فاعلية نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات بليبيا

د. طارق رمضان زنبو*

أ. د. خالد مسعود يحي*

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في إدارة الأزمات بليبيا، بالتطبيق على حالة دراسية هي شركة الاتصالات النوعية بليبيا، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في العبارة التالية: "ما مدى فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في إدارة الأزمات بالشركة قيد الدراسة"، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة صيغت فرضية فرضية رئيسة نصت على: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية"، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أسلوب المسح الشامل، حيث تمثل مجتمع الدراسة في جميع القيادات الإدارية الذين لهم علاقة مباشرة بتقنية المعلومات والتخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا، ووزعت عدد 66 صحيفة استبانة على كل القيادات الإدارية: المدير العام، وديري الإدارات، ورؤساء الأقسام، وموظفي إدارة المعلومات بالإدارة العامة للشركة قيد الدراسة، وخضعت عدد 56 صحيفة استبانة للتحليل الاحصائي، كما استخدمت الاستبانة لجمع البيانات اللازمة من مفردات مجتمع الدراسة، واستخدمت الدراسة في تحليل البيانات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا.

* د. طارق رمضان زنبو، مدير المركز القومي للبحوث والدراسات العلمية ورئيس اللجنة العلمية بالمركز – ليبيا.

* أ. د. خالد مسعود يحي، مستشار شؤون دراسات وأبحاث الأمن القومي، عضو ومقرر اللجنة العلمية بالمركز القومي للبحوث والدراسات العلمية، ومستشار وكيل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لشؤون التعليم العالي – ليبيا.

2. وجود قصور في البنية التحتية لنظام تقنية المعلومات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا، وهذا القصور انعكس سلباً على مستوى نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي بالشركة.
3. ضعف مستوى فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي بشركة الاتصالات النوعية بليبيا.
4. ضعف مستوى فاعلية إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا.

المقدمة:

لقد أصبحت تقنية المعلومات القوة الدافعة للتحولات الاقتصادية والاجتماعية والحياة السياسية على المستوى العالمي، ولا توجد فرص للتنافس أمام الدول للتقدم في هذا العصر من دون الخوض في علوم المعلومات والاتصالات والنظم والشبكات، وإن الفروقات التنافسية بين الذين "يملكون" والذين "لايملكون" المعلومات يزداد باضطراب، سواء بين الدول بعضها مع بعض أو في داخل الدولة الواحدة، ومن الضروري أن تستوعب العديد من الأمور والحقائق في عمليات توطين تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول النامية لتلبية الاحتياجات المتزايدة للمعلومات في شتى مناحي الحياة، وبما يمكن من التعامل والفهم العميق لديناميكيات وآليات تصميم وتنفيذ الأنظمة الفرعية لنظام تقنية المعلومات، وخاصة نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي، ومن ثم لابد من تبويب وتصنيف وفهرسة المعلومات ذات الطابع الإستراتيجي ضمن مجالات وأبعاد وحقول وتخزينها واسترجاعها عند الحاجة لاستخدامها وتطويعها لأغراض التخطيط ومجابهة المشاكل والتهديدات والأزمات.

يعد ضعف مستوى معالجة تدفقات المعلومات من معوقات اتخاذ القرارات الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي والعملياتي، وفاعلية إدارة الأزمات، وكذلك تقادم الأجهزة والأساليب الحديثة لحفظ ومعالجة واستعادة المعلومات وتنسيقها، وعدم فاعلية نظم الاتصال الفعالة، كلها عوامل تؤدي مجتمعة إلى تشتيت الجهود وهدر الموارد وضعف القرارات، وتؤدي أيضاً إلى تردد متخذي وصناع القرارات في التفاعل الجزئي أو الشامل مع الكوارث والأزمات، فمن المعروف في أدبيات إدارة الازمات والمعلومات أن انخفاض مستوى جودة وموثوقية واعتمادية البيانات والمعلومات يعد من أهم معوقات التخطيط الإستراتيجي لمواجهة الأزمات وإدارتها بفاعلية، ومن ثم تبرز أهمية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في التعاطي مع الأزمات والتخطيط لها والرقابة على مراحلها.

القسم الأول– الإطار العام ومنهجية الدراسة:

أولاً– مشكلة الدراسة:

نظراً لأهمية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي ودورها الواضح في نجاح المنظمات وتجنب الأزمات خاصة أزمات قطاع الاتصالات، ومساهمتها في تجنب الخسائر المتكررة الناتجة عن الأزمات، فقد ركز التحليل على دراسة أثر نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في الكشف المبكر للأزمات وكيفية اتخاذ التدابير الوقائية للمواجهة والحد من تداعيات الأزمات، والاستفادة بها وإدارتها بفاعلية عند حدوثها وبعد تجاوزها، ووضع الحلول والخطط الإستراتيجية للتعامل مع الأزمات، وتجنب الوقوع فيها مرة أخرى.

وبالزيارة الميدانية لشركة الاتصالات النوعية ومقابلة بعض المسئولين بها، تبين وجود العديد من الشواهد التي تدل على ضعف الاهتمام بمكونات نظام تقنية المعلومات، وعلى وجه الخصوص نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي، كما لوحظ استخدام أساليب وأدوات تقنية قديمة الطراز ولم يتم تطويرها وتحديثها منذ فترة طويلة، وحيث إن الشركة لا يوجد بها إستراتيجية لتطوير نظام تقنية المعلومات وما يرتبط بها من نظم فرعية وأهمها "نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي"، بالإضافة إلى أن الشركة لازالت بصدد تطوير خطط إستراتيجية للعديد من مجالات وأبعاد إدارة الأزمات، فإن الشركة في ضوء مظاهر ضعف مستوى الاهتمام بمكونات نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي، قد تواجه بمخاطر حدوث أزمات مستقبلية تهدد مستقبلها في ميدان عملها، الأمر الذي أثار التساؤل البحثي التالي الذي تتبلور حوله مشكلة الدراسة، وهو: (ما مدى فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا).

ويتفرع من التساؤل الرئيس، التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي بالشركة قيد الدراسة بليبيا؟
2. ما مستوى إدارة الأزمات بالشركة قيد الدراسة بليبيا؟

ثانياً- فرضية الدراسة:

بنيت هذه الدراسة على الفرضية الرئيسة التالية: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا).

ثالثاً- أهداف الدراسة:

1. تحليل أثر فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا.
2. التعرف على مدى توفر البنية التحتية لمكونات نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي بشركة الاتصالات النوعية بليبيا.
3. التعرف على مدى اهتمام إدارة شركة الاتصالات النوعية في ليبيا بمكونات نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي، ومدى إدراك القيادات الإدارية لأهميتها.

رابعاً- أهمية الدراسة:

1. تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعين يحتاجان للمزيد من الاهتمام في ليبيا، وهما فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي، وإدارة الأزمات، وقد تكون هذه الدراسة من الدراسات القليلة في هذا المجال بليبيا.
2. إن شركة الاتصالات النوعية بليبيا تعد من الشركات المعرضة، بصفة مستمرة، لحدوث أزمات بسبب التخريب الذي يحصل من وقت لآخر، ولكونها مركزاً مهماً للدولة للحصول على المعلومات.
3. تركز هذه الدراسة على جانب مهم يحتاج للمزيد من التطوير والاهتمام، حيث إن تقنية المعلومات وفروعها وبالأخص "نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي" يعد مجالاً استراتيجياً سريع التطور، ويمس حاضر ومستقبل مؤسسات الدولة الليبية، لذلك وجب الاهتمام به وسرعة اتخاذ القرارات بشأن تطويره.

خامساً– منهجية الدراسة:

1. منهج الدراسة: اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بهذه الدراسة، حيث إن هذا المنهج أكثر ملاءمة لطبيعة موضوع الدراسة ومتغيراته، بحيث يمكن من خلال هذا المنهج دراسة وتحليل العلاقات التأثيرية ومدى ارتباط المتغيرات قيد الدراسة، وكذلك يهدف هذا المنهج لجمع الحقائق والبيانات عن الظاهرة، مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً وتحليلها واستخلاص دلالاتها.
2. أداة جمع البيانات: اعتمدت صحيفة الاستبانة أداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، مع إجراء بعض المقابلات الشخصية غير المخططة لجمع المعلومات الأولية للتعرف على أبعاد مشكلة الدراسة وظروفها.

سادساً– مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين الذين لهم علاقة مباشرة بتقنية ونظام المعلومات وإدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية في ليبيا، وهم تحديداً المدير العام، ومديرو الإدارات، ورؤساء الأقسام، وموظفو قسم نظم المعلومات بالشركة، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة المتمثل في (66) مفردة، وهم قيادات وموظفو ديوان الشركة في طرابلس، فقد سعت الدراسة في إجراءاتها للحصول على أدق النتائج، لذلك اعتمدت أسلوب المسح الشامل لجمع البيانات من عينة الدراسة. وقد وزعت (66) صحيفة استبانة، وبعد فحص الاستبانات المجمعة للتعرف على مدى صلاحيتها للتحليل، تبين أن هناك عدد (02) استبانة استبعدت لعدم مطابقتهما للإجابات النموذجية السليمة، أي أن عدد الاستبانات المسترجعة والقابلة للتحليل بلغ (56) استبانة، بنسبة استرجاع (84.84%).

سابعاً– حدود الدراسة:

1. الحدود المكانية للدراسة: اجريت هذه الدراسة في نطاق الإدارة الرئيسة بشركة الاتصالات النوعية (ديوان الشركة) في طرابلس.
2. الحدود الزمنية للدراسة: استغرقت هذه الدراسة أربعة أشهر من العام 2021م لإنجازها في صورتها النهائية.

3. الحدود الموضوعية للدراسة: تناولت هذه الدراسة تحليل أثر فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي (المتغير المستقل) في إدارة الأزمات (المتغير التابع) بشركة الاتصالات النوعية بليبيا.

ثامناً- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، واختبار مدى صحة فرضيتها، وتحليل البيانات الأولية التي جمعت من مفردات العينة التي استهدفت من مجتمع الدراسة، فقد استخدم عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة متغيرات الدراسة، بالاعتماد على استخدام برمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences)، التي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS) الإصدار 20، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي اعتمدت في الدراسة:

- اختبار كرونباخ ألفا (البياتي، 2005: 49).
- الوسط الحسابي (تشاو، 2004: 86).
- الانحراف المعياري (تشاو، 2004: 114).
- اختبار (T) (العماري، العجيلي، 2000: 195).
- الانحدار الخطي البسيط (جودة، 2008: 267).
- معامل الارتباط (جودة، 2008: 256).

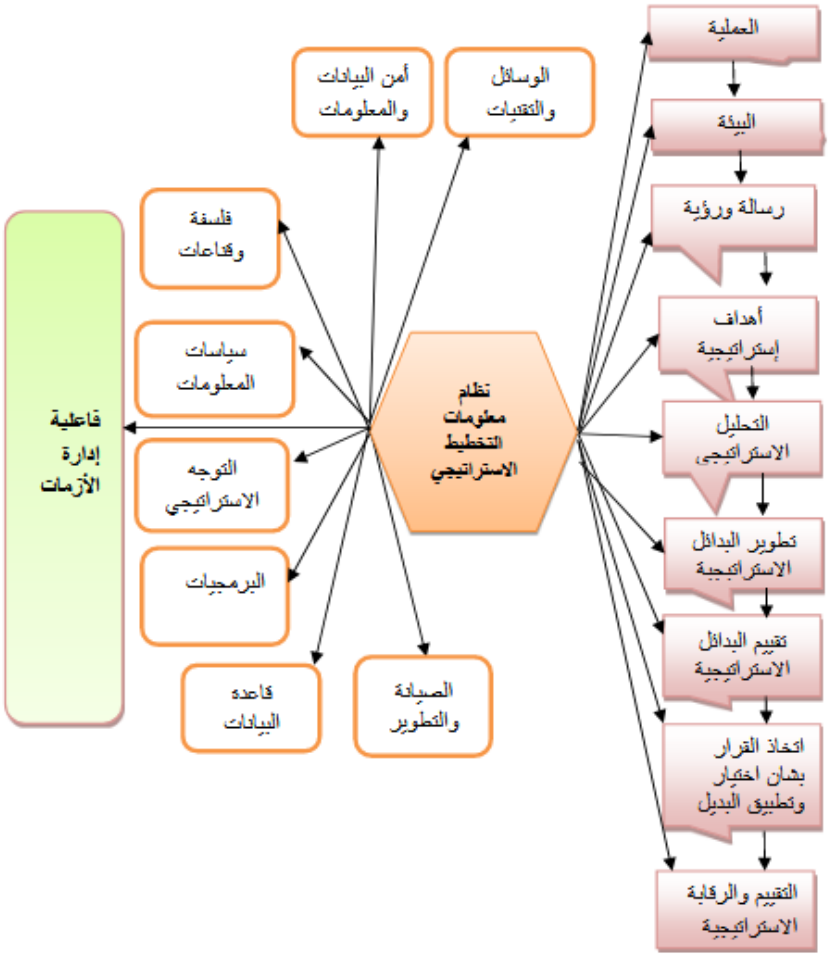
تاسعاً- مصطلحات الدراسة:

1. المعلومات: هي "بيانات صنفت بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة بها، أي أنها بيانات مُعَالجة". (السامرائي وآخرون، 2005: 35).
2. نظم المعلومات: هي "أسلوب منظم لجمع المعلومات عن الماضي والحاضر، تساعد على التنبؤ بالمستقبل، ذات الارتباط بعمليات المنظمة الداخلية والخارجية، لأجل مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات الخاصة بالتخطيط والرقابة والعمليات الأخرى" (الطائي، 2009: 24).
3. قواعد البيانات: هي "حزمة من البيانات المترابطة منطقياً، ومن ثم يمكن القول إن قاعدة البيانات هي ترتيب منظم من ملفات الأعمال المتكاملة" (ياسين، 2010: 151).

4. نظام المعلومات الإستراتيجية: هي "نظام محوسب في أي مستوى تنظيمي، يكون قادراً على تغيير الأهداف أو العمليات أو المنتجات أو العلاقات البيئية، لتمكين المنظمة من الحصول على تقدم تنافسي" (الزعبي، 2005: 20-21).
5. الأزمة: هي "فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر تدخلاً أو تغييراً فورياً، كما أن الأزمة تعني: نقطة تحول أو موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة، وتحدث نتائج غير مرغوب فيها، في وقت قصير، ويستلزم اتخاذ قرارات محددة للمواجهة في وقت تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة للاستجابة، أو غير قادرة على المواجهة" (العتيبي وآخرون، 2014: 13).
6. إدارة الأزمات: هي "القدرة على إدارة المنظمة قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة "، كما تعرف إدارة الأزمات على أنها "مجموعة من الخطوات والإجراءات اللازمة للتعامل مع وضع غير عادي وغير طبيعي لتجنب الاضطراب النفسي وتقليل الأضرار والخسائر في الأرواح والممتلكات قدر الإمكان. أما فاعلية إدارة الأزمات فهي القدرة على منع الأزمات أو الحد من آثارها إذا وقعت، والهدف هو السعي من أجل منع الأزمات من الوقوع (الحملاوي، 1995: 9).

عاشراً- نموذج مقترح لعلاقة نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي بإدارة الأزمات:

الشكل التالي رقم (1): نموذج مقترح للربط بين نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي وإدارة الأزمات.



شكل (1): نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي وإدارة الأزمات المصدر (الباروني: 2013)

القسم الثاني – عرض وتحليل بيانات الدراسة:

أولاً– تصميم أداة الدراسة:

بناءً على طبيعة البيانات الأولية المرتبطة بمتغيرات الدراسة، وعلى طبيعة المنهج البحثي المعتمد في الدراسة وأهدافها، تم صممت استبانة خصيصاً لأغراض هذه الدراسة، بالاعتماد على الإطار النظري،

وعلى بعض الدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث قسمت الاستبانة إلى محورين رئيسين بالإضافة للبيانات الأساسية، وهما:

المحور الأول: تضمن مجموعة العبارات المتعلقة بقياس مستوى فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي بشركة الاتصالات النوعية بليبيا.

المحور الثاني: تضمن مجموعة العبارات المتعلقة بقياس مستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا.

ثانياً- اختبار صدق أداة الدراسة وثباتها:

أ. اختبار صدق أداة الدراسة:

يستخدم الباحث اختبار صدق المحكمين: وهو عرض أداة جمع البيانات الأولية (صحيفة الاستبانة) على مجموعة من المحكمين المتخصصين في موضوع الدراسة بصفة خاصة، ومناهج البحث العلمي بصفة عامة، وذلك حتى يبدو برأيهم وملاحظاتهم حول عبارات وتقسيم صحيفة الاستبانة من جوانب عديدة، منها: الشكل، والصياغة، والترتيب، وسلامة البنود أو الأسئلة، ومدى مناسبتها للظاهرة أو الظواهر المراد قياسها. (أبو النصر، 2004: 183).

صيغت الصورة المبدئية لعبارات استبانة الدراسة بعد الاطلاع على العديد من الأدبيات المتاحة حول متغيرات الدراسة، وبعد مناقشة بعض الأكاديميين والباحثين والإحصائيين المتخصصين، أجريت بعض التعديلات عليه، والتوصل إلى الصورة الأولية للاستبانة، وبعد ذلك عرضت الاستبانة على عدد من المحكمين، وذلك للتأكد من مدى ملاءمة عبارات الاستبانة لطبيعة الدراسة ومتغيراتها ولمجتمع الدراسة، والتأكد من ملائمة العبارات لقياس ما صيغت وأدرجت بالاستبانة لقياسه، والتأكد من أنه يجيب عن أسئلة أو عبارات محاور الدراسة، بالإضافة إلى مدى ملاءمة معيار الإجابات المستخدمة للأسئلة الواردة في الاستبانة، وقد أشار المحكمون إلى بعض من الملاحظات والاقتراحات، التي تم أخذها بعين الاعتبار، ومن ثم التوصل إلى الصورة النهائية للاستبانة.

ب. **ثبات أداة الدراسة:**

يقصد بثبات أداة جمع البيانات دقتها واتساقها، بمعنى أن تعطي أداة جمع البيانات النتائج نفسها إذا استخدمت أو أعيدت مرة أخرى تحت ظروف مماثلة (أبو النصر، 2004: 184). ولقياس مدى ثبات محاور الدراسة طبقت معادلة (كرونباخ ألفا)، وهذا الاختبار يقيس درجة تناسق إجابات المستقصى منهم (المجيبين) على كل الأسئلة الموجودة بالمقياس، وإلى المدى الذي يقيس فيه كل سؤال المفهوم نفسه، وتكون قيمة معامل (كرونباخ ألفا) ما بين (0،1) ويبين مدى الارتباط بين إجابات مفردات مجتمع الدراسة. فعندما تكون قيمة معامل (كرونباخ ألفا) صفراً، أشار ذلك على عدم وجود ارتباط مطلق ما بين إجابات مفردات عينة الدراسة، أما إذا كانت قيمة معامل (كرونباخ ألفا) واحداً صحيحاً، فهذا يدل على أن هناك ارتباطاً تاماً بين إجابات مفردات عينة الدراسة، ومن المعروف أن أصغر قيمة مقبولة لمعامل (كرونباخ ألفا) هي (0.6)، وأفضل قيمة تتراوح بين (0.7 إلى 0.8)، وكلما زادت قيمته عن (0.8) كان ذلك أفضل، والجدول التالي رقم (1) يبين معامل ثبات محاور الدراسة.

جدول (1): نتائج اختبار (كرونباخ ألفا) لمحاور الدراسة.

ت	المحاور	المجموع	
		عدد العبارات	كرونباخ ألفا
1	فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي	10	0.730
2	إدارة الأزمات	15	0.661

يتضح من الجدول السابق رقم (1) أن معامل ثبات محاور الدراسة (معامل كرونباخ ألفا) قد تراوح بين (0.730، 0.661) لمختلف محاور الدراسة.

واستخدمت طريقة التجزئة النصفية على محاور الدراسة، وتعتمد هذه الطريقة على تجزئة عبارات كل محور إلى نصفين (زوجية، وفردية)، وتحسب العلاقة أو مدى الارتباط بين درجات هذين النصفين، وظهرت النتائج كما بالجدول التالي رقم (2).

جدول (2): نتائج اختبار التجزئة النصفية لمحاور الدراسة.

ت	المحاور	المجموع		
		عدد العبارات	معامل الارتباط بيرسون	معامل الثبات سبيرمان براون
1	فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي	10	0.588	0.741
2	إدارة الأزمات.	15	0.532	0.695

يتضح من الجدول السابق رقم (2)، أنه توجد علاقة ارتباط بين أجزاء محاور الدراسة، حيث إن معامل (ارتباط بيرسون) بين النصف الفردي والزوجي للمحاور تراوح بين (0.532، 0.588)، كما أن معامل (ثبات سبيرمان براون) بين النصف الفردي والزوجي للمحاور تراوح بين (0.695، 0.741)، وتعد هذه القيم عالية ومناسبة للتحقق من ثبات المقياس، وبذلك تم التأكد من صدق وثبات مقياس الدراسة، ما يزيد معه مستوى الثقة بصحة المقياس وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة عن تساؤلات الدراسة، واختبار فرضياتها.

العرض الوصفي للبيانات الأولية:

الجنس:

الجدول (3): التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة بحسب فئات الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكور	47	%83.9
إناث	09	%16.1
المجموع	56	%100.0

نلاحظ من الجدول السابق رقم (3)، أن التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة تمثل في نسبة (83.9%) للذكور، ونسبة (16.1%) للإناث، ومؤشر ارتفاع نسبة الذكور، كما أوضحت نتائج الجدول، يؤشر إلى احتمالية استقرار العمالة بالشركة، وانخفاض نسبة الغياب عن العمل، اللذين قد يرتفعان في حالة ارتفاع نسبة الإناث بالشركة، كما يؤشر إلى احتمالية توفر قدرات قادرة على استيعاب التقنيات والتعامل مع الأزمات والتخطيط لها وإدارتها، لأن فاعلية إدارة الأزمات مرتبطة إلى حد بعيد بالعقلانية والمنطق وحسن التدبير والتصرف.

العمر:

الجدول (4): التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة بحسب فئات العمر.

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	12	%21.4
من 30 إلى أقل من 40 سنة	28	%50.0
من 40 إلى من 50 سنة	13	%23.2
من 50 سنة فأكثر	03	%5.4
المجموع	56	%100.0

من خلال بيانات الجدول السابق رقم (4)، يتضح أن نسبة (50.0%) من مفردات عينة الدراسة أعمارهم (من 30 إلى أقل من 40 سنة)، وبنسبة (23.2%)، وأعمارهم (من 40 إلى اقل من 50 سنة)، وبنسبة (21.4%)، وأعمارهم (أقل من 30 سنة)، وبنسبة (5.4%)، وأعمارهم (من 50 سنة فأكثر)، وبنسبة (5.4%). ويتبين من الجدول أن غالبية مفردات عينة الدراسة هم من الشباب اللذين تقل أعمارهم عن 50 سنة، وهذا طبعاً مؤشر جيد على امتلاك الشركة لطاقات شابة يمكنها استيعاب التغيير والتقنيات المتجددة والمتطورة، كما أن هذا مؤشر جيد على الصحة النفسية والبدنية اللازمين للتعاطي مع تقنيات وأساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات.

المؤهل العلمي:

الجدول (5): التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوية عامة أو ما يعادلها	10	%17.9
دبلوم عال	17	%30.4
ليسانس أو بكالوريوس	23	%41.1
ماجستير	02	%3.6
دكتوراه	01	%1.8
شهادة أخرى	03	%5.4
المجموع	56	%100.0

يلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق رقم (5)، أن المؤهل العلمي (ليسانس، بكالوريوس) لمفردات عينة الدراسة هي النسبة الأعلى، فقد بلغت نسبتها (41.1%)، وهي بذلك تسجل النسبة الأكبر بين المؤهلات العلمية الأخرى، و(30.4%) مؤهلهم العلمي دبلوم عال، و(17.9%) مؤهلهم ثانوية عامة أو ما يعادلها، و(5.4%) مؤهلهم شهائد أخرى غير التي ذكرت، و(3.6%) مؤهلهم العلمي ماجستير، و(1.8%) مؤهلهم العلمي دكتوراه. يبين هذا الجدول أن غالبية مفردات عينة الدراسة من حملة المؤهلات العالية، وهذا يؤشر لإمكانية المزيد من التأهيل التقني وتوعيتهم وتنمية مهاراتهم في مجالي التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات.

سنوات الخبرة:

الجدول (6): التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة بحسب فئات سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	17	%30.4
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	22	%39.3
من 10 إلى أقل من 15 سنوات	11	%19.6
من 15 سنة فأكثر	06	%10.7
المجموع	56	%100.0

يلاحظ من خلال الجدول رقم (6)، أن من سنوات خبرتهم (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) بعينة الدراسة هم النسبة الأعلى، فقد بلغت النسبة (39.3%)، و(30.4%) سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، ونسبة (19.6%) سنوات خبرتهم (من 10 إلى أقل من 15 سنوات)، وأن ما نسبته (10.7%) سنوات خبرتهم (من 15 سنة فأكثر)، وتشير نتائج الجدول إلى الانخفاض النسبي لسنوات خبرة مفردات عينة الدراسة، حيث إن حوالي (69%) منهم خبرتهم في مجال العمل تقل عن (10 سنوات).

المسمى الوظيفي:

الجدول (7): التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة بحسب الوظيفة.

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية %
مدير عام	01	%1.8
مدير إدارة	09	%16.1
رئيس قسم	20	%35.7
موظف	26	%46.4
المجموع	56	%100.0

من خلال بيانات الجدول السابق رقم (7) يتضح أن نسبة (46.4%) من مفردات عينة الدراسة موظفون، ونسبة (35.7%) رؤساء أقسام، ونسبة (16.1%) مديرو إدارات، ونسبة (1.8%) مدير عام.

القسم الثالث/ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

المحور الأول/ فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي:

جدول (8): آراء عينة الدراسة حول فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي.

ت	العبارة	الفئة	درجة الموافقة					متوسط المجتمع	الانحراف المعياري	الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
1	تعمل الشـــركة على تغيير أهدافها ورسالتها وأغراضها باستمرار لتلائم الحالة المتجددة.	ت	00	01	00	11	44	1.25	0.548	10
		%	00.0	1.8	00.0	19.6	78.6			
2	تحدث نظام المعلومات بالشـــركة بشكل دوري ومستمر.	ت	19	06	06	06	19	3.00	1.727	1
		%	33.9	10.7	10.7	10.7	33.9			
3	نظـام المعلومـات الموجـود حاليـاً يـربط وحـدات الشـركة بطريقـة تحقـق تـدفق المعلومـات لمتخـذي القرارات.	ت	12	05	13	08	18	2.73	1.531	5
		%	21.4	8.9	23.2	14.3	32.1			
4		ت	17	06	03	10	20	2.82	1.717	3

	إنشاء نظام معلومات إستراتيجية يساعد على التخطيط السليم في المستقبل.	%	30.4	10.7	5.4	17.9	35.7			
5	يستعان بخبراء ومستشارين في مجال تصميم وتطوير نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي.	ت	19	05	05	10	17	2.98	1.700	2
		%	33.9	8.9	8.9	17.9	30.4			
6	العاملون في مجال تقنية المعلومات مدركون لمبادئ وتقنيات نظام المعلومات الإستراتيجية.	ت	00	00	03	22	31	1.50	0.603	9
		%	00.0	00.0	5.4	39.3	55.4			
7	تراجع مخرجات نظام المعلومات الإستراتيجية دورياً.	ت	12	08	09	10	17	2.79	1.546	4
		%	21.4	14.3	16.1	17.9	30.4			
8	تؤخذ الأهداف الإستراتيجية للشركة في عين الاعتبار عند تحديد طبيعة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإستراتيجية.	ت	00	01	05	28	22	1.73	0.700	8
		%	00.0	1.8	8.9	50.0	39.3			
9	هناك اهتمام بتحسين وتطوير البرمجيات في مصفوفة نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي.	ت	00	02	19	18	17	2.11	0.888	6
		%	00.0	3.6	33.9	32.1	30.4			
10	تؤكد الشركة إجراء تغيرات تقنية عند ظهور مؤشرات انخفاض الاداء التنظيمي.	ت	03	00	06	30	17	1.96	0.953	7
		%	5.4	00.0	10.7	53.6	30.4			

الجدول رقم (8) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي)، ومن الجدول يلاحظ أن عبارة (يحدث نظام المعلومات بالشركة بشكل دوري ومستمر) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق بشدة) وتساوي (33.9%)، وفي فئة (غير موافق بشدة) بنسبة (33.9%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.00) بانحراف معياري (1.727).

وجاءت عبارة (تعمل الشركة على تغيير أهدافها ورسالتها وأغراضها باستمرار لتلائم الحالة المطلوبة) في المرتبة الأخيرة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق بشدة) وتساوي (78.6%)، وفي فئة (غير موافق) بنسبة (19.6%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.25) بانحراف

معياري (0.548).ولأجل تحديد درجة الموافقة لإجابات مفردات عينة الدراسة على إجمالي العبارات المتعلقة بمحور فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي، تم استخدم اختبار (t) حول المتوسط العام للعبارات المتعلقة بمحور فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي، والجدول رقم (9) يبين ذلك:

جدول (9): نتائج اختبار (t) حول المتوسط العام لآراء مفردات عينة الدراسة حول محور نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي.

متوسط المجتمع	الانحراف المعياري للمجتمع	95% فترة ثقة لمتوسط المجتمع		قيمة اختبار t	مستوى المعنوية المشاهد
		الحد الأدنى	الحد الأعلى		
2.28750	0.39638	2.1813	2.3937	43.187	0.000

الجدول رقم (9) يبين المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة حول (فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي)، ومن الجدول يلاحظ أن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.28750)، بانحراف معياري (0.39638)، وأن (95%) فترة ثقة لإجابة هذا المتغير في عينة الدراسة يتراوح بين (2.1813 – 2.3937).

وبما أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (43.187)، وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.671)، كما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أقل من (5%) مستوى المعنوية المعتمد بالدراسة، ما يشير إلى أن متوسط الإجابات في عينة الدراسة حول محور فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي أقل من (3 المتوسط الافتراضي) أي أنها جاءت (تحت المتوسط)، بما يدل على أن غالبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون وجود ضعف في مستوى فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي بشركة الاتصالات النوعية بليبيا.

المحور الثاني/ مستوى إدارة الأزمات:

جدول (10): آراء عينة الدراسة حول مستوى فاعلية إدارة الأزمات.

ت	العبـــارة	الفئة	درجة الموافقة					متوسط المجتمع	الانحراف المعياري	الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
1	النظام الحالي يوفر طرق فعالة لتقييم المخـاطر المختلفـة للاستفادة بها مستقبلاً.	ت	00	00	04	21	31	1.52	0.632	14
		%	00.0	00.0	7.1	37.5	55.4			
2	هناك اهتمام بجمع واكتشـــاف علامات الخطر التي قد تكون مؤشراً لوقوع الأزمات.	ت	04	03	11	14	24	2.09	1.225	6
		%	7.1	5.4	19.6	25.0	42.9			
3	يوفر النظام وحدة خاصـة تعمل على جمع المعلومات الخاصـة بالأزمات وتحليلها وتخزينها على قواعد البيانات.	ت	01	03	17	15	20	2.11	1.021	4
		%	1.8	5.4	30.4	26.8	35.7			
4	يسهل الحصول على الإمكانيات التقنية والمعلوماتية المطلوبة من الأقسام والدوائر عند الحاجة.	ت	00	02	07	13	34	1.59	0.848	12
		%	00.0	3.6	12.5	23.2	60.7			
5	يوفر النظام نسـخ احتياطية من المعلومات للمحافظة عليها من التلف أو الضـــياع في حـالـة حدوث الأزمات.	ت	02	05	11	16	22	2.09	1.133	5
		%	3.6	8.9	19.6	28.6	39.3			
6	تقيم خطط وبرامج إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من اجل التعامل مع الأزمات المستقبلية.	ت	02	03	11	16	24	1.98	1.087	7
		%	3.6	5.4	19.6	28.6	42.9			
7	يؤخـذ عـامـل الوقـت بعين الاعتبـار عنـد التعـامـل مع الأزمات بدقة وبسرعة مناسبة.	ت	02	03	10	13	28	1.89	1.107	8
		%	3.6	5.4	17.9	23.2	50.0			
8	يحـافظ النظـام علـى سـرية الاتصـالات والعمليـات أثنـاء الأزمات.	ت	03	00	09	14	30	1.79	1.074	9
		%	5.4	00.0	16.1	25.0	53.6			
9	تشرك باقي الأقسام في عمليات تنفيذ خطط إدارة الأزمات أثناء الأزمة.	ت	00	01	07	18	30	1.63	0.776	11
		%	00.0	1.8	12.5	32.1	53.6			
10		ت	00	02	07	12	35	1.57	0.850	13

	يســـاعد النظام التقني الحالي على تجاوز الأزمة.	%	00.0	3.6	12.5	21.4	62.5			
11	يقوم النظام بتحديد الاحتياجات اللازمـة للمواقع المختلفـة التي تأثرت بالأزمة لمعالجة تأثيرات الأزمـة واســـتعـادة النشـــاط الاعتيادي.	ت	00	00	04	30	22	1.68	0.606	10
		%	00.0	00.0	7.1	53.6	39.3			
12	يحـافظ النظـام في ظروف الأزمات على اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاط الاعتيادي دون أي تأثير.	ت	13	05	12	13	13	2.86	1.482	2
		%	23.2	8.9	21.4	23.2	23.2			
13	تخزن جميع المعلومـات حول الأزمات لغرض الاستفادة بها.	ت	00	01	01	16	38	1.38	0.620	15
		%	00.0	1.8	1.8	28.6	67.9			
14	يؤخـذ بعين الاعتبـار جميع التوصـــيات والحلول المقترحة لحل الأزمات السابقة.	ت	23	11	07	06	09	3.59	1.511	1
		%	41.1	19.6	12.5	10.7	16.1			
15	تقيم خطط وبرامج إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من اجل التعامل مع الأزمات المستقبلية.	ت	10	05	08	08	25	2.41	1.558	3
		%	17.9	8.9	14.3	14.3	44.6			

الجدول رقم (10) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (إدارة الأزمات)، ومن الجدول يلاحظ أن عبارة (يؤخذ بعين الاعتبار جميع التوصيات والحلول المقترحة لحل الأزمات السابقة) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق بشدة) وتساوي (41.1%)، وفي فئة (موافق) بنسبة (19.6%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.59) بانحراف معياري (1.511).

وجاءت عبارة (تخزن جميع المعلومات حول الأزمات لغرض الاستفادة بها) في المرتبة الأخيرة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق بشدة) وتساوي (67.9%)، وفي فئة (غير موافق) بنسبة (28.6%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (1.38) بانحراف معياري (0.620).

ولأجل تحديد درجة الموافقة لإجابات مفردات عينة الدراسة على إجمالي العبارات المتعلقة بمحور إدارة الأزمات، استخدم اختبار (t) حول المتوسط العام للعبارات المتعلقة بمحور إدارة الأزمات، والجدول رقم (11) يبين ذلك.

جدول (11): نتائج اختبار (t) حول المتوسط العام لآراء مفردات عينة الدراسة حول محور إدارة الأزمات.

متوسط المجتمع	الانحراف المعياري للمجتمع	95% فترة ثقة لمتوسط المجتمع		قيمة اختبار t	مستوى المعنوية المشاهد
		الحد الأدنى	الحد الأعلى		
2.01071	0.45068	1.8900	2.1314	33.387	0.000

الجدول رقم (11) يبين المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة حول (إدارة الأزمات)، ومن الجدول يلاحظ أن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.01071) بانحراف معياري (0.45068)، وأن (95%) فترة ثقة لإجابة هذا المتغير في عينة الدراسة يتراوح بين (1.8900 – 2.1314).

وبما أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (33.387) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.671)، كما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أقل من (5%) مستوى المعنوية المعتمد بالدراسة، ما يشير إلى أن متوسط الإجابات لعينة الدراسة حول محور إدارة الأزمات أقل من (3 المتوسط الافتراضي)، أي أنها جاءت (تحت المتوسط)، بما يدل على أن غالبية مفردات عينة الدراسة يؤكدون وجود ضعف في إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية.

القسم الرابع– اختبار فرضية الدراسة:

لاختبار صحة فرضية الدراسة عند مستوى الثقة (95%) ومستوى الدلالة (0.05)، والتي نقبل عندها وجود علاقات بين متغيرات الدراسة من عدمها، استخدم تحليل البرنامج الإحصائي (SPSS) لإيجاد

القيم المحسوبة لمعاملات كل من الارتباط (بيرسون)، ومعامل (الانحدار البسيط) ومستوى (التباين) للقيمة (F)، ومقارنتها بقيمة الدلالة الإحصائية (0.05) المعتمدة لقبول أو رفض الفرضية، وذلك كما يلي:

1. قبول الفرضية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أقل من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).
2. رفض الفرضية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أكبر من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

ومن أجل التحقق من اتباع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي، احتسبت قيمة (معامل الالتواء) (Skewness) لجميع متغيرات الدراسة، ويشير إلى أن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء أقل من (1.96) وأكبر من (1.96−)، عند مستوى معنوية (0.05)، والجدول رقم (12) يوضح ذلك:

جدول (12): نتائج تحليل معامل الالتواء لمتغيرات الدراسة.

الرقم	المتغيرات	(Skewness)
1	فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي	0.470
2	مستوى إدارة الأزمات	0.582

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (معامل الالتواء) لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (1.96) وأكبر من (1.96−)، حيث تراوحت بين (0.582) و (0.470)، لذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة تتعلق بافتراض التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة.

فرضية الدراسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا. وتهدف هذه الفرضية إلى قياس العلاقة التأثيرية بين فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي ومستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا، وقد

أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج التالية: استخدمت معامل الارتباط (بيرسون) لإيجاد علاقة الارتباط بين فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي بوصفه متغيراً مستقلاً، ومستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا بوصفه متغيراً تابعاً، كما هو موضح في الجدول رقم (13).

جدول (13): معامل ارتباط (بيرسون) بين فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي وفاعلية إدارة الأزمات.

العبارة	معامل ارتباط (بيرسون)
تعمل الشـــركة على تغيير أهدافها ورســـالتها وأغراضـــها باســـتمرار لتلائم الحالة المطلوبة.	0.444**
يحدث نظام المعلومات بالشركة بشكل دوري ومستمر.	0.481**
نظام المعلومات الموجود حالياً يربط وحدات الشركة بطريقة تحقق تدفق المعلومات لمتخذي القرارات.	0.415**
إنشاء نظام معلومات إستراتيجية يساعد على التخطيط السليم للمستقبل.	0.502**
يستعان بخبراء ومستشارين في مجال تصميم وتطوير نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي.	0.378**
العاملون في مجال تقنية المعلومات مدركون مبادئ وتقنيات نظام المعلومات الإستراتيجية.	0.432**
تراجع مخرجات نظام المعلومات الاستراتيجية دورياً.	0.433**
تؤخذ الأهداف الإستراتيجية للشركة في عين الاعتبار عند تحديد طبيعة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإستراتيجية.	0.456**
هناك اهتمام بتحســـين وتطوير البرمجيات في مجال نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي.	0.403**
تؤكد الشركة إجراء تغيرات تقنية عند ظهور مؤشرات انخفاض الأداء التنظيمي.	0.608**
فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي	**0.618****

حساب الارتباط عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (طردية) بين جميع عبارات المتغير المستقل "فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي"، وعبارات المتغير التابع "مستوى إدارة الأزمات" بشركة الاتصالات النوعية بليبيا، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (0.378) و(0.608) بمستوى معنوية أقل من (0.05)، كما بلغت علاقة (الارتباط) بين إجمالي عبارات متغير "فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي"، والمتغير التابع "مستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا" (0.618) بمستوى معنوية (0.01)، وهي علاقة ارتباط معنوية (طردية) تعني أنه كلما زادت فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي زاد معها مستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا (والعكس صحيح).

ولغرض اختبار فرضية الدراسة، استخدم تحليل (التباين للانحدار)، وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة، كما هو مبين بالجدول رقم (14).

جول (14): نتائج تحليل (التباين للانحدار) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة.

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R2
الانحدار	1	4.270	4.270	33.407	0.000	0.371
الخطأ	54	6.902	0.128			
المجموع	55	11.171				

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة البالغة (33.407) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05)، وبدرجات حرية (1،54)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (37.1%) من التباين في المتغير التابع (مستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا) وهي قوة تفسيرية مناسبة، ما يدل على أن هناك أثرا معنوياً ذا دلالة احصائية للمتغير المستقل (فاعلية نظام معلومات التخطيط

الإستراتيجي) في المتغير التابع (مستوى إدارة الأزمات) بشركة الاتصالات النوعية بليبيا. وبناءً على ثبات صلاحية النموذج يمكن اختبار صحة فرضية الدراسة، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط.

جدول (15): نتائج تحليل (الانحدار البسيط)

لاختبار أثر فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في مستوى إدارة الأزمات.

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	الخطأ العشوائي	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثبات	0.403	0.122	0.618	5.780	0.000
فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي	0.703				

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل (فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي)، والمتغير التابع (مستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$\text{فاعلية إدارة الأزمات} = 0.122 + \left(\text{نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي} \times 0.703\right) + 0.403$$

أي أن هناك أثراً للمتغير المستقل (فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي) في المتغير التابع (مستوى إدارة الأزمات) بشركة الاتصالات النوعية بليبيا، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (0.618)، وبدلالة قيمة (t) المحسوبة (5.780)، بمستوى دلالة محسوبة (0.000)، وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة لفرضية الدراسة تقبل الفرضية التي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا).

نتائج الدراسة:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في مستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا.
2. وجود ضعف في البنية التحتية لنظام تقنية المعلومات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا، وهذا الضعف أدى إلى انخفاض فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي بالشركة قيد الدراسة.
3. وجود انخفاض في مستوى فاعلية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي بشركة الاتصالات النوعية بليبيا.
4. وجود 1نخفاض في مستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا.
5. غالبية مفردات عينة الدراسة هم من فئة الذكور (83.9%)، ما يؤشر على احتمالية توفر قدرات قادرة على استيعاب التقنيات والتعامل مع الأزمات والتخطيط لها وإدارتها، لأن إدارة الأزمات مرتبطة إلى حد بعيد بالعقلانية والمنطق وحسن التدبير والتصرف.
6. غالبية مفردات عينة الدراسة هم من الشباب الذين تقل أعمارهم عن (50 سنة)، وهذا طبعاً مؤشر جيد على امتلاك الشركة لطاقات شابة يمكنها استيعاب التغيير والتقنيات المتجددة والمتطورة والتعامل مع الأزمات والتخطيط لمواجهتها.
7. غالبية مفردات عينة الدراسة من حملة المؤهلات العالية، وهذا يؤشر لإمكانية المزيد من التأهيل التقني وتوعيتهم وتنمية مهاراتهم في مجال التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات.
8. الانخفاض النسبي لسنوات خبرة مفردات مجتمع الدراسة حيث إن حوالي (69%) منهم خبرتهم في مجال العمل تقل عن (10 سنوات).
9. ضعف قدرة نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي في المساهمة في إنجاز الأعمال والاستجابة السريعة والتخطيط لمواجهة التغيرات والأزمات.
10. ضعف مستوى دقة وموثوقية نظام معلومات التخطيط الإستراتيجي بالشركة قيد الدراسة.
11. وجود مشاكل وصعوبات في تخزين جميع المعلومات حول الأزمات لغرض الاستفادة بها.

12. هناك ضعف في مستوى تقييم خطط وبرامج إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية.
13. ضعف مستوى الاهتمام بجمع واكتشاف علامات وإنذارات ومؤشرات الخطر التي قد تكون شواهد لوقوع الأزمات.

توصيات الدراسة:

1. معالجة المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم معلومات التخطيط الاستراتيجي، كتوفير الميزانية المناسبة، والبحث عن الخبرات والكفاءات التعاقد معها.
2. تطوير خطط وسيناريوهات محتملة لإدارة الأزمات، تحدث بصورة مستمرة واختبارها بشكل عملي للتأكد من صلاحيتها.
3. الاستعانة بشركات وخبراء متخصصين في التخطيط الاستراتيجي ونظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الأزمات.
4. العمل على وضع إستراتيجيات وسياسات وإجراءات من شأنها توسيع وتعميق دائرة الاهتمام بإدارة الأزمات، لما لها من أهمية بالغة في مجابهة الأزمات وظروف عدم التأكد.
5. العمل على رفع مستوى كفاءة الموارد البشرية في مجالات تقنية المعلومات والاتصالات، وتقنيات وأساليب التخطيط الاستراتيجي إدارة الأزمات، من خلال تبني برنامج تدريب متكامل لكل الجوانب، وذلك لتمكين الشركة قيد الدراسة من مواكبة التطورات التكنولوجية والمعرفية في هذا المجال في تلك المجالات.

المراجع

أولاً- المراجع العربية:

أبو النصر، مدحت (2004): قواعد ومراحل البحث العلمي: دليل إرشادي في كتابة البحوث وإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه، مجموعة النيل، القاهرة، مصر.

الباروني، خالد مسعود (2013): مذكرات في الإدارة والتخطيط الإستراتيجي، غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، ليبيا.

تشاو، لنكون (2004): الإحصاء الإداري، تعريب عبد المرضي حامد عزام، دار المريخ، الرياض، السعودية.

جودة، محفوظ (2008): التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام (spss)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الحملاوي، محمد رشاد (1995): التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث، دار أبو العبد للطباعة، مكتبة عين شمس، مصر.

خشالي، شاكر جار الله، قطب، محي الدين. (2013): فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية.

الزعبي، حسن على (2005): نظم المعلومات الإستراتيجية: مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.

السامرائي، سلوى أمين، العبيد، عبد الرحمن، الحميدي، نجم عبد الله، (2005): نظم المعلومات الإدارية: مدخل معاصر، الطبعة الأولى دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الطائي، محمد عبد الحسن، نعمة، عباس الخفاجي (2009): نظم المعلومات الإستراتيجية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الطائي، محمد عبد الحسن، ونعمة عباس الخفاجي (2009): نظم المعلومات الإستراتيجية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

العتيبي، تركي عليثة مازن، السراء، محمد بن حسن مشرف، السعيد، أحمد بن عبد الله، هيجان، عبد الرحمن بن أحمد (2014): مدى فاعلية إدارة الأزمات الأمنية في الحرس الوطني الكويتي، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الكويت، الكويت.

العماري، على عبد السلام، العجيلي، على حسين (2000): الإحصاء والاحتمالات: النظرية والتطبيق، فاليتا: منشورات ELGA.

ياسين، سعد غالب (2010): نظم المعلومات الإدارية: تحليل النظم، عمان، دار اليازوري للنشر.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

Gryszkiewicz, A. (2012). Evaluating Design Principles for Temporality in Information Technology for Crisis Management. International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management (IJISCRAM), 4 (1), 29-46.

Hartle, F., Wydra, C., Kohun, F., & Rota, D. (2013). Mobile Technology as an ICT Solution for Crisis Management: An ABET IS Knowledge Interest Area for Service-Learning Case Study. Issues in Information Systems, 14 (2).

Leshchenko, N. P. (2013). Crisis management of corporate strategic stability, Strategic Management, 18 (4), 20-26.

Leshchenko, N. P. (2013). Crisis management of corporate strategic stability, Strategic Management Journal, 18 (4), 20-26.

Tallon, P. P., &Pinsonneault, A. (2011). Competing perspectives on the link between strategic information technology alignment and organizational agility: insights from a mediation model. Mis Quarterly, 35 (2), 463-486.

Taylor, M. (2010). Organizational Use of New Communication Technology in Product Recall Crises. The Handbook of Crisis Communication, 410.