

علاقة إدارة الأزمات لعمداء الكليات في جامعة الزرقاء الأهلية باتخاذ القرارات الإدارية: الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

عاصم التجاني إبراهيم شمعون

كلية العلوم والدراسات الإنسانية، جامعة شقراء • المملكة العربية السعودية

drasimsh@su.edu.sa

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في علاقة إدارة الأزمات، باتخاذ القرارات الإدارية. وتمثلت مشكلة الدراسة في هل هناك أثر لأنشطة إدارة الأزمات على اتخاذ القرارات الإدارية، ومن خلال نظم المعلومات الإدارية في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والبالغ عددهم (350)، وتم أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغ عددها (188) عضواً. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن جميع قيم التأثيرات المباشرة بين إدارة الأزمات كمتغير مستقل ونظم المعلومات الإدارية كمتغير وسيط واتخاذ القرارات الإدارية كمتغير تابع، هي تأثيرات مباشرة معنوية، إذ بلغت القيم الاحتمالية لها (0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية البالغة (0.05). وإن المتغير الوسيط (نظم المعلومات الإدارية) يتوسط العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة الأزمات) والمتغير التابع (اتخاذ القرارات الإدارية) بشكل جزئي. كما تتوفر لدى عمداء الكليات في جامعة الزرقاء الأهلية المعرفة النظرية والعملية لأنشطة إدارة الأزمات، حيث أنهم قادرين على التدخل في الوقت المناسب في إدارة التعامل مع الأزمات، وكذلك أن قيمة التأثير غير المباشر بين (إدارة الأزمات واتخاذ القرارات الإدارية) والبالغة (0.722) وهي أكبر من قيمة التأثير المباشر بينهما والبالغة (0.052) وهذا يعني أن المتغير الوسيط (نظم المعلومات الإدارية) يتوسط العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة الأزمات) والمتغير التابع (اتخاذ القرارات الإدارية) بشكل جزئي.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات، اتخاذ القرارات الإدارية، نظم المعلومات الإدارية، جامعة الزرقاء الأهلية.

The relationship of crisis management to the deans of colleges at Shaqra University with administrative decision-making: the mediating role of management information systems, from the viewpoint of faculty members

Asim Elteгани Ibrahim Shamoon

College of Sciences and Humanities, Shaqra University • Kingdom of Saudi Arabia

drasimsh@su.edu.sa

Abstract:

The study aims to identify the mediating role of management information systems in the relationship of crisis management with administrative decision-making. The problem of the study was whether there is an impact of crisis management activities on administrative decision-making, and through management information systems at Zarqa Al-Ahliyya University in the Hashemite Kingdom of Jordan. The study used the descriptive and analytical approach. The study population consists of (350) faculty members and a random sample was taken from the study population amounting to (188) members. The study reached several results, the most important of which are: that all the values of direct effects between crisis management as an independent variable and management information systems as an intermediate variable and management decision-making as a dependent variable are direct and moral effects, as the probability values reached (0.000), which is lower than the level of morale of (0.05). The intermediate variable (management information systems) mediates the relationship between the independent variable (crisis management) and the dependent variable (management decision-making) in part. The deans of the faculties at Zarqa Al-Ahliyya University also have theoretical and practical knowledge of crisis management activities, as they are able to intervene in a timely manner in crisis management, Also, the value of the indirect effect between (crisis management and administrative decision-making) is (0.722), which is greater than the value of the direct effect between them, which is (0.052). This means that the intermediate variable (management information systems) mediates the relationship between the independent variable (crisis management) and the dependent variable. (Making administrative decisions) in part.

Keywords: Crisis management, administrative decision-making, management information systems, Zarqa Private University.

1. مقدمة

عاني المؤسسات التعليمية والجامعات المختلفة بالدول من العديد من الأزمات التي تواجه مسيرة أداؤها الأكاديمي والإداري والعلمي بها، وتتشابه الجامعات العربية مع الجامعات الأجنبية من حيث وجود الأزمة، ولكنها تختلف في نوعيتها وشدتها ومدى تأثيرها، والتي تتطلب توفر مستلزمات صناعة واتخاذ القرارات الإدارية كجمع البيانات، وتحليلها وتبويبها واستخدامها عند الحاجة إلى معالجة مشكلة ما، أو مواجهة أزمة محددة. ولأن التحدي الأكبر الذي يواجه المنظمات في ظل البيئة المضطربة يتمثل بسلسلة من الأزمات التي تختلف في طبيعتها وحجمها، فإن ذلك يتطلب من المنظمات إتباع المنهج العلمي لإدارة تلك الأزمات، وذلك من خلال التخطيط لما هو متوقع، وحشد الإمكانيات والقدرات المتعددة للتعامل مع الأزمة من خلال الرقابة والمتابعة للتأكد من أن آثار الأزمة قد تلاشت، وهو ما يعتمد على قدرة المنظمة ممثلة بأفرادها العاملين على التقليل من حالة عدم التأكد وتقليل المخاطر حتى تتمكن من السيطرة على الأحداث الحالية والمستقبلية. وتتصف إدارة الأزمات بالصعوبة والتعقيد والتداخل لعدد من العناصر والأطراف والنظم المتعددة داخل بيئة الأعمال وخارجها، حيث أصبحت الأزمات سمة حيوية للمنظمات المعاصرة في القرن الحالي، وبات استخدام مداخل إدارة الأزمة جزء لا يتجزأ من تفاعل الحياة المعاصرة. ويعتبر (Mokhtar & Boukhtaoua, 2015) ، أنها جزءاً عائقاً لعمل هذه المنظمات، مما يتطلب إدارتها بشكل مستمر للسيطرة والتحكم بالأزمات، (Titin, Abu Samar, & Ashour, 2012). فأصبح التعامل بالأزمة يحتاج إلى منهج أو حيز عملي ومدروساً، لرصد مؤشرات حدوثها ومراقبتها والسعي لإحباطها والبحث عن الطرق التي تمنع عدم تكرارها في المستقبل. (Abdul Hamid, 2010).

وتشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتطوراتها المتسارعة بشكل عام، ونظم المعلومات الإدارية على وجه الخصوص، العنصر الأبرز في عصرنا الحاضر إلى درجة يمكن القول فيها أنها أصبحت العنصر الحاسم في نجاح المنظمات، والتكيف مع ما يستجد من ثورة المعلومات والاتصالات والمعرفة، فأصبحت تتحكم في اتجاه، وحدة، وفترة الأزمات، وذلك من خلال القدرة على توظيف الإمكانيات الداخلية للمنظمات، والعمل على التكيف التنظيمي من خلال معرفة تحديات وفرص البيئة الخارجية، ونتيجة للتطورات التكنولوجية أصبحت أنظمة المعلومات تحتل مكانه واسعه ذات أهمية في كل المجالات وخاصة في المجالات الإدارية بحيث تطورت أنظمة المعلومات بخطى سريعة وتحددت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية، وتعد هذه الأنظمة من أنجح الوسائل التي تواجه بها المنظمات التحديات المعاصرة إذ أنها تمثل تلك الأنشطة المتكاملة التي تهدف إلى الحصول على المعلومات والمعرفة بوسائل تكنولوجية يستعين بها المديرون في اتخاذ القرارات في المواقع الإدارية المختلفة (قندلجي، 2005).

وبناء على ما تقدم من معلومات وأدلة توضح مدى أهمية اتخاذ القرارات الإدارية لمواجهة وإدارة الأزمات، بالاستفادة من نظم المعلومات الإدارية في مختلف العمليات الإدارية في المنظمات، فقد جاءت هذه الدراسة لتوضح وتبين مدى علاقة إدارة الأزمات لعمداء الكليات في جامعة الزرقاء الأهلية باتخاذ القرارات الإدارية: الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

2. مشكلة الدراسة: Study problem

تتسم العديد من المنظمات في وقتنا الحاضر بالتعقيد والصعوبة في إدارة أزماتها، فالمؤسسات بالقطاع العام، لا سيما المؤسسات التعليمية والجامعات، لها النصيب الأوفر من الصعوبة والتعقيد. حيث لا يمكنها أن تكون دائماً بمعزل عن تلك الظروف البيئية المحيطة، والتي يختلف تأثيرها حسب قوة الظروف البيئية من ناحية، ومدى الاستعداد لمواجهتها من ناحية أخرى. ولكثرة حدوث الأزمات في العقود القليلة الماضية، تسعى هذه المؤسسات إلى البحث عن الطرق والأساليب الملائمة، التي تساعد الإداريين على تحقيق الاستجابة السريعة، ومواجهة هذه الأزمات بصناعة واتخاذ القرارات الإدارية المناسبة تجاهها، حيث يعتبر نشاط اتخاذ القرارات الإدارية من الأنشطة الإدارية المهمة، والتي ينبغي أن تتوفر مهارات صناعة واتخاذ القرارات الإدارية لدي القيادات والمسؤولين الإداريين بها. فالأهمية لاتخاذ القرارات الإدارية ودورها الواضح في نجاح المنظمات المختلفة وتجنب الأزمات خاصة أزمات القطاع التعليمي، في تجنب الخسائر الناتجة عن عدم القدرة على التعامل مع الأزمات، تحليلاً وإدارةً ومعالجةً، دفع إلى التعرف على المساهمة التي تؤديها، والاستعدادات، والتهيئة العلمية للتعامل مع الأزمات وإدارتها. وعلى الرغم من الجهود البحثية العديدة في موضوع إدارة الأزمات واتخاذ القرارات الإدارية، ونظم المعلومات الإدارية، إلا أن المحاولات العربية بالذات لازالت بحاجة إلى إثراء كبير، وذلك لأهمية هذا الموضوع كونه يستهدف قطاع مهم وحيوي، وهو المؤسسات التعليمية والتعليم الجامعي، وذلك بدراسة علاقة إدارة الأزمات لعمداء الكليات في جامعة الزرقاء الأهلية باتخاذ القرارات الإدارية، من خلال الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

3. أسئلة الدراسة البحثية

وعليه فإنه يمكن تمثيل مشكلة الدراسة بالإجابة عن التساؤلات التالية:

أ. هل هناك أثر لأنشطة إدارة الأزمات (القيادة في إدارة الأزمات، والتخطيط في إدارة الأزمات، واتخاذ القرارات في إدارة الأزمات، والمعلومات في إدارة الأزمات، والاتصال في إدارة الأزمات)، على اتخاذ القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، وضع البدائل، وتنفيذ واتخاذ القرار وتقييمه)، ومن خلال نظم المعلومات الإدارية في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

ب. هل هنا أثر لأنشطة إدارة الأزمات (القيادة في إدارة الأزمات، والتخطيط في إدارة الأزمات، واتخاذ القرارات في إدارة الأزمات في إدارة الأزمات، واتخاذ القرارات في إدارة الأزمات، والمعلومات في إدارة الأزمات، والاتصال في إدارة الأزمات)، على تشخيص المشكلة، من خلال متطلبات التطبيق في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

ت. هل هناك أثر لأنشطة إدارة الأزمات (القيادة في إدارة الأزمات، والتخطيط في إدارة الأزمات، واتخاذ القرارات في إدارة الأزمات، والمعلومات في إدارة الأزمات، والاتصال في إدارة الأزمات)، على تشخيص المشكلة، من خلال الحد من المعوقات التنظيمية في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

ث. هل هناك أثر لأنشطة إدارة الأزمات (القيادة في إدارة الأزمات، والتخطيط في إدارة الأزمات، واتخاذ القرارات في إدارة الأزمات، والمعلومات في إدارة الأزمات، والاتصال في إدارة الأزمات)، على تشخيص المشكلة، من خلال دعم القرارات في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

ج. هل هنا أثر لأنشطة إدارة الأزمات (القيادة في إدارة الأزمات، والتخطيط في إدارة الأزمات، واتخاذ القرارات في إدارة الأزمات، والمعلومات في إدارة الأزمات، والاتصال في إدارة الأزمات)، على وضع البدائل، من خلال متطلبات التطبيق في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

ح. هل هناك أثر لأنشطة إدارة الأزمات (القيادة في إدارة الأزمات، والتخطيط في إدارة الأزمات، واتخاذ القرارات في إدارة الأزمات، والمعلومات في إدارة الأزمات، والاتصال في إدارة الأزمات)، على وضع البدائل، من خلال الحد من المعوقات التنظيمية في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

خ. هل هناك أثر لأنشطة إدارة الأزمات (القيادة في إدارة الأزمات، والتخطيط في إدارة الأزمات، واتخاذ القرارات في إدارة الأزمات، والمعلومات في إدارة الأزمات، والاتصال في إدارة الأزمات)، على وضع البدائل، من خلال دعم القرارات في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

4. فرضيات الدراسة: Study hypothesis

لبلوغ الدراسة أهدافها تم صياغة الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية: X_0 : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لأنشطة إدارة الأزمات، على اتخاذ القرارات الإدارية، من خلال نظم المعلومات الإدارية في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية.

وتنبثق من هذه الفرضية، الفرضيات الفرعية التالية:

X_{01} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لأنشطة إدارة الأزمات، على تشخيص المشكلة، من خلال متطلبات التطبيق في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية".

X_{02} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لأنشطة إدارة الأزمات، على تشخيص المشكلة، من خلال الحد من المعوقات التنظيمية في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية".

X_{03} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لأنشطة إدارة الأزمات، على تشخيص المشكلة، من خلال دعم القرارات في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية".

X_{04} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لأنشطة إدارة الأزمات، على وضع البدائل، من خلال متطلبات التطبيق في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية".

X_{05} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لأنشطة إدارة الأزمات، على وضع البدائل، من خلال الحد من المعوقات التنظيمية في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية".

X06: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لأنشطة إدارة الأزمات، على وضع البدائل، من خلال دعم القرارات في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية".

5. أهداف الدراسة: Study Objectives

في ضوء مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، فإن الهدف الرئيس للدراسة يتمثل فيما يلي:

- أ. التعرف على مستوى إدارة الأزمات لعمداء الكليات في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- ب. التعرف على مستوى اتخاذ القرارات الإدارية لعمداء الكليات في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- ت. قياس مستوى إدارة الأزمات في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية، ودور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية.
- ث. اختبار دور نظم المعلومات الإدارية في التأثير على طبيعة العلاقة بين إدارة الأزمات واتخاذ القرارات الإدارية.
- ج. تقديم التوصيات للباحثين والمهتمين في قطاع الدراسة من شأنها أن تعزز معرفتهم، ومحاولة الإضافة إلى أدبيات الدراسة النظرية في هذا المجال.

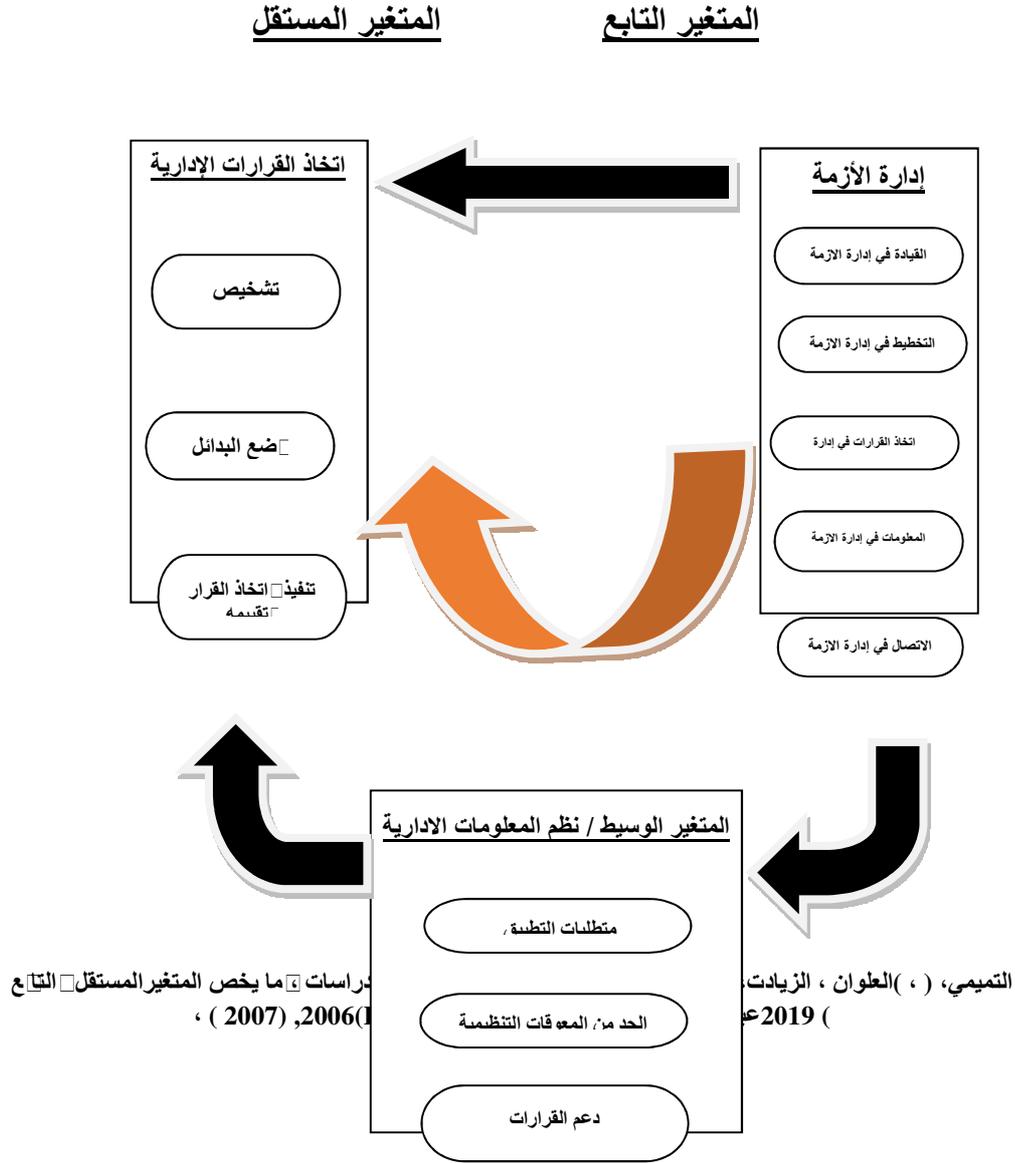
6. أهمية الدراسة: Study Importance

وتتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

- أ. أهمية الدور الذي يمكن أن تؤديه القيادات الإدارية المتمثلة بالعمداء بالكليات بجامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية في مواجهة الأزمات التي تتعرض لها.
- ب. أهمية موضوع إدارة الأزمات وما يمكن أن تلعبه في استقرار الجامعة، وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية لعمداء الكليات، في كليات جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- ت. أهمية واقع البيئة التعليمية، كونها من أكثر البيئات تأثراً بالأزمات، التي تجتاح العالم حالياً، مما يوجب وضع تصورات عن كيفية اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة لمواجهة الأزمات، نتيجة للتغيرات والأحداث المتسارعة.
- ث. يقدم للقائمين في رئاسة الجامعة صورة واضحة عن القيادات الإدارية في موضوع مهم يتعلق بقدرتهم لفهم طبيعة الأزمات وإدارتها.
- ج. يمكن أن يشكل ذلك قاعدة لإعداد خطة عملية لإدارة الأزمات واتخاذ القرارات الإدارية الناجحة في الجامعة.

7. نموذج الدراسة: Model Study

يوضح الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة والمتمثلة في: المتغير المستقل (إدارة الأزمات) والمتغير التابع (اتخاذ القرارات الإدارية)، والمتغير الوسيط (نظم المعلومات الإدارية).



شكل 1: نموذج الدراسة

8. مجتمع وعينة الدراسة Society and research sample

لدراسة واختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي بهدف وصف مشكلة الدراسة وتحليلها من أجل الوصول إلى نتائج تحقق أهداف الدراسة. ويتمثل مجتمع الدراسة أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزرقاء الأهلية (المملكة الأردنية الهاشمية). تم سحب عينة عشوائية (Random sample) . وتم توزيع استبانة الكترونية، كما تم الحصول على عدد (188) استبانة من مجتمع الدراسة، والمتمثل في أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية، والبالغ عددهم (350) عضواً. وتم استخدام برنامج التحليل

الإحصائي (Spss) لدراسة علاقة المتغير التابع بالمتغير المستقل، واختبار الفرضيات، وكذلك برنامج (Amos)، لتحليل وتحديد المسارات وتسمية المتغيرات على النموذج المرسوم.

9. جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية:

تأسست جامعة الزرقاء عام 1994م، في موقع استراتيجي، شرقي مدينة الزرقاء، وعلى بُعد ستة كيلو مترات منها، بوصفها أول جامعة خاصة في محافظة الزرقاء، بمساحة وصلت إلى ثلاثمئة وخمسين دونماً، لتكون رديفاً عضواً للجامعات الرسمية والخاصة الأردنية في المنهج والهدف، ورافداً رئيساً لنظام التعليم العالي الأردني بمختلف غاياته وأهدافه، وقد جاءت تلبية لحاجات علمية واجتماعية واقتصادية وثقافية وإنسانية. بدأت الجامعة مسيرتها العلمية بست كليات ضمت مئة وخمسين طالباً وطالبة، موزعين على عشرين تخصصاً، وقد تطورت هذه الأعداد لتصل خلال العام الجامعي (2020/2019) إلى حوالي (6000) طالب وطالبة موزعين على أربعة عشرة كلية، سبع منها إنسانية، وست منها علمية، تضم سبعة وثلاثون تخصصاً مختلفاً، كما تضم الجامعة كلية للدراسات العليا تشرف على إحدى عشر برنامج للماجستير في الكليات المختلفة، وهي: ماجستير اللغة الإنجليزية وآدابها، والمحاسبة، وعلم الحاسوب، والرياضيات، وإدارة الأعمال، والتسويق، وهندسة البرمجيات، والملكية الفكرية، والمصارف الإسلامية، والإدارة في التمريض، والعلوم الصيدلانية. وأيضاً أربع عمادات، هي: عمادة القبول والتسجيل، وعمادة البحث العلمي، وعمادة الدراسات المسائية، وعمادة شؤون الطلبة، وخمسة مراكز، هي: المركز الثقافي الإسلامي، ومركز الحاسوب، ومركز التعليم المستمر وخدمة المجتمع، ومركز اللغات، ومركز التعلم الإلكتروني، ومركز أبحاث الطاقة، ومركز تعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها، هذا بالإضافة إلى مجموعة من الوحدات الإدارية، وهي: وحدة المكتبة، ووحدة التطوير وضمان الجودة.

10. تعريف العميد

يكون العميد مسؤولاً عن إدارة الشؤون الأكاديمية والإدارية والمالية للكلية وأمور البحث العلمي فيها، ويتولى تنفيذ قرارات مجلس الكلية، ومجلسي الجامعة والعمداء ويقدم تقريراً إلى الرئيس في نهاية كل عام دراسي أو عند طلب الرئيس عن أداء كليته وأنشطتها المختلفة. (قانون الجامعات الأردنية، المادة 17 ب).

المبحث الأول:

Theoretical framework and previous studies:: الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: الإطار النظري:

1. إدارة الأزمات: Crisis Management:

أ. مفهوم إدارة الأزمة: أن مفهوم الأزمات من المفاهيم المستخدمة كثيراً في مجتمعات الإنسانية المعاصرة، وأصبحت بطريقة أو بأخرى تمس أركان الحياة جميعها، وإن الأزمة كما يعرفها بيست بأنها: مرحلة من الصراع والتهديدات التي يتعرض لها الأمن البشري. (Best, 2006, pp. 94). وتتشرك الأزمات بمختلف أحجامها وأنواعها بمجموعة سمات وهي: أنها تشكل تهديد، وأنها تظهر على نحو مفاجئ، ولا تتيح الكثير من

الوقت للمواجهة واتخاذ القرار، وتسبب إرباك كبير، وتعدد القوى والجهات المؤثرة والمتأثرة بحدوث الأزمة، وتنتج الأزمة عن تغيير، كما إنها تسبب بإحداث تغييرات، فلا يمكن بعد أي أزمة الحفاظ على النظام القديم، والإفادة منها إلى أقصى درجة ممكنة (عبد المجيد، 2016).

إن منهج إدارة الازمات يعتمد على مجموعة من الأنشطة الأساسية وهي: (عبد الرحمن، 2019):

- التخطيط في إدارة الأزمات: وأوضح (الخصيري، 1990: 152) أن التخطيط يتطلب توزيع الأدوار على قوى إدارة الأزمة عن طريق تكليف فريق المهام بالتدخل المباشر، والتأكد من استيعاب كل فرد للخطة الموضوعية، وكذلك من التتابع الزمني للمهام وفقاً للسيناريوهات وتزويد فريق المهام بالأدوات التي يتطلبها وتحديد ساعة الصفر، أو التوقيت المحدد لبدء العملية وتنفيذ المهمة المحددة بشكل فعال ومتابعة ما يحدث لكل منها ومعرفة ردود أفعال الأطراف الأخرى.
- المعلومات في إدارة الأزمة: مجموعة من الأبعاد ذات الصلة فيما بينها، والتي تعتمد على جمع وفرز، وتصنيف، وتفعيل، وتحليل ومن ثم حفظ البيانات والمؤشرات والمعلومات التي تم استخراجها، واستدعائها وقت الحاجة لها (الخصيري، 1990).
- اتخاذ القرارات في إدارة الأزمة: وهي عدد من الإجراءات التي تم تحديدها للتعامل مع الأزمات بهدف إيقاف تداعياتها، وكذلك في تحسين عملية اتخاذ القرارات ومتابعة تطوراتها وإيجاد أحسن الأساليب للتعامل معها، ومواجهة الظروف الاستثنائية أو الطارئة (Daft, 2001 ، 2008).
- الاتصال في إدارة الأزمة: وهو نقل وتبادل البيانات والمعلومات بين العاملين، وبين مواقع العمليات عبر وسائل الاتصال المختلفة والمتعددة أثناء الأزمة بهدف انسيابية تدفق المعلومات المتاحة ووضعها لدى متخذي القرارات، لإنهائها، (Al-Hamidi, 2010)، (Auda. Jalda, 2010).
- القيادة في إدارة الأزمة: ويبيّن (شوقي، 1996) أنها تتسم بمجموعة من السلوكيات التي يمارسها القائد في الجماعة التي تعد محصلة التفاعل بين خصال شخصية القائد، والإتباع، وخصائص المهمة، والنسق التنظيمي، والسياق الثقافي المحيط، وتستهدف حث الأفراد على تحقيق الأهداف المنوطة بهم، بأكبر قدر من الفعالية.

2. اتخاذ القرارات الإدارية: Administrative Decision-Making

أ. مفهوم اتخاذ القرارات الإدارية: يعد القرار جوهر العملية الإدارية الذي تدور حوله كل جوانبها، وأن تركيب التنظيم يتمدد بالطريقة التي تعمل بها القرارات (الهواري، 1996). بينما يرى الصيرفي: أن اتخاذ القرار هو عملية عقلانية تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الإمكانيات المتاحة والأهداف المرجوة (الصيرفي، 2007: 45). ويعتبر اتخاذ القرار أداة من أدوات ممارسة القائد أن لم تكن الأداة الوحيدة أمام القائد الإداري لممارسة حقه الشرعي الذي منه يحقق نتائج ملموسة له وللعاملين في التنظيم الإداري (hott,1993:192).

ب. خصائص اتخاذ القرارات الإدارية: لابد من الإشارة في هذا الصدد إلى أن نشاط اتخاذ القرار الإداري لا بد أن تتوفر به مجموعة من الخصائص، كما أشار بذلك المتخصصون، ونورد منها ما يلي: (الزغبى، 2003)، (حسين والساعد، 2001):

- أنها إحدى خطوات صنع القرار إذ تسبقها الكثير من الخطوات التمهيدية.
- يتكون القرار من جوانب عديدة تشمل متخذي القرار والهدف والظروف والأوضاع المحيطة بمتخذه.
- عملية عقلية تكون عميقة ومعقدة ومركبة.
- أن عملية اتخاذ القرار تسبب الواقعة، إذ أنها تغير الوصول الى الحد المعقول وليس الحد الأقصى.
- أن عملية اتخاذ القرار تتأثر بالعوامل الإنسانية المنبثقة من سلوكيات الفرد الذي يتخذ القرار والأفراد الذين يقومون بصناعته.
- أن أي قرار إداري لابد من أن يكون امتداداً من الحاضر إلى المستقبل، لأن معظم القرارات الإدارية في المنظمات هي امتداد للماضي.
- أنها عملية تتكون من مجموعة من الخطوات المتتابعة، وأنها تتصف بالاستمرارية، أي أنها تمر من مرحلة إلى مرحلة وباستمرار.
- أنها عملية تشمل نشاطات عدة، كما وأنها تتأثر بالعوامل البيئية المحيطة بها.

ت. مراحل اتخاذ القرار: تحدد مراحل اتخاذ القرارات بالآتي: (طعمة، 2010: 21):

- تحديد المشكلة: يجب التعمق في دراسة المشكلة لمعرفة جوهرها وليس فقط دراسة ظاهرية تبعد الإدارة عن حقيقتها، ولتحديد المشكلة يجب الإجابة على عدد من الأسئلة منها: ما نوع المشكلة؟ وما هو جوهرها؟.
- تحديد الهدف: إن الحلول المطروحة قد تقدم أهداف متناقضة، فلا بد من تحديد الهدف بدقة من خلال المعرفة بالأهداف العامة والخاصة للمنظمة والتي على أساسها يقوم المدير بالمفاضلة بين الحلول المطروحة.
- البحث عن الحلول: أي التحري بعمق عن الحلول المختلفة وتشخيصها، وهذا يعتمد على قدرة الإدارة على التحليل والابتكار وإيجاد حلول جديدة، تعتمد على تجارب سابقة وخبرات، ومن خلال وضع أكبر عدد من الحلول المقترحة لتقليل نسبة الوقوع في الخطأ، ليسهم ذلك كله في تحقيق النتائج والأهداف المرجوة.
- تقييم الحلول لاختيار أفضلها: إن مميزات أو عيوب الحلول التي تظهر في وقت بحثها واختيار أحدها، وإنما عند تطبيق أحد الحلول على أرض الواقع، وعليه يجب أن يكون التقييم قائم على معايير وأسس موضوعية، وعند الاختيار بين الحلول المطروحة يجب مراعاة الأمور التالية: (مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية لتنفيذه، وتكلفة الاحتياجات المالية والأرباح أو الخسائر المتوقعة، ومدى استجابة الأفراد وحسن توقيت التنفيذ، وأن تتحقق السرعة في اختيار الحل).

ج. تنفيذ القرار وتقييمه: إن اختيار الحل الأفضل يتوجب التعاون والمتابعة من الجميع لتنفيذه للتأكد من فعالية القرار ونجاحه، وتكون طرق تنفيذ القرار خطية أو شفوية، وأن ترتبط بجدول زمني لتسهيل الرقابة، والتأكد من التنفيذ، والمراجعة والتقييم المستمر.

3. نظم المعلومات الإدارية: Management Information Systems

أ. مفهوم نظم المعلومات الإدارية: أكد (Laudon, 2008, 15) أن نظم المعلومات الإدارية هي مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معاً لتجميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة وتخزينها وتوزيعها ونشرها، واسترجاعها بهدف دعم العمليات والإدارة والتعاون والتحليل والتصوير والرقابة داخل المنظمة. كما تم تعريفها بأنها نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والبيانات والبرمجيات والأنظمة الفرعية للمعلومات، وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة الدقيقة ومن أجل إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، وتنظيم، وقيادة، ورقابة، واتخاذ قرارات شبه هيكلية بصورة كفوة وفعالة (ياسين، 1998: 58).

ب. أهمية نظم المعلومات الإدارية: تتبع أهمية نظم المعلومات الإدارية من كونها وسيلة لتحقيق الاتصالات المتبادلة من خلال التزويد باتصالات سريعة ودقيقة وقليلة التكاليف ما بين مستويات المنظمة ووظائفها لتسهيل انسياب المعلومات داخل المنظمة نفسها ومن محيطها الخارجي، كما تتميز بمعالجتها بإنجاز المهام بدقة كبيرة والأداء بسرعة عالية وبمعالجة كمية ورقمية وحسابات عديدة ومعقدة وضخمة، فضلاً عن القدرة الفائقة على تخزين حجم هائل من البيانات ومعالجتها وبمساحة قليلة وبطريقة يمكن الوصول إليها بسهولة وبدقة ومن مناطق بعيدة جداً وبتكاليف أقل. (محمد، 2004، العماج، 2010).

ثانياً: الدراسات السابقة: Previous studies

الجدول رقم (1) يحتوي على تلخيص لمجموعة من الدراسات السابقة التي استهدفت التعرف على إدارة الأزمات، ونظم المعلومات الإدارية، واتخاذ القرارات الإدارية.

جدول 1: قائمة بمجموعة من الدراسات السابقة وأهم نتائجها

اسم الباحث	سنة النشر	عنوان الدراسة	أهم نتائج الدراسة
عبد الناصر احمد جرادات ومحمود العجلوني وزيا محمد المشافية	2009	نظم المعلومات الإدارية في جودة صناعة القرارات الإدارية، دراسة تطبيقية بنك الاسكان للتجارة والتمويل	التأكيد على الارتباط الوثيق بين نظم المعلومات الإدارية وجودة صنع القرارات الإدارية، والأثر الكبير لنظم المعلومات الإدارية في جودة القرار.

ضرورة ملائمة نوعية وكمية المعلومات لاتخاذ القرار المتعلق بالمشكلة موضوع اتخاذ القرار مما يسهل على البنك مقارنة أعماله الحالية بنتائجه السابقة وتوقع المستقبل، وهناك أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية (المستلزمات المادية) في تحديد المشكلة.	دور نظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة القرارات الإدارية	2012	التاج، محمد علي حامد
وجود ضعف في تدريب متخذي القرارات الإدارية في مجال استخدام نظم المعلومات الإدارية المطبقة بالجامعات المبحوثة	دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في الجامعات بولاية نهر النيل دراسة تطبيقية (2007-2017)	2017	التلب، مصعب عمر محمد احمد
وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الأزمات على مستوى العينة المبحوثة.	اسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات: دراسة استطلاعية لأراء عينة من الافراد في البنك المركزي العراقي	2017	عبد الهادي، خالد زيدان، هادي، منار هيثم
وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين نظم المعلومات الإدارية، وإدارة الأزمات	دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية في بعض كليات جامعة الموصل	2018	حنا، رشا دريد، عبد العزيز، سيف خالد، نجيب، سهم حازم
وجود علاقة ارتباط قوية بين التعلم التنظيمي واستراتيجياته مع طبيعة عمل رئاسة الجامعة بتصميمها ككل ما يبين الدور الذي تمارسه استراتيجيات التعلم التنظيمي عينة البحث في تعزيز وتحسين متطلبات تصميم رئاسة الجامعة.	دور نظم المعلومات الادارية وانعكاسها في فاعلية ادارة الازمة في ديوان وزارة الكهرباء	2019	عبد الرحمن، علي
أن متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية، ودور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية في البنوك الأردنية، من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة قد توافرت بدرجة متوسطة	أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية	2020	العلوان، محمد محمود، زيادات، زيد عيسى
ضعف البرامج التدريبية المتبعة في الإدارة فيما يتعلق بألية مواجهة الأزمات، بالإضافة إلى أن	متطلبات آلية اتخاذ القرارات وعلاقتها بإدارة الأزمات	2021	ابوججر، محمد مفتاح، النيبو، حسام رجب

هناك قصوراً في انتهاج التفكير العلمي عند اتخاذ القرارات في أثناء مواجهة الأزمات.			
وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأنماط التفكير الاستراتيجي (نمط التفكير الشمولي، نمط التفكير التجريدي، نمط التفكير التخطيطي) على إدارة الأزمات بأبعادها الاستراتيجية المتمثلة: استراتيجية تفتيت الأزمة، استراتيجية تفرغ الأزمة، استراتيجية تحويل مسار الأزمة، استراتيجية احتواء الأزمة، استراتيجية التعبئة للأزمة	أنماط التفكير الاستراتيجي وأثرها على إدارة الأزمات في شركات التأمين العاملة في الأردن	2022	العامري، محمد عصام فاهم

المصدر: إعداد الباحث

أوجه الاستفادة وتميز الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

1. تمثلت أوجه الاستفادة في بلورة وبناء الإطار النظري، واختيار الأداة المناسبة، واختيار المنهج المناسب، واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، وتدعيم نتائج الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.
2. تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها لموضوع علاقة إدارة الأزمات لعمداء الكليات في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية باتخاذ القرارات الإدارية: الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وهذا لم يتم تناوله في دراسات عربية سابقة على حد علم الباحث.
3. تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في وضعها لإطار يهدف لدراسة وقياس علاقة إدارة الأزمات لعمداء الكليات في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية باتخاذ القرارات الإدارية، من خلال نظم المعلومات الإدارية، حيث أن الربط بين هذين المتغيرين يمهد للوصول إلى العلاقة بينهما، وكذلك الربط بينهم من خلال المتغير الوسيط نظم المعلومات الإدارية وكيفية الاستفادة منهم للوصول إلى مستويات عالية الجودة في المؤسسات التعليمية.

المبحث الثاني:

الإطار التحليلي: Analytical framework

أولاً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة: Descriptive analysis of the study variables

1. اختبار الثبات: Stability test

قد اعتمدت الدراسة لاختبار ثبات أداة الدراسة على معامل إلفاكرونباخ (Cronbach, Alpha)، والذي يأخذ قيمةً تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساويةً للصفر. وفيما يلي نتائج اختبار الثبات لمحاوَر الدراسة:

جدول 2: نتائج اختبار الفاكرباخ للأبعاد

المجموع	اتخاذ القرارات الإدارية			نظم المعلومات الإدارية			إدارة الأزمات				محاور الدراسة
	تنفيذ واتخاذ القرار وتقييمه	وضع البدائل	تشخيص المشكلة	دعم القرارات	الحد من المعوقات التنظيمية	متطلبات تطبيق نظم المعلومات	عملية الاتصال في إدارة الأزمة	المعلومات في إدارة الأزمة	عملية اتخاذ القرارات في إدارة الأزمة	عملية التخطيط في إدارة الأزمة	القيادة في إدارة الأزمة
61	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	عدد العبارات
0.952	0.735	0.833	0.848	0.821	0.917	0.843	0.706	0.772	0.782	0.721	الفاكرباخ

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

توضح النتائج بالجدول بالرقم (2) لاختبار الثبات: أن قيم الفاكرباخ لجميع عبارات محور (الاستبيان) أكبر من (70%) ويعنى ذلك أن القيم توضح الدرجة العالية من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا، أو على مستوى جميع عبارات المقياس، حيث بلغت قيمة الفاكرباخ للمقياس الكلى (0.952) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بأن المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس عبارات كل الأبعاد تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها، حيث قلت فيه الاعتمادية عن (70%)، وعليه يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

2. قياس كفاية العينات: Measure of Sampling Adequacy:

جدول 3: اختبار (KMO) و (Bartlett's)

Kaiser–Meyer–Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		970.0
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	8881.350
	Df	351
	Sig.	.000

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي، تبين بالجدول رقم (3) أن قيمة اختبار (KMO) بلغت (0.970) وفقا لقاعدة (Kaiser, 1974) والتي تنص على أن الحد الأدنى المقبول لقيمة (KMO) يجب أن يفوق (0.5)، وبالتالي

يتضح بأن القيمة المستخرجة لمعامل اختبار (KMO) هي أكبر من القيمة المحددة، وبذلك فإن حجم العينة يعتبر كافياً وملائماً للدراسة.

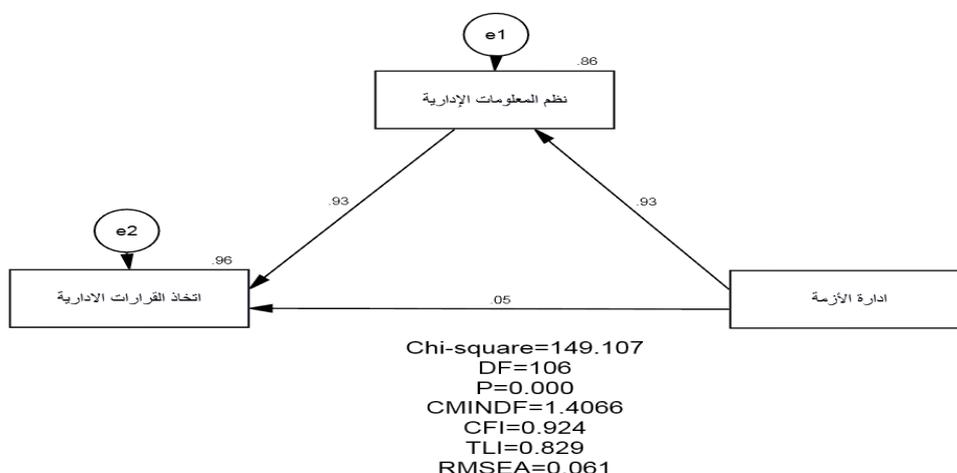
ثانياً : اختبار فرضيات الدراسة:: Testing the hypotheses of the study:

الفرضية الرئيسية: X_0 : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لأنشطة إدارة الأزمات، على اتخاذ القرارات الإدارية، من خلال نظم المعلومات الإدارية في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية".

جدول 3: التأثير بين أنشطة إدارة الأزمات في اتخاذ القرارات الإدارية بتوسيط نظم المعلومات الإدارية

متغيرات الدراسة		التأثير غير المباشر	التأثير المباشر	S.E.	C.R.	P للتأثير المباشر	P للتأثير غير المباشر	الدلالة للتأثير المباشر	نوع الوساطة
نظم المعلومات الإدارية	<---	إدارة الأزمات	---	0.929	.027	35.673	0.000	---	معنوي
اتخاذ القرارات الإدارية	<---	إدارة الأزمات	---	0.933	.037	26.214	0.000	---	معنوي
اتخاذ القرارات الإدارية	<---	إدارة الأزمات	0.722	0.052	.008	6.500	0.000	0.000	وساطة جزئية

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



شكل 2: نموذج يوضح: المتغير (نظم المعلومات الإدارية) بتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

يظهر بالجدول بالرقم (4)، والشكل بالرقم (2): اختبار التأثير المباشر وغير المباشر لمتغيرات الدراسة، إذ يتضح ما يلي: نجد أن جميع قيم التأثيرات المباشرة بين (إدارة الأزمات) كمتغير مستقل، و(نظم المعلومات الإدارية) كمتغير وسيط، و(اتخاذ القرارات الإدارية) كمتغير تابع هي تأثيرات مباشرة معنوية، إذ بلغت القيم الاحتمالية لها (0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية البالغة (0.05)، وبالتالي قبول الفرضية البديلة، ورفض الفرضية العدمية التي تنص على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة إدارة الأزمات، في اتخاذ القرارات الإدارية، من خلال نظم المعلومات الإدارية في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية". كما أظهرت النتائج أن قيمة التأثير غير المباشر بين (إدارة الأزمات واتخاذ القرارات الإدارية) والبالغة (0.722) وهي أكبر من قيمة التأثير المباشر بينهما والبالغة (0.052) وهذا يعني أن المتغير الوسيط (نظم المعلومات الإدارية) يتوسط العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة الأزمات) والمتغير التابع (اتخاذ القرارات الإدارية) بشكل جزئي.

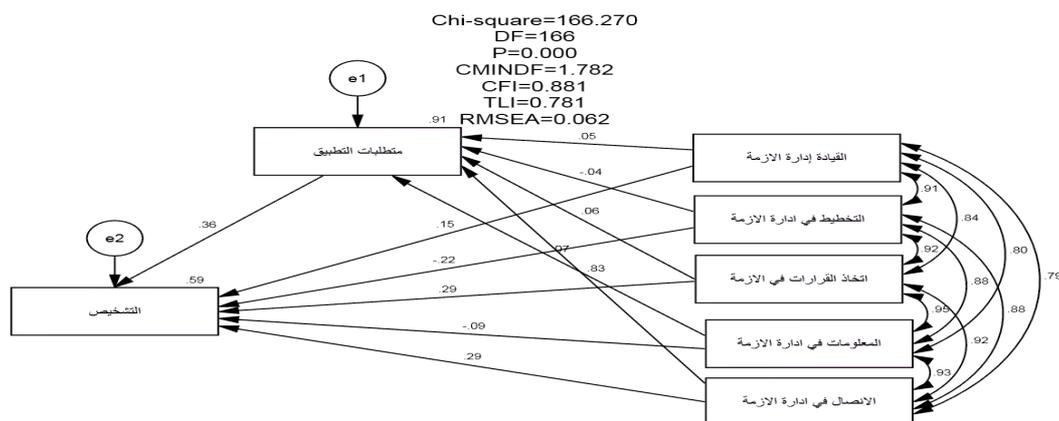
الفرضية الفرعية الأولى: X_{01} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة إدارة الأزمات، في تشخيص المشكلة، من خلال متطلبات التطبيق في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية".

جدول 5: التأثير بين أنشطة إدارة الأزمات في تشخيص المشكلة بتوسيط متطلبات التطبيق

متغيرات الدراسة		التأثير غير المباشر	التأثير المباشر	S.E.	C.R.	P للتأثير المباشر	P للتأثير غير المباشر	الدلالة للتأثير المباشر	نوع الوساطة
متطلبات التطبيق	<---	القيادة في إدارة الأزمات	---	0.052	.0760	11.461	0.000	---	معنوي
متطلبات التطبيق	<---	التخطيط في إدارة الأزمات	---	-0.043	.0830	-4.268	0.000	---	معنوي
متطلبات التطبيق	<---	اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات	---	0.058	.0610	6.974	0.000	---	معنوي
متطلبات التطبيق	<---	المعلومات في إدارة الأزمات	---	0.065	.0110	5.990	0.000	---	معنوي
متطلبات التطبيق	<---	الاتصال في إدارة الأزمات	---	.834	-0.116	7.189-	0.000	---	معنوي
التشخيص	<---	القيادة في إدارة الأزمات	---	.1470	.014	10.500	0.000	---	معنوي

التشخيص	<---	التخطيط في إدارة الأزمات	---	-0.216	0.018	-	0.000	---	معنوي	---
التشخيص	<---	اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات	---	0.294	0.044	6.681	0.000	---	معنوي	---
التشخيص	<---	المعلومات في إدارة الأزمات	---	-0.088	1.359		0.000	---	معنوي	---
التشخيص	<---	الاتصال في إدارة الأزمات	---	0.292	1.650		0.000	---	معنوي	---
التشخيص	<---	متطلبات التطبيق	0.370	0.360	2.457		0.000	30.00	معنوي	وساطة جزئية

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS



شكل 3: نموذج يوضح: المتغير (متطلبات التطبيق) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

يظهر الجدول بالرقم (5) ، والشكل بالرقم (3) : اختبار التأثير المباشر وغير المباشر لمتغيرات الدراسة إذ يتضح ما يلي: أن جميع قيم التأثير المباشر بين (القيادة في إدارة الأزمة ، والتخطيط في إدارة الأزمة، واتخاذ القرار في إدارة الأزمة، والمعلومات في إدارة الأزمة، والاتصال في إدارة الأزمة) كمتغيرات مستقلة ، و (متطلبات التطبيق) كمتغير وسيط ، و (التشخيص) كمتغير تابع جميعها معنوية إذ بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.000) ، وهي أقل من القيمة الاحتمالية البالغة (0.05) ، وبالتالي قبول الفرضية البديلة، ورفض الفرضية العدمية التي تنص على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لأنشطة إدارة الأزمات، في تشخيص المشكلة، من خلال متطلبات التطبيق في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية ". كما أظهرت النتائج أن قيمة التأثير غير المباشر بين (متطلبات

التطبيق في التشخيص) والبالغة (0.370) وهي أكبر من قيمة التأثير المباشر للمتغيرات المستقلة التي بلغت (0.360)، وهذا يعني أن المتغير الوسيط (متطلبات التطبيق) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بشكل جزئي.

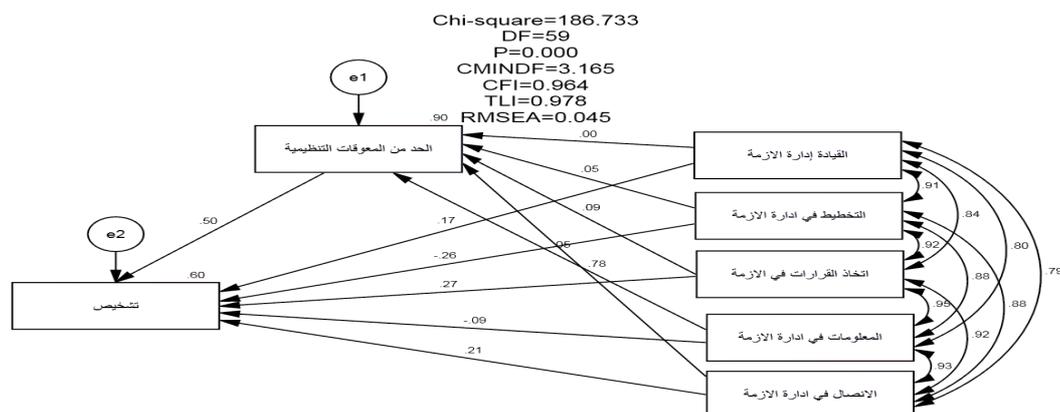
الفرضية الفرعية الثانية: X_{02} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة إدارة الأزمات، على تشخيص المشكلة، من خلال الحد من المعوقات التنظيمية في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية"

جدول 6: التأثير بين أنشطة إدارة الأزمات في تشخيص المشكلة بتوسيط الحد من المعوقات التنظيمية

متغيرات الدراسة		التأثير غير المباشر	التأثير المباشر	S.E.	C.R.	P للتأثير المباشر	P للتأثير غير المباشر	الدلالة للتأثير المباشر	نوع الوساطة
الحد من المعوقات التنظيمية	<--	القيادة في إدارة الأزمات	---	0.0030-	0.169	9.583	0.000	---	معنوي
الحد من المعوقات التنظيمية	<--	التخطيط في إدارة الأزمات	---	0.0510	0.174	9.659	0.000	---	معنوي
الحد من المعوقات التنظيمية	<--	اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات	---	0.0890	0.181	9.838	0.000	---	معنوي
الحد من المعوقات التنظيمية	<--	المعلومات في إدارة الأزمات	---	0.0490	0.182	9.675	0.000	---	معنوي
الحد من المعوقات التنظيمية	<--	الاتصال في إدارة الأزمات	---	0.7760	0.166	9.181	0.000	---	معنوي
التشخيص	<--	القيادة في إدارة الأزمات	---	167.0	0.171	9.412	0.000	---	معنوي
التشخيص	<--	التخطيط في إدارة الأزمات	---	258.-0	0.181	9.646	0.000	---	معنوي

التشخيص	<--	اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات	---	0.271-0	0.166	8.839	0.000	---	معنوي	---
التشخيص	<--	المعلومات في إدارة الأزمات	---	-0.089	0.164	8.898	0.000	---	معنوي	---
التشخيص	<--	الاتصال في إدارة الأزمات	---	0.206	0.174	9.391	0.000	---	معنوي	---
التشخيص	<--	الحد من المعوقات التنظيمية	499.0	469.0	0.159	9.583	0.000	30.00	معنوي	وساطة جزئية

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



شكل 4: نموذج يوضح: المتغير (الحد من المعوقات التنظيمية) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

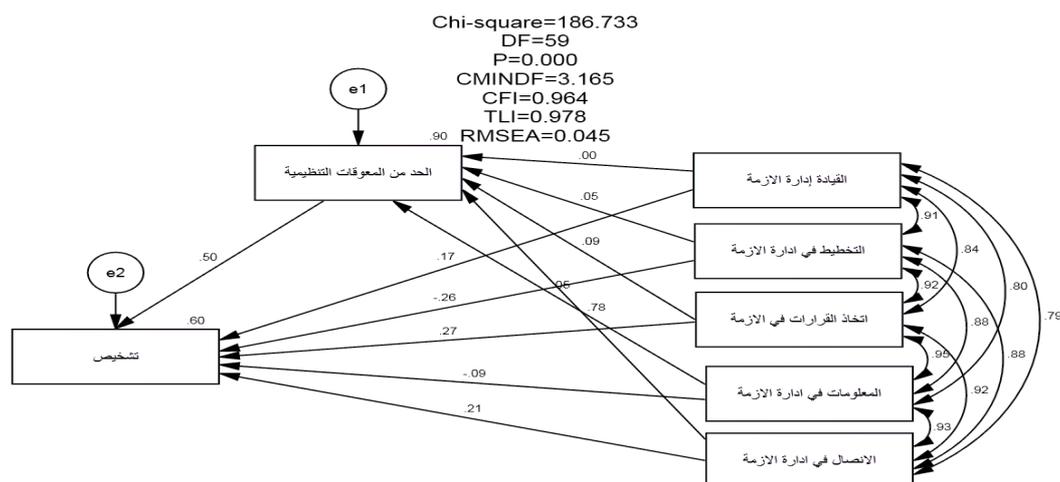
يظهر الجدول بالرقم (6) ، والشكل بالرقم (4) : اختبار التأثير المباشر وغير المباشر لمتغيرات الدراسة إذ يتضح ما يلي : أن جميع قيم التأثير المباشر بين أنشطة إدارة الأزمات (كمتغيرات مستقلة)، و (الحد من المعوقات التنظيمية) كمتغير وسيط، و (تشخيص المشكلة) كمتغير تابع جميعها معنوية إذ بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.000) ، وهي أقل من القيمة الاحتمالية البالغة (0.05) ، وبالتالي قبول الفرضية البديلة، ورفض الفرضية العدمية، والتي نصت على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لأنشطة إدارة الأزمات، في تشخيص المشكلة، من خلال الحد من المعوقات التنظيمية في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية ". كما اظهرت النتائج أن قيمة التأثير غير المباشر بين (الحد من المعوقات التنظيمية في تشخيص المشكلة) والبالغة (0.499)، وهي أكبر من قيمة التأثير المباشر للمتغيرات المستقلة التي بلغت (0.469)، وهذا يعني أن المتغير الوسيط (الحد من المعوقات التنظيمية) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بشكل جزئي.

الفرضية الفرعية الثالثة: X_{03} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لأنشطة إدارة الأزمات، على تشخيص المشكلة، من خلال دعم القرارات في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية"

جدول 7: التأثير بين أنشطة إدارة الأزمات في تشخيص المشكلة بتوسيط دعم القرارات

متغيرات الدراسة		التأثير غير المباشر	التأثير المباشر	S.E.	C.R.	P للتأثير المباشر	P للتأثير غير المباشر	الدلالة للتأثير المباشر	نوع الوساطة
دعم القرارات	<---	القيادة في إدارة الأزمات	---	.0030-	0.001	3.000	0.000	---	معنوي
دعم القرارات	<---	التخطيط في إدارة الأزمات	---	.0510	0.004	12.750	0.000	---	معنوي
دعم القرارات	<---	اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات	---	.0890	0.008	11.125	0.000	---	معنوي
دعم القرارات	<---	المعلومات في إدارة الأزمات	---	.0490	0.012	4.083	0.000	---	معنوي
دعم القرارات	<---	الاتصال في إدارة الأزمات	---	.7760	0.166	4.674	0.000	---	معنوي
التشخيص	<---	القيادة في إدارة الأزمات	---	167.0	0.017	9.823	0.000	---	معنوي
التشخيص	<---	التخطيط في إدارة الأزمات	---	258.-0	0.018	-14.333	0.000	---	معنوي
التشخيص	<---	اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات	---	.271-0	0.061	-4.442	0.000	---	معنوي
التشخيص	<---	المعلومات في إدارة الأزمات	---	-0.089	0.014	-6.357	0.000	---	معنوي
التشخيص	<---	الاتصال في إدارة الأزمات	---	0.206	0.017	12.117	0.000	---	معنوي
التشخيص	<---	دعم القرارات	822.0	499.0	0.059	8.457	0.000	00.00	وساطة جزئية معنوي

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS



شكل 5: نموذج يوضح: المتغير (دعم القرارات) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

يظهر الجدول بالرقم (7)، والشكل بالرقم (5): اختبار التأثير المباشر وغير المباشر لمتغيرات الدراسة إذ يتضح ما يلي: أن جميع قيم التأثير المباشر بين أنشطة إدارة الأزمات (كمتغيرات مستقلة) ، و (دعم القرارات) كمتغير وسيط و(تشخيص المشكلة) كمتغير تابع جميعها معنوية إذ بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.000) ، وهي أقل من القيمة الاحتمالية البالغة (0.05)، وبالتالي قبول الفرضية البديلة، ورفض الفرضية العدمية، التي تنص على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لإدارة الأزمات، في تشخيص المشكلة، من خلال دعم القرارات في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية". كما أظهرت النتائج أن قيمة التأثير غير المباشر بين (دعم القرارات) والبالغة (0.822) وهي أكبر من قيمة التأثير المباشر للمتغيرات المستقلة والبالغة (0.499)، وهذا يعني أن المتغير الوسيط (دعم القرارات) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بشكل جزئي.

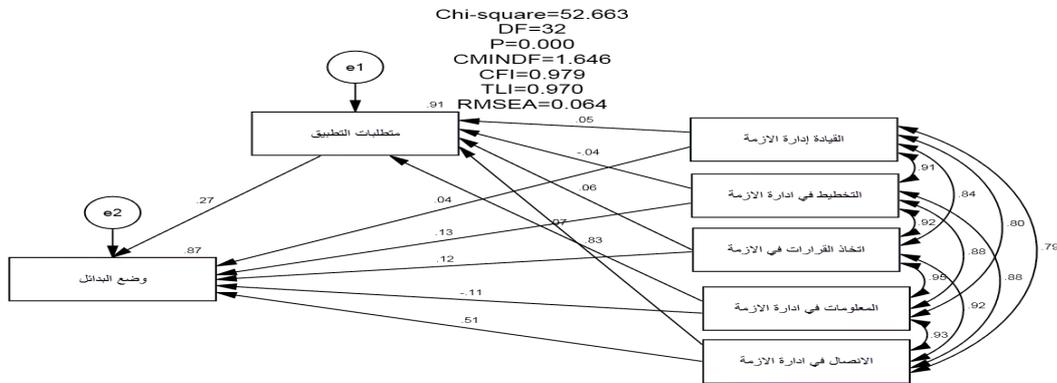
الفرضية الفرعية الرابعة: X_{04} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة إدارة الأزمات، في وضع البدائل، من خلال متطلبات التطبيق في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية"

جدول 8: التأثير بين أنشطة إدارة الأزمات في وضع البدائل بتوسيط متطلبات التطبيق

متغيرات الدراسة		التأثير غير المباشر	التأثير المباشر	S.E.	C.R.	P للتأثير المباشر	P للتأثير غير المباشر	الدلالة للتأثير المباشر	نوع الوساطة
متطلبات التطبيق	<---	---	35.00	110.0	8181.4	0.000	---	معنوي	---
متطلبات التطبيق	<---	---	44.0-0	410.0	142.3	0.011	---	معنوي	---
متطلبات التطبيق	<---	---	58.00	810.0	222.3	0.003	---	معنوي	---

متطلبات التطبيق	<---	المعلومات في إدارة الأزمات	---	65.00	0200.	250.3	0.001	---	معنوي	---
متطلبات التطبيق	<---	الاتصال في إدارة الأزمات	---	814.0	.0600	13.616	0.000	---	معنوي	---
وضع البدائل	<---	القيادة في إدارة الأزمات	---	045.0	00.01	500.4	0.000	---	معنوي	---
وضع البدائل	<---	التخطيط في إدارة الأزمات	---	135.0	0.018	500.7	0.000	---	معنوي	---
وضع البدائل	<---	اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات	---	138.0	160.0	625.8	0.000	---	معنوي	---
وضع البدائل	<---	المعلومات في إدارة الأزمات	---	115-0.	0.014	214.8-	0.000	---	معنوي	---
وضع البدائل	<---	الاتصال في إدارة الأزمات	---	5330.	.1030	45.17	0.000	---	معنوي	---
وضع البدائل	<---	متطلبات التطبيق	778.0	0.288	0.059	881.4	0.000	00.00	معنوي	وساطة جزئية

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



شكل 6: نموذج يوضح: المتغير (متطلبات التطبيق) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

يظهر من الجدول بالرقم (8) والشكل بالرقم (6) اختبار التأثير المباشر وغير المباشر لمتغيرات الدراسة إذ يتضح ما يلي: أن جميع قيم التأثير المباشر بين أنشطة إدارة الأزمات (كمتغيرات مستقلة) ، و (متطلبات التطبيق) كمتغير وسيط و(وضع البدائل) كمتغير تابع جميعها معنوية إذ بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.000) ،وهي أقل من القيمة الاحتمالية البالغة (0.05) ، وبالتالي قبول الفرضية البديلة، ورفض الفرضية العدمية التي تنص على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لأنشطة إدارة الأزمات، في وضع البدائل، من خلال متطلبات التطبيق في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية ". كما أظهرت النتائج أن قيمة التأثير غير المباشر

بين (متطلبات التطبيق في وضع البدائل) والبالغة (0.877) وهي أكبر من قيمة التأثير المباشر للمتغيرات المستقلة إذ بلغت (0.288) ، وهذا يعني أن المتغير الوسيط (متطلبات التطبيق) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بشكل جزئي.

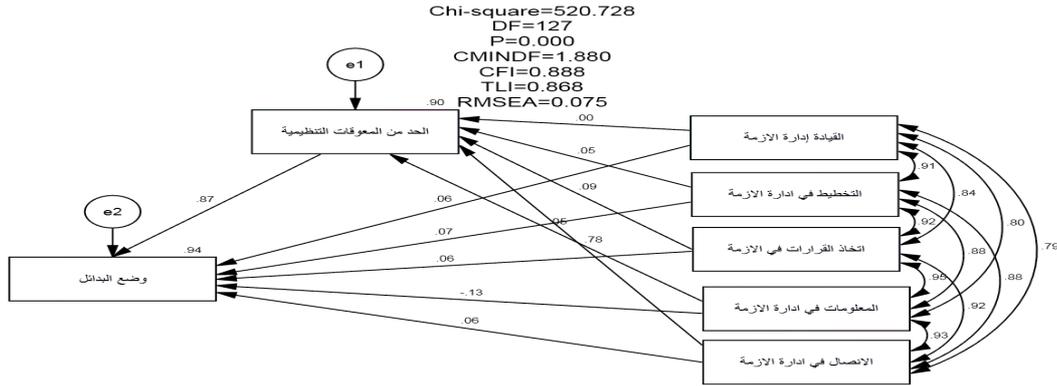
الفرضية الفرعية الخامسة: X_{05} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لأنشطة إدارة الأزمات، في الحد من المعوقات التنظيمية، من خلال وضع البدائل في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية"

جدول 9: التأثير بين أنشطة إدارة الأزمات في وضع البدائل بتوسيط الحد من المعوقات التنظيمية

متغيرات الدراسة		التأثير غير المباشر	التأثير المباشر	S.E.	C.R.	P للتأثير المباشر	P للتأثير غير المباشر	الدلالة للتأثير المباشر	نوع الوساطة
الحد من المعوقات التنظيمية	<--	القيادة في إدارة الأزمات	---	03.0-0	110.0	000.3	0.000	---	معنوي
الحد من المعوقات التنظيمية	<--	التخطيط في إدارة الأزمات	---	52.00	100.0	200.5	0.011	---	معنوي
الحد من المعوقات التنظيمية	<--	اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات	---	89.00	120.0	417.7	0.003	---	معنوي
الحد من المعوقات التنظيمية	<-	المعلومات في إدارة الأزمات	---	49.00	0110.	4545.4	0.001	---	معنوي
الحد من المعوقات التنظيمية	<--	الاتصال في إدارة الأزمات	---	776.0	1.060	721.12	0.000	---	معنوي
وضع البدائل	<--	القيادة في إدارة الأزمات	---	057.0	30.01	384.4	0.000	---	معنوي
وضع البدائل	<--	التخطيط في إدارة الأزمات	---	071.0	800.0	875.8	0.000	---	معنوي
وضع البدائل	<--	اتخاذ القرارات في إدارة الأزمات	---	061.0	120.0	083.5	0.000	---	معنوي
وضع البدائل	<--	المعلومات في إدارة الأزمات	---	134-0.	400.0	350.3-	0.000	---	معنوي

وضع البدائل	<--	الاتصال في إدارة الأزمات	---	0590.	014.0	214.4	0.000	---	معنوي	---
وضع البدائل	<--	الحد من المعوقات التنظيمية	0.932	0.873	0.059	797.14	0.000	00.00	معنوي	وساطة جزئية

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



شكل 7: نموذج يوضح: المتغير (الحد من المعوقات التنظيمية) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابع

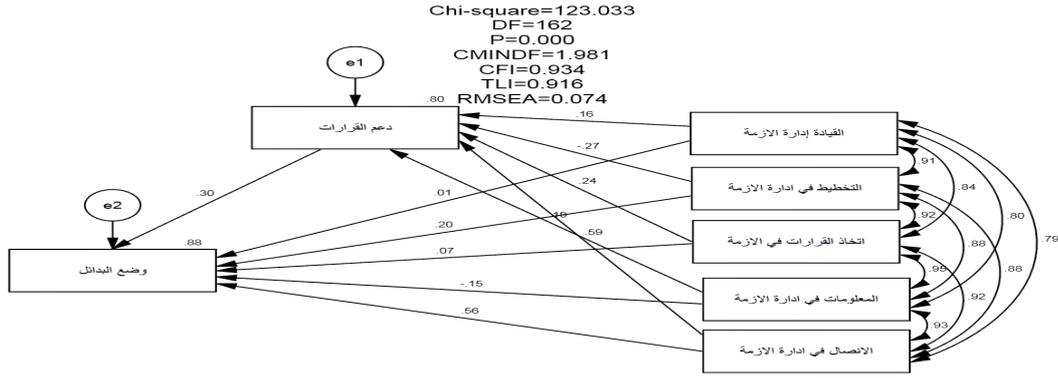
يظهر من الجدول بالرقم (9)، والشكل بالرقم (7) اختبار التأثير المباشر وغير المباشر لمتغيرات الدراسة إذ يتضح ما يلي: أن جميع قيم التأثير المباشر بين أنشطة إدارة الأزمات (كمتغيرات مستقلة)، و (الحد من المعوقات التنظيمية) كمتغير وسيط، و(وضع البدائل) كمتغير تابع جميعها معنوية إذ بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.000)، وهي أقل من القيمة الاحتمالية البالغة (0.05)، وبالتالي قبول الفرضية البديلة، ورفض الفرضية العدمية، التي نصت على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة إدارة الأزمات، على الحد من المعوقات التنظيمية، من خلال وضع البدائل في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية". كما أظهرت النتائج أن قيمة التأثير غير المباشر بين (الحد من المعوقات التنظيمية في وضع البدائل) والبالغة (0.932) وهي أكبر من قيمة التأثير المباشر للمتغيرات المستقلة إذ بلغت (0.873)، وهذا يعني أن المتغير الوسيط (الحد من المعوقات التنظيمية)، يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بشكل جزئي.

الفرضية الفرعية السادسة: X_{06} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة إدارة الأزمات، في وضع البدائل، من خلال دعم القرارات في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية"

جدول 10: التأثير بين أنشطة إدارة الأزمات في وضع البدائل بتوسيط دعم القرارات

متغيرات البحث		التأثير غير المباشر	التأثير المباشر	S.E.	C.R.	P للتأثير المباشر	P للتأثير غير المباشر	الدلالة للتأثير المباشر	نوع الوساطة
دعم القرارات	<---	القيادة في ادارة الازمة	---	165.0	230.0	173.7	0.000	---	معنوي
دعم القرارات	<---	التخطيط في ادارة الازمة	---	271.-0	450.0	022.6	0.000	---	معنوي
دعم القرارات	<---	اتخاذ القرارات في ادارة الازمة	---	238.0	150.0	867 .15	0.003	---	معنوي
دعم القرارات	<---	المعلومات في ادارة الازمة	---	194.0	0210.	938.9	0.000	---	معنوي
دعم القرارات	<---	الاتصال في ادارة الازمة	---	589.0	117.0	034.5	0.000	---	معنوي
وضع البدائل	<---	القيادة في ادارة الازمة	---	006.0	30.01	461.0	0.452	---	غير معنوي
وضع البدائل	<---	التخطيط في ادارة الازمة	---	197.0	820.0	035.7	0.000	---	معنوي
وضع البدائل	<---	اتخاذ القرارات في ادارة الازمة	---	067.0	190.0	526.3	0.003	---	معنوي
وضع البدائل	<---	المعلومات في ادارة الازمة	---	149-0.	400.0	725.3-	0.021	---	معنوي
وضع البدائل	<---	الاتصال في ادارة الازمة	---	5600.	124.0	516.4	0.000	---	معنوي
وضع البدائل	<---	دعم القرارات	0.671	0.298	920.0	275.10	0.000	00.00	وساطة جزئية

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



شكل 8: نموذج يوضح: متغير (دعم القرارات) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

يظهر من الجدول رقم (10)، والشكل رقم (8): اختبار التأثير المباشر وغير المباشر لمتغيرات البحث إذ يتضح ما يلي: أن جميع قيم التأثير المباشر بين أنشطة إدارة الأزمات (كمتغيرات مستقلة)، و (دعم القرارات) كمتغير وسيط، و(وضع البدائل) كمتغير تابع جميعها معنوية إذ بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.000)، وهي أقل من القيمة الاحتمالية البالغة (0.05)، وبالتالي قبول الفرضية البديلة، ورفض الفرضية العدمية، التي تنص على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، لإدارة الأزمة، في وضع البدائل، من خلال دعم القرارات في جامعة الزرقاء الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية". كما أظهرت النتائج أن قيمة التأثير غير المباشر بين (دعم القرارات في وضع البدائل) والبالغة (0.671) وهي أكبر من قيمة التأثير المباشر للمتغيرات المستقلة والبالغة (0.298)، وهذا يعني أن المتغير الوسيط (دعم القرارات) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بشكل جزئي.

الاستنتاجات:

هدفت هذه الدراسة لاختبار فيما إذا كان هناك علاقة إحصائية بين إدارة الأزمات لعمداء الكليات في جامعة الزرقاء الأهلية من جهة، واتخاذ القرارات الإدارية من جهة أخرى، والدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية، إذ توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:

1. تتوفر لدى عمداء الكليات في جامعة الزرقاء الأهلية المعرفة النظرية والعملية لأنشطة إدارة الأزمات، حيث أنهم قادرين على التدخل في الوقت المناسب في إدارة التعامل مع الأزمات، حيث يتمتع بتحليل البيئة الخارجية للتعرف على المتغيرات المختلفة لاحتواء الأزمة قبل حدوثها.
2. حرص عمداء الكليات على توفير أنظمة المعلومات، التي من شأنها المساهمة في التنبؤ بالأزمات المستقبلية. مع نظام اتصال متعدد المستويات (الأفقي والرأسي) يسمح بتبادل المعلومات ذات العلاقة بالأزمة. وسعيهم إلى تأهيل الكوادر البشرية المدربة للتعامل مع نظم الاتصالات المستجدة لاحتواء الأزمة.
3. أن مستوى اتخاذ القرارات لدى عمداء كليات جامعة الزرقاء الأهلية يعتمد على خطوات التفكير المتمعمق في اتخاذ القرارات أثناء حدوث الأزمات بوضع البدائل واختبار أنسبها. ويتخذ القائد الإداري بمشاركة المرؤوسين قرارات ضمن تنظيم اتصالي مرن يضمن التفاعل والاستجابة الفاعلة للأحداث.

4. أن جميع قيم التأثير المباشر بين أنشطة إدارة الأزمات (كمتغيرات مستقلة) ، و (الحد من المعوقات التنظيمية) كمتغير وسيط و(تشخيص المشكلة) كمتغير تابع جميعها معنوية إذ بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.000)، وهي أقل من القيمة الاحتمالية البالغة (0.05).
5. جميع قيم التأثيرات المباشر بين إدارة الأزمات كمتغير مستقل ونظم المعلومات الادارية كمتغير وسيط واتخاذ القرارات الإدارية كمتغير تابع هي تأثيرات مباشرة معنوية، إذ بلغت القيم الاحتمالية لها (0.000)، وهي أقل من مستوى المعنوية البالغة (0.05). وإن المتغير الوسيط (نظم المعلومات الإدارية) يتوسط العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة الأزمات) والمتغير التابع (اتخاذ القرارات الإدارية) بشكل جزئي.
6. جميع قيم التأثير المباشر بين أنشطة إدارة الأزمات (كمتغيرات مستقلة) ، و (متطلبات التطبيق) كمتغير وسيط و(التشخيص) كمتغير تابع جميعها معنوية إذ بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.000)، وهي أقل من القيمة الاحتمالية البالغة (0.05). وإن المتغير الوسيط (متطلبات التطبيق) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بشكل جزئي.
7. جميع قيم التأثير المباشر بين أنشطة إدارة الأزمات (كمتغيرات مستقلة) ، و (الحد من المعوقات التنظيمية) كمتغير وسيط و(تشخيص المشكلة) كمتغير تابع جميعها معنوية إذ بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.000)، وهي أقل من القيمة الاحتمالية البالغة (0.05). وإن المتغير الوسيط (الحد من المعوقات التنظيمية) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بشكل جزئي.
8. جميع قيم التأثير المباشر بين أنشطة إدارة الأزمات (كمتغيرات مستقلة) ، و (دعم القرارات) كمتغير وسيط و(تشخيص المشكلة) كمتغير تابع جميعها معنوية إذ بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.000)، وهي أقل من القيمة الاحتمالية البالغة (0.05). وإن المتغير الوسيط (دعم القرارات في التشخيص) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بشكل جزئي.
9. جميع قيم التأثير المباشر بين أنشطة إدارة الأزمات (كمتغيرات مستقلة) ، و (متطلبات التطبيق) كمتغير وسيط و(وضع البدائل) كمتغير تابع جميعها معنوية إذ بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.000)، وهي أقل من القيمة الاحتمالية البالغة (0.05). وإن المتغير الوسيط (متطلبات التطبيق في وضع البدائل) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بشكل جزئي.
10. جميع قيم التأثير المباشر بين أنشطة إدارة الأزمات (كمتغيرات مستقلة) ، و (الحد من المعوقات التنظيمية) كمتغير وسيط و(وضع البدائل) كمتغير تابع جميعها معنوية إذ بلغت القيمة الاحتمالية لها (0.0000)، وهي أقل من القيمة الاحتمالية البالغة (0.05). وأن الوساطة للمتغير الحد من المعوقات التنظيمية (متغير وسيط) يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وضع البدائل بشكل جزئي.

التوصيات: توصي الدراسة بالتالي:

1. ضرورة اهتمام إدارة جامعة الزرقاء الأهلية بإعداد الخطط المتعلقة بالأزمات وكيفية إدارتها، ومن ثم تقييمها لمعرفة نقاط القوة والضعف ومن ثم تحليلها ومعالجتها، وتهيئة القيادات الإدارية للتعامل معها عند حدوثها مستقبلاً.
2. ضرورة اهتمام إدارة جامعة الزرقاء الأهلية بزيادة منحنيات الخبرة لمنسوبيها، وذلك من خلال توفير البرامج والدورات التدريبية وتشجيعهم على امتلاك مهارات الحصول على المعلومات، والتعامل مع تقنيات الاتصالات، والقدرة على تحليل المعلومات، واتخاذ القرارات عند حدوث الأزمات.
3. ضرورة اهتمام عمداء الكليات بجامعة الزرقاء الأهلية بتوفير خطط إدارة الأزمات، ومشاركة أعضاء هيئة التدريس في وضعها ومناقشتها وتنفيذها.
4. اهتمام إدارة جامعة الزرقاء الأهلية بالتحليل المستمر للبيئتين (الداخلية، والخارجية) قبل مواجهة الأزمات نظراً للتكلفة المرتفعة لعنصر الوقت وللجهد المبذول، وذلك عند استخدام الطرق العلمية الحديثة والسعي إلى توفير التقنيات المعلوماتية المتقدمة، واساليب صناعة واتخاذ القرارات لمواجهة وإدارة الأزمات.
5. إجراء دراسة لمعرفة إدارة الأزمات لعمداء كليات الجامعة الأهلية بالمملكة الأردنية الهاشمية، وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي، وذلك من خلال الابداع التنظيمي.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

1. أبو فارة، يوسف، (2009) إدارة الأزمات: مدخل متكامل، دار إثار للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.
2. ابو حجر، محمد مفتاح، النيبو، حسام رجب، (2021) متطلبات آلية اتخاذ القرارات وعلاقتها بإدارة الأزمات، المجلة العلمية لكلية الاقتصاد والتجارة القره بولي، 2، (3).
3. جاد الرب، سيد محمد، (2011) الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية، القاهرة: مصر.
4. حنا، رشا دريد، عبد العزيز، سيف خالد، نجيب، سهم حازم، (2018) دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية في بعض كليات جامعة الموصل، العراق، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، 8، (2).
5. الخضيرى، محسن، (1990) إدارة الأزمات: منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية، مكتبة مدبولي، القاهرة، مصر.
6. السامرائي، ايمان فاضل الزغبى، محمد، هيثم، (2004) نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الاولى.

7. شوقي، طريف، (1996) السلوك القيادي وفعالية الإدارة، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
 8. الصيرفي، محمد، (2007) القرارات الإدارية ونظم دعمه، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ط 1، عمان، الاردن،
 9. عبد الرحمن، ايمان، (2019) واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردنية: حالة جامعة البلقاء التطبيقية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، 33(7).
 10. عبد الرحمن، وردة عبد الخالق، (2019) اسهام مستلزمات نظم المعلومات الادارية في فاعلية ادارة الازمة التنظيمية بحث استطلاعي في ديوان وزارة الكهرباء، مجلة الدنانير، العراق (7).
 11. عبد الناصر احمد جرادات ومحمود العجلوني وزياد محمد المشافية، (2009) نظم المعلومات الإدارية في جودة صناعة القرارات الإدارية، دراسة تطبيقية بنك الاسكان للتجارة والتمويل مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات الإسلامية، سلسلة العلوم الاقتصادية. والقانونية، عمان، 1 (1)
 12. عبد الهادي، خالد زيدان، هادي، منار هيثم، (2017) اسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الأزمات: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الافراد في البنك المركزي العراقي، مجلة الدنانير، العراق، (13).
 13. العلوان، محمد محمود، زيادات، زيد عيسى، (2020) أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والمالية، 28(2)
 14. قنديلحي عامر، الحنابلي علاء الدين، (2005) نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للطباعة والنشر، ط 1، عمان.
 15. الهواري، سيد، (1996) اتخاذ القرارات، دار الجيل للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، مصر.
 16. الهواري، سيد، (1998) الموجز في إدارة الأزمات، مكتبة عين الشمس، القاهرة.
 17. هيكل، محمد، (2006) مهارات إدارة الأزمات والكوارث والمواقف الصعبة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
 18. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، المملكة الأردنية الهاشمية، قانون الجامعات الأردنية، قانون رقم (18) لسنة (2018).
 19. ياسين، سعد غالب، (1998) نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار اليازوري للنشر.
- الرسائل الجامعية:**
1. التاج محمد علي حامد، (2012) دور نظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة القرارات الإدارية، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة، الخرطوم: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

2. التلب، مصعب عمر محمد احمد، (2019) دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في الجامعات بولاية نهر النيل دراسة تطبيقية (2007-2017)، رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، غير منشورة جامعة شندي.
3. العامري، محمد عصام فاهم، (2022) أنماط التفكير الاستراتيجي وأثرها على إدارة الأزمات في شركات التأمين العاملة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
4. عبد المجيد، عثمان، (2016) نظم المناة التنظيمية وأثرها في استراتيجيات إدارة الأزمات اختبار الدور الوسيط لنظم المعلومات الاستراتيجية -دراسة ميدانية على شركات الصناعات الغذائية الأردني جامعة الشرق الأوسط، قسم إدارة الأعمال، استكمال درجة الماجستير.
5. العماج، مبارك بن سعود بن محمد، (2010) دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في اثناء الأزمات بالمديرية العامة لحرس الحدود، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
6. ماهر سيف الدين عبد الرؤوف، (2014) أثر نظم المعلومات الإدارية على إدارة الجودة الشاملة بقطاع البنوك التجارية السودانية، الخرطوم، رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال غير منشورة، جامعة الزعيم الأزهرى،

English References:

1. Abu Samar, M., Titin, M., & Ashour, F. (2012) Crises Management at the physical Education departments in the higher Education institutions from the perspective of students. *Journal of Al Azhar University in Gaza, Human Sciences Series*, 14 (1), 35-72.
2. Best, S. (2006), the Method of Conflict Resolution and Transformation. In Shed, rack Gaya Best (Ed) Introduction to Peace and Conflict Studies in West Africa. Ibadan: Spectrum Book Ltd. Pp. 93-115.
3. Hott. (1993) Management principles and practices, third Englewood and chits.
4. Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. (2008) Management Information systems: Managing the digital firm. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc, 9th Ed.
5. Mokhtar, A., & Boukhtaoua, F. (2015) The Reality of Crisis Management in the Libyan Higher Education Institutions a field study on faculty members at the University of Omar Mukhtar branch Darnah. *Journal Remah for Research and Studies*, 16, pp. 29-57.