



دور جودة المعلومات في رفع كفاءة إدارة الأزمات

- دراسة تطبيقية لمؤسسة جازي بمدينة الجلفة -

The role of information quality in raising the efficiency of crisis management

-An applied study of the Jazzy Foundation in Djelfa-

علوط فتحيحة

جامعة الجلفة (الجزائر)

alloutf@yahoo.fr

الملخص:

معلومات المقال

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور جودة المعلومات في رفع كفاءة إدارة الأزمات في مؤسسة جازي بمدينة الجلفة. وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها أن مستوى إدارة الأزمات بمؤسسة جازي بمدينة الجلفة كان متوسطا؛ أما بالنسبة لجودة المعلومات فقد كان الاهتمام بها مرتفع جدا؛ وبعد اختبار الفرضيات توصلنا إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة المعلومات على إدارة الأزمات بمؤسسة جازي لمدينة الجلفة؛

تاريخ الارسال:

10 جوان 2021

تاريخ القبول:

13 جويلية 2021

الكلمات المفتاحية:

- ✓ جودة المعلومات
- ✓ إدارة الأزمات

Abstract :

Article info

This study aimed to know the role of information quality in raising the efficiency of crisis management in the Djazzy Foundation in the city of Djelfa.

Received

10 June 2021

Accepted

13 July 2021

The study reached several results, the most important of which is that the level of crisis management at the Djazzy Foundation in the city of Djelfa was average; As for the quality of the information, the interest in it was very high; After testing the hypotheses, we concluded that there is no statistically significant effect of the dimensions of information quality on the crisis management of the Jazzy Foundation for the city of Djelfa.

Keywords:

- ✓ information quality
- ✓ Crisis Management

مقدمة:

أصبح عالم اليوم يعيش في جو يتسم بالسرعة والديناميكية وتطور كبير وملحوظ في التكنولوجيا، خاصة تكنولوجيا المعلومات التي صارت تتماشى مع الحياة اليومية للمجتمع، فنلاحظ أن زيادة استعمال الأنترنت والانتشار الواسع للمعلومات فيما بين أفراد المجتمع جعل من المنظمات بمختلف أنواعها تحاول ان تهتم بمهاته المعلومات كون أنها تمثل اشارات لها يجب التقاطها وتفسيرها لأجل تحقيق رغبات ومتطلبات مجتمعاتها.

ولأجل الاعتماد على هذه المعلومات عند اتخاذ القرارات وجب التأكد من مدى صحتها وجودتها، حيث أنه كلما كانت المعلومات تمتاز بالمصداقية وتأتي عند الحاجة لها، وذات استعمال واسع، يؤدي بالضرورة إلى إعطاء أفضل وأنجع القرارات .

وشهد العالم على ممر العصور عدة حروب، هجمات، كوارث طبيعية، صناعية، اقتصادية، اجتماعية، صحية، مالية، وثورات تكنولوجية ومعلوماتية، وغيرها من الظواهر التي فرضت على هذه المنظمات تبني ما يطلق عليه بإدارة الأزمات، لأجل التصدي ومواكبة هذه الظواهر بما يناسب توجه واستراتيجيات وأهداف هاته المنظمات. فرى أن الأزمات ظهرت بظهور الانسان، ولأجل مساندة ركب الحياة على وجه الأرض عمد هذا الأخير على خوض التجارب والعقبات والمشاكل، والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها، وهذا من خلال مواجهتها اعتماد على أساليب متنوعة لتجنب الوقوع فيها .

كما أن الانفجار المعرفي ودرجة تعقد هذه المنظمات لم يفرض عليها أن تعالج كم هائل من المعلومات فحسب، بل أيضا التأكد من جودتها عن طريق استباقها واستغلالها في الوقت المناسب، ومدى دقتها ومرونتها، وكيفية تقديمها بالشكل الذي يسهل قراءتها واتخاذ أنجع القرارات من خلالها .

وفي هذا الاطار فإن اشكالية هذه الدراسة جاءت كما يلي:

ما دور جودة المعلومات في رفع كفاءة إدارة الأزمات

بمؤسسة جازي لمدينة الجلفة؟

ويندرج تحت هذه الاشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

-ما مستوى جودة المعلومات في مؤسسة جازي لمدينة الجلفة؛

-ما مستوى إدارة الأزمات في مؤسسة جازي لمدينة الجلفة ؛

-هل هناك أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة المعلومات على

إدارة الأزمات لمؤسسة جازي لمدينة الجلفة؛

وللإجابة على الإشكالية والتساؤلات المطروحة تم وضع

الفرضيات التالية:

-يوجد مستوى متوسط لجودة المعلومات في مؤسسة جازي

لمدينة الجلفة ؛

-يوجد مستوى منخفض لإدارة الأزمات في مؤسسة جازي

لمدينة الجلفة ؛

-لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة المعلومات على

إدارة الأزمات بمؤسسة جازي لمدينة الجلفة ؛

كما جاءت هذه الدراسة لمعرفة أهمية جودة المعلومات في

تفعيل ورفع كفاءة إدارة الأزمات بمؤسسة جازي بالجلفة، ومدى

مساعدتها لهذه الإدارة لأجل اتخاذ أفضل القرارات. كما هدفت

هذه الدراسة إلى توضيح أثر أبعاد جودة المعلومات على إدارة

الأزمات في مؤسسة جازي بالجلفة .

وقد قيدت هذه الدراسة باطار زماني، مكاني وموضوعي في

جمع المعلومات خاصة الجانب التطبيقي منها، فتمثل الاطار

المكاني في مؤسسة جازي أوبتيموم الجزائر بمدينة الجلفة، أما

الاطار الزمني فاقصر على انجاز الجانب التطبيقي داخل

المؤسسة حيث اقتصر على توزيع الاستبيان على أفراد العينة

وجمعه وفرزه وتفرغ بياناته اعتمادا على البرنامج الاحصائي

SPSS ومن ثم تحليله وتفسير نتائجه وكذا المقابلات التي تم

إجراءها .

كما أنه على كل باحث أن يضع المنهج الذي يجب اتباعه

في تحديد مشكلته عند القيام بأي دراسة أو بحث علمي،

فكلما تمكن من التحكم في المنهج أدى بالضرورة إلى التحكم

في الدراسة وتحقيق أهدافها. لذا لمعالجة الموضوع المتناول وتحليله

اتبعت المنهج الوصفي في الجانب النظري وهذا من خلال عرض

التوصل للعديد من النتائج أهمها أن العلاقة بين جودة المعلومات وجودة اتخاذ القرارات إيجابية وهامة عند مستوى معنوية 5% ، حيث تفسر جودة المعلومات ما نسبته 21.2% من التغيير الحاصل في جودة اتخاذ القرارات، واهم ما اوصى به الباحثان بضرورة قيام شركات المقاولات العاملة في سورية بتعريف جودة المعلومات وفقا لسياق الاستخدام.

□ دراسة رنيم سمير اليوسفي (2015/2014): قدمت هذه الدراسة للحصول على شهادة الدكتوراه في التربية بعنوان: تصور مقترح لإدارة الأزمات في مدارس التعليم الثانوي العام في الجمهورية العربية السورية في ضوء بعض التجارب العالمية، وجاءت هذه الدراسة لمعرفة أهم الأزمات التي تواجه مدارس التعليم الثانوي العام في الجمهورية العربية السورية، والتعرف على واقع الأزمات فيها، والمقترحات المتعلقة بإدارة أزماتها، والى تصور مقترح لإدارة الأزمات في ضوء بعض تجارب الدول العربية والعالمية. وتم الاعتماد لتحقيق هذا الهدف على توزيع استبانة، حيث اختارت الباحثة بطريقة مقصودة (245) مدرسة التي تمثل نسبة (22.15%) من إجمالي مدارس التعليم الثانوي في المحافظات الثماني المدروسة البالغ عددها (1106) مدرسة؛ وذلك لاختيار عينتي الدراسة من المديرين والمدرسين والتي جاءت على التوالي 245، 1007. ومن خلال هاته الدراسة تم التوصل للعديد من النتائج، أهمها هناك نتائج متعلقة بالطلبة من وجهة نظر المدرسين أهمها إحضار مواد ممنوعة للمدرسة (مجلات... أفلام) وتداولها فيما بينهم، تلتها أزمة وجود (الحزن_ الخوف_ القلق الدائم..) لدى بعض الطلبة، ثم أزمة تسرب الطلبة من المدرسة نتيجة الأوضاع الاستثنائية لذويهم، وجاءت أزمة عدم تكيف الطلبة الوافدين مع البيئة المدرسية وأخيرا أزمة اختلاف المفاهيم والرموز الوطنية لدى هؤلاء الطلبة، كما أن أكثر الأزمات المتعلقة بالمدرسين تواجدت في مدارس التعليم الثانوي العام من وجهة نظر المديرين هي على التوالي أزمة غياب الحوافز المادية للمدرسين، تلتها أزمة ضعف الالتحاق بالدورات التدريبية المناسبة لحل الأزمات، ثم أزمة نقص أعداد المدرسين في المناطق التي تشهد توترا أمنيا وجاءت

المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة والعلاقة الموجودة بينهما بشكل أدبي ونظري، أما الجانب التطبيقي فخصصناه للدراسة الميدانية التي قمنا بها بمؤسسة جازي بالجلفة، وهذا بالاستعانة واستعمال اساليب وبرامج احصائية معينة، لأجل معرفة مستوى متغيرات الدراسة السائد داخل هاته المديرية والأثر بينهما.

أما بالنسبة للدراسات السابقة فقد أخذنا أهمها والتي ساعدتنا إنجاز الجانب النظري ووضع أسئلة الاستبيان:

-دراسة فايز جمعه النجار وفتح عبد القادر الحوري (2008): أجريت هذه الدراسة في شكل مقال مقدم لمجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية بعنوان جودة المعلومات وأثرها في تحقيق المرونة الاستراتيجية: دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة المعلومات بأبعادها الثلاث في تحقيق المرونة الاستراتيجية في المنظمة، وقد تكون مجتمع الدراسة من المديرين في شركات صناعة الأدوية الأردنية المسجلة في بورصة عمان في السوق الأول والثاني، أما عينة الدراسة فكانت عشوائية طبقية متساوية، حيث تم اختيار 48 مدير من مجتمع الدراسة وتوزيع عليهم استمارات، حيث تم استرجاع 42 استمارة منها 40 صالحة للتحليل، وبعد القيام بجملة من الأساليب الاحصائية تم الحصول على جملة من النتائج أهمها أن أبعاد جودة المعلومات تأثر بشكل إيجابي وبدلالة معنوية على المرونة الاستراتيجية .

-دراسة محمد عباس ديوب وولاء زريقا (2016): أجريت هذه الدراسة في شكل مقال مقدم لمجلة جامعة البعث بعنوان دور جودة المعلومات في جودة اتخاذ القرارات (دراسة ميدانية على شركات المقاولات)، وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر أبعاد جودة المعلومات في شركات المقاولات العاملة في سورية على جودة اتخاذ القرارات وتحديد البعد الأكثر تأثيرا وأهمية في تفسير هذه الجودة، وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة شركات المقاولات العاملة في سورية والبالغة 80 وحدة، واستخدم الباحثان المعاينة العشوائية البسيطة واستخدما مقياسا لجودة المعلومات مصمما من قبل (Alenezi, 2013) ومقياسا لجودة اتخاذ القرارات مصمما من قبل (Donelan, 2013) ، وقد تم

إدارة الأزمات، وأن أكثر أبعاد القيادة التحويلية تأثير في الاستعداد لإدارة الأزمات هو بعد التمكين، يليه في التأثير بعد الاعتبار الفردي ويليها بعد الاستشارة الفكرية. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، منها: تشجيع الإدارات العليا في شركتي البوتاس العربية، ومناجم الفوسفات الأردنية على تبني نمط القيادة التحويلية بأبعادها الخمسة، لأن تطبيقها يؤدي إلى نجاح مواجهة الأزمات، مما يرفع من مستوى التنافسية لهاتين الشركتين

2. الإطار النظري للدراسة:

1.2 أساسيات حول جودة المعلومات:

أولاً: ماهية جودة المعلومات:

يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualities التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء، ودرجة الصلابة، وقديما كانت تعني الدقة والاتقان في تصنيع الآثار التاريخية والدينية بما فيها من تماثيل وقلاع لأجل التفاخر بها، وحدثنا وبعد ظهور الثورة الصناعية وتطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير وظهور الشركات الكبرى وازدياد المنافسة، تغير مفهوم الجودة ليصبح ذو أبعاد جديدة ومتشعبة فقد تمحور معناه فالبدية على التفتيش وإعادة تأهيل المنتجات المرفوضة، وفي بداية القرن العشرين بدأت هذه الثورة والتي ظهرت معالمها في المنافسة الحادة بين الأمريكيين واليابانيين في أوائل الخمسينيات، ففي الولايات المتحدة تأسست أول هيئة للجودة في عام 1949 باسم (NCA) The National Commission on Accreditation اللجنة القومية لاعتماد الجودة؛ وظهر في اليابان مصطلح الجودة على نطاق الشركة ككل كمفهوم متكامل وتبعاً لذلك، ظهر المفهوم في الولايات المتحدة بمعنى لا أخطاء (الطويل، 2012).

والجودة لغتها تعني من أجاد "أي أتى بالجيد من قول أو عمل"، وأجاد الشيء: صيره جيداً، والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيداً (مجيد و الزبادات، 2007)، كما تعني في قاموس إكسفورد الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وعرفتها مؤسسة الجودة الأمريكية المتخصصة في تدريب واعداد الشركات لتصبح متصفة بالجودة بأنها اتمام الأعمال الصحيحة

بعدها أزمة كثافة أعداد المدرسين في المدرسة الواحدة في المناطق التي تشهد استقراراً أمنياً، وأخيراً أزمة اهتمام المدرسين بالساعات الخصوصية على حساب التعليم في المدرسة. أما أكثر الأزمات المتعلقة بالإدارة المدرسية تواجدا في مدارس التعليم الثانوي العام من وجهة نظر المديرين هي على التوالي أزمة عدم قدرة الإدارة المدرسة على التصدي للمشكلات الاجتماعية (فقر_ بطالة_ عنف)، تلتها أزمة سيادة علاقات إنسانية سيئة ضمن المدرسة، ثم أزمة عدم إشراك الإدارة المدرسية لأولياء الأمور في عميلة اتخاذ القرارات المتعلقة بالعملية التربوية والتعليمية، ثم أزمة عدم إشراك الطلبة في مجالس المدرسة، وجاءت في الأخير أزمة عدم مواكبة الإدارة المدرسية للمستجدات التربوية والتعليمية.

ثم تم اقتراح تقديم نموذج لإدارة أزمات مدارس التعليم الثانوي في الجمهورية السورية في ضوء بعض التجارب الدولية من خلال وضع متركزات التصور، مبرراته وأهدافه، ثم بناء تطبيق التصور المقترح، واجراءات ومتطلبات هذا التطبيق، تلتها المعوقات المحتملة واجراءات التغلب عليها.

-دراسة سامي بشير أبو رمان (2016): جاءت هذه الدراسة في شكل مقال قدم للمجلة الأردنية في إدارة الأعمال بعنوان: أثر القيادة التحويلية في الاستعداد لإدارة الأزمات، وهدفت إلى الكشف عن مستوى ممارسة القيادة التحويلية والاستعداد لإدارة الأزمات في شركتي البوتاس العربية، ومناجم الفوسفات الأردنية، بالإضافة إلى معرفة أثر ممارسة القيادة التحويلية بأبعادها المختلفة في الاستعداد لإدارة الأزمات في هاتين الشركتين. حيث تم بناء استبانة بغرض جمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (359) عاملاً وعاملة في المؤسسات محل الدراسة، وتم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية البسيطة. وقد أظهرت النتائج أن مستوى ممارسة أبعاد القيادة بشكل عام وفي المراحل المختلفة يقع ضمن المستوى المتوسط باستثناء بعد التأثير المثالي الذي وجد أنه يمارس بمستوى مرتفع، وجاء مستوى إدارة الأزمات بشكل متوسط، وأظهرت أيضاً هذه النتائج أن ممارسة القيادة التحويلية تفسر ما نسبته (64.1%) في الاستعداد

في الأوقات الصحيحة (الطويل، 2012).

أما اصطلاحاً فقد تعددت واختلقت التعاريف التي أوردها المهتمون بالجودة، فنجد أن الجمعية الأمريكية لضبط الجودة والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة عرفاها بأنها: " المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة" (التيق، 2012). كما عرفها J.M.Juran وزميله بأنها مدى ملائمة المنتج للاستعمال، فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج في رأيهما هو هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج (جودة، 2008). والجودة تعني لمعظم الناس التفضيل Superlative والتي تعد مرادف للرفاهية والتميز، وهذه من الصعب قياسها (العزاوي، 2005).

في حين يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنها العملية التي تسعى لأن تحقق كافة المتطلبات الخاصة بإشباع حاجات المستهلكين الخارجيين وكذلك الداخليين بالإضافة إلى الموردین (حمود، 2007).

أ. مفهوم المعلومات: من أجل مفهوم المعلومات يجب أولاً توضيح بعض المصطلحات المتشابهة لعدم الخلط فيما بينها:

- **البيانات:** هي عبارة عن جملة من الحقائق غير المنظمة، أي هي المادة الخام للنظام، وقد تكون هذه البيانات عبارة عن كلمات، صور، رموز لا معنى لها، أي لا يمكن الاستفادة منها، وتجمع وتخزن من أجل إدخالها في النظام لكي تتم معالجتها للحصول على المعلومات؛

- **المعلومات:** هي عبارة عن بيانات تمت معالجتها، أو يمكن أن نقول هي عبارة عن جملة من الحقائق التي لها معنى ويمكن الاستفادة منها (كاتخاذ القرار)؛

ومنها يمكن ان نفرق بين البيانات والمعلومات باعتبار ان المعلومات ما هي الا بيانات تمت معالجتها. وتصدر الإشارة إلى أن حقيقة المعلومة قد تعتبر لفرد آخر بيانا وحتى يمكن أن تكون بيانا لنفس الفرد في موقف آخر.

- **المعرفة:** تتمثل في الخبرات المكتسبة وهي ناتج عن تراكم للمعلومات وتحويلها إلى خبرة؛

ويمكن تقسيم مصادر المعلومات إلى (السامرائي و زعي، 2014): مصادر ثانوية هي عبارة عن بيانات تم جمعها مسبقاً من قبل جهات معينة وتم تعميمها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل الأفراد والمنظمات في أي وقت. ومصادر أولية وهي بيانات تم تجميعها عند الطلب واختبارها وتعميمها من طرف الجهة التي هي بحاجة إلى هاته المعلومات أو مكلفة بإعدادها. وبنوك المعلومات والانترنت التي تعتبر حديثة النشأة، وتعمل من خلالها على تجميع أكبر قدر من المعلومات المرتبطة مع بعضها البعض، وتخزينها حسب فئات معينة يمكن استرجاعها بسرعة من أجل تسهيل عملية الاستفادة منها. أما الانترنت فهي بيانات ومعلومات جمعت ونظمت وجهزت من قبل منظمات من كافة أنحاء العالم ثم تعرضها على مواقعها في شبكة الانترنت الدولية ليتداولها الجميع ويستفيد منها.

ب. مفهوم جودة المعلومات: إن وضع تعريف واضح ومحدد لجودة المعلومات يعتبر صعب وغير متوافر كون أنه يرتبط بالاستخدام والتقييم الشخصي لها، وعلى العموم يمكن وضع التعاريف التالية لهذا المفهوم:

هي مفهوم يرتبط بشكل وثيق باحتياجات ورضا المستخدمين، فهي مفهوم متعدد الأبعاد يصف المدى الذي تكون فيه المعلومات مناسبة لأغراض محددة لمستخدميها. كما يمكن تعريف جودة المعلومات بأنها مقياس يستخدم لمعرفة مدى مناسبة المعلومات للجهات الطالبة لها (ديوب و زريقا، 2016).

ولكي تكون المعلومات ذات نوعية جيدة ويمكن الاعتماد عليها، ونستطيع من خلالها اتخاذ القرارات السليمة يجب أن تتوفر فيها الخصائص التالية:

- كاملة وشاملة تغطي جميع جوانب الموضوع؛
- وثيقة الصلة وملائمة مناسبة لحجم وطبيعة الاستخدام؛
- دقيقة كما هو مطلوب وخالية من الأخطاء؛
- مفهومة وواضحة، غير معقدة؛

إن المؤسسة حالياً تعاني من عدة أزمات متتابعة ومتسارعة في كل يوم وفي كل لحظة، نتيجة للتحويلات الحادة والجذرية، أدى هذا إلى اختلال وعدم التوازن في السوق العالمية، لذا حاولت المؤسسة إدارة هذه الأزمة والسيطرة عليها من أجل إعادة التوازن.

أولاً: ماهية إدارة الأزمات

تعتبر الأزمة موقف مفاجئ يؤدي إلى إحداث الاضطراب والتغيير سواء إلى الأحسن أو الأسوأ، فهي تكون على شكل فرصة أو تهديد وتحدث في مختلف المستويات لتشمل الفرد، أو المؤسسة، أو معاً، فتؤثر وتتأثر بمختلف المجالات السياسية، الاجتماعية، والاقتصادية.

في حين تمثل إدارة الأزمات نوع من الإدارة المختارة تعمل على مواجهة الحالات الطارئة والاستثنائية (Destauhand, 2007)، أوردت الموسوعة الإدارية تعريف لإدارة الأزمات هو: "المحافظة على أصول وممتلكات المؤسسة وقدرتها على تحقيق الإيرادات وكذلك الأفراد والعاملين بما ضد المخاطر المحتملة ومحاولة تجنبها أو تخفيف أثرها على المؤسسة في حال عدم تمكنهم من تجنبها بالكامل والأفضل نقل احتمال تعرض المؤسسة للمخاطر إلى جهة مختصة في ذلك كشرركات التأمين" (جاد الله، 2008).

من التعريفين السابقين يمكن القول بأن إدارة الأزمات هي تحديد منهج واضح للتعامل مع الأزمة عند حدوثها بالاعتماد على الوعي الكامل بقدرات المؤسسة من حيث أسلوب الإدارة السائدة وطبيعة العمل والقدرات البشرية والمادية. من أهم أهداف إدارة الأزمات العمل على عدم حدوث الأزمات من خلال إزالة مسبباتها، وتصميم النمط التنظيمي الفعال لمواجهة الأزمة عند حدوثها وتقليل آثارها. كما تكمن أهمية إدارة الأزمات في أن الأزمات لا يمكن الفرار منها، وقميل لأن تتكاثر وتصبح أكثر تعقيداً، وتكون المؤسسة التي لديها إدارة أزمات تم تحديدها مسبقاً جاهزة ومستعدة لمواجهة الأزمات التي تصيبها بشكل أكثر فاعلية، كما ان إدارة الأزمات جزء من مسؤوليات المدير، الذي يعمل في السيطرة على الأجواء داخل المؤسسة لكي لا يحدث ارتباك واضطرابات داخلها (Gladu et al, 2004).

- ذات مغزى لها هدف ومرنة تتكيف مع تلبية احتياجات المستعمل؛

- وقتية في حينها، أي لا معنى لها إذا وصلت متأخرة؛

- أن تكون قيمتها أكبر من تكلفة الحصول عليها؛

- ترسل عبر القنوات الرسمية؛

- أن تكون قابلة للقياس، وهذا من خلال إمكانية تدوينها وتحليلها وتصنيفها بطريقة تسمح باسترجاعها عند الحاجة؛

- أيضاً يجب أن تمتاز المعلومات بعدم الانحياز لطرف معين عن غيره، ويجب أن تمتاز كذلك بالموضوعية؛

- ويمكن تقسيم هذه الخصائص إلى جملة من الأبعاد تتسم بها جودة المعلومات في النقطة الموالية.

ثانياً: أبعاد جودة المعلومات: يمكن تلخيصها في ثلاث أبعاد رئيسية هي (النجار و الحوري، 2008):

أ. البعد الزمني: ويتعلق بزمن استخدام المعلومات مجيياً على تساؤل (متى؟)، أي متى تقدم المعلومة لمن يستخدمها أو يطلبها؟، ويتضمن الجوانب التالية:

- التوقيت المناسب؛ - التواتر والتكرار؛

- التداول والحداثة؛ - الفترة الزمنية؛

ب. بعد المحتوى: ويتعلق بالإجابة على السؤال (ماذا؟)، ويتضمن الجوانب التالية:

- الدقة؛ - الشمولية؛

- الثبات والصدق؛ - الإيجاز؛

- الواقعية؛ - المدى؛

- الملائمة؛ - الأداء؛

ث. البعد الشكلي: ويتعلق بالإجابة على السؤال (كيف؟)، ويتضمن الجوانب التالية:

- الوضوح؛ - التقديم؛

- المنهجية والاتساق؛ - وسائط الإعلام؛

- المرونة؛

2.2 . مدخل لإدارة الأزمات:

ودراستها، فمن خلال هذا المنهج حاولنا حل مشكلة البحث واستخراج العلاقة بين متغيرات الدراسة واعطاء نتائج واقترح التوصيات.

1.3. المنهج والأساليب الاحصائية المتبعة:

أ. مجتمع وعينة الدراسة: يتكون المجتمع الأصلي في دراستنا هذه في كل العاملين في مؤسسة جازي (أوبتيكوم تيليكوم الجزائر) OTA بمدينة الجلفة، والبالغ عددهم 24 عامل، وقد اعتمد على أسلوب العينة العشوائية للمساعد في حل مشكلة البحث. وقد كان حجم العينة متمثل في 24 عامل من مختلف هاته المديرية والذين مثلوا نسبة 100% من مجتمع الدراسة (أسلوب المسح الشامل كون أن مجتمع الدراسة صغير). ويمكن وضع الجدول الموالي الذي يوضح بالتفصيل مكونات العينة

ثانيا: مراحل إدارة الأزمات: تتحدد مراحل إدارة الأزمات في (حريز، 2007):

المرحلة الأولى : اكتشاف الدلائل و الإشارات على وجود أزمة في الفترة القادمة، إذ تعتبر هذه الإشارات كمؤشر إنذار مبكر يحس بها المتخصصون ويحاولون تفسيرها واكتشافها من خلال ربط الظواهر مع بعضها، ومعرفة نقاط الضعف وعدم الاستخفاف بها وإهمالها، ثم الاستعداد لها.

المرحلة الثانية : بعد ظهور الأزمة يكون من المستحيل منع حدوثها، هنا تحاول الإدارة احتواء الأضرار و الحد منها بإعداد وسائل خاصة بذلك تمنع من انتشارها.

المرحلة الثالثة : بعد المواجهة و معرفة الخسائر وتقييمها تأتي مرحلة التكيف واستعادة النشاط، ثم تقييم الأزمة بغرض الحد منها مستقبلا.

3. الإطار التطبيقي للدراسة:

عمدت هذه الدراسة على اتباع المنهج الوصفي والتحليلي لأجل جمع الحقائق والظواهر كما هي على أرض الواقع

الجدول رقم (01) يوضح: تعداد استبانات الدراسة

الاستبانات	الموزعة	المسترجعة	المفقودة	المستبعدة	النهائية
المجموع	24	24	00	7	17
النسبة المئوية	100%	100%	00%	29,17%	70,83%

المصدر: من اعداد الباحثة.

المتغيرات لها تأثير جد كبير على نتائج الدراسة وهي متغيرات وسيطية. أما الجزء الثاني فتمثل في عبارات الاستبانة والذي ضم محاور الاستبانة والمتمثلة في أبعاد جودة المعلومات (المتغير المستقل) وهي مقسمة إلى ثلاثة أبعاد هي البعد الزمني، بعد المحتوى والبعد الشكلي؛ ومحور إدارة الأزمات (المتغير التابع).

ب. الأساليب الاحصائية المستعملة: لأجل تحليل البيانات المجمعة وتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على برنامج الإعلام الآلي المسمى ببرنامج الحزم الاحصائية في العلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences)، الاصدار 25، والتي يمكن ابراز أهم هاته الأساليب فيما يلي:

من خلال النتائج المعروضة سابقا نلاحظ أن نسبة الاستبانات الصالحة للتحليل كانت عالية جدا حيث بلغت 24 استبانة من أصل 24 استبانة. بينما بلغت الاستبانات المفقودة 00 استبانة و 7 استبانات مستبعدة نظرا لافتقارها لبعض المواصفات كترك بعض الأسئلة أو وضع إجابتين للعبارة الواحدة. لتصل حصيلة الاستبانات النهائية الصالحة للتحليل 17 استبانة بنسبة مئوية بلغت 70,83%.

وللحصول المعلومات المرجوة تم الاعتماد على الاستبانة كأداة جمع للمعلومات والتي تكونت من جزأين رئيسيين هما: الجزء الأول المتمثل في البيانات الشخصية والذي يضم الجنس، المؤهل العلمي، الصنف الوظيفي وسنوات الخبرة، وهاته

الانحرافات المعيارية (Standard Deviation) بغية التعرف على مدى تركيز الإجابات عن العبارات و تشتتها عن وسطها الحسابي.

تحليل الانحدار المتعدد (Multiple regression analysis)، وذلك لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتحليل تأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع. ت. خصائص عينة البحث: نوضحها في الجدول الموالي:

اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha (α)) بغية تقدير ثبات الدراسة، إذ يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح ما بين الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد الصحيح فهذا يعني ثبات أكبر للدراسة.

مقاييس الاحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures استعملت لوصف خصائص مجتمع الدراسة بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية، واستخراج المتوسطات الحسابية (Mean) لأجل معرفة ترتيب عبارات المحاور حسب الأهمية النسبية، إضافة إلى

الجدول رقم (02): الخصائص الديمغرافية والوظيفية لعينة البحث

الخصائص	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	11	64,7%
	أنثى	6	35,3%
	الإجمالي	17	100%
المؤهل العلمي	تقني سامي	1	5,9%
	جامعي	15	88,2%
	دراسات عليا	1	5,9%
	الإجمالي	17	100%
	إطار	3	17,6%
الصف الوظيفي	عون تحكم	1	5,9%
	عون تنفيذ	13	76,5%
	الإجمالي	17	100%
	أقل من 5 سنوات	5	29,4%
سنوات الخبرة	ما بين 5 و 10 سنوات	4	23,5%
	أكثر من 10 سنوات	8	47,1%
	الإجمالي	17	100%

المصدر: من إعداد الباحثة.

ب 11 ذكر، مقابل فئة الاناث التي بلغت نسبة 35,3 % ب 6 إناث.

كما يتضح من نفس الجدول أن المؤهل العلمي الطاغي

يتضح من الجدول رقم (01) أن هناك الفئة الغالبة بين الفئتين بالنسبة للجنس، هي فئة الذكور والتي بلغت نسبة 64,7 %

عالية وأقدمية في مجال العمل بنسبة 47,6%، تليها فئة الأقل من خمس سنوات بنسبة 29,4%، وأخيرا فئة ما بين خمسة وعشر سنوات وهذا بنسبة 23,5%. ومنه يمكن أن نقول بأن أفراد عينة الدراسة كانوا من ذوي الأقدمية والخبرة في المؤسسة محل الدراسة.

ث. ثبات الدراسة: لتقدير ثبات أداة الدراسة اعتمدنا

على معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha الذي يعتبر من أفضل الطرق للدلالة على الثبات، وتم حسابه للدراسة ككل ولمحاور المشكلة لها. ونجد هذا موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03) يوضح: معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة والاستبانة ككل

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ (الثبات)
جودة المعلومات	12	0.720
إدارة الأزمات	11	0.810
الاستبانة ككل	23	0.821

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS.

يعني أننا متأكدون بنسبة 82.10% من الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة توزيع أداة الدراسة على نفس عينة البحث.

ج. المعالجة الإحصائية: تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لبيان مدى أهمية كل عبارة من العبارات لدى العاملين للجزء الثاني من الاستبانة، أما بالنسبة لتقدير مستوى كل متغير أو بعد فإننا نحتاج إلى مقياس خاص يحدد درجة توافره وتحققه، والذي يضم ثلاث مستويات للتصنيف وهي: مرتفع، متوسط، ومنخفض. والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (04) يوضح: المتوسطات المرجحة للعبارات والمستوى الموافق لها

المستوى	المتوسط المرجح
منخفض	1 - 2.33
متوسط	2.34 - 3.67
مرتفع	3.68 - 5

المصدر: بن يحي نجا، 2017/2018. ص: 248.

على أفراد عينة الدراسة هو شهادة جامعي بنسبة 88.2%، تليها كل من شهادة تقني سامي ودراسات عليا بنسبة 5,9%، وبالتالي فإن شهادة جامعي أخذت النصيب الأكبر من أفراد عينة الدراسة وهذا راجع لأن المؤسسة تختار موظفيها على أساس المناصب التي يشغلونها والتي تحتاج إلى كفاءة ومقدرة عالية ومهارات متعددة. ثم نلاحظ أن نسبة المستقيمين الأكبر من العينة شغلوا مناصب أعوان تنفيذيين بنسبة 76,5%، تليها فئة الإطارات بنسبة 17,6%، لتأتي في الأخير فئة أعوان التحكم بنسبة 5,9%، وهذا الأمر الذي يعكس طبيعة عمل المؤسسة محل الدراسة المتمثل في الطابع الخدمي. كما نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة تتمتع بخبرة

نلاحظ أن الجدول يبين معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل، والظاهر أنها تحتوي كلها على نسب ممتازة وهذا ما يدل على قوة ثباتها. فنرى أن محور جودة المعلومات كانت قيمة معامل ثباته (0.720) وهي قيمة ممتازة، وهذا ما يؤكد أن هذا المحور يتميز بثبات عال؛ في حين بلغت قيمة معامل الثبات لمحور إدارة الأزمات (0.810) وهي كذلك قيمة ممتازة وهذا ما يدل على ثبات عالي لهذا المحور؛ كما يتجلى أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبانة ككل بلغت (0.821) وهي قيمة ممتازة وتدل على ثبات عالي جدا تتمتع به الدراسة ككل، وهذا

3.3. عرض ومناقشة النتائج:

أ. اختبار فرضيات الدراسة:

➤ الفرضية الأولى والثانية: والتين نصتا على:

ف1: "يوجد مستوى متوسط لجودة المعلومات في مؤسسة جازي لمدينة الجلفة"

ف2: "يوجد مستوى منخفض لإدارة الأزمات في مؤسسة جازي لمدينة الجلفة"

الجدول رقم (05) يوضح: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لأبعاد جودة المعلومات وبعد إدارة الأزمات

المستوى العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد الزمني	أبعاد جودة المعلومات
مرتفع	1	0.64061	3.6912	بعد المحتوي	
متوسط	2	0.69564	3.6618	البعد الشكلي	
مرتفع	/	0.43030	3.7135	جودة المعلومات	المتغير المستقل
متوسط	/	0.57274	3.3850	إدارة الأزمات	المتغير التابع

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS

المعلومات لعمالها فالوقت المناسب، وتداول المعلومات فيما بينهم سلس وسهل، إضافة لحدائث معلومتها كون أنها تتابع كل ما يحدث في بيئتها. كما أن مؤسسة جازي لديها أيضا اهتمام لكن متوسط فيما يتعلق بكل من المحتوى والشكل لجودة المعلومات، لذا وجب على المؤسسة إيلاء أهمية أكبر لهما كون أنهما يلعبان دور مهم في تحديد موقع المؤسسة في سوق الهاتف النقال، ويؤثران بشكل غير مباشر على نشاطات المؤسسة وسلوكياتها؛ ومن الممكن أن يعود السبب لهذا المستوى لكثرت الثقافات في المجتمع الجزائري الذي يمتاز بالتغير المستمر.

ومن خلال نتائج الجدول وبالاعتماد على المتوسط الحسابي لمحور جودة المعلومات فإننا نرفض الفرضية الأولى والتي تنص على أنه: "يوجد مستوى متوسط لجودة المعلومات في مؤسسة جازي لمدينة الجلفة" ونقبل بالفرض البديل والذي ينص على أنه: "يوجد مستوى مرتفع لجودة المعلومات في مؤسسة جازي لمدينة الجلفة".

كما يمكن أن نستنتج من النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه أن مؤسسة جازي بمدينة الجلفة لديها اهتمام متوسط بإدارة الأزمات، وأنها لا تعتمد بشكل كبير على آليات ووسائل إدارة الأزمات للمواجهة وردع المخاطر. وبالتالي أوجب

من الجدول أعلاه يتضح بأن مستوى جودة المعلومات بمؤسسة جازي (أوبتيكوم تيليكوم الجزائر) كان مرتفعا، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (3.7135) وانحراف معياري قدره (0.43030) والذي يدل على عدم وجود تشتت في آراء أفراد العينة المدروسة، أما من حيث ترتيب أبعاده فنجد أن البعد الزمني في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.6912)، يليه بعد المحتوى في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قيمته (3.6618)، وفي المرتبة الثالثة جاء البعد الشكلي بمتوسط حسابي قدره (3.6176).

في حين جاء مستوى إدارة الأزمات بمؤسسة جازي (أوبتيكوم تيليكوم الجزائر) كان متوسطا، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (3.3850) وانحراف معياري قدره (0.57274)، والذي يدل على عدم وجود تشتت في آراء أفراد العينة المدروسة.

يمكن أن نستنتج من نتائج الجدول السابق أن مؤسسة جازي بمدينة الجلفة لديها اهتمام كبير في مجال جودة المعلومات وهذا من خلال اعطاء العناية الكبيرة لمراقبة محيطها، بالأخص فيما يتعلق بالزمن الذي يعتبر من اهتماماتها الأساسية، حيث نجد أن المؤسسة توفر

➤ الفرضية الثالثة: والتي نصت على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة المعلومات على إدارة الأزمات بمؤسسة جازي لمدينة الجلفة " وللإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple regression analysis)، لاختبار أثر المتغير المستقل والمتمثل في أبعاد جودة المعلومات على المتغير التابع والمتمثل في إدارة الأزمات بمؤسسة جازي بالجلفة.

على هاته المؤسسة الاهتمام أكثر بهذا الموضوع كونه أصبح من المواضيع الأكثر أهمية في عالم اليوم المتميز بعصر الأزمات. ومن خلال نتائج الجدول وبالاعتماد على المتوسط الحسابي لمحور إدارة الأزمات فإننا نرفض الفرضية الثانية والتي تنص على أنه: " يوجد مستوى منخفض لإدارة الأزمات في مؤسسة جازي لمدينة الجلفة " ونقبل بالفرض البديل والذي ينص على أنه: " يوجد مستوى متوسط لإدارة الأزمات في مؤسسة جازي لمدينة الجلفة ".

الجدول رقم (06) يوضح: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة المعلومات على إدارة الأزمات بمؤسسة جازي بمدينة الجلفة

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	معامل الارتباط	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
بعد الزمن	0.292 p	0.221	- 0.326	- 1.322	0.576
بعد المحتوى	0.258	0.253	0.314	1.022	0.640
البعد الشكلي	0.431	0.364	0.400	1.184	0.206
*: ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)					
معامل التحديد $R^2 = 0.407$					

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS.

" لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة المعلومات على إدارة الأزمات بمؤسسة جازي لمدينة الجلفة " 4. خاتمة:

يمكن القول بأن الأزمة هي فرصة لإبراز رؤية علمية جديدة وحلول علمية على أرض الواقع، فرد فعل المنظمة وقت الأزمة يكون قصير المدى، أما لأجل العودة واستعادة نشاطها وإعادة كسب الثقة خاصة مع الجهات الفاعلة فهي تحتاج وقت أطول للعمل عليها، وبالتالي وجب عليها إعطاء أولويات للإجراءات المتعلقة بالمعلومات وجودتها، التي تمنح المنظمة الدرع الواقي للتصدي لهذه الأزمات وتحول دون تضررها، بل قد تمنحها فرص ومزايا في مختلف المجالات التي تؤدي بها إلى الاستمرار والتميز، بل وقد تجعلها الرائدة في مجال عملها. وفي ضوء ما تم عرضه وتحليله في الإطار العملي للبحث، يمكن إيجاز أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها في النقاط التالية:

➤ خلصنا بأن مستوى إدارة الأزمات لدى أفراد الدراسة

بمؤسسة جازي بمدينة

نلاحظ من الجدول أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لكل أبعاد جودة المعلومات كمتغيرات مستقلة في نفس الوقت على إدارة الأزمات بمؤسسة جازي بالجلفة، وذلك استنادا إلى قيمة (T) المحسوبة والبالغة لكل من بعد الزمن، والمحتوى والشكلي على التوالي (p 1.322)، (1.022)، (1.184)، بالإضافة إلى أن مستوى الدلالة للمتغيرات الثلاث جاء أكبر من قيمة مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ (0.0 $\alpha = 5$)، وانطلاقا من قيمة معامل التحديد التي قدرت ب (0.407)، نستنتج بأن أبعاد جودة المعلومات مع بعضها البعض تفسر 40.7% من التباين في إدارة الأزمات بمؤسسة جازي، وهي قيمة مقبولة، خصوصا إذا ما أخذنا بعين الاعتبار أن إدارة الأزمات مفهوم إداري معقد تتداخل في تحديده العديد من العوامل الأخرى التي لم يأخذها النموذج بعين الاعتبار. وعليه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، التي تنص على أنه:

- الطويل، سهام أكرم عمر، (2012) ، تأثر متغيرات البيئة الخارجية على جودة الأداء المهني لمراجعي الحسابات في قطاع غزة . قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- القيق، أمير جمال، (2012) ، مدى تطبيق رقابة الجودة في مكاتب تدقيق الحسابات في قطاع غزة (دراسة ميدانية)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- بن يحيى، نجاة، (2018/2017)، تفعيل الرأس المال الفكري من خلال ترسيخ ثقافة الإبداع مع دراسة حالة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارة وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر.

ثالثا: المقالات

- النجار، فايز جمعه؛ الحوري، عبد القادر، (2008)، جودة المعلومات وأثرها في تحقيق المرونة الاستراتيجية: دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 3، العدد2، 21 صفحة.
- ديوب، محمد عباس؛ زريقا، ولاء، (2016)، دور جودة المعلومات في جودة اتخاذ القرارات (دراسة ميدانية على شركات المقاولات)، مجلة جامعة البعث، المجلد 38، العدد 19، 35 صفحة

الجلفة كان متوسطا، كونه يعتبر مفهوم حديث نسبي بالنسبة لهم. فالمؤسسة لا تعطي لهذا المفهوم دوره الفعلي داخل أنشطتها، وإنما هو مجرد مهام بسيطة لبعض المصالح التي تعنى بتحديد المسارات الحرجة للمشاريع المسطرة للمؤسسة.

➤ أما بالنسبة لجودة المعلومات فقد كان اهتمام مؤسسة جازي بمدينة الجلفة بها مرتفع جدا، إذ أنها تقدم عناية كبيرة لمراقبة معلوماتها، بالأخص فيما يتعلق بالزمن. وكذلك تهتم بمراقبة محتوى معلوماتها ومحاولة التدقيق فيها. كما تهتم بشكل المعلومات ومحاولة تقديمها لعمالها بالأسلوب الذي يمكنهم من فهمها واتخاذ القرارات من خلالها.

➤ وبعد اختبار الفرضيات توصلنا إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة المعلومات على إدارة الأزمات بمؤسسة جازي لمدينة الجلفة.

قائمة المراجع:

أولا: المؤلفات:

- Destauhand, christine, (2007), Les Mots-clés du management, paris, Bréal.
- Gladu et al, André, (2004), crisis and emergency management: aguide for managers of the public service of canada, cataloguing in publication data, Canada.
- السامرائي، إيمان فاضل؛ زعي، هيثم محمد، (2014) ، نظم المعلومات الإدارية. الأردن، دار صفاء.
- العزوي، محمد عبد الوهاب، (2005) ، إدارة الجودة الشامل، الأردن، دار اليازوري.
- جاد الله، محمود، (2008) ، إدارة الأزمات، الأردن، دار أسامة.
- جودة، محفوظ أحمد، (2008) ، إدارة الجودة الشاملة، الأردن، دار وائل.
- حريز، سامي محمد هشام، (2007) ، المهارة في إدارة الأزمات وحل المشكلات :الأسس النظرية والتطبيقية، الأردن، دار البداية.
- حمود، خضير كاظم، (2007) ، إدارة الجودة الشاملة، الأردن، دار المسيرة.
- شاكر مجيد، سوسن؛ الزبادات، محمد عواد، (2007) ، إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم، الأردن، دار صفاء.
- ثانيا: الأطروحات