



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



المرجع :/2022

المهيدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات-دراسة
حالة -التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا من وجهة نظر طلبة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير للمركز
الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله-

مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص " إدارة أعمال "

إشراف الأستاذ(ة):

مزيان سعدية

إعداد الطلبة:

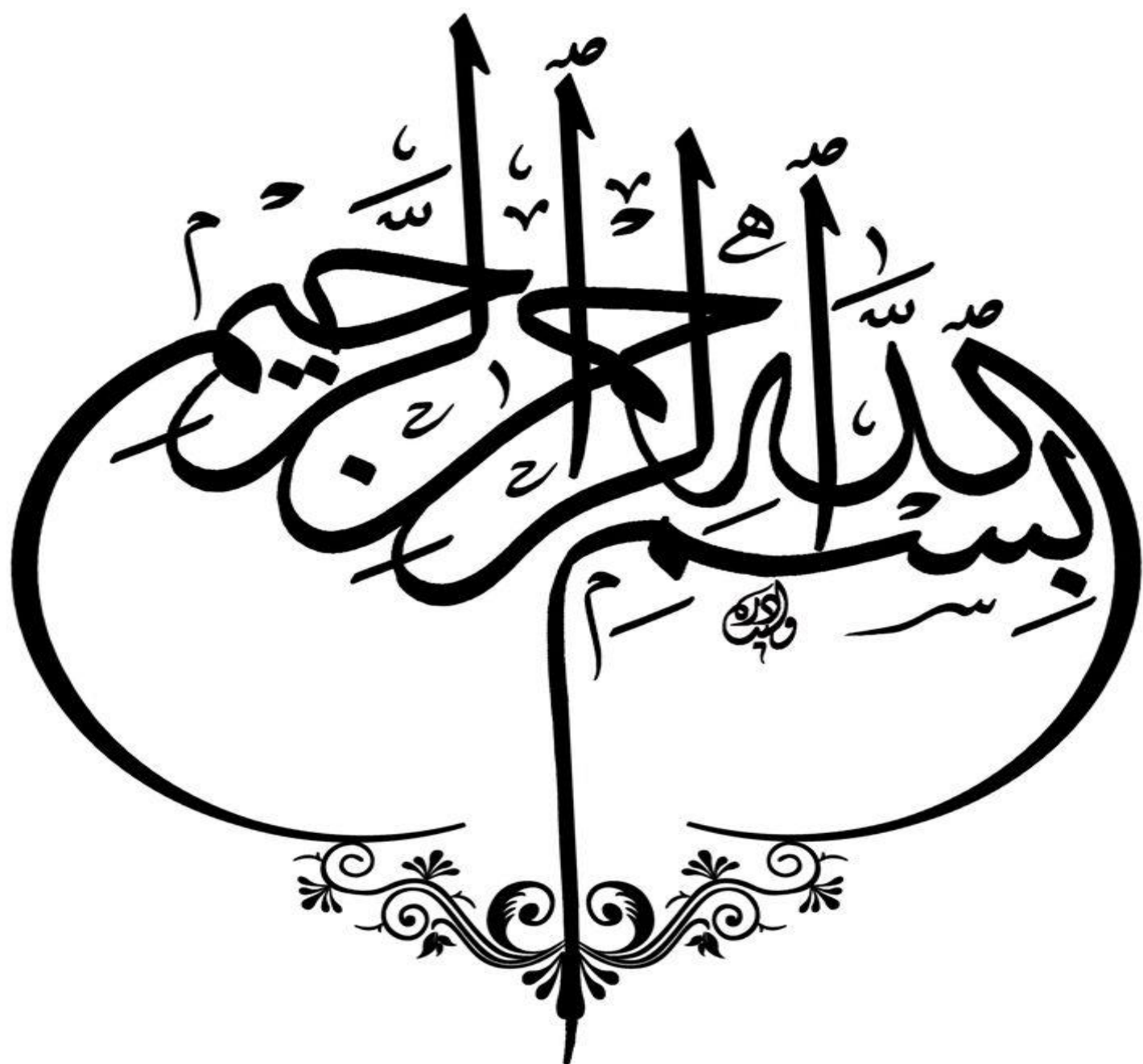
- غيثي أحمد

- مريخي محمد

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	عجايي صبرينة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	مزيان سعدية
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	بوزاهر صونية

السنة الجامعية 2022/2021





الشكر والتقدير

نشكر الله عز وجل الذي أمدنا بالقوة والصبر لإتمام هذا العمل

كما نتوجه بجزيل الشكر والامتنان وخالص التقدير والاحترام إلى

أستاذتنا "مزيان سعية" التي تفضلت بالإشراف على هذه

المذكرة بدون أن تبخل علينا بالتوجيهات والنصائح القيمة التي

يطلبها البحث في إنجاز هذا العمل

نشكركما على تعبهما معنا وحسن المعاملة.

كما لا يفوتنا أن نشكر كل من ساعدنا من قريب

أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة.



إهداء

الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

إلى العزيز أبي والحنون أمي حفظهم الله

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رباحين حياتي

أخواتي...

إلى الأصدقاء اللذين عشت معهم أحسن الأوقات وأجمل

اللحظات.

وإلى كل من لم يدخر جهدا في مساعدتي

والحمد لله المستعان والموفق

أحمد



إهداء

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله

وإلى كل أفراد أسرتي

إلى كل الأصدقاء، ومن كانوا برفقتي ومصاحبتي أثناء حراستي

الجامعية

وإلى كل من لم يدر جهدا في مساعدتي

وإلى كل من ساهم في تلقيني ولو حرفا

في حياتي الدراسية.

محمد



ملخص

ملخص:

هدفت الدراسة إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات من خلال اتخاذ التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا نموذجاً عن هذه الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي في سياق جمع المعلومات التي تخدم الموضوع، وعلى وجه التحديد ثم اعتماد نمط المسح الاجتماعي، حيث تم تصميم الاستبيان وتوزيعه على عينة من طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، وقد تم اعتماد في التحليل على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن اعتماد تكنولوجيا المعلومات المتجسدة في التعليم عن بعد من قبل مؤسسات التعليم العالي قد ساهم في الرفع من فعالية إدارتها لأزمة كورونا من وجهة نظر الطلبة.
- التعليم عن بعد من أنجح الحلول التي اعتمدتها الجامعة لإنجاح العام الدراسي خلال أزمة كورونا.
- رغم نجاح التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا إلا أنه صادف العديد من العراقيل كضعف الانترنت عند غالبية الطلبة ووجود عدة مشاكل على مستوى منصة التعليم عن بعد.

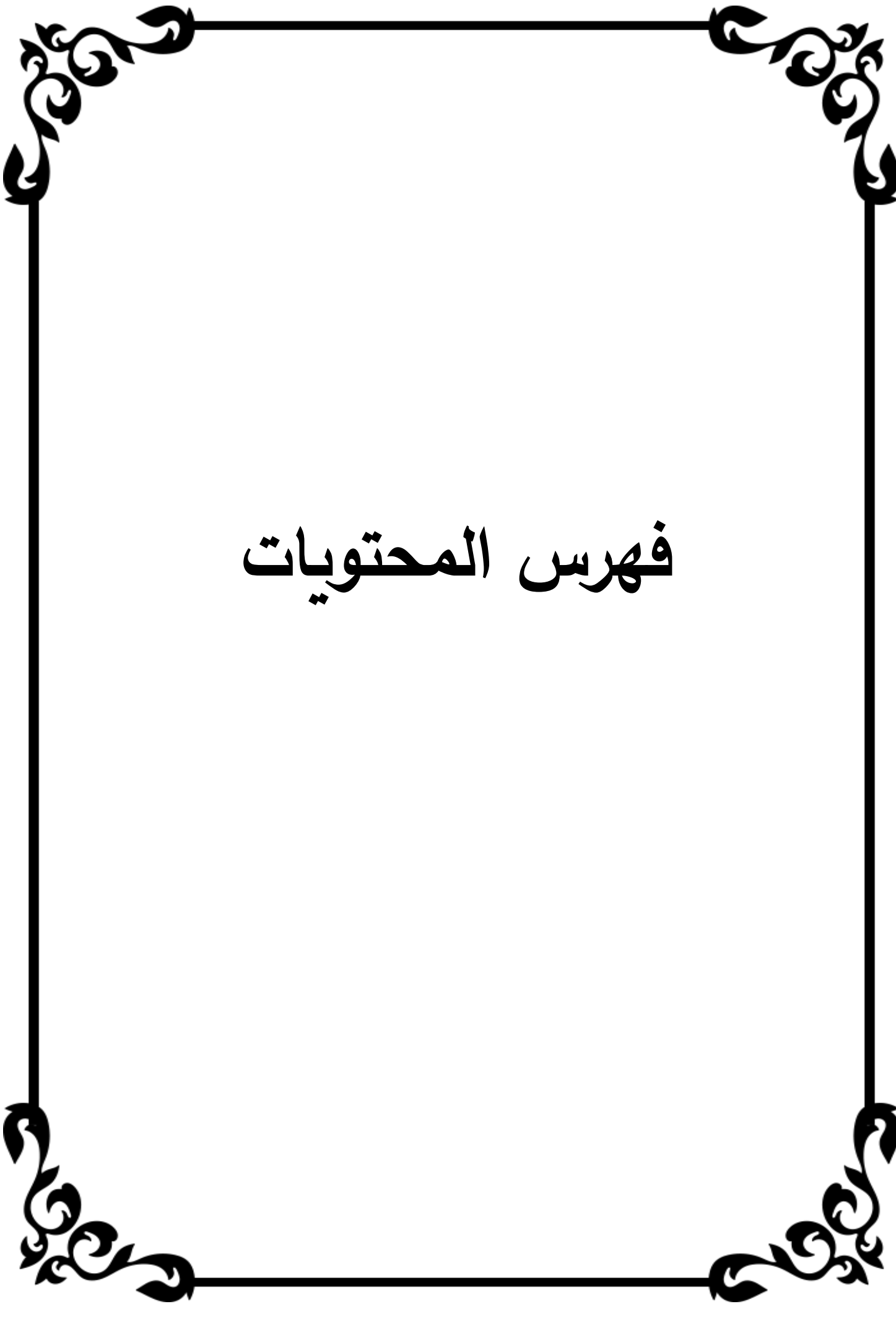
الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، إدارة الأزمات، التعليم عن بعد، أزمة كورونا.

Abstract:

The study aimed to highlight the role of information technology in crisis management by taking online education during the Corona crisis as a model for this study. It was distributed to a sample of students from the Institute of Economic, Commercial and Management Sciences of the Abdelhafid Boulasouf Mila University Center. The analysis was based on the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program, and the study reached several results, the most important of which are:

- The adoption of information technology embodied in distance education by higher education institutions has contributed to increasing the effectiveness of their management of the Corona crisis from the students' point of view.
- Online education is one of the most successful solutions adopted by the university to make the school year successful during the Corona crisis.
- Despite the success of online education during the Corona crisis, it encountered many obstacles, such as the weak Internet for most students and the presence of several problems at the level of the distance education platform.

Keywords : information technology, crisis management, online education, corona crisis.



فهرس المحتويات

رقم الصفحة	فهرس المحتويات
I	الشكر والتقدير
III-II	إهداء
V	ملخص
IX-VII	فهرس المحتويات
XI	فهرس الجداول
XIII	فهرس الأشكال
أ-ح	مقدمة
الفصل الأول: الأسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
5-3	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
6	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات
10-7	المطلب الثالث: أنواع تكنولوجيا المعلومات
10	المبحث الثاني: أساسيات تكنولوجيا المعلومات
11-10	المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا المعلومات
13-11	المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات
14-13	المطلب الثالث: مزايا تكنولوجيا المعلومات
14	المبحث الثالث: تقييم تكنولوجيا المعلومات
15-14	المطلب الأول: أسباب تبني تكنولوجيا المعلومات
17-15	المطلب الثاني: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات.
18	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: أسس الأزمات وإستراتيجيات إدارتها	
20	تمهيد
21	المبحث الأول: ماهية الأزمة

23-21	المطلب الأول: مفهوم الأزمة وخصائصها
26-23	المطلب الثاني: أنواع الأزمات
27-26	المطلب الثالث: أسباب نشوء الأزمات
31-28	المطلب الرابع: أساليب التعامل مع الأزمات
31	المبحث الثاني: إدارة الأزمات
32-31	المطلب الأول: مفهوم وأهمية إدارة الأزمات
34-32	المطلب الثاني: فريق إدارة الأزمة
37-34	المطلب الثالث: مراحل إدارة الأزمة وإستراتيجياتها
37	المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات
38-37	المطلب الأول: أهداف تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات
39-38	المطلب الثاني: المتطلبات التكنولوجية لإدارة الأزمات
39	المطلب الثالث: عوامل النجاح في إدارة الأزمات
40	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
42	تمهيد
43	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة
48-43	المطلب الأول: لمحة عن محل الدراسة الميدانية
51-48	المطلب الثاني: الدراسة بالمعهد
51	المبحث الثاني: الدراسة المنهجية
53-52	المطلب الأول: أداة جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة
55-53	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وصدق أداة الدراسة وأدوات التحليل
56	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج ومناقشتها
58-56	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج المحور الأول ومناقشتها (المعلومات الشخصية)
62-59	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الاستبيان المتعلقة بمتغيري الدراسة (المحور الثاني، الثالث والرابع)
63-62	المطلب الثالث: إخبار صحة الفرضيات

64	خلاصة الفصل
66	الخاتمة
67-66	نتائج الدراسة
68	توصيات الدراسة
72-70	قائمة المصادر والمراجع
86-74	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1.1	الأبعاد الأربعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال "4C".	8
1.3	إحصائية عامة لتوزيع طلبة المعهد حسب الأقسام.	49
2.3	توزيع عدد طلبة قسم علوم التسيير لسنة الجامعية 2022/2021.	49
3.3	توزيع عدد طلبة قسم العلوم المالية والمحاسبة لسنة الجامعية 2022/2021.	49
4.3	توزيع عدد طلبة قسم العلوم الاقتصادية والتجارية لسنة الجامعية 2022/2021.	50
5.3	درجات مقياس ليكارت الخماسي.	54
6.3	أراء وملاحظات الأساتذة المحكمين للاستبيان.	55
7.3	يوضح ثبات أداة الدراسة باستخدام ألفا كرونباخ.	55
8.3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.	56
9.3	توزيع أفراد العينة حسب المنطقة السكنية.	58



فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
7	تصنيف بروسو لتكنولوجيا المعلومات.	1.1
8	تصنيف تكنولوجيا المعلومات حسب معيار الزمن.	2.1
11	مكونات تكنولوجيا المعلومات.	3.1
34	مراحل إدارة الأزمات.	1.2
44	أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.	1.3
51	توزع عدد طلبة قسم جدع مشترك علوم اقتصادية لسنة الجامعية 2022/2021.	2.3
51	توزع عدد طلبة قسم الحقوق وعلوم سياسية لسنة الجامعية 2022/2021.	3.3
53	توزع الاستبيانات حسب طريقة توزيعها.	4.3
56	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.	5.3
57	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الطور الدراسي.	6.3
57	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب القسم الذي ينتمي إليه الطالب.	7.3
58	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب وسيلة الربط بشبكة الانترنت.	8.3

مقدمة

تمهيد:

شهد العالم في الفترة الأخيرة تطوراً هائلاً في مجال تكنولوجيا المعلومات ووسائلها من آلات ومعدات وحواسيب وبرمجيات وشبكات معلومات ووسائل التواصل وغيرها، حيث اكتنف هذا التطور مختلف الجوانب العلمية والعملية مما أدى إلى تغيير طريقة تسيير المؤسسات وإحداث تغييرات جذرية فيها من أجل مواكبة هذا العصر من المعلوماتية، فهي تمتلك أهمية كبيرة ومميزات تسمح لها بإضافة قيمة مضافة للمؤسسة من خلال زيادة القدرة على التنسيق بين مختلف الأقسام والوحدات؛ بالإضافة لتدعيم وإنتاج ومعالجة وتخزين واسترجاع ونشر المعلومات وبثها للمستفيدين منها لتسيير نشاطات المؤسسة ومهامها لتحقيق أهدافها المنشودة، لذلك تسعى كل مؤسسة لمواكبة هذا النوع من التكنولوجيا وإشراكها في مختلف إداراتها من أجل الزيادة في كفاءتها وفعاليتها.

وعصرنا الحالي هو عصر التهديدات والصراعات والأزمات التي لا تعد ولا تحصى، ومع توفر وسائل الإعلام والاتصال قد تؤدي الأزمة إلى انعكاسات ومنعرجات خطيرة وسريعة على المؤسسة بسبب سرعة انتشار الإشاعات والمعلومات بين الجمهور، مما يستلزم على إدارة الأزمات إيجاد وسائل وتكنولوجيا متطورة لتسيير نشاطاتها ومهامها، والتعامل بسرعة وبدقة مع الأزمة ومن بين هذه التكنولوجيا المعلومات حيث يمكن أن توفر أدوات تدعم التعامل بمنهجية في مختلف الأزمات وتوفير قاعدة بيانات ومعلومات تساعد في اكتشاف إنذارات مبكرة خاصة بالأزمات.

وقد مست العالم في السنوات الأخيرة أزمة صحية خلفت أثراً جسيمة وخسائر فادحة على جميع الأصعدة والمستويات، وبلادنا كغيرها من الدول لم تسلم هي الأخرى من هذه التهديدات التي خلفتها ما بات يعرف بأزمة كورونا رغم كل الجهود التي تبذلها الدولة للتخفيف من مخلفاتها التي عصفت بكل القطاعات من بينها قطاع التعليم العالي؛ من خلال الأحداث والآثار الكبيرة التي خلفتها على الطلبة والتلاميذ، الأساتذة، وقطاع التعليم بصفة عامة من تقديم عطلة الربيعية بداية من النصف الأول من شهر مارس 2020، إلى توقيف الدراسة والاعتماد على التعليم عن بعد، وصولاً إلى العودة إلى الدراسة بنظام الدفقات والمزج بين التعليم الحضوري والتعليم عن بعد.

أولاً. الإشكالية

عصفت أزمة كورونا بكل دول العالم لتترك أثراً جسيمة على كل المستويات وجميع القطاعات، فأثار هاته الأزمة الصحية المدمرة لم تعد محصورة في الخسائر على مستوى الأرواح البشرية، إذ أنها مست حتى تلك الدول ذات الاقتصاديات المتقدمة والقوية وزعزعت الروابط الاجتماعية، والجامعة كغيرها من المؤسسات عانت من مخلفات هاته الأزمة التي ظهرت وتطورت بشكل جامح في فترة جد وجيزة، مما تسبب في عرقلة وتعطل العملية التعليمية بشكل ملحوظ بعد أن علقت الدراسة بالجامعات لفترة طويلة، إلا أن الجامعات راحت تسابق الزمن لتتأقلم مع الوضع الجديد باستحداث اعتماد العديد من الإجراءات والأساليب التي يتأمل أن تخفف من وطأة الأزمة ومخلفاتها

على مخرجات الجامعة والتي يذكر على رأسها اعتماد وإدماج تكنولوجيا المعلومات وعليه من خلال هذا الطرح؛ وفي إطار الهدف العام للدراسة فقد تمحورت إشكالية دراستنا هاته حول الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: هل ساهم اعتماد تكنولوجيا المعلومات متجسدة في التعليم عن بعد من قبل مؤسسات التعليم العالي في الرفع من فعالية إدارتها لأزمة كورونا من وجهة نظر طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله؟

وانطلاقاً من هذا التساؤل الرئيسي، أدرجنا مجموعة من الأسئلة الفرعية تمثلت فيما يلي:

1. ماذا يقصد بتكنولوجيا المعلومات والتعليم عن بعد وما هي مقوماته ودعائمه؟
2. هل الطالب متمكن من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات فيم يتعلق بالتعليم عن بعد؟
3. هل أثر التعليم عن بعد على قدرة الطلبة على استيعاب الدروس وتحصيلهم العلمي خلال أزمة كورونا؟
4. هل وفرت الجامعة للطلاب مقومات ودعائم التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا؟

ثانياً. فرضيات الدراسة

كإجابة أولية على الإشكالية المطروحة، اعتمدنا مجموعة من الفرضيات تمحورت الرئيسية منها حول وجود أثر إيجابي لاعتماد تكنولوجيا المعلومات على فعالية إدارة أزمة كورونا من وجهة نظر مجموعة من طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله، فجاءت صياغتها كما يلي: الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاعتماد تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة أزمة كورونا بالجامعة من وجهة نظر طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله؟

انبثقت عن هاته الفرضية الرئيسية ثلاث فرضيات فرعية، هي بمثابة حلول محتملة قابلة للاختبار بناء على الإشكالية الموضوعة:

1. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة تمكن الطالب وحيازته للوسائل المادية المقومة للتعليم عن بعد.
2. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتعليم عن بعد على قدرة الطلبة على استيعاب الدروس وتحصيلهم العلمي خلال أزمة كورونا.
3. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل ومقومات للتعليم عن بعد التي أتاحتها الجامعة ووفرتها للطلبة على جودة التعليم خلال أزمة كورونا.

ثالثا. أهداف الدراسة

لكل دراسة هدف معين تسعى للوصول إليه في نهاية المطاف، حيث تعمل على إبرازه وتوضيحه انطلاقا من المنهجية المتبعة وفق طبيعة البحث والأهداف المرجوة منه. وقد تمثلت الأهداف المرجوة من دراستنا هاته في:

1. محاولة البحث في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات.
2. محاولة التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في عملية التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا.
3. معرفة طرق تعامل الطلبة مع التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا.
4. التعرف على أهمية التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا.
5. التعرف على مدى قدرة الطلبة على التعامل والتحكم في التكنولوجيا الحديثة.

رابعا. أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة من خلال الوضع الحالي الذي تمر به المؤسسات التعليمية من انتشار فيروس كورونا والأزمة التي امتدت إلى نواحي الحياة وخاصة العملية التعليمية التي تحولت إلى التعليم عن بعد، كما تبرز أهميتها بالنسبة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال تحفيز صانعي القرار على ضرورة العمل على تحسين هذه الخدمة وتشجيع الإقبال عليها وتوفيرها لجميع الأطراف المعنية، وذلك من خلال إدخال التكنولوجيا والتعليم عن بعد ومن ثم تدريب المعلمين على كيفية استخدامها والتعامل معها، بإضافة إلى محاولة إثراء الموضوع بمراجع جديدة.

خامسا. أسباب اختيار الموضوع

كان اختيارنا لموضوع " دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات -" التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا نموذجا - نتيجة لجملة من الأسباب الشخصية والعلمية التي دفعتنا إلى دراسته وتحليله وتمثلت أساسا في:

- ✓ حب التطلع على الموضوع من أجل الاعتماد عليه مستقبلا.
- ✓ تحصيل رصيد معرفي حول التعليم عن بعد في ظل أزمة كورونا بصفة خاصة.
- ✓ الرغبة في دراسة أحد الموضوعات المثارة وبشدة في مجال التعليم خلال أزمة كورونا.
- ✓ أهمية التعليم عن بعد خاصة في الآونة الأخيرة نظرا للاندماج الكبير بين تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية، كما أصبح محور اهتمام المختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والتعليم.
- ✓ ظهور أزمة كورونا التي مست جميع القطاعات بما فيها قطاع التعليم العالي، لذا حاولنا تسليط الضوء على هذا الموضوع لمعرفة مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة أزمة التعليم عن بعد.
- ✓ الاهتمام بهذا النوع من الدراسات الإستراتيجية والحيوية خاصة في السنوات الأخيرة بسبب ما يشهده العالم من وثيرة تصاعدية للأزمات بمختلف أنواعها.

سادسا. حدود الدراسة

إن موضوع تكنولوجيا المعلومات والتعليم عن بعد من جهة، وإدارة الأزمات من جهة أخرى، هي مواضيع متشعبة وواسعة، لذا وبغية تحقيق الأهداف المرجوة من هاته الدراسة؛ فإننا قمنا بإجرائها ضمن الحدود الآتية:

1. الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة في مؤسسة عمومية خدمتية تمثلت في الجامعة، وبالتحديد فقد كانت على مستوى معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف.
2. الحدود البشرية: تم اختيار عينة عشوائية من طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة.
3. الحدود الزمنية: تم إنجاز هذه الدراسة في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2021/2022.

سابعا. صعوبات الدراسة

لا شك وأن طريق الباحث يعترضه العديد من العراقيل والصعوبات، ومن أهم الصعوبات التي وجدها أثناء إتمامنا لهاته الدراسة خصوصا خلال الدراسة الميدانية يرتبط وبشكل كبير بموضوعها ألا وهو أزمة كورونا، فبسبب الإجراءات المتخذة في سبيل مواجهتها وإدارتها خاصة من خلال اعتماد نظام التفويج والدراسة وفق دفعات، فقد واجهنا صعوبة في توزيع الاستبيان واسترجاع الإجابات.

ثامنا. منهج الدراسة

نظرا لطبيعة موضوعنا وبلوغ غايات وأهداف بحثنا، اعتمدنا على **المنهج الوصفي** في سياق جمع المعلومات التي تخدم الموضوع، وعلى وجه التحديد تم اعتماد **نمط المسح الاجتماعي**، وهو طريقة من طرق البحث الاجتماعي يتم فيها تطبيق خطوات المنهج العلمي تطبيقا عمليا على دراسة ظاهرة أو مشكلة معينة سائدة في منطقة جغرافية، بحيث نحصل على كافة المعلومات التي تصور مختلف جوانب الظاهرة المدروسة، وبعد تصنيف وتحليل البيانات يمكن الاستفادة منها في الأغراض العلمية.

أما عن الأسلوب المعتمد فكان أسلوب **دراسة الحالة**، والذي يرى البعض أنه أسلوب يعتمد عليه المنهج الوصفي، في حين يعتبره آخرون منهجا قائما بذاته له أدواته وخصوصياته كباقي المناهج الأخرى. ويعتمد أسلوب دراسة لحالة على جمع بيانات ومعلومات كثيرة وشاملة عن حالة فردية أو عدد محدود من الحالات وذلك بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة وكذلك عن ماضيها وعلاقاتها من أجل فهم أعمق وأفضل للمجتمع الذي تمثله.

وقد كان أسلوب المعاينة المعتمد هو **العينة العرضية أو الصدفية**، حيث أن اهتمامنا انصب على طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، لذلك فقد توجهنا بشكل مباشر نحوهم؛ حيث ولتحقيق هذا قمنا بتوزيع الاستبيانات وفق طريقتين تمثلت الأولى في توزيع مجموعة منها على مستوى المعهد بشكل شخصي، أما الثانية فكانت بشكل الكتروني من خلال اللجوء إلى إرسال الاستبيانات عبر مجموعات الطلبة المنتشرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

تاسعا. المفاهيم المتعلقة بالدراسة

1. **تكنولوجيا المعلومات:** هي مجموعة الوسائل والتقنيات والبرامج المتطورة التي تستخدم للقيام بعملية جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع وبحث المعلومات للمستفيدين منها.
2. **إدارة الأزمات:** هي تلك العمليات والإجراءات والجهود التي تهدف إلى التنبؤ والتخطيط وتقييم الأزمة والتقليل من أثارها الضارة والسيطرة عليها بكل كفاءة وفاعلية عن طريق أساليب إدارية وعلمية وأخذ الخبرة والتعلم منها لمواجهة مستقبلها مستقبلا.
3. **التعليم عن بعد:** يعرف على أنه ذلك التعليم الذي يعتمد على الوسائل التكنولوجية في الاتصال واستقبال المعلومات واكتساب المهارات، والتفاعل بين المعلمين والطلبة. وهو كذلك منظومة تعليمية لتقديم البرامج التعليمية للمتعلمين في أي وقت وأي مكان، باستخدام تكنولوجيا المعلومات مثل: أجهزة الحاسوب، الانترنت، البريد الإلكتروني... الخ لتوفير بيئة تفاعلية متعددة المصادر بطريقة متزامنة في الفصل الدراسي أو الافتراضي.
4. **أزمة كورونا:** هي أزمة عالمية ظهرت في ديسمبر 2019 بمدينة ووهان الصينية ثم انتشرت في باقي أرجاء المعمورة، تسبب فيها فيروس كورونا وهو فيروس أصله حيواني لكن هذه المرة أصاب الإنسان يظهر في شكل حمى أو نزلات البرد يسبب صعوبة في التنفس وهو مرض شديد العدوى، وفي مارس 2020 صنفته منظمة الصحة العالمية كجائحة أثرت على جميع أنحاء العالم.

عاشرا. الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة ركيزة الأبحاث، فهي تلعب دورا كبيرا في إعطاء فكرة عامة للباحث عن البحث الذي يقوم به، وعن مراحل تطوره، وتلعب الدراسات السابقة دورا هاما في إغناء البحث العلمي، وتجعل مصادر هذا البحث متنوعة ومتعددة، وعلى هذا الأساس سنتطرق لعرض ما أتيح لنا من الدراسات السابقة المتعلقة بأزمة كورونا ومخرجات التعليم العالي.

1. دراسة معلوي حورية¹

تتحور التساؤل الرئيسي للدراسة حول الكيفية التي ساهمت بها تكنولوجيا المعلومات في إدارة أزمة نوفمبر 2009 بين الجزائر ومصر، حيث حاولت الطالبة البحث في العلاقة الجدلية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات وتقديم إطار علمي لصانع القرار لكيفية إدارة الأزمة في قطاع الاتصال وذلك بطرح العديد من الاستراتيجيات الفعالة. كما سعت الباحثة لإلقاء الضوء على سلبيات الإدارة الجزائرية للأزمة محل الدراسة لتجنبها في أزمات مشابهة في المستقبل. اعتمدت الباحثة أسلوب دراسة الحالة في دراستها وذلك بالوصف والتحليل وجمع الحقائق والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة واستخلاص النتائج والكشف عن النقائص ونقاط الضعف والخلل وإيجاد أوجه الإخفاق والقصور التي تشوب إدارة اتصال الأزمات في الجزائر. كما واستعانت في هذه الدراسة بأداة واحدة وهي الاستمارة.

¹ معلوي حورية، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013-2014.

ومن لبرز النتائج التي توصلت إليها الباحثة نجد وجود أيادي خفية أشعلت نار الأزمة، حيث لعبت وسائل الإعلام دورا هاما في التهويل لها وذلك لخدمة مصالح سياسية معينة، إضافة إلى إتباع المؤسسة المبحوثة لسياسة الصمت والانغلاق مع وسائل الإعلام وهو ما يتعارض مع سياسة الانفتاح التي يدعو لها الاتصال في حالة حدوث الأزمات. أما عن أهم التوصيات التي قدمتها الباحثة فنجد:

تشجيع الدراسات والأبحاث المتعلقة بإدارة الأزمات، وحسن استثمار تكنولوجيا المعلومات واعتماد منظومة اتصالية متطورة في مجال إدارة المعلومات.

ضرورة القيام بدورات تكوينية لمختلف الشركات والمؤسسات سواء كانت خدماتية أو تجارية لتدريب عمالها للاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة، بالإضافة إلى ضرورة وضع رقابة على شبكة الانترنت من أجل محاربة كل الخروقات التي تتعرض لها والتي تمس بمصداقية المعلومات والأخبار المختلفة.

2. دراسة محمود محمد غنام²: جاءت هذه الدراسة تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات لدى العاملين في غرف عمليات الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية بين الفترتين 2008-2010 وكان الهدف الرئيسي لها التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات، حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من أبرزها وجود علاقة كبيرة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات ، كذلك وجود عدة عوامل معيقة لاستخدام 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.

3. دراسة سامي عبد الله سالم أبو عزيز³: 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.

²محمود محمد غنام، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات لدى العاملين في غرف عمليات الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين، 2010-2011.

³سامي عبد الله سالم أبو عزيز، معوقات إدارة الأزمات في وزارة الصحة الفلسطينية في ظل الحصار، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2010.

4. **دراسة حمد محمد حمد المري⁴**: تمت هذه الدراسة تحت عنوان التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات وذلك من أجل نيل درجة دكتوراه، 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، ويتيح 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.

5. **هناء عبداوي⁵**: تمت هذه الدراسة تحت عنوان مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية الموسم الجامعي 2015-2016، حيث تم أخذ الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس كنموذج لهذه الدراسة، حيث تم التوصل للعديد من النتائج من أبرزها: أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، إن الاستثمار في أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المورد البشري، الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات) من شأنه أن يحقق العديد من المزايا للمؤسسة كتخفيض التكاليف وزيادة في الأرباح والحصول على الجودة وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية، تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور كبير في تحقيق وظيفية البحث والتطوير في المؤسسة مما يساهم في زيادة فعالية مختلف وظائف المؤسسة من إنتاج وتسويق وإدارة الموارد البشرية والإدارة المالية وغيرها من الإدارات.

6. **دراسة بوعلي حسام، حومر عمر⁶**: تمت هذه الدراسة تحت عنوان اتجاهات طلبة علوم الإعلام والاتصال نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا في الجزائر في السنة الجامعية 2020/2021، حيث جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع التعليم الجامعي عن بعد في ظل ظروف استثنائية فرضتها الحالة الوبائية نتيجة تفشي فيروس كورونا المستجد في الجزائر بداية من شهر مارس 2020، بحيث تمت هذه الدراسة على عينة من طلاب جامعة الشهيد العربي بن مهيدي بأم البواقي، لتقييم اتجاهات الطلبة نحو هذه التجربة وكذا مدى فاعليتها وتحديد أهم معالمها والمعوقات التي رافقتها، حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من أبرزها: المشاكل المطروحة على مستوى المنصات الرقمية هي السبب الرئيسي في فشل عملية التعليم عن بعد إضافة إلى عدم جاهزية أطقم الأسرة الجامعية للانتقال لنمط التعليم عن بعد، ضعف تدفق الانترنت الذي عرقل عملية التعليم عن بعد وكذلك ضعف البنى التحتية.

⁴ حمد محمد حمد المري، التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات، أطروحة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2014.

⁵ هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015-2016.

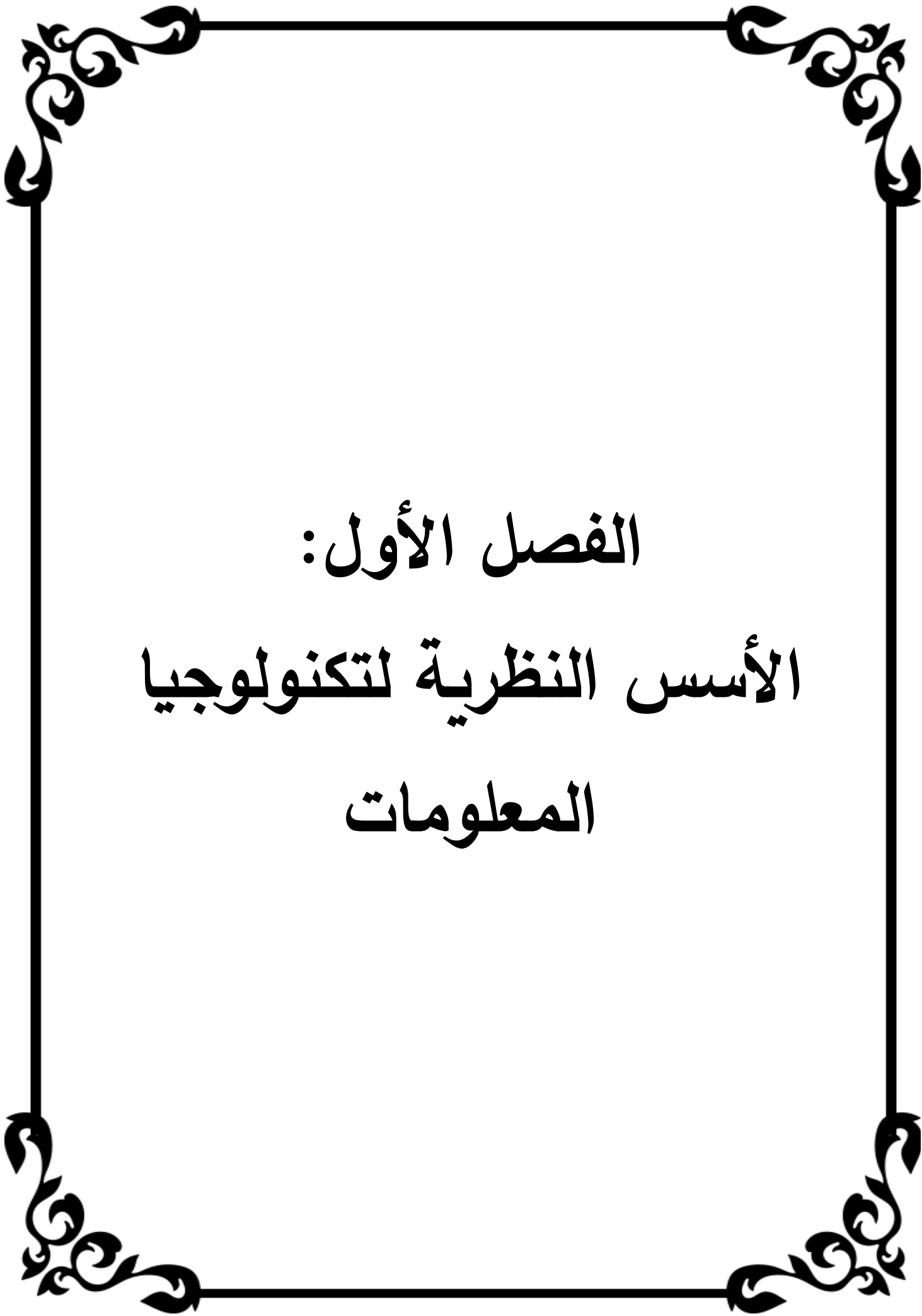
⁶ بوعلي حسام، حومر عمر، اتجاهات طلبة علوم الإعلام والاتصال نحو التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020/2021.

7. **دراسة سمير مهدي كاظم**⁷: 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 عن بعد.

8. **دراسة بوقال مريم، معاوي سميرة**⁸: تمت هذه الدراسة تحت عنوان تقييم تجربة التعليم عن بعد بالجامعات الجزائرية في ظل جائحة فيروس كوفيد (19) في السنة الجامعية 2021/2020، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تجربة التعليم عن بعد بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة - في ظل أزمة فيروس كورونا، وطبقت هاته الدراسة على عينة من أساتذة المركز الجامعي وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن تطبيق نظام التعليم عن بعد كان أفضل وسيلة لإتمام الموسم الجامعي في ظل انتشار الفيروس إلا أنه يبقى حل مؤقت، وتطبيقه بصفة كلية في الظروف العادية لا يزال بعيد المدى، واجه تطبيق التعليم عن بعد بالمركز عدة صعوبات أهمها نقص تدفق الانترنت، وصعوبة الدراسة المادة العلمية إلكترونياً، لا يمكن للتعليم عن بعد تعويض التعليم الحضوري بصفة دائمة لكن يمكن أن يكون مكملاً له.

⁷ سمير مهدي كاظم، واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كورونا، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، العراق، 2021.

⁸ مريم بوقال، معاوي سميرة، تقييم تجربة التعليم عن بعد بالجامعات الجزائرية في ظل جائحة فيروس كوفيد (19)، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2021/2020.



الفصل الأول:

الأسس النظرية لتكنولوجيا

المعلومات

تمهيد:

نحن نعيش في عصر المعلومات أو في فترة مجتمع المعلومات، هذه الحقيقة يلمسها كل فرد يعيش أحوال هذا المجتمع الحديث المتغير؛ فالمعلومات عنصر لا غنى عنه في أي نشاط تمارسه، وتبرز الحاجة إلى المعلومات في كل أوجه النشاط الإنساني السياسية والاجتماعية والاقتصادية والعلمية وغيرها، فنجد أن المؤسسات تقريبا تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها وخططها لإدماج تكنولوجيا جديدة للتحكم في هذا الكم الهائل من المعلومات وسبل تداولها، وهذا ما صاحبه ظهور وانتشار الحواسيب الآلية التي أصبحت بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها جميع المؤسسات لقيمتها المضافة في مجال معالجة وتخزين المعلومات بطريقة منظمة وسريعة ودقيقة، وهذا يعتبر هذا السبب الرئيسي في بروز تكنولوجيا المعلومات.

وفي هذا الفصل سنحاول توضيح أهم المفاهيم النظرية التي عالجت موضوع تكنولوجيا المعلومات ومختلف جوانبه؛ من خلال التطرق لماهية تكنولوجيا المعلومات واساسياتها، ثم التطرق لإيجابيات وسلبيات الاعتماد عليها.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

من المصطلحات الجديدة التي دخلت حياتنا مصطلح "تكنولوجيا المعلومات"، إذ جاءت لتغطي كل جوانب إدارة ومعالجة المعلومات، كما أنها تمثل مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات التي تتعامل مع البيانات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، تخزينها واسترجاعها، في الوقت المناسب بأقصى سرعة وبالطريقة الملائمة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

ذاع صيت مصطلح تكنولوجيا المعلومات في كامل أنحاء العالم مقترنا بثورة المعلومات، ورغم كثرة استخدامه من طرف المتخصصين والباحثين، إلا أنه لم يلق إجماعاً حول مفهومه خاصة ونحن نحيا في عصر يتميز بالتجديد والسرعة والتغير. وقبل تعريف تكنولوجيا المعلومات يتطلب كشف النقاب عن ماهية التكنولوجيا وكذا المعلومات كل على حدى وبشكل عام.

أولاً. تعريف التكنولوجيا:

تعد كلمة التكنولوجيا (Technology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية، في حين يرى آخرون اختلافاً واضحاً 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.¹ وقد عرفت التكنولوجيا على أنها: "دراسة مجموعة من المعارف والمهارات اللازمة لتصنيع منتج معين، وإقامة الوسائل اللازمة لإنتاجه، حيث أن تكنولوجيا بصفة عامة هي الوسائل الديناميكية المتطورة، أو مجموعة من الطرق أو المعارف، التي يفترض فيها القدرة على حل مشكلات الإنسان المعقدة والمتداخلة، التي تشكل الإطار الحياتي للإنسان"، وتعرف أيضاً: "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".²

ثانياً. تعريف المعلومات:

تعرف المعلومات على أنها البيانات التي تمت معالجتها بطريقة هادفة لتكون أساساً لإتخاذ 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 إتخاذ القرار سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو المجتمعات.³ وتعرف كذلك بأنها: " ما يستخلص من جمع وتنظيم، تحليل

¹ الصيرفي محمد، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2009، ص: 13.

² أمينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي، أطروحة دكتوراه، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2013/2014، ص: 04.

³ جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص: 05.

وتلخيص البيانات". أي أنها ناتجة عن إشارات ومعطيات (بيانات) 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".¹

ثالثا. تعريف تكنولوجيا المعلومات:

لقد تعددت تعريفاتها بسبب سرعة تطوراتها من جهة والمهام التي تقوم بأدائها من جهة أخرى ودخولها في مفاصل الحياة اليومية من جهة ثالثة، ومن بين تلك التعريفات نذكر:

تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من المستفيدين في كافة مجالات الحياة.² 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".³ 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".⁴ وتعرف أيضا بأنها: "أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها أو توزيعها. وتصنف تحت عنوان أوسع وأشمل وهو ((التقنيات المستندة إلى الحاسوب)) لعلاقتها المباشرة بنشاطات العمليات في المنظمة".⁵

يعرف "برين" تكنولوجيا المعلومات على أنها: "تقنيات المعلومات المعتمدة على أنظمة المعلومات المحسوبة، فهي قوة رئيسية للتعبيرين المنظمي والإداري، وأداتها في إتخاذ القرارات، وتصميم الهياكل الإدارية، ومهام العمل الوظيفي في مختلف المنظمات ذات النشاط العالمي".⁶

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

¹ هناء عبدوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016/2015، ص: 31.

² عطا الله أحمد سويلم الحسبان، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الراية للنشر والتوزيع، ط 01، عمان، 2009، ص: 88.

³ كورتل فريد، يوب أمال، تكنولوجيا المعلومات دورها في العمل الإداري والتسويقي، زمزم ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، الأردن، 2016، ص: 47.

⁴ وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2010، ص: 33.

⁵ اللامي غسان قاسم داود، أميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، دار الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2010، ص: 16.

⁶ العبادي هاشم فوزي، العارضي جليل كاظم، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012، ص: 20.

رابعاً. أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تعد تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي لنشاط المنظمة، وإن عدم وجودها يؤدي إلى ضعف إتخاذ القرارات الصحيحة تكمن أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات فيما يلي:¹

- ✓ تعمل تكنولوجيا المعلومات على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المنظمة وأعمالها وأسواقها؛ لإمتداد استخدامها في مختلف أنشطة المنظمة ومنتجاتها.
- ✓ تدفع بالمنظمة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة؛ حيث أن تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنباً للاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية.
- ✓ تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين؛ وهو الأمر الذي يساعد في تقييم أعمال وأفكار مبدعة، كما أنها تسهم في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها؛ وهي السرعة والثبات والدقة والموثوقية..... الخ.
- ✓ تمكن تكنولوجيا المعلومات المنظمات من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها وبين المنظمات مع بعضها؛ من خلال ما توفره شبكات الاتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها.
- ✓ تساهم تكنولوجيا المعلومات بتقليل حدوث الأزمات بما توفره من قاعدة معلومات مستقبلية.
- ✓ تحسن عملية إتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بالدقة والوقت المناسب لمتخذ القرار، وتوفير قنوات اتصال جيدة تساعد في زيادة تدفق وتبادل المعلومات.
- ✓ تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة في تقليص حجم المنظمات وتقليص عدد المستويات الإدارية وتبني الهياكل التنظيمية الشبكية بدلاً من التقليدية، وكذلك ساعدت على تبني مداخل حديثة في تخطيط وتنظيم الأعمال مثل مدخل إعادة هندسة الأعمال.
- ✓ تساعد المنظمة على بناء قاعدة معلومات إستراتيجية؛ بما تتمتع به من قدرات فائقة بالتعامل مع المعلومات بما يكسب المنظمة الميزة التنافسية وتقديم الدعم المباشر لإستراتيجية المنظمة، من خلال ما توفره من معلومات عن عوامل المنافسة لتخطيطها حواجز الزمن والمكان.

¹ م.م. يسرى عبد العزيز محمد، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فاعلية المنظمة، مجلة الدنانير، جامعة الفلوجة، العدد السادس عشر، العراق، 2019، ص-ص: 381-380.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات

تتميز تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص والمتمثلة في:¹

- ✓ **تقليل الوقت:** فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن "إلكترونية" متجاوزة.
- ✓ **تقليل المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة؛ والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- ✓ **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.
- ✓ **النمنمة:** بمعنى آخر، أسرع، أرخص... الخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- ✓ **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، ويمسح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
- ✓ **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- ✓ **قابلية التحرك والحركة:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... الخ.
- ✓ **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط آلي إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- ✓ **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.
- ✓ **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- ✓ **العالمية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

¹ عبادوي هناء، مرجع سبق ذكره، ص 43-44.

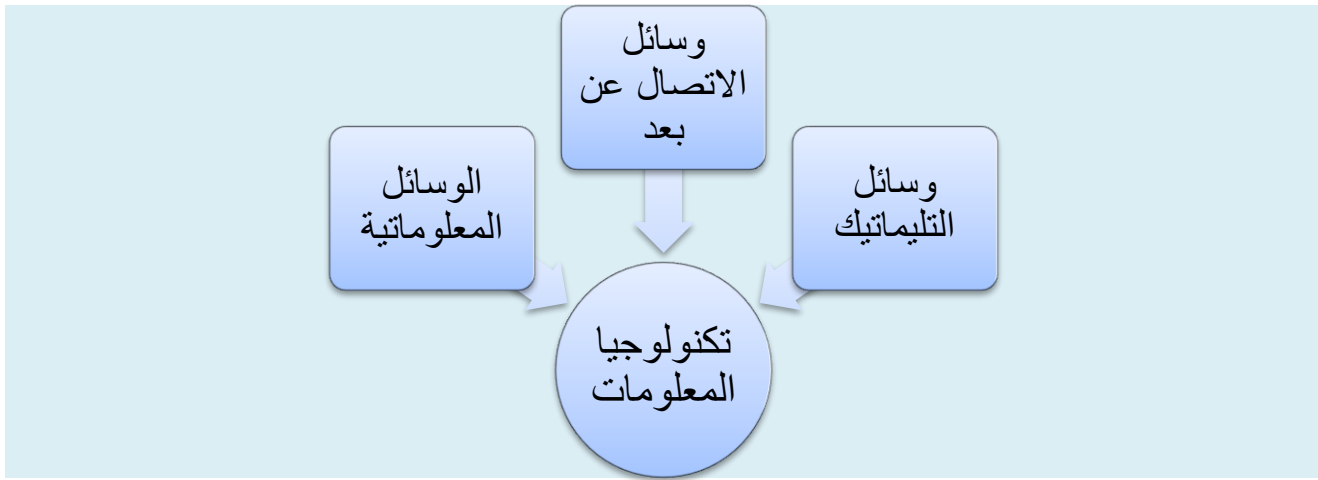
المطلب الثالث: أنواع تكنولوجيا المعلومات

إن تعدد التكنولوجيات أدى إلى وجود عدة تقسيمات لها؛ ومن أبرز التقسيمات ما يلي:¹

أولاً. تصنيف: **E. Brousseau**:

لقد اقترح **Brousseau E.** تصنيفاً قائماً على الوسائل أو نوع التكنولوجيا؛ وحسبه فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتجسد في ثلاث مجموعات أساسية يمكن تمثيلها في الشكل الموالي:

الشكل 1.1. تصنيف بروسو لتكنولوجيا المعلومات



المصدر: إعداد الطالبين

1. **وسائل الاتصال عن بعد: (Les Outils de Télécommunication)** تساعد هذه الوسائل على الاتصال المباشر بين الأفراد بتعبير ولفظ طبيعيين، من بين هذه الوسائل نجد الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني... الخ.

2. **الوسائل المعلوماتية: Les Outils de Informatique** ترتبط بأنشطة محددة تتمثل في جمع وتخزين ومعالجة المعلومات وهذه العمليات تبقى في حدود التركيبة التنظيمية سواء كانت مركز عمل أو خدمة أو مؤسسة.

3. **وسائل التليماتيك:** وتمثل وسائل وأساليب عمل تهدف إلى ربط نظم معلوماتية فيما بينها كالتبادل الآلي للمعطيات ((EDI. وتختلف وسائل التليماتيك عن الوسائل المعلوماتية من حيث أنها تؤثر مباشرة على ميكانيزمات التنسيق.

¹ ابن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2012/2011، ص: 77.

ثانياً. التصنيف حسب معيار تسيير وقت المعلومة

حسب هذا المعيار؛ نجد صنفين من تكنولوجيا المعلومات والاتصال الوسائل المتزامنة (Synchrones) والوسائل غير المتزامنة، (Asynchrones) فالوسائل المتزامنة تضمن تبادل المعلومات في الوقت الحقيقي، أما الوسائل غير المتزامنة فتضمن تبادل المعلومات في أوقات مختلفة. والشكل التالي يبين هذا التصنيف:

شكل 2.1. تصنيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب معيار الزمن



المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على: بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2012/2011، ص: 78.

ثالثاً. تصنيف دراسة FranceTélécom

جاء هذا التصنيف نتيجة دراسة قامت بها مجموعة بحث بوحدة لاتصالات فرنسا؛ وقد توصلت إلى التقسيم حسب أربعة أبعاد «4c»¹.

الجدول 1.1. الأبعاد الأربعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال "4C"

الاتصال Communication	الوسائل الالكترونية، المحادثات عن بعد، المدونات، الأصوات على IP.
التعاون Collaboration	تقاسم الوثائق، البث المشترك، مجموعات النقاش، قائمة المنشورات، المجموعات الافتراضية، WIKIS.
التنسيق Coordination	التدقيق الآلي للوثائق، Agenda- Partagée، تسيير المهام.
المعرفة Connaissance	تسيير الكفاءات، محركات البحث، أمن المعلومات، P ₂ P، أرضية مشتركة.

المصدر: بن بوزيد شهرزاد، مرجع سبق ذكره، ص: 78.

¹ بن بوزيد شهرزاد، مرجع سبق ذكره، ص: 78.

رابعاً. تصنيف تكنولوجيا المعلومات: شبكات - تطبيقات مرافقة

1. الشبكات: إن السبب الرئيسي لظهور شبكات الحاسوب هو حاجة الأشخاص وبرمجياتهم إلى التشارك بالبيانات والمصادر؛ فالحواسيب الشخصية المستقلة تعتبر أداة فعالة في إنجاز الكثير من الأنشطة، ولكنها غير قادرة على الاستفادة مما هو متاح من إمكانيات في الأجهزة الأخرى. في الماضي كان أبسط أشكال المشاركة التي يمكن تحقيقها هو المشاركة بالبيانات والبرامج فقط؛ وذلك من خلال استخدام الأشرطة المغنطة في تنفيذ هذه المشاركة، وفي أوائل السبعينات وتحقيقاً لمبدأ المشاركة بكل أشكالها، تم تطوير أنظمة الشبكات وتوالى عمليات التطوير والتحديث في جميع جوانب شبكات الحاسوب إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن من تطور، وهذا ما نجده جلياً في شبكة الانترنت.

1.1. شبكة الإنترنت: هي شبكة الشبكات تربط ملايين الحواسيب المنتشرة عبر العالم، حيث تستخدم هذه الشبكة بروتوكول النقل والسيطرة وبروتوكول انترنت للذان يرمزان لهما TCP/IP لتأمين الاتصالات الشبكية، لذا فإنها أوسع شبكة الحواسيب في العالم تزود المستخدمين بالعديد من الخدمات كالبريد الإلكتروني والوصول إلى الآلاف من قواعد من البيانات... الخ. أما التطبيق الاقتصادي والتجاري للإنترنت فقد بدأ نهاية سنة 1992 ليتوسع إلى ما هو عليه اليوم من تطبيقات تجارية مختلفة في شكل B2B، B2C، B2G... الخ.¹

2.1. شبكة الإنترنت: هي شبكة خاصة مكونة من مجموعة من الحواسيب سواء في حيز محدود المساحة أو في مناطق متباعدة، وتتطلب هذه الشبكة وجود نظام قاعدة بيانات يتم تراسل المعلومات منه وإليه عبر أجزاء الشبكة، ومثال على ذلك ربط أنظمة مجموعة من الجامعات من خلال شبكة موحدة.

3.1. شبكة الإكسترانيت: هي شبكة تستعمل نفس بروتوكولات الإنترنت بغرض خلق شبكة خاصة بالمؤسسة موجهة للتعامل مع شركاء المؤسسة (الزبائن، الموردين، الموزعين... الخ).

4.1. الشبكات المحلية: يتكون هذا النوع من الشبكات من مجموعة من الأجهزة والحواسيب الموصولة ببعضها البعض بواسطة كيبل واحد أو أكثر وموزعة ضمن منطقة جغرافية محدودة أو صغيرة نسبياً كأن تكون طابق من بناية أو مجموعة أبنية بدون استعمال تكنولوجيا الانترنت.

2. التطبيقات المرافقة للشبكات: تقدم هذه الشبكات خدمات اتصالية ومعلوماتية كثيرة وقد تم استغلالها وتطويرها بما يخدم المؤسسة ويسهل اتصالها مع بيئتها الداخلية والخارجية ومن الخدمات نذكر: خدمة البريد الإلكتروني، البرمجيات الجماعية، التبادل الإلكتروني للمعطيات (EDI)، التدفق الإلكتروني للوثائق (Work flow).

1.2. خدمة البريد الإلكتروني: وهو تبادل للرسائل النصية ومختلف الملفات، وهو يحد ويقلل كثيراً من التكاليف العالية للنداءات الهاتفية بعيدة المدى ويفعل الاتصال بين مختلف أجزاء المؤسسة.²

¹ بن بوزيد شهرزاد، مرجع سابق، ص: 79.

² بن بوزيد شهرزاد، مرجع سابق، ص: 79 - 80.

2.2. البرمجيات الجماعية: هي شكل متخصص من أشكال المؤتمرات عن بعد ومؤتمرات البيانات، التي تسمح للأفراد الذين يعملون في مواقع مختلفة من أن يعملوا سوية على وثائق ومشاريع مشتركة بطريقة متزامنة أو غير متزامنة.

3.2. التدفق الآلي للوثائق: هي دائرة وثائق يعمل عليها بالتناوب مستخدمين في مستويات مختلفة ففيما يعمل المستخدمون في البرمجيات الجماعية بصفة جماعية على نفس الوثائق وفي أوقات مختلفة فإن تدفق الوثائق "workflow" يضم تتبع سيرورة معينة فالمستعمل X من المستوى الأول يعمل على الملف ثم يؤكد ويبعث إلى المستعمل Y من المستوى الثاني و الذي بدوره يؤكد و يبعث إلى المستعمل Z من المستوى الثالث كما يمكن لعدة مستعملين في مستوى واحد العمل ثم الإرسال إلى المستوى الأعلى للتأكيد .

4.2. التبادل الإلكتروني للمعطيات: هو نظام معلوماتي جماعي، هدفه التبادل بطريقة إلكترونية لرسائل مهيكلة ومعبرة عن العمليات التسييرية بين حواسيب مؤسسات مستقلة لكن شريكة في إطار اقتصادي. ويمثل EDI تكنولوجيا واسعة الاستعمال في المؤسسات الأوروبية، حيث أن 73.5% منها وفي كل القطاعات تستعملها.¹

المبحث الثاني: أساسيات تكنولوجيا المعلومات

تعددت استعمالات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، حيث شملت جميع المجالات، وهو ما دفعنا لتخصيص هذا المبحث للحديث على مختلف الوظائف التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات، سواء الإنتاجية أو الخدمية أو التجارية منها، كما تطرقنا فيه الى مختلف أجزائها ومكوناتها، واخيرا تناولنا مزاياها التي تقدمها للمؤسسة.

المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا المعلومات

هناك عدة وظائف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها:²

- ✓ **السرعة:** حيث أن الإجراءات التوثيقية المطلوبة للمعلومات وأوعيتها المختلفة تكون أسرع بكثير عند استخدام الحسابات، وخاصة عند استرجاع تلك المعلومات.
- ✓ **الدقة:** حيث أن احتمالات الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم الآلية، وذلك نتيجة التعب والاجهاد الذي يصيب الانسان في مجال العمل اليدوي، أما الحاسب فإن أدائه يكون بنفس القابلية والدقة، سواء كانت ذلك في الدقائق الأولى من عملة أو في الدقائق الأخيرة منها، بغض النظر عن وقت ومدة العمل وظروفه.
- ✓ **توفير الجهود:** فالجهد البشري في النظم التقليدية هو أكبر من الجهد المبذول في النظم الآلية، سواء كان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات ومصادرها المختلفة ومعالجتها وتخزينها، أو على مستوى استرجاع المعلومات والاستفادة منها من قبل المخططين والمستثمرين وصناع القرار والمستفيدين الآخرين.

¹ بن بوزيد شهرزاد، مرجع سابق، ص-ص: 80-81.

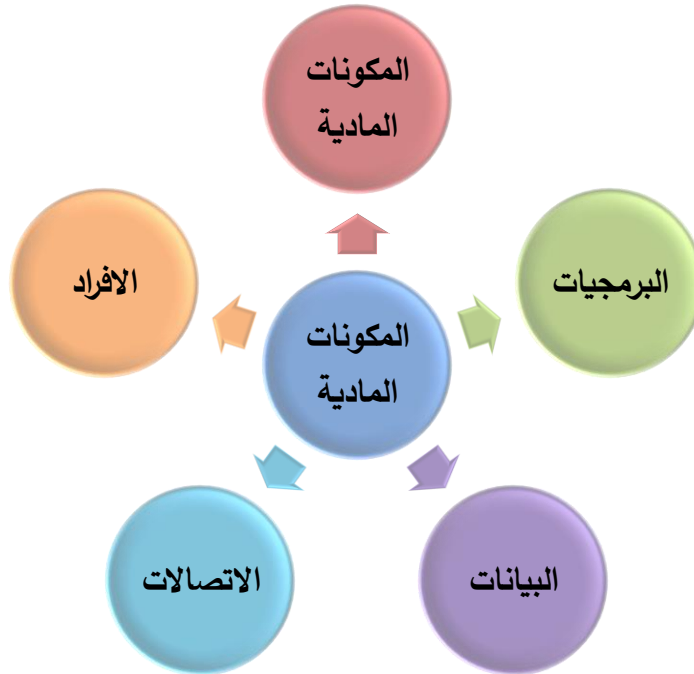
² م.م. يسرى عبد العزيز محمد، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 381-382.

- ✓ كمية المعلومات: حيث أن حجم المعلومات والوثائق المخزونة بالطرق التقليدية محدودة، مهما كان حجم الإمكانيات البشرية والمكانية، قياساً بالإمكانيات الكبيرة لوسائط الحفظ والتخزين الالكترونية في الحسابات.
- ✓ الخيارات المتاحة في الاسترجاع: إن خيارات استرجاع المعلومات أوسع وأفضل في النظم الآلية عما هو الحال في النظم التقليدية، فهناك مرونة عالية في الاسترجاع حيث يمكن استخدام أكثر من معلمة (متغيرة) للوصول الى أدق المعلومات بسهولة ويسر.

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتأثر كفاءة وفاعلية تكنولوجيا المعلومات بطبيعة المكونات التكنولوجية المستخدمة والقدرة على إدارتها وتشغيلها، وتتضمن بشكل عام خمس مكونات أساسية يمكن تمثيلها في الشكل الموالي:

الشكل 3.1. مكونات تكنولوجيا المعلومات



المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على :

نورمان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الالكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية، العدد 15، 2020، ص-49-46.

1. المكونات المادية (الأجهزة): وتتضمن كافة المكونات المادية (الأجهزة الملموسة في النظام) والمستخدم في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات وتتكون من:

1.1 وحدات الإدخال: وهي حلقة الوصل بين الحاسوب وبين المستخدم، وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل: لوحة المفاتيح، القلم الضوئي، الصوت، الفأرة، قارئ الحروف الضوئي عصام التحكم اليدوي، إلخ.

2.1 وحدة المعالجة المركزية: وتمثل هذه الوحدة الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب التي يتم فيها معالجة جميع لبيانات الداخلية لتوليد المخرجات المطلوبة والتي تتكون من وحدة الحساب، والمنطق، وحدة التحكم، وحدة الذاكرة لرئيسية.

3.1 وحدة الإخراج: تؤدي مهمة إيصال الحاسب للوسط الخارجي لنقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة، وأهم هذه الوسائل الشاشة: الشاشة المرئية، الطابعة، الاشكال البيانية، الوسائل الممغنطة، المصغرات الفيلمية، إلخ.

4.1 وحدة الذاكرة الثانوية (المساعدة): وتستخدم لأغراض خزن مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية الذي يحتم إضافة الذاكرة الثانوية ومن أهم الوسائط الشائعة: الأشرطة المغناطيسية والاقراص المغناطيسية.

2. البرمجيات: هي عبارة عن جميع المجموعات والتعليمات الخاصة بمعالجة المعلومات، والتي يمكن تصنيفها إلى:

1.2 نظام البرمجيات: مثل برامج نظام التشغيل، والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب.

2.2 تطبيق البرمجيات: وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي (بواسطة المستخدم النهائي) مثل برامج التخزين، برنامج الرواتب، برنامج معالجة الكلمات.

3. الاتصالات: يرتبط مفهوم الاتصالات في الوقت الحاضر بوسائل نقل الاتصالات الحديثة المتطورة وظهور العديد من الشركات العملاقة التي تتعامل مع هذا المجال المهم، ويتضمن مفهوم الاتصالات شبكات الاتصالات والمحطات ومعالجة الاتصالات وبعض الأجهزة المتصلة ببعضها البعض بواسطة وسائل إيصال متعددة والبنية التحتية وتعرف على أنها التركيبة التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة وتشمل الاتصالات الأجهزة والمعدات مثل: خطوط الهاتف، المايكرويف، الكابلات، الأقمار الاصطناعية للاتصالات، المحطات الطرفية، أجهزة ربط الشبكات، وتعد الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) إحدى شبكات الاتصال العالمية.

4. البيانات: تشير إلى الأشياء، الحوادث، النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح للتوصيل إلى معنى معين وتخزن في قاعدة للبيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها، ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها:

1.4. البيانات العددية الهجائية: والتي تتكون من أرقام وحروف مثل المعاملات التجارية.

2.4. البيانات النصية: والتي تستعمل في الاتصالات الكتابية.

3.4. البيانات البيانية: الصور والأشكال البيانية وما شابهها.

4.4. البيانات الصوتية: كصوت الانسان.

5.الأفراد: وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أهمية العنصر البشري في إدارة تشغيل نظم المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليهم أسباب أغلب حالات الفشل في النظام ويمكن تصنيفهم الى:

1.5. المتخصصون: من محلي ومصممي النظم، البرمجيين، مختصو تشغيل الأجهزة وصيانتها، والمتخصصون في تقنيات الاتصالات، وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

2.5. الإداريون: يشارك في إدارة النظام مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام (من المحاسبين، رجال البيع، مهندسين، كتبة الحسابات، مدراء، مستهلكين).

المطلب الثالث: مزايا تكنولوجيا المعلومات

إن التطور السريع في استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، أدى إلى تحقيق العديد من المزايا لتلك المنظمات والمتمثلة فيما يلي:¹

✓ **زيادة المبيعات والأرباح:** تقود تكنولوجيا المعلومات بالعمل على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، ويترتب على هذه الزيادة في المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

✓ **الحصول على المزايا التنافسية*:** تقوم العديد من المنظمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة، تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

✓ **تخفيض التكاليف:** إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنّبها منظمات الأعمال، جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عدة مجالات أهمها: تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية، كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.

✓ **تحسين الجودة:** إن أحد أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك، فالمهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف

¹ بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة 2، 2012-2013، ص-ص: 135-136.

* تشير الميزة التنافسية إلى: السمة التي تتيح للمؤسسة التفوق على منافسيها والتي حصلت عليها من خلال إستراتيجيات ومجهودات معينة.

بالوحدات الطرفية للحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية، ويقوم بتخزينها واسترجاعها عند الحاجة لإجراء تعديلات عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها، وعليه فإن هذا النظام يوفر من المجهود المبذول في التصميم ويقلل الحاجة لمهندسين آخرين. ويمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الجودة فيما يعرف بالتبادل الإلكتروني للبيانات حيث تستخدمه المنظمات للاتصال بالمنظمات الأخرى إلكترونياً كإصدار أوامر الكترونية للمورد ثم تتم إجراءات الصفقة باستخدام اتصال الكتروني وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات.

بالإضافة الى ما سبق، فهناك مزايا إضافية أخرى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال تتمثل في:¹

- ✓ تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية.
- ✓ زيادة القدرة على الخلق والابداع.
- ✓ مواجهة التهديدات الخارجية.
- ✓ توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.
- ✓ دعم وتحسين عملية اتخاذ القرار.
- ✓ تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنشأة.
- ✓ صياغة وتنفيذ إستراتيجية المنظمة.

المبحث الثالث: تقييم تكنولوجيا المعلومات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات اليوم عصب الحياة الإنسان السياسية، الاقتصادية، العلمية... الخ، هذا ما أدى إلى تهافت المؤسسات عليها من أجل مواجهة مختلف التعقيدات الحالية في محيطها. وهذا ما سنتطرق إليه من خلال هذا المبحث، من خلال إبراز أهم العوامل التي أدت إلى تسابق المؤسسات للحصول على التكنولوجيا المتطورة، وأهم الآثار المترتبة على استخدامها.

المطلب الأول: أسباب تبني تكنولوجيا المعلومات

حسب "Twrrbon" هناك مجموعة من الأسباب أدت إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات، وتتمثل في:²

1. تعقد وتقلب بيئة الأعمال: إن البيئة التي تعمل في ظلها المنظمات أصبحت أكثر تعقيداً وتقلباً، فالتقدم في الاتصال والتكنولوجيا خلف العديد من التغيرات، فضلاً عن التغيرات الأخرى الناتجة عن العوامل السياسية والاقتصادية، مما جعل المنظمات تقوم بالأنشطة الهادفة إلى تحسين وحماية عملياتها كإعادة الهندسة*، تحسين

¹ بلقيدوم صباح، مرجع سابق، ص: 136.

² عبد الله فرغلي على موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، إيتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2007، ص-ص: 28-32.

* تعني إعادة الهندسة: أحد الأليات التي تتبناها المؤسسات المختلفة في محاولاتها للتكيف مع المتغيرات البيئية التي حدثت في بيئة الأعمال.

عمليات التنبؤ، بناء تحالفات إستراتيجية مع منظمات أخرى، وذلك بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات كأداة مدعمة لكل هذه الأنشطة لضمان بقاء المنظمة واستمرارها في بيئة تتميز بالتعدد وعدم الاستقرار.

2. **المنافسة القوية والاقتصاد العالمي:** أدت الضغوط التي تمارسها المنظمات الدولية وكذلك التكنولوجيا المتقدمة إلى حدة المنافسة العالمية، هذه الأخيرة التي أصبحت لا تركز فقط على الأسعار وإنما على الجودة ومستوى الخدمة، سرعة التسليم وتقديم منتجات حسب طلب العميل وفي هذا الإطار تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات العالمية في الحصول على مزايا متعددة كتحسين الإنتاجية، رفع مستوى الخدمة وزيادة الربحية.

3. **المسؤولية الاجتماعية*:** لا شك أن التفاعل بين المنظمات والمجتمع لا ينقطع، وأصبحت المنظمات في الآونة الأخيرة أكثر إدراكا لهذا التفاعل وأهميته، حيث تسعى إلى المساهمة في القيام بالخدمات الاجتماعية كالرقابة، الصحة والسلامة المهنية، تكافؤ الفرص.

4. **توقعات المستهلكين:** أصبح المستهلك اليوم أكثر دراية ومعرفة بالسلع والخدمات المتاحة وجودتها، مما جعله يطالب بأفضلها، بالإضافة إلى المنتجات التي تنتج حسب طلبه، ومن ناحية أخرى، فإن المستهلك يطلب معلومات أكثر تفصيلا عن السلع التي يريدها، وهذا ما يجعل المنظمات في حاجة إلى أن تصبح قادرة على توصيل المعلومات بسرعة لإشباع رغبات وحاجات المستهلك.

5. **تغيير هيكل الموارد:** يرى "Morris" أن عامل المعلومات أدى إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات، ففي العصر الصناعي ساد الاعتقاد بأن هناك أربع موارد رئيسية للمنظمة هي (المادية، البشرية، المالية، والمواد الخام). أما الآن فيوجد عامل رئيسي خامسا هو المعلومات، ومن هنا ظهرت أهمية تكنولوجيا المعلومات للقيام بمعالجة هذه المعلومات والاستفادة منها خاصة في ظل الانفجار المعلوماتي الحالي.

6. **العولمة:** تعتبر هذه الأخيرة من أهم العوامل التي أدت إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت المحرك للمنظمات اتجاه العولمة من خلال استخدام الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصالات والثورة المعلوماتية كطاقة مولدة ومحركة للعولمة بكل ما تحمل من تقنيات جديدة وأساليب حديثة وذلك عبر التجارة الالكترونية والتعليم الالكتروني.

المطلب الثاني: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من مزايا، إلا أنه لا يجب النظر إليها على أنها حيز خالص، بل على العكس من ذلك في بعض الجوانب، وهذا ما سيتجلى لنا من خلال هذا المطلب في إطار الحديث عن الآثار الإيجابية والسلبية لاستخدامها.

أولا. الآثار الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل أهم الآثار الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات فيما يلي:¹

*تعني المسؤولية الاجتماعية: الالتزام المستمر من قبل المؤسسات اتجاه المجتمع بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين الأوضاع الاجتماعية للمجتمع.

¹حورية معلوي، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2013/2014، ص: 60.

- ✓ الخدمات التي تقدمها شبكة الأنترنت في التعليم، الطب، التجارة، الاتصالات... الخ، لقد زادت من شعور الإنسان بالحرية ورمت عن كاهله قيود إيقاع الزمن.
- ✓ أما في المجال العلمي، ساهمت الأنترنت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي، وفتحت آفاقا جديدة أمام البحث العلمي في مختلف مجالاته.
- ✓ تقدم تكنولوجيا المعلومات موردا غنيا، وتوفر المعلومات في مختلف مجالات الحياة كاللهم، السفر والسياحة فضلا عن منتديات الحوار والنقاش الإلكترونية التي تساهم في تشجيع التفاعل والتواصل بين البشر.
- ✓ تساعد الأنترنت الأنظمة والحكومات والتنظيمات التابعة لها، كما تساعد القوى المعارضة في التواصل وتنظيم نفسها.
- ✓ كان لثورة المعلومات أثر كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية فنمت التجارة الإلكترونية ووفرت إتاحة السلع والخدمات للجماهير الكبير.
- ✓ تؤدي الصحافة الإلكترونية في عصر المعلوماتية دورا هاما في نشر المعلومات والتثوير والتواصل بين الشعوب.
- ✓ تساهم شبكة الأنترنت على الترويج وبيع مختلف أنواع الكتب وتساعد في الاطلاع على الأدبيات التي تحظرها بعض الحكومات.

ثانيا. الآثار السلبية:

- إن ثورة المعلومات لم تحقق شيئا يذكر لدعم الديمقراطية على الأقل حتى الآن، فالرغم من الوعود بدعم عمليات المشاركة الجماهيرية من خلال الوسائل الإلكترونية التي تحقق الفورية والتفاعلية والحوارية، وما يقال عن الجماعات الإلكترونية من خلال شبكات الاتصال لم يحدث شيء يذكر حتى الآن، وتشير الاستطلاعات الرأي العام التي أجريت على 33 % من المراهقين لم يكن بمقدارهم تحديد أسماء ممثليهم في المجالس الشعبية التشريعية، كما أن تكنولوجيا المعلومات ألحقت تدميرا فادحا بموارد البيئة الطبيعية ليس أقلها ما تحدثه الكمبيوترات من ملوثات، كما أنه على النقيض من القول بأن الإلكترونيات سوف تقلل من الورق فإن الطلب يزداد. وتتمثل أهم الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات فيما يلي:¹
- ✓ استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة أو بين الدول ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم ثورة المعلومات، فأصبحنا نسمع بفقراء وأغنياء المعلومات في عصر المعلومات.

¹حورية معلوي، مرجع سبق ذكره، ص -ص: 61- 62.

- ✓ أدخلت تكنولوجيا المعلومات في حياة البشر ما يسمى بالواقع الافتراضي، يسمح للمنتفعين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعبوا في الحقائق التاريخية.
- ✓ تأثير شبكة الانترنت على الأطفال ونشأتهم، بل وعلى الكبار أيضا فالجلوس لساعات طويلة أما شبكة الانترنت والانتقال من موقع لآخر بعيدا عن العالم الواقعي الذي يعيشون فيه والكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرز ضغوط نفسية وعصبية عليهم.
- ✓ خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم ومعرفة أدق التفاصيل من حياتهم الخاصة، هذه الاختراقات قد تطل في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة.
- ✓ يرى البعض أنها تهديد للأمن القومي للدول والمجتمعات، فضلا عن تشيئها نوع جديد من الحروب هي الجرائم المعلوماتية.
- ✓ إذ الموجات الكهرومغناطيسية التي تنتشرها هذه التكنولوجيا لها آثار سلبية على صحة الأفراد كمرض الأعصاب والديسك والسرطان الناتج عن الهواتف النقالة... الخ لذا يجب تلازم عملية استخدامها مع فترات رياضية وصحية
- ✓ مسألة حقوق المؤلف والناشر إذ تزداد عملية النسخ والتقليد.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق، نستنتج أن توظيف تكنولوجيا المعلومات أصبح ضرورة حتمية ومطلب أساسي لجميع المؤسسات على اختلافها، حيث أنها تعتبر من أبرز أشكال التغيير التكنولوجي الذي يؤدي إلى تسهيل ممارسة الوظائف والأنشطة والأعمال والرقابة عليها مع تخفيض التكاليف، بالإضافة إلى سهولة الوصول إلى المعلومة بسرعة ودقة عالية مع توفير الجهد، مما جعلها تحقق الكثير من المزايا والفوائد، فأصبحت بذلك المؤسسات مرهونة بما تملكه من مختلف التقنيات الحديثة والبرمجيات ووسائل الاتصال المختلفة وغيرها من الإمكانيات والتي تقربها من أهدافها المنشودة.

الفصل الثاني:
أسس الأزمات واستراتيجيات
إدارتها

تمهيد:

تواجه المؤسسات على اختلاف أنواعها وأحجامها أزمات متعددة أثناء مسارها، وبما أن الأزمة تحمل معها الكثير من الإرهاقات للمؤسسة ممكن أن تمس الموارد المادية وحتى البشرية منها لذلك صار من الضروري التصدي لتلك الأزمات، وهنا يكمن دور إدارة الأزمات التي أصبحت السبيل الأنسب والأفضل لإيجاد الحلول المناسبة ومعرفة تطورات ومستجدات الأزمة، ويقترن نجاح هذه الأخيرة أيضا بمدى قدرتها على حسن استغلال الموارد والإمكانات والتكنولوجيا المتاحة بغرض التصدي للأزمة أو التقليل من أثارها السلبية، وفي هذا الفصل سننتقل الى موضوع الأزمات وإدارتها ودور تكنولوجيا المعلومات في الزيادة من فاعليتها وكفاءتها.

المبحث الأول: ماهية الأزمة

في الوقت الراهن، تعد الأزمات حقيقة واقعية لا يمكن إنكارها، والهروب منها يعني الفشل وعدم المقدرة، وهذا ما جعل المؤسسات تبحث عن الأساليب المناسبة للتعامل معها محاولة والتغلب عليها في حالة حدوثها، وبناءاً على ذلك قمنا بتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الأزمة وخصائصها، أسباب نشوؤها، أنواعها وأخيراً أساليب التعامل معها.

المطلب الأول: مفهوم الأزمة وخصائصها

يشير مفهوم الأزمة إلى دلالات كثيرة، تختلف بحسب موقعها ونوعية الأزمات، حيث تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة كنتيجة مباشرة للتغيرات البيئية السريعة والمتلاحقة على المؤسسة مما فرض على إدارتها التحلي بالكفاءة والفعالية بهدف الحد من نتائجها السلبية والاستفادة من نتائجها الإيجابية.

أولاً. تعريف الأزمة:

يوجد العديد من المفاهيم والتعاريف للأزمة ومن وجهات نظر مختلفة، فالتأصيل الجيد والفهم الصحيح لها يساعد في التعامل بشكل أفضل مع الأزمات، وفيما يلي سيتم التطرق إلى بعض التعاريف الخاصة بالأزمة: عرف قاموس أكسفورد الأزمة على أنها: " نقطة تحول في المرض، أو تطور الحياة، أو في تطور التاريخ... الخ، وتفسر نقطة التحول بأنها قد تتسم بالصعوبة والخطورة والقلق على المستقبل ووجوب إتخاذ قرار محدد". أما القواميس العربية المتخصصة في السياسة أو الاجتماع أو الاقتصاد، فتعرف الأزمة بأنها: " نقطة التحول وحالة متوترة للانتقال" ويمكن القول إنها " وضع أو فترة حرجية وخطرة، وهي حالة علمية تطويرية يحدث فيها انقسام توازن، يعلن الانتقال الحتمي تقريباً إلى حالة أخرى".¹

كما تم تعريف الأزمة كذلك بأنها: " حدث أو موقف مفاجئ غير متوقع يهدد الأفراد أو المنظمات على البقاء". ما يلاحظ عن هذا التعريف أنه حدد سمات الأزمة في الفجأة أو المباغتة، على الرغم من أن الكثير من الأزمات تحمل هاته السمة، إلا أن الكثير منها لا تحدث بين ليلة وضحاها، وإنما تأتي بعد فترة من إرسال إشارات تنبؤ بحدوثها. كما أن الكثير من المؤسسات -أو الأطراف التي تهددها الأزمة- يمكنها التوقع بإمكانية حدوث الأزمات غير أنها لا تتمكن من تجنبها.

والأزمة كما يقول Steve Albert هي: " تلك الحدث السلبي الذي لا يمكن تجنبه أياً كانت درجة استعداد المنظمة".² ما يمكن ملاحظته أو القول عن هذا التعريف أنه تكلم عن الأثر السلبي الذي تخلفه الأزمة على الأطراف التي تمسها، كما أنه تطرق لضرورة التصادم مع الأزمة على الرغم من إمكانية التنبؤ بها.

¹ ماجد عبد الهادي المساعدة، إدارة الأزمات (المدخل- المفاهيم- العمليات)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012، ص: 21.

² محمود جاد الله، إدارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص-ص: 8-9.

عرفت الأزمة من قبل آخرين على أنها " حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرار ينتج عنه مواقف جديدة؛ سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة".¹ جلب هذا التعريف فكرة التحول الجذري الذي يمس المؤسسة بسبب مواجهتها للأزمة؛ فلا يمكن الحديث عن أزمة، إلا إذا كانت مخلفاتها أو أثارها قد تسببت في تغيير عميق يمس مختلف جوانب ومستويات المؤسسة.

الأزمة كذلك هي: " لحظة حادة مصيرية مفزعة شديدة الألم محيرة في ظل دائرة غامضة وخطيرة وخبيثة، وفي حالة عدم تأكد مع قصور في المعرفة واختلاف في المعلومات والأسباب والنتائج، فالأزمة عبارة عن نقطة التحول كما أنها لحظة حاسمة حرجة مصيرية". ما يلاحظ عن هذا التعريف أنه مس العديد من النقاط والجوانب؛ فنجد أنه وصف الأزمة باللحظة المفزعة نظرا لما تسببه من حالة من اللااستقرار والارتباك لمتخذي القرار في المؤسسة، كما أنه تكلم عن حالة اللااستقرار في البيئة والتي تعد أحد العوامل الأساسية في نشوء الأزمة، كما اعتبر التعريف أن محدودية المعلومات تعد أحد أسباب نشوء وتفاقم الأزمات. والأزمة: " هي تهديد خطير وغير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول".²

وإجمالا يمكن القول بأن الأزمة هي: " حدث مفاجئ غير متوقع، يشكل تهديد خطير على تواجد المؤسسة واستمراريتها، وهي واقعة تحدث تغيرا جذريا وعميقا في مبادئ المؤسسة ومقوماتها".

ثانيا. خصائص الأزمة:

الأزمة حالة من الخلل تصيب من يتعرض لها، سواء كان فرداً أو مجتمعاً أو دولة بدرجة عالية من الخوف والشلل الفكري والتخبط، وتكبد خسائر بالغة في الأرواح والممتلكات، وتهدد معنويات وثوابت ومرتكزات الأمة، إلا أن الأزمة تشمل في تكوينها على خصائص عدة، وفيما يلي ذكر لأهم خصائص:³

1. المفاجأة، فهي حدث غير متوقع، يتسم بالغموض وعدم وضوح الرؤية وتعقيد وتداخل وتشابك العوامل والأسباب، ويثير القلق والاضطراب في حياة الأفراد.
2. التهديد الشديد للمصالح والأهداف، فالأزمة تسبب حالة رعب من المجهول الذي تتجه نحوه، إضافة إلى تعدد الأطراف والقوى المؤثرة في حدوث الأزمة وتطورها، وتعارض مصالحها، مما يخلق صعوبات جمة في السيطرة على الموقف وإدارته، وبعض هذه الصعوبات إدارية أو مادية أو بشرية أو سياسية أو بيئية.
3. نقطه تحول أساسية؛ حيث ينتقل خطر الأزمة من الحاضر للتأثير في مجريات المستقبل، وتسبب الدخول في دائرة من المجاهيل المستقبلية، والعلاقات المعقدة المتداخلة التي يصعب حسابها بدقة.

¹ طارق برونك، أزمة كورونا: التداعيات وآليات إدارة الأزمة، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، العدد الخامس، الجزائر، جانفي 2021، ص: 111.

² محمد سرور حكيمات الحبري، استراتيجيات إدارة الأزمات في الجامعات الأمريكية وإمكانية الاستفادة منها في جامعات العالم العربي، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة الملكة أروى للدراسات العليا، المجلد 04، العدد 01، صنعاء، اليمن، 2019، ص: 156.

³ عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام وإدارة الأزمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012، ص: 106 - 108.

4. تسود فيها ظروف عدم التأكد، وتحدث حالة من الارتباك والضياع بسبب نقص المعلومات، وعدم وضوح الرؤية بالنسبة للإجراءات التي ينبغي اتخاذها بشأن الأزمة.
5. ضغط الوقت المتاح للتعامل مع الأزمة، والحاجة إلى إتخاذ قرارات سريعة وفعالة وصائبة، فالأحداث تقع وتتصاعد بشكل متسارع وربما حاد، الأمر الذي يفقد أطراف الأزمة، أحيانا القدرة على السيطرة على الموقف واستيعابه جيدا، حيث لابد من تركيز الجهود لاتخاذ قرارات حاسمة وسريعة في وقت يتسم بالضيق والضغط.
6. تتسبب الأزمة في وقوع خسائر مادية أو بشرية أو نفسية، وتستقطب اهتمام المتصلين بها، فهي تهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام، وتخلق من حالات القلق والتوتر، وعدم اليقين في البدائل المتاحة، خاصة في ظل نقص المعلومات، الأمر الذي يضاعف من صعوبة إتخاذ القرار، ويجعل من أي قرار ينطوي على قدر من المخاطرة.
7. الأزمة تفرض نفسها وتخلق واقعا مربعا يتطلب تدخلا سريعا لإنهائها أو تخفيف تأثيرها، وكذلك إتخاذ الإجراءات الكفيلة لعدم تكرارها، ويعرف قرار الأزمة بأنه قرار عادي في ظروف استثنائية، تؤثر سلبا على ما ينبغي توفره في الظروف العادية من بيانات وتحليل هادئ وصياغة بدائل متأنية، لاختبار البديل الأفضل منها حيث تتطلب مهارات إدارة الأزمة القيادة، واتخاذ القرارات وإدارة الموارد البشرية والمادية إلى جانب مهارات الاتصال ومهارات التفكير الإبداعي.

المطلب الثاني: أنواع الأزمات

- إن الفهم للأزمة، وطريقة التعامل معها يعتمد على درجة معرفتك بنوع وطبيعة هذه الأزمة. وفي هذا الصدد يمكن التمييز بين أنواع مختلفة للأزمات كالتالي:¹
- أولا. تصنيف الأزمات من حيث طبيعة الحدث:
- يمكن تصنيف الأزمة حسب طبيعة الحدث إلى:
1. **الأزمة بفعل الإنسان نفسه:** وهي تلك النوع من الأزمات الناشئة عن فعل إنساني، مثل عمليات الإرهاب والتهديد والخطف والاضطرابات العامة والإهمال وحوادث الطائرات والقطارات وغيرها.
 2. **الأزمات الطبيعية:** وهي عبارة عن تلك الأزمات التي تحدث دون تدخل من الإنسان، مثل الأزمات الناجمة عن كوارث طبيعية، وتضم على سبيل المثال الزلازل والبراكين والأعاصير ويتسم هذا النوع من الأزمات بالحدوث المفاجئ وبدون سابق إنذار أو مقدمات فضلا عن اتسامها بعمق التأثير وعموميته أي باتساع مجال التأثير.

¹ محمود محمد غنام، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين، 2010/2011، ص-ص: 25-29.

ثانياً. تصنيف الأزمات من حيث مراحل التكوين (دورة حياة الأزمة):

إن الأزمة هي ظاهرة اجتماعية، تتكون خلال مراحل متتابعة، مختلفة، تشهد تفاعلات داخلية، تنبه لبداية تكونها وأطوار النضج المتعاقبة وتمثل متابعة هذه المراحل أهمية خاصة لمتخذ القرار. ولكل أزمة دورة حياة تشبه إلى حد ما دورة حياة الإنسان أو أي كائن حي آخر. وأساليب التعامل مع الأزمة تعتمد على درجة المعرفة بالمرحلة التي تمر بها الأزمة من قبل متخذ القرار فكلما كان متخذ القرار سريع التنبه في الإحاطة ببداية ظهور الأزمة، أو بتكوين عواملها كلما كان أقدر على علاجها.

1. **مرحلة النشوء أو الميلاد:** في هذه المرحلة، يكون هناك إحساس مبهم بوجود شيء غير متوقع، يلوح في الأفق، وينذر بخطر غير محدد المعالم، أو الاتجاه، أو المدى الذي سيصل إليه. ويرجع اتساع نطاق المجهول في الأزمة إلى عدم وجود معلومات كافية عن أسبابها، واحتمالات تطورها، والأضرار التي ستسببها. لذلك، تكون خبرة متخذ القرار وكفاءته، من العوامل المهمة، والأساسية في التعامل معها ومواجهتها، إبان مرحلتها المتقدمة.

2. **مرحلة النمو:** تبدأ هذه المرحلة، حينما لا يتنبه متخذ القرار لخطر الأزمة، في مرحلة نشوئها، إذ يطرد نموها، معتمداً على محفزات ناتجة من الأزمة نفسها، وأخرى خارجية، استقطبتها، وتفاعلت معها؛ ما زادها قدرة على النمو. وخلال هذه المرحلة، يتعاظم إحساس متخذ القرار وشعوره بوجود الأزمة، فتبدأ المحاولات الجادة لمواجهتها، وإلا فإنها ستعكس سلباً، خلال هذه المرحلة على الكيان كله، وتتفاقم لتبلغ مرحلتها التالية.

3. **مرحلة النضج:** يدفع الأزمة إلى هذه المرحلة عدم كفاءة الإدارة وجهلها وتخلفها في مواجهة الأزمة، فتزداد عوامل تفاقمها التي تمددها بالقوة المؤثرة اللازمة لبلوغها أقصى درجاتها شدة وعنفاً، ما يجعل السيطرة عليها أمراً مستحيلاً إلا من خلال مصادمتها صداماً عنيفاً، قد ينتهي إلى تدمير الكيان أو المشروع، الذي نشأت فيه.

4. **مرحلة الانحسار والتقلص:** وهي المرحلة، التي تصل إليها الأزمة، بعد تحقيق أهدافها خلال الاصطدام العنيف؛ إذ تفقد قدراً كبيراً من قوتها، فتبدأ بالانحسار. وإن فشل الاصطدام في تبديدها أو تقليصها، فقد تتجدد وتأخذ شكل موجات متلاحقة، تزعزع استقرار الكيان الذي يدخل مرحلة الانكماش والتقلص حتى يصل إلى درجة الفناء أو الاختفاء.

5. **مرحلة الازمحلل أو الاختفاء:** حينما تفقد الأزمة قوة دفعها تتلاشى مظاهرها، ويدفع اختفاؤها الكيان، الذي نشأت فيه إلى إعادة البناء وعلاج الآثار المترتبة عليها. ويستعيد فاعليته وأدائه بعد اكتسابه الخبرة والمناعة في التعامل مع مثل هذه الأزمات التي ألمت به.

ثالثا. من حيث معدل تكرار حدوثها:

يعد التكرار من أهم الأسس في تصنيف الأزمات، وعلى الرغم من أن حدوثها الدوري يتيح رصد مقدماتها وتجنبها، فإن أي كيان إداري سواء كان فرداً أو مؤسسة أو دولة لا يستطيع تلافيها على ما يملك من أجهزة وقائية. ويمكن تقسيمها إلى:¹

1. أزمات دورية متكررة؛ وخير مثال على ذلك هي الأزمات الاقتصادية المرتبطة بالقدرة الشرائية، وهذا النوع يسهل توقعه ولكن لا يمكن توقع حجم وشدة هذه الأزمة.
2. أزمات غير دورية؛ وهذه الأزمات عشوائية الحدوث لا ترتبط في حدوثها بأسباب دورية، والأزمات غير الدورية تحدث نتيجة عوامل متعددة وهي تحدث فجأة ودون مقدمات، مثل الأزمات الناجمة عن سوء الأحوال الجوية أو تغيير الظروف المناخية (الأمطار التي تؤدي إلى فيضانات) ويمكن معالجة هذه الأزمات بمعالجة النتائج وليس بمعالجة الأسباب.

رابعا. من حيث مقدار عمق الأزمة:

تحدث بعض الأزمات وتضرب عمق المؤسسة ومقوماتها لتصبح تهديدا حقيقيا لبقاء المنظمة وأساساتها، إلا أن هناك بعض الأزمات على الرغم من تهديدها إلا أنها أقل قوة وتغلغلا. وعليه، يمكن القول إن الأزمات من حيث عمقها يمكن تقسيمها إلى صنفين أساسيين هما:

1. أزمة ظرفية سطحية محدودة التأثير؛ وهي لا تشكل خطورة وتحدث بشكل فجائي وتنتهي بسرعة بالتعامل مع أسبابها العميقة، فهي أزمة بدون جذور وتختفي دون أن تترك أثارا ورائها ومثال على ذلك عندما تحدث إشاعة من الإشاعات الكاذبة.
2. أزمة جوهرية هيكلية التأثير؛ وهي أخطر أنواع الأزمات لارتباطها ببنيان الكيان الذي حدثت به الأزمة، والذي سوف يتأثر بشدة تغلغل أو عمق جذورها.

خامسا. من حيث التأثير:

وهو الوصف العام لمدى ما نتج عن الأزمة ويمكن تقسيم الأزمات إلى نوعين أساسيين ووفقا لمقدار وحجم تأثير الأزمة على أداء الكيان الذي حدثت فيه الأزمة إلى نوعين:²

1. أزمات محدودة التأثير؛ وهي أزمة وليدة ظروف معينة، ويحدث عادة دون أن يترك بصمات أو معالم واضحة على الكيان الذي حدثت فيه الأزمة، مثل أزمة عدم توفير سلعة تموينية معينة ولديها بديل يحل محلها بالكامل ومتوفر بالأسواق.
2. أزمات جوهرية: يؤثر هذا النوع من الأزمات تأثيرا واضحا ومؤكدا في بنية الكيان الذي يحل به، مما ينعكس على أدائه ويساعد على حرمانه حاجاته ومطالبه الأساسية، التي لا يمكنه الاستغناء عنها، ولذلك

¹بغداد فيصل، دور القيادة في إدارة الأزمات في المنظمة، مذكرة ماستر، جامعة المسيلة، الجزائر، 2014/2013، ص: 49.

²محمد الصيرفي، "إدارة الأزمات"، مؤسسة حوس الدولية، 2008، ص-ص: 48-49.

فإنه لا يمكن تجاهل هذا النوع من الأزمات أو إهمال مواجهتها، إذ إن استمرارها قد يسفر عن نتائج صعبة وقد يلد أزمات أشد خطراً وتدميراً، وتتمثل تلك الأزمات في نقص المياه أو الوقود أو الغذاء.

سادساً. من حيث سرعة الانتشار:

وفقاً لهذا التصنيف؛ يتم تصنيف الأزمات إلى صنفين:¹

1. أزمات مفاجئة: وهي الأزمات التي تظهر وتتطور بشكل سريع وفي وقت قصير.
2. أزمات مطولة: وهي الأزمات التي تطول في الزمن، وتكون متوسطة التأثير.

المطلب الثالث: أسباب نشوء الأزمات

تتنوع أسباب نشوء الأزمات لاختلاف أنواعها ومجالاتها وأصنافها، فمنها ما يرجع إلى أسباب خارجية (خارج قدرات الإنسان)، ومنها ما يتعلق بالبيئة الداخلية وتكون نتيجة لتداخلاته. ونلخص أهم أسباب الأزمة في:²

1. **سوء الفهم:** يمثل سوء الفهم أحد أهم أسباب نشوء الأزمات، وينشأ عادة سوء الفهم من خلال جانبين: نقص المعلومات والتسرع في إصدار القرارات أو الحكم على الأمور قبل تبين حقيقتها.

2. **سوء الإدراك:** يمثل الإدراك مرحلة استيعاب المعلومات التي تم الحصول عليها والحكم التقديري على الأمور المعروضة فإذا كان الإدراك غير سليم أو نجم عن تداخل في الرؤية والتشويش سواء المتعمد أو الطبيعي فإنه يؤدي إلى عدم سلامة الاتجاه الذي اتخذته القائد الإداري.

3. **سوء التقدير والتقييم:** وهي أكثر أسباب حدوث الأزمات، وتحدث إما بسبب المغالاة والإفراط في الثقة بالنفس لمواجهة الطرف الآخر، أو لسوء تقدير قوة الطرف الآخر والاستخفاف به واستصغاره والتقليل من شأنه.

4. **الإدارة العشوائية:** وهذا النوع من الإدارة يعمل ليس فقط كسبب وباعث للأزمات، بل كدمر للكيان الإداري ومحطم لإمكانياته وقدراته ولاستعداده لمواجهة أي أزمة، مهما كان حجمها صغيراً أو كبيراً، فالإدارة العشوائية هي إدارة مجرمة تقوم على الجهل وتشجيع الانحراف والتسبب والاعتماد على التوجهات الشخصية للرؤساء، والقرارات فيها معدومة التأثير، حيث يتراجع متخذوها عنها ويعمدون إلى تغييرها كل لحظة والتوصل من مسؤوليتها، ولعل هذا فسر لنا أسباب أزمات الكيانات الإدارية في دول العالم الثالث التي تفتقد إلى الرؤية المستقبلية العلمية والتي لا تستخدم التخطيط العلمي الرشيد في إدارة شؤونها.

5. **الرغبة في الابتزاز:** ويقوم هذا الباعث على السيطرة على القرار في الكيان الإداري، وإيقاعه تحت ضغوط نفسية ومادية، واستغلال التصرفات الخاطئة التي قام بها في الماضي والتي لا يعلمها أحد لإجباره

¹ حرشب ليلي، تسيير مؤسسة في حالة أزمة، رسالة ماجستير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2006/2007، ص: 10.

² مهني أشواق، موسي سهام، أثر الحوافز على إدارة الأزمات في ظل جائحة كورونا، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة بسكرة، المجلد

16، العدد 03 الخاص (الجزء 2)، الجزائر، نوفمبر 2021، ص: 668-671،

على القيام بتصرفات أكثر خطأً وأشد ضرراً. وتقوم جماعات الضغط وجماعات المصالح باستخدام هذا لجني المكاسب غير العادلة من خلال صنع الأزمات المتتالية في الكيان الإداري، بما يجبر متخذ القرار على الانصياع لهم.

6. **اليأس:** بعد اليأس في حد ذاته إحدى الأزمات النفسية والسلوكية والتي تشكل خطراً داهماً على متخذ القرار، لذلك ينظر إلى اليأس على أنه أحد بواعث الأزمات وأسبابها ذات الطبيعة الخاصة، والأزمة التي يسببها هذا الباعث هي أزمة إحباط حيث يفقد متخذ القرار الرغبة والدافع إلى العمل والتطوير والتنمية، وتتفاقم الأزمة لتصبح " حالة اغتراب " بين الفرد والكيان الإداري الذي يعمل فيه، وتبلغ الأزمة الذروة عندما تحدث " حالة انفصام " بين مصلحة الفرد والكيان الإداري الذي يعمل فيه.

7. **الإشاعات:** وهي أهم مصدر من مصادر الأزمات، بل إن كثيراً من الأزمات يكون مصدرها الوحيد إشاعة أطلقت بشكل معين، وتم توظيفها وتسخيرها باستخدام مجموعة حقائق صادقة حدثت فعلاً، وبالتالي فإن إحاطتها بهالة من البيانات والمعلومات الكاذبة والمضللة وإعلانها في توقيت معين، وفي إطار مناخ وبيئة محددة يؤدي إلى تفجير الأزمة.

8. **استعراض القوة:** وهذا الأسلوب يستخدم من جانب الكيانات الكبيرة لتحجيم الكيانات الصغيرة، كما يتم أيضاً من جانب الكيانات الإدارية الطموحة كبعض عناصر القوة ترغب في قياس رد فعلها أو اختبارها، حيث تبدأ بعملية استعراضية خاطفة للتأثير على مسرح الأحداث ودون حساب للنتائج أو العواقب، ثم تتدخل جملة عوامل غير منظورة فتحدث الأزمة، وتتفاقم مع تتابع الأحداث وتراكم النتائج.

9. **الأخطاء البشرية:** إذ قد تحدث الأزمات نتيجة للإهمال وعدم كفاءة العاملين وتقاعسهم عن العمل وتغاضي المشرفين عن ذلك وإهمال الرؤساء.

10. **الأزمات المتعمدة أو المخططة:** ويطلق عليها الاختناقات الأزمومية المخططة، حيث تعمل بعض القوى المنافسة على تتبع مسارات عمل منافسيها والعمل على خلق الأزمة.

11. **تعارض الأهداف:** كثيراً ما يحدث اختلاف في الرؤى والطموحات والأهداف بين متخذي ومنفذي القرار في الكيان الإداري الواحد، وقد يلجأ متخذ القرار إلى محاولة التوفيق عن طريق تغيير قراراته وتوجهاته مما يوجد تعارضاً مع أهداف البعض الآخر، وهو ما يؤدي إلى حدوث أزمة.

12. **تعارض المصالح:** سواء على المستوى المحلي أو الدولي، حيث يعمل كل طرف من أصحاب المصالح المتعارضة على إيجاد وسيلة من وسائل الضغط بما يتوافق مع مصالحه، ومن هنا يتولد ويقوى تيار الأزمة.

المطلب الرابع: أساليب التعامل مع الأزمات

من أهم الأساليب المستخدمة في التعامل مع الأزمات ومواجهتها، يمكن توضيحها في عدة أشكال على النحو التالي:

أولاً. الأساليب التقليدية: ومنها:¹

1. **إنكار الأزمة:** إنكار الأزمة أو التعتيم الإعلامي عليها من خلال رفض الاعتراف بوجود خلل ما وإنكار حدوث الأزمة، بل يتم في بعض الحالات الادعاء بسلامة الموقف وحسن الأداء وذلك بهدف أن يؤدي لتعتيم الإعلامي إلى نجاح محاولات السيطرة على الأزمة وتدميرها دون أن يستفحل خطرهما.
 2. **كبت الأزمة:** هو تحرك عنيف وسريع وسري ضد قوى الأزمة بهدف تدمير العناصر الأساسية المحركة للأزمة، ويشير هذا الأسلوب بأن هذه الإدارة مستبدة ومتسلطة.
 3. **تشكيل لجنة لبحث الأزمة:** نتيجة لنقص المعلومات التي تسببت في الأزمة وكذلك النقص في معرفة حركة الأحداث ومداها يتم تشكيل لجنة لبحث الأزمة تهدف إلى: معرفة الذين تسببوا في هذه الأزمة، وتجميد الموقف وإفقاده قوة الدفع.
 4. **بخس الأزمة:** حيث يتم أولاً الاعتراف بالأزمة كحدث تم فعلاً، وفي الوقت نفسه يتم التقليل من شأن الحدث باعتباره حدثاً ليس له أهمية وإن الأمر تحت السيطرة، وتفيد هذه الطريقة الأزمات البسيطة، وتفيد حينما تكون الإدارة قادرة على علاج الأمر بعد التهوين من شأنه والتقليل من حجمه.
 5. **تنفيس الأزمة:** ويتم تنفيس الأزمة عن طريق فتح ثغرات مختلفة في جدار الأزمة وبنائها، وتنفيس حالة الغضب والغليان والتوتر المصاحب لأحداث الأزمة وإيجاد قضايا جزئية تستوعب جانباً هاماً من هذا الضغط وتستنزف جهد أصحابها فتضعف قوة الدفع الرئيسة.
 6. **تفريع الأزمة:** أما طريقة تفريع الأزمة فتتم من خلال إيجاد مسارات بديلة ومتعددة أمام قوة الدفع المولدة لتيار الأزمة وتدفقاته ليتحول إلى مسارات بديلة وعديدة تستوعب جهود قوة تيار أحداث الأزمة وتقلل من خطورته وغالباً ما تتم هذه العملية على ثلاث مراحل هي:
- **مرحلة الصدام:** يتحدد من خلال الصدام العنيف مع القوى الدافعة لنشوء الأزمة والمولدة لروافدها مدى تماسك هذه القوى، ومقدار استعداد كل منها للاستمرار في الصدام وتحمل تكلفته ومدى تراجع بعضها، ومدى ترابط وحدة الأهداف أو تعارضها.

¹ رائد فؤاد محمد عبد العال، أساليب إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص 40-42.

- **مرحلة وضع البدائل:** وفي هذه المرحلة يتم وضع مجموعة من الأهداف البديلة لبعض العناصر المشتركة في صنع تيار الأزمة بعد انسلاخها عن تيار قوى الأزمة ودفع هذه العناصر إلى اتجاه متشعب ومتفرق ومن ثم يسهل التعامل مع كل منها على حدة.
- **مرحلة التفاوض:** حيث يتم التفاوض مع أصحاب كل فرع واستقطاب وامتصاص بعض العناصر التي خرجت عن اجتماع قوى الأزمة.

7. **عزل قوى الأزمة:** الأزمة لا تنشأ من ذاتها ولا تنشأ من فراغ ولكن تنشأ نتيجة قوى معينة عملت على إحداث خلل أو عدم توازن في الكيان الإداري الذي حدثت فيه الأزمة ومن هنا يقوم مدير الأزمة برصد قوى الأزمة وتحليلها، وعزلها عن بؤرة الأزمة وإبعادها عن تيار الأزمة، ووفقاً لهذه الطريقة يتم تصنيف قوى الأزمة إلى عدة أنواع هي: القوى الصانعة للأزمة، والقوى المؤيدة للأزمة، والقوى المهتمة بالأزمة.
8. **إخماد الأزمة:** وهي من الطرق بالغة العنف التي تقوم على الصدام العلني والصريح مع كافة العناصر التي تضمها الأزمة، وتصفيتها، وعادة لا يلجأ لهذه الطريقة إلا عندما تكون الأزمة قد وصلت إلى حالة التهديد الخطير.

ثانياً. الأساليب الحديثة في التعامل مع الأزمات:

نتيجة للتقدم العلمي والتطور التكنولوجي، أدى ذلك إلى ظهور أساليب حديثة لمواجهة الأزمات، ومن أهم هذه الأساليب:¹

1. **أسلوب فريق العمل:** وهي أكثر الطرق شيوعاً واستخداماً للتعامل مع الأزمات، حيث يشكل فريق يضم أكثر من خبير متخصص في مجالات مختلفة بهدف تقييم كل عنصر من عناصر الأزمة ومن ثم تحديد التصرف المطلوب للتعامل معه بهدف حل الأزمة بالشكل العلمي السليم، وغالباً ما يضم هذا الفريق أيضاً عدداً مناسباً من الخبراء والمتخصصين في مختلف التخصصات التي لها علاقة بالأزمة الحادثة، لبحث مجالات وأبعاد وطرق التعامل معها ووضع خطة عمل سريعة محكمة ومدروسة بدقة لهذا التعامل.
2. **المشاركة الديمقراطية للتعامل مع الأزمات:** يتم استخدام هذه الطريقة حينما يكون طابع الأزمة يغلب عليه الجانب البشري، وفي بيئة تفضل الحرية السياسية والاقتصادية، وفي منظمة يحترم أفرادها المدير الأعلى الذي سيقود الديمقراطية الإدارية بينه وبين العاملين. ويبدأ الأمر بإعلان صريح عن الأزمة وعمقها، وحدودها، وخطورتها، والخطوات التي اتخذت لحلها، وما يتبقى من خطوات للوصول إلى الحل السليم.

¹ فؤاد محمد عبد العال، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 47-51.

3. الاحتياط التعبوي للتعامل مع الأزمات: تقوم هذه الطريقة على أساس تحديد المناطق الضعيفة التي يمكن لعوامل الأزمات اختراقها ومن ثم إعداد احتياطي وقائي يمثل حاجزاً إضافياً وقائياً لمواجهة أي اختراق، لأي من النقط والحوادث المحددة.

4. طريقة الوفرة الوهمية: هي أحد الأساليب النفسية التي يلجأ إليها متخذ القرار للتعامل مع الأزمات العنيفة والسريعة والمتلاحقة الأحداث، والتي تتذر بخطر عاصف ومدمر للكيان الإداري الذي تجتاحه الأزمة خاصة مع وجود عامل نفسي مصاحب لها، يعمل على إيجاد حالة فرع شديدة تغري عوامل الأزمة وتجذب إليها قوى جديدة.

5. طريقة تصعيد الأزمة: هو ترك الأزمة تريد وتحتدم على الأخص حينما يكون هناك أطراف مختلفين في المصالح أو الخلفية السياسية أو العرقية، على الأخص في العمل الشعبي والسياسي، ويتم التصعيد لكي يصل النقاش وتصل الأزمة إلى نقطة (أو نقاط) التعارض.

6. طريقة تفتيت الأزمة: وهي من أفضل الطرق غير التقليدية للتعامل مع الأزمات ذات الضخامة والشدة التي تتجمع قواها وتتذر بخطر شديد. ويتم تفتيت الأزمة في حالة النجاح في الوصول إلى معرفة كاملة وتفصيلية ودقيقة بكافة القوى المشكلة لتحالفات الأزمة ودراساتها، وتحديد إطارات المصالح المتعارضة ومن ثم ضرب وحدة هذه التحالفات بإيجاد طرق بديلة لكل اتجاه وتحويل الأزمة الكبرى إلى أزمات مفتتة لا تمتلك الضغط العنيف الذي كانت تملكه من قبل.

7. التحويل لمسار الأزمة: في حالة الأزمات البالغة والتي لا يمكن وقف تصاعدها أو التعامل مع قوة الدفع المولدة لضغوطها لا بد من الالتجاء إلى تحويل مسار الأزمة إلى مسارات بديلة.

8. طريقة احتواء الأزمة: وتعتمد هذه على محاصرة الأزمة أو حصرها في نطاق محدود وتجميدها عند المرحلة التي وصلت إليها والعمل على امتصاص الضغوط المولدة للأزمة واستيعابها، ومن ثم إفقاده قوتها التدميرية.

9. تدمير الأزمة: ويلجأ إليها متخذ القرار في الكيان الإداري الذي يواجه أزمة مستعصية ذات ضغط عنيف يمثل خطراً مدمراً للكيان الإداري، وغالباً تستخدم هذه الطريقة في حالة غياب كامل من المعلومات، وهنا تكمن خطورتها وفي هذه الحالة يتم التعامل مع الأزمة كالتالي:

✓ ضرب الأزمة بشدة من الجوانب والأطراف الضعيفة للأزمة لتفقد قوتها المحورية.

✓ استقطاب بعض عناصر القوة ذات التأثير لإفقادها تماسكها ولزعزعة استقرارها.

✓ التصفية للعناصر القائدة للأزمة، بإفقادها مصداقيتها ونزاهتها.

✓ إيجاد قادة جدد أكثر اعتدالاً وتفهماً واستعداداً لتولي قيادة صانعي الأزمة وتحويلهم تدريجياً أو فجأة إلى قوى غير أزموية، بل قوى ايجابية فاعلة في الكيان الإداري.

المبحث الثاني: إدارة الأزمات

إن نجاح المؤسسات يتوقف بشكل أساسي على مدى تنافس وفاعلية الإدارات المختلفة لدى تلك المؤسسات، ومن تلك الإدارات إدارة الأزمات والتي يتوقف على أدائها وضع خطط واستراتيجيات وأساليب التي تهدف الاستجابة للأزمات المحتملة.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية إدارة الأزمات

يتباين تعريف إدارة الأزمات بتباين مداخل المفهوم، وكذلك مع اختلاف تخصصات وخلفيات الباحثين والكتاب في مجال هذا المفهوم، كما يرجع هذا الاختلاف إلى اتساع ميدان المفهوم والتغيرات السريعة التي تدخل عليه، كما تعددت أهمية إدارة الأزمات بما تمنحه للمؤسسات من فاعلية لمواجهة الأزمات التي تعترضها.

أولاً. مفهوم إدارة الأزمات:

تعرف إدارة الأزمات بأنها عملية إدارة خاصة من شأنها إنتاج استجابة استراتيجية لمواقف الأزمات من خلال مجموعة من الإداريين المنتقيين مسبقاً والمدرّبين تدريباً خاصاً، والذين يستخدمون مهاراتهم بالإضافة إلى إجراءات خاصة من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى.¹

كذلك يمكن أن تعرف إدارة الأزمات على أنها عملية تهدف إلى التنبؤ بها قبل حدوثها، وبالتالي محاولة منعها من الحدوث، وكذلك هي عمل الاحتياطات الممكنة للتقليل من آثارها الضارة في حالة عدم التمكن من منعها، وهي أيضاً السعي إلى التعامل مع مكوناتها السلبية والإيجابية، وهذه العملية كأي عملية إدارية تتضمن ثلاث مراحل أساسية وهي التخطيط والسيطرة والتقييم.²

وتعرف أيضاً على أنها كيفية التغلب على الأزمة بالأساليب العلمية والإدارية المختلفة ومحاولة تجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها.³

وعرفتها منى شريف بأنها العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالأزمات المحتملة وإعداد الموارد للتعامل مع الأزمات بكفاءة وفاعلية ودراسة أسباب اللازمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً.⁴

¹ ماجد عبد المهدي المساعدة، مرجع سبق ذكره، ص: 38.

² سليم بطرس جلد، الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص: 19.

³ نداء محمد باقر الياسري، إدارة الأزمات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2014، ص: 43.

⁴ محمود جاد الله، مرجع سبق ذكره، ص: 27.

وتعرف أيضا إدارة الأزمات أنها فن إدارة السيطرة من خلال رفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات سواءً على المستوى الجماعي أو الفردي للتغلب على مقومات الآلية البيروقراطية الثقيلة التي قد تعجز عن مواجهة الأحداث والمتغيرات المتلاحقة والمفاجأة وإخراج المنظمة من حالة الترهل والاسترخاء التي هي عليها.¹ ومن خلال التعاريف السابقة يمكن أن نعرف إدارة الأزمات أنها هي تلك العمليات والاجراءات والجهود التي تهدف إلى التنبؤ والتخطيط وتقييم الأزمة والتقليل من أثارها الضارة والسيطرة عليها بكل كفاءة وفاعلية عن طريق أساليب إدارية وعلمية وأخذ الخبرة والتعلم منها لمواجهة مستقبلها.

ثانيا. أهمية إدارة الأزمات:

تبرز أهمية إدارة الأزمات من خلال²: تقليل الهدر أو الضياع في المواد، ذلك لأن الموارد التي تستهلك نتيجة وقوع الأزمة تعتبر موارد ضائعة بالكامل، والحد من النتائج (الأثار) المعوقة لحالة عدم التأكد، والخسائر العارضة المحتملة من خلال تقليل درجة احتمالية وقوع الأزمة، وتوقع (الإحساس) الأزمات المتوقعة لمنع حدوثها، وتوفير الثقة، والاستقرار، والأمن لدى جميع فئات المجتمع، والتحرك المنتظم للتدخل في التعامل مع الأزمة، والمواجهة الفورية وتحقيق السيطرة الكاملة على موقف الأزمة، ووضوح الأوامر والتعليمات، وعدم تضارب الأدوار في موقف الأزمة، وتوفير نظام اتصال على أعلى درجة من الكفاءة والفاعلية يحقق تدفق المعلومات وانسيابها، وترشيد استخدام الامكانيات المادية والبشرية بالقدر الضروري، وتكوين سمعة إيجابية في المجتمع الخارجي، وزيادة إنتاجية العاملين.

ويرى (ال شيخ) أن أهمية إدارة الأزمات تبرز من خلال:

- ✓ توفير القدرة العلمية على استقراء وتنبؤ مصادر التهديد الواقعة والمحملة، والاستغلال الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة للحد من أثار الأزمة.
- ✓ توفير القدرات العلمية والامكانيات المادية للاستعداد والمواجهة.
- ✓ العمل على العودة إلى الحالة الطبيعية من خلال مجموعة خطوات وإجراءات الاستعادة.

المطلب الثاني: فريق إدارة الأزمة

يعد فريق إدارة الأزمة عنصرا أساسيا في التصدي للأزمة، وبالتالي تجد المؤسسة نفسها مجبرة على اختيار وانتقاء أفراد يتمتعون بمجموعة من الصفات والمهارات التي تخول لهم القدرة للعمل والتفاعل فيما بينهم والتنبؤ باتجاهات الأزمة واتخاذ الإجراءات والقرارات المناسبة وفي الوقت المناسب.

أولا. مفهوم فريق إدارة الأزمة:

يقصد بفريق إدارة الأزمات أي المجموعة المنتقاة والتي فيها لدى إدارة المنشأة المقدرة على التعامل المرن والهادف مع الأزمات المختلفة المتوقعة منها وغير متوقعة قبل الوقوع وبعده وأثنائه، وهذا الفريق هو الذي يجيب على أسألتنا الهامة، مثل: من الذي تتصل به عند أول إشارة؟ من الذي يصنع خطة تجنب الأزمات؟،

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، مرجع سبق ذكره، ص: 116.

² رائد فؤاد محمد عبد العال، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 30-31.

من الذي يدرب ويثقف العاملين على خطط تجنب ومواجهة الأزمات؟، بمن يجب أن يتصل العامل العادي عند انتباهه لأية إشارة تدل على خطر ما؟، من الذي يعد خطط إدارة الأزمات؟، ومن الذي يتابع تنفيذها عند وقوع الأزمة؟، من الذي يتابع مرحلة استعادة النشاط في المنظمة بعد الانتهاء من الأزمة؟، ومن يرصد مؤثرات ونتائج الأزمة ويحدد مدى التعلم من الأزمات التي وقعت؟¹.

ثانياً. خصائص فريق الأزمة:

يحظى فريق الأزمة بالعديد من الخصائص منها:²

- ✓ تحقيق مستوى عالي من الاتصالات الأفقية والرأسية وحرية التفكير، والمناقشة في كل الأمور والاحتمالات.
- ✓ قلة أعضاء الفريق وملائمتهم للمهام المطلوبة، وليس لعددهم، ويحذر من تكثير العدد من دون داع أو لسبب حقيقي لذلك.
- ✓ تنوع تخصصات الفريق، مع مراعات القدرة على التعاون المشترك والعمل الجماعي.
- ✓ المرونة والقدرة على التحرك السريع، بعيداً عن القواعد واللوائح البيروقراطية وضرورة أن يخول فريق الأزمة أعضائه كل على حدى، سلطات وصلاحيات يحق له استخدامها أثناء مواجهة الأزمة.
- ✓ التنسيق والاتصال الفعال بين فريق الأزمة والمستويات القيادية، تفادياً لأي خطأ أو مشكلة، أثناء مواجهتها ولا شك أن تكنولوجيا الاتصال، وما تتيحه من إمكانيات خاصة.
- ✓ اختيار قائد الفريق، تتوفر فيه الموصفات الشخصية والموضوعية كمؤهلاته للقيادة وتحمل المسؤولية والقدرة على اتخاذ القرار.

ثالثاً. مهام وعناصر فريق إدارة الأزمة:

1. مهام فريق إدارة الأزمة

هناك العديد من المهام لفريق إدارة الأزمة منها:³

- ✓ تحديد الأهداف والاستراتيجيات اللازمة لإدارة الأزمات.
- ✓ فحص ومناقشة الانتقادات ومواجهة الخلل بالمؤسسة ومراعات الأولويات في ترتيبها.
- ✓ صنع القرارات وتحديد المسؤوليات والأدوار.
- ✓ إعداد ومراجعة خطة إدارة الأزمة وإدخال التحسينات عليها.
- ✓ تقديم المشورة للمسؤولين التنفيذيين بالمؤسسة.

2. عناصر فريق إدارة الأزمة

¹ سليم بطرس، مرجع سبق ذكره، ص: 51.

² أحمد ماهر، إدارة الأزمات، دار الجامعية، د ط، الإسكندرية، مصر، 2006، ص: 49.

³ عبد الله فتحي وآخرون، فاعلية العلاقات العامة في إدارة الأزمات بمؤسسات التعليم العالي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد 19، السودان، 2019، ص: 75.

توجد العديد من العناصر لفريق إدارة الأزمة نذكر منها:¹

- ✓ قائد الفريق الذي يتولى مهام اختيار الأعضاء وتقدير موقف الأزمة ومتابعة إدارتها.
- ✓ المتحدث الرسمي الذي يتعامل مع الجمهور ووسائل الاعلام ويتحدث باسم المؤسسة.
- ✓ الرئيس الذي يتعامل مع قائد الفريق والمستشار القانوني ويتولى مراجعة وتحسين الخطة ومراجعة التصريحات المقدمة لوسائل الاعلام.
- ✓ المستشار القانوني وهو الذي يشارك في إعداد الرسالة لتفادي الأخطاء القانونية.
- ✓ مدير الفريق حيث يعمل مع مسؤول الاتصالات ويقوم بتصنيف وإعداد المكالمات الواردة من الجمهور وتقديمها للمتحدث الرسمي وتقدير مدى أهميتها.
- ✓ مسؤول العلاقات العامة لدراسة النواحي الاتصالية مع الجمهور ومساندة المتحدث الرسمي.
- ✓ متخصصون في النواحي التأمينية والمالية والعمالية.

المطلب الثالث: مراحل إدارة الأزمة واستراتيجياتها

بهدف التصدي للأزمة وتقليل من أثارها الضارة تسعى إدارة الأزمات لتعامل مع الأزمة وفق عدة مراحل وإتباع الاستراتيجية المناسبة لها، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

أولاً. مراحل إدارة الأزمة:

تمر إدارة الأزمة بخمسة مراحل يمكن تمثيلها في الشكل الموالي:

الشكل 1.2. مراحل إدارة الأزمات



المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على: حمد محمد حمد المري، التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات، أطروحة دكتوراه، جامعة العلوم والتكنولوجيا، السودان، 2014، ص-ص: 75-77.

¹ مرجع سابق.

1. **مرحلة اكتشاف الإنذار المبكر:** من المعتاد بأن أي أزمة قبل وقوعها ترسل سلسلة من إشارات الإنذار أو الأعراض التي تحذر وتنبئ باحتمال حدوث ووقوع الأزمة، وعدم الالتفات والانتباه لهذه الإشارات ولهذا المؤشرات يتسبب في وقوع الأزمة وحدثها، كما نعلم جميعاً بأن لكل أزمة إشارات وتحذيرات خاصة بها يصعب التفرقة بينها وبين الأزمات الأخرى.
 2. **مرحلة الاستعداد والوقاية:** وتعني التحضيرات المسبقة للتعامل مع الأزمة المتوقعة بقصد منع وقوعها أو الإقلال من أثارها، ويجب أن يتوافر لدى المنظمة استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات، ويشمل ذلك لاختبار الدقيق والمستمر للعمليات وهياكل الإدارة للتعرف على أي أعراض لأزمات محتملة، وتعمل على استظهار أي علامات للضعف قد تسبب الأزمات، وبالتالي معالجتها قبل أن يستغلها الخصوم في إلحاق الضرر بالمنظمة.
 3. **مرحلة احتواء الأضرار والحد منها:** من الصعب مستحيل منع الأزمات من الوقوع، طالما أن الميول التدميرية تعد خاصية طبيعية لكافة النظم الحية، وعلى ذلك فإن المرحلة التالية في إدارة الأزمات تتلخص في إعداد وسائل الحد من الأضرار ومنعها من الانتشار، لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد في المنظمة. وتتوقف هذه المرحلة في إدارة الأزمات على طبيعة الحادث الذي وقع، فعلى سبيل المثال يعد تسرب المواد الكيميائية من أخطر الأزمات التي يمكن أن تعرض الناس والبيئة لمخاطر لا حدود لها.
 4. **مرحلة استعادة النشاط:** تشمل هذه المرحلة إعداد وتنفيذ برامج جاهزة تم اختبارها، وإذا لم تختبر هذه البرامج مسبقاً، فإنه يكون من الصعب الاستجابة ووضع الحلول المناسبة عندما تشتد الأزمة، وتتضمن مرحلة استعادة النشاط عدة جوانب منها محاولة استعادة الأصول الملموسة والمعنوية التي فقدت ومن الملاحظ أن المديرين الذين يحددون مسبقاً العناصر، والعمليات والأفراد الذين يعتبرون على درجة من الأهمية للقيام بالعمليات اليومية يستطيعون إنجاز هذه المرحلة بكفاءة، وقد ترتكب المنظمات المستهدفة للأزمات خطأ جسيماً بالتركيز على العمليات الداخلية بتجاهل تأثير الأزمة على الأطراف الخارجية أو تهتم بذلك في وقت متأخر، وعادة ما يتناوب الجماعة التي تعمل في هذه المرحلة شيء من الحماس الزائد حيث تتكاثر الجماعة وتتماسك في مواجهة خطر محدد ومهمة أكثر تحديداً.
 5. **مرحلة التعلم:** وهي المرحلة الأخيرة؛ وهي بلورة وضع الضوابط لمنع تكرار الأزمة وبناء خبرات من الدروس السابقة لضمان مستوى عال من الجاهزية في المستقبل، وتتضمن هاته المرحلة دروساً هامة تتعلمها المنظمة من خبراتها السابقة والمنظمات الأخرى التي مرت بأزمات معينة، وكذلك التعلم المستمر وإعادة التقويم وتحسين ما تم إنجازه في الماضي رغم أنه مؤلم حيث ذكريات الماضي التي خلفتها الأزمة.
- على الرغم من أن المراحل الخمسة السابقة هي أشهر التقسيمات للمراحل التي تمر بها إدارة الأزمات، إلا أن هناك نموذج آخر لمراحل إدارة الأزمات المتمثلة في ثلاث مراحل وهي:¹

¹ عبد المهدي محمد عبد المهدي الشالفة، الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين، 2021، ص-ص: 59-60.

1. مرحلة ما قبل الأزمة: وتقوم فيها المؤسسة ب:

- ✓ رسم خطة الاتصال.
- ✓ التدريب على تنفيذ الخطة.
- ✓ دعم العلاقات الإيجابية مع الحلفاء وتحديد الخصوم.
- ✓ بناء سمعة جيدة للكيان الإداري.

2. مرحلة الأزمة: خلال هاته المرحلة، تكون المؤسسة مطالبة بما يلي:

- ✓ تعريف المشكلة وتحديد أبعادها.
- ✓ السيطرة على الإجراءات والرسائل الاتصالية.
- ✓ إدخال التعديلات المناسبة على الخطة الموضوعة لتواكب الظروف الحالية.
- ✓ إقامة روابط الاتصال القوية مع وسائل الاتصال.

3. مرحلة ما بعد الأزمة: بعد انتهاء الأزمة، تعتمد المؤسسة إلى:

- ✓ الاستمرار في إقامة علاقات جيدة مع وسائل الإعلام والجمهور.
- ✓ إتخاذ إجراءات علاجية لضمان عدم وقوع الأزمة مرة أخرى والحد من أضرارها.
- ✓ إعادة بناء سمعة المنظمة على النحو المرغوب فيه.

ثانيا. إستراتيجيات إدارة الأزمات:

توجد العديد من الاستراتيجيات الخاصة بإدارة الأزمات المتمثلة فيما يلي:¹

1. إستراتيجية العنف: يتم استخدام هذه الإستراتيجية في الأحوال التالية:

- ✓ المواجهة مع الأزمة المجهولة.
- ✓ المواجهة مع الأزمات المتعلقة بالمبادئ والقيم.
- ✓ الانتشار السريع للأزمة في عدة اتجاهات.

2. إستراتيجية وقف النمو: وتقوم هذه الإستراتيجية على مبدأ قبول الأمر الواقع، وبذل الجهد لمنع التدهور

و ضمان عدم الوصول الى درجة الانفجار وتستخدم هذه الإستراتيجية في الأحوال التالية:

- ✓ المواجهة مع قوى ذات حجم ضخم ومتشعب.
- ✓ قضايا الرأي العام وال جماهير.
- ✓ الإضرابات العمالية.

3. إستراتيجية التجزئة: وتقوم هذه الإستراتيجية على محاولة التحليل الدقيق والشامل للأزمات ذات الكتلة

الكبيرة وتحويلها إلى أجزاء أو أزمات صغيرة يسهل التعامل معها، وتركز هذه الإستراتيجية على التالي:

- ✓ ضرب الروابط المجمععة للأزمات لتجزئتها.

¹ أحمد محمد حمد المري، مرجع سبق ذكره، ص: 84.

✓ تحويل عناصر المتحدة إلى عناصر متعارضة.

4. إستراتيجية إجهاض الفكر: بما أن الفكر يقف وراء الأزمة في صورة قيم واتجاهات معينة يمثل تأثيراً على شدة الأزمة، وهذه الإستراتيجية تقوم على إجهاد هذا الفكر والتأثير عليه لكي يفقد أهميته.
5. إستراتيجية تصعيد الأزمة: وتهدف إلى الإسراع بدفع القوى المشاركة في صناعة الأزمة إلى مرحلة متقدمة كي تظهر خلافاتهم وتسرع بوجود الصراع بينهم.
6. إستراتيجية تغيير المسار: تهدف هذه الإستراتيجية الى التعامل مع الأزمات الجارفة التي يصعب تغيير مسارها وتحويلها الى مسارات بعيدة عن اتجاهات الأزمة.
7. استراتيجية احتواء الأزمة: ويعتمد على محاصرة الأزمة او حصرها في نطاق محدد وتجميدها عند المرحلة التي وصلت إليها، واستيعاب الضغط المولد لها وإفقادها قوتها التدميرية، وغالباً ما يتبع هذا الأسلوب في الأزمات العمالية، ويتم الاحتواء على عدة مراحل وهي ابداء التفهم والانصات الذكي لقيادات الأزمة، ومطالبتهم بتوحيد رغباتهم وتشكيل لجنة تمثلهم لبدء الحوار والتفاوض مع اللجنة والتوصل الى حلول وسط ترضي الجميع.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات

تكتسب تكنولوجيا المعلومات أهمية حيوية في الوقت الراهن نظراً إلى دورها الكبير في مختلف المجالات والميادين، وأمام تعدد الأزمات المختلفة وتساعد تطورها وتنامي مخاطرها، أصبح توظيف تكنولوجيا المعلومات أمراً حتمياً من أجل التقليل من مخاطرها، وهذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: أهداف تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات

- إن تكنولوجيا المعلومات في مراكز إدارة الأزمات تحقق العديد من الأهداف المهمة والتي تتمثل في الآتي:¹
1. إعداد مركز يتمتع بالديناميكية العالية والقدرة على سرعة التحول من درجة استعداد إلى أخرى وبما لا يؤثر في تسلسل إجراءات التعامل مع الأزمة.
 2. 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.
 3. 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.
 4. دعم المهارات والقدرات على التصدي العلمي لمعطيات الأزمات ومكوناتها بدءاً بمهارة توقع العوامل المسببة لها وانتهاء بمرحلة إزالة آثارها والاستفادة من نتائجها وذلك من خلال رصد الاتجاهات الحديثة لأسلوب إدارة الأزمات وتسخيرها لخدمة هذه الغاية.

¹ بيان إبراهيم الشبلي، أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2018، ص-ص: 40-

5. 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.
6. 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.
7. 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 مواجهة والتصدي.
8. توفير الدراسات والأبحاث العلمية المتعمقة في مجال إدارة الأزمات بالتعاون مع جميع الأجهزة المعنية، وتهيئة البيئة العلمية الملائمة لتشجيع الباحثين على الدراسة في هذا المجال وعلى نحو يرسى ويؤصل قاعدة راسخة من العلوم والمعارف في المجال نفسه.
9. بناء الاتصالات لتوطيد التعاون مع المراكز البحثية والجامعات والهيئات العلمية والقومية والدولية ذات الاهتمام المشترك.
10. توفير منظومة اتصالية متطورة تكنولوجيا تسمح بتدفق المعلومات بسلاسة كل حين.

المطلب الثاني: المتطلبات التكنولوجية لإدارة الأزمات

لإدارة الأزمات مجموعة من المتطلبات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات المتمثلة في:¹

1. القوى البشرية المؤهلة تأهيلا جيدا والتي تخضع لمعايير اختيار خاصة، طبقا لمهمة كل عنصر مع تحديد واضح لمؤهلاتها وسمياتها.
2. المعدات والحاسبات مثل أجهزة البحث والتتبع وكاميرات الفيديو الرقمية، ومعدات تحديد المكان (GPS)، والحاسبات الثابتة بأنواعها، والمتنقلة التي تلائم العمل وتحديد أسلوب بناء في إدارة الأزمة.
3. 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:

✓ التطبيقات Application.

✓ حزم البرامج الذكية التي تساعد طاقم إدارة الأزمة على الاستنتاج والتحليل (تحليل المعلومات).

✓ نظم دعم القرار التي تساعد على انتقاء واحد من الخيارات المختلفة، مع تقديم الأسباب والنتائج المتوقعة من كل بديل.

¹ حورية معلوي، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 83-84.

- ✓ نظم المعلومات الجغرافية التي تمكن من الاستخدام الجيد لطبقات المعلومات المختلفة، التي تمكن ترتيب بعضها فوق بعض على الخرائط الرقمية، ما يوضح المناطق المحرومة من الخدمات الأساسية مثل: المدارس، المستشفيات ومياه الشرب الصالحة والنقية والصرف الصحي.
- ✓ نظم بحوث العمليات؛ والتي تمكن من استخدام العلوم المختلفة من حلول المحاكات وحلول التوصيل القصير.
- ✓ نظم الخبرة؛ 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.
- ✓ نظم إدارة المستشفيات؛ والتي تعتمد أساسا على استخدام السيناريوهات المختلفة والمعدة مسبقا، والتي يتم تدريب القائمين على إدارة الأزمة على استخدامها.

المطلب الثالث: عوامل النجاح في إدارة الأزمات

نجاح إدارة الأزمة يتطلب عدة عوامل يجب توافرها ونوجز بعضها فيما يلي:¹

1. تنمية وتطوير الأداء السياسي والإداري واعتماد الأساليب العلمية الحديثة في أداء وظائف الإدارة.
2. حسن اختيار القيادات الإدارية من حيث كفاءتها ومهارتها وسماتها وتفاعلها مع الأحداث ومع بقية التنظيمات الرسمية، الاجتماعية.
3. إيجاد وتطوير نظم المعلومات والاتصال والتنسيق الفعالة، فالمعلومات وقنواتها ونظم تحليلها وحسن استخدامها هي الأساس في صنع القرارات الأزمومية المرشدة.
4. تكوين فرق إدارة الأزمات وتدريبها وتحديثها باستمرار، مع الاستفادة والتعلم المستمر من الأزمات الداخلية والخارجية وعمل الفرضيات المسبقة وتفعيل نظام اكتشاف الإنذار.
5. وضوح الواجبات والوظائف والمسؤوليات الأزمومية وتحديد لها ودعم القيادات الإدارية والميدانية واعتماد وحدة الأمر والقيادة وتسلسل السلطات.
6. تفعيل وظائف الإدارة الوقائية على المستويين السياسي والإداري، بحيث يكون هذا الجانب من إدارة الأزمات أحد أهم الوظائف الإدارية فعلا في الاكتشاف والوقاية من الأزمات في جميع كيانات المؤسسة، وذلك من خلال قراءة الأحداث وجمع المعلومات واستقراء واستشراف المستقبل ومعرفة العوامل والأسباب والبيئات الخاصة للأزمات، والتعامل معها في مرحلة النشوء والكمون، لكي لا تصبح أزمة تهدد الكيان الإداري وربما المجتمع والدولة.

¹ عبد الحكيم شاهد، أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2018/2017، ص: 60.

خلاصة الفصل:

إن نجاح إدارة الأزمة يظل متوقفا على توافر مجموعة المحددات الشخصية والمقومات القانونية والاقتصادية والمالية والتقنية، علاوة على ضرورة توفير أرضية متينة ودقيقة من المعلومات معززة بتقنيات متطورة للاتصال وتكنولوجيا حديثة ومنظومة دقيقة للإنذار المبكر لتسهيل اتخاذ القرارات الملائمة والناجعة، مع استثمار الوقت المتاح وإدراك أهميته، واتخاذ التدابير اللازمة دون تباطؤ، وتعبئة الطاقات والجهود اللازمة واستثمارها. وتظل أهمية تكنولوجيا المعلومات المحصلة في علاقتها بالأزمة رهينة بمدى القدرة على معالجتها وتصنيفها واستثمارها في وضع خطة فعالة وناجعة لمواجهة هذه الأزمة.



الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

تمهيد:

يهدف هذا الفصل الى عرض النتائج التي تتمثل في استجابات أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة، وذلك بعد تطبيق إجراءات الدراسة وتحليل البيانات الإحصائية التي جمعت، حيث هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات وتم أخذ التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا نموذجا عن هذه الدراسة من وجهة نظر طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، حيث تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث والمتمثلة في:

✓ **المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة**

✓ **المبحث الثاني: الدراسة المنهجية**

✓ **المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج**

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

تم تخصيص هذا المبحث للحديث عن مؤسسة ميدان الدراسة، حيث تناولنا فيه تعريف ونشأة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، بالإضافة لتعريف معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وتناولنا أيضا الهيكل التنظيمي لهذا الأخير.

المطلب الأول. لمحة عن محل الدراسة الميدانية

أولا. تعريف ونشأة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

المركز الجامعي لميلة هو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي، تتمتع بالاستقلال المعنوي والمالي، ويهدف إلى توفير تكوين علمي نوعي للطلبة في ميادين مختلفة. تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-204 المؤرخ في 06 رجب عام 1429 الموافق لـ 09 يوليو سنة 2008.

فتح المركز الجامعي أبوابه في بداية الموسم الجامعي 2008-2009 لأكثر من 1000 طالب، ليكون بذلك أول مؤسسة جامعية ينطلق بها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الولاية، وبموجب المقرر رقم 14/01 المؤرخ في 29 ذي الحجة الموافق لـ 23 أكتوبر 2014 الصادر عن وزارة المجاهدين والذي يتضمن تكريس تسمية المؤسسات الجامعية، تم إعادة تسمية المركز الجامعي لميلة باسم المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف وذلك يوم أول نوفمبر 2014 ذكرى ثورة التحرير الوطنية.

يوفر المركز الجامعي لميلة العديد من عروض التكوين في الأطوار الثلاثة، ليسانس، ماستر، ودكتوراه، وفي مختلف المجالات العلمية والتكنولوجية. يشرف على تكوين الطلبة نخبة من الكفاءات العلمية في تخصصات مختلفة. وتتوزع عروض التكوين على ثلاثة معاهد:¹

1. **معهد العلوم والتكنولوجيا**، يضم أربعة أقسام: الرياضيات والإعلام الآلي، علوم الطبيعة والحياة، وقسم الهندسة مدنية والري، قسم الهندسة ميكانيكية والكهروميكانيك.
2. **معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**، يتألف من أربعة أقسام: قسم العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، وقسم علوم التسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبة وقسم الحقوق.
3. **معهد الآداب واللغات**، ويتكون من قسمين: قسم اللغة والأدب العربي وقسم اللغات الأجنبية.

لتنظيم ودعم البحث العلمي.

تضم جامعة ميلة ثلاث مخابر بحث تحت إشرافها:

- ✓ مخبر الرياضيات وتفاعلاتها.
- ✓ مخبر العلوم الطبيعية والمواد.
- ✓ مخبر دراسات إستراتيجيات التنويع الاقتصادي من أجل التنمية المستدامة.

¹ http://www.centre-univ-mila.dz/?page_id=29 (2022-03-13-11:09).

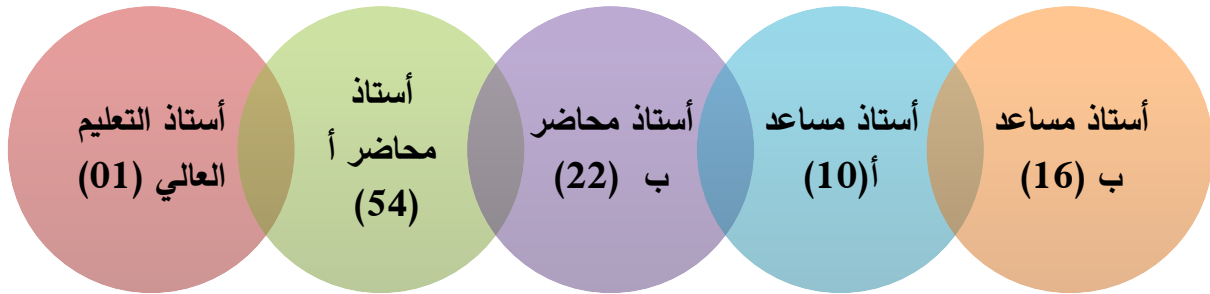
ثانيا. تعريف بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

سوف نتناول في هذا المطلب تطور كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، وذلك بعرض نبذة تاريخية عنها ووصف هياكلها القاعدية وتعدادها الطلابي لسنة 2022/2021.

1. نبذة تاريخية عن المعهد:

أنشأ معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تنظيميا مع نشأة المركز الجامعي في جويلية 2008 بموجب المرسوم التنفيذي 204-08 المؤرخ في 09 جويلية 2008. وتتمثل مهمة المعهد في توفير تكوين نوعي للطلبة في مختلف التخصصات الاقتصادية والتجارية والإدارية.¹ وقد بلغ عدد طلبة المعهد 3933 طالب في الموسم الحالي 2022/2021 يؤطّرهم 103 أستاذ مقسمين كما يلي:²

الشكل 1.3. أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



ويضم المعهد أربعة أقسام تشمل:

- ✓ قسم علوم التسيير.
- ✓ قسم العلوم المالية والمحاسبة.
- ✓ قسم العلوم الاقتصادية والتجارية.
- ✓ قسم الحقوق.

2. عروض التكوين:

يضمن المعهد تكوينا بيداغوجيا في الأطوار الثلاثة (ليسانس، ماستر، دكتوراه)، حيث تزاوّل الدراسة في المعهد في ميدانين هما: ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وميدان الحقوق، إذ يتلقى الطالب في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تكوينا مشتركا بقسم الجذع المشترك، والذي يضم (703 طالب) لـسداسيين (السداسي 1 السداسي 2)، أما ميدان الحقوق، فيتلقى الطالب تكوينا مشتركا بقسم الجذع المشترك والذي يضم (838) طالبا، وابتداء من السنة الثانية يتم التحاق الطالب بإحدى الشعب المتوفرة والتي يمكن توضيحها في الملحق رقم (01).

¹ (56 : 17 ; 11/03/2022) : http://www.centre-univ-mila.dz/?page_id=360.

² مقابلة مع المسؤولة عن مكتب مصلحة المستخدمين بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بتاريخ 2022/03/09.

ثالثاً. الهيكل التنظيمي لمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

يعرف الهيكل التنظيمي باعتباره الهيكل التنظيمي بمثابة الهيكل العظمي لأي مؤسسة، حيث إنّ من شأنه بيان الوحدات التنظيمية التي تتألف منها ضمن مستويات هرمية مرتبطة ببعضها بروابط السلطة التي تتخللها التعليمات والأوامر والعلاقات.

ويحدد الهيكل التنظيمي كيفية تدفق المعلومات بين مختلف المستويات، على سبيل المثال، تتدفق المعلومات من الإدارة العليا إلى الإدارة الدنيا في هيكل مركزي؛ كما أنه يوضح هيكل المنظمة الأدوار لأعضاء المنظمة بحيث يعرف كل عضو ما هي واجباته ومسؤولياته ومن يقدم تقاريره، كما يحدد الهيكل التنظيمي مقدار التحكم الذي يتمتع به العضو التنظيمي بخصوص وظيفته في المؤسسة.

ويعكس الهيكل التنظيمي لمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تركيبته؛ إذ أنه يوضح عدد الموظفين ومستويات كل منهم؛ ويمكن تمثيله كما هو موضح في الملحق رقم 02.

1. **مدير المعهد:** يتولى مدير المعهد الإشراف المباشر على سير العمل بالمعهد وتصريف أمورها وإدارة شؤونها العلمية والمالية والإدارية في حدود السياسة التي ترسمها رئاسة الجامعة ومجلس المعهد وفقاً لأحكام القوانين واللوائح والقرارات المعمول بها، وفيما يلي ذكر لبعض مهامه:

- التنسيق بين الأجهزة الفنية والإدارية والأفراد العاملين بالمعهد والإشراف عليها.
- الإشراف على إعداد الخطة التعليمية بالمعهد وتنفيذها.
- الإشراف على رؤساء الأقسام العلمية بالمعهد، وعرض قرارات مجالس هذه الأقسام على مجلس المعهد، ومتابعة تنفيذ ما يتقرر بشأنها مع رؤساء هذه الأقسام.
- تقديم الاقتراحات بشأن استكمال حاجة المعهد من أعضاء هيئات التدريس والفنيين، والإداريين والفئات المساعدة الأخرى وكذلك المنشآت والتجهيزات وغيرها.
- الإشراف على أعمال التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي ومتابعة تنفيذ الخطط.

2. **أمانة المعهد:** وتتمثل مهامها في:

- تنظيم مواعيد وزيارات مدير.
- تنظيم الاجتماعات ولقاءات العمل والجمعيات العامة والمجالس الإدارية.
- المعهد التعامل الاتصالات الواردة والصادرة لمدير المعهد، عرض البريد على المدير.

- وحدة الطباعة: ومهمتها القيام بأعمال الطباعة والسحب والتصوير الخاصة بالمدير.
- إدارة مخطط المواعيد واجتماعات العمل التي من شأنها مشاركة المدير مع الأخذ في عين الاعتبار رزنامة عمله.
- فحص إدارة البريد الداخلي والخارجي، ودراسة الملفات.
- ترتيب الوثائق.
- تنظيم السفريات والتنقلات المدير.
- 3. نائب المدير المكلف بالدراسة والبيداغوجيا: فهو يتكفل بما يلي:
 - ضمان تسيير ومتابعة تسجيل طلبة التدرج.
 - متابعة أنشطة التعليم وأخذ أو اقتراح كل إجراء من أجل تحسينه على العميد.
 - مسك القائمة الاسمية والإحصائية للطلبة.
 - جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة ومعالجته ونشره.
- ويضم عدة مصالح وهي:
 - مصلحة التدريس والتعليم والتقييم: متابعة سير الدروس والبرامج البيداغوجية.
 - متابعة سير الامتحانات.
 - السهر على حسن سير أداء اللجان البيداغوجية.
 - معالجة ونشر المعلومة التربوية.
 - السهر على الأداء الحسن لبرامج التربص والتكوين.
 - متابعة كل إشكال مطروح في التربص أو التكوين المنظم من طرف الطلبة.
- رئيس قسم: المسؤوليات الرئيسية للوظيفة:
 - الإشراف ومتابعة سير العملية الأكاديمية في القسم والعمل على تطويرها بما يخدم أهداف القسم والكلية.
 - رئاسة مجلس القسم الذي يبحث في سير العملية الأكاديمية وتطورها.

- الإشراف على عملية الإرشاد الأكاديمي في القسم وتوزيع الطلبة على أعضاء هيئة التدريس.
 - مراقبة مواظبة الطلبة وإجراء الامتحانات للمسابقات النظرية والعملية.
 - إعداد الجدول الدراسي للمواد التي يطرحها القسم أخذاً بعين الاعتبار العبء التدريسي لكل عضو هيئة تدريس وتلبية احتياجات الطلبة ضمن إمكانيات الجامعة المتاحة.
 - توزيع المهام بين أعضاء هيئة التدريس في القسم بما يحقق حسن سير العمل. تشجيع البحث العلمي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في القسم.
 - إنجاز معدلات المواد للطلبة المنتقلين من تخصصات أخرى أو من جامعة أخرى.
 - العمل على استقطاب أعضاء هيئة تدريس من ذوي الخبرة والكفاءة حسب احتياجات القسم.
4. **المكلف بنياية مديرية الإدارة والمالية:** وتتولى: متابعة المسار المهني لمستخدمي المعهد بالاتصال مع الهياكل المعنية لمديرية المركز الجامعي ضمان التسيير والمحافظة على أرشيف المعهد، إعداد مشروع ميزانية المعهد وضمان تنفيذها، ضمان تسيير الوسائل المنقولة وغير المنقولة للمعهد والسهر على نظافتها وصيانتها، ضمان تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للمعهد.
- إبلاغ إدارة المعهد بالمخالفات التي تقع من الموظفين.
- ويضم عدة مصالح منها:
- مصلحة المستخدمين:** يعتبر هذا المكتب إحدى المكاتب الحساسة ضمن هيكلية المعهد فمهام هذه المصلحة كما يلي: تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية وضمان تنفيذه، تسيير المسار المهني لمستخدمي المعهد.
- وتشمل هذه المصلحة على فرعين اثنين حسب هذا المخطط: فرع الأساتذة، فرع المستخدمين الإداريين والتقنيين والأعوان المصالح
- مصلحة الشبكات والاتصال:** بصفة عامة فإن مهام المركز تتمثل في: استغلال هياكل الشبكات وإدارتها وتسييرها.
5. **المدير المساعد فيما بعد التدرج:** ويتولى ما يلي:
- متابعة سير امتحانات الالتحاق بما بعد التدرج.
 - أخذ أو اقتراح الإجراءات الضرورية لضمان سير التكوين لما بعد التدرج.

- السهر على سير مناقشة المذكرات وأطروحات ما بعد التدرج.
- متابعة سير أنشطة البحث العلمي.
- تنفيذ برامج تحسين مستوى الأساتذة وتجديد معلوماتهم.
- المبادرة بأعمال الشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية.
- المبادرة بأعمال من أجل تنشيط ودعم التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية.
- متابعة سير المجلس العلمي للمعهد والمحافظة على أرشيفه.
- وتتضمن عدة مصالح منها:
- مصلحة البحث العلمي والعلاقات الخارجية:** تتكفل مصلحة العلاقات الخارجية بمتابعة مختلف المهام القاعدية المتعلقة بالشراكة ما بين الجامعات الوطنية والدولية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي.
- مصلحة ما بعد التدرج:** تسهر على رعاية المهام العديد من المهام نذكر البعض منها فيما يلي:
- السهر على تنفيذ برامج تحسين المستوى وتجديد المعارف لدى الأساتذة وطلبة ما بعد التدرج.
- الإشراف العام على مسابقات الالتحاق بما بعد التدرج: ماجستير دكتوراه LMD، متابعة سير مناقشات مذكرات الماجستير ورسائل الدكتوراه والتأهيل الجامعي.
- السهر على السير الحسن لأنشطة البحث العلمي.
- العمل على تنشيط العلاقات العلمية بين الجامعات الوطنية والخارجية.

المطلب الثاني. الدراسة بالمعهد

يعد معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من أكبر معاهد المركز الجامعي، إذ أنه يضم نسبة معتبرة من طلبته، كما أنه من أوائل المعاهد المفتوحة، وقد أخذ المعهد يتطور منذ تأسيسه باستحداث أقسام جديدة ما جعله محط انتباه الطلبة الجدد. ويبين الجدول الموالي توزيع طلبة المعهد حسب الأقسام التي يضمها:

الجدول 1.3. إحصائية عامة لتوزيع طلبة المعهد حسب الأقسام

العدد	قسم علوم التسيير	قسم العلوم المالية والمحاسبة	قسم العلوم الاقتصادية والتجارية	قسم الجذع المشترك	قسم الحقوق	العدد الإجمالي لطلبة المعهد
1088	506	798	703	838	3933	

المصدر: من إعداد الطالبين.

يوضح الجدول أعلاه العدد الاجمالي للطلبة الذين يزاولون دراستهم بالمعهد البالغ عددهم 3933، ويتوزع هؤلاء الطلبة على أقسام المعهد الخمسة التي يعد قسمي الحقوق قسم العلوم المالية والمحاسبية أحدثها، اما قسم علوم التسيير فيعد أكبر الأقسام، إذ أنه يضم أكبر عدد للطلبة والبالغ عددهم 1088 طالبا. وفيما يلي شرح مفصل لعدد الطلبة حسب توزيعهم على مختلف الأقسام:

الجدول 2.3. توزيع عدد طلبة قسم علوم التسيير لسنة الجامعية 2022/2021

التخصص	الثانية علوم التسيير	الثالثة إدارة أعمال	الثالثة إدارة مالية	ماستر 1 إدارة أعمال	ماستر 1 إدارة مالية	ماستر 2 إدارة أعمال	ماستر 2 إدارة مالية
عدد الطلبة	196	127	123	161	187	140	155

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على المعطيات المقدمة من طرف إدارة قسم علوم التسيير.

نلاحظ من الجدول أعلاه، وبالمقارنة مع الجداول السابقة فيم يتعلق بعدد الطلبة المنتمين للقسم والذين يزاولون دراستهم في مستوى الليسانس (سنة ثانية) تخصص علوم التسيير مرتفع نسبيا، وهذا بسبب جاذبية وميل الطلبة لهذا الميدان، أما بالنسبة للتخصصين الذين يوفرهما القسم في السنة الثالثة (ليسانس)؛ فنلاحظ توزيع الطلبة بينهما بشكل متساوي؛ بينما نلاحظ تفوق عدد طلبة الماستر بمستوييه 2/1 تخصص إدارة مالية على عدد الطلبة تخصص إدارة أعمال.

جدول 3.3. توزيع عدد طلبة قسم العلوم المالية والمحاسبة لسنة الجامعية 2022/2021

السنة والتخصص	الثانية مالية ومحاسبة	الثالثة محاسبة وجبائية	ماستر 1 مالية المؤسسة	ماستر 2 مالية المؤسسة	المجموع
عدد الطلبة	104	113	176	133	506

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على المعطيات المقدمة من طرف إدارة قسم العلوم المالية والمحاسبة.

نلاحظ من الجدول أعلاه، وبالمقارنة مع الجداول السابقة فيم يتعلق بعدد الطلبة المنتمين للقسم والذين يزاولون دراستهم في مستوى الليسانس (سنة ثانية) تخصص علوم مالية ومحاسبة مرتفع نسبيا ويحتل المرتبة

الثانية بعد قسم علوم التسيير، وهذا بسبب جاذبية وميل الطلبة لهذا الميدان، أما بالنسبة للتخصصات فيوفر تخصص محاسبة وجباية في السنة الثالثة ليسانس وتخصص مالية المؤسسة بالنسبة لمستوى ماستر.

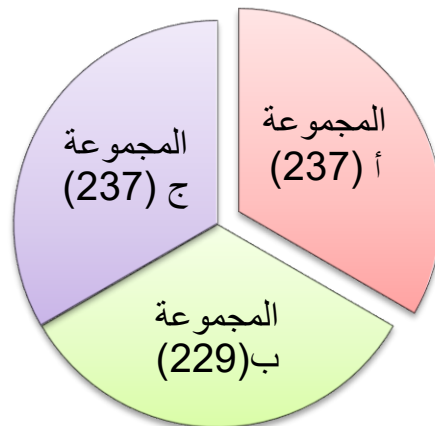
الجدول 4.3. وزع عدد طلبة قسم العلوم الاقتصادية والتجارية لسنة الجامعية 2022/2021

عدد الطلبة		السنة والتخصص
عدد الطلبة	عدد الأفواج	
87	04	الثانية علوم اقتصادية
81	04	الثانية علوم تجارية
94	04	الثالثة تسويق
117	05	الثالثة اقتصاد نقدي وبنكي
113	04	الأولى ماستر تسويق الخدمات
42	02	الثانية ماستر تسويق الخدمات
157	07	الأولى ماستر اقتصاد نقدي وبنكي
107	04	الثانية ماستر اقتصاد نقدي وبنكي
798		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على المعطيات المقدمة من طرف لإدارة قسم العلوم الاقتصادية والتجارية.

نلاحظ من الجدول أعلاه، وبالمقارنة مع الجداول السابقة فيم يتعلق بعدد الطلبة المنتمين للقسم والذين يزاولون دراستهم في مستوى الليسانس (سنة ثانية) تخصص علوم تجارية وتخصص علوم اقتصادية متقاربين، أما بالنسبة للتخصصين الذين يوفرنهما القسم في السنة الثالثة (ليسانس)؛ فنلاحظ توزع الطلبة بينهما بشكل متساوي تقريبا؛ بينما نلاحظ تفوق عدد طلبة الماستر بمستوييه 2/1 تخصص اقتصاد نقدي وبنكي على عدد الطلبة تخصص تسويق الخدمات.

الشكل 2.3. توزيع عدد طلبة قسم جدع مشترك علوم اقتصادية لسنة الجامعية 2022/2021



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على المعطيات المقدمة من طرف لإدارة قسم جدع مشترك علوم اقتصادية.

نلاحظ من خلال الشكل أن عدد طلبة قسم جدع مشترك علوم اقتصادية موزعين على ثلاث مجموعات (أ، ب، ج) متساوية تقريبا في العدد.

الشكل 3.3. توزيع عدد طلبة قسم الحقوق وعلوم سياسية لسنة الجامعية 2022/2021



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على المعطيات المقدمة من طرف إدارة قسم الحقوق.

نلاحظ من خلال الشكل أن عدد طلبة جدع مشترك حقوق يقدر ب 534 وطلبة السنة الثانية يقدر ب 304 حيث بلغ العدد الإجمالي لقسم الحقوق ب 838 طالب وهذا ما يدل على إقبال الطلبة على هذا التخصص.

المبحث الثاني: الدراسة المنهجية

يتناول هذا المبحث وصفا مفصلا للأساليب التي تم اتباعها في الدراسة الميدانية، حيث تم التطرق إلى أداة جمع البيانات ومجتمع وعينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وصدق أداة الدراسة وأدوات التحليل.

المطلب الأول. أداة جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى الأداة التي تم من خلالها جمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع البحث والمتمثلة في الاستبيان، كما سنتطرق إلى وصف مجتمع الدراسة وتحديد حجم عينتها.

أولاً. أداة جمع البيانات

نعني بأداة جمع البيانات: الوسيلة التي يقوم من خلالها الباحث بجمع البيانات الضرورية لبحثه ونظراً لطبيعة الموضوع والمنهج المتبع في الدراسة وبناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها والوقت المسموح به والإمكانات المتاحة، وجدنا أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة هي (الاستبيان) "وهو مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يقوم المبحوث بالإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث العلمي. وعليه فقد تم تصميم أداة الدراسة على شكل استبيان ليتم توجيهه إلى طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة- من أجل معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات من خلال أخذ التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا نموذجاً عن هذه الدراسة.

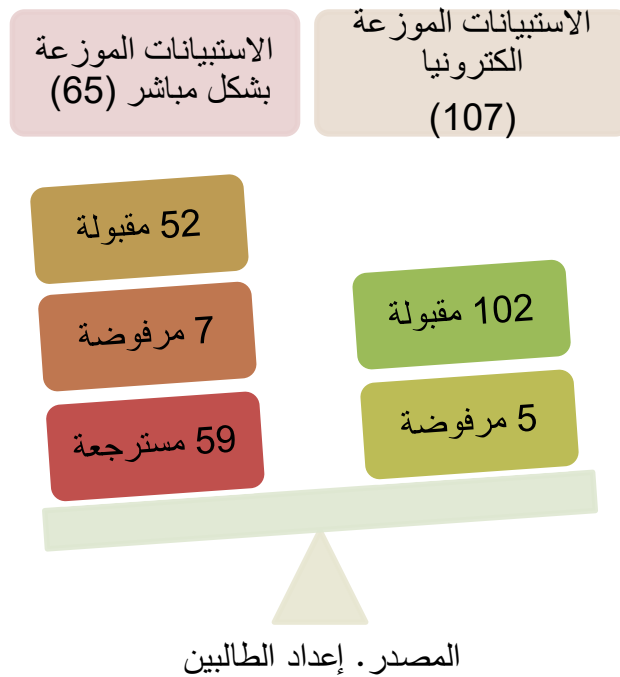
ولقد تم بناء الاستبيان بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة ذات صلة بالموضوع، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى أربعة محاور بالشكل التالي:

1. **المحور الأول:** يتكون من البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويحتوي على (6) أسئلة.
2. **المحور الثاني:** يدور هذا المحور حول الطالب وأجهزة تكنولوجيا المعلومات، ويشمل (5) عبارات يتم الإجابة عليها من طرف أفراد العينة ب (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).
3. **المحور الثالث:** يدور هذا المحور حول التعليم عن بعد، يتكون من (10) عبارات يتم الإجابة عليها بنفس طريقة الإجابة في المحور الثاني.
4. **المحور الرابع:** يدور هذا المحور حول التعليم عن بعد في ظل أزمة كورونا، يتكون من (14) عبارة يتم الإجابة عليها بنفس طريقة الإجابة في المحور الثاني والثالث.

ثانياً. مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة، ونظراً لضيق الوقت والظروف الصعبة واعتماد نظام الدفعات لهذه السنة الدراسية والذي كان عائقاً لتوزيع الاستبيان لذلك قمنا بتوزيعه وفق طريقتين تمثلت الأولى في توزيع مجموعة من الاستبيانات على مستوى المعهد بشكل شخصي، أما الثانية فكانت بشكل إلكتروني من خلال اللجوء إلى إرسال الاستبيانات عبر مجموعات الطلبة المنتشرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، حيث تمت الإجابة عليه من قبل (154) طالب وفق الجدول التالي:

الشكل 4.3. توزيع الاستبيانات حسب طريقة توزيعها



يوضح الشكل السابق الطريقتين التي تم بها توزيع الاستبيانات التي مكنتنا من جمع المعلومات، حيث أننا قمنا في المجلد بتوزيع 172 استمارة استبيان؛ منها 107 وزعت إلكترونياً من خلال الاعتماد على إحدى المجموعات المنتشرة عبر الفايبروك والتي تضم عدداً معتبراً من طلبة المعهد، وبهذا الشكل تمكنا من اعتماد 102 استمارة وتم رفض 5 منها بسبب عدم اكتمال الاجابات. أما الطريقة الثانية التي اعتمدناها فكانت توزيع الاستبيانات بشكل مباشر، حيث قمنا بتوزيع 65 استمارة استبيان بشكل مباشر على زملائنا الطلبة وتمكنا من استرجاع 59 منها؛ إلا أننا قمنا برفض 7 استبيانات بسبب عدم اكتمال الاجابات عن أسئلتها لنعتمد منها في الأخير على 59 استبياناً.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وصدق أداة الدراسة وأدوات التحليل

لأغراض القيام بعمليات التحليل الإحصائي والوصول إلى تأكيد أو نفي فرضيات الدراسة عند درجة معنوية بلغت 0.5 أي مستوى ثقة 95 بالمائة، تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعي (SPSS V.25) وتم الاعتماد على بعض الاختبارات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الوصفية والأساليب الاستدلالية التي سوف نعرضها في العناصر الموالية.

أولاً. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد تم اختيار البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss لتحليل الاستبيان. وتم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كمقياس لأداة الدراسة، ذلك لأنه من أكثر المقاييس استخداماً لقياس آراء المبحوثين ولسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس الاتجاه المقترح وقد ترجمت الإجابات كما يلي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الرقم	5	4	3	2	1

من أجل تحديد فترة مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)؛ تم حساب المدى من خلال تحديد الفرق بين أعلى وأقل درجة بالمقياس ($4 = 1 - 5$)، تم تقسيمه على عدد الخيارات ($0,8 = 5/4$) للحصول على طول الفئة، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (الواحد الصحيح)، وذلك من أجل تحديد الحد الأعلى للفئة الأولى، وهكذا مع جميع الفئات الأخرى، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 5.3. درجات مقياس ليكارت الخماسي

الاجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 1 الى أقل من 1.80
غير موافق	2	من 1.80 الى أقل من 2.60
محايد	3	من 2.60 الى أقل من 3.40
موافق	4	من 3.40 الى أقل من 4.20
موافق بشدة	5	من 4.20 الى 5

المصدر: من إعداد الطالبين

وبناء على طبيعة الدراسة الميدانية والمنهجية المتبعة؛ ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية في التحليل، وهي كما يلي:

- ✓ اختبار ألفا كرونباخ: لمعرفة ثبات أداة القياس.
- ✓ النسب المئوية والتكرارات: تم حساب التكرارات والنسب المئوية لتحديد الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ومدى استجابة أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستبيان.
- ✓ المتوسط الحسابي: ويعتبر المقياس الأكثر استخداما من مقاييس النزعة المركزية، وقد استخدم لمعرفة أين تتمركز إجابات أفراد العينة واستخدامه في ترتيب أهمية العبارات وتحديد درجة الموافقة المناسبة.
- ✓ الانحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت يتم حسابه لتحديد مدى انحراف وتشتت استجابات الأفراد حول العبارات عن المتوسط الحسابي، فكلما اقتربت من "0" دل ذلك على تمركز الاستجابات حول المتوسط الحسابي، وكلما ابتعد عن الصفر "0" دل ذلك على تشتت الاستجابات عن المتوسط الحسابي، كما تم استخدامه في ترتيب العبارات في حالة تساوي المتوسطات الحسابية.

ثانيا. صدق أداة الدراسة وأدوات التحليل

1. الصدق الظاهري للاستمارة: بعد عرض الاستبيان في صورته الأولية على الأستاذ المشرف والذي كان لتوجيهاته دور في صياغته بشكل نهائي، تم أيضا عرضه على عدة أساتذة من معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من أجل تحكيمه وإبداء رأيهم حول مدى دقة ووضوح عبارات الاستبيان. وقد

ثم إجراء التعديلات المطلوبة على ضوء الآراء والملاحظات التي طرحها الأساتذة المحكمين، حيث تمثلت آراءهم وملاحظاتهم كما هو موضح في الجدول التالي:

6.3. آراء وملاحظات الأساتذة المحكمين للاستبيان

اسم ولقب الأستاذ المحكم	الملاحظات
سعاد بوهلالة	- تصحيح منهجية الاستبيان. - تصحيح بعض العبارات وإعادة صياغتها. - حذف بعض العبارات المكررة.
رمزي بدرجة	- تصحيح بعض العبارات وإعادة صياغتها. - تصحيح منهجية الاستبيان.
وسيلة بوفنش	- تصحيح وإعادة صياغة بعض العبارات.
وليد لطيف	- إعادة صياغة بعض العبارات.
إبراهيم عاشوري	- حذف بعض خيارات من عبارات المحور الأول.

المصدر: إعداد الطالبين

2. ثبات أداة الدراسة: بعد توزيع الاستبيان واسترجاعه، تم القيام باختبار ثبات الأداة، حيث تضمن الاستبيان (29) عبارة مقسمة على ثلاث محاور بالإضافة لمحور متعلق بمعلومات الشخصية، ولاختبار ثبات الأداة تم استخراج معامل ألفا كرونباخ (alpha Cronbach) بعدما تم ترميز المتغيرات والبيانات وإدخالها إلى البرنامج الإحصائي، والجدول التالي يوضح معامل ألفا كرونباخ لكل محاور الاستبيان:

7.3. الجدول. يوضح ثبات أداة الدراسة باستخدام ألفا كرونباخ

عدد عبارات الاستبيان	قيمة معامل ألفا كرونباخ
29	0,827

المبحث الثالث. عرض وتحليل النتائج ومناقشتها

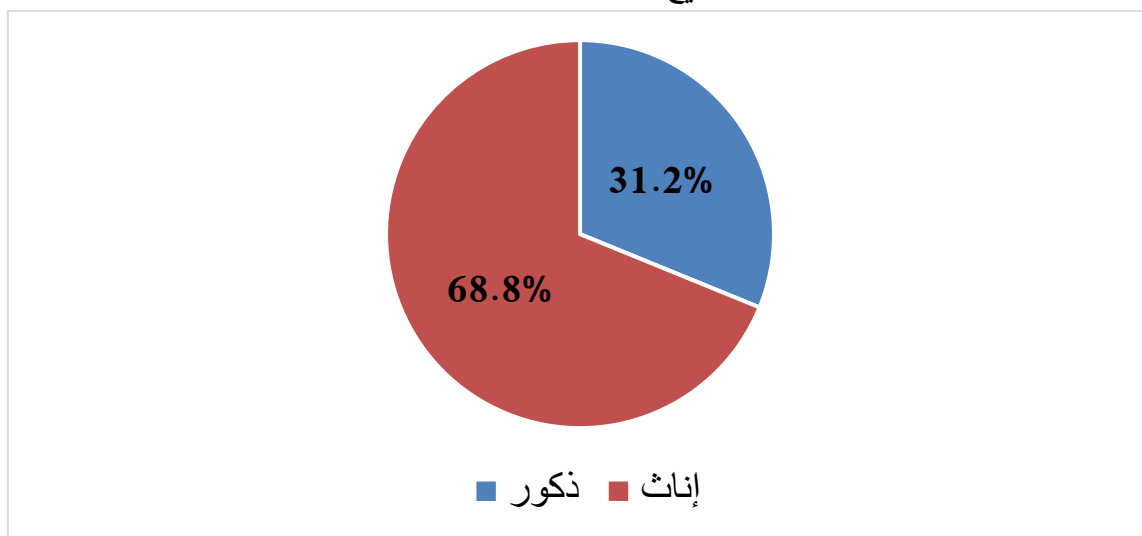
سوف نتناول في هذا المبحث عرض وتحليل نتائج المحاور الأربعة للاستبيان ومناقشتها، وكذا اختبار الفرضيات

المطلب الأول. عرض وتحليل نتائج المحور الأول ومناقشتها (المعلومات الشخصية)

يعتمد تحليل خصائص العينة المدروسة على تحديد التكرارات والنسب المئوية للفئات المكونة لعينة الدراسة، وذلك بالاعتماد على البيانات الشخصية المطلوبة تعبئتها في الاستبيان والتي تتمثل في: الجنس، السن، الطور الدراسي، والقسم الذي ينتمي اليه الطالب، والمنطقة السكنية، وأخيرا وسيلة الربط بشبكة الانترنت.

1. الجنس: توزع أفراد عينة الدراسة من حيث الجنس كما يبرزه الشكل الموالي:

الشكل 5.3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel

من خلال الدائرة النسبية فيما يتعلق بالجنس، نلاحظ أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور تقريبا بضعفين، حيث بلغت نسبة الإناث 68.8% ونسبة الذكور 31.2%.

2. العمر: توزع أفراد العينة وفقا لمعيار السن مثلما يوضحه الجدول التالي:

الجدول 8.3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

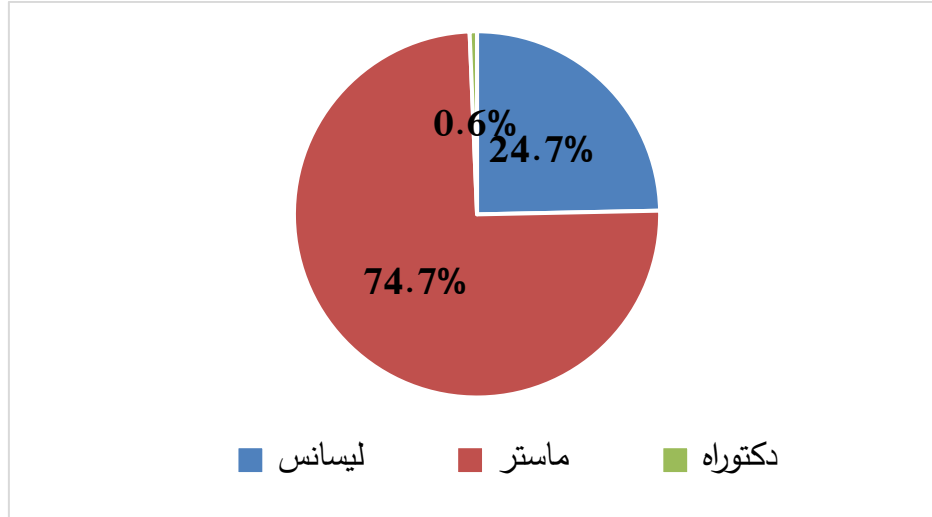
العمر	التكرار	النسبة
من 18 إلى 23 سنة	88	57,1
من 24 إلى 29 سنة	59	37,7
من 30 سنة فما فوق	8	5,2

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أكبر نسبة هي الفئة من 18 إلى 23 سنة حيث بلغت 57.1% ثم تليها الفئة من 24 إلى 29 سنة بنسبة 37.7%، وأخيرا الفئة من 30 سنة فما فوق بنسبة 5.2%.

3. المستوى الدراسي: بعدما حاولنا معرفة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي، تحصلنا على الاجابات التي تم تمثيلها في الشكل الموالي:

الشكل 6.3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الطور الدراسي

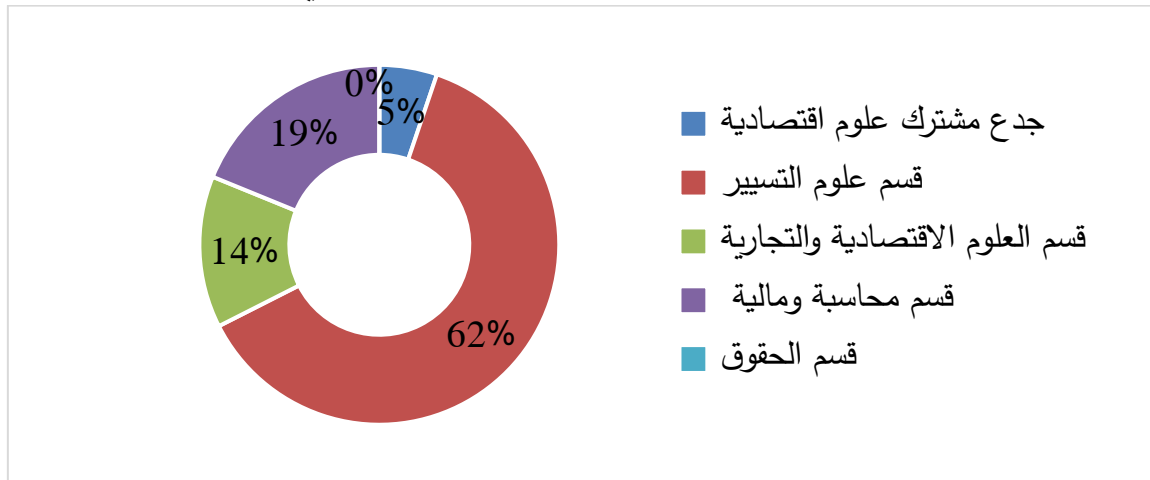


المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel

نلاحظ أن الفئة الغالبة لأفراد عينة الدراسة حسب تصنيفهم وفقاً لمستواهم الدراسي كانت طلبة الماستر، ولعل هذا التفوق يعزى إلى نظام التمدريس المتبع في المعهد وهو نظام الدراسة وفق أفواج، فغالبيتهم ممكن تمكننا من مقابلتهم والوصول إليهم وتوزيع الاستبيان كانوا من الطلبة الزملاء في طور الماستر، في حين أن طلبة الليسانس لم نصادف الكثيرين منهم بسبب عدم التحاقهم بالمعهد في نفس الفترة.

4. القسم الذي ينتمي إليه الطالب: يضم معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خمسة أقسام، وقد توزع أفراد العينة حسب انتمائهم لأحد هاته الأقسام كما يلي:

الشكل 7.3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب القسم الذي ينتمي إليه الطالب



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel

من خلال الدائرة النسبية فيما يتعلق بالقسم الذي ينتمي إليه الطالب، نجد أن أكبر نسبة هو قسم علوم التسيير بنسبة تقدر ب 62.3%، ثم يليه قسم محاسبة ومالية بنسبة 18.8%، ثم يليه قسم العلوم الاقتصادية والتجارية بنسبة 13.6% متبوعا بقسم الجذع المشترك بنسبة 5.3%، وأخيرا قسم الحقوق بنسبة منعدمة.

5. المنطقة السكنية: بعدما حاولنا معرفة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنطقة السكنية التي يقطنون بها، تحصلنا على الإجابات التي تم تمثيلها كما يلي:

الجدول 9.3. توزيع أفراد العينة حسب المنطقة السكنية

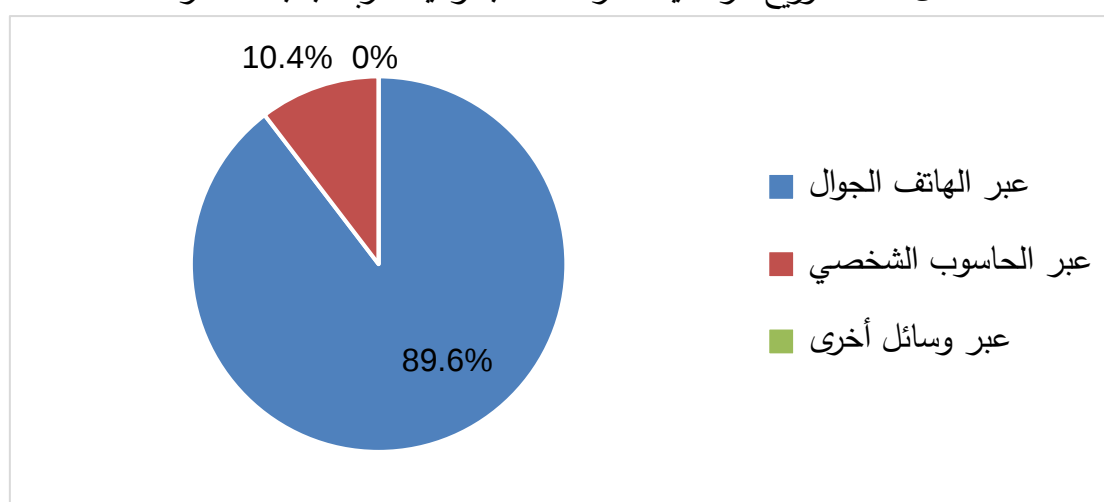
المنطقة السكنية	التكرار	النسبة
حضري	103	66.9
شبه حضري	44	28.6
نائية	7	4.5

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول فيما يتعلق بالمنطقة السكنية، نلاحظ أن الطلبة الساكنين بمنطقة حضرية تقدر نسبتهم ب 66.9%، وتليها الطلبة الساكنين بمنطقة شبه حضرية بنسبة 28.6%، وأخيرا الطلبة الساكنين بمنطقة نائية حيث تقدر نسبتهم ب 4.5% .

6. وسيلة الربط بشبكة الانترنت: يلج الطلبة الانترنت عبر وسائل مختلفة؛ فمنهم من يستخدم هاتفه النقال ومنهم من يلج هذا العالم عبر حاسوبه الشخصي او عبر وسائل أخرى. وعندما سألنا الطلبة الممثلين للعينة المدروسة؛ كانت اجابتهم كما يلي:

الشكل 8.3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب وسيلة الربط بشبكة الانترنت



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel

من خلال الجدول والدائرة النسبية فيما يتعلق بوسيلة الربط بالانترنت نلاحظ أن أغلبية الطلبة يستخدمون الهاتف الجوال من أجل الربط بالانترنت وتقدر نسبته ب 89,6%؛ ويليه الحاسوب الشخصي بنسبة 10,4%.

المطلب الثاني. عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الاستبيان المتعلقة

بمتغيري الدراسة (المحور الثاني، الثالث والرابع)

تعتبر عملية عرض وتحليل البيانات من بين أهم العمليات، حيث يتم خلالها جمع المعلومات وترتيبها وتنظيمها ثم تحليلها ودراستها للوصول إلى النتائج والخروج بفكرة عامة حول موضوع الدراسة.

أولاً. إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الطالب وأجهزة تكنولوجيا المعلومات

ضم هذا المحور 5 أسئلة يمكن عرض إجابات أفراد العينة حولها كما هو موضح في الجدول المرفق بالملحق رقم 03. والذي من خلاله يتضح أن إجابات أفراد عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي (3.72) تعني أنهم موافقون على امتلاكهم وقدرتهم على التعامل مع بعض أجهزة تكنولوجيا المعلومات، ويبين كذلك الانحراف المعياري (0.557) أن أفراد العينة متشابهون في إجاباتهم تقريباً بالنسبة لمحور الطالب وأجهزة تكنولوجيا المعلومات.

تمت معالجة هذا المحور عن طريق (5) عبارات، حيث جاءت العبارة رقم (1) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب (4.43) وانحراف معياري قدر ب (0.581) وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة عالية، حيث أن ما نسبته (50%) من عينة الدراسة اتفقوا على امتلاكهم لبعض أجهزة تكنولوجيا المعلومات.

وجاءت العبارة (3) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4,05) وانحراف معياري قدر ب (0,972) دلالة على أن للعبارة درجة موافقة عالية، حيث أن ما نسبته (44,8%) من أفراد العينة أكدوا أنهم يستطيعون التعامل بشكل جيد مع مختلف تطبيقات التواصل الاجتماعي. أما في المرتبة الثالثة فقد جاءت العبارة رقم (2) بمتوسط حسابي يساوي (3,94) وانحراف معياري بلغ (0,998) وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة جيدة، إذ ما نسبته (48,7%) موافقون على أنهم يستطيعون التحكم والتعامل مع بعض أجهزة تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد.

وقد حلت العبارة رقم (4) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب (3,33) وانحراف معياري قدر ب (1,289) وهذا يعني أن للعبارة درجة موافقة متوسطة، أي أن الموافقة متوسطة على تدفق الانترنت، فالبعض يرى بأن تدفق الانترنت يسمح لهم بالمتابعة العادية لتعليم عن بعد بالنسبة تقدر ب (29,9%) في حين يرى البعض أن تدفق الانترنت ضعيف بالنسبة تقدر ب (29,2%) ويعود هذا الاختلاف إلى اختلاف في المنطقة السكنية وسيلة الربط بالإنترنت. أما في المرتبة الخامسة فجاءت العبارة رقم (5) بمتوسط حسابي يساوي (2,88) وانحراف معياري يقدر ب (1,151) وهذا يعني أن للعبارة درجة متوسطة، أي أن نسبة الإجابات كانت متباينة ومتقاربة فيما يخص الشعور بالملل والضجر سريعاً عند العمل على بعض أجهزة تكنولوجيا المعلومات.

ثانيا. عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التعليم عن بعد

ضم هذا المحور 10 أسئلة يمكن عرض اجابات أفراد العينة حولها كما هو موضح في الجدول المرفق بالملحق رقم 04. ويتبين من خلاله أن إجابات أفراد عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي (3,35) تعني أنهم موافقون إلى حد ما على نظام التعليم عن بعد، ويبين كذلك الانحراف المعياري (0,587) أن أفراد العينة متشابهون في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمحور التعليم عن بعد.

تمت معالجة هذا المحور عن طريق (10) عبارات، حيث جاءت العبارة رقم (10) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب (4,25) وانحراف معياري قدر ب (1,045) وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة عالية، حيث أن ما نسبته (53,2%) من عينة الدراسة يؤكدون على أن نجاح عملية التعليم عن بعد مرهونة بتوفر الوسائل التكنولوجية المناسبة.

وجاءت العبارة رقم (6) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب (3,94) وانحراف معياري قدر ب (0,965) دلالة على أن للعبارة درجة موافقة جيدة، إذ ما نسبته (55,2%) من أفراد العينة أجابوا بأنهم باستطاعتهم مراجعة المحاضرات في أي وقت يريدونه. أما في المرتبة الثالثة فقد جاءت العبارة رقم (9) بمتوسط حسابي يساوي (3,52) وانحراف معياري قدر ب (1,200) وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة جيدة، إذ ما نسبته (32,5%) موافقون على وجود مشتتات في المنزل تؤثر على عملية التعلم.

احتلت العبارة رقم (7) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب (3,47) وانحراف معياري قدر ب (1,156) وهذا يعني أن للعبارة درجة موافقة جيدة، بنسبة تقدر ب (50%) من أفراد العينة موافقون على أن التعليم عن بعد حدث الطلبة على البحث والتعلم الذاتي. أما في المرتبة الخامسة فجاءت العبارة رقم (2) بمتوسط حسابي يساوي (3,43) وانحراف معياري يقدر ب (1,137) وهذا يعني أن للعبارة درجة موافقة جيدة، أي بنسبة (47,4%) موافقون على أن تحميل الدروس الواجبات واستقبالها عن بعد يكون سهلا.

وجاءت العبارة رقم (1) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدر ب (3,42) وانحراف معياري قدر ب (1,142) وهذا يعني أن للعبارة درجة موافقة جيدة، أي ما يعادل (41,6%) موافقون على أن منصة التعليم عن بعد تتميز بالبساطة وعدم التعقيد. أما في المرتبة السابعة فجاءت العبارة رقم (5) بمتوسط حسابي يساوي (3,23) وانحراف معياري يقدر ب (1,125) وهذا يعني أن للعبارة درجة متوسطة، أي بنسبة (40,3%) موافقون على أن التعليم عن بعد يقلل الفروق الفردية بين الطلبة.

وجاءت العبارة رقم (4) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي قدر ب (3,03) وانحراف معياري قدر ب (1,247) وهذا يعني أن للعبارة درجة متوسطة، أي بنسبة (38,3%) موافقون موافقون على أن التعليم عن بعد يتيح لهم استيعاب المواد النظرية. أما في المرتبة التاسعة فجاءت العبارة رقم (8) بمتوسط حسابي يساوي

(2,97) وانحراف معياري يقدر ب (1,120) وهذا يعني أن للعبارة درجة موافقة متوسطة، حيث كانت إجابة الطلبة متباينة، إذ ما نسبته (31,8%) موافقون بأن التعليم عن يساعد في تحقيق أهداف العملية التعليمية، في حين يرى البعض الآخر بأنه لم يحقق تلك الأهداف أي بنسبة (30%). وجاءت العبارة رقم (3) في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي قدر ب (2,25) وانحراف معياري قدر ب (1,179) وهذا يعني أن للعبارة درجة موافقة ضعيفة، إذ ما نسبته (40,3%) غير موافقون بأن التعليم عن بعد يتيح لهم استيعاب المواد التقنية.

ثالثاً. عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التعليم عن بعد

ضم هذا المحور 14 سؤالاً يمكن عرض إجابات أفراد العينة حولها كما هو موضح في الجدول المرفق بالملحق رقم 05. ويتبين من خلاله أن إجابات أفراد عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي (3.17) تعني أنهم موافقون إلى حد ما على التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا، ويبين كذلك الانحراف المعياري (0,554) أن أفراد العينة متشابهون في إجاباتهم تقريباً بالنسبة لمحور التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا.

تمت معالجة هذا المحور عن طريق (14) عبارات، حيث جاءت العبارة رقم (9) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب (4,02) وانحراف معياري قدر ب (0,874)، وهذا يعني أن العبارة لها درجة موافقة عالية، حيث أن ما نسبته (59,1%) موافقون يؤكدون على لجوئهم إلى الانترنت عند مواجهة أي لبس أو غموض حول معلومات معينة خلال أزمة كورونا. أما في المرتبة الثانية فجاءت العبارة رقم (14) بمتوسط حسابي يساوي (3,93) وانحراف معياري يقدر ب (1,017) وهذا يعني أن للعبارة درجة موافقة جيدة، أي بنسبة (48,1%) موافقون على أن المشاكل التقنية على مستوى منصة التعليم عن بعد أثرت سلباً على عملية التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا.

وجاءت العبارة رقم (6) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3,88) وانحراف معياري بلغ (0,996) وهذا يعني أن للعبارة درجة موافقة جيدة، إذ ما نسبته (57,8%) يؤكدون على لجوئهم لمنصة التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا. أما في المرتبة الرابعة فجاءت العبارة رقم (8) بمتوسط حسابي يساوي (3,70) وانحراف معياري يقدر ب (1,055) وهذا يعني أن للعبارة درجة موافقة جيدة، أي ما نسبته (57,8%) يؤكدون على اعتمادهم على التكنولوجيا لتبادل المعلومات والآراء مع زملائهم خلال أزمة كورونا.

جاءت العبارة رقم (7) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدر ب (3,44) وانحراف معياري قدر ب (1,138) وهذا يعني أن للعبارة درجة موافقة جيدة، أي ما نسبته (50,6%) يؤكدون على عدم إيجاد أي صعوبة في الولوج إلى موقع المودل خلال أزمة كورونا. أما في المرتبة السادسة فجاءت العبارة رقم (11) بمتوسط حسابي يساوي (3,38) وانحراف معياري يقدر ب (1,086) وهذا يعني أن للعبارة درجة موافقة متوسطة، أي ما نسبته (44,2%) يؤكدون على تطوير مهاراتهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة في التعلم عن بعد خلال أزمة كورونا.

وجاءت العبارة رقم (2) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدر ب (3,37) وانحراف معياري قدر ب (1,149) وهذا يعني أن للعبارة درجة متوسطة، إذ ما نسبته (52,6%) يوافقون على استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع الأساتذة خلال أزمة كورونا. أما في المرتبة الثامنة فجاءت العبارة رقم (13) بمتوسط حسابي يساوي (3,25) وانحراف معياري يقدر ب (1,175) وهذا يعني أن للعبارة درجة متوسطة، إذ ما نسبته (37,7%) يؤكدون على أن رغبتهم في التعليم الحضوري أثر سلباً على عملية التعليم عن بعد خلال الأزمة.

وقد احتلت العبارة رقم (4) في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدر ب (2,86) وانحراف معياري قدر ب (1,178) وهذا يعني أن للعبارة درجة متوسطة، أي ما نسبته (39%) موافقون على أن الجامعة وفرت لهم إرشادات وتوجيهات كافية لتسهيل عملية التعلم عن بعد خلال أزمة كورونا. أما في المرتبة العاشرة فجاءت العبارة رقم (3) بمتوسط حسابي يساوي (2,60) وانحراف معياري يقدر ب (1,190) وهذا يعني أن للعبارة درجة متوسطة، وكانت الإجابات في هذه العبارة متباينة و متقاربة بشأن استجابة ورد من قبل الأستاذ عند التواصل معه عن بعد خلال أزمة كورونا.

وفيم حلت العبارة رقم (12) في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي قدر ب (2,59) وانحراف معياري قدر ب (1,312) وهذا يعني أن للعبارة درجة ضعيفة، أي ما نسبته (35,7%) غير موافقون على أن التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا أثر إيجابياً على جودة التعليم. أما في المرتبة الثانية عشر فجاءت العبارة رقم (5) بمتوسط حسابي يساوي (2,55) وانحراف معياري يقدر ب (1,150) وهذا يعني أن للعبارة درجة ضعيفة، أي ما نسبته (37%) يؤكدون على عدم توفير الجامعة لهم العديد من الخدمات عن بعد خلال أزمة كورونا.

وجاءت العبارة رقم (1) في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي قدر ب (2,49) وانحراف معياري قدر ب (1,145) وهذا يعني أن للعبارة درجة ضعيفة، أي ما نسبته (39%) غير موافقون على سهولة التفاعل مع الأساتذة خلال أزمة كورونا. أما في المرتبة الرابعة عشر فجاءت العبارة رقم (10) بمتوسط حسابي يساوي (2,29) وانحراف معياري يقدر ب (1,153) وهذا يعني أن للعبارة درجة ضعيفة، أي ما بنسبته (40,3%) يؤكدون على عدم تواصلهم مع المكتبة الجامعية للحصول على المراجع لإنجاز الواجبات خلال أزمة كورونا.

المطلب الثالث: إخبار صحة الفرضيات

من خلال عرض نتائج المحاور الأربعة للاستبيان والإجابة الإحصائية على الأسئلة الفرعية للدراسة؛ وبعد المناقشة والتحليل، نقوم باختبار فرضيات الدراسة كالآتي:

أولاً. اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى:

افترضنا من خلال الفرضية الأولى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة تمكن الطالب وحيازته للوسائل المادية المقومة للتعليم عن بعد؛ ومن خلال من خلال ما تطرقنا إليه في الفصل

التطبيقي وهذه الدراسة الميدانية التي قمنا بها باستخدام برنامج (spss)، قمنا باختبار الفرضية باستخدام One Simple T- Test ، لاحظنا أن هناك دلالة إحصائية حيث كان مستوى الدلالة أقل من $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لدرجة تمكن الطالب وحيازته للوسائل المادية المقومة للتعليم عن بعد.

ثانيا. اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية:

افترضنا من خلال الفرضية الاولى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للتعليم عن بعد على قدرة الطلبة على استيعاب الدروس وتحصيلهم العلمي خلال أزمة كورونا، ومن خلال ما تطرقنا إليه في الفصل التطبيقي وهذه الدراسة الميدانية التي قمنا بها باستخدام برنامج (spss) قمنا باختبار الفرضية باستخدام One Simple T- Test لاحظنا أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية حيث كان مستوى الدلالة أقل من $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للتعليم عن بعد على قدرة الطلبة على استيعاب الدروس وتحصيلهم العلمي خلال أزمة كورونا.

ثالثا. اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة:

افترضنا من خلال الفرضية الاولى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لوسائل ومقومات للتعليم عن بعد التي أتاحتها الجامعة ووفرتها للطلبة على جودة التعليم خلال أزمة كورونا، ومن خلال ما تطرقنا إليه في الفصل التطبيقي، وهذه الدراسة الميدانية التي قمنا بها باستخدام برنامج (spss) قمنا باختبار الفرضية باستخدام One Simple T- Test ، لاحظنا أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة أقل من $(\alpha \leq 0.05)$ ؛ وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لوسائل ومقومات للتعليم عن بعد التي أتاحتها الجامعة ووفرتها للطلبة على جودة التعليم خلال أزمة كورونا.

من خلال مناقشة الفرضيات الفرعية والتأكد من صحتها نستنتج أن اعتماد تكنولوجيا المعلومات المتجسدة في التعليم عن بعد من قبل مؤسسات التعليم العالي قد ساهم في الرفع من فعالية إدارتها لأزمة كورونا من وجهة نظر طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة.

خلاصة الفصل:

تم التطرق باختصار إلى التعريف بالمركز الجامعي ميلة ومعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالإضافة لتقديم لمحة حول التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا، بعدها تم تناول الإجراءات المنهجية التي تم إتباعها في الدراسة الميدانية، حيث تمثلت الأداة الرئيسية للدراسة في الاستبيان والذي تكون من 29 عبارة مقسمة على ثلاث محاور بالإضافة للمحور المتعلق بالمعلومات الشخصية للطالب، وللتأكد من ثبات الأداة تم استخراج معامل ألفا كرونباخ الذي بلغ (82%).

ثم بعد ذلك تم عرض نتائج المحاور الأربعة للاستبيان ومناقشتها باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما تم توضيح النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل عبارات الاستبيان لتحديد درجة الموافقة عليها ومعرفة رأي الطلبة حول التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا.

الخاتمة

حاولنا في هذه الدراسة إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات من خلال إتخاذ التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا نموذجاً عن هذه الدراسة حيث تم أخذ عينة من أراء طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقسمنا هذه الدراسة إلى الجانب النظري المتكون من فصلين، الفصل الأول تناولنا فيه أساسيات تكنولوجيا المعلومات أما الفصل الثاني فحاولنا إبراز فيه ماهية الأزمة وإدارتها ودور تكنولوجيا المعلومات فيها، أما الجانب التطبيقي فتطرقتنا إلى التعريف بميدان الدراسة بالإضافة إلى ماهية التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا وأخيراً عرض وتحليل النتائج هذه الدراسة.

نتائج الدراسة

أسفرت الدراسة أن هناك مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية المتمثلة في:

1. نتائج الدراسة النظرية:

- أظهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات.
- تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في الرفع من فاعلية مواجهة الأزمات.
- أكدت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات يؤدي إلى الحصول على المعلومات في الوقت المناسب مما يساعد على التصدي للأزمات.
- تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات يستلزم قوى بشرية مؤهلة وذات خبرة ومهارة في استعمال الوسائل والأجهزة التكنولوجية وبالتالي الاستفادة القصوى من مميزات هذا النوع من التكنولوجيا.
- إن توفير الوسائل والأجهزة التكنولوجية المناسبة والحديثة يزيد من فعالية تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات.
- استخدام برامج ذكية يساعد فريق إدارة الأزمة الاستنتاج والتحليل وبالتالي الدقة في اتخاذ القرارات من أجل التصدي للأزمات.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات في توفير نظام معلومات فعال وبالتالي يساعد إدارة الأزمات في تأدية مهامها.
- تقدم تكنولوجيا المعلومات لإدارة الأزمات العديد من المزايا كتوفير الوقت والجهد والدقة وبالتالي التقليل من نسبة الخطأ في اتخاذ القرارات والإجراءات المتبعة تجاه الأزمات.
- تكنولوجيا المعلومات تتيح لفريق العمل المرونة والتحرك السريع واتخاذ قرارات سريعة اتجاه الأزمات.
- توفر تكنولوجيا المعلومات الأدوات التي تدعم التعامل بمنهجية متكاملة مع مختلف أنواع الأزمات.

2. نتائج الدراسة التطبيقية

- أظهرت الدراسة أن جل الطلبة يمتلكون بعض أجهزة تكنولوجيا المعلومات.
- بينت الدراسة أن غالبية الطلبة يستطيعون التحكم والتعامل مع بعض أجهزة تكنولوجيا المعلومات وتطبيقات التواصل الاجتماعي بشكل جيد.
- أظهرت الدراسة أن تدفق انترنت يختلف من منطقة إلى أخرى وهذا ما أثر على عملية التعليم عن بعد خصوصا الطلبة الذين يقيمون في المناطق النائية.
- كشفت الدراسة أن التعليم عن بعد قلص قدرة الطلبة على استيعاب المواد التقنية عكس المواد النظرية.
- بينت الدراسة أن التعليم عن بعد مكن من تقليل الفروق الفردية بين الطلبة.
- كشفت الدراسة أن التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا حث الطلبة على البحث والتعلم الذاتي وتطوير مهاراتهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- أثبتت الدراسة أن نجاح التعليم عن بعد مقترن بتوفر الوسائل التكنولوجية المناسبة.
- أظهرت الدراسة أن التعليم عن بعد من بين أنجح الحلول التي اعتمدتها الجامعة لإنجاح العام الدراسي خلال أزمة كورونا.
- رغم نجاح التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا الا أنه صادف العديد من العراقيل كضعف الانترنت عند غالبية الطلبة ووجود عدة مشاكل على مستوى منصة التعليم عن بعد.
- أظهرت الدراسة أن الجامعة لم تقدم توجيهات وارشادات كافية لتسهيل عملية التعليم عن بعد.
- أظهرت الدراسة أن من بين العوامل التي أدت الى نجاح التعليم عن بعد بساطة وسهولة استخدام موقع التعليم عن بعد (منصة المودل).
- أظهرت الدراسة أن هناك نتائج إيجابية فيما يخص تفاعل وتبادل للآراء والمعلومات بين الطلبة في ظل أزمة كورونا مما يؤكد نجاح التعليم عن بعد.
- أثبتت الدراسة أن جل الطلبة توجهوا للأنترنت عند مواجهة أي لبس يصادفهم حول معلومات معينة.
- بينت الدراسة أن هناك ضعف في التفاعل بين الطلبة والأساتذة خلال أزمة كورونا.
- كشفت الدراسة أن هناك ضعف في تواصل الطلبة مع المكتبة الجامعية عن بعد خلال أزمة كورونا.
- أظهرت الدراسة أن التعليم عن بعد لا يعوض التعليم الحضوري في الوقت الراهن لكن يمكن أن يكون داعما له أو بديلا له في الحالات الحرجة.

توصيات الدراسة:

- ضرورة إيلاء الأهمية الكبرى للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات للرفع من فاعلية إدارة الأزمات.
- لا بد من توفير الإمكانيات التكنولوجية اللازمة لإدارة الأزمات وتوفير كوادر بشرية مؤهلة لها.
- نشجع الاعتماد على التعليم عن بعد خاصة بعد تجربة التعليم عن بعد في ظل أزمة كورونا التي تعتبر ناجحة في نظرنا.
- تنظيم ندوات ودورات تدريبية لفائدة الطلبة لإفادتهم بطرق ووسائل التعليم عن بعد.
- نوصي بأن يكون التعليم عن بعد متما للتعليم الحضوري وليس بديلا له.
- ضرورة اعتماد التخطيط الإستراتيجي لتطبيق التعليم عن بعد في ظل الأزمات.



قائمة المصادر والمراجع

أولاً. الكتب:

- (1) أحمد ماهر، إدارة الأزمات، دار الجامعية، د ط، الإسكندرية، مصر، 2006.
- (2) جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- (3) سليم بطرس جلد، الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- (4) الصيرفي محمد، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2009.
- (5) العبادي هاشم فوزي، العارضي جليل كاظم، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012.
- (6) عبد الرزاق محمد الدليمي، الإعلام وإدارة الأزمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012.
- (7) عبد الله فرغلي على موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، إيتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2007.
- (8) عطا الله أحمد سويلم الحسان، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الراية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009.
- (9) كورتل فريد، يوب آمال، تكنولوجيا المعلومات دورها في العمل الإداري والتسويقي، زمزم ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، 2016.
- (10) اللامي غسان قاسم داود، أميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، دار الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2010.
- (11) ماجد عبد الهادي المساعدة، إدارة الأزمات (المداخل - المفاهيم - العمليات)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012.
- (12) محمود جاد الله، إدارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008.
- (13) نداء محمد باقر الياسري، إدارة الأزمات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2014.
- (14) وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، 2010.

ثانياً. أطروحات دكتوراه:

- (1) أمينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي، أطروحة دكتوراه، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014/2013.
- (2) بلقيثوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة 2، 2013/2012.

- (3) حمد محمد حمد المري، التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات، أطروحة دكتوراه، جامعة العلوم والتكنولوجيا، السودان، 2014.
- (4) عبد الحكيم شاهد، أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017/2018.
- (5) هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015/2016.

ثالثا. الرسائل:

- (1) بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2011/2012.
- (2) بيان إبراهيم الشبلي، أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات، رسالة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2018.
- (3) بغدادي فيصل، دور القيادة في إدارة الأزمات في المنظمة، مذكرة ماستر، جامعة المسيلة، الجزائر، 2013/2014.
- (4) حورية معلوي، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2013/2014.
- (5) حرشب ليلي، تسيير مؤسسة في حالة أزمة، رسالة ماجستير، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2006/2007.
- (6) رائد فؤاد محمد عبد العال، أساليب إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- (7) عبد المهدي محمد عبد المهدي الشلالة، الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين، 2021.
- (8) محمود محمد غنام، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين، 2010/2011.

رابعا. المجلات:

- (1) طارق بروك، أزمة كورونا: التداعيات وآليات إدارة الأزمة، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، العدد الخامس، الجزائر، جانفي 2021.
- (2) عبد الله فتحي وآخرون، فاعلية العلاقات العامة في إدارة الأزمات بمؤسسات التعليم العالي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد 19، السودان، 2019.

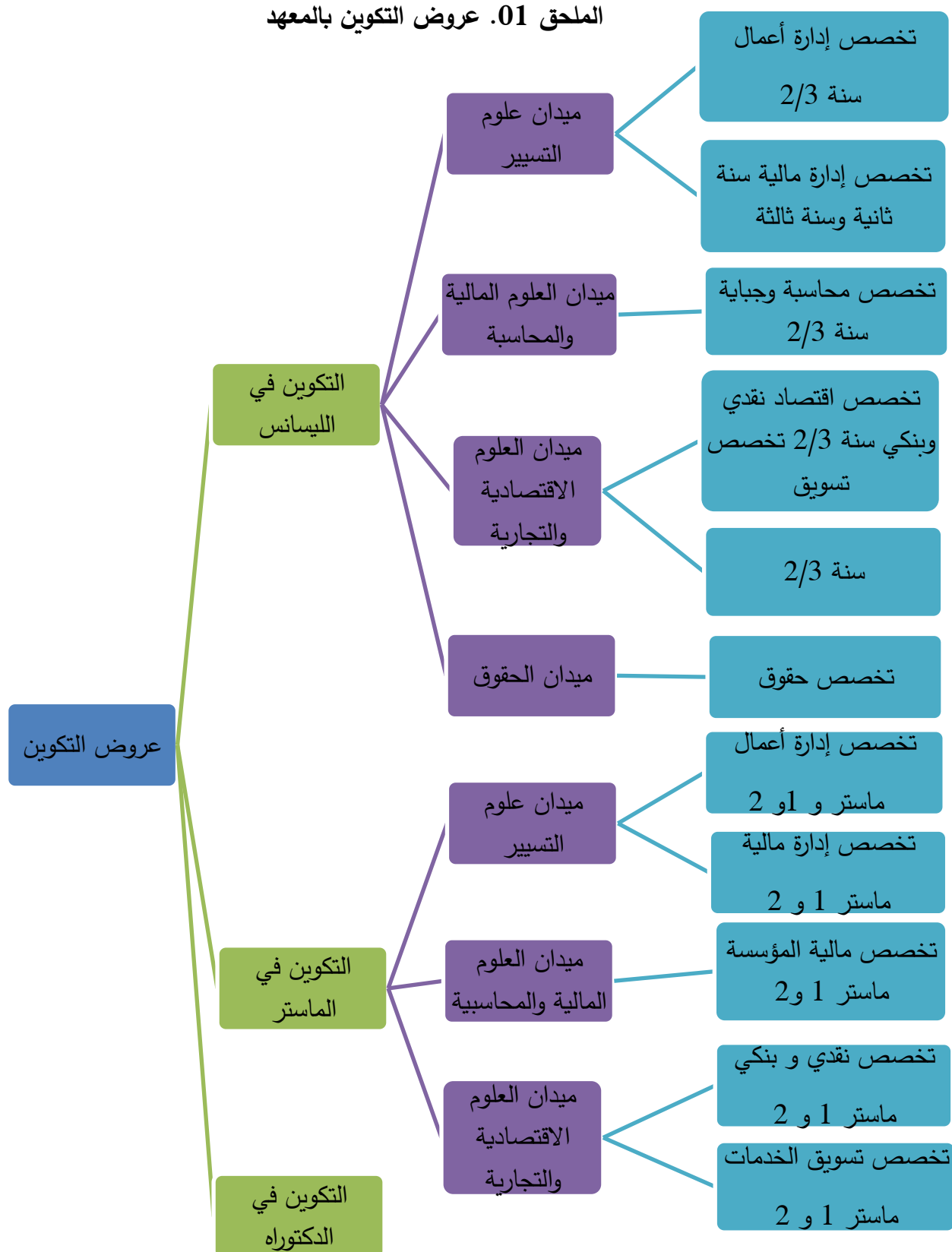
- (3) م.م. يسرى عبد العزيز محمد، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فاعلية المنظمة، مجلة الدنانير، جامعة الفلوجة، العدد السادس عشر، العراق، 2019.
- (4) محمد الصيرفي، إدارة الأزمات، مؤسسة حوس الدولية، 2008.
- (5) محمد سرور حكمت الحريري، استراتيجيات إدارة الأزمات في الجامعات الأمريكية وإمكانية الاستفادة منها في جامعات العالم العربي، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة الملكة أروى للدراسات العليا، المجلد 04، العدد 01، صنعاء، اليمن، 2019.
- (6) مهني أشواق، موسي سهام، أثر الحوافز على إدارة الأزمات في ظل جائحة كورونا، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة بسكرة، المجلد 16، العدد 03 الخاص (الجزء 2)، الجزائر، نوفمبر 2021.
- (7) نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية، مج8، العدد15، 2020.

خامسا. المواقع الالكترونية:

- 1) <http://www.centre-univ-mila.dz/>.
- 2) <https://p.dw.com/p/3aBUT?maca=ar-EMail-sharing>.

قائمة الملاحق

الملحق 01. عروض التكوين بالمعهد



الملحق 02. الهيكل التنظيمي للمعهد



الملحق 03. إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الطالب وأجهزة تكنولوجيا المعلومات

الترتيب	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة	التكرارات والنسب المئوية				
						5	4	3	2	1
1	أمتلك بعض أجهزة تكنولوجيا المعلومات (هاتف، حاسوب... الخ).	4,43	0,581	1	موافق بشدة	72	77	4	1	0
						46,8	50	2,6	0,6	0
2	أستطيع التحكم والتعامل مع بعض أجهزة تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد.	3,94	0,998	3	موافق	46	75	15	14	4
						29,9	48,7	9,7	9,1	2,6
3	أستطيع التعامل بشكل جيد مع مختلف تطبيقات التواصل الاجتماعي (GoogleMeet، تيلغرام، فيسبوك) بث مباشر، منصة الموودل... الخ).	4,05	0,972	2	موافق	55	69	15	12	3
						35,7	44,8	9,7	7,8	2
4	أمتلك انترنت ذو تدفق يسمح لي بالتعلم عن بعد.	3,33	1,289	4	محايد	35	46	18	45	10
						22,7	29,9	11,7	29,2	6,5
5	أشعر بالملل والضجر سريعا عند العمل على بعض أجهزة	2,88	1,151	5	محايد	13	35	45	42	19
						8,4	22,7	29,2	27,3	12,3

										تكنولوجيا المعلومات.	
إجمالي المحور الثاني المتعلق بالطالب وأجهزة تكنولوجيا المعلومات				3,72	0,557	موافق					

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج ssps

الملحق 04. إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التعليم عن بعد

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					الترتيب	الفقرات	الترتيب
			5	4	3	2	1			
موافق	6	1,142	3,42	24	64	29	27	10	تكرار	1
				15,6	41,6	18,8	17,5	6,5	النسبة	
موافق	5	1,137	3,43	22	73	15	37	7	تكرار	2
				14,3	47,4	9,7	24	4,5	النسبة	
غير موافق	10	1,179	2,25	8	22	16	64	46	تكرار	3
				5,1	14,3	10,4	40,3	29,9	النسبة	
محايد	8	1,247	3,03	13	59	24	35	23	تكرار	4
				8,4	38,3	15,6	22,7	14,9	النسبة	
محايد	7	1,125	3,23	15	62	33	32	12	تكرار	5
				9,7	40,3	21,4	20,8	7,8	النسبة	
موافق	2	0,965	3,94	41	85	10	14	4	تكرار	6
				26,6	55,2	6,5	9,1	2,6	النسبة	

7	حتثي التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا على البحث والتعلم الذاتي.	تكرار	13	22	20	77	22	3,47	1,156	4	موافق
		النسبة	8,4	14,3	13	50	14,3				
8	ساعدني التعليم عن بعد في تحقيق أهداف عملية التعلم.	تكرار	15	43	37	49	10	2,97	1,120	9	محايد
		النسبة	9,7	30	24	31,8	6,5				
9	وجود مشتتات في المنزل يمنعي من والتعلم عن بعد.	تكرار	7	32	27	50	38	3,52	1,200	3	موافق
		النسبة	4,5	20,8	17,5	32,5	24,7				
10	نجاح التعليم عن بعد مقترن بتوفر الوسائل التكنولوجية المناسبة.	تكرار	6	8	9	49	82	4,25	1,045	1	موافق بشدة
		النسبة	4	5,2	5,8	31,8	53,2				
إجمالي المحور الثالث المتعلق بالتعليم عن بعد											
								3,35	0,587	محايد	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الملحق 05. إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التعليم عن بعد

الرقم	الفقرات	الترتيب	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه
			1	2	3	4	5				
1	يُمكّني التفاعل مع الأساتذة بكل سهولة خلال أزمة كورونا.	التكرار	32	60	21	37	4	2,49	1,145	13	غير موافق
		النسبة	20,8	39	13,6	24	2,6				
2	استخدم وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع الأساتذة خلال أزمة كورونا.	التكرار	14	26	18	81	15	3,37	1,149	7	محايد
		النسبة	9,1	16,9	11,7	52,6	9,7				
3	أجد استجابة ورد من قبل الأستاذ عند التواصل معه عن	التكرار	33	44	36	33	8	2,60	1,190	10	محايد
		النسبة	21,4	28,6	23,4	21,4	5,2				

										بعد خلال أزمة كورونا.	
محايد	9	1,178	2,86	4	60	26	39	25	التكرار	وفرت لي الجامعة إرشادات وتوجيهات كافية لتسهيل عملية التعلم عن بعد خلال أزمة كورونا.	4
				2,6	39	16,9	25,3	16,2	النسبة		
غير موافق	12	1,150	2,55	5	37	25	57	30	التكرار	وفرت لي الجامعة العديد من الخدمات عن بعد خلال أزمة كورونا.	5
				3,2	24	16,2	37	19,5	النسبة		
موافق	3	0,996	3,88	36	89	11	11	7	التكرار	لجأت إلى منصة التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا.	6
				23,4	57,8	7,1	7,1	4,5	النسبة		
موافق	5	1,138	3,44	20	78	16	30	10	التكرار	لم أجد أي صعوبة في الولوج الى موقع الموئل للحصول وتحميل مختلف الدروس خلال أزمة كورونا.	7
				13	50,6	10,4	19,5	6,5	النسبة		
موافق	4	1,055	3,70	26	89	16	13	10	التكرار	اعتمدت على التكنولوجيا لتبادل المعلومات والآراء مع زملائي خلال أزمة كورونا.	8
				16,9	57,8	10,4	8,4	6,5	النسبة		
موافق	1	0.874	4,02	41	91	9	10	3	التكرار	لجأت إلى الانترنت عند مواجهة أي لبس أو غموض حول معلومات معينة خلال أزمة كورونا.	9
				26,6	59,1	5,8	6,5	1,9	النسبة		

غير موافق	14	1,153	2,29	5	28	16	62	43	التكرار	10	تواصلت مع المكتبة الجامعية للحصول على المراجع لإنجاز الواجبات خلال أزمة كورونا.
				3,2	18,2	10,4	40,3	27,9	النسبة		
محايد	6	1,086	3,38	18	68	32	27	9	التكرار	11	طورت مهاراتي في استخدام التكنولوجيا الحديثة للتعلم عن بعد خلال أزمة كورونا.
				11,7	44,2	20,8	17,5	5,8	النسبة		
غير موافق	11	1,312	2,59	16	30	18	55	35	التكرار	12	أثر التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا ايجابيا على جودة التعليم.
				10,4	19,5	11,7	35,7	22,7	النسبة		
محايد	8	1,175	3,25	20	58	29	35	12	التكرار	13	رغبتي في التعليم الحضوري أثر سلبا على عملية التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا.
				13	37,7	18,8	22,7	7,8	النسبة		
موافق	2	1,017	3,93	46	74	16	13	5	التكرار	14	المشاكل التقنية على مستوى منصة التعليم عن بعد أثرت سلبا على عملية التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا.
				29,9	48,1	10,4	8,4	3,2	النسبة		
محايد		0,554	3,17	إجمالي المحور الرابع المتعلق بالتعليم عن بعد خلال أزمة كورونا							

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج ssps



الملحق رقم 06. الاستبيان
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة الأعمال
استبيان حول:

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات
 دراسة حالة: التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا من وجهة نظر طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير للمركز
 الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

زملائي الطلبة الكرام

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، وبعد:

في إطار الإعداد لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال قمنا بإعداد مذكرة بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات "دراسة حالة: التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا من وجهة نظر طلبة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله، لذا نرجو منكم أن تمدوا لنا يد المساعدة بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بدقة وموضوعية مما يعزز الثقة في النتائج لهذه الدراسة، ونؤكد لكم أن الآراء التي ستدلون بها سوف تتسم بالسرية التامة وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي. فمن فضلكم ضعوا إشارة (X) عند الجواب المناسب.

شكرا لتعاونكم وتقبلوا منا خالص التحيات.

تحت إشراف الدكتورة :

إعداد الطلبة:

- د. / مزيان سعدية

- غيشي أحمد

- مريخي محمد

السنة الجامعية 2021/2022

المحور الأول: المعلومات الشخصية

1- الجنس

ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن

من 18 إلى 23 سنة ☐

من 24 إلى 29 سنة ☐

من 30 فما فوق ☐

3- الطور الدراسي

ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐

4- القسم الذي تنتمي إليه

قسم جدع مشترك العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير ☐ قسم علوم التسيير ☐

قسم العلوم المالية والمحاسبة ☐ قسم العلوم الاقتصادية والتجارية ☐

قسم الحقوق ☐

5- المنطقة السكنية

حضري ☐ شبه حضري ☐ نائية ☐

6- وسيلة الربط بشبكة الانترنت

عبر الهاتف الجوال ☐ عبر الحاسوب الخاص ☐ عبر وسائل أخرى ☐

المحور الثاني: الطالب وأجهزة تكنولوجيا المعلومات

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. أمتلك بعض أجهزة تكنولوجيا المعلومات (هاتف، حاسوب...الخ).					
2. أستطيع التحكم والتعامل مع بعض أجهزة تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد.					
3. أستطيع التعامل بشكل جيد مع مختلف تطبيقات التواصل الاجتماعي (Google Meet، تيلغرام، فيسبوك) بث مباشر)، منصة الموودل...الخ).					
4. أمتلك انترنت ذو تدفق يسمح لي بالتعلم عن بعد.					
5. أشعر بالملل والضجر سريعا عند العمل على بعض أجهزة تكنولوجيا المعلومات.					

المحور الثالث: التعليم عن بعد

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. تتميز منصة التعليم عن بعد بالبساطة وعدم التعقيد في تصميمها.					
2. تحميل الدروس والواجبات واستقبالها عن بعد أمر سهل.					
3. أتاح لي التعليم عن بعد استيعاب المواد التقنية.					
4. أتاح لي التعليم عن بعد استيعاب المواد النظرية.					
5. مكن التعليم عن بعد من تقليل الفروق الفردية بين الطلبة.					
6. مكنتني التعليم عن بعد من مراجعة المحاضرات في أي وقت.					
7. حثني التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا على البحث والتعلم الذاتي.					
8. ساعدني التعليم عن بعد في تحقيق أهداف عملية التعلم.					
9. وجود مشتتات في المنزل يمنعني من والتعلم عن بعد.					
10. نجاح التعليم عن بعد مقترن بتوفر الوسائل التكنولوجية المناسبة.					

المحور الرابع: التعليم عن بعد في ظل أزمة كورونا

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					1. يُمكنني التفاعل مع الأساتذة بكل سهولة خلال أزمة كورونا.
					2. استخدم وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع الأساتذة خلال أزمة كورونا.
					3. أجد استجابة وردا من قبل الأستاذ عند التواصل معه عن بعد خلال أزمة كورونا.
					4. وفرت لي الجامعة إرشادات وتوجيهات كافية لتسهيل عملية التعلم عن بعد خلال أزمة كورونا.
					5. وفرت لي الجامعة العديد من الخدمات عن بعد خلال أزمة كورونا.
					6. لجأت إلى منصة التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا.
					7. لم أجد أي صعوبة في الولوج على موقع المودل للحصول وتحميل مختلف الدروس خلال أزمة كورونا.
					8. اعتمدت على التكنولوجيا لتبادل المعلومات والآراء مع زملائي خلال أزمة كورونا.
					9. لجأت إلى الانترنت عند مواجهة أي لبس أو غموض حول معلومات معينة خلال أزمة كورونا.
					10. تواصلت مع المكتبة الجامعية عن بعد للحصول على المراجع لإنجاز الواجبات خلال أزمة كورونا.
					11. طورت مهاراتي في استخدام التكنولوجيا الحديثة للتعلم عن بعد خلال أزمة كورونا.
					12. أثر التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا ايجابيا على جودة التعليم.
					13. رغبت في التعليم الحضوري أثر سلبا على عملية التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا.
					14. المشاكل التقنية على مستوى منصة التعليم عن بعد أثرت سلبا على عملية التعليم عن بعد خلال أزمة كورونا.

الملحق رقم 07. ألفا كرومباخ

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,827	29

الملحق رقم 08. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الاستبيان

المحور الثاني

Statistics						
	N		Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing				
2M1	154	0	4,4286	,58138	2,00	5,00
2M2	154	0	3,9416	,99828	1,00	5,00
2M3	154	0	4,0455	,97244	1,00	5,00
2M4	154	0	3,3312	1,28874	1,00	5,00
2M5	154	0	2,8766	1,15089	1,00	5,00

المحور الثالث

Statistics						
	N		Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing				
3M1	154	0	3,4221	1,14208	1,00	5,00
3M2	154	0	3,4286	1,13677	1,00	5,00
3M3	154	0	2,2468	1,17885	1,00	5,00
3M4	154	0	3,0260	1,24695	1,00	5,00
3M5	154	0	3,2338	1,12484	1,00	5,00
3M6	154	0	3,9416	,96499	1,00	5,00
3M7	154	0	3,4740	1,15582	1,00	5,00
3M8	154	0	2,9740	1,11992	1,00	5,00
3M9	154	0	3,5195	1,20033	1,00	5,00
3M10	154	0	4,2532	1,04514	1,00	5,00

المحور الرابع

Statistics						
	N		Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing				
3M1	154	0	3,4221	1,14208	1,00	5,00
3M2	154	0	3,4286	1,13677	1,00	5,00
3M3	154	0	2,2468	1,17885	1,00	5,00
3M4	154	0	3,0260	1,24695	1,00	5,00
3M5	154	0	3,2338	1,12484	1,00	5,00
3M6	154	0	3,9416	,96499	1,00	5,00
3M7	154	0	3,4740	1,15582	1,00	5,00
3M8	154	0	2,9740	1,11992	1,00	5,00
3M9	154	0	3,5195	1,20033	1,00	5,00
3M10	154	0	4,2532	1,04514	1,00	5,00

الملحق رقم 09. معدل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مجموع عبارات المحور الثاني

والمحور الثالث والمحور الرابع

Statistics						
	N		Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing				
المحور 2	154	0	3,7247	,55687	2,20	4,80
المحور 3	154	0	3,3519	,58736	1,40	4,60
المحور 4	154	0	3,1684	,55441	1,07	4,50

الملحق رقم 10. أداة إخبار الفرضيات One-Sample Statistics

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المحور 2	154	3,7247	,55687	,04487
المحور 3	154	3,3519	,58736	,04733
المحور 4	154	3,1684	,55441	,04468