

فاعلية نظم المعلومات في إدارة الأزمات
- دراسة نظرية-

Effectiveness of information systems in crisis management
- Theory study -

أ.د. محمد زرقون
جامعة ورقلة / الجزائر
Email: zergounemed@gmail.com

أ. عبد الحكيم شاهد
جامعة الوادي / الجزائر
Email : chahed.Hakim@gmail.com

Received: 17/01/2017

Accepted: 10/03/2017

Published: 03/09/2017

ملخص:

نجاح المنظمات اليوم يكمن في قدرتها على مواكبة التطورات، الأمر الذي يلزم عليها التكيف مع التغيرات البيئية، التي ينجم عنها الكثير من الأزمات التي تهدد كيانها وإستمراريتها وتطورها، فقدره المنظمات على رصد التغيرات البيئية يساعدها على التكيف معها، ومنه تصبح طريقة التعامل مع الأزمات أمر هين، ولكي تستطيع المنظمة التعامل مع الأزمات التي تعترضها أصبح لزاما عليها أن تعرف المؤشرات التي تنبئ بها قبل وقوعها والاستعداد لها بما يوفر لها من معلومات كافية ودقيقة ومخططة، تضمن وصولها إلى متخذ القرار في الوقت المناسب، لذلك وجب أن يكون نظام المعلومات قادرا على تزويد كل المستويات الإدارية من معلومات تكون مفيدة مما ينعكس بالإيجاب على إمكانية إدارة المنظمة للآزمات التي تواجهها .

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، فاعلية نظام المعلومات، إدارة الأزمات .

Abstract:

The success of the organizations today lies in their ability to cope with developments, which requires them to adapt to environmental changes, which result in many crises that threaten their existence, continuity and development. The ability of organizations to monitor environmental changes helps them adapt to them. , And in order for the organization to deal with the crises it faces, it has to identify and prepare the indicators that it predicts before they occur and provide them with sufficient, accurate and planned information to ensure that they reach the decision-maker in a timely manner. Therefore, the information system must be able to The hands of all administrative levels of information to be useful, which is reflected positively on the possibility of the Organization's management of crises faced.

Key Words : Information Systems, Information System Effectiveness, Crisis Management.

تمهيد:

أصبحت الأزمات سمة أساسية للمنظمات المعاصرة في البيئية الديناميكية التي تشهد تغييرات متسارعة بثتى مجالات الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، فضلا عن اشتداد المنافسة والتحديات التي تواجه تلك المنظمات. وتؤثر على استمراريتها وتهدد بقاءها وقدرتها على المنافسة مما يعرضها للانهايار والزوال فالنجاح في إدارة الأزمات التي تتعرض لها المنظمات والتصدي لأهم المخاطر والتحديات المترتبة عليها يستند في جوهره على مجموعة من الدعائم الرئيسة يأتي في مقدمتها المعلومات، لذا لا بد أن تكون المعلومات احد العوامل الأساسية التي تقلل عدم التأكد وتزيد درجة الثقة في القرار لمواجهة تلك الأزمات والعمل على تقليل آثارها وتوفير إمكانية القضاء عليها قبل وأثناء حدوثها، ولتحقيق ذلك ينبغي أن تكون نظم المعلومات الإدارية قادرة على تقديم ما تحتاجه جميع المستويات الإدارية من معلومات مفيدة وتزويدها في الوقت المناسب، لذا أصبح نجاح نظم المعلومات الإدارية أمراً حيوياً لضمان الإدارة الناجحة للآزمات والتعامل معها.

أولاً: نظم المعلومات الإدارية وفعاليتها

تعد أنظمة المعلومات على مختلف أنواعها في غاية الأهمية بالنسبة للمنظمة كونها تمثل المركز العصبي لها، فمثلاً نظام المعلومات الإدارية يعمل على تقديم المعلومات الى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها، كذلك هو الحال بالنسبة لنظم المعلومات لمحاسبة ونظام المعلومات التسويقية وغيرها من النظم .

1. مفهوم نظام المعلومات الإدارية :

يعرف نظام المعلومات الإدارية بأنه (مجموعة من العناصر التقنية والبشرية والمادية والإدارية المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها، والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات، ومعالجتها وتخزينها وبنها وتوزيعها لغرض دعم صناعة القرارات والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة (قنديجلي والجانبى 2005).

- كما عرفه (Calter .1996) بأنه النظام الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات في جمع واسترداد وخرن ومعالجة وتوزيع المعلومات المستخدمة في واحدة أو أكثر من العمليات الإدارية .

- ويعتمد (ماكليود 1990) ان نظام المعلومات الإدارية تعريفاً إجرائياً محدداً فهو يتكون من مجموعة من النظم الرسمية وغير الرسمية التي تمد الإدارة بمعلومات سابقة وحالية وتنبؤية في صورة شفوية أو مكتوبة أو مرئية للعمليات الداخلية للمنظمة ولعناصر البيئة المحيطة بها، بهدف دعم الإداريين وبخاصة المديرين، وذلك بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة، وفي إطار الوقت المناسب لمساعدتهم في انجاز العمل والإدارة واتخاذ القرارات.

2. فاعلية نظام المعلومات الإدارية :

يمثل ميدان الفاعلية المفهوم الأوسع والشامل لأداء الأعمال، لذلك فان إيجاد تعريف محدد ودقيق متفق عليه يعد أمراً صعباً فقد أوضح (Robbins&Cenzo ,1995) ان الفاعلية تعني التأكد من أن استخدام الموارد

المتاحة قد أدى إلى تحقيق الغايات والأهداف المرجوة منها، أما فاعلية نظم المعلومات تشير الى مدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأهداف التنظيمية)

فاعلية نظام المعلومات فيعرفها (Tony & Yap ,1996) بانها تشير الى مدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأهداف التنظيمية وذلك بتقديمه لاحتياجات الإدارة من معلومات ،وقد استخدم الباحثون العديد من المؤشرات لقياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية ويبين (السالم،وملكاوي .2004) ان هذه المؤشرات كمية ونوعية ،ويضيفان ان العديد من الباحثين لا يحدّد الأسلوب الكمي لوجود عوامل وسيطية وعوامل دخيلة تسهم في التأثير على المؤشرات المستخدمة لقياس فاعلية النظام،لذا يلجأ الباحثون الى استخدام الأساليب الكمية ،ويمكن قياس ذلك من خلال رضا المستخدمين، وحجم استخدام العاملين للمعلومات، وتقديم المعلومات حسب المستوى الإداري، وتمكين المديرين من الاستجابة لما يحصل من تغيرات، وضرورة المحافظة على امن وسرية المعلومات .

- رضا المستخدم: يشير الى مدى توفير المعلومات الضرورية للعاملين بالكمية والنوعية والوقت المناسب مع مراعاة ان تكون هذه المعلومات ممثلة للواقع الحقيقي بحيث تقلل من الغموض الذي يمر به متخذ القرار .

- حجم الاستخدام: ويشير الى مدى استخدام العاملين للمعلومات التي توفرها المنظمة عند الحاجة اليها، وذلك بتحديد وحدة متخصصة في ذلك وقيام الإدارة بمكافأة المستفيدين من هذه المعلومات .

- ملائمة النظام للمستويات الإدارية: اي إمكانية نظام المعلومات من توفير المعلومات بالشكل الذي يساعد المستخدمين للاستفادة منه كلاً حسب مستواه الإداري، وذلك من حيث العمومية والتفصيل وحفظها بالقرب من العاملين الذين هم بحاجة لها

- الاستجابة للتغيرات: ونعني وجود وحدة متخصصة قادرة على رصد وجمع المعلومات اللازمة عن كل ما يحصل من تغيرات في البيئة واحاطة العاملين بكل التطورات مما يمكنها من سرعة الاستجابة والتكيف مع البيئة .

- امن المعلومات: يشير الى الاحتياطات الوقائية التي تضعها المنظمة للحفاظ على سرية المعلومات وحمايتها .

ثانياً: إدارة الأزمات

1. مفهوم الأزمة :

عرف الباحثون والكتاب الأزمة تعريفات متعددة تبعا لاختلاف أبحاثهم ودراساتهم، ولتعدد أنواع الأزمات وتصنيفاتها، فهناك مجموعة من التعريفات التي وردت في هذا المقام من أهمها :-

ان الأزمة تعني في المعجم الوسيط: الشدة والقحط، اما في النجد فإن أصل الكلمة مشتق من زام زاماً زؤوما أي مات سريعا، هذا عن المعنى الاصطلاحي.

وعرف (فليبس) الأزمة بأنها حالة طارئة أو حدث مفاجئ يؤدي الى الإخلال بالنظام المتبع في المنظمة مما يضعف المركز التنافسي لها ويتطلب منها تحركا سريعا واهتماما فوريا وبذلك يمكن تصنيف أي حدث بأنه أزمة اعتمادا على درجة الخلل الذي يتركه هذا الحدث في سير العمل الاعتيادي للمنظمة .

مما سبق نستنتج أن الأزمة حالة أو حدث مفاجئ يحتمل ان يؤدي فيها التغيير في الأسباب الى تغير فجائي في النتائج، فهي حالة يفقد فيها متخذ القرار في المنظمة قدرته على السيطرة، وعليه فالأزمة هي موقف غير مستقر أو خطير متعلق بشؤون الأفراد والمنظمات ويكون لنتائجها تأثيرات خاصة على مستوى تلك الأطراف سواء كان ذلك بالسلب أو الإيجاب .

2. خصائص الأزمة :

اختلط مفهوم الأزمة بعض المفاهيم الإدارية والظواهر الإدارية ذات الأثر المشابه مما يؤدي الى الخطأ في التشخيص والذي غالبا ما يؤدي الى الأخطاء في المعالجة ومنها ما يتوجب علينا تحديد خصائص المواقف حتى يتعين علينا تسميتها أزمة وقد اتفق العديد من الكتاب (الخضري ، اللوزي ..) في تحديد هذه الخصائص هي :

- التعقيد والتعدد في أسبابها وعواملها والقوى المؤيدة والمعارضة .
- المفاجئة واستقطاب المفاجئة من قبل الأفراد .
- نقص المعلومات وعدم وضوح الرؤيا لدى متخذ القرار .
- تشكل تهديدا لمصالح الكيان الإداري ولأهدافه واستقراره .
- تسبب ظهور أغراض سلوكية مثل التوتر واللامبالاة .
- تتطلب الأزمة اتخاذ قرارات سريعة وصائبة ولا تتضمن أي خطأ حتى لا يكون مجال لظهور أزمات جديدة أصعب من سابقتها .

3. إدارة الأزمات:

تشير إدارة الأزمات الى منهجية الإدارة في التعامل مع الأزمات في ضوء الاستعداد والمعرفة و الوعي والإدارة، والإمكانات المتوافرة والمهارات (الصيرفي، 2003)

كما تشير الى العمل الإداري المنظم للتعامل مع الأزمات وبشكل مخطط دون أن يؤثر ذلك على النشاط الاعتيادي للمنظمة (الدهان، 1992)،

فهي العملية التي تتكون من مجموعة من المراحل المرتبة منطقيا، والتي يجب على الإدارة الأخذ بها عند التعامل مع الأزمة، إبتداء بالشعور بإحتمالية حدوثها حتى الانتهاء منها، وذلك على العكس من الاعتقاد السائد لدى المنظمات بأن إدارة الأزمات هي فقط مجابهة الأزمات عند حدوثها وليس الاستعداد والتعامل معها قبل حدوثها .

فموضوع إدارة الأزمات من المواضيع الحيوية التي لها تأثير على حياة وبقاء المنظمة، لذا فقد تعددت الآراء حول مفهوم 'دارة الأزمات التي تختص بالتعامل مع الأزمة التي تشمل إدارة قبل حدوث الأزمة و'دارة ما بعد الأزمة .

وعرفها (Herrcrog 1995) بأنها (عملية الإعداد والتقدير المنظم للمشكلات المختلفة التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة وعملياتها وبقاؤها في السوق).

فإدارة الأزمات تشير الى التعامل المنهجي والمنظم مع الحالات الطارئة التي تواجه المنظمة وإدراك إدارة المنظمة أن ثمة مراحل تمر بها الأزمات التي تواجهها، مما يستوجب التعرف الى هذه المراحل للتعامل معها

بمنهجية مدروسة ومحكمة وقد أوضح كلا من (Pearson and Mitroff 1993) انه يمكن حصر هذه المراحل في النقاط التالية :

- إكتشاف إشارات الإنذار: ويشير هنا الى مرحلة ما قبل البداية الفعلية للآزمة،فقد تظهر بعض الأعراض التي تنبؤ على بدايتها،وهنا تتمكن المنظمة من معرفة احتمال وقوع الآزمة من خلال هذه الأعراض وبداية التخطيط لمواجهةها.
- الاستعداد والوقاية : وتشمل هذه المرحلة إجراءات وقرارات خاصة يمكن للمنظمة إتخاذها لتجنب وقوع الآزمة وذلك سعياً للتقليل من أضرارها،مع الاستمرار في بذل الجهود لمنع وقوعها.
- إحتواء الأضرار: وهي تلك الأنشطة التي تقوم بها الإدارة من اجل تقليل الآثار السلبية،محاولة امتصاص وإخماد الآزمة عن طريق الفهم والإدراك الواسع والمراجعة الدقيقة لأسبابها.
- إستعادة النشاط: وهي عودة إدارة المنظمة الى ممارسة أنشطتها المختلفة بعد حدوث الآزمة بصورة إعتيادية وذلك بعد الوقوف على أهم الأسباب التي أدت الى حدوثها وتجاوز أثارها السلبية .
- مرحلة التعلم :وهي مرحلة ما بعد الآزمة وانتهائها،وفيها تقوم الإدارة بتقويم الخطط والأساليب التي استخدمتها لمواجهة الآزمة،بهدف إستخلاص الدروس والعبر وتكوين الخبرات لمواجهة الآزمات المستقبلية .

ثالثاً:أهمية نظم المعلومات في إدارة الأزمات

أصبحت المعلومات اليوم تتحكم بصورة كبيرة في كافة مظاهر الحياة وتصوراتها ذلك أن ارتفاع مكانتها يزيد في قوة المنظمة وصمودها تجاه المنافسة،فالمعلومات أضحت ذات أهمية بالغة في كافة عمليات المنظمة وأنشطتها الإدارية بدءاً بتحديد الأهداف ووضع الاستراتيجيات والسياسات التي تمكنها من مجابهة التحديات والتهديدات،ويمكن الإشارة الى أهمية ودور المعلومات في معالجة الأزمات في الاتي(مهنا 2004) :

- أ- **تجنب المفاجئة:** ويقصد بها حدوث الآزمة أو إشارات تشير الى إمكانية حدوث أزمة،والتي تنجم عن قصور المعلومات أو عدم دقتها او عدم وصولها والحصول عليها في الوقت المناسب .
- ب- **سرعة إتخاذ القرار وتحقيق الأهداف:** فتوفير المعلومات الصحيحة والدقيقة في الوقت المناسب يساهم في تجاوز الحالات السلبية المعيقة لاتخاذ القرار.
- ت- **ضمان التوصل الى القرار السليم :** ينبغي أن يكون لمن يعمل في مجال المعلومات،فكرة لتقييم الحالات ذات العلاقة،فتوافر المعلومات واستمرارية تحديثها يضمن تغيير الفكرة وفقاً للمتغيرات التي تعد الأساس لاتخاذ القرار السليم .
- ث- **زيادة المرونة لمتخذي القرار لمواجهة الآزمة ومشكلاتها المحتملة:** إن تدفق المعلومات واستمراريتها خلال مراحل الآزمة يعد عاملاً في سرعة إتخاذ القرار المناسب وإدخال التعديلات عليه أو إتخاذ قرارات جديدة في الوقت المناسب بما يتوافق ومتطلبات الاستجابة لواقع التغيرات التي تطرأ على الآزمة وعلى المنظمة وبيئتها.
- ج- **تعظيم الإمكانيات والقدرات الخاصة بإدارة الآزمة:** حيث يوفر نظام المعلومات أفضل الإمكانيات المتاحة للحصول على مردود ايجابي لمواجهة الآزمة والتحكم في البدائل المتاحة خلال مراحل إدارة الآزمة .

دور نظم المعلومات في مواجهة الأزمات: يلعب نظام المعلومات دورا مهما في مواجهة الأزمات وذلك من خلال المراحل الآتية:

1- مرحلة ما قبل الأزمة: ويتمثل دور نظم المعلومات في هذه المرحلة من خلال الآتي

- المساهمة في تحديد السياسات العامة للمنظمة وأهدافها.
- المساهمة في إعداد التقديرات الخاصة بالمخاطر والتهديدات المحتملة للأزمة.
- المساهمة في تحديد الأزمات والتنبؤ بإمكانية حدوثها.
- بناء قواعد للمعلومات المناسبة لكل نوع من أنواع الأزمات التي تواجهها المنظمة .
- المساهمة في تحديد المؤشرات والشواهد التي تنبئ بحدوث الأزمة من خلال المعلومات المختلفة.
- المساهمة في إعداد فريق عمل لمواجهة الأزمة من ذوي الخبرة والتدريب في مجال إدارة الأزمات.

2- مرحلة حدوث او وقوع الأزمة: حيث يتمثل دور نظم المعلومات في هذه المرحلة في الآتي :

- الحفاظ على تدفق المعلومات لمراكز إدارة الأزمة في المنظمة لاتخاذ القرار المناسب لمواجهة ردد الفعل .
- تساعد في إمكانية توصل الخبراء والمستشارين وفقا للتخصصات المناسبة للأزمة .
- إن المعلومات تلعب دورا هاما وفاعلا في تعديل الخطط المعدة مسبقا لمواجهة الأزمات وتطورها.
- المشاركة في إعداد البدائل وتحديد البديل المناسب لاتخاذ القرار تجاه الأزمة.

3- مرحلة ما بعد الأزمة: ويتمثل دور نظم المعلومات في هذه المرحلة كالآتي:

- يمكن نظم المعلومات المنظمة من تحديث قاعدة المعلومات الأساسية لمراكز إدارة الأزمات المختلفة.
- المساعدة في تحليل الأزمة وأسباب حدوثها والخروج بالنتائج التي يمكن أن تستفاد منها لاحقا.
- المساعدة في تحديد الانحرافات الخاصة بمواجهة الأزمات وإمكانية تصحيحها لمواجهة الأزمات المستقبلية المشابهة .

الخاتمة:

يعد موضوع نظم المعلومات الإدارية من الموضوعات المهمة التي لا غنى عنها في عالم يتسم بكثرة المخاطر وشدة الأزمات، إذ أصبحت نظم المعلومات الإدارية في عالم اليوم ضرورية لإدارة الأزمات بشكل خاص والمنظمات بشكل عام، لما تقدمه من فرص لتحقيق التميز والمحافظة على البقاء، والتصدي للمخاطر والأزمات التي يمكن أن تواجهها.

في الوقت الذي أصبح فيه للآزمات أثارا سلبية قد تؤدي إلى إقصاء الكثير من المنظمات عن ممارسة أنشطتها بكفاءة وفعالية.

بصفة عامة المنظمات لا تستطيع أن تعمل في معزل عن المحيط الخارجي لها، فهي معرضة للعديد من الأزمات لدى ممارستها لأنشطتها لذا فإن موضوع إدارة الأزمات له أهمية خاصة نظرا لحالة عدم الاستقرار الاقتصادي، الأمر الذي تطلب من المنظمات بذل المزيد من الجهود في إدارة الأزمات والتنبؤ لها، وذلك ببناء نظم معلومات إدارية فعالة وتحديثها بصورة مستمرة.

المراجع والإحالات:

1. عامر قنديلجي وعلاء الدين الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار المسيرة عمان، 2005.
2. اميمة الدهان، نظريات منظمات الأعمال، ط1، مطبعة الهندي، عمان، 1992.
3. محمد نصر مهنا، إدارة الأزمات (قراءة في المنهج)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004.
4. الصيرفي محمد عبد الفتاح، مفاهيم إدارية حديثة، ط1، الدار العلمية الدولية، عمان، 2003.
5. السالم مؤيد سعيد، نازم ملكاوي، اثر الخصائص الهيكلية في فاعلية نظام المعلومات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد7، العدد1.
6. محسن أحمد الخضيرى، الخروج من المأزق، فن إدارة الأزمات، دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة، 2001.
7. موسى اللوزي، تطوير الفكر والأساليب في الإدارة، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
8. Robbin S. & Conzo, D, Fundamontal of management, Prentice Hall Inc .1995 .
9. Tong, J. & Yap, C, Information System Effecteveness, aUsers Satisfaction Approach, Infomation Processing and Management ,32(5) :601-610.
10. Pearson C and Mitroff I :Froom crisis prone. Topprepared :Aframawork for crisis Management .Acadomy of management Executive; 1993.