

الإدارة الإلكترونية مدخل استراتيجي لإدارة الأزمات

بحث تطبيقي في الحركة العامة لنقل الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية / وزارة الكهرباء

أ.م.د. شهناز فاضل احمد النجار / الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد
عمر عبدالستار جبار العاني / باحث

P: ISSN : 1813-6729

E : ISSN : 2707-1359

<http://doi.org/10.31272/JAE.44.2021.131.8>

المستخلص

يهدف البحث الحالي إلى الوقوف على طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات وعلى مستوى الأبعاد ، وأهميته في حدوثه والذي يتناول الربط بين متغيريه، ومن ثم فإنه يعد محاولة لإثارة الاهتمام بموضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية و تشخيص متكامل للجدوى المتحققة من دورها كمدخل استراتيجي في إدارة الأزمات ، واختيرت الشركة العامة لنقل الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية إحدى تشكيلات وزارة الكهرباء مجتمعاً للبحث ، كونها تعاني من الأزمات المتلاحقة مما يحتم عليها تطوير نظامها الإداري بما يضمن السرعة باتخاذ القرار للتعامل مع تلك الأزمات سواء كانت أزمات داخلية أو خارجية وقد صممت استبانة لجمع البيانات من العينة القصدية المتمثلة بالكوادر القيادية في الشركة حيث تم توزيع 133 استبانة استرجعت منها 107 استبانة صالحة للتحليل ، وقد اعتمد الباحث المنهج التطبيقي من خلال الملاحظة الشخصية كونه أحد منتسبي الشركة المبحوثة فضلاً عن استخدامه المنهج (الوصفي – التحليلي) المبني على استطلاع لأراء أفراد العينة حول متغيرات البحث وتم استعمال مجموعة من الأساليب والمقاييس الإحصائية المتنوعة في عملية تحليل البيانات متمثلة باختبارات الصدق والثبات والأوساط الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واختبارات (Z-TEST) و (F-TEST) وتحليل الانحدار الخطي المتعدد وتحليل الانحدار الخطي المتعدد التسلسلي مستعيناً ببرنامج الإحصاء الجاهز Amos الإصدار 25 وبرنامج التحليل الإحصائي الجاهز SPSS، وقد توصل البحث إلى عدة نتائج أهمها أنه توجد علاقة ارتباط وتأثير على مستوى الأبعاد الرئيسية والفرعية بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات ، وقد تم تقديم مجموعة من التوصيات التي وضع البحث من أجلها .



● بحث مستقل من رسالة دبلوم

مجلة الادارة والاقتصاد
العدد 131 / كانون الاول / 2021
الصفحات : 116-135

المقدمة

تمر التشكيلات التابعة لوزارة الكهرباء ومنها الشركة العامة لنقل الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية بأزمات تضطرها للقيام بإجراءات تمكنها من التعامل مع تلك الأزمات ولهذا يسلط هذا البحث الضوء على متغيرين مهمين هما إدارة الأزمات والإدارة الإلكترونية , إذ أصبحت إدارة الأزمات ضرورة في النظام الإداري المتبع في المنظمات الحديثة بسبب الأزمات المتكررة التي تهدد كيان تلك المنظمات نظراً للتسارع في البيئتين الداخلية والخارجية مما يفرض اتباع إجراءات منهجية تتيح تفادي تلك الأزمات قبل وقوعها أو التعاطي معها في أثناء وقوعها والتعلم من نتائجها والإفادة من تجربتها بعد انتهائها , أما الإدارة الإلكترونية فهي نظام إداري جديد قائم على الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات وتقنيات الاتصالات في سبيل تطور إداء الشركات والتخلص من الإجراءات الروتينية والتعقيد الذي تعاني منه الإدارة التقليدية وتحقيق تطور في إداء الشركات عبر اختصار الوقت والجهد والتكاليف وسرعة في إنجاز العمل وهذا له دور كبير في كسب عامل الوقت والاستعداد لأي أزمة تجاوزاً لعامل المفاجأة وتقليل التهديد الذي تسببه أي أزمة , أهمية هذا البحث في حد ذاته والذي يتناول الربط بين متغيريه, ومن ثم فإنه يعد محاولة لإثارة الاهتمام بموضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية و تشخيص متكامل للجدوى المتحققة من دورها كمدخل استراتيجي في إدارة الأزمات , ويهدف إلى الوقوف على طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات , عن طريق الفرضية التي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات) , وتكمن مشكلة البحث في كون الشركة المبحوثة تعاني من الأزمات المتلاحقة مما يحتم عليها تطوير نظامها الإداري بما يضمن السرعة في اتخاذ القرار للتعامل مع تلك الأزمات سواء كانت أزمات داخلية أو خارجية , كما أن انتشار فرق الصيانة الميدانية على امتداد خطوط النقل والمحطات في محافظات (نينوى , صلاح الدين , كركوك) فضلاً عن وقوع المخازن الرئيسية للشركة في محافظات (بغداد , نينوى , صلاح الدين , كركوك) وتواجد مقر الشركة (الإدارة العليا) في محافظة نينوى يتطلب وجود نظام اتصالات كفوء ونظام حفظ للبيانات والمعلومات قادر على تلبية رغبة متخذ القرار عند البحث في موارد وإمكانيات الشركة عند اتخاذ القرار, وقد صممت أداة رئيسية لجمع البيانات لهذا البحث هي الاستبانة حيث وزعت 133 استبانة استرجعت منها 107 صالحة للتحليل , شملت (المدير العام و معاونيه وأعضاء مجلس الإدارة ورؤساء الأقسام ومعاونيهم ومسؤولي الشعب) في مقر الشركة العامة كونهم يعدون مراكز اتخاذ القرار والمطلعين على واقع سير العمل في الشركة , وقد اعتمد الباحث المنهج التطبيقي من خلال الملاحظة الشخصية كونه أحد منتسبي الشركة المبحوثة فضلاً عن استخدامه المنهج (الوصفي - التحليلي) المبني على الاستطلاع لأراء أفراد العينة حول متغيري البحث وتم استعمال مجموعة من الأساليب والمقاييس الإحصائية المتنوعة في عملية تحليل البيانات متمثلة باختبارات الصدق والثبات والأوساط الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية واختبارات (Z-TEST) و (F-TEST) وتحليل الانحدار الخطي المتعدد وتحليل الانحدار الخطي المتعدد التسلسلي مستعينا ببرنامج الإحصاء الجاهز Amos الإصدار 25 وبرنامج التحليل الإحصائي الجاهز SPSS , ووفقاً لذلك جاء البحث الحالي ليتكون من أربعة مباحث, المبحث الأول يشرح منهجية البحث , أما المبحث الثاني فقد أوضح الإطار الفكري المفاهيمي لمتغيري البحث للبحث حيث يتناول الإطار الفكري المفاهيمي للإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات والعلاقة بينهما نظرياً , وبالنسبة إلى المبحث الثالث فيختص بتحليل الجانب التطبيقي من البحث إحصائياً من خلال اختبار فرضيات البحث الرئيسية والثانوية والمبحث الأخير فخصص للاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول : منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

تعاني الشركة العامة لنقل الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية إحدى تشكيلات وزارة الكهرباء من الأزمات المتلاحقة مما يحتم عليها تطوير نظامها الإداري بما يضمن السرعة باتخاذ القرار للتعامل مع تلك الأزمات سواء كانت أزمات داخلية أو خارجية , كما إن انتشار فرق الصيانة الميدانية على امتداد خطوط النقل والمحطات في عدة محافظات يتطلب وجود نظام اتصالات كفوء ونظام حفظ للبيانات والمعلومات قادر على تلبية رغبة متخذ القرار عند البحث في موارد وإمكانيات الشركة عند اتخاذ القرار , وانطلاقاً مما ورد أنفاً تبرز إشكالية البحث من خلال طرح التساؤلات الآتية :

1. هل هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة العامة لنقل الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية ؟
2. هل تمتلك الشركة العامة لنقل الطاقة الكهربائية رؤية واضحة عند اتخاذ القرارات لمواجهة الأزمات ؟
3. هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات استراتيجياً ؟
4. هل تؤثر الإدارة الإلكترونية تأثيراً ذا دلالة إحصائية في إدارة الأزمات استراتيجياً ؟

ثانياً : أهمية البحث :

تتمثل بحدثة البحث والذي يتناول الربط بين متغيريه، ومن ثم فإنه يعد محاولة لإثارة الاهتمام بموضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية وتشخيص متكامل للجذوى المتحققة من دورها كمدخل استراتيجي في إدارة الأزمات، وعليه فهو يسعى إلى تقديم أطار فكري يعد نقطة بداية لباحثين آخرين، لإتمام وإغناء هذه الموضوعات الفكرية مستقبلاً، كما إن ما يميز البحث الحالي هو انه جاء في ظرف أزمة حقيقية ألا وهي أزمة جائحة كورونا وبالتالي فإن هذا البحث سيكون في ضمن الجهود المكرسة لمواجهة تبعات تلك الجائحة من تعطيل العمل المكتبي وصعوبة الوصول إلى الملفات والسجلات عند الحاجة إليها لاتخاذ القرارات المناسبة.

ثالثاً : أهداف البحث :

1. بناء اطار نظري شامل لموضوعي الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات لكونها من المتغيرات الجوهرية التي تحتاج إليها منظمات الأعمال في ظل سعيها نحو التفوق والبقاء .
2. إثارة اهتمام المنظمة المبحوثة لأهمية هذين المتغيرين في رفع مستوى الأداء ، وتقديم بعض المقترحات والتوصيات في ضوء ما سيتوصل إليه البحث من نتائج ، على أمل أن تستفيد منها تشكيلات وزارة الكهرباء ومنظمات القطاع العام الأخرى .
3. الوقوف على طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات ، وعلى مستوى الأبعاد.
4. دعم وبناء ثقافة تنظيمية إيجابية لدى العاملين في المنظمة من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات للتحويل نحو نظام الإدارة الإلكترونية والاستفادة من ذلك في التعاطي مع الأزمات.

رابعاً: فرضيات البحث :

يسعى البحث الحالي إلى اختبار علاقات التأثير والارتباط بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) و المتغير التابع (إدارة الأزمات)، وذلك من خلال اختبار إثبات الفرضيات من عدمها وعلى النحو الآتي:

- الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات.

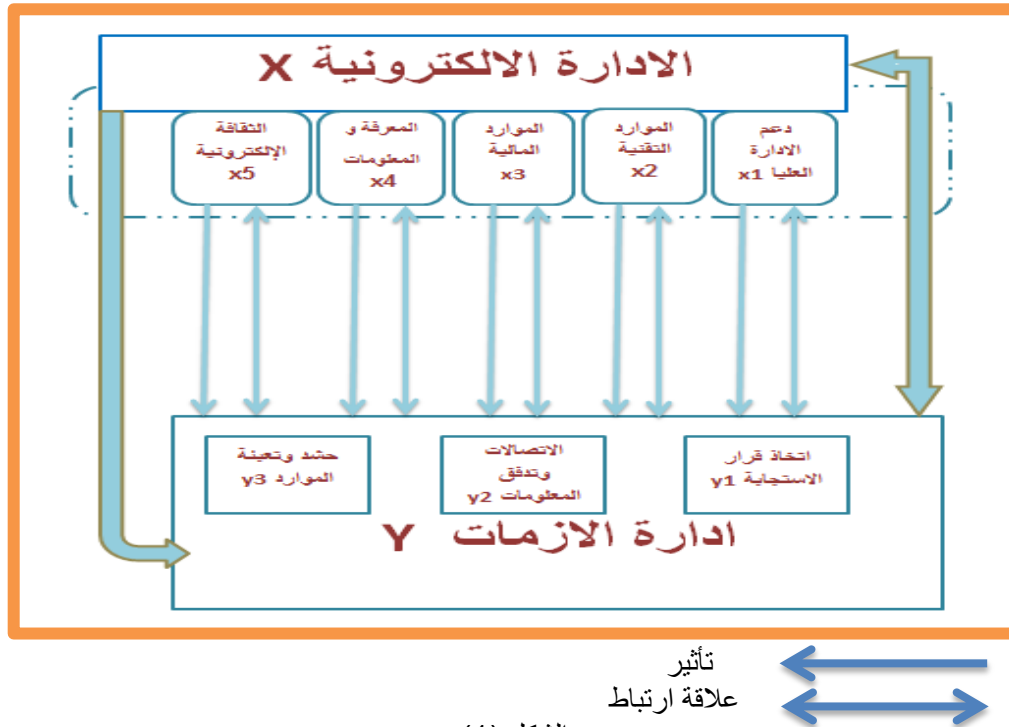
وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :-

- الفرضية الثانوية الأولى : توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا وإدارة الأزمات .
 - الفرضية الثانوية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد التقنية وإدارة الأزمات.
 - الفرضية الثانوية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الموارد المالية وإدارة الأزمات.
 - الفرضية الثانوية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المعرفة والمعلومات وإدارة الأزمات.
 - الفرضية الثانوية الخامسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة الإلكترونية وإدارة الأزمات.
- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات وتنطبق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الثانوية الأولى : يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا في إدارة الأزمات.
- الفرضية الثانوية الثانية : يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للموارد التقنية في إدارة الأزمات.
- الفرضية الثانوية الثالثة : يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للموارد المالية في إدارة الأزمات.
- الفرضية الثانوية الرابعة : يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمعرفة والمعلومات في إدارة الأزمات.
- الفرضية الثانوية الخامسة: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للثقافة الإلكترونية في إدارة الأزمات.

خامساً: مخطط البحث الفرضي :

يبين الشكل (1) مخطط البحث الفرضي والذي يبين تأثير الإدارة الإلكترونية باعتبارها المتغير المستقل من خلال أبعادها في إدارة الأزمات كمتغير تابع ، والعلاقة بينهما



الشكل (1)
مخطط البحث الفرضي

المصدر : إعداد الباحث

سادسا : منهج البحث :

قد اعتمد الباحث المنهج التطبيقي من خلال الملاحظة الشخصية كونه احد منتسبي الشركة المبحوثة فضلا عن استخدامه المنهج (الوصفي - التحليلي) المبني على الاستطلاع لأراء أفراد العينة حول متغيرات البحث كونه منهجا يتميز بنظرة شمولية ووصف ما هو كائن وتفسيره ،ليقترن وصف الحالة بتحليلها بتحليل النتائج التي تم الحصول عليها من اختبار فرضيات البحث الموضوعية.

سابعا : مجتمع البحث:

تمارس الشركة العامة لنقل الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية لتحقيق أهدافها الأنشطة الآتية:-

1. تشغيل وصيانة خطوط نقل الطاقة الكهربائية ومحطات التحويل (400 كي في) و(١٣٢ كي في)
2. إنشاء وتطوير وتوسيع محطات الشبكات وخطوط النقل ومحطات التحويل لاستيعاب الأحمال المتزايدة وحسب الحاجة.
3. شراء واستيراد مستلزمات العمل وأية مواد تدخل ضمن نقل الطاقة واحتياجاتها .
4. بيع وشراء الطاقة الكهربائية من دول الجوار.
5. بيع الطاقة المستلمة من المحطات التابعة لشركات الإنتاج إلى شركات التوزيع وتبادل الطاقة الكهربائية مع شركات النقل الأخرى التي تقوم بنقلها بين شركات الإنتاج والتوزيع .

ثامنا: عينة البحث :

إن عينة البحث هي عينة قصدية تستهدف متخذي القرار في الشركة والمتمثلة بالمدير العام ومعاونيه وأعضاء مجلس الإدارة ورؤساء الأقسام ومعاونيهم ومسؤولي الشعب , فقد بلغ عدد أفراد عينة البحث (133) فرداً تم توزيع الاستبانة عليهم ، وتم استرجاع (107) استبانة .

تاسعا : الاستبانة :

وهي الأداة الرئيسة التي اعتمدها الباحث في عملية جمع البيانات اللازمة من أفراد العينة في الشركة، وقد تم تصميمها وفق طبيعة البحث ومتغيراته، وتم تحديد مدرج (likert) الخماسي للإجابة عن أسئلة الاستبانة، بهدف معرفة رأي كل فرد من أفراد العينة حول متغيراته، إذ تضمنت الاستبانة ثلاثة أقسام رئيسة: (الجزء الأول) - يشير إلى بيانات عامة (تعريفية) عن سمات أفراد العينة (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، عدد سنوات الخدمة) .

(الجزء الثاني) - يشير إلى الإدارة الإلكترونية ويتضمن خمسة متغيرات متمثلة بـ (دعم الإدارة العليا ، الموارد التقنية ، الموارد المالية ، المعرفة والمعلومات ، الثقافة الإلكترونية (ويشمل (20) فقرة ، وهذا القسم يمثل المتغير المستقل للبحث .

(الجزء الثالث) - يشير إلى إدارة الأزمات ويتضمن ثلاث متغيرات متمثلة بـ (اتخاذ قرار الاستجابة ، الاتصالات وتدفق المعلومات ، حشد وتعبئة الموارد) ويشمل (15) فقرة ، وهذا القسم يمثل المتغير التابع للبحث .

وقد أعدت الاستبانة بالاعتماد على مراجعة بعض الدراسات السابقة ذات الارتباط المباشر بموضوع الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات ، بعد أن جرى تكييفها بحسب متطلبات البيئة واتجاهات البحث وطبيعة الشركة المبحوثة وكما مبين في الملحق (1) .

المبحث الثاني : الإطار الفكري المفاهيمي

أولاً: مفهوم وأهمية الإدارة الإلكترونية:

يتأثر مفهوم الإدارة الإلكترونية بعدة عوامل منها استخدام تقنيات المعلومات، وكذلك المميزات التي نحصل عليها من تطبيقها كالسرعة و تقليل استخدام الورق إلى أقل حد ممكن وكذلك الدقة ، فقد عرفها الكاتب Drager على أنها "إدارة تقليدية تستند استناداً كلياً على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة العمليات الإدارية والفنية وفي اتخاذ القرار" (فتحي، 2004: 68) كما عرفت بأنها " استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات" (حامد، 2015 : 203) .

وقد عرفها الباحث بأنها " نظام إداري جديد يقوم على الاستغلال الأمثل لتقنيات الاتصالات والمعلومات في سبيل الوصول إلى السرعة والدقة والكفاءة في إنجاز العمل وكذلك في تبسيط الإجراءات الإدارية باستخدام الأجهزة والتطبيقات الإلكترونية بدلا من استخدام الورق"

وقد رأت (الربيعي ، 2017 : 19) بأن أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن من خلال التركيز على العناصر الآتية:-

(حفظ الوثائق الورقية، التفاعلية بين الموظفين، تغيير أسلوب التواصل بين الأجهزة الإدارية ، نظم حفظ المعاملة ، استرجاع الوثائق)

ثانياً: أبعاد الإدارة الإلكترونية لأغراض البحث الحالي اختار الباحث الأبعاد التالية واعتمدها في بحثه:

1. دعم الإدارة العليا : يعد التزام الإدارة العليا أمراً ضرورياً لدعم خطط واستراتيجيات المنظمة ، وكذلك متابعتها للمشروع وتقديم المعلومات المطلوبة سيضمن نجاح المشروع وتطويره ، كما أن قناعة ومساندة واهتمام الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات كافة يعد أحد العوامل المساعدة في تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية(عمار، 2009: 71).

وقد عرفها الباحث بكونها : قناعة المسؤولين في الإدارة العليا وروبتهم الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية ، والإفادة من التطور التكنولوجي في مجالات المعلومات والاتصالات في إداء عمل المنظمة.

2. الموارد التقنية : عرف (المير، 2007: 29) الموارد التقنية بأنها " توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تتضمن تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد لكي يحقق الهدف من استخدام شبكات الاتصالات (الإنترنت ، والأنترانت ، والإكسترانت) ، فضلاً عن توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج ، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن " . أما الباحث فقد عرفها بأنها : مجموعة المكونات المادية التي تمتلكها المنظمة و يمكن من خلالها تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، كالحاسبات وأجهزة الاتصالات ومنظومات الإنترنت ووحدات خزن البيانات والتي تستخدم جميعها في عملية خزن البيانات والمعلومات وتأمين الاتصال بين أجزاء المنظمة.

3. الموارد المالية : يرى (العقابي والربيعي ، 2018 : 73) أن مشروع الإدارة الإلكترونية لا سيما في المشاريع الضخمة والكبيرة يتطلب تمويلاً كبيراً وتبني الفكرة من قبل الإدارة العليا للمنظمة لكي تضمن الاستمرار والنجاح لهذه الإدارة وبالتالي بلوغ الأهداف المخطط لها والتي تتعلق بتحسين مستوى البنية التحتية والخدمات المقدمة والتي يستلزم نجاحها توفير الأجهزة المتطورة والأدوات اللازمة مع تدريب ومشاركة العاملين والتي يمكن تلخيصها بالآتي:

أ. توفير المعدات والأجهزة الإلكترونية الحديثة.

ب. إقامة البرامج التدريبية المتخصصة.

ت. توفير البرامج الحديثة وتحديثها باستمرار .

أما الباحث وفي إطار هذا البحث فقد عرفها بأنها الأموال التي تمتلكها الشركة وتستخدمها لتوفير احتياجاتها من المكونات المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وكذلك لإتمام عملية تدريب الموظفين.

4. المعرفة والمعلومات : المعرفة هي الفهم المكتسب من خلال الدراسات والخبرات ، إنها معرفة كيف؟ (Know How) أي كيف تعمل الأشياء التي تمكن الفرد من إنجاز مهمة خاصة ؟ وقد تكون حقائق تراكمية أو قواعد إجرائية ، أو توجيهات، تتألف المعرفة من معلومات نظمت وعولجت لتحويلها إلى فهم ، تعليم متراكم ، خبرة ، إنها توافق الموهبة ، الفطرة ، الأفكار ، الخبرة ، القوانين ، والإجراءات التي تقود إلى المعرفة وتطبيقها لحل مشكلة ، فتعكس بذلك المعرفة النظامية ، والتي تعطي للمنظمة قيمة عالية ، والمعرفة بحسب (بيوض وخمان ، 2016 : 4) هي حصيلة استخدام البيانات والمعلومات والتجربة التي يتم الحصول عليها من خلال التعلم والممارسة ، وهي التي تمكن من يحوزها من التجاوب مع المستجدات التي تواجهه وتعطيه قدرة أكثر على الوصول إلى حلول أفضل للمشكلات المعيقة في مجال معرفته .

أما الباحث فقد عرف المعرفة والمعلومات بأنها عملية التعامل مع البيانات والأرقام و المؤشرات ومعالجتها من قبل المنظمة وزيادة الحصيلة المعلوماتية لها ومن ثم الاعتماد عليها للوصول إلى القرارات المناسبة.

5. الثقافة الإلكترونية : وهي الثقافة التنظيمية التي تتشكل داخل المجتمع الذي يستخدم الكمبيوتر على نطاق واسع كوسيلة اتصال مهمة إضافية وداخلية ، وكذلك كأساس لقرارات وأفعال مكوناته ، مما يؤثر في تخصص ذلك المجتمع و طريقة مواقف وأداء أعضائه (Nicolae & Sabina , 2010:251) ، ويعد محور الثقافة الإلكترونية من الأمور الهامة التي لا بد من الاهتمام بها لأن التكنولوجيا أصبحت من العناصر الأساسية ودليلاً على تطور ذات الفرد ويتم ذلك عبر خطة مرسومة ذات بعدين البعد الأول يتجلى في محور أمية العاملين والفنيين والإداريين في مجال الحاسب الآلي ، والبعد الثاني يتمثل بتوظيف الثقافة لخدمة العمل الفني والإداري من خلال الحرص على تصميم برامج حاسوبية متطورة تساعد الموظفين على إنجاز أعمالهم واختصار الجهد والوقت والمال (ابو عامر 2008 ، 154) . وقد عرفها الباحث بأنها مدى تقبل الفرد للتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقدرته على التعامل معها واستغلالها في إداء عمله وإيمانه بفائدتها و بحتميتها كونها ضرورة مستقبلية لا بد منها.

ثالثاً: إدارة الأزمات وأهميتها :

الأزمة تعبر في حقيقتها عن فشل إداري لمتخذ القرار بسبب حدوث خلل إداري معين أو ناتج معين أو ناتج عن عدم معرفة أو خبرة لذلك تحتاج المنظمات التي تدور في دوامة الأزمات التي تكونها الصراعات في ظل المنافسة في عالم الأعمال إلى إدارة علمية رشيدة قائمة على البحث و على الحصول على المعرفة وبقينها بان امتلاك ناصية العلم والتقنية المعلوماتية طريقاً إلى التعامل مع الأزمات وحل شفرتها ، حيث لا يمكن معالجة أي أزمة أو التعامل معها من خلال القصور والعجز في مفردة التفكير العلمي الاستراتيجي والحاجة إلى الاستعداد والوفرة المناسبة والكافية للتدخل لمقاومة العجز في الفهم الكامل لطبيعة الأزمة في ترجمة أبعادها وأسبابها وتأطير الموقف الأزموي الذي يجابه الكيان الإداري (الجبوري وآخرون، 2011 : 83) . وإدارة الأزمة تعني بكافة الأزمات على مختلف أنواعها الأزمة العسكرية والأزمة السياسية والأزمة الأمنية والأزمة الاقتصادية ... الخ. إلا أن كل نوع من هذه الأزمات يتطلب استخدام أساليب وطرائق تكتيكية تتناسب مع طبيعة الحدث. (السكرنة، 2015: 26)

ويرى الباحث مما تقدم إن إدارة الأزمة يمكن تعريفها بكونها : الإجراءات التي تتخذها إدارات المنظمات أو التنظيمات أو الفرد نفسه للسيطرة على الأزمة قبل وقوعها أو ضمان عدم استمرارها والحد من انتشارها ومن ثم التغلب على أثارها على وفق أسس علمية مدروسة وبما يتناسب مع الإمكانيات والموارد .

وقد أشار (الحريري، 2012: 59). إلى إن أهمية إدارة الأزمات تكمن من خلال الآتي:

1- إدارة الأزمات تبحث بشكل خاص عن تنظيم القوانين الإدارية وتأسيس الأخلاق العليا ، كذلك البحث عن الحلول للمعضلات والمشكلات والأزمات بطرق علمية .

2. إدارة الأزمات تعمل على وقف هدر القدرات والجهود والعمل على تنظيم الأوقات واستغلال الفرص بشكل يتوافق مع العمل الإداري.

3 . منع تفاقم المشكلات الإدارية والمالية وعدم السماح باستفحال الأزمة.

4 .تعمل على تقديم المشورة العلمية للمنظمات والأشخاص الواقعيين في الأزمات والذين يمتلكهم الحيرة في كيفية التصرف مع أزماتهم .

رابعاً: أبعاد إدارة الأزمات :

ارتأى الباحث بعد الاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت إدارة الأزمات اعتماد الأبعاد الأكثر اتفاقاً بين الباحثين والتي اعتمدها كل من (2004 Elsubbaugh et.al) و (سعيد 2012) و (السوداني 2016) و (مظفر 2016) و (سلمان ومهاوي 2016) وهذه الأبعاد هي :

1. اتخاذ قرار الاستجابة : عرفها (السوداني ، 2016 : 8) بأنها "الاعتراف بالأزمة واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة للحفاظ على الأرواح والممتلكات ، ومن ثم تحديد الوضع الحالي والوقوف على نقاط القوة والضعف في المنظمة ، وتكوين فريق الإدارة الأزمة ، والإيعاز ببناء مركز اتصالات ، بهدف التصدي الفاعل للأزمة ومعالجتها من جذورها ، وغالباً ما يعتمد متخذ القرار في هذه المرحلة على القرار الحدسي في حال عدم وجود تخطيط مسبق لإدارة الأزمات "

وهنا يعرف الباحث اتخاذ قرار الاستجابة بأنها دراسة الوضع الناتج عن الأزمة وتقدير الإمكانيات المتوفرة ودراسة البدائل المتاحة وتأثيراتها ومن ثم اتخاذ القرار المناسب مع الأخذ بالحسبان ضيق الوقت وتسارع الأحداث الذي قد يؤدي إلى مضاعفات أو إخطار يصعب التعامل معها .

2. الاتصالات وتدفق المعلومات : وتشمل نقل وتبادل المعلومات والأفكار والتعليمات المتعلقة بالأزمة بين قائد فريق الأزمة وأعضاء الفريق والهيئات المساندة للفريق باستخدام قنوات الاتصال الرسمية أو غير الرسمية من أجل إيصال الكم والنوع المناسب من المعلومات في الوقت المناسب لمتخذ القرار لكي يتمكن من التغلب على الأزمة " (عودة، 2008: 42)

ويعرف الباحث الاتصالات وتدفق المعلومات بأنها انسيابية نقل المعلومات والتوجيهات بين أقسام وفروع المنظمة بما يضمن سرعة إيصال المعلومة وسرعة إيصال القرار من متخذ القرار إلى الجهات التنفيذية في المنظمة .

3. حشد وتعبئة الموارد : المقصود به هو جمع القوة المناط بها معالجة الأزمة في الزمان الذي يهيئ الوفرة الفنية للقوة والمكان المناسب لتأمين تنفيذ عملية مواجهة الأزمة، والقضاء على الأزمة وأسبابها وعناصرها، والقوة التي تتضمن عناصر متعددة بعضها يرتبط بالمكان الذي حدثت فيه الأزمة، والذي سيتم مواجهتها فيه، وبعضها يرتبط بالزمن والمرحلة التي حدثت فيها الأزمة، وبعضها الآخر يرتبط بما يمكن لقائد الأزمات حشده وتعبئته مادياً ومعنوياً من أجل مقاومة الأزمة والقضاء عليها " (المساعدة، 2012: 51) . ويعرف الباحث حشد وتعبئة الموارد بكونه إمكانية تهيئة موارد المنظمة وإمكانيتها وتنظيمها وتجهيزها لتوجيهها عند الحاجة إليها في مفصل من مفاصل المنظمة مع توخي الاقتصاد في استهلاك الموارد وكذلك عدم التهاون في استغلالها عندما يكون ذلك ضرورياً .

خامساً: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات

يرى الباحث إن أبرز ما توفره الإدارة الإلكترونية لمواجهة الأزمات وعلى المدى الاستراتيجي هي النقاط الآتية:

1. توفير قاعدة بيانات ومعلومات تفصيلية عن مفاصل المنظمة ومواردها وخزنها يمكن الرجوع إليها عند الحاجة بما يضمن تزويد الإدارة بالمعلومات المطلوبة عند حدوث الأزمة ، وللاستفادة بحشد وتعبئة الموارد ومناقلة الموارد بمرونة عالية بين فروع الشركة وإمداد الفرع الذي يتأثر بالأزمة بما يحتاجه .

2. تتيح الأرشفة الإلكترونية للوثائق الخاصة بتعاملات الشركة سهولة استرجاعها والحفاظ عليها من التلف، حيث إن البحث عن ملف أو احدى الوثائق لا يحتاج سوى ثوان معدودة.

3. تكوين سجل للأحداث والأزمات التي مرت بها الشركة مما يعطي القدرة على حل قسم من الأزمات بمحاكاة القرارات السابقة في الأزمات المتشابهة.

4. نقل وتبادل المعلومات والأفكار والتعليمات المتعلقة بالأزمة بين قائد فريق الأزمة أو الإدارة العليا للمنظمة وباقي أعضاء الفريق أو الفرق الميدانية العاملة على الأرض باستخدام قنوات اتصال سريعة من أجل إيصال الكم والنوع المناسب من المعلومات في الوقت المناسب لمتخذ القرار لكي يتمكن من اتخاذ القرار المناسب .

5. إمكانية إدارة المنظمة وبالتالي إدارة الأزمة من أي مكان وخصوصاً في الأوقات التي تصعب فيها التنقل والوصول إلى المقرات مع إمكانية عقد الاجتماعات عن بعد مما يسمح مناقلة الملفات والبيانات بين المجتمعين كل في مكانه خصوصاً ما يتعلق بالموارد والإمكانيات والخزين ومؤشرات الأزمة.

6. عمليات تقدير موقف روتينية ومكررة لبيئة المنظمة الخارجية والداخلية من خلال الاطلاع على البيانات وتحديثاتها الدورية وهذا يعني نظم تنبيه وتحذير فاعلة قد تصل إلى مستوى فحص مستمر لمستوى الأمان والأمن في المنظمة.

والشكل (2) يبين العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات من خلال تحديد دور الإدارة الإلكترونية في كل مرحلة من مراحل الأزمة من وجهة نظر الباحث



الشكل (2)

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات

المصدر : من إعداد الباحث

نلاحظ من خلال الشكل (2) إن المرحلة الأولى من مراحل الأزمة (مرحلة ما قبل الأزمة) تتطلب من الإدارة تركيز جهودها على مسح البيئة واستشعار أي أزمة محتملة ويتم ذلك من خلال ما توفره الإدارة الإلكترونية من إمكانية كبيرة لجمع المعلومات عن البيئتين الداخلية والخارجية للمنظمة وإمكانية متابعة تلك المعلومات بما يمكن إدارة المنظمة من التنبؤ بالأزمة وتفاديها إن أمكن أو الاستعداد لها والتقليل من عنصر المفاجأة في الأزمة.

إما المرحلة الثانية (مرحلة حدوث الأزمة) فتتطلب السرعة في نقل المعلومة والسرعة اتخاذ القرار والتغلب على عنصر الوقت من خلال الاطلاع السريع والكامل على الموقف وعلى الموارد والإمكانات أثناء الأزمة وذلك يتم من خلال استخدام امثل لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات المعتمدة ضمن أنظمة الإدارة الإلكترونية .

و (مرحلة ما بعد الأزمة) تقوم على أساس تقييم موقف المنظمة بعد انتهاء الأزمة ودراسة الآثار السلبية التي سببتها والتعافي من نتائجها وكذلك الإفادة من تجربتها ويتم ذلك من خلال مسح الأضرار والخسائر ومعالجتها وتحديد مواطن الخلل والضعف في مواجهة الأزمة وهذا يتيح لنا الإدارة الإلكترونية بصورة أشمل واعم من خلال التدقيق في البيانات والسجلات الإلكترونية التي دونت خلال مدة الأزمة وما قبلها أيضا.

وعلى ذلك فإن الإدارة الإلكترونية تعد مدخلا استراتيجيا مهما للبدء والانطلاق بأي مشروع جديد أو التصدي لأي أزمات محتملة ، كان تكون الأزمات بيئية ام إدارية ام يتوقع حدوثها مستقبلا لما تحمله من متطلبات وما تعكسه من رؤية مؤسسة الأعمال الإلكترونية على وضع المنظمة لاستغلال الفرص وإحداث تغيير

المبحث الثالث: تحليل الجانب التطبيقي من البحث إحصائياً

اختبارات فرضيات البحث

أولاً : الارتباط بين الإدارة الإلكترونية بأبعادها الخمسة وإدارة الأزمات

وكانت نتائج التحليل الإحصائي لاختبار فرضيات البحث الارتباط بين الإدارة الإلكترونية بأبعادها الخمسة وبين المتغير التابع المتمثل بإدارة الأزمات على النحو الآتي وكما مؤشر في الجدول (1):

1. الارتباط بين دعم الإدارة العليا وبين إدارة الأزمات . قبول الفرضية الثانوية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (6.692) وهي معنوية، بينما سجلت قيمة معامل الارتباط البسيط بين دعم الإدارة العليا وبين إدارة الأزمات (0.650**) ليرسخ ذلك وجود ارتباط طردي متوسط بين دعم الإدارة العليا بصفته احد أبعاد الإدارة الإلكترونية وبين إدارة الأزمات بحسب آراء عينة البحث.

2. الارتباط بين الموارد التقنية وبين إدارة الأزمات . قبول الفرضية الثانوية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (6.517) وهي معنوية ، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بين الموارد التقنية وبين إدارة الأزمات (0.633**) بما يوضح وجود ارتباط طردي

متوسط بين الموارد التقنية بصفتها احد أبعاد الإدارة الإلكترونية وبين إدارة الأزمات وفقاً لأراء أفراد عينة البحث.

3. الارتباط بين الموارد المالية وبين إدارة الأزمات بأبعادها . قبول الفرضية الثانوية الثالثة المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (6.301) ، بينما كانت قيمة معامل الارتباط البسيط بين الموارد المالية وبين إدارة الأزمات (0.612**) ليرجح ذلك وجود ارتباط طردي متوسط بين الموارد المالية بصفتها احد أبعاد الإدارة الإلكترونية وبين إدارة الأزمات حسب اراء عينة البحث.

4. الارتباط بين المعرفة والمعلومات وبين إدارة الأزمات . قبول الفرضية الثانوية الرابعة المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (4.602) ، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بين المعرفة والمعلومات وبين إدارة الأزمات (0.447**) ليؤكد ذلك وجود ارتباط طردي ضعيف بين المعرفة والمعلومات بصفتها احد أبعاد الإدارة الإلكترونية وبين إدارة الأزمات وفقاً لأراء أفراد عينة البحث.

5. الارتباط بين الثقافة الإلكترونية وبين إدارة الأزمات . قبول الفرضية الثانوية الخامسة المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (7.464) ، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بين الثقافة الإلكترونية وبين إدارة الأزمات (0.725**) ليؤكد ذلك وجود ارتباط طردي قوي بين الثقافة الإلكترونية بصفتها احد أبعاد الإدارة الإلكترونية وبين إدارة الأزمات وفقاً لأراء أفراد عينة البحث.

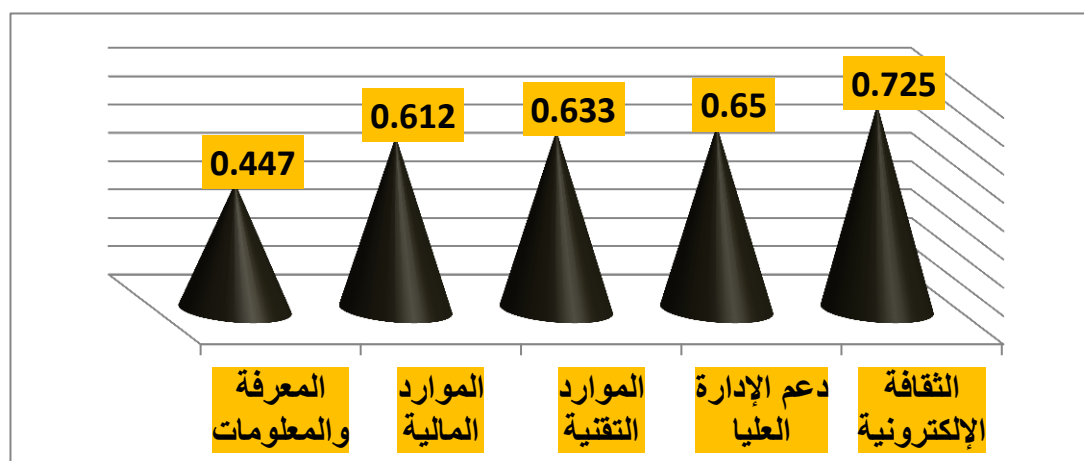
6. الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وبين إدارة الأزمات . قبول الفرضية الرئيسة الأولى وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة Z المحتسبة (8.844) وهي معنوية، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بين الإدارة الإلكترونية وبين إدارة الأزمات (0.859**) ليرسخ ذلك وجود علاقة ارتباط قوية طردية بين المتغيرين، بما يؤشر وجود علاقة ارتباط قوية طردية بين الإدارة الإلكترونية وبين إدارة الأزمات ليصل عدد فرضيات الارتباط المقبولة إلى ست فرضيات معنوية من بين ست فرضيات (واحدة رئيسه وخمس فرضيات ثانوية منبثقة عنها) لتصل النسبة المئوية لعدد فرضيات الارتباط المقبولة بين الإدارة الإلكترونية بأبعادها الخمسة المتمثلة بالمتغير المستقل وبين المتغير التابع إدارة الأزمات إلى (100%)

جدول (1)

التحليل الإحصائي لاختبار فرضيات البحث الخاصة بالارتباط بين الإدارة الإلكترونية وبين إدارة الأزمات.

التابع المستقل	المقياس	أبعاد المتغير التابع			إدارة الأزمات	علاقات الارتباط المعنوية		التفسير
		إتخاذ قرار الاستجابة	الاتصالات وتدفق المعلومات	حشد وتعبئة الموارد		عدد الفرضيات المقبولة	النسبة المئوية لعدد الفرضيات المقبولة	
أبعاد المتغير المستقل	دعم الإدارة العليا	R	0.630**	0.574**	0.650**	4	100%	قبول فرضية الارتباط الثانوية الأولى
		Z – test	6.486	5.91	6.692			
	الموارد التقنية	R	0.542**	0.645**	0.633**	4	100%	قبول فرضية الارتباط الثانوية الثانية
		Z – test	5.58	6.641	6.517			
	الموارد المالية	R	0.442**	0.720**	0.612**	4	100%	قبول فرضية الارتباط الثانوية الثالثة
		Z – test	4.551	7.413	6.301			
	المعرفة والمعلومات	R	0.510**	0.302**	0.447**	4	100%	قبول فرضية الارتباط الثانوية الرابعة
		Z – test	5.251	3.109	4.602			
	الثقافة الإلكترونية	R	0.570**	0.760**	0.725**	4	100%	قبول فرضية الارتباط الثانوية الخامسة
		Z – test	5.869	7.825	7.464			
	الإدارة الإلكترونية	R	0.792**	0.851**	0.758**	4	100%	قبول الفرضية الرئيسة الأولى
		Z – test	8.154	8.762	8.844			
عدد الفرضيات المقبولة		6	6	6	24			
النسبة المئوية لعدد الفرضيات المقبولة		100%	100%	100%	100%			
		العلاقة معنوية بين المتغيرين عند مستوى معنوية 0.01						
		العلاقة معنوية بين المتغيرين عند مستوى معنوية 0.05						
r : معامل الارتباط البسيط بين متغيرين								

كما شخص جدول (1) وشكل (3) أن الثقافة الإلكترونية سجلت أعلى معامل ارتباط مع إدارة الأزمات وبواقع (0.725)، تبعه بُعد دعم الإدارة العليا بمعامل ارتباط بلغت قيمته (0.650) يليه بُعد الموارد التقنية مسجلاً ارتباط مع إدارة الأزمات بلغت قيمته (0.633)، يعقبهم بُعد الموارد المالية بمعامل ارتباط بلغت قيمته (0.612)، بينما سجل بُعد المعرفة والمعلومات أدنى قيمة معامل ارتباط مع المتغير التابع وبواقع (0.447).



شكل (3)

توزيع معامل ارتباط أبعاد الإدارة الإلكترونية الخمسة مع إدارة الأزمات

ثانيا : تأثير الإدارة الإلكترونية بأبعادها الخمسة في إدارة الأزمات

وكانت نتائج التحليل الإحصائي لاختبار فرضيات البحث المتمثلة بتأثير الإدارة الإلكترونية بأبعادها الخمسة في المتغير التابع المتمثل بإدارة الأزمات على النحو الآتي وكما موضح في الجدول (2) :

1. تأثير دعم الإدارة العليا في إدارة الأزمات. قبول الفرضية الثانوية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على {يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا في إدارة الأزمات} وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (67.4101) وهي معنوية، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (42.12 %) بما يؤشر نسبة تفسير دعم الإدارة العليا للمتغير المُعبر عن إدارة الأزمات.
2. تأثير الموارد التقنية في إدارة الأزمات. قبول الفرضية الثانوية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على {يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للموارد التقنية في إدارة الأزمات} وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (70.9457) وهي معنوية، وبلغت قيمة معامل التحديد (40.32 %) بما يؤشر نسبة تفسير الموارد التقنية للمتغير المُعبر عن إدارة الأزمات.
3. تأثير الموارد المالية في إدارة الأزمات. قبول الفرضية الثانوية الثالثة المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على {يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للموارد المالية في إدارة الأزمات} وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (62.5499) وهي معنوية، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (37.33 %) لتبين بذلك نسبة تفسير الموارد المالية للمتغير المُعبر عن إدارة الأزمات.
4. تأثير المعرفة والمعلومات في إدارة الأزمات. قبول الفرضية الثانوية الرابعة المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على {يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمعرفة والمعلومات في إدارة الأزمات} وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (26.3656) وهي معنوية، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (20.07 %) لتبين بذلك نسبة تفسير المعرفة والمعلومات للمتغير المُعبر عن إدارة الأزمات.

5. تأثير الثقافة الإلكترونية في إدارة الأزمات. قبول الفرضية الثانوية الخامسة المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على { يوجد تأثير معنوي ذو دلالة للثقافة الإلكترونية في إدارة الأزمات } وبنسبة ثقة (95 %) ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (114.337) وهي معنوية ، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (52.13%) لتبين بذلك نسبة تفسير الثقافة الإلكترونية للمتغير المُعبر عن إدارة الأزمات.
6. تأثير الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات. أما بخصوص تأثير الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات فإن نتائج جدول (3) تشير إلى قبول الفرضية الرئيسية الثانية ، التي تنص على (يوجد تأثير معنوي) ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات) وبنسبة ثقة (95%) ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (259,333) وهي معنوية ، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (73.79) لتبين بذلك نسبة الإدارة الإلكترونية لمتغير إدارة الأزمات .

جدول (2)
التحليل الإحصائي لاختبار فرضيات البحث الخاصة بتأثير أبعاد الإدارة الإلكترونية الخمسة في إدارة الأزمات

التابع المستقل	المقياس	أبعاد المتغير التابع				إدارة الأزمات	علاقات التأثير المعنوية		التفسير
		اتخاذ قرار الاستجابة	الاتصالات وتدفق المعلومات	حشد وتعبئة الموارد	عدد الفرضيات المقبولة		النسبة المئوية لعدد الفرضيات المقبولة		
أبعاد المتغير المستقل	دعم الإدارة العليا	R ²	39.69%	32.95%	42.12%	4	%100	قبول فرضية التأثير الثانوية الأولى	
		F - test	69.1005	51.5939	76.4101				
	الموارد التقنية	R ²	29.38%	41.60%	40.32%	4	%100	قبول فرضية التأثير الثانوية الثانية	
		F - test	43.6755	74.8022	70.9457				
	الموارد المالية	R ²	19.54%	51.84%	37.33%	4	%100	قبول فرضية التأثير الثانوية الثالثة	
		F - test	25.4938	113.023	62.5499				
	المعرفة والمعلومات	R ²	26.01%	9.12%	20.07%	4	%100	قبول فرضية التأثير الثانوية الرابعة	
		F - test	36.9111	10.5375	26.3656				
	الثقافة الإلكترونية	R ²	32.49%	57.76%	52.13%	4	%100	قبول فرضية التأثير الثانوية الخامسة	
		F - test	50.5325	143.58	114.337				
	الإدارة الإلكترونية	R ²	0.6273	0.7242	0.7379	4	%100	قبول فرضية التأثير الرئيسية	
		F - test	176.754	475.676	295.633				
		6		6		24			
		%100		%100		%100			

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولا : الاستنتاجات

1. توجد علاقة ارتباط وتأثير على مستوى الأبعاد الرئيسية والفرعية بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات مما يدل على أن إدارة الشركة المبحوثة تدعم بشكل كبير تطبيق الإدارة الإلكترونية لإدارة الأزمات ، وان ما يعزز ذلك هي الثقافة الإلكترونية السائدة والتي يمتاز بها العاملين في هذه الشركة .
2. هناك ضعف في الموارد المالية المخصصة سواء في مجال توفير الأجهزة والمعدات الإلكترونية أو في إشراك العاملين بدورات تدريبية وتطويرية فضلا عن ضعف الاتصالات والتي تعد جميعها من العوامل المعوقة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والذي ينعكس سلبا على تدفق المعلومات وإجراء عمليات التحليل لاتخاذ القرارات بخصوص إدارة الأزمات التي ممكن أن تواجهها ، ويعزى هذا الضعف لكون عملية التمويل ورصد الأموال لشراء الموارد التقنية خاضع لعوامل متعددة كإيرادات الشركة ونفقاتها الأخرى حيث إن الشركة هي إحدى شركات التمويل الذاتي.
3. تعمل إدارة الشركة بشكل حثيث على التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية التي تعيق عملية التطور والتجدد ، وذلك عبر عدة وسائل منها استعمال الشركة للبريد الإلكتروني في تسريع إجراءات العمل لما له من دور في تجاوز عامل الوقت في اتخاذ القرارات .
4. تمتلك الشركة قاعدة بيانات على مستوى جميع الأقسام والتشكيلات التنظيمية المختلفة فيها، بينما هناك حاجة إلى زيادة المام العاملين في الشركة بالمعرفة والخبرة في استخدام قاعدة البيانات بشكل فعال.
5. يتسم الهيكل التنظيمي للشركة العامة لنقل الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية بمرونة كافية تساعد على سرعة الاتصالات بين الأقسام المختلفة عند التعرض للأزمة ، حيث إن الأقسام في مقر الشركة العام يقابلها أقسام مشابهة في الفروع التابعة للشركة ترتبط بها فنيا لضمان المرونة ، ولكنه لا يتضمن وجود أي تشكيل مخصص لإدارة الأزمات وإنما قد يتم تشكيل فرق أزمات عند حدوثها فقط .
6. تركز الشركة العامة لنقل الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية على حشد الموارد لمنفعة أي فرع معين عند الحاجة لها ، ويعزى ذلك إلى التجارب السابقة والتي أثبتت فاعلية تركيز الجهود والموارد لتعويض الخسائر أو إسناد أي فرع يحتاج لذلك الإسناد .

ثانيا: التوصيات

1. ضرورة التفكير بصورة جدية في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في منظمات القطاع العام عموما والشركات التابعة لوزارة الكهرباء ومنها الشركة العامة لنقل الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية خصوصا لما له اثر في سرعة إنجاز العمل وتقليل التكاليف وتطوير الإداء ومواكبة التطور التكنولوجي ولدوره المهم في إدارة الأزمات تقاديا للزامات المتلاحقة ، مع دعم عملية التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية من قبل اعلی المستويات التشريعية في الدولة وذلك من خلال تشريع القوانين والتعليمات التي تضفي الشرعية على التعاملات الإلكترونية .
2. لتجاوز الأزمة المالية وضغط النفقات والذي يؤثر على تهيئة الموارد المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وبالتالي يؤثر على تهيئة الموارد التقنية من الممكن في بادئ الأمر الاعتماد على الحزم المكتبية المتوفرة كحزمة Microsoft Office في عملية توثيق وتدوين البيانات والمعلومات والجداول وحتى الخرائط الفنية عبر مجموعة برامجها المتخصصة لذلك وتحديثها بصورة دورية ومن ثم خزنها وحفظها من خلال منصات الحوسبة السحابية Cloud computing كمنصات Google Drive و iCloud كونها متاحة للجميع وكذلك سهولة التعامل معها بشيء قليل من التدريب واستعمال شبكات الإنترنت والبريد الإلكتروني في عمليات الاتصالات ونقل المعلومات .
3. تفعيل الموقع الإلكتروني للشركة عبر إدخال الية تمنح لكل فردا من العاملين فيها إمكانية دخول برمز سري شخصي تتيح له الاطلاع على بياناته واستلام التبليغات وإملاء بعض الاستمارات والطلبات التي من الممكن أن تتضمن في الموقع كطلبات الإجازات والنقل والتظلم وما إلى ذلك ، على أن لا تتعارض تلك الآلية مع السياقات المعتمدة .
4. تنظيم قاعدة بيانات مفصلة لكافة البيانات سواء الإدارية أو الفنية على أن يتم تحديثها باستمرار وجعلها متوفرة عبر المنصات أمام الأشخاص المخولين بالاطلاع عليها وحسب اختصاص عملهم ، مع التأكيد على تدريب العاملين على طريقة التعامل مع البيانات وتحديثها ومعالجتها لتحويلها الى معلومات تسهل على متخذي القرار اتخاذ القرار المناسب .
5. يوصي الباحث بتشكيل غرفة إدارة أزمات دائمية و فريق أزمة مستمر وتجتمع بصورة دورية وبصلاحيات واسعة تمكنها من استقراء البيئة الداخلية والخارجية للشركة والتهيؤ لأي طارئ والتعامل معه ، وان يضم فريق الأزمة أفرادا من ذوي الخبرة في الشركة وان يكونوا دائمي العضوية في الفريق ومن الممكن أن يكون هناك أعضاء بصورة مؤقتة حسب المرحلة التي تمر بها
6. يجب أن يكون لدى الشركة نظام معلومات متكامل يضمن تزويد الإدارة العليا بالمعلومات المطلوبة عند حدوث الأزمات ، وذلك عبر إنشاء وحدة جمع معلومات مركزية تقوم بجمع المعلومات من قبل الأقسام والفروع وتهيئتها لغرض استخدامها من قبل الإدارة العليا في أي وقت وفي أي ظرف ، مع اعتماد البريد الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت أو إقامة شبكة إنترنت تربط بين مقر وفروع الشركة وبين الأقسام لتسهيل تبادل الكتب والمذكرات الرسمية مما يتيح الوصول إلى إداء اسرع وتوفيرا للوقت والكلفة .

المصادر

أولاً: المصادر العربية

1. حامد , فداء (2015) , " الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية " , ط1, دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع , عمان , الأردن.
2. الحريري, محمد سرور , (2012) , " إدارة الأزمات الاقتصادية وطرق حل المشكلات الإدارية " , الطبعة الأولى , مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع , الأردن.
3. السكارنة , بلال خلف , (2015) , " إدارة الأزمات " CRISIS MANAGEMENT الطبعة الأولى , دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , عمان , الأردن.
4. المساعدة, ماجد عبد المهدي, (2012), إدارة الأزمات المداخل-المفاهيم-العمليات, الطبعة الأولى, دار الثقافة للنشر والتوزيع – عمان, الأردن .

ج . الاطاريح والرسائل:

5. ابو عامر , أمال محمود محمد , (2008) , " واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره " , رسالة ماجستير في أصول التربية , الجامعة الإسلامية – غزة , كلية التربية .
6. بيوض , صبرينة و خمان , فاطمة الزهراء , (2016) , " دور إدارة المعرفة في تفعيل عملية الإبداع في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز للشرق – تبسة – " , رسالة ماجستير في إدارة أعمال المؤسسات , كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير , جامعة العربي التبسي – تبسة , الجزائر.
7. سعيد , عباس محمد حسين , (2012) , " دور التخطيط الاستراتيجي في فاعلية إدارة الأزمات - دراسة استطلاعية لأراء عينة من المديرين في وزارة التخطيط والتعاون الإنمائي " رسالة ماجستير علوم في إدارة الأعمال , كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة بغداد .
8. السوداني , رافع عبدالواحد مهوي , (2016) , " دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في فاعلية إدارة الأزمات التنظيمية بحث وصفي تحليلي لأراء عينة من العاملين في وزارة الداخلية العراقية " , رسالة ماجستير علوم في الإدارة العامة , كلية الإدارة والاقتصاد , جامعة بغداد.
9. عمار , محمد جمال اكرم , (2009) , مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة) , الجامعة الإسلامية , كلية التجارة , غزة - فلسطين .
10. عودة, راهم راسم, (2008), واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة - دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية , رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال منشورة, الجامعة الإسلامية – غزة .
11. فتحي , عبدالعزيز طيب , (2004) , " دور المعلوماتية في إقامة متطلبات الإدارة الإلكترونية تصميم نموذج مقترح لتحول مصنع الألبسة الجاهزة في الموصل إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية " رسالة ماجستير بالإدارة الصناعية , كلية الإدارة والاقتصاد , جامعة الموصل.

د-المجلات والدوريات :

12. الجبوري , فؤاد يوسف عبدالرحمن و الربيعي , سميرة عباس والبيدي , أمل محمود علي , (2011) , " إدارة الأزمات والإلكترونية اتخاذ القرار " , مجلة جامعة بابل / العلوم الإنسانية / المجلد 19 / العدد (1) .
13. سلمان , فاضل حمد و مهوي , رافع عبدالواحد , " دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في فاعلية إدارة الأزمات التنظيمية بحث وصفي تحليلي في وزارة الداخلية العراقية " , بحث مستل من رسالة ماجستير ومنشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية 184 العدد (49) المجلد (22) لسنة (2016).
14. العقابي , ناصر عويد عطية و الربيعي , خلود هادي عبود , " تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الإداء الوظيفي للموارد البشرية بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية " , مجلة دراسات محاسبية ومالية , المجلد الثالث عشر , العدد 45 , سنة 2018 .

ثانياً :المصادر الأجنبية:

A- Journals and Articles:

15. Elsubbaugh , S. & Fildes , R. & Rose , Mary B.,(2004), "Preparation for Crisis Management: A Proposed Model and Empirical Evidence " , JOURNAL OF CONTINGENCIES AND CRISIS MANAGEMENT , Volume 12 Number 3 .
16. Nicolae , Jucan Cornel & Sabina , Jucan Mihaela,(2010) , " THE IMPACT OF THE ELECTRONIC CULTURE ON ETHICS AND MANAGERIAL CULTURE " , Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica, 12(1).

Electronic management is a strategic approach to crisis management Applied research in the General Company of Electricity Power Transmission the Northern Region / Ministry of Electricity

**Assistant porf. Dr. Shahinaz Fathiel Ahmed
Omar Abdulsattar Jabbar Al - Ani**

Abstract

The current research aims to identify the nature of the relationship and influence between electronic management and crisis management and at the level of dimensions, and its importance in its novelty, which deals with the link between its variables, And then it is an attempt to raise interest in the topic of the application of electronic management and an integrated diagnosis of the feasibility of its role as a strategic entry into the management crises , The General Company of Electricity Power Transmission Company Northern Region was chosen as one of the Ministry of Electricity formations as a community for research, as it suffers from successive crises, which necessitates the development of its administrative system in a way that ensures speed in decision- making to deal with these crises, whether internal or external crises, A questionnaire was designed to collect data from the intentional sample of leadership cadres in the company, where 133 questionnaires were distributed, of which 107 were retrieved, valid for analysis. A survey of the opinions of the sample members about the research variables. A set of various statistical methods and measures were used in the process of data analysis, represented by tests of validity and reliability, weighted arithmetic means, standard deviations, relative importance, (Z-TEST) and (F-TEST), multiple linear regression analysis, and multiple linear regression analysis. Serial using the ready-made statistics program Amos version 25 and the ready-made statistical analysis program SPSS, and the research has reached several results, the most important of which is that there is a correlation and impact relationship at the level of the main and sub-dimensions between electronic management and crisis management, and a set of recommendations were presented for which the research was developed.

الملحق (1)

استمارة الاستبانة
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة المستنصرية
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال
استمارة الاستبانة

عزيزي المدير المحترم
تحية طيبة....

نضع بين أيديكم الاستبانة التي أعدت لقياس متغيرات البحث الموسوم (الإدارة الإلكترونية مدخل استراتيجي لإدارة الأزمات - بحث تطبيقي في الشركة العامة لنقل الطاقة الكهربائية للمنطقة الشمالية / وزارة الكهرباء) وهي جزء من متطلبات نيل الدبلوم العالي في التخطيط الاستراتيجي، وبما أنكم المعنيون بالأمر، ولكونكم الأقدر من غيركم، نرجو منكم الإجابة على فقراتها بكل دقة وموضوعية. وأرجو التفضل بقراءة الملاحظات الآتية:

1. إن إجاباتكم سوف لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
2. رأيكم الموضوعي الدقيق هو المطلوب، إذ ليس هناك إجابات صحيحة أو خاطئة.
3. ستجد أمام كل فقرة خمسة خيارات نرجو منكم وضع علامة (✓) أمام واحدة منها والتي تعبر عن وجهة نظرهم.
4. الرجاء الاستعانة بالباحث للإجابة عن أية استفسارات عن فقرات الاستبانة عن طريق الاستفسار هاتفياً أو عن طريق البريد الإلكتروني وقتما تشاءون.
5. في حال تداخل منصبتين وظيفيتين لنفس الشخص يذكر إحداها فقط

ننتهز هذه الفرصة لنعرب لكم عن وافر تقديرنا واحترامنا لآرائكم وتعاونكم متمنين لكم دوام التوفيق .
... مع التقدير .

الباحث
طالب الدبلوم العالي تخطيط استراتيجي
عمر عبدالستار جبار

المشرف
الأستاذ المساعد
الدكتورة شهناز فاضل احمد

الجزء الأول: معلومات تعريفية

يرجى وضع علامة (✓) في المربع المناسب لكل فقرة.

- 1- النوع الاجتماعي: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- العمر : ☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 سنة إلى أقل 35 سنة ☐ من 35 سنة إلى أقل 40 سنة ☐ من 40 سنة إلى أقل 45 سنة ☐ من 45 سنة إلى أقل 50 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر
- 3- المؤهل العلمي: ☐ دكتوراه ☐ ماجستير ☐ دبلوم عال ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم ☐ إعدادية

4- المنصب الوظيفي:

☐ المدير العام ☐ معاون المدير العام ☐ عضو مجلس إدارة
☐ رئيس قسم ☐ معاون رئيس قسم ☐ مسؤول شعبة

5- سنوات الخدمة :

☐ من سنة إلى أقل من 10 سنوات ☐ من 10 سنة إلى أقل من 15 سنة ☐ من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة
☐ من 20 سنة إلى أقل من 25 سنة ☐ من 25 سنة فأكثر

الجزء الثاني : متغيرات البحث

المتغير المستقل / الإدارة الإلكترونية X :

الإدارة الإلكترونية X نظام إداري جديد يقوم على الاستغلال الأمثل لتقنيات الاتصالات والمعلومات في سبيل الوصول إلى السرعة والدقة والكفاءة في إنجاز العمل وكذلك في تبسيط الإجراءات الإدارية باستخدام الأجهزة والتطبيقات الإلكترونية بدلا من استخدام الورق.

ووفقاً لهذا البحث فقد حددت أبعاد الإدارة الإلكترونية بما يلي (دعم الإدارة العليا , الموارد التقنية , الموارد المالية , المعرفة والمعلومات , الثقافة الإلكترونية) , يرجى تحديد مدى امتلاك الشركة لهذه العناصر وفقاً لمدرج الاستبانة المقابل للفقرات الآتية:

دعم الإدارة العليا x1: قناعة المسؤولين في الإدارة العليا ورؤيتهم الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية ، والإفادة من التطور التكنولوجي في مجالات المعلومات والاتصالات في أداء عمل المنظمة .

ت	الفقرات	المقياس	5	4	3	2	1
			أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
1	تتوافر لدى الإدارة العليا قناعة عالية بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة.						
2	تهتم الإدارة العليا بتوفير كافة المستلزمات الخاصة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.						
3	تحرص الإدارة العليا على استقطاب أفراد ذات كفاءات إدارية يتعاملون بكفاءة وفاعلية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.						
4	تحرص الإدارة العليا على التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية التي تعيق عملية التطور والتجديد.						

الموارد التقنية x2 : مجموعة المكونات المادية التي تمتلكها المنظمة و يمكن من خلالها تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، كالحاسبات وأجهزة الاتصالات ومنظومات الإنترنت ووحدات تخزين البيانات والتي تستخدم جميعها في عملية تخزين البيانات والمعلومات وتأمين الاتصال بين أجزاء المنظمة .

ت	الفقرات	المقياس	5	4	3	2	1
			أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
5	تمتلك الشركة تقنيات المعلومات والاتصالات التي تسهل تطبيق الإدارة الإلكترونية.						
6	تمتلك الشركة موقع إلكتروني فعال لتحقيق الاتصالات مع الجهات الأخرى.						
7	تستخدم الشركة حالياً أجهزة إلكترونية متطورة للغاية في التعامل مع البيانات والمعلومات الخاصة بإنجاز العمل.						
8	تستخدم الشركة نظام إلكتروني لأرشفة جميع الأوراق الرسمية والمحفوظات.						

الموارد المالية **x3** : الأموال التي تمتلكها الشركة وتستخدمها لتوفير احتياجاتها من المكونات المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وكذلك لإتمام عملية تدريب الموظفين .

ت	الفقرات	المقياس	5	4	3	2	1
			أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما
9	يتوفر لدى الشركة تخصيصات مالية للأجهزة والمعدات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.						
10	يسهم تطبيق الشركة للإدارة الإلكترونية في تخفيض التكاليف.						
11	تتوفر لدى الشركة تخصيصات مالية لإشراك الموظفين في برامج تدريبية تخصصية ذات صلة باستخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية.						
12	تضع الشركة تخصيصات مالية كافية باستمرار في الموازنات السنوية لشراء التقنيات والبرمجيات الخاصة بالمعلومات والاتصالات .						

المعرفة والمعلومات **x4** : عملية التعامل مع البيانات والأرقام و المؤشرات ومعالجتها من قبل المنظمة وزيادة الحصيلة المعلوماتية لها ومن ثم الاعتماد عليها للوصول إلى القرارات المناسبة .

ت	الفقرات	المقياس	5	4	3	2	1
			أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما
13	تمتلك الشركة قاعدة بيانات على مستوى جميع الأقسام والتشكيلات التنظيمية المختلفة فيها.						
14	تمتلك الشركة نظام معلومات متطور يضمن تدفق المعلومات وسريتها بشكل كفوء بين الأقسام والوحدات التنظيمية المختلفة.						
15	يتمتع أغلب العاملين في الشركة بالمعرفة والخبرة في استخدام قاعدة البيانات بشكل فعال.						
16	تمتلك الشركة المعرفة الإدارية و الفنية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.						

الثقافة الإلكترونية **x5**: مدى تقبل الفرد للتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقدرته على التعامل معها واستغلالها في أداء عمله وإيمانه بفائدتها و بحتميتها كونها ضرورة مستقبلية لا بد منها.

ت	الفقرات	المقياس	5	4	3	2	1
			أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما
17	يساهم استعمال الشركة للبريد الإلكتروني في تسريع إجراءات العمل.						
18	يسهم نظام الأرشيف الإلكتروني في تطوير أداء الشركة.						
19	يحقق استخدام الشبكة العالمية (الإنترنت) تطورا مفيدا في مجال عمل الشركة.						
20	يحقق نظام الاتصالات المتطور بين فروع الشركة ومقرها العام انسيابية اسرع في أداء الأعمال.						

المتغير التابع /إدارة الأزمات **Y** :

إدارة الأزمات **Y** : الإجراءات التي تتخذها إدارات المنظمات أو التنظيمات أو الفرد نفسه للسيطرة على الأزمة قبل وقوعها أو ضمان عدم استمرارها والحد من انتشارها ومن ثم التغلب على أثارها على وفق أسس علمية مدروسة وبما يتناسب مع الإمكانيات والموارد .

ووفقاً لهذا البحث فقد حددت أبعاد إدارة الأزمات بما يلي (اتخاذ قرار الاستجابة، الاتصالات وتدفق المعلومات ،حشد وتعبئة الموارد) يرجى تحديد مدى امتلاك الشركة لهذه العناصر وفقاً لمدرج الاستبانة المقابل للفقرات الآتية:
اتخاذ قرار الاستجابة **y1** : دراسة الوضع الناتج عن الأزمة وتقدير الإمكانيات المتوافرة ودراسة البدائل المتاحة وتأثيراتها ومن ثم اتخاذ القرار المناسب مع الأخذ بالحسبان ضيق الوقت وتسارع الأحداث الذي قد يؤدي إلى مضاعفات أو إخطار يصعب التعامل معها .

ت	الفقرات	المقياس	5	4	3	2	1
			أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما
21	تمتلك الشركة رؤية واضحة عند اتخاذ القرارات لمواجهة الأزمات.						
22	تهيء الشركة بدائل لحل أغلب الأزمات التي تتعرض لها.						
23	تمتلك الشركة القدرة على محاكاة القرارات السابقة للاستعانة بحل المواقف المشابهة.						
24	توجد مرونة عالية في تفويض الصلاحيات لاتخاذ القرارات عندما يتطلب الموقف ذلك.						
25	تسعى الشركة لربط تقييم موقف الأزمة مع استراتيجية اتخاذ القرار.						

الاتصالات وتدفق المعلومات 2y انسيابية نقل المعلومات والتوجيهات بين أقسام وفروع المنظمة بما يضمن سرعة إيصال المعلومة وسرعة إيصال القرار من متخذ القرار إلى الجهات التنفيذية في المنظمة .

ت	الفقرات	المقياس	5	4	3	2	1
			أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما
26	تمتلك الشركة غرفة عمليات مزودة بأحدث نظم الاتصالات لإدارة الأزمات التي تتعرض لها.						
27	يتسم الهيكل التنظيمي بمرونة كافية تساعد على سرعة الاتصالات بين الأقسام المختلفة عند التعرض للأزمة.						
28	تمتلك الشركة نظام معلومات يضمن تزويد الإدارة بالمعلومات المطلوبة عند حدوث الأزمة.						
29	تركز الشركة على ضمان الشفافية والإفصاح عن المعلومات عند الحاجة إليها.						
30	تمتلك الشركة وحدة مستقلة لجمع وتحليل المعلومات الخاصة بالأزمات وتخزينها على قاعدة بيانات.						

حشد وتعبئة الموارد 3y إمكانية تهيئة موارد المنظمة وإمكانيتها وتنظيمها وتهيئتها لتوجيهها عند الحاجة إليها في مفصل من مفصل المنظمة مع توخي الاقتصاد في استهلاك الموارد وكذلك عدم التهاون في استغلالها عندما يكون ذلك ضروريا.

ت	الفقرات	المقياس	5	4	3	2	1
			أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما
31	تركز الشركة على حشد الموارد لمنفعة أي فرع معين عند الحاجة لها.						
32	توفر الشركة برامج تدريبية للموظفين تساعد على تنفيذ سيناريوهات مواجهة وإدارة الأزمة.						
33	تمتلك الشركة فريق عمل ممن لديهم خبرة سابقة في التعامل مع الأزمات.						
34	تتوفر المعلومات عن حجم الموارد في كل مفصل الشركة .						
35	تتسم مناقلة الموارد بمرونة عالية بين فروع الشركة .						

.....

