Zagazig J. Agric. Res., Vol. 44 No. (2) 2017 741-751

Agricultural Economics and Rural Sociology
and Agricultural Extension Research

http:/www.journals.zu.edu.eg/journalDisplay.aspx?Journalld=1&queryType=Master

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

أيمن فاروق أنور الغريب*

المعهد العالى للحاسب الآلى وإدارة الأعمال بالزرقا ، مصر وقسم إدارة الأعمال - كلية صور الجامعية- سلطنة عمان

Received: 23./11/2016 ; Accepted: 27/01/2017

الملخص: إن 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 إدراية (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 والتى تمكن المنظمات من مواجهة الأزمات التنظيمية، وهدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية، وكذلك القيود والمعوقات التى تحد من فاعلية نظم المعلومات الإدارية بجامعتى قناة السويس والزقازيق، وكذلك إختبار العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات التنظيمية وذلك بجامعتى قناة السويس والزقازيق، وقد كانت أهم نتائج الدراسة وجوب تطوير وتنويع مهارات العاملين بصفة مستمرة ووجوب الإستمرار فى متابعة الأساليب الإدارية الحديثة، وضرورة تغيير الظروف المحيطة بالعاملين والمسئولين عن تنفيذ نظم المعلومات الإدارية، وإكتشاف طرق جديدة للتدريب وتنمية القدرة على التفكير والإبتكار، تعديل بعض اللوائح والتوصيف الوظيفي بما يتلائم مع تطبيق هذا المنهج بشكل كامل.

الكلمات الاسترشادية: نظم المعلومات الإدارية، إدارة الأزمات التنظيمية.

المقدمة

تلعب نظم المعلومات دوراً هاماً فى تطوير المنظمات بشكل عام، وزيادة سرعة إنجاز العمل حيث تتكون من مجموعة من المكونات مثل (الإجراءات والأفراد والأجهزة والبيانات) والتى تهدف إلى إنتاج معلومات محددة (Brent, 2011).

كما يجب أن يتسم نظام المعلومات القائم على معالجة الأزمات التى تطرأ على الجامعات بالمرونة فى التعامل معها والقدرة على مواجهتها، كما أنه لابد أن يقوم هذا النظام بتغطية كافة حالات الطوارئ والأحداث المفاجئة التى تتعرض لها المنظمة (جاد الرب، 2011).

فإدارة الأزمات التنظيمية عبارة عن سلسلة من الإجراءات للحفاظ على أو استئناف العمليات التجارية العادية، لتقليل خسائر أصحاب المصلحة، وإستخدام التعلم لتحسين الممارسات الحالية (Pearson and Clair, 2002).

الدراسات السابقة

هدفت دراسة (أبو عمر، 2009) 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 احصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة الأزمات، وأوصت الدراسة بضرورة إدارة أمن المعلومات، تخزينها 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.

بينما هدفت دراسة (Harnesk *et al.,* 2009) إلى التركيز على النظرة المعاصرة في نظم المعلومات (Socio-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.

أما دراسة (Weyns and Martin, 2012) فقد هدفت إلى تقديم خطة لتقييم نموذج (IDEM3 maturity model) نضج الإدارة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في إدارة الطوارئ. وتوصلت الدراسة إلى هذا النموذج وهو

Corresponding author: Tel. : +201141399193
E-mail address: aiman_farouk@hotmail.com

عبارة عن إطار لتطوير وتحسين العمليات يمكن استخدامه من خلال منظمة ما لتقييم وتحسين عمليات الإدارة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات وتحسين قدرتها فى إدارة الطوارئ.

وهدفت دراسة (Gryszkiewicz, 2012) إلى تقييم مجموعة المبادئ لتصميم نظام معلومات يسهم بشكل فعال وفي إطار زمنى مناسب في إدارة الأزمة من خلال نموذجين على المستوى الوطنى 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.

بينما هدفت دراسة (Niklas *et al.,* 2014) إلى تأكيد أهمية نظم المعلومات في دعم إدارة الطوارئ فأصبحت الحاجة 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.

مشكلة البحث

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

وفى ضوء ما سبق يمكن القول بأن مشكلة البحث تتمثل فى الإجابة على التساؤلات التالية :

1- هل يمكن أن يؤدى إستخدام نظم المعلومات الإدارية إلى إيجاد حلول فعالة لمعوقات النظام الإداري التقليدي وبالتالي زيادة فعالية الأداء التنظيمي؟

2- هل يمكن أن يؤدى استخدام نظم المعلومات الإدارية إلى تحسين جودة الخدمات الإدارية ومن ثم يرفع القدرة على مواجهة الأزمات التنظيمية ؟

3- ما هى آلية عمل نظم المعلومات الإدارية وما هي مدخلاته والعمليات التشغيلية اللازمة للحصول على المخرجات بالشكل الذي يساهم في إدارة الأزمات التنظيمية؟

4- ما مدى توفر العناصر اللازمة لعمل نظم المعلومات الإدارية فى مجتمع البحث ؟

أهمية البحث

وتنبع أهمية البحث من خلال الآتى :

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.

الأهمية العملية

يستمد البحث أهميته العملية والتطبيقية من عدة اعتبارات أساسية هى :

1- يساهم هذا البحث فى التعرف على القيود والمعوقات التى تحد من فاعلية تطبيق نظم المعلومات الإدارية بجامعتى قناة السويس والزقازيق.

2- التأكيد على أهمية وضرورة الاستمرار نحو العمل بنظم المعلومات الإدارية نظراً للفوائد المحققة فى تجارب دول رائدة فى هذا المجال مثل الولايات المتحدة الأمريكية، وإنجلترا، وإمارة دبى. ومن هذه الفوائد تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات الإدارية من المنظمات، وعدم إهدار الوقت والجهد وتوفير تقديم الخدمات على مدار الساعة، مع ارتفاع مستوى الوعي المعلوماتى والتقنى لدى الجمهور من المتعاملين بهذه الدول (MIT, 2005).

3- التأكيد على أن للإدارة المعاصرة سمات جديدة لابد 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 (Karacapilids, 2005).

أهداف البحث

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

1- التعرف على مدى إدراك القيادات والمديرين والمستفيدين بجامعتي قناة السويس والزقازيق لأهمية تفعيل نظم المعلومات الإدارية لمواجهة الأزمات التنظيمية.

2- اختبار العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات التنظيمية بجامعتى قناة السويس والزقازيق.

3- الوقوف على مدى توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية فى جامعتى قناة السويس والزقازيق ومدى أهميتها.

4- التعرف على القيود والمعوقات التى تحد من فاعلية نظم المعلومات الإدارية بجامعتى قناة السويس والزقازيق، والتى تعد بمثابة مجموعة من التحديات لابد من مواجهتها والتغلب عليها للإرتقاء بمستوى أداء الإدارة والخدمات الإدارية فى مجتمع البحث.

5- اقتراح أسلوب منهجى يقدم بعض التوصيات التى تساهم فى إيجاد حلول فعالة لمعوقات نظم المعلومات الإدارية ويمكن من خلال تطبيقها المساهمة فى معالجة مشكلات ومعوقات نظم المعلومات الإدارية بجامعتى قناة السويس والزقازيق والمنظمات المماثلة لها من حيث الإمكانات المادية والبشرية.

فروض البحث

1- لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات التنظيمية بالمجتمع محل الدراسة.

2- لا تتوافر متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية فى مجتمع البحث.

3- 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.

دور نظم المعلومات فى إدارة الأزمات التنظيمية

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

ويمكن تلخيص العمليات الخاصة بنظم المعلومات الإدارية فيما يلى (محمد، 2012):

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 (Ludwing, 2007).

العملية

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

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

2- يجب أن تتصف معلومات الأزمات بالدقة، والحداثة، والجودة العالية، والثقة، وسرعة الوصول إليها، وأن يكون عائد إستخدامها يفوق تكاليف الحصول عليها، ويتم تصنيفها حسب من يستخدمها، وحسب الغرض من استخدامها.

3- يجب تجميع وتصنيف وتحويل تلك البيانات إلى معلومات من خلال نظام المعلومات المعتمد على الأزمات لتستخدم فى مواجهة المشكلات التى تتعرض لها المنظمات (أحمد، 2009).

4- لابد من توفير كافة الموارد المادية والبشرية اللازمة لإنشاء نظم المعلومات الإدارية المعتمدة على الأزمات.

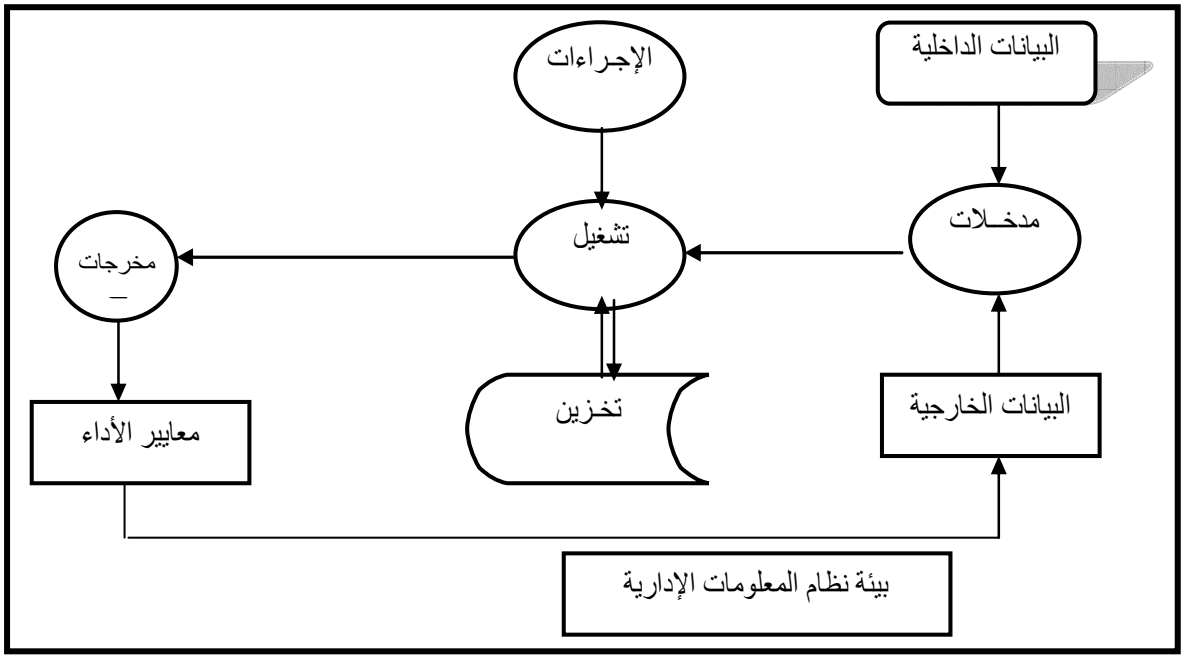
5- يجب أن يتسم نظام المعلومات الخاص بإدارة الأزمات بالمركزية على مستوى الإدارة العليا، واللامركزية على مستوى الأقسام والفروع.

6- 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.

7- 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.

ويوضح شكل 1 نموذج لنظم المعلومات الإدارية والعمليات التى تتم من خلاله لإدارة الأزمات التنظيمية.

ومن خلال ما سبق يتضح أن استخدام نظم المعلومات الإدارية فى إدارة الأزمات يحقق مزايا كثيرة وفوائد عديدة يمكن عرضها على النحو التالى:



شكل 1. نموذج لنظم المعلومات الإدارية والعمليات التى تتم من خلاله لإدارة الأزمات التنظيمية

المصدر : محمد (2012).

- توفير المعلومات الداخلية عن أنشطة المنظمة، مما يوضح نقاط القوة بها التى لابد من استغلالها ودعمها وتنميتها، وكذلك اكتشاف نقاط الضعف الخاصة بها لعلاجها وتلافى حدوثها فى المستقبل.
- جمع المعلومات عن البيئة الخارجية والمنافسين وبالتالى فإنه يساعد فى التعرف على الفرص المتاحة فى البيئة الخارجية واقتناصها، وكذلك أيضاً التهديدات التى تواجه المنظمة وتجنبها.
- مساندة الإدارة العليا فى القيام بوظائفها الرئيسية و اتخاذ القرارات الخاصة بمشكلة معينة، بما لديها من بيانات تم جمعها عن الأحداث السابقة والحالية وكذلك المستقبلية، والتى تستخدم فى التنبؤ بالأحداث والمخاطر المستقبلية قبل حدوثها (الهواري، 2002).
- التنبؤ بحدوث الأزمات و مخاطرها، وكذلك منع تكرار حدوثها وتجنب أخطارها فى المستقبل.
- مرونة النظام بحيث يكون قادراً على مواجهة الحالات الطارئة التى تتعرض إليها المنظمة والاستجابة السريعة والموضوعية لها.

ومنذ إدخال الحاسب الآلى فى الجامعات ومع تطبيق استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة، ساهم ذلك فى تسيير دفة العملية الإدارية بشكل أكثر فاعلية، وبالرغم من التسهيلات التى تقدمها نظم المعلومات الإدارية للمستفيدين منها فى أداء مهامهم ومنها القيام بعمليات إدارة الأزمات، إلا أنها فى كثير من الأحيان كانت قاصرة على تزويدهم بالمعلومات المناسبة فى الوقت المناسب والتى تساعدهم فى اتخاذ تلك القرارات.

ولذا فإن التطورات المستمرة والكبيرة فى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤثر بشكل كبير فى شتى المجالات الإدارية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية بتطبيق نظم المعلومات الإدارية، والتى يمكن للباحث توضيحها فى المجال الإدارى (محمد، 2007) -على سبيل المثال- كما يلى :

التخطيط الإلكترونى

يعتمد التخطيط الإلكترونى على استخدام التخطيط الاستراتيجى لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، كما يعتمد على تبسيط الإجراءات، واستخدام نظم جديدة للمعرفة مثل نظم دعم القرار، والنظم الخبيرة، ونظم الشبكات الإلكترونية التى تؤدى إلى توظيف أساليب تخطيط جديدة ومبتكرة (مصطفى، 1999).

التنظيم الإلكترونى

كان من نتائج تطبيق نظم المعلومات الإدارية حدوث تغيير جوهرى فى بيئات منظمات الأعمال، وقد تحولت المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل التنظيمية المرنة المستندة إلى المعلومات وعمل الفريق لا عمل الفرد (المغربي، 2002).

التوجيه الإلكترونى

إن أهم التغيرات التى حدثت فى وظيفة التوجيه مجال القيادة، وساعد التوسع فى الأعمال الإلكترونية بالشركات والمنظمات على تغيير خطط القيادة فى إدارة أعمالها وعلاقاتها، والتميز بجودة وزيادة المعلومات وسرعة الحصول عليها بالتفاعل الفورى بين جميع المشاركين على تبادل المعلومات الإلكترونية (نجم، 2004).

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.

وفيما يلى يعرض الباحث بشكل 2 نموذج توضيحى لآلية تطبيق نظم المعلومات الإدارية.

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

منهجية البحث

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

تحديد نوع ومصادر البيانات

إعتمدت الدراسة 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 الأزمات بالجامعات محل الدراسة ومقترحاتهم لمعالجتها.

ويمكن تحديد البيانات التى تم الإعتماد عليها فى تحقيق أهداف الدراسة كما يلى :

البيانات الثانوية

إعتمدت الدراسة على بعض البيانات الثانوية المسجلة بسجلات الجامعات محل الدراسة خلال الفترة من 2009 وحتى 2014 والتى يمكن إيضاحها على النحو التالى :

البيانات الأولية

قام الباحث باستخدام 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.

ويتضح من الجدولين 1 و 2 أنه يمكن تحديد مجتمع البحث من خلال تقسيمه إلى فئتين هما: الفئة الأولى القيادات الجامعية، والفئة الثانية المستفيدون.

تحديد مجتمع وعينة البحث

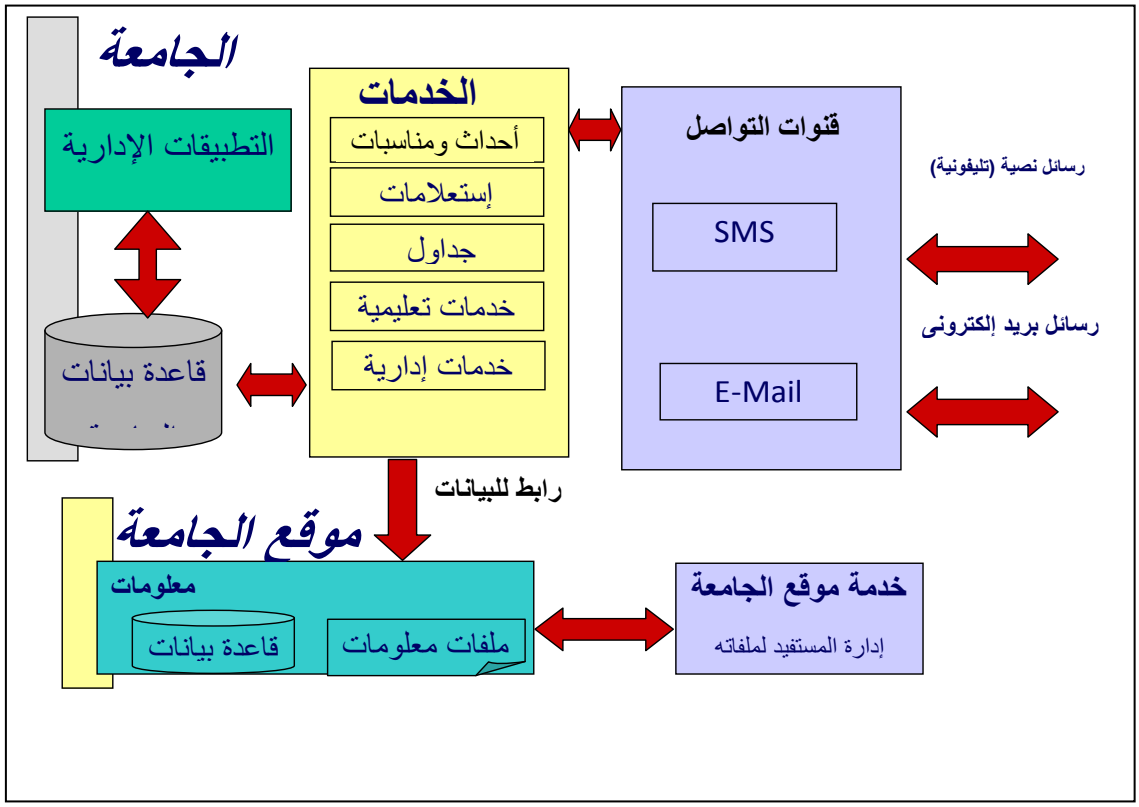
يشير مجتمع الدراسة إلى جميع المفردات التى تمثل موضوع الدراسة وتشترك فى خاصية أو صفة معينة أو أكثر مطلوب جمع بيانات حولها (إدريس، 2003). وعلى ذلك فإن مجتمع الدراسة يتمثل فى الفئات التالية :

الفئة الأولى: القيادات

وتشمل رؤساء الجامعات ونواب رؤساء الجامعات وعمداء الكليات ووكلاء عمداء الكليات ومديرو الادارات الرئيسية بالجامعات والكليات فى الجامعات موضع الدراسة ويبلغ عددهم 268 ، وقد تم الإعتماد على أسلوب الحصر الشامل ، ومن ثم كانت الإستجابات الصحيحة التى تم الحصول عليها 233 مفردة وكانت نسبة الإستجابات الصحيحية هى 86.94%.

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 24562 مفردة بجامعة قناة السويس و135249 مفردة بجامعة الزقازيق بإجمالى 159811 مفردة للجامعتين محل الدراسة.



شكل 2. نموذج توضيحى لآلية تطبيق نظم المعلومات الإدارية

المصدر: من إعداد الباحث

جدول 1. بيان أعداد المستفيدين والمتعاملين مع الإدارات المختلفة

المستفيدون	جامعة قناة السويس	جامعة الزقازيق
أعضاء هيئة التدريس	2157	6857
الهيئة المعاونة	1433	2472
العاملون بالجامعة	4821	8621
الطلبة	10721	107908
طلبة الدراسات العليا	5430	9391
الإجمالى	24562	135249

المصدر : من إعداد الباحث: يمكن الرجوع إلى :

- موقع جامعة الزقازيق http://www.zu.edu.eg/FactsFigures.aspx?MID=7 14 يونيو 2013
- موقع جامعة قناة السويس http://scuegypt.edu.eg/ar/?page_id=73 14 يونيو 2013

جدول 2. بيان بأعداد القيادات ومديرى الإدارات و المسئولين عن وحدات تكنولوجيا المعلومات

	البيان	جامعة قناة السويس	جامعة الزقازيق
الإدارة العليا	رئيس الجامعة	1	1
	نواب رئيس الجامعة	3	3
	عميد الكلية	16	15
	وكلاء العمداء	48	45
	مدير وحدة ضمان الجودة والإعتماد	1	1
	أمين عام الجامعة	1	1
أجمالى الادارة العليا		70	66
المديرون	مدير شئون التعليم والطلاب بادارة الجامعة.	1	1
	مديرو شئون التعليم والطلاب بكليات الجامعة.	16	15
	مدير شئون الدراسات العليا بادارة الجامعة.	1	1
	مديرو شئون الدراسات العليا بكليات الجامعة.	16	15
	مدير وحدة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بادارة الجامعة.	1	1
	مديرو وحدة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بكليات الجامعة.	16	15
	مدير شئون العاملين بادارة الجامعة.	1	1
	مديرو شئون العاملين بكليات الجامعة.	16	15
إجمالى المديرون		68	64
الإجمالى		138	130

المصدر : من إعداد الباحث: يمكن الرجوع إلى :

- موقع جامعة الزقازيق http://www.zu.edu.eg/FactsFigures.aspx?MID=7 14 يونيو 2013
- موقع جامعة قناة السويس http://scuegypt.edu.eg/ar/?page_id=73 14 يونيو 2013

قام الباحث بإختيار عينة عشوائية طبقية من المستفيدين والمتعاملين مع الإدارات المختلفة بالجامعتين محل الدراسة، لما لهذا الأسلوب من دقة فى تمثيلها للمجتمع الأصلى بحيث تتضمن العينة مفردات من أى جزء من مفردات مجتمع الدراسة، ومن ثم فإن نتائج الدراسة تكون قريبة من النتائج التى نحصل عليها لو أجرينا الدراسة على جميع مفردات المجتمع.

قام الباحث بتطبيق أسلوب العينة العشوائية الطبقية وفقاً لمعادلة تحديد حجم عينة البحث (حسن، 2011)، حيث بلغ حجم العينة من الجامعتين محل الدراسة 782 مفردة، ومن ثم فقد كانت الإستجابات الصحيحة التى تم الحصول عليها 667 مفردة وكانت نسبة الإستجابات الصحيحية هى 85.3% .

وفيما يلى يوضح الباحث توزيع عينة البحث كما هو مبين بالجدولين 3 و4) وقد تم إعدادهما طبقاً لما يلى :

النتائج والتوصيات

نتائج اختبارات الفروض

1- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات التنظيمية بالمجتمع محل الدراسة.

2- تتوافر متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية فى مجتمع البحث .

3- 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.

نتائج الدراسة الميدانية

1- 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.

جدول 3. توزيع عينة البحث

بيـــــان	حجم العينة	نوع العينة	عدد الإستجابات الصحيحة	نسبة الإستجابات الصحيحة
القيادات ومديرى الإدارات	268	حصر شامل	233	%86.94
المستفيدون				
• **أعضاء هيئة التدريس**	54		49	
• **الهيئة المعاونة**	30		26	
• **العاملون**	100	عينة عشوائية طبقية	96	%85.3
• **الطلاب**	487		404	
• **طلاب الدراسات العليا**	111		92	
الإجمالى	782		667	
الإجمالى الكلى	1087		900	%83.7

المصدر: إعداد الباحث بالإستعانة بكشوف وسجلات الجامعات محل الدراسة.

جدول 4. توزيع الإستجابات الصحيحة من عينة البحث على الجامعتين محل الدراسة

جامعة قناة السويس			جامعة الزقازيق			إجمالي	(%)
الوظيفة	**العدد**	**(%)**	**الوظيفة**	**العدد**	**(%)**	**العدد**	
القيادات والمديرون	117	50.21	**المسئولين عن التدريب**	116	49.79	233	100
المستفيدون	341	51.12	**المدربين**	326	48.88	667	100
إجمالي الجامعة	458	50.89	**الإجمالي**	442	49.11	900	100

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

2- 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.

3- يجب إلتزام القائمين على الإشراف وتنفيذ أنشطة خدمات الإدارة الإلكترونية بتقديم تقارير عن تلك الأنشطة الإدارية الإلكترونية حتى يمكن الإستفادة من تلك التقارير للوقوف على المتطلبات التى ما زالت نظم المعلومات الإدارية بحاجة إليها حتى تتسم العملية الإدارية بالجودة المطلوبة وخاصة فى مواجهة الأزمات التنظيمية.

4- أن هناك إجماع تام وقناعة لدى القيادات بوجوب تطوير وتنويع مهارات العاملين بصفة مستمرة ووجوب الإستمرار فى متابعة الأساليب الإدارية الحديثة .

5- هناك ضرورة لتغيير الظروف المحيطة بالعاملين والمسئولين 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.

6- الغياب الكبير لدور نظم المعلومات الحالى المستخدم بالجامعات محل الدراسة فى إيجاد حلول للتمويل لموجهة الأزمة المالية التى تمر بها تلك الجامعات.

التوصيات

يتناول الباحث فيما يلى أهم التوصيات التى توصلت إليها الدراسة كما يلى :

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

2- 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 فى أغلب المعاملات الجارية بالجامعة وميكنة إجراءات العمل وتبسيطها ، مع تفعيل كافة الخدمات والنماذج المستخدمة لتقديم الخدمات وإتاحتها إلكترونياً للمستفيدين .

3- توفير الإعتمادات المالية اللازمة للتطبيق الفعال لنظم المعلومات الإدارية ، وصيانة أجهزتها وشبكاتها، مع الإستمرارية بتخصيص بند سنوى لهذا الغرض فى الميزانية.

4- ضرورة وجود فريق كفء 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 عرضةً للأزمات وكيفية معالجتها ووضع سيناريوهات لإدارة الأزمات التنظيمة فور وقوعها.

5- ضرورة ربط الأنشطة الإدراية الإلكترونية بنظام فعال للحوافز والمكافأت حتى نزيد من الدافعية لدى العاملين فى الإقبال على المشاركة الإيجابة والقضاء على ظاهرة مقاومة بعض العاملين للتغيير .

6- وضع نظام فعال لتقييم نتائج المخرجات النهائية للأنشطة الإدارية الإلكترونية ويوصى بعمل بعض الأساليب التقييمية كما يلى : عمل الإختبارات العملية المستمرة للتاكد 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 المسئولين 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 تقديمة من أنشطة إدارية إلكترونية حتى يمكن الإستفادة من تلك التقارير للوقوف على المتطلبات التى مازال منهج الإدراة الإلكترونية بحاجة إليها حتى تتسم العملية الإدارية بالجودة المطلوبة وتزيد القدرة على التنبؤ ومواجهة الأزمات التنظيمية والمخاطر المحتملة.

المراجـــع

أبو عمر، هانى عبد الرحمن محمد (2009). فعالية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها فى إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على القطاع المصرفى فى فلسطين، رسالة إستكمال متطلبات الماجستير، الجامعة الإسلاميه، كلية التجارة ، غزه.

أحمد، سيد محمد (2009). نظم المعلومات الإدارية، مكتبة جامعة الملك سعود، الرياض.

إدريس، ثابت عبد الرحمن (2003). بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل وإختبار الفروض، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

المغربى، عبد الحميد عبد الفتاح (2002). نظم المعلومات الإدارية: الأسس والمبادئ، المنصورة، المكتبة العصرية.

الهوارى (2002). الموجز فى شرح عناصر عملية الإدارة، القاهرة، مكتبة عين شمس.

جاد الرب، سيد محمد (2011). الاتجاهات الحديثة فى إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية.

حسن، عبد الباسط محمد (ب ت). أصول البحث الإجتماعى، مكتبة وهبه، القاهرة.

حسن، عزت عبد الحميد محمد (2011). الإحصاء النفسى والتربوي: تطبيقات بإستخدام برنامج SPSS 18 ، دار الفكر العربى، القاهرة.

محمد، حاتم سعد (2007). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين فعالية المنظمات الحكومية المصرية بالتطبيق على جامعة الزقازيق ، مصر.

محمد، كريم عبد المجيد (2012). دور نظم المعلومات الإدارية فى فاعلية إدارة الأزمات"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر.

مصطفى، أحمد سيد (1999). تحديات العولمة والتخطيط الاستراتيجى: رؤية مدير القرن الحادى والعشرين، القاهرة، دار الكتب.

decision making, J. Enterprise Inform. Manag., 18 : 5.

Ludwing, M. (2007). How to prepare for your inevitable crisis, Ame. Banker Magazine, 34 (15): 101.

MIT (2005). Minister for Innovation and Technologies, Italy.

Niklas, H., J. Hallberg, H. Granlund and R. Woltjer (2014). Exploring the rationale for emergency management information systems for local communities, Int. J. Inform. Sys. Crisis Res. and Manag., 6 (2): 16-37.

Pearson, C.M. and J.A. Clair (2002). Reframing Crisis Management, Acad. Manag. Rev., 32 (1): 62.

Weyns, K. and H. Martin (2012). Evaluation of a maturity model for it dependability in emergency management, Int. J. Inform. Sys. Crisis Res. and Manag., 4 (1): 47-63.

موقع جامعة الزقازيق http://www. zu.edu. eg/ FactsFigures.aspx?MID=7 14 June 2013.

موقع جامعة قناة السويس http://scuegypt.edu.eg/ ?page_id=73 14 June 2013 ar/.

نجم، عبود (2004). الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات"، الرياض، دار المريخ.

Brent, L. (2011). Crisis and disasters: A strategic approach to crisis management in the tourism industry, tourism management", Access date, 5 : 1.

Gryszkiewicz, A. (2012). Evaluating design principles for temporality in information technology for crisis management, Int. J. Inform. Sys. Crisis Res. and Manag., 4 (1): 29-46.

Harnesk, D., J. Lindström and S. Samuelsson (2009). Socio-technical design approach for crisis management information systems, Int. J. Inform. Sys. Crisis Res. Manag., 1 : 3.

Karacapilids, N. (2005). Computer supported G2G collaboration for public policy and

EVALUATE THE ROLE OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS IN THE ORGANIZATIONAL CRISES MANAGEMENT (A FIELD STUDY)

Aiman F.A. Elgharib

Higher Inst. Comp. and Bus. Admin. Elzarka, Egypt
Bus. Administ. Dept., Sur Univ. Coll., Oman

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 requirements of management information systems, as well as the limitations and constraints that limit the effectiveness of management information systems at Suez Canal and Zagazig Universities. In addition to test the relationship between management information systems and organizational crises management at Suez Canal and Zagazig Universities. The most important findings of the study was the need to develop and diversify the skills of workers on an ongoing basis and the need to continue to follow modern management methods, and the need to change the circumstances surrounding the workers and officials on the implementation of management information systems, and discover new ways to train and develop the ability to think and innovate, modify some regulations and Job Description in line with the application of this approach completely. Special thanks for Suc Research Council for their support to this research.

Key words: Management information systems, crises management,

المحكمون :
1- أ.د. سـيد الخـولـي أستاذ الاقتصاد – كلية التجارة – جامعة عين شمس.
2- أ.د. أسامة عبدالحليم أستاذ الاقتصاد – كلية التجارة – جامعة الزقازيق.