مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تقييم مدى توافر نظم المعلومات والاتصالات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظمات الصناعية السورية (دراسة ميدانية على المنظمات الصناعية العامة في محافظة اللاذقية)
اسم الكاتب: د. سوما علي سليطين، عمار محمد عمار
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5392
تاريخ الاسترداد: 2026/11/04 01:49 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

Evaluation The Availability Of Crisis Communication And Information Systems In The Syrian Industrial Enterprises (A Field Study On The General Industrial Enterprises In The Province Of Lattakia)

Dr. Soma Sleeteen*
Ammar Ammar**

(Received 8 / 12 / 2019. Accepted 9 / 2 / 2020)

□ ABSTRACT □

The aim of this study was to evaluate the availability of information and communication systems needed for crisis management in the public industrial organizations in Lattakia Governorate. The researcher relied on the deductive approach as a general approach to the research. A questionnaire was distributed to 434 employees and administrators in four public industrial organizations in Lattakia governorate (General Company for Cotton Yarns, Lattakia Textile Company, General Tobacco Corporation, Jableh Yarns Company). This study found that the information and communication systems needed for crisis management are available in the organizations studied, but they are not sufficiently available to support crisis management in these organizations.

Finally, a number of recommendations and proposals were presented based on the results reached, the most important of which are: the need to develop and improve the information systems in these organizations in a way that is more effective in supporting the crisis management process, and work to introduce modern and diverse communication techniques.

Keywords: Crisis Management Information Systems, Crisis Management Communication Systems, Crisis Management**.**

*Associate Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Syria.

**Master degree, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Syria. Email: (ammar.mohammad.ammar@gmail.com).

تقييم مدى توافر نظم المعلومات والاتصالات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظمات الصّناعيّة السوريّة
(دراسة ميدانية على المنظّمات الصّناعية العامّة في محافظة اللاذقية)

الدكتور سوما علي سليطين *
عمار محمد عمار **

(تاريخ الإيداع 8 / 12 / 2019. قُبِل للنشر في 9 / 2 / 2020)

□ ملخّص □

هدفت هذه الدراسة لتقييم مدى توافر نظم المعلومات والاتصالات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظّمات الصّناعيّة العامّة في محافظة اللاذقية، وقد اعتمد الباحث على المقاربة الاستنباطية كمنهج عام للبحث، وتم اتباع منهجية المسح. حيث تمّ توزيع استبانة على 434 إداري في أربع منظّمات صناعيّة عامّة في محافظة اللاذقية هي (الشركة العامّة للخيوط القطنية، شركة نسيج اللاذقية، المؤسسة العامّة للتبغ، شركة غزل جبلة). وقد توصّلت هذه الدراسة إلى أن نظم المعلومات والاتصالات اللازمة لإدارة الأزمات متوافرة في المنظّمات محل البحث، إلا أنها غير متوافرة بالقدر الكافي وبالشكل الذي يدعم إدارة الأزمات في هذه المنظّمات. من ثمّ تم عرض جملة من التوصيات والمقترحات بناءً على النتائج التي تمّ التوصّل إليها، أهمها: ضرورة تطوير وتحسين نظم المعلومات في هذه المنظّمات بالشكل الذي يحقّق فعاليّة أكبر في دعم عمليّة إدارة الأزمات، والعمل على إدخال تقنيات اتصال حديثة ومتنوعة.

الكلمات المفتاحيّة: نظم المعلومات – نظم الاتصالات – إدارة الأزمات.

* **أستاذ مساعد– قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.**
** **درجة ماجستير – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.**
بريد الكتروني: (ammar.mohammad.ammar@gmail.com)

مقدمة:

انطلاقاً من كون المنظّمات تعمل في بيئة متغيّرة باستمرار. وما يحمله هذا التّغير من سمات كالسّرعة والمفاجأة. فإنَّ حاجة المنظّمة للتواصل مع البيئة الدّاخلية والخارجيّة تكون ملحَّة. بالشكل الذي يؤمّن نقل المعلومات بين الإدارات والأفراد، وبين المنظّمة وبيئتها.

وتتولّى نظم المعلومات مهمة القيام بتزويد المنظمة بمعلومات عن نقاط القّوة والضّعف، والفرص والتهديدات، الحاليّة والمحتملة. بما يمكّنها من اتخاذ القرارات، ووضع الخطط بأنواعها والسّياسات والإجراءات الكفيلة بضمان سير عملها، ومنع وقوع أحداث أو أزمات تتسبّب في توقّف عملها، أو تهدّد استمرارها، وضمان تحقيقها للأهداف التي أُنشئت من أجلها.

كذلك يمثل توفّر نظم اتصالات فعّالة في المنظّمة أحد العناصر الرّئيسة لنجاح إدارة الأزمات فيها. وإنّ عدم قدرة المنظمة على تحقيق الاتصالات الفعّالة قبل حدوث الأزمة وخلالها وبعدها يؤدي إلى الإضرار بسمعة المنظّمة، وإلحاق الخسائر بها وبأصحاب المصالح الأخرين؛ وإلى تغلغل الأزمة واستفحالها. من هنا تنامى الاهتمام النّظري والعملي بنظم الاتصالات والمعلومات اللازمة لإدارة الأزمات.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

1. دراسة (Al kashly; Alktb, 2007) بعنوان: فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية.

مشكلة الدراسة: وتمثلت في التساؤل الآتي: هل يوجد تأثير معنوي لفاعلية نظم المعلومات الإدارية للشركات الصناعية الأردنية من حيث: رضا المستخدم النهائي، وحجم الاستخدام، وملاءمة النظام للمستويات الإدارية، واستجابة النظام للتغيرات المستجدة، وأمن المعلومات، في قدرة هذه الشركات على مواجهة الأزمات التي تمر بها؟

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل بالتعرف على عناصر فاعلية نظم المعلومات الإدارية، ومستويات توافر هذه العناصر في الشركات الصّناعية الأردنية.

منهجية الدراسة: تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كمنهج عام للدراسة. كما تمّ الاعتماد على أسلوب المسح الشامل للحصول على البيانات الخاصة بالدراسة.

بعض نتائج الدراسة: توصّلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في قدرة الشركات في التعامل مع الأزمات التي تتعرض لها.

2. دراسة (ALSHEBLY, 2018) بعنوان: أثر قدرات تكنلوجيا المعلومات على إدارة الأزمات، دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية.

مشكلة الدراسة: تلخصت مشكلة الدراسة في السؤال الآتي: ما أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا المعلومات، والقدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) على إدارة الأزمات (استكشاف الأزمة، الاستعداد للازمة، احتواء الأزمة، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الأزمة) في البنوك التجارية الأردنية؟

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا المعلومات، والقدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) على إدارة الأزمات (استكشاف الأزمة، الاستعداد للازمة، احتواء الأزمة، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الأزمة) في البنوك التجارية الأردنية.

منهجية الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج عام للدراسة، كم تمّ الاعتماد على أسلوب المسح الشامل للحصول على البيانات الخاصة بالدراسة.

بعض نتائج الدراسة: توصّلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لقدرات تكنلوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على إدارة الأزمات.

3. دراسة (Hanna. *et al*, 2018) بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات، دراسة تطبيقية في بعض كليات جامعة الموصل.

مشكلة الدراسة: تلخّصت مشكلة البحث بالسؤال الآتي: ماهو دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات في بعض كليات جامعة الموصل؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها: اختبار طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية بمكوناتها (المادية، البرمجية، الشبكات، قواعد البيانات، والعنصر البشري) وإدارة الأزمات في المنظمات التعليمية محل البحث.

منهجية الدراسة: استخدم الباحثون المنهج الوصفي في الدراسة.

بعض نتائج الدراسة: من بين ما توصلت له الدراسة هو وجود دور هام لنظام المعلومات الإدارية بأبعاده (المورد البشري، تكنلوجيا المعلومات، قواعد البيانات) في مواجهة الأزمات في مراحلها المختلفة، من خلال تقديم معلومات فعالة لاتخاذ القرار تجاه الأزمات التي تتعرض لها المنظمات محل البحث.

الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Vondruška, 2014) بعنوان: أهمية اتصالات الأزمات في إدارة أزمات المشاريع الإنشائية.

مشكلة الدراسة: نتيجة للطبيعة طويلة الأمد للمشاريع الانشائية، تعدّ الأزمات من الملامح المرافقة لعمل هذه المشاريع. وفي ظل الظروف الحالية تكتسب إدارة المخاطر والأزمات أهمية كبيرة لنجاح الإعمال. لذا ركزت هذه الدراسة على التواصل خلال الأزمات كشكل من أشكال إدارة الأزمات.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تطوير أدوات وعملية التواصل خلال الأزمات في مشروع إنشاء سلسلة محلات Bauhaus في أوروبا.

منهجية الدراسة: تم جمع البيانات من المستندات التي دونها أعضاء المشروع قبل وأثناء وبعد وقوع الأزمة. إضافة إلى المقابلات الشخصية معهم

بعض نتائج الدراسة: بناءً على تحليل مشروع سوق (Bauhaus) فقد تمّ التوصّل إلى استنتاج مفاده أن إدارة الأزمات تلبي احتياجات التواصل في الأزمات فقط في الوقت الذي يشهد فيه المشروع اعلى معدل للمخاطر.

2. دراسة (Vichova & Hromada, 2018) بعنوان: استخدام نظم المعلومات في المشافي في أوقات الأزمات.

مشكلة الدراسة: نظراً لزيادة الأزمات التي تواجه المنظمات عموماً، وبسبب أهمية وجود نظم المعلومات في الأوقات العادية وفي أوقات الأزمات. وانطلاقاً من أهمية استعداد المشافي للتعامل مع الأزمات التي قد تمرّ بها، فقد ركزت هذه الدراسة على نظم المعلومات خلال الأزمات في المشافي في جمهورية التشيك.

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم استخدام نظم المعلومات في المشافي محل الدراسة من خلال اجراء تحليل تجريبي لاختبار استخدام نظم المعلومات فيها. وإلى وضع خوارزمية جديدة لتقييم حالة الاستعداد للأزمات في هذه المشافي.

منهجية الدراسة: استخدم الباحثان المنهج الاستقرائي الذي يقوم على صياغة فرضية بناءً على النتائج التي تمّ التوصل إليها. تمّ استخدام مجموعة من أسئلة التقييم (تناولت 70 مشكلة)، وجهت إلى العاملين في هذه المشافي. وتم تقسيم هذه المشكلات وفقًا لمؤشرات تضمنّت سبع فئات (هل يعمل النظام أم لا؟ وهل يتضمن المكونات والمعلومات التي تخص المشكلة ام لا؟ هل النظام قابل للاستخدام وهل يتلاءم مع طرق العرض المختلفة ومنها الموبايل؟ هل هذا النظام آمن وهل من الممكن خرقه؟ هل يتضمن إعلانات أو أي محتوى مزعج؟ هل يوفر القسم الخاص بالبحث ضمن النظام البيانات التي يتم طلبها؟ هل واجهة النظام ملائمة من حيث التصميم والألوان والخطوط؟ أما المؤشر السابع يتناول الناحية التقنية من النظام.

بعض نتائج الدراسة: توصلت الدّراسة إلى أنّ نظام المعلومات في المشافي محل الدراسة قابل للاستخدام في الأوضاع العادية وفي حالات الأزمات. وأن نسبة الاستخدام الفعلية للنظام كانت 87.44٪. توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود بعض جوانب القصور فيما يتعلق بمحتوى النظام والتي تحتاج إلى مزيد من التطوير.

المراجعة النقدية:

تناولت الدراسات السّابقة العلاقة بين كل من نظم الاتصالات والمعلومات وإدارة الأزمات، فيما تبحث الدراسة الحالية في مدى توافر كل من نظم الاتصالات الإدارية ونظم المعلومات في المنظّمات الصّناعية في محافظة اللاذقية.

بالتالي فإنّ التشابه بين الدراسات السّابقة والدراسة الحالية يكمن في أحد متغيرات الدراسة وهو إدارة الازمات. أمّا الاختلاف فيكمن في بيئة التطبيق، وفي طبيعة الدراسة الحالية التي ركزت على البحث في مدى توافر كل من نظم المعلومات والاتصالات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظّمات محل البحث، فيما تناولت الدراسة السابقة العلاقة بين كل من نظام المعلومات والاتصالات على حدة مع إدارة الأزمات.

مشكلة البحث:

تواجه المنظمات الصّناعية العامّة في محافظة اللاذقية العديد من الأزمات التي فرضتها مشاكل البيئة التي تعمل بها، والتي زادت من حدّتها الحرب التي تمرُّ بها البلاد. ومنها على سبيل المثال (الصعوبات التي تواجهها شركات الغزل والنسيج في توفير الأقطان ذات الجودة والنوعية التي تتلاءم مع احتياجات السوق بعد توقف الإنتاج المحلي بسبب ظروف الحرب، وهو ما أثر سلباً على جودة الخيوط المنتجة، وقلل من عمر الآلات بسبب تدني جودة الأقطان التي يتم استيرادها وهو ما سبب بالنتيجة أزمة في تسويقها محلياً وخارجياً). شكّل هذا الأمر تحدّياً أمام هذه المنظّمات للاستمرار في عملها وإدارة هذه الأزمات بفعاليّة. وانطلاقاً من كون نظم الاتصالات والمعلومات في طليعة المقومات التي يجب أن تمتلكها هذه المنظمات، فقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على مدى توافر نظم الاتصالات والمعلومات في المنظمات محل البحث، حيث تمّ طرح التساؤل الرئيس الآتي:

هل تتوافر نظم المعلومات والاتصالات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظّمات الصّناعية العامّة في محافظة اللاذقية؟

وينبثق عنه التساؤلين الفرعيين الآتيين:

هل تتوافر نظم المعلومات اللازمة لإدارة الأزمة في المنظّمات الصّناعية العامّة في محافظة اللاذقيّة؟

هل تتوافر نظم الاتصالات الإدارية اللازمة لإدارة الازمات في المنظّمات الصّناعية العامّة في محافظة اللاذقية؟

أهمّية البحث وأهدافه:

يعدُّ الاتصال العصب الرّئيس في العمليّة الإداريّة في أي منظّمة. فهو الذي يؤمّن نقل المعلومات بين الإدارات والأفراد، وبين المنظّمة وجمهورها. ولا يمكن لأي عمل إداري أن ينجز بطريقة علميّة سليمة دون الاعتماد على المعلومات التي يوفّرها في الوقت المناسب وللشخص المناسب نظام اتصالات ونظام معلومات فعّال. مما سبق تكمن أهمية البحث في التعرّف على مدى تطبيق نظم الاتصالات الإدارية ونظم المعلومات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظمات الصّناعية العامة في محافظة اللاذقية وأثر ذلك على عملية إدارة الأزمة المتّبعة في هذه المنظّمات.

كذلك فإنّ هذا البحث يهدف إلى:

1. تقييم مدى توافر نظم المعلومات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظَّمات الصّناعية العامّة في محافظة اللاذقية.
2. تقييم مدى توافر نظم الاتصالات الإداريّة اللازمة لإدارة الأزمات في المنظَّمات الصّناعية العامّة في محافظة اللاذقية.

فرضيات البحث:

الفرضية الرّئيسة: لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مدى توافر نظم الاتصالات الإدارية والمعلومات في المنظمات محل البحث عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3).

ويتفرّع عنها الفرضيات الفرعيّة الآتية:

– لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مدى توفر نظم المعلومات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظمات محل البحث عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3).

– لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مدى توفر نظم الاتصالات الإداريّة اللازمة لإدارة الأزمات في المنظمات محل البحث عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3).

منهجية البحث:

تمّ الاعتماد على منهج المسح لدراسة وتحليل متغيرات الدراسة، والتي تمّ قياسها من خلال البيانات الثانوية المستخرجة من المراجع والمصادر والأبحاث التي تناولت موضوع البحث، بالإضافة إلى البيانات الأولية التي تمّ الحصول عليها من خلال استبانة تم إعدادها على ضوء الأدبيات السابقة – ومنها دراسة (Auodeh, 2008)، (Sleeteen, 2017) – وقد قام الباحث بإجراء حصر شامل للموظفين الإداريين في أربع منظمات عامّة هي (شركة نسيج اللاذقية، شركة الخيوط القطينة، شركة غزل جبلة، المؤسسة العامّة للتبغ في اللاذقية). حيث بلغ عددهم 547 إداريّاً، وتمّ توزيع 484 استبانة، استردّ منها 449 استبانة. وبلغت الاستبانات الصّالحة للتحليل 434 استبانة. ومن ثمّ تمّ تفريغ البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة للوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

حدود البحث:

– الزمانية: اتخذ البحث مجالاً زمنياً بين شهرين أب وأيلول 2019 م.

– المكانية: دراسة ميدانية في المنظّمات الصّناعية العامّة في محافظة اللاذقية.

الإطار النظري:

تمهيد:

إنّ أهمّ ما يجب أن تمتلكه المنظّمة من موارد هو المعلومات. وسواء أكان ذلك في سبيل التّعامل مع الأزمات أو لأي هدف آخر. فمعرفة ما يحدث في المحيط مهمٌ جداً لتحديد أين ومتى وفي أي اتجاه سوف تسير المنظّمة. فضلاً عن كون المعلومات هي العنصر الأقل توافراً إذا ما بدأت الأزمة تعصف بالكيان التنظيمي. كذلك فإنّ وجود صلة اتصال بين المنظّمة وجمهورها، وفيما بين مكوناتها، ومجموعات العمل داخلها، هو عنصرٌ لابدَّ منه لضمان تدفّق المعلومات حول الأزمة بالشّكل والوقت المناسبين. ولضمان نقل رسائل المنظّمة وأفكارها إلى جمهورها، والحفاظ على صورتها في أذهانهم، أو على الأقل ترميم ما تضرّر منها نتيجةً للأزمة. وهو ما يكفله وجود نظام اتصالات خاص بحالات الأزمات.

نظام المعلومات اللازم لإدارة الأزمة Crisis Management Information System:

عرّف نظام معلومات إدارة الأزمات بأنّه: وحدة وظيفية توفر جمع المعلومات والبيانات ومعالجتها وحفظها وإمكانية الوصول إليها. (ATTEAH; ALOWAN, 2018, P 102) ويشمل مصادر المعلومات والوسائط والأجهزة والبرامج والمعدات والتقنيات والإجراءات والمعايير والموظفين الذين يجمعهم هدف واحد يتمثل في تلبية متطلبات المعلومات اللازمة لإدارة الأزمات. (Vichova; Hromada, 2017)

وتتسم نظم المعلومات بمجموعة من السمات التي يجب توافرها لدعم عملية إدارة الأزمات في المنظّمة. حيث أشار Brent Woodworth مدير القسم الدّولي في منظمة الصّحة العالميّة WHO في تقريره عن "نظم الاتصالات والمعلومات خلال الأزمات" (2005) إلى السِّمات التي يجب أن يمتلكها أي نظام معلومات ليكون داعماً فعالاً لإدارة الأزمات، وتتضمّن ما يلي (Woodworth, 2005, P 2):

- أن يتّسم نظام المعلومات بالمرونة، والملائمة، والأمان، والقابليّة للتطوير.
- أن تتلاءم مخرجات هذه النّظام مع الحاجات المطلوبة من المعلومات.
- تقديم معلومات تتسم بالجودة وتدعم اتخاذ القرار في كل مرحلة من مراحل الأزمة.
- إمكانيّة النّشر والإعداد السّريع للنظام.
- إمكانيّة الاستخدام في الحالات الحرجة، حيث يسود ضيق الوقت، والضّغط.

كذلك اتفقت وجهات نظر كل من (2005) Najjar & (2002) Sabbagh على أنّ المعلومات يجب أن تتسم بمجموعة من السّمات النّوعية والموحَّدة والتي يمكن إيجازها بما يلي (Alnemeh, 2007, P10):

- أن يفوق العائد المتحقّق من هذه المعلومات التكلفة المترتّبة للحصول عليها.
- أن تكون شاملة لجوانب المشكلة، وتتمتّع بقدرٍ عالٍ من الدّقة. بالشّكل الذي يزيد من صحّة القرار والتّقليل من الهدر في الكلفة والوقت.
- أن يتم تقديمها في الوقت المناسب، لأن تقديمها في غير وقت الحاجة إليها يفقدها أهميتها.
- أن تكون قابلة للتكيّف مع جميع المستفيدين منها، وموجزة بما يتناسب مع احتياجات الإدارة العليا.

نظام الاتصالات الإدارية اللازم لإدارة الأزمات Crisis Management Communication System:

عرّف الاتصال الإداري بأنه: تدفّق التعليمات والتوجيهات والقرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين، وتلقّي البيانات والمعلومات منهم في صورة تقارير أو مذكرات أو اقتراحات أو غيرها بهدف اتخاذ قرار معين (Shuky, 2018, P 74).

ويعدّ تعريف (Lindberg, 2008, P 25) للاتصالات خلال الأزمات من التعاريف الشّاملة حيث وصفتها الباحثة بأنّها: المعلومات التي يتم تبادلها بين السلطات العامّة والمنظّمات ووسائل الإعلام والأفراد والمجموعات المتضرّرة قبل وأثناء وبعد الأزمة. كما تشمل الاتصالات الفعّالة للأزمات القدرة على تحديد المجموعات المستهدفة المختلفة وتكييف الاتصالات بما يتناسب مع كلٍّ منها.

وقد حدّد (2004) Bernstein مجموعة من النقاط التي يجب الأخذ بها حتى تمتلك المنظّمة اتصالاً فعّالاً بالأطراف أصحاب المصلحة خلال الأزمات وهي (Salvador & Ikeda, 2018, P 65):

1-تحديد فريق الاتصال خلال الأزمة: والذي سيكون بقيادة الرّئيس التنفيذي للمنظّمة، مع وجود أعضاء آخرين هم رؤساء أقسام مختلف الإدارات في المنظّمة، وتحديداً أقسام الماليّة والعمليّات.

2-وجود خطّة فعّالة للاتصالات، وأن يتم تطويرها وتحديثها بناءً على الدروس المستفادة من الأزمات السّابقة.

3-تحديد المتحّدثين الرسميّين: مع ضرورة تدريبهم مسبقاً على إجراء الاتصالات الدّاخليّة والخارجيّة، ليكونوا في مواقف الأزمة الحقيقيّة قادرين على تقديم وشرح الحالة الحرجة للجمهور.

4-ضرورة أنّ يمتلك المتحدّث الرّسمي مجموعة من المؤهلات والمهارات والسّمات الشخصيّة التي تدعم إقناع المتلقّي، كالثّقة بالنّفس والقدرة على الإقناع والذّكاء في اختيار الرّدود على الاستفسارات المطروحة وإبداء التفهّم والتعاطف (بالنسبة للحالات التي تواجه فيها المنظّمة خسائر بشريّة).

5-إنشاء أنظمة للإعلام: ويعني ذلك توفير وسائل متعدّدة لنقل رسائل المنظّمة لأصحاب المصلحة الداخليّين والخارجيّين.

6-تحديد الرّسائل الأساسيّة: حيث ينبغي على فريق الأزمات أن يكون على علم بنوعيّة المعلومات التي يحتاجها أصحاب المصلحة، ومن ثمّ العمل على تقديمها وفق تفاصيل محددّة ولمجموعات محددّة من هذه الأطراف.

إدارة الأزمات Crisis Management:

عمليّة ونموذج إداري يتم تطبيقه في الحالات غير الاعتياديّة. وتشمل أنشطة خاصّة: مثل الكشف عن إشارات الإنذار المبكّر للأزمة، ومنع الآثار السّلبيّة المحتملة، البقاء على قيد الحياة مع أقل خسائر ممكنة، وتطبيق مراقبة العمليات المرتبطة باستعادة النّشاط. وتهدف إدارة الأزمات إلى: توفير المعلومات حول مستوى الأزمة. إعطاء بعض الوقت للمدراء لتحديد وتقييم الأزمة. توفير طرق بديلة لتطوير خطط التخلّص من الأزمة. الاستعداد دائما لمواجهة الأزمات المحتملة (Sahin *etal*., 2015, P 2299).

وقد توصّلت (AUODEH, 2008, P 12) إلى أنَّ مفهوم إدارة الأزمات يمكن التعبير عنه بأنه أسلوب للتعامل مع الأزمة بالعمليات المنهجية العلمية الإدارية، من خلال:

- اتخاذ الإجراءات والتدابير الوقائية، التي تعمل على تلافي حدوث الأزمة والتقليل من آثارها السّلبية، وتحقيق أكبر قدر من النتائج الايجابية.
- التنسيق بين جهود أعضاء فريق الأزمة والهيئات المساندة لإدارة الأزمة، وترشيد خطوات الفريق وتزويده بالمعلومات اللازمة لإدارة الأزمة.
- الإشراف على سير العمل في موقف الأزمة، للتأكد من صحّة مسارات وتنفيذ خطط الطوارئ، وتشكيل فرق لمواجهة الأزمات حسب طبيعة ونوعية كل أزمة.
- التأثير في فريق الأزمات لدفع نشاطهم وتحفيزهم على اتخاذ القرار المناسب.

– تبادل المعلومات والأفكار المتعلّقة بالأزمة، من خلال توفير نظام اتصال فعّال يتكوّن من الأفراد والتجهيزات اللازمة بما يمكّن من إدارة الأزمة بفاعلية، واتخاذ القرار المناسب في موقف الأزمة، في ظل ضيق الوقت، ونقص المعلومات، وتسارع الأحداث.

– اعتبار الأزمات فرصاً للتعلم، من خلال تقييم موقف الأزمة، والإجراءات التي اتخذت في التعامل مع الأزمة ومحاولة تحسينها.

النتائج والمناقشة:

أداة الدراسة: اعتمد الباحث على الاستبانة والمقابلات الشخصيّة كأداة لجمع البيانات، حيث تضمنّت الاستبانة قسمين من العبارات وتضمن القسم الأول 17 عبارة تخصّ نظام المعلومات، فيما تضمّن القسم الثاني 8 عبارات تخص نظام الاتصالات الإدارية اللازم لإدارة الأزمات في المنظمات الصناعية محل البحث. وقد تمّ عرض وتحكيم هذه الاستبانة من قبل لجنة التحكيم. وتمّ الاعتماد في إعداد الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي حيث قابل كل عبارة خمس درجات من الموافقة وفق الآتي:

غير موافق بشدّة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدّة
1	2	3	4	5

دراسة صدق وثبات المقياس: قام الباحث باستخدام طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس (Ghadeer, 2012, P 234–246) ، وقد بلغ عدد عبارات الاستبانة 25 عبارة تم اعتمادها نتيجة الاطلاع على الدراسات السّابقة ذات الصّلة بموضوع البحث، كما تمّ حساب معامل كرونباخ لحساب ثبات عبارات الاستبانة جميعها؛ وحساب ثبات متغيرات الدّراسة كلّ على حدى.

معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة معاً: يظهر الجدول (1) أنّ قيمة ثبات معامل الثبات ألفا كرونباخ لجميع العبارات الخاصّة بالاستبانة قد بلغت 0.890 وهي أكبر من 0.60 وهذا يدلُّ على أنّ جميع العبارات تتمتّع بثبات جيّد ولا داعي لحذف أيّة عبارة منها.

الجدول (1). معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.890	25

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

معامل ثبات متغيرات الدراسة كلّ على حدة: قام الباحث بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدّراسة كلّ على حدة، وكانت النتائج كالآتي:

الجدول (2). معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة كلّ على حدة.

المتغيّر	Cronbach's Alpha	N of Items
نظام المعلومات اللازم لإدارة الأزمة	0.878	17
نظام الاتصالات الإدارية اللازم لإدارة الأزمة	0.717	8

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20

وبناءً على الوارد في الجدول فإنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس كل متغير على حدى كانت جميعاً أكبر من 0.60، وهذا يدلّ على ثبات البيانات وصلاحيتها للدراسة ولا داعي لحذف أيّة عبارة منها.

مقياس الصّدق (الاتساق الداخلي لأقسام الاستبانة): قام الباحث بدراسة علاقة عدّة أطراف في الدراسة مع طرف أساسي كالمتوسّط الإجمالي (غدير، 2012، ص: 247-248) وذلك بهدف اختبار صدق محتوى أقسام الاستبانة؛ حيث كانت العلاقة الناتجة معنويّة؛ وكان ذلك معبّراً عن صدق المقياس $(Sig = p = 0.000 < \alpha = 0.01)$ وبذلك يكون قد تمّ التحقق من صدق وثبات أقسام الاستبانة، ما يجعلها صالحة للتطبيق على مجتمع البحث، ويوضّح الجدول (3) صدق أقسام الاستبانة.

الجدول (3) صدق أقسام الاستبانة

Correlations

		نظام المعلومات	نظام الاتصالات	الاجمالي
نظام المعلومات	Pearson Correlation	1	.553**	.904**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	434	434	434
نظام الاتصالات	Pearson Correlation	.553**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	434	434	434
الاجمالي	Pearson Correlation	.904**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	434	434	434

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

اختبار الفرضيّات: الفرضية الرّئيسة:

فرضيّة العدم: لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مدى توافر نظم الاتصالات والمعلومات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظمات محل البحث وبين متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3).

الفرضيّة البديلة: توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مدى توافر نظم الاتصالات والمعلومات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظمات محل البحث وبين متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3).

ولاختبار هذه الفرضية قام الباحث باختبار فرضيتين فرعيتين هما:

1. لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مدى توافر نظم المعلومات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظمات محل البحث وبين متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3).
2. لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مدى توافر نظم الاتصالات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظمات محل البحث وبين متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3).

ولاختبار هذه الفرضيّات قام الباحث بحساب t ستيودنت لعيّنة واحدة لكل مقوّم من (نظم المعلومات – نظم الاتصالات)، وكذلك لاختبار إمكانيّة اعتماد هذا المؤشّر.

الإحصائيات الوصفية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لعبارات مقوّم نظام المعلومات اللازم لإدارة الأزمات:

الجدول (4) إحصائيات واختبار *t* ستيودنت لعيّنة واحدة لعبارات مقوّم نظام المعلومات.

رقم العبارة		N	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
1	يقدم نظام المعلومات في منظمتك معلومات عن البيئة الداخلية تسهم في تحديد نقاط القوة والضعف الحالية.	434	3.69	.654	21.957	.000
2	يقدم نظام المعلومات في منظمتك معلومات عن البيئة الداخلية تسهم في تحديد نقاط القوة والضعف المحتملة.	434	2.53	1.022	-9.676-	.000
3	يقدم نظام المعلومات في منظمتك معلومات عن البيئة الخارجية تسهم في تحديد الفرص والتهديدات الحالية.	434	4.00	.729	28.453	.000
4	يقدم نظام المعلومات في منظمتك معلومات عن البيئة الخارجية تسهم في تحديد الفرص والتهديدات المحتملة.	434	2.47	1.113	-9.922-	.000
5	يوفر نظام المعلومات إشارات تحذير مبكّرة لاحتمال حدوث أزمات بسبب مخاطر من داخل أو خارج المنظمة.	434	3.56	1.016	11.530	.000
6	يقدم نظام المعلومات معلومات دقيقة وواضحة للتعامل مع المشكلة أو الحدث.	434	3.93	.747	25.831	.000
7	يقدم نظام المعلومات معلومات شاملة لجوانب المشكلة أو الحدث.	434	2.51	1.049	-9.792-	.000
8	يقدم نظام المعلومات معلومات موجزة ومختصرة (في صورة نماذج ورسوم بيانية) تفيد في سرعة استخلاص النتائج.	434	3.71	.935	15.716	.000
9	يقدم نظام المعلومات المعلومات في وقت الحاجة إليها دون تأخير.	434	3.84	1.072	16.393	.000
10	يقدم نظام المعلومات معلومات تسهم في اتخاذ القرار في كل مرحلة من مراحل الازمة.	434	2.41	1.194	-10.294-	.000
11	يتمتع نظام المعلومات بالمرونة(ويقصد بالمرونة إمكانية إضافة أو تحديث أو إلغاء واسترجاع المعلومات قبل وصولها إلى المستخدم)	434	2.33	1.177	-11.912-	.000
12	يقدم النظام معلومات محدّثة بشكل دائم عن تطورات الوضع.	434	2.45	1.184	-9.645-	.000
13	يقدّم نظام المعلومات معلومات تتناسب مع احتياجات كافّة المستويات الإدارية في منظمتك.	434	2.50	1.243	-8.422-	.000

14	تفوق المنافع المتحققة من استخدام النظام تكاليف تشغيله (ويقصد بالمنافع جودة المعلومات المقدمة، والوفر في الوقت والجهد والتكلفة)	434	2.36	1.220	-10.859-	.000
15	يوفر نظام المعلومات لمنظمتك بدائل استراتيجية ويساعد على الاختيار بينها.	434	2.29	1.075	-13.840-	.000
16	يسهل نظام المعلومات المقارنة بين النتائج الفعلية والنتائج المخطط لها.	434	2.49	1.201	-8.874-	.000
17	يقدم نظام المعلومات توضيحات للنتائج في حال اختلفت النتائج الفعلية عن النتائج المخطط لها.	434	2.49	1.101	-9.595-	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.0

يتبين من خلال هذا الجدول أنّ قيمة $(Sig = 0.000)$ لجميع عبارات مقوم نظام المعلومات، وهي أقل من 0.05، ويشير ذلك إلى وجود فرق جوهري بين المتوسّط المحسوب ومتوسّط الحياد (3).

كما يتبين أنّ متوسّط إجابات أفراد العينة عن العبارات الخاصّة بمقوم نظام المعلومات أقل من متوسّط الحياد (باستثناء العبارات 1-3-5-6-8-9 فهي أكبر من متوسّط الحياد). وبناءً عليه يتضح للباحث ما يلي:

- تزوّد هذه النظم المنظّمة بمعلومات عن بيئتها الداخليّة والخارجية بالشكل الذي يسهم في تحديد نقاط القوّة والضعف والفرص والتهديدات (الحاليّة فقط).
- وجود نظم للإنذار المبكّر (وإن كانت غير حديثة) فيها. تسهم في توفير إشارات تحذير مبكرة لاحتمال حدوث أزمات بسبب مخاطر من داخل أو خارج المنظّمة.
- تزوّد هذه النظم المنظّمة بمعلومات على درجة من (الدّقة، الوضوح، الإيجاز، والوقت المناسب) بما يساعد في التعامل مع المشكلة أو الحدث وفي سرعة استخلاص النتائج.
- عدم قدرة هذه النظم على توفير معلومات تسهم في التعرّف على نقاط القوّة والضعف والفرص والتهديدات المحتملة، ويعود ذلك لأسباب متعدّدة منها ما يتعلق بالبيئة الداخليّة والخارجية. بالنسبة للبيئة الخارجيّة على سبيل المثال، يعدّ اتصال هذه المنظّمات ببيئة عملها محدود **وغير فعّال**، فقد بيّنت الزيارة الميدانيّة لإحدى هذه المنظّمات -شركة نسيج اللاذقيّة- وجود معلومات لدى المدير التجاري فيها بأنّ نوعية الأقطان التي يمكن توريدها أقل جودة من الأقطان التي كان يتم توفيرها سابقاً -لأسباب تعود لتوقّف الإنتاج الوطني والاعتماد على الاستيراد وبنوعيات أقل جودة- بالرغم من ذلك، لم يتم الأخذ بما قدّمه من مقترحات إلى الجهات صاحبة القرار بضرورة اختيار بدائل للأقطان المستوردة بما يتناسب مع المعايير التي كان العمل يتم وفقها. تؤثر هذه السمة سلباً على قدرة نظام المعلومات على توفير بدائل استراتيجية والاختيار فيما بينها.
- لا تقدّم نظم المعلومات في المنظّمات محل البحث معلومات (شاملة، محدّثة، تسهم في اتخاذ القرار)، ويعود ذلك مرة أخرى إلى عدم حداثة هذه النظم.
- لا تتمتّع هذه النظم بالمرونة، ويقصد بالمرونة هنا إمكانية إضافة أو تحديث أو إلغاء أو استرجاع المعلومات قبل وصولها إلى المستخدم.

– تفوق تكاليف تشغيل هذه النظم المنافع المتحقّقة منها، وتقاس هذه المنافع بـ (جودة المعلومات المقدّمة والوفر في الوقت والجهد والتكلفة)، وذلك كنتيجة لعدم قدرة هذه النظم على توفير معلومات تسهم في التعرّف على نقاط القوّة والضعف والفرص والتهديدات المحتملة. إضافةً إلى عدم مرونة هذه النظم.

– عدم قدرة هذه النظم على تسهيل عملية مقارنة النتائج المحقّقة مع تلك التي تمَّ التخطيط لها، كذلك فهي غير قادرة على تقديم توضيحات حول أسباب أي انحرافات في حال وجدت. ويعود ذلك لأسباب تتعلق بعدم وجود البرامج اللازمة لأداء هذه المهام.

الاحصائيات الوصفيّة ونتائج اختبار الوسط الحسابي لعبارات مقوّم نظام الاتصالات الإداريّة اللازم لإدارة الأزمات.

تبين نتائج التحاليل ما يلي:

الجدول (5) إحصائيات واختبار *t* ستيودنت لعيّنة واحدة لعبارات مقوم نظام الاتصالات الإدارية.

رقم العبارة		N	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
18	يؤمن نظام الاتصالات الإدارية نقل وتبادل المعلومات بين أعضاء فريق الأزمة.	434	3.77	.721	22.243	.000
19	يؤمن نظام الاتصالات الإدارية تبادل المعلومات بين الوظائف والأقسام والمستويات التنظيمية قبل واثناء وبعد وقوع الأزمة.	434	4.20	.520	48.027	.000
20	يؤمن نظام الاتصالات الإدارية نقل وتبادل المعلومات بين منظمتك والأطراف الخارجيّة التنظيمية قبل واثناء وبعد وقوع الأزمة.	434	3.83	.775	22.422	.000
21	يؤمن نظام الاتصالات الإدارية إمكانية الاتصال المباشر والدائم بالإدارة العليا وأعضاء فريق الأزمة.	434	3.83	.600	28.945	.000
22	يتم توفير قاعة مجهزة بمعدات اتصالات حديثة ومتنوّعة، وخطوط هاتفية، وأجهزة حواسيب، وشاشات عرض وغيرها من التقنيات اللازمة للاتصال.	434	2.06	.976	-20.067-	.000
23	يضمن النظام سرية وأمان المعلومات المتعلقة بالأزمة.	434	2.25	1.127	-13.798-	.000
24	توضع خطة اتصالات خاصة للتعامل مع كل نوع من أنواع الأزمات، ويتم تطويرها بالاعتماد على التعلم من الأزمات السابقة.	434	3.66	1.000	13.826	.000

25	تتوافر لدى مرسل الرسالة المؤهلات اللازمة لإيصال محتوى الرسالة مثل (اتقان فن لغة الجسد، وامتلاك نبرة صوت مناسبة، والثقة بالنفس، والقدرة على الإقناع، والذّكاء في اختيار الرّدود، ...الخ)	434	2.30	1.100	-13.180-	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.0

ويتبين من خلال هذا الجدول أنّ قيمة $(Sig = 0.000)$ لجميع عبارات مقوّم نظام الاتصالات، وهي أقل من 0.05، ويشير ذلك إلى وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب ومتوسط الحياد.

كما يتبيّن من إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصّة بمقوّم نظام الاتصالات أنّ متوسّط معظم الإجابات أكبر من متوسّط الحياد (3). وهي عبارات (18-19-20-21-24)، وبناءً عليه توصّل الباحث للآتي:

- تؤمن نظم الاتصالات في المنظّمات محل البحث نقل وتبادل المعلومات بين أعضاء فريق إدارة الأزمة، وبين المستويات والأقسام التنظيميّة، إضافةً إلى ضمان اتصال المنظّمة ببيئتها الخارجيّة.
- تتيح هذه النظم إمكانية الاتصال المباشر بالإدارة العليا وأعضاء فريق إدارة الأزمة.
- توجد خطّة اتصالات خاصّة للتعامل مع كل نوع من أنواع الأزمات، حيث يتم وضع وتطوير خطة اتصال خاصّة لكل نوع من الأزمات الأكثر احتمالاً للحدوث بناءً على طبيعة وظروف عمل المنظّمة.
- لا تتوافر في المنظّمات محل البحث قاعات مجهزة بمعدات اتصال حديثة ومتنوّعة، وغيرها من التقنيات اللازمة لعمل فريق إدارة الأزمة.
- تفتقر نظم الاتصالات في المنظّمات محل البحث إلى السريّة المطلوبة وأمان المعلومات.
- لا تتوافر لدى مرسل الرسالة المؤهلات اللازمة لإيصال محتوى الرسالة مثل (اتقان فن لغة الجسد، وامتلاك نبرة صوت مناسبة، والثقة بالنفس، والقدرة على الإقناع، والذّكاء في اختيار الرّدود، ...الخ).

إضافةً إلى ما سبق، وبناءً على نتائج المقابلة الشخصيّة مع المستطلعين فقد تبيّن أنّه لدى المنظّمات محل البحث حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي وذلك لاستخدامها في إطلاع الأطراف أصحاب المصلحة بما يتعلّق بعمل هذه المنظّمات وبشأن مستجدات إدارتها لأزمة ما (في حال وجودها).

اختبار الفرضيات الفرعيّة للفرضية الرّئيسة الأولى:

الجدول (6) الإحصائيات واختبار t ستيودنت للفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسة الأولى.

	N	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
نظام المعلومات اللازم لإدارة الأزمة	434	2.9142	.61510	-2.906-	.000
نظام الاتصالات الإدارية اللازم لإدارة الأزمة	434	3.2396	.50919	9.804	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.0

بناءً عليه يتبيّن أنّ قيمة $(Sig = 0.000)$ للفرضيات الفرعيّة للفرضيّة الرّئيسة الأولى، وهي أقل من احتمال الدلالة $(\alpha = 0.05)$، وهو ما يشير إلى أنّ الفرق جوهري بين المتوسط المحسوب والمتوسّط الحيادي، وقد بلغ هذا المتوسط المحسوب لكل مقوم كالآتي:

1- بالنسبة لنظام المعلومات، بلغ المتوسّط المحسوب (2.9142) وهو أقل من متوسّط الحياد (3)، **وبالتالي فإنّ الباحث يقبل الفرضيّة العدم التي تنص على عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مدى توفر نظم المعلومات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظمات محل البحث عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3).**

وهذا يعني أنّ نظام المعلومات في المنظّمات محل البحث غير متوافر بالقدر الذي يحقق دعم عملية إدارة الأزمات فيها.

2- بالنسبة لنظام الاتصالات، بلغ المتوسّط المحسوب (3.2396) وهو أعلى من متوسّط الحياد (3)، **وبالتالي فإنّ الباحث يرفض فرضية العدم ويقبل الفرضيّة البديلة التي تنص على وجود فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مدى توفر نظم الاتصالات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظمات محل البحث عن متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3).** وهذا يعني بأنّ نظام الاتصالات في المنظّمات محل البحث متوافر بالقدر الذي يحقق دعم إدارة الأزمات فيها.

اختبار الفرضيّة الرّئيسة:

الجدول (7) الإحصائيات واختبار *t* ستيودنت للفرضيّة الرّئيسة الأولى.

	N	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
نظم المعلومات والاتصالات اللازمة لإدارة الأزمات	434	3.0769	.49597	3.232	.001

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.0

بناءً عليه يتبيّن أنّ قيمة $(Sig = 0.001)$، وهي أقل من احتمال الدلالة $(\alpha = 0.05)$، الأمر الذي يشير إلى أنّ الفرق جوهري بين المتوسط المحسوب والمتوسّط الحيادي.

ويبين الجدول أنّ قيمة المتوسط المحسوب (3.0769) للفرضيّة الرّئيسة الأولى، وهو أعلى من متوسط مقياس ليكرت (3). **وبالتالي فإنّ الباحث يرفض فرضية العدم ويقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مدى توافر نظم الاتصالات والمعلومات اللازمة لإدارة الأزمات في المنظمات محل البحث وبين متوسط مقياس ليكرت الخماسي (3).**

الاستنتاجات و التوصيات:

بناءً على اختبار الفرضيات توصّل الباحث إلى الآتي:

1. إنّ نظم المعلومات الموجودة في المنظمات محل البحث غير متوافرة بالشكل الذي يدعم عمليّة إدارة الأزمات فيها، وذلك بسبب عدم توافق هذه النظم مع نظم المعلومات اللازمة لإدارة الأزمات. فقد بينت الدراسة العمليّة وجود أوجه قصور ونقص في المؤشرات الخاصة بنظام المعلومات الموجود في هذه المنظّمات.

2. تتوافر في المنظمات محل البحث نظم الاتصالات الإدارية اللازمة لإدارة الأزمات، وذلك بناء على الدراسة العملية التي بينت أن أغلب المؤشرات الدالة على هذا النظام متوافرة في هذه المنظمات. بالرغم من ذلك تفتقر هذه النظم للتقنيات الحديثة للاتصالات الإداريّة، إضافةً إلى مجموعة من العيوب منها عدم ضمان سرية وأمان المعلومات المتعلقة بالأزمة.

التوصيات:

بناءً على ما تمّ التوصّل إليه من نتائج، يوصي الباحث بما يلي:

أولاً: فيما يتعلّق بنظم المعلومات المتوافرة في المنظّمات محل البحث، يوصي الباحث بضرورة تطوير وتحسين نظم المعلومات في هذه المنظّمات بالشكل الذي يحقّق فعاليّة أكبر في دعم عمليّة إدارة الأزمات التنظيميّة. وذلك من خلال:

- تحسين قدرة هذه النظم على تزويد المنظّمة بمعلومات عن الفرص والتهديدات ونقاط القوّة والضعف المحتملة. وذلك من خلال تحسين قدرة هذه النظم على جمع وتحليل بيانات البيئة الداخلية والخارجية.
- تحسين نوعية مخرجات هذه النظم من معلومات بحيث تكون شاملة لجوانب المشكلة، وبما يسهم بدعم اتخاذ القرار في كل مرحلة من مراحل الأزمة، وبحيث تحدّث بشكل دائم وفق ما يحدث من تغييرات، وتكون متناسبة مع احتياجات كافة المستويات الإداريّة.
- إكساب نظم المعلومات في المنظّمات محل البحث المرونة اللازمة للتعامل مع مواقف الأزمة المختلفة. ويقصد بالمرونة هنا إمكانية إضافة أو تحديث أو إلغاء واسترجاع المعلومات قبل وصولها إلى متخذ القرار.
- التركيز على تعظيم المنافع والفوائد المتحقّقة من هذه النظم بحيث تفوق هذه المنافع تكاليف التشغيل، وبما يضمن أن تحقّق هذه النظم الهدف من وجودها.
- دعم عملية التخطيط الاستراتيجي لنظام المعلومات في المنظّمة من خلال تمكين هذا النظام من اقتراح بدائل استراتيجية تتناسب مع أهدافها، والمساعدة في الاختيار فيما بينها.
- دعم قدرة هذه النظم في عملية الرقابة على استراتيجيات إدارة الأزمات، من خلال منحها القدرة على المقارنة بين النتائج الفعلية والنتائج المخطط لها، وتقديم توضيحات في حال وجود انحرافات.

ثانياً: فيما يتعلّق بنظام الاتصالات الإدارية، يوصي الباحث بما يلي:

- العمل على إدخال تقنيات اتصال حديثة ومتنوعة (وسائل اتصال، برمجيات، أجهزة حواسيب، شاشات عرض، .. الخ) بالشّكل الذي يحقّق مستوى أفضل من التواصل بين أعضاء فريق الأزمة وبين الأطراف داخل وخارج المنظّمة.
- الاهتمام بسريّة المعلومات المتعلقة ببعض تفاصيل الأزمة، وضمان إتاحتها إلى الأطراف التي يجب أن تعلم بها فقط.
- زيادة الاهتمام بموضوع امتلاك المتحدث الرّسمي (مرسل الرسالة) لمجموعة من المؤهلات الشخصيّة اللازمة (اتقان فن لغة الجسد، وامتلاك نبرة صوت مناسبة، والثقة بالنفس، والقدرة على الإقناع، والذّكاء في اختيار الرّدود، ...الخ) لإيصال محتوى الرّسالة بالشكل الأمثل.

References:

ALKASHLY, S. J.; ALKTB, M. D. *The Effectiveness of Management Information Systems and their Impact on Crisis Management: A Field Study in Jordanian Industrial Companies*. Jordan Journal of Business Administration. Jordan, Vol. 3, No.1, 2007, 24-45.

ALNEMEH. A. N. *The Effect of strategic information system in the requirements of green manufacturing A study in selected organizations in mosul.* PHD Dissertation. University of Mosul. 2007.

ALSHEBLY, B. E. *The impact of information technology capabilities on crisis management: "a field study on Jordanian commercial banks".* Master Thesis. Middle East University. Jordan, 2018.

ATTEAH. H.; ALOWAN. M. A. *The effectiveness of management information system and its contribution to crises management "case study of (Caterpillar) and (Johnson & Johnson) companies"*. Affaq Journal of Economic Studies. Vol. 4, No. 2, 2018, 115-100.

AUODEH. R. R. *The Situation of Crisis Management in Higher Education Institutions in the Gaza Strip: An Empirical Study on the Islamic University.* Master Thesis. Islamic University. 2008.

GHADEER. B. G. *Advanced data analysis using IBM SPSS 20*. 1ST. ed., Dar Shua'a Printing & Publishing, Aleppo, 2012, 255.

HANNA, R. D. *The Role of Management Information System in Crisis Management An Empirical Study in some faculties of the University of Mosul*. Journal of Kirkuk University. Iraq, Vol. 8, No.2, 2018, 115-140.

LINDBERG, H. *Crisis Communications Handbook*. Swedish Emergency Management Agency (SEMA). Sweden, 2008.

MAZANEK, L. *Leadership during Crisis: Threat Identification and Solution Proposal*. Trends Economics and Management, Vol 9, No.24, 2016, 61-70.

Sahin, S; Kazaza, A; Ulubeyli, S. *Innovative Crisis Management in Construction: Approaches and the Process*. Ecevit University, Zonguldak: Turkey. 2015.

Salvador, A. B.; Ikeda, A. A. *Brand crisis management: the use of information for prevention, identification and management*. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, Vol 20, No.1,2018, 74-91.

SHUKY, N. *The Impact of Organizational communication on effectiveness of job performance A field Study Damascus University*. Al-Baath University Journal. Syria, Vol. 409, No.12, 2018, 65-79.

SLEETEEN, S. A. *Evaluation the Application Incidence the Complete Scientific Method of The Crisis Management in the Syrian Industrial Organizations (A Case Study of the general corporate of tobacco -coast region branch)*. Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies. Syria, Vol. 39, No.4, 2017, 147-162.

VICHOVA, K.; HROMADA, M. *The comparative analysis of crisis management information systems in the Czech Republic.* In 2017 8th International Conference on Information, Intelligence, Systems & Applications (IISA) (pp. 1-5). IEEE. (2017, August).

VICHOVA, K; HROMADA, M; REHAK, D. *The use of information systems in Hospital in times of crisis.*: International journal of biology and biomedical engineering, Czech, 2018.

VONDRUŠKA, M. *The importance of crisis communication in crisis management of construction projects. In International Scientific Conference People, Building and Environment 2014 (PBE 2014).* Kroměříž, Czech Republic, 2014, 485-497.

WOODWORTH, B. *The Importance of Information Technology and Telecommunications support in Crisis Management*, WHO reports, 2005, 15-10-2019. "who.int".