



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على ماستر أكاديمي في علوم التسيير،

تخصص إدارة اعمال بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الازمات التنظيمية

-دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز سكيكدة-

تحت اشراف

د. عماري سمير

من اعداد الطلبة

زيابطة رائد

بوعسلة أيمن

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
عماري سمير	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة	مشرفا
فيلالي برزوق	أستاذ مساعد أ	جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة	رئيسا
روابحية عيسى	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة	ممتحنا

السنة الجامعية 2024/2023

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
ميدان تكوين علوم القضاة، تسيير وعلوم تجارية

تعهد

أنا المستر لطف العتب بوعلامة أيمن  
عنوانه 2000/03/04 - القل  
عنوان الإقامة بلدية بني زويد / دائرة القل / ولاية سكيكدة  
مدرسة علوم التسيير  
تخصص إدارة الأعمال / مباشر  
رقم التسجيل 36010349

أصبح أنا ملكة العنصر المسبوبة بـ  
دور تكنولوجيا المعلومات والإعمال في إدارة  
الزمامات التنظيمية

لغت الشراف الأستاذ الدكتور:

إسم ولقب المشرف: عمار عي سامير

هو على علمي أنني وأنعمت كالم المسؤولية القانونية والأخلاقية لما قد يرد من المستندات وأن هذه المستندات أو جزء منها لم  
يسبق تقديمه بأي شكل من الأشكال، وأني لم أقم بأي التماس جزئي أو كلي.

وفي حال الاختلاف بأي شرط من شروط التعهد، أقوم على المتابعات والإجراءات التي تتطلبها الكلية.

الإسم ولقب والتوقيع

بوعلامة أيمن

B.#

ملاحظة: هذا الاستمارة من قبل الطالب وتدفع لرئيس القسم بعد المصادقة عليها لدى المصالح الإدارية

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
ميدان تكوين علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية

تعهد

أنا المسمى أسفله الطالب زياتة زاهد  
تاريخ الميلاد 18/06/2004 - عن سابق  
عنوان الإقامة عن سابق  
قسم قسم علوم التسيير  
تخصص إدارة الأعمال  
رقم التسجيل 36003684

أصوح بأن مذكرة الماستر الموسومة بـ:

دور تكنولوجيا المعلومات في  
إدارة المؤسسات التفضيلية

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

إسم ولقب المشرف: عمار بن سمير

هو حصل أصل لن وأتم عمل كامل المسؤولية القانونية والأخلاقية لما قد يترتب عن المذكرة، وأن هذه المذكرة أو جزء منها لم يسبق تقديمه بأي شكل من الأشكال، وأني لم أقم بأي اقتباس جزئي أو كلي.

وفي حال الإخلال بأي شرط من شروط التعهد، التزم بمل المتابعات والإجراءات التي سنتخذها الكلية.

الإسم والتلقب والتوقيع

زياتة زاهد  


ملاحظة: نكلا الاستمارة من قبل الطالب وتدفع الرئيس القسم بعد المعاينة عليها لدى مصالح الإدارة



السنة الجامعية: 2024 / 2023

شهادة الترخيص بإيداع مذكرة ماستر أكاديمي لدى المكتبة

أنا المتضرر أسفله الأستاذ: **عمار سمير** الرتبة العلمية: **أستاذ محاضر أ**  
المشرف على مذكرة الماستر الموسومة بـ: **دراسة تحليلية للمؤثرات والإتصال  
في إدارة الأعمال التجارية دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء، سكيكدة**  
من إنجاز الطالبين:

(1) **سعيدة أميد**

(2) **زياتة رانية**

القسم: **علوم التسويق**

التخصص: **إدارة الأعمال**

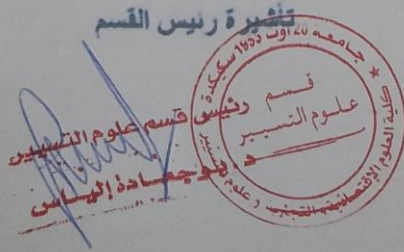
تاريخ المناقشة: **2024 / 06 / 30**

أشهد أن الطالب (ة) قد قام بالتعدلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة المناقشة، وأن المطابقة بين النسخة الورقية والنسخة الإلكترونية قد استوفت جميع شروطها. وبإمكانه إيداع النسخ الورقية والإلكترونية.

سكيكدة في: **2024 / 07 / 04**

تأشير الأستاذ المشرف

الدكتور: **عمار سمير**  
أستاذ محاضر أ



لاحظت هامة: لا تقبل أي شهادة من لئون توقيع ومصادقة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الشكر والعرفان

قال الله عز وجل (إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ) "سورة فاطر 28"

الحمد لله وكفى، وصلاة والسلام على حبيبنا المصطفى، سيدنا محمد صلي الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأستاذنا الفاضل "د. عماري سمير" لحرصه وتوجيهه الدائم لنا، وامدادنا بمختلف النصائح والإرشادات، التي كانت حافزا في إتمام هذا العمل المتواضع.

كذلك من قال فيهم نبينا الشريف "العلماء ورثة الأنبياء"، إلى كل من علمونا حرفا لنصنع به مجدا إلى كل أساتذتنا الكرام طيلة مشوارنا الدراسي، لكم كل الثناء والاحترام على ما انترتم به بصيرتنا.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الأساتذة أعضاء اللجنة مناقشة، على تكريمهم بقراءة المذكرة وإفادتنا بتوجهاتهم السديدة.

الشكر إلى كل عمال "مديرية توزيع الكهرباء والغاز" - سكيكدة - على كل التسهيلات التي منحت من طرفهم.

كما لا ننسى شكر جميع الزملاء ورفاق الدرب، خاصة الذين مدوا يد العون لنا في الأوقات الصعبة، وكرسوا وقتهم وجهودهم لنا خلال هذه المسيرة، لقد كنا خير سند لبعضنا البعض، ونتمنى ان يجمعنا القدر في أماكن اخري مستقبلا ان شاء الله.

نسأل الله أن يحيينا بصحة والعافية ويوفقنا لما يحبه ويرضاه.

" اللهم إن هذا جهدنا، فإن أصبنا فبفضل توفيقك وإن أخطأنا فمن أنفسنا والشيطان، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الطالبين: أيمن - رائد

## الإهداء

الحمد لله الذي وهبني قلبا وعقلا مميزا للأمر وسهل أمري ليكتمل عملي والصلاة والسلام

على سيدنا محمد وعلي إله وصحبه اجمعين

إلى العيون الساهرة على أمن هذا البلد الغالي .... رجال الأمن مع اختلاف مسمياتهم.

إلى من ساقط دمائهم الثرى الطاهرة ..... شهداء الوطن والحرية.

إلى الذي والتي يعجز اللسان عن الكلام والقلم عن التعبير إلى الذي والتي أعجز أن أوافيهم حقهم، والذي ووالداتي اطال الله في عمرهم.

إلى سندي في الحياة أفراد العائلة الكريمة " إخوتي الاعزاء " .

إلى رمز الصداقة والأخوة " أصدقائي " .

\* إلى روح جدي طاهرة الذي كان سننًا قويا في مرحلة طفولة \* (رحمه الله)

\* إلى جميع الأساتذة قسم علوم التسيير \*

\* إلى كل من ترك أثرا طيبا في حياتي \*

\* إلى كل من فتح مذكرتي من بعدي \*

\* إلى كل من أراد لي التوفيق والنجاح \*

\* إلى كل من لم يستطيع حبري ان يذكرهم ولكن القلب حفظهم \*

أهدي هذا العمل المتواضع

أيمن

## الاهداء

قال الله تعالى يقول: "وَلْيُنْ شَكَرْتُمْ لِأَزِيدَنَّكُمْ" (البقرة: 152) نحمده ونشكره كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم

سلطانه، وفي البداية نستغفر الله عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلماته

نسأله ان يتقبل منا اعمالنا واجتهادنا ويرضى بها عنا ثم نصلي على أشرف الخلق سيدنا محمد صلى الله

عليه وسلم وعلى أله وصحبه وسلم تسليما كثيرا

من القلب، أُسَجِّلُ أعمق مشاعر الشكر والتقدير لكم، أيها الأحبة، بمناسبة إتمام رسالتي العلمية.

إلى والديّ الحبيبين، أشكركما على ما بذلتماه من جهد وتضحيات لتربيتي وتوفير أفضل سبل التعليم لي.

إنّ حبكما ودعمكما اللامحدود كانا الدافع الأساسي لي لأواصل مشواري حتى النهاية

وإلى اخوتي و اختي ( مؤيد , قصي , رتاج )، لا يمكنني أن أُعبّر عن مدى امتناني لكم الدائم  
ومساندكم لي خلال مشواري

وإلى كلّ من ساهم في إنجاز هذه الرسالة، من أساتذة وزملاء وأصدقاء، أقدمُ خالص الشكر والتقدير. إنّ

مساهماتكم القيّمة ونصائحكم البناءة قد ساعدتني بشكل كبير على إثراء بحثي وتطويره

إنّ كلمات الشكر لا تُوفي حقكم، لكنّها تُعبّر بصدق عن مشاعر الامتنان التي تملأ قلبي. سأظلّ دائماً

ممتناً لدعمكم وحبكم.

مع خالص الحبّ والتقدير

## الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الازمات بمديرية التوزيع الكهربائي والغاز \_سكيكدة\_ ولتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات ،وذلك عن طريق اختيار عينة عشوائية تم توزيعها على 60 عامل حيث تم استرجاع 55 منها 3 استمارات غير قابلة للتحليل ليصبح عدد الاستمارات الصالحة للدراسة 52 استمارة، وبعد التحليل باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS V26 توصلت الدراسة الى انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ( أجهزة الحاسوب وبرمجياتها، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الموارد البشرية ) في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إدارة الازمات، مديرية توزيع الكهرباء والغاز سكيكدة.

### **Abstract:**

This study aimed to investigate the role of Information and Communication Technology (ICT) in crisis management at the Skikda Directorate Electricity and Gas Distribution, To achieve the study's objectives, a questionnaire was used as the primary data collection tool. A random sample of 60 factor was selected, and 55 questionnaires were returned, 3 questionnaires were non-analyzable, leaving 52 valid questionnaires for the study, The data was analyzed using the statistical analysis software SPSS V26 The study found that there is a statistically significant relationship ( $\alpha \leq 0.05$ ) between the contribution of ICT(computers and software, databases, communication networks, human resources), to organizational crisis management and the institution under study.

**Keywords:** information technology and communication, crisis management, Directorate for electricity and gas distribution skikda.

# الفهارس

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الشكر و العرفان
III-II	الاهداء
IV	ملخص الدراسة
XIII-V	الفهارس
أ-ث	المقدمة
الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة	
6	تمهيد الفصل الاول
22-7	المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
12-7	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
12-7	الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
12	الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا معلومات والاتصال
14-13	المطلب الثاني: خصائص وفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
14-13	الفرع الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
14	الفرع الثاني: فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
18-15	المطلب الثالث: الاستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحدياتها
17-15	الفرع الأول: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
18-17	الفرع الثاني: التحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات والاتصال
22-19	المطلب الرابع: البنية الاساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

19	الفرع الأول: أجهزة الحاسوب وبرمجياتها
20	الفرع الثاني: قواعد البيانات
22-21	الفرع الثالث: شبكات الاتصال
22	الفرع الرابع: الموارد البشرية
33-23	المبحث الثاني: أساسيات حول إدارة الازمات
25-23	المطلب الأول: مفهوم الازمات وإدارة الازمات
23	الفرع الأول: تعريف الازمات
24	الفرع الثاني: تعريف إدارة الازمات
25-24	الفرع الثالث: أهمية إدارة الازمات
30-26	المطلب الثاني: مراحل إدارة الازمات ومكونات نظامها
27-26	الفرع الأول: مراحل إدارة الازمات
30-28	الفرع الثاني: نظام ادارة الازمات
33-31	المطلب الثالث : علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإدارة الازمات
32-31	الفرع الاول: المتطلبات التكنولوجية لإدارة الأزمات
33-32	الفرع الثاني: نتائج تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الازمات
42-34	المبحث الثالث: الدراسات السابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية
41-34	المطلب الأول: أهم الدراسات السابقة
36-34	الفرع الأول: الدراسات الوطنية
38-37	الفرع الثاني: الدراسات العربية
40-39	الفرع الثالث: الدراسة الأجنبية
42-41	المطلب الثاني: علاقة الدراسة السابقة بالدراسة الحالية

41	الفرع الأول: مناقشة الدراسات السابقة
42-41	الفرع الثاني: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
42	الفرع الثالث: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
42	الفرع الرابع: مجال استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
43	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الاطار الميداني للدراسة	
44	تمهيد الفصل الثاني
67-45	المبحث الأول: الطريقة والادوات المتبعة في الدراسة الميدانية
55-45	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة الميدانية
55-45	الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
55-54	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
55-54	الفرع الثالث: متغيرات والبيانات الدراسة
67-55	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
57-55	الفرع الاول: أدوات جمع البيانات
58	الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة
67-59	الفرع الثالث: صدق أداة الدراسة
93-68	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
74-68	المطلب الأول: عرض خصائص عينة الدراسة
74-68	الفرع الأول : الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية والوظيفية
85-75	المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لمحاور الدراسة

80-75	الفرع الأول: نتائج التحليل الاحصائي لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
85-80	الفرع الثاني: نتائج التحليل الاحصائي لعبارات محور إدارة الازمات
93-85	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشاتها
85	الفرع الأول: اختبار الانحدار الخطي المتعدد للعلاقة بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الازمات
86	الفرع الثاني : اختبار الفرضية الرئيسية
87	الفرع الثالث : اختبار الفرضية الفرعية الأولى
88	الفرع الرابع : اختبار الفرضية الفرعية الثانية
89	الفرع الخامس : اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
90	الفرع السادس: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
93-91	الفرع السابع: مناقشة النتائج
94	خلاصة الفصل الثاني
98-96	الخاتمة
103-100	قائمة المصادر و المراجع
122-105	قائمة الملاحق

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	بطاقة فنية عن مجمع سونلغاز (الشركة الام)	47
02	الاحصائيات الخاصة بالاستبيان	54
03	العبارات التي تقيس ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	56
04	العبارات التي تتضمن مستوى تطبيق إدارة الازمات	57
05	مقياس ليكارت الخماسي	57
06	درجة توزيع قيم المتوسط الحسابي	58
07	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها	60
08	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد قواعد البيانات	61
09	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد شبكات الاتصال	62
10	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد المورد البشري	63
11	قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد إدارة الازمات	64
12	معامل الثبات الفا كرومباخ لكل محور	66
13	اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة	67
14	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها	75
15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد قواعد البيانات	76
16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد شبكات الاتصال	78
17	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد المورد البشري	80

82-81	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور إدارة الازمات	18
85	نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الازمات في المؤسسة	19
86	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار أجهزة الحاسوب وبرمجياتها وإدارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة	20
87	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار قواعد البيانات و إدارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة	21
88	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار شبكات الاتصال وإدارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة	22
89	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار الموارد البشرية وإدارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة	23
90	نموذج الانحدار الخطي المتعدد للعلاقة بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الازمات	24

## فهرس الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	العلاقة بين البيانات والمعلومات	09
02	النموذج العام للاتصال	10
03	البنية الاساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	22
04	مخطط لمراحل إدارة الازمة في المنظمة	27
05	مخطط لنظام ادارة الازمات	30
06	الهيكل التنظيمي للمجمع سونلغاز (الشركة الام)	49
07	الهيكل التنظيمي لشركة توزيع الغاز والكهرباء الشرق SDE	51
08	الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع - سكيكدة -	53
09	مخطط الدراسة	55
10	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	68
11	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	69
12	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	70
13	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	71
14	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي	72
15	توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	73
16	توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية في مجال ادارة الازمات	74

## فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
109-105	استبيان الدراسة	01
109	أساتذة محكمي الاستبيان	02
122-110	مخرجات برنامج SPSS V26	03

# مقدمة

**تمهيد:**

يشهد العالم اليوم تغييرات وتطورات متسارعة في مختلف المجالات، وتواجه المنظمات في ظل هذه التحولات تحديات متزايدة، بما في ذلك الأزمات التي تنشأ عن عوامل داخلية أو خارجية، تُعد إدارة الأزمات وظيفة حيوية تضمن استمرارية المنظمات ونموها وتطورها، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) دورًا محوريًا في إدارة الأزمات، حيث توفر أدوات فعالة لتحسين قدرة المنظمات على تحديد المخاطر والتنبؤ بالأزمات، وتعزيز التواصل الداخلي، واتخاذ القرارات الفعالة وتعزيز ادارة الازمات داخل المنظمة.

**أولاً: إشكالية الدراسة:**

على ضوء ما سبق نطرح إشكالية التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (أجهزة الحاسوب وبرمجياتها، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الموارد البشرية) في إدارة الأزمات بالمؤسسة محل الدراسة؟

**ثانياً: الأسئلة الفرعية:**

يتفرع عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة أجهزة الحاسوب وبرمجياتها في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة قواعد البيانات في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة شبكات الاتصال في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة الموارد البشرية في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة؟

### ثالثاً: الفرضيات الدراسية

للإجابة على الإشكالية الدراسية والتساؤلات الفرعية يمكن طرح الفرضيات التالية:

#### الفرضية الرئيسية

● توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (أجهزة الحاسوب وبرمجياتها، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الموارد البشرية) في إدارة الأزمات بالمؤسسة محل الدراسة.

#### الفرضيات الفرعية

● توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة أجهزة الحاسوب وبرمجياتها في إدارة الأزمات بالمؤسسة محل الدراسة.

● توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة قواعد البيانات في إدارة الأزمات بالمؤسسة محل الدراسة.

● توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة شبكات الاتصال في إدارة الأزمات بالمؤسسة محل الدراسة.

● توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة الموارد البشرية في إدارة الأزمات بالمؤسسة محل الدراسة.

رابعاً مخطط الدراسة

#### رابعاً: أهمية الدراسة

تُقدم هذه الدراسة تحليلاً شاملاً لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) في إدارة الأزمات، وتؤكد على أهميتها في مساعدة المنظمات على إدارة الأزمات بفعالية من خلال توفير المعلومات، وتحسين الاتصالات، وتنسيق الجهود، ودعم عملية التعافي.

وتُقدم الدراسة اقتراحات عملية لمساعدة المنظمات على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أفضل، بما في ذلك وضع خطة لإدارة الأزمات، وتدريب الموظفين، والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، والتعاون مع الجهات الخارجية.

وتُساهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية في مجال إدارة الأزمات من خلال إبراز كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم هذه العملية وزيادة فعاليتها.

### خامسا: اهداف الدراسة

يحاول الموضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- التعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمؤسسة محل الدراسة؛
- التعرف على مستوى مساهمة اجهزة الحاسوب وبرمجياتها بالمؤسسة محل الدراسة؛
- التعرف على مستوى مساهمة قاعد البيانات في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة؛
- التعرف على مدى مساهمة شبكات الاتصال في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة؛
- التعرف على مدى مساهمة الموارد البشرية في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة؛
- التعرف على واقع ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة؛
- تقديم جملة من الاقتراحات والتي من شأنها المساهمة في تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات بالمؤسسة محل الدراسة.

### سادسا: اسباب اختيار موضوع الدراسة

- تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحالي والفوائد العديدة التي تساعد في إدارة الازمات.
- الشعور بأهمية مثل هذه المواضيع خاصة مع ما يشهده عصرنا الحالي من تطورات علمية وتوجهات حديث.

### سابعا: حدود الدراسة

- **الحدود الزمنية:** امتدت الدراسة النظرية من تاريخ الإعلان عن عناوين المذكرات الى غاية 15/04/2024 وامتدت الدراسة الميدانية من 22/04/2024 الى غاية 29/04/2024 في الموسم الجامعي 2023/2024.
- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز سكيكدة.
- **الحدود البشرية:** قمنا بتوزيع الاستبيان على مختلف العمال في المؤسسة محل الدراسة حيث تميزت عينة الدراسة بالتنوع وذلك لاشتمالها على مختلف الرتب الوظيفية ومختلف التخصصات بمديرية توزيع الكهرباء والغاز سكيكدة.
- **الحدود الموضوعية:** هي معرفة دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الازمات تنظيمية، من خلال إجابات أفراد العينة.

## ثامنا: منهج الدراسة

اعتمدنا في بحثنا على المنهج الوصفي والتحليلي، والذي يتميز بأنه شكل من أشكال الوصف والتحليل والتفسير العلمي بغية وصف الظاهرة كميًا وكيفيًا، وذلك من خلال جمع المعلومات النظرية والمعطيات الميدانية وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة حيث اعتمدنا على الوصف للعرض بالتفصيل خصوصيات الموضوع المدروس، وكذا التحليل من أجل فهم المعنى الذي يعطيه الأشخاص والمجتمع محل الدراسة لتصرفاتهم وذلك لإبراز الروابط بين الظواهر ببعضها البعض، أي اختبار المعطيات وإعطاء معنى للنتائج المحصل عليها.

## تاسعا: صعوبات الدراسة

- عدم مساهمة بعض افراد العينة في الاجابة عن اسئلة الاستبيان بحجة انشغالاتهم المهنية خارج الشركة.
- صعوبة استرجاع الاستبيان من بعض افراد عينة الدراسة.
- صعوبة الوصول الي بعض المستويات العليا للإدارة.

## عاشرا: هيكلية الدراسة

تم الاعتماد على طريقة Imrad في اعداد الدراسة حيث تم تقسيمها الى فصلين اساسيين:

**الفصل الاول:** الإطار النظري للدراسة حيث يتضمن هذا الفصل على ثلاثة مباحث يتناول المبحث الاول اساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال اما المبحث الثاني يتناول ما هية ادارة الازمات التنظيمية وعلاقتها مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيتم تخصيص المبحث الثالث للدراسات السابقة وعلاقتها مع الدراسة الحالية.

**الفصل الثاني:** الدراسة الميدانية حيث يتم في هذا الفصل اسقاط الدراسة النظرية على واقع شركة توزيع الكهرباء والغاز بسكيكدة ويتضمن هذا الفصل على مبحثين الاول يتعلق بالطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة اما المبحث الثاني فسيخصص لعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

الفصل الأول: الإطار

النظري للدراسة

### تمهيد

يشهد العالم المعاصر ثورةً معلوماتية هائلة، تُشكّل مجتمعًا يُعرف باسم "مجتمع المعلومات". وتُعدّ المعلومات عنصرًا أساسيًا لا غنى عنه في كافة جوانب الحياة، بدءًا من المجالات السياسية والاجتماعية والاقتصادية، وصولًا إلى المجالات العلمية والبحثية، وتبرز الحاجة إلى المعلومات بشكلٍ ملحّ في مختلف مجالات النشاط البشري، ممّا دفع بالمؤسسات إلى التنافس فيما بينها على تطوير استراتيجيات وخطط لدمج التكنولوجيا الحديثة في عملياتها. وتُعدّ الحواسيب الآلية من أهمّ أدوات هذه التكنولوجيا، حيث تُتيح معالجة وتخزين المعلومات بطريقةٍ منظّمةٍ وسريعةٍ ودقيقةٍ، وهذا يعتبر السبب الرئيسي في بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ومع ازدياد انتشار وسائل الإعلام والاتصال، تزداد احتمالية انتشار الشائعات والأخبار المغلوطة بشكلٍ سريعٍ، ممّا يُمكن أن يُؤدّي إلى تفاقم الأزمات والصراعات وتأثيراتها السلبية على المنظمات، بحيث يستلزم على ادارة الازمات إيجاد الوسائل وتكنولوجيا المتطورة لتسيير مهامها ونشاطها، مما يُضاعف من أهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة هذه الأزمات.

وفي هذا الفصل سنتطرق الى موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والازمات وإدارتها وعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإدارة الازمات وهم الدراسات السابقة وعلاقتها بدراسة الحالية، وبناءً على هذا المنطلق تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية على نحو التالي:

### المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

#### المبحث الثاني: أساسيات إدارة الأزمات

#### المبحث الثالث: الدراسات السابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية

### المبحث الأول: مدخل حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في خصم الثورة الرقمية التي تجتاح العالم، تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ثورة حقيقية تعيد تشكيل مختلف جوانب حياتنا، فهي تشكل العمود الفقري للعديد من المجالات بدءًا من التعليم والتجارة وصولاً إلى رعاية الصحية والترفيه. وعليه نستهل المبحث لتقديم مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال تم خصائصها التي كانت سببا في سرعة انتشارها، بإضافة إلى فوائدها وأهميتها، وتبسيط الضوء على التحديات التي تواجهها وميادين استخدامها وبنيتها الأساسية.

### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها.

### الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

قبل التطرق الي تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال سنحاول التعرف علي أهم المصطلحات ذات صلة بالموضوع وذلك بتناول كل مصطلح على حدا رغم تداخل بعضهما البعض وعليه سنتطرق إلى كل من التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال، تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصال.

#### • أولا/ التكنولوجيا

تعد كلمة التكنولوجيا Technology من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية، في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما، ويرجع أصل مصطلح التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما Techno تعني التشغيل الصناعي، والثاني logos أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي (الصيرفي، 2009، صفحة 13).

وتعرف أيضا: "التنظيم والاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته، من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية، وتوجيه الاكتشافات والقوى الكامنة المحيطة بنا لغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل. (فذايفية، 2013-2014، صفحة 04).

حيث أن تكنولوجيا بصفة عامة هي الوسائل الديناميكية المتطورة، أو مجموعة من الطرق أو المعارف، التي يفترض فيها القدرة على حل مشكلات الإنسان المعقدة المتداخلة، التي تشكل إطار حياتي للإنسان.

بعد التطرق لمصطلح التكنولوجيا كونه جزء مهم من تكنولوجيا المعلومات والاتصال سوف نتطرق إلى مصطلح المعلومات باعتبارها موردا جوهريا لابد التعامل معه، بحيث أن المعلومات أحد العناصر العملية الإنتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسات الاقتصادية نظرا للتداخل بين مفهوم كل من المعلومات والبيانات لا يمكن التحدث عن تعريف المعلومات دون تعريف

البيانات فبالرغم من أن البعض يستخدمهما على أساس أنهما مترادفين لمعني واحد إلا أنه توجد العديد من المفاهيم التي بواسطتها يمكن التفريق بينهما.

### • ثانيا/ البيانات

تعرف البيانات بكونها " المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات، وذلك طبقا لمفهوم النظام بحيث تمثل البيانات المدخلات والمعلومات المخرجات وهذا بعد عملية معالجة " (بختي، 2005/2004، صفحة 18)

كما أنها عبارة عن " تعبيرات لغوية او رياضية او رمزية او مجموعة منها ويتم التعارف عليها على استخدامها لتمثل الأفراد والأشياء والأحداث والمفاهيم أي تشير البيانات لأي حقائق خام او مشاهدات، والتي تصف ظاهرة معينة، ويرى أن المعلومات هي عبارة عن بيانات وضعت في محتوى ذات معني ودلالة لمتلقيها، بحيث يخصص لها قيمة لأنه يتأثر أو لأنها تحقق له منفعة". (تابت، 2005، صفحة 69/65)

من خلال هذين التعريفين يتضح أن البيانات تشكل المادة الخام الأساسية التي نستنتج منها المعلومة.

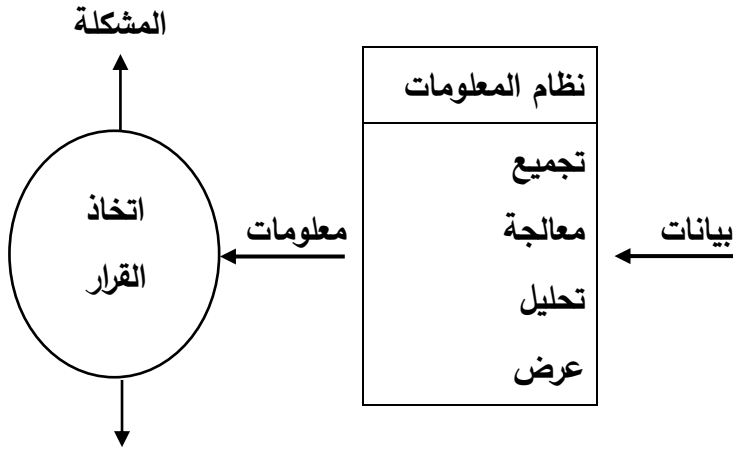
### • ثالثا/ المعلومات

تعرف المعلومات على أنها البيانات التي تمت معالجتها بطريقة هادفة لتكون أساس لاتخاذ القرارات فهي وليدة البيانات التي تم جمعها عن موضوع معين وإذا ما تم إعادة تنظيمها وترتيبها ومعالجتها بشكل صحيح ومنظم ستعمل على تغيير أو تعديل الحالة المعرفية للإنسان وبالتالي سوف تؤثر في عملية اتخاذ القرار سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو المجتمعات". (الجاسم، 2005، صفحة 65).

وتعرف كذلك بأنها: " ما يستخلص من جمع وتنظيم، تحليل وتلخيص البيانات". أي أنها ناتجة عن إشارات ومعطيات هذه الأخيرة لا تتحول إلى معلومة إلا من خلال نموذج للترجمة يتكون من خبرة الشخص أو مجموع معارفه العلمية والعملية المخزنة في ذاكرته. وتعرف أيضا على أنها: "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد الذي سيتقبلها. (عبداوي، 2016/2015، صفحة 31).

ويمكن التعبير عن العلاقة بين البيانات والمعلومات كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (1) العلاقة بين البيانات والمعلومات



حل المشكلة

المصدر: ( عطية احمد هاشم، مدخل إلي نظم المعلومات محاسبية، دار الجامعة للنشر والإسكندرية ، 2000 ص 11)

من خلال الشكل يمكن ان نستنتج ان المعلومات هي المنتج النهائي لنظم المعلومات الموجودة في المؤسسة كما تكمن قيمة المعلومات عند عملية اتخاذ القرار حيث انها تغيير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة في موقف اتخاذ القرار .

• رابعا/ الاتصال

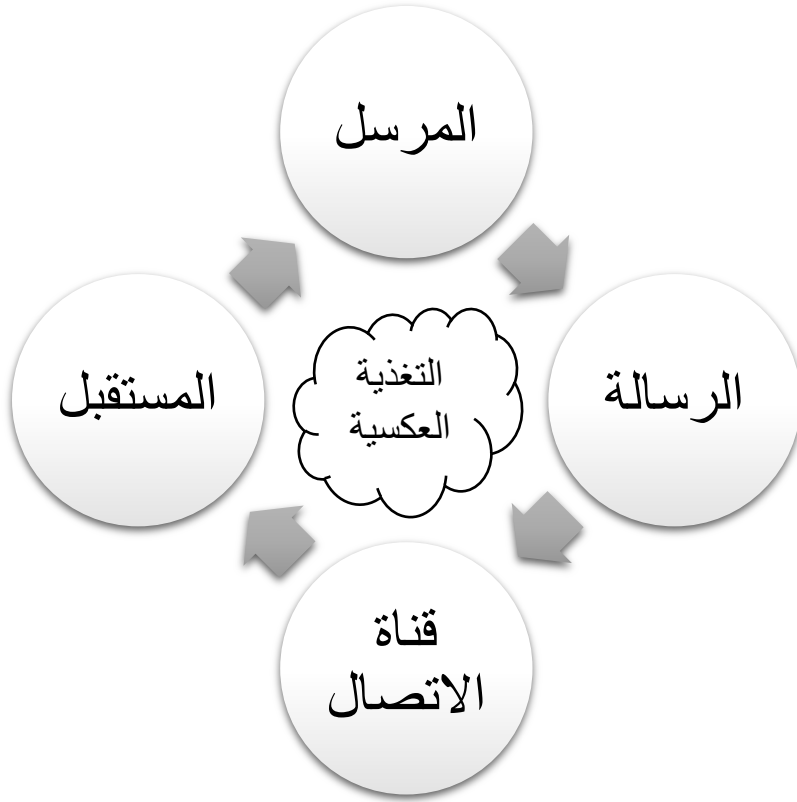
لا شك بأن هناك اتفاقا تاما حول وجود نظام اتصال فعال في المؤسسة، لكن هناك اختلافا في تحديد تعريف دقيق للاتصال.

فالاتصال لغويا في قواميس العربية كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية. (ديلو، 2013، صفحة 15)

أما كلمة الاتصال communication في الأصل اللاتيني مشتقة من كلمة communes والذي تعني العام والمشارك ولهذا تكون قاعدة مشتركة عامة.. (العلاق، 2010، صفحة 13)

بصفة عامة فالالاتصال هو العملية المشاركة بين المرسل والمستقبل وليس عملية نقل (لإن الهدف من الاتصال هو تحقيق الفهم مشترك وتأثير متبادل)، أي أن الاتصال هو عملية مشاركة في الأفكار والمعلومات عن طريق عمليات الإرسال والبعث للمعني وتوجيهه وتسيير له تم استقبال بكفاءة معينة، يخلق استجابة معينة في وسط اجتماعي معين.

الشكل رقم 02: النموذج العام للاتصال



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة

من خلال الشكل السابق يتبين لنا بان نموذج الاتصال يعمل ضمن اربعة عناصر اساسية هي

- المرسل: وهو الذي يقوم بإرسال الرسالة واختيار محتواها؛
- الرسالة: وهي مجموعة من الرموز والمعاني المطلوب ارسالها وتسليمها للمرسل اليه ويجب ان تكون مصاغة: بشكل جيد وخالية من العيوب؛
- قناة الاتصال: هي الوسيلة التي تستخدم في عملية الاتصال قد تكون شفوية او كتابية بالإضافة الى بعض الوسائل البصرية؛
- المستقبل: هو الشخص الذي يقوم بفك شفرة الرسالة وتقييمها كما هو مطالب بالرد عليها.
- **خامسا/ تكنولوجيا المعلومات**

هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من المستخدمين في كافة مجالات الحياة. " (عطالله، 2009، صفحة

وتعرف أيضا بأنها: " استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بعمليات جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات سواء كان ذلك في شكل معطيات رقمية أو في شكل نص أو صورة أو صوت. (كورتل و يوب، 2016، صفحة 47)

يلاحظ أن هذين التعريفين ربطا تكنولوجيا المعلومات باستخدام التقنيات لإتمام مختلف العمليات على المعلومات من أجل الاستفادة منها.

عرف "تيربان وآخرون" تكنولوجيا المعلومات على أنها: " الجانب التكنولوجي في نظام المعلومات، والذي يتضمن الأجهزة وقواعد البيانات والبرمجيات والشبكات وأجهزة أخرى. (وصفي، 2010، صفحة 33)

بصفة عامة يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة الوسائل والتقنيات والبرامج المتطورة التي تستخدم للقيام بعملية جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع وبتث المعلومات للمستفيدين منها.

### • سادسا/ تكنولوجيا الاتصال

تكنولوجيا الاتصال تمكنا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفاعلية وسرعة عالية. (ربحي و الطوباسي، 2005، صفحة 109)

بصفة عامة تكنولوجيا الاتصال: هي تكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد والجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة وتتدرج تحتها مجموعة الأنظمة مثل الهاتف، الفاكس، الراديو، التلفزيون، الفيديو، بإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية والبريد الإلكتروني.

### • سابعا/ تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الركيزة الأساسية لمعظم المؤسسات الخدمية او الإنتاجية مما جعلها محل الاهتمام العديد من التخصصات، ونحاول التطرق في هذا العنصر إلى تعريفها من عدة جوانب (التقني، الاقتصادي، الاجتماعي، الإداري)

1. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تُستخدم لمعالجة المعلومات ونقلها وتخزينها. وتشمل هذه الأدوات أجهزة الكمبيوتر، والشبكات، والبرامج، وأجهزة الاتصالات، وغيرها. (بن الحسين، 2007، صفحة 03)

2. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي قطاع اقتصادي يضم جميع الأنشطة المتعلقة بإنتاج وتوزيع واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويشمل هذا القطاع صناعة الإلكترونيات، وصناعة البرمجيات، وشركات الاتصالات، وغيرها. (السويلم، 2016، صفحة 15)

3. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تُستخدم للتواصل بين الناس وتبادل المعلومات. وتشمل هذه الأدوات الإنترنت، والهواتف المحمولة، ووسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها. ولها تأثير كبير على جميع جوانب الحياة الاجتماعية، مثل التعليم، والصحة، والعمل، والعلاقات الشخصية. (بن عبد الرحمن، 2015، صفحة 15)

4. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تُستخدم لتحسين كفاءة وفعالية العمليات الإدارية. وتشمل هذه الأدوات أنظمة المعلومات الإدارية، وأنظمة دعم القرار، وأنظمة إدارة علاقات العملاء، وغيرها. وتساعد هذه الأدوات الإدارة على اتخاذ قرارات أفضل، وتحسين التواصل بين الموظفين، وزيادة الإنتاجية، وخفض التكاليف. (محمد علي، 2014، صفحة 18)

بصفة عامة يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على انها مصطلح شامل يشمل جميع الأدوات والتقنيات التي تستخدم لمعالجة المعلومات ونقلها وتخزينها.

### الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تكمّن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة للمنظمات فيما يلي: (بوعزيزي، 2018، صفحة 03)

- **أولاً/ تحسين الكفاءة والإنتاجية:** تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أتمتة المهام وتبسيط العمليات وتقليل الوقت المهدر، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية بشكل ملحوظ؛
- **ثانياً/ تحسين اتخاذ القرارات:** توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال البيانات والمعلومات الدقيقة والمحدثة التي يحتاجها أصحاب القرارات لاتخاذ قرارات صائبة ومبنية على أسس سليمة؛
- **ثالثاً/ تحسين خدمة العملاء:** تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقديم خدمات أفضل وأسرع للعملاء من خلال مواقع الإلكترونية وتطبيقات الهواتف المحمولة وقنوات خدمة العملاء؛
- **رابعاً/ تعزيز التواصل والاتصال:** تُسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التواصل بين الموظفين والعملاء والشركاء في أي مكان وزمان؛
- **خامساً/ خفض التكاليف:** يمكن أن تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خفض التكاليف من خلال أتمتة المهام وتقليل الاستهلاك وتحسين سلسلة الإمداد.

### المطلب الثاني: خصائص وفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى أهم الخصائص وفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

#### الفرع الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمثل أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي: (بومايلة و بوباكور، 2004، صفحة 206/205)

- **أولاً/ التفاعلية:** أي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت؛
- **ثانياً/ اللاتزامنية:** أي أن استقبال الرسالة بأي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛
- **ثالثاً/ لامركزية:** هذه التكنولوجيا تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت تتمتع بالاستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة تعطيل الإنترنت على مستوى العالم بأسره؛
- **رابعاً/ قابلية التواصل:** أي إمكانية الربط بين مختلف بين أجهزة الاتصال المختلفة؛
- **خامساً/ قابلية التحرك والحركة:** أي يمكن للمستخدم الاستفادة من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال؛
- **سادساً/ قابلية التحول:** بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط الى وسيط آخر، كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مقروءة أو مطبوعة؛
- **سابعاً/ اللاجماهيرية:** مكانية توجيه الرسالة الانتقالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة الى الجماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات؛
- **ثامناً/ الشبوع والانتشار:** بمعنى قابلية الشبكة للتوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم؛
- **تاسعاً/ العالمية والكونية:** المقصود بها المحيط الذي تعمل فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة وتنتشر عبر مختلف محيط عملها؛
- **عاشراً/ خفيض الوقت:** وذلك باختصارها للوقت والمكان؛ (بسع، 2011/2010، صفحة 22)
- **حادي عشر/ تقليص المكان:** تتبع تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة؛

- **ثاني عشر/ المرونة:** تتعدد استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها؛
- **ثالث عشر/ النمونة:** ويقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة، وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- **رابع عشر/ اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام؛
- **خامس عشر/ النمو والتطور:** كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات كلما تغير النظام الاقتصادي.

### الفرع الثاني: فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن استخدامها في المنظمات الأعمال أدى إلى تحقيق العديد من الفوائد: (النجار، 2009، صفحة 507/506)

- **أولاً/** تطوير خدمات الإدارة العليا عن طريق تنظيم خدمات المستخدمين، بتحسين التوظيف الداخلي؛
- **ثانياً/** تحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات؛
- **ثالثاً/** الابتكار والتجديد بدون الانقطاع للبقاء في الخدمة والمحافظة على الحصة السوقية؛
- **رابعاً/** اتساع شبكة التوزيع وخلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون. أي سرعة الاستجابة للزبون؛
- **خامساً/** ركيزة الابداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة... الخ؛
- **سادساً/** تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبون، وبناء علاقة وطيدة بين المؤسسة وزيائنها؛
- **سابعاً/** انتشار وتوسيع التجارة الالكترونية.

### المطلب الثالث: الاستخدامات تكنولوجية المعلومات والاتصال وتحدياتها

إن الطبيعة الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، ادي الي ظهور العديد من استخدمتها وفرض العديد من التحديات.

### الفرع الاول: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

• **اولا/ الاستخدام الداخلي:** ويتمثل في الاتي (معيزة و بن البار، 2009، صفحة 660)

1. تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج...الخ؛
2. وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفية، الترقيات، العقوبات...الخ؛
3. يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وان كانت في أكثر من مبنى، لمعرفة ما يجري في كل جزء؛
4. الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها؛
5. تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة، مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها؛
6. وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.
7. الحصول عن معلومات المنتجات المنافسة ومميزاتها للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة.
8. الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.
9. النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

• **ثانيا/ الاستخدام الخارجي:** ومن أهم الاستخدامات الخارجية (بختي، 2004/2005، صفحة 48)

1. نشر الإعلانات والاشهار لخدمات المؤسسة على شبكة الانترنت لجلب أكبر عدد من الزبائن؛
2. السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الانترنت والتجارة الالكترونية؛
3. سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير؛
4. تزويد المؤسسة بمعلومات تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير؛

5. الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان؛
  6. الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة؛
  7. اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها، مما قد يفيدھا في وضع خططها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية؛
  8. إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين، ميزات المنتج أو المواد الأولية، السعر... الخ
  9. تطوير استراتيجيات سريعة الاستجابة لطلبات الزبائن والموردين بشكل أسرع من المنافسين.
  10. إدارة مخاطر الاعمال: من خلال تطبيق العديد من تكنولوجيا المعلومات ومبادئها الاستراتيجية
  11. متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة بمؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها، وذلك عن طريق، الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات المنافسة.
- تطبيق إدارة المعرفة والتعلم المؤسسي، كما يؤدي استخدامها من إكساب المؤسسة ميزة تنافسية على النحو التالي:
- أ- **تعظيم قيمة الزبون:** من خلال تحديد حاجياته ورغباته بالتركيز على الجودة والسعر، من خلال ما تقدمه هذه الأخيرة من أعمال الكترونية وتقنيات معلوماتية؛
  - ب- **إعادة هندسة الاعمال:** بإدخال تحسينات جديدة من أجل التميز واستقطاب زبائن أكثر من خلال التكلفة والجودة والسرعة في الخدمة؛
  - ت- **تحسين جودة الاعمال:** بالتركيز على الجودة من وجهة نظر الزبائن بالتركيز على الأداء او الموثوقية والاستجابة؛
  - ث- **تشكيل المنظمة الرشيقة:** من خلال التسعير السريع والمستمر وفقا للأسواق العالمية التي تتطلب جودة عالية وأداء عالي المستوى؛ (العمرى، 2008، صفحة 136)
  - ج- **تكوين المنظمة الافتراضية:** وذلك في بنية الاعمال التنافسية العالمية، فتكوينها واحد من أهم الاستراتيجيات التي تتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فتقوم المنظمة بربط الأشخاص والموجودات معا من خلال ربط الزبائن الموردين والمنافسين مع المنظمة؛

**ح- بناء المنظمة المبدعة للمعرفة:** المنظمات التعليمية التي تقوم بإكساب المعرفة ونشرها وتطبيقها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأساليب التي تستطيع بناء وتراكم المعرفة من الأماكن المختلفة من الأشخاص وتصنيف العمليات والموارد البشرية مما ينعكس إيجاباً على الأداء؛

**خ- النجاح الاستراتيجي المستدام:** وذلك بالاعتماد على ثلاث عوامل رئيسية هي:

- **البنية:** العامل البيئي وهو هيكل الصناعة ومعطيات المنافسة والأوضاع الفردية للمؤسسة التي تتضمن التشريعات والسياسات وبراءات الاختراع؛
- **عوامل الرئيسية:** والتمثلة في الموجودات والموارد التكنولوجية والمعرفية، التي تعتبر من أهم العوامل التي ترفع المنافسة المنظمة؛
- **الاستراتيجيات وأنشطة الإدارة:** مثل الدخول أولاً للسوق واستخدامات تكنولوجيا المعلومات وفي مقدمة المنافسين أو إيجاد موانع دخول وقيادة الكلفة.

### الفرع الثاني: التحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ونذكر منها: (زرزار و غياد، 2016، صفحة 17)

- **أولاً/ تحديات عمارة المعلومات:** أي كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها؛
- **ثانياً/ تحديات العولمة:** أدت ظاهرة العولمة الى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف أنحاء العالم، وفي ظل المنافسة العالمية يتطلب هذا مراعات الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات؛
- **ثالثاً/ فقدان السيطرة الإدارية:** وذلك نتيجة لعدم وجود نقطة سيطرة مركزية بسبب توزع واستقرار البيانات والبرمجيات في عدد من المواقع والمحطات الحاسوبية المختلفة فإدارة تكنولوجيا المعلومات الاتصال تكشف عن صعوبات أكثر وأعقد في البيئة الموزعة حيث أنها تفتقد لنقطة سيطرة مركزية تكون الإدارة بحاجة إليها؛
- **رابعاً/ تحديات التكامل في الربط والتطبيق:** ظهور مشاكل الربط نتيجة عدم التوافق في الشبكات إضافة، إلى فقدان معايير الربط اللاسلكي للشبكات، والمعايير غير المتوافقة ومشاكل الربط اللاسلكي يمكن أن تؤدي الى مشكل في تكامل التطبيقات، لذلك نلاحظ أن التكامل في التطبيقات يكون صعب التحقيق في المؤسسات؛

- **خامسا/ التغيير التنظيمي في المؤسسة:** من أهم المجالات التي يشملها التغيير في التكنولوجيا أو تبني تكنولوجيا جديدة التغيير في كل من الهيكل والثقافة التنظيمية، حيث تفرض التغيير أو تجديد التكنولوجيا المعتمدة في المؤسسة أن تعتنى بتصميم الهيكل والعمليات الخاصة به وتوزيع المهام وذلك بغية تحقيق التجانس والانسجام؛
- **سادسا/ سوء اختيار الأفراد:** وهم الافراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الإداريين والمتخصصين والمستخدمين النهائيين للنظام.
- **سابعا/ تحديات الموثوقية والاعتمادية:** ان تطبيق المؤسسة لنظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أعمالها يتطلب منها بنية تحتية تستطيع من خلالها تلبية الطلبات المستقبلية بالكم والوقت المطلوب، إضافة الى تأمين أداء على المستوى عالي للمهام الصعبة والحرجة؛
- **ثامنا/ التكاليف غير المتوقعة:** فهذه الأخيرة بتبنيها كنظام شامل يتطلب إنفاق مبالغ مالية إضافية قد لا تستطيع المؤسسة تغطيتها، كما أن العديد من المؤسسات وجدت أن الوفيرات المالية المتوقعة نتيجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لم تتحقق بسبب التكاليف غير المتوقعة مثل:
  - التكاليف التشغيلية والمصاريف المستخدمين الاضافيين؛
  - 1. تكاليف الوقت الذي يطلبه إدارة المعلومات والشبكات؛
  - 2. تكاليف إيجاد الحلول الفنية؛
  - 3. تكاليف الحصول على الأجهزة والبرمجيات وتحديثها المستمر؛
  - 4. تكاليف الصيانة والإصلاحات للأجهزة والحواسيب.

### المطلب الرابع: البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة من عناصر رئيسية:

#### الفرع الأول: أجهزة الحاسوب وبرمجياتها

##### • أولا/ أجهزة الحاسوب

هي أجهزة إلكترونية قادرة على معالجة البيانات، وذلك من خلال استقبال البيانات وتخزينها واسترجاعها أليا وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها، وتهدف عملية المعالجة للبيانات إلى استخلاص النتائج التي يحتاجها متخذي القرار أو مستخدم البيانات، وذلك من خلال اتباع مجموعة تفصيلية من الأوامر والتعليمات المكتوبة بلغة حزم البرنامج، وتتميز المكونات المادية بسرعة التنفيذ والتعليمات وبقدرتها التخزينية العالية في نقل المعلومات ودقة النتائج والمخرجات. (بلقيوم، 2013/2012، صفحة 140)

##### • ثانيا/ البرمجيات

بعد أن تحدثنا عن الجانب المادي الملموس من تكنولوجيا المعلومات والاتصال لابد لنا التحدث عن الجانب المكمل لهذه المنظومة ألا وهو الجانب الذي بدونه لا تعمل الأجهزة ومكونات المادية، إنها البرمجيات والتي أصبحت الآن أكثر أهمية من الأجهزة وأغلي ثمنا وأصبحت صناعة العالمية هائلة لها شركاتها وعملائها وكان لها أثر مباشر في ظهور ما يعرف بصناعة المعلومات. حيث يمكن تعريف البرمجيات على انها مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من طرف الإنسان والتي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء المهمة ما أو للعمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة وفق خطوة بخطوة للحصول على نتائج المطلوبة بشكل معين وتنقسم عادة إلى برمجيات التطبيقات وبرمجيات التشغيل. (الدلاهمية، 2007، صفحة 358/356)

### الفرع الثاني: قواعد البيانات

هي عبارة عن المستودع الذي يحتوي على البيانات والمواضيع والملفات المنظمة المترابطة مع بعضها البعض التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في منظمة بكل تفاصيلها وتنظيم على شكل ملفات وتحفظ في شكل أوعية حاسوبية مغلقة بشكل مستقل عن البرامج التي تقوم بتشغيل هذه البيانات واستخدامها وتشكل البيانات المحفوظة هذه القواعد المادة الخام أو الأوعية التي تستخرج منها المعارف والمعلومات، ويمكن إضافة قاعدة معالجة المعلومات وتعديلها وتحديثها باستمرار لتواكب التغيرات الحاصلة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية. وفق أسس صحيحة ليتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم لكل كفاءة والفعالية. (جمعة، 2017، صفحة 103).

وكل ملف في قاعدة البيانات يتكون من العناصر التالية: (غرارمي، 2012، صفحة 92)

- **أولاً/ البت والبايت:** وتتمثل البت أصغر وحدة يتعامل معها الحاسوب وتتمثل بخانة من الخانات النظام الثنائي أي 0 أو 1 أما البايت فهو مكون عادة من ثمانية بيتات 01110100 ويمثل كل بايت رقما أو حرفا أو رمزا أو إشارة.
- **ثانياً/ الحقل:** ويعتبرها البعض، بالنسبة إلى قاعدة البيانات أصغر وحدة فيها، إذا استثنينا البت والبايت فهي إذا غير محدد من البايتات، وهي بيانات تمثل وحدة واحدة من التسجيلة، فقد يمثل الحقل الواحد الاسم الكامل للشخص (موظف، مؤلف.... الخ) أو عنوان الشخص أو عنوان مقالة أو الكتاب.
- **ثالثاً/ التسجيلة:** ويمثل مجموعة مناسبة من الحقول المترابطة تخص وحدة واحدة من موضوع قاعدة البيانات ويكون متفق عليها بموجب البرنامج التطبيقي المخزن في ذاكرة الحاسوب والمعني بمعالجة البيانات المطلوبة سواء كان نظام للأفراد والموظفين أو نظام لطلبة أو للرواتب.... الخ وعلى هذا الأساس فإن هذه البيانات تكون كلها أساسا للتسجيلة واحدة ومن الممكن استرجاع المعلومات من خلال البيانات التسجيلة الواحدة وعلى ضوء البرنامج التي تعكس طرق استرجاع المختلفة.
- **رابعاً/ الملفات:** اما الملفات فإنها قد تمثل مجموعة محددة من التسجيلات في قاعدة البيانات مثال في ذلك ملف طلبة الدراسات العليا في الجامعة وملف آخر لطلبة الليسانس وملف ثالث لطلبة الدراسات التطبيقية وهكذا قد تشمل قاعدة البيانات الواحدة على مجموعة من الملفات.

### الفرع الثالث: شبكات الاتصال

من أهم التقنيات التي تعتمد عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تمثل حجر الزاوية وهي شبكة الإنترنت، شبكة الداخلية للإنترنت، شبكة خارجية الإنترنت وسنتطرق إليها فيما يلي: (يزغش، 2009/2008، صفحة 79/75)

- **أولاً/ شبكة الإنترنت** هي شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف من شبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها البعض في عشرات من الدول وتستخدم هذه الحواسيب والشبكات بروتوكول النقل والسيطرة و بعض بروتوكولات الإنترنت من بينها (ip/ tcp) لتأمين الاتصالات الشبكة لهذا فهي أوسع شبكة حواسيب في العالم تزود المستخدمين بالعديد من الخدمات كالبريد الإلكتروني ونقل الملفات والأخبار والوصول إلى الآلاف قواعد البيانات، تمنح الإنترنت الدخول لأي مورد أو زبون متصل في العالم فهي تشكل سوق ضخم حيث تستطيع المؤسسة الاتصال بسهولة وبسرعة مع الشركاء المناسبين وذلك لرد على حاجياتهم فهي أداة قوية جدا لكن استعمالها لتطوير العلاقات مع الموردين والزبائن وهناك بعض الخدود كالأمن والأداء المضمون.
- **ثانياً/ شبكة الإنترنت:** هي شبكة داخلية في المؤسسة حيث تكون كل الأجهزة الكمبيوتر داخل المؤسسة مرتبطة من خلال شبكة تسمح بتبادل المعلومات بين مختلف الأشخاص والأقسام في المؤسسة، عن طريق الإنترنت يكون الانتشار المعلومات داخل المؤسسة أكثر سهولة، سرعة واتساعا وبالتالي فهي تسمح بمضاعفة قواعد البيانات وإبطال الحواجز بين مختلف الأقسام من خلال تطوير الاتصال الداخلي والربط بينهم وكذا تحسين فعالية سلسلة القيم، كذلك تعتبر الإنترنت تطبيقا لتكنولوجيا الإنترنت داخل المؤسسة كما تحدد هندسة شبكة المؤسسة التي تربط أنظمة المعلومات الموجودة.
- **ثالثاً/ شبكة الإنترنت:** تسمى أيضا الشبكة الإضافية وهي شبكة تدمج المؤسسة بمورديها أو زبائنها الأساسيين أو المستهدفين، عن طريق الإنترنت سيكون تبادل المعلومات سهلا في المؤسسة مع ما مورديها زبائنها أو مختلف المتعاملين الذين يكونون سلسلة القيمة، فهم مجبرون على تعاون من أجل زيادة الفاعلية في المؤسسة فالإنترنت تسمح للمؤسسة بزيادة عملياتها مع زبائنها ومورديها بصفة مزدوجة، لكن لا تمنح الدخول للزبائن والموردين فهي لا تسمح بالبحث عن الشركاء جدد ووضعهم في المنافسة للاختيار الأمثل فيهم وبالتالي فهي لا تسمح بزيادة سلسلة القيم بالعمل مع الشركاء الأكثر مهارة وبالتالي يمكن القول إن شبكة الإنترنت فهي شبيهة إلى حد ما بنظام التبادل الإلكتروني

للبيانات باعتبار أن كلاهما يؤسس جسور اتصال مع المجتمع الخارجي لكن الفرق يكمن في انها الأكثر قدرة على التفاعل البيئي بين مختلف الأطراف.

### الفرع الرابع: الموارد البشرية

إن المكونات السابقة لا يمكن أن تحقق اهدافها بدون العنصر البشري، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في هذا المجال على أهمية العنصر البشري في ادارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير ويمكن تصنيفهم إلي: (عماري، 2018/2017، صفحة 28)

- **اولا/ المتخصصون:** هم من محلي ومصممي النظام، المبرمجين، مختصي تشغيل الاجهزة وصيانتها، متخصصون في تكنولوجيا الاتصال ويطلق عليهم رأس المال الفكري في النظام.
- **ثانيا/ الإداريون:** يشارك في ادارة نظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستخدمين لمنتجات النظام (رجال البيع، مدراء والمستهلكين، المحاسبين)

### الشكل رقم (03) البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

ويمكن توضيح البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الشكل التالي



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الجانب النظري للدراسة

### المبحث الثاني: أساسيات حول ادارة الأزمات

نتيجة التطورات والتغيرات التي تحدث في بيئة المؤسسة سواء الداخلية او الخارجية تجد المنظمات اليوم نفسها في خضم الصراعات والأزمات التي قد تهدد استمرارها ونموها وهنا يكمن دور إدارة الأزمات التنظيمية في التعامل مع هذه الأزمات المختلفة من اجل ضمان بقاء المؤسسة حيث تحاول إدارة الأزمات التنظيمية اخماد الازمة او تجنبها او التخفيف من حدتها من خلال وسائل وأساليب مختلفة. وعليه نستهل المبحث لتقديم مفهوم ادارة الأزمات التنظيمية وأهميتها بالإضافة الى مراحلها ومكوناتها كما سنتطرق الى الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الأزمات.

### المطلب الأول: مفهوم الأزمات وإدارة الأزمات

نتيجة التطورات الحاصلة في بيئة المنظمة سواء الداخلية او الخارجية، تواجه هذه الأخيرة العديد من الأزمات المختلفة التي تهدد وجود المنظمة واستقرارها، يكمن دور إدارة الأزمات في ضمان النمو والاستمرارية للمنظمة، وعليه يمكن ان نستهل هذا المبحث للتعريف بإدارة الأزمات وتوضيح الأهمية التي تلعبها' كما سيتم تبيان مراحل إدارة الأزمات التي سيتم التعامل مع الازمة خلالها.

### الفرع الأول: تعريف الأزمات

يحيل مفهوم الأزمة إلى دلالات كثيرة، تختلف بحسب موقعها ونوعية الأزمات نفسها ويعود استخدام مصطلح الأزمة إلى عصور قديمة، فقد استخدمت الكلمة في مجال الطب لدى قدماء الإغريق، كدلالة على مرحلة حاسمة من تطور متسارع لمرض خطير، وهي تبرز كنتيجة حتمية لخلل في بنية المؤسسة أو تضارب وتناقض في اتخاذ القرارات، وتعبّر عن الاضطرابات وعدم الاستقرار الذي يلحق بالنشاطات البشرية المختلفة والمرتبطة بالاقتصاد، الإدارة، السياسة وعلم النفس. (الشبلي، 2018، الصفحات 77-78)

بصفة عامة يمكن القول بأنه موقف يواجه متخذ القرار حيث يفقد فيه القدرة في السيطرة عليه او على اتجاهاته المستقبلية، تتلاحق فيها الاحداث وتتشابك الأسباب بالنتائج، وتغذي بعضها الاخر باعتبارها موقف غير اعتيادي يهدد أعمال وسمعة وصورة وعلاقات المؤسسة ويضر بجمهورها.

### الفرع الثاني: تعريف إدارة الازمات

تتعدد مفاهيم إدارة الأزمات، وتختلف وجهات النظر حول مفهومها، وهناك اختلاف وتباين من شخص إلى آخر، فقد اختلفت التعريفات بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء .

حيث يعرف الباحث البريطاني ويليامز ادارة الازمة بانها: ادارة الأزمات هي سلسلة من الاجراءات الهادفة الى السيطرة على الازمات والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها مؤدية بذلك الى نشوب الحرب وبذلك تكون الادارة الرشيدة للأزمة هي تلك التي تضمن الحفاظ على المصالح الحيوية للدولة وحمائيتها (بوخالفي و عبد الكريم، 2022، صفحة 26)

وتعرف أيضا بأنها فن السيطرة، من خلال رفع كفاءة وقدرة المنظمة على صنع القرارات الصائبة، على المستوى الفردي أو الجماعي، لتجاوز الوضع الراهن، العاجز عن مواجهة الأحداث والمتغيرات المتلاحقة، لإخراج المؤسسة من حالة الاسترخاء إلى الأداء. (عيشوش، 2011، صفحة 95/94)

كذلك يمكن القول إن إدارة الأزمات هي نشاط هادف، تقوم به المنظمة أو المؤسسة للتعرف على طبيعة المخاطر، التي يمكن أن تتعرض لها، للتعامل معها، باتخاذ جملة من الإجراءات اللازمة، وذلك للتخفيف من آثارها المحتملة. (مداس، 2021، صفحة 280)

اذن ادارة الازمات هي فن السيطرة على الأحداث غير المتوقعة والتي تؤثر على المؤسسة، من خلال التنبؤ بها والاستعداد لها والتعامل معها بفعالية للحد من تأثيراتها السلبية.

### الفرع الثالث: أهمية إدارة الازمات

لقد زاد الاهتمام اليوم بحقل إدارة الأزمات، وهذا الاهتمام يعود إلى عوامل متعددة أهمها:

- **أولا/** إن الأزمة حين تقع فإن نتائجها السلبية تنعكس على جميع الأفراد وعلى جميع المستويات الإدارية في المنظمة، وكذلك تنعكس على البيئة الداخلية وعلى البيئة الخارجية، وهذا يجعل هذا الحقل موضع اهتمام من كل المستويات؛
- **ثانيا/** إن استخدام منهج إدارة الأزمات يعزز مبدأ المساءلة والمحاسبة، إذ أن الأزمات تؤدي إلى كشف المقصرين والمتسببين في الخسائر البشرية والمالية والإدارية، وقد باتت المستويات الإدارية في المنظمات المعاصرة تطالب وتصر على تطبيق مبدأ المساءلة والمحاسبة؛

- **ثالثاً/** هناك تجارب كثيرة تظهر وتوضح فشل المنظمات في مواجهة الأزمات التي تعرضت لها، وقد كان السبب الرئيس في ذلك هو عدم استخدام خطوات إدارة الأزمات في مواجهة هذه الأزمات والتصدي لها والقضاء عليها وعلى آثارها، ومن هنا فقد أدركت المنظمات أهمية هذا الحقل في حمايتها من الأزمات المحتملة، وأيقنت أن تبني مدخل إدارة الأزمات يؤدي إلى تدني وتقليل الخسائر المالية والاقتصادية. (علالي، 2022، صفحة 06)

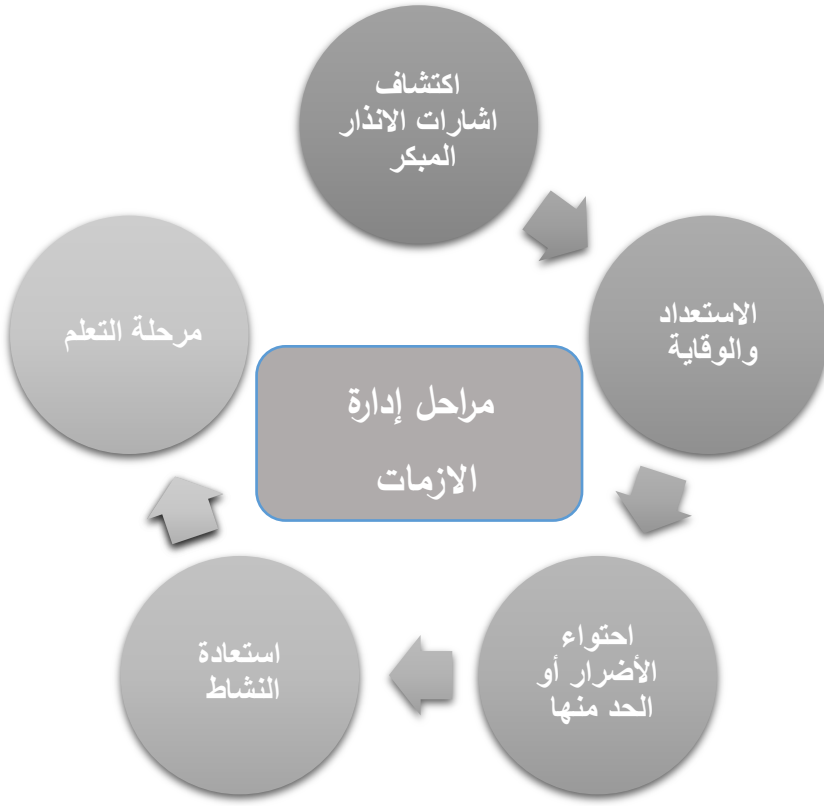
### المطلب الثاني: مراحل إدارة الازمات ومكونات نظامها

إدارة الأزمات تشمل التخطيط والاستعداد، الاستجابة الفورية، والاستعادة للحد من التأثيرات، مع نظام مركزي للاتصالات وجمع المعلومات لضمان فعالية الإجراءات وسرعة الاستجابة والاستعادة.

#### الفرع الأول: مراحل إدارة الازمات

- **أولاً/** اكتشاف اشارات الانذار المبكر قبل حدوث اي ازمة حيث يكون هناك دلائل عاد تدل عليها او اشارات ترسلها الازمة وهذه الاشارات تختلف حسب نوع الازمة وتحدث معظم الازمات بسبب عدم الانتباه لتلك الاشارات فقد يكون كثرة الاعطال في الآلات تعني وجود ازمة وكثرة غياب العاملين وتقلهم بين الاقسام اشارات انذار مبكر لعمليات تخريب داخلي متعمد او ربما تكون نتيجة لوجود عيوب في المواد تحت التصنيع؛
- **ثانياً/** الاستعداد والوقاية كل منظمه لابد ان يتوافر لديها استعدادات واساليب كافيه للوقاية من الازمات ويشمل ذلك الاختبار الدقيق والمستمر للعمليات وهياكل الإدارة للتعرف على اي اعراض لأزمات محتملة وتعمل على استظهار اي علامات للضعف قد تسبب ازمات وبالتالي معالجتها قبل ان يستغلها الخصوم في الحق الضرر بالمنظمة؛ (قهواجي، 2020، صفحة 308)
- **ثالثاً/** احتواء الأضرار أو الحد منها حيث يتم الاهتمام في هذه المرحلة بالتعامل مع الأزمة حال حدوثها، ففي هذه المرحلة تتمثل مهمة إدارة الأزمات والفريق الخاص بها في إعداد وسائل للحد من الأضرار ومنعها من الانتشار للأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد في تمع مثل تسرب المواد الكيماوية والوقود من معامل البترول أو الحرائق وما يترتب عنها من مخاطر في الأرواح والمشكلات والثروة الحيوانية؛
- **رابعاً/** استعادة النشاط حيث تهتم هذه المرحلة بفترة ما بعد وقوع الأزمة أي وجوب التركيز على العمل من طرف إدارة الأزمة على استعادة المؤسسة لنشاطها المعتاد في أقل وقت ممكن وذلك من خلال تنفيذ سلسلة من الإجراءات التنظيمية؛
- **خامساً/** المرحلة الأخيرة مرحلة التعلم تهتم هذه المرحلة أيضاً بفترة ما بعد وقوع الأزمة حيث يجب أن تركز إدارة الأزمة في المؤسسة على استرجاع ودراسة وتحليل الأزمة واستخلاص الدروس المستفادة منها سواء من تجربة المؤسسة أو من تجارب المؤسسات الأخرى.

الشكل رقم: 04 مخطط لمراحل إدارة الازمة



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد علي الجانب النظري للدراسة

### الفرع الثاني: نظام ادارة الازمات

يتكون نظام إدارة الأزمات من أربعة مكونات هي:

#### • اولاً/ الإعداد والتخطيط للأزمة

يعني التخطيط للأزمة التحديد الدقيق لما يجب عمله وكيفية القيام به، ومتى، ومن الذي سيقوم به، ومن هذا فإن التخطيط عادة مرتبط بحقائق الأزمة. وينبغي استخدام التخطيط كأداة منهجية للتعامل مع الأزمات والتخطيط العلمي يساعد على تحديد سبل التعامل مع الأزمات ويوفر الجهد والموارد البشرية والمالية، ويجب أن تبدأ عملية التخطيط بما يلي:

1. إجراء مسح كامل لموارد المنظمة، وتحديد وضعها وموقعها الحالي؛
2. توقع المشاكل المحمل حدوثها، ومحاولة الجاد حلول لها؛
3. إعادة النظر في خطط عمل المنظمة الطويلة المدى، وتحديد حالات سوء الأزمات وتطورها؛
4. دراسة الحوادث المشابهة التي حدثت في الناس في المنظمة، أو في المنظمات الأخرى؛
5. ربط الحوادث السابقة وظروفها بالحوادث المتوقعة، التوجيه النشاطات والإجراءات التي يجب اتخاذها لمواجهة هذه الأحداث المتوقعة.

#### • ثانياً/ التنظيم الإداري للأزمة

يتم تنظيم الأزمة ما يلي:

1. **تصميم الهيكل التنظيمي واختيار قائد الأزمة:** إن هدف إدارة الأزمات هو استخدام هيكل تنظيمي فعال لإدارة الأزمة وذو تكلفة قليلة، ونموذج المصفوفة التنظيمية هو النموذج المفضل على غيره من التنظيمات الإدارية، وبموجب هذا النموذج يكون لقائد الأزمة وحدة إدارية تستعين بأفراد عاملين من الإدارات الوظيفية الأخرى عن طريق تخصيصهم أو اعارتهم من إداراتهم. وعندما تنتهي الأزمة تعود العاملون إلى إداراتهم الأمنية، والمصفوفة التنظيمية تتمتع بالمزايا التالية:
  - أ- المرونة والتأقلم السريع في مواجهة التغيرات، والسبب في ذلك يعود إلى استخدام المهارات والتخصصات الوظيفية المتنوعة من أنحاء المنظمة؛
  - ب- السرعة والكفاءة في اتخاذ القرارات، ويتحقق هذا باستعمال قنوات اتصال متعددة وشاملة لجميع المستويات، وبمشاركة موظفين مؤهلين ذوي كفاءة عالية في عملية اتخاذ القرارات؛

ت- تزويد المنظمة بنظام اتصالات ومعلومات متطورة، لجمع وتحليل وتصنيف كميات من المعلومات الهامة خلال فترة الأزمة؛

ث- ونموذج المصفوفة التنظيمية ملائم، نظرا لأن الأزمات المختلفة قد يكون سببها عوامل في أكثر من وحدة تنظيمية في المنظمة.

### 2. اختبار الفريق وتطويره: يقوم القائد المسؤول عن الأزمة باختيار الفريق الذي تحتاج

إليه الأزمة وعملية اختيار الأفراد تكون مشتركة بين قائد الأزمة والمسؤول عنها، ومدير الوحدة الإدارية التي ينتمي إليها الأفراد وبموافقة كليهما، وليس من السهل تطوير عمل الفريق خصوصا في المدى القصير، وإنما يحتاج إلى جهد كبير ووقت طويل. فهو عملية تحويل مجموعة من الأفراد إلى فريق وظيفي فعال. ويجب على أعضاء الفريق أن ينتقدوا نشاطاتهم باستمرار ويحاولوا تطوير أنفسهم ويتم تطوير الفريق عن طريق المشاركة التي يقومون فيها بتحليل المشاكل وتقييمها، وعن طريق الاتصالات المستمرة والتغذية العكسية؛

### 3. التوجيه والتنفيذ لإدارة الأزمة: أي القدرة على ممارسة اتحاد القرارات الناجحة بأسلوب

علمي للتعامل مع الأزمة لامتصاص الأزمة والتوتر واحتواء النتائج المتوقعة، فعملية التشخيص والتحليل والتعرف على أسباب الأزمة ومكوناتها تسهل عملية التنفيذ وتساعد على اتخاذ القرارات الرشيدة. ويتضمن التوجيه السليم في إدارة الأزمات، شرح طبيعة المهمة، ووصف العمل نفسه، ونطاق التدخل، والهدف والغرض من التدخل، والسلطة المفوضة، والأساليب المتاحة، ويتم ذلك عادة من خلال اجتماع مسبق بأفراد الفريق مع متحد القرار الإداري، ومن خلال الخرائط والصور، والمخططات لإظهار كفة تقسيم الأنشطة، ومدى ارتباطها ببعضها البعض، وتتضمن عملية التوجيه أيضا استخدام الأوامر الإدارية للقيام بعمل معين أو الامتناع عن عمل معين، أو تعديله. وسنشير فيما بعد إلى أمثلة توضيحية عن معنى أنواع القرارات الإدارية التي تتحد للتعامل مع الأزمة أي مختلف الطرق الممكن استخدامها للتعامل مع الأزمة؛

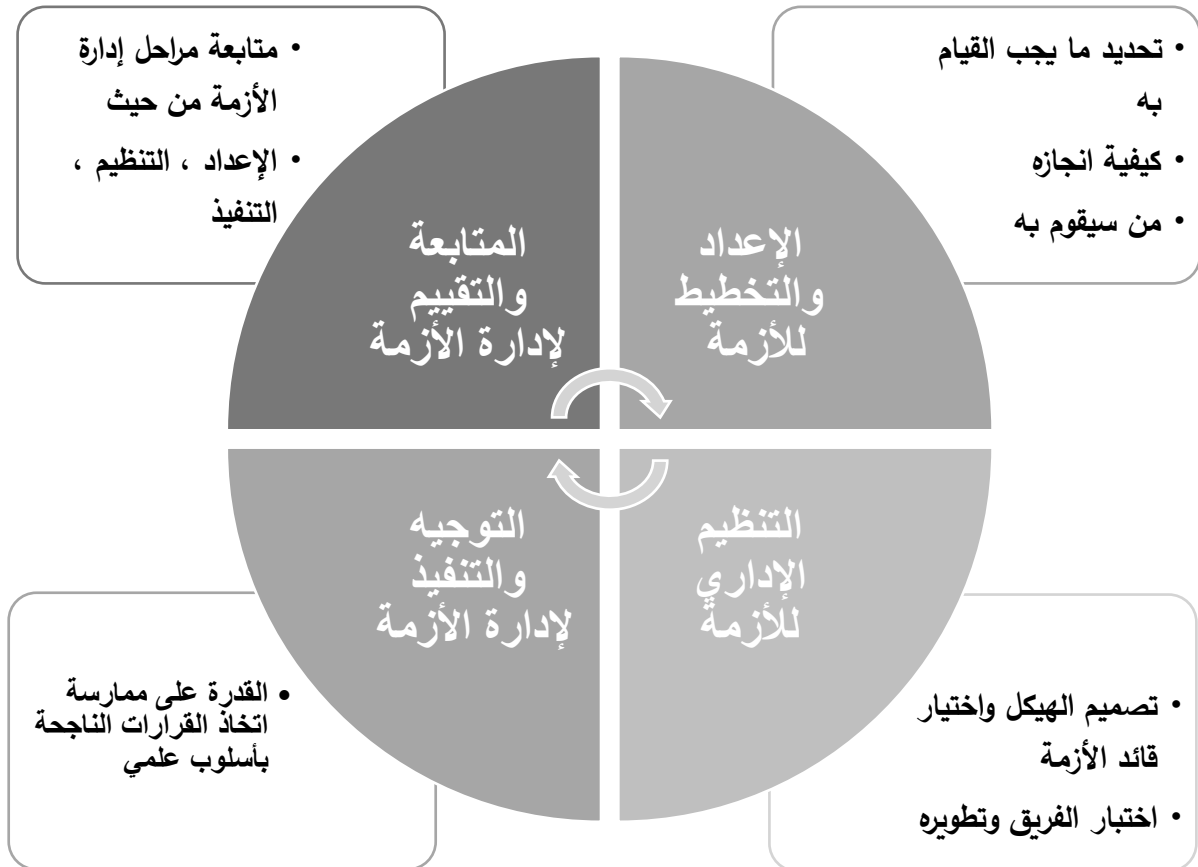
### 4. المتابعة والتقييم لإدارة الأزمة: ان لمتابعة مراحل إدارة الأزمة من حيث الإعداد

والتنظيم والتنفيذ، أهمية في النجاح في إدارة الأزمة. ويجب أن يتم فحص خطة الأزمة والقرارات المتعلقة بالأزمة باستمرار، ومراقبة كيف تسير الخطة، وكيف يقوم الأفراد بأدوارهم كأعضاء في فريق، وإدخال التعديلات المناسبة على ضوء تطور الأوضاع وتوافر معلومات جديدة واكتساب خبرات أثناء سير الأزمة، ويمكن تعلم الكثير عن أوجه نجاح أو فشل الخطة إذا بذلت جهود في التقييم أثناء الأزمة وبعدها، حيث توجد فرصة للتقييم الذاتي. وحتى بتذكر قائد الأزمة وفريقه، ما دار من أحداث بفعالية، فإنه من المستحسن أن يتم

التقسيم بعد فترة قصيرة من انتهاء الأزمة، وقد يختار شخص أو أكثر ممن اشتركوا في إدارة الأزمة للمساعدة في التقييم، كذلك يمكن للفريق أو للفرق الذين اشتركوا في الإعداد والتنظيم والتنفيذ أن يقوموا بعملية التقييم. (اللوذي، 1999، صفحة 204)

وعليه يمكن القول أن نظام إدارة الأزمات. هو نظام احتياطي لما قد يفاجئ المنظمة في المستقبل وعليه يقع على مديري المنظمات العمل على تطوير نظم خاصة لإدارة الأزمات وإعداد الإطارات البشرية اللازمة للتعامل مع عالم الأزمات المتسارع والمتجدد باستمرار. ولا شك أن القرارات التي تتخذها الإدارة وقت الأزمات تختلف عن القرارات في الظروف العادية، كما أنها تختلف من أزمة إلى أخرى حسب طبيعة الأزمة، وحجمها، وآثارها المتوقعة والفعلية.

### الشكل رقم 05 مخطط لنظام ادارة الازمات



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة

### المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الازمات

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دوراً بارزاً في إدارة الأزمات، حيث توفر الأدوات والمنصات التي تسهم في جمع البيانات، وتحليلها، وتوزيع المعلومات بفعالية. تساعد هذه التقنيات في التواصل السريع والفعال بين الجهات المعنية، وتمكن من تنسيق الاستجابة والإغاثة بشكل أكثر كفاءة.

### الفرع الأول: المتطلبات التكنولوجية لإدارة الأزمات

لتحقيق الأهداف لا بد من توفير نوعيات معينة من تكنولوجيا المعلومات في مراكز إدارة الأزمات أبرزها: (الهدمي، 2008، صفحة 142/143)

- **أولاً/ القوى البشرية المؤهلة** تأهيلاً جيداً والتي تخضع لمعايير اختيار خاصة، طبقاً لمهمة كل عنصر مع تحديد واضح لمؤهلاتها وسماتها؛
- **ثانياً: المعدات** والحاسبات مثل: أجهزة البحث والتتبع وكاميرات الفيديو الرقمية، ومعدات تحديد المكان (G.P.S)، والحاسبات الثابتة بأنواعها، والمنقلة التي تلائم العمل وتحديد أسلوب بناء في إدارة الأزمة؛
- **ثالثاً/ تكنولوجيا الاتصالات** بأنواعها المختلفة السلكية واللاسلكية عبر الأقمار الصناعية والبرمجيات الجاهزة والقدرة على توظيفها في بناء التطبيقات المتعددة اللازمة لإدارة العمل والشبكات الداخلية LAN وتلك المحلية والدولية، ونظم المعلومات التي تشمل:
  1. التطبيقات Application؛
  2. حزم البرامج الذكية Smart systems التي تساعد طاقم إدارة الأزمة على الاستنتاج والتحليل (تحليل المعلومات)؛
  3. نظم دعم القرار Decision support systems التي تساعد على انتقاء واحد من الخيارات المختلفة، مع تقديم الأسباب والنتائج المتوقعة مع كل بديل؛
  4. نظم المعلومات الجغرافية Geographical information systems التي تمكن من الاستخدام الجيد لطبقات المعلومات المختلفة والتي تمكن ترتيب بعضها فوق بعض على الخرائط الرقمية، ما يوضح المناطق المحرومة من الخدمات الأساسية مثل: المدارس المستشفيات ومياه الشرب الصالحة والنقية والصرف الصحي؛
  5. نظم بحوث العمليات Operation research والتي تمكن من استخدام العلوم المختلفة من حلول المحاكاة Stimulation وحلول التوصيل القصير Short. estpath؛

6. نظم الخبرة Expert systems والتي تمكن من تسجيل الخبرات من العلماء المستشارين وذوي الخبرة على تنظيم آلية تمكن من الاستعانة الفورية بتلك الخبرات حتى في عدم وجود أصحابها في نفس المكان والتوقيت.

### الفرع الثاني: نتائج تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الازمات

تحقق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مراكز إدارة الأزمات العديد من الأهداف المهمة تتمثل في الآتي:

- **أولاً/** إعداد مركز يتمتع بالديناميكية العالية والقدرة على سرعة التحول من درجة استعداد إلى أخرى وبما لا يؤثر في تسلسل إجراءات التعامل مع الأزمة؛
- **ثانياً/** تجهيز المركز ودعمه بالوسائل والإمكانات والمعدات والأجهزة التي تمكنه من التحكم التام في جميع العوامل الزمانية والمكانية، وبما لا يفقده القدرة على التحرك والعمل في مختلف الظروف؛
- **ثالثاً/** معاونة القائمين على إدارة الأزمات على أداء عملهم بالكفاءة المنشودة وبأسلوب عصري متطور على نحو يفي بحاجياتهم إلى القوى البشرية المؤهلة تأهيلاً رفيعاً في هذا المجال؛
- **رابعاً/** دعم المهارات والقدرات على التصدي العلمي المعطيات الأزمات ومكوناتها بدءاً بمهارة توقع العوامل المسببة لها وانتهاءً بمرحلة إزالة آثارها والاستفادة من نتائجها وذلك من خلال رصد الاتجاهات الحديثة الأسلوب إدارة الأزمات وتسخيرها لخدمة هذه الغاية؛
- **خامساً/** تزويد مراكز إدارة الأزمات بالوسائل التي من شأنها أن تساعد على الارتقاء بمستوى الوعي السياسي للقائمين على إدارة الأزمات وربطه بحقائق المتغيرات والتحديات الأمنية الراهنة سواء الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية؛
- **سادساً/** توفير الأدوات التي تدعم التعامل بمنهجية متكاملة مع مختلف أنواع الأزمات بالتعاون مع جميع أجهزة الدولة المعنية وفق تحليل دقيق وضوابط يهتدي بها في هذا المجال؛
- **سابعاً/** إعداد البيئة والمناخ النفسي والسلوكي لمواجهة الأزمات والتغلب على التحديات التي يمكن أن تصادف العاملين في هذا المجال وتحويلها إلى منطلقات ومحفزات لتحقيق الغايات المنشودة وذلك من خلال التعرف على معطيات المواقف والظروف المحتملة، وتأكيد الصفات القيادية القادرة على المواجهة والتصدي؛
- **ثامناً/** توفير الدراسات والأبحاث العلمية المتعمقة في مجال إدارة الأزمات بالتعاون مع جميع الأجهزة المعنية، وتهيئة البيئة العلمية الملائمة لتشجيع الباحثين على الدراسة وفي هذا المجال وعلى نحو برسي ويؤصل قاعدة راسخة من العلوم والمعارف في المجال نفسه وبناء الاتصالات،

لتوطيد التعاون مع المراكز البحثية والجامعات، والهيئات العلمية والقومية والدولية، ذات الاهتمام المشترك؛

- **تاسعا/** توفير منظومة اتصالية متطورة تكنولوجيا تسمح بتدفق المعلومات بسلاسة كل حين. (غيلاني، 2022، صفحة 61/62)

### المبحث الثالث: دراسات سابقة وعلاقتها مع دراسة الحالية

إن إثراء أي بحث علمي يستدعي الاستناد إلى دراسات سابقة والحديث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الأزمات ليس بالموضوع الجديد إنما تم التطرق إليه من العديد من الباحثين سيتم من خلال هذا المبحث إلى القاء نظرة تحليلية حول الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع منها دراسات أجريت في بيئات محلية وعربية وأخرى في بيئات أجنبية ومقارنتها مع دراسة الحالية

### المطلب الأول: أهم الدراسات السابقة

سيتم التطرق في هذا المطلب الي أهم الدراسات الوطنية، العربية وحتى الأجنبية التي لها علاقة بأحد متغيرات الدراسة او كلاهما معا.

### الفرع الأول: الدراسات الوطنية

• **اولا/ نادية بوعلام (2022/2021):** دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الازمات التنظيمية دراسة مقارنة بين القطاع العام والخاص في الجزائر، مجلة العلوم الإدارية الصادرة عن جامعة الجزائر 2، المجلد 27، العدد 2، سنة النشر 2023.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) في إدارة الأزمات في كل من القطاعين العام والخاص في الجزائر. تعتمد الدراسة على منهجية تحليلية مقارنة بين القطاعين، مع التركيز على الأدوات والتقنيات المستخدمة، وفعالية تطبيقها، والتحديات التي تواجهها، حيث توصلت الدراسة إلي اهم النتائج: تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورًا هامًا في إدارة الأزمات التنظيمية في كل من القطاعين العام والخاص، يعتمد القطاع العام بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتواصل مع أصحاب المصلحة، ونشر المعلومات، وتنسيق الجهود، يميل القطاع الخاص إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أكثر استراتيجية لتحليل البيانات، واتخاذ القرارات، والوقاية من الأزمات. تواجه كل من القطاعين تحديات مماثلة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإدارة الأزمات، مثل نقص الموارد، وضعف البنية التحتية، وقلة الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### النتائج:

يجب على كل من القطاعين العام والخاص الاستثمار في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتدريب الموظفين على استخدامها بشكل فعال، يجب على القطاع العام أن يطور

استراتيجية شاملة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الازمات، يجب على القطاع الخاص أن ينتقل من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل تفاعلي إلى استخدامها بشكل استراتيجي.

- **ثانيا/ هناء عبداوي (2016): دور تكنولوجيا معلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية: دراسة حالة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، أطروحة الدكتوراه علوم التسيير "تخصص" تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة**

هدفت الدراسة إلى المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية بالشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، وقد تحددت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها الخمسة التي تمثلت في (المورد البشري، الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات) كما تحددت الميزة التنافسية بأربعة أبعاد (جودة الخدمات، السيطرة على الأسواق، الإبداع والتطوير، كفاءة العمليات). ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبيان لغرض جمع البيانات من أفراد العينة، وبلغ تعدادها (48) مفردة، وتم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل بيانات الاستبيان استخدم في التحليل الإحصائي للبيانات عدة أساليب من بينها (مقاييس الاحصاء الوصفي، اختبار التوزيع الطبيعي، معامل الانحدار الخطي البسيط، تحليل التباين الأحادي، اختيار العينة T للعينات المستقلة وغيرها وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

1. أن هناك عالقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة والميزة التنافسية بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05؛
2. يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها المختلفة في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05؛
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة لمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي "الجنس"؛
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة لمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

وخلصت الدراسة إلى جملة من الاقتراحات من أهمها: يجب على الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس أن تزيد من استثماراتها في مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما يجب عليها ان تهتم أكثر بجانب الإبداع والتطوير من أجل الاستباق لخلق خدمات جديدة.

• ثالثا/ بلقيدوم صباح (2013): أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة مؤسسة الجزائر للاتصالات موبيليس لخدمة الهاتف النقال، أطروحة الدكتوراه، جامعة قسنطينة(الجزائر)، قسم علوم التسيير.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والتطوير التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة وهندسة التحالفات الاستراتيجية. وكانت دراسة الحالة بالمؤسسة الجزائرية للاتصالات -موبيليس- لخدمات الهاتف النقال. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فكان عبارة عن دراسة تقييمية لواقع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الاستراتيجي بالمؤسسة محل الدراسة. وقد تضمنت الدراسة عدد من التوصيات التي تؤكد على ضرورة الاستفادة أكثر من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال توعية الأفراد بالأهمية الاستراتيجية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سبيل اكتساب مزايا تنافسية تسمح للمؤسسة بالبقاء والاستمرار في سوق شديدة المنافسة بالإضافة إلى خلق اقسام خاصة بالذكاء الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة والبحث والتطوير من أجل النهوض بالمؤسسة وتحقيق التميز.

### الفرع الثاني: الدراسات العربية

- **اولا/ سمير مهدي كاظم (2021):** واقع التعليم عن بعد في ظل أزمة كوفيد19: دراسة حالة الجامعات العراقية في ظل الجائحة، رسالة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط، العراق

تمت هذه الدراسة تحت عنوان واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كورونا في العراق سنة 2021، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تقدير الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات العراقية لواقع التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا متوسطة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة تقدير أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى توصيات عدة أهمها تدريب أعضاء هيئة التدريس والطلبة على كيفية استخدام التعليم.

- **ثانيا/ محمود محمد غانم (2010-2011):** دور تكنولوجيا المعلومات في ادارة الازمات لدي العالمين في غرف عمليات الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية، رسالة الماجستير، ادارة الاعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، فلسطين.

هدفت هذا الدراسة إلي التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات، استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته و اعتمد علي استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية و قام باسترجاع 278 استبانة تم استبعاد 28 استبانة لعدم صلاحيتها لتحليل الإحصائي وبقية 255 استبانة خضعت لتحليل باستعمال برنامج SPSS حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من أبرزها وجود علاقة كبيرة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات ، كذلك وجود عدة عوامل معيقة الاستخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها على إدارة الأزمات، وأثبتت أيضا وجود فروق في بعض العوامل التي تعيق تكنولوجيا المعلومات تبعا لمتغير المستوى الوظيفي لصالح الموظفين الذين مستواهم الوظيفي مدير قسم، ومدير دائرة، وغير ذلك، بينما تبين وجود علاقة بين متوسطات دور تكنولوجيا المعلومات الإدارية وبين إدارة الأزمات من حيث كفاءة تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين في غرف العمليات الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاقتراحات أهمها:

1. ضرورة إنشاء ادارة مستقلة دائمة الانعقاد متخصصة بإدارة الازمات الأمنية في مختلف المحافظات وتكون مهمتها مواجهة الازمات في كل مراحلها؛
2. التنسيق بين الأجهزة المختلفة حسب التخصص وطبيعة النشاط وكذلك الاستفادة من نظام تحديد مواقع الجغرافية GIS.

### • ثالثا/ سامي عبد الله سالم ابو عزيز (2010): معوقات ادارة الازمات في وزارة الصحة

الفلسطينية في ظل الحصار، رسالة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين

عمدت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أهم المعوقات والصعاب التي واجهت وزارة الصحة الفلسطينية خلال إدارتها للأزمات في قطاع غزة في ظل الحصار ومدى تأثير هذه المعوقات على جاهزية وزارة الصحة للتعامل مع الأزمات، والكشف على الثغرات ونقاط الضعف لدى الوزارة في هذا المجال والتعرف إلى مدى تأثير الأزمات التي عانت منها وزارة الصحة، حيث تم الوصول لعدة نتائج من أبرزها أن هناك مجموعة من المعوقات الإدارية والتنظيمية والمادية تعاني منها وزارة الصحة الفلسطينية قد تؤدي لعدم نجاح إدارة الأزمات، أيضا هناك ضعف في الاهتمام بإدارة الأزمات عند المؤسسات والمنظمات ككل، لعلم إدارة الأزمات أهمية كبيرة وبالتالي لا يمكن الاستغناء عنه.

### رابعا/ حمد محمد حمد المري (2008-2012): التخطيط الاستراتيجي ودوره في ادارة الازمات:

دراسة حالة البنوك القطرية، أطروحة الدكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. 2014

تمت هذه الدراسة تحت عنوان التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات، حيث تمت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 2008 إلى 2012، حيث كانت دراسة حالة حول عينة من البنوك التجارية القطرية. وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

أن تبني التخطيط الاستراتيجي ضرورة أساسية وحيوية في عملية إدارة الأزمات، بالإضافة لأهمية وحتمية التدريب المستمر والحديث لكوادر شابة وطموحة على التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات وافترض أزمات وهمية وتدريبهم عليها يساعد على معرفة التفكير الشامل والصحيح لدور التخطيط الاستراتيجي وأثره في إدارة الأزمات، و يتيح التخطيط الاستراتيجي لفريق عمل إدارة الأزمات القدرة على إجراء رد فعل منظم وفعال لمواجهة الأزمة بكفاءة عالية والاستعداد لمواجهة المواقف الطارئة غير مخطط لها التي قد تصاحب الأزمة.

### الفرع الثالث: الدراسة الأجنبية

اولا/ جوان نوباز ماريا دولوروس (2023) استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة الأزمات: دراسة ميدانية للمنظمات الإسبانية أطروحة دكتوراه، تخصص ادارة الأعمال، جامعة مدريد اسبانيا.

**Juan Carlos Lopez-Oliva Maria Dolores Martin-Consuegra (2023) Leveraging Information and Communication Technologies for Crisis Management: An Empirical Study of Spanish Organization, Universitat de Madrid**

تركز هذه الدراسة على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في إدارة الأزمات باستخدام دراسة ميدانية للمنظمات الإسبانية كما تستكشف الدراسة كيفية استخدام المنظمات الإسبانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف مراحل إدارة الأزمة، بما في ذلك الوقاية والاستجابة والتعافي باستخدام نهج مختلط يجمع بين المقابلات والاستبيانات التي تسمح للباحثين بقياس سلوكيات واتجاهات المشاركين بطريقة أكثر منهجية.

تظهر النتائج أن تقنيات المعلومات والاتصالات تؤدي وظيفة أساسية في إدارة الأزمات المؤسسية بدءاً من الاستجابة والسيطرة وصولاً إلى التعافي والتأقلم والتعلم من الأزمة. تُمكن أدوات تقنيات المعلومات والاتصالات المؤسسات من جمع البيانات وتحليلها، واتخاذ القرارات، والتواصل مع أصحاب المصلحة، والتنسيق بين مختلف الأقسام. تشمل أفضل الممارسات لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات ما يلي:

- تسمح خطة الطوارئ بتحديد الأدوات والأنظمة التي ستستخدم في كل مرحلة من مراحل الأزمة، مما يوفر الوقت الثمين ويُساعد على الاستجابة بسرعة وفعالية؛
- تُحدد خطة الطوارئ قنوات الاتصال التي ستستخدم للتواصل مع الموظفين والعملاء وأصحاب المصلحة الآخرين، مما يضمن وصول المعلومات بشكل سريع ودقيق إلى جميع المعنيين؛
- تُساعد خطة الطوارئ على تحديد المخاطر المحتملة التي قد تواجهها المنظمة خلال الأزمة، وتُحدد خطوات للتخفيف من هذه المخاطر وتقليل آثارها؛
- تُساعد خطة الطوارئ على تحديد الخطوات اللازمة للتعافي من الأزمة، بما في ذلك استعادة العمليات وإصلاح الأضرار والعودة إلى العمل بشكل طبيعي؛

- تُظهر خطة الطوارئ للموظفين والعملاء وأصحاب المصلحة الآخرين أن المنظمة مستعدة للتعامل مع الأزمات، مما يُعزز ثقتهم بالمنظمة ويُحسن صورتها.

تُقدم هذه الدراسة إسهامات هامة على المستوى النظري والتطبيقي. فمن الناحية النظرية، تُقدم الدراسة إطارًا مفاهيمي لفهم دور تقنيات المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات على مستوى المنظمات. أما على المستوى العملي، فتُقدم الدراسة توصيات عملية حول كيفية استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بشكل فعال في إدارة الأزمات.

ثانياً/ سارة غارسيا (2022): دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الازمات: دراسة حالة شركة "إيرباص" أطروحة دكتوراه، تخصص ادارة الأعمال، جامعة برشلونة، اسبانيا

Garcia, S. (2022). The role of information and communication technology in crisis management, Doctoral thesis, management : A case study of Airbus. Universitat de Barcelona.

تستكشف هذه الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات باستخدام دراسة حالة لشركة "إيرباص" كحالة نموذجية لتحليل كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف مراحل ادارة الأزمة، تهدف الدراسة إلى تحليل كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات، وتقييم فاعلية أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات، وتحديد أفضل الممارسات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات، حيث اعتمدت الدراسة علي المنهجية النوعية تضمنت تحليل وثائق واجراء مقابلات مع موظفي إيرباص الذين شاركوا في ادارة الازمات، تم استخدام نتائج الاستبيان للتحقق من صحة البيانات و نتائج المتحصل عليها والمقابلات وتحليلها بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

تشير النتائج إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دورًا هامًا في إدارة الأزمات مروراً باستجابة واحتواء وصولاً الي التعافي والتعلم من الأزمة، يمكن أن تساعد أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المنظمات على جمع المعلومات وتحليلها، واتخاذ القرارات، والتواصل مع أصحاب المصلحة، والتنسيق بين مختلف الوحدات التنظيمية. تشمل أفضل الممارسات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الازمات كما يلي:

- تطوير خطة طوارئ تتضمن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- تدريب الموظفين على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات؛

- اختبار أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بانتظام للتأكد من أنها تعمل بشكل صحيح؛
- ضمان أن تكون أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متاحة بسهولة لجميع المستخدمين.

تقدم الدراسة مساهمات نظرية وعملية. من الناحية النظرية، تقدم الدراسة إطارًا لفهم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات من الناحية العملية، تقدم الدراسة توصيات حول كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل فعال في إدارة الأزمات.

### المطلب الثاني: علاقة الدراسة السابقة بالدراسة الحالية

من خلال هذا المطلب سنحاول تعقب على دراسات السابقة واستخراج أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة

### الفرع الأول: مناقشة الدراسات السابقة

يتضح من خلال الدراسات السابقة التي قام بيها الباحثون والمختصون ما يلي:

- **أولاً/** أغلب الدراسات السابقة تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال او ادارة الازمات؛ وربطته بمتغير من المتغيرات؛
- **ثانياً/** أغلب الدراسات السابقة اعتمدت على جانب الوصفي الإحصائي، وعلى الاستبانة كأداة للدراسة؛
- **ثالثاً/** أغلب الدراسات السابقة ركزت على معرفة مدي تطبيق تكنولوجيا المعلومات سواء في المؤسسات الخاصة او العامة.

### الفرع الثاني: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة نقاط نذكر منها:

- **أولاً/** اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة علي تناول الأسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأهمية تطبيقها في ادارة الازمات؛
- **ثانياً/** اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في استخدام الاستبيان كأداة للدراسة واستعمال برنامج SPSS للمعالجة الإحصائية للبيانات؛

- **ثالثا/** اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها تطبيق علمي وعملي له القدرة العالية في نجاح عمل المنظمات خاصة في إدارة الأزمات.

### الفرع الثالث: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أغلب الدراسات السابقة ركزت على معرفة مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات وأهميتها في حين الدراسة الحالية ركزت على الأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومعرفة دور الذي تلعبه تكنولوجيا معلومات والاتصال في ادارة الازمات، في المؤسسة محل الدراسة.

### الفرع الرابع: مجال استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في عدة نقاط اهمها:

- **اولا/** تحديد متغيرات الدراسة وضبط أبعادها؛
- **ثانيا/** المساعدة في إعداد وضبط الجانب النظري للدراسة؛
- **ثالثا/** المساهمة في إعداد عبارات الاستبيان؛
- **رابعا/** التعرف على نتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة والاستفادة منها في تحليل نتائج الدراسة الحالية.

### خلاصة الفصل الأول

لقد تناولنا في هذا الفصل ماهية التكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناتها بإضافة إلى خصائصها وأهميتها وفوائدها و التحديات التي تواجهها و ميادين استخدمتها وكذا مفهوم الازمات ومفهوم إدارة الازمات وأهميتها ومراحل ومكونات نظام ادارة الازمات وسلطنا الضوء علي العلاقة بين المتغيرين من الجانب النظري والتطرق إلي بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دراستنا سواء التي تناولت أحد المتغيرين أو كلاهما معا ومقارنتهما مع الدراسة الحالية حيث عرضنا أوجه التشبه و الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وكذا مجال الاستفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة .

وسنحاول في الفصل الموالي الكشف عن العلاقة الارتباطية بين المتغيرين وذلك بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي.

# الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

### تمهيد

تطرقنا في الفصل السابق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الازمات ، وسنقوم في هذا الفصل بعرض طرق والأدوات وتقديم لمحة تاريخية عن مجمع سونلغاز ومبررات اختيارها كمؤسسة محل الدراسة، مع اختبار الفرضيات وعرض النتائج ومناقشتها ،وذلك من خلال إجراء الدراسة ميدانية علي "مديرية توزيع الكهرباء والغاز-سكيكدة-"، إذ تم اختيار هذه المؤسسة كنموذج للدراسة، ذلك باعتبارها من أهم المؤسسات الجزائرية وما تقدمه من خدمات عديدة، وتم الاعتماد علي أداة الاستبيان بغرض جمع البيانات والمعلومات وتحليلها اعتمادا علي البرنامج الإحصائي SPSS v26، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين كالتالي:

**المبحث الأول: الطريقة والادوات المتبعة في الدراسة الميدانية؛**

**المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.**

### المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية

نسعى من خلال هذه المبحث لعرض مسار الدراسة الميدانية بإعطاء فكرة عن مجتمع الدراسة الميدانية، عينة الدراسة وتحديد المتغيرات وكيفية قياسها وطريقة جمع المعلومات والأدوات المستخدمة في الجمع، وتصميم الاستمارة.

### المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المطلب عرض للطريقة المتبعة في الدراسة وذلك من خلال التعرف على مجتمع الدراسة وإعطاء لمحة عن شركة سونلغاز (مجمع سونلغاز "شركة الأم"، شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق، مديريةية التوزيع سكيكدة)، وأهم مصادر البيانات بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات وتحليلها.

### الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

#### أولاً: تعريف مجمع سونلغاز (شركة الأم)

هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية الغازية بالجزائر، (شركة عمومية جزائرية) ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر القنوات، وقانونها الأساسي يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات الأخرى من القطاعات الأنشطة ذات أهمية بالنسبة للمؤسسة ولاسيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز [sonelgaz.dz](http://sonelgaz.dz) (2024 /04/22).

#### 1. التطور التاريخي لمجمع سونلغاز (شركة الأم)

من خلال الموقع [sonelgaz.dz](http://sonelgaz.dz) (22/04/2024) نقدم لمحة تاريخية عن مجمع سونلغاز (شركة الأم)

أ. سنة 1947: في بداية القرن العشرين كان قطاع الكهرباء يتألف من امتيازات في أيدي الشركات الاستعمارية وبموجب المرسوم رقم 1002\_ 47 المؤرخ في 5 جوان 1947 تم تأسيس شركة كهرباء والغاز الجزائر EGA؛

ب. سنة 1969: تم حل مؤسسة كهرباء والغاز الجزائر وتحويلها إلى مؤسسة وطنية للكهرباء والغاز سونلغاز؛

ت. سنة 1983: تمت أول إعادة هيكلة شهدتها المؤسسة بإنشاء فروع خاصة بالأشغال هي:

- كهريف: للإنارة وإيصال الكهرباء الريفية؛
- كهريب: للتركيبات والمنشآت الكهربائية؛

● قناغاز: للإنشاء شبكة لنقل الغاز؛

● إينرغا: للهندسة المدنية؛

● التركيب: للتركيب الصناعي.

ث. سنة 1991: تحولت سونلغاز إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري طبقا المرسوم التنفيذي رقم 91\_474 المؤرخ في 14 ديسمبر 1991 وفي سنة 1995 أكد المرسوم التنفيذي رقم 95\_280 المؤرخ في 17 سبتمبر 1995، الطبيعة القانونية لسونلغاز بصفتها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت وصاية وزارة الطاقة والمناجم، مقرها الجزائر العاصمة وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية؛

ج. سنة 2002: تم تحويل نظامها الأساسي إلى شركة ذات الأسهم وهذا ما يسمح لها بتوسعة نشاطها في مجالات مختلفة وحتى خارج حدود البلاد؛

ح. سنة 2004: أصبحت سونلغاز مجمع شركات منها من تمارس المهن الأساسية المتعلقة بنشاط المؤسسة وهي شركة إنتاج الكهرباء، شركة تسيير شبكة نقل الكهرباء، شركة تسيير شبكة نقل الغاز؛

خ. سنة 2005: ومن أجل تحضير فروع للتوزيع تم إنشاء أربعة مديريات عامة وجهوية للتوزيع تتمتع بالاستقلالية؛

د. سنة 2006: ظهور أربعة شركات للتوزيع الكهرباء والغاز متمثلة في مديريات الجهوية للتوزيع التي تم إنشائها بين سنتي 2004 و2005 وهي:

- شركة توزيع الكهرباء والغاز للجزائر العاصمة وتضم 6 مديريات توزيع (بلوزداد، بئر خادم، بولوغين، حراش، بومرداس، تيبازة)؛
- شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط وتضم 12 مديرية توزيع وهي (البليدة، بويرة، الجلفة، الوادي، غرداية، إليزي، الأغواط، المدية، ورقلة1، ورقلة2، تمنراست، تزي وزو)؛
- شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق وتضم 19 مديرية توزيع وهي (سكيكدة، عنابة1، عنابة2، باتنة، بجاية، برج بوعرييج، قسنطينة1، قسنطينة2، قالمة، جيجل، خنشلة، مسيلة، ام البواقي، سطيف1، سطيف2، سوق أهراس، الطارف، تبسة)؛
- شركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب وتضم 20 مديرية توزيع وهي (أدرار، عين الدفلى، عين تيموشنت، بشار1، بشار2، الشلف1، الشلف2، البيض، السانية، معسكر، مستغانم، النعامة، وهران، غليزان، تيندوف، تلمسان، تيارت، سعيدة، تيسمسيلت، سيدي بلعباس)؛

ذ. سنة 2017: لقد اقر مخطط التنظيمي الجديد إنشاء الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز المسماة اختصار SADEG شركة ذات أسهم كنتيجة لضم شركات التوزيع للشرق والوسط

والغرب من جهة وإلحاق شركة التوزيع الجزائر SDA من جهة أخرى وكان ذلك في 04/أفريل/ 2017، ورأس مالها يفوق 64 مليار دينار جزائري، يتواجد مقرها الاجتماعي ب 20 نهج محمد بوضياف بالبلدية تسهر على تسيير مديريات التوزيع الكهرباء والغاز عبر كافة تراب الوطني.

## 2. بطاقة فنية عن مجمع سونلغاز (الشركة الأم)

الجدول رقم (01): بطاقة فنية عن مجمع سونلغاز (الشركة الام)

التأسيس	1947
النوع	شركة عمومية
الشكل القانوني	شركة مساهمة
المقر الرئيسي	جزائر العاصمة
موقع الويب	www.sonelgaz.dz
الشركات التابعة	39 شركة
القطاع	الطاقة
المنتجات	الكهرباء والغاز طبيعي
المالك	الدولة الجزائرية
الموظفون	أكثر من 25429 عامل
العائدات والإيرادات	أكثر من 191 مليار و 864 دج = 2 مليار و 421 مليون دولار

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على موقع الشركة [sonelgaz.dz](http://www.sonelgaz.dz) (2024 /04/22)

### 3. مبررات اختيار المؤسسة محل الدراسة

- أ- قطاع حيوي حيث تلعب سونلغاز دورًا محوريًا في توفير الطاقة للجزائر، مما يجعلها قطاعًا حيويًا للاقتصاد الوطني. وبالتالي، فإن فهم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات في هذا القطاع له أهمية كبيرة لضمان استمرارية عملها وفعاليتها؛
- ب- تعرض المؤسسة لأزمات بطبيعة عملها إذ تتعرض سونلغاز لمختلف أنواع الأزمات، مثل انقطاع التيار الكهربائي، والهجمات السيبرانية، والكوارث الطبيعية؛
- ت- استخدام مكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤسسات سونلغاز تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع عملياتها، مما يجعلها بيئة مثالية لدراسة دور هذه التكنولوجيا في إدارة الأزمات التنظيمية.

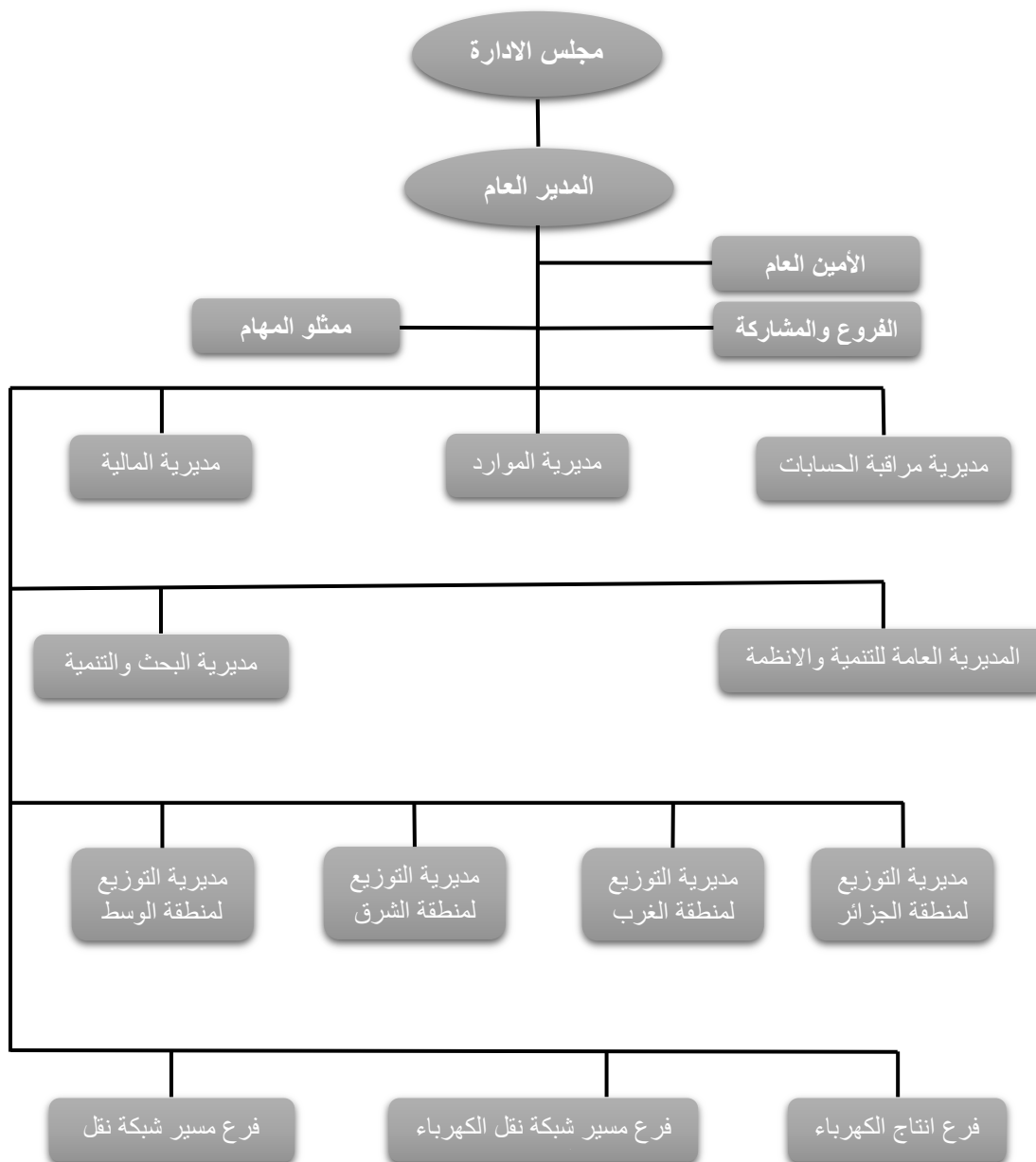
### 4. أهداف مجمع سونلغاز (شركة الأم)

ويهدف مجمع سونلغاز (شركة الأم) إلى: [sonelgaz.dz](http://sonelgaz.dz) (2024/04/22)

- أ- خلق ثروة مادية والمعنوية من أجل تلبية رغبات الأشخاص، عمال المؤسسة أو الزبائن؛
- ب- إنتاج الكهرباء سواء في الجزائر أو في الخارج أو نقلها وتوزيعها وتسويقها؛
- ت- الوصول إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتلبية حاجات ورغبات المستهلكين؛
- ث- أن تكون القائد في ميدان الخاص بالغاز الطبيعي؛
- ج- الحصول على حصة في السوق العالمي لكل منتج علي حدا على مستوي مختلف البلدان المستهلكة؛
- ح- نقل الغاز لتلبية حاجات السوق الوطنية، انشاء وتسيير الشبكات الناقلة للكهرباء والغاز ومواجهه نحو تغطية الداخلية والخارجية.

## 5. الهيكل التنظيمي للمجمع سونلغاز (الشركة الأم)

الشكل رقم 06: الهيكل التنظيمي لمجمع سونالغاز (الشركة الام)



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على موقع الشركة ([sonelgaz.dz](http://sonelgaz.dz)) (22/04/2024).

## ثانيا: شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق SDE

### 1. تعريف شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق:

هي شركة مساهمة تابعة لسونلغاز يبلغ رأس مالها 24000.000.000 دج ( أربع وعشرون مليار دينار) تأسست في 1 جانفي 2006 مقرها الرئيسي قسنطينة، تتكون من مجموعة من عاملين عددهم حوالي 4887 عامل وهي شركة أسهم، ومهمة هذه الشركة تغطية الشرق الجزائري بالغاز والكهرباء عبر بيعه ل 19 قسم توزيع موزعة علي ولايات الشرقية( سكيكدة، عنابة1، عنابة2، بجاية، جيجل، باتنة، برج بوعرييج، قسنطينة1، قسنطينة2، سوق أهراس، خنشلة، ميله، مسيلة، ام بواقي، سطيف1، سطيف 2، طارف، تبسة، قالمة.) تتشكل في مجموعها 95 وكالة جهوية، 60 إقليم كهرباء، 30 إقليم غاز (مديرية التوزيع للولاية سكيكدة).

2. هيكل التنظيمي للشركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق.

الشكل رقم 07: الهيكل التنظيمي لشركة توزيع الغاز والكهرباء للشرق SDE



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على موقع الشركة ([sonelgaz.dz](http://sonelgaz.dz)) (22/04/2024)

### ثالثاً: مديرية التوزيع سكيكدة

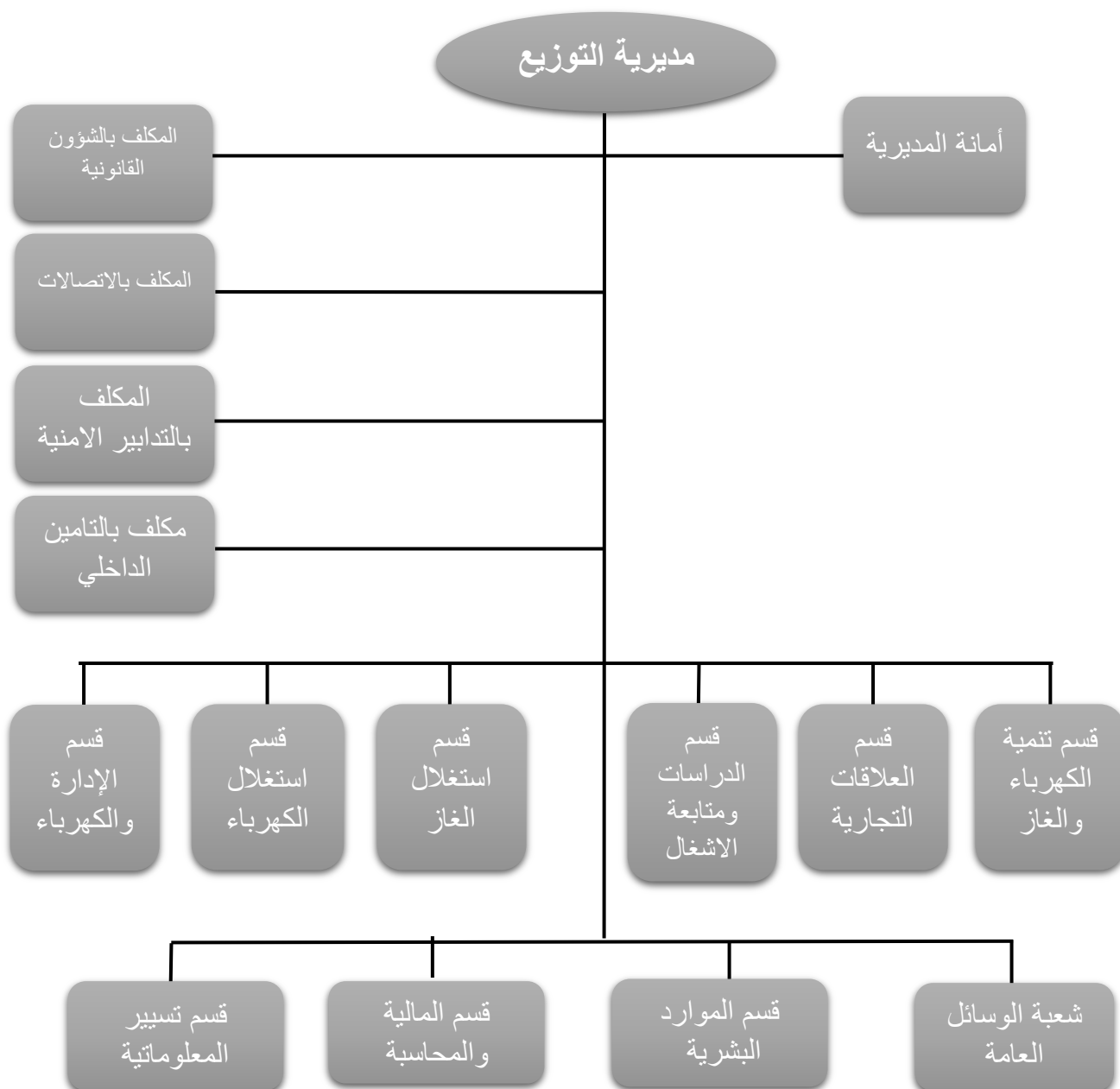
#### 1. تعريف مديرية التوزيع سكيكدة:

هي واحدة من المديريات التابعة لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز للشرق وكانت اول انطلاقة لها سنة 1979 و رأسالها تابع إلي شركة توزيع كهرباء والغاز للشرق، ويقع مقرها ب 69 نهج بشير بوقادوم -سكيكدة- وتظم أكثر من 700 عامل وهي المسؤولة ضمن حدود صلاحيتها عن توزيع وتسويق الطاقة الكهربائية والغاز لتلبية احتياجات العملاء في ظل ظروف التكلفة، الجودة واستمرارية الخدمة كما تتحصر مهمتها في بيعه وتوزيع الكهرباء المتوسط والمنخفض والعالي الضغط إلي زبائن وربطهم بطاقة وتعامل مديرية توزيع الكهرباء والغاز سكيكدة مع العديد من العملاء المتمثلين فيما يلي: (مديرية التوزيع لولاية سكيكدة )

- أ- عملاء التوتر العالي؛
- ب- عملاء التوتر المتوسط؛
- ت- عملاء التوتر المنخفض؛
- ث- عملاء الضغط العالي؛
- ج- عملاء الضغط المتوسط؛
- ح- عملاء الضغط المنخفض.

## 2. الهيكل التنظيمي للمديرية توزيع الكهرباء والغاز سكيكدة

الشكل رقم 08: الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع - سكيكدة -



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على موقع الشركة ([sonelgaz.dz](http://sonelgaz.dz)) (22/04/2024).

### الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة الميدانية المستهدف في الموظفين بمديرية التوزيع الكهرباء والغاز بسكيكدة والبالغ عددهم حوالي أكثر من 700 عامل ولغرض إتمام هذه الدراسة تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع مكونة من 55 عامل شملت مختلف مستويات الوظيفة وقد تم توزيع الاستبيان على جميع أفراد عينة الدراسة وتم تقديم الشرح اللازم لإزالة الغموض واللبس عن بعض الأسئلة التي يراها المبحوث غير واضحة.

### الجدول رقم (02) الاحصائيات الخاصة بالاستبيان

النسب	عدد الاستمارات	البيانات
%100	60	الاستبيانات الموزعة
%91.6	55	الاستبيانات المسترجعة
%5.45	3	الاستبيانات الغير قابلة للتحليل
%94.55	52	الاستبيانات القابلة للتحليل

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيانات

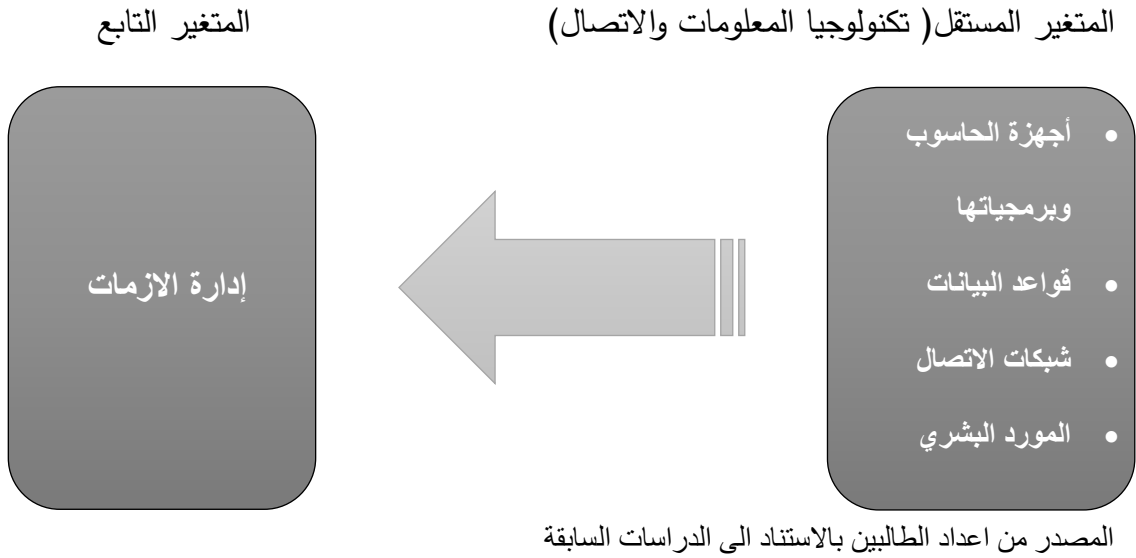
### الفرع الثالث: متغيرات وبيانات الدراسة

#### اولا: متغيرات الدراسة

يمكن تلخيصها في النموذج التالي:

من اجل معالجة مشكلة الدراسة وتحقيق اهدافها تم وضع نموذجا للدراسة يتضمن متغير مستقل ويتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تم تقسيمه الى اربعة ابعاد ( اجهزة الحاسوب وبرمجياتها قواعد البيانات شبكات الاتصال والموارد البشرية) و متغير تابع يتمثل في إدارة الازمات التنظيمية بالإضافة الى المتغيرات الشخصية و الوظيفية ( الجنس العمر المستوى التعليمي الخبرة المهنية المنصب الوظيفي عدد الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة الى عدد الدورات التدريبية في إدارة الازمات ) كما هو موضح في الشكل التالي :

الشكل رقم 09: مخطط الدراسة



**ثانياً: بيانات الدراسة** تم الاعتماد على مجموعة من البيانات الاولية والثانوية ذات علاقة وتتمثل فيما يلي:

1. **البيانات الأولية:** تتمثل في البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية حيث اعتمدنا في جمعها على الاستبيان الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة؛
2. **البيانات الثانوية:** وهي تتمثل في بيانات الجانب النظري من الدراسة حيث حاولنا حسب استطاعتنا وما توفر لدينا من وسائل وأدوات للاطلاع على الدراسات السابقة ومراجعة الادبيات المنشورة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الازمات باستخدام الكتب المجالات الرسائل الجامعية التقارير المؤتمرات والندوات... الخ.

### المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

سيتم تحديد الأدوات المستخدمة في جمع وتحليل بيانات الدراسة في هذا المطلب.

### الفرع الاول: أدوات جمع البيانات

لقد تم الاطلاع على البحوث السابقة واستعراض الادبيات الموجودة حول الموضوع مم ادى الى طرح تساؤلات جديدة كانت بمثابة خريطة لسير الدراسة وبعض البحوث وتقارير التريص التي أجريت في المؤسسة محل الدراسة.

كما تم استخدام الاستبيان في هذه الدراسة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث خصص الاستبيان لقياس درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة وكذا قياس مستوى اهتمامها بتطبيق ادارة الازمات.

ويعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين يدويا او بالبريد العادي او الالكتروني، تمهيدا للحصول على أجوبة لمجموعة الأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق.

يعد الاستبيان الوسيلة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات فهو يتيح للمستجوبين الإجابة عن الاسئلة المقدمة بشكل أكثر اريحية وحرية، كما أنه يعطي للمستجوب الوقت الكافي للإجابة وفق منظوره الخاص.

وقد قامت هذه الاستبانة إلى جزئين أساسيين هما:

**الجزء الأول:** ويتضمن هذا الجزء البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي، عدد المشاركات في الدورات التدريبية في مجالي تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الازمات)؛

**الجزء الثاني:** ويتضمن هذا الجزء محاور الدراسة حيث يتضمن محورين أساسيين كما يلي:

**المحور الأول:** يتضمن هذا المحور المتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده الأربعة (أجهزة الحاسوب وبرمجياتها، قواعد البيانات شبكات الاتصال والموارد البشري) وقد شملت هذه الأبعاد 15 عبارة موزعة في الجدول كما يلي:

### جدول رقم(03): العبارات التي تقيس ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الابعاد	رقم العبارة
أجهزة الحاسوب وبرمجياتها	(5-1)
قواعد البيانات	(9-6)
شبكات الاتصال	(13-10)
المورد البشري	(15-14)

المصدر من اعداد الطالبين وفقا لمعطيات الدراسة.

**المحور الثاني:** يتضمن المتغير التابع وهو إدارة الازمات ويضم 18 عبارة والجدول التالي يتضمن مستوى تطبيق إدارة الازمات في المؤسسة محل الدراسة.

**جدول رقم(04): العبارات التي تتضمن مستوى تطبيق إدارة الازمات التنظيمية**

رقم العبارة	الابعاد
(33-16)	إدارة الازمات

المصدر من اعداد الطالبين وفقا لمعطيات الدراسة.

وقد تم هذه العبارات وفقا لسلم ليكارت الخماسي ودرجاته على الشكل التالي:

**جدول رقم (05): مقياس ليكارت الخماسي**

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	-
5	4	3	2	1	الترميز

المصدر من اعداد الطالبين وفقا لمعطيات الدراسة.

## الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة

بعد توزيع الاستمارات وفرزها تم اللجوء إلى برنامج SPSS لتحليل نتائج الدراسة الميدانية، كما وتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على الشكل التالي:

- **معامل الارتباط بيرسون:** وذلك لقياس الصدق البنائي لأداة الدراسة والوقوف على العلاقة بين متغيرات الدراسة ومعرفة انحاء هذه العلاقة موجبة أم سالبة؛
- **معامل الثبات ألفا كرومباخ:** وذلك للتأكد من درجة ثبات الاستبانة كأداة للدراسة؛
- **المتوسط الحسابي:** وذلك لترتيب إجابات المبحوثين العبارات الاستبانة حسب درجة الموافقة ولتجسيد قيم المتوسط الحسابي في أي فئة يتم ايجاد طول المدى  $5-1=4$  ثم قسمة المدى على عدد الفئات  $5/4=0.8$  وبعد ذلك يضاف 0.8 الى الحد الأدنى للقياس فيصبح كالتالي:

### جدول رقم (06): درجة توزيع قيم المتوسط الحسابي

قيم المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت الخماسي	درجة التقدير
[1.00 - 1.80]	غير موافق بشدة	منخفض جدا
[1.80 - 2.60]	غير موافق	منخفض
[2.60 - 3.40]	محايد	متوسط
[3.40 - 4.20]	موافق	مرتفع
[4.20 - 5.00]	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد العالم الأمريكي الدكتور رينسيس ليكرت 1928-1932

- **الانحراف المعياري:** وذلك لتحديد درجة التشتت لاستجابات المبحوثين عن المتوسط الحسابي؛

- **التكرارات والنسب المئوية:** وذلك لمعرفة خصائص افراد مجتمع الدراسة؛

- **اختبار التباين الأحادي ANOVA؛**

- **الانحدار الخطي البسيط؛**

- **اختبار التوزيع الطبيعي.**

### الفرع الثالث: صدق أداة الدراسة

ويقصد بصدق الاستمارة مدى صلاحية عباراتها لقياس محاور التي تم وضعها، وقد تم اختبار صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري والصدق البنائي

**أولاً: الصدق الظاهري:** للتحقق من صدق محتوى الاستبيان والتأكد من انه يخدم اهداف الدراسة تم عرضه على من المحكمين ذوي خبرة واختصاص وقد بلغ عددهم 4 محكمين وقد تم الطلب منهم دراسة الاستبيان وابداء آرائهم فيه من حيث مدى مناسبة الفقرة والمحتوى ومدى كفاية الاستبيان من حيث عدد الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم الصياغة اللغوية فيها، او أي ملاحظات يرونها فيما يخص التعديل او التغيير او الحذف وهذا وفق ما يراه المحكم لازماً او مناسباً.

وقد قمنا بدراسة ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم واجراء معظم التعديلات في ضوء توصياتهم واراؤهم وقد اعتبرنا الاخذ بملاحظات المحكمين واجراء التعديلات المشار اليها بمثابة الصدق الظاهري للاستبيان وعليه اعتبر صالحاً لقياس ما وضع له. (انظر ملحق رقم 02)

### ثانياً: صدق الاتساق الداخلي

لقد تم حساب صدق الاتساق الداخلي لكل عبارة وبعد الذي تنتمي اليه من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون ويمكن توضيح من خلال ما يلي:

1. صدق الاتساق الداخلي للعبارات البعد الاول:

الجدول رقم (07): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
01	تتوفر مؤسستكم على العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاتها.	0.736	0.0
02	تحدث أجهزة الحاسوب في مؤسستكم بشكل مستمر.	0.767	0.0
03	لدى مؤسستكم البرمجيات الحاسوبية الكافية لإنجاز أعمالها.	0.847	0.0
04	البرمجيات المستخدمة بمؤسستكم تتناسب مع طبيعة أعمالها.	0.795	0.0
05	البرمجيات المستخدمة بمؤسستكم حديثة ومتطورة.	0.823	0.0

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v26

يتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط لعبارات أجهزة الحاسوب وبرمجياتها تراوحت ما بين 0.736 و0.847 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

2. صدق الاتساق الداخلي للعبارات البعد الثاني:

الجدول رقم (08): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد قواعد البيانات

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
06	تمتلك مؤسستكم قاعدة بيانات خاصة بها.	0.526	0.0
07	تعتمد مؤسستكم على قواعد البيانات لإنجاز أعمالها.	0.804	0.0
08	قواعد البيانات التي تعتمد عليها مؤسستكم توفر معلومات حديثة.	0.744	0.0
09	يتم تعديل قواعد البيانات في مؤسستكم بشكل مستمر.	0.839	0.0

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v26

يتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط لعبارات اجهزة الحاسوب وبرمجياتها تراوحت ما بين 0.526 و 0.839 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

3. صدق الاتساق الداخلي للعبارات البعد الثالث:

الجدول رقم (09): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد شبكات الاتصال

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
10	توفر مؤسستكم الربط بشبكة الإنترنت لمختلف أقسامها.	0.697	0.0
11	توجد في مؤسستكم شبكة داخلية للاتصال تربط مختلف أقسامها.	0.510	0.0
12	تمتلك مؤسستكم شبكة خارجية للاتصال تربطها بشركاء العمل مثل: الزبائن، الموردين.	0.549	0.0
13	ترتبط مختلف المكاتب في مؤسستكم بخدمة الهاتف.	0.632	0.0

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v26

يتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط لعبارات اجهزة الحاسوب وبرمجياتها تراوحت ما بين 0.510 و 0.697 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

4. صدق الاتساق الداخلي للعبارات البعد الرابع:

الجدول رقم (10): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد المورد البشري

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
14	توفر مؤسستكم الربط بشبكة الإنترنت لمختلف أقسامها.	0.899	0.0
15	توجد في مؤسستكم شبكة داخلية للاتصال تربط مختلف أقسامها.	0.853	0.0

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v26

يتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط لعبارات اجهزة الحاسوب وبرمجياتها تراوحت ما بين 0.853 و 0.899 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

5. صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

الجدول رقم (11): قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد إدارة الازمات

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
16	استفدتم من دورات تكوينية في مجال إدارة الأزمات بمؤسستكم	0.460	0.0
17	تمتلك مؤسستكم القدرة توقع الأزمات المحتملة.	0.795	0.0
18	تمتلك مؤسستكم القدرة على التكيف مع الأحداث الطارئة والمستعجلة.	0.814	0.0
19	تتوافر مؤسستكم على خطط محددة مسبقا تحدد الأدوار والمسؤوليات في حالة وقوع الأزمات.	0.537	0.0
20	تتوفر مؤسستكم على الإمكانيات اللازمة لمواجهة الأزمات معرضة لها	0.802	0.0
21	تمتلك مؤسستكم فرق خاصة بالبحث في مجال إدارة الأزمات.	0.699	0.0
22	تقوم مؤسستكم بحملات التوعية لموظفيها حول الوقاية من الأزمات قبل حدوثها.	0.806	0.0
23	تساعد مؤسستكم موظفيها للتعامل مع الأحداث السلبية بنكاه وحكمة.	0.820	0.0
24	لدى مؤسستكم القدرة على تحليل وفهم الأزمات بسرعة	0.831	0.0
25	لدى مؤسستكم القدرة على اتخاذ الخطوات الاستباقية لمنع وقوع الأزمات.	0.840	0.0

0.0	0.726	تتوافر مؤسستكم على قسم أو خلية خاصة لمواجهة الأزمات الطارئة والمفاجئة.	26
0.0	0.458	تتوفر مؤسستكم على نظام معلوماتي لحفظ المعلومات المتعلقة بالأزمات.	27
0.0	0.791	تتوافر مؤسستكم على القدرات والإمكانات المادية اللازمة لمواجهة الأزمات.	28
0.0	0.784	تقوم مؤسستكم بالتعامل بشفافية وموضوعية مع الأزمات التي تتعرض لها.	29
0.0	0.791	تشجع مؤسستكم موظفيها على المشاركة في مواجهة مختلف الأزمات التي تواجهها.	30
0.0	0.774	تعمل مؤسستكم على ضمان التنسيق بين جهودات جميع أقسامها للتعامل مع الأزمات.	31
0.0	0.589	تتوافر مؤسستكم على خبراء ومهنيين في مجال التعامل مع الأزمات.	32
0.0	0.374	يوجد بمؤسستكم قاعدة معلومات تتضمن الدروس والأزمات السابقة للاستفادة منها.	33

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS v26

يتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط لعبارات اجهزة الحاسوب وبرمجياتها تراوحت ما بين 0.374 و 0.840 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثاً: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستبانة ان تعطي هذه الأخيرة نفس النتيجة لو تم توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط أي معني الاستقرار في نتائجها. وقد تم التحقق من ثباتها من خلال حساب معامل الفا كرومباخ حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (12): معامل الثبات الفا كرومباخ لكل محور

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات الفا كرومباخ
اجهزة الحاسوب وبرمجياتها	05	0.850
قواعد البيانات	04	0.709
شبكات الاتصال	04	0.407
المورد البشري	02	0.694
تكنولوجيا المعلومات	15	0.885
ادارة الازمات	18	0.943
المجموع	33	0.953

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

يشير الجدول رقم (11) بالاعتماد على النتائج المتحصل عليها ان قيمة معامل الفا كرومباخ لمختلف المحاور 60% وهي تتراوح بين 0.407 و 0.953 وهي قيمة مرتفعة في حين ان القيمة الاجمالية لمعامل الفا كرومباخ هي 0.953 وعي قيمة جد مرتفعة كذلك وهذا يدل على ثبات أداة القياس م ناحية العبارات التي تضمنها الاستبيان.

رابعاً: اختبار التوزيع الطبيعي

للتأكد من صحة الفرضيات يجب معرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؟ وهذا لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات توزيعاً طبيعياً، وللتأكد من ذلك نقوم باختبار كولمجروف سمرنوف كالتالي:

الجدول رقم (13): اختبار التوزيع الطبيعي لمحاوَر الدراسة

Kolmogororov-smirnov		
المحاوَر	قيمة Z	sig
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	1.042	0.228
إدارة الازمات	1.048	0.222
المجموع	1.073	0.200

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V26

يكون التوزيع طبيعياً إذا كان مستوى الدلالة  $< 0.05$  وبالنظر إلى الجدول رقم (12) وعند مستوى الدلالة 0.05 وبما ان قيمة مجموع sig أكبر من 0.05 يتبين ان جميع المحاوَر تتبع التوزيع الطبيعي.

### المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

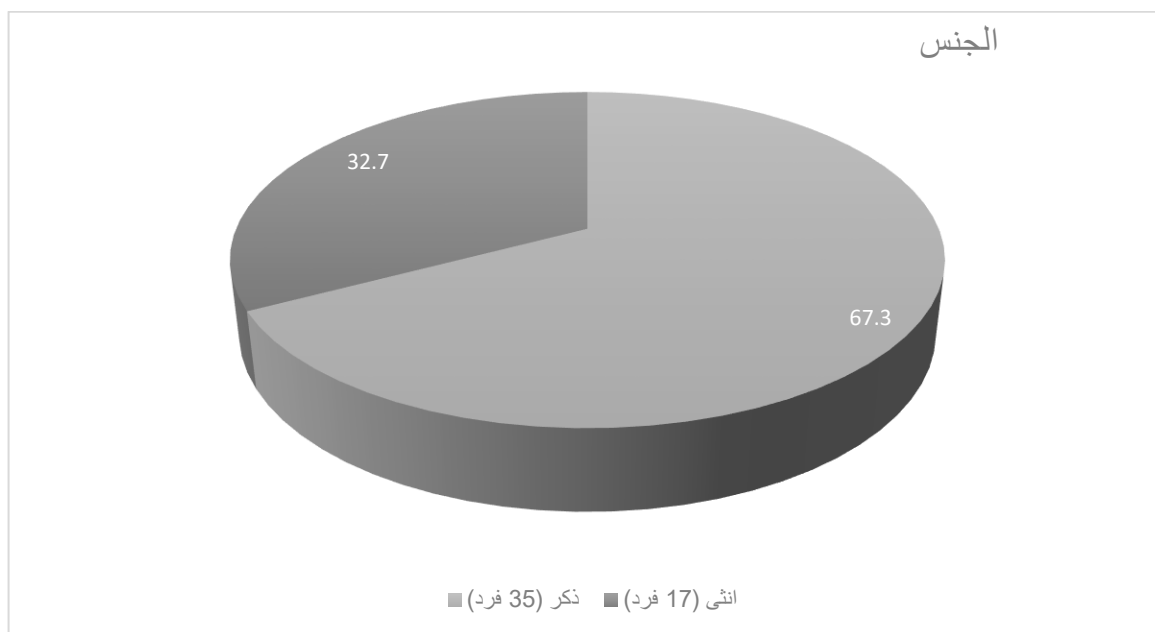
بعد ان تأكدنا من صدق وثبات الدراسة وذلك باستخدام برنامج spss v 26 ومختلف الأساليب الإحصائية الخاصة بمعالجة وتحليل البيانات سيتم التطرق في هذا المبحث الى عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

#### المطلب الأول: عرض خصائص عينة الدراسة

#### الفرع الأول: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية والوظيفية

#### أولاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

#### الشكل رقم 10: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

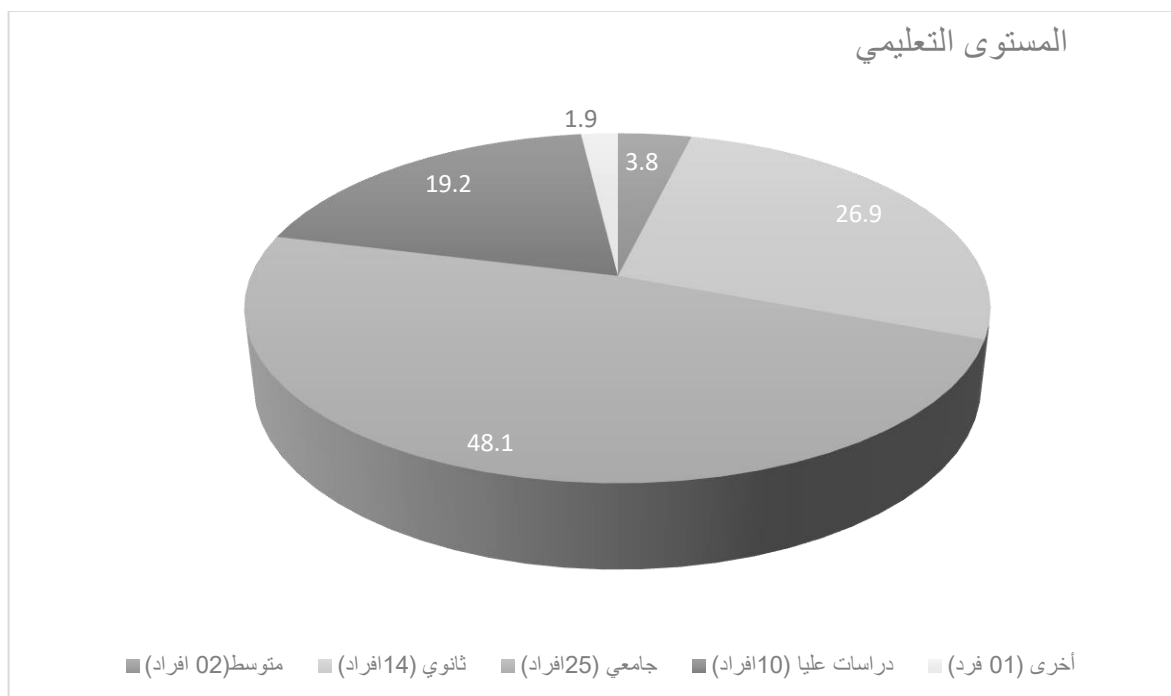


المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

نلاحظ من خلال الشكل رقم 05 ان اغلبية عينة الدراسة من فئة الذكور بنسبة 67.3% ثم تليها فئة الاناث بنسبة 32.7% وهذا راجع الى طبيعة نشاط المؤسسة.

ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الشكل رقم 11: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

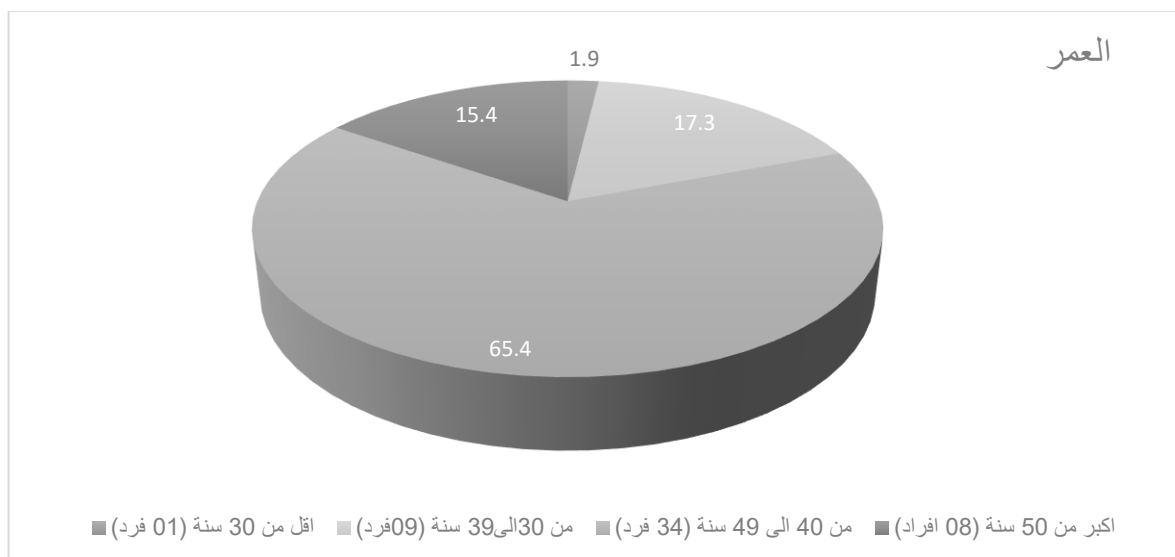


المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

نلاحظ من خلال الشكل رقم 06 ان اغلبية العينة متحصلون على شهادات جامعية بنسبة 48.1% ثم نسبة العمال الذين لديهم مستوى ثانوي بنسبة 26.9% ثم تليها نسبة المتحصلين على الدراسات العليا بنسبة 19.2% ثم نسبة العمال الذين لديهم مستوى متوسط بنسبة 3.8% واخير العمال الذين لديهم مستوى اخر بنسبة 1.9% وعليه نستنتج ان اغلبية عينة الدراسة هم اشخاص متحصلون على شهادات جامعية.

ثالثاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الشكل رقم 12: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

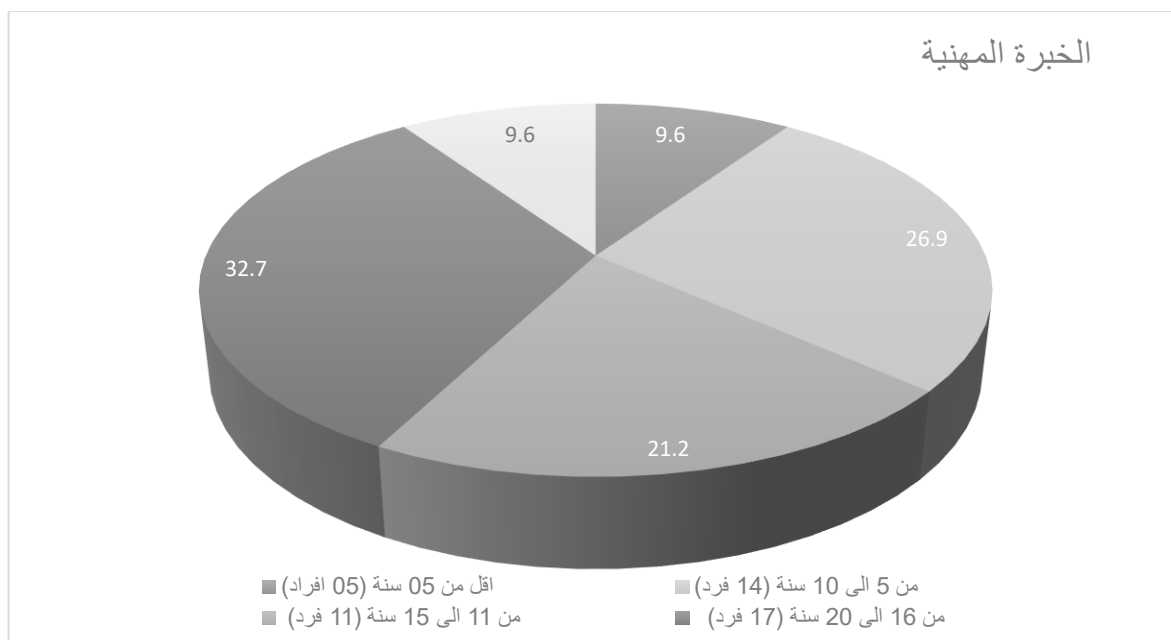


المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

نلاحظ من خلال الشكل رقم 07 ان اغلبية عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 40 الى 49 سنة بنسبة تقدر ب 65.4% ثم تليها فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم من 30 الى 39 سنة بنسبة تقدر ب 17.3% ثم تليها فئة العمال الذين تكون أعمارهم أكبر من 50 سنة بنسبة تقدر ب 15.4% وفي الأخير تأتي فئة العمال الذين تتراوح تكون أعمارهم اقل من 30 سنة بنسبة ضعيفة جدا تقدر ب 1.9% وهذا راجع الى ان اغلبية افراد العينة في المؤسسة هم من فئة متوسطي العمر بنسبة 17.3% أي من 30 الي 39.

رابعاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الشكل رقم 13: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

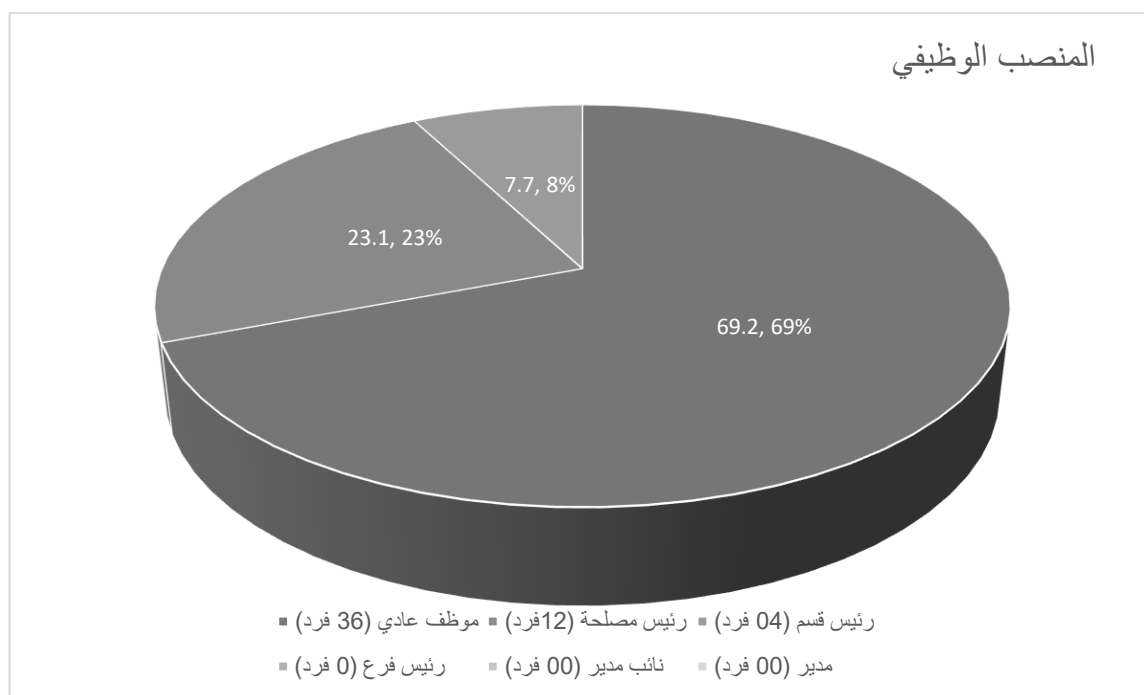


المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

من خلال الشكل رقم 08 يتضح ان اغلبية افراد العينة لديهم الأقدمية المهنية بالمؤسسة من 16 الى 20 سنة بنسبة تقدر ب 32.7% ثم تليه فئة العمال الذين لديهم الأقدمية المهنية من 05 الى 10 سنة بنسبة تقدر ب 26.9% ثم تليه فئة العمال الذين لديهم الاقدمية المهنية من 11 الى 15 سنة بنسبة تقدر ب 21.2% ثم تليه فئتي العمال الذين لديهم الاقدمية المهنية اقل من 5 سنوات والعمال الذين لديهم الأقدمية مهنية أكبر من 20 سنة بنسبة 9.6% لكل منهما.

### خامسا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي

الشكل رقم 14: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي

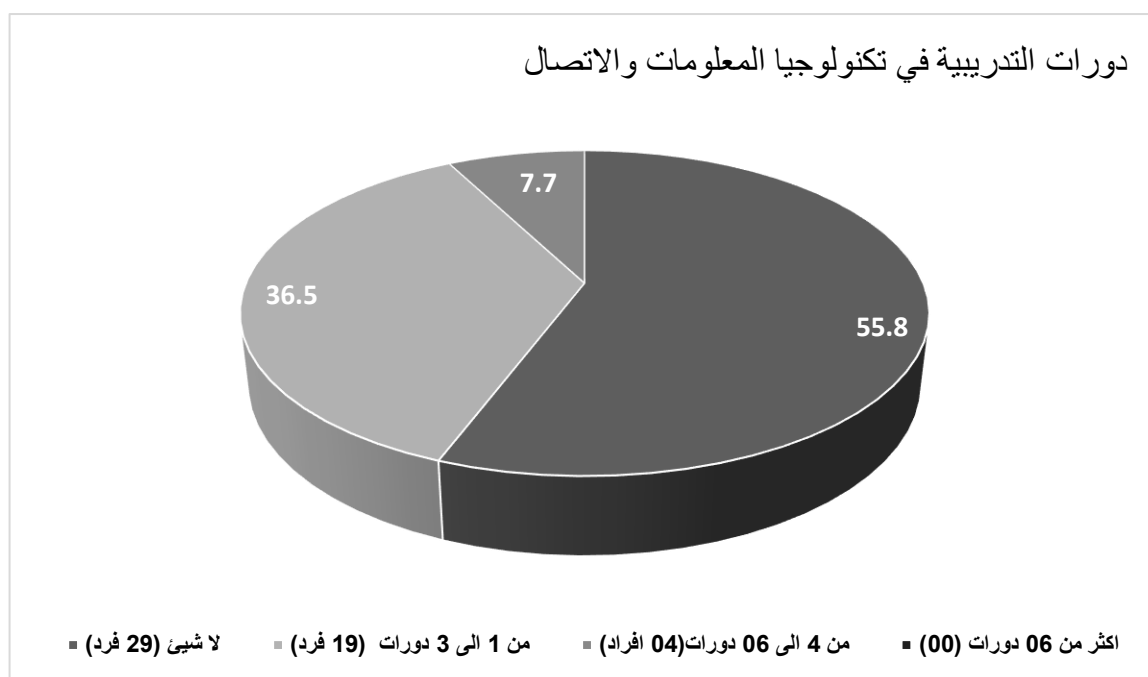


المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

من خلال الشكل رقم 09 يتضح ان اغلبية افراد العينة يشتغلون ضمن وظيفة موظف عادي بنسبة 69% تم تليها نسبة الذين يشتغلون ضمن وظيفة رئيس مصلحة بنسبة 23% وفي الأخير تأتي نسبة الذين يشتغلون ضمن وظيفة رئيس قسم.

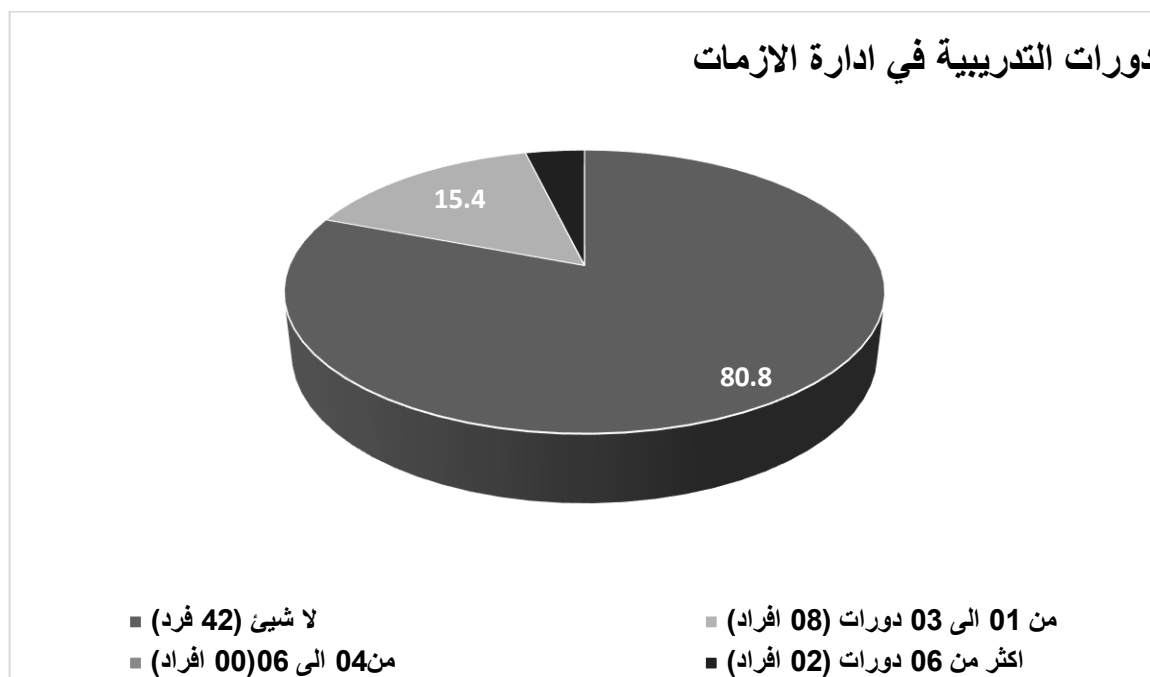
سادسا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الشكل رقم 15: توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال



من خلال الشكل رقم 10 يتضح ان اغلبية افراد العينة لم يشاركوا في الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسبة 55.8% تم تليها فئة الافراد الذين شاركوا في الدورات التدريبية من 1 الى 03 دورات بنسبة 36.5% وفي الأخير تأتي نسبة الذين شاركوا في الدورات التدريبية من 04 الى 06 دورات بنسبة 7.7%.

سابعاً توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية في مجال ادارة الازمات  
 الشكل رقم 16: توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات التدريبية في مجال ادارة  
 الازمات



المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

من خلال الشكل رقم 11 يتضح ان اغلبية افراد العينة لم يشاركوا في الدورات التدريبية في مجال ادارة الازمات بنسبة 80.8% تم تليها فئة الافراد الذين شاركوا في الدورات التدريبية من 1 الى 03 دورات بنسبة 15.4% وفي الأخير تأتي نسبة الذين شاركوا في الدورات التدريبية أكثر من 06 دورات بنسبة 3.8%.

المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لمحاور الدراسة

الفرع الأول: نتائج التحليل الاحصائي لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: نتائج التحليل الاحصائي لعبارات بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها

يمكن تلخيص عبارات بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها فيما يلي:

الجدول رقم (14): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
5	مرتفع	1.038	3.48	تتوفر مؤسستكم على العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاتها.	1
4	مرتفع	1.000	3.50	تحدث أجهزة الحاسوب في مؤسستكم بشكل مستمر.	2
2	مرتفع	0.899	3.76	لدى مؤسستكم البرمجيات الحاسوبية الكافية لإنجاز أعمالها.	3
3	مرتفع	0.882	3.75	البرمجيات المستخدمة بمؤسستكم تتناسب مع طبيعة أعمالها.	4
1	مرتفع	0.970	3.86	البرمجيات المستخدمة بمؤسستكم حديثة ومتطورة.	5
	مرتفع	0.75877	3.6731	أجهزة الحاسوب وبرمجياتها	المجموع

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

من خلال الجدول رقم (21) يتضح أن بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها قد حقق متوسط حسابي قدره 3.6731، في حين بلغ الانحراف المعياري 0.75877 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، أما فيما يخص عبارات أجهزة الحاسوب وبرمجياتها فجاءت كالتالي:

1. جاءت العبارة رقم (01) تتوفر مؤسستكم على العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاتها في المرتبة الخامسة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.4808 وانحراف معياري 1.03829 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تتوفر على العدد الكافي من أجهزة الحاسوب.

2. جاءت العبارة رقم (02) تحدث أجهزة الحاسوب في مؤسستكم بشكل مستمر في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.5000 وانحراف معياري 1.0000 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تحدث أجهزة الحاسوب بشكل مستمر.
3. كما جاءت العبارة رقم (03) لدى مؤسستكم البرمجيات الحاسوبية الكافية لإنجاز أعمالها في المرتبة الثانية من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.7692 وانحراف معياري 0.89914 درجة وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة البرمجيات الحاسوبية الكافية لإنجاز أعمالها.
4. جاءت العبارة رقم (04) البرمجيات المستخدمة بمؤسستكم تتناسب مع طبيعة أعمالها. في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.7500 وانحراف معياري 0.88284 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن البرمجيات المستخدمة تتناسب مع طبيعة أعمالها.
5. جاءت العبارة رقم (05) البرمجيات المستخدمة بمؤسستكم حديثة ومتطورة. في المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.8654 وانحراف معياري 0.97073 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة لديها برمجيات متطورة وحديثة.

### ثانياً: نتائج التحليل الإحصائي العبارات بعد قواعد البيانات

يمكن تلخيص عبارات بعد قواعد البيانات كما يلي:

#### الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد قواعد البيانات

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
1	مرتفع	0.656	4.00	تمتلك مؤسستكم قاعدة بيانات خاصة بها.	6
2	مرتفع	0.721	3.90	تعتمد مؤسستكم على قواعد البيانات لإنجاز أعمالها.	7
3	مرتفع	0.888	3.73	قواعد البيانات التي تعتمد عليها مؤسستكم توفر معلومات حديثة.	8
3	مرتفع	1.086	3.73	يتم تعديل قواعد البيانات في مؤسستكم بشكل مستمر.	9
	مرتفع	0.62432	3.8413	قواعد البيانات	المجموع

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

من خلال الجدول رقم (22) يتضح ان بعد قواعد البيانات قد حقق متوسط حسابي قدره 3.8413 في حين بلغ الانحراف المعياري 0.62432 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، أما فيما يخص قواعد البيانات فجاءت كالتالي:

1. جاءت العبارة رقم (06) تمتلك مؤسستكم قاعدة بيانات خاصة بها في المرتبة الاولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 4.000 وانحراف معياري 0.65679 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تمتلك قاعدة بيانات خاصة بها.
2. جاءت العبارة رقم (07) تعتمد مؤسستكم على قواعد البيانات لإنجاز أعمالها في المرتبة الثانية من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.9038 وانحراف معياري 0.72110 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تعتمد على قواعد البيانات لإنجاز أعمالها.
3. كما جاءت العبارة رقم (08) قواعد البيانات التي تعتمد عليها مؤسستكم توفر معلومات حديثة. في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.7308 وانحراف معياري 0.88817 درجة وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن قواعد البيانات التي تعتمد عليها المؤسسة توفر معلومات حديثة.
4. جاءت العبارة رقم (09) يتم تعديل قواعد البيانات في مؤسستكم بشكل مستمر في المرتبة الثالثة ايضا من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.7308 وانحراف معياري 1.08674 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أنه يتم تعديل قواعد البيانات في المؤسسة بشكل مستمر.

### ثالثاً: نتائج التحليل الإحصائي العبارات بعد شبكات الاتصال

يمكن تلخيص عبارات بعد قواعد البيانات كما يلي:

#### الجدول رقم(16) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد شبكات الاتصال

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
10	توفر مؤسستكم الربط بشبكة الإنترنت لمختلف أقسامها.	3.23	1.246	متوسط	3
11	توجد في مؤسستكم شبكة داخلية للاتصال تربط مختلف أقسامها.	3.92	0.882	مرتفع	1
12	تمتلك مؤسستكم شبكة خارجية للاتصال تربطها بشركاء العمل مثل: الزبائن، الموردين.	2.94	1.036	متوسط	4
13	ترتبط مختلف المكاتب في مؤسستكم بخدمة الهاتف.	3.75	0.967	مرتفع	2
المجموع	شبكات الاتصال	3.4615	0.62502	مرتفع	

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

من خلال الجدول رقم (23) يتضح ان بعد شبكات الاتصال قد حقق متوسط حسابي قدره 3.4615 في حين بلغ الانحراف المعياري 0.62502 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، أما فيما يخص بعد شبكات الاتصال فجاءت كالتالي:

1. جاءت العبارة رقم (10) توفر مؤسستكم الربط بشبكة الإنترنت لمختلف أقسامها في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.2308 وانحراف معياري 1.24641 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، مما يدل على أن المؤسسة توفر نوعاً ما الربط بشبكة الإنترنت لمختلف أقسامها.
2. جاءت العبارة رقم (11) توجد في مؤسستكم شبكة داخلية للاتصال تربط مختلف أقسامها في المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.9231 وانحراف معياري 0.88220 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة توجد لديها شبكة داخلية للاتصال تربط مختلف أقسامها

3. كما جاءت العبارة رقم (12) تمتلك مؤسستكم شبكة خارجية للاتصال تربطها بشركاء العمل مثل: الزبائن، الموردين. في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 2.9423 وانحراف معياري 1.03684 درجة وكان اتجاه الإجابة متوسطة، مما يدل ان المؤسسة تمتلك نوعا ما شبكة خارجية للاتصال تربطها بشركاء العمل مثل الزبائن
4. جاءت العبارة رقم (13) ترتبط مختلف المكاتب في مؤسستكم بخدمة الهاتف في المرتبة الثانية من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.7500 وانحراف معياري 0.96761 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن مختلف مكاتب المؤسسة ترتبط بخدمة الهاتف

رابعاً: نتائج التحليل الإحصائي لعبارات بعد المورد البشري

يمكن تلخيص عبارات بعد قواعد البيانات كما يلي:

الجدول رقم (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد المورد البشري

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
14	توظف مؤسستكم الأفراد ذوي المؤهلات العالية للعمل فيها.	3.30	1.094	متوسط	2
15	الموظفون بمؤسستكم لديهم القدرة على استخدام التقنيات الحديثة.	3.46	0.917	مرتفع	1
المجموع	المورد البشري	3.3846	0.88348	متوسط	

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

من خلال الجدول رقم (24) يتضح ان المورد البشري قد حقق متوسط حسابي قدره 3.3846 في حين بلغ الانحراف المعياري 0.88348 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، أما فيما يخص عبارات المورد البشري فجاءت كالتالي:

1. جاءت العبارة رقم (14) توظف مؤسستكم الأفراد ذوي المؤهلات العالية للعمل فيها في المرتبة الثانية من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.3077 وانحراف معياري 1.09434 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، مما يدل على أن المؤسسة توظف الأفراد ذوي المؤهلات العالية للعمل فيها.
2. جاءت العبارة رقم (15) الموظفون بمؤسستكم لديهم القدرة على استخدام التقنيات الحديثة في المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.4615 وانحراف معياري 0.91740 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن الموظفون بالمؤسسة لديهم القدرة على استخدام التقنيات الحديثة.

الفرع الثاني: نتائج التحليل الإحصائي لعبارات محور إدارة الازمات

يمكن تلخيص عبارات بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها فيما يلي:

الجدول رقم(18) : الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور إدارة الازمات التنظيمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
14	منخفض	0.869	2.40	استفدتم من دورات تكوينية في مجال إدارة الأزمات بمؤسستكم.	16
10	متوسط	1.010	3.19	تمتلك مؤسستكم القدرة توقع الأزمات المحتملة.	17
5	مرتفع	0.979	3.46	تمتلك مؤسستكم القدرة على التكيف مع الأحداث الطارئة والمستعجلة.	18
1	مرتفع	0.843	3.61	تتوافر مؤسستكم على خطط محددة مسبقا تحدد الأدوار والمسؤوليات في حالة وقوع الأزمات.	19
2	مرتفع	0.751	3.55	تتوفر مؤسستكم على الإمكانيات اللازمة لمواجهة الأزمات معرضة لها	20
12	متوسط	0.832	3.11	تمتلك مؤسستكم فرق خاصة بالبحث في مجال إدارة الأزمات.	21
8	متوسط	1.039	3.30	تقوم مؤسستكم بحملات التوعية لموظفيها حول الوقاية من الأزمات قبل حدوثها.	22
11	متوسط	1.017	3.15	تساعد مؤسستكم موظفيها للتعامل مع الأحداث السلبية بذكاء وحكمة.	23
7	متوسط	1.007	3.34	لدى مؤسستكم القدرة على تحليل وفهم الأزمات بسرعة	24
11	متوسط	0.977	3.15	لدى مؤسستكم القدرة على اتخاذ الخطوات الاستباقية لمنع وقوع الأزمات.	25
9	متوسط	0.909	3.26	تتوافر مؤسستكم على قسم أو خلية خاصة لمواجهة الأزمات الطارئة والمفاجئة.	26
3	مرتفع	0.753	3.51	تتوفر مؤسستكم على نظام معلوماتي لحفظ المعلومات المتعلقة بالأزمات.	27
1	مرتفع	0.932	3.61	تتوافر مؤسستكم على القدرات والإمكانيات المادية اللازمة لمواجهة الأزمات.	28
4	مرتفع	0.939	3.50	تقوم مؤسستكم بالتعامل بشفافية وموضوعية مع الأزمات التي تتعرض لها.	29

30	تشجع مؤسساتكم موظفيها على المشاركة في مواجهة مختلف الأزمات التي تواجهها.	3.07	0.882	متوسط	13
31	تعمل مؤسساتكم على ضمان التنسيق بين جهودات جميع أقسامها للتعامل مع الأزمات.	3.38	1.012	متوسط	6
32	تتوافر مؤسساتكم على خبراء ومهنيين في مجال التعامل مع الأزمات.	3.30	0.852	متوسط	8
33	يوجد بمؤسساتكم قاعدة معلومات تتضمن الدروس والأزمات السابقة للاستفادة منها.	3.19	0.817	متوسط	10
المجموع	إدارة الأزمات	3.2998	0.64923	متوسط	

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

1. من خلال الجدول رقم (25) يتضح أن محور إدارة الأزمات قد حقق متوسط حسابي قدره 3.2998، في حين بلغ الانحراف المعياري 0.64923 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، أما فيما يخص عبارات محور إدارة الأزمات التنظيمية فجاءت كالتالي:
2. جاءت العبارة رقم (16) استفدتم من دورات تكوينية في مجال إدارة الأزمات بمؤسساتكم. في المرتبة الرابعة عشر من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 2.4038 وانحراف معياري 0.86907 درجة، وكان اتجاه الإجابة منخفض، مما يدل قلة استفادة المؤسسة من دورات تكوينية في مجال إدارة الأزمات.
3. جاءت العبارة رقم (17) تمتلك مؤسساتكم القدرة توقع الأزمات المحتملة في المرتبة العاشرة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.1923 وانحراف معياري 1.01050 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، مما يدل على أن المؤسسة تمتلك نوعاً ما القدرة توقع الأزمات المحتملة.
4. جاءت العبارة رقم (18) تمتلك مؤسساتكم القدرة على التكيف مع الأحداث الطارئة والمستعجلة. في المرتبة الخامسة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.4615 وانحراف معياري 0.97943 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تمتلك القدرة على التكيف مع الأحداث الطارئة والمستعجلة.
5. جاءت العبارة رقم (19) تتوافر مؤسساتكم على خطط محددة مسبقاً تحدد الأدوار والمسؤوليات في حالة وقوع الأزمات في المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.6154 وانحراف معياري 0.84375 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تتوافر على خطط محددة مسبقاً تحدد الأدوار والمسؤوليات في حالة وقوع الأزمات.

6. جاءت العبارة رقم (20) تتوفر مؤسستكم على الإمكانيات اللازمة لمواجهة الأزمات معرضة لها في المرتبة الثانية من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.5577 وانحراف معياري 0.75182 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تتوفر على الإمكانيات اللازمة لمواجهة الأزمات معرضة لها
7. جاءت العبارة رقم (21) تمتلك مؤسستكم فرق خاصة بالبحث في مجال إدارة الأزمات في المرتبة الثانية عشر من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.1154 وانحراف معياري 0.83205 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، مما يدل على أن المؤسسة تمتلك نوعا ما فرق خاصة بالبحث في مجال إدارة الأزمات.
8. جاءت العبارة رقم (22) تقوم مؤسستكم بحملات التوعية لموظفيها حول الوقاية من الأزمات قبل حدوثها في المرتبة الثامنة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.3077 وانحراف معياري 1.03829 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، مما يدل على أن المؤسسة تقوم نوعا ما بحملات التوعية لموظفيها حول الوقاية من الأزمات قبل حدوثها.
9. جاءت العبارة رقم (23) تساعد مؤسستكم موظفيها للتعامل مع الأحداث السلبية بذكاء وحكمة في المرتبة الحادية عشرة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.4808 وانحراف معياري 1.03920 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، مما يدل على أن المؤسسة تساعد نوعا ما موظفيها للتعامل مع الأحداث السلبية بذكاء وحكمة.
10. جاءت العبارة رقم (24) لدى مؤسستكم القدرة على تحليل وفهم الأزمات بسرعة في المرتبة السابعة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.1538 وانحراف معياري 1.01720 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، مما يدل على أن المؤسسة لديها نوعا ما القدرة على تحليل وفهم الأزمات بسرعة
11. جاءت العبارة رقم (25) لدى مؤسستكم القدرة على اتخاذ الخطوات الاستباقية لمنع وقوع الأزمات في المرتبة الحادية عشرة أيضا من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.1538 وانحراف معياري 0.97789 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، مما يدل على أن المؤسسة لديها نوعا ما القدرة على اتخاذ الخطوات الاستباقية لمنع وقوع الأزمات.
12. جاءت العبارة رقم (26) تتوافر مؤسستكم على قسم أو خلية خاصة لمواجهة الأزمات الطارئة والمفاجئة في المرتبة التاسعة أيضا من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.2692 وانحراف

- معياري 0.90997 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، مما يدل على أن المؤسسة تتوافر نوعا ما على قسم أو خلية خاصة لمواجهة الأزمات الطارئة والمفاجئة.
13. جاءت العبارة رقم (27) تتوافر مؤسستكم على العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقتها في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.5192 وانحراف معياري 0.75382 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تتوافر على نظام معلوماتي لحفظ المعلومات المتعلقة بالأزمات.
14. جاءت العبارة رقم (28) تتوافر مؤسستكم على القدرات والإمكانات المادية اللازمة لمواجهة الأزمات في المرتبة الأولى أيضا من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.6154 وانحراف معياري 0.93208 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تتوافر على القدرات والإمكانات المادية اللازمة لمواجهة الأزمات.
15. جاءت العبارة رقم (29) تقوم مؤسستكم بالتعامل بشفافية وموضوعية مع الأزمات التي تتعرض لها في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.5000 وانحراف معياري 0.93934 درجة، وكان اتجاه الإجابة مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تقوم بالتعامل بشفافية وموضوعية مع الأزمات التي تتعرض لها.
16. جاءت العبارة رقم (30) تشجع مؤسستكم موظفيها على المشاركة في مواجهة مختلف الأزمات التي تواجهها في المرتبة الثالثة عشرة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.0769 وانحراف معياري 0.88220 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، مما يدل على أن المؤسسة تشجع نوعا ما موظفيها على المشاركة في مواجهة مختلف الأزمات التي تواجهها.
17. جاءت العبارة رقم (31) تتوافر مؤسستكم على العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقتها في المرتبة السادسة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.3846 وانحراف معياري 0.85264 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، مما يدل على أن المؤسسة تعمل نوعا ما على ضمان التنسيق بين مجهودات جميع أقسامها للتعامل مع الأزمات.
18. جاءت العبارة رقم (32) تتوافر مؤسستكم على خبراء ومهنيين في مجال التعامل مع الأزمات في المرتبة الثامنة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.3077 وانحراف معياري 0.85264 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، مما يدل على أن المؤسسة تتوافر نوعا ما على خبراء ومهنيين في مجال التعامل مع الأزمات.

19. جاءت العبارة رقم (33) يوجد بمؤسستكم قاعدة معلومات تتضمن الدروس والأزمات السابقة للاستفادة منها في المرتبة العاشرة أيضا من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 3.1923 وانحراف معياري 0.81742 درجة، وكان اتجاه الإجابة متوسط، مما يدل على أن المؤسسة يوجد بها نوعا ما قاعدة معلومات تتضمن الدروس والأزمات السابقة للاستفادة منها.

### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشتها

الفرع الأول: اختبار الانحدار الخطي المتعدد بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الازمات

جدول رقم (19): اختبار الانحدار الخطي المتعدد بين ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الازمات

R 2	R	مستوى الدلالة	T	B	معالم النموذج
		0.222	1.236	0.464	إدارة الازمات
0.664	0.815	0.006	2.881	0.300	بعد أجهزة الحاسوب و برمجياتها
		0.090	1.733	0.243	بعد قواعد البيانات
		0.661	-0.441	-0.054	بعد شبكات الاتصال
		0.003	3.185	0.292	بعد المورد البشري

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26

تبين نتائج الجدول رقم 23 وجود علاقة طردية بين كل من بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها و البيانات و المورد البشري كل على التوالي وبين إدارة الازمات في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز سكيكدة، فزيادة هذه الابعاد كل على حدى على التوالي بوحدة واحدة أدى الى زيادة إدارة الازمات بقيمة 0.3 و 0.243 و 0.292 وحدة على التوالي ، في حين توجد علاقة عكسية بين بعد شبكات الاتصال و بين إدارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة فزيادتها بوحدة واحدة أدى انخفاض إدارة الازمات بقيمة 0.054

من خلال هذا المطلب سيتم اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية من خلال الاعتماد علي مجموعة من المعايير كما يلي:

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم(20) : نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الازمات في المؤسسة

المحور	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية
الفرضية الرئيسية	0.815	0.664	23.215	0.000

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss v26

يوضح الجدول رقم 26 العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة الازمات حيث أظهرت النتائج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة الازمات التنظيمية في المؤسسة ان بلغ معامل الارتباط 0.815 عند مستوى الدلالة 0.000 اقل من 0.05 و معامل تحديد 0.664 أي ما قيمته 66.4% من التغييرات في إدارة الازمات التنظيمية الناتج عن التغيير في مستوى أهمية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما بين معنوية هذا الأثر قيمة F 23.215 عند مستوى معنوية اقل من 0.05 وهذا يؤكد صحة الفرضية التي تنص على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الازمات.

### الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  تبرز مساهمة أجهزة الحاسوب وبرمجياتها في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة

**الجدول رقم(21) : نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار أجهزة الحاسوب وبرمجياتها وادارة الازمات التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة**

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F
الفرضية الاولى	0.596	6.871	0.000	0.697	0.486	47.207

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss v26

يوضح الجدول 27 العلاقة بين بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها و مدى مساهمتها في إدارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة حيث أظهرت النتائج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها و مدى مساهمتها في إدارة الازمات التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة اذ بلغ معامل الارتباط 0.697 عند مستوى الدلالة 0.000 اقل من 0.05 ومعامل التحديد 0.486 اي ما قيمته 48.60% من التغييرات في مستوى المساهمة في إدارة الازمات التنظيمية الناتج عن التغيير في أهمية بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها كما بلغت قيمة درجة التأثير 0.596 وهذا يعبر على ان إدارة الازمات في مستوى أهمية بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها ويؤدي الى زيادة في مستوى المساهمة في إدارة في إدارة الازمات وما بين معنوية هذه العلاقة قيمة F 47.207 وقيمة T 6.871 عند مستوى معنوية اقل من 0.05 وهذا ما يؤكد صحة الفرضية التي تؤكد على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها و مساهمتها في إدارة الازمات في المؤسسة محل الدراسة

### الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة قواعد البيانات في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (22): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار قواعد البيانات وادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F
الفرضية الثانية	0.739	7.146	0.000	0.711	0.505	51.061

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss v26

يوضح الجدول 28 العلاقة بين بعد قواعد البيانات و مدى مساهمتها في إدارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة حيث أظهرت النتائج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد قواعد البيانات و مدى مساهمتها في إدارة الازمات في المؤسسة محل الدراسة اذ بلغ معامل الارتباط 0.711 عند مستوى الدلالة 0.000 اقل من 0.05 ومعامل التحديد 0.505 اي ما قيمته 50.50% من التغييرات في مستوى المساهمة في إدارة الازمات الناتج عن التغيير في أهمية بعد قواعد البيانات كما بلغت قيمة درجة التأثير 0.739 وهذا يعبر على ان إدارة الازمات في مستوى أهمية قواعد البيانات ويؤدي الى زيادة في مستوى المساهمة في إدارة في إدارة الازمات وما بين معنوية هذه العلاقة قيمة F 51.061 وقيمة T 7.146 عند مستوى معنوية اقل من 0.05 وهذا ما يؤكد صحة الفرضية التي تؤكد على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد قواعد البيانات و مساهمتها في إدارة الازمات في المؤسسة محل الدراسة.

الفرع الخامس: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة شبكات الاتصال في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم(23) : نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار شبكات الاتصال وادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F
الفرضية الثالثة	0.559	4.519	0.000	0.538	0.290	20.418

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss v26

يوضح الجدول 29 العلاقة بين بعد شبكات الاتصال و مدى مساهمتها في إدارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة حيث أظهرت النتائج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد شبكات الاتصال و مدى مساهمتها في إدارة الازمات في المؤسسة محل الدراسة اذ بلغ معامل الارتباط 0.538 عند مستوى الدلالة 0.000 اقل من 0.05 ومعامل التحديد 0.290 اي ما قيمته 29% من التغيرات في مستوى المساهمة في إدارة الازمات الناتج عن التغيير في أهمية بعد شبكات الاتصال كما بلغت قيمة درجة التأثير 0.559 وهذا يعبر على ان إدارة الازمات في مستوى أهمية قواعد البيانات ويؤدي الى زيادة في مستوى المساهمة في إدارة في إدارة الازمات وما بين معنوية هذه العلاقة قيمة F 20.418 وقيمة T 4.519 عند مستوى معنوية اقل من 0.05 وهذا ما يؤكد صحة الفرضية التي تؤكد على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد شبكات الاتصال و مساهمتها في إدارة الازمات في المؤسسة محل الدراسة.

الفرع السادس: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة الموارد البشرية في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (24): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار الموارد البشرية وادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F
الفرضية الرابعة	0.521	7.109	0.000	0.709	0.503	50.535

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss v26

يوضح الجدول 30 العلاقة بين بعد الموارد البشرية و مدى مساهمتها في إدارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة حيث أظهرت النتائج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الموارد البشرية و مدى مساهمتها في إدارة الازمات في المؤسسة محل الدراسة اذ بلغ معامل الارتباط 0.709 عند مستوى الدلالة 0.000 اقل من 0.05 ومعامل التحديد 0.503 اي ما قيمته 50.30% من التغييرات في مستوى المساهمة في إدارة الازمات الناتج عن التغيير في أهمية بعد الموارد البشرية كما بلغت قيمة درجة التأثير 0.521 وهذا يعبر على ان إدارة الازمات التنظيمية في مستوى أهمية الموارد البشرية ويؤدي الى زيادة في مستوى المساهمة في إدارة في إدارة الازمات وما بين معنوية هذه العلاقة قيمة F 50.535 وقيمة T 7.109 عند مستوى معنوية اقل من 0.05 وهذا ما يؤكد صحة الفرضية التي تؤكد على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الموارد البشرية و مساهمتها في إدارة الازمات في المؤسسة محل الدراسة.

## الفرع السابع: مناقشة النتائج

يمكن تلخيص مناقشة النتائج في النقاط التالية:

- دلت النتائج الإحصائية من خلال تحليل نتائج البيانات الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة أن الفئة المعنية بالدراسة هي فئة الموظفين وأغليبتهم لديهم خبرة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات وأعمارهم تتراوح من 40 إلى 49 سنة، كما أن أغليبتهم من جنس ذكر وهم متحصلون على شهادات جامعية وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد على الفئة متوسطة العمر ذات المستوى التعليمي والمؤهلات العلمية العالية في تسيير مختلف أنشطتها , الا ان المؤسسة لم تعطي اهتماما كبيرا بالدورات التدريبية الخاصة بمجالى تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة الازمات لتدريب الموظفين؛
- دلت النتائج الإحصائية من خلال تحليل عبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة هو مستوى مرتفع حيث توظف المؤسسة محل الدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع أنشطتها وعملياتها خاصة بعد قواعد البيانات وهو ما يتضح من خلال المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة لهذا البعد حيث احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.8413 وانحراف معياري قدره 0.62432 درجة ثم يليه بعد أجهزة الحاسوب في المرتبة الثانية وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.6731 وانحراف معياري. قدره 0.75877 درجة ثم في المرتبة الثالثة بعد شبكات الاتصال بمتوسط حسابي قدره 3.4615 وانحراف معياري قدره 0.62502 درجة أما بعد المورد البشري فجاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.3846 وانحراف معياري قدره 0.88348 درجة وقد كانت تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ( قواعد البيانات، أجهزة الحاسوب وبرمجياتها ، شبكات الاتصال، المورد البشري) ذات مستوى مرتفع وإن دل هذا على شيء فإنما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تواكب التغيرات الحاصلة في بيئة عملها وتسعى لتطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عملها؛
- دلت النتائج الإحصائية من خلال تحليل عبارات محور ادارة الازمات أن مستوى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بإدارة ازماتها التنظيمية هو مستوى متوسط حيث حقق محور إدارة الازمات متوسط حسابي قدره 3.2998، في حين بلغ الانحراف المعياري 0.64923 درجة، ويشير ذلك إلى وجود اختلاف بين آراء الباحثين في الإجابة على أسئلة الاستبيان، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً يتراوح بين المتوسط و المرتفع فقد كان

مستوى قبول إجابات أفراد عينة الدراسة مرتفع لكل من العبارات (18,19,20,27,28,29) وهذا راجع لإدراك المؤسسة محل الدراسة بأهمية إدارة الازمات كشرط لضمان البقاء والاستمرارية ، وذلك لا يتأتى إلا من خلال تبني مدحل للإدارة الازمات يؤدي الي تدني وتقليل الخسائر المالية والاقتصادية. في حين جاء مستوى قبول إجابات أفراد العينة متوسطا لكل من العبارات (17,21,22,23,24,25,26,30,31,32,33) ، لذا يجب على المؤسسة محل الدراسة أن تعمل على وضع خطة إدارة الأزمات بالإضافة الى تعزيز دور فريق ادارة الازمات في المؤسسة وتحسين التواصل و الاتصالات بين الموظفين داخل المؤسسة كما يتحتم على المؤسسة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتحسين عملية جمع المعلومات وتحليلها واتخاذ القرارات الفعالة للتحكم و القضاء على الازمات التي تواجهها كما تساعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في حماية البيانات والمعلومات الحساسة من الاختراق والسرقة خلال الأزمة؛

- دلت النتائج الإحصائية من خلال تحليل الانحدار المتعدد الاختبار العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الازمات في المؤسسة محل الدراسة، أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  بين محوري تكنولوجيا المعلومات والاتصال و ادارة الازمات وهذا يدل على أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في ادارة الازمات في المؤسسة وبالتالي تُمكن المؤسسة من إدارة الأزمات بشكل فعال، كما ويدل هذا الشيء على أن المؤسسة محل الدراسة تعطي أهمية كبيرة لأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تطوير أدائها و زيادة فعاليتها، وذلك حتى يسمح لها بإدارة ازماتها؛
- دلت النتائج الإحصائية من خلال تحليل الانحدار المتعدد الاختبار العلاقة بين بعد اجهزة الحاسوب وبرمجياتها وإدارة الازمات في المؤسسة محل الدراسة، أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  بين بعد اجهزة الحاسوب وبرمجياتها و ادارة الازمات وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تحاول توفير مختلف الاجهزة والبرمجيات اللازمة لإنجاز اعمالها لتحقيق اداء متميز بالإضافة الى مواكبة التطورات الحديثة و يؤدي توفر اجهزة الحاسوب و البرمجيات الى تحسين عملية جمع المعلومات وتحليلها و تسهيل التواصل والتنسيق داخل المؤسسة و الحفاظ على استمرارية أعمالها وسمعتها في السوق؛
- دلت النتائج الإحصائية من خلال تحليل الانحدار المتعدد الاختبار العلاقة بين بعد قواعد البيانات وإدارة الازمات في المؤسسة محل الدراسة، أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

$0.05 \leq \alpha$  بين بعد قواعد البيانات و ادارة الازمات وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة لديها قواعد بيانات مهمة توفر كافة المعلومات الضرورية والحديثة للمسيرين و متخذي القرار لاتخاذ قراراتهم الاستراتيجية وفق الاسس الصحيحة وفي الوقت المطلوب و تساعد قواعد البيانات على تحديد أسباب الأزمة وتقييم تأثيرها على المؤسسة ودعم عملية التعافي من الازمة و الصمود امام التحديات المختلفة؛

- دلت النتائج الإحصائية من خلال تحليل الانحدار المتعدد الاختبار العلاقة بين بعد شبكات الاتصال وإدارة الازمات في المؤسسة محل الدراسة، أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  بين بعد شبكة الاتصال وادارة الازمات وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة لديها قواعد شبكة الاتصال تصل الي جميع المكاتب والاقسام مم يسهل عملية سير الاعمال والابلاغ عن الاخطاء وكذا توعية الموظفين بمخاطر الازمات وكيفية التعامل معها و تعزيز ثقافة الاستعداد للأزمات داخل المؤسسة كما تمكن من تحليل المعلومات بشكل سريع ودقيق لفهم طبيعة الأزمة وتحديد أفضل مسار للعمل؛

- دلت النتائج الإحصائية من خلال تحليل الانحدار المتعدد الاختبار العلاقة بين بعد الموارد البشرية وإدارة الازمات في المؤسسة محل الدراسة، أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  بين بعد الموارد البشرية وادارة الازمات وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تولي اهمية كبيرة للمورد البشري بدأ بتوظيف الافراد ذوي المؤهلات العالية ومتخصصة في استخدام التقنيات الحديثة كما يُمكن للموظفين المؤهلين التكيف بسرعة مع التغيرات والتحديات التي تواجهها المؤسسة خلال الازمات ويمكن للموظفين المؤهلين رفع الروح المعنوية لدى زملائهم خلال الازمات و يساهمون في إعادة المؤسسة إلى مسارها الطبيعي بعد انتهاء الأزمة.

### خلاصة الفصل الثاني

حاولنا من خلال هذا الفصل اسقاط الإطار النظري علي واقع مديرية توزيع الكهرباء والغاز سكيكدة حيث تطرقنا الى تعريف هذا الأخير و الى ذكر أهدافها و الخدمات التي تقدمها و الهيكل التنظيمي لها وذلك بتقديم ما يشبه بلمحة تاريخية عنها , ثم تطرقنا بعد ذلك الى مجتمع وعينة الدراسة و متغيرات الدراسة ثم الى أدوات جمع البيانات و الأساليب الإحصائية التي استخدمت في عرض وتحليل النتائج , التحليل الاحصائي لمحاور الدراسة ثم قمنا بعدها بالوصف الاحصائي لعينة الدراسة حسب البيانات الشخصية و الوظيفية , كما و تم اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها مجيبين من خلالها على إشكالية الدراسة و ما تضمنته من أسئلة فرعية , حيث توصلت الدراسة الى انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة وان مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة مرتفع كما ان درجة اهتمام المؤسسة محل الدراسة متوسط , وقد توصلت الدراسة أيضا انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال (اجهزة الحاسوب وبرمجياتها, قواعد البيانات, شبكات الاتصال ,الموارد البشرية) في إدارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة.

الخاتمة

## الخاتمة

وفي ضوء ما تقدم نعتبر ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ركائز أساسية التي تساهم في دفع عجلة التقدم التكنولوجي، وفتح آفاق جديدة لمختلف مجالات الحياة ، فقد شهدنا ظهور تقنيات متنوعة ومتطورة، ووسائل اتصال متعددة، وشبكات واسعة النطاق تربط مختلف المؤسسات في جميع اصقاع العالم، وقد انعكس ذلك بشكل جلي على أنشطة المنظمات، حيث أصبحت العمليات أكثر سهولة وسرعة، بالإضافة الى تقديم الخدمات للزبائن أسرع وأكثر كفاءة ويفضل توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات بشكل ذكي ومدروس تمكنت المنظمات من تعزيز قدراتها على التكيف مع المتغيرات، ومواجهة الأزمات بكفاءة، وتحقيق الاستدامة في بيئة الأعمال الديناميكية.

وفيما يلي نقدم اهم النتائج المستنبطة من الإطار النظري وكذلك النتائج التي توصلت اليها الدراسة الميدانية، ومن ثم تحديد الاقتراحات المناسبة بالإضافة الى تقديم افاق هذه الدراسة.

## اولا: النتائج النظرية

1. تُعدّ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة أساسية لنجاح المنظمات في بيئة الأعمال المعاصرة.
1. تعتمد المنظمات بشكل متزايد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أهدافها وتحسين عملياتها؛
2. يُعدّ الاستثمار في أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أجهزة الكمبيوتر وبرامجها، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الموارد البشرية) عاملاً رئيسياً في إدارة الأزمات بفعالية؛
3. تُساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز قدرة المنظمات على التنبؤ بالأزمات والاستعداد للأزمات والاستجابة التعافي منها؛
4. تُعتبر إدارة الأزمات مسؤولية مشتركة بين جميع أعضاء المنظمة؛
5. تهدف إدارة الأزمات إلى تخفيف الآثار السلبية للأزمات على المنظمات والاستفادة من الآثار الايجابية ودعمها.

## ثانيا: النتائج الميدانية

1. أظهرت الدراسة انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية  $\alpha \leq 0.05$  تبرز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة؛
2. أظهرت النتائج ان مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتفع؛
3. أظهرت النتائج ان مستوى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بإدارة الازمات متوسط؛

4. أظهرت النتائج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد أجهزة الحاسوب وبرمجياتها وادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة؛
5. أظهرت النتائج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد قواعد البيانات وادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة؛
6. أظهرت النتائج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد شبكات الاتصال وادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة؛
7. أظهرت النتائج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الموارد البشرية وادارة الازمات بالمؤسسة محل الدراسة.

### ثالثاً: الاقتراحات

من خلال دراستنا توصلنا الى بعض الاقتراحات تتمثل في:

1. ضرورة اجراء دراسة كمية للتحقق من تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية إدارة الأزمات في المؤسسة؛
2. ضرورة تحديث البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل مستمر لضمان توافقها مع احتياجات المؤسسة وأفضل الممارسات في مجال إدارة الأزمات؛
3. ضرورة تنظيم دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعامل مع الازمات بشكل فعال؛
4. ضرورة بناء شبكات اتصال مرنة من اجل ضمان التواصل الفعال بين جميع أصحاب المصلحة خلال الأزمات.

### رابعاً: افاق الدراسة

بعد الانتهاء من دراسة موضوعنا نشير في الأخير ان مجال البحث واسع وعميق ويمكن دراسته من عدة جوانب أخرى من شأنها ان تفتح افاق وابواب علمية جديدة، وبهذا الصدد نقدم بعض من المواضيع يمكن ان تشكل مواضيع مستقبلية

1. تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ثقافة العمل في ظل الازمات؛
2. مقارنة فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الازمات تنظيمية بين مختلف القطاعات؛
3. التطورات التكنولوجية الناشئة وتأثيرها على إدارة الازمات؛
4. الفجوة الرقمية وأثرها على قدرة المنظمات على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الازمات.



قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: الكتب

1. ابراهيم محمد علي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار جامعة الجديدة، القاهرة، 2014.
2. أحمد سويلم بن محمد، اقتصاديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الطبعة الثانية، دار جامعة الملك سعود، الرياض، مملكة العربية السعودية، 2016.
3. بشير العلاق، نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار اليازوري العملية، عمان 2010.
4. 2018
5. جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
6. سليمان مصطفى دلاهمية، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2007.
7. عبد الرحمن إدريس ثابت، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار الجامعية الإسكندرية، 2005
8. عبد الحفيظ بوعزيزي، دور تكنولوجيا معلومات والاتصال في تحسين أداء المنظمات المعاصرة، ط1، دار جامعة للنشر والتوزيع الجزائر، 2018
9. عبد الله بن عبد الرحمن بن حمود، تأثيرات الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الطبعة الأولى، دار عالم المعرفة الكويت، 2015.
10. عطا الله احمد سويلم الحسبان، الرقابة الداخلية والتدقيق في البيئة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان 2009.
11. العياشي زرزار، كريمة غياد، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
12. عيسى العمري عسان، نظم المعلومات الاستراتيجية، مدخل استراتيجي معاصر، الطبعة الأولى، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2008.
13. عيشوش فريد كتاب الاتصال في ادارة المؤسسات الجزائرية 2011 دار الخلدونية للنشر والتوزيع
14. فريد كورتل، أمال يوب، تكنولوجيا المعلومات دورها في العمل الإداري التسويقي، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون الموزعون، الأردن 2016.
15. فضيل دليو، الاتصال (مفاهيمه، نظريات والوسائل)، الطبعة الأولى، دار الفجر، القاهرة، 2013.
16. محمد الصيرفي، ادارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.

17. محمد بن حسين، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مفاهيم والتطبيقات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الرياض مملكة العربية السعودية، 2017.
18. مصطفى عليان ربحي، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء عمان، 2005.
19. موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، اسس ومفاهيم حديثة، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 1999.
20. هاشم احمد عطية، مدخل إلي نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعية للنشر الإسكندرية، 2000.
21. وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن 2010.
22. وهيبه غراممي، تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012.

#### ثانيا: أطروحات والرسائل جامعية:

1. أمينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي، أطروحة الدكتوراه، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2013.
2. بيان ابراهيم الشبلي أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على ادارة الازمات دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية جامعه الشرق الاوسط رسالة ماجستير في الاعمال الالكترونية الاردن
3. حمدونة حسام الدين ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارة إدارة الأزمات في محافظة غزة اطروحة ماجستير الجامعة الاسلامية غزة.
4. صباح بلقيدوم، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة الدكتوراه في العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة2، 2012-2013.
5. علي عماري، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات، دراسة حالة مطاحن الاوراس باتنة، أطروحة الدكتوراه في العلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة 2017-2018.
6. كاميليا يزغش، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الاستراتيجية للمؤسسات صغيرة ومتوسطة، رسالة ماجستير في العلوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2009-2008

7. هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، أطروحة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015-2016.
8. ياسمينة يسع، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي الأداء الاقتصادي للمنظمة، رسالة الماجستير، تخصص تسيير منظمات، جامعة بومرداس، الجزائر 2010-2011.

### ثالثا: المجلات

1. احمد مداس إدارة الازمات تفي المنظمات مدخل تنظيمي مجلة التمكين الاجتماعي العدد 1 2021.
2. سعاد بومايلة، فارس بوباكور، أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، ال عدد3، مارس 2004.
3. علالي الزهراء علالي فتيحة القيادة الاستراتيجية وإدارة الازمات مجلة قضايا معرفية المجلد 01 العدد 08 جانفي 2022.
4. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق الريادة المنظمات، دراسة تطبيقية في شركة دياللي العامة للصناعات الكهربائية، مجلة جامعة جيهان أربيل العملية، المجلد1، العدد1، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة دياللي، أربيل 2017.

### رابعا: الملتقيات والمحاضرات

1. ابراهيم بختي، محاضرات تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة الجزائر 2004-2005.
2. حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال مفهوم والتطور، مؤتمر الدولي: الإعلام الجديد: تكنولوجيا الجديدة للعالم الجديد، جامعة البحرين، البحرين، 7-8 أبريل 2009.
3. لمبارك معيزة، موسي بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات علي اتخاذ القرارات التسعيرة في المؤسسات الاقتصادية، ورقة بحث مقدمة ضمن ملتقي الدولي حول صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر 14-15 أبريل، 2009.

### خامسا: المراجع الاجنبية

1. Little,johan, Robert.R,(1983), Crisis management. A. Team Approach. New York.



# قائمة الملاحق

## ملحق رقم 01 : استبانة الدراسة

جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



## تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة: ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص: إدارة الأعمال، بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات التنظيمية".

تهدف هذه الدراسة إلى استطلاع آرائكم حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات التنظيمية بمؤسستكم.

يقصد بإدارة الأزمات: القدرة على التعامل مع مختلف الأزمات التي قد تواجهها مؤسستكم بهدف الحد من الأضرار السلبية لهذه الأزمات التي قد تلحقها بمؤسستكم.

يرجى منكم التكرم بقراءة كل عبارة قراءة متأنية، ثم تحديد إجاباتكم الموافقة لرأيكم متوخين في ذلك الموضوعية والصراحة، علماً أنّ المعلومات التي ستدّلون بها سيتم التعامل معها بسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فحسب.

لكم منا خالص التقدير لحسن تعاونكم.

إشراف الأستاذ:

د.عماري سمير

إعداد الطلبة:

بوعسلة أيمن

زيابطة رائد

السنة الجامعية 2023-2024

## الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الرجاء وضع العلامة (X) في المكان المناسب:

## 1. الجنس:

أنثى	ذكر

## 2. العمر:

أقل من 30 سنة	من 30 الى 39 سنة	من 40 الى 49 سنة	50 سنة فأكثر

## 3. المستوى التعليمي

متوسط فأقل	ثانوي	جامعي	دراسات عليا	أخرى

## 4. الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات	من 5 الى 10 سنوات	من 11 الى 15 سنة	من 16 الى 20 سنة	أكثر من 20 سنة

## 5. المنصب الوظيفي:

موظف عادي	رئيس مصلحة	رئيس قسم	رئيس فرع	نائب مدير	مدير

## 6. عدد الدورات التدريبية التي شاركتم فيها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لا شيء	من 1 الى 3 دورة	من 4 الى 6 دورة	أكثر من 6 دورات

## 7. عدد الدورات التدريبية التي شاركتم فيها في مجال إدارة الأزمات

لا شيء	من 1 الى 3 دورة	من 4 الى 6 دورة	أكثر من 6 دورات

### الجزء الثاني: محاور الدراسة

#### المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسساتكم ، من واقع عملكم الرجاء وضع العلامة (✓) أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسباً من بين الخيارات المتاحة.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>البعد الأول: أجهزة الحاسوب وبرمجياتها</b>						
01	تتوفر مؤسساتكم على العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاتها.					
02	تحدث أجهزة الحاسوب في مؤسساتكم بشكل مستمر.					
03	لدى مؤسساتكم البرمجيات الحاسوبية الكافية لإنجاز أعمالها.					
04	البرمجيات المستخدمة بمؤسساتكم تتناسب مع طبيعة أعمالها.					
05	البرمجيات المستخدمة بمؤسساتكم حديثة ومتطورة.					
<b>البعد الثاني: قواعد البيانات</b>						
06	تمتلك مؤسساتكم قاعدة بيانات خاصة بها.					
07	تعتمد مؤسساتكم على قواعد البيانات لإنجاز أعمالها.					
08	قواعد البيانات التي تعتمد عليها مؤسساتكم توفر معلومات حديثة.					
09	يتم تعديل قواعد البيانات في مؤسساتكم بشكل مستمر.					
<b>البعد الثالث: شبكات الاتصال</b>						
10	توفر مؤسساتكم الربط بشبكة الإنترنت لمختلف أقسامها.					
11	توجد في مؤسساتكم شبكة داخلية للاتصال تربط مختلف أقسامها.					
12	تمتلك مؤسساتكم شبكة خارجية للاتصال تربطها بشركاء العمل مثل: الزبائن، الموردين.					
13	ترتبط مختلف المكاتب في مؤسساتكم بخدمة الهاتف.					
<b>البعد الرابع: المورد البشري</b>						
14	توظف مؤسساتكم الأفراد ذوي المؤهلات العالية للعمل فيها.					
15	الموظفون بمؤسساتكم لديهم القدرة على استخدام التقنيات الحديثة.					

المحور الثاني: إدارة الأزمات في المؤسسة محل الدراسة

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس واقع إدارة الأزمات بمؤسستكم ، من واقع عملكم الرجاء وضع إشارة (✓) أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسباً من بين الخيارات المتاحة.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
16	استفدتم من دورات تكوينية في مجال إدارة الأزمات بمؤسستكم.					
17	تمتلك مؤسستكم القدرة توقع الأزمات المحتملة.					
18	تمتلك مؤسستكم القدرة على التكيف مع الأحداث الطارئة والمستعجلة.					
19	تتوافر مؤسستكم على خطط محددة مسبقاً تحدد الأدوار والمسؤوليات في حالة وقوع الأزمات.					
20	تتوفر مؤسستكم على الإمكانيات اللازمة لمواجهة الأزمات معرضة لها					
21	تمتلك مؤسستكم فرق خاصة بالبحث في مجال إدارة الأزمات.					
22	تقوم مؤسستكم بحملات التوعية لموظفيها حول الوقاية من الأزمات قبل حدوثها.					
23	تساعد مؤسستكم موظفيها للتعامل مع الأحداث السلبية بذكاء وحكمة.					
24	لدى مؤسستكم القدرة على تحليل وفهم الأزمات بسرعة					
25	لدى مؤسستكم القدرة على اتخاذ الخطوات الاستباقية لمنع وقوع الأزمات.					
26	تتوافر مؤسستكم على قسم أو خلية خاصة لمواجهة الأزمات الطارئة والمفاجئة.					
27	تتوفر مؤسستكم على نظام معلوماتي لحفظ المعلومات المتعلقة بالأزمات.					
28	تتوافر مؤسستكم على القدرات والإمكانيات المادية اللازمة لمواجهة الأزمات.					
29	تقوم مؤسستكم بالتعامل بشفافية وموضوعية مع الأزمات التي تتعرض لها.					
30	تشجع مؤسستكم موظفيها على المشاركة في مواجهة مختلف الأزمات التي تواجهها.					
31	تعمل مؤسستكم على ضمان التنسيق بين جهودات جميع أقسامها للتعامل مع الأزمات.					

					32	تتوافر مؤسستكم على خبراء ومهنيين في مجال التعامل مع الأزمات.
					33	يوجد بمؤسستكم قاعدة معلومات تتضمن الدروس والأزمات السابقة للاستفادة منها.

ملحق رقم 02: أساتذة محكمي استبانة الدراسة

الجامعة	الدرجة	اسم الاستاذ	العدد
جامعة سكيكدة 20 اوت 1955	أستاذ محاضر أ	عماري سمير	01
جامعة سكيكدة 20 اوت 1955	أستاذ مساعد أ	لعور فريد	02
جامعة سكيكدة 20 اوت 1955	أستاذ محاضر أ	غياذ كريمة	03
جامعة سكيكدة 20 اوت 1955	أستاذ محاضر أ	شيلي الهام	04

## ملحق رقم 03: مخرجات SPSS

## أجهزة الحاسوب وملحقاتها

Corrélations							
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	أجهزة الحاسوب وبرمجياتها
تتوفر مؤسساتكم على العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاتها.	Corrélation de Pearson	7671	.633**	.436**	.433**	.357**	.736**
	Sig. (bilatérale)		.000	.001	.001	.009	.000
	N	52	52	52	52	52	52
تحدث أجهزة الحاسوب في مؤسساتكم بشكل مستمر.	Corrélation de Pearson	.633**	1	.502**	.389**	.475**	.767**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.004	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52
لدى مؤسساتكم البرمجيات الحاسوبية الكافية لإنجاز أعمالها.	Corrélation de Pearson	.436**	.502**	1	.692**	.772**	.847**
	Sig. (bilatérale)	.001	.000		.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52
البرمجيات المستخدمة بمؤسساتكم تتناسب مع طبيعة أعمالها.	Corrélation de Pearson	.433**	.389**	.692**	1	.692**	.795**
	Sig. (bilatérale)	.001	.004	.000		.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52
البرمجيات المستخدمة بمؤسساتكم حديثة ومتطورة.	Corrélation de Pearson	.357**	.475**	.772**	.692**	1	.823**
	Sig. (bilatérale)	.009	.000	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52	52	52
الحاسوب	Corrélation de Pearson	.736**	.767**	.847**	.795**	.823**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## قواعد البيانات

Corrélations						
		تمتلك مؤسستكم قاعدة بيانات خاصة بها.	تعتمد مؤسستكم على قواعد البيانات لإنجاز أعمالها.	قواعد البيانات التي تعتمد عليها مؤسستكم توفر معلومات حديثة.	يتم تعديل قواعد البيانات في مؤسستكم بشكل مستمر.	البيانات
تمتلك مؤسستكم قاعدة بيانات خاصة بها.	Corrélation de Pearson	1	.497**	.101	.192	.526**
	Sig. (bilatérale)		.000	.477	.172	.000
	N	52	52	52	52	52
تعتمد مؤسستكم على قواعد البيانات لإنجاز أعمالها.	Corrélation de Pearson	.497**	1	.418**	.542**	.804**
	Sig. (bilatérale)	.000		.002	.000	.000
	N	52	52	52	52	52
قواعد البيانات التي تعتمد عليها مؤسستكم توفر معلومات حديثة.	Corrélation de Pearson	.101	.418**	1	.553**	.744**
	Sig. (bilatérale)	.477	.002		.000	.000
	N	52	52	52	52	52
يتم تعديل قواعد البيانات في مؤسستكم بشكل مستمر.	Corrélation de Pearson	.192	.542**	.553**	1	.839**
	Sig. (bilatérale)	.172	.000	.000		.000
	N	52	52	52	52	52
البيانات	Corrélation de Pearson	.526**	.804**	.744**	.839**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## شبكات الاتصال

Corrélations						
		توفر مؤسستكم الربط بشبكة الإنترنت لمختلف أقسامها.	توجد في مؤسستكم شبكة داخلية للاتصال تربط مختلف أقسامها.	تمتلك مؤسستكم شبكة خارجية للاتصال تربطها بشركاء العمل مثل: الزبائن، الموردين.	ترتبط مختلف المكاتب في مؤسستكم بخدمة الهاتف.	الاتصال
توفر مؤسستكم الربط بشبكة الإنترنت لمختلف أقسامها.	Corrélation de Pearson	1	.123	.238	.146	.697**
	Sig. (bilatérale)		.383	.089	.301	.000
	N	52	52	52	52	52
توجد في مؤسستكم شبكة داخلية للاتصال تربط مختلف أقسامها.	Corrélation de Pearson	.123	1	-.091	.345*	.510**
	Sig. (bilatérale)	.383		.523	.012	.000
	N	52	52	52	52	52
تمتلك مؤسستكم شبكة خارجية للاتصال تربطها بشركاء العمل مثل: الزبائن، الموردين.	Corrélation de Pearson	.238	-.091	1	.122	.549**
	Sig. (bilatérale)	.089	.523		.388	.000
	N	52	52	52	52	52
ترتبط مختلف المكاتب في مؤسستكم بخدمة الهاتف.	Corrélation de Pearson	.146	.345*	.122	1	.632**
	Sig. (bilatérale)	.301	.012	.388		.000
	N	52	52	52	52	52
الاتصال	Corrélation de Pearson	.697**	.510**	.549**	.632**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).						
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).						

		توظف مؤسستكم الأفراد نوي المؤهلات العالية للعمل فيها.	الموظفون بمؤسستكم لديهم القدرة على استخدام التقنيات الحديثة.	البشري
توظف مؤسستكم الأفراد نوي المؤهلات العالية للعمل فيها.	Corrélation de Pearson	1	.539**	.899**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000
	N	52	52	52
الموظفون بمؤسستكم لديهم القدرة على استخدام التقنيات الحديثة.	Corrélation de Pearson	.539**	1	.853**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000
	N	52	52	52
البشري	Corrélation de Pearson	.899**	.853**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	
	N	52	52	52

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### الفا كرومباخ بعد 1

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.850	5

### الفا كرومباخ بعد 2

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.709	4

### الفا كرومباخ بعد 3

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.407	4

## الفا كرومباخ بعد 4

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.694	2

## معامل الفا كرومباخ المحور الثاني

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.943	18

## محور ادارة الازمات

Statistiques de total des éléments				
	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تتوفر مؤسساتكم عل العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاتها.	50.8654	70.354	.492	.880
تحدث أجهزة الحاسوب في مؤسساتكم بشكل مستمر.	50.8462	71.152	.465	.881
لدى مؤسساتكم البرمجيات الحاسوبية الكافية لإنجاز أعمالها.	50.5769	68.288	.733	.870
البرمجيات المستخدمة بمؤسساتكم تتناسب مع طبيعة أعمالها.	50.5962	67.932	.775	.869
البرمجيات المستخدمة بمؤسساتكم حديثة ومتطورة.	50.4808	67.000	.758	.868
تمتلك مؤسساتكم قاعدة بيانات خاصة بها.	50.3462	74.466	.450	.882
تعتمد مؤسساتكم على قواعد البيانات لإنجاز أعمالها.	50.4423	70.683	.725	.873

قواعد البيانات التي تعتمد عليها مؤسستكم توفر معلومات حديثة.	50.6154	70.477	.585	.876
يتم تعديل قواعد البيانات في مؤسستكم بشكل مستمر.	50.6154	68.437	.577	.877
توفر مؤسستكم الربط بشبكة الإنترنت لمختلف أقسامها.	51.1154	67.241	.548	.879
توجد في مؤسستكم شبكة داخلية للاتصال تربط مختلف أقسامها.	50.4231	75.190	.263	.889
تمتلك مؤسستكم شبكة خارجية للاتصال تربطها بشركاء العمل مثل: الزبائن، الموردين.	51.4038	73.814	.287	.890
ترتبط مختلف المكاتب في مؤسستكم بخدمة الهاتف.	50.5962	71.814	.442	.882
توظف مؤسستكم الأفراد ذوي المؤهلات العالية للعمل فيها.	51.0385	66.351	.698	.871
الموظفون بمؤسستكم لديهم القدرة على استخدام التقنيات الحديثة.	50.8846	70.653	.551	.878

معامل الفا كرومباخ جميع المحاور

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.953	33

## اختبار التوزيع الطبيعي

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		المحاور	معلومات	أزمات
N		52	52	52
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3.4400	3.6231	3.2998
	Std. Deviation	.59374	.59627	.64923
Most Extreme Differences	Absolute	.149	.145	.145
	Positive	.138	.109	.065
	Negative	-.149	-.145	-.145
Kolmogorov-Smirnov Z		1.073	1.042	1.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200	.228	.222
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				

## البيانات الشخصية والوظيفية

## البيانات الشخصية

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	35	67.3	67.3	67.3
	أنثى	17	32.7	32.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

المستوى التعليمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	2	3.8	3.8	3.8
	ثانوي	14	26.9	26.9	30.8
	جامعي	25	48.1	48.1	78.8
	دراسات عليا	10	19.2	19.2	98.1
	أخرى	1	1.9	1.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

عمر الموظف					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	1	1.9	1.9	1.9
	من 30-39	9	17.3	17.3	19.2
	من 40-49	34	65.4	65.4	84.6
	أكبر من 50	8	15.4	15.4	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

الخبرة المهنية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5	5	9.6	9.6	9.6
	من 5-10	15	28.8	28.8	38.5
	من 11-15	9	17.3	17.3	55.8
	من 16-20	14	26.9	26.9	82.7
	5.00	9	17.3	17.3	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

المنصب الوظيفي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف عادي	36	69.2	69.2	69.2
	رئيس مصلحة	12	23.1	23.1	92.3
	رئيس قسم	4	7.7	7.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

## عدد الدورات التدريبية التي شاركتم فيها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

		Fréquence	Pourcentage		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا شيء	29	55.8		55.8	55.8
	من 1-3	19	36.5		36.5	92.3
	من 4-6	4	7.7		7.7	100.0
	Total	52	100.0		100.0	

## عدد الدورات التدريبية التي شاركتم فيها في مجال إدارة الأزمات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا شيء	42	80.8	80.8	80.8
	من 1-3	8	15.4	15.4	96.2
	اكتر من 6	2	3.8	3.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

## المتوسطات والانحرافات المعيارية

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
تتوفر مؤسستكم عل العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاتها.	52	3.4808	1.03829
تحديث أجهزة الحاسوب في مؤسستكم بشكل مستمر.	52	3.5000	1.00000
لدى مؤسستكم البرمجيات الحاسوبية الكافية لإنجاز أعمالها.	52	3.7692	.89914
البرمجيات المستخدمة بمؤسستكم تتناسب مع طبيعة أعمالها.	52	3.7500	.88284
البرمجيات المستخدمة بمؤسستكم حديثة ومتطورة.	52	3.8654	.97073
تمتلك مؤسستكم قاعدة بيانات خاصة بها.	52	4.0000	.65679
تعتمد مؤسستكم على قواعد البيانات لإنجاز أعمالها.	52	3.9038	.72110
قواعد البيانات التي تعتمد عليها مؤسستكم توفر معلومات حديثة.	52	3.7308	.88817

يتم تعديل قواعد البيانات في مؤسستكم بشكل مستمر .	52	3.7308	1.08674
توفر مؤسستكم الربط بشبكة الإنترنت لمختلف أقسامها .	52	3.2308	1.24641
توجد في مؤسستكم شبكة داخلية للاتصال تربط مختلف أقسامها .	52	3.9231	.88220
تمتلك مؤسستكم شبكة خارجية للاتصال تربطها بشركاء العمل مثل: الزبائن، الموردین .	52	2.9423	1.03684
ترتبط مختلف المكاتب في مؤسستكم بخدمة الهاتف .	52	3.7500	.96761
توظف مؤسستكم الأفراد ذوي المؤهلات العالية للعمل فيها .	52	3.3077	1.09434
الموظفون بمؤسستكم لديهم القدرة على استخدام التقنيات الحديثة .	52	3.4615	.91740
استفدتم من دورات تكوينية في مجال إدارة الأزمات بمؤسستكم .	52	2.4038	.86907
تمتلك مؤسستكم القدرة توقع الأزمات المحتملة .	52	3.1923	1.01050
تمتلك مؤسستكم القدرة على التكيف مع الأحداث الطارئة والمستعجلة .	52	3.4615	.97943
تتوافر مؤسستكم على خطط محددة مسبقا تحدد الأدوار والمسؤوليات في حالة وقوع الأزمات .	52	3.6154	.84375
تتوفر مؤسستكم على الإمكانيات اللازمة لمواجهة الأزمات معرضة لها	52	3.5577	.75182
تمتلك مؤسستكم فرق خاصة بالبحث في مجال إدارة الأزمات .	52	3.1154	.83205
تقوم مؤسستكم بحملات التوعية لموظفيها حول الوقاية من الأزمات قبل حدوثها .	52	3.3077	1.03920
تساعد مؤسستكم موظفيها للتعامل مع الأحداث السلبية بذكاء وحكمة .	52	3.1538	1.01720
لدى مؤسستكم القدرة على تحليل وفهم الأزمات بسرعة	52	3.3462	1.00751
لدى مؤسستكم القدرة على اتخاذ الخطوات الإستباقية لمنع وقوع الأزمات .	52	3.1538	.97789
تتوافر مؤسستكم على قسم أو خلية خاصة لمواجهة الأزمات الطارئة والمفاجئة .	52	3.2692	.90997
تتوفر مؤسستكم على نظام معلوماتي لحفظ المعلومات المتعلقة بالأزمات .	52	3.5192	.75382

تتوافر مؤسستكم على القدرات والإمكانات المادية اللازمة لمواجهة الأزمات.	52	3.6154	.93208
تقوم مؤسستكم بالتعامل بشفافية وموضوعية مع الأزمات التي تتعرض لها.	52	3.5000	.93934
تشجع مؤسستكم موظفيها على المشاركة في مواجهة مختلف الأزمات التي تواجهها.	52	3.0769	.88220
تعمل مؤسستكم على ضمان التنسيق بين مجهودات جميع أقسامها للتعامل مع الأزمات.	52	3.3846	1.01274
تتوافر مؤسستكم على خبراء ومهنيين في مجال التعامل مع الأزمات.	52	3.3077	.85264
يوجد بمؤسستكم قاعدة معلومات تتضمن الدروس والأزمات السابقة للاستفادة منها.	52	3.1923	.81742
الحاسوب	52	3.6731	.75877
البيانات	52	3.8413	.62432
الاتصال	52	3.4615	.62502
البشري	52	3.3846	.88348
أزمات	52	3.2998	.64923
N valide (liste)	52		

الفرضية الفرعية

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.815 <sup>a</sup>	.664	.635	.39205
a. Prédicteurs : (Constante), البشري, الحاسوب, الاتصال, البيانات				

ANOVA <sup>a</sup>						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14.273	4	3.568	23.215	.000 <sup>b</sup>
	de Student	7.224	47	.154		
	Total	21.497	51			
Variable dépendante : أزمات						
b. Prédicteurs : (Constante), البشري, الحاسوب, الاتصال, البيانات						

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.464	.375		1.236	.222
	الحاسوب	.300	.104	.351	2.881	.006
	البيانات	.243	.140	.234	1.733	.090
	الاتصال	-.054	.123	-.052	-.441	.661
	البشري	.292	.092	.397	3.185	.003
Variable dépendante : الأزمات						

## الانحدار الخطي المتعدد

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 <sup>a</sup>	.664	.635	.39205
a. Predictors: (Constant), البيانات, الاتصال, الحاسوب, البشري				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.273	4	3.568	23.215	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7.224	47	.154		
	Total	21.497	51			
a. Dependent Variable: أزمات						
b. Predictors: (Constant), البيانات, الاتصال, الحاسوب, البشري						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.464	.375		1.236	.222
	الحاسوب	.300	.104	.351	2.881	.006
	البيانات	.243	.140	.234	1.733	.090
	الاتصال	-.054	.123	-.052	-.441	.661
	البشري	.292	.092	.397	3.185	.003
a. Dependent Variable: أزمات						