل طرف من أصحاب

المصالح المتعارضة على إيجاد وسيلة من وسائل الضغط لما يتوافق مع مصالحه، ومن هنا يقوى تيار الازمة.¹

المطلب الثاني: مفهوم إدارة الازمات واهدافها

ان ظهور الازمات بمختلف أنواعها لا بد من ادارتها للتخفيف والتخلص منها، وسوف نتطرق في هذا المطلب الى توضيح مفهوم إدارة الازمات ومختلف اهدافها.

الفرع الاول: مفهوم إدارة الازمات:

لقد تعددت مفاهيم إدارة الازمات وتختلف وجهات النظر حول مفهومها، ويمكن ابراز اهم تعاريفها كما يلي:

إدارة الازمات "هي عملية التعامل مع الازمة في مراحلها المختلفة من حيث حشد المصادر البشرية والمادية ونظم القيادة والتحكم والاتصالات للسيطرة عليها"²

وتعرف إدارة الازمة أيضا " بانها العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للازمة وتعبئة الموارد والامكانيات المتاحة لمنع الازمة او التعامل معها بأكبر قدر من الكفاءة والفاعلية وبما يحقق اقل قدر من الاضرار للمنظمة وللبيئة وللعاملين مع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في اسرع وقت وباقل تكلفة ممكنة"³

كذلك "هي عملية ديناميكية وعملية مستمرة، تتضمن افعالا وتصرفات على درجة عالية من الفعالية، وتتضمن افعالا وتصرفات مستجيبة، ويكون الهدف منها تحديد وتشخيص الازمة، والتخطيط للازمة، ومواجهتها ومعالجتها"⁴

¹ بلال خلف السكارنه، مرجع سبق ذكره، ص46

² إبراهيم احمد أبو عرقوب، دور العلاقات العامة في إدارة الازمات، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد47، العدد2، 2020، ص556

³ زينب خليل القذافي، الممارسات السلوكية لمديري المدارس لادارة الازمة المدرسية بمدارس التعليم الأساسي بمنطقة قصر بن غشير، مجلة القرطاس، العدد12، 2020، ص365

⁴ غول فرحات، إدارة الازمات في المؤسسة بين المفاهيم وطرق المعالجة، مجلة المناجر، العدد1، ص66

وتعرف أيضا بانها " الكيفية التي يتم بواسطتها التغلب على الازمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة والتحكم في ضغطها ومسارها واتجاهاتها وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها"¹

كما تعني إدارة الازمات انها " نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأماكن واتجاهات الازمة المتوقعة وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم في الازمة المتوقعة والقضاء عليها او تغيير مسارها لصالح المنظمة"²

ومن خلال المفاهيم السابقة لإدارة الازمات نستنتج ما يلي:

- ✓ تتمثل إدارة الازمات في استجابات وافعال وتصرفات لمواجهة مواقف الازمات
- ✓ ان إدارة الازمات عبارة عن عملية إدارية تتمثل في مجموعة من الإجراءات للتعامل مع الازمات بكفاءة وفعالية
- ✓ تهدف إدارة الازمات الى التنبؤ واكتشاف الازمات ومحاوله معالجتها والسيطرة عليها لتقليل الاضرار الناجمة عنها

الفرع الثاني: اهداف إدارة الازمات:

ان الازمة فترة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها، واهم اهداف إدارة الازمات ما يلي:

- وضع قائمة بالتهديدات والمخاطر المحتملة ووضع أولويات لها حسب أهميتها؛
- تجنب المفاجأة المصاحبة لحدوث مخاطر او أزمات عن طريق المتابعة المستمرة والدقيقة لمصادر التهديد والمخاطر المحتملة واكتشاف إشارات الإنذار المبكر وضمان توصيلها لمتخذ القرار في الوقت المناسب لاتخاذ إجراءات مضادة؛
- وضع خطط الطوارئ ونظم الإنذار المبكر والإجراءات الوقائية اللازمة لمحاوله منع حدوث الازمات وتحديد خطة الاتصالات مع الأطراف المعنية وأساليب استعادة النشاط والعودة للأوضاع الطبيعية وأساليب التعلم وتحليل نواحي القوة والضعف في عملية المنع والمواجهة لتقويم أداء الأجهزة المختلفة؛
- حسن استغلال الوقت المتاح للمواجهة عن طريق تقليل الوقت اللازم لاتخاذ قرار المنع/المواجهة.³

¹ بن جدو بن علي، درار عياش، العمل عن بعد ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الازمات، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد5، العدد1، 2022، ص309

² صلاح عبد الحميد، الاعلام وإدارة الازمات، ط1، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013، ص ص86-87

³ فارس العمارات، عماد الحسينان، عز الدين النعيمي، مرجع سبق ذكره، ص36

- محاولة القضاء على قدر كبير من التخبط والعشوائية وانفعال اللحظة التي عادة ما يصاحب الازمات؛
- الاستغلال الجيد للموارد المتاحة وضمان سرعة توجيهها للتعامل مع الازمة؛
- القدرة على التعامل مع الازمة بأسلوب المبادرة وليس برد الفعل والمحافظة على صورة المنظمة امام الأطراف المعنية والمجتمع؛
- استخلاص الدروس المستفادة من الازمات السابقة وتحسين طرق مواجهتها مستقبلا؛
- اقتناص الفرص التي قد تطرحها الازمة.¹

المطلب الثالث: مراحل إدارة الازمات ومتطلبات نجاحها:

يعتبر التعامل مع الازمات أحد محاور الاهتمام في مجال الإدارة، ويتطلب التعامل معها اتباع مختلف مراحلها مع توفير اهم المتطلبات لنجاح ادارتها بفعالية

الفرع الاول: مراحل إدارة الازمات:

ويمكن تحديد اهم المراحل الأساسية للتعامل مع الازمات على النحو التالي:

المرحلة الأولى: اكتشاف إشارات الإنذار المبكر: عادة ما ترسل الازمة قبل حدوثها بوقت طويل إشارات تحذيرية مبكرة ومتكررة وبصورة دائمة، وإذ لم ينتبه مديرو الازمات جيدا لتلك التحذيرات فمن المحتمل ان تحدث الازمة، فالأزمات تحدث بسبب عدم الانتباه لتلك الإشارات التحذيرية، ويعتبر مستوى وعي الإدارة من الأساسيات التي توضح كيفية التعامل مع الازمات وكيف ستعامل مع الإشارات التحذيرية.²

المرحلة الثانية: الاستعداد والوقاية: وهي تمثل الأنشطة الهادفة في تغطية الإمكانيات والقدرات وتدريب الافراد والمجموعات على كيفية التعامل مع الازمة، ويجب ان يتوافر لدى المؤسسة استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الازمات، ويتلخص الهدف من الوقاية في اكتشاف نقاط الضعف في المؤسسة وعلاجها؛

¹ جميل سلمان السهلي، مرجع سبق ذكره، ص 587

² زينب خليل القذافي، مرجع سبق ذكره، ص 375

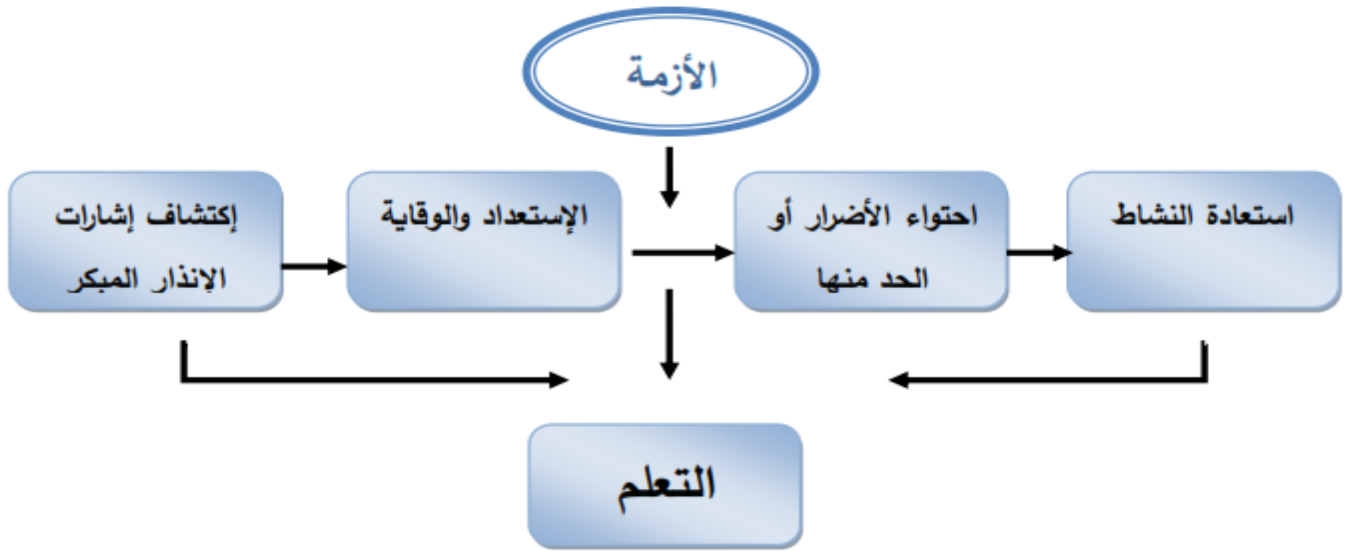
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات

المرحلة الثالثة: احتواء الاضرار والحد منها: وتعني هذه المرحلة تنفيذ خطة المواجهة التي تم وضعها في المرحلة السابقة لتقليص الاضرار الناجمة عن الازمة، ان الهدف من هذه المرحلة هو إيقاف سلسلة التأثيرات الناجمة عن الازمة.¹

المرحلة الرابعة: استعادة النشاط: تشمل هذه المرحلة اعداد وتنفيذ برامج قصيرة وطويلة الاجل جاهزة واختبرت بالفعل وإذ لم تختبر هذه البرامج مسبقا فانه من الصعب الاستجابة ووضع حلول مناسبة؛

المرحلة الخامسة: التدريب والتعلم: وهي المرحلة الأخيرة والتي تتضمن التعليم المستمر وإعادة التقييم لتحسين ما تم إنجازه سابقا، رغم ان التعليم امرًا يثير ذكريات صعبة خلفتها الازمة، ويجب على المرء الاستعداد الدائم لأي طارئ.²

الشكل رقم (6): مراحل إدارة الازمات



المصدر: بيان إبراهيم الشبلي، مرجع سبق ذكره، ص32

¹ محمود محمد غنام، مرجع سبق ذكره، ص41

² بيان إبراهيم الشبلي، مرجع سبق ذكره، ص31

الفرع الثاني: متطلبات نجاح إدارة الازمات:

وتتمثل اهم متطلبات التعامل مع الازمات العناصر التالية:¹

1- تبسيط الإجراءات وتسهيلها: تساعد الإجراءات البسيطة على إدارة الازمة بنجاح، بفعل التدخل السريع والحاسم

والسليم، وذلك من خلال اختصار الوقت وحيازة السلطة والأدوات والمعدات والقدرة على استخدامها بكفاءة، بما

يسمح بالسيطرة على الازمة ووقف تفاقمها، مع إزالة وامتصاص الضغط الذي سببته والتقليل من تأثيرها؛

2- اخضاع التعامل مع الازمة للمنهجية العلمية: يجب ان تخضع عملية إدارة الازمة والتعامل معها الى المنهج الإداري

السليم، ويقوم هذا المنهج على 4 وظائف أساسية هي:

■ **التخطيط:** يتمثل في التحديد المسبق لما يجب عمله وكيفية القيام به، ومتى ومن الذي سيقوم به، فهو مرتبط بحقائق

الازمة، وبتصورات الأوضاع المستقبلية لها، وتوقع الاحداث، والاعداد للطوارئ، ورسم سيناريوهات وتحديد الاحتياجات

المادية والبشرية الكفيلة بمعالجة الازمة بفعالية؛

■ **التنظيم:** تحتاج المعالجة الفعالة للازمة الى نوع من التنظيم والتنسيق للجهود والعمل الجماعي، لذلك يهتم التنظيم

بتحديد الأشخاص الموكلة اليهم الاعمال الخاصة بمعالجة الازمة، والمهام المرتبطة بكل منهم، وماهي الأنشطة التي

سيقومون بها لإدارة الازمة...، ومن هم المسؤولين ومن هم المرؤوسين، والسلطة، والتنسيق، وبعبارة أخرى يتم رسم

الهيكل التنظيمي لإدارة الازمة؛

■ **التوجيه:** يتضمن التوجيه السليم لإدارة الازمة شرح طبيعة المهمة ووصف العمل نفسه، ونطاق التدخل، والهدف

والغرض من التدخل، والسلطة المفوضة، ويتم ذلك عادة من خلال اجتماع مسبق بأفراد فريق الازمة مع متخذي القرار

الإداري، عبر الخرائط والصور لإظهار كيفية تقسيم الأنشطة، وارتباطها بعضها البعض الآخر، كما يتضمن التوجيه

استخدام الأوامر الإدارية للقيام بعمل معين، او الامتناع عن عمل معين او تعديله؛

■ **المتابعة (الرقابة):** تتطلب الإدارة الفعالة للازمة، القيام بأعمال رقابية عبر مختلف مراحل الازمة قبل، اثناء، وبعد الازمة،

وذلك من اجل ضمان التقليل من الخاطر المحتملة، واكتشافها قبل تفاقمها، وذلك من خلال مؤشرات الإنذار، ومنه

العمل على تصحيح الأخطاء قبل فوات الأوان؛

¹ غول فرحات، مرجع سبق ذكره، ص 67-68

3- الوفرة والظهور الدائم والمستمر في مواقع الازمة: تحتاج إدارة الازمات بفعالية الى الاستعداد الكامل من حيث الحضور والوفرة الاحتياطية الكافية والمناسبة، مع الفهم الكامل والعميق والواسع لمختلف مكونات الازمة، وذلك من خلال المعلومات التي يتحصل عليها مما يسمح بإيقاف تصاعد الازمة، وزيادة عزيمة وتعبئة الافراد على مضاعفة الجهود في ذلك، مع التدخل الفوري اذا تطلب الامر، فضلا عن عدم ترك الفرصة للمتربصين بالمؤسسة (صانعي الازمة اذ صح التعبير)، مع الإشارة الى ان التواجد ف مواقع الازمة قد يكون تواجدا سريانا وذلك لظروف تفرضها طبيعة الازمة، او تواجدا علنيا؛

4- تفويض السلطة: تعتبر عملية تفويض السلطة بمثابة القلب النابض للعملية الإدارية للازمات، لان التعامل مع الازمة يتطلب ذلك، مع السرعة في المعالجة واتخاذ القرارات الإدارية السليمة المتصفة ب: المناسبة، إمكانية التنفيذ، إمكانية إبلاغه، الوضوح، البساطة، الانسيابية، إمكانية المتابعة، التزامن (التوقيت). تجدر الإشارة الى ان عملية تفويض السلطة لا بد ان تكون مدروسة علميا، بحيث ان الشخص او الفريق الذي تفوض له السلطات لا بد ان يكون كفؤا ومتخصصا وقادرا على التصرف بعقلانية في مختلف الأوضاع التي قد تواجه المؤسسة في إدارة الازمة، مع منحه حرية الحركة والتصرف؛

5- فتح قنوات الاتصال مع الطرف الاخر لاستمرار: يساعد فتح قنوات الاتصال من الحصول على المعلومات المناسبة ومتابعتها بصفة مستمرة فيما يتعلق بأحداث الازمة، ومنه ادارتها بفعالية وهو ما يسمى " سياسة الباب المفتوح"، فضلا عن استعمال الاتصال الفعال في توجيه الجهود وتوحيدها.¹

6- التواجد المستمر في مواقع الاحداث: لا يمكن معالجة الازمة وهناك تغييب للمعلومات الخاصة بها لمتخذ القرار، لذا فان التواجد في مواقع الاحداث يأخذ احد اسلوبين أساسيين هما:²

- التواجد السري في موقع الاحداث؛
- تأمين تدفق كم مناسب من البيانات الكافية لمتخذ القرار في إدارة الازمات.

¹ غول فرحات، نفس المرجع السابق، ص ص69-68

² محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص ص65-66

المطلب الرابع: استراتيجيات وأساليب ادارة الازمات:

ان الهدف من مواجهة الازمات هو السيطرة على حركتها والقضاء عليها، والاستفادة من الموقف الناتج عن الازمة في الإصلاح والتطوير، ودراسة الأسباب والعوامل التي أدت الى حدوثها لاتخاذ إجراءات الوقاية لمنع تكرارها او حدوث أزمات مشابهة لها، ويتم ذلك بناء على أساليب واستراتيجيات تعتمد على المؤسسات

الفرع الأول: استراتيجيات إدارة الازمات:

تعتمد استراتيجيات مواجهة الازمات على القدرات الشخصية لفريق المواجهة، والظروف الموضوعية المحيطة بالازمة، والامكانيات والقدرات المتاحة، ويمكن اختيار احد الاستراتيجيات لاتباعها طوال عملية المواجهة، الا انه يمكن تغيير الاستراتيجية طبقا لمراحل تطور الازمة. ويوجد نوعان من الاستراتيجيات وتتمثل في التقليدية والغير تقليدية

1- الاستراتيجيات التقليدية: وتتمثل اهم هذه الاستراتيجيات فيما يلي:

- **انكار الازمة وعدم إعلانها:** وهذا الأسلوب تستخدمه غالبا الإدارات المتسلطة، التي ترفض الاعتراف بوجود الخلل، وتسعى الى عدم إعلانها، منكرة حدوث الازمة. من خلال إصرارها على ذلك، يمكنها السيطرة على الموقف؛
- **كبت الازمة:** تمثل هذه الطريقة نوعا من التعامل المباشر مع الازمة، يهدف الى تدميرها، منة خلال عنف التعامل والمواجهة، سواء مع افرازاتها او أسبابها.¹
- **بخس الازمة:** ويتم فيها التقليل من شأن الازمة ومن تأثيرها ومن نتائجها، ولكن يتعين أولا الاعتراف بالازمة كحدث تم فعلا، ولكن غير مهم قليل الشأن يتم التعامل معه بالأساليب المناسبة للقضاء عليه حتى يستعيد الكيان توازنه واتساقه وأداء عناصره بشكل سليم.²
- **اخماد الازمة:** تلجأ المنظمات الى هذا الأسلوب عندما تكون الازمة مهددة لبقاء المنظمة ووجودها وتؤدي الى انهيارها بالكامل وهنا أيضا يستخدم العنف والقوة بصورة شديدة تجاه قوى الازمة، اذ لا تلتفت الإدارة الى المشاعر والقيم

¹ سوران إسماعيل عبد الله بنديان، دور القوة الذكية في إدارة الازمات الدولية، ط1، شركة دار الاكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2020، ص75

² زينب خليل القذافي، مرجع سبق ذكره، ص 377

الإنسانية في التعامل مع الازمة وادارتها، والمبرر الأساسي الذي تقدمه إدارة المنظمة هو ان وجود المنظمة وبقائها في خطر شديد، وان هذا هو السبيل الوحيد للحفاظ على المنظمة وعلى مصالح جميع أصحاب المصالح ومنافعها.¹

➤ **تنفيس الازمة:** وهو السماح لقدر من التنفيس للضغوط داخل المؤسسة، للتخفيف من الضغوط والغضب، وذلك للحلول دون الوصول لمرحلة الانفجار.²

➤ **أسلوب تشكيل لجنة لبحث الازمة:** يتم اللجوء الى هذا الأسلوب عندما لا تتوفر لدى إدارة المنظمة البيانات والمعلومات والمعرفة الكافية عن قوى الازمة، فيؤدى تشكيل هذه اللجنة الى حصول إدارة المنظمة على البيانات والمعلومات والمعرفة المتعلقة بقوى الازمة، ومعرفة القوى الحقيقية التي تقف وراء الازمة، والتعرف على الدوافع والأسباب الحقيقية وراء الازمة. ان تشكيل هذه اللجنة يؤدي الى افقاد هذه الازمة لقوتها.³

➤ **تفريغ الازمة:** وحسب هذه الطريقة يتم إيجاد مسارات بديلة ومتعددة امام قوة الدفع الرئيسية والفرعية المولدة لتيار الازمة ليتحول الى مسارات عديدة وبديلة تستوعب جهده وتقلل من خطورته. ويمكن التفريغ على 3 مراحل:⁴

• مرحلة الصدام: او مرحلة المواجهة العنيفة مع القوى الدافعة اللازمة لمعرفة مدى قوة الازمة ومدى تماسك القوى التي انشأتها؛

• مرحلة وضع البدائل: وهنا يقوم المدير بوضع مجموعة من الأهداف البديلة لكل اتجاه او فرقة انبثقت عن الصدام؛

• مرحلة التفاوض مع أصحاب كل فرع او بديل: أي مرحلة استقطاب وامتصاص وتكييف أصحاب كل بديل عن طريق التفاوض مع أصحاب كل فرع من خلال رؤية علمية شاملة مبنية على عدة تساؤلات مثل ماذا تريد من أصحاب الفرع الآخر وما الذي يمكن تقديمه للحصول على ما تريد وماهي الضغوط التي يجب ممارستها لإجبارهم على قبول التفاوض.

¹ عبد الوهاب عبد الفتاح الالوسي، نسرين عبد الله بدوي، سوسن إبراهيم رجب العكيدي، متطلبات نجاح التخطيط الاستراتيجي ودورها في استراتيجيات إدارة الازمات، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 11، العدد 26، 2019، ص 590

² اشرف إبراهيم سليمان، مبادئ علم الادارة والعمل الشرطي، ط 1، المركز القومي للإصدارات القانونية للنشر والتوزيع، 2015، ص 84

³ عبد الوهاب عبد الفتاح الالوسي، نسرين عبد الله بدوي، سوسن إبراهيم رجب العكيدي، مرجع سبق ذكره، ص 590-591

⁴ بشير العلاق، العلاقات العامة في الازمات، ط 1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2014، ص 87-88

- ❖ عزل قوى الازمة: يقوم مدير الازمات برصد وتحديد القوى الصانعة للازمة وعزلها عن مسار الازمة وعن مؤيديها وذلك من اجل منع انتشارها وتوسعها وبالتالي سهولة التعامل معها ومن ثم حلها او القضاء عليها.¹
- ❖ أسلوب القفز فوق الازمة: حيث يشعر المسؤول عن إدارة الازمة بانه تم القضاء عليها بالفعل، ويؤدي هذا الأسلوب غالبا الى تحرك النار تحت الرماد، حيث يعتقد المسؤول نفسه والمحيطون به في مجتمع الازمة انه تمت السيطرة عليها في حين انها للظهور مرة أخرى، ويكون تأثيرها اكثرها قوة.²

2-الاستراتيجيات الغير تقليدية(الحديثة): وتتمثل اهم هذه الاستراتيجيات ما يلي:

- ❖ استراتيجية التعامل العنيف مع الازمة: وتستخدم هذه الاستراتيجية مع الازمة المجهولة التي لا يتوفر عنها معلومات كافية وكذلك تستخدم مع الازمات المتعلقة بالمبادئ والقيم، ومع الازمات التي تنتشر بشكل سرطاني في عدة اتجاهات ومع الازمات التي يفيد العنف في مواجهتها وذلك من خلال تحطيم مقومات الازمة وضرب الوقود المشعل للازمة او وقف تغذية الازمة بالوقود اللازم لاستمرارها كما يمكن حصار العناصر المسببة للازمة وقطع مصادر الأمد عنها. ويمكن ان يطبق على هذه الاستراتيجية بالاستراتيجية الهجومية.³
- ❖ استراتيجية تغيير المسار(اتجاه) الازمة: وتستخدم مع الازمات بالغة العنف والتي لا يمكن وقف تصاعدها وهنا يتم تحويل الازمة الى مسارات بديلة ويتم احتواء الازمة عن طريق استيعاب نتائجها والرضوخ لها والاعتراف بأسبابها ثم التغلب عليها ومعالجة افرازاتها ونتائجها، بالشكل الذي يؤدي الى التقليل من اخطارها.⁴
- ❖ استراتيجية تقسيم (تفتيت) الازمة: قوام هذه الاستراتيجية هو تقدير الموقف بدقة والدراسة التحليلية لمكونات الازمة والقوى المؤثرة فيها والعلاقات الارتباطية بينها، وتعتمد هذه الازمات الكبيرة شديدة التأثير، اذ تقسم الازمة الى عدة أزمات مما يسهل التعامل معها، ومن تكتيكاتها إيجاد نوع من تعارض المصالح بين مكونات الازمة وعرض بعض المكاسب على بعض القوى المسببة للازمة، مما يساعد على انهيار التحالفات القائمة.⁵

¹ احمد عبد الرحمن احمد نور، العوامل المؤثرة على إدارة الازمات في السودان، رسالة ماجستير، قسم الإدارة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة افريقيا العالمية، 2016، ص36

² زينب خليل القذافي، مرجع سبق ذكره، ص377

³ سعد علي ربحان المحمدي، نماذج من الإدارات المعاصرة، ط1، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2021، ص242

⁴ علي فلاح مفلح الزعبي، مروان بدر السميعة، إدارة العلاقات العامة، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019، ص233

⁵ سالم عبد النبي الواعر، اثر إدارة الازمات في استراتيجيات التعامل، مجلة كليات التربية، العدد24، 2021، ص264

الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات

- ❖ **استراتيجية دفع الازمة للأمام:** تهدف هذه الاستراتيجية الى الإسراع بدفع القوى المشاركة في صناعة الازمة في مرحلة متقدمة تظهر خلافاتهم وتسرع بوجود الصراع بينهم وتصلح هذه الاستراتيجية عند تكتل وتضامن قوى غير متشابهة ومتنافرة من اجل صناعة الازمة، او تسريب معلومات خاطئة عن انهيارات حدثت نتيجة لحدوث الازمة او تقديم تنازلات تكتيكية لتكون مصدرا للصراع.¹
- ❖ **استراتيجية الحد من نمو الازمة:** وذلك في اطار هذه الاستراتيجية يقبل بالأمر الواقع ويمنع تدهور الموقف ومن تكتيكاتها التعامل مع القوى المحركة للازمة والمسببة لها، مع تلبية بعض متطلبات القوى المسببة للازمة من خلال التفاوض المباشر وتقديم بعض التنازلات المحددة، مع التركيز على العمل بتخفيف حدة الازمة من خلال النصح والتوجيه وتقديم الدعم الى القوى المعارضة للازمة.²
- ❖ **استراتيجية الاحتياطي التعبوي:** حيث يتم تحديد مواطن الضعف ومصادر الازمات فيتم تكوين احتياطي تعبوي وقائي يمكن استخدامه اذا حدثت الازمة وتستخدم هذه الطريقة غالبا في المؤسسات الصناعية عند حدوث ازمة في الموارد الخام او نقص في السيولة.³ وان هذه الاستراتيجية تعتمد على فلسفة نظرية " حافة الخطر وحد الأمان " والتي تتطلب المعرفة المتعمقة بنقاط الضعف الجوهرية في المنظمة والتهديدات التي تواجه هذه المنظمة، وتحديد نقاط التي يمكن لقوى الازمة ان تخترق المنظمة من خلالها، ويمكن ان تحقق المنظمة الاحتياطي التعبوي في مجالات متعددة منها:⁴
 - إدارة الافراد: بحيث هناك تهيئة وتدريب لعناصر إدارية جديدة قادرة على تحمل المسؤولية اذا فقدت المنظمة أحدا من افراد ادارتها الحالية لاي سبب كان؛
 - وفي الشؤون المالية: اذ يمكن للمنظمة مواجهة الازمات ذات الجوهر المالي؛
 - في بدائل التكنولوجيا: وهذا يمكن المنظمة من التعامل بنجاح مع الازمات التي تواجه المنظمة لأسباب تكنولوجيا، مثل ضرورة الاستغناء عن جزء من العاملين بسبب استخدام تكنولوجيا حديثة جديدة؛

¹ عبد الوهاب عبد الفتاح الالوسي، نسرين عبد الله بدوي، سوسن إبراهيم رجب العكيدي، مرجع سبق ذكره، ص 591

² سالم عبد النبي الواعر، مرجع سبق ذكره، ص 264

³ زينب خليل القذافي، مرجع سبق ذكره، ص 380

⁴ عبد الوهاب عبد الفتاح الالوسي، نسرين عبد الله بدوي، سوسن إبراهيم رجب العكيدي، مرجع سبق ذكره، ص 591-592

-في المختصين: ينبغي توفر احتياطا تعبويًا من المختصين في مجال إدارة المنظمة المختلفة لمواجهة أي نقص طارئ، وحتى لا يقود هذا النقص الى وقوع الازمة؛

-في المواد الخام: هذا الاحتياطي التعبوي يواجه الازمات التي تتعلق بنقص التزود بالمواد الخام، او الانقطاع الكلي من الامداد المطلوب من المواد الخام او المواد الداعمة لعملية الإنتاج مثل الوقود والكهرباء والمياه وغيرها. ويجب التأكيد ان تحديد الاحتياطي التعبوي المطلوب الذي يجري تحديده في ضوء التحليلات والدراسات التي يقوم بإعدادها فريق إدارة الازمات في المنظمة.

❖ **استراتيجية الوفرة الوهمية:** وهي تستخدم الأسلوب النفسي للتغطية على الازمة كما في حالات فقدان المواد التموينية حيث يراعي متخذ القرار توفر هذه المواد للسيطرة على الازمة ولو مؤقتًا.¹

❖ **استراتيجية التأثير السلبي في الفكر المحرك للازمة:** يمثل الفكر الذي يقف وراء الازمة بصورة اتجاهات معينة تأثير شديد على قوة الازمة، وتتركز هذه الاستراتيجية على التأثير في هذا الفكر وازعاف الأسس التي يقوم عليها، ويمكن هنا استخدام التشكيك في العناصر المكونة للفكر.²

❖ **استراتيجية المشاركة الديمقراطية:** وهي أكثر الطرق تأثيرًا، وتستخدم عندما تتعلق الازمة بالأفراد او يكون محورها عنصرا بشريا، وتعني هذه الطريقة الإفصاح عن الازمة وعن خطورتها وكيفية التعامل معها بين الرئيس والمرؤوسين بشكل شفاف وديمقراطي.³

❖ **استراتيجية فرق العمل:** وهي أكثر الطرق استخدامًا في الوقت الحالي حيث يتطلب الامر وجود أكثر من خبير ومتخصص في مجالات مختلفة حتى يتم حساب كل عامل من العوامل وتحديد التصرف المطلوب مع كل عامل. وهذه الطرق اما ان تكون طرق مؤقتة او طرق عمل دائمة من الكوادر المتخصصة التي يتم تشكيلها، وهيئتها لمواجهة الازمات واوقات الطوارئ.⁴

¹ احمد عبد الرحمن احمد نور، مرجع سبق ذكره، ص39

² جبوري شناوي الصافي، اثر الخصائص القيادية في استراتيجيات إدارة الازمة، مجلة الإدارة والاقتصاد، مجلد34، العدد90، العراق، 2011، ص203

³ زينب خليل القذافي، مرجع سبق ذكره، ص380

⁴ احمد عبد الرحمن احمد نور، مرجع سبق ذكره، ص37

الفرع الثاني: أساليب إدارة الازمات:

تتعدد أساليب معالجة الازمة، ويختلف أسلوب التعامل مع الازمة باختلاف المواقف والسياسة والإمكانات المتاحة وكذلك ظروف الازمة. وبشكل عام يوجد ثلاثة أساليب للتعامل مع الازمات هي:

1- أسلوب التفاوض الاكراهي (الضاغط):

ولكنها يجب ان تراعي الا يقود هذا الضغط الى حدوث كارثة تضر بمصالحها وهناك اسلوبين للضغط هما:¹

- **الأول:** باستخدام الأسلوب اللفظي: ويتم اما بالتهديد الواضح وهو الذي يحدد الحد الأقصى للمصادقية، ولكن يعيبه انعدام المرونة حيث يضع امام المهتد التزاما بتنفيذ تهديده. او بالتهديد الضمني والذي يضمن حرية الحركة في اختيار البدائل ولكنه يقلل من المصادقية؛

- **الثاني:** باستخدام السلوك الفعلي: يعني القيام بعملية تصعيد فعلية للضغط على الخصم مثل القيام بحصار بحري، تنفيذ عقوبات اقتصادية، توجيه اعمال شبه عسكرية.

2- أسلوب التفاوض التوفيقى:

يعتمد هذا الأسلوب على التفاوض أساسا لحل الازمة، والاصل في التفاوض والمساومة هو الاستعداد للتنازل عن بعض المواقف مقابل تنازل الخصم عن بعض مطالبه، ويستخدم هذا الأسلوب في الحالات التالية:

✓ اذا كانت تكلفة تصعيد الازمة اكبر مما تتحمله إمكانات المنظمة؛

✓ عند حدوث تغيرات في المجال الداخلي والخارجي تجعل استمرار تصعيد الازمة امرا غير مرغوب؛

✓ عندما تفشل المنظمة في تحقيق أهدافها من خلال تصعيد الازمة؛

3- أسلوب التفاوض الإقناعي:

ان الاقتصار على استخدام أسلوب واحد لإدارة الازمة لا يحقق الأهداف المرجوة، حيث ان استخدام الأسلوب الاكراهي وحده قد يؤدي الى قيام الطرف الآخر بالتعنت مما يؤدي الى تصعيد الازمة، كما ان اتباع أسلوب التفاوض التوفيقى وحده قد يؤدي الى تقديم سلسلة من التنازلات التي قد تصل الى حد الاضرار بمصالح

¹ آية رياض العبد القادر بورزان، إدارة الازمات، الجامعة الافتراضية السورية للنشر والتوزيع، سوريا، 2021، صص 130-131

المنظمة. ولذا يجب على القيادة التي تتعامل مع إدارة الازمة الجمع بين الاسلوبين بشكل متناسق وهو ما يعرف بالتفاوض الإقناعي.¹

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات كمدخل لإدارة الازمات:

ان تكنولوجيا المعلومات قد أفادت المجتمعات في شتى المجالات، وان تطبيقاتها منتشرة على جميع المستويات، حيث ان إدارة الازمات أصبحت تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لأنها تمثل مفاتيح النجاح لكافة الإجراءات والتدابير المتخذة لجميع مراحل الازمة، بدءا من جمع المعلومات واستخدامها لمواجهة الازمات.

المطلب الأول: أسباب الحاجة لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات

تظهر أسباب الحاجة لتكنولوجيا المعلومات في ادارة الازمات فيما يلي:

- الحاجة الى السرعة في الحصول على المعلومات: وذلك حتى تتمكن من عرض المعلومات المطلوبة بالسرعة المناسبة، ويراعى توافر نظام معلومات تتوافر فيه البيانات المختلفة للحصول على المعلومات المطلوبة في أي مجال يتعلق بإدارة الازمة وتوافر من المصدر المباشر لها؛
- الحاجة الى معلومات دقيقة: اثناء الازمات نلاحظ التسابق في عرض كم هائل من البيانات والمعلومات، مما يحدث شيئا من عدم الدقة، او تعارض في المعلومات، مما يؤدي الى إضاعة وقت ومجهود فريق إدارة الازمة في فرز تلك المعلومات والتحقق من صحتها، وعرض معلومات غير مطلوبة يؤدي الى عدم التركيز والدخول في مشاكل أخرى فرعية لا علاقة لها بالأزمة الحالية، مما يوضح لنا مدى أهمية الحاجة الى الدقة في المعلومات.²
- الحاجة الى معلومات حديثة: يتم جمع البيانات من جهات عديدة داخل نظام المعلومات، ونلاحظ ان تلك البيانات لا يتم تحديثها الا عند حدوث ازمة، مما يضيع الوقت في عملية التحديث، وعدم الاعتماد وفقد الثقة بنظام المعلومات الحالي، حيث ان المعلومات الناتجة قد تكون غير صحيحة لعدم تحديث قاعدة البيانات؛

¹ آية رياض العبد القادر بورزان، مرجع سبق ذكره، ص131

² اشرف السعيد احمد، مرجع سبق ذكره، ص72

➤ الحاجة الى أسلوب مناسب لعرض المعلومات: حيث يعد أسلوب عرض المعلومات من اهم العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار، حيث ان عرض المعلومة بأسلوب ما قد يؤدي الى تحويل فريق إدارة الازمة الى اتجاه مختلف، وهنا تظهر عملية التهوين والتهويل، والتي تعد من اكبر المشاكل في أسلوب عرض المعلومات حيث يعتمد القائم بعرض الازمة لتهوين الموقف خوفا من المسؤولية، او تهويل الموقف للظهور بمظهر القائد القوي المسيطر التحكم.¹

المطلب الثاني: اهداف تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات

ان تكنولوجيا المعلومات في مراكز إدارة الازمات تحقق العديد من الأهداف المهمة والتي تتمثل في الآتي:²

- ✓ اعداد مركز يتمتع بالديناميكية العالية والقدرة على سرعة التحول من درجة استعداد الى أخرى وبما لا يؤثر في تسلسل إجراءات التعامل مع الازمة؛
- ✓ تجهيز المركز ودعمه بالوسائل والامكانيات والمعدات والأجهزة التي تمكنه من التحكم التام في جميع العوامل الزمانية والمكانية، وبما لا يفقده القدرة على التحرك والعمل في مختلف الظروف
- ✓ معاونة القائمين على إدارة الازمات على أداء عملهم بالكفاءة المنشودة وبأسلوب عصري متطور على نحو يفني بحاجياتهم الى القوى البشرية المؤهلة تأهيلا رفيعا في هذا المجال؛
- ✓ دعم المهارات والقدرات على التصدي العلمي لمعطيات الازمات ومكوناتها بدءا بمهارة توقع العوامل المسببة لها وانتهاءً بمرحلة إزالة آثارها والاستفادة من نتائجها وذلك من خلال رصد الاتجاهات الحديثة لأسلوب إدارة الازمات وتسخيرها لخدمة هذه الغاية؛
- ✓ تزويد مراكز إدارة الازمات بالوسائل التي من شأنها ان تساعد على الارتقاء بمستوى الوعي السياسي للقائمين على إدارة الازمات وربطه بحقائق المتغيرات والتحديات الأمنية الراهنة سواء الاجتماعية او الاقتصادية او الاجتماعية؛
- ✓ توفير الأدوات التي تدعم التعامل بمنهجية متكاملة مع مختلف أنواع الازمات، بالتعاون مع جميع أجهزة الدولة المعنية وفق تحليل دقيق وضوابط يهتدي بها في هذا المجال.

¹ موجار بوعلام، عبيدة سعاد، بركان انيسة، مرجع سبق ذكره، ص 95-96

² حورية معلوي، تكنولوجيا المعلومات وادارة الازمات في الجزائر نموذج ازمة مصر الكروية 2009، رسالة ماجستير، تخصص اتصال الازمات، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2013/2014، ص 82

- ✓ اعداد البيئة والمناخ النفسي والسلوكي، لمواجهة الازمات، والتغلب على التحديات التي يمكن ان تصادف العاملين في هذا المجال وتحويلها الى منطلقات ومحفزات لتحقيق الغايات المنشودة وذلك من خلال التعرف على معطيات المواقف والظروف المحتمل، وتأكيد الصفات القيادية القادرة على مواجهة والتصدي؛
- ✓ توفير الدراسات والأبحاث العلمية المتعمقة في مجال إدارة الازمات بالتعاون مع جميع الأجهزة المعنية، وتهيئة البيئة العلمية الملائمة لتشجيع الباحثين على الدراسة، في هذا المجال وعلى نحو يرسى ويؤصل قاعدة راسخة من العلوم والمعارف في المجال نفسه؛
- ✓ بناء الاتصالات، لتوطيد التعاون مع المراكز البحثية والجامعات، والهيئات العلمية والقومية والدولية ذات الاهتمام المشترك؛
- ✓ توفير منظومة اتصالية متطورة تكنولوجيا تسمح بتدفق المعلومات بسلاسة كل حين.¹

المطلب الثالث: طرق استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات

تتمثل اهم طرق استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات ما يلي:

أولاً: المحاكاة الحاسوبية في إدارة الازمات:

تعرف المحاكاة باستخدام الحاسوب بأنها نموذج يبسط الواقع باستخدام الحاسوب وهو يستجيب لأوامر وقرارات المستخدم ويعطي نتائج مشابهة لما يمكن تطبيقه في الواقع العملي ويهدف لإكساب المتعلم معارف ومهارات جديدة من خلال نماذج تحاكي الواقع وتعرض بواسطة الحاسوب.²

وان استخدام أسلوب المحاكاة الحاسوبية للتعامل مع الازمات يكون من خلال مجموعة من الخطوات يجب اتباعها وهي كالتالي:³

¹ بيان إبراهيم الشبلي، مرجع سبق ذكره، ص 41

² ساجدة كامل احمد أبو ماضي، اثر استخدام المحاكاة الحاسوبية على اكتساب المفاهيم والمهارات الكهربائية بالتكنولوجيا لدى طلبة الصف التاسع الأساسي بغزة، رسالة ماجستير، تخصص المناهج وطرق التدريس، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، ص 12

³ يوسف أبو فارة، مرجع سبق ذكره، ص 392-393

صياغة الازمة: يتم وضع التفاصيل المتعلقة بالازمة وصياغتها بصورة واضحة، ويجب ان تكون التفاصيل دقيقة في عناصرها، ويمكن الاستعانة في صياغة الازمة بأساليب بحوث العمليات المتعارف عليها في صياغة المشكلات؛

اختيار طريقة التعامل مع الازمة: ان اغلب الازمات التي تواجهها المنظمات هي أزمت معقدة، ولا يكون من السهل استخدام أسلوب محدد يلائم الازمة التي تواجهها المنظمة، وقد يجري اختيار أسلوب المحاكاة للتعامل مع هذه الازمة في ضل عدم قدرة الأساليب الأخرى على التعاطي مع هذه الازمة بنجاح؛

جمع البيانات: ان عملية جمع البيانات المتعلقة بالازمة تستغرق وقتا ليس قصيرا، وتتطلب تكاليف عالية، ولذلك فان إدارة المنظمة يجب ان تهتم بإجراء عمليات جمع مستمرة للبيانات المتعلقة بالمنظمة وبيئتها الداخلية والخارجية، فاذا توفرت هذه العمليات يكون من السهل الحصول على البيانات المطلوبة للتعاطي مع الازمة بالسرعة الممكنة وبكفاءة عالية وفاعلية كبيرة. ان تطبيق أسلوب المحاكاة في التعاطي مع الازمات يتطلب توفير البيانات المطلوبة بالسرعة الممكنة والوقت المناسب وفي المكان الملائم؛

تصميم التجربة: يجري التركيز في هذه الخطوة على تصميم التجربة بصورة واضحة، ويكون ذلك من خلال مراعاة تبسيط سياقات التجربة لتقليل نسبة وقوع الأخطاء وتجنب زيادة الوقت، وهذا اذا تحقق فانه يؤدي الى النجاح في تنفيذ النظام المراد محاكاته بصورة سليمة؛

تطوير البرنامج: بعد ان يتم تصميم التجربة فانه يتم تنفيذ أسلوب المحاكاة باستخدام الأدوات التكنولوجية المناسبة، وهنا لا بد من تحديد النموذج الذي سيتم استخدامه والعمل على تطوير هذا النموذج بصورة مبسطة، وفي حالات كثيرة فانه يكون من المفضل استخدام برنامج جاهز خاص بالمحاكاة.

وعلى الرغم من كفاءة المحاكاة الحاسوبية ونجاحها كأداة تحليلية قوية الا انها لا تخلو من السلبيات واهمها صعوبة تطوير واختبار تطبيقات المحاكاة عموما، وارتفاع تكلفة تطويرها من الناحية الزمنية والمادية، هذا بالإضافة الى كونها وسيلة تقديرية تعطي حولا تقريبيية للمشكلات المطلوب دراستها وليست أداة دقيقة كالنماذج الرياضية.¹

ثانيا: نظم دعم القرار في إدارة الازمات:

¹ محمود محمد غنام، مرجع سبق ذكره، ص123

تعرف نظم دعم القرار بأنها احد أنواع نظم المعلومات المبنية على الحاسبات، التي تقوم بتسيير التفاعل بين العنصر البشري و تكنولوجيا المعلومات المناسبة لاحتياج المستخدمين في نظم دعم القرار، ليكن الهدف من هذا التفاعل توفير الدعم اللازم لترشيد عملية اتخاذ القرار في بيئة تنظيمية ومعلوماتية مناسبة.¹

ان لأنظمة دعم القرار أهداف وفوائد كثيرة منها، القدرة على دعم حلول المشكلات المتعددة والقيام بردود أفعال سريعة للمواقف غير المتوقعة التي تنتج عن تغيير في الظروف، وتدعم عملية اتخاذ القرارات وتسهيل إنجازها و تحسين السيطرة الإدارية وتقلل تكلفة اتخاذ القرارات، وتحسن فعالية الإدارة عن طريق اتخاذ قرارات سريعة ودقيقة، فقد صممت نظم دعم القرار لحل المشكلات في جزئيتها المهيكلة وشبه المهيكلة، على ان تساعد المديرين في فصل أماكن وأجزاء المشكلة ليتمكنوا من استخدام خبراتهم وحكمهم في حلها من خلال مكوناتها الأساسية وهي نظم ادارة البيانات والنماذج والمعرفة ومواجهة المستخدمين.²

وتتمثل اهم خطوات اتخاذ القرارات التي يجب الاتيغيب عن ذهن متخذ القرار وهو بصدد اتخاذ قراره كما يلي:³

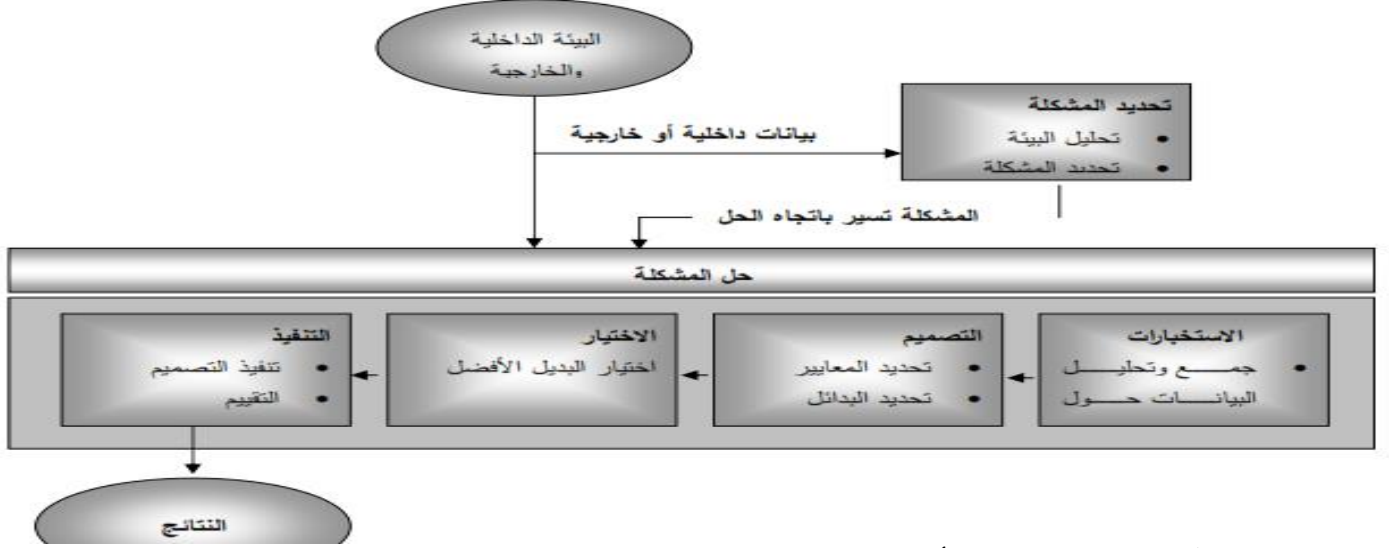
- تحديد الازمة التي تواجهه من جميع النواحي ومعرفة أسبابها وخطورتها وما يمكن ان ينجم عنها إذا تفاقمت ووضع خطة لحلها؛
- تحديد انسب المعايير والتي هي بمثابة الأهداف التي يسعى لتحقيقها بصدد مواجهة الازمة للقضاء عليها في مهدها او الاقلال من خسائرها وتحجيمها؛
- تحديد البدائل المتاحة والمناسبة لمواجهة مثل هذه الازمات والاستعانة بالخبراء؛
- تقييم كل بديل وفقا لمعيار الأفضلية مع مراعاة سرعة الوقت وعدم التأخير؛
- اختيار أفضل البدائل وعمل السيناريو والتصورات لمواجهة الازمة وحلها.

¹ عبد الرحمن احمد مانع، اثر نظم دعم القرار في إدارة الازمات بالتطبيق على شركة الاتصالات اليمنية، مجلة جامعة عمران، العدد1، 2021، ص276

² اديب إبراهيم السقا، اشرف سليمان الصوي، دور أنظمة دعم القرار في نجاح إدارة الازمات لقطاع التأمين الفلسطيني، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 8، العدد3، 2021، ص ص151-152

³ خالد عبد الحميد كامل خربوش، الدور الإعلامي لعملية صنع القرار في مواجهة الازمات، المجلة العلمية لكلية التربية النوعية، المجلد1، العدد 11، 2017،

الشكل رقم(7): خطوات اتخاذ القرارات:



المصدر: عبد الله بن حمود بن محمد الحسني، الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفعالية اتخاذ القرار، رسالة ماجستير، تخصص إدارة اعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص39

ثالثا: النظم الخبيرة في إدارة الازمات:

تعرف النظم الخبيرة بأنها نوع من برامج الحاسب، التي يمكنها ان ترشد وتدلل وتتصل وتشير وتصمم وتفحص وتشرح وتنبأ وتعرف وتفسر وتحدد وتتعلم وتدبر وتمسح وتحفظ وتقدم وتجدد وتختبر وتعلم، وهي تستخدم في حل المشاكل التي تحتاج الى خبراء لحلها. فالنظام الخبير يقوم بالتخزين والمحافظة على الخبرة النادرة التي توجد عند عدد من الخبراء، والتي يكون من الصعب استشارتهم في أي لحظة عند اللزوم، وبعبارة أخرى فان النظام الخبير يحاول تقليد او محاكاة الانسان في تفكيره وطريقته في حل المشكلات في مجال معين.¹

وتلعب النظم الخبيرة دورا هاما في مجال إدارة الازمات، من حيث توفير البيانات الأولية لفريق إدارة الازمة، وتحليلها والتخطيط لإدارتها، وتشخيص الاعراض وتحديد المسببات التي يمكن ان تهيء المناخ لإحداث ازمة معينة، والمساهمة في عملية التدريب على إدارة الازمات.²

¹ حمد بجيت محمد حمد الكتيبي، دور النظم الخبيرة كأحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في صناعة واتخاذ القرار الأمني، المؤتمر الدولي للشريعة والقانون، المؤتمر عبر الانترنت، 2021/4/6، ص ص148-149

² ادريس لكربي، إدارة الازمات العابرة للحدود مداخل استراتيجية لتحويل المخاطر الى فرص، ط1، مركز تريندز للبحوث والاستشارات، 2021، ص108

وهناك عدة مراحل وخطوات متعارف عليها لتصميم نظام الخبرة وهي:¹

مرحلة التعريف بالمشكلة: حيث يتم التعريف بالمشكلة بشكل واضح ومحدد كما تعرف طبيعة المدخلات والمخرجات والاهداف المرجو تحقيقها بالإضافة الى حساب التكلفة المتوقعة لتصميم النظام، ويحدد كذلك في هذه المرحلة المستخدم النهائي وخبير المجال الذي سيتم التعاون معه في بناء النظام، حيث ان تحديد المستخدم النهائي عملية مهمة جدا فهو الذي يساعد في طريقة الاستخدام والتفاعل مع النظام وطريقة ادخال حيثيات المشكلة ومدى وضوح وعمق النتائج والتفسيرات، كما ان عملية اختيار خبير المجال في غاية الأهمية فهو مصدر المعرفة التي يستخدمها النظام الخبير في عمله، ولذلك يجب ان يكون هذا الخبير قادرا على التعبير عن أفكاره وطرق الحل التي يستخدمها اثناء إدارة المشكلة؛

مرحلة تصميم النظام: في هذه المرحلة يصمم البرنامج وتحدد العلاقات بين أجزاء البرنامج وطريقة تفاعلها معا لحل المشكلة، كما يتم في هذه المرحلة عملية اكتساب المعرفة اللازمة من خبير المجال لحل المشكلة، وتشمل الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ما القرارات التي يتخذها الخبير في اثناء حل المشكلة؟
- ما نتائج هذه القرارات؟
- ما المدخلات لاتخاذ القرارات (المعلومات او البيانات اللازمة)؟
- ما الشروط الواجب توفرها لاتخاذ القرار؟
- هل دائما يتخذ القرار نفسه اذا تحققت الشروط نفسها؟

مرحلة الصياغة: يتم تجميع المعرفة والمعلومات المستقاة من الخبير في صورة مجموعات متناسقة ومنسجمة وتحديد العلاقة بين هذه المجموعات وطرق تفاعلها، وتعتبر هذه المرحلة هي عملية التصميم المنطقي لنظام الخبرة الفعلية، ومن الصعب في كثير من الأحيان الفصل بين هذه المرحلة ومرحلة تصميم النظام لارتباطها بالمعرفة المتاحة لدى الخبير؛

مرحلة تنفيذ النظام: يتم تنفيذ نموذج اولي كوسيلة اتصال بين الأطراف المختلفة المشتركة في مشروع بناء نظام الخبرة، ويساعد في تحديد هيكل قاعدة المعرفة قبل إنفاق وقت كبير على بناء قواعد أكثر، وهنا يتم توثيق المعرفة بحيث يسهل التعديل على النظام النموذج، حيث تتمكن من إعطاء فكرة جيدة عما اذا كانت محاولة عمل تطبيق كامل باستخدام تقنية نظم الخبرة مجديا ام لا كما يمكن ان يكشف فجوات مهمة او مشاكل مهمة في النظام النهائي المقترح؛

¹ اشرف السعيد احمد، مرجع سبق ذكره، ص 149-151

مرحلة اختبار النظام: هذه المرحلة تعد تقييم للعمل هل هو ملائم للهدف الذي أنشئ من اجله، وغالبا ما يتم اختيار مشكلة ما يتم عرضها على نظام الخبرة لحلها، وبشكل منفصل تعرض على خبراء في المجال نفسه لحلها، ودون اطلاعهم على النتائج التي تم الحصول عليها من نظام الخبرة، ويعتبر نظام الخبرة قد اجتاز هذا الاختبار إذا تقاربت او تفوقت نتائجه على نتائج الخبراء في المجال نفسه.

رابعا: نظم المعلومات الجغرافية في إدارة الازمات:

وتعرف على انها علم يهتم بتطوير أسلوب علمي لكل القضايا المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الجغرافية والتقنيات الأخرى المصاحبة لها، حيث يهتم بتطوير برمجيات نظم المعلومات الجغرافية، وابتكار واطراف أدوات لهذه البرمجيات لحل المشاكل القائمة في الجانب التقني، إضافة الى اعتماده على العديد من التخصصات العلمية والعلوم الأساسية ومنها علم الكمبيوتر، والمساحة، والخرائط، والاستشعار عن بعد، ونظم اتخاذ القرار إضافة الى البرمجة والشبكات، في تطوير جانبه العلمي، وضبط تقنياته على أسس علمية صحيحة.¹ ويتمثل الهدف من نظم المعلومات الجغرافية في إدارة الازمات فيما يلي:²

- تحديد البنية العامة المطلوبة لقاعدة بيانات المنظومة النهائية والتي يجب ان تحوي جميع المعلومات اللازمة للتعامل مع الازمة وذلك على مختلف المستويات؛
- بناء قاعدة بيانات تحوي معلومات تجميعية عن مختلف الجهات التي تتشارك في معالجة الازمة؛
- تحديد العناصر المكانية الأساسية(الخرائط) ليصار الى ربطها مع قاعدة البيانات ومع التطبيق الأساسي بحيث يتم استدعاء التطبيق الى بيئة نظام المعلومات الجغرافي؛
- اقتراح الآلية لتمكين الجهات المسؤولة في جميع المحافظات من استخدام البيانات المدخلة في النظام وتحديثها؛
- توفير جميع البيانات والمعلومات المتعلقة بإدارة الازمات على مستوى القطر حاسوبيا لمتخذي القرار.

¹ هيثم محمد سمير علي، إدارة الكوارث في أوقات الحروب باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير، تخصص الجغرافيا، كلية الآداب، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018، ص 37

² عرفان علي، سعد الله آغة القلعة، استخدام نظم المعلومات الجغرافية لدعم القرار في إدارة الكوارث، مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، المجلد 22، العدد 1، 2006، ص 44-45

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا اليه في هذا الفصل حول موضوع تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات، فان الاهتمام بهذه التكنولوجيا في تطور مستمر لأننا نعيش في عصر محيظ بأنواع مختلفة من التكنولوجيا حيث أصبحت تطبق في العديد من المجالات.

ويعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات نمط جديد من الفكر والممارسة الإدارية، وذلك بالاعتماد على الطرق الحديثة لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات لعل أهمها المحاكاة الحاسوبية، النظم الخبيرة، نظم دعم القرار ونظم المعلومات الجغرافية، التي يتم تسييرها بواسطة البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتعامل مع الازمات وذلك من خلال ادخال البيانات المتعلقة بالازمات ومعالجتها وتحويلها لمعلومات يتم الاستفادة منها لمواجهة الازمات وكذا دعم عملية اتخاذ القرارات الرشيدة بشأن ادارتها.

لا يمكن قياس درجة النجاح عند امتلاك تكنولوجيا المعلومات وتجسيدها للتعامل مع الازمات في المؤسسات والإدارات بواسطة النتائج لأن مثل هذه الحقائق بحاجة الى براهين على نفس مستواها.

وهذا ما سنحاول التطرق اليه في الفصل الثاني كدراسة تطبيقية لدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء CNAS

**الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لدور
تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات**

تمهيد:

بعد التأصيل النظري لتكنولوجيا المعلومات، والدور الذي تلعبه في إدارة الازمات، وعرض كل المفاهيم المتعلقة به في الجانب النظري، قمنا في هذا الجزء من الدراسة بمحاولة اسقاط الجانب النظري من الموضوع في دراسة تطبيقية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء-وكالة سوق اهراس-، وذلك بهدف معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات، أي مدى التوافق بين ما تم تقديمه في الفصل النظري والممارسة على ارض الواقع. وبناءً على ذلك تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: التقديم العام لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء-وكالة سوق اهراس-

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات

المبحث الأول: التقديم العام للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

في هذا المبحث سنقوم بتقديم لمحة عن المؤسسة محل الدراسة، واهم مهامها ومراكزها وهيكلها التنظيمي، حيث يعمل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء-وكالة سوق اهراس- على تحقيق شمولية التغطية الاجتماعية لكافة الفئات الناشطة والشرائح الاجتماعية وتحسين مستويات المعيشة.

المطلب الاول: التعريف بـ CNAS -وحدة سوق اهراس-

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.

يقع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لوكالة سوق اهراس في الطريق الوطني رقم 16 وبالتحديد في شارع محمد الشريف مساعدية. يتربع على مساحة تقدر بـ 2500 م، ويبلغ عدد العمال بالوكالة ومختلف فروعها 240 عامل. يرجع تاريخ التأمينات الاجتماعية لولاية سوق أهراس إلى سنوات السبعينات. عندما كانت مركز دفع تابع لوكالة عناية. ومع نهاية سنة 1976 أصبحت سوق أهراس دائرة تابعة لإداريا لولاية قلمة، وبذلك أصبح مركز الدفع كذلك تابعا لها إلى غاية 16 أكتوبر 1986. حيث تم فتح وكالة بولاية سوق أهراس بعد ان أصبحت هذه الأخيرة ولاية بموجب التقسيم الإداري لسنة 1984م.

في البداية كانت وكالة سوق أهراس تظم كل من مركز الدفع المركزي، إضافة إلى مركزي دفع سدراته ومداوروش اللذان كانا تابعين لوكالة قلمة. وبعدها تم فتح مراكز، فروع وملاحق دفع أخرى على امتداد الولاية حتى أصبحت هذه المراكز والملاحق تضم ازيد من 127595 مؤمن اجتماعي وأكثر من 189195 من ذوي حقوقهم، وبذلك يكون مجموع المستفيدين من صندوق الضمان الاجتماعي لوكالة سوق اهراس يفوق 316790 مستفيد.

والجدول التالي يبين مختلف تصنيفات مراكز الدفع والبلديات المعنية:¹

¹ من اعداد الطالبان بناء على المعلومات المقدمة من المؤسسة

الجدول رقم (1): تصنيفات مراكز الدفع والبلديات المعنية لمؤسسة CNAS

مركز/فرع/ملحق الدفع	تاريخ التدشين	البلديات المعنية
مركز الدفع المركزي	12 أكتوبر 1977	سوق اهراس-عين الزانة-الحنانشة
مركز دفع الجماعات المحلية	1 جوان 1992	سوق اهراس
مركز دفع سدراته	1 جويلية 1978	سدراته، ام العظام، تارقالت، الزوابي، عين سلطان، سافل الويدان، خميسة.
مركز دفع مداوروش	1 جانفي 1980	مداوروش-تيفاش-الدريعة-الراقوبة.
مركز دفع تاورة	1 أكتوبر 1987	تاورة-الزعرورية.
مركز دفع الحدادة	1 ديسمبر 2002	الحدادة-الخضارة-أولاد مومن.
مركز دفع المراهنة	1 سبتمبر 1988	المراهنة-ويلان-سيدي فرج.
مركز دفع المشروحة	1 فيفري 1989	المشروحة
مركز دفع واد الكبريت	سنة 1989	واد الكبريت
مركز دفع بئر بوحوش	سنة 1989	بئر بوحوش
مركز دفع أولاد دريس	سنة 1989	أولاد دريس

المصدر: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

المطلب الثاني: مهام مؤسسة CNAS-وكالة سوق اهراس-

وتتمثل مختلف مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء كما يلي:

- تسيير الاداءات العينية والاداءات النقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والامراض المهنية.
- تسيير تعويضات المنح العائلية، وهي أموال الدولة، ويقوم الصندوق بتسييرها
- المساهمة في ترقية سياسة الوقاية من الامراض المهنية وحوادث العمل
- تنظيم وتنسيق الرقابة الطبية
- ضمان التحصيل ومراقبة نزاعات تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل الاداءات
- تسيير تعويضات الأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الدولية
- تسيير الاداءات المستحقة للأشخاص المستفيدين من نظام الدفع من قبل الغير

- تغطية بعض الفئات غير المؤمنة اجتماعيا وذلك بإعطائهم الادوية دون مقابل نتيجة اصابتهم بأمراض مزمنة معترف بها ضمن قائمة الامراض المصرح بها من طرف الوزارة الوصية
- تحصيل أقساط الصناديق الاخرى (CNR/CNAC/FNPOS/...) مقابل حصوله على عمولة
- تسيير تعويضات المنح العائلية على حساب السيولة من الخزينة العمومية¹
- يتكفل بتغطية مصاريف العلاج لذوي الدخل الضعيفة دون اقتطاع مصاريف التأمين ان وجدت فتقطع بنسبة ضعيفة لا تتجاوز 2 بالمئة والا يدفعها المستخدم التابع له ومثال ذلك تأمين التحصيل والمراقبة ومنازعات التحصيل
- افضل الخدمات للمؤمنين اجتماعيا وذلك عن طريق تحسين وتسهيل تعويض مستحقات العلاج وذلك بمخلق نظام جديد ذو فعالية عالية ما يسمى " ببطاقة الشفاء" ابتداء من المتقاعدين الى الفئات الأخرى التي تعاني من الامراض المزمنة ثم الى ان تضم جميع المؤمنين الاجتماعيين
- خلق فروع لها في الدوائر والبلديات التابعة له بغية اختصار المسافات بالنسبة للمؤمنين المتواجدين في تلك المناطق

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لـ CNAS - وكالة سوق اهراس-

يتخذ التنظيم العام للوكالة شكل مديريات فرعية تندرج ضمنها اقسام ومصالح ويعتبر هذا التنظيم اداة عالية في عملية الرقابة وتحديد المسؤوليات وكذا تبين مختلف العلاقات بين الاقسام والمصالح وهي على النحو التالي:

أولاً: مهام المدير وامانة المدير:

1- المدير: وهو العضو الأكثر أهمية في الأجهزة التقنية للصندوق، ويعين هذا الأخير بمرسوم تنفيذي بناءً على اقتراح الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي، وبعد استشارة المجلس الإداري. ويعتبر المسؤول الأول عن السير العام للصندوق، كما يمارس سلطة الاشراف الإداري على جميع الموظفين. ومن بين مهامه:

- ✓ الممثل الرئيسي للوكالة على مستوى الولاية والوطن
- ✓ الامضاء على جميع المستندات والأوراق الرسمية
- ✓ الاشراف على التحصيل، المراقبة، النزاعات وكذا كل الاشتراكات الخاضعة للضمان الاجتماعي
- ✓ اعداد التقارير حول نشاط الوكالة وتسييرها المالي كل سنة

¹ من اعداد الطالبتين بناء على المعلومات المقدمة من المؤسسة

2- امانة المدير (السكرتيرة): تعتبر بمثابة المذكرة بالنسبة للمدير اذ يقوم بـ:

- ✓ حفظ اسرار المدير والمديرية
- ✓ تنظيم وقت المدير بترتيب مواعيده وتذكيره بها
- ✓ تنظيم الأرشيف الخاص بالمدير
- ✓ تسجيل البريد الصادر والوارد في دفاتر خاصة
- ✓ استقبال المكالمات الهاتفية الخاصة بالمدير
- ✓ استقبال المواطنين الذين يرغبون بمقابلة المدير¹

ثانيا: المصالح التابعة مباشرة للمدير:

هناك مصالح تابعة مباشرة للمدير وأخرى غير مباشرة حيث هذه الأخيرة تكون عن طريق نيابة المديرية

1- مصلحة الإحصاء: تقوم بتبويب وترتيب وتحليل البيانات والمعطيات المتحصل عليها من مختلف مصالح الوكالة والمراكز والفروع التابعة لها.

2- مصلحة الوقاية: وتنقسم مهمتها الى:

- المراقبة: حيث يقوم المراقب بتفقد حالة العمال وظروف العمل لمعرفة اذا ما توفرت شروط الحماية والوقاية من حوادث العمل والامراض المهنية بحيث يتم تنظيم وترتيب فترات المراقبة حسب نوع الحادث، ثم يقوم المراقب بعد ذلك بكتابة تقرير يحتفظ به لديه واخر يسلمه لقسم المنازعات في حالة ما اذا كان الحادث خطير او مميت
- التحسيس: يمضي المراقب المسؤول عن التحسيس يوما كاملا مع العمال وارباب العمل لتتبع سير النشاط وظروفه، ثم يقوم بعد ذلك بتقديم الارشادات والتوجيهات اللازمة من اجل حماية وامن العامل، وفي حالة وقوع حادث عمل نتيجة عدم توفير ظروف الحماية لعدم التزام رب العمل بالدورة التحسيسية.
- المفتشية الجهوية: وتنقسم الى عدة مفتشيات، وتتكون من مجموعة من افراد اسرة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، يترأسها مفتش جهوي حيث يقوم بعمليات التفتيش وذلك حسب نوعها: تعويضات، مالية، إدارة، مراقبة طبية... الخ

¹ من اعداد الطالبان بناء على المعلومات المقدمة من المؤسسة

3- مصلحة الشفاء: باشرت عملها في 2008/1/1 وذلك عندما تم وضع أسلوب جديد في كيفية دفع المستحقات من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء من اجل استخراج البطاقة الممغنطة، حيث يتم استدعاء المؤمنين مرفقين بملف

4- مصلحة الوساطة والاتصال: باشرت عملها في 2002/12/1 وهي عبارة عن همزة وصل بين المؤمنين الاجتماعيين وذوي الحقوق مع مختلف مصالح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية والمدير، حيث تتمتع بالعلاقة المباشرة معه، فاذا كان هناك مشكلة مهما كان نوعها او خطأ في قرار او اجراء، يلجأ هذا الأخير الى خلية الاصغاء لمعالجة مشكلته بطريقة تحفظ حقه وحق الصندوق، إضافة الى ذلك فهي تعمل على طرح انشغالات المؤمنين ومشاكلهم الى مختلف السلطات المعنية على مستوى الصندوق

5- مصلحة الانتساب: حيث في الحقيقة، هذه المصلحة كانت تابعة للمديرية الفرعية للتحصيل والمالية تحت اسم مصلحة الانتساب والترقيم لكنها فصلت عنها فيما بعد لتصبح تابعة مباشرة للمديرية الفرعية للأداءات

ثالثا: نيابة المديرية للإدارة والوسائل العامة: وتتفرع بدورها الى عدة مصالح واقسام كالتالي: ¹

1- مصلحة المستخدمين والتكوين: تعمل هذه المصلحة على تسيير وسائل الصندوق البشرية وذلك بالتكفل بموظفي الوكالة من يوم توظيفهم الى يوم احالتهم على التقاعد، في اطار الاحكام التشريعية والتعاقدية المعمول بها

2- مصلحة الأجور: بعد ان تستلم هذه المصلحة كل المعلومات الخاصة بالعمال من مصلحة المستخدمين، يتم على مستواها اعداد أجور عمال الوكالة

3- مصلحة الإنجازات التقنية: يتم على مستواها:

✓ مراقبة ومتابعة الإنجازات الجديدة والترميمات

✓ اعداد الدراسة التقنية لكل مشروع او انجاز

✓ المسؤول الرئيسي على تسليم المشاريع النهائية

4- مصلحة الوسائل العامة: وهي التي تقوم بتوفير كل الوسائل والتجهيزات اللازمة لسير عمال الوكالة، كما تقوم بعمليات الصيانة والإصلاح وهي تتكون من فرعين:

✓ **المخزن:** يحتوي على كافة المشتريات من معدات المكاتب وقطع غيار أجهزة الاعلام الآلي ولواحقها وكذا العتاد

القديم الذي لم تعد المؤسسة في حاجة اليه وقد تلجأ الى بيعه... الخ

¹ من اعداد الطالبان بناء على المعلومات المقدمة من المؤسسة

✓ **حضيرة السيارات:** ويتواجد على مستواها سيارات الوكالة

5- مصلحة الامن: وتتكفل هذه المصلحة بتوفير الامن على مستوى الوكالة وكذا مراقبة التنظيم الداخلي بها، وحماية مختلف ممتلكاتها إضافة الى بعض المسؤوليات الأخرى مثل: مسك كشوفات الحضور، ومراقبة اذن الخروج

رابعا: المديرية الفرعية للتعويضات: نظرا لتعاملها المباشر مع المؤمنين فهي تعتبر المرآة المعاكسة للصندوق والواجهة الأساسية له. تتكون هذه المديرية من 4 مديريات فرعية هي:

1- مصلحة التعويضات: يتم على مستواها التكفل بمصاريف العلاج الصحي والتعويض على المرض، العطل المرضية، الامومة، العجز، الوفاة، وذلك من خلال الاداءات العينية والنقدية

2- مصلحة المنح العائلية: المنح العائلية عبارة عن منحة تقدم للمؤمن المتزوج، ويكون له أولاد لا تزيد أعمارهم عن 17 سنة، وقد تمدد هذه المدة الى غاية 21 سنة في حالة مواصلة الدراسة الجامعية، ومبلغ هذه المنحة يقدر بـ 600 دج على كل طفل في حالة ما اذا كان المؤمن اجره اقل من 15000 دج، اما اذا كان اجر المؤمن أكثر من 15000 دج فانه تمنح له عن كل طفل 300 دج

3- مصلحة حوادث العمل والأمراض المهنية: ويعتبر حادث عمل كل حادث انجرت عنه خسائر بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي وطراً في اطار انجاز علاقة العمل

4- مصلحة الاتفاقيات والعلاقات الدولية: وتعمل هذه المصلحة وفقا للاتفاقيات التي ابرمت بين الجزائر وفرنسا 1 أكتوبر 1980م، والتي عمت حقوق فئة العمال الذين يعملون بفرنسا وذوي حقوقهم في الجزائر. فيكون لهم الحق في التعويضات. كما تقوم على تعويض الجزائريين المتقاعدين الذين كانوا يعملون في فرنسا فلهؤلاء وذوي حقوقهم الحق في التعويضات التي يقدمها الصندوق...¹

خامسا: نيابة المديرية الطبية: وهي عبارة عن شبه مديرية فرعية تتألف من رئيس الأطباء وهو بمثابة مدير فرعي، إضافة الى الأطباء المستشارين، طبيب اسنان مستشار والصيدلية يتم على مستوى مصلحة المراقبة الطبية مختلف المعاينات الطبية الخاصة بحوادث العمل حيث تعين حالة العامل ثم تقدر نسبة اصابته ويتم تعويض الإصابة حسب النسبة المقدرة

سادسا: نيابة المديرية الفرعية للمالية والتحصيل:

¹ من اعداد الطالبتان بناء على المعلومات المقدمة من المؤسسة

✓ **قسم الترقية:** يعتبر الترقية بوابة التحصيل عن طريق الالتزامات التي يتحملها أصحاب العمل والمستفيدين من الضمان الاجتماعي (المادة 2 من القانون 83-14 المؤرخ في 21 رمضان 1403 الموافق لـ 2 جويلية 1983) المتعلق بالالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي. ويتمثل في:

✓ التصريح بالنشاط (الاتصال بأرباب العمل لكي يستطيع التصريح بالعامل من خلال هذا الملف يمنح له رقم المستخدم بالاشتراكات)

✓ التصريح السنوي للأجور (في كل اخر سنة) مثل (قبل 31 جانفي) فيه اشتراكات العامل الكامل

✓ تثبيت رقم التأمين في مصلحة الترقية

✓ يقدم الصندوق رقم المستخدم والضمان الاجتماعي امد العمال

➤ **قسم التحصيل:** ويتفرع هذا القسم الى:

1- مركز الحسابات: ويقوم بـ:

✓ تثبيت وتعيين مختلف البرامج الخاصة بالصندوق

✓ تكوين الاعوان لاستعمال البرامج والتطبيقات

✓ تثبيت البرامج الخاصة بمتعاقدين الصندوق مع ضمان تكوين مستخدميههم ومرافقتهم

✓ صيانة أجهزة الاعلام الآلي

✓ برمجة وتثبيت عتاد الشبكة المعلوماتية

✓ الحرص على امن الشبكة المعلوماتية للصندوق

✓ اجراء احصائيات

✓ التكفل الدائم باستغلال المستخدمين في مجال الاعلام الآلي

✓ تأكيد الرقم الوطني للتسجيل

✓ تصحيح الأخطاء الموجودة في قاعدة المعطيات والتي تخص، اسم، لقب او تاريخ ميلاد المؤمن لهم اجتماعيا

2- مصلحة الاشتراكات: يتكون أساس اشتراكات الضمان الاجتماعي من مجموع عناصر المرتب او الدخل المتناسب

ونتائج العمل باستثناء: ¹

✓ الاداءات ذات الطابع العائلي (منحة التمدرس، تعويض الادر الوحيد)

✓ المنح المتمثلة في المصاريف (منحة القفة، منحة التنقل)

¹ من اعداد الطالبان بناء على المعلومات المقدمة من المؤسسة

✓ منح التعويضات ذات الطابع استثنائي (تعويض التسريح او التقاعد)

✓ تعويضات متعلقة بشروط خاصة كالسكن والعزلة (السكن بالقمريات المتحركة، العمل المتناوب)

3- مصلحة مراقبة المستخدمين: تعمل بدورها على تحصيل الأموال والاشتراكات من الكلفين بدفعها حيث تهدف هذه المصلحة الى متابعة كل المستخدمين عبر تراب الولاية والسهر على تحصيل اشتراكات كل مستخدم منخرط لدى هيئة الضمان الاجتماعي كل حسب ما يخوله له القانون

➤ **قسم المنازعات:** يهتم هذا القسم بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي والمتمثلة في:

• المنازعات العامة (لجنة الطعن الأولى)

• المنازعات الطبية (لجنة الطعن الثاني)

• المنازعات التقنية ذات الطابع الطبي (لجنة الطعن الثالثة)

➤ **قسم المحاسبة العامة:** ان المحاسبة العامة فرع من فروع المحاسبة المعروفة بالمحاسبة المالية، وهي تشمل مسك الدفاتر المحاسبية لاستخراج النتيجة في نهاية كل دورة، وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة لسير النشاط. وتمثل مختلف المصالح التابعة له في:

1- مصلحة المالية: وتهتم بكل المصاريف والمداخيل التي تتمثل في:

المصاريف: تشمل مصاريف التعويضات اليومية بجميع أنواعها

المداخيل: تشمل كل الأموال التي تأتي عن طريق الاشتراكات

تقيد كل هذه المصاريف والمداخيل في سجلات محاسبية خاصة، كل حسب طريقة تسديدها (البنك، الخزينة العمومية، الصندوق او الحساب الجاري البريدي)

2- مصلحة الميزانية: في كل سنة تقوم وزارة العمل والحماية الاجتماعية بإرسال مبلغ مالي مقسم على كل الاحتياجات

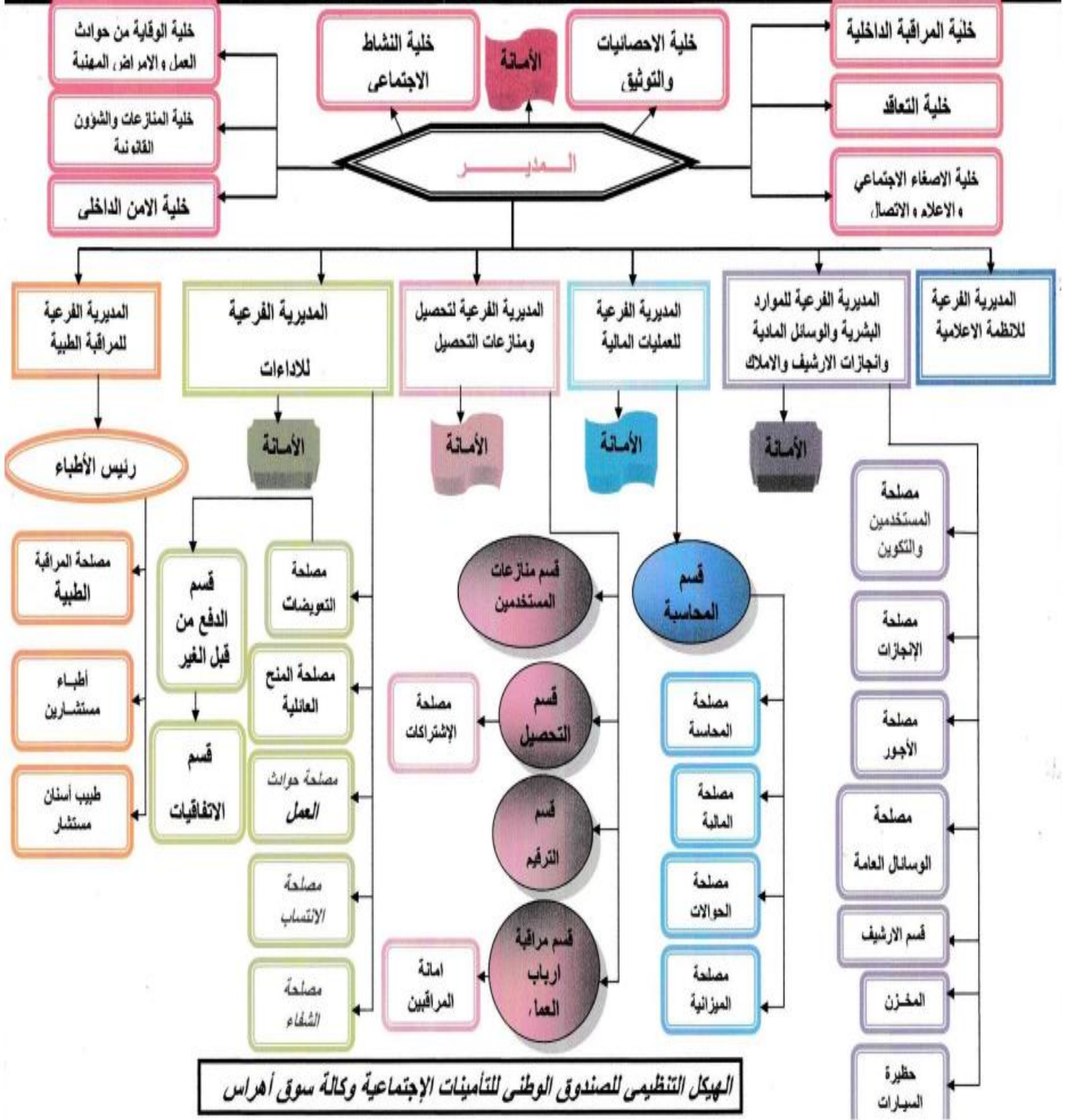
التي تخص الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الوكالة، المراكز والفروع التابعة لها) من شراء اثاث مكتب ولوازم

مكتبية وتقوم هذه الأخيرة بتحرير وثيقة لكل عنصر، بما رمزته الخاص والقيمة الاجمالية

ويمكن بيان الهيكل التنظيمي للمؤسسة ومختلف مصالحها وفروعها في الشكل التالي:¹

¹ من اعداد الطالبان بناء على المعلومات المقدمة من المؤسسة

الشكل رقم (8): الهيكل التنظيمي لمؤسسة CNAS



المصدر: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية-وكالة سوق اهراس-

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

بغرض القيام بالدراسة الميدانية على أكمل وجه فإنه كان لزاما علينا اتباع إطار منهجي من اجل الوصول الى الهدف الذي حددناه عند الشروع في هذه الدراسة، والمتمثل في التعرف الى دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات، وسنحاول من خلال ما سيأتي وصف منهج الدراسة، مجتمعا وعينتها. وأيضا وصفا لأداة الدراسة وصدقها وثباتها، مع توضيح إجراءات الدراسة والمعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في استخلاص نتائج الدراسة وتحليلها.

المطلب الأول: اسلوب واداة الدراسة الميدانية

قصد اجراء الدراسة الميدانية تم اتباع المنهج الذي يساعد على تحقيق اهداف الدراسة لذلك فقد تمت الاستعانة بمجموعة أدوات لجمع البيانات وتحليلها وذلك باستخدام أسلوب مناسب لتحقيق هدف الدراسة وصياغة نتائجها

أولا: أسلوب الدراسة الميدانية:

ان الهدف الأساسي من اسلوب الدراسة هو الكشف عن الحقيقة العلمية من اجل استفادة الآخرين منها، لذلك اعتمدنا على أسلوب "دراسة حالة" لأنه يرتبط بطبيعة الموضوع المطروح وبالإشكالية المطروحة، كما يرتبط بالفرضيات المقدمة لمعالجة الموضوع ويتمشى مع موضوع الدراسة وأهدافها، فهو يساعد على الحصول على البيانات اللازمة وتحليلها للحصول على معلومات مفيدة تسمح بدراسة الظاهرة، والوصول الى نتائج عملية صادقة ومفيدة، وتقديم اقتراحات من خلال ذلك

ثانيا: أدوات الدراسة الميدانية:

استخدمنا في هذه الدراسة الميدانية العديد من الأدوات والمصادر للحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة عن مؤسسة CNAS- سوق اهراس- التي تمكنا من معرفة واقع او ميدان الدراسة وهي:

1- المصادر الأولية: أي مصادر جمع البيانات من الميدان محل الدراسة وذلك عن طريق استخدام:

- ✓ المقابلات والزيارات الميدانية: تم القيام ببعض المقابلات مع إدارات ومسؤولي المؤسسة لغرض شرح موضوع البحث والحصول على العديد من المعلومات عنه وخاصة التي يصعب الحصول عليها من مصادر أخرى.
- ✓ الاستبيان: من أجل الخوض في الموضوع ودراسته من كل الجوانب، وقصد الحصول على البيانات اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية تم استخدام الاستبيان وذلك لأنه الأداة الأكثر شيوعا واستخداما وتساعد الباحث على جمع

الحقائق من المبحوث والحصول على المعلومات الدقيقة التي لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه، لذلك تم الاعتماد على استمارات الاستبيان للحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة.

2- **المصادر الثانوية:** تم الاعتماد في معالجة الإطار النظري على مصادر البيانات الثانوية والتي تعتبر من أهم الطرق المستعملة في جمع البيانات والمعلومات التي تخص موضوع البحث، وتمثل في الكتب والمراجع ذات الصلة، والمجلات والمقالات التي لها علاقة بموضوع البحث، بالإضافة الى الأبحاث العلمية التي تناولت موضوع الدراسة او احد متغيراته المتمثلة في رسائل الماجستير والدكتوراه سابقة، وأيضا تم الاعتماد على المكتبات الالكترونية.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يعرف **مجتمع الدراسة** بأنه يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة فهو مجموعة العناصر (الأفراد) التي ينصب عليها الاهتمام في دراسة معينة، بمعنى آخر هو يمثل جميع العناصر التي تتعلق بها مشكلة البحث. وتعتبر **عينة الدراسة** جزء من مجتمع الدراسة بحيث يتم اختيارها لتمثل المجتمع تمثيلا جيدا، ثم دراستها والتعرف على خصائصها، ومنها نستنتج خصائص المجتمع الذي سحبت منه العينة. وبالتالي فإن مجتمع الدراسة في هذا البحث يتمثل في جميع الموظفين العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء-وكالة سوق اهراس-، وعدد هؤلاء العاملين يتمثل في 240 عامل، ومن اجل الوصول الى اهداف الدراسة والحصول على المعلومات المناسبة للموضوع، تم اختيار عينة بطريقة عشوائية تتكون من 30 موظف

المطلب الثالث: تصميم واختبار الأداة الرئيسية للدراسة

لقد استخدمنا الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة، وفيما يلي توضيح كيفية تصميمها، وشرح لأهم محاورها وابعادها والتأكد من مدى صلاحيتها للدراسة.

أولا: أداة الدراسة: سنتطرق في هذا العنصر الى كيفية تصميم الاستبيان، وقد تم اتباع الخطوات الثلاثة التالية:

- 1- **تجميع الخلفية النظرية:** حيث تم تصميم الاستبيان بناءً على اهداف الدراسة وتساؤلاتها، اعتمادا على الجانب النظري والدراسات السابقة المتاحة التي تعرضت لمختلف الجوانب المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات
- 2- **تجميع فقرات الاستبيان:** بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والاستعانة بأراء الأساتذة، تم وضع العبارات التي تتفق مع كل محور من المحاور الرئيسية وملائمتها مع موضوع الدراسة

الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات

3- تصميم الأداة: قمنا بتصميم استبيان موجه الى جميع الموظفين العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء -وكالة سوق اهراس-، وذلك من اجل جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة للتعرف واقع تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات. وقد تم تقسيم الاستبيان كما يلي:

✓ **المحور الأول:** يتعلق بالمعلومات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة ممثلة في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي وعدد سنوات الخبرة.

✓ **المحور الثاني:** يتعلق بالمتغيرات الخاصة بمكونات تكنولوجيا المعلومات وهو مكون من (20) عبارة مقسمة في أربعة ابعاد، بعد اول خاص بالأجهزة والوسائل، والبعد الثاني متعلق بالبرمجيات، والبعد الثالث خاص بشبكات الاتصال وقواعد البيانات، والبعد الرابع خاص باستخدام المورد البشري لتكنولوجيا المعلومات

✓ **المحور الثالث:** يتعلق بالمتغيرات الخاصة بمراحل إدارة الازمات وهو مكون من (15) عبارة خاصة بمرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، مرحلة الاستعداد والوقاية، مرحلة احتواء الاضرار والحد من الازمة، مرحلة استعادة النشاط، ثم مرحلة التدريب والتعلم من الازمة مرتبة على التوالي.

ولكل سؤال من أسئلة الاستبيان خمس إجابات بديلة، وذلك طبقا لمقياس "ليكارت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان والذي يتكون من خمس درجات يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2): قياس الاتجاهات وفقا لمقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الاختيار	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على عدة مراجع

وقد تم الاعتماد على جدول الاوزان الموالي كمييار ليتم على أساسه تحليل المتوسطات الحسابية وتحليل كل اختيار من اختيارات سلم ليكارت الخماسي وهذا لكل من المحور الثاني والمحور الثالث:

الجدول رقم (3): مقياس تحليل المتوسطات الحسابية

التصنيف	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
الوزن	1,00-1,79	1,8-2,59	2,6-3,39	3,4-4,19	4,2-5,00

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على عدة مراجع

ثانيا: صدق وثبات أداة الدراسة:

❖ **الصدق الظاهري:** للتحقق من صدق أداة الدراسة فقد تم إخضاعها لاختبار الصدق الظاهري (أنظر إلى الملحق 2) حيث تم عرض استبيان الدراسة على عدد من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس المحكمين ذوي الخبرة و الكفاءة و المتخصصين في مجال إدارة الأعمال، و ذلك بهدف التعرف على قدرة هذه الأداة على قياس متغيرات البحث، وبما يجعل عبارات هذه الأداة أكثر وضوحا ودقة من الناحية العلمية أي معرفة مدى ملاءمته وصلاحيه العبارات المستخدمة لقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات، وانتماء عباراتها للبعد الذي وضعت لقياسه، وتم الأخذ بملاحظات المحكمين وآرائهم، و أعيدت صياغة بعض العبارات في ضوء هذه الملاحظات الهامة للدراسة.

وعموما يمكن القول بأن الأساتذة المحكمين أكدوا صدق الاستبيان وامكانية استخدامه كأداة للبحث وعلى توافقها مع الإشكالية المطروحة والفرضيات المراد التأكد من صحتها.

❖ **ثبات الأداة:** ويقصد بها درجة الاتساق الداخلي بين عباراتها، ولثبات الأداة جانبان: الأول هو استقرار الأداة كأن يتم الحصول على النتائج نفسها إذا ما تم قياس المتغيرات بالأداة نفسها، اما الجانب الآخر لثبات الأداة فهي الموضوعية وتعني ان يتم الحصول على نفس الدرجة بغض النظر عن الشخص الذي يطبق الاختبار او الذي يصممه.

وتوجد عدة تقنيات لحساب ثبات الأداة وقد اخترنا واحدة منها ألا وهي معامل ألفا كرونباخ **Alpha Cronbach**.

والجدول أدناه يوضح مستوى ألفا كرونباخ لكل محور وقسم من الاستبانة وفق مخرجات SPSS 19:

الجدول رقم (4): معامل الثبات الكلي للاستبيان

معامل الثبات الكلي	
عدد العبارات	الفاكرونباخ
35	0.988

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS19

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ تساوي 0.988 وهي قيمة أكبر من 0.6 وهذا يدل على موثوقية اداة الدراسة وامكانية الاعتماد عليها في التحليل الاحصائي.

المطلب الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية

لقد تم تحليل الاستبيان من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ✓ **التكرارات والنسب المئوية:** يستخدم هذا الامر بشكل أساسي لوصف عينة الدراسة، وكذا معرفة تكرار إجابات أفرادها عن عبارات محاور الاستبيان.
- ✓ **المتوسط الحسابي Mean :** استخدمناه لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان.
- ✓ **الانحراف المعياري Standar de Viation:** يستخدم لمعرفة مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان عن متوسطها الحسابي، حيث كلما كان الانحراف اقل من الواحد الصحيح كلما قل التشتت في إجابات افراد العينة والعكس صحيح.
- ✓ **معامل Alpha cronbach:** لقياس مدى ثبات أداة الدراسة
- ✓ **معامل الارتباط بيرسون rp:** لدراسة العلاقة بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات منفردة وبين عبارات إدارة الازمات مجتمعة، وبين متغيري تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات في مؤسسة CNAS - سوق اهراس، كما استخدم أيضا لمعرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- ✓ **اختبار T (Independent sample T Test):** لمتوسط عينة واحدة لاختبار الفرق بين متوسطي كل من ابعاد تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات مع المتغير الديمغرافي الجنس
- ✓ **اختبار التباين الأحادي One Way Anova:** لقياس دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية للمجموعات الديمغرافية

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات

يتم في هذا المبحث عرض وتفسير نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة من حيث البيانات الشخصية والوظيفية وكذلك عبارات محور تكنولوجيا المعلومات وعبارات محور إدارة الازمات ثم اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة:

الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات

نحاول من خلال هذا المطلب التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وذلك بعرض وتفسير الإجابات الخاصة بمحور البيانات الشخصية والوظيفية والذي يتضمن الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، وكذلك عدد سنوات الخبرة، ويتم عرض وتفسير الخصائص الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة كما يلي:

(1) توزيع عينة الدراسة وفق الجنس: الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة وفق المتغير "الجنس" وهو مبين كما يلي:

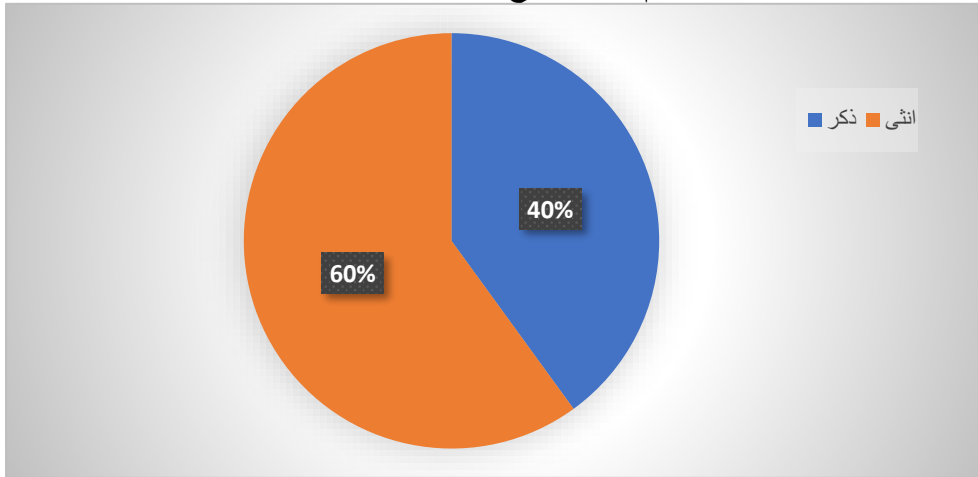
الجدول رقم (5): توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	12	40%
انثى	18	60%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss الاصدار 19

وقمنا بتمثيل معطيات هذا الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم (9): توزيع افراد العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على برنامج Excel

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه ان النسبة الغالبة من افراد العينة هي فئة الاناث حيث بلغ عددهم 18 بنسبة قدرها (60%) في حين بلغ عدد افراد العينة من فئة الذكور 12 بنسبة قدرها (40%)، الا ان الفرق بينهما لا يعتبر كبير الى حد ما، مما يدل على ان تشغيل الجنسين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية تقريبا متساوي وهذا راجع الى ميل كل من الذكور والاناث للعمل بالأنشطة الإدارية.

(2) توزيع عينة الدراسة وفق العمر: الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة وفق متغير "العمر" وهو مبين كما يلي:

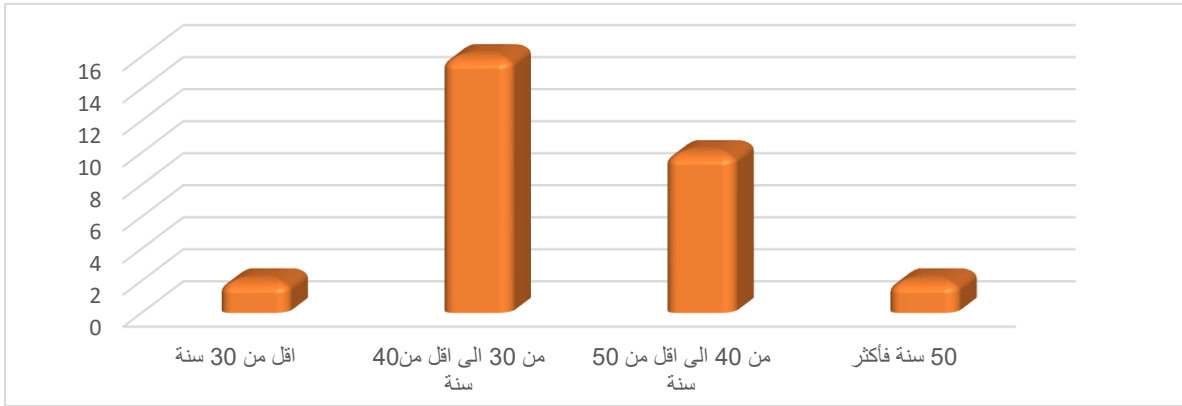
الجدول رقم(6): توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 30 سنة	2	6.7%
من 30 الى أقل من 40 سنة	16	53.3%
من 40 الى اقل من 50 سنة	10	33.3%
50 سنة فأكثر	2	6.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss الاصدار 19

وقمنا بتمثيل معطيات هذا الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم(10): توزيع افراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على برنامج Excel

من خلال الشكل والجدول أعلاه يتضح لنا انه ما يقدر بـ (16) فردا أعمارهم ما بين 30 الى اقل من 40 سنة أي ما نسبته (53.3%) من الحجم الإجمالي للعينة، بعدها تأتي فئة 40 الى اقل من 50 سنة بنسبة (33.3%) أي ما يعادل 10 افراد، ثم الفئتين اقل من 30 سنة و أكثر من 50 سنة حيث بلغ عدد افرادهما (2) أي ما يمثل (6.7%) من الحجم الإجمالي للعينة. وهذا ما يدل بوضوح على ان الفئة الغالبة هي من فئة الشباب بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية-وكالة سوق اهراس- وذلك راجع الى عمليات التوظيف التي تتم بعد خروج بعض الموظفين على التقاعد.

(3) توزيع عينة الدراسة وفق المستوى التعليمي: الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة وفق متغير "المستوى التعليمي" وهو مبين كما يلي:

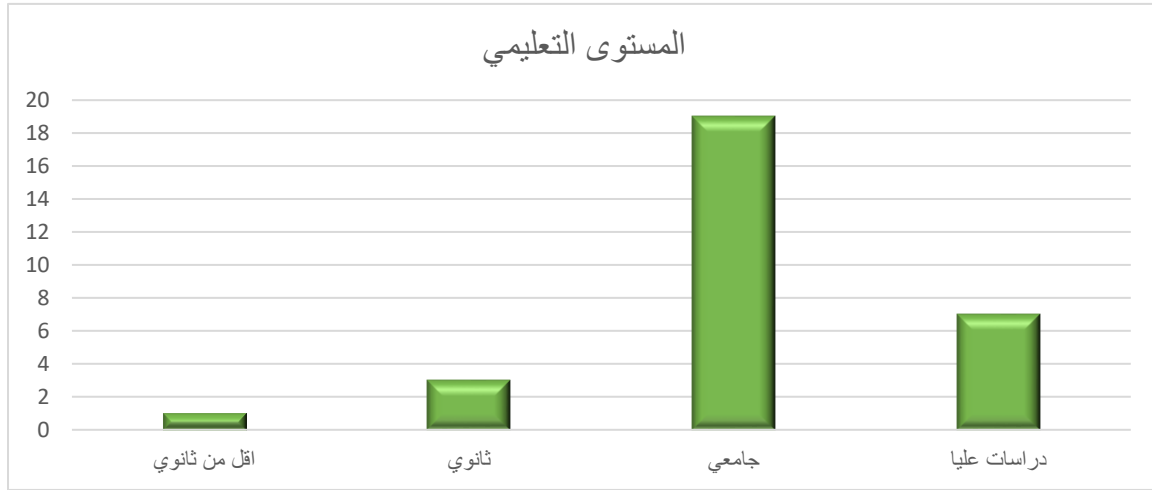
الجدول رقم(7): توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
3.3%	1	اقل من ثانوي
10%	3	ثانوي
63.3%	19	جامعي
23.3%	7	دراسات عليا
100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss الاصدار 19

وقمنا بتمثيل معطيات هذا الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم(11): توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على برنامج Excel

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل اعلاه، ان النسبة الغالبة من افراد عينة الدراسة هم الموظفين الذين لديهم مستوى جامعي ومستوى دراسات عليا حيث بلغ عددهم الإجمالي (26) فردا أي ما يقارب نسبته (80%) من الحجم الإجمالي للعينة، وهذا ما يفسر بأن المستوى التعليمي جيد بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية-وكالة سوق اهراس- وذلك لامتلاك افرادها مستويات عالية وشهادات جامعية في مجالات مختلفة، والباقي يتراوح مستوياتهم بين ثانوي واقل من الثانوي وهي نسبة قليلة جدا مقارنة بالنسبة الكلية.

4) توزيع عينة الدراسة وفق المستوى الوظيفي: الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة وفق متغير "المستوى الوظيفي" وهو مبين كما يلي:

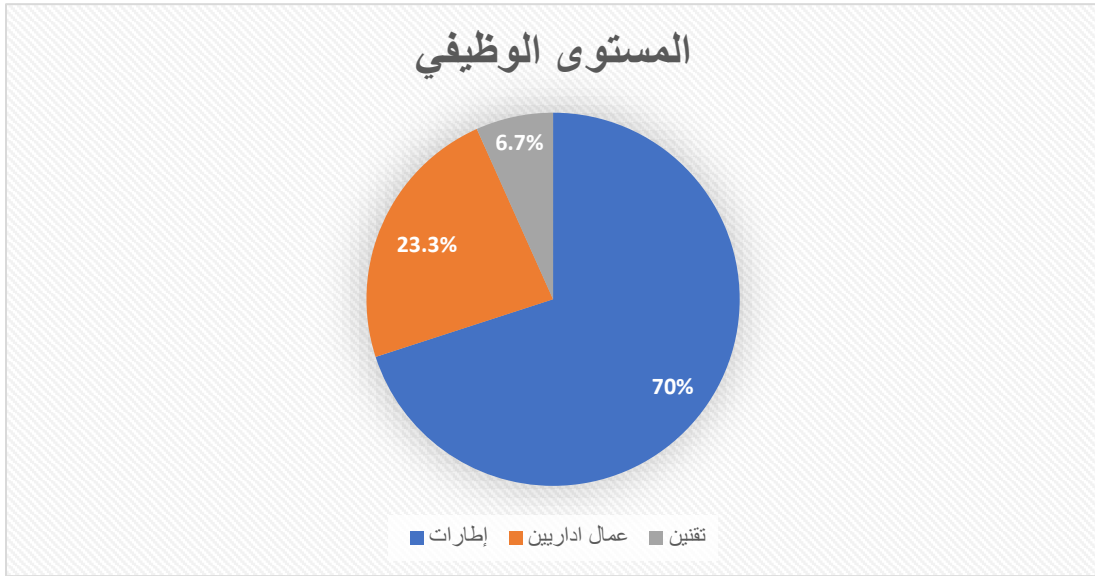
الجدول رقم(8): توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى الوظيفي
70%	21	إطارات
23.3%	7	عمال اداريين
6.7%	2	تقنيين
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss الاصدار 19

وقمنا بتمثيل معطيات هذا الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم(12): توزيع افراد العينة وفق متغير المستوى الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على برنامج Excel

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل اعلاه، ان العمال الإداريين بلغ عددهم 7 افراد أي بنسبة قدرها(23.3%)، اما التقنيين بلغ عددهم 2 أي بنسبة قدرها(6.7%)، في حين بلغ عدد الإطارات 21 فردا أي بنسبة قدرها(70%) من الحجم الاجمالي للعينة، وهذا ما يتوافق مع نتائج توزيع المستوى التعليمي أي انه يتم توظيف الافراد الذين لديهم مستوى جامعي ودراسات عليا ضمن صنف الإطارات.

5) توزيع عينة الدراسة وفق عدد سنوات الخبرة: الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة وفق متغير "عدد سنوات الخبرة" وهو مبين كما يلي:

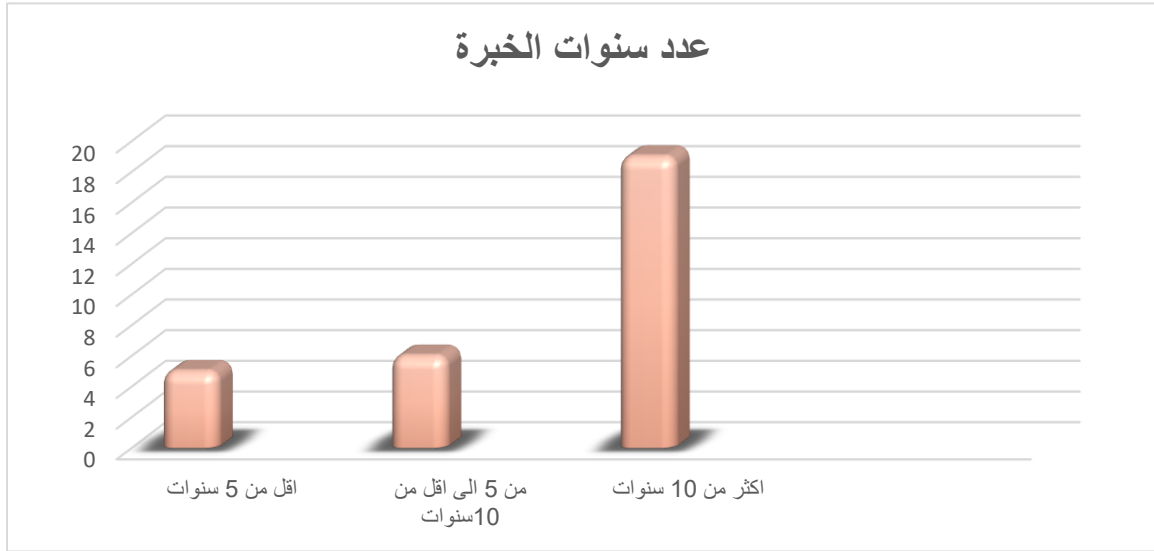
الجدول رقم(9): توزيع عينة الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
اقل من 5 سنوات	5	16.7%
من 5 الى أقل من 10 سنوات	6	20%
أكثر من 10 سنوات	19	63.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss الاصدار 19

وقمنا بتمثيل معطيات هذا الجدول في الشكل التالي:

الشكل رقم(13): توزيع افراد العينة وفق متغير عدد سنوات الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على برنامج Excel

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل اعلاه، ان اغلب افراد العينة يتميزون بخبرة أكثر من (10 سنوات) حيث قدر عددهم 19 فرد بنسبة قدرها (63.3%)، بينما سجل عدد العمال الذين لديهم من (5 الى اقل من 10 سنوات) 6 افراد بنسبة قدرها (20%)، في حين قدر عدد الموظفين الذين بلغت سنوات الخبرة لديهم اقل من 5 سنوات (5) من افراد العينة بنسبة قدرت (16.7%). وهذا يتوافق مع نتائج توزيع سنوات العمر الذي يرجع لنفس الأسباب المذكورة سابقا.

المطلب الثاني: عرض وتفسير نتائج الدراسة

من اجل التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات وكذا إدارة الازمات، قمنا بحساب المتوسطات الحسابية وكذلك الانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات ابعاد محور تكنولوجيا المعلومات والتي تمثلت في الأجهزة والوسائل، البرمجيات، الشبكات وقواعد البيانات، المورد البشري، وأيضا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارات محور إدارة الازمات.

أولاً: تحليل أسئلة الدراسة الخاصة بمحور تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة الدراسة:

يتم ادناه توضيح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات آراء أفراد الدراسة بالنسبة لكل بعد من ابعاد محور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة كما يلي:

الجدول رقم(10): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الأجهزة والوسائل

رقم العبارة	بعد الأجهزة والوسائل	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
1	لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية عدد كاف من أجهزة الحواسيب	4.166	1.085	3	مرتفع
2	تعتبر أجهزة الحاسوب من أفضل التقنيات المستخدمة في القيام بمختلف الاعمال في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	4.466	0.571	1	مرتفع جدا
3	تسمح أجهزة الحاسوب المتاحة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بمعالجة سريعة ودقيقة للبيانات	4.400	0.723	2	مرتفع جدا
4	يقوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بتطوير وتحديث الأجهزة بشكل دوري	4.133	1.008	4	مرتفع
5	يقوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية باستغلال الأجهزة والوسائل التقنية المتوفرة بشكل جيد	4.066	0.907	5	مرتفع
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	4.246	0.792	//	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على إجابات مجتمع الدراسة ومخرجات spss الإصدار 19

الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات

يتضح من الجدول أعلاه ان المتوسطات الحسابية لفقرات بعد الأجهزة والوسائل تراوحت ما بين 4.066 و4.466 وبانحرافات معيارية تراوحت ما بين 0.571 و1.085 وهذا ما يدل على ان هناك اتفاق حول فقرات بعد الأجهزة والوسائل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية - وكالة سوق اهراس-، كما يشير المتوسط الحسابي العام 4.246 وبانحراف معياري 0.792 بأن هناك موافقة بمستوى مرتفع جدا بين افراد مجتمع الدراسة على هذا البعد.

الجدول رقم(11): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد البرمجيات

رقم العبارة	بعد البرمجيات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
6	يتم اعتماد وتركيب برمجيات خاصة لضمان امن وسلامة النظام المستخدم بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	4.133	1.008	4	مرتفع
7	يستخدم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية أنواع متعددة من قواعد البيانات والمعلومات بهدف مساعدتها على اتخاذ القرارات	4.066	1.048	5	مرتفع
8	تساعد البرامج المستخدمة في القيام بالأعمال بسهولة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	4.333	0.711	1	مرتفع جدا
9	تساعد البرامج المستخدمة في الحصول على البيانات والمعلومات بسرعة ودقة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	4.266	0.639	2	مرتفع جدا
10	يعمل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على تحديث البرامج الحاسوبية عند الحاجة	4.166	0.698	3	مرتفع
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	4.193	0.779	//	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على إجابات عينة الدراسة و مخرجات spss الإصدار 19

يتضح من الجدول أعلاه ان المتوسطات الحسابية لفقرات بعد البرمجيات تراوحت ما بين 4.066 و4.333 وبانحرافات معيارية تراوحت ما بين 0.639 و1.048 وهذا ما يدل على ان هناك اتفاق حول فقرات بعد البرمجيات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة سوق اهراس-، كما يشير المتوسط الحسابي العام لبعد البرمجيات 4.246 وبانحراف معياري 0.792 الى ان هناك موافقة بمستوى مرتفع بين افراد مجتمع الدراسة على هذا البعد.

الجدول رقم(12): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث شبكات الاتصال وقواعد البيانات

رقم العبارة	بعث شبكات الاتصال وقواعد البيانات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
11	يمتلك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية مصلحة متخصصة في متابعة وتقييم قواعد البيانات بشكل مستمر	4.133	0.730	1	مرتفع
12	تناسب الشبكة المعلوماتية المتوفرة مع احتياجات العمل في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	3.866	1.041	2	مرتفع
13	تحتوي أنظمة معلومات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على معلومات وبيانات دقيقة تسمح باستخدامها عند الحاجة إليها	3.866	1.041	3	مرتفع
14	تسهم شبكات الاتصال المتوفرة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والمصالح	3.733	0.980	5	مرتفع
15	تساعد شبكات الاتصال المتوفرة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في تسيير العمليات الإدارية بفعالية	3.833	0.949	4	مرتفع
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	3.886	0.898		مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على إجابات مجتمع الدراسة ومخرجات spss الإصدار 19

يتضح من خلال الجدول ان الفقرة" يمتلك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية مصلحة متخصصة في متابعة وتقييم قواعد البيانات بشكل مستمر" قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي 4.133 وانحراف معياري 0.730 وجاءت في المرتبة الثانية الفقرتين(12 و 13) بوسط حسابي 3.866 وانحراف معياري 1.041، وجاءت في المرتبة الاخيرة الفقرة" تسهم شبكات الاتصال المتوفرة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والمصالح" بوسط حسابي 3.733 وانحراف معياري 0.980، وبلغ الوسط الحسابي للبعث ككل 3.886 وانحراف معياري 0.898 وهذا ما يشير الى ان هناك موافقة بمستوى مرتفع بين افراد مجتمع الدراسة على هذا البعث.

الجدول رقم(13): الأوساط الحاسوبية والانحرافات المعيارية لبعده المورد البشري

رقم العبارة	بعد المورد البشري	الوسط الحسائي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسائي
16	يوظف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية افراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات	3.633	1.159	3	مرتفع
17	يوفر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية التمويل الكافي لتطوير إمكانيات المورد البشري في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الإنتاجية	3.766	0.971	1	مرتفع
18	يملك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية عاملين ذوي مهارات في الاستخدام الفعال للأدوات الالكترونية الخاصة بالمعلومات وشبكات الاتصال	3.700	1.118	2	مرتفع
19	يخضع العاملین بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للتدريب المستمر في مجال تكنولوجيا المعلومات	3.200	1.186	4	متوسط
20	يمنح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات مما يرفع من مستوى الرضا الوظيفي	3.066	1.229	5	متوسط
	الوسط الحسائي والانحراف المعياري الكلي	3.473	1.084	//	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على إجابات مجتمع الدراسة ومخرجات spss الإصدار 19

يظهر من الجدول أعلاه ان المتوسطات الحاسوبية لفقرات بعده المورد البشري تراوحت ما بين 3.066 و3.766 بانحرافات معيارية تراوحت ما بين 0.971 و1.186 وهذا يدل على ان هناك اتفاق يتراوح بين المستوى المتوسط والمرتفع حول بعده المورد البشري، كما يشير المتوسط الحسائي العام 3.473 وبانحراف معياري 1.084 الى ان هناك اتفاق بمستوى مرتفع بين افراد عينة الدراسة على هذا البعد.

الجدول رقم(14): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات

رقم البعد	ابعاد محور تكنولوجيا المعلومات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
1	الأجهزة والوسائل	4.246	0.792	1	مرتفع جدا
2	البرمجيات	4.193	0.779	2	مرتفع
3	شبكات الاتصال وقواعد البيانات	3.886	0.898	3	مرتفع
4	المورد البشري	3.473	1.084	4	مرتفع
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	3.950	0.857	//	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على إجابات مجتمع الدراسة و مخرجات spss الإصدار 19

يتضح من الجدول أعلاه ان المحور الأول لتكنولوجيا المعلومات قد سجل متوسط حسابي 3.950 وهو متوسط حسابي مرتفع مقارنة بجدول الازمان، كما سجل انحراف معياري 0.857 وهذا ما يدل على تقارب إجابات مجتمع الدراسة.

ثانيا: تحليل أسئلة الدراسة الخاصة بمحور إدارة الازمات في مؤسسة الدراسة:

الجدول ادناه يوضح لنا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات آراء أفراد الدراسة بالنسبة لمحور إدارة الازمات في المؤسسة:

الجدول رقم(15): الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات افراد الدراسة لمحور إدارة الازمات

الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
1	يقوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالمسح البيئي الداخلي والخارجي بصورة شاملة ومنظمة للتعرف على مؤشرات حدوث الازمة	3.300	1.055	9	متوسط
2	تتم إدارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بعمليات تصنيف وتبويب مؤشرات حدوث الازمات	3.233	1.072	10	متوسط

متوسط	11	1.072	3.233	يعمل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على إيجاد حلول مسبقة لمواجهة الازمات المتوقعة	3
مرتفع	2	1.072	3.566	يوفر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الدعم المادي المناسب لمعالجة الازمات المحتملة	4
مرتفع	1	1.132	3.600	يتنبأ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بتعليمات إدارية واضحة لتحديد إجراءات التعامل مع الازمات المحتملة	5
مرتفع	6	1.008	3.466	لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية برامج وخطط كافية وجاهزة لإدارة الازمات	6
مرتفع	7	1.136	3.466	يملك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وسائل اتصال فاعلة وحديثة للتعرف على ما يمكن ان تسببه الازمة، مما يسمح بالتعامل معها بدقة وسرعة مناسبة	7
مرتفع	8	1.278	3.433	لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية مرونة عالية في توزيع المهام والمسؤوليات والصلاحيات على فريق إدارة الازمات عند حدوث أي ازمة من اجل احتواء اضرارها	8
مرتفع	4	1.195	3.533	لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية كفاءة عالية بعقد اجتماعات فورية لاتخاذ القرارات اللازمة بشأن الازمة	9
مرتفع	3	1.040	3.566	يوفر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الاحتياطات اللازمة للمواقع المختلفة التي تأثرت بالازمة لمعالجة تأثيرات الازمة واستعادة النشاط الاعتيادي	10
مرتفع	5	0.937	3.533	تقوم إدارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالتأكد من ان الوحدات المتضررة نتيجة الازمة استعادت نشاطها وتمارس عملها بشكل طبيعي	11

متوسط	12	1.155	3.100	تخصص إدارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية دعماً مالياً وحوافزاً لعملها لإجراءات استعادة النشاط في فترة حدوث الأزمة	12
متوسط	13	1.344	2.941	يستخلص الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الدروس والعبر من الالتزامات التي واجهها سابقاً ويحتفظ بجميع التوصيات والحلول المقترحة في حل الالتزامات السابقة واللجوء إليها عند التعرض لهذه الالتزامات مرة أخرى في المستقبل	13
متوسط	15	1.328	2.666	يقوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بتعميم الدروس المستفادة من الالتزامات وذلك لغاية التعلم والتدريب	14
متوسط	14	1.045	2.736	يستفيد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية من نتائج الالتزامات والعمل على تقييم الأوضاع القائمة من أجل تحديد نقاط القوة والضعف	15
متوسط	//	1.007	3.377	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على إجابات مجتمع الدراسة ومخرجات spss الإصدار 19

نلمس من الجدول أعلاه ان محور إدارة الالتزامات قد سجل متوسط حسابي 3.377 وانحراف معياري 1.007 وهذا ما يدل على ان هناك اتفاق بمستوى متوسط مقارنة بجدول الاوزان، كما أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 2.666 و3,600 وهي متباينة بين المستوى المتوسط والمستوى المرتفع ، فالعبارة " يتنبأ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بتعليمات إدارية واضحة لتحديد إجراءات التعامل مع الالتزامات المحتملة " سجلت أكبر متوسط حسابي أما العبارة " يقوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالمسح البيئي الداخلي والخارجي بصورة شاملة ومنتظمة للتعرف على مؤشرات حدوث الأزمة " سجلت أكبر وسط حسابي في المستوى المتوسط بقيمة 3.300 وانحراف معياري 1.055 وهذا دال على وجود تباين متوسط في إجابات الافراد على هذه العبارة ، في حين ان هذه العبارة " يقوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بتعميم الدروس المستفادة من الالتزامات وذلك لغاية التعلم والتدريب " قد سجلت أقل قيمة متوسط حسابي 2.666 وانحراف معياري 1.328.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة:

هناك مجموعة من الاختبارات الضرورية لاختبار الفرضيات الموضوعية قيد الدراسة والمتمثلة في:

أولاً: اختبار الطبيعية:

قصد معرفة مدى إتباع توزيع بيانات البحث الميداني للتوزيع الطبيعي نستعمل اختبار يوفره برنامج (SPSS)، وهو اختبار كولموغوروف سميرونوف وتوضع الفرضيتين التاليتين:

- فرضية العدم (H_0): بيانات المحورين (y و x) تتبع التوزيع الطبيعي وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0,05.
- فرضية البديل (H_1): بيانات المحاور (y و x) لا تتبع التوزيع الطبيعي وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0,05.

بالرجوع إلى برنامج (SPSS الاصدار 19) كانت نتائج الاختبار كما يلي:

الجدول رقم(16): جدول اختبار الطبيعية:

الرمز	المحور	عدد المشاهدات	احصائي الاختبار	Sig
X	تكنولوجيا المعلومات	30	0.177	0.180
Y	إدارة الازمات	30	0.265	0.100

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على إجابات مجتمع الدراسة ومخرجات spss الإصدار 19

نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية بالنسبة لبيانات المحور الأول (X) في اختبار كولموغوروف سميرونوف بقيمة 0.180 وهي قيمة أكبر من 0,05، وبالتالي نقبل الفرضية (H_0) ونرفض الفرضية (H_1)، بمعنى بيانات المحور (X) تتبع التوزيع الطبيعي. كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية بالنسبة لبيانات المحور (Y) في اختبار كولموغوروف سميرونوف بقيمة 0.100 وهي اقل من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية (H_1) ونرفض الفرضية (H_0)، بمعنى بيانات المحور (Y) لا تتبع التوزيع الطبيعي.

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

فرضية العدم H_0 : لا تهتم مؤسسة CNAS بتوفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات عند مستوى دلالة 0,05.

الفرضية البديل H_1 : تهتم مؤسسة CNAS بتوفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات عند مستوى دلالة 0,05.

وتم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على (one sample T-Test) حسب الجدول التالي:

الجدول رقم(17): اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

Sig	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	المحور
0.000	29	18.144	0.792	4.246	3	تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS الإصدار 19

يوضح الجدول أعلاه نتيجة اختبار محور تكنولوجيا المعلومات والملاحظ هنا أن التحليل الاحصائي أظهرت بأن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية تهتم بتكنولوجيا المعلومات، إذ بلغت قيمة Sig المحسوبة 0.000 وهي قيمة أقل من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية H₁ وبالتالي مؤسسة CNAS تهتم بتكنولوجيا المعلومات.

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

فرضية العدم H₀: لا تهتم مؤسسة CNAS بإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.

الفرضية البديل H₁: تهتم مؤسسة CNAS بإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.

وتم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على (one sample T-Test) حسب الجدول التالي:

الجدول رقم(18): اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

Sig	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	المحور
0.000	29	21.701	1.007	3.377	3	إدارة الازمات

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS الإصدار 19

يوضح الجدول أعلاه نتيجة اختبار محور إدارة الازمات والملاحظ هنا أن التحليل الاحصائي أظهرت بأن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية تهتم بإدارة الازمات، إذ بلغت قيمة Sig المحسوبة 0.000 وهي قيمة أقل من 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية H₁ وبالتالي مؤسسة CNAS تهتم بإدارة الازمات.

ثالثا: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

- **فرضية العدم H_0** : لا يوجد تأثير للمتغيرات الشخصية على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.
- **الفرضية البديل H_1** : يوجد تأثير للمتغيرات الشخصية على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.

تم الاستعانة هنا باختبار T للعينات المستقلة (**independent T-Test**) لاختبار تأثير المتغيرات الوصفية التي تحمل حدثين (جنس مالى الاستبيان) على محوري الدراسة، وسوف يتم الاعتماد على اختبار التباين الأحادي (**one way analysis of variance ANOVA**) لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة احصائية للمتغيرات الوصفية التي تحمل أكثر من حدثين. ومن أجل اختبار هذه الفرضية سوف يتم اختبار خمس فرضيات فرعية:

1. الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثالثة:

- **فرضية العدم H_0** : لا يوجد تأثير لمتغير الجنس على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.
- **الفرضية البديل H_1** : يوجد تأثير لمتغير الجنس على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.

الجدول رقم(19): اختبار تأثير الجنس على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات

القرار	Sig	درجات الحرية	أثر متغير الجنس
يوجد تأثير	0.003	30	X
يوجد تأثير	0.000	30	Y

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS الإصدار 19

- تشير النتائج أن قيم **Sig** سجلت مستوى اقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05، وهذا ما يدل على رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية H_1 الخاصة بالمحورين وبالتالي وجود تأثير لمتغير الجنس على أبعاد المحور.
2. الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثالثة:

الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات

- **فرضية العدم H0:** لا يوجد تأثير لمتغير العمر على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.
- **الفرضية البديل H1:** يوجد تأثير لمتغير العمر على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.

الجدول رقم(20): اختبار تأثير متغير العمر على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات

القرار	مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
يوجد تأثير	0.000	45.027	5.092	3	15.275	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	X1
			0.113	26	2.940		
				29	18.215		
يوجد تأثير	0.000	108.384	5.444	3	16.333	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	X2
			0.050	26	1.306		
				29	17.639		
يوجد تأثير	0.000	40.096	6.418	3	19.253	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	X3
			0.160	26	4.162		
				29	23.415		
يوجد تأثير	0.000	26.096	8.538	3	25.613	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	X4
			0.327	26	8.506		
				29	34.119		
يوجد تأثير	0.000	62.361	6.235	3	18.705	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	X
			0.100	26	2.600		
				29	21.305		
يوجد تأثير	0.000	16.942	6.496	3	19.489	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	Y
			0.383	26	9.970		
				29	29.459		

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS الإصدار 19

تبين النتائج المعروضة في الجدول أعلاه لتحليل التباين لتصورات أفراد مجتمع الدراسة نحو محوري الدراسة تبعا لمتغير العمر حيث ان قيمة Sig لكل من المحورين اقل من قيمة 0,005، وبالتالي نقبل الفرضية H1 التي مفادها أنه يوجد تأثير لمتغير العمر على محوري الدراسة

3. الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثالثة:

الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات

- **فرضية العدم H_0** : لا يوجد تأثير لمتغير المستوى التعليمي على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.
- **الفرضية البديل H_1** : يوجد تأثير لمتغير المستوى التعليمي على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.

الجدول رقم (21): اختبار تأثير المستوى التعليمي على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات

القرار	مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
يوجد تأثير	0.000	28.507	4.656	3	13.968	بين المجموعات	X1
			0.163	26	4.247	داخل المجموعات	
				29	18.215	الكلية	
يوجد تأثير	0.000	20.248	4.117	3	12.352	بين المجموعات	X2
			0.203	26	5.287	داخل المجموعات	
				29	17.639	الكلية	
يوجد تأثير	0.000	24.378	5.758	3	17.274	بين المجموعات	X3
			0.236	26	6.141	داخل المجموعات	
				29	23.415	الكلية	
يوجد تأثير	0.000	30.622	8.864	3	26.592	بين المجموعات	X4
			0.289	26	7.526	داخل المجموعات	
				29	34.119	الكلية	
يوجد تأثير	0.000	33.625	5.646	3	16.939	بين المجموعات	X
			0.168	26	4.366	داخل المجموعات	
				29	21.305	الكلية	
يوجد تأثير	0.000	77.913	8.837	3	26.510	بين المجموعات	Y
			0.113	26	2.949	داخل المجموعات	
				29	29.459	الكلية	

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS الإصدار 19

توضح النتائج المعروضة في الجدول أعلاه لتحليل التباين لتصورات أفراد مجتمع الدراسة نحو محوري الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي ان قيمة Sig لكل من المحورين اقل من قيمة 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية H_1 التي مفادها أنه يوجد تأثير لمتغير المستوى التعليمي على محوري الدراسة.

4. الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثالثة:

- فرضية العدم H_0 : لا يوجد تأثير لمتغير المستوى الوظيفي على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.
- الفرضية البديل H_1 : يوجد تأثير لمتغير المستوى الوظيفي على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05

جدول رقم (22): اختبار تأثير المستوى الوظيفي على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات

القرار	مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
يوجد تأثير	0.000	25.244	5.934	2	11.868	بين المجموعات	X1
			0.235	27	6.346	داخل المجموعات	
				29	18.215	الكلية	
يوجد تأثير	0.000	12.566	4.252	2	8.503	بين المجموعات	X2
			0.338	27	9.135	داخل المجموعات	
				29	17.639	الكلية	
يوجد تأثير	0.000	33.432	8.340	2	16.679	بين المجموعات	X3
			0.249	27	6.735	داخل المجموعات	
				29	23.415	الكلية	
يوجد تأثير	0.000	58.170	13.846	2	27.692	بين المجموعات	X4
			0.238	27	6.427	داخل المجموعات	
				29	34.119	الكلية	
يوجد تأثير	0.000	34.785	7.674	2	15.348	بين المجموعات	X
			0.221	27	5.957	داخل المجموعات	
				29	21.305	الكلية	
يوجد تأثير	0.000	52.337	11.709	2	23.418	بين المجموعات	Y
			0.224	27	6.041	داخل المجموعات	
				29	29.459	الكلية	

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS الإصدار 19

الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات

توضح النتائج المعروضة في الجدول أعلاه لتحليل التباين لتصورات أفراد مجتمع الدراسة نحو محوري الدراسة تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي ان قيمة Sig لكل من المحورين اقل من قيمة 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية H1 التي مفادها أنه يوجد تأثير لمتغير المستوى الوظيفي على محوري الدراسة.

5. الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الثالثة:

- **فرضية العدم H0:** لا يوجد تأثير لمتغير عدد سنوات الخبرة على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.
- **الفرضية البديل H1:** يوجد تأثير لمتغير عدد سنوات الخبرة على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05.

الجدول رقم (23): اختبار تأثير متغير عدد سنوات الخبرة على محور تكنولوجيا المعلومات ومحور إدارة

الازمات

القرار	مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
يوجد تأثير	0.000	43.808	6.962	2	11.868	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	X1
			0.159	27	6.347		
				29	18.215		
يوجد تأثير	0.000	20.597	5.328	2	8.503	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	X2
			0.259	27	9.135		
				29	17.639		
يوجد تأثير	0.000	57.289	9.475	2	16.679	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	X3
			0.165	27	6.735		
				29	24.415		
يوجد تأثير	0.000	69.145	14.273	2	27.692	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	X4
			0.206	27	6.427		
				29	34.119		
يوجد تأثير	0.000	123.656	13.280	2	15.348	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	X
			0.107	27	5.957		
				29	21.305		
يوجد تأثير	0.000	60.147	11.709	2	23.418	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	Y
			0.224	27	6.041		
				29	29.459		

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS الإصدار 19

الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات

توضح النتائج المعروضة في الجدول أعلاه لتحليل التباين لتصورات أفراد مجتمع الدراسة نحو محوري الدراسة تبعا لمتغير عدد سنوات الخبرة ان قيمة Sig لكل من المحورين اقل من قيمة 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية H1 التي مفادها أنه يوجد تأثير لمتغير عدد سنوات الخبرة على محوري الدراسة.

رابعا: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة:

- **فرضية العدم H0:** لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS
- **الفرضية البديل H1:** توجد علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS

سيتم دراسة العلاقة باستخدام مقياس معامل الارتباط بيرسون r_p لقياس درجة الارتباط بين المتغيرات، وتتراوح قيمته بين $-1 < r < 1$ فكلما كانت قيمته 0.5 فأكثر هذا يعني وجود ارتباط طردي موجب، حيث تزداد شدته كلما اتجهنا نحو 1 ويكون الارتباط عكسي سالبا كلما كانت قيمته 0.5 - فأكثر وكلما اتجهنا نحو -1 بحيث يكون عندها ارتباط عكسي تماما لتحديد درجة ونوع العلاقة نعتمد على الجدول التالي:

الجدول رقم(24): معيار مقياس التحليل لمعامل الارتباط بيرسون

معامل الارتباط بيرسون r_p	من -0.90 إلى -1.00	من -0.70 إلى -0.89	من -0.50 إلى -0.69	من -0.35 إلى -0.49	من 0.00 إلى -0.34	من 0.00 إلى 0.34	من 0.35 إلى 0.49	من 0.50 إلى 0.69	من 0.70 إلى 0.89	من 0.90 إلى 1.00
نوع العلاقة	عكسية					طردية				
درجة العلاقة	قوية جدا	قوية	متوسطة	أقل من المتوسطة	ضعيفة	أقل من المتوسطة	ضعيفة	متوسطة	قوية	قوية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على عدة مراجع

الجدول رقم(25):معامل الارتباط بيرسون بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات

نوع العلاقة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المتغيرين
طردية قوية جدا	0.000	0.907	تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات

المصدر: من اعداد الطالبين بناءا على مخرجات SPSS الإصدار 19

يشير الجدول السابق إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات، إذ بلغ معامل الارتباط (Pearson) بينهما (0.907) عند مستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، وتشير هذه النتيجة إلى وجود علاقة طردية قوية جدا بين المتغيرين. وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات في مؤسسة CNAS.

1) اختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الرابعة:

- **فرضية العدم H_0 :** لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد الأجهزة والوسائل وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS
- **الفرضية البديل H_1 :** توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد الأجهزة والوسائل وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS

الجدول رقم(26): معامل الارتباط بيرسون بين بعد الأجهزة والوسائل وإدارة الازمات

نوع العلاقة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المتغيرات
طردية قوية	0.000	0.899	بعد الأجهزة والوسائل وإدارة الازمات

المصدر: من اعداد الطالبين بناءا على مخرجات SPSS الإصدار 19

يتبين من خلال الجدول أعلاه ان معامل الارتباط (Pearson) بين بعد الأجهزة والوسائل وإدارة الازمات قدر بـ(0.899) عند مستوى دلالة(0.000) وهو اقل من(0.05)، وتشير هذه النتيجة الى وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين بعد الأجهزة والوسائل وإدارة الازمات، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعد الأجهزة والوسائل وإدارة الازمات في مؤسسة CNAS.

(2) اختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الرابعة:

- فرضية العدم H_0 : لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد البرمجيات وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS
- الفرضية البديل H_1 : توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد البرمجيات وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS

الجدول رقم(27): معامل الارتباط بيرسون بين بعد البرمجيات وإدارة الازمات

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	نوع العلاقة
بعد البرمجيات وإدارة الازمات	0.792	0.000	طردية قوية

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS الإصدار 19

يتبين من خلال الجدول أعلاه ان معامل الارتباط (Pearson) بين بعد البرمجيات وإدارة الازمات قدر ب(0.792) عند مستوى دلالة(0.000) وهو اقل من(0.05)، وتشير هذه النتيجة الى وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين بعد البرمجيات وإدارة الازمات، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعد البرمجيات وإدارة الازمات في مؤسسة CNAS.

(3) اختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الرابعة:

- فرضية العدم H_0 : لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد شبكات الاتصال وقواعد البيانات وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS
- الفرضية البديل H_1 : توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد شبكات الاتصال وقواعد البيانات وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS

الجدول رقم(28): معامل الارتباط بيرسون بين بعد شبكات الاتصال وقواعد البيانات وإدارة الازمات

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	نوع العلاقة
بعد شبكات الاتصال وقواعد البيانات وإدارة الازمات	0.864	0.000	طردية قوية

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS الإصدار 19

يتبين من خلال الجدول أعلاه ان معامل الارتباط (Pearson) بين بعد شبكات الاتصال وقواعد البيانات وإدارة الازمات قدر ب(0.864) عند مستوى دلالة(0.000) وهو اقل من(0.05)، وتشير هذه النتيجة الى وجود علاقة ارتباط طردية

الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات

قوية بين بعد شبكات الاتصال وقواعد البيانات وإدارة الازمات، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعد شبكات الاتصال وقواعد البيانات وإدارة الازمات في مؤسسة CNAS.

(4) اختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الرابعة:

- فرضية العدم H_0 : لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد المورد البشري وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS
- الفرضية البديل H_1 : توجد علاقة ارتباط معنوية بين بعد المورد البشري وإدارة الازمات عند مستوى دلالة 0,05 في مؤسسة CNAS

الجدول رقم(29): معامل الارتباط بيرسون بين بعد شبكات الاتصال وقواعد البيانات وإدارة الازمات

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	نوع العلاقة
بعد المورد البشري وإدارة الازمات	0.924	0.000	طردية قوية جدا

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS الإصدار 19

يتبين من خلال الجدول أعلاه ان معامل الارتباط (Pearson) بين بعد المورد البشري وإدارة الازمات قدر ب(0.924) عند مستوى دلالة(0.000) وهو اقل من(0.05)، وتشير هذه النتيجة الى وجود علاقة ارتباط طردية قوية جدا بين بعد المورد البشري وإدارة الازمات، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين بعد المورد البشري وإدارة الازمات في مؤسسة CNAS.

خلاصة الفصل:

لقد عملنا من خلال هذا الفصل على التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS - وكالة سوق أهراس. حيث تطرقنا إلى تعريف المؤسسة، مهامها، الهيكل التنظيمي لمختلف المصالح والفروع وتحليل الهيكل التنظيمي.

وقد قمنا بإنجاز الاستبيان والذي تم توزيعه على موظفي مؤسسة CNAS، والذي يحتوي على محورين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات، كان هدفنا من خلاله الإجابة على إشكالية البحث التي تتمحور حول دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات، وبعد استرجاعه قمنا بتفريغه وتحليل بياناته باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالمتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار الفا كرونباخ، تحليل الارتباط، ... وغيرها. فقمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

وتوصلنا في النهاية إلى صحة وقبول الفرضيات التي تبنتها الدراسة، كما تحصلنا في الأخير على نتائج عديدة أهمها أنه يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات، إذ يمتاز الأفراد الذين لديهم قدرة عالية على استخدام تكنولوجيا المعلومات بإدارة الازمات بشكل جيد، وتشير الأبحاث إلى أن هناك علاقة قوية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات مما يحتم ضرورة توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ليتم التعامل مع الازمات ومواجهتها بطرق متميزة.



لقد تم التطرق الى اهم المواضيع التي تخص المانجمنت في عصرنا، ففي ظل التطورات المتلاحقة تسعى المؤسسة لاكتساب احداث تكنولوجيا المعلومات التي تضمن افضل معالجة للمعلومات، ومن هنا يجب ان تتوفر أنظمة للتنبؤ واكتشاف إنذارات والانحرافات حتى لا يتفاقم الوضع وتصبح أزمات تخل بنظام المؤسسة ككل، كما يجب التعامل مع هذه الأزمات بأسلوب علمي او ما يعرف بإدارة الازمات وهو ما تم التطرق اليه في الجانب النظري من خلال مختلف المفاهيم والخصائص، في حين تم تخصيص الجانب التطبيقي لإسقاط الموضوع على مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء-وكالة سوق اهراس-، وذلك لقياس فاعلية وتأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة الازمات في المؤسسة. وفي الأخير سوف نقدم اهم النتائج والتوصيات فيما يلي:

أولاً: نتائج الدراسة:

اثار بحثها الحالي جملة من التساؤلات وقدم أيضا فرضيات تعلقت بطبيعة العلاقة والدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات، حيث توصلنا من خلاله الى عدة نتائج ساهمت في حل إشكالية البحث والاجابة على تساؤلاته وفرضياته وفيما يلي سوف نحاول الإشارة الى ابرز هذه النتائج.

- تكنولوجيا المعلومات احد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الاعمال المعاصرة اذ نجد ان المؤسسات التي تحقق نجاحا ملحوظا في مجال الاعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على التكنولوجيات، وذلك نتيجة لقدرتها الهائلة في ادخال ومعالجة المعلومات، وقدرتها المتطورة على التخزين والحفظ وكذلك استرجاع المعلومات المناسبة بطريقة سريعة وفي الوقت المناسب.
- ان الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والوسائل، البرمجيات، شبكات الاتصال وقواعد البيانات، المورد البشري) من شأنه ان يساعد في التعامل مع الازمات ومواجهتها والتقليل من حدتها
- الازمات احداث يمكن ان تقع فجأة دون سابق انذار، لذلك يجب على كل مؤسسة سرعة الاستجابة لها والسيطرة عليها واتخاذ القرار الصحيح لاحتواءها والخروج منها ويتم ذلك من خلال اعتماد طرق ومناهج مستحدثة لعل أهمها تكنولوجيا المعلومات
- تعتبر إدارة الازمات من اهم الإدارات التي تعمل على حماية ووقاية الكيان الإداري من اية اخطار قد تعترضه

خاتمة

- يختلف التعامل مع الازمات حسب اختلاف أنواعها، فكل ازمة لها أسلوب خاص ووسائل خاصة بها فمثلا الازمات الإدارية تتطلب اجراء اجتماع فوري لمعالجتها، وكذلك بالنسبة للازمة المالية او غيرها هذا من جهة، ومن جهة أخرى ان لكل مؤسسة أسلوب معين تتبعه لحل مشاكلها حسب ما يتوفر لديها من وسائل وكفاءات تختلف عن بقية المؤسسات
- لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في المؤسسات فهي تستخدمها لأداء مختلف وظائفها، وتزداد أهميتها بشكل مضاعف في وقت الازمة وذلك لأنها توفر مجموعة واسعة من الأدوات التي تساعد في إدارة الازمات في مراحلها المختلفة.
- اتضح من خلال الدراسة الميدانية ان نسبة الذكور في مجتمع الدراسة بلغت (40%) مقارنة مع (60%) من الاناث وان اغلبهم فئات شابة، وكان منهم ما يقارب 80% لهم شهادات جامعية ودراسات عليا، وان 70% من الموظفين كانوا برتبة إطارات
- ان الاتجاه العام للموظفين نحو ابعاد تكنولوجيا المعلومات من حيث: (الأجهزة والوسائل، البرمجيات، شبكات الاتصال وقواعد البيانات، المورد البشري) بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء كان مرتفعا، حيث بلغ المتوسط العام لهذا الاتجاه 3.950 بانحراف معياري 0.857 حسب مقياس ليكارت الخماسي.
- مؤسسة CNAS تمتلك اعداد كافية من الأجهزة والوسائل المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وتقوم بتحديثها بشكل دوري. كما تمتلك برمجيات حاسوبية حديثة لتطبيق اعمالها
- تتوفر بمؤسسة CNAS شبكات متطورة تصل الى جميع المصالح في المؤسسة مما يسهل عملية سير الاعمال والتبليغ عن الأخطاء الحاصلة بصورة دقيقة وسريعة، بالإضافة الى قواعد بيانات تساعد المؤسسة في اتخاذ القرارات المناسبة
- ان الاتجاه العام للموظفين نحو محور إدارة الازمات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء كان متوسطا، حيث بلغ المتوسط العام لهذا الاتجاه 3.377 بانحراف معياري 1.007 حسب مقياس ليكارت الخماسي.
- تهتم مؤسسة CNAS بتوفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقد اتضح ذلك من خلال قبول الفرضية البديلة، وذلك عند اختبار (t-test) للفرضية الرئيسية الأولى، حيث بلغ T المحسوبة 18.144 ومستوى الدلالة sig بلغ 0.000 وهو اصغر من مستوى الدلالة 0.05 المعتمد.

خاتمة

- تهتم مؤسسة CNAS بإدارة الازمات، وقد اتضح ذلك من خلال قبول الفرضية البديلة، وذلك عند اختبار (t-test) للفرضية الرئيسية الثانية، حيث بلغ T المحسوبة 21.701 ومستوى الدلالة sig بلغ 0.000 وهو اصغر من مستوى الدلالة 0.05 المعتمد.
- يوجد تأثير للمتغيرات الشخصية على محور تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات وقد اتضح ذلك من خلال قبول الفرضية البديلة، وذلك عند اختبار (t-test) واختبار التباين الاحادي للفرضية الرئيسية الثالثة، حيث بلغ مستوى الدلالة sig 0.000 وهو اصغر من مستوى الدلالة 0.05 المعتمد.
- توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات في مؤسسة CNAS، وهذا تبين من خلال اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة، حيث كان معامل الارتباط بيرسون 0.907 عند مستوى معنوية 0.000 واهو اقل من 0.05 وهذا ما يشير الى وجود علاقة طردية قوية جدا بين المتغيرين.
- هناك علاقة طردية قوية بين بعد الأجهزة والوسائل وإدارة الازمات في مؤسسة CNAS
- هناك علاقة طردية قوية لبعده البرمجيات في إدارة الازمات في مؤسسة CNAS
- هناك علاقة طردية قوية لبعده شبكات الاتصال وقواعد البيانات في إدارة الازمات في مؤسسة CNAS
- هناك علاقة طردية قوية لبعده المورد البشري في إدارة الازمات في مؤسسة CNAS

التوصيات:

- العمل على مواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة، وذلك بتحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل مستمر، باعتبار ان دورة حياة التكنولوجيا قصيرة جدا
- الاهتمام اكثر بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وانشاء مصلحة تعمل على وضع نظام دقيق لجمع، معالجة، تخزين وتوزيع المعلومات
- تشجيع الدراسات والأبحاث المتعلقة بإدارة الازمات وذلك من خلال الانفتاح على مختلف البحوث العملية وتشجيع الباحثين في التخصصات المختلفة وانشاء مراكز أبحاث علمية متخصصة في إدارة الازمات

خاتمة

- انشاء مصلحة خاصة بإدارة الازمات داخل المؤسسة يشرف عليها خبراء من مختلف المجالات لاحتواء الازمة والتخفيف من حدتها وتقليل الخسائر وتخفيض الاثار السلبية وأيضا التنبؤ بالازمات المحتملة
- ضرورة انشاء شبكة معلومات وقواعد بيانات بين الإدارات المختلفة ذات العلاقة بالازمات

آفاق الدراسة:

بغية توسيع آفاق البحث العلمي في هذا المجال نقترح إمكانية المواصلة في بحوث بالعناوين التالية:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية
- دور الموارد البشرية في ادارة الازمات
- تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء في المؤسسات
- مدى مساهمة نظم دعم القرارات في إدارة الازمات



أولاً: الكتب:

1. إبراهيم عبد الحكيم الحشمان، مهارات الحاسوب وتطبيقاته، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان، 2012
2. ادريس لكربي، إدارة الازمات العابرة للحدود مداخل استراتيجية لتحويل المخاطر الى فرص، ط1، مركز تريندز للبحوث والاستشارات، 2021
3. اشرف إبراهيم سليمان، مبادئ علم الادارة والعمل الشرطي، ط1، المركز القومي للإصدارات القانونية للنشر والتوزيع، 2015
4. اشرف السعيد احمد، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات، دار الفكر العربي، دار النهضة العربية ودار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، 2013
5. اياد نصر، سيكولوجية إدارة الازمات، ط1، دار الخليج للنشر والتوزيع، 2017
- 5 (آية رياض العبد القادر بورزان، إدارة الازمات، الجامعة الافتراضية السورية للنشر والتوزيع، سوريا، 2021
- 6) بشير العلاق، العلاقات العامة في الازمات، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2014
- 7) بلال خلف السكارنه، إدارة الازمات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2015
- 8) جمانة زياد الزعبي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، ط1، الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015
- 9) حسين وليد حسين عباس، عبد الناصر علك حافظ، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، 2014
- 10) حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور(اداري-تكنولوجي)، 2013
- 11) حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، دراسات في اثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، 2015،
- 12) خالد محمود المشاقبة، الحكومة الالكترونية واثرها في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، ط1، دار الخليج للنشر و التوزيع، الأردن، 2022
- 13) خلف كريم كيوش التميمي، استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الازمات، ط1، دار امجد للنشر والتوزيع، عمان، 2018
- 14) راسم محمد الجمال، خيرت معوض عياد، إدارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي، ط1، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، مصر، 2005
- 15) راكر الزعاري، غسان الطالب، الإدارة الالكترونية والتسويق الالكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2020

- 16) رمضان عبد الحكم محمد، استخدام الحاسوب في تنمية المسؤولية الاجتماعية والبيئية، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2018
- 17) زرزاز العياشي، غياد كريمة، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2015
- 18) سايحي الخامسة، آمال حفناوي، التسويق الالكتروني للخدمات، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2022
- 19) سعد علي ريجان المحمدي، نماذج من الإدارات المعاصرة، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2021
- 20) السعيد مبروك إبراهيم، المكتبة الالكترونية رؤية للمكتبات في الالفية الثالثة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012
- 21) سمية بو مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية، ط1، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتوزيع، الرياض، 2014
- 22) سوران إسماعيل عبد الله بنديان، دور القوة الذكية في إدارة الازمات الدولية، ط1، شركة دار الاكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2020
- 23) صلاح عبد الحميد، الاعلام وإدارة الازمات، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013
- 24) عبد الرزاق الدليمي، العلاقات العامة وإدارة الازمات، ط2، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019
- 25) علي عبودي نعمة الجبوري، إدارة استراتيجية العلاقات العامة المفاهيم-الممارسات-الخطط، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016
- 26) علي فلاح مفلح الزعبي، مروان بدر السميعات، إدارة العلاقات العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2019
- 27) فارس العمارات، عماد الحسيان، عز الدين النعيمي، إدارة الازمة الأمنية في ضل مواقع التواصل الاجتماعي، ط1، دار الخليج للنشر والتوزيع، الأردن، 2022
- 28) قدرى على عبد المجيد، اتصالات الازمة وإدارة الازمات، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، 2008
- 29) ماجد سلام الهدمي، جاسم محمد، مبادئ إدارة الازمات الاستراتيجية والحلول، زهران للنشر والتوزيع
- 30) محسن احمد الخضيري، إدارة الازمات، ط1، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003
- 31) محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة الازمات والكوارث، ط1، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2019
- 32) محمد الفاتح محمود بشير المغربي، التجارة الالكترونية، ط1، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن، 2016
- 33) محمد عبد الله المرعول، الازمات مفهومها واسبابها وآثارها ودورها في تعميق الوطنية، ط1، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتوزيع، الرياض، 2014

- (34) محمد مدحت، الحكومة الالكترونية، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2016
- (35) محي الدين عارف حسين، الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات، الرمال والاكاديميون للنشر والتوزيع، 2015
- (36) مصطفى يوسف كافي، التجارة الالكترونية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2009
- (37) مهري شفيقة، قضايا ورهانات بحثية راهنة، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2018
- (38) هيا عدنان عاشور، الديناميكا السياسية وإدارة الازمات الدولية، ط1، دار الجندي للنشر والتوزيع، القدس، 2016
- (39) يوسف أبو فارة، إدارة الازمات في المنظمات العامة والخاصة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2020

ثانيا: الرسائل والاطروحات:

- (40) احمد عبد الرحمن احمد نور، العوامل المؤثرة على إدارة الازمات في السودان، رسالة ماجستير، قسم الإدارة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة افريقيا العالمية، 2016
- (41) بلقيدوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2، 2013/2012
- (42) بيان إبراهيم الشبلي، اثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الازمات، رسالة ماجستير، تخصص الاعمال الالكترونية، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2018
- (43) تقيّة فرحي، تعامل الصحافة المكتوبة الجزائرية مع الازمات الأمنية، أطروحة دكتوراه، تخصص صحافة مكتوبة، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2018/2017
- (44) توفيق محمد حسين الطيراوي، واقع الازمات والبدائل المقترحة لإدارتها من وجهة نظر قادة المؤسستين الأمنية والمدنية في فلسطين، رسالة ماجستير، تخصص الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2008
- (45) حورية معلوي، تكنولوجيا المعلومات وادارة الازمات في الجزائر نموذج ازمة مصر الكروية 2009، رسالة ماجستير، تخصص اتصال الازمات، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2014/2013
- (46) خمائل كامل محمد الطائي، اثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الاعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2015
- (47) ساجدة كامل احمد أبو ماضي، اثر استخدام المحاكاة الحاسوبية على اكتساب المفاهيم والمهارات الكهربائية بالتكنولوجيا لدى طلبة الصف التاسع الأساسي بغزة، رسالة ماجستير، تخصص المناهج وطرق التدريس، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011
- (48) عبد الله بن حمود بن محمد الحسني، الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار، رسالة ماجستير، تخصص إدارة اعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013

- 49) عي راضية، بولفراخ نسرين، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية، شهادة ماجستير، تخصص إدارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمى، برج بوعريبيج، 2021/2020
- 50) قشنيطي منيرة، فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، تخصص مجتمع المعلومات، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2012/2011
- 51) محمود محمد غنام، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات لدى العاملين في غرف عمليات الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة اعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، فلسطين، 2010
- 52) مرباح مليكة، استراتيجية إدارة الازمات وفعالية التسيير، مذكرة ماجستير، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2011
- 53) مهيبيل وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2012/2011
- 54) نسيمه ضيف الله، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثره على تحسين جودة العملية التعليمية، شهادة دكتوراه، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة1، 2017/2016
- 55) هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكساب المؤسسة ميزة تنافسية، اطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015
- 56) هيثم محمد سمير علي، إدارة الكوارث في أوقات الحروب باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير، تخصص الجغرافيا، كلية الآداب، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018
- 57) ياسع ياسمينه، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، رسالة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2011/2010
- ثالثا: المجالات:

- 58) إبراهيم احمد أبو عرقوب، دور العلاقات العامة في إدارة الازمات، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 47، العدد 2، الامارات، 2020
- 59) اديب إبراهيم السقا، اشرف سليمان الصوفي، دور أنظمة دعم القرار في نجاح إدارة الازمات لقطاع التأمين الفلسطيني، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 8، العدد 3، 2021
- 60) بن جدو بن علي، درار عياش، العمل عن بعد ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الازمات، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 5، العدد 1، 2022
- 61) جبوري شناوي الصافي، اثر الخصائص القيادية في استراتيجيات إدارة الازمة، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 34، العدد 90، العراق، 2011
- 62) جميل سلمان السهلي، معوقات إدارة الازمات في الحوادث الأمنية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 21، 2020
- 63) حفيان عبد الوهاب، فعالية إدارة الازمات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 8، 2015
- 64) خالد عبد الحميد كامل خربوش، الدور الإعلامي لعملية صنع القرار في مواجهة الازمات، المجلة العلمية لكلية التربية النوعية، المجلد 1، العدد 11، 2017
- 65) رشيدة دحماني، احمد غريبي، نظم إدارة الازمات ضمن متطلبات مواجهة التقلبات في أسعار النفط خاصة خلال فترة الازمات، مجلة ابعاد اقتصادية، المجلد 11، العدد 1، الجزائر، 2021
- 66) زينب خليل القذافي، الممارسات السلوكية لمديري المدارس لادارة الازمة المدرسية بمدارس التعليم الأساسي بمنطقة قصر بن غشير، مجلة القرطاس، العدد 12، 2020
- 67) سالم احمد، مصطفى بنحسين، فاعلية العمل الالكتروني بالمؤسسة الجزائرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 5، العدد 1، الجزائر، 2022
- 68) سالم عبد النبي الواعر، اثر إدارة الازمات في استراتيجيات التعامل، مجلة كليات التربية، العدد 24، 2021
- 69) سعدية البدوي السيد احمد بدوي، طبيعة الوسائل التكنولوجية الحديثة وتأثيرها على المعاملات المحاسبية للتجار، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، المجلد 7، العدد 26، السعودية، 2020
- 70) شاکر جار الله الحشالي، محي الدين القطب، فاعلية نظم المعلومات الإدارية واثرها في إدارة الازمات، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد 3، العدد 1، الأردن، 2007
- 71) شقنان محمد، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل وسائل الدفع الالكتروني، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 6، العدد 2، الجزائر، 2022

72) ضيف احمد، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة التغيير، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد1، العدد4، الجزائر، 2017

73) عبد الرحمن احمد مانع، اثر نظم دعم القرار في إدارة الازمات بالتطبيق على شركة الاتصالات اليمنية، مجلة جامعة عمران، العدد1، 2021

74) عبد الوهاب عبد الفتاح الالوسي، نسرين عبد الله بدوي، سوسن إبراهيم رجب العكيدي، متطلبات نجاح التخطيط الاستراتيجي ودورها في استراتيجيات إدارة الازمات، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد11، العدد26، 2019

75) عرفان علي، سعد الله آغة القلعة، استخدام نظم المعلومات الجغرافية لدعم القرار في إدارة الكوارث، مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، المجلد22، العدد1، 2006

76) غول فرحات، إدارة الازمات في المؤسسة بين المفاهيم وطرق المعالجة، مجلة المناجر، العدد1،

77) فريال بن مزارى، فعالية الاتصال في إدارة الازمات في المؤسسات، مجلة سوسيولوجيا، المجلد2602، العدد 5647، جامعة الجزائر3، 2020

78) محمد الحراشنة، علي الذيابات، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري لمديري مدارس تربية لواء الرمثا، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد 35، العدد 4، الأردن، 2021

79) محمد بن مهيريس، عبد العليم التاوتي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد12، العدد1، 2021،

80) محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد6، العدد2، 2018

81) موجار بوعلام، عبيدة سعاد، بركان انيسة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الازمات المعاصرة، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد17، العدد2، الجزائر، 2022

رابعا: المداخلات والمؤتمرات

82) حمد بنحيت محمد حمد الكتي، دور النظم الخبيرة كأحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في صناعة واتخذ القرار الأمني، المؤتمر الدولي للشريعة والقانون، المؤتمر عبر الانترنت، 2021/4/6،

خامسا: محاضرات

83) معتوق فتيحة، مطبوعة وحدة اتصال الازمات، السنة الثانية ماستر، تخصص اتصال تنظيمي وعلاقات عامة، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2019/2018،

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعدي



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

استمارة بحث لتحضير مذكرة ماستر في علوم التسيير
تخصص "إدارة أعمال"

اخى الفاضل / اختي الفاضلة...

اليكم اطيب التحيات...

يشرفنا ان نضع بين ايديكم هذه الاستبانة المصممة لجمع البيانات والتي تخدم مباشرة اهداف البحث العلمي، بعنوان:
"دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات-دراسة حالة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
وكالة سوق اهراس-" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة اعمال.

لذا نرجو منكم التكرم بإبداء رأيكم على العبارات التي تتضمنها هذه الاستبانة بعناية ودقة بوضع علامة (x) في الخانة
الموافقة لإختياركم، مؤكداً ان اجابتم ستحاط بسرية تامة ولن يتم استخدامها الا لأغراض البحث العلمي، وسوف نعمل
على تزويدكم بالنتائج والتوصيات التي نصل إليها إذا ما رغبتم في ذلك، ونشكركم على حسن تعاونكم في إنجاز هذه
الدراسة، وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الأستاذ المشرف:

د/ مشري محمد الناصر

اعداد الطالبين:

مراد يسرى

بن دريس اسمهان

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1/الجنس:

أنثى

ذكر

من 30 الى اقل من 40 سنة

2/العمر: اقل من 30 سنة

50 فأكثر

من 40 الى اقل من 50 سنة

دراسات عليا

جامعي

ثانوي

3/المستوى التعليمي: أقل من ثانوي

تقنيين

عمال اداريين

5/المستوى الوظيفي: اطارات

أكثر من 10 سنة

من 5 الى اقل من 10 سنوات

6/عدد سنوات الخبرة: اقل من 5 سنوات

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الأسئلة	الابعاد
/	/	/	/	/	الأجهزة والوسائل	البعد الاول
					لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية عدد كاف من أجهزة الحواسيب	1
					تعتبر أجهزة الحاسوب من أفضل التقنيات المستخدمة في القيام بمختلف الاعمال في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	2
					تسمح أجهزة الحاسوب المتاحة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بمعالجة سريعة ودقيقة للبيانات	3
					يقوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بتطوير وتحديث الأجهزة بشكل دوري	4
					يقوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية باستغلال الأجهزة والوسائل التقنية المتوفرة بشكل جيد	5

/	/	/	/	/	البرمجيات	البعد الثاني
					يتم اعتماد وتركيب برمجيات خاصة لضمان امن وسلامة النظام المستخدم بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	6
					يستخدم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية أنواع متعددة من قواعد البيانات والمعلومات بهدف مساعدتها على اتخاذ القرارات	7
					تساعد البرامج المستخدمة في القيام بالأعمال بسهولة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	8
					تساعد البرامج المستخدمة في الحصول على البيانات والمعلومات بسرعة ودقة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	9
					يعمل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على تحديث البرامج الحاسوبية عند الحاجة	10
/	/	/	/	/	شبكات الاتصال وقواعد البيانات	البعد الثالث
					يملك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية مصلحة متخصصة في متابعة وتقييم قواعد البيانات بشكل مستمر	11
					تناسب الشبكة المعلوماتية المتوفرة مع احتياجات العمل في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	12
					تحتوي انظمة معلومات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على معلومات وبيانات دقيقة تسمح باستخدامها عند الحاجة اليها	13
					تسهل شبكات الاتصال المتوفرة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والمصالح	14
					تساعد شبكات الاتصال المتوفرة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في تسيير العمليات الإدارية بفعالية	15
/	/	/	/	/	المورد البشري	البعد الرابع
					يوظف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية افراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات	16

					يوفر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية التمويل الكافي لتطوير إمكانيات المورد البشري في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الإنتاجية	17
					يملك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية عاملين ذوي مهارات في الاستخدام الفعال للأدوات الالكترونية الخاصة بالمعلومات وشبكات الاتصال	18
					يخضع العاملون بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للتدريب المستمر في مجال تكنولوجيا المعلومات	19
					يمنح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات مما يرفع من مستوى الرضا الوظيفي	20

المحور الثالث: إدارة الازمات

الأرقام	الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يقوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالمسح البيئي الداخلي والخارجي بصورة شاملة ومنتظمة للتعرف على مؤشرات حدوث الازمة					
2	تتم إدارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بعمليات تصنيف وتبويب مؤشرات حدوث الازمات					
3	يعمل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على إيجاد حلول مسبقة لمواجهة الازمات المتوقعة					
4	يوفر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الدعم المادي المناسب لمعالجة الازمات المحتملة					
5	يعتمد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية تعليمات إدارية واضحة لتحديد إجراءات التعامل مع الازمات المحتملة					
6	لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية برامج وخطط كافية وجاهزة لإدارة الازمات					

					7	يمتلك الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وسائل اتصال فاعلة وحديثة للتعرف على ما يمكن ان تسببه الازمة، مما يسمح بالتعامل معها بدقة وسرعة مناسبة
					8	لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية مرونة عالية في توزيع المهام والمسؤوليات والصلاحيات على فريق إدارة الازمات عند حدوث أي ازمة من اجل احتواء اضرارها
					9	لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية كفاءة عالية بعقد اجتماعات فورية لاتخاذ القرارات اللازمة بشأن الازمة
					10	يوفر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الاحتياطات اللازمة للمواقع المختلفة التي تأثرت بالازمة لمعالجة تأثيرات الازمة واستعادة النشاط الاعتيادي
					11	تقوم إدارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالتأكد من ان الوحدات المتضررة نتيجة الازمة استعادت نشاطها وتمارس عملها بشكل طبيعي
					12	تخصص إدارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية دعما ماليا وحوافز لعمالها لإجراءات استعادة النشاط في فترة حدوث الازمة
					13	يستخلص الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الدروس والعبر من الازمات التي واجهها سابقا ويحتفظ بجميع التوصيات والحلول المقترحة في حل الازمات السابقة واللجوء اليها عند التعرض لهذه الازمات مرة أخرى في المستقبل
					14	يقوم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بتعميم الدروس المستفادة من الازمات وذلك لغاية التعلم والتدريب
					15	يستفيد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية من نتائج الازمات والعمل على تقييم الأوضاع القائمة من اجل تحديد نقاط القوة والضعف

قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم و لقب المحكم	الرتبة	التخصص	الإمضاء
01	حنيفة بن عبد الحكيم	أستاذ	الإدارة أعمال	
02	بوفاس الشريف	أستاذ	إدارة أعمال	
03	بوعسبة عززة	أستاذ	تسويق	
04	طلحة بنام الزهراد	أستاذ	إدارة أعمال	

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية-وكالة سوق اهراس-، من خلال التركيز على ابعاد تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والوسائل، البرمجيات، شبكات الاتصال وقواعد البيانات، المورد البشري)، حيث ركزنا في ذلك على الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة والتي تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 30 فردا من جملة الموظفين بمؤسسة CNAS-وكالة سوق اهراس-.

بعد استرجاع الاستمارات قمنا باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة (الاعتماد على برنامج spss الإصدار 19)، ومن اهم النتائج التي توصلنا اليها وجود علاقة ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الازمات في المؤسسة عند مستوى دلالة 0.05 والذي أكد على ان المؤسسة تولي اهتماما كبيرا باستخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة ازماتها

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات، الازمات، إدارة الازمات

Abstract

This study aimed to know the role of information technology in crisis management in the National Fund for Social Insurance - Souk Ahras Agency -, by focusing on the dimensions of information technology (hardware and means, software, communication networks and databases, human resource), as we focused on the questionnaire As a main tool for the study, which was distributed to a random sample of 30 individuals from among the employees of the CNAS Corporation - Souk Ahras Agency -.

After retrieving the questionnaires, we used a set of appropriate statistical methods (relying on the spss program version 19), and one of the most important results we reached is that there is a statistically significant relationship for the use of information technology in crisis management in the organization at the level of significance 0.05, which confirmed that the organization pays great attention Using information technology in crisis management

key words:

Information technology, crises, crisis management