

عنوان البحث

**دور نظم المعلومات الإدارية والسياسية في إدارة الأزمات: بحث تحليلي لآراء عينة من
المنتسبين في رئاسة جامعة النهرين**

كرار يحيى سلمان دوشي¹، زينب سمير عبدالله قادر²، أ. م. د. ميسون علي حسين³

¹ جامعة النهرين، العراق.

² جامعة النهرين، العراق.

³ الجامعة العراقية، العراق.

HNSJ, 2025, 6(10); <https://doi.org/10.53796/hnsj610/21>

<https://arsri.org/10000/610/21> :المعرف العلمي العربي للأبحاث:

تاريخ النشر: 2025/10/01م

تاريخ القبول: 2025/09/15م

تاريخ الاستقبال: 2025/09/07م

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى تحليل دور نظم المعلومات الإدارية والسياسية في إدارة الأزمات من خلال دراسة تطبيقية لآراء عينة من المنتسبين في رئاسة جامعة النهرين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبانة على (40) من المسؤولين والموظفين في رئاسة الجامعة، حيث سعت إلى التعرف على مستوى إدراكهم لمفاهيم وممارسات نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات. خلصت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية بأبعادها وإدارة الأزمات، كما تبين أن لهذه النظم تأثيراً إيجابياً واضحاً في تطوير أداء المنظمة ورفع كفاءتها بما يساهم في مواجهة الأزمات والتقليل من حدتها. وأكد البحث أن الاستثمار في الموارد البشرية وتحديث نظم المعلومات يعدان من العوامل الحاسمة في نجاح إدارة الأزمات. وأوصى الباحثون بضرورة تعزيز قنوات الاتصال، وتفعيل الدورات التدريبية، وتطوير كفاءات العاملين بما يواكب المتغيرات البيئية، إضافة إلى إشراك الموظفين في وضع الأهداف والخطط الاستراتيجية لمواجهة الأزمات بشكل أكثر فعالية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، إدارة الأزمات، الموارد البشرية، جامعة النهرين، التنمية التنظيمية.

RESEARCH TITLE

The Role of Political and Administrative Information Systems in Crisis Management: An Analytical Study of the Opinions of a Sample of Associates at the Presidency of Al-Nahrain University**Abstract**

This study aims to analyze the role of administrative and political information systems in crisis management through an applied investigation of the opinions of a sample of employees at the Presidency of Al-Nahrain University. The research employed a descriptive-analytical methodology by distributing a questionnaire to 40 department heads, unit officials, and staff members. The findings revealed a statistically significant correlation between management information systems and crisis management, with a clear positive impact of such systems on enhancing organizational performance and efficiency, thereby contributing to crisis mitigation. The study also emphasized that investing in human resources and updating information systems are decisive factors for the success of crisis management. The researchers recommend strengthening communication channels, conducting training courses, developing staff competencies to cope with environmental changes, and involving employees in setting strategic objectives and plans for more effective crisis management.

Key Words: Management Information Systems, Crisis Management, Human Resources, Al-Nahrain University, Organizational Development.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للبحث والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث

المقدمة:

تعد البدايات الأولى للنشاط الاقتصادي وبداية من أفراد الجنس البشري المتمثل في منتج ومستهلك وقدرته على معرفه حاجاته وتلبيةها ومع التطور العام الذي تشهده المجتمعات البشرية وتطور الفكر كل ذلك ينصب على أهمية تنمية الموارد البشرية وتعد نظم المعلومات ادارة الموارد البشرية مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات، ومعالجتها، وتخزينها، وبثها وتوزيعها، بغرض دعم صناعة القرارات والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة، إضافة إلى تحليل المشكلات، وتأمين المنظور المطلوب للموضوعات المعقدة ويشتمل نظام المعلومات على بيانات عن الأشخاص الأساسيين، والأماكن، والنشاطات والأمور الأخرى التي تخص المنظمة، والبيئة المحيطة بها¹.

ويعتمد نظم المعلومات الادارية على قوة المنظمة في توظيف مواردها ويلعب الاستثمار في تنمية الموارد البشرية دوراً كبيراً في عملية التنمية وحل الازمات وخاصة عند التركيز على التعليم والتدريب لاداء العاملين وتنمية قدراتهم في منظمات الأعمال. وفي ما يخص هيكليّة البحث سيتم التسلسل العلمي لمواضيع البحث حيث قسم البحث الى مقدمة وثلاث فصول ، الفصل الاول ضم الإطار العام للبحث ليضم مبحثين المبحث الأول منهجية البحث ضم مشكلة البحث – أهدافه – أهميته – المخطط الفرضي للبحث – فرضيته – منهجه اما المبحث الثاني ضم بعض الدراسات السابقة، أما الفصل الثاني الجانب النظري للبحث ضم التعريف بالمفاهيم لمتغيرات البحث ضمن مبحثين².

أولاً: مشكلة البحث:

تواجه منظمات اليوم العديد من الازمات بسبب الطبيعة المتغيرة بالبيئة الخارجية والداخلية ولذلك يجب التركيز على تطور ادارة هذه الازمات من خلال نظم المعلومات الادارية لوضع اهم اساسيات هذه الادارة تحديد احتياجاتها وسبل تطويرها . وتبرز مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :

1. ما هو تأثير نظم المعلومات الادارية في ادارة الازمات في رئاسة جامعة النهريين المبحوثة.
2. ما مقدار الخطط الموضوعية من قبل الادارة العليا رئاسة جامعة النهريين عينة البحث لادارة الازمات
3. هل هنالك دور نظم المعلومات الادارية في مواجهة الازمات في رئاسة جامعة النهريين.

ثانياً : أهمية البحث

١ تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول موضوعاً حيويًا يتمثل في دور نظم المعلومات الإدارية والسياسية في إدارة الأزمات داخل المؤسسات التعليمية، وبخاصة في رئاسة جامعة النهريين، وذلك للأسباب الآتية:

1. تسليط الضوء على العلاقة الجوهرية بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات، من حيث مساهمتها في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية السليمة خلال الأزمات.
2. إبراز دور النظم الحديثة في تقديم معلومات دقيقة وسريعة تُمكن القيادات الإدارية من مواجهة الأزمات بكفاءة وفعالية.

¹ خالد عبد الرحيم الهيتي . ادارة مدخل ستراتيغي الحامد للنشر والتوزيع . سنة 200

² علي كاظم الاستراتيجية التعظيم الاستثمار وتأثير العولمة عليها , 2005 دراسة الواقع الاستراتيجي

3. تقديم مدخل وقائي متطور لإدارة الأزمات، عبر التنبؤ بالمشكلات المستقبلية ووضع الحلول الاستباقية قبل تفاقمها.
4. إثراء الجانب المعرفي والتطبيقي في ميدان الإدارة الجامعية، من خلال ربط النظريات الإدارية بالتطبيقات العملية في بيئة تعليمية حساسة.
5. تحفيز القيادات العليا في المؤسسات التعليمية على تحديث نظم المعلومات الإدارية وتبني استراتيجيات مبتكرة لإدارة الأزمات.
6. إمكانية تعميم النتائج والتوصيات على مؤسسات تعليمية أخرى حكومية وأهلية، مما يعزز من قدرتها على مواجهة التحديات والأزمات بكفاءة أكبر.

ثالثاً: منهجية البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كونه الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية والتنظيمية ذات الطبيعة الاجتماعية، حيث يهدف إلى وصف واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية والسياسية في إدارة الأزمات، وتحليل العلاقة بينهما من خلال بيانات ميدانية مستقاة من عينة البحث.

رابعاً: أهداف البحث

1. لتعرف على دور نظم المعلومات الإدارية والسياسية في إدارة الأزمات داخل رئاسة جامعة النهرين.
2. بيان مستوى إدراك العاملين في رئاسة الجامعة لمفاهيم وممارسات نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات.
3. اختبار العلاقة الارتباطية بين نظم المعلومات الإدارية وأبعادها (الدقة، السرعة، المرونة، الموثوقية) وبين فعالية إدارة الأزمات.
4. قياس أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة على تحسين كفاءة إدارة الأزمات.
5. تسليط الضوء على أهمية التحديث والتطوير في نظم المعلومات الإدارية كمدخل وقائي يساعد على التنبؤ بالأزمات المستقبلية والاستعداد لمواجهةها.
6. الخروج باستنتاجات وتوصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير أداء المؤسسات التعليمية الحكومية والأهلية.

رابعاً: فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسة الأولى : يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية بين نظم المعلومات الادارية وابعاده و ادارة الازمات
الفرضية الرئيسة الثانية : يوجد تاثير ذو دلالة احصائية بين نظم المعلومات الادارية وابعاده على ادارة الازمات .

خامساً: حدود البحث

- الحدود المكانية :رئاسة جامعة النهرين (الجادرية – بغداد).
- الحدود الزمانية :العام الدراسي (2022-2023) خلال فترة إعداد الدراسة النظرية والميدانية.
- الحدود البشرية :عينة من (40) موظفاً من العاملين في رئاسة الجامعة.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

١- دراسة ابو حليمة ، ٢٠١٣) دور التخطيط الاستراتيجي في ادارة الازمات (هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر التخطيط الاستراتيجي في ادارة الازمات في المنظمات المجتمعية المدني في قطاع غزة ، وذلك من خلال التعرف على مدى وضوح المفهوم العلمي للتخطيط الاستراتيجي في ادارة الازمات لدي مديري هذه المنظمات ومدى ممارسة التطبيق لهذا المفهوم³

وأظهرت الدراسة ان المديرين لا ينظرون للمعوقات المحددة التي تم عرضها عليهم في الاستبانة بشكل عام كمعوقات تقف امام عملية ممارسة نظم المعلومات بينما اشار بعضهم الى وجود معوقات اخرى كتغيير طاقم العاملين بين فترة واخرى ونقص الامكانيات المادية وعدم تلقي المساندة الكافية من الادارة

٢- دراسة العزاوي ، ٢٠١٠ : (اثر نظم المعلومات على ادارة الازمة) هدفت الدراسة الى التركيز على موضوع نظم المعلومات كونه أكثر المواضيع اهمية لانه جهد منظم للوصول الى قرارات ونشاطات اساسية اساسية والتركيز على المستقبل حول ما هية المنظمة وماذا تعمل وماذا تعمل ... الخ ، وادارة الادارة لمساعدة المنظمة على القيام بعملها بشكل افضل في جميع الظروف التي تتعرض لها وتركيز جميع المعنيين لتحقيق نفس الهدف واكدت على ان الازمات اصبحت سمة اساسية للمنظمات المعاصرة في الألفية الثالثة في البئية الدينامكية واصبح كل تنظيم لا ينجو من تأثير الازمات ، وبالتالي زاد الاهتمام نظم المعلومات كاسلوب لمواجهة الازمات والتكيف مع التغيرات المفاجئة وغير القابلة للتوقع ، فنظم المعلومات لمواجهة الازمات يعني ان المنظمات تستخدم وسيلة لاكتشاف فرصها المستقبلية وتجنب المخاطر على مستوى المنظمة والدولة .

٣- دراسة القرالة ، ٢٠١٥) اثر نظم المعلومات الادارية على ادارة الازمات / دراسة تطبيقية على دائرة الارصاد الجوية الاردنية) : هدفت الدراسة الى التعرف على اثر نظم المعلومات الادارية على ادارة الازمات في دائرة الارصاد الجوية الأردنية اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، حيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة بلغت ١٠٣ موظفاً وموظفة من العاملين في دائرة الارصاد الجوية الأردنية ، اظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى تطبيق نظم المعلومات الادارية على ادارة الازمات في دائرة الارصاد الجوية الاردنية ووجود اثر للمتغير المستقل التخطيط الاستراتيجي بجميع ابعاده على المتغير التابع ادارة الازمات ، وتوصلت الدراسة ايضا الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابات عينة الدراسة نحو مستوى تطبيق نظم المعلومات على ادارة الازمات تعزى لمتغير المؤهل العلمي ن واهم توصيات الدراسة ان تقوم دائرة الارصاد الجوية الاردنية بتطبيق ابعاد التخطيط الاستراتيجي بنفس مستوى التطبيق وان تشكل دائرة الارصاد الجوية الاردنية فرق عمل بشكل مسبق للتعامل مع لازمات.

٤- دراسة : احمد ، ٢٠١٣) تطبيق تكنولوجيا المعلومات في لادارة الازمات / دراسة لنموذج أزمة شركة تويوتا (: هدفت الدراسة الى التعرف على مدى ممارسة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ادارة الازمة واثره على مواجهة الأزمات التي تتعرض نمو وتقدم الشركات ، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف متغيرات الدراسة والتي هي تطبيق تكنولوجيا المعلومات وادارة الازمة ومن ثم تحليل هذه المتغيرات الرئيسية والتابعة للوصول الى نتائج الدراسة ومنهج دراسة الحالة من خلال اخذ نموذج أزمة شركة تويوتا وكيف تم التخطيط لمواجهة الازمة . وفي الاخير نصل الى ان اهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في ادارة الازمات تكمن في تطبيق سياسة متوسطة او طويلة الأمد تمنع بموجبه نشر الازمات

³ سنان الموسوي . ادارة الشريعة وتأثير العولمة عليها . للنشر والتوزيع عمان

أو امدادها أو تلافي تلك الأزمة قبل تفاقمها وهذا ما يسمى بالإستراتيجية الوقائية من خلال التخطيط لمنع حدوث أزمة الخطط لمواجهة الأزمة والتصدي لها.

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

ان اهم ما يميز دراستي عن الدراسات السابقة التي طرحتها باني سلطت الضوء على بعدين لم يلقى الاهتمام من قبل الدراسات ، ولكن قد استفدت من الدراسات السابقة بالإطار النظري في البحث في طياتها عن المصادر والمراجع التي استخدموها اما في شق الجانب العملي فتعرفت على المنهج والادوات المستخدمة واهم المقاييس الاحصائية التي استخدموها الباحثين في دراستهم للوصول الى نتائج علمية رصينة تخدم اهداف البحث الحالي

الفصل الثاني / الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: مفهوم نظم المعلومات الإدارية

ان نظم المعلومات الإدارية علم ذات طابع تكنولوجي إداري حديث مهم في العصر الحالي فهو يجمع ما بين تقنية المعلومات والإدارة، يبحث العلم كيفية تطوير النظم الادارية باستخدامي التكنولوجي، لدعم صنع القرار ، وللتنسيق والتحكم والتحليل وتصور المعلومات في المنظمة، وهذا ما سنوضحه في هذا المبحث.

ان التحولات العالمية التي حدثت في مختلف العوامل البيئية قد أكدت على قيمة المعلومات ، ومدى الفرص الجديدة التي يمكن ان توفرها للمنظمة. وتوفر تلك المعلومات بالخصائص التي يمكن ان تجعلها ذات فائدة، لا يمكن ان تتم الا بوجود نظم معلومات ذات قيمة وفاعلية وكفاءة تؤهلها ان تقدم تلك المعلومات لإدارات منظمات الاعمال باختلاف احجامها وانشطتها، وفي الوقت الحالي تحولت معظم الاقتصاديات إلى اقتصاد خدمي مبني على المعرفة والمعلومات. مما يعني ان نظم المعلومات الإدارية لها دور هام في ذلك الاقتصاد، والحقيقة التي يجب تأكيدها ، ان انتاجية العاملين تعتمد وبشكل اساسي على جودة نظم المعلومات الإدارية التي نقدم خدماتها لهم (جودة واخرون ٢٠٠٤ ، ٢٠٠٣) وتمثل نظم المعلومات الإدارية العصب الذي تشعر من خلاله المنظمة وتحس بكيانها كما انه المنشط لجميع الاعمال فيها ، بل هو الذي يهيئ الظروف المناسبة لنظم الموارد الاربعية الرئيسية في المنظمة نظم الموارد المالية، نظم الموارد البشرية، ونظم الامكانيات المادية كالمباني والمعدات وهذه النظم تعمل بوحدة متكاملة وبتنسيق شامل وفعالية كبيرة⁴ .

ثانياً : أهمية نظم المعلومات الإدارية

يسبب ازدياد حجم المنظمات وما تتعامل فيه من بيانات أصبحت نظم معالجة البيانات غير قادرة على توفير احتياجات صانعي القرارات من المعلومات، ولذلك اتجهت المنظمات الكبيرة الحجم إلى استخدام نظم المعلومات الإدارية لتوفير معلومات تصف الأنشطة العامة للمنظمة، بشأن ما حدث في الماضي وما يحدث الآن، وما هو متوقع حدوثه في المستقبل⁵، وغالباً ما توفر هذه النظم معلومات في شكل تقارير دورية وتقارير خاصة وتمكن المدراء من استخدامها في صنع القرارات توضيحها بالاتي :-

1. تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة.

⁴ ابو زيد يسمه . الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين وسيل تطور رسالة ماجستير غير منشورة - مقدمة لقسم ادارة الاعمال كلية التجارة - جامعة الاسلامية- عزة 2008

⁵ علي السلمي ادارة الموارد البشرية .مطبعة بيروت - لبنان 1988

2. تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً.
 3. تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
 4. تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة.
 5. البث الانتقالي للمعلومات وتزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها.
- ان اهمية نظام المعلومات الاداري تتمثل بالاتي :-
1. إدخال البيانات ومعالجتها إلى معلومات.
 2. يربط الأنظمة الفرعية المختلفة.
 3. دعم وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.
 4. يساعد في اتخاذ القرارات وحل المشكلات.
 5. يقدم للإدارة معلومات عن الماضي والحاضر والمستقبل.

ثالثاً : أهداف نظم المعلومات الإدارية

توفر نظم المعلومات الإدارية المعلومات المناسبة على الصعيدين الداخلي والخارجي للإدارة على كافة مستوياتها، حتى يمكن اتخاذ القرارات الفعالة والمؤقتة لكي يوفر القيام بعملية التخطيط والرقابة والتوجيه داخل منظمة ما (مثل المنظمات غير الحكومية أو جمعيات الأسرة). وتوفر نظم المعلومات الإدارية مجموعة من نظم المعلومات الوظيفية. أن استخدام نظم المعلومات الإدارية يهدف بالدرجة الأولى إلى تنمية المنظمة، وتحديث انظمتها واساليبها وآلية العمل فيها ، وتطويرها إلى مستويات اعلى واكثر رقياً⁶.

رابعاً : مكونات نظم المعلومات الإدارية

ان النموذج الاساسي لنظم المعلومات الادارية يتكون من خمس مكونات اساسية هي البشرية والمادية والبرمجيات وقواعد المعلومات والشبكات . ويلاحظ ان هناك تباين في وجهات نظر الباحثين حول تحديد مكونات نظم المعلومات الادارية فمنهم من يسندوها الى الطريقة المعتمدة في جمع البيانات ومعالجتها ونشر المعلومات و تخزينها وتحديثها واستعراضها ومنهم من يحددها بمجموعة الاجهزة والمعدات والموارد الأخرى اللازمة لتنفيذ هذه الطرق

1. الموارد البشرية

أن الموارد الإنسانية والتنظيمية التي تشكل بلقائها وتكاملها البنية التنظيمية لنظم المعلومات الإدارية لا تمثل البنيان الفوقي لنظم معلومات قاعدتها التحتية (نظام الحاسوب، ونظم قواعد المعلومات، وشبكات) إنما هي في الواقع قلب نظم المعلومات الإدارية. وباختصار أن العامل الجوهري الحاسم الذي يؤدي إلى نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية يتمثل بالإدارة ومواردها الإنسانية وكوادرها التقنية المتخصصة وأن أهمية الموارد البشرية تفوق أهمية الموارد المادية بشكل كبير لأنها تمكن من تحديد فرص الاستفادة من الموارد المادية أو استثمار هذه الفرص وتنبع هذه الأهمية من خلال الآتي:

1. ندرة هذه الموارد كمياً ونوعاً.

⁶ علي السلمي ادارة الموارد البشرية البشرية الاستراتيجية . دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع . القاهرة . مصر 2001

2. زيادة التكاليف المترتبة على اختيار وتدريب العاملين الجدد.

3. ارتفاع معدلات دوران هؤلاء العاملين.

4. الحاجة المتزايدة إلى العاملين ذوي الخبرة والمهارة.

وأشار أن الموارد البشرية لنظم المعلومات الإدارية تمثل أحد أهم مكونات رأس المال الفكري للمنظمة أو رأس مال المعرفة وبالتالي تعد المورد المتحكم في كفاءة جميع مكونات نظم المعلومات الإدارية وفعاليتها. ولقد وردت تعريف عديدة للموارد البشرية منها : المورد البشري هم القائمين بالأعمال الإدارية أو السكرتارية سواء أكانوا مدراء فنيين أم موظفين ولهم علاقة مباشرة بالأعمال أو الإجراءات التي يراد تنفيذها⁷.

2. الموارد المادية

تعد الأجهزة والمعدات الحديثة التي تستخدم في معالجة المعلومات عنصراً ضرورياً لإنشاء نظم المعلومات الإدارية المتطورة في المنظمة. وبعد الحاسوب بإمكانياته التقنية الهائلة وملحقاته من أجهزة إدخال وإخراج ومعالجة وتخزين ركيزة التحول في مجال معالجة المعلومات⁸.

وبعد أن اعتمدت مهمة معالجة البيانات واختزان واسترجاع المعلومات وتحديثها لفترات طويلة من الزمن على الأساليب اليدوية (التقليدية) التي ثبت محدوديتها في التعامل مع هذا المجال وخاصة بعد الازدياد الهائل لحجم البيانات ونوعها، بحيث بات الوضع يحتم ضرورة استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة وفي مقدمتها الحاسبات وأجهزة المايكروفون وأجهزة الاتصال ولقد وردت تعريف للموارد المادية لنظم المعلومات الإدارية منها :

هي الحواسيب والأجهزة الأخرى الملحقة بها التي تعمل على استقبال البيانات وتخزينها ومعالجتها وإخراج النتائج وأمثلة ماديّات الحاسوب في نظم المعلومات القائمة على أساس الحاسوب تضم ما يأتي :-

1. أنظمة الحاسوب: والتي تتألف من وحدات المعالج المركزية وتحتوي على معالجات مصغرة أو مجموعة من الوسائل الطرفية المتداخلة.

2. طرفيات الحاسوب: والتي هي وسائل مثل لوحة المفاتيح أو الفأرة الالكترونية لإدخال البيانات والأوامر، أو شاشة الفيديو أو الطابعة لمخرجات المعلومات والأقراص المغناطيسية أو البصرية لخزن موارد البيانات. ومما تقدم فإن نظم المعلومات الإدارية بحاجة إلى أجهزة متطورة وحديثة لكي تستطيع إدارة المنظمة من تحقيق أهدافها بأفضل الطرق، وتتمثل الموارد المادية بالأجهزة والشبكات المستخدمة في النظام بما في ذلك أجهزة الإدخال والإخراج ووحدات المعالجة المركزية.

3. البرمجيات: تشير إلى برامج الحاسوب وتعليمات التشغيل التي تدير الموارد المادية فضلاً عن الإجراءات والتعليمات التي يحتاجها الأفراد لتحويل البيانات إلى معلومات .

تعرف البرمجيات بأنها مجموعة الأوامر والتعليمات الموجهة للحاسوب لمعالجة البيانات المدخلات المخزونة فيه بالطريقة المناسبة لتحقيق الأهداف المطلوبة (المخرجات) .

⁷ مصدر سابق

⁸ شتلوت امانى، تنمية البشرية كمدخل استراتيجي لتعظيم الاستثمار في العنصر البشري رسالة ماجستير غير منشورة

ومن أمثلة برمجيات الحاسوب ما يأتي :-

- أ. برمجيات النظام مثل نظام التشغيل، والذي يراقب ويسند عمليات نظام الحاسوب.
- ب. برمجيات التطبيقات وهي البرامج التي توجه لمعالجة استخدام معين لأجهزة الحاسوب من قبل المستخدمين النهائيين مثل برامج تحليل المبيعات، وبرامج الرواتب⁹.
- ج. الإجراءات والتي تضم تعليمات التشغيل للأفراد الذين يستخدمون نظم المعلومات مثل تعليمات ملئ استمارة ورقية أو استخدام رزمة برمجيات الحاسوب¹⁰.

4. قاعدة البيانات

هناك حقيقة لا مفر منها ألا وهي أننا نعيش في عصر المعلومات أو الثورة المعلوماتية. لقد أصبحت المعلومات تمثل ركيزة أساسية من ركائز صنع القرارات سواءاً كان ذلك على المستوى الكلي لرسم سياسيات التنمية المختلفة. أم على مستوى رسم استراتيجيات المنظمات. أي ان هناك انفجاراً في المعلومات بمعدلات كبيرة نتيجة التطورات الهائلة في مختلف المجالات وينظر إلى المعلومات على أنها ما ينتج عن معالجة البيانات التي تتوالد في البيئة، وهي تزيد مستوى المعرفة لمن يحصل عليها¹¹.

كما أن الكم الهائل من المعلومات يعد مشكلة حقيقية في عالم الحاسوب، ولكن قيمة المعلومات لا تقاس بكميتها وإنما بجودتها وهذا لا يعني أن هناك عدداً من الخصائص ينبغي أن تتصف بها المعلومات جميعها لكي تكون جيدة وإنما الأمر نسبي لبعض الخصائص. وبما أن المعلومات ذات فائدة لصانع القرار، فلا بد من التأكد من أن خصائص المعلومات تتلاءم والموقف الذي يتخذ فيه القرار وهذه الخصائص هي الصحة الدقة، الاعتمادية التوقيت، الوضوح المرونة، الشمول الملاءمة. كما ينبغي أن يكون لدى المنظمة مصدر موحد منظم يشمل على جميع المعلومات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية .

5. الشبكات

توفر شبكات الحاسوب لإدارة المنظمة في الوقت الحاضر إمكانية الربط الحاسوبي للوحدات التنظيمية المختلفة (الدوائر والأقسام) للمنظمة مما يمكنها من تمرير الأوامر والتعليمات والتوجيهات المختلفة إلى هذه الوحدات بسهولة وسرعة فائقة، وتبادل المعلومات والرسائل والوثائق الإدارية معها بكفاءة، مما يؤدي إلى تحسين القرارات المتخذة وتحسين الاداء الإداري بشكل عام .

وهناك أنواع عدة من بنيات وأشكال شبكات الاتصال، وهي كالآتي:

1. الشبكة النجمية : وهي تشتمل على حاسوب مضيف رئيس مرتبط بعدد من الحواسيب الأصغر، أو طرفيات. وينبغي أن تمر كل أنواع الاتصال من خلال الحاسوب المضيف.

⁹ مصدر سابق

¹⁰ شوارتز . اتر اي ادارة الاداء . الطبعة الاولى . مكتبة جريب للنوزيع والنشر . 2001

¹¹ القردوح فضيل . اداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية لادارة مينا بنغازي غير منشورة - مقدمة لقسم ادارة الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي

2. الشبكة الخطية أو شبكة الباص : وهي تربط عدداً من الحواسيب بواسطة دائرة واحدة مصنوعة من السلك الملفوف أو الكيل، أو الليف الضوئي وأن جميع الرسائل يجري تنقلها إلى جميع أنحاء الشبكة، ويمكنها أن تمر في الاتجاهين، عبر الكيل. ولا توجد حاجة لوجود حاسوب مضيف مسيطر على الشبكة¹².

3. الشبكة الحلقية : وهي شبيهة بالشبكة الخطية، عدا أن الربط بالأسلاك أو الكيبلات أو الألياف الضوئية يكون على شكل حلقة. فالبيانات تمر عبر الحلقة، من حاسوب إلى حاسوب آخر، باتجاه واحد. وأن الشبكة لا تعتمد على حاسوب مضيف مركزي¹³.

4. الشبكة الهرمية وتأخذ شكل شبكة شجرية أحياناً ، وفي هذا الشكل يرتبط حاسوب مركزي، عبر نقاط اتصال متعددة بحواسيب أخرى تكون هي أو عدداً منها، مرتبط بحواسيب وطرفيات ثالثة، موزعة على شكل يشبه الشجرة. وهذا الشكل يكون مركزياً بالنسبة لحاسوب المركز الرئيس، وحواسيب المراكز المرتبطة به مباشرة، ولا مركزياً بالنسبة لحواسيب المراكز الفرعية الأخرى المرتبطة بحواسيب المراكز الثانوية¹⁴.

خامساً: ابعاد نظم معلومات الادارية

هناك مجموعة من الابعاد نظم المعلومات الإدارية وهي:

- 1) بعد الدقة والسرعة : هو إتقان العمل واجب عام لا يتخصص بعمل دون عمل، ولا بسلوك دون سلوك، وهي قدرة الفرد على اجتياز انهاء عمل ما باقل فترة زمنية ممكنة.
- 2) بعد المرونة بأنها قدرة النظام على الحفاظ على الوظائف والعمليات الرئيسية في مواجهة الضغوط أو الضغوط من خلال المقاومة ثم الاستعادة أو التكيف مع التغيير¹⁵.
- 3) بعد الموثوقية: هو قدرة المنتج أو النظام لاداء وظيفة محددة ، وتكون إما موثوقية التصميم أو موثوقية التشغيل.

المبحث الثاني: ادارة الالتزامات المفهوم والانواع

اولاً: مفهوم ادارة الالتزامات

تتعدد التعريفات لمفهوم الالتزام وإدارة الالتزامات ، وإن كان المعنى العام لمجمل هذه التعريفات واحد وهو كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العملية الادارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها¹⁶.

كما وعرفها محمد عبد السميع واحمد يبة بان ادارة الالتزامات هي : العملية الادارية المستمرة التي تهتم بالاحساس عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المولدة للالتزامات تعبئة الموارد والامكانيات المتاحة لمنع و اعداد للتعامل مع الالتزامات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية . وعرفها ايضاً : نواف قطيش : بانها عبارة عن تقنية او

¹² محمد فالح الصالح . ادارة الموارد البشرية . دار الحامد للنشر والتوزيع عمان سنة 2005

¹³ الشمران زياد . نظم المعلومات الادارية ط 1 دار صفاء للنشر والتوزيع عمان 2004

¹⁴ مصدر سابق

¹⁵ الكيلاني . عثمان ، والسالمي . البياتي . هلال . علاء المدخل الادارية ط 1 دار المناهج للنشر والتوزيع عمان 200

¹⁶ الطائي محمد عبد . المدخل الادارية ط 1 دار وائل للنشر عمان 2005

اسلوب معين يستخدم عند مواجه الحالات الطارئة والتعامل مع الازمات التي لابد من مواجهتها والتخطيط لاسلوب المواجهة بأسلوب مبكر بناء على الافتراضات المبنية المعلومات التي تنبئ بحدوث مثل هذه الازمات¹⁷ .

وكذلك عرفها جبوري شناوي الصافي : هي التخطيط لما قد يحدث مما يعني ان ادارة الازمة تتمثل في استجابات إستراتيجية لمواقف الازمات من خلال استخدام الاساليب العملية والاستراتيجيات المناسبة في اتخاذ القرار فان التعامل مع الازمة يتطلب استخدام اساليب ادارة متقدمة تعمل على تحقيق المناخ المناسب.

ثانيا : اهداف ادارة الازمات

اهداف ادارة الازمات تحدد اهدافها باحد المعايير الاتية :

(1) ان تؤدي ادارة الازمة الى تناقص في احتمال تفاقمها وزيادة حدتها أي تسويتها قبل تأزمها وانفجارها وتجنب الدولة اثارها السلبية

(2) ان يكون هدف فريق ادارة الازمة زيادة قوة الدولة على المدى القريب والبعيد

(3) عدم تكرار حدوث الازمة وتطوير آلية واسلوب ادارتها وتحسين ادائها من خلال الدروس المستفادة من كل ازمة

ثالثا : خصائص الازمة واسباب الازمة

اولاً خصائص الازمة

(1) قلة الوقت

(2) عدم توفر الإمكانيات

(3) التوتر والاحساس بالخطر

ثانياً اسباب نشوء الازمات

يمكن ان نصف اسباب نشوء الازمات على النحو التالي

(1) اسباب كارثية

أ. طبيعية : كالزلازل والبراكين والفيضانات والتصحر وشح المياه وجميع

ب. ب صناعية التسرب الإشعاعي والتسرب الغازي كشر نوبل مثلاً

(2) اسباب اجتماعية: مثل التوترات الطائفية والعرقية والأمنية.

(3) اسباب اقتصادية

أ- الفقر

ب- البطالة

ج- غلاء المعيشي

¹⁷ حمود . خضير . موسى ، مبادئ الاعمال ، اثره للنشر والتوزيع ، عمان 2008

رابعاً : مراحل ظهور الأزمة :

تمر الأزمة بأربعة مراحل أساسية إذا لم يتمكن المدير من إدارة مرحلة من هذه المراحل فإنه يصبح مسؤول عن وقوع الأزمة¹⁸.

- (1) المرحلة التحذيرية تسبق نشوء الأزمة وتتضمن استشعار الانذار المبكر الذي يشير الى وقوع أزمة واستشراف المتغيرات البيئية والاحتمالات والبدائل¹⁹
- (2) مرحلة نشوء الأزمة : تقوم على عدم امكانية المدير في توقع حدوث الأزمة وتقود الى تعاضم المتغيرات الدفعة لحدوث الأزمة وزيادة احتمالية المواجهة
- (3) مرحلة الانفجار : تأتي مباشرة بعد عدم قدرة المدير في التعامل مع العوامل التي أدت الى حدوث الأزمة وعدم القدرة على السيطرة على متغيراتها المتسارعة وتتطلب هذه المرحلة من المديرين القدرة على تحقيق التكامل بين الأنشطة المختلفة التي تستوجبها طبيعة الأزمة ويجاد مناخ يقوم على التفاهم والمشاركة بين جميع المستويات²⁰.

خامساً : متطلبات إدارة الأزمة

ان التعامل مع الأزمات يستدعى توفير المناخ الملائم والذي يتيح للفريق معالجة الأزمة مجالا واسعا للتحرك بدون اية قيود أو معوقات وفيما يلي اهم متطلبات ادارة الأزمات .

- (1) عدم تعقد الاجراءات اثناء معالجة الأزمة فالمنظمة تحتاج الى السرعة في انجاز الاعمال ومعالجة المشكلات
- (2) التخطيط الجيد : حيث تمثل الخطة الاطار العام الذي يقود تفكير المرؤوسين ازاء اداء اعمالهم وتجاه التعامل مع الأزمات واستحداث التخطيط كادارة منهجية لادارة الأزمات يبعد عن الارتجالية والعشوائية في اتخاذ القرارات
- (3) التنسيق الفعال : حيث لابد من وجود انسجام بين اعضاء فريق ادارة الأزمة وذلك من اجل توفير التنسيق الفعال فيما بينهم ومعالجة الأزمة يحتاج الى جهود الجميع وتضافرهم لحل الأزمة.
- (4) التواجد المستمر : حيث من الصعب معالجة الأزمات الكبيرة الا من خلال تواجد اعضاء فريق بشكل مستمر في مكان الأزمة فالتواجد المستمر يؤدي الى اكتمال الصورة لدى اعضاء الفريق عن الأزمة وقد يستدعي الأمر في بعض الاحيان تدخلهم الفوري والمباشر
- (5) تفويض السلطة : حيث ان عملية تفويض السلطة تعتبر امرا في غاية الاهمية اثناء معالجة الأزمات فقد تضطر الاحداث الى ضرورة اتخاذ القرار المناسب بشكل سريع وبدون الانتظار لحين حضور الشخص المسؤول والذي يقع هذا القرار ضمن اختصاصه²¹.

¹⁸ الكرخي ، مجيد ، التخطيط الاستراتيجي عرض نظري وتطبيقي ، ط 1 ، 2009

¹⁹ جادالله ، محمود ، ادارة الأزمات ط 1 ، عمان ، دراسة اسامة ، 2008

²⁰ غنيم عثمان ، التخطيط اسس ومبادئ عامة ، ط 4 ، 2005

²¹ الصيرفي ، محمد عبد الفتاح ، مفاهيم ادارية جديدة ، عمان ، دار الثقافة ، 2003

سادساً : استراتيجيات ادارة الازمة

- (1) إستراتيجية العنف مع الازمة : تستخدم هذه الاستراتيجية مع الأزمة المجهولة والتي لا تتوفر عنها معلومات كافية أو الازمات التي تتعلق بالمبادئ والقيم أو الازمات التي تنتشر بشكل عشوائي بعدة اتجاهات وذلك من خلال تحطيم مقومات الازمة أو وقف تغذية الازمة أو حصار العناصر المسبب للازمة وقطع مصادر أمداها
- (2) إستراتيجية وقف النمو تهدف هذه الإستراتيجية الى التركيز على قبول الأمر الواقع وبذل الجهد لمنع تدهورها والسعي الى تقليل درجة تأثر الازمة وتستخدم هذه الإستراتيجية عند التعامل مع قضايا الرأي العام والإضرابات وهنا يتوجب بعض التنازلات وتلبية بعض المتطلبات من اجل حل الازمة²²
- (3) إستراتيجية التجزئة تعتمد هذه الإستراتيجية على دراسة وتحليل العوامل والقوى المكونة والمؤثرة خاصة في الازمات الكبيرة حيث يمكن تحويلها الى ازمات صغيرة ذات ضغوط اقل مما يسهل التعامل معها
- (4) استراتيجية إجهاض الفكر الصانع للازمة : يمثل الفكر الذي يقف وراء الازمة بصورة اتجاهات معينة تأثير شديد على قوة الازمة وتركز هذه الإستراتيجية على التأثير في هذا الفكر واضعاف الاسس التي يقوم عليها ويمكن هنا استخدام التشكيك في ٥ - استراتيجية دفع الازمة الى الامام : هذه الإستراتيجية تهدف الى الاسراع لدفع القوى المشاركة في صناعة الازمة الى مرحلة مقدمة تظهر خلافاتهم وتسرع بوجود الصراع بينهم ويستخدم في هذه الاستراتيجية تسريب معلومات خاطئة وتقديم تنازلات تكتيكية لتكون مصدر للصراع ثم يستفاد منها²³.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية

أولاً: مجتمع وعينة البحث

- مجتمع البحث :جميع المنتسبين في رئاسة جامعة النهرين (الجادرية - بغداد) من رؤساء أقسام، مسؤولي شعب ووحدات، وموظفين.
- عينة البحث :تم اختيار عينة قصدية قوامها (40) فرداً يمثلون مختلف المستويات الإدارية في رئاسة الجامعة، وذلك بهدف التعرف على آرائهم وإدراكهم لممارسات نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات.

ثانياً: أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد صُممت لتغطي محاور البحث الثلاثة:

1. المفاهيم والممارسات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية.

2. أساليب وممارسات إدارة الأزمات.

3. العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات.

وقد تضمنت الاستبانة أسئلة مغلقة وفق مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس اتجاهات وآراء المبحوثين بدقة.

²² ابو فارة , يوسف , ادارة الازمات ط 2009,1

²³ خضيرى , محسن , ادارة الازمات - منهج اقتصادي اداري لحل الازمات حل مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية , القاهرة, مكتبة مدبولي

ثالثاً: حدود البحث

- الحدود المكانية: رئاسة جامعة النهرين (الجادرية – بغداد).
- الحدود الزمانية: العام الدراسي (2022–2023) خلال فترة إعداد الدراسة النظرية والميدانية.
- الحدود البشرية: عينة من (40) موظفاً من العاملين في رئاسة الجامعة.

رابعاً: الفرضيات

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وأبعادها وإدارة الأزمات.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية وأبعادها على إدارة الأزمات.

خامساً: الأساليب الإحصائية

لتحليل البيانات المجمعة، استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية من خلال برنامج SPSS، ومن أهمها:

- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية.
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- معامل الارتباط (Pearson Correlation) لاختبار العلاقة بين المتغيرات.
- اختبار (ANOVA) وتحليل الانحدار (Regression Analysis) لقياس تأثير نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات.

سادساً: مقياس الأداة:

تم اعتماد الوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي لتحديد مستوى التقييم:

$$= (1.00-1.79) \text{ منخفض جداً}$$

$$= (1.80-2.59) \text{ منخفض}$$

$$= (2.60-3.39) \text{ متوسط}$$

$$= (3.40-4.19) \text{ مرتفع}$$

$$= (4.20-5.00) \text{ مرتفع جداً}$$

سابعاً: الصدق والثبات

أولاً: الصدق (Validity)

يشير الصدق إلى مدى قدرة أداة البحث (الاستبانة) على قياس ما وُضعت من أجله، أي مدى تمثيلها الحقيقي لمفاهيم المتغيرات قيد الدراسة. وللتأكد من صدق الأداة، تم عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء المتخصصين في إدارة الأعمال ونظم المعلومات، حيث أجروا التعديلات اللازمة على صياغة بعض الفقرات بما يتناسب مع أهداف البحث. كما تم اعتماد صدق المحكمين (Content Validity) من خلال فحص مدى شمولية ووضوح الفقرات، وتبين أن الاستبانة تغطي جميع أبعاد البحث (نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات).

- ولأغراض التحليل الإحصائي، تم استخدام معامل الصدق التمييزي حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والبعد الكلي من 0.52 إلى 0.78، وهي قيم مقبولة وتشير إلى أن الفقرات تتمتع بدرجة عالية من الصدق.

ثانياً: الثبات (Reliability)

يعني الثبات مدى اتساق نتائج الأداة عند تطبيقها أكثر من مرة في ظروف متشابهة، أي مدى خلوها من التناقض والاختلاف غير المبرر. وقد تم قياس الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل محور من محاور الاستبانة.

- بلغت قيمة معامل الثبات لمحور نظم المعلومات الإدارية (0.87)، وهي قيمة مرتفعة تدل على اتساق داخلي جيد.
- أما محور إدارة الأزمات فقد بلغت قيمة كرونباخ ألفا (0.82)، وهو ما يؤكد على مستوى عالٍ من الثبات.
- بينما بلغت قيمة كرونباخ ألفا للاستبانة ككل (0.89)، وهي قيمة ممتازة وفق المعايير الإحصائية، حيث يشير معظم الباحثين إلى أن القيمة المقبولة تبدأ من (0.70) فما فوق.

إن يمكن القول إن الاستبانة المستخدمة في هذه الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات، مما يجعل نتائجها معبرة وموثوقة وقابلة للاعتماد عليها في التعميم.

المبحث الثاني: التوزيع الديموغرافي لعينة البحث

جدول رقم (1) التوزيع حسب النوع الاجتماعي

الفئة	العدد	(%) النسبة المئوية
ذكر	24	60.0
أنثى	16	40.0
المجموع	40	%100

يبين جدول رقم (1) أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة (60%) وبعدها (24) فرداً، في حين بلغت نسبة الإناث (40%) وبعدها (16) فرداً من إجمالي العينة البالغ (40) فرداً. وتشير هذه النتائج إلى أن العينة تتميز بتمثيل متوازن نسبياً لكلا الجنسين مع تفوق عددي للذكور، وهو ما يعكس التركيبة الواقعية للكوادر الإدارية في رئاسة جامعة النهدين. كما أن وجود نسبة جيدة من الإناث (40%) يتيح إمكانية إجراء مقارنات بين وجهات النظر تبعاً للنوع الاجتماعي، مما يعزز من شمولية وموضوعية النتائج المتعلقة بدور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات.

جدول رقم (2) التوزيع حسب الفئة العمرية

الفئة	العدد	(%) النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	6	15.0
سنة 30-39	14	35.0
سنة 40-49	12	30.0
سنة فأكثر 50	8	20.0
المجموع	40	%100

يوضح جدول رقم (2) أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في عينة البحث هي فئة (30-39 سنة) بنسبة (35%) وبعدها (14) فرداً، تليها الفئة (40-49 سنة) بنسبة (30%) وبعدها (12) فرداً، بينما جاءت فئة (50 سنة فأكثر) بنسبة (20%) وبعدها (8) أفراد، وأخيراً فئة (أقل من 30 سنة) بنسبة (15%) وبعدها (6) أفراد. وتدل هذه النتائج على أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى الفئات العمرية الوسطى (30-49 سنة) التي تمثل الشريحة الأكثر نشاطاً وخبرة في بيئة العمل الجامعي، وهو ما يعكس قدرة هذه الفئة على تقديم آراء أكثر نضجاً وموضوعية حول دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات. كما أن تمثيل الفئات الأصغر سناً والأكبر سناً يضيف تنوعاً على العينة، بما يسمح بالمقارنة بين وجهات النظر تبعاً لاختلاف الخبرات الحياتية والعملية.

جدول رقم (3) التوزيع حسب المستوى التعليمي

الفئة	العدد	(%) النسبة المئوية
بكالوريوس	18	45.0
ماجستير	14	35.0
دكتوراه	8	20.0
المجموع	40	%100

يبين جدول رقم (3) أن المستوى التعليمي الأكثر شيوعاً بين أفراد العينة هو درجة البكالوريوس بنسبة (45%) وبعدها (18) فرداً، تليها درجة الماجستير بنسبة (35%) وبعدها (14) فرداً، ثم درجة الدكتوراه بنسبة (20%) وبعدها (8) أفراد فقط. وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية المبحوثين من حملة الشهادات الجامعية الأولية والعليا، وهو ما يعكس الطابع الأكاديمي والإداري للعينة، ويؤكد أن أغلب المشاركين يمتلكون قاعدة معرفية جيدة تؤهلهم لفهم أبعاد الدراسة المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات. كما أن وجود نسبة معتبرة من حملة الدكتوراه يثري العينة بآراء علمية أكثر تخصصاً، في حين يمثل توازن البكالوريوس والماجستير تنوعاً معرفياً يدعم موضوعية النتائج ويوفر فرصاً للمقارنة بين المستويات التعليمية المختلفة.

جدول رقم (4) التوزيع حسب المنصب الوظيفي

الفئة	العدد	(%) النسبة المئوية
رئيس قسم	6	15.0
رئيس شعبة/وحدة	8	20.0
موظف إداري	18	45.0
كادر تقني (نظم معلومات/حاسوب)	8	20.0
المجموع	40	%100

يوضح الجدول أن الفئة الأكبر من عينة البحث تمثلها الموظفون الإداريون بنسبة (45%) وبعدها (18) فرداً، تليها فئة رؤساء الشعب/الوحدات بنسبة (20%) وبعدها (8) أفراد، وبالنسبة ذاتها جاء الكادر التقني (نظم معلومات/حاسوب) بنسبة (20%) وبعدها (8) أفراد، في حين أن فئة رؤساء الأقسام مثلت (15%) وبعدها (6) أفراد فقط. وتعكس هذه النتائج أن العينة تميل إلى تمثيل الخطوط التشغيلية والإدارية المباشرة بشكل أكبر من القيادات العليا، مما يمنح الدراسة فرصة لفهم الممارسات اليومية المرتبطة بتوظيف نظم المعلومات الإدارية. كما أن وجود نسبة معتبرة من الكادر التقني يعزز موثوقية النتائج، لكونهم أكثر ارتباطاً بالجوانب التطبيقية لأنظمة المعلومات، بينما يضيف تمثيل القيادات الإدارية (رؤساء الأقسام والشعب) بعداً استراتيجياً يمكن من خلاله دراسة العلاقة بين المستويات الإدارية المختلفة في التعامل مع الأزمات.

جدول رقم (5) التوزيع حسب سنوات الخبرة

الفئة	العدد	(%) النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	7	17.5
سنوات 5-9	11	27.5
سنة 10-14	12	30.0
سنة فأكثر 15	10	25.0
المجموع	40	%100

يبين جدول رقم (5) أن غالبية أفراد العينة يمتلكون خبرة عملية متوسطة إلى طويلة؛ حيث جاءت الفئة (10-14 سنة) في المرتبة الأولى بنسبة (30%) وبعدها (12) فرداً، تليها فئة (5-9 سنوات) بنسبة (27.5%) وبعدها (11) فرداً، ثم فئة (15 سنة فأكثر) بنسبة (25%) وبعدها (10) أفراد، في حين مثلت فئة (أقل من 5 سنوات) نسبة (17.5%) وبعدها (7) أفراد فقط. وتشير هذه النتائج إلى أن العينة يغلب عليها الطابع الخبير، إذ إن ما يقارب ثلاثة أرباع المبحوثين لديهم خبرة تفوق (5) سنوات، وهو ما يعزز من مصداقية آرائهم حول فعالية نظم المعلومات الإدارية في مواجهة الأزمات. كما أن تمثيل الفئة الأقل خبرة يضيف منظوراً جديداً يعكس احتياجات الموظفين الجدد وتوقعاتهم، مما يثري التحليل بالمقارنة بين مختلف مستويات الخبرة.

جدول رقم (6) التوزيع حسب القسم / الوحدة

الفئة	العدد	(%) النسبة المئوية
مكتب الرئاسة	10	25.0
قسم الموارد البشرية	8	20.0
قسم المالية	7	17.5
قسم الشؤون الأكاديمية	7	17.5
مركز الحاسبة/تكنولوجيا المعلومات	8	20.0
المجموع	40	%100

يوضح جدول رقم (6) أن فئة مكتب الرئاسة مثلت النسبة الأعلى من العينة بنسبة (25%) وبعدها (10) أفراد، تليها كل من قسم الموارد البشرية ومركز الحاسبة/تكنولوجيا المعلومات بنسبة متساوية (20%) لكل منهما وبعدها (8) أفراد، في حين جاء قسم المالية وقسم الشؤون الأكاديمية بنسبة (17.5%) لكل منهما وبعدها (7) أفراد. وتشير هذه النتائج إلى أن العينة شملت تمثيلاً متوازناً لمختلف الأقسام والوحدات الأساسية في رئاسة الجامعة، حيث تضمن مكتب الرئاسة الذي يمثل القيادة العليا، والأقسام الإدارية الداعمة مثل الموارد البشرية والمالية، إضافة إلى الأقسام الأكاديمية والفنية مثل الشؤون الأكاديمية ومركز تكنولوجيا المعلومات. هذا التنوع في تمثيل الأقسام يثري نتائج الدراسة، إذ يتيح تحليلاً أعمق لكيفية إدراك الوحدات المختلفة لدور نظم المعلومات الإدارية في مواجهة الأزمات وفقاً لطبيعة عملها ومسؤولياتها التنظيمية.

المبحث الثاني: الإحصاء الوصفي لفقرات الاستبانة

جدول رقم (7): محور الدقة والسرعة

الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المجموع	النسبة المئوية للإيجابيين (أوافق + بشدة + أوافق)	التقييم
1. توفر نظم المعلومات تقارير دقيقة تدعم القرارات	14 (35%)	16 (40%)	6 (15%)	3 (7.5%)	1 (2.5%)	40 (100%)	75%	مرتفع
2. تصلني المعلومات الحرجة بسرعة كافية	12 (30%)	15 (37.5%)	7 (17.5%)	4 (10%)	2 (5%)	40 (100%)	67.5%	مرتفع
3. تقل الأخطاء في البيانات المتداولة	10 (25%)	14 (35%)	8 (20%)	6 (15%)	2 (5%)	40 (100%)	60%	متوسط مرتفع
4. غالبًا ما أتلقي بيانات متأخرة (معكوس)	5 (12.5%)	6 (15%)	9 (22.5%)	12 (30%)	8 (20%)	40 (100%)	27.5% سلبي	متوسط
5. زمن معالجة الطلبات قصير وفعال	13 (32.5%)	15 (37.5%)	7 (17.5%)	4 (10%)	1 (2.5%)	40 (100%)	70%	مرتفع

يبين الجدول أن معظم المبحوثين أبدوا اتفاقًا على دور نظم المعلومات في توفير الدقة والسرعة عند إدارة الأزمات، حيث حصلت الفقرات (1، 2، 3، 5) على نسب إيجابية مرتفعة تراوحت بين (60%-75%)، وهو ما يعكس قناعة قوية بفاعلية النظام في تحسين جودة وسرعة القرارات. في المقابل، أظهرت الفقرة (4) المتعلقة بتأخر البيانات نتيجة متوسطة مع نسبة سلبية (27.5%)، مما يكشف عن تحدٍ محتمل يتعلق بتدفق المعلومات في الوقت المناسب. وبصورة عامة، يعكس هذا المحور أن نظم المعلومات تمتلك قدرة جيدة على تزويد الإدارة بالبيانات الدقيقة والسريعة، مع الحاجة إلى تحسين توقيت وصول بعض المعلومات الحرجة.

جدول رقم (8): محور المرونة

الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المجموع	النسبة المئوية للإيجابيين	التقييم
6. النظام يتكيف سريعاً مع التغييرات	11 (27.5%)	14 (35%)	8 (20%)	5 (12.5%)	2 (5%)	40	62.5%	متوسط مرتفع
7. يسهل تعديل نماذج الإدخال والتقارير	10 (25%)	13 (32.5%)	9 (22.5%)	6 (15%)	2 (5%)	40	57.5%	متوسط
8. صعوبة في استيعاب إجراءات جديدة (معكوس)	6 (15%)	7 (17.5%)	9 (22.5%)	10 (25%)	8 (20%)	40	32.5% سلبي	متوسط
9. إعادة توزيع الصلاحيات تتم بسلاسة	12 (30%)	14 (35%)	8 (20%)	4 (10%)	2 (5%)	40	65%	مرتفع

يوضح الجدول أن تقييم المرونة في نظم المعلومات تراوح بين المتوسط والمتوسط المرتفع، حيث حصلت الفقرات (6)، (7)، (9) على نسب إيجابية مقبولة (57.5%-65%)، ما يشير إلى وجود درجة معقولة من القدرة على التكيف مع التغييرات وتعديل الإجراءات والصلاحيات عند الحاجة. بينما جاءت الفقرة (8) الخاصة بصعوبة استيعاب النظام للإجراءات الجديدة بتقييم متوسط مع نسبة سلبية (32.5%)، مما يدل على تحدٍ في استيعاب التغييرات المفاجئة. وعليه، فإن نتائج هذا المحور تؤكد أن النظام يتمتع بمرونة نسبية، إلا أنه يحتاج إلى تحسينات إضافية لرفع قدرته على التكيف بشكل أكبر مع المتغيرات الطارئة.

جدول رقم (9): محور الموثوقية

الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المجموع	النسبة المئوية الإيجابية	التقييم
10. يعمل النظام باستقرار	13 (32.5%)	15 (37.5%)	6 (15%)	4 (10%)	2 (5%)	40	70%	مرتفع
11. نادراً ما نفقد البيانات	12 (30%)	13 (32.5%)	7 (17.5%)	6 (15%)	2 (5%)	40	62.5%	متوسط مرتفع
12. تكرار الأعطال التقنية (معكوس)	5 (12.5%)	7 (17.5%)	8 (20%)	12 (30%)	8 (20%)	40	30% سلبي	متوسط
13. نتائج الاستعلامات متسقة	11 (27.5%)	14 (35%)	9 (22.5%)	4 (10%)	2 (5%)	40	62.5%	متوسط مرتفع

يبين الجدول أن نظم المعلومات الإدارية في رئاسة الجامعة تظهر مستوى جيداً من الموثوقية، حيث حصلت الفقرات (10)، (11)، (13) على نسب إيجابية تتراوح بين (62.5%-70%)، ما يعكس استقرار النظام وقدرته على توفير بيانات متسقة وموثوقة. في المقابل، جاءت الفقرة (12) المتعلقة بتكرار الأعطال التقنية بتقييم متوسط مع نسبة سلبية (30%)، وهو ما يسلط الضوء على وجود بعض التحديات المرتبطة باستمرارية الخدمة. وبشكل عام، تشير النتائج إلى أن النظام يتمتع بدرجة عالية من الموثوقية، إلا أن تقليل الأعطال وتحسين الصيانة الدورية سيعزز من استقراره وفعاليته في مواجهة الأزمات.

جدول رقم (10): محور البنية التقنية والبرمجيات والشبكات

الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المجموع	النسبة الإيجابية	التقييم
14. قدرات الخوادم والشبكات تتناسب مع حجم البيانات	12 (30%)	13 (32.5%)	8 (20%)	5 (12.5%)	2 (5%)	40	62.5%	متوسط مرتفع
15. البرمجيات محدثة وتدعم معايير الأمان	14 (35%)	12 (30%)	7 (17.5%)	5 (12.5%)	2 (5%)	40	65%	مرتفع
16. سرعة الشبكة الداخلية والإنترنت كافية	11 (27.5%)	13 (32.5%)	9 (22.5%)	5 (12.5%)	2 (5%)	40	60%	متوسط مرتفع
17. النسخ الاحتياطي ضعيف (معكوس)	6 (15%)	7 (17.5%)	10 (25%)	9 (22.5%)	8 (20%)	40	32.5% سلبي	متوسط
18. تكامل الأنظمة الفرعية يعمل بكفاءة	13 (32.5%)	14 (35%)	7 (17.5%)	4 (10%)	2 (5%)	40	67.5%	مرتفع

يبين الجدول أن معظم أفراد العينة أبدوا اتفاقاً على كفاءة البنية التقنية والبرمجيات المستخدمة، حيث حصلت الفقرات (14، 15، 16، 18) على نسب إيجابية تتراوح بين (60%-67.5%)، مما يشير إلى وجود مستوى جيد من الدعم التكنولوجي في رئاسة الجامعة. في المقابل، أظهرت الفقرة (17) المتعلقة بضعف النسخ الاحتياطي تقييماً متوسطاً مع نسبة سلبية (32.5%)، وهو ما يعكس وجود تحديات في جانب حماية البيانات واسترجاعها. بشكل عام، يمكن القول إن البنية التقنية والبرمجيات تمثل دعامة قوية لدعم نظم المعلومات الإدارية، إلا أن هناك حاجة لتعزيز أنظمة النسخ الاحتياطي والأمان لضمان استمرارية العمل أثناء الأزمات.

جدول رقم (11): محور الموارد البشرية والتدريب

الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المجموع	النسبة الإيجابية	التقييم
19. التدريب على النظام كافٍ	12 (30%)	13 (32.5%)	7 (17.5%)	5 (12.5%)	3 (7.5%)	40	62.5%	متوسط مرتفع
20. الأدلة والإرشادات واضحة	11 (27.5%)	14 (35%)	8 (20%)	5 (12.5%)	2 (5%)	40	62.5%	متوسط مرتفع
21. ضعف مهارات المستخدمين يعيق الاستفادة (معكوس)	7 (17.5%)	8 (20%)	9 (22.5%)	10 (25%)	6 (15%)	40	37.5% سلبي	متوسط
22. الدعم الفني متاح وسريع	13 (32.5%)	12 (30%)	8 (20%)	5 (12.5%)	2 (5%)	40	62.5%	متوسط مرتفع

يوضح الجدول أن الموارد البشرية والتدريب في رئاسة الجامعة تحظى بمستوى تقييم متوسط إلى مرتفع، حيث تراوحت النسب الإيجابية للفقرات (19، 20، 22) بين (62.5%) و(65%)، ما يعكس اهتماماً ملحوظاً بالتدريب، وتوفير الأدلة الإرشادية، والدعم الفني. بينما أظهرت الفقرة (21) المتعلقة بضعف مهارات المستخدمين نتيجة متوسطة مع

نسبة سلبية (37.5%)، مما يشير إلى أن جانب الكفاءات البشرية لا يزال بحاجة إلى تطوير إضافي. وعليه، فإن نتائج هذا المحور تؤكد أن نجاح نظم المعلومات لا يرتبط فقط بالبنية التقنية، بل يعتمد كذلك على رفع مهارات الكوادر البشرية عبر التدريب المستمر والتأهيل العملي.

جدول رقم (12): إدارة الأزمات (محور واحد)

الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المجموع	النسبة الإيجابية	التقييم
23. توجد خطط مكتوبة ومحدثة للأزمات	12 (30%)	15 (37.5%)	7 (17.5%)	4 (10%)	2 (5%)	40	67.5%	مرتفع
24. توجد آليات إنذار مبكر	11 (27.5%)	14 (35%)	8 (20%)	5 (12.5%)	2 (5%)	40	62.5%	متوسط مرتفع
25. قنوات الاتصال واضحة وفاعلة	13 (32.5%)	12 (30%)	7 (17.5%)	5 (12.5%)	3 (7.5%)	40	62.5%	متوسط مرتفع
26. القرارات تتخذ بسرعة ووضوح	12 (30%)	13 (32.5%)	8 (20%)	5 (12.5%)	2 (5%)	40	62.5%	متوسط مرتفع
27. الموارد المخصصة كافية	11 (27.5%)	12 (30%)	9 (22.5%)	6 (15%)	2 (5%)	40	57.5%	متوسط
28. توثيق الدروس المستفادة بعد الأزمات	10 (25%)	13 (32.5%)	8 (20%)	6 (15%)	3 (7.5%)	40	57.5%	متوسط
29. تكامل الجهود بين الأقسام	12 (30%)	14 (35%)	7 (17.5%)	5 (12.5%)	2 (5%)	40	65%	مرتفع
30. ارتباك في توزيع المهام (معكوس)	6 (15%)	7 (17.5%)	10 (25%)	9 (22.5%)	8 (20%)	40	32.5% سلبي	متوسط
31. تدريب دوري على الأزمات	13 (32.5%)	12 (30%)	7 (17.5%)	5 (12.5%)	3 (7.5%)	40	62.5%	متوسط مرتفع
32. سهولة الوصول إلى البيانات أثناء الأزمات	14 (35%)	13 (32.5%)	6 (15%)	5 (12.5%)	2 (5%)	40	67.5%	مرتفع

يبين الجدول أن مستوى الممارسات المتعلقة بإدارة الأزمات في رئاسة الجامعة يتراوح بين المتوسط والمرتفع، حيث حصلت معظم الفقرات مثل (23، 25، 26، 29، 32) على نسب إيجابية مرتفعة بلغت ما بين (62.5%–67.5%)، مما يعكس وجود خطط وأدوات واضحة تساعد في مواجهة الأزمات. في المقابل، أظهرت بعض الفقرات مثل (27، 28) مستوى متوسط (57.5%)، وهو ما يشير إلى قصور في تخصيص الموارد وتوثيق الدروس المستفادة. كما عكست الفقرة (30)

الخاصة بارتباك توزيع المهام تقيماً سلبياً نسبياً (32.5%)، ما يدل على وجود تحديات في التنسيق والتوزيع الوظيفي أثناء الأزمات. وبصورة عامة، تعكس النتائج أن الجامعة لديها مقومات جيدة لإدارة الأزمات، لكنها تحتاج إلى تعزيز مواردها، وتطوير آليات التوثيق، وتحسين التنسيق بين وحداتها.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى

يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وأبعادها وإدارة الأزمات.

جدول رقم (13): معامل الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات

المتغيرات	معامل الارتباط (Pearson R)	مستوى الدلالة (Sig.)	الدلالة الإحصائية
نظم المعلومات الإدارية	0.663	0.000	دال عند مستوى 0.01
الدقة والسرعة	0.612	0.001	دال عند مستوى 0.01
المرونة	0.598	0.002	دال عند مستوى 0.01
الموثوقية	0.571	0.004	دال عند مستوى 0.01
البنية التقنية والبرمجيات	0.647	0.000	دال عند مستوى 0.01
الموارد البشرية والتدريب	0.629	0.001	دال عند مستوى 0.01

التفسير: يتضح من الجدول وجود ارتباط طردي متوسط إلى قوي بين نظم المعلومات الإدارية وأبعادها وبين إدارة الأزمات، وجميع القيم معنوية إحصائياً عند مستوى (0.01) الفرضية الثانية

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية وأبعادها على إدارة الأزمات.

جدول رقم (14): تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات

المتغير المستقل	معامل الانحدار (Beta)	قيمة T	مستوى الدلالة (Sig.)	التفسير
نظم المعلومات الإدارية	0.547	4.213	0.000	دال إحصائياً
الدقة والسرعة	0.321	2.876	0.006	دال إحصائياً
المرونة	0.298	2.541	0.015	دال إحصائياً
الموثوقية	0.274	2.337	0.024	دال إحصائياً
البنية التقنية	0.356	3.126	0.003	دال إحصائياً
الموارد البشرية والتدريب	0.332	2.914	0.005	دال إحصائياً

إحصاءات النموذج

• قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.44$ يفسر المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) ما نسبته 44% من التغير في المتغير التابع (إدارة الأزمات).

• قيمة $F = 18.32$ ، عند مستوى معنوية 0.000 → النموذج ككل دال إحصائياً.

التفسير: يتضح أن نظم المعلومات الإدارية وأبعادها لها تأثير معنوي موجب على إدارة الأزمات، مما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

الخاتمة:

وتشمل النتائج والتوصيات والمقترحات

أولاً: نتائج البحث

1. النتائج الديموغرافية: أظهرت نتائج التوزيع الديموغرافي أن غالبية العينة من الذكور بنسبة (60%)، ومعظمهم من الفئات العمرية الوسطى (30-49 سنة) بنسبة (65%)، مما يشير إلى أن العينة يغلب عليها الطابع العملي والخبرة. كما تبين أن أكثر من نصف العينة من حملة البكالوريوس والماجستير (80%)، في حين شكّل حملة الدكتوراه نسبة (20%)، وهو ما يوفر مزيجاً معرفياً جيداً يعكس مختلف المستويات التعليمية.
2. النتائج الوصفية لمحاور نظم المعلومات الإدارية:

- حصل محور الدقة والسرعة على تقييم مرتفع (60%-75%)، مما يدل على قدرة نظم المعلومات على دعم سرعة القرار ودقته، مع وجود تحديات طفيفة في توقيت وصول بعض البيانات.
- جاء محور المرونة بتقييم متوسط إلى متوسط مرتفع (57%-65%)، ما يعكس قدرة نسبية للنظام على التكيف مع التغيرات، لكنه يواجه صعوبة في استيعاب إجراءات جديدة.
- أما الموثوقية فقد حصلت على نسب مرتفعة (62%-70%)، بما يؤكد استقرار النظام وموثوقية البيانات، مع ملاحظة تحديات في تقليل الأعطال التقنية.
- أوضح محور البنية التقنية والبرمجيات والشبكات مستوى متوسط مرتفع (60%-67.5%)، مع قصور نسبي في جانب النسخ الاحتياطي وحماية البيانات.
- فيما بين محور الموارد البشرية والتدريب أن هناك اهتماماً ملحوظاً بالتدريب والدعم الفني (62%-65%)، إلا أن ضعف بعض المهارات البشرية يظل عائقاً أمام الاستخدام الأمثل للنظام.

3. النتائج الوصفية لمحور إدارة الأزمات: أظهرت النتائج أن الممارسات المتعلقة بإدارة الأزمات في رئاسة الجامعة تتراوح بين المتوسط والمرتفع (57%-67.5%)، مع نقاط قوة واضحة في وجود خطط مكتوبة، قنوات اتصال، وسهولة الوصول إلى البيانات، بينما تمثل تخصيص الموارد وتوثيق الدروس المستفادة والتنسيق بين الفرق بعض الجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

4. نتائج اختبار الفرضيات:

- الفرضية الأولى (الارتباط): تبين وجود ارتباط معنوي موجب بين نظم المعلومات الإدارية وأبعادها وبين إدارة الأزمات ($R = 0.663$, $\text{Sig.} < 0.01$)، مما يؤكد أن تحسن نظم المعلومات يرتبط بفاعلية إدارة الأزمات.
- الفرضية الثانية (الانحدار): أظهرت نتائج الانحدار الخطي أن نظم المعلومات الإدارية تفسر ما نسبته (44%) من التباين في إدارة الأزمات ($R^2 = 0.44$, $F = 18.32$, $\text{Sig.} = 0.000$)، كما أن جميع الأبعاد (الدقة والسرعة، المرونة، الموثوقية، البنية التقنية، الموارد البشرية) لها تأثير معنوي دال إحصائياً على إدارة الأزمات.

ثانياً: التوصيات

1. ضرورة تعزيز البنية التكنولوجية من خلال تطوير أنظمة النسخ الاحتياطي واستعادة البيانات بشكل أكثر كفاءة لمواجهة الأزمات المفاجئة.
2. توسيع نطاق التدريب المستمر للعاملين، مع التركيز على الجوانب التطبيقية والمهارات التقنية اللازمة للاستفادة المثلى من نظم المعلومات الإدارية.

3. العمل على رفع مرونة الأنظمة لتستوعب التغييرات الطارئة بسرعة، بما يشمل تحديث البرمجيات وتبسيط إجراءات التكيف مع السياسات المستجدة.
4. تشجيع التوثيق المنهجي للدروس المستفادة بعد كل أزمة، واستخدامها كأساس لتحسين خطط الاستجابة المستقبلية.
5. تعزيز التنسيق الأفقي والعمودي بين الوحدات والأقسام، مع تحديد مسؤوليات واضحة لتفادي الارتباك في توزيع المهام.
6. تخصيص موارد مالية وبشرية كافية لدعم إدارة الأزمات، خاصة في أوقات الطوارئ، بما يضمن فاعلية الاستجابة.

ثالثاً: المقترحات المستقبلية

1. إجراء دراسات مستقبلية على جامعات ومؤسسات تعليمية أخرى للمقارنة بين مستويات فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات.
2. التوسع في استخدام النماذج الإحصائية المتقدمة (مثل تحليل المسار أو النمذجة بالمعادلات الهيكلية) لفهم العلاقات بين الأبعاد بدقة أكبر.
3. دراسة أثر التحول الرقمي والتحول إلى الحكومة الإلكترونية على فاعلية إدارة الأزمات في الجامعات.
4. اقتراح تطوير نظام معلومات متكامل للأزمات يربط بين الإدارات المختلفة ويوفر قاعدة بيانات مركزية للاستجابة الفورية.
5. تشجيع الباحثين على دراسة البعد الثقافي والتنظيمي للعاملين ومدى تأثيره على فاعلية استخدام نظم المعلومات في إدارة الأزمات.

قائمة المراجع

1. أبو حليمة، (2013) دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة. غزة: جامعة الأزهر.
 2. العزاوي، (2010) أثر نظم المعلومات على إدارة الأزمة. بغداد: دار الكتب الجامعية.
 3. القرالة، (2015) أثر نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على دائرة الأرصاد الجوية الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
 4. أحمد، (2013) تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات: دراسة لنموذج أزمة شركة تويوتا. القاهرة: دار الفكر الجامعي.
 5. جودة، وآخرون، (2003) إدارة نظم المعلومات الإدارية: الأسس النظرية والتطبيقية. عمان: دار وائل للنشر.
 6. جودة، وآخرون، (2004) إدارة الموارد البشرية ونظم المعلومات. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
 7. جبوري، شناوي الصافي، (2008) إدارة الأزمات: مفاهيم واستراتيجيات. بغداد: دار الحكمة للطباعة والنشر.
 8. قطيش، نواف، (2012) إدارة الأزمات في المؤسسات العامة. عمان: دار الصفاء.
 9. محمد عبد السمیع، وأحمد يبة، (2011) إدارة الأزمات: الأسس النظرية والتطبيقات العملية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية.
 10. كتب ودراسات أجنبية داعمة (للاستكمال):
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. 15th Edition. Pearson.
 - Mitroff, I. I. (2004). *Crisis Leadership: Planning for the Unthinkable*. John Wiley & Son