

تقييم دور نظم المعلومات الإدارية فى إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

تقييم دور نظم المعلومات الإدارية فى إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)

أيمن فاروق أنور الغريب
أستاذ مشارك إدارة الأعمال
كلية صور الجامعية- سلطنة عمان

الملخص :

التوسع فى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة واتباع سياسات جديدة لتطوير الأداء الإدارى وتحسين مخرجاته بما يتماشى مع التطور السريع فى تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات ، وكذلك الطفرة الكبيرة فى وسائل الاتصال والتكنولوجيا المتقدمة، كلها أمور أدت إلى تصميم نظم معلومات إدارية (MIS) تمكن المنظمات المعاصرة من تحقيق أداء تنظيمى فعال وتقديم خدمات إدارية على مستوى جيد بتكلفة أقل وبطريقة أسهل، ومن المتوقع أن ينعكس الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية على السياسات والقوانين والتشريعات القائمة وتنمية قدرات الموارد البشرية التى تمكن المنظمات من مواجهة الأزمات التنظيمية.

وهدفَت الدراسة إلى الوقوف على مدى توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية ، وكذلك القيود والمعوقات التى تحد من فاعلية نظم المعلومات الإدارية بجامعة قناة السويس و الزقازيق ، وكذلك إختبار العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات التنظيمية وذلك بجامعة قناة السويس والزقازيق.



Abstract :

Increasing the use of modern technological tools and follow the new policies for the development of management performance and improve outcomes in line with the rapid development of information and software technology, as well as the big boom in the information and communication technology, all of which led to the design of electronic management programs, which enables contemporary organizations achieve organizational performance effectively and provide administrative services of a good standard at a lower cost and easier way, it is expected to be reflected in reliance on electronic policies, laws and existing legislation and the development of human resource capabilities that enable organizations to meet the organizational crisis management approach.

The research aimed to study the availability of the requirments of management information systems, as well as the limitations and constraints that limit the effectiveness of management information systems at the Universities of the Suez Canal and Zagazig. In addition to test the relationship between management information systems and organizational crises management at Suez Canal and Zagazig Universities.



المقدمة:

تلعب نظم المعلومات دوراً هاماً في تطوير المنظمات بشكل عام، وزيادة سرعة إنجاز العمل حيث تتكون من مجموعة من المكونات مثل (الإجراءات والأفراد والأجهزة والبيانات) والتي تهدف إلى إنتاج معلومات محددة⁽ⁱ⁾.

كما يجب أن يتسم نظام المعلومات القائم على معالجة الأزمات التي تطرأ على الجامعات بالمرونة في التعامل معها والقدرة على مواجهتها، كما أنه لا بد أن يقوم هذا النظام بتغطية كافة حالات الطوارئ والأحداث المفاجئة التي تتعرض لها المنظمة⁽ⁱⁱ⁾.

فإدارة الأزمات التنظيمية عبارة عن سلسلة من الإجراءات للحفاظ على أو استئناف العمليات التجارية العادية، لتقليل خسائر أصحاب المصلحة، وإستخدام التعلم لتحسين الممارسات الحالية⁽ⁱⁱⁱ⁾.

أولاً: الدراسات السابقة :

١. دراسة (أبو عمر، ٢٠٠٩) ^(iv) وهدفت الدراسة إلى قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة أزماتها. وقد توصلت الدراسة إلي وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة الأزمات. وأوصت الدراسة بضرورة إدارة أمن المعلومات، وتخزينها مباشرة في أماكن آمنة، وضرورة توفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام تدخل على الخدمة مباشرة في حالة عطل الأجهزة لأي سبب كان، وتطوير نظام اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

٢. دراسة (Dan Harnesk , et al ، ٢٠٠٩) ^(v) وهدفت الدراسة إلى التركيز على النظرة المعاصرة في نظم المعلومات (Socio-



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

(Technical Approach) والتي تولي اهتماماً للجانب البشري والفني في عملية تصميم نظام معلومات إدارة الأزمات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والمؤشرات كان من أبرزها اقتراح نموذج يعتمد على اتجاه تدعيم الجانب البشري والفني لتصميم نظم معلومات إدارة الأزمات باعتبار أن التكامل بين وجود شبكة من الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وما تقدمه من معارف يشكل قاعدة هامة في هذا الإطار.

٣. دراسة (Kim & Martin، 2012)^(vi) وهدفت الدراسة إلى تقديم خطة لتقييم نموذج (IDEM3 maturity model) نضج الإدارة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في إدارة الطوارئ. وتوصلت الدراسة إلى هذا النموذج وهو عبارة عن إطار لتطوير وتحسين العمليات يمكن استخدامه من خلال منظمة ما لتقييم وتحسين عمليات الإدارة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات وتحسين قدرتها في إدارة الطوارئ.

٤. دراسة (Gryszkiewicz, Anna، 2012)^(vii) وهدفت الدراسة إلى تقييم مجموعة المبادئ لتصميم نظم معلومات يسهم بشكل فعال وفي إطار زمني مناسب في إدارة الأزمة من خلال نمودجين على المستوى الوطني لنظم معلومات إدارة الأزمات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج وكان من أهمها الخروج بمجموعة من مبادئ التصميم التي تدعم إدارة الأزمات ومن بينها التزامن، مهام العمل، سياق الأزمة، والتفاعل بين مدير الأزمة ونظام المعلومات، وقد تم ذلك من خلال إجراء مقابلات مع مديري الأزمات كأداة أساسية لجمع البيانات حيث: ناقش مديرو الأزمة إلى أي حد يدعم تصميم واجهة نظام المعلومات مديري الأزمة. كما حدد المديرون المهام المشتركة في النظام، والمعلومات الخاصة بالأنشطة المتعلقة بإدارة أزمات سابقة كمؤشر على كيفية استخدام هذا النظام في إدارة الأزمات الفعلية.

٥. دراسة (Niklas Hallberg , et al، 2014)^(viii) وهدفت الدراسة إلى تأكيد أهمية نظم المعلومات في دعم إدارة الطوارئ فأصبحت الحاجة



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

ملحة لتطوير هذه النظم وتحسينها نتيجة لما تتسم به نظم إدارة الطوارئ من تعقيد. وتوصلت نتائج تحليل الدراسة إلى أحد عشر مجالاً يمكن لنظم معلومات إدارة الطوارئ تحسين كفاءتها في المجتمعات المحلية لمواجهة الطوارئ. ولإجراء هذه التطويرات والتحسينات يلزم التعرف على احتياجات المستفيدين من نظم معلومات إدارة الطوارئ بدقة تسهم في الحصول على نظام فعال. وتحاول الدراسة استكشاف عوامل أهمية نظم معلومات إدارة الطوارئ على مستوى المجتمع المحلي من خلال تقدير وتقييم احتياجات المستفيدين بالاعتماد على تسع وأربعين وثيقة حكومية واثنتي عشرة مقابلة مع ممثلي المنظمات المحلية والإقليمية. واختتمت الدراسة بتحديد فئات احتياجات المستفيدين من مثل هذه النظم للاستفادة منها في مراحل التصميم.

ثانياً : مشكلة البحث:

التنبؤ بحدوث الأزمة لا يتم بفاعلية وكفاءة إلا من خلال وجود كم هائل من المعلومات الدقيقة عنها سواء كانت على المستوى الداخلي أو الخارجي للمنظمة، حيث يقوم نظام المعلومات بتجميع هذه المعلومات، وتشغيلها، وتجهيزها، وتصنيفها، مع تحديد جوانبها الإيجابية ومخاطرها السلبية، وذلك لمنع حدوث الأزمة والتعامل معها في حالة وجودها والعمل على تجنب المخاطر السلبية التي قد تنجم عنها.

وفي ضوء ما سبق يمكن القول بأن مشكلة البحث تتمثل في الإجابة على

التساؤلات التالية :

١. هل يمكن أن يؤدي استخدام نظم المعلومات الإدارية إلى إيجاد حلول فعالة لمعوقات النظام الإداري التقليدي وبالتالي زيادة فعالية الأداء التنظيمي؟
٢. هل يمكن أن يؤدي استخدام نظم المعلومات الإدارية إلى تحسين جودة الخدمات الإدارية ومن ثم يرفع القدرة على مواجهة الأزمات التنظيمية؟



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية فى إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

٣. ماهى آلية عمل نظم المعلومات الإدارية وماهى مدخلاته والعمليات التشغيلية اللازمة للحصول على المخرجات بالشكل الذى يساهم فى إدارة الأزمات التنظيمية؟

٤. ما مدى توفر العناصر اللازمة لعمل نظم المعلومات الإدارية فى مجتمع البحث؟

ثالثاً: أهمية البحث:

وتنوع أهمية البحث من خلال الأتى :

١. الأهمية النظرية :

يستمد البحث أهميته من خلال التعرض لمفهوم نظم المعلومات الإدارية ودوره فى إدارة الأزمات التنظيمية مما يساهم فى مواجهة الأزمات التنظيمية، بما يساهم فى إثراء العمل الإدارى ومواجهة الأزمات التنظيمية، مما يحدث تغيير جذرى وشامل فى السياسات الإدارية فى منظمات الأعمال .

٢. الأهمية العملية :

يستمد البحث أهميته العملية والتطبيقية من عدة اعتبارات أساسية هى :

- يساهم هذا البحث فى التعرف على القيود والمعوقات التى تحد من فاعلية تطبيق نظم المعلومات الإدارية بجامعة قناة السويس و الزقازيق .
- التأكيد على أهمية وضرورة الإستمرار نحو العمل بنظم المعلومات الإدارية نظراً للفوائد المحققة فى تجارب دول رائدة فى هذا المجال مثل الولايات المتحدة الأمريكية ، وإنجلترا ، وإمارة دى . ومن هذه الفوائد تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات الإدارية من المنظمات ، وعدم إهدار الوقت والجهد وتوفير تقديم الخدمات على مدار الساعة، مع إرتفاع مستوى الوعى المعلوماتى والتقنى لدى الجمهور من المتعاملين بهذه الدول (ix) .



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

- التأكيد على أن للإدارة المعاصرة سمات جديدة لا بد من توافرها ، وذلك من خلال الوفاء بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية ، حتى تصبح العملية الإدارية قادرة على التعامل مع معطيات العصر وما يسوده من متغيرات متلاحقة^(x).

رابعاً: أهداف البحث :

في ضوء مشكلة البحث وفروض البحث يمكن القول بأن الأهداف الأساسية لهذا البحث هي :

1. التعرف على مدى إدراك القيادات والمديرين والمستفيدين بجامعة قناة السويس و الزقازيق لأهمية تفعيل نظم المعلومات الإدارية لمواجهة الأزمات التنظيمية.
2. اختبار العلاقة نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات التنظيمية بجامعة قناة السويس والزقازيق.
3. الوقوف على مدى توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية في جامعة قناة السويس والزقازيق ومدى أهميتها.
4. التعرف على القيود والمعوقات التي تحد من فاعلية نظم المعلومات الإدارية بجامعة قناة السويس والزقازيق، والتي تعد بمثابة مجموعة من التحديات لا بد من مواجهتها والتغلب عليها للإرتقاء بمستوى أداء الإدارة والخدمات الإدارية في مجتمع البحث.
5. اقتراح أسلوب منهجي يقدم بعض التوصيات التي تساهم في إيجاد حلول فعالة لمعوقات نظم المعلومات الإدارية ويمكن من خلال تطبيقها المساهمة في معالجة مشكلات ومعوقات نظم المعلومات الإدارية بجامعة قناة السويس والزقازيق والمنظمات المماثلة لها من حيث الإمكانيات المادية والبشرية.



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

خامساً : فروض البحث:

١. لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات التنظيمية بالمجتمع محل الدراسة.
٢. لا تتوافر متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مجتمع البحث .
٣. لا يوجد إختلاف معنوى ذو دلالة إحصائية بين آراء المستفيدين من جامعتي قناة السويس والزقازيق في استخدام نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات داخل الجامعة بشكل فعال.

سادساً: دور نظم المعلومات في إدارة الأزمات التنظيمية :

تعمل نظم المعلومات الإدارية على تعزيز ثقافة المنظمة مستندة إلى المعرفة والمشاركة في صنع القرار ، كما تدعم إدارتها في توفير مناخ جيد لإدارة الأزمات وتطويرها.

ويمكن تلخيص العمليات الخاصة بنظم المعلومات الإدارية فيما يلي (xi):

أ- الهدف:

تهدف إدارة المنظمة من استخدام نظم المعلومات الإدارية إلى اتخاذ القرارات الفعالة لعلاج الأزمات، ودعم وظائف الإدارة وذلك من خلال جمع ، وتصنيف وتحليل وتخزين ومعالجة واسترجاع البيانات وإنتاج المعلومات والتقارير (xii).

ب- العملية:

كى تكون نظم المعلومات الإدارية المعتمدة على الأزمات أكثر فاعلية فى عملية اتخاذ القرارات لابد أن تتوافر لديها ما يلي:

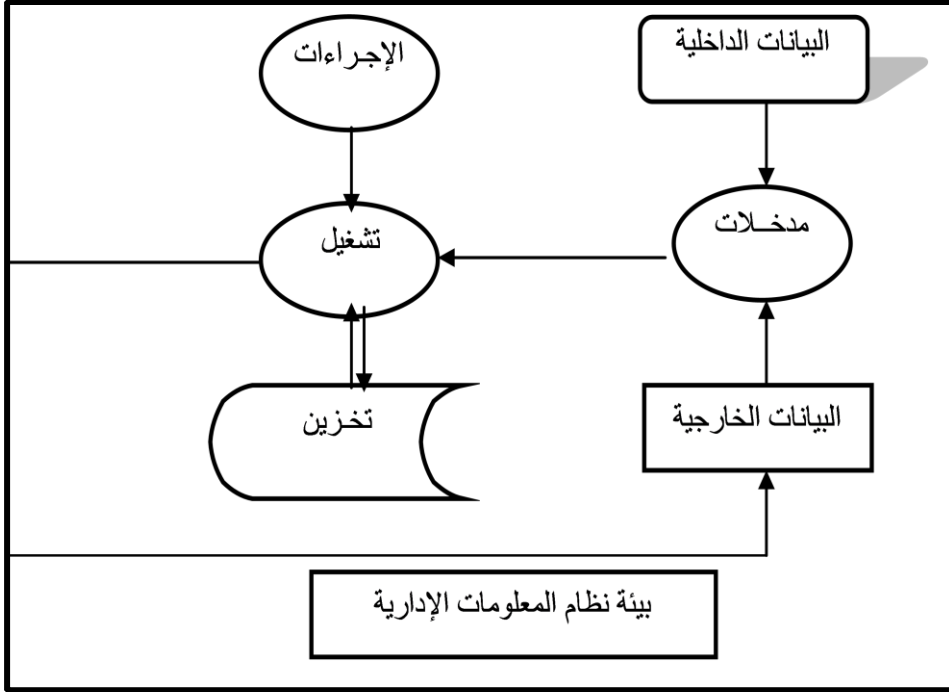
١. المعلومات الدقيقة التى يتم توفيرها فى الوقت والمكان المناسبين لإتخاذ القرارات.



٢. يجب أن تتصف معلومات الأزمات بالدقة، والحداثة، والجودة العالية، والثقة، وسرعة الوصول إليها، وأن يكون عائد استخدامها يفوق تكاليف الحصول عليها، ويتم تصنيفها حسب من يستخدمها، وحسب الغرض من استخدامها.
 ٣. يجب تجميع وتصنيف وتحويل تلك البيانات إلى معلومات من خلال نظام المعلومات المعتمد على الأزمات لتستخدم فى مواجهة المشكلات التى تتعرض لها المنظمات (xiii).
 ٤. لابد من توفير كافة الموارد المادية والبشرية اللازمة لإنشاء نظم المعلومات الإدارية المعتمدة على الأزمات.
 ٥. يجب أن يتسم نظام المعلومات الخاص بإدارة الأزمات بالمركزية على مستوى الإدارة العليا، واللامركزية على مستوى الأقسام والفروع.
 ٦. لابد من حماية المعلومات الناتجة من تشغيل البيانات التى تم جمعها عن الأزمات من الضياع، كما أنه لابد من تحديث تلك المعلومات باستمرار سواء أكانت داخل أم خارج حدود المنظمة.
 ٧. كى يكون نظام المعلومات الإدارية المعتمد على الأزمات أكثر فاعلية لابد من ربطه بنظام الاتصالات الدولية المتوفر داخل المنظمة، الذى يوفر قنوات اتصال مفتوحة ومتعددة، تسمح بانسياب المعلومات فى الشبكة التنظيمية المعتمد عليها فى إدارة الأزمات قبل وأثناء وبعد حدوثها (xiv).
- ويوضح الشكل التالى نموذج لنظم المعلومات الإدارية والعمليات التى تتم من خلاله لإدارة الأزمات التنظيمية:

تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

شكل رقم (١)
نموذج لنظم المعلومات الإدارية والعمليات التي تتم من خلاله لإدارة الأزمات
التنظيمية



المصدر : " دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية إدارة الأزمات " ، رسالة ماجستير^(xv) .

ومن خلال ما سبق يتضح أن استخدام نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات يحقق مزايا كثيرة وفوائد عديدة يمكن عرضها على النحو التالي:
- توفير المعلومات الداخلية عن أنشطة المنظمة، مما يوضح نقاط القوة بها التي لا بد من استغلالها ودعمها وتنميتها، وكذلك اكتشاف نقاط الضعف الخاصة بها لعلاجها وتلافى حدوثها في المستقبل.

تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

- جمع المعلومات عن البيئة الخارجية والمنافسين وبالتالي فإنه يساعد في التعرف على الفرص المتاحة في البيئة الخارجية واقتناصها، وكذلك أيضاً التهديدات التي تواجه المنظمة وتجنبها^(xvi).
- مساندة الإدارة العليا في القيام بوظائفها الرئيسية و اتخاذ القرارات الخاصة بمشكلة معينة، بما لديها من بيانات تم جمعها عن الأحداث السابقة والحالية وكذلك المستقبلية، والتي تستخدم في التنبؤ بالأحداث والمخاطر المستقبلية قبل حدوثها^(xvii).
- التنبؤ بحدوث الأزمات و مخاطرها، وكذلك منع تكرار حدوثها وتجنب أخطارها في المستقبل.
- مرونة النظام بحيث يكون قادراً على مواجهة الحالات الطارئة التي تتعرض إليها المنظمة والاستجابة السريعة والموضوعية لها.

ومنذ إدخال الحاسب الآلي في الجامعات ومع تطبيق استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة، ساهم ذلك في تسهيل دفة العملية الإدارية بشكل أكثر فاعلية، وبالرغم من التسهيلات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية للمستفيدين منها في أداء مهامهم ومنها القيام بعمليات إدارة الأزمات، إلا أنها في كثير من الأحيان كانت قاصرة على تزويدهم بالمعلومات المناسبة في الوقت المناسب والتي تساعد في اتخاذ تلك القرارات^(xviii).

ولذا فإن التطورات المستمرة والكبيرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤثر بشكل كبير في شتى المجالات الإدارية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية بتطبيق نظم المعلومات الإدارية، والتي يمكن للباحث توضيحها في المجال الإداري - على سبيل المثال - كما يلي^(xix):

- **التخطيط الإلكتروني:** يعتمد التخطيط الإلكتروني على استخدام التخطيط الاستراتيجي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، كما يعتمد على تبسيط الإجراءات، واستخدام نظم جديدة للمعرفة مثل نظم دعم القرار، والنظم



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية فى إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

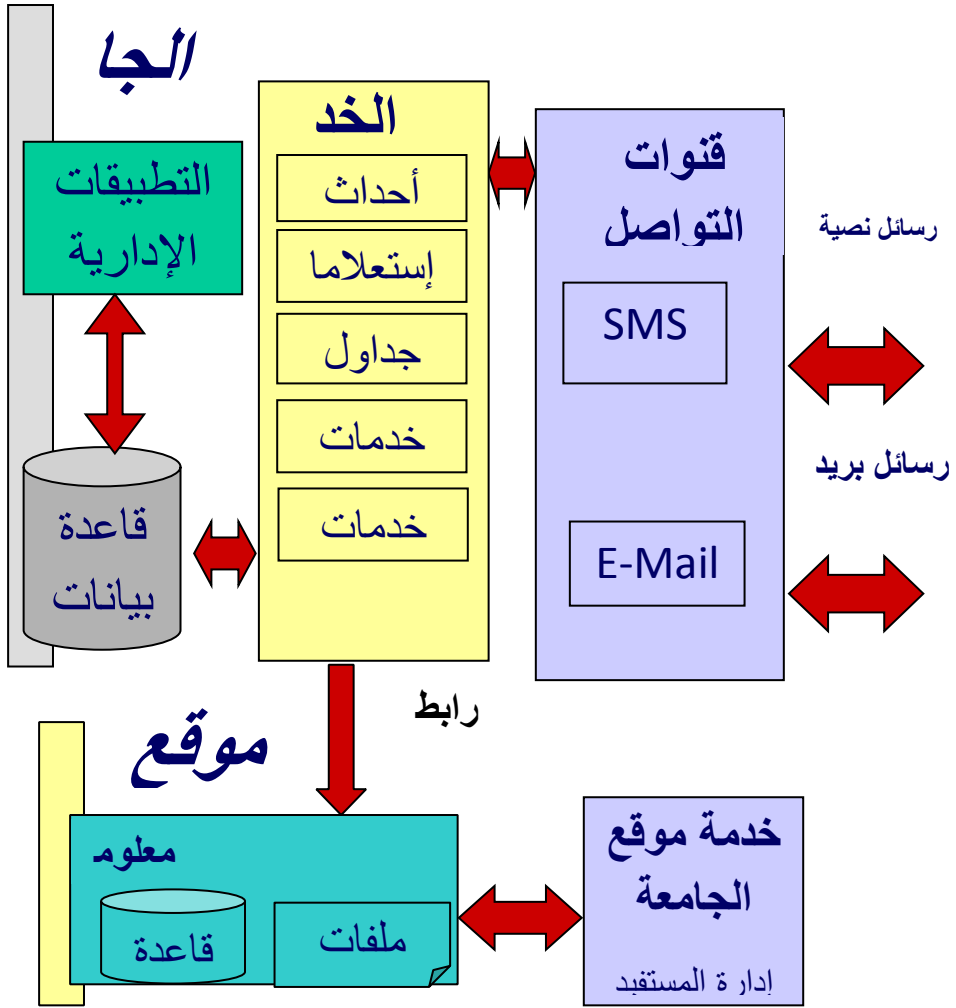
- الخبيرة، ونظم الشبكات الإلكترونية التى تؤدى إلى توظيف أساليب تخطيط جديدة ومبتكرة (xx).
- **التنظيم الإلكتروني:** كان من نتائج تطبيق نظم المعلومات الإدارية حدوث تغيير جوهري فى بيئات منظمات الأعمال، وقد تحولت المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل التنظيمية المرنة المستندة إلى المعلومات وعمل الفريق لا عمل الفرد (xxi).
 - **التوجيه الإلكتروني:** إن أهم التغيرات التى حدثت فى وظيفة التوجيه مجال القيادة، وساعد التوسع فى الأعمال الإلكترونية بالشركات والمنظمات على تغيير خط القيادة فى إدارة أعمالها وعلاقاتها، والتميز بجودة وزيادة المعلومات وسرعة الحصول عليها بالتفاعل الفورى بين جميع المشاركين على تبادل المعلومات الإلكترونية (xxii).
 - **الرقابة الإلكترونية:** تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمنظمة، ومن ثم تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول وقبل وقوعه، من خلال تدفق المعلومات والربط بين المديرين والعاملين والعملاء من خلال الشبكات الإلكترونية.

وفى إطار ذلك يحاول البحث الحالى التطرق إلى دور نظم المعلومات الإدارية فى مواجهة الأزمات التى قد تحدث داخل الجامعات المصرية من خلال التعرف على نقاط الضعف والقوة فى أداء هذه الجامعات والعمل على علاج كافة الانحرافات بها.

وفىما يلى يعرض الباحث بالشكل رقم (٢) نموذج توضيحي لآلية تطبيق نظم المعلومات الإدارية.



شكل رقم (٢)
نموذج توضيحي لألية تطبيق نظم المعلومات الإدارية



المصدر : من إعداد الباحث

تقييم دور نظم المعلومات الإدارية فى إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

ويوضح الشكل السابق آلية تطبيق نظم المعلومات الإدارية بما يتميز من يسر وسهولة قنوات الإتصال التنظيمية التى تساهم فى رفع كفاءة الجامعات وخاصة وقت الأزمات.

سابعاً : منهجية البحث :

فى ضوء مشكلة وفروض البحث، يوضح الباحث منهجية البحث على النحو التالى :-

أولاً : تحديد نوع ومصادر البيانات :

سوف يعتمد الباحث على أسلوبى الدراسة النظرية والدراسة الميدانية ، حيث تهدف الدراسة النظرية إلى الحصول على البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة ، أما الدراسة الميدانية فتهدف إلى الحصول على بيانات أولية ، من خلال التعرف على آراء فئات الدراسة حول المشكلات التى تواجه الأداء التنظيمى وخاصة وقت الازمات بالجامعات محل الدراسة ومقترحاتهم لمعالجتها .

و يمكن تحديد البيانات التى تم الإعتماد عليها فى تحقيق أهداف الدراسة كما

يلى :

١- البيانات الثانوية :

قام الباحث بالإعتماد على بعض البيانات الثانوية المسجلة بسجلات الجامعات محل الدراسة خلال الفترة من ٢٠٠٩ وحتى ٢٠١٤ والتى يمكن إيضاها على النحو التالى:



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

جدول (١)

بيان أعداد المستفيدين والمتعاملين مع الإدارات المختلفة

جامعة الزقازيق	جامعة قناة السويس	المستفيدون
٦٨٥٧	٢١٥٧	- أعضاء هيئة التدريس
٢٤٧٢	١٤٣٣	- الهيئة المعاونة
٨٦٢١	٤٨٢١	- العاملون بالجامعة
١٠٧٩٠٨	١٠٧٢١	- الطلبة
٩٣٩١	٥٤٣٠	- طلبة الدراسات العليا
١٣٥٢٤٩	٢٤٥٦٢	الإجمالي

جدول (٢)

بيان بأعداد القيادات ومديري الإدارات و المسئولين عن وحدات تكنولوجيا المعلومات

جامعة الزقازيق	جامعة قناة السويس	البيان	
١	١	- رئيس الجامعة	أولا الادارة العليا
٣	٣	- نواب رئيس الجامعة	
١٥	١٦	- عميد الكلية	
٤٥	٤٨	- وكلاء العمداء	
١	١	- مدير وحدة ضمان الجودة	
١	١	- والإعتماد	
١	١	- أمين عام الجامعة	
٦٦	٧٠	أجمالي الادارة العليا	



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

		- مدير شئون التعليم والطلاب بادارة الجامعة.	ثانيا : المديرون
		- مديرو شئون التعليم والطلاب بكليات الجامعة.	
		- مدير شئون الدراسات العليا بادارة الجامعة.	
١	١	- مديرو شئون الدراسات العليا بكليات الجامعة.	
١٥	١٦	- مدير وحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
١	١	بادارة الجامعة.	
١٥	١٦	- مديرو وحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
١	١	بكليات الجامعة.	
١٥	١٦	- مدير شئون العاملين بادارة الجامعة.	
		- مديرو شئون العاملين بكليات الجامعة.	
٦٤	٦٨	أجمالى المديرون	
١٣٠	١٣٨	الإجمالى	

المصدر : من إعداد الباحث (xxiii)

ويتضح من الجدولين رقم (١ ، ٢) أنه يمكن تحديد مجتمع البحث من خلال تقسيمه إلى فئتين هما : الفئة الأولى القيادات الجامعية ، والفئة الثانية المستفيديون.

١ - البيانات الأولية :



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

قام الباحث بإستخدام أسلوب قوائم الإستقصاء، ومن ثم قام الباحث بإختبار قوائم الإستقصاء عقب الإنتهاء من إعداد التصميم المبدئى لها ، حتى يمكن التعرف على مدى صدق وثبات هذه القوائم ، ولذا فقد قام الباحث بعرض هذه القوائم على مجموعة من الخبراء من أساتذة الجامعات والمعهد القومى للإحصاء للتأكد من سلامة الصياغة الإجرائية للعبارات. بعد ذلك قام الباحث بإختبار هذه القوائم على عينة إستطلاعية قبل تعميم إستخدامها بشكل نهائى فى جمع البيانات الأولية للدراسة بتقديمها لعينة مختارة من أفراد عينة البحث .

ثانياً : تحديد مجتمع وعينة البحث :

يشير مجتمع الدراسة إلى جميع المفردات التى تمثل موضوع الدراسة وتتشترك فى خاصية أو صفة معينة أو أكثر مطلوب جمع بيانات حولها^(xxiv) . وعلى ذلك فإن مجتمع الدراسة يتمثل فى الفئات التالية :

الفئة الأولى* : القيادات :- وتشمل :

رؤساء الجامعات ونواب رؤساء الجامعات وعمداء الكليات وكلاء عمداء الكليات ومديرو الإدارات الرئيسية بالجامعات والكليات فى الجامعات موضع الدراسة ويبلغ عددهم ٢٦٨ ، وقد تم الإعتماد على أسلوب الحصر الشامل ، ومن ثم كانت الإستجابات الصحيحة التى تم الحصول عليها ٢٣٣ مفردة وكانت نسبة الإستجابات الصحيحة هى ٨٦.٩٤% .

الفئة الثانية* : المستفيدون والمتعاملون مع الإدارات المختلفة:- وتشمل :

أعضاء هيئة التدريس والهيئة التدريسية المعاونة والعاملون والطلاب وطلاب الدراسات العليا فى الجامعات محل الدراسة ويبلغ عددهم ٢٤٥٦٢ مفردة بجامعة قناة السويس و١٣٥٢٤٩ مفردة بجامعة الزقازيق بإجمالى ١٥٩٨١١ مفردة للجامعتين محل الدراسة.



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

- قام الباحث بإختيار عينة عشوائية طبقية من المستفيدين والمتعاملين مع الإدارات المختلفة بالجامعتين محل الدراسة، لما لهذا الأسلوب من دقة في تمثيلها للمجتمع الأصلي بحيث تتضمن العينة مفردات من أى جزء من مفردات مجتمع الدراسة ، ومن ثم فإن نتائج الدراسة تكون قريبة من النتائج التي نحصل عليها لو أجرينا الدراسة على جميع مفردات المجتمع^(xxv).
- قام الباحث بتطبيق أسلوب العينة العشوائية الطبقية وفقاً لمعادلة تحديد حجم عينة البحث^(xxvi)، حيث بلغ حجم العينة من الجامعتين محل الدراسة ٧٨٢ مفردة، ومن ثم فقد كانت الإستجابات الصحيحة التي تم الحصول عليها ٦٦٧ مفردة وكانت نسبة الإستجابات الصحيحة هي ٨٥.٣% .

وفيما يلي يوضح الباحث توزيع عينة البحث كما هو مبين بالجدول رقم (٣) والجدول رقم (٤) وقد تم إعدادهما طبقاً لما يلي :

جدول (٣)
توزيع عينة البحث

بيان	حجم العينة	نوع العينة	عدد الإستجابات الصحيحة	نسبة الإستجابات الصحيحة
القيادات ومديري الإدارات	٢٦٨	حصر شامل	٢٣٣	٨٦.٩٤%
المستفيدون				
• أعضاء هيئة التدريس	٥٤	عينة عشوائية	٤٩	٨٥.٣%
• الهيئة	٣٠	طبقية	٢٦	



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

المعاونة				
• العاملون	٩٦		١٠٠	
• الطلاب	٨٢٤		٤٨٧	
• طلاب الدراسات العليا	٩٢		١١١	
الإجمالي	٦٦٧		٧٨٢	
الإجمالي الكلى	٩٠٠		١٠٨٧	
	%٨٣.٧			

المصدر : إعداد الباحث بالإستعانة بكشوف وسجلات الجامعات محل الدراسة.

جدول (٤)

توزيع الإستجابات الصحيحة من عينة البحث على الجامعتين محل الدراسة

النسبة الكلية	إجمالي العدد	جامعة الزقازيق			جامعة قناة السويس		
		النسبة المئوية	العدد	الوظيفة	النسبة المئوية	العدد	الوظيفة
%١٠٠	٢٣٣	% ٤٩.٧٩	١١٦	المسؤولين عن التدريب	٥٠.٢١ %	١١٧	القيادات والمديرون
%١٠٠	٦٦٧	% ٤٨.٨٨	٣٢٦	المدرسين	٥١.١٢ %	٣٤١	المستفيدون
%١٠٠	٩٠٠	% ٤٩.١١	٤٤٢	الإجمالي	% ٥٠.٨٩	٤٥٨	إجمالي الجامعة

المصدر : إعداد الباحث بالإستعانة بحصر قوائم الاستقصاء الصحيحة لعينة البحث.

ثامناً: النتائج والتوصيات :

أولاً : نتائج إختبارات الفروض :-

١. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات التنظيمية بالمجتمع محل الدراسة.
٢. تتوافر متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مجتمع البحث .



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية فى إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

٣. يوجد إختلاف معنوى ذو دلالة إحصائية بين آراء المستفيدين من جامعتي قناة السويس والزقازيق فى استخدام نظم المعلومات الإدارية فى إدارة الأزمات داخل الجامعة بشكل فعال.

ثانياً : نتائج الدراسة الميدانية :-

١. يعجز المنهج الإدارى التقليدى عن تحقيق أهدافه بفاعلية فى ظل التطور التكنولوجى السريع والمتزايد مما يدل على أن المنهج الإدارى التقليدى لم يعد متناسباً مع متطلبات وتطورات العصر الحديث .
٢. ضرورة مشاركة المرؤوسين – العاملين – فى تحديد خطط وإستراتيجيات نظم المعلومات الإدارية وهو الأمر الذى يؤدى لمناسبة الأنشطة الإدارية لطبيعة العمل الذى يقوم به العاملين مما يؤدى لرفع كفاءة الأداء التنظيمى وتحسين القدرة على مواجهة الأزمات التنظيمية .
٣. يجب إلترام القائمين على الإشراف وتنفيذ أنشطة الخدمات الإدارية الإلكترونية بتقديم تقارير عن تلك الأنشطة الإدارية الإلكترونية حتى يمكن الإستفادة من تلك التقارير للوقوف على المتطلبات التى مازال نظم المعلومات الإدارية بحاجة إليها حتى تتسم العملية الإدارية بالجودة المطلوبة وخاصة فى مواجهة الأزمات التنظيمية.
٤. أن هناك إجماع تام وقناعة لدى القيادات بوجوب تطوير وتنويع مهارات العاملين بصفة مستمرة ووجوب الإستمرار فى متابعة الأساليب الإدارية الحديثة .
٥. هناك ضرورة لتغيير الظروف المحيطة بالعاملين والمسؤولين عن تنفيذ نظم المعلومات الإدارية مثل زيادة الحوافز ، وإكتشاف طرق جديدة للتدريب وتنمية القدرة على التفكير والإبتكار، تعديل بعض اللوائح والوصف الوظيفى بما يتلائم مع تطبيق هذا المنهج بشكل كامل .



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

٦. الغياب الكبير لدور نظم المعلومات الحالي المستخدم بالجامعات محل الدراسة في إيجاد حلول للتمويل لمواجهة الأزمة المالية التي تمر بها تلك الجامعات .

ثالثاً : التوصيات :

يتناول الباحث فيما يلي أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة كما يلي :

١. تأسيس بنية تحتية حديثة لشبكة الاتصالات والمعلومات لتطبيق نظم المعلومات الإدارية على مستوى الجامعة ، وفق خطط مدروسة بما يضمن توفيرها في المكان والوقت المناسبين. وكذلك سرعة تحديث نظم وقواعد البيانات بالجامعة مع الوضع في الاعتبار أهمية التأكيد على حماية أمن البيانات بما يحقق السرعة والسرية المطلوبة في نقل البيانات وحفظها .

٢. التأكيد على تبادل المعاملات والملفات والبيانات داخل الكليات وبين بعضها البعض وكذلك إدارات الجامعة المختلفة من خلال التكنولوجيات المتاحة بواسطة نظم المعلومات الإدارية، مما يتطلب توحيد النماذج المعتمدة في أغلب المعاملات الجارية بالجامعة وميكنة إجراءات العمل وتبسيطها ، مع تفعيل كافة الخدمات والنماذج المستخدمة لتقديم الخدمات وإتاحتها إلكترونياً للمستفيدين .

٣. توفير الإعتمادات المالية اللازمة للتطبيق الفعال نظم المعلومات الإدارية ، وصيانة أجهزتها وشبكتها ، مع الإستمرارية بتخصيص بند سنوي لهذا الغرض في الميزانية.

٤. ضرورة وجود فريق كفاء لإدارة الأزمات التنظيمية بالمنشأة فور حدوثها والمتوقع حدوثها ويكون أعضاء هذا الفريق على درجة عالية من الكفاءة والمهارة، مع ضرورة إتخاذ إجراءات وقائية لمنع حدوث الأزمات التنظيمية من خلال الوقوف على نقاط الضعف الأكثر عرضة للأزمات



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية فى إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

- وكيفية معالجتها ووضع سيناريوهات لإدارة الأزمات التنظيمية فور وقوعها.
٥. ضرورة ربط الأنشطة الإدارية الإلكترونية بنظام فعال للحوافز والمكافآت حتى نزيد من الدافعية لدى العاملين فى الإقبال على المشاركة الإيجابية والقضاء على ظاهرة مقاومة بعض العاملين للتغيير .
٦. وضع نظام فعال لتقييم نتائج المخرجات النهائية للأنشطة الإدارية الإلكترونية ويوصى بعمل بعض الأساليب التقييمية كما يلى : عمل الإختبارات العملية المستمرة للتأكد من تفعيل تطبيق نظم المعلومات الإدارية فى الواقع العملى ، تقييم مدى قدرة العاملين على تنفيذ الأنشطة الإلكترونية المختلفة ، قيام وحدة ضمان الجودة والإعتماد بتقييم أداء كل من المسؤولين والمديرين والعاملين على التنفيذ والإشراف على نظم المعلومات الإدارية ، وذلك بالإضافة لبعض الأساليب الأخرى المتعارف عليها كتقييم المستفيدين لمخرجات هذا المنهج وكذلك إلزام العاملين بتقديم تقارير عن ما تم تقديمه من أنشطة إدارية إلكترونية حتى يمكن الإستفادة من تلك التقارير للوقوف على المتطلبات التى مازال منهج الإدارة الإلكترونية بحاجة إليها حتى تتسم العملية الإدارية بالجودة المطلوبة وتزيد القدرة على التنبؤ ومواجهة الأزمات التنظيمية والمخاطر المحتملة.



المراجع :

- (1) Brent L., "Crisis and disasters: A strategic approach to crisis management in the tourism industry, tourism management", *Access date*, vol.5 No. 1, 2004. from <http://www.eric.ed.gov.no.28>, October 12, 2011.
- (2) سيد محمد جاد الرب، "الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية"، مرجع سابق، ٢٠١١، ص ١٧٢-١٧٣.
- (3) Pearson, C. M. & Clair, J. A., "Reframing Crisis Management", *Academy of Management Review*, Vol. 32, No. 1, 2002, pp. 62.
- (1) هانى عبد الرحمن محمد أبو عمر، "فعالية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات : دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين"، رسالة إكمال متطلبات الماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، ٢٠٠٩.
- (1) Harnesk, Dan & Lindström, John & Samuelsson, Sören, "Socio-Technical Design Approach for Crisis Management Information Systems", *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management*, Vol. 1, No. 3, September 2009.
- (1) Weyns, Kim & Martin Höst, "Evaluation of a Maturity Model for IT Dependability in Emergency Management", *International Journal of Information Systems for Crisis Response and management*, vol. 4, No. 1, March 2012, p 47-63.
- (1) Gryszkiewicz, Anna, "Evaluating Design Principles for Temporality in Information Technology for Crisis Management", *International Journal of Information Systems for Crisis Response and management*, vol. 4, No. 1, March 2012, p 29-46.
- (1) Niklas Hallberg & Jonas Hallberg Helena Granlund & Rogier Woltjer, "Exploring the Rationale for Emergency Management Information Systems for Local Communities", *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management*, vol.6, No.2, June 2014, p16-37.

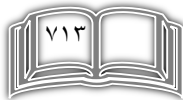


- (1) MIT: Minister for Innovation and Technologies, Italy, 2005. From www.google.com.
- (2) Karacapilids, Nikos, et al. , "Computer Supported G2G Collaboration for public policy and decision making", **The journal of enterprise information management**, Vol. 18, No. 5, 2005, from: www.Emeraldinsight.com (on: 14/8/2005)
- (1) كريم عبد المجيد محمد، "دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية إدارة الأزمات"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، ٢٠١٢.
- (2) Ludwing M., "How to prepare for your inevitable crisis", **American banker magazine**, vol.34, No.15, 2007, .101.
- (3) سيد محمد أحمد، " نظم المعلومات الإدارية"، مكتبة جامعة الملك سعود، الرياض، ٢٠٠٩، ص٤٦.
- (1) سيد محمد جاد الرب، "الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية"، مرجع سابق، ص١٠٩.
- (2) كريم عبد المجيد محمد، "دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية إدارة الأزمات"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، ٢٠١٢.
- (1) سيد محمد جاد الرب، "الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية"، مرجع سابق، ص١٧٣.
- (2) الهوارى، "الموجز في شرح عناصر عملية الإدارة"، القاهرة، مكتبة عين شمس، ٢٠٠٢، ص ١٤.
- (3) سيد محمد جاد الرب، "الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية"، مرجع سابق، ص ٨٥-٩٥.
- (3) حاتم سعد محمد ، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين فعالية المنظمات الحكومية المصرية بالتطبيق على جامعة الزقازيق"، مرجع سابق ، ٢٠٠٧.
- (4) أحمد سيد مصطفى، "تحديات العولمة والتخطيط الاستراتيجي: رؤية مدير القرن الحادي والعشرين"، القاهرة، دار الكتب، ١٩٩٩، ص١٥٦.
- (1) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، "نظم المعلومات الإدارية: الأسس والمبادئ"، المنصورة، المكتبة العصرية، ٢٠٠٢، ص ١٦٩-١٧٠.



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

- (٢) عبود نجم، "الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات"، الرياض، دار المريخ، ٢٠٠٤، ص ص ٢٤٧-٢٤٨.
- (١) يمكن الرجوع إلى :
- موقع جامعة الزقازيق <http://www.zu.edu.eg/FactsFigures.aspx?MID=7> ١٤ يونيو 2013
- موقع جامعة قناة السويس http://scuegypt.edu.eg/ar/?page_id=73 ١٤ يونيو 2013
- (١) يمكن الرجوع إلى :
- موقع جامعة الزقازيق <http://www.zu.edu.eg/FactsFigures.aspx?MID=7> ١٤ يونيو 2013
- موقع جامعة قناة السويس http://scuegypt.edu.eg/ar/?page_id=73 ١٤ يونيو 2013
- (١) ثابت عبد الرحمن إدريس، "بحوث التسويق : أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض"، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٣، ص ١٤٩.
- * يوضح الجدول رقم (١) توزيع مجتمع البحث للفئة الأولى.
- * يوضح الجدول رقم (٢) توزيع مجتمع البحث للفئة الثانية.
- (١) يمكن الرجوع إلى :
- عبد الباسط محمد حسن، "أصول البحث الإجتماعي"، مكتبة وهبه، القاهرة، بدون تاريخ، ص ٤٨٦.
- سمير كامل عاشور، ساميه أبو الفتوح سالم، "موضوعات في الإحصاء التطبيقي"، بدون دار نشر، الزقازيق، ٢٠٠٣، ص ٥٢.
- (٢) يمكن الرجوع إلى :
- عزت عبد الحميد محمد حسن، "الإحصاء النفسي والتربوي: تطبيقات باستخدام برنامج SPSS 18"، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠١١، ص ٥٣٢.



تقييم دور نظم المعلومات الإدارية فى إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)
أيمن فاروق أنور الغريب

