

جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات (أزمة كورونا)  
"دراسة حالة البنك الجزائري الخارجي BEA"

تحت إشراف:  
د. بن الزين حمزة

من إعداد الطالبتين:  
✓ جلود صفاء  
✓ بن بادة سعاد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2023/06/14

أمام اللجنة المكونة من السادة:

اللقب والاسم	الرتبة	الجامعة	الصفة
بن شاعة وليد	أستاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	رئيسا
بن الزين حمزة	أستاذ محاضر "ب"	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
مخنان عقبة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022م



جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات (أزمة كورونا)  
"دراسة حالة البنك الجزائري الخارجي BEA"

تحت إشراف:

د. بن الزين حمزة

من إعداد الطالبتين :

✓ جلود صفاء

✓ بن بادة سعاد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2023/06/14

أمام اللجنة المكونة من السادة:

اللقب والاسم	الرتبة	الجامعة	الصفة
بن شاعة وليد	أستاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	رئيسا
بن الزين حمزة	أستاذ محاضر "ب"	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
مخنان عقبة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022م



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

# إهداء

علم الأملس..... حقيقة اليوم..... ذكري الغد

إلهي لا تطيب لي الليل إلا بعطائك... ولا تطيب لي اللحظات إلا بذكرك...

ولا تطيب لي الآخرة إلا بعفوك... ولا تطيب لي الجنة إلا برويتك جل جلالك.

من منطق الحب والوفاء أهدي الفرحة بإتمام مذكرتي...

إلى من علمني العطاء دون انتظار... إلى من أحمل اسمه

بكل فخر والدي العزيز.

إلى ملائكتي في الحياة... إلى معنى الحب والحنان والتفاني... إلى بلسم جراحي...

إلى بسملة الحياة وسر وجود... إلى أمي الحبيبة.

إلى أصحاب القلب الطيب والنوايا الصادقة... إلى من بوجودهم اكتسب

قوة ومحبة لا حدود لها...

إلى من زرعوا السعادة في قلبي... إلى من تذوقته معهم لذة الحياة

أخواتي عائشة، سارة، نور الهدى وفقهم الله وحفظهم.

إلى صديقاتي وأحبتني جميعاً، إلى من أمسك بيدي أهدي له نجاحي،

إلى كل من دعمني في الأوقات الصعبة وأخذ بيدي نحو النور.

إلى أساتذتي الأفاضل، أتقدم لكل جزيل الشكر والتقدير..

أهديكم بحثي تخرجي والحمد لله الذي وفقني على إتمام

سعاد

هذا العمل المتواضع.

# إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلي من أوصى بهما الرحمان بقوله تعالى:

﴿وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا إما يبلغن عندك الكبر أحدهما أو

كلاهما فلا تقل لهما أفه ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما﴾

(سورة الإسراء، الآية 23).

إلي من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما

إلي من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضلهما

إلي نبع العنان أمي الحبيبة رحمها الله

إلي من أحمل اسمه بكل فخرا واعتزاز إلي من دبه فيا روح العمل والاستمرار

أبي الغالي أطل الله في عمره

إلي توأم روجي ونصفي الثاني زوجي الغالي الذي كان لي سندي وقوتي

إلي شركائي في الفرح والأوقات الصعبة إلي إخوتي

حفظهم الله: أسماء، سعاد، عبد الوهاب، عبد الرزاق،

مهديّة، زكريا وعائلة جلود بكاملها إلي صديقاتي

وأخواتي: سعاد، إيمان، صفاء.

إلي من لهم مكان في قلبي ولم تكفيهم مذكريتي.

صفاء



## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين و صلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .  
وبعد نشكر أولا وأخيرا الله سبحانه وتعالى على نعمته  
العظيمة ونحمده على فضله ونعمته علينا بإتمام الدراسة  
ونرجو الله أن ينفع بها كل من يطلع عليها.  
ويسرنا أن نتقدم بأوفر وأبلغ معاني الشكر لكل من ساعدنا  
في إعداد هذه المذكرة ونخص بالذكر الأستاذ  
الكريم والمشرف " بن الزين حمزة " على تأطرينا والذي  
أعطانا الكثير من وقته وجهده وكان دعمه لنا معنويا وموجها  
ومرشدا منذ البداية حتى إتمامه بشكله النهائي.  
ولا ننسى بالذكر لجنة المناقشة التي كان لها دور مهم في عملنا ونشكر  
إطارات ومستخدمي مؤسسة البنك الجزائر الخارجي  
الذين تعاونوا معنا وسهلوا مهمة إعداد مذكرتنا  
وأيضا نشكر جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير  
والعلوم التجارية عامة وأستاذ التخصص والمشرف عليا  
وكافة الزملاء والطلبة، طيلة المسار الجامعي  
فجزاه الله الجميع كل الخير .



## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات في البنك الجزائري الخارجي BEA، ومحاولة التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في التحسين من إدارة الأزمات خلال أزمة كورونا ولقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي من خلال المقابلة الشخصية والملاحظة والاستبيان، كما تم الاعتماد في التحليل على برنامج SPSS20، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أنه هناك علاقة ارتباط قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين إدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي كما أن لدى بنك الجزائر الخارجي تكنولوجيا عالية في إدارة الأزمات وإمكانية تطبيقها للتصدي للأزمات التي يتعرض لها البنك أي أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي عند مستوى معنوية أقل أو يساوي من ألفا، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل أو يساوي من ألفا بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورهم في إدارة الأزمات لدى بنك الجزائر الخارجي، وأخيرا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أكبر أو يساوي من ألفا في إجابات أفراد عينة الدراسة حول إدارة الأزمات تعني للمتغيرات الوسطية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة).

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إدارة الأزمات، أزمة كورونا.

## Abstract:

This study aimed at researching the relationship between information technology in crisis management at Algiers External Bank And trying to learn about the role that IT plays in improving crisis management during the coronavirus crisis and we used the analytical descriptive approach through personal interview, observation and questionnaire, The analysis also relied on the SPSS20 programme. The results of the study concluded that there was a strong correlation between ICT and crisis management at the External Bank of Algeria. The External Bank of Algeria has high technology in crisis management and its applicability to addressing crises experienced by the Bank, i.e., a morally significant relationship between ICT and crisis management at the External Bank of AlgAlgat a Morat level. Finally, there are no statistically significant differences at a moral level in the responses of sample study members to crisis management that mean for moderate variables (sex, age, educational level, professional experience, job).

## Keywords:

Information and Communication Technology, Crisis Management, Coronavirus Crisis.



## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وتقدير
I	الملخص
II	قائمة المحتويات
IV	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
II	قائمة الاختصارات والرموز
أ-هـ	مقدمة:
الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات
03	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
11	المطلب الثاني: مفاهيم حول إدارة الأزمات
23	المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات
29	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
29	المطلب الأول: الدراسات العربية
33	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
35	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة
41	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية "دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي"	

43	تمهيد
44	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
44	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
48	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
55	المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها
55	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
76	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
83	خلاصة الفصل الثاني
85	خاتمة
86	النتائج
87	التوصيات
87	آفاق الدراسة
89	قائمة المصادر والمراجع
97	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
36	جدول يوضح أوجه التشابه والاختلاف	1-1
52	مضمون الاستبيان	1-2
53	متغيرات الدراسة	2-2
54	الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	3-2
56	مقياس ليكارت الخماسي	4-2
57	معاملات الثبات لمعدل مل محور من محاور الدراسة	5-2
58	معاملات الارتباط بين محاور الدراسة	6-2
58	توزيع عينة دراسة حسب الجنس	7-2
60	توزيع عينة الدراسة حسب السن	8-2
61	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	9-2
63	توزيع عينة دراسة حسب الوظيفة	10-2
64	توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية	11-2
66	التوزيع الطبيعي لبيانات المحور	12-2
67	تصورات المستجوبين لمحور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	13-2
68	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد المورد البشري	14-2
69	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد الأجهزة والمعدات	15-2
71	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد قواعد البيانات	16-2
72	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد البرمجيات	17-2
73	تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد الشبكات	18-2
74	متوسط حسابي وانحراف المعياري محور إدارة الأزمات	19-2
76	تصورات المستجوبين للمتغيرين	20-2
76	اختبار One-Sample Test	21-2
79	نتائج تحليل الانحدار بين المتغيرين	22-2

81	One Way Anova تحليل التباين الأحادي	23-2
----	-------------------------------------	------

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
14	مراحل إدارة الأزمات	2-1
59	توزيع عينة دراسة حسب الجنس	1-2
60	توزيع عينة دراسة حسب السن	2-2
62	توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي	3-2
63	توزيع عينة دراسة حسب الوظيفة	4-2
65	توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية	5-2

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
97	قائمة الأساتذة المحكمين	01
98	التكرار والتكرار النسبي للمتغيرات الديمغرافية	02
100	التكرار والتكرار النسبي لفقرات الاستبيان	03
119	معامل ألفا كرومباخ لمحاور وأبعاد الاستبيان	04
121	معامل الارتباط بين محورين	05
121	اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov	06
122	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحاور والأبعاد الاستبيان	07
127	اختبار One-Sample Test	08
127	معادلة الانحدار الخطي المتعدد	09
128	اختبار التباين الأحادي ANOVA	10

قائمة الاختصارات والرموز

العنوان باللغة الأصلية	المختصر
Banque Exterieur d'Algerie	BEA

# مقدمة



توطئة:

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

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

ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات قد أفادت المجتمعات في شتى المجالات، وأن تطبيقاتها منتشرة على جميع المستويات، حيث أن إدارة الأزمات أصبحت تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أنها تمثل مفاتيح النجاح لكافة الإجراءات والتدابير المتخذة لجميع مراحل الأزمة، خاصة وأن العالم اليوم يعيش عصر المعلومات والاتصال، ويتضح دور تكنولوجيا المعلومات في إمكانية دعم القرار لإدارة الأزمات المختلفة لمنع

حدوثها أو تقليل نسبة الخسائر المتوقعة منها. وكيفية التعامل معها ومواجهتها بالإضافة إلى الإرشاد والتوجيه. ومع الأزمة الصحية التي شهدتها العالم مطلع السنوات الأخيرة بانتشار فيروس كورونا والمتغيرات التي فرضها على الساحة الدولية بمختلف جوانبها سواء كانت اجتماعية أو الاقتصادية، هذه المتغيرات فرضت على القطاع البنكي التوجه الأكثر نحو التعامل الإلكتروني أكثر من التعامل التقليدي. ونظرا للأهمية البالغة التي تكتسبها المؤسسات البنكية في وسط المجتمع ارتأينا أن يكون موضوع دراستنا التطبيقية حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة أزمات بنك الجزائر الخارجي -وكالة غرداية- خصوصا في ظل الأزمة الصحية التي يشهدها العالم بانتشار فيروس كوفيد 19 المستجد والآثار المترتبة عنه. وسنقوم في هذه الدراسة بتسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة ومعالجة الأزمات.

## أ. الإشكالية:

من خلال ما سبق وبناء على المعلومات الآتية الذكر يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة أزمة كورونا في بنك الجزائر الخارجي

## ب. بولاية غرداية؟

وللإجابة على الإشكالية السابقة وضعنا الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا يقصد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما هي إدارة الأزمات؟
- ما هو واقع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك الجزائري BEA "غرداية"؟
- ما هي الأسباب الأساسية التي أدت للاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات في البنك؟

## ب. فرضيات الدراسة:

- لدى بنك الجزائر الخارجي تكنولوجيا عالية في إدارة الأزمات.

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورهم في إدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  في إجابات أفراد عينة الدراسة حول إدارة الأزمات تعزى للمتغيرات الوسطية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة).

### ت. مبررات اختيار الموضوع:

- الرغبة والميول الشخصي لمثل هذه المواضيع خاصة ونحن في عصر التكنولوجيا المعلومات؛
- الرغبة في معرفة ردة فعل المؤسسات الخاصة البنوك إثر وقوع أزمة وكيفية معالجتها.
- حب التطلع على الموضوع من أجل الاعتماد عليه مستقبلا.
- البحث عن الجديد فهو مطلب كل باحث.

### ث. أهداف الدراسة:

- محاولة البحث في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات.
- محاولة التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الأزمات.
- التعرف على مدى قدرة البنك على التعامل مع الأزمات في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### ج. أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر محورا أساسيا لتطوير العملية الإدارية في ظل الانفتاح والعولمة، ودورها في مواجهة الأزمات التي تتعرض لها إدارة المؤسسة مع ضرورة تغيير الأساليب الإدارية من الأساليب التقليدية إلى الحديثة والعصرية لضمان بقائها واستمراريتها، وكذلك التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية.

ح. حدود الدراسة:

الحدود المكانية: اقتصر الحيز المكاني على مؤسسة بنك الجزائر الخارجي BEA.

الحدود الزمنية: شمل الحيز الزمني للدراسة من 15 فيفري إلى 15 أفريل 2023.

خ. منهج وأدوات الدراسة:

يوضح المنهج مختلف المراحل التي يمر بها الباحث لإعداد بحثه بغية الوصول إلى النتائج و الأهداف الموضوعية، لتحقيق أهداف هذا البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، في الفصل النظري وذلك بالرجوع إلى المصادر والمعلومات الثانوية من الكتب والمجلات والمؤتمرات ذات الصلة بالموضوع بالإضافة إلى شبكة الانترنت بهدف إعطاء صورة واضحة حول موضوع الدراسة، وقد تم الاعتماد في الجزء التطبيقي للدراسة على المقابلة الشخصية والملاحظة واستمارة الاستبيان، باستخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل الأدوات الإحصاء

الوصفي وبرنامج SPSS20، وبرنامج Excel.

د. صعوبات البحث:

- صعوبة في توزيع الاستبيان واسترجاع الاستجابات.
- انشغال الموظفون بالمؤسسة محل الدراسة بأداء مهامه مما صعب علينا التواصل معهم بشكل أحسن.

هـ. تقسيمات البحث:

لدراسة الموضوع دراسة وافية، تناول هذا البحث فصلين، تسبقهم في ذلك مقدمة تليهم خاتمة أما محتوى الفصلين فكان كالتالي:

- الفصل الأول: نقوم فيه بدراسة الإطار النظري للموضوع والدراسات السابقة، بحيث تم تقسيمه إلى مبحثين:  
المبحث الأول حيث تناول نافية ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال المفهوم وأهم خصائصه ومكوناتها، ثم تطرقنا فيه إلى مفاهيم حول إدارة الأزمات من خلال تعريفها وإبراز أهم أهدافها ومراحلها ومختلف

أساليب التعامل بها، وأخيرا قمنا بإظهار وأهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات -أزمة كورونا-، أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى عرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية والتعقيب على هذه الدراسات من ناحية أوجه التشابه والاختلاف وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

○ الفصل الثاني: خصص هذا الفصل للدراسة الميدانية في البنك الجزائري الخارجي حيث تناول:

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة من خلال تقديم العينة المستهدفة، وكذا مجتمع الدراسة والتعريف المتغيرات الدراسة (التابع والمستقل)، وتفرغ البيانات في برنامج spss20، أما المبحث الثاني اختبار الفرضيات ومناقشتها، وفي الأخير قدمنا خاتمة تضمنت النتائج المستخلصة على الجانبين النظري والتطبيقي، تقديم بعض التوصيات والآفاق التي رأيناها ملائمة للدراسة.

و. المفاهيم المتعلقة بالدراسة:

1. تكنولوجيا المعلومات والاتصال: جميع التقنيات الحديثة المتوفرة على صعيد الاتصالات والمعلومات، الملموسة منها، وغير الملموسة، والموضوعية في انسجام مدمج ومنظم تحت تصرف أفراد المؤسسة من عاملين ومدراء، وبغية تحسين أدائهم، وإنتاجيتهم.
2. إدارة الأزمات: هي تلك العمليات والإجراءات والجهود التي تهدف إلى التنبؤ والتخطيط وتقييم الأزمة والتقليل من آثارها الضارة والسيطرة عليها بكل كفاءة وفاعلية عن طريق أساليب إدارية وعلمية وأخذ الخبرة والتعلم منها لمواجهةها مستقبلا.
3. أزمة كورونا: هي أزمة عالمية ظهرت في ديسمبر 2019 بمدينة "ووهان الصينية" ثم انتشرت في باقي أرجاء الدولة، تسبب فيها فيروس كورونا وهو فيروس أصله حيواني لكن هذه المرة أصاب الإنسان يظهر في شكل حمى أو نزلات البرد يسبب صعوبة في التنفس وهو مرض شديد العدوى، وفي مارس 2020 صنفته منظمة الصحة العالمية كجائحة أثرت على جميع أنحاء العالم.

## الفصل الأول:

الإطار النظري والدراسات السابقة

## تمهيد:

أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على مدى السنوات القليلة الماضية، مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة، حيث مهدت الطريق لعملية الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، وقد أخذت هذه الثورة آثارها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها على المجتمع المعاصر بشكل غير مسبوق كماً ونوعاً، وكان الأساس في ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هو التلاقي والترابط بين عتاد وأجهزة الكمبيوتر والبرمجيات، وكذا شبكات الاتصالات، وعلى مدى نصف القرن العشرين وبداية الألفية الثالثة ارتفعت هذه التكنولوجيا خلال سلسلة من التنقلات النوعية صوب الأصغر والأسرع والأكفأ والأسهل استخداماً، وحتى نلقي الضوء على مختلف هذه النقاط قمنا بتقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات -أزمة كورونا-

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

## المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات

تعتبر التكنولوجيا من أحدث الأدوات المهمة للمؤسسة والإدارات بل حتى الحكومات، وأصبح مفهومها مرتبط بتطور وتقدم المجتمعات فهي تعتبر من الوسائل الأكثر مساهمة وبطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة

### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في هذا المطلب سنتناول مختلف مفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الفروع التالية:

#### الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

##### 1) مفهوم التكنولوجيا:

تعد كلمة التكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذا استخدمها البعض كمفردات للتقنية (Technique) في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما، ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية، حيث اشتقت كلمة تكنولوجيا (Technology)، والتي ترجمت إلى "تقنيات" من الكلمة اليونانية (Techno) وتعني مهارة أو صنعة، والكلمة (Logs) وتعني العلم أو المنهج أو الدراسة، وتشير بعض الكتابات إلى أن المقطع الثاني من كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو الفنون أو الفن الصنعة أو منطق الحرفة، أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.

وعلى ضوء ما تقدم من تعريفات مختلفة لمصطلح تكنولوجيا يمكن أن نلخصها في تعريف التكنولوجيا بأنها:

"فن وضع العلوم، التقنيات والقواعد الأساسية التي تدخل في تصميم المنتج وطرق إنتاجه، طرق التسيير وأنظمة المعلومات في المؤسسة".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> هناء عبد أوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية "دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، شهادة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، 2015/2016، ص21.



✓ كما تعرف على أنها التنظيم والاستخدام الفعال لمعرفة الإنسان بواسطة وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية.<sup>1</sup>

✓ وعموما فإن التكنولوجيا تتكون في ثلاثة مفاهيم أساسية:

التكنولوجيا كعملية: وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي أو المعلومات بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى حل مشكلة معينة.

التكنولوجيا كمنتج: محصلة تطبيق الأساليب العلمية، ويكون في المساعدة في إنتاج والخدمات ويطلق على الآلات hard ware والمواد الخام soft ware.

التكنولوجيا كمزيج الأسلوب والمنتج: من هذا يتضح إن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج، وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج، أوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي فنفس الجهاز يصاحبه دائما تطور في إنتاج البرامج وتوسيع كبير فيها.<sup>2</sup>

نلاحظ من خلال التعاريف السابقة أنه ينظر لمفهوم التكنولوجيا على أنها مفهوم شامل يحتوي التقنية في حد ذاتها التي هي لا يتجزأ منه ليأتي التكامل بينهما لضمان سير العملية بفعالية سواء كانت عملية إنتاجية، استهلاكية، أو اتصالية.

## 2) مفهوم المعلومات:

اشتقت كلمة معلومات من الأصل اللاتيني الذي كان يعني تعليم المعرفة ونقلها. وفي فرنسا كانت تشير كلمة معلومات في العصور الوسطى إلى عمليات جمع المعلومات ونقلها وتوثيقها رسميا وتشتق كلمة المعاني المعاصرة من الأصل اللاتيني الفرنسي .

<sup>1</sup> طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، بدون طبعة، ص20.

<sup>2</sup> حورية بولعيدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منثوري، قسنطينة، 2008/2007، ص19.

ويمكن إعطاء التعريف التالية للمعلومات:

- المعلومة هي حادث قابل لأنه يعرف (بواسطة طريقة التحليل) ويتصل به (بواسطة عملية التحويل) تأخذ قيمة وتصبح إشارة، رمز أو وحدة للمعنى، مادة أولية للمعرفة تساهم في توليدها وهيكلتها، يمكن تحويلها إلى وحدة معطيات (وحدات تخزين) متمثلة في (صورة، نماذج) أو مراجع ضمنية.
- المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلها، والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها.<sup>1</sup>
- كما تعرف كذلك أنها مجموعة معطيات منظمة بهدف إصدار أو إيصال رسالة غالباً ما تكون على شكل ملموس (مصورة، مكتوبة، أو شفهي).<sup>2</sup>
- أو هي كل ما يحتاجه متخذ القرارات من نتائج عملية المعالجة التي تمت داخل النظام، والتي تم الحصول عليها من المدخلات التي خضعت لعمليات المعالجة، وتمثل المخرجات الناتج النهائي لتفاعل مكونات النظام والذي يذهب إلى بيئة المحيطة، أو إلى نظم أخرى والتي قد تكون منتجا نهائياً أو وسيطاً أو معلومات أو كيانات لنظام معلومات أخرى.<sup>3</sup>

نلاحظ من خلال التعاريف السابقة أن المعلومات هي عبارة عن حصيلة البيانات المعالجة وتمثل مستوى عالي

من المعنى التي تفيد في اتخاذ وضع القرار.

<sup>1</sup> ملين علوطي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، جامعة الجزائر، شهادة دكتوراه، فرع إدارة أعمال، 2007/2008، ص ص 3-4.

<sup>2</sup> مصطفى محجوبي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العلاقات الانسانية داخل التنظيم الإداري، مقر ولاية ورقلة، اطروحة دكتوراه، تخصص علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015-2016، ص 87.

<sup>3</sup> عصام صبحي قشطه، علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية، مذكرة الاستكمال متطلبات الماجستير، إدارة أعمال، جامعة غزة، 2012/2013، ص 10.

### 3) مفهوم الاتصال: يمكن تعريف الاتصال وفق ما يلي:

➤ يعرف الاتصال أيضا "على أنه وسيلة رئيسية من الوسائل التي تستخدم لتحقيق أهداف المنظمة بشكل عام، حيث يتم من خلالها نقل المعلومات والبيانات والآراء والأفكار بين الأفراد لغرض تحقيق الأداء المستهدف للمنظمة".<sup>1</sup>

نرى من خلال التعاريف السابقة يمكن القول إن الاتصال هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة تنتقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر.

### 4) مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها أي وسيلة تعتمد على الإعلام الآلي والتي تستعملها المنظمات للتعامل مع المعلومات والاستجابة لاحتياجاتها ومتطلبات الخاصة بمعالجة المعلومات، كما يمكن تعريفها على أنها تتضمن كل أنواع التوليفة المستخدمة على نطاق واسع في أنشطة معالجة وتخزين البيانات واسترجاع وعرض المعلومات بأشكالها المختلفة (نص، رقم، صور)، ويمكن تعريفها بأنها "تقنية القرن العشرين وما بعده وهي أنظمة بالغة الدقة من مجموعة أدوات تستخدم لتخزين وتحليل ومعالجة وبحث ونقل المعلومات بجميع أشكالها".<sup>2</sup>

❖ تكنولوجيا المعلومات والاتصال اسم يطلق على أي نوع من التكنولوجيا والأجهزة والبرامج المستخدمة للحصول على المعلومات ومعالجتها وتقديمها. وتشمل كل التقنيات المرتبطة بالكمبيوتر والاتصالات السلكية واللاسلكية، وتشير تكنولوجيا المعلومات على وجه التحديد إلى التكنولوجيا، وبشكل أساسي الأجهزة والبرامج وشبكات الاتصالات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>خضير كاظم حمود، الاتصال الفعال في إدارة الأعمال، طبعة 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 29.

<sup>2</sup>قوراري مريم، علي بلحاج، قازي ثاني أمال، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إبداع المؤسسة"، مجلة العدد 09 ديسمبر 2013، جامعة تلمسان، ص 280.

<sup>2</sup>Mohamed BENTRIOU. (2019/2018). Impact of information technology.

<sup>3</sup>Pierre dusauge, bemardramanantsoa, technologie et stratégie d'entreprise, édition internationale, paris, 1994, p 13.

❖ مجموع المعارف والخبرات والممارسات التقنية والعلاقات المتبادلة بين الأنظمة الفرعية للعمل، حيث تطبيقاتها يساهم في إشباع حاجات الاقتصادية والاجتماعية، الحقيقية أو المتوقعة.

من خلال ما جاء من التعاريف السابقة يمكن أن نحاول الجمع بينها ونعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال وصفها بأنها "مجملة الأدوات المادية والمعرفية المستخدمة في الجميع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة والصورة الساكنة والمتحركة وبين الاتصالات السلوكية واللاسلكية، أرضية كانت أو فضائية، تم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها اتجاهاتها لشكل المرغوب، والوقت المناسب والسرعة اللازمة.

#### الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مكونات تكنولوجيا المعلومات هو مزيج معقد من الأفراد والتقانة تعتمد على مشاركة المعلومات التي تنعكس في بعض أوجهها بشكل تطبيقات خاصة تمكن من زيادة القابليات وتساعد في تحقيق الأهداف مما يجعلها موردا مهما يصعب تقليده بسهولة، فيما يأتي استعراض لهذه المكونات.

☞ أن مكونات تكنولوجيا المعلومات تتضمن الاتصالات بما في ذلك (الأجهزة، البرامج، والمعلومات) والمبادئ التطبيقية فضلا عن أجهزة الحاسوب وأجهزة البرامج.

☞ بينما يشير آخرون إلى أن تكنولوجيا المعلومات تضم المكونات المادية للحاسوب، البرمجيات وشبكات المعلومات، والاتصالات والمعرفة الفنية والموارد البشرية.<sup>1</sup>

☞ ومن بين مكونات نجد الأجهزة (Hard Ware): تعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات المتمثلة بالحاسوب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي " دراسة تطبيقية وزارة الاعمال والإسكان والبلديات الأشغال العامة جمهورية العراق"، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ديالى، ص45.

<sup>2</sup> turban, Introduction to Information Technology, Op Cit, p:48

☞ البرمجيات **software** : هي برامج تثبت في نظام الحاسوب وتقوم بإدارة فعاليات الإدخال/الإخراج وتدير وظائف شبكات الاتصال، وتتم هذه العملية وفقا لمجموعة من الإجراءات والقواعد تدعى مراسم الاتصال *télécommunication protocoles* ويقصد بها مجموعة القواعد والإجراءات الواجب احترامها من أجل تحقيق تبادل المعلومات بين أعضاء شبكة الحاسبات الالكترونية.<sup>1</sup>

وعلى هذا فإن البرمجيات تمثل المكونات غير المادية للحاسوب، ومن دونها تصبح المكونات المادية بدون فائدة، وهناك نوعان رئيسيان من البرمجيات: **برمجيات نظام التشغيل، برمجيات التطبيق.**<sup>2</sup>

#### الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها:

1. **تقليل الوقت:** فالتكنولوجية تجعل كل الأماكن الكترونيا متجاورة.
2. **تقليل المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسير وسهولة.
3. **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكيم في عملية الإنتاج.
4. **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وها ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

<sup>1</sup> عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات، دار الثقافة، عمان، 2004، ص9.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى عليان، حسن أحمد المومني، المكتبات والمعلومات والبحث العلمي، عالم الكتب الحديث، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص32.

5. **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
6. **اللاالتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين استخدام النظام في نفس الوقت.
7. **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالإنترنت مثلا باستمرار عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.<sup>1</sup>
8. **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
9. **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... الخ.
10. **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
11. **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
12. **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر، فأكثر مساحات غير محدودة من العالم حيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.
13. **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2001، ص 36.

<sup>2</sup> بنون خير الدين، بيطاط نور الدين، بوالزليفة صابر، "مداخلة بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نشاط الاقتصادي"، ملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، 23/24 أبريل 2018، ص ص 6-7.

## الفرع الرابع: مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تغيير طبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات للمجتمع ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع وأجيالها المتعاقبة لها القدرة على تطوير أنماط الحياة والتعلم والعمل.

من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور مهم في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وذلك لما هذه الأخيرة من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما إنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج الثقافية والتعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأفراد أو الوحدات الاقتصادية بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها، كبرامج التدريب وبرامج التعليم وغيرها، هذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها واستخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور.<sup>1</sup>

واستنادا لما سبق يمكن القول إن التطور الذي حدث في تكنولوجيا المعلومات والاتصال له أثر بارز في تطوير وتحسين ومعالجة البيانات الكترونيا وتوصيل هذه المعلومات إلى جميع المستخدمين المنتشرين في أنحاء العالم. بالوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة، وهذا يعني ضرورة الاستفادة من مزايا هذه تكنولوجيا في جميع المجالات.

<sup>1</sup>خلود عاصم، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص ص 235-236.

## المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول إدارة الأزمات

وسوف نتطرق من خلال هذا المطلب إلى الفروع التالية:

## الفرع الأول: مفهوم إدارة الأزمات

1. تعريف الأزمة: يقصد بالأزمة من الناحية الاقتصادية " انقطاع في مسار النمو الاقتصادي حتى انخفاض

الإنتاج أو عندما يكون النمو الفعلي أقل من النمو الاحتمالي".<sup>1</sup>

2. مفهوم إدارة الأزمات: وتعرف إدارة الأزمات بأنها: " فن القضاء على جانب كبير من المخاطر وعدم التأكد

بما يسمح لم بتحقيق تحكم أكبر في مصيرك ومقدرتك وقال أيضا بأنها التخطيط لما قد لا يحدث".<sup>2</sup>

كما يرى أحمد "أن إدارة الأزمات نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على معلومات الأزمة التي

تمكن الإدارة من التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزمة المتوقعة وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها عن طريق اتخاذ التدابير

اللازمة للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة".<sup>3</sup>

وتعرف إجرائيا بأنها: " العملية الإدارية المستمرة، التي تهتم بالتنبؤ للأزمات المحتملة، عن طريق الاستشعار،

ورصد المتغيرات البيئية الداخلية، أو الخارجية، المولدة للأزمات وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع أو الإعداد

للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية، وبما يحقق أقل قدر ممكن من الإضرار للكيان،

والبيئة، وللعاملين، ومع ضمان العودة للأوضاع الطبيعية في أسرع وقت، وبأقل تكلفة ممكنة، وأخيرا دراسة أسباب

<sup>1</sup> طارق بروك، أزمة كورونا: التداعيات وآليات إدارة الأزمات، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخامس، جانفي 2021، ص 111.

<sup>2</sup> فاطمة محمد وأحمد زهري، إدارة الأزمات وعلاقتها بالمسؤولية لدى طلاب الجامعة في ظل جائحة كورونا، مجلة مصرية للاقتصاد منزلي، مجلد 36، العدد 2، 2020، ص 194.

<sup>3</sup> نادية عياري، أمال نواري، فريق الاتصال خلال الأزمات بين تجسيد المهام ومواجهة التحديات والصعوبات، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، مجلد 17، العدد 02، 2020، ص 170.169.



الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها، أو تحسن طرق التعامل معها مستقبلاً، مع محاولة تنظيم الفائدة الناتجة عنها إلى أقصى درجة ممكنة".<sup>1</sup>

وتعرف أيضاً بأنها: " مجموعة من المهام أو العمليات التي يتمثل هدفها في تحديد حالات الأزمات المحتملة ودراستها والتنبؤ بها وإنشاء وسائل خاصة تمكن المنظمة من منع حدوث أزمة أو التعامل معها والتغلب عليها بأدنى النتائج وأسرع عودة ممكنة إلى الحالة الطبيعية".<sup>2</sup>

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن إدارة الأزمات هي: " الطريقة التي يتم بها التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والمختلفة الإدارية والسيطرة على ضغوطها ومساراتها واتجاهاتها وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها".

الفرع الثاني: أهداف ومنهج إدارة الأزمات

#### ❖ أهداف إدارة الأزمات:

تعتمد مواجهة الأزمات على وجود إدارة منهجية تقوم على وضع خطة علمية تحتوي على عناصر ومقومات التساؤلات العشوائية، فقد تطورت إدارة الأزمات لتصبح علم قائم بذاته يتضمن العديد من الأهداف التي يسعى لتحقيقها، ومنها:

- توفير القدرة العلمية على الكشف عن مصادر التهديد، التنبؤ بأخطار الاستغلال الأمثل للموارد للحد من آثار الأزمة الضارة.
- توفير الإمكانيات المادية اللازمة لمواجهة الأزمة، وسرعة إعادة بناء ما تم هدمه بفعل الأزمة.
- تعيين الأجهزة المختصة في إدارة الأزمة وتحديد دور كل منها في جميع مراحل الأزمة.

<sup>1</sup>عبد السلام جمعة زاقود، إدارة أزمات دولية في ظل النظام العالمي الجديد، دار زهران للنشر، عمان 2014، ص73.

<sup>2</sup>Fatmaissaoui, Mohamedelhazzam, crisis management and strategic responses of amazon company to covid 19 pandemic vollume n°02,2021, p 1140.

- الاستعداد لمواجهة الأزمة من خلال التنبؤ بالمشاكل، وتمكين إدارة المنظمة من السيطرة على الموقف، والحفاظة على ثقة الأطراف المعنية، وتوفير نظام اتصالات فعال.
- التعامل بشكل فوري مع الأحداث للحد من تصاعدها، وذلك من خلال تحليل الموقف ورسم السيناريوهات، وتحليل نقاط القوة والضعف، والفرص والتهديدات الناتجة عن الموقف للاستعداد للتعامل معها.<sup>1</sup>

### ❖ المنهج المتكامل لإدارة الأزمات:

يتكون المنهج المتكامل لإدارة الأزمات من مجموعة من المراحل، وهي:

- **مرحلة الاختراق:** تجسد الأزمة قبل بدايتها وفي بدايتها حلة مجهولة وغير معروفة لإدارة المنظمة بوضوح، ومن هنا وقبل اتخاذ أي قرار بشأن هذه الأزمة، فإن على إدارة المنظمة أن تقوم باختراق هذه الأزمة من خلال المنافذ الممكنة من أجل فهم هذه الأزمة والتعرف عليها ومعرفة أسبابها ودوافعها وعناصرها ومتغيراتها وثوابتها وجميع القوى المؤثرة والمتأثرة بها.
- **مرحلة التمركز:** إذا نجحت إدارة المنظمة في تحقيق عملية الاختراق للأزمة فإن عليها بعد ذلك أن تحقق لتمركز من خلال تأسيس قاعدة ارتكازية في مناطق الاختراق، وتستخدم إدارة المنظمة مجموعة من الأدوات لتحقيق التمركز منها: أدوات لمعرفة الاتجاهات وقياسها، أدوات جذب واستقطاب، أدوات الاتجاهات والمواقف.
- **مرحلة التوسيع:** يجري التركيز في هذه المرحلة على كسب وجذب واستقطاب المزيد من المؤيدين والمناصرين لإدارة المنظمة ضد قوى الأزمة، وتفعيلهم للعمل بقوة في مواجهة الأزمة. وتتم عملية التوسع من خلال دراسة وتتبع وتحليل قوى الأزمة والقوى المؤيدة والمناصرة لها وتحقيق توافقات مرحلية ومؤقتة مع هذه القوى.

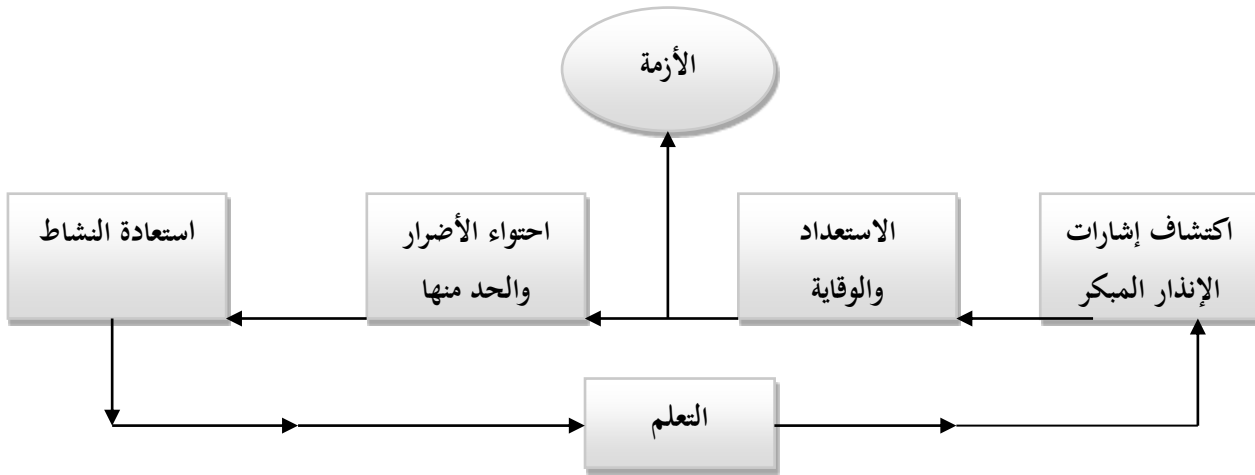
<sup>1</sup> عبد المهدي محمد عبد المهدي الشالفة، الإعلام الامني ودوره في إدارة الازمات في فلسطين "من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال"، رسالة ماجستير في الإدارة العامة بكلية الدراسات العليا في جامعة الخليل، فلسطين، 2021، ص56،55.

- مرحلة الانتشار: في هذه المرحلة تبدأ إدارة المنظمة بالإمساك بزمام الأمور بصورة فعلية، وتبدأ في التأثير في اتجاهات الأحداث وليس التأثير بها والانصياع لها.
- مرحلة التحكم والسيطرة: يجري التركيز في هذه المرحلة على إحكام السيطرة على الأزمة، وعملية التحكم بقوى الأزمة قد تتحقق من خلال الإقناع والتفاوض وقد تتم من خلال الإكرام والإجبار.
- مرحلة التوجيه: تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل وعندما تصلها إدارة المنظمة تكون قد وصلت إلى قمة النجاح في التعامل مع الأزمة ومواجهتها ومعالجة أسبابها وآثارها وانعكاساتها السلبية على أعمال المنظمة وأنشطتها، وهناك ثلاثة أشكال أساسية يجري استخدامها للتوجيه في إدارة الأزمات، وهي: تحويل الأزمة من سلبية إلى إيجابية، تصدير الأزمة إلى الخارج، ركوب موجة الأزمة والانحراف بها.<sup>1</sup>

الفرع الثالث: مراحل وأساليب التعامل مع إدارة الأزمات

أولاً: مراحل إدارة الأزمات

تمر غالبية الأزمات بخمس مراحل أساسية، وإذا لم ينجح المدير في إدارة هذه المراحل أو واحدة منها يكون مسؤولاً عن حدوث الأزمة، ويوضح الشكل التالي مراحل إدارة الأزمات:



المصدر: سنان قاسم حسين، دور التخطيط الاستراتيجي في أساليب إدارة الأزمات "دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في جامعة دهوك، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة تكريت للعلوم الاقتصادية، المجلد 12، العدد خاص، ج 1، 2020، ص 336.

<sup>1</sup> زينبات موسى مسك، واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التمويل والإدارة، جامعة الخليل، 2011، ص 33-34.

وفيما يلي توضيح للمراحل المذكورة أعلاه:

### المرحلة الأولى: اكتشاف إرشادات الإنذار

فإن مرحلة ما قبل الأزمة تقدم للمنظمات أول فرصة للتخلص من الأزمة، من خلال التعلم من إشارات الإنذار، وقد تنبث هذه الإشارات التحذيرية من داخل أو خارج المنظمة من خلال المسح البيئي. كما تعرف إن التنبؤ بالأزمات سوف يرسل بالتأكيد بعض إشارات الإنذار المبكر للأزمة قبل حدوثها، وهذه الإشارات مهمة جدا لأنها يمكن أن تعطي معلومات مفيدة وحيوية عن الأزمة، وإن معرفتها وتحديدتها بالوقت المناسب يمكن أن يحول دون وقوع الأضرار المحتملة للأزمة أو الحد منها، وإذا لم يقوم المديرين والمسؤولون في المنظمات بتقييمها بحذر فإنه لا مفر من المعاناة خلال الأزمة وحدث أضرار جسيمة، ومن الأمثلة الواضحة على أعراض ومؤشرات الأزمة في المنظمات على الأخص في البنوك التجارية: انخفاض عدد الزبائن والأرباح وغيرها من المؤشرات الأخرى.<sup>1</sup>

### المرحلة الثانية: الاستعداد والوقاية

وتعني التحضيرات المسبقة للتعامل مع الأزمة المتوقعة بقصد منع وقوعها أو إقلال آثارها، ويجب أن يتوافر لدى المنظمة استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات، ويشمل ذلك الاختيار الدقيق والمستمر للعمليات وهيكل الإدارة للتعرف على أي أعراض لأزمات محتملة، وتعمل على استظهار أي علامات للضعف قد تسبب أزمات وبالتالي معالجتها قبل أن يستغلها الخصوم في إلحاق الضرر بالمنظمة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> دحام لطيف دحام وآخرون، فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات " دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية العراقية"، جامعة تكريت كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد خاص، ج1، 2020، ص573.

<sup>2</sup> محمود جاد الله، إدارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن - عمان، 2008، ص52.

### المرحلة الثالثة: احتواء الأضرار أو الحد منها

تعني هذه المرحلة تنفيذ خطة المواجهة التي تم وضعها في المرحلة السابقة، والهدف من هذه المرحلة هو إيقاف سلسلة التأثيرات الناتجة عن الأزمة وعلاجها وتعتبر مهمة أساسية من مهام إدارة الأزمات، تتوقف كفاءتها وفعاليتها إلى حد كبير على المرحلة السابقة التي تم فيها الاستعداد والتحضير لمواجهة الأزمة.<sup>1</sup>

### المرحلة الرابعة: استعادة النشاط

تعكس هذه المرحلة الدور الذي تقوم به المنظمة من أجل استعادة توازنها وقدرتها على القيام بأعمالها العادية، يتضمن هذا أيضا إعداد وتنفيذ البرامج والاختبارات الجاهزة بهدف محاولة استعادة الأصول الملموسة وغير الملموسة التي فقدتها المنظمة.<sup>2</sup>

### المرحلة الخامسة: التعلم

وهي مرحلة تعليم مستمر وإعادة التقييم لتحسين ما تم إنجازه في الماضي، ووضع الضوابط لعدم تكرار الأزمات في المستقبل، واستخلاص الدروس والعبر من الأزمات التي واجهتها سابقا للاستفادة منها في التطوير والتحسين.<sup>3</sup>

### ثانيا: أساليب إدارة الأزمات

الهدف من التعامل مع الأزمة هو النضال مع القدرات البشرية والمادية المتاحة لإدارة الوضع من خلال وقف التدهور والخسائر والسيطرة على حركة الأزمة والقضاء عليها، والاستفادة من الوضع الناتج عن الأزمة في الإصلاح والتطوير ودراسة الأسباب والعوامل التي أدت إلى حدوث الأزمة لاتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع تكرار أو حدوث

<sup>1</sup>أسامة عبد الرحمن، السعدي وليد بن أحمد عايد، أثر الرشاقة الإستراتيجية على إدارة الأزمات في المنظمات الحكومية "دراسة ميدانية على المستشفى الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، مج2، ع24، 2022، ص 436.

<sup>2</sup>AbeerMokhtarSewify, **The impact of crisis management strategies on organizational health: field study in the banking sector in assiut Governorate**, Journal of risk Crisis Management, Egypt, volume (3), issue (2), 2021, p74.

<sup>3</sup>هيفاء علي محمود طيفور، إدارة الأزمات بكليات جامعة حائل " المصادر والاستراتيجيات المستخدمة للتعامل معها من وجهة نظر القيادات الأكاديمية"، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، المملكة السعودية العربية، العدد 178، الجزء1، 2018، ص 363.

أزمات مماثلة. وتعتبر طريقة إدارة الأزمات من أهم العوامل المؤثرة في تطور الأزمة والخسائر أو القضاء عليها، ومن أهم الأساليب المستخدمة للتعامل مع الأزمات ما يلي:

### ❖ طرق تقليدية:

هذه الأساليب مجربة ومعروفة ومتداولة تؤدي إلى إخماد الأزمة مؤقتاً بامتصاص الضغوط الناتجة عنها، الأزمات ليست جامدة ولكنها تتطور وتتغير، من أهم هذه الطرق نجد:

**1- إنكار الأزمة:** هذا الأسلوب يقوم على الإنكار الكامل للأزمة وعدم الاعتراف بوجودها، حيث تتم ممارسة تعميم إعلامي على الأزمة وإنكار حدوثها، وإظهار صلابة الموقف وإن الأحوال على ما يرام، وذلك لمواجهة الأزمة والسيطرة عليها. وتستخدم هذه الطريقة في ظل الإدارة الدكتاتورية حيث لا يستخدمها إلا المديرون الذين لا يمتلكون القدرة العلمية والخطوات المنهجية لمعالجة الأزمة وإدارتها بكفاءة وفاعلية، ولا يمتلكون القدرة لتقليل خسائر المنظمة. كما يستخدم هذا الأسلوب من قبل الإدارات التي لا تؤمن بمبدأ إشراك الآخرين في صناعة القرارات والتشاور والتحاوور معهم للوصول إلى اتخاذ القرارات المناسبة للمواقف التي تواجهها المنظمة.

**2- كبت الأزمة:** يستخدم فيها العنف والقوة لتدمير العناصر الأولية للأزمة بشكل عام وعدم الاستجابة لأية ضغوط وذلك حتى لا تتصاعد الأزمة وتظهر للعديد من الأفراد، والتحرك هنا يكون سريعاً ومباشراً والتعامل مع كل المشتبه فيهم لإحداث الأزمة والقضاء عليهم فوراً. وهي إستراتيجية تضير إلى أن المنظمة لا هي مستبدة ولا هي متسلطة. حيث أن إدارة المنظمة تقوم بالممارسات والتصرفات الإدارية وغير الإدارية التي تحاول من خلالها القضاء على أسباب الأزمة ونتائجها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الوهاب عبد الفتاح الألويسي وآخرون، متطلبات نجاح تخطيط الاستراتيجي ودورها في استراتيجيات إدارة الأزمات "دراسة ميدانية في الشركة العامة لمعدات الاتصالات والقدرة"، مجلة 11، العدد 26، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والتجارية 2019، ص 590.

**3-إخماد الأزمة:** يتركز هذا الأسلوب على الاهتمام بالتظاهر بأنه قد تم السيطرة على الأزمة عن طريق التعامل مع الجوانب المألوفة ويؤدي ذلك إلى تناسي العوامل الأكثر خطورة وغموضا وتجاهل تأثيرها وتكون على استعداد للظهور مرة أخرى.<sup>1</sup>

**4-بخس الأزمة:** إن جوهر هذا الأسلوب هو التركيز على تقليل من شأن الأزمة والتقليل من أهميتها، من شأن أسبابها وتأثيراتها، نتائجها، انعكاساتها، هذا الأسلوب يتطلب أن تعترف إدارة المنظمة بالأزمة أولا (الاعتراف بها كحدث حصل في المنظمة)، لكن توضح إدارة المنظمة أن هذه الأزمة مجرد حدث عابر وحدث غير مهم لا يؤثر على سير أعمال المنظمة وعلى أنشطتها، ويجري التعامل معه بالوسائل والأدوات المناسبة، وأنه في طريقه إلى الانتهاء والزوال، وسوف تعود المنظمة سريعا إلى توازنها وسابق عهدها قريبا.

**5-تنفيس الأزمة:** هناك بعض أنواع الأزمات التي يتأخر انفجارها، وتستمر دوافع وأسباب الأزمة بالتصاعد، وتنذر بأن انفجار الأزمة سيكون مروعا وقويا جدا عندما تحين ساعة الصفر، إذ أن انفجار الأزمة يكسبها قوة كبيرة عندما تحدث وتقع، ولذلك فإن إدارة الأزمات تلجأ إلى استخدام أسلوب تنفيس الأزمة، وفكرة هذا الأسلوب هي إيجاد قضايا فرعية وجزئية تتعلق بأسباب ودوافع الأزمة، والعمل على إثارتها مما يؤدي إلى إشغال قوى الأزمة في هذه القضايا، فيؤدي إلى القضاء على أسباب ودوافع مهمة للأزمة.<sup>2</sup>

**6-أسلوب تشكيل لجنة لبحث الأزمة:** يتم اللجوء إلى هذا الأسلوب عندما لا تتوفر لدى إدارة المنظمة البيانات والمعلومات والمعرفة الكافية عن قوى الأزمة، فيؤدي تشكيل هذه اللجنة (التي تتضمن أطرافا متعددة من المنظمة) إلى حصول إدارة المنظمة على البيانات والمعلومات والمعرفة المتعلقة بقوى الأزمة، ومعرفة القوى الحقيقية

<sup>1</sup>إسلام صلاح عبد السلام مطاوع، الاستراتيجيات الحديثة في إدارة الأزمات والتنمية المستدامة " رؤية تحليلية"، مجلة كلية الآداب جامعة الفيوم، الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، مج 15، ع1، 2023، ص1632-1633.

<sup>2</sup>يوسف محمد أبو فارة، إدارة الأزمات مدخل متكامل (ملخص محاضرة 29)، طبعة الأولى، 2009، ص 276.

التي تقف وراء الأزمة، والتعرف على الدوافع والأسباب الحقيقية وراء هذه الأزمة. إن تشكيل هذه اللجنة يؤدي إلى إفقاد هذه الأزمة لقوتها.<sup>1</sup>

### ❖ طرق حديثة

كما ذكرنا سابقا، بما أن الأساليب التقليدية تؤدي إلى إخماد الأزمة مؤقتا، فإن الأزمات ليست جامدة بل متغيرة ومتطورة، الأمر الذي يقودنا إلى الأساليب الحديثة لإدارة الأزمات والتي هي أكثر موضوعية وعلمية، ولا تزال قائمة في التنمية يتم اختبار معظمهم، أهمها:

**1- طريقة فرق العمل:** هي من أكثر الطرق استخداما، إذ يتطلب الأمر وجود أكثر من خبير ومتخصص في مجالات مختلفة حتى يتم حساب كل عامل من العوامل وتحديد التصرف المطلوب مع كل عامل.

يتم تشكيل فريق العمل من الخبراء والمتخصصين في مجالات مختلفة سواء كان فريق العمل مؤقت أو دائم. ونجد أن المفهوم الياباني في معالجة الأزمة يقوم على أساس أن الأشخاص الأقربون للأزمة هم الأقدر على حلها أو توفير الحل المناسب لها، وعليه فمعظم الشركات اليابانية تتجه نحو اللامركزية في عملية اتخاذ القرارات. كما أن الشركات اليابانية تفضل دائما استخدام الاجتماعات كوسيلة لحل الأزمات ويطلق على هذا النوع من هذه الاجتماعات بحلقات الجودة اليابانية والتي تعبر بدورها واحدة من المهام المستخدمة في تحديد الأزمات، المشاكل وكيفية تحليلها. في هذه المرحلة، سوف نقدم أهم الجوانب المتعلقة بفريق إدارة الأزمات على النحو التالي:

● **فرق عمل الأزمات:** يتم تقسيم فريق إدارة الأزمات هنا في شكل منظمة مؤقتة يمكن تحديد مكوناتها من

خلال الأبعاد الستة التي تحكم أي وضع إداري، وهي:

- المكان (غرفة اجتماعات مجهزة).

<sup>1</sup> عبد الوهاب عبد الفتاح الألوسي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 591.



- الناس (مجموعة من الخبراء المتخصصين في مختلف المجالات).
- الزمان (من البداية، أي صفر ساعة حتى النهاية، مع حل للأزمة).
- التسهيلات (معدات تخزين الاتصالات والمعلومات والوسائل السمعية والبصرية).
- الأفكار (قاعدة البيانات وطريقة التحليل والتقييم).
- التنظيم (اللجنة المؤقتة تلتقي في غرفة الاجتماعات).

يتعاون فريق إدارة الأزمات مع الإدارة العليا والقائد الميداني المباشر للأزمة، والذي من خلاله يستقبل الفريق البيانات والمعلومات ما يريده، يحلل وينصح ويوجه من خلال القائد من خلال الشروط التالية: التحكم في الانفعالات، سرعة اتخاذ القرار، والقدرة على التحليل والاستنتاج،

**2- طريقة الاحتياطي التعبوي للتعامل مع الأزمات:** حيث يتم تحديد مواطن الضعف ومصادر الأزمات فيتم تكوين احتياطي تعبوي وقائي يمكن استخدامه إذا حصلت الأزمة. تستخدم هذه الطريقة غالبا في المنظمات الصناعية عند حدوث أزمة في المواد الخام أو نقص في السيولة.<sup>1</sup>

**3- طريقة المشاركة الديمقراطية في التعامل مع الأزمات:** وهذه الطريقة تتطلب مشاركة العنصر البشري في الكيان الإداري بالرأي للتعامل مع الأزمة وتعتمد هذه الطريقة على المصارحة وكشف الحقائق بشأن الأزمة وأبعادها، ومدى خطورتها على الكيان الإداري، وما الخطوات والإجراءات التي اتبعت لمواجهتها؟ وما هو دور كل فرد لإنجاح هذه الخطوات؟ وذلك ضمنا لعودة المنشأة إلى حالتها الطبيعية قبل وقوع الأزمة.

**4- طريقة احتواء الأزمة:** وتعتمد على محاصرة الأزمة وحصرها في نطاق محدود، وتجميدها عند المرحلة التي وصلت إليها وامتصاص واستيعاب الضغوط المولدة لها، ومن ثم إفقادها قوتها التدميرية وهذا في حالة الأزمات

<sup>1</sup> علوط فتيحة، اليقظة الاستراتيجية كآلية فعالة لمواجهة الأزمات "دراسة حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس"، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 03، 2019.2020، ص28

شديدة العنف، والتي لا يمكن التعامل معها فيمكن تحويلها لمسارات بديلة، وذلك لاحتوائها من خلال استيعاب نتائجها ثم التغلب عليها.<sup>1</sup>

**5-طريقة تصعيد الأزمة:** بعض إدارة المنظمات تستخدم هذا الأسلوب بسبب وجود تكتل لعدد من القوى في مرحلة ولادة الأزمة، ومن هنا فإن تصعيد الأزمة يؤدي إلى حدوث اختلافات وتناقضات في المصالح عند نُحطي المرحلة الأولى للأزمة، وهذا يؤدي إلى تخفيف الضغوط الناجمة عنها، وهذا الأسلوب ينجح عندما تواجه المنظمة أزمة غير واضحة المعالم، ومتعددة المصادر ومتنوعة الاتجاهات.<sup>2</sup>

**6-طريقة تفرغ الأزمة من مضمونها:** الفكرة الأساسية لهذا الأسلوب عي التعرف على المضمون الحقيقي للأزمة، والعمل بصورة ذكية على تفرغ الأزمة من هذا المضمون، بحيث لا يعود هناك اتفاق بين قوى الأزمة على هذا المضمون، بل قد يقع بين هذه القوى والخلافات.

**7-طريقة تفتيت الأزمة:** يجري استخدام هذا الأسلوب مع الأزمات الكبيرة الضخمة التي تهدد الأزمة وتفتيتها إلى أجزاء (أزمات صغيرة)، ويكون من الأسهل التعامل معها وإدارتها بكفاءة عالية وفاعلية كبيرة، إن استخدام هذا الأسلوب مع الأزمات الكبيرة يتطلب امتلاك إدارة المنظمة مهارات عالية في التعامل مع الأزمات، والتعاطي مع هذا الموقف بدرجة عالية من الحكمة والذكاء.<sup>3</sup>

**8-طريقة تدمير الأزمة ذاتيا وتفجيرها من الداخل:** تستخدم الكيانات الإدارية هذه الطريقة في حالة توافر القدر الكافي من المعلومات والبيانات أو في حالة توافرها مع وجود يقين وحتمية الصدام مع أطراف وعناصر الأزمة، ولذلك تعد من أصعب الطرق غير التقليدية في التعامل مع الأزمات، لأنها تعتمد على إستراتيجية الضرب

<sup>1</sup> نايف فهد المقاطي، إدارة الأزمات وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسة، حوليات آداب عين الشمس، المجلد42، يناير 2014، ص33.

<sup>2</sup>سمية عباس الربيعي، الأساليب التقليدية لإدارة الأزمات، دراسة علمية، ص5.

<sup>3</sup> بن جدو بن علي، درار عياش، العمل عن بعد ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد05، العدد01، 2022، ص311.

بيد من حديد على الأزمة وخاصة من جوانبها الضعيفة، والتي لا تقوى على الصمود، وبالتالي تبدأ الأزمة في التدمير.<sup>1</sup>

**9- طريقة الوفر الوهمية:** استخدامه في ظل الأزمات العنيفة والسريعة والتي يصاحبها عوامل نفسية حادة على المجتمع المحيط بالأزمة وأهم هذه الأزمات هي التي تتعلق بالتراجع الحاد في مستويات السيولة المتوفرة في المنظمة، وخلاصة هذا الأسلوب هو إيهام أصحاب المصالح المختلفين بأن المنظمة تمتلك وفرة احتياطية من الموارد المالية ولا داعي للخوف والقلق وأن ما تقوله المنظمة هو مجرد شائعات من أجل إنقاذ المنظمة من تصاعد الأزمة وتسعى في الوقت ذاته إلى معالجة الأزمة لضمان بقاء المنظمة في حالتها الطبيعية، وإن لم تنجح المنظمة فإن آثار المنظمة ستكون خطيرة جدا.

**10- طريقة ركوب الأزمة وتحويل مسارها:** تستخدمه إدارة المنظمات مع الأزمات القوية والعنيفة من ركوب الأزمة حين بدء تراجعها وتلاشيها، ويتطلب تنفيذ هذا الأسلوب استيعاب الإدارة لنتائج الأزمة والرضوخ مؤقتا ونسبيا لهذه النتائج والعمل بكل السبل من أجل التغلب عليها، كما يتطلب لجوء إدارة المنظمة إلى استغلال حالة الأزمة من أجل تحقيق السيطرة الكاملة على مجريات الأمور، إضافة إلى اختراق صفوف قوى الأزمة والتأثير في هذه القوى بصورة إيجابية لصالح المنظمة وإقناع قوى الأزمة بخطط إدارة المنظمة التي تهدف إلى تطوير وتحسين في كل محاور ومجالات الأعمال.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نايف فهد المقاطي، مرجع سبق ذكره، ص 33-34.

<sup>2</sup> سمية عباس الربيعي، مرجع سبق ذكره، ص 6.

## المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات

سنتناول في هذا المطلب الفروع التالية:

### الفرع الأول: المتطلبات التكنولوجية لإدارة الأزمات

- يجب أن تتوفر أنواع معينة من تقنيات المعلومات والاتصال في مراكز إدارة الأزمات، أبرزها:
- القوى البشرية المؤهلة تأهيلا جيدا والتي تخضع لمعايير اختيار خاصة، طبقا لمهمة كل عنصر مع تحديد واضح لمؤهلاتها وسماتها.
- المعدات والحاسبات، مثل: أجهزة البحث والتتبع وكاميرات الفيديو الرقمية، ومعدات تحديد المكان (GPS)، والحاسبات الثابتة بأنواعها، والمتنقلة التي تلاءم العمل وتحديد أسلوب بناء في إدارة الأزمة.
- تكنولوجيا الاتصالات، بأنواعها المختلفة، السلكية واللاسلكية عبر الأقمار الصناعية، والبرمجيات الجاهزة، والقدرة على توظيفها في بناء التطبيقات المتعددة اللازمة لإدارة العمل، والشبكات الداخلية LAN وتلك المحلية والدولية، ونظم المعلومات التي تشمل:
- ✓ **حزم البرامج الذكية:** التي تساعد طاقم إدارة الأزمة على الاستنتاج والتحليل (تحليل المعلومات).
- ✓ **نظم دعم القرار:** التي تساعد على انتقاء واحد من الخيارات المختلفة، مع تقديم الأسباب والنتائج المتوقعة مع كل بديل.
- ✓ **نظم المعلومات الجغرافية:** التي تمكن من الاستخدام الجيد لطبقات المعلومات المختلفة، التي تمكن ترتيب بعضها فوق بعض على الخرائط الرقمية، ما يوضح المناطق المحرومة من الخدمات الأساسية مثل: المدارس، المستشفيات ومياه الشرب الصالحة والنقية والصرف الصحي.

✓ **نظم بحوث العمليات:** التي تمكن من تسجيل الخبرات من العلماء المستشارين وذوي الخبرة على تنظيم

آلية تمكن من الاستعانة الفورية بتلك الخبرات حتى في عدم وجود أصحابها في نفس المكان والتوقيت.

✓ **نظم إدارة المستشفيات:** التي تعتمد أساسا على استخدام السيناريوهات المختلفة والمعدة مسبقا والتي

يتم تدريب القائمين على إدارة الأزمة على استخدامها.<sup>1</sup>

### ❖ عوامل نجاح إدارة الأزمات:

يتطلب التعامل مع المواقف الناشئة عن الأزمة، أو التي تشير إلى احتمال وقوع أزمة، استخدام عدة أساليب

إدارية متطورة تعمل على تحقيق المناخ المناسب للتعامل مع الأزمة وإتاحة إمكانية العمل المنظم وحرية التصرف

وتجنب الحبس أو الارتجال في العملية يتطلب توافر مجموعة من العوامل أهمها:

- إيجاد نظام إداري متخصص ومتطور يمكن المنظمة من التعرف على المشكلات وتحليلها وإيجاد الحلول لها،

بالتعاون والتنسيق مع الكفاءات المتخصصة في إدارة المنظمة، بالإضافة إلى تقوية الالتزام بأهداف المنظمة من

خلال العمل نحو تحقيق هذه الأهداف، أو السرعة في الاستجابة للظروف والتغيرات التي تحيط بالأزمات.

- التأكيد على ضرورة وجود نظام فعال للإنذار المبكر في المنظمات، من أجل الوقاية من الأزمات قبل وقوعها

والاستعداد للتعامل مع الأزمات التي لا يمكن تجنبها في حال وقوعها.

- ضرورة اعتماد نظام المراجعة الدورية لخطط إدارة الأزمات واختبارها في ظروف مشابهة لحالات الأزمات الفعلية

بالعمل على مجابته، وبالتالي يتعود الأفراد العمل تحت الضغط النفسي والإجهاد في حالة وجود أزمة حقيقية

في هذا المجال.

<sup>1</sup> حورية معلاوي، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر، نموذج أزمة الجزائر مصر الكروية 2009، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال تخصص "اتصالات الأزمات"، 2013.2014، ص84.83.

- تدريب الموظفين على بناء علاقات على أساس من الثقة والاحترام المتبادل، حتى يصبح مجال التعاون والتنسيق بين الموظفين كافة مثمرا، وخاصة في حالات اندلاع الأزمات في المنظمة.<sup>1</sup>
- حسن اختيار القيادات الإدارية من حيث كفاءتها ومهارتها وسماتها وتفاعلها مع الإحداث ومع بقية التنظيمات الرسمية والاجتماعية.
- إيجاد وتطوير نظم المعلومات والاتصال والتنسيق الفعالة، فالمعلومات وقنواتها ونظم تحليلها وحسن استخدامها هي الأساس في صنع واتخاذ القرارات الأزمومية.
- تكوين فريق إدارة الأزمات وتدريبها وتحديثها باستمرار مع الاستفادة والتعلم المستمر من الأزمات الداخلية والخارجية وعمل الفرضيات المسبقة وتفعيل نظام اكتشاف الإنذار.
- تفعيل وظائف الإدارة الوقائية على المستوى الإداري بحيث يكون هذا الجانب من إدارة الأزمات أحد أهم الوظائف الإدارية فعالا في الاكتشاف والوقاية في جميع كيانات المنظمات.<sup>2</sup>

#### الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات

- تلعب تكنولوجيا المعلومات أدوارا عدة في مجال إدارة الأزمات سواء بسرعة الوصول للأزمة، أو بتوفير معلومات وسيناريوهات بشكل إلكتروني، أو بتوافر نظم معلومات مختلفة، ومنها نظم الدعم، اتخاذ القرار وغيرها، وقد تطور علم بحوث العمليات كتطبيق لتكنولوجيا الحاسب الآلي، حيث أمكن تنفيذ نماذج المحاكاة للوصول إلى الحل الأمثل لمواجهة مشكلة أو أزمة بعينها كما يحددها المتخصص طبقا للمعايير التي يضعها متخذ القرار.

<sup>1</sup> د. حسين عبد القادر، واقع متطلبات إدارة الأزمات في الإدارة العامة "دراسة حالة موظفي جامعة الاستقلال"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 05، جوان 2016، جامعة الاستقلال، فلسطين، ص 215-216.

<sup>2</sup> سهام عبد الله حسين، إدارة الأزمات "دور مدراء المدارس الثانوية في مواجهة الأزمات التي تتعرض لها مدارسهم في ضوء مهامهم الإدارية"، كلية التربية للعلوم الإنسانية، جامعة ديالى، مجلة ديالى، العدد 60، 2023، ص 18.

- ونتيجة لهذا التطور في نظم المعلومات، فقد أصبحت تشكل أسس التخطيط المسبق لدعم اتخاذ القرار في مراحل معالجة الأزمات، عن طريق استنباط نماذج التنبؤ والمحاكاة التي تساعد في اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، لذا ستظل المعلومات هي الدعم الأساسي لصانعي ومتخذي القرار، إن تطور تكنولوجيا صناعة المعلومات والطفرة الكبيرة في أساليب نقلها وتداولها، والإمكانيات الهائلة للحاسبات الآلية بمختلف أشكالها وظهور التطبيقات الجديدة ونظم اتخاذ القرار، كل ذلك سيساعد كثيرا في الوصول إلى القرار الأفضل في الوقت المناسب للتعامل مع الأزمات.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات

إن النجاح في درء وإدارة الأزمات بكافة أنواعها وعلى مختلف المستويات يستند في جوهره على مجموعة من الدعائم الرئيسية، حيث تأتي في مقدمتها المعلومات، والتي تشكل حجر الزاوية لنجاح كافة التدابير والإجراءات المتخذة بجميع مراحل الأزمة، بدءا من التنبؤ بحدوثها وتحديد أبعادها، والإنذار بما ومرورا بعمليات التخطيط والتنسيق وبناء السيناريوهات، ثم تقديم البدائل واختبار أنسبها، واتخاذ قرار الاختيار أسلوب التعامل معها، ومواجهة ردود الأفعال والتداعيات المختلفة لها، وصولا لاستعادة الأوضاع وتعظيمها باستخلاص النتائج والخروج بالدروس والعبر المستفادة لاستخدامها مستقبلا في درء وإدارة أي أزمات مشابهة.

كما تتحمل أجهزة المعلومات بكافة تحفظاتها وعلى مختلف المستويات العبء الرئيسي في بناء قواعد المعلومات الأساسية والاستمرار في تحديثها وتحليلها، وتزويد مراكز إدارة الأزمات بما في التوقيت المناسب لها، بما يضمن النجاح لإدارة الأزمة.<sup>2</sup> وإن المعلومات التي تحصل عليها المنظمة تعد أداة السيطرة على بيئتها الخارجية، لذا المفترض أن يكون نظام المعلومات قادرا على تقديم ما تحتاجه جميع المستويات الإدارية من معلومات حسب

<sup>1</sup> موجار بوعلام، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات المعاصر، دراسة حالة تجربة سنغافورة في مواجهة جائحة كورونا 19، مجلة الأبحاث الاقتصادية جامعة البليدة 2، العفرون، الجزائر، المجلد 17، العدد 2، ص 94.

<sup>2</sup> موجار بوعلام، نفس المرجع السابق، ص 95.

تخصصاتها، وأن تكون المعلومات ذات فائدة، وقد وفرت تكنولوجيا المعلومات إمكانات كبيرة لتحسين أداء نظم المعلومات الإدارية، مما جعلها أكثر فاعلية، مما ينعكس إيجاباً على إمكانية إدارة المنظمات في مواجهة هذه الأزمات.<sup>1</sup>

الفرع الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة أزمة كورونا بالجزائر.

أحدثت جائحة كورونا موجات صدمة اجتاحت الاقتصاد العالمي وتسببت في أكبر أزمة اقتصادية عالمية منذ أكثر من قرن، أدت هذه الأزمة إلى زيادة حادة في عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها. تشير الدلائل المبكرة إلى أن التعافي من هذه الأزمة سيكون متفاوتاً مثل آثارها الاقتصادية الأولية، حيث تحتاج الاقتصاديات الصاعدة والفئات المحرومة اقتصادياً وقتاً أطول كثيراً لتعويض ما نجم عن الجائحة من خسائر فقدان الدخل وسبل كسب العيش.<sup>2</sup>

أولاً: تعريف فيروس كورونا المستجد (Covid 19)

كثيراً ما نسمع عن متلازمة الشرق الأوسط التنفسية، وهي مرض تنفسي فيروسي يتسبب فيه فيروس كورونا المستجد (فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية)، اكتشف لأول مرة في المملكة العربية السعودية في عام 2012، ففيروسات كورونا هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي يمكن أن تتسبب في طائفة من الأمراض تتراوح بين نزلة من البرد الشائعة والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس).<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Brent.w.chaos. (2004).crises and disaster” Astrategic approach ti crisis management in the tourismemanagement“p p 669-670.

<sup>2</sup>الآثار الاقتصادية لأزمة فيروس كورونا (كوفيد 19)، مجموعة البنك الدولي، IDA، IBRD.

<sup>3</sup>كرمة مروة، رجال فاطمة، خبيزة أنفال حدة، تأثير الأزمات الصحية العالمية على الاقتصاد العالمي " تأثير فيروس كورونا كوفيد-19 على الاقتصاد الجزائري أنموذجاً"، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020، ص 314.



بدأ تفشي هذا الفيروس في ديسمبر 2019 في مدينة "ووهان بالصين"، وكانت سرعة انتشاره كبيرة بين الدول، حيث انتشر بسرعة رهيبية منتقلا بين الأشخاص ليصيبهم بالعدوى، فكان له أثر كبير على صحة البشر وأدى بجياتهم، كما أدى باقتصاديات الدول، وتم فرض الحجر في بيوتهم، وتم تعليق كل الرحلات البرية والجوية والبحرية، مما أصاب العالم في هلع كارثي، فقد تم غلق المدارس والمعاهد والجامعات، وتوقيف وسائل النقل، توقف الأنشطة التجارية إلا الضرورية، انخيار النفط... ودخل العالم في عزلة تامة.<sup>1</sup>

### ثانيا: ظهور فيروس كورونا في الجزائر

أكدت الدولة الجزائرية أول حالة إصابة بفيروس كورونا في 25 فيفري 2020 لرجل إيطالي الجنسية وصل إلى الجزائر في 17 فيفري 2020 وقامت الجزائر بترحيله في 28 فيفري من مطار حاسي مسعود الدولي في رحلة خاصة بعد أن تعرض للحجر الصحي في هذه المدة، كما أعلنت وزارة الصحة عن تزايد مستمر في عدد الإصابات يوما بعد يوم حتى تم تسجيل أول حالة وفاة في 11 مارس 2020.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بن معمر علي، جيلالي عمير، إدارة المخاطر في البنوك ومواجهة أزمة فيروس كورونا (COVID 19) الجزائر أنموذجا، مجلة التراث، العدد 03، المجلد 10، أكتوبر 2020، ص 174.

<sup>2</sup> بوعموشة نعيم، فيروس كورونا (كوفيد19) في الجزائر، مجلة التمكين الاجتماعي جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، المجلد 02، العدد 2، 2020، ص ص 129-130.

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة

في هذا الجزء سيتم عرض مجموعة من الدراسات التي تم رصدها ومراجعتها ضمن القراءات المسحية التي قمنا بها في مجال موضوع دراستنا، حيث اشتملت هذه الدراسات على متغيرات وأبعاد متنوعة في عرض ومعالجة الموضوع، وقد تم الاستفادة من معطياتها بما يخدم أهداف الدراسة وفيما يلي عرض لهذه الدراسات السابقة (عربية، وأجنبية).

## المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

### 1-دراسة معلاوي حورية (2014) بعنوان: تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر (دراسة حالة لأزمة مصر الجزائر الكروية نوفمبر 2009)<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة البحث في العلاقات الجدلية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات ومحاولة تقديم إطار علمي لصانع القرار لكيفية إدارة الأزمة في قطاع الاتصال وذلك بطرح العديد من الاستراتيجيات الفعالة، كما سعت لإلقاء الضوء على سلبيات الإدارة الجزائرية للأزمة محل الدراسة لتجنبها في أزمات مشابهة في المستقبل، اعتمدت الباحثة أسلوب دراسة حالة وذلك بالوصف والتحليل وجمع الحقائق والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة واستخلاص النتائج والكشف عن النقائص ونقاط الضعف والخلل وإيجاد أوجه الاختلاف والقصور التي تشوب إدارة اتصال الأزمات في الجزائر، واستعانت بأداة واحدة وهي الاستمارة. والمتمثلة في عينة من طلبة قسم علوم الاعلام والاتصال بجامعة الجزائر 03 وتكونت العينة من 200 استمارة.

<sup>1</sup> معلاوي حورية، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر (دراسة حالة لأزمة مصر الجزائر الكروية نوفمبر 2009)، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، تخصص اتصال الأزمات، كلية العلوم للإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2013-2014.

من أبرز النتائج التي توصلت إليها الباحثة:

إتباعها لسياسة الصمت والانغلاق مع وسائل الإعلام وهو ما يتعارض مع سياسة الانفتاح التي يدعو لها الاتصال في حالة حدوث الأزمات، وعدم امتلاكها لخطة أزمات جاهزة وهو ما يتطلبه اتصال الأزمات. كما خلصت إلى وجود أيادي خفية أشعلت نار الأزمة، حيث لعبت وسائل الإعلام دورا هاما في التهويل لها وذلك لخدمة مصالح سياسة معينة.

2- دراسة محمود محمد غنام العامين (2010/2008)، بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات لدى العاملين في غرف عمليات الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية<sup>1</sup>

حيث هدفت إلى التعرف على أي مدى تؤثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات. ومن أجل ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة 278 استبانة، كما قام الباحث بجمع المعلومات واختبار الفرضيات من خلال الاستبانة بالأدبيات السابقة، ومن ثم قام بتحليل ومعالجة مخرجات الاستبانة إحصائيا مستخدما برنامج حزمة العلوم الاجتماعية الإحصائية SPSS. ومن وجود علاقة كبيرة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات، مع وجود عوامل معيقة لاستخدام تكنولوجيا وتطبيقاتها على إدارة الأزمات. وكذلك وجود فروق في بعض العوامل التي تعيق تكنولوجيا المعلومات تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي، كما تبين وجود علاقة بين متوسطات دور تكنولوجيا المعلومات الإدارية وبين إدارة الأزمات من حيث كفاءة التشغيل والأتمتة.

<sup>1</sup>محمود محمد غنام، بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات لدى العاملين في غرف عمليات الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل، 2010.

3-دراسة بيان ابراهيم الشبلي (2018) بعنوان: أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات:

"دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية"<sup>1</sup>.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية، ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتطوير استبانة خاصة ببناءً على دراسات حديثة تناولت موضوع الدراسة، حيث إن مجتمع الدراسة الحالية يشمل كافة الأفراد في الوظائف الإشرافية والرقابية (المدرء، والمساعدين، ورؤساء الأقسام) في 31 بنك تجاري أردني، وتم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل في الحصول على البيانات الخاصة بهذه الدراسة في البنوك التجارية الأردنية، حيث بلغت نسبة الاستجابة لمجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية بنسبة 70% بواقع 345 استبانة تم استلامها، وكانت مناسبة لإجراء التحليل الإحصائي. واعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية لاختبار مصداقية وموثوقية أداة الدراسة، وقد تم إخضاع البيانات لمجموعة من الاختبارات الإحصائية المتقدمة لاختبار فرضيات الدراسة وصلاحيته أنموذجها، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لقدرات تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا المعلومات، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات) على إدارة الأزمات بأبعادها (استكشاف الأزمة، الاستعداد للأزمة، احتواء الأزمة، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الأزمة).

<sup>1</sup> بيان ابراهيم الشبلي، أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات: "دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الأعمال الالكترونية قسم الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، 2018.

4-دراسة خالد زيدان عبد الهادي (2018) بعنوان: إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة

الأزمات "دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي".<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى بيان إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات من خلال دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي / بغداد، إذ مع تسارع وتيرة التقدم التكنولوجي، بدأ يتسع نطاق الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليشمل مختلف المجالات الحيوية بما فيها إدارة الأزمات، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتم ذلك من خلال تصميم وبناء مقياس له القدرة على قياس الأبعاد الرئيسة للبحث والمتمثلة باستمارة استبانة، إذ تم توزيع (70) استمارة من خلال عينة قصدية لعدد من المدراء ومعاونيهم باعتبارهم عينة البحث، وبغية تحليل البيانات تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الأزمات على مستوى المنظمة المبحوثة. وتم تقديم عدد من المقترحات من أهمها ضرورة وجود خطط جاهزة وسيناريوهات لإدارة الأزمات، يتم تحديثها بصورة مستمرة واختبارها بشكل فعلي للتأكد من صلاحيتها.

<sup>1</sup>خالد زيدان عبد الهادي، إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات "دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي، البنك المركزي العراقي "بغداد، مجلة الدنانير، العدد13، 2018.

## المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1-دراسة Lusiana Neti Harwati (2013) بعنوان: Crisis Management

"Strategies And Leadership Style For Effective Outcomes "Determining Specific

"إدارة الأزمات: تحديد استراتيجيات محددة وأسلوب القيادة لتحقيق نتائج فعالة"

هدفت الدراسة إلى مناقشة كيفية تعامل المنظمات مع إدارة الأزمات حسب طبيعتها، ووضع نموذج عام لإدارة الأزمات من أجل معرفة ما تحتاج المنظمة أخذه بعين الاعتبار لإدارة الأزمة، واستخدام الباحث منهجية البحث التاريخي في الدراسات السابقة، وطرق إدارة الأزمات السابقة وكيفية التعامل معها، وخلصت الدراسة إلى أن الأزمات تنقسم إلى نوعين رئيسيين: الأزمات الطبيعية، وأزمات صنع الإنسان، ومن أجل إدارة الأزمات بشكل فعال يجب على أعضاء المنظمات فهم خطوات إدارة الأزمات ووضع الإستراتيجيات المناسبة ونماذج القيادة لذلك، ويجب على المنظمات تقييم الاستراتيجيات الحالية قبل بناء استراتيجيات جديدة.

2-دراسة Esbensen And Kristiunanas 2008 بعنوان :

« Crisis Management InformationTechnology »

"إدارة الأزمات وتكنولوجيا المعلومات"

ركزت هذه الدراسة على كيفية إعداد المنظمات نفسها للأزمات التي تؤثر على نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأعمال وما نوع الأزمات التي يقلقون بشأنها، واستخدام الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتم ذلك استخدام أسلوب المقابلة الشخصية للمتخصصين في مجال تقنية المعلومات وعملوا في إدارة الأزمات في ثلاثة مشاريع دولية، وأظهرت النتائج أن الاختلاف بين الجانب العملي والنظري محدود والتشابه كبير بينهما. وأظهر كلاهما أن جلب الخبراء وصناع القرار في إدارة الأزمات يمكن أن يظهر سيناريوهات ضيقة وأن خطط البناء لتلك السيناريوهات ضرورية، وضرورة توفير وسائل اتصال بديلة وتدريب المستخدمين عليها، مما يجعلهم يشعرون بالأمان

ويعرفون كيف تعمل في المواقف الحرجة. وأوضحت الدراسة أن مرجعة الخطط والمسؤوليات يجب أن تتم من وقت لآخر لتمكينها من الاستعداد، لأن الخطة القديمة غير مجدية ويجب أن يتم التحضير لعملية إدارة الأزمات، على الرغم من أنها مكلفة وتستغرق وقتاً، ناقشت أيضاً المشكلات المتعلقة بقلق الشركات والخوف من الأنظمة الجديدة غير المجدية، وأظهرت الدراسة أن الجميع متفقون على أن الخطر الرئيسي يأتي من داخل الشركة وخاصة الموظفين، وأن الموارد الهائلة هي تنفق على تكنولوجيا المعلومات لجعل المستخدمين غير قلقين بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل آمن.

### 3-دراسة (owojori. Anthony.A2009) بعنوان :

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة من المؤسسات المالية في نيجيريا، بعنوان:

#### **TheRole ofIctin The Organization's Financial Institionsin Nigeria**

هدفت الدراسة إلى مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمة في المؤسسات المالية واستخدام الصراف الآلي والبطاقات الذكية وغيرها في المؤسسات المالية في نيجيريا بالإضافة إلى دراسة حوسبة المؤسسات المالية في نيجيريا ولتحقيق أغراض الدراسة قام الباحث بتحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المالية، بالاستعانة من الأبحاث والمراجع الخاصة بحوسبة المؤسسات المالية، حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن المؤسسات بحاجة إلى تعزيز قدر أكبر من الكفاءة من الأعمال المصرفية والحاجة إلى إعادة النظر في رأسمالية المؤسسات المالية.

## 4-دراسة Shirley and Sushanta 2006 بعنوان:

Annalog Banking Industries And Experiences Impact Of Information Technology On The

"أثر تكنولوجيا المعلومات في الصناعات المصرفية النظرية والتجارب"

هدفت هذه الدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الصناعة المصرفية في الولايات المتحدة الأمريكية، وساهمت في فهم كيف يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات في الصناعة المصرفية أو الصناعة الخدمية بشكل عام وقد اختبرت النتائج من قبل لجنة من 68 بنك من البنوك الأجنبية وتم التوصل إلى النتائج التالية: هناك علاقة سلبية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين مستويات السعر، قدمت هذه الدراسة دليلاً بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تستطيع أن تملك أثر سلبى على الربحية للمصرف وذلك بسبب شبكة الانترنت.

## المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة

سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى تعقيب على الدراسات السابقة وأهم ما يميز دراستنا الحالية عنها.

## الفرع الأول: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

- أ- الاطلاع على منهج تلك الدراسات والاستفادة منها في بناء الإطار النظري للبحث الحالي ومقارنة النتائج.
- ب- الاطلاع على الجانب التطبيقي لتلك الدراسات مما ساعد في تحديد متغيرات البحث الحالي والعينة المناسبة.

ت- التعرف على الوسائل الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات، وتحديد الوسائل الأكثر ملائمة لاختبار فرضيات البحث الحالي.

ث- التعرف على الأهداف التي سعت إليها تلك الدراسات وأهم الاستنتاجات التي توصلت إليها لينطلق منه البحث الحالي.



الفرع الثاني: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

اسم الباحث وسنة النشر	عنوان الدراسة	الهدف	المنهج	الأداة المستخدمة والعينة الدراسة	النتائج
معلوي حورية (2014)	بعنوان تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر دراسة حالة لأزمة مصر الجزائرية الكروية نوفمبر 2009	محاولة البحث في العلاقات الجدلية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات ومحاولة تقديم إطار علمي لصانع القرار لكيفية إدارة الأزمة في قطاع الاتصال وذلك بطرح العديد من الاستراتيجيات الفعالة.	وصفي تحليلي	استبيان	اتباعها لسياسة الصمت والانغلاق مع وسائل الإعلام وهو ما يتعارض مع سياسة الانفتاح التي يدعو لها الاتصال في حالة حدوث الأزمات، وعدم امتلاكها لخطة أزمات جاهزة وهو ما يتطلبه اتصال الأزمات.
محمود محمد غنام	دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة	التعرف على أي مدى تؤثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات.	وصفي تحليلي	وتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة 278	توجد علاقة كبيرة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات، مع وجود عوامل

<p>معيقة لاستخدام تكنولوجيا وتطبيقاتها على إدارة الأزمات. وكذلك وجود فروق في بعض العوامل التي تعيق تكنولوجيا المعلومات تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي، كما تبين وجود علاقة بين متوسطات دور تكنولوجيا المعلومات الإدارية وبين إدارة الأزمات من حيث كفاءة التشغيل والأتمتة</p>	<p>استبانة</p>			<p>الأزمات لدى العاملين في غرف عمليات الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية.</p>	<p>(2010) :</p>
<p>وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لقدرات تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمديد لتكنولوجيا المعلومات، والقدرة الإستباقية لتكنولوجيا المعلومات) على إدارة الأزمات بأبعادها (استكشاف الأزمة، الاستعداد للأزمة، احتواء الأزمة، استعادة</p>	<p>استبيان طبق على 31 بنك تجاري أردني.</p>	<p>وصفي تحليلي</p>	<p>على أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية</p>	<p>أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات: " دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية</p>	<p>بيان ابراهيم الشبلي 2018</p>

النشاط والتوازن، التعلم من الأزمة).					
أن الأزمات تنقسم إلى نوعين رئيسيين: الأزمات الطبيعية، وأزمات صنع الإنسان، ومن أجل إدارة الأزمات بشكل فعال يجب على أعضاء المنظمات فهم خطوات إدارة الأزمات ووضع الإستراتيجيات المناسبة ونماذج القيادة لذلك.		وصفي تحليلي	كيفية إعداد المنظمات نفسها للأزمات التي تؤثر على نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأعمال وما نوع الأزمات التي يقلقون بشأنها.	"إدارة الأزمات: تحديد استراتيجيات محددة وأسلوب القيادة لتحقيق نتائج فعالة"	<b>Lusia NetiH arwati</b> (2013)
وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الأزمات على مستوى المنظمة المبحوثة. وتم تقديم عدد من المقترحات من أهمها ضرورة وجود خطط جاهزة وسيناريوهات لإدارة الأزمات، يتم تحديثها بصورة مستمرة واختبارها بشكل فعلي للتأكد من صلاحيتها.	استمارة استبيان وزعت على عينة قصدية لعدد من المدراء ومعاونيهم	وصفي تحليلي	بيان إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات من خلال دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي / بغداد	استمارة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك	<b>خالد زيدان عبد الهادي</b> (2018)

				المركزي العراقي	
دراسة <b>Esben sen And Kristi unana 2008 s</b>	"إدارة الأزمات وتكنولوجيا المعلومات"	على كيفية إعداد المنظمات نفسها للأزمات التي تؤثر على نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأعمال وما نوع الأزمات التي يقلقون بشأنها	وصفي تحليلي	اسلوب المقابلة الشخصية للمتخصصين في مجال تقنية المعلومات	جلب الخبراء وصناع القرار في إدارة الأزمات يمكن أن يظهر سيناريوهات ضيقة وأن خطط البناء لتلك السيناريوهات ضرورية، وضرورة توفير وسائل اتصال بديلة وتدريب المستخدمين عليها، مما يجعلهم يشعرون بالأمان ويعرفون كيف تعمل في المواقف الحرجة
<b>Owoj ori. Anth ony.A 2009</b>	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمة من المؤسسات المالية في نيجيريا	مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمة في المؤسسات المالية واستخدام الصراف الآلي والبطاقات الذكية وغيرها في المؤسسات المالية في نيجيريا	وصفي تحليلي	أن المؤسسات بحاجة إلى تعزيز قدر أكبر من الكفاءة من الأعمال المصرفية والحاجة إلى إعادة النظر في رأسمالية المؤسسات المالية	
<b>shirle y and susha nta</b>	أثر تكنولوجيا	أثير تكنولوجيا المعلومات على الصناعة المصرفية في	وصفي تحليلي	استبيان من قبل لجنة	هناك علاقة سلبية بين الاستثمار في تكنولوجيا

<p>المعلومات والاتصال وبين مستويات السعر، قدمت هذه الدراسة دليلاً بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تستطيع أن تملك اثر سلبى على الربحية للمصرف وذلك بسبب شبكة الانترنت.</p>	<p>من 68 بنك من البنوك الأجنبية</p>		<p>الولايات المتحدة الأمريكية، وساهمت في فهم كيف يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات في الصناعة المصرفية أو الصناعة الخدمية بشكل عام</p>	<p>2006 المعلومات في الصناعات المصرفية النظرية والتجارب</p>
--	---	--	--	---

## خلاصة الفصل الأول:

مما سبق تطرقنا إلى الإطار النظري للموضوع المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف مفاهيمها النظرية وكذا مفهوم إدارة الأزمات ومراحلها ومجموعة من الأساليب التقليدية والحديثة وكذلك تناولنا العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة الأزمات من خلال إبراز الأهمية والدور الذي تلعبه في تحسين إدارة الأزمات —أزمة كورونا— ثم خلصنا إلى بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع وأبرز ما توصلوا إليه من نتائج ومقارنتها بدراستنا الحالية.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

"دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي"

## تمهيد:

بعد أن تناولنا في الجانب النظري متغيرات الدراسة يأتي الجانب التطبيقي للدراسة الذي يمثل مرحلة مهمة من مراحل البحث العلمي، باعتباره يقدم للبحث قيمة علمية، ومن هذا المنطلق تم تخصيص هذا الفصل لعرض الاجراءات المنهجية المتبعة وأهم الاساليب الاحصائية المستخدمة للحصول على النتائج وذلك من خلال عرض المنهج المتبع وذكر فرضيات الدراسة ونوع العينة المستخدمة وكيفية اختيارها، كما لا ننسى كذلك الأدوات المستخدمة في جمع بيانات الدراسة.



## المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

إن بنك الجزائر الخارجي يعد من أهم أعمدة النظام المصرفي الجزائري التي لعبت دورا كبيرا في تطوير الحركة الاقتصادية في البلاد، من خلال نشاط وكالاته في كامل التراب الوطني وقد خصصنا هذا المبحث لدراسة وكالة البنك الجزائري -غرداية- وسنتطرق من خلاله إلى نشأة الوكالة وهيكلها التنظيمي، وأهم أهدافها ومهامها.

## المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة

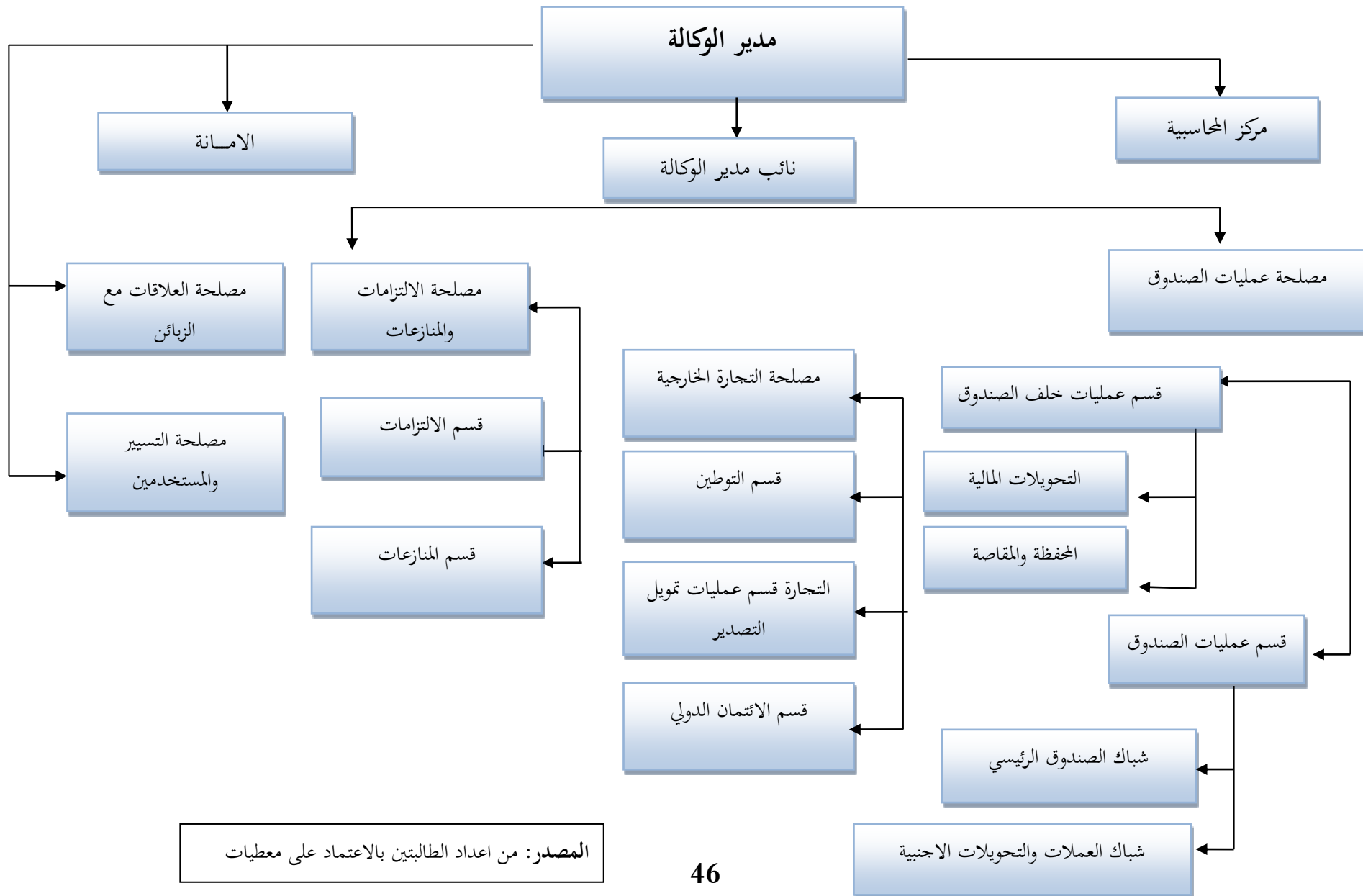
الفرع الأول: نبذة عن الوكالة البنكية غرداية وهيكلها التنظيمي

## 1-نبذة عن وكالة غرداية:

- هي واحدة من بين الوكالات التسعة التابعة للمديرية الجهوية الجنوب ورقلة، أنشأت في بهدف توسيع الشبكة البنكية وخدمة الزبائن المتواجدين بولاية غرداية باعتبارها الوكالة الوحيدة في هاته الولاية، وتقع في مكان استراتيجي بقلب الولاية، وتتمثل مهامها الرئيسية فيما يلي:
- تسيير العلاقة التجارية مع الزبائن بطريقة ديناميكية.
  - إنشاء، تحليل وإدارة ملفات القرض الممنوحة للأفراد وكذا المؤسسات.
  - المعالجة الإدارية والمحاسبية للعمليات البنكية مع الزبائن سواء كانت بالعملة المحلية أو الأجنبية.
  - إدارة حسابات التجار وكذا الأفراد.
  - تسوية الشيكات.
  - العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.
  - العمليات المتعلقة بتحويل العملات.

ونشاط الوكالة مرهون إلى حد كبير بالدور الذي يلعبه المدير في التوفيق بين مختلف المصالح الموجودة في الوكالة باعتباره المسؤول الأول عن تنظيم، تنشيط ومراقبة نشاطات الوكالة، ينوب عنه نائبه (نائب المدير) الذي يتولى إعداد الميزانية المتوقعة للوكالة التسيير الإداري لموظفي الوكالة، ويسعى إلى المحافظة على وثائق الوكالة وكذا السهر على التسويات المختلفة في الوقت المناسب.

2-الهيكل التنظيمي لوكالة غرداية.



الفرع الثاني: أهداف بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية ومهامه

### 1- أهداف بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية:

-إنعاش الاقتصاد الوطني من خلال تمويل المؤسسات الاقتصادية في المجال الاستثماري والتجاري لتحقيق التنمية الاقتصادية؛

-توفير مناصب شغل من خلال تقديم عروض للشباب في إطار تشغيل الشباب وبالتالي المساهمة في القضاء على البطالة أو الإنقاص من حدتها؛

-نشر الوعي الادخاري لتحقيق أكبر مصدر للتمويل؛

-ضمان حسن سير الخدمات البنكية التي يقدمها البنك للزبائن ومحاولة تطويرها، وتقديم تحفيزات للزبائن وهذا لتحسيسهم بالأمان والراحة، وكذا جلب زبائن آخرين.

### 2- مهام بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية

للبنك الخارجي الجزائري وكالة غرداية عدة مهام وهذا على الصعيدين الداخلي والخارجي.

#### أ-على الصعيد الداخلي:

- تلقي ودائع تحت الطلب أو ودائع أجل من أشخاص طبيعيين (أفراد) أو أشخاص معنويين؛
- تقديم قروض قصيرة ومتوسطة الأجل إلى أشخاص طبيعيين أو معنويين.

#### ب-الصعيد الخارجي:

تتمثل مهمته الرئيسية في تسهيل وتطوير الروابط والعلاقات الاقتصادية الجزائرية بالبلدان الأخرى في إطار السوق، من خلال تشجيع العمليات التجارية مع الخارج بتمويل القطاع العام والخاص، وتقديم الضمانات اللازمة والتأمينات للمصدرين والمستوردين، بالإضافة إلى المهام التالية:

- توفير خدمات مركزية للمؤسسات الجزائرية وتزويدها بالمعلومات التجارية الدقيقة التي تمكنها من:

- بيع منتجاتها في أحسن الظروف؛
- القيام بعمليات الصرف والتحويلات؛
- مساعدة وترقية التصدير للمنتوجات المصنعة؛
- تشجيع الاستثمار في المواد الأولية المتوقعة للمشاريع العامة والتي تخص مختلف النشاطات المتعلقة بالصناعات الغذائية، وكذا الصناعات الحديثة والميكانيكية والبتروكيمياوية.

### المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

بعد اختيار مكان الدراسة وتحديد الفترة الزمنية لها، وكذا تحديد طريقة جمع البيانات والمعلومات، ارتأينا أن نستخدم كل من أسلوب الملاحظة وأسلوب المقابلة الشخصية، إلى جانب الاستبيان كما أن لهذه الدراسة بعد ميداني تطبيقي كونها تتعلق أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي، لذلك اعتمدنا على المنهج التحليلي في تحليل البيانات، والمعلومات المحصل عليها من خلال استبيان ثم إعدادها لهذا الغرض وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماع SPSS20.

#### 1/الملاحظة:

استخدمنا في هذه الدراسة أسلوب الملاحظة، قصد تجميع البيانات وذلك من خلال الزيارات التي قمنا بها في مختلف مصالح المؤسسة ومن خلال الوثائق التي اعتمدنا عليها في جمع المعلومات أيضا.

#### 2/المقابلة الشخصية:

لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على أسلوب المقابلة الشخصية "التي تعتبر الأداة الأكثر شيوعا في البحوث الميدانية ويعود ذلك إلى أهميتها في الحصول على المعلومات والبيانات الضرورية" إلى جانب الملاحظة مع رؤساء المصالح والدوائر في المؤسسة وبالأخص مصلحة المستخدمين، وذلك للحصول على معلومات بشكل دقيق، كما ساعدنا أسلوب المقابلة على أخذ صورة واضحة على طريقة سير عمل المؤسسة وأتاح لنا فرصة أكبر لطرح أسئلة

ترتبط بإشكالية الدراسة المطروحة من أجل الإجابة عليها ومناقشتها، وقد كانت هذه المقابلة الشخصية أفضل خطوة وأداة ساعدتنا لإتمام إطار التطبيقي لهذه الدراسة، حيث تحصلنا من خلالها على المعلومات التي ساعدتنا للوصول إلى فهم أوضح لإشكالية البحث والحصول على إجابات لاستفساراتنا.

### إجراءات المقابلة:

\*الإطلاع الكثيف على المواضيع ذات الصلة بالموضوع المدروس؛

\* اختيار مكان إجراء الدراسة التطبيقية وذلك بالبنك الجزائري الخارجي؛

\*التوجه نحو مكتب التوظيف بغرض الحصول على إذن تسهيل المهمة؛

\*إظهار هذا الإذن للمصالح المختصة؛

ولقد قمنا بالمقابلة الشخصية مع مدير الوكالة البنك الجزائري الخارجي "شحمة عمر" وكانت الأسئلة

والإجابات كالتالي:

### أسئلة المقابلة:

1-هل تستعمل المؤسسة صفحة على شبكة الانترنت في عرض إجراءات العمل وخطوات تقديم الخدمات؟  
\*\*الإجابة: نعم؛ توجد صفحة في انترنيت.

2-هل رفعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء العمل لدى الموظفين؟

\*\*الإجابة : نعم زادت في أداء العمل باستخدام برامج محددة لتسهيل عمليات الادارية.

3-هل يؤدي استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة إلى تبسيط إجراءات العمليات الادارية مع العملاء وجعلها أكثر فعالية ؟

\*\*الإجابة: نعم، أكيد يؤدي استعمالها إلى تبسيط الإجراءات، معلومات صافية ودقيقة، بيانات مسجلة في

قواعد بيانات.

4- هل تمتلك مؤسستكم نظام فعال للإنذار المبكر؟ وهل لديها أفراد مدربين على كيفية البحث عن إشارات

ضعيفة في كم المعلومات المتدفق على إدارة الأزمات ( أزمة كورونا) وتعقبها و تحليلها ؟

\*\*الإجابة: لا يوجد نظام إنذار مبكر لعدم وجود استشراف عليه لكن يوجد على مستوى البنك، مثل تنصيب

خلية أي لكل موظف مهامه الخاصة.

5- هل ساهمت هذه التكنولوجيا في التخفيف من العمل في أزمة كورونا لديكم ؟

\*\*الإجابة: نعم سهلت الكثير من الأمور ولاسيما خدمات الزبائن والعملاء.

6- هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الاستغناء عن بعض الموظفين في أزمة كورونا؟

\*\*الإجابة: لا نستطيع الاستغناء عنهم، حيث أن لكل منصب موظف خاص به.

### 3- الاستبيان:

تمثل استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات والمعلومات من الواقع، والمتمثلة في آراء وجهات نظر موظفي وعمال المؤسسة حول مشكلة الدراسة. ولكي تكون الاستمارة دقيقة ومنظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة والوضوح والمضمون، حيث يتم التطرق إلى مختلف مراحل إعداد الاستبيان والظروف التي تم فيها صياغته، بدءا من مرحلة إعداد الاستمارة وكيفية تصميم قائمة الأسئلة، مروراً بكيفية نشر وتوزيع الاستمارات، ثم التطرق إلى هيكل الاستبيان وكذا مجتمع وعينة الدراسة فقد تم تصميمها على ثلاثة مراحل:

#### ■ مرحلة التصميم الأولي.

تعتبر هذه المرحلة الخطوة الأولى في إعداد الاستمارة، وانطلاقاً من الجانب النظري والدراسات السابقة تم صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية البحث والفرضيات الموضوعية، ولقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي:

➤ استعمال لغة سليمة؛

➤ صياغة أسئلة بسيطة وغير قابلة للتأويل؛

➤ ترتيب الأسئلة وتسلسلها وربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.

➤ بعد الانتهاء من إعداد الأسئلة تم عرضها على بعض الأساتذة المختصين في إدارة الأعمال وذلك بغية

التحكيم والتأكد من سلامة بناء الاستمارة وصياغة الأسئلة، وتفادي الأخطاء التقنية والمنهجية التي قد تحول

دون الوصول إلى الأهداف المنشودة.

### ■ مرحلة إعادة التصميم:

بعد المراجعة والأخذ بعين الاعتبار الملاحظات المقدمة من قبل الأساتذة المختصين، تم عرض الاستبيان على

مجموعة من موظفي البنك للتأكد من وضوح واستيعاب الأسئلة من قبلهم، حيث تمكننا هذه المرحلة الأخذ بعين

الاعتبار الملاحظات واتخاذ بعض التعديلات والتصميمات فيما يخص الأسئلة وصياغتها بطريقة مناسبة وواضحة.

### ■ مرحلة التصميم النهائي:

وهي المرحلة النهائية المتعلقة بالاستمارة، حيث تم الأخذ بعين الاعتبار التعديلات والملاحظات في المرحلة السابقة

ومن ثم التصميم النهائي للاستمارة وتوزيعه مستعدين في ذلك على:

● التسليم المباشر لأفراد العينة؛

● الاستعانة ببعض الزملاء الأكاديميين وأصحاب المهنة.

أما عن طريق استرجاع الاستمارات فقد اختلفت تبعاً لاختلاف طرق توزيعها حيث تم الحصول على الإجابة من

خلال ما يلي:

- الحصول على الإجابة بشكل مباشر من المستجوبين؛

- استلام الاستمارات من قبل الزملاء الذين تم الاستعانة بهم.



**4- تعريف Excel:** وهو برنامج الجداول الالكترونية الذي يتيح تخزين عدد كبير من البيانات في الجداول

والقيام بالعمليات الحسابية والتحليلات الإحصائية عليها وإنشاء الرسومات البيانية عليها.

**5- تعريف Spss:** هو عبارة عن مجموعة من القوائم والأدوات التي يمكن عن طريقها إدخال البيانات التي

يحصل عليها الباحث العلمي عن طريق الاستبيانات .... ومن ثم القيام بتحليلها (التحليل الإحصائي).

هيكل الاستبيان ومجتمع الدراسة:

1) هيكل الاستبيان:

تتضمن استمارة الاستبيان 43 سؤالاً موزعة على محورين كما يلي:

• **الجزء الأول:** يوضح البيانات الشخصية والوظيفية عن أفراد المجتمع، واحتوت على خمس فقرات،

(الجنس، السن، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية)، والتي يتوقع أن تساعد الباحث على تفسير النتائج.

• **الجزء الثاني:** يوضح أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون

من (30) فقرة. إذ يحتوي على (05) أبعاد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، كل بعد يحتوي على مجموعة من

الفقرات: (06) فقرات متعلقة ببعده المورد البشري (الأفراد) و (06) فقرات ببعده الاجهزة والمعدات، (06)

فقرات متعلقة ببعده قواعد البيانات و (06) فقرات متعلقة ببعده البرمجيات، (06) فقرات متعلقة ببعده الشبكات.

• **الجزء الثالث:** متعلق بإدارة الأزمات في البنك الجزائري الخارجي ويتكون من 13 فقرة.

الجدول رقم (02-01): يوضح مضمون الاستبيان

رقم الفقرات	المؤشر
(06-01)	المورد البشري (الأفراد)
(12-07)	الأجهزة والمعدات

(18-13)	قواعد البيانات
(24-19)	البرمجيات
(30-25)	الشبكات
(43-31)	إدارة الأزمات

المصدر: من إعداد الطالبتين

### 2-متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول رقم (02-2)

الجدول رقم (02-02): متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	المتغير المستقل
إدارة الأزمات	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبتين

### 3-مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في مختلف العمال والموظفين الذين يعملون البنك الجزائري الخارجي بمختلف المصالح والدوائر

المدرجة في الهيكل التنظيمي للبنك.

### 4-عينة الدراسة:

استهدف الاستبيان عينة عشوائية من موظفي الشركة خلال توزيع 80 استبيان تم الحصول على 70 استبانة صالحة

للدراسة و4 ملغاة و6 مفقودة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم: 2-3 يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان

النسبة	العدد	البيان
%100	80	عدد الاستثمارات الموزعة
%87.5	70	عدد الاستثمارات المسترجعة
%7.5	06	عدد الاستثمارات المفقودة
%5.0	04	عدد الاستثمارات الملغاة

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على تجميع الاستبيان

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت (Likert) الخماسي حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (2-4) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2-4): يوضح مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5-4.2	4.19-3.4	3.39-2.60	2.59-1.80	1-1.79

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

بهدف الوصول إلى نتائج معتمدة تحقق أهداف الدراسة وتختبر فرضياتها، تم تفرغ البيانات الواردة بالاستبيان وتبويبها وجدولتها، ليسهل التعامل معها بواسطة جهاز الكمبيوتر، وتمت معالجة البيانات بغية اختبار نموذج الدراسة وفرضيتها وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار 20 وبرنامج Excel2007.

لتحليل بيانات الاستبيان والحصول على أجوبة بغية التعرف على مدى موافقة أفراد العينة لها استخدمنا الأدوات والأساليب الإحصائية التالية:

✓ **المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:** لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد الدراسة.

✓ **التكرارات والنسب المئوية:** ذلك لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة.

✓ **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):** لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

✓ **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):** لقياس صدق الفقرات ولقياس قوة

الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فإن الارتباط قوي وموجب (طردى)، وإذا كان

قريب من (-1) فإن الارتباط قوي وسالب (عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن يعدم.

✓ **معامل T-Test one simple**

✓ **اختبار كولومجروف - سمرنوف (1-Sample K-S):** لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

✓ **تحليل الانحدار:** حيث يساعد هذا التحليل على معرفة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل والتابع.

✓ **الاختبار الإحصائي ANOVA:** لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية على متغيرات الدراسة.

الفرع الأول: صدق وثبات الاستبيان.

### 1-تحكيم الاستبيان:

عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (03) أعضاء في هيئة التدريس، لأخذ بملاحظاتهم في بناء الاستبيان، والتأكد من صدق وملائمة فقرات الاستبيان لتحقيق الأهداف البحثية المتوخاة من الدراسة، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

### 2-قياس ثبات الإستبانه:

يقصد بثبات الاستبيان أن تعطي هذه الإستبانه نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ويكون من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). الذي يعد من أفضل المقاييس للدلالة على ثبات وصدق الإستبانه، وقد قدر هذا المقياس بواسطة برنامج (SPSS20) حيث قيمته 0.769 (77%) هذا يدل على أن أسئلة الإستبانه ثابتة، والجدول التالي يوضح اختبار الثبات والصدق لمحاور الدراسة.

الجدول رقم (2-5): معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

النتيجة	قيمة ألفا كرومباخ	عدد الفقرات	عنوان المحور
ثابت	0.785	30	المحور الأول: المبادئ الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
ثابت	0.789	06	بعد المورد البشري (الأفراد)
ثابت	0.792	06	بعد الأجهزة والمعدات
ثابت	0.764	06	بعد قواعد البيانات
ثابت	0.771	06	بعد البرمجيات
ثابت	0.753	06	بعد الشبكات
ثابت	0.741	13	المحور الثاني: إدارة الأزمات
ثابت	0.769	43	جميع الفقرات

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج برنامج SPSS20

من خلال الجدول رقم (02-05) معامل الثبات العام للاستبيان عالي، حيث بلغ (0.769) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0.741 إلى 0.792)، حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (77%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

**03- قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان ويكون ذلك من خلال معامل ارتباط بيرسون**

(Pearson Correlation Coefficient)، وذلك بحساب معاملات الارتباط للمحور الأول والثاني.

الجدول رقم (2-6): يبين معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	عنوان المحور	
**0.675	1.000	المبادئ الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	المحور الأول
1.000	**0.675	إدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي	المحور الثاني

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج SPSS20

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط طردية قوية وموجبة هامة ذات دلالة إحصائية عند

مستوى معنوية 0.05 بين محاور الدراسة، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط لبيرسون الذي كان بدرجة

0.675 وهي أيضا درجة مرتفعة مما يكسب الاستبيان مصداقية كبيرة لتحقيق ما تتطلبه الدراسة.

الفرع الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة

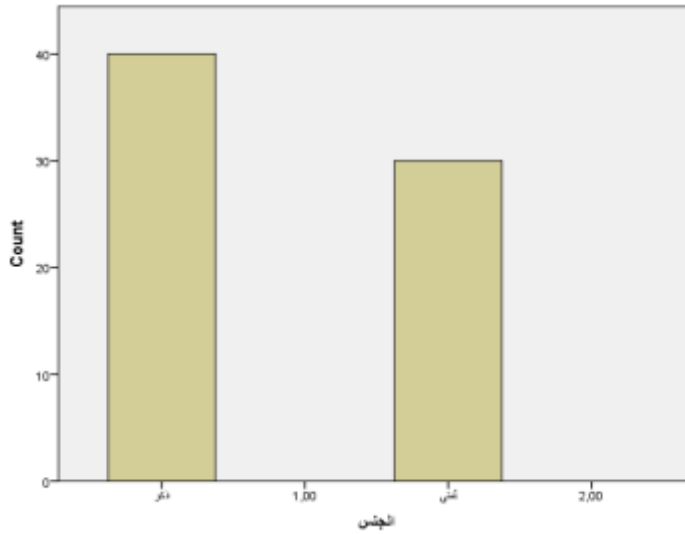
أولاً: توزيع أفراد العينة تبعاً للجنس:

الجدول رقم (2-7): توزيع عينة دراسة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
40	73	ذكر
30	27	أنثى
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

الشكل رقم (1-2): توزيع عينة دراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

#### التحليل الاقتصادي:

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم ذكور بنسبة **73%** من مجموع المستجوبين بينما بلغت نسبة الإناث في العينة **27%** وهذا يفسر طبيعة العمل في المؤسسات العمومية حيث يجذب استقطاب الذكور لشغل هذا النوع من العمل. كما أنه يعود لطبيعة العمل بالمؤسسة الذي يتطلب تواجد الذكور أكثر من الإناث، وبالتالي نلاحظ بأن هناك نقص في توظيف العنصر النسوي وتمكينه من تحمل المسؤولية بالمؤسسة محل الدراسة.



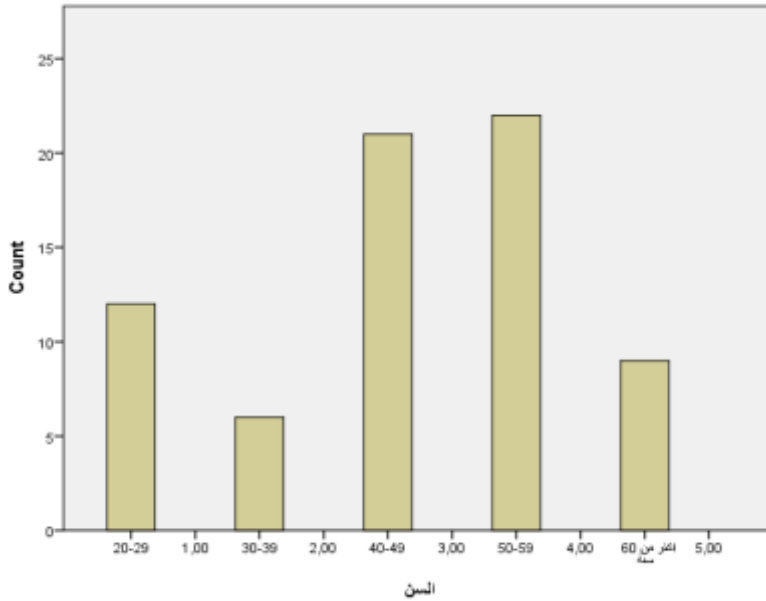
ثانيا: توزيع أفراد العينة تبعا للسن

الجدول رقم (2-8): توزيع عينة دراسة حسب السن

النسبة	التكرار	الفئة
45.6	22	29-20
19.1	12	39-30
26.4	21	49-40
5.6	9	59-50
3.3	6	أكثر من 60
%100	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

الشكل رقم (2-2): توزيع عينة دراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

التحليل الاقتصادي:

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن الفئة العمرية [من 20 إلى 29 سنة] كانت بنسبة % 45.6 وهي الفئة ذات أكبر نسبة وتليها الفئة العمرية [من 40 إلى 49 سنة] بنسبة % 26.4 من مجموع المستجوبين، تم تليها الفئة العمرية [من 30 إلى 39 سنة] بنسبة % 19.1 ثم تليها الفئة العمرية [من 50 إلى 59 سنة] بنسبة % 9، أما الفئة العمرية الاخيرة تحصلت على فئة [أكثر من 60 سنة] ويفسر هذا التوزيع بين فئات العمرية لأفراد العينة على أن نسبة الرجال كانت عالية وهذا راجع إلى أن أغلب العينة الاحصائية التي تم استجوابهم هي فئة الشباب، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على هذه الفئة التي تتميز وتتمتع بالنشاط والقدرة على تأدية المهام خلال هذه الفترة من السن.

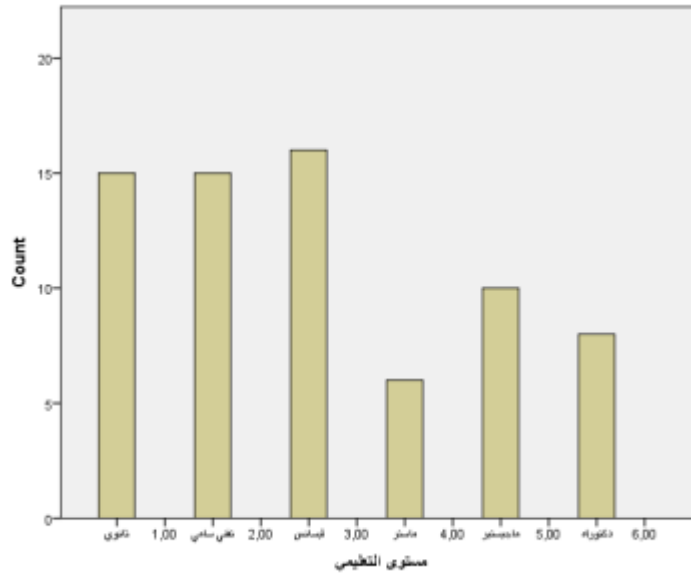
ثالثا: توزيع أفراد العينة تبعا المستوى التعليمي

الجدول رقم (2-9): توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	البيان
22.4	15	ثانوي
22.4	15	تقني سامي
34.1	16	ليسانس
3.6	6	ماستر
9.3	10	ماجستير
8.2	8	دكتوراه
%100	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Excel

الشكل رقم (2-3): توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

#### التحليل الاقتصادي:

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم مؤهل مستوى تعليمي بنسبة 22.4%، أما العينة ماستر فقد تحصلت على نسبة 9.3% بينما جاءت عينة ماجستير في المرتبة ما قبل الأخيرة بنسبة قدرت بـ 3.6% وفي الأخير نجد ان عينة الحاصلة على درجة دكتوراه جاءت بنسبة 8.2% وهذه النتائج تدل على أن معظم أفراد العينة ذو مستوى ومن حملة الشهادات، وهذا ما يفيد دراستنا فهذه الفئة تكون أكثر فهما وموضوعية لإظهار واقع مؤسستهم، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن بنك الجزائر الخارجي في حاجة إلى متخصصين أكثر في مجال عملها، ولا تقبل بالكفاءات الضعيفة والمتدنية.

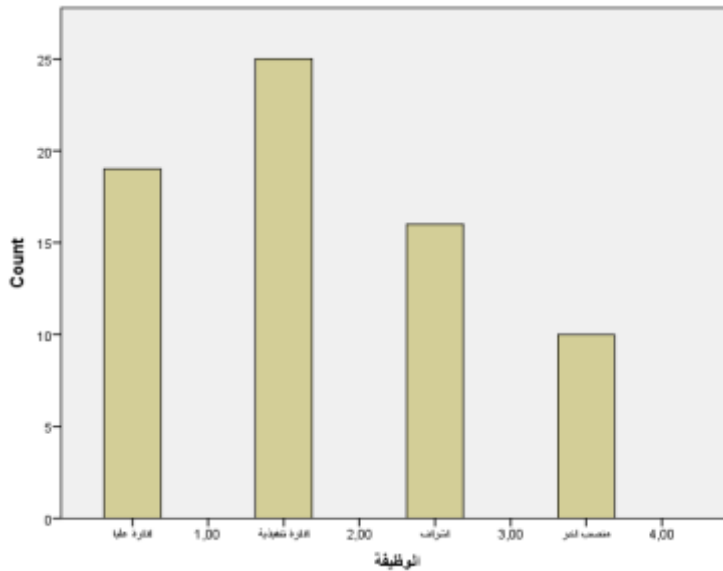
رابعا: توزيع أفراد العينة تبعا للوظيفة

الجدول رقم (2-10) : توزيع عينة دراسة حسب الوظيفة

النسبة	التكرار	الفئة
22.6	19	ادارة عليا
53.3	25	إدارة تنفيذية
14.8	16	إشراف
9.3	10	منصب آخر
100	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

الشكل رقم (2-4): توزيع عينة دراسة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

التحليل الاقتصادي:

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم وظيفة علمية، إذ أن 53.3% من العينة من صنف ادارة تنفيذية، تليها الدرجة إدارة عليا بنسبة 22.6% ثم تليها درجة اشراف بنسبة 14.8% اما العينة الاخيرة من الصنف تمثلت في منصب اخر بنسبة 9.3% وهذه نتائج تدل على أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة يشتغلون بنسبة كبيرة في الادارة التنفيذية للبنك وهذا ما يساعدنا على الإجابة على الأسئلة الخاصة بالدراسة، وكذلك يدل على وجود مستوى أكاديمي عالٍ ضمن مستويات الإدارة المختلفة بمؤسسة بنك الجزائر الخارجي.

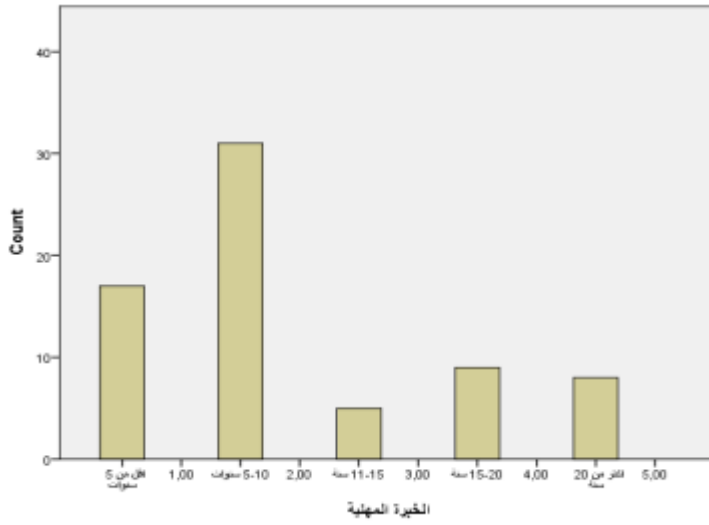
خامسا: توزيع أفراد العينة تبعا للخبرة المهنية

الجدول رقم(2-11): توزيع عينة دراسة حسب للخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الفئة
8.2	5	أقل من 5 سنوات
30.7	17	5-10 سنوات
37.9	31	11-15 سنة
12.6	9	15-20 سنة
10.6	8	أكثر من 20 سنة
<b>100</b>	<b>70</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

الشكل رقم (2-5): توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على برنامج Excel

#### التحليل الاقتصادي:

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة مهنية من 11-15 سنة بنسبة 37.9% من مجموع افراد العينة، في المرتبة الثانية نجد فئة من 5 الى 10 سنوات بنسبة 30.7%، اما فئة 15-20 سنة لديهم خبرة 12.6% بينما فئة أكثر من 20 سنة بنسبة 10.6% أما لفئة الأخيرة لديهم خبرة أقل من 5 سنوات وهذه نتائج تدل على أن الغالبية العظمة من عينة الدراسة يتمتعون بخبرة مهنية تكتسي مجال عملهم وهذا ما سيساعدنا على الإجابة على الأسئلة الخاصة بالدراسة. وتدل هذه النتائج على أن أفراد العينة يتمتعون بخبرة سنوات عملية جيدة وأن إجاباتهم تسمح لنا بمعالجة إشكالية بحثنا لما لهم من زاد معلوماتي حول طبيعة الموضوع، مع العلم أن المؤسسة لم تقم بعملية التوظيف خلال هاته الأخيرة، وذلك بسبب السياسة التي مرت بها الدولة الجزائرية في ظل الحكومة السابقة.

\*توزيع البيانات: تم إجراء اختبار كولجروف- سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات العلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، حيث قمنا بتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية  $H_0$ : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة  $H_1$ : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (2-12): يبين التوزيع الطبيعي لبيانات المحاور

الجزء	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	المبادئ الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	30	0.844	0.201
الثاني	إدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي	13	1.254	0.315

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا مخرجات 20SPSS

### التحليل الاقتصادي:

يتضح من الجدول أن مستوى المعنوية لكل الأبعاد والمحاور أكبر من (0.05)، حيث أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (0.844)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.201) وهي أكبر من (0.05)، كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي (1.254)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.315) وهي أكبر من (0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية  $H_0$  وقبول الفرضية البديلة  $H_1$ ، وبالتالي فإننا سوف نعتمد الاختبارات المعلمية في الدراسة الإحصائية.

الفرع الثالث: المتوسطات الحسابية وانحراف المعياري لمحاور الدراسة

قصد التعرف على نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال إجابات أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير كما ذكرنا آنفاً بـ 5 أبعاد (بعد المورد البشري (الأفراد)، بعد الأجهزة والمعدات، بعد قواعد البيانات، بعد البرمجيات، بعد الشبكات) تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر العاملين في بنك الجزائر الخارجي ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (2-13) يوضح تصورات المستجوبين لمحور أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبة حسب درجة الموافقة

المصدر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
بعد المورد البشري (الأفراد)	4,8107	,218840	مرتفع
بعد الأجهزة والمعدات	4,7732	,275260	مرتفع
بعد قواعد البيانات	4,731	,28340	مرتفع
بعد البرمجيات	4,9470	,205790	مرتفع
بعد الشبكات	4,9429	,213810	مرتفع
المحور ككل	4,9464	,164260	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج SPSS

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة بالبنك الجزائري الخارجي قد أظهروا موافقتهم حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في: (بعد المورد البشري (الأفراد)، بعد الأجهزة والمعدات، بعد قواعد البيانات، بعد البرمجيات، بعد الشبكات)، وقد جاء المعدل العام مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (4,9464)، والانحراف المعياري (0,16426)، إذ احتل المرتبة الأولى بعد البرمجيات، بمتوسط



حسابي(4,9470) وهي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، في حين جاء بعد الأجهزة والمعدات في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4,7732) بدرجة موافقة متوسطة، وهذه النتائج تؤكد أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقبول عموماً، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وفيما يلي تحليل ومناقشة كل مؤشر على حدي.

البعد الأول: بعد المورد البشري (الأفراد)

الجدول رقم (2-14) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد المورد البشري (الأفراد) مرتبة حسب درجة الموافقة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	تستقطب المؤسسة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم،...)	3,8714	,128310	موافق بشدة
02	يملك أفراد المؤسسة مهارات استخدام الحاسوب وبرمجياته	3,4286	,110840	موافق بشدة
03	تقوم المؤسسة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة	3,5857	,096670	موافق بشدة
04	تقدم المؤسسة تحفيزات معنوية لعمالها	3,5571	,085290	موافق بشدة
05	تقدم المؤسسة باستمرار التحفيزات المادية الملائمة لعمالها	3,8857	,893500	موافق بشدة
06	يستفيد الموظفون والأعوان من خدمة الإنترنت داخل المؤسسة	4,1714	,884180	موافق بشدة
	المعدل العام	4,8107	,218840	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج SPSS20

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة بالبنك الجزائري قد أظهروا موافقتهم حول بعد المورد البشري (الأفراد) وقد جاء المعدل العام لهذا البعد مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (4,8107)، والانحراف المعياري (0,21884)، إذ احتل المرتبة الأولى الفقرة رقم 06 التي تنص (يستفيد الموظفون والأعوان من خدمة الإنترنت داخل المؤسسة)، بمتوسط حسابي (4,1714) وهي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، تفسير وهذا يدل على ان البنك يتوفر على خدمات الانترنت بدون انقطاع لإدارة أعمالهم في حين جاء بعد الفقرة رقم 02 في المرتبة الأخيرة بعبارة (يملك أفراد المؤسسة مهارات استخدام الحاسوب وبرمجياته)، بمتوسط حسابي (4,7732) بدرجة موافقة متوسطة، ذلك الى ان مجتمع الدراسة متمكنين في خدمات الاعلام الالي ولديهم كفاءات وخبرات في برامج الحاسوب، وهذه النتائج تؤكد أن هذا البعد مقبول عموما، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

#### البعد الثاني: بعد الاجهزة والمعدات

الجدول رقم (2-15) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد الاجهزة والمعدات مرتبة حسب

#### درجة الموافقة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	تمتلك المؤسسة عدد كاف من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي	3,9714	,900430	موافق
02	الأجهزة الموجودة في المؤسسة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة	3,9714	,760840	موافق

03	أجهزة الحاسوب المستخدمة في المؤسسة متطورة	3,7286	899620,	موافق
04	تقوم المؤسسة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال باستمرار	4,3714	887640,	موافق بشدة
05	تستعين المؤسسة ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعمالها	3,6571	814470,	موافق
06	تسعى المؤسسة لتنفيذ أعمالها من خلال تقنيات المعلومات المحسوبة	4,7732	275260,	موافق بشدة
	المعدل العام	3,9714	900430,	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج SPSS20

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة بالبنك الجزائري الخارجي قد أظهروا موافقتهم حول بعد الاجهزة والمعدات وقد جاء المعدل العام لهذا البعد مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (3,9714)، والانحراف المعياري (0,90043)، إذ احتل المرتبة الأولى الفقرة رقم 06 التي تنص (تسعى المؤسسة لتنفيذ أعمالها من خلال تقنيات المعلومات المحسوبة)، بمتوسط حسابي (4,7732) وهي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، في حين جاء بعد الفقرة رقم 05 في المرتبة الأخيرة بعبارة (تستعين المؤسسة ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعمالها)، بمتوسط حسابي (3,6571) بدرجة موافقة متوسطة، تفسير ذلك الى ان المؤسسة تستخدم برامج وأساليب متطورة للاستفادة منها في خدمة مصالح الزبائن وهذه النتائج تؤكد أن هذا البعد مقبول عموما، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

البعد الثالث: بعد قواعد البيانات

الجدول رقم (2-16) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد قواعد البيانات مرتبة حسب درجة

الموافقة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الأعضاء العاملين في المؤسسة.	3,7286	,759890	موافق
02	تتوفر الدقة في استرجاع البيانات والمعلومات.	4,0429	,769640	موافق
03	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تسهل عملية الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة	3,9857	,859610	موافق
04	تمتاز البيانات بمراجعتها وتحديثها باستمرار.	3,8857	,877130	موافق
05	جميع فروع الشركة مجهزة بأجهزة مبروطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم خدمة للمشاركين	3,3768	,261440	محايد
06	تمتلك المؤسسة قواعد بيانات ملائمة لتقديم خدماتها إلكترونيا.	3,0857	,282470	محايد
	المعدل العام	4,731	,28340	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS20

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة بالبنك الجزائري قد أظهروا موافقتهم حول بعد قواعد البيانات وقد جاء المعدل العام لهذا البعد مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (4,731) ، والانحراف المعياري (0,2834)، إذ احتل المرتبة الأولى الفقرة رقم 02 التي تنص (تتوفر الدقة في استرجاع البيانات والمعلومات) ، بمتوسط حسابي (4,0429) وهي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، في حين جاء

بعد الفقرة رقم 06 في المرتبة الأخيرة بعبارة (تمتلك المؤسسة قواعد بيانات ملائمة لتقديم خدماتها إلكترونيا)،  
بمتوسط حسابي (3,0857) بدرجة موافقة متوسطة، وهذه النتائج تؤكد أن هذا البعد مقبول عموما، وذلك  
من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

البعد الرابع: بعد البرمجيات

الجدول رقم(2-17) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد البرمجيات مرتبة حسب درجة

الموافقة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	تستخدم الشركة في عملها برمجيات حاسوبية حديثة	3,8571	,936930	موافق
02	يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد	3,6857	,056970	موافق
03	تستخدم المؤسسة في عملها حاسوبية حديثة	4,5286	,877400	موافق بشدة
04	توفير أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بيانات المؤسسة	3,6429	,933060	موافق
05	برمجيات المستخدمة في المؤسسة تسرع من أداء عمليات وتقديم خدمة للزبون على أحسن شكل	2,9571	,109060	محايد
06	الواجهات البينية المستخدمة في المؤسسة سهلة الاستخدام	2,5714	,149310	غير موافق
	المعدل العام	4,9470	,205790	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج SPSS20

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة بالبنك الجزائري الخارجي قد أظهروا موافقتهم حول  
بعد البرمجيات وقد جاء المعدل العام لهذا البعد مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (4,9470)، والانحراف  
المعياري (0,20579)، إذ احتل المرتبة الأولى الفقرة رقم 03 التي تنص (تستخدم المؤسسة في عملها حاسوبية

حديثاً)، بمتوسط حسابي (4,5286) وهي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، في حين جاء بعد الفقرة رقم 06 في المرتبة الأخيرة بعبارة (الواجهات البينية المستخدمة في المؤسسة سهلة الاستخدام)، بمتوسط حسابي (2,5714) بدرجة موافقة متوسطة، وهذه النتائج تؤكد أن هذا البعد مقبول عموماً، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

البعد الخامس: بعد الشبكات

الجدول رقم (2-18): يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات: بعد الشبكات مرتبة حسب درجة

الموافقة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	وجود موقع إلكتروني للمؤسسة على شبكة الإنترنت	2,4000	,134440	غير موافق
02	تستخدم المؤسسة شبكات اتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة	3,0714	,288990	محايد
03	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	3,9143	,031990	موافق
04	توجد شبكة اتصالات فعالة وحديثة لخدمة النظام في المؤسسة	3,1857	,170810	محايد
05	وجود شبكة واحدة مع جميع فروع المؤسسة يزيد من سرعة إبلاغ عن أي خلل يحدث في وقته	3,5857	,014290	موافق
06	هناك ربط إلكتروني بين المؤسسة ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال	2,9000	,264340	محايد
	المعدل العام	4,9429	,21381	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج SPSS20

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة بالبنك الجزائري قد أظهروا موافقتهم حول بعد الشبكات وقد جاء المعدل العام لهذا البعد مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (4,9429)، والانحراف المعياري (0,21381)، إذ احتل المرتبة الأولى الفقرة رقم 03 التي تنص (تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها) ، بمتوسط حسابي (3,9143) وهي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، في حين جاء بعد الفقرة رقم 01 في المرتبة الأخيرة بعبارة (وجود موقع إلكتروني للمؤسسة على شبكة الإنترنت)، بمتوسط حسابي (2.4000) بدرجة موافقة متوسطة، وهذه النتائج تؤكد أن هذا البعد مقبول عموما، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

#### -نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول إدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي

قصد التعرف نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول ادارة الازمات في بنك الجزائر الخارجي من خلال إجابات العاملين بالمؤسسة المدروسة في هذه الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير بمجموعة من الفقرات حيثتم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للفقرات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ودرجة موافقتهم عليها كما هو موضح في الجدول التالي:

#### الجدول رقم (2-19) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات محور إدارة الأزمات في بنك الجزائر

##### الخارجي مرتبة حسب درجة الموافقة

درجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
موافق	,111670	3,8429	يضع البنك خطط إدارية لإدارة الأزمات
محايد	,133070	3,3857	تواجه صعوبة لمهامك
موافق	,099690	3,5286	يقوم بمراجعة دورية للخطط المتعلقة بإدارة الأزمات
موافق	,086430	3,5286	يوفر البنك نظام اتصالات فعال لإدارة الأزمات

موافق	,005680	3,7857	توجد تعليمات واضحة تحدد كيفية التعامل مع الأزمات المحتملة
موافق	,878660	4,1571	يوجد فريق مختص لإدارة الأزمات
موافق	,8753600	3,9571	يتم العمل على تحسين برامج وخطط إدارة الأزمات
موافق	,058930	3,5429	توجد القدرة والمهارة على التدخل الناجح في حالة أزمة
موافق	,789290	4,0143	يتم التعقيم الإعلامي على الأزمة إذا ما تسربت بعض الأنباء عن الأزمة
موافق	,875360	3,7571	يتم استخدام العنف لتدمير العناصر الأولية للأزمة لكي لا تتصاعد الأزمة وتظهر للعديد من الأفراد
موافق بشدة	,884670	4,3714	يتم محاصرة الأزمة في نطاق ضيق وتحميدها عند المرحلة التي وصلت إليها
موافق	,872990	3,6143	توجد برامج تدريبية للموظفين في مجال إدارة الأزمات
موافق	,015000	3,8857	يقوم البنك بتوفير الإمكانيات المادية لإدارة الأزمات
موافق بشدة	,309150	4,8659	المحور الثاني ككل

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات الاستبانة وبرنامج spss20 .

يبين الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول إدارة الأزمات في البنك الجزائري الخارجي وقد جاء المعدل العام مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع فقرات هذا المحور بـ (4,8659)، والانحراف المعياري له قدر بـ (0,30915)، حيث أن الفقرات (06، 09، 11) كان مستوى توافرها مرتفعا، أما باقي الفقرات فكان مدى توافرها متوسطا، ولم يوجد أي فقرة كان مستوى توافرها منخفضا، وكان أكبر قيمة للمتوسط الحسابي للفقرة رقم (11) بمتوسط حسابي نسبته (4,3714)، وانحراف معياري قيمته (0,88467) وفي الرتبة الأخيرة الفقرة رقم (02) بمتوسط حسابي (3,3857) وانحراف معياري قيمته (0,13307).



الجدول رقم (2-20) يوضح تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المبادئ الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	4,9464	0,164260
إدارة الأزمات في البنك الجزائري الخارجي	4,8659	0.309150

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على إجابات الاستبانة وبرنامج Spss20 .

يتضح من الجدول أن المتوسط الإجمالي للمحور الأول للمبادئ الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بلغت نسبته (4,9464) وانحراف معياري (0,16426) وهو اقل من المتوسط الحسابي لمحور إدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي الذي جاء بمتوسط حسابي قدره (4,8659) وانحراف معياري (0.30915) مما يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر بشكل كبير على إدارة الأزمات في البنك الجزائري الخارجي.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات وفروق آراء عينة الدراسة

أولا: اختبار الفرضيات الدراسة:

نعمد في اختبار الفرضية على اختبار **One-Sample Test**

الجدول رقم (2-21): دراسة المعنوية لمحاور الاستبيان باستخدام اختبار **One-Sample Test**

المحاور	متوسط حسابي	القيمة المخيرة	فرق متوسط	قيمة T	مستوى المعنوية
المبادئ الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	4,9464	0	4,40180	25.954	0.000
إدارة الأزمات في البنك الجزائري الخارجي	4,8659	0	4,36169	13.688	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss20 .

-اختبار الفرضية الاولى:

لدى بنك الجزائر الخارجي تكنولوجيا عالية في إدارة الأزمات

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي.

H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي.

من خلال الجدول السابق نلاحظ:

أن متوسط الحسابي كان بقيمة 4,9464 وأن قيمة فرق المتوسط قدر بـ 4.40180 وأن قيمة  $T_{25.954}$ ، حيث تم اختبار نسبة أفراد العينة فوق الحياد أي نسبة أفراد العينة التي كانت إجاباتهم فوق الحياد أي موافقون على أن هناك أثر علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات في البنك الجزائري الخارجي عليه بما أن مستوى المعنوية يساوي 0.000 أي أقل من 0.05 نصل إلى رفض الفرض العدمي وقبول الفرضية البديلة، أي أنه: لدى بنك الجزائر الخارجي تكنولوجيا عالية في إدارة الأزمات وهذا ما يثبت صحة الفرضية الاولى.

اختبار الفرضية الثانية:

-هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ودورهم في إدارة الأزمات بنك الجزائر الخارجي.

إن الانحدار الخطي المتعدد ليس مجرد أسلوب واحد وإنما مجموعة من الأساليب التي يمكن استخدامها لمعرفة العلاقة بين متغير تابع مستمر وعدد من المتغيرات المستقلة التي عادةً ما تكون مستمرة.

والمعادلة الخطية في الانحدار الخطي المتعدد هي:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + e + \varepsilon$$

حيث أن  $Y$  = المتغير التابع

$a$  = قيمة ثابتة **Constant** أو **Intercept**

$b_1$  = ميل لانحدار  $y$  على المتغير المستقل الأول

$b_2$  = ميل لانحدار  $y$  على المتغير المستقل الثاني

$X_1$  = المتغير المستقل الأول

$X_2$  = المتغير المستقل الثاني

بينما  $\varepsilon$  (epsilon) تمثل مدة الخطأ.

وبغرض بيان أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (بعد المورد البشري (الأفراد)، بعد الأجهزة والمعدات،

بعد قواعد البيانات، بعد البرمجيات، بعد الشبكات) في تحسين إدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي تم حساب

معامل الانحدار المتعدد والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول رقم (2-22) يوضح نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة

أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	BETA	$B_1$	$B_0$ (الثابت)	درجة الحرية	الخطأ المعياري	$R^2$	R	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
ادارة الازمات			0.200	65-5	,10402	0,628	0.792	2,411	,019
المورد البشري (الأفراد)	,114	,086						1,437	,004
الأجهزة والمعدات	,081	,048						,942	,002
قواعد البيانات	,001	,169						,008	,001
البرمجيات	,443	,354						3,117	.003
الشبكات	,356	,274						2,590	.002

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على نتائج التحليل بـSPSS20

يتضح من نتائج التحليل الاقتصادي: في الجدول (2-22) أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة

الأزمات في بنك الجزائر الخارجي، حيث بلغت معاملات الارتباط R (0.79) على التوالي عند مستوى دلالة

( $\alpha \leq 0.05$ )، أما معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغ (0.628) أي أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات

والاتصال تفسر ما نسبته (79%) من التباينات في المتغير التابع، كما بلغت قيمة  $\beta$  (0.114، 0.081، 0.001، 0.443، 0.356) على التوالي وهذا يعني أن الزيادة في كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال سيؤدي إلى زيادة في تحسين من إدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي كما أن قيم مستوى الدلالة T هي (0.004، 0.002، 0.001، 0.003، 0.002)، على التوالي وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) أقل من مستوى المعنوية وبالتالي هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورهم في إدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

#### الفرضية الثالثة:

\*توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  في إجابات أفراد عينة الدراسة حول إدارة الأزمات تعزى للمتغيرات الوسطية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة).

**ONE WAY ANOVA** \*نتائج التحليل المتعلقة بالتباين الأحادي

الجدول رقم (2-23) يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية حول

تحسين في إدارة الأزمات

المتغير	مصدر التباين	مج المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الجنس	- بين المجموعات	0.455	4	0.152	0,599	0,618
	- داخل المجموعات	16.688	66	0.253		
	- التباين الكلي	17.14	70			
السن	- بين المجموعات	1.819	4	0.606	0,368	0,776
	- داخل المجموعات	108.753	66	1.648		
	- التباين الكلي	110.571	70			
المستوى التعليمي	- بين المجموعات	6.874	4	2.291	0,814	0,491
	- داخل المجموعات	185.769	66	2.815		
	- التباين الكلي	192.643	70			
الخبرة المهنية	- بين المجموعات	14.261	4	4.754	3,050	0,305
	- داخل المجموعات	102.882	66	1.559		
	- التباين الكلي	117.143	70			
الوظيفة	- بين المجموعات	0.334	4	0.111	0,104	0,957
	- داخل المجموعات	70.538	66	1.069		
	- التباين الكلي	70.871	70			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل بـSPSS

التحليل الاقتصادي:

- بالنسبة لمتغير الجنس: نلاحظ من خلال الجدول رقم أن قيمة  $\text{sig} = 0.618$  وهي أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، ومنه فإنه لا توجد فروق في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول إدارة الأزمات تعزى لمتغير الجنس.

- أما بالنسبة لمتغير السن: فنلاحظ ان قيمة  $\text{sig} = 0.776$  وهي أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، ومنه فإنه لا توجد فروق في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول إدارة الأزمات تعزى لمتغير السن .

- أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي: فنلاحظ أن قيمة  $\text{sig} = 0.491$  وهي أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  ومنه فإنه لا توجد فروق في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول ادارة الازمات تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

- أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية: فنلاحظ أن قيمة  $\text{sig} = 0.305$  وهي أكبر من مستوى الدلالة  $0.05 \leq \alpha$  ومنه فإنه لا توجد فروق في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول إدارة الأزمات تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

- أما بالنسبة لمتغير الوظيفة: فنلاحظ أن قيمة  $\text{sig} = 0.957$  وهي أكبر من مستوى الدلالة  $0.05 \leq \alpha$  ومنه فإنه لا توجد فروق في متوسط اتجاهات أفراد العينة حول إدارة الأزمات تعزى لمتغير الوظيفة.

خلاصة الفصل الثاني:

تم في هذا الفصل عرض بيانات البحث الميداني التي تحصلنا عليها من خلال توزيعنا للاستمارة على عمال مؤسسة بنك الجزائر الخارجي، حيث توصلنا من خلال البيانات المتحصل عليها إلى مجموعة من النتائج العامة، ومناقشتها في ضوء فرضيات الدراسة لمعرفة ما إذا كانت هذه الأخيرة تحققت أو لم تتحقق.



خاتمة

خاتمة:

حاولنا في هذه الدراسة إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات من خلال أزمة كورونا نموذجاً عن هذه الدراسة حيث تم أخذ عينة من آراء الموظفين في مؤسسة البنك الجزائري الخارجي وقسمنا هذه الدراسة إلى الجانب النظري المتكون من أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثم إبراز فيه ماهية إدارة الأزمات ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها، أما الجانب التطبيقي فتطرقتنا إلى التعريف بميدان الدراسة بنك الجزائر الخارجي وكالة -غرداية- وكذا عرض ومناقشة نتائج الدراسة وفرضياتها

نتائج الدراسة النظرية:

أظهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الأزمات.

- تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في الرفع من فاعلية مواجهة الأزمات.
- أكدت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات يؤدي إلى الحصول على المعلومات في الوقت المناسب مما يساعد على التصدي للأزمات.
- تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات يستلزم قوى بشرية مؤهلة وذات خبرة ومهارة في استعمال الوسائل والأجهزة التكنولوجية وبالتالي الاستفادة القصوى من مميزات هذا النوع من التكنولوجيا.
- إن توفير الوسائل والأجهزة التكنولوجية المناسبة والحديثة يزيد من فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات.
- استخدام برامج تكية يساعد فريق إدارة الأزمة الاستنتاج والتحليل وبالتالي الدقة في اتخاذ القرارات من أجل التصدي للأزمات.

- تساعد تكنولوجيا المعلومات في توفير نظام معلومات فعال وبالتالي مساعد إدارة الأزمات في تأدية مهامها.
- تقدم تكنولوجيا المعلومات لإدارة الأزمات العديد من المزايا كتوفير الوقت والجهد والدقة وبالتالي التقليل من نسبة الخطأ في اتخاذ القرارات والإجراءات المتبعة تجاه الأزمات.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتيح تفريق العمل المرهنة والتحرك المربع واتخاذ قرارات مربعة اتجاه الأزمات.
- توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأدوات التي تدعم التعامل بمنهجية متكاملة مع مختلف أنواع الأزمات.

#### 📌 نتائج الدراسة الميدانية:

- هناك علاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين المتغير التابع ادارة الازمات في بنك الجزائر الخارجي
- توصلنا من خلال هذه الدراسة الى ان بنك الجزائر الخارجي لديها تكنولوجيا عالية ومرتفعة حيث أن متوسط محورالمبادئ الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بلغ **4,9464** أما المتوسط الحسابي للمحور الثاني المتعلق بإدارة الأزمات قدر بـ **4,8659** وهو يعبر على درجة أهمية مرتفعة، مما يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر بشكل كبير في إدارة الأزمات في البنك الجزائري الخارجي.
- من خلال اختبار **One-Sample Test** تبين لنا أنه لدى بنك الجزائر الخارجي تكنولوجيا عالية في إدارة الأزمات وإمكانية تطبيقها للتصدي للازمات التي يتعرض لها البنك أي أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الأزمات في بنك الجزائر الخارجي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ .

- من خلال معادلة الانحدار الخطي المتعدد تبين لنا انه هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

$\alpha \leq 0.05$  بينابعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورهم في ادارة الازمات بنك الجزائر الخارجي.

-من خلال إجراء اختبار التباين الاحادي ONE WAY ANOVA اتضح أنه لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  في إجابات أفراد عينة الدراسة حول إدارة الأزمات تعزى

للمتغيرات الوسطية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة). وهذا ما ينفي صحة الفرضية

الثالثة.

### التوصيات:

- ضرورة إيلاء الأهمية الكبرى للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات للرفع من فاعلية إدارة الأزمات.

- لا بد من توفير الإمكانيات التكنولوجية اللازمة لإدارة الأزمات وتوفير إطارات بشرية مؤهلة لها.

- كضرورة تعميم تكنولوجيا الحديثة على كافة الأعمال الإدارية والمحاسبية التي تقوم بها البنوك.

-من الضروري دمج المالكات البشرية الشابة المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مع مالكات ذات سنوات

الخبرة الكبيرة في العمل الرقابي من أجل تبادل الخبرات.

- ضرورة العمل على مراجعة المستمرة لخطط إدارة الأزمات بالإضافة إلى تحديد الهدف من وضع هذه الخطط.

### - آفاق الدراسة:

(1) أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة الرقابة الداخلية بالمؤسسات المالية.

(2) دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات المالية.

(3) فرق العمل ودورها في إدارة الأزمات.

## قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- الكتب:

- 1) جاد الله محمود، إدارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن - عمان، 2008.
  - 2) خيضر كاظم حمود، الاتصال الفعال في إدارة الأعمال، طبعة 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
  - 3) زاقود عبد السلام جمعة، إدارة أزمات دولية في ظل النظام العالمي الجديد، دار زهران للنشر، عمان 2014.
  - 4) الصباغ عماد عبد الوهاب، نظم المعلومات، دار الثقافة، عمان، 2004.
  - 5) طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، بدون طبعة.
  - 6) عليان يحيى مصطفى، المومني حسن أحمد، المكتبات والمعلومات والبحث العلمي، عالم الكتب الحديث، الأردن، الطبعة الأولى، 2006.
  - 7) الهادي محمد، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2001.
  - 8) يوسف محمد أبو فارة، إدارة الأزمات مدخل متكامل (ملخص محاضرة 29)، طبعة الأولى، 2009.
- البحوث الجامعية:
- 9) بولعويادات حورية، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007/ 2008.
  - 10) جمعة محمود حسن، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الإستراتيجي " دراسة تطبيقية وزارة الأعمال والإسكان والبلديات الأشغال العامة جمهورية العراق"، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ديالى.

- 11) دحام لطيف وآخرون، فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات " دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية العراقية"، جامعة تكريت.
- 12) الربيعي سمية عباس، الأساليب التقليدية لإدارة الأزمات، دراسة علمية.
- 13) شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة)، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 2007/2008.
- 14) الشبلييان إبراهيم، أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات " دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية"، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الأعمال الالكترونية قسم الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، 2018.
- 15) الشلالة عبد المهدي محمد عبد المهدي، الإعلام الأمني ودوره في إدارة الأزمات في فلسطين "من وجهة نظر موظفي جامعة الاستقلال"، رسالة ماجستير في الإدارة العامة بكلية الدراسات العليا في جامعة الخليل، فلسطين، 2021.
- 16) صبحي قشطه عصام، علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية، مذكرة الاستكمال متطلبات الماجستير، إدارة أعمال، جامعة غزة، 2013/2012.
- 17) عبد أويهناء، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية "دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، شهادة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، 2016/2015.

- 18) علوط فتيحة، اليقظة الإستراتيجية كآلية فعالة لمواجهة الأزمات "دراسة حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس"، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 03، 2019.2020.
- 19) علوطي لمين، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، جامعة الجزائر، شهادة دكتوراه، فرع إدارة أعمال، 2008/2007.
- 20) غنام محمود محمد، دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات لدى العاملين في غرف عمليات الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل، 2010.
- 21) قوراري مريم، بالحاج علي، قازي ثاني أمال، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إبداع المؤسسة"، جامعة تلمسان.
- 22) محجوب مصطفى، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري، مقر ولاية ورقلة، أطروحة دكتوراه، تخصص علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015-2016.
- 23) مسكينات موسى، واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التمويل والإدارة، جامعة الخليل، 2011.
- 24) معلوي حورية، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر، نموذج أزمة الجزائر مصر الكروية 2009، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص "اتصالات الأزمات"، 2013-2014.



-وقائع التظاهرات العلمية (الملتقيات):-

25) الآثار الاقتصادية لأزمة فيروس كورونا (كوفيد 19)، مجموعة البنك الدولي، IDA، IBRD.

-المجلات:

26) الألووسي عبد الوهاب عبد الفتاح وآخرون، متطلبات نجاح تخطيط الاستراتيجي ودورها في

استراتيجيات إدارة الأزمات "دراسة ميدانية في الشركة العامة لمعدات الاتصالات والقدرة"، مجلة 11، العدد

26، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والتجارية 2019.

27) بروكطارق، أزمة كورونا: التداعيات وآليات إدارة الأزمات، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية

والإنسانية، العدد الخامس، جانفي 2021.

28) بن جدو بن عليّة، درار عياش، العمل عن بعد ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة

الأزمات، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 05، العدد 01، 2022.

29) بن معمر علي، جيلالي عمير، إدارة المخاطر في البنوك ومواجهة أزمة فيروس كورونا ( COVID

19) الجزائر أنموذجا، مجلة التراث، العدد 03، المجلد 10، أكتوبر 2020.

30) بنون خير الدين، بيطاط نور الدين، بوالزليفة صابر، "مداخلة بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات في نشاط الاقتصادي"، ملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة

الانتقال وتحديات الحماية، 23/24 أبريل 2018.

31) حسين عبد القادر، واقع متطلبات إدارة الأزمات في الإدارة العامة "دراسة حالة موظفي جامعة

الاستقلال"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 05، جوان 2016، جامعة الاستقلال، فلسطين.

- 32) خالد زيدان عبد المهادي، إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات "دراسة استطلاعية لآراء عينة من الأفراد في البنك المركزي العراقي"، البنك المركزي العراقي - بغداد، مجلة الدنانير، العدد 13، 2018.
- 33) زهري فاطمة محمد أحمد، إدارة الأزمات وعلاقتها بالمسؤولية لدى طلاب الجامعة في ظل جائحة كورونا، مجلة مصرية للاقتصاد منزلي، مجلد 36، العدد 2، 2020.
- 34) سنان قاسم حسين، دور التخطيط الاستراتيجي في أساليب إدارة الأزمات "دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في جامعة دهوك، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة تكريت للعلوم الاقتصادية، المجلد 12، العدد خاص، ج 1، 2020.
- 35) عاصم خلود، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.
- 36) عبد الرحمن أسامة، السعدي وليد بن أحمد عايد، أثر الرشاقة الإستراتيجية على إدارة الأزمات في المنظمات الحكومية "دراسة ميدانية على المستشفى الجامعي بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر مج 2، ع 24، 2022.
- 37) عبد الله حسين سهام، إدارة الأزمات "دور مدرء المدارس الثانوية في مواجهة الأزمات التي تتعرض لها مدارسهم في ضوء مهامهم الإدارية"، كلية التربية للعلوم الإنسانية، جامعة ديالى، مجلة ديالى، العدد 60، 2023.

- 38) علي محمود طيفور هيفاء، إدارة الأزمات بكليات جامعة حائل " المصادر والاستراتيجيات المستخدمة للتعامل معها من وجهة نظر القيادات الأكاديمية"، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، المملكة السعودية العربية، العدد 178، الجزء 1، 2018.
- 39) عياري نادية، نواري أمال، فريق الاتصال خلال الأزمات بين تجسيد المهام ومواجهة التحديات والصعوبات، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، مجلد 17، العدد 02، 2020.
- 40) كريمة مروة، رحال فاطمة، خبيزة أنفال حدة، تأثير الأزمات الصحية العالمية على الاقتصاد العالمي "تأثير فيروس كورونا كوفيد-19 على الاقتصاد الجزائري أنموذجا"، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020.
- 41) كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد خاص ج 1، 2020.
- 42) مطاوع إسلام صلاح عبد السلام، الاستراتيجيات الحديثة في إدارة الأزمات والتنمية المستدامة " رؤية تحليلية"، مجلة كلية الآداب جامعة الفيوم، الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، مج 15، ع 1، 2023.
- 43) المقاطي نايف فهد، إدارة الأزمات وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسة، حوليات آداب عين الشمس، المجلد 42، يناير 2014.
- 44) موجار بوعلام، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات المعاصر، "دراسة حالة تجربة سنغافورة في مواجهة جائحة كورونا 19"، مجلة الأبحاث الاقتصادية جامعة البليدة 2، العفرون، الجزائر، المجلد 17، العدد 2.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- 45) AbeerMokhtarSewify, **The impact of crisis management strategies on organizational health: field study in the banking sector in assiut Governorate**, Journal of risk Crisis Management, Egypt, volume (3), issue (2) , 2021.
- 46) Brent.w.chaos. (2004). crises and disaster” Astrategic approach ti crisis management in the tourismemanagement “.
- 47) Fatmaaisaoui, Mohamedelhazzam,**crisis management and strategic responses of amazon company to covid 19 pandemic**,vollume n°02,2021,
- 48) Henri mahe de Bioslandelle,**dictionnaire de gestions economica**, edition paris, France,1998.
- 49) Mohamed BENTRIOU (2018/2019) **Impact of information technology on organizational design case study of eldjazair information technology– ELIT. COMPANY – ALGIERS**. Doctoral thesis in Management sciences.UNIVERSITY OF ALGIERS 03.
- 50) Pierre dusauge,bemardramanantsoa, **technolgie et stratégie d’entereprise**, éditioninternational, paris, 1994.

الملاحق

الملحق رقم 1: قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة	الاسم واللقب
أستاذ محاضرة "ب"	مخنان عقبة
أستاذ محاضرة "ب"	وليد قرونقة

## الملحق رقم 2: التكرار والتكرار النسبي للمتغيرات الديمغرافية

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	40	,073	57,1	57,1
Valid أنثى	30	027,	42,9	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20-29	22	45.6	17,1	17,1
30-39	12	19.1	8,6	25,7
Valid 40-49	21	26.4	30,0	55,7
50-59	9	5.6	31,4	87,1
أكثر من 60 سنة	6	3.3	12,9	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

مستوى تعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوي	15	22,4	21,4	21,4
Valid تقني سامي	15	22,4	21,4	42,9
ليسانس	16	1.34	22,9	65,7

ماستر	10	9.3	8,6	74,3
ماجستير	6	3.6	14,3	88,6
دكتوراه	8	8.2	11,4	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

الوظيفة

	Frequency	Perce nt	Valid Percent	Cumulative Percent
ادارة عليا	19	22,6	27,1	27,1
ادارة تنفيذية	25	53,3	35,7	62,9
اشراف	16	14,8	22,9	85,7
منصب اخر	10	9,3	14,3	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

الخبرة المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
اقل من 5 سنوات	5	8.2	24,3	24,3
5-10 سنوات	17	30.7	44,3	68,6
11-15 سنة	31	37.9	7,1	75,7
15-20 سنة	9	12.6	12,9	88,6
اكثر من 20 سنة	8	10.6	11,4	100,0



Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

الملحق رقم 3: التكرار والتكرار النسبي لفقرات الاستبيان

q1

قائمة الاساتذة المحكمين التكرار والتكرار النسبي للمتغيرات الديمغرافية الملحق رقم 3: التكرار والتكرار النسبي لفقرات الاستبيان	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	2,8	4,3	4,3
غير موافق	10	9,3	14,3	18,6
محايد	1	,9	1,4	20,0
موافق	35	32,4	50,0	70,0
موافق بشدة	21	19,4	30,0	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q2

	Frequency	Percent	ValidPercent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	5	4,6	7,1	7,1
غير موافق	13	12,0	18,6	25,7
محايد	5	4,6	7,1	32,9
موافق	41	38,0	58,6	91,4

موافق بشدة	6	5,6	8,6	100,0
Total	70	100,0		

q3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	2,8	4,3	4,3
غير موافق	10	9,3	14,3	18,6
محايد	14	13,0	20,0	38,6
موافق	29	26,9	41,4	80,0
موافق بشدة	14	13,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	
Total	70	100,0		

q4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	2,8	4,3	4,3
غير موافق	11	10,2	15,7	20,0
محايد	12	11,1	17,1	37,1
موافق	32	29,6	45,7	82,9
موافق بشدة	12	11,1	17,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	
Total	70	100,0		

q5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	1,9	2,9	2,9
غير موافق	4	3,7	5,7	8,6
محايد	8	7,4	11,4	20,0
موافق	42	38,9	60,0	80,0
موافق بشدة	14	13,0	20,0	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	4	3,7	5,7	5,7
محايد	10	9,3	14,3	20,0
موافق	26	24,1	37,1	57,1
موافق بشدة	30	27,8	42,9	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	8	7,4	11,4	11,4
محايد	5	4,6	7,1	18,6
موافق	38	35,2	54,3	72,9

موافق بشدة	19	17,6	27,1	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	2,8	4,3	4,3
غير موافق	8	7,4	11,4	15,7
محايد	20	18,5	28,6	44,3
موافق	26	24,1	37,1	81,4
موافق بشدة	13	12,0	18,6	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	1,9	2,9	2,9
محايد	9	8,3	12,9	15,7
موافق	46	42,6	65,7	81,4
موافق بشدة	13	12,0	18,6	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	1,9	2,9	2,9
غير موافق	5	4,6	7,1	10,0
محايد	13	12,0	18,6	28,6
موافق	40	37,0	57,1	85,7
موافق بشدة	10	9,3	14,3	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	1,9	2,9	2,9
غير موافق	7	6,5	10,0	12,9
محايد	3	2,8	4,3	17,1
موافق	48	44,4	68,6	85,7
موافق بشدة	9	8,3	12,9	98,6
44,00	1	,9	1,4	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	8	7,4	11,4	11,4
محايد	15	13,9	21,4	32,9
Valid موافق	40	37,0	57,1	90,0
موافق بشدة	7	6,5	10,0	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	6	5,6	8,6	8,6
محايد	14	13,0	20,0	28,6
Valid موافق	43	39,8	61,4	90,0
موافق بشدة	7	6,5	10,0	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	4	3,7	5,7	5,7
محايد	7	6,5	10,0	15,7
Valid موافق	41	38,0	58,6	74,3
موافق بشدة	18	16,7	25,7	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	7	6,5	10,0	10,0
محايد	5	4,6	7,1	17,1
Valid موافق	40	37,0	57,1	74,3
موافق بشدة	18	16,7	25,7	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	8	7,4	11,4	11,4
محايد	7	6,5	10,0	21,4
Valid موافق	40	37,0	57,1	78,6
موافق بشدة	15	13,9	21,4	100,0
Total	70	100.0	100,0	

Total	70	100,0		
-------	----	-------	--	--

## q17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	2,8	4,3	4,3
غير موافق	21	19,4	30,4	34,8
محايد	8	7,4	11,6	46,4
موافق	21	19,4	30,4	76,8
موافق بشدة	16	14,8	23,2	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

## q18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	5	4,6	7,1	7,1
غير موافق	27	25,0	38,6	45,7
محايد	7	6,5	10,0	55,7
موافق	19	17,6	27,1	82,9
موافق بشدة	12	11,1	17,1	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		



q19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	7	6,5	10,0	10,0
محايد	15	13,9	21,4	31,4
Valid موافق	29	26,9	41,4	72,9
موافق بشدة	19	17,6	27,1	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	1,9	2,9	2,9
غير موافق	12	11,1	17,1	20,0
Valid محايد	5	4,6	7,1	27,1
موافق	38	35,2	54,3	81,4
موافق بشدة	13	12,0	18,6	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	2,8	4,3	4,3
Valid غير موافق	1	,9	1,4	5,7
محايد	11	10,2	15,7	21,4
موافق	35	32,4	50,0	71,4

موافق بشدة	19	17,6	27,1	98,6
44,00	1	,9	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	
Total	70	100,0		

q22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	1,9	2,9	2,9
غير موافق	7	6,5	10,0	12,9
محايد	14	13,0	20,0	32,9
موافق	38	35,2	54,3	87,1
موافق بشدة	9	8,3	12,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	
Total	70	100,0		

q23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	1,9	2,9	2,9
غير موافق	30	27,8	42,9	45,7
محايد	15	13,9	21,4	67,1
موافق	15	13,9	21,4	88,6
موافق بشدة	8	7,4	11,4	100,0
Total	70	100	100,0	
Total	70	100,0		

q24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	11	10,2	15,7	15,7
غير موافق	31	28,7	44,3	60,0
محايد	8	7,4	11,4	71,4
موافق	17	15,7	24,3	95,7
موافق بشدة	3	2,8	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	
Total	70	100,0		

q25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	13	12,0	18,6	18,6
غير موافق	35	32,4	50,0	68,6
محايد	7	6,5	10,0	78,6
موافق	11	10,2	15,7	94,3
موافق بشدة	4	3,7	5,7	100,0
Total	70	100,0		

q26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	6	5,6	8,6	8,6
غير موافق	25	23,1	35,7	44,3
محايد	9	8,3	12,9	57,1
موافق	18	16,7	25,7	82,9
موافق بشدة	12	11,1	17,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	
Total	70	100,0		

q27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	2,8	4,3	4,3
غير موافق	6	5,6	8,6	12,9
محايد	4	3,7	5,7	18,6
موافق	38	35,2	54,3	72,9
موافق بشدة	19	17,6	27,1	100,0
Total	70	64,8	100,0	
Missing System	38	35,2		
Total	108	100,0		

q28

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	8	7,4	11,4	11,4
غير موافق	13	12,0	18,6	30,0
محايد	12	11,1	17,1	47,1
موافق	32	29,6	45,7	92,9
موافق بشدة	5	4,6	7,1	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q29

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	1,9	2,9	2,9
غير موافق	11	10,2	15,7	18,6
محايد	11	10,2	15,7	34,3
موافق	36	33,3	51,4	85,7
موافق بشدة	10	9,3	14,3	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	13	12,0	18,6	18,6
غير موافق	17	15,7	24,3	42,9
محايد	7	6,5	10,0	52,9
موافق	30	27,8	42,9	95,7
موافق بشدة	3	2,8	4,3	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	2,8	4,3	4,3
غير موافق	10	9,3	14,3	18,6
محايد	1	,9	1,4	20,0
موافق	37	34,3	52,9	72,9
موافق بشدة	19	17,6	27,1	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	6	5,6	8,6	8,6
غير موافق	12	11,1	17,1	25,7
محايد	7	6,5	10,0	35,7
موافق	39	36,1	55,7	91,4
موافق بشدة	6	5,6	8,6	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	2,8	4,3	4,3
غير موافق	11	10,2	15,7	20,0
محايد	15	13,9	21,4	41,4
موافق	28	25,9	40,0	81,4
موافق بشدة	13	12,0	18,6	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	2,8	4,3	4,3
غير موافق	11	10,2	15,7	20,0
محايد	14	13,0	20,0	40,0
موافق	30	27,8	42,9	82,9
موافق بشدة	12	11,1	17,1	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	3,7	5,7	5,7
غير موافق	4	3,7	5,7	11,4
محايد	8	7,4	11,4	22,9
موافق	41	38,0	58,6	81,4
موافق بشدة	13	12,0	18,6	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		



q36

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	4	3,7	5,7	5,7
محايد	10	9,3	14,3	20,0
Valid موافق	27	25,0	38,6	58,6
موافق بشدة	29	26,9	41,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	
Total	70	100,0		

q37

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	7	6,5	10,0	10,0
محايد	7	6,5	10,0	20,0
Valid موافق	38	35,2	54,3	74,3
موافق بشدة	18	16,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	
Total	70	100,0		

q38

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	3	2,8	4,3	4,3
غير موافق	8	7,4	11,4	15,7

محايد	20	18,5	28,6	44,3
موافق	26	24,1	37,1	81,4
موافق بشدة	13	12,0	18,6	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q39

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	1,9	2,9	2,9
محايد	9	8,3	12,9	15,7
Valid موافق	43	39,8	61,4	77,1
موافق بشدة	16	14,8	22,9	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q40

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	1,9	2,9	2,9
غير موافق	4	3,7	5,7	8,6
Valid محايد	13	12,0	18,6	27,1
موافق	41	38,0	58,6	85,7
موافق بشدة	10	9,3	14,3	100,0

Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

## q41

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	1,9	2,9	2,9
غير موافق	6	5,6	8,6	11,4
محايد	5	4,6	7,1	18,6
Valid موافق	47	43,5	67,1	85,7
موافق بشدة	9	8,3	12,9	98,6
44,00	1	,9	1,4	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

## q42

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	10	9,3	14,3	14,3
محايد	15	13,9	21,4	35,7
Valid موافق	37	34,3	52,9	88,6
موافق بشدة	8	7,4	11,4	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

q43

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	5	4,6	7,1	7,1
غير موافق	1	,9	1,4	8,6
محايد	7	6,5	10,0	18,6
موافق	41	38,0	58,6	77,1
موافق بشدة	16	14,8	22,9	100,0
Total	70	100.0	100,0	
Total	70	100,0		

الملحق رقم 4: معامل الفا كرومباخ لمحاور وأبعاد الاستبيان

معامل الفا كرومباخ للاستبيان ككل

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	43

معامل الفا كرومباخ للمحور الاول

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,785	30

معامل الفا كرومباخ للمحور الثاني

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,741	13

## الفا كرومباخ للبعد الاول

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
897,	6

معامل الفا كرومباخ للبعد الثاني

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
792,	6

معامل الفا كرومباخ للبعد الثالث

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
647,	6

معامل الفا كرومباخ للبعد الرابع

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
771,	6

معامل الفا كرومباخ للبعد الخامس

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
753,	6

## الملحق رقم 5: معامل الارتباط بين محورين

## Correlations

		t1	t2
t1	Pearson Correlation	1	,675**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	70	70
t2	Pearson Correlation	,675**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	70	70

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## الملحق رقم 6: اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		t1	t2
N		70	70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	4,8659	4,9464
	Std. Deviation	,30915	,16426
	Absolute	,453	,514
Most Extreme Differences	Positive	,332	,372
	Negative	-,453	-,514
	Kolmogorov-Smirnov Z	0.844	1.254
Asymp. Sig. (2-tailed)		.201	.315

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

الملحق رقم 7: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحاور والأبعاد الاستبيان

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
t1	70	3,29	5,00	4,9464	,16426
t2	70	4,25	5,00	4,8659	,30915
بعد 1	70	4,50	5,00	4,8107	,21884
بعد 2	70	3,38	5,00	4,7732	,27526
بعد 3	70	3,3	5,0	4,731	,2834
بعد 4	70	3,74	5,00	4,9470	,20579
بعد 5	70	3,94	5,00	4,9429	,21381
Valid N (listwise)	70				

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الاول

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q1	70	1,00	5,00	3,8714	,12831
q2	70	1,00	5,00	3,4286	,11084
q3	70	1,00	5,00	3,5857	,09667
q4	70	1,00	5,00	3,5571	,08529
q5	70	1,00	5,00	3,8857	,89350
q6	70	2,00	5,00	4,1714	,88418
بعد 1	70	4,50	5,00	4,8107	,21884
Valid N (listwise)	70				

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثاني

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q7	70	2,00	5,00	3,9714	,90043
q9	70	1,00	5,00	3,9714	,76084
q10	70	1,00	5,00	3,7286	,89962
q11	70	1,00	44,00	4,3714	,88764
q12	70	2,00	5,00	3,6571	,81447
بعد2	70	3,38	5,00	4,7732	,27526
Valid N (listwise)	70				

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q13	70	2,00	5,00	3,7286	,75989
q14	70	2,00	5,00	4,0429	,76964
q15	70	2,00	5,00	3,9857	,85961
q16	70	2,00	5,00	3,8857	,87713
q17	70	1,00	5,00	3,3768	,26144
q18	70	1,00	5,00	3,0857	,28247
بعد3	70	3,3	5,0	4,731	,2834
Valid N (listwise)	70				



المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الرابع

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q19	70	2,00	5,00	3,8571	,93693
q20	70	1,00	5,00	3,6857	,05697
q21	70	1,00	4,00	4,5286	,87740
q22	70	1,00	5,00	3,6429	,93306
q23	70	1,00	5,00	2,9571	,10906
q24	70	1,00	5,00	2,5714	,14931
بعد4	70	3,74	5,00	4,9470	,20579
Valid N (listwise)	70				

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخامس

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q25	70	1,00	5,00	2,4000	,13444
q26	70	1,00	5,00	3,0714	,28899
q27	70	1,00	5,00	3,9143	,03199
q28	70	1,00	5,00	3,1857	,17081
q29	70	1,00	5,00	3,5857	,01429
q30	70	1,00	5,00	2,9000	,26434
بعد5	70	3,94	5,00	4,9429	,21381
Valid N (listwise)	70				

## المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحورين الاول والثاني

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q1	70	1,00	5,00	3,8714	,12831
q2	70	1,00	5,00	3,4286	,11084
q3	70	1,00	5,00	3,5857	,09667
q4	70	1,00	5,00	3,5571	,08529
q5	70	1,00	5,00	3,8857	,89350
q6	70	2,00	5,00	4,1714	,88418
q7	70	2,00	5,00	3,9714	,90043
q8	70	1,00	5,00	3,5429	,05893
q9	70	1,00	5,00	3,9714	,76084
q10	70	1,00	5,00	3,7286	,89962
q11	70	1,00	4,00	4,3714	,88764
q12	70	2,00	5,00	3,6571	,81447
q13	70	2,00	5,00	3,7286	,75989
q14	70	2,00	5,00	4,0429	,76964
q15	70	2,00	5,00	3,9857	,85961
q16	70	2,00	5,00	3,8857	,87713
q17	69	1,00	5,00	3,3768	,26144
q18	70	1,00	5,00	3,0857	,28247
q19	70	2,00	5,00	3,8571	,93693
q20	70	1,00	5,00	3,6857	,05697
q21	70	1,00	4,00	4,5286	,87740

q22	70	1,00	5,00	3,6429	,93306
q23	70	1,00	5,00	2,9571	,10906
q24	70	1,00	5,00	2,5714	,14931
q25	70	1,00	5,00	2,4000	,13444
q26	70	1,00	5,00	3,0714	,28899
q27	70	1,00	5,00	3,9143	,03199
q28	70	1,00	5,00	3,1857	,17081
q29	70	1,00	5,00	3,5857	,01429
q30	70	1,00	5,00	2,9000	,26434
q31	70	1,00	5,00	3,8429	,11167
q32	70	1,00	5,00	3,3857	,13307
q33	70	1,00	5,00	3,5286	,09969
q34	70	1,00	5,00	3,5286	,08643
q35	70	1,00	5,00	3,7857	,00568
q36	70	2,00	5,00	4,1571	,87866
q37	70	2,00	5,00	3,9571	,87536
q38	70	1,00	5,00	3,5429	,05893
q39	70	1,00	5,00	4,0143	,78929
q40	70	1,00	5,00	3,7571	,87536
q41	70	1,00	4,00	4,3714	,88467
q42	70	2,00	5,00	3,6143	,87299
q43	70	1,00	5,00	3,8857	,01500
Valid N (listwise)	70				

## الملحق رقم 8: اختبار One-Sample Test

## One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
t1	25.954	70	,000	4,40180	4,7922	4,9396
t2	13,688	70	,000	4,36169	4,9073	4,9856

الملحق رقم 9: معادلة الانحدار الخطي المتعدد

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,792 <sup>a</sup>	,628	,599	,10402

a. Predictors: (Constant), 2 بعد 4, 3 بعد 3, 1 بعد 1, 5 بعد 5

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1,169	5	,234	21,610	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	,692	56	,011		
Total	1,862	70			

a. Dependent Variable : t2

b. Predictors: (Constant), 2 بعد 4, 3 بعد 3, 1 بعد 1, 5 بعد 5

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,200	,498		2,411	,019
1 بعد 1	,086	,060	,114	1,437	,004
2 بعد 2	,048	,051	,081	,942	,002
3 بعد 3	,169	,046	,001	,008	,001
4 بعد 4	,354	,113	,443	3,117	.003
5 بعد 5	,274	,106	,356	2,590	.002

a. Dependent Variable: t2

الملحق رقم 10: اختبار التباين الاحادي ANOVA

### ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,455	4	,152	,599	,618
الجنس Within Groups	16,688	66	,253		
Total	17,143	70			
Between Groups	1,819	4	,606	,368	,776
السن Within Groups	108,753	66	1,648		
Total	110,571	70			
مستوى تعليمي Between Groups	6,874	4	2,291	,814	,491

	Within Groups	185,769	66	2,815		
	Total	192,643	70			
	Between Groups	14,261	4	4,754	3,050	.350
الخبرة	Within Groups	102,882	66	1,559		
مهنية	Total	117,143	70			
	Between Groups	,334	4	,111	,104	,957
الوظيفة	Within Groups	70,538	66	1,069		
	Total	70,871	70			

الاستبيان  
جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



القسم: علوم التسيير  
التخصص: ثانية ماستر إدارة أعمال

تحية طيبة وبعد...

أرجو التلطف بمنحي جزءا من وقتكم للإجابة عن أسئلة الإستبانة، والتي جاءت لإسقاط أبعاد الدراسة على الجانب الميداني، حيثي تمثل موضوعنا في: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) - دراسة حالة مؤسسة البنك الجزائري الخارجي بغرداية-، وقد تم اختياركم ضمن عينة البحث للإجابة على العبارات الواردة فيها، يرجى التكرم بالإجابة عن هذه الأسئلة بموضوعية لما لذلك من أثر كبير على صحة النتائج التي سوف يتوصل إليها البحث.

كما نعلمكم بأن هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

تقبلوا منا فائق الاحترام

الأستاذ المشرف:

- بن الزين حمزة

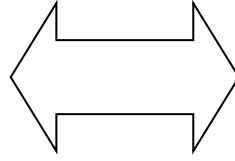
من إعداد الطالبتين:

- بن بادة سعاد

- جلود صفاء

**إدارة الأزمات**

كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة لتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها.



**تكنولوجيا المعلومات والاتصال**

هي تلك النشاطات الاقتصادية التي تساهم في جعل المعلومات مرئية ثم معالجتها، تخزينها ونقلها بطرق الكترونية

\*يرجى تعبئة البيانات التالية بوضع علامة (X) في المكان المخصص:

**أولاً: بيانات عامة**

- (1) الجنس:  ذكر  أنثى
- (2) السن :  29-20  39-30  
 49-40  59-50  
 أكثر من 60
- (3) المستوى التعليمي: ثانوي  تقني سامي  ليسانس   
 ماستر  ماجستير  دكتوراه
- (4) الخبرة المهنية : أقل من 5 سنوات  10-5 سنوات   
 15-11 سنة  20-15 سنة   
 أكثر من 20 سنة
- (5) الوظيفة: إدارة عليا  إدارة تنفيذية   
 إشراف  منصب آخر



ثانيا: المبادئ الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

\*يرجى تعبئة البيانات التالية بوضع علامة (X) في المكان المخصص:

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>البعد الأول: المورد البشري (الأفراد)</b>						
1	تستقطب المؤسسة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم،...)					
2	يملك أفراد المؤسسة مهارات استخدام الحاسوب وبرمجياته					
3	تقوم المؤسسة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة					
4	تقدم المؤسسة تحفيزات معنوية لعمالها					
5	تقدم المؤسسة باستمرار التحفيزات المادية الملائمة لعمالها					
6	يستفيد الموظفون والأعوان من خدمة الإنترنت داخل المؤسسة					
<b>البعد الثاني: الأجهزة والمعدات</b>						
7	تمتلك المؤسسة عدد كاف من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي					
8	الأجهزة الموجودة في المؤسسة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة					
9	أجهزة الحاسوب المستخدمة في المؤسسة متطورة					
10	تقوم المؤسسة بتحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال باستمرار					
11	تستعين المؤسسة ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعمالها					
12	تسعى المؤسسة لتنفيذ أعمالها من خلال تقنيات المعلومات المحسوبة					
<b>البعد الثالث: قواعد البيانات</b>						
13	يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الأعضاء العاملين في المؤسسة					
14	تتوفر الدقة في استرجاع البيانات والمعلومات					
15	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تسهل عملية الوصول إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة					

					تمتاز البيانات بمراجعتها وتحديثها باستمرار	16
					جميع فروع الشركة مجهزة بأجهزة مربوطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم خدمة للمشركين	17
					تمتلك المؤسسة قواعد بيانات ملائمة لتقديم خدماتها إلكترونياً	18
<b>البعد الرابع: البرمجيات</b>						
					تستخدم الشركة في عملها برمجيات حاسوبية حديثة	19
					يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد	20
					تستخدم المؤسسة في عملها حاسوبية حديثة	21
					توفير أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بيانات المؤسسة	22
					برمجيات المستخدمة في المؤسسة تسرع من أداء عمليات وتقديم خدمة للزبون على أحسن شكل	23
					الواجهات البينية المستخدمة في المؤسسة سهلة الاستخدام	24
<b>البعد الخامس: الشبكات</b>						
					وجود موقع إلكتروني للمؤسسة على شبكة الإنترنت	25
					تستخدم المؤسسة شبكات اتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة	26
					تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	27
					توجد شبكة اتصالات فعالة وحديثة لخدمة النظام في المؤسسة	28
					وجود شبكة واحدة مع جميع فروع المؤسسة يزيد من سرعة إبلاغ عن أي خلل يحدث في وقته	29
					هناك ربط إلكتروني بين المؤسسة ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال	30

### ثالثاً: إدارة الأزمات

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق بشدة
31	يضع البنك خططاً إدارية لإدارة الأزمات				
32	تواجه صعوبة لمهامك				
33	يقوم بمراجعة دورية للخطط المتعلقة بإدارة الأزمات				

					يوفر البنك نظام اتصالات فعال لإدارة الأزمات (أزمة كورونا)	34
					توجد تعليمات واضحة تحدد كيفية التعامل مع الأزمات المحتملة (أزمة كورونا)	35
					يوجد فريق مختص لإدارة الأزمات	36
					يتم العمل على تحسين برامج وخطط إدارة الأزمات	37
					توجد القدرة والمهارة على التدخل الناجح في حالة أزمة	38
					يتم التعتيم الإعلامي على الأزمة إذا ما تسربت بعض الأنباء عن الأزمة	39
					يتم استخدام العنف لتدمير العناصر الأولية للأزمة لكي لا تتصاعد الأزمة وتظهر للعديد من الأفراد	40
					يتم محاصرة أزمة كورونا في نطاق ضيق وتجميدها عند المرحلة التي وصلت إليها	41
					توجد برامج تدريبية للموظفين في مجال إدارة الأزمات	42
					يقوم البنك بتوفير الإمكانيات المادية لإدارة الأزمات	43

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وتقدير
I	الملخص
II	قائمة المحتويات
IV	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
VIII	قائمة الاختصارات والرموز
أ-هـ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات
03	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
03	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
07	الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
08	الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
10	الفرع الرابع: مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
11	المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول إدارة الأزمات
11	الفرع الأول: مفهوم إدارة الأزمات
12	الفرع الثاني: أهداف ومنهج إدارة الأزمات
14	الفرع الثالث: مراحل وأساليب التعامل مع إدارة الأزمات
23	المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات

23	الفرع الأول: المتطلبات التكنولوجية لإدارة الأزمات
25	الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات
26	الفرع الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات
27	الفرع الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة أزمة كورونا بالجزائر
29	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
29	المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية
33	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
35	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة
35	الفرع الأول: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة
36	الفرع الثاني: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
41	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية "دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي"	
43	تمهيد
44	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
44	المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة
44	الفرع الأول: نبذة عن الوكالة البنكية غرداية وهيكلها التنظيمي
47	الفرع الثاني: أهداف بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية ومهامه
48	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
55	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
55	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
56	الفرع الأول: صدق وثبات الاستبيان
58	الفرع الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة
67	الفرع الثالث: المتوسطات الحسابية وانحراف المعيار لمحاور الدراسة
76	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات وفروق آراء عينة الدراسة
83	خلاصة الفصل الثاني
85	خاتمة

89	قائمة المصادر والمراجع
97	الملاحق
135	فهرس المحتويات