دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية

"دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية بدولة الكويت"

إعـــــداد

خالد فهد جدعان العازمي

ضابط بوزارة الداخلية بدولة الكويت

مقدمة:

لنظم المعلومات الاستراتيجية دوراً رئيسياً في مساندة إدارات المنظمات في أداء وظائفها بكفاءة وفاعلية، إلى جانب أنها تقوم بتوفير البيانات اللازمة والملاءمة عن الظروف البيئية المختلفة والتي تحيط بالمنظمات. كما لنظم المعلومات الاستراتيجية دوراً محورياً في تحقيق الرؤية التكاملية بين إمكانيات المنظمات ومجالات عملها في سبيل تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للمنظمات، فضلاً عن تقديم بيانات ومعلومات تفيد المنظمات في خططها الاستراتيجية (الكساسبة، ٢٠١٥).

وتمكن نظم المعلومات الاستراتيجية المنظمات من المعرفة الكاملة لتحديد إمكاناتها ونقاط قوتها وضعفها بجانب تحديد التهديدات والفرص. وتتدخل نظم المعلومات الاستراتيجية بشكل أساسي في مساعدة صانعي القرار على توقع عواقب التغيير واتخاذ قرارات أسرع بناءً على تاريخ البيانات من أجل تحليل الاتجاهات وبناء النماذج باستخدام معلمات البيئة الخارجية ثم كأداة لتوجيه الشركة نحو تنفيذ استراتيجيتها ثم تعتمد وظائف نظام المعلومات الاستراتيجية هذه على قدرات التجميع ومعالجة المعلومات (Rtal & Hanoune, 2021).

ويواجه العالم حالياً حالة غير مسبوقة من التحديات المتواصلة والتغيرات السريعة والتي تؤدى لحدوث الأزمات المختلفة والتي يكون لها آثار سلبية على المنظمات مالياً واقتصادياً. ولكي تتمكن المنظمات من التعامل مع الأزمات المختلفة عليها امتلاك استراتيجيات واضحة المعالم تساعدها على إدارة أزماتها بشكل موضوعي وناجح. وتعد إدارة الأزمات من المظاهر الحديثة في الإدارة لمواجهة تحديات العصر الحديث والتي تهدف للحد من التأثيرات السلبية للأزمات على الأفراد والبيئة والممتلكات وضمان سريان العمل بشكل منتظم (برقاوي، ٢٠٢٠).

ويتطلب التعامل مع الأزمات توصيفها بدقة وبعمق عبر تحديد الأبعاد الخاصة بها وتشخيص مسبباتها، وبناءً عليه يتم اختيار أنسب وأفضل المداخل التي تخفف من حدة الأزمات وآثارها السلبية الأمر الذي يعتمد على التوظيف الكفء لنظم المعلومات الاستراتيجية والتي تسهم في ابتكار الأشياء الجديدة وفى تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد والمهارات والقدرات (Al Kurdi, 2021).

وإذا ما كان هناك غياباً لدور نظم المعلومات الاستراتيجية في معالجة الأزمات خصوصاً في تفعيل الإنذار المبكر لحدوث الأزمات فسيتسبب ذلك في فقدان الفعل الاستباقي ومن ثم تحقق عنصر المفاجأة ومع استمرارية غياب دور نظم المعلومات الاستراتيجية سيترتب عليه نتائج كارثية تمتد لفترات طويلة من الزمن (محمد، ٢٠١٤).

وفى ضوء ما سبق، تظهر أهمية امتلاك المنظمات لنظم متكاملة للمعلومات الاستراتيجية والتي تمكنها من رصد وتحديد وقياس التغيرات في العوامل البيئية العالمية، مما يسهل من مهمة القيادات المسئولة عن عمليات إدارة الأزمات في تبنى الأساليب العلمية وتجنب العشوائية وهدر الوقت والجهد، فضلاً عن تجنب مضاعفات التأخر في التعامل مع الأزمات.

وبناءً على ذلك، تتبنى البحث الحالية البحث المتعمق عن الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها المختلفة في تحسين إدارة الأزمات وخصوصاً الأزمات الأمنية حيث سيتم تطبيقها على منظمة أمنية وهي وزارة الداخلية الكويتية.

أولاً: مصطلحات البحث

يحتوي نموذج البحث بشكل أساسي على المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة والتي تتمثل فيما يلي:

أ. المتغير المستقل: نظم المعلومات الاستراتيجية: وتشير إلى قدرة المنظمات على الاستخدام الأفضل لنظام المعلومات الاستراتيجية، من أجل تحقيق الميزة التنافسية في أي مستوى من المستويات الإدارية المختلفة (الكساسبة، ٢٠١٥). في حين أشارت دراسة (المبيضين، ٢٠١٥) إلى أن لنظم المعلومات الاستراتيجية ثلاثة أبعاد وهم:

١. كفاءة نظام المعلومات: وهي تشير إلى الاستخدام الأمثل للأنظمة المعلوماتية عن طريق توفير المعلومات لمساعدة المنظمات في تأدية العمليات بأقل التكاليف الممكنة مع الحفاظ على أفضل أداء ممكن.
٢. الإبداع التقني: وتشير إلى مساهمة المعلومات الاستراتيجية في استكشاف الفرص الجديدة في البيئة الخارجية ومراقبتها وسرعة الاستجابة لها سواء كان من خلال انجاز تطور معين أو عمل خلاق في مجال الإنتاج والتكنولوجيا.
٣. موارد المعلومات الاستراتيجية: وهي قدرة المنظمة على بناء قاعدة بيانات استراتيجية تحتوي على العديد من المعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة وعن البيئة المحيطة والتي تساعد المنظمة على المبادرات الاستراتيجية.

ب. المتغير التابع: إدارة الأزمات الأمنية: وتعني بكيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من الإيجابيات التي يمكن الحصول عليها من الأزمات من دروس مستفادة تفيد المنظمة مستقبلاً (Al Kurdi, 2021). وقد عرضت دراسة (عمر، ٢٠٢٠) ثلاثة أبعاد لإدارة الأزمات ويمكن توضيحهم كما يلي:

١. مرحلة ما قبل الأزمة: وهي المرحلة التي تنذر بوقوع الأزمة وغالباً ما تكون مرحلة تتبلور فيها مشكلة ما وتتفاقم حتى تنتج الأزمة عنها.
٢. مرحلة الأزمة: وهي تمثل المحور الرئيسي لمفهوم إدارة الأزمة حيث يتولى فريق الأزمة استخدام الصلاحيات المخولة له لتطبيق الخطط الموضوعة.
٣. مرحلة ما بعد الأزمة: وهي المرحلة التي يتم فيها احتواء الأضرار الناتجة عن حدوث الأزمة، وبالتالي فإن علاج هذه الأضرار يعد بمثابة جزء هام من عملية إدارة الأزمة.

ثانياً: البحث الاستطلاعية

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية [٥] بهدف تحديد مشكلة البحث وأهدافها، حيث تم توزيع قائمة استقصاء مبدئية على عينة ميسرة عددها (٥٠) من العاملين بوزارة الداخلية الكويتية وبالتحديد العاملين المختصين بإدارة الأزمات والكوارث، وذلك بهدف التعرف على مدى إدراك العاملين لمفهوم نظم المعلومات الاستراتيجية ومفهوم إدارة الأزمات الأمنية، حيث حصل الباحث على (٤٤) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي عبر برنامج SPSS، ومن خلال التحليل الإحصائي وجد الباحث أن نسبة ٨٢٪ من العاملين لديهم قصور في الفهم الصحيح لمفهومي نظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الأزمات الأمنية، كما يمكن توضيح أبرز النتائج كما يلي:

١. اتفقت أغلب مفردات العينة على أن نظام المعلومات لدى الوزارة لا يقوم بأدائه المطلوب وأنه ليس نظام كفء.

---

[5] تمت الدراسة الاستطلاعية ابتداءً من ٢ مايو ٢٠١٩ حتى ٢٧ مايو ٢٠١٩، وذلك بتوزيع قائمة استقصاء مبدئية على عينة ميسرة مكونة من (٥٠ مفردة) على العاملين بوزارة الداخلية الكويتية.

٢. يوجد اتفاق بين أغلب مفردات العينة على أن الإبداع التقني لنظم المعلومات الاستراتيجية يحتاج إلى مزيد من العوامل المحيطة به ليتم على مستوى مرتفع.
٣. اتفقت أغلب مفردات العينة على أن الموارد المخصصة للمعلومات الاستراتيجية تحتاج إلى زيادة واضحة.
٤. اتفقت أغلب مفردات العينة على أنه يجب التعامل مع الأزمات خلال مراحلها المختلفة بشكل احترافي أكثر مما ما هو متعارف عليه حالياً.
٥. يوجد اتفاق بين أغلب مفردات العينة على ضرورة تحسين برامج إدارة الأزمات
٦. وبعد الاطلاع على نتائج البحث الاستطلاعية، وجد الباحث أن هناك قصور في فهم طبيعة مفهومي نظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الأزمات الأمنية بين عينة البحث.

ثالثاً: الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على أدبيات البحث والنتائج التي أشارت إلى عدم وجود دراسات على حد علم الباحث تبحث بشكل مباشر في أثر استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية على مراحل إدارة الأزمة، وأن مراجعة تلك الدراسات شكلت الخلفية المناسبة في إعداد نموذج يحوي المتغيرات المختلفة والتي يُمكن من خلالها التعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية ومراحل إدارة الأزمة، وكذلك الوصول إلى أثر استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية على مراحل إدارة الأزمة في وزارة الداخلية الكويتية، وفيما يلي استعراض لهذه الدراسات وذلك على النحو التالي:

أ) دراسات تناولت نظم المعلومات الاستراتيجية:

استهدفت دراسة محمد (٢٠٢٠) بعنوان: "نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للأندية الرياضية بجمهورية مصر العربية"، معرفة دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للأندية الرياضية بجمهورية مصر العربية عن طريق معرفة واقع النظم الاستراتيجية الحالي بالأمدية ومعوقات استخدامها ومتطلباتها. واستخدمت البحث أداة الاستبيان لعينة قوامها (١٧٣ مفردة) من الخبراء الأكاديميين بالمجال الرياضي وأعضاء مجلس إدارة الأندية الرياضية وأعضاء الجمعية العمومية، وأعضاء إدارة النشاط الرياضي بالأندية محل البحث. وقد توصلت البحث إلى أنه يُمكن الاستفادة من نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للأندية الرياضية عن طريق توفير معلومات ذات قدرة تنبؤيه تُساعد الأندية في تحقيق الميزة التنافسية، تتمثل معوقات تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية في: (ندرة الدعم المالي المخصص، وغياب الهيكل التنظيمي بالأندية من إدارة لنظم المعلومات الاستراتيجية وقلة المتخصصين في تشغيل الحاسب الآلي وصيانته)، يوجد بعض الأندية التي لديها القدرة على توفير الآليات التنفيذية لتحقيق نظم المعلومات الاستراتيجية والتي تعتمد على بعض نظم المعلومات الاستراتيجية في وضع غاياتها وأهدافها الاستراتيجية عبر مواكبة المستجدات التقنية بمجال نظم المعلومات الاستراتيجية.

واستهدفت دراسة مرسال (٢٠٢٠) بعنوان: "دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تطوير أداء المنظمات"، التعرف على مفهوم نظم المعلومات الاستراتيجية بمختلف أبعادها، وتقصي دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تطوير أداء المنظمات والمؤسسات من خلال التطبيق على شركة النفيدي المحدودة بالخرطوم. واستخدمت البحث أداة الاستبيان لعينة قوامها (٥٠ مفردة) من جميع العاملين بشركة النفيدي المحدودة. وقد توصلت البحث إلى أن نظم المعلومات الاستراتيجية توفر معلومات شاملة تُغطي البيئة الداخلية بشركة النفيدي المحدودة بدرجة موافقة نسبتها (٨٢٪)، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الاستراتيجية وتحسين مستوى الكفاءة التشغيلية وتشجيع الابتكار في العمل وتطوير أداء الشركة.

كما استهدفت دراسة قبيل (٢٠١٦) بعنوان: "أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم التخطيط الاستراتيجية"، معرفة الأثر الذي تؤديه نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم عمليات التخطيط الاستراتيجية بأبعادها المختلفة والتي تتمثل في: (التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية والبيئة الخارجية، والتصميم الاستراتيجي) بجامعة بسكرة. واستخدمت البحث أداة الاستبيان على عينة قوامها (٣١ مفردة) من جميع المسئولين في عملية التخطيط الاستراتيجي بجامعة بسكرة. وقد توصلت البحث إلى أن لنظم المعلومات الاستراتيجية تأثير بنسبة (٣٧,٢٪) في عملية التخطيط الاستراتيجي، وأن جامعة بسكرة تستخدم نظم المعلومات الاستراتيجية كما تتبنى عملية التخطيط الاستراتيجي بمراحله المختلفة.

واستهدفت دراسة المبيضين (٢٠١٥) بعنوان: "نظم المعلومات الاستراتيجية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في شركة البوتاس العربية في المملكة الأردنية الهاشمية"، معرفة خصائص نظم المعلومات الاستراتيجية وقدرتها في تحقيق الميزة التنافسية، وتقديم مقترحات وتوصيات تهدف لخدمة الشركات الاستخراجية. واستخدمت البحث أداة الاستبيان لعينة قوامها (١٢٤ مفردة) من القيادات الإدارية والفنية من الإدارة العليا والوسطى بشركة البوتاس العربية. وقد توصلت البحث إلى دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق ميزة التكلفة الأقل والتي تعمل على تصميم المنتجات وتصنيعها وتسويقها بأقل تكلفة مقارنة بالشركات الأخرى، وكذلك دورها في تحقيق ميزة التمايز في المنتجات وميزة التحالفات في المنتجات.

واستهدفت دراسة الزيود (٢٠١٣) بعنوان: "أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية (دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية)"، قياس وتحليل أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية، واستخدمت البحث أداة الاستبيان على عينة قوامها (١٨٥ مفردة) من رؤساء الأقسام بالبنوك التجارية الأردنية (وعددها ١٢ بنكًا). وقد توصلت البحث إلى وجود تأثير بنظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق أولوية التسليم والمرونة التنافسية والتكلفة.

كما استهدفت دراسة (Dong et al., 2013) بعنوان: " أداء الأعمال واستراتيجية العمل والمواءمة الاستراتيجية لنظام المعلومات: دراسة تجريبية على الشركات الصينية"، اختبار العلاقة بين نظم المعلومات الاستراتيجية واستراتيجية الأعمال وأداء المنظمة، وكذلك معرفة دور التوافق الاستراتيجي بين نظم المعلومات والأداء الاستراتيجي لمنظمات الأعمال الصينية بالسوق. وقد توصلت البحث إلى أنه كلما كان هناك توافق استراتيجي لنظم المعلومات مع استراتيجيات الأعمال بالمنظمة كلما أثر هذا التوافق بشكلٍ إيجابي على أداء الأعمال للمنظمات بالسوق، لا يضر عدم التعامل الاستراتيجي مع نظم المعلومات بأداء المنظمة بشكلٍ عام، ولكن حين يتم التعامل الاستراتيجي فيصبح أداء المنظمة العام أقوى.

واستهدفت دراسة (Moridasadi & Parsaeemehr, 2013) بعنوان: "حلول تخطيط موارد المؤسسات من أجل استراتيجيات نظام المعلومات لتحقيق الأهداف التنظيمية"، دراسة أهمية المواءمة بين نظم المعلومات الاستراتيجية عن طريق تبنيها نظم تخطيط موارد المنظمة وبين استراتيجية الأعمال؛ لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والتنظيمية طويلة وقصيرة الأجل وتحقيق ميزة تنافسية. وقد توصلت البحث إلى أنه يعتمد نجاح نظم تخطيط موارد المنظمة كأحد تطبيقات وحلول نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية في حال تلاءمت مع استراتيجيات الأعمال وتقود المؤسسة لتحقيق غاياتها بنجاح، ضرورة تكوين بنية تحتية تجارية من نظم تخطيط موارد المنظمة مع التكامل والتعاون بين وظائف المنظمة وجميع إداراتها.

واستهدفت دراسة (David, 2009) بعنوان: "نظم المعلومات الاستراتيجية والأداء الاستراتيجي: دور تركيبة الفريق الأعلى"، تحليل دور فريق الإدارة العليا في العلاقة بين نظم المعلومات الاستراتيجية والأداء الاستراتيجي، واستخدمت البحث بيانات مسحية جمعت من ٩٢ فريق من الإدارة العليا وهذا أدى إلى تحليل التركيبات المختلفة للفريق وتفاعلها مع نظم المعلومات الاستراتيجية المتطورة، وأن هذا التفاعل يؤثر على الأداء الاستراتيجي والذي تركز على تقليل التكلفة وزيادة المرونة. وقد توصلت البحث إلى كيفية تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية على الأداء الاستراتيجي (بالتركيز على المرونة)، حيث كان التأثير معتدل من خلال تنوع فرق الإدارة العليا.

كما استهدفت دراسة (Newkirk et al., 2008) بعنوان: "أثر التغير في الأعمال وتكنولوجيا المعلومات في الموائمة الاستراتيجية في مستوى القرارات العلمية في منطقة نورثست"، تحري أثر التغير في بيئة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات على أفق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية، وأثرها على التوافق بين استراتيجية نظم المعلومات واستراتيجية المنظمة. وتم استخدام البيانات المجمعة من ثلاث مجموعات من المستجيبين وهم: مديرو المشاريع، ومديرو تكنولوجيا المعلومات، ومستخدمو العملية في (٤٣) مشروعًا لإعادة تصميم العملية في صناعة الرعاية الصحية في الولايات المتحدة الأمريكية. وقد توصلت البحث إلى أن التغيرات الكبيرة في بيئة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات تسبب زيادة أمد تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية.

ب) دراسات تناولت إدارة الأزمات الأمنية:

استهدفت دراسة برقاوي (٢٠٢٠) بعنوان: "أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية"، دراسة أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية بإدارة المشتريات والمستودعات بشرطة أبو ظبي، واستخدمت البحث أداة الاستبيان على عينة قوامها (٣٧ مفردة) من موظفي الإدارة الوسطى بإدارة المشتريات والمستودعات بشرطة أبو ظبي. وقد توصلت البحث إلى أن وجود علاقة قوية ما بين فاعلية الدعم اللوجستي بمختلف أبعاده في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية بإدارة المشتريات والمستودعات، وأن أثر فاعلية الدعم اللوجستي في تقليل المخاطر كان مرتفعًا، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية الدعم اللوجستي في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية بإدارة المشتريات والمستودعات بشرطة أبو ظبي.

واستهدفت دراسة حسن (٢٠٢٠) بعنوان: "واقع مهارات التفاوض في إدارة الأزماتِ الأمنية"، معرفة التفاوض وإسهاماتِه بإدارة الأزمات الأمنية، والتعرف على أبرز الأزمات الأمنية من وجهة نظر القيادات بوزارة الداخلية اليمنية. واستخدمت البحث أداة الاستبيان لعينة قوامها (١٤٨ مفردة) ضابطًا من القياديين بديوان عام وزارة الداخلية بمحافظة عدن. وقد توصلت البحث إلى أن التفاوض يقي الدولة من الانجرار لمزيدٍ من الأزمات والصراعاتِ الداخلية، كما يُسهم في إنهاء الأزمات دون خسائر بشرية بين كافة الأطراف المتنازعة، وحفظ الأمن والاستقرار بالمجتمعاتِ، كما تتمثل أبرز معوقات عملية التفاوض في قلة الكوادر المتخصصة بمجال التفاوض، وتدخل المحسوبية والوساطة في انتقاء أعضاء الفريق التفاوضي.

كما استهدفت دراسة القحطاني (٢٠١٩) بعنوان: "دور العلاقات العامة في إدارة أزمات الأمن والسلامة الصناعية في الشركات الكبرى"، معرفة مدى اعتماد الإدارة العليا بشركتي آرامكو وسابك على إدارتي العلاقات العامة في مواجهة أزمات الأمن والسلامة، ومعرفة أبرز أسباب نشوء تلك الأزمات ومعرفة الإجراءات المتخذة في مواجهتها والآلية المتبعة. واستخدمت البحث اداة الاستبيان لعينة قوامها (١٢٤ مفردة) من موظفي العلاقات العامة بشركتي آرامكو وسابك. وقد توصلت البحث إلى تمثلت أبرز أسباب أزمات الأمن والسلامة الصناعية في تجاهلها لإشارات الإنذار المبكر المشيرة إلى احتمال أو إمكانية حدوث أزمة وضعف الإمكانيات البشرية والمادية وكذلك الأخطاء البشرية، وتمثلت أبرز المهام التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة في مواجهة أزمات الأمن والسلامة في إعداد الخطط قبل وقوع الأزمات والتواصل مع الإدارة العليا للتشاور واتخاذ القرار.

واستهدفت دراسة شلهوب (٢٠١٧) بعنوان: " دور مهارات الاتصال في تحسين الأداء أثناء الأزمات الأمنية"، إلى معرفة مهارات الاتصال للعاملين بمطار الملك خالد الدولي ودورها في تحسين الأداء خلال الأزمات الأمنية، وكذلك معرفة معوقات الاتصال خلال إدارة الأزمات الأمنية. واستخدمت البحث أداة الاستبيان لعينة قوامها (٤٠٠ مفردة) من العاملين الأمنيين بمطار الملك خالد الدولي بالرياض. وقد توصلت البحث إلى موافقة المبحوثين على استخدام شبكة الاتصال المحلية للهاتف للمعلومات السرية وتكون مشفرة بمتوسط حسابي مرتفع ٣,٦٥ من ٥، كما أنهم موافقون على تولي ضابط الاتصال بالتنسيق مع الأجهزة الأمنية أثناء إدارة الأزمة بمتوسط حسابي مرتفع ٣,٧٦من٥، بجانب موافقتهم على أن وصف الأزمة بوضوح يعمل على تحسين التنفيذ بمتوسط حسابي مرتفع ٣,٨٧ من ٥.

واستهدفت دراسة العتيبي (٢٠١٤) بعنوان: "مدى فاعلية إدارة الأزمات الأمنية في الحرس الوطني الكويتي"، معرفة دور الحرس الوطني الكويتي في مرحلة الوقاية من مختلف الأزمات الأمنية وكذلك الاستراتيجيات المتبعة في مواجهتها. واستخدمت البحث أداة الاستبيان لعينة قوامها (١٠٠ مفردة) من مدراء ورؤساء فروع ومديريات الحرس الوطني الكويتي. وقد توصلت البحث إلى أنه جاءت درجة الموافقة متوسطة بخصوص وجود تعاون مع المؤسسات الإقليمية والدولية لتبادل المعلومات بمجال الأزمات قبل وقوعها، كما أبدى المبحوثون تحفظهم فيما يخص تطبيق آليات إدارة الأزمات الأمنية وتقنياتها، وتطبيقاتها كالنظم الخبيرة والمحاكاة الحاسوبية. وكذلك أبدوا موافقتهم بخصوص الاستراتيجيات التي من الممكن اتباعها في مواجهة الأزمات الأمنية وفي مقدمتها تبسيط وتسهيل الإجراءات الأمنية، وإخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية.

كما استهدفت دراسة العنزي (٢٠١٤) بعنوان: " دور التدريب الإداري في إدارة الأزمات: دراسة مسحية على قادة الحرس الوطني في دولة الكويت"، ضرورة وجود قادة بالحرس الوطني الكويتي قادرين على إدارة الأزمات بفاعلية وكفاءة. واستخدمت البحث أداة الاستبيان لعينة قوامها (١٠٠ مفردة) من القادة الأمنيين. وقد توصلت البحث إلى أنه تتمثل المعوقات البشرية للتدريب الإداري في عدم وجود محفزات مادية ومعنوية وغيرها، كما تضمنت المعوقات التنظيمية للتدريب الإداري عدم وجود برنامج يقيس مخرجات التدريب، بجانب التركيز على الجانب النظري فقط العملي، للقادة الأمنيين العاملين بالحرس الوطني بالكويت المهارات اللازمة لمواجهة وإدارة الأزمات الأمنية

واستهدفت دراسة (Pol et al., 2008) بعنوان: "إدارة المستشفيات العامة في أوقات الأزمات"، معرفة مدى استعداد المستشفيات محل البحث للأزمات، واستخدمت البحث أداة الاستبيان لعينة تنتمي إلى (١٨) مستشفى حكومي في كوبا. وقد توصلت البحث إلى أن مستويات الجاهزية متدنية وعدم وجود استعداد كافي من قبل المنظمات للوقاية من الأزمات بسبب تشتت التخطيط الوقائي إلى محدودية تفهم الجوانب الإنسانية والاجتماعية، كما أكدت على أنه يتوفر خمس مراحل لإدارة الأزمات تمثل المنهجية العلمية ذات القيمة لإدارة الأزمات تتمثل في: (اكتشاف إشارات الإنذار، والاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم)، وأن المنظمات التي يتوفر فيها وحدات لإدارة الأزمات تستطيع مواجه الأزمات أكبر من تلك التي لا يوجد فيها وحدات إدارة الأزمات.

واستهدفت دراسة (Wooten & James, 2008) بعنوان: "ربط إدارة الأزمات بالكفاءات القيادية: دور تنمية الموارد البشرية"، توضيح العلاقة بين إدارة الأزمات وكفاءة القيادة، حيث اعتمدت البحث على تحليل الخصائص الفردية للقادة ومدى قدرتهم على إدارة الأزمات التي تعترض المنظمة، وتم تطبيق أداة البحث على عينة مكونة (٩٥) إداري في المستويات الإدارية العليا في القطاع التجاري الأمريكي، وقد توصلت البحث إلى أن غالبية المديرين يدركون أهمية التخطيط الاستراتيجي والتفكير الاستراتيجي في إدارة الأزمات إلا أن نسبة كبيرة منهم لا يطبقون الاستراتيجيات الصحيحة بكامل خطواتها في التعامل مع أزمات التي تطرأ على المنظمة، كما يُعد التدريب للمديرين العامل الأهم في تأهيل هذه القيادات على التعامل مع الأزمات وحسن إدارتها، كما أكدت أن ضرورة تمتع العامل البشري بمهارات التفكير الاستراتيجي حتى يتسنى له القدرة على إدارة الأزمات بأسلوب صحيح ذو نظرة مستقبلية بعيدة المدى.

ما يميز هذه البحث عن الدراسات السابقة

تُعد البحث الحالية متممة للدراسات السابقة التي تناولت موضوعي أنظمة المعلومات الاستراتيجية ومراحل إدارة الأزمة كلٍ على حدة إذ تناولت الدراسات السابقة وخاصة العربية منها أثر استراتيجيات إدارة الأزمات في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، كما تناولت العلاقة بين المتغيرات التنظيمية والديموغرافية وأثر بعض المعوقات على شدة تأثير الأزمات من وجهة نظر بعض العاملين كما في دراسة (حسن، ٢٠٢٠)، وكذلك دراسة (محمد، ٢٠١٤) والتي درست أثر أنظمة المعلومات الاستراتيجية إدارة الأزمات، كما تناولت دراسة (شلهوب، ٢٠١٧) دور مهارات الاتصال في تحسين الأداء خلال الأزمات الأمنية.

لذا جاءت هذه البحث لتغطي الأبعاد التي لم تغطيها الدراسات آنفة الذكر، حيث تم دراسة أثر استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مراحل إدارة الأزمة (مرحلة ما قبل الأزمة، مرحلة الأزمة، ومرحلة ما بعد الأزمة) بهدف تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية، وهذا ما يميز هذه البحث عن سابقاتها.

رابعاً: مشكلة وتساؤلات البحث

في ظل تزايد الأهمية المطلقة لأنظمة المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الإدارة الفاعلة والمعالجة الشاملة للأزمات في المنظمات بصفة عامه لاسيما في بيئة تنافسية شديدة، وصارت تضغط باتجاه توظيف أنظمة المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات، وبعد مراجعة الباحث للدراسات والبحوث السابقة ومقابلة بعض منسوبي وزارة الداخلية بدولة الكويت من خلال البحث الاستطلاعية، وفي ظل تزايد الاهتمام بدرجة كبيرة بمستوى إدارة مخاطر الأزمات الأمنية باعتبارها أداة لتحقيق الاستقرار والرفاهية لكافة المجتمعات، لذا يسعى الباحث إلى الاعتماد على نظام معلومات استراتيجية متوافقة مع مستويات إدارة مخاطر الأزمات بشكل مستمر.

ومن ثم يرى الباحث أن هناك ضرورة ملحة للعمل بفكر نظام معلومات استراتيجية داخل وزارة الداخلية الكويتية في ظل ارتفاع مستويات مخاطر الأزمات استنادا إلي البناء الفكري والتطبيقي وذلك نظرا لحساسية العمل في هذا المجال ،ولأن البحث يبحث عن جودة الأداء الأمني يعتبر عصب الاستقرار من وجهة نظر الباحث وأحد أدوات تنمية المواطنة وغرس الولاء للوطن، لذا يحاول الباحث دراسة ثقافة إدارة مخاطر الأزمات ضمن الأداء الأمني، التي تستند إلي نظام معلومات استراتيجية، على اعتبار أن كل جهود وطموحات إدارة مخاطر الأزمات سوف ينتهي أثرها لو لم تتوافر ثقافة لتحسين جودة إدارة مخاطر الأزمات، باعتبارها القاعدة الرئيسة التي على أساسها نحاول تطبيق أو تحقيق مستوى أمني مرتفع وفقا لما هو مخطط للأداء الأمني لوزارة الداخلية الكويتية، ولتحقيق ذلك يحاول الباحث دراسة دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية بدولة الكويت، من حيث مدى توافرها كخطوة نحو وضع إطار متكامل لإدارة مخاطر الأزمات ضمن الأداء الأمني لوزارة الداخلية الكويتية.

وفى ضوء تناول الدراسات السابقة والبحث الاستطلاعية للبحث الحالي، يمكن بلورة مشكلة البحث في العبارة التالية "وجود قصور في فهم طبيعة مفهومي نظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الأزمات الأمنية بين عينة البحث، ومن ثم دراسة مدى إمكانية تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية استناداً إلى استخدام وتطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية بوزارة الداخلية الكويتية".

وبناءً على مشكلة البحث، يمكن صياغة التساؤل العام للدراسة كما يلي "هل يمكن تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية بوزارة الداخلية الكويتية اعتماداً على نظم المعلومات الاستراتيجية؟"، ويتفرع هذا التساؤل لعدد من التساؤلات الفرعية التي تتمثل في:

١. هل تؤثر أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما قبل الأزمة؟
٢. هل تؤثر أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة الأزمة؟
٣. هل تؤثر أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما بعد الأزمة؟
٤. هل توجد فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يخص أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد إدارة الأزمات وفقاً لخصائهم الديمغرافية (النوع، السن، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية)؟

خامساً: أهداف البحث

استرشاداً بتساؤلات البحث، يمكن ذكر أهداف البحث كما يلي:

١. قياس تأثير أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما قبل الأزمة.
٢. فحص تأثير أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة الأزمة.
٣. تحديد تأثير أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما بعد الأزمة.
٤. التعرف على الفروق المعنوية بين آراء عينة البحث فيما يخص أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد إدارة الأزمات وفقاً لخصائهم الديمغرافية (النوع، السن، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية).

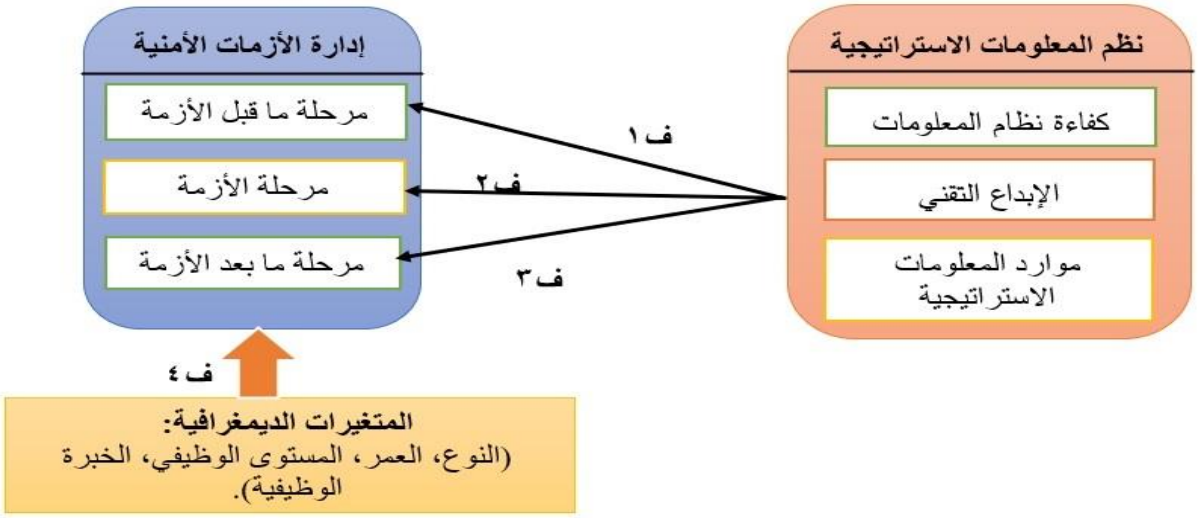
سادساً: فروض البحث

لتحقيق أهداف البحث يرتكز الباحث على عدد من الفروض التي تتمثل في:

١. يوجد تأثير معنوي لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما قبل الأزمة.
٢. يوجد تأثير معنوي لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة الأزمة.

٣. يوجد تأثير معنوي لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما بعد الأزمة.
٤. توجد فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يخص أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد إدارة الأزمات وفقاً لخصائصهم الديمغرافية (النوع، السن، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية).

وبناءً على صياغة تساؤلات وأهداف وفروض البحث، تمكن الباحث من إعداد نموذج البحث والذي يتمثل في الشكل (١) كما يلي:



شكل (١): نموذج البحث

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة

سابعا: أهمية البحث:

يمكن توضيح أهمية البحث على المستويين العلمي والتطبيقي وذلك على النحو التالي:

أ) الأهمية العلمية:

١. تغطية الفجوة البحثية المُشار إليها سالفاً من خلال دراسة التأثيرات المباشرة لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية على أبعاد إدارة الأزمات الأمنية.
٢. تساهم نظم المعلومات الاستراتيجية في توفير معلومات استراتيجية عن الأبعاد والظروف المختلفة التي تحيط بالمنظمات لمواكبة التغيرات السريعة في البيئة الخارجية.
٣. حداثة موضوع نظم المعلومات الاستراتيجية وتطبيقاته في اتخاذ القرارات الاستراتيجية لما له من كفاءة وفاعلية عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية كأحد مداخل نظم المعلومات المعاصرة.
٤. إثراء المكتبات العربية بدراسة جديدة عن نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية من منظور مختلف عن الدراسات السابقة لهذه البحث، ومن ثم فتح المجال للباحثين المهتمين بمجال نظم المعلومات الاستراتيجية للتعمق بشكل أكبر في متغيرات البحث الحالية.

ب) الأهمية التطبيقية:

تنبع الأهمية التطبيقية لهذه البحث من امكانية الاستفادة من النتائج التي يتم التوصل إليها في تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية بوزارة الداخلية الكويتية. وتتمثل جوانب الأهمية التطبيقية للدراسة فيما يلي:

١. تستمد هذه البحث أهميتها من المجال التطبيقي الذي يتم التطبيق عليه وهو وزارة الداخلية الكويتية وهو مجال تطبيقي له حساسيته وأهميتها الشديدة داخل حدود دولة الكويت والذي يمثل مصدر الامن والأمان للدولة بأكملها، ومن ثم دراسة أهمية نظم المعلومات الاستراتيجية في تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية بوزارة الداخلية الكويتية.

٢. الحاجة لمدخل يساهم في تنمية جودة إدارة الأزمات الأمنية بوزارة الداخلية الكويتية.
٣. مساهمة نتائج البحث الحالية في مساعدة المسئولين بوزارة الداخلية الكويتية على كيفية استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات الأمنية.
٤. مساهمة نتائج البحث في فهم أشمل وأعم لكيفية احتواء الأزمات الأمنية من خلال الاستخدام الأمثل لأدوات نظم المعلومات الاستراتيجية.

ثامناً: حدود البحث

يتم تناول أهم حدود البحث وفق ما يلي:

- يقوم الباحث بتنفيذ وتطبيق ادوات البحث في دولة الكويت وتحديداً على منسوبي وزارة الداخلية الكويتية.
- يتم تضمين مسئولي الأداء الأمني، ومجموعات العمل الأمني (الضباط ـ الدرجات ما دون الضباط) بنفس النسبة باعتبارهم شركاء في التنفيذ.

تاسعاً تصميم البحث

أ. **منهج البحث:** أشار (Saunders et al., 2009) إلى أنه يوجد منهجين أساسيين وهما المنهج الاستنباطي (Deductive Approach) والمنهج الاستقرائي (Inductive Approach). ويعد المنهج الاستنباطي هو الأكثر استخداماً في سياق العلوم الاجتماعية. ويتضمن هذا المنهج خمس خطوات أساسية وهم تطوير الفروض وتفعيل الفروض واختبار الفروض وتحليل النتائج وأخيراً تعديل النظرية حسب النتائج إن لزم الأمر. كما أنه يمكن استخدام هذا المنهج لتحليل العلاقة بين متغيرين أو أكثر، حيث أنه مناسب لأساليب البحث الكمي. ولذلك تتبنى البحث الحالية المنهج الاستنباطي.

ب. **أسلوب البحث:** اعتمدت البحث الحالية على أسلوب البحث الكمي في جمع البيانات من العينة المستهدفة، حيث تتضمن الطريقة الكمية تطوير فروض البحث واختبارها من خلال أداة تقيس متغيرات البحث، بالإضافة إلى جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. كما أن أسلوب البحث الكمي يتوافق مع المنهج الاستنباطي لتحقيق أهداف البحث.

ج. **تصميم البحث:** يشير تصميم البحث إلى الخطة الشاملة التي استخدمها الباحث للإجابة على تساؤلات البحث، وهي تشمل الغرض من البحث والمصادر التي سيتم جمع البيانات منها والطرق المستخدمة لتحديد العينة وتقنيات جمع البيانات والطرق المستخدمة لتحليل البيانات(Saunders et al., 2009) .، وفيما يتعلق بالغرض من البحث، أوضح (Saunders et al., 2009) أنها تُصنف إلى ثلاث أنواع رئيسية وهي البحث الاستكشافي، البحث الوصفي، والبحث التفسيري. وقد اعتمدت البحث الحالية على البحث الاستكشافي لتركيزه على شرح العلاقة السببية بين متغيرات البحث.

أما عن استراتيجية البحث المستخدمة والتي تساعد في تحديد مصادر جمع البيانات، وتساعد أيضاً في توفير البيانات التي يمكن أن تُجيب عن تساؤلات البحث وتحقق أهداف البحث، فقد حدد (Saunders et al., 2009) عدة أنواع من استراتيجيات البحث وهي: المسح، التجربة، دراسة الحالة، ودراسة النشاط. وقد اعتمدت البحث الحالية على استراتيجية المسح لتوافقها مع المنهج الاستنباطي ومع أسلوب البحث الكمي المُستخدَم في البحث.

د. **جمع البيانات**: سيتم التطرق لعملية جمع البيانات عن طريق الخطوات التالية:

١. **أنواع البيانات**: أشار (Kothari, 2004) إلى أن هناك نوعان رئيسيان من البيانات وهما البيانات الأولية والبيانات الثانوية. يتم تجميع البيانات الأولية لغرض محدد وهو موضوع البحث، وقد تكون هذه البيانات ذات طبيعة كمية ويمكن الحصول عليها من خلال المقابلات شبة المهيكلة وغير المهيكلة، بينما يتم تجميع البيانات الثانوية ومعالجتها مسبقاً بواسطة شخص آخر، ويمكن الحصول عليها وتطويعها لغرض البحث وذلك لأنه قد تم تجميعها لغرض آخر غير غرض البحث، وقد اعتمدت البحث الحالية على هذين النوعين من البيانات، وتم استخدام البيانات الأولية بناءً على طريقة الاستبيان الموجه إلى مجتمع البحث وهم جميع العاملين بوزارة الداخلية الكويتية باختلاف فئاتهم. وقد تم تحليل البيانات واستخدامها لاختبار فروض

البحث للوصول إلى النتائج. علاوة على ذلك، تم تجميع البيانات الثانوية من خلال الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الكويتية من أجل معرفة معلومات عن مجتمع البحث واستخدامها في البحث الحالي.

٢. **أسلوب جمع البيانات:** اعتمدت البحث الحالية على تقنية الاستبيان فقط، وهي طريقة لجمع البيانات مناسبة للبحث التفسيري. وفى البحث الحالية تم استخدام استبيانًا مُهيكلاً لجمع البيانات من العينة المستهدفة وهي الطريقة الشائعة لجمع البيانات الأولية ذات الطبيعة الكمية، مما يوفر العديد من المزايا بما في ذلك السرعة ودقة البيانات وسهولة تحليل البيانات ومعالجتها والتكلفة المنخفضة من حيث الوقت أو الجهد مقارنة بالمقابلات (Malhotra & Peterson, 2001).

٣. **المدى الزمنى لجمع البيانات:** وفقاً للآفاق الزمنية التي يتم فيها جمع البيانات، فإن هناك نوعان رئيسيان من الدراسات وهما الدراسات المقطعية والتي يتم فيها تجميع البيانات مرة واحدة في فترة قد تكون أيامًا أو أسابيع أو شهورًا. أما النوع الثاني من الدراسات وهو الدراسات الطولية والتي يتم فيها جمع البيانات على فترتين زمنيتين للإجابة على تساؤلات البحث. وقد اعتمدت البحث الحالية على طريقة البحث المقطعية والتي تتناسب مع طريقة جمع البيانات من العاملين بوزارة الداخلية الكويتية باختلاف فئاتهم مما يعني اهتمام الباحث بجمع البيانات مرة واحدة (Sekaran, 2003).

هـ. مجتمع وعينة البحث:

المجتمع هو عبارة عن مجموعة العناصر التي يُراد استنتاجها من ظاهرة معينة، ولذلك يجب أن يكون المجتمع واضحاً قبل أخذ العينة منه (Scheaffer, 1999). وفى ضوء البحث الحالية يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بوزارة الداخلية الكويتية باختلاف فئاتهم وتتكون وزارة الداخلية الكويتية من عدد من القطاعات التخصصية (١٦ قطاع بوزارة الداخلية بخلاف قطاع وزير الداخلية وقطاع وكيل الوزارة) والتي يبينها الجدول (١) التالي:

جدول (١) قطاعات وزارة الداخلية بدولة الكويت

م	القطاع	م	القطاع
١	قطاع وزير الداخلية	١٠	قطاع الأمن العام
٢	قطاع وكيل الوزارة	١١	قطاع أمن المنافذ
٣	قطاع أمن الدولة	١٢	قطاع الأمن الخاص
٤	قطاع الشؤون المالية والإدارية	١٣	قطاع الشؤون القانونية والدراسات والبحوث
٥	قطاع شؤون الأمن الجنائي	١٤	قطاع شؤون التعليم والتدريب
٦	قطاع الجنسية والجوازات	١٥	قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٧	قطاع شؤون الإقامة	١٦	قطاع المرور
٨	قطاع المؤسسات الإصلاحية وتنفيذ الأحكام	١٧	قطاع الخدمات المساندة
٩	قطاع أمن الحدود	١٨	قطاع شؤون العمليات

المصدر: الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الكويتية

ويمكن عرض البيان العددي لوزارة الداخلية بدولة الكويت وفقاً للجدول (٢) التالي:

جدول (٢): البيان العددي لوزارة الداخلية بدولة الكويت

العدد	بيان
٢٣٠٠٠	ضابط
٣٩٠٠٠	عسكري ضابط صف
٣٠٠٠٠	شرطي
٢١٠٠	عنصر نسائي
٩٧٠٠	مدني
٨٠٠٠	مهني
١١١٨٠٠	إجمالي

المصدر: الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الكويتية

وكما هو موضح بالجدول (٢) يبلغ عدد مجتمع البحث (١١١٨٠٠ مفردة) وسيتم تقسيمهم إلى ثلاث فئات هم الضباط والبالغ عددهم (٢٣٠٠٠ مفردة) والدرجات المختلفة من العسكريين وهم ضباط الصف والشرطيين والعنصر النسائي والبالغ عددهم (٧١١٠٠ مفردة) والمدنيين والمهنيين والبالغ عددهم (١٧٧٠٠ مفردة).

وقد أشار (Kothari, 2004) إلى أن استخدام العينات له العديد من المزايا مثل توفير الوقت والمال والقدرة على تعميم النتائج على المجتمع ككل. ولذلك، يجب أن يعتمد البحث على حجم عينة كافٍ لتعميم النتائج على المجتمع، ويساهم هذا التعميم بشكل كبير في تعزيز الصلاحية الخارجية للبحث.

وهناك نوعان من التقنيات الرئيسية لأخذ العينات. تتمثل التقنية الأولى لأخذ العينات في العينات الاحتمالية، فيتما تتمثل التقنية الثانية لأخذ العينات في العينات غير الاحتمالية. وقد اعتمد البحث الحالي على تقنية أخذ العينات الاحتمالية لأن العينات الاحتمالية لها ميزة مهمة تتمثل في أن كل فرد من أفراد العينة لديه احتمال متساو ومعروف ليتم اختياره. وبالتالي، تسمح عينات الاحتمالية بتعميم النتائج على المجتمع. لذلك، فإن العينات الاحتمالية هي أكثر التقنيات استخداماً وشيوعًا المتعلقة بالبحوث القائمة على المسح Acharya et al., (2013).

١. **وحدة المعاينة:** أوضح (Kothari, 2004) أنه قبل اختيار العينة، يجب على الباحثين تحديد وحدة أخذ العينات التي قد تكون وحدة اجتماعية مثل فرد أو وحدة جغرافية مثل مدينة أو قرية. ونظراً لأن البحث الحالي يهدف إلى استكشاف دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحسين إدارة الأزمات الأمنية عبر التطبيق على العاملين بوزارة الداخلية الكويتية، فقد تم تمثيل وحدة أخذ العينة البحثية من قبل كل العاملين بوزارة الداخلية الكويتية بمختلف فئاتهم.

٢. **إطار العينة:** أشار(Kothari, 2004) إلى أن إطار أخذ العينات عبارة عن قائمة تحتوي على جميع الوحدات التي يمكن اختيار العينة منها. ولتحديد إطار أخذ العينة للبحث الحالي تم الوصول إلى الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الكويتية وتحديد قائمة بعدد الفئات العاملة بوزارة الداخلية الكويتية كما سبق ذكرها في الجدول (٢).

٣. **حجم العينة:** يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بوزارة الداخلية الكويتية بمختلف فئاتها، وبالاطلاع على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية الكويتية تم تحديد عدد مجتمع البحث والذي بلغ ١١١٨٠٠ مفردة من مختلف الفئات العاملة بوزارة الداخلية الكويتية. وقد أوضح (Saunders et al., 2016) أن حجم العينة المناسب يعتمد على عدة عوامل مثل نوع التحليل الإحصائي المُستخدم في البحث وهامش الخطأ ومستوى الثقة وحجم المجتمع. لذلك فإن حجم العينة المناسب للدراسة الحالية هو ٣٨٤ مفردة عند مستوى ثقة ٩٥٪ وهامش خطأ ٥٪ كما هو مبين في الجدول (٣) كما يلي:

جدول (٣): حساب حجم العينة المناسب

Target population	Margin of error			
	5%	3%	2%	1%
50	44	48	49	50
100	79	91	96	99
150	108	132	141	148
200	132	168	185	196
250	151	203	226	244
300	168	234	267	291
400	196	291	343	384
500	217	340	414	475
750	254	440	571	696
1 000	278	516	706	906
2 000	322	696	1091	1655
5 000	357	879	1622	3288
10 000	370	964	1936	4899
100 000	383	1056	2345	8762
1 000 000	384	1066	2395	9513
10 000 000	384	1067	2400	9595

المصدر: (Saunders et al., 2016, P.281)

وفيما يلي جدول يبين توزيع مفردات العينة على مجموعات مجتمع البحث وهي على النحو التالي:

جدول (٤): البيان العددي لحجم العينة لكل فئة من فئات وزارة الداخلية بدولة الكويت

بيان	العدد	النسبة	حجم العينة لكل فئة
ضابط	٢٣٠٠٠	٪٢٠	٧٧
الدرجات المختلفة من العسكريين	٧١١٠٠	٪٦٣	٢٤١
مدني ومهنيين	١٧٧٠٠	٪١٧	٦٦
إجمالي	١١١٨٠٠	٪١٠٠	٣٨٤

٤. **أساليب أخذ العينات:** أشار (Acharya et al., 2013) إلى أن هناك عدة أنواع من العينات العشوائية ومنها العينة العشوائية البسيطة، العينة العشوائية المنتظمة، العينة العشوائية الطبقية، والعينة العشوائية العنقودية. ومن أهم مزايا العينات العشوائية إمكانية تعميم النتائج على مجتمع البحث. وفى البحث الحالي تم تبنى أسلوب العينة العشوائية الطبقية، نظراً لتوافر شروط استخدامها في البحث الحالي وتناسبها مع طبيعة مجتمع البحث الحالي وهو مجتمع غير متجانس. وتتمثل هذه الشروط في وجود إطار لمجتمع البحث مع إمكانية تقسيم هذا الإطار إلى إطارات فرعية كلُ يمثل مجموعة متطابقة بالإضافة إلى معرفة حجم كل طبقة من الطبقات التي تم تقسيمها معرفة جيدة حيث ستمثل كل هذه الطبقات في النهاية حجم المجتمع ككل. وهذه الشروط تتوافر بمجتمع البحث الحالي.

و. **عرض الاستبيان:** لطريقة الاستبيان دورا مهماً في نجاح عملية جمع البيانات. ويمكن تصنيف طرق المسح بالاستبيان إلى نوعين حسب من يستوفيها. النوع الأول وهو الاستبيانات ذاتية الإدارة والتي من خلالها يجيب المجيبون على الأسئلة بأنفسهم. وهناك ثلاث طرق لهذا النوع من عرض الاستبيان، إما عن طريق التسليم والتجميع باليد أو عن طريق الاستبيان بالبريد أو الاستبيان عبر الإنترنت. أما بالنسبة للنوع الثاني من الاستبيانات فهي الاستبيانات التي يديرها الباحث على المُستقصي منهم من خلال لقاءات مباشرة معهم أو عبر الهاتف (Brace, 2008).

وقد استخدمت البحث الحالية الاستبيان الذي يتم إدارته ذاتيًا والذي يتم تسليمه شخصيًا ويتم جمعه يدويًا لاحقًا لأن الباحث يرى أنه مناسب لجمع البيانات في بيئة التطبيق للبحث الحالي من خلال جميع العاملين بوزارة الداخلية الكويتية. علاوة على ذلك، أكد (Babbie, 2010) أن معدل الاستجابة يتحسن في حالة استخدام الاستبيانات المرسلة باليد نتيجة التواصل وجهًا لوجه. ويمكن بيان خطوات عرض الاستبيان كما يلي:

١. **تصميم الاستبيان:** كشف (Acharya, 2010) عن أن الاستبيانات يتم تقسيمها إلى ثلاث أنواع رئيسية وهي: الاستبيانات المهيكلة، الاستبيانات غير المهيكلة، والاستبيانات شبه المهيكلة. وتتضمن الاستبيانات المهيكلة استخدام الأسئلة المكودة التي يتم طرحها في تسلسل محدد. وبالإضافة إلى ذلك، الاستبيانات المهيكلة مناسبة لجمع البيانات الكمية، كما أنها سهلة الإدارة وتوفر الاتساق في إجابات المستجيبين وتسهل إدارة البيانات، ويمكن تصنيف أسئلة الاستبيان إلى ثلاثة أنواع رئيسية: أسئلة مغلقة، أسئلة مفتوحة، وأسئلة مغلقة-مفتوحة. واعتمدت البحث الحالية على أسئلة مغلقة لأنه يُطلب من المستجيبين اختيار إجابة واحدة فقط من مجموعة من الخيارات. وقد تكون هذه الإجابات في شكل نعم أو لا، ويمكن أن تكون أيضًا في شكل مقياس ليكرت (غير موافق على الإطلاق / غير موافق / محايد / موافق / موافق تمامًا). وهذا يمكن الباحث من الحصول بسرعة وسهولة على إجابات من المستجيبين. كما أنه يوفر فرصة لتضمين المزيد من المتغيرات لأنه يستغرق وقتًا أقل للإجابة عليها مقارنة بالنوعين الآخرين من الأسئلة (Siniscalco & Auriat, 2005).

٢. **تصميم قائمة الاستبيان:** الاستبيان المتعلق بالبحث الحالية مقسم إلى ثلاثة أقسام رئيسية. يهدف القسم الأول إلى تحديد نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها الثلاثة، وذلك بوضع (١٧) عبارة.

أما القسم الثاني من الاستبيان فهو معنى بتحديد عدة عبارات للمتغير الخاص بإدارة الأزمات بأبعاده الثلاثة، وهذا المتغير يتضمن (٢١) عبارات.

وأخيراً يختص القسم الثالث والأخير بسؤال عينة البحث عن بعض المتغيرات الديموغرافية مثل (النوع، العمر، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية).

٣. **مقاييس البحث:** تهدف البحث إلى فحص دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية. وقد تم الاتفاق على شروط القياس لكل متغير من خلال مراجعة الدراسات السابقة، وكانت هناك إعادة صياغة لبعض العبارات لتتناسب مع طبيعة بيئة التطبيق للبحث الحالي لجعل الاستبيان أكثر قابلية للفهم. ولقياس متغيرات البحث، تم استخدام مقياس ليكرت الذي تتراوح نقاطه من موافق تماماً (٥) إلى غير موافق على الإطلاق (١)، وفى ضوء الدراسات السابقة، تم استخدام مقياس (المبيضين، ٢٠١٥) لقياس نظم المعلومات الاستراتيجية، في حين تم استخدام مقياس (عمر، ٢٠٢٠) لقياس إدارة الأزمات.

ز. صلاحية أداة البحث: وتنقسم صلاحية أداة البحث إلى قياس الصدق والثبات وفى سبيل ذلك تم إجراء اختبار استطلاعي على عينة صغيرة من العاملين بوزارة الداخلية الكويتية عددها (٥٠) مفردة. وهدف ذلك الاختبار إلى التعرف على مدى فهم المستقصي منهم لعبارات الاستبيان وأن الإجابات تعبر عن متغيرات وأبعاد البحث، ويمكن قياس الصدق والثبات كما يلي:

أ. صدق أداة البحث:

يُقصد بأداة البحث أن تقيس عبارات الاستبيان ما تم وضعها لقياسه، وفى سبيل التأكد من صدق أداة البحث اعتمد الباحث على طريقتين لقياس الصدق وهي على النحو التالي:

١. الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

يشير صدق الظاهري إلى مدى قياس عناصر الاستبيان للمتغير المراد قياسه، وبمعنى آخر فإنه يعكس ضمان أن المقياس يتضمن عددًا كافيًا وتمثيلياً من العناصر التي تقيس المفهوم المقصود قياسه (Creswell, 2014). ومن أجل التحقق من صحة محتوى الاستبيان، تم تسليم الاستبيان الأولي إلى أساتذة إدارة الأعمال [٦] من جامعات مختلفة في مصر.

وبالإضافة إلى ذلك، تم تعديل بعض العناصر بينما تمت إضافة وحذف كلمات أخرى لجعل المقياس يعبر بشكل صحيح عما يجب قياسه. فيما تم تقديم الاستبيان أيضاً إلى مجموعة من المستجيبين لضمان الفهم الصحيح لما تشير إليه بنود المقياس، وعليه تم تعديل البنود حسب الملاحظات الواردة من المبحوثين.

٢. صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:

ويُقصد به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وقد تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان بعد التحكيم، حيث تم حساب معامل الارتباط بين استجابة تقدير العينة لكل عبارة على حدة مع الدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي إليه العبارة، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول (٥) كما يلي:

جدول (٥): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات نظم المعلومات الاستراتيجية

العبارة	معامل الارتباط	المعنوية
كفاءة نظام المعلومات		
تساعد نظم المعلومات الموجودة بالوزارة على خفض التكاليف.	**٠,٦١١	٠,٠٠٠
تساعد نظم المعلومات الموجودة بالوزارة على زيادة كفاءة العمليات التشغيلية في كافة مرافق الوزارة.	**٠,٥٠٤	٠,٠٠٠
تساعد نظم المعلومات الموجودة بالوزارة على زيادة كفاءة التنسيق بين العمليات التشغيلية.	**٠,٥٧٤	٠,٠٠٠
يوجد تنوع واضح في استخدام نظم المعلومات داخل الوزارة.	**٠,٤٨٨	٠,٠٠٠
تتوافر شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة نظم المعلومات والعمليات التشغيلية في الوزارة.	**٠,٨٦٧	٠,٠٠٠

تم تحكيم قائمة الاستقصاء من السادة أعضاء هيئة التدريس التالي أسمائهم: [١]

١) أ.د/ محمد عبد الله الهنداوي – أستاذ التسويق ورئيس قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة – جامعة دمياط.
٢) أ.د/ أحمد يحيى عبيد – أستاذ التسويق ورئيس قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة – جامعة المنصورة.
٣) د/ محمود محمد عوض دويدار –أستاذ إدارة الأعمال المساعد – كلية التجارة – جامعة دمياط.

العبارة	معامل الارتباط	المعنوية
يقوم مسئولو الوزارة بإصدار قرارات إدارية خاصة لتجنب مخاطر أمن المعلومات.	**٠,٧٠٤	٠,٠٠٠
الإبداع التقني		
تسعى الوزارة إلى تقديم خدماتها بشكل حديث.	**٠,٦٦٤	٠,٠٠٠
تسعى الوزارة لتطوير خدماتها استناداً إلى التطور التكنولوجي العالمي.	**٠,٨١١	٠,٠٠٠
يتم تطوير الخدمات داخل الوزارة بالاعتماد على المهارات والخبرات الموجودة بالوزارة.	**٠,٧٧٤	٠,٠٠٠
تخصص الوزارة مخصصات كافية لجهود البحث وتطوير الخدمات.	**٠,٥٥١	٠,٠٠٠
تعمل الوزارة على تصميم عمليات جديدة لتخفيض التكلفة والجهد.	**٠,٥٧٧	٠,٠٠٠
تسعى الوزارة إلى استخدام أفضل التقنيات والأساليب العلمية لتحسين العمليات الداخلية.	**٠,٧٠٨	٠,٠٠٠
موارد المعلومات الاستراتيجية		
يتوافر لدى الوزارة نظم معلومات للموارد البشرية تدعم عمليات اتخاذ القرارات.	**٠,٥٧١	٠,٠٠٠
يتوافر لدى الوزارة نظم معلومات لكافة العمليات التشغيلية الداخلية تدعم عملية اتخاذ القرارات.	**٠,٦٤٠	٠,٠٠٠
يتوافر لدى الوزارة نظم معلومات عن بقية الوزارات المختلفة.	**٠,٦٨٦	٠,٠٠٠
تولى الوزارة اهتماماً كبيراً في بناء قاعدة بيانات عن نظم المعلومات الإدارية والتشغيلية داخل الوزارة.	**٠,٨٢٢	٠,٠٠٠
توفر نظم المعلومات داخل الوزارة معلومات كافية لمتخذ القرار يستفيد منها في بلورة أهداف الوزارة وخططها المستقبلية.	**٠,٧٦٧	٠,٠٠٠

ويتضح من الجدول (٦) ما يلي:

- وجود معنوية عالية بين أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) وبعضها البعض عند مستوى معنوية ١٪.
- جاءت جميع العبارات المعنية بقياس المتغير الخاص بنظم المعلومات الاستراتيجية أكبر من ٠,٣٥ وهي النسبة الأدنى المقبولة للعبارات، وهو ما يشير إلى أن جميع العبارات تمثل المتغير (Hair et al., 2014).

جدول (٧): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات إدارة الأزمات

العبارة	معامل الارتباط	المعنوية
مرحلة ما قبل الأزمة		
تقوم الإدارة العليا بتحديد إشارات حدوث الأزمات والكوارث.	**٠,٤٤٧	٠,٠٠٠
يوجد تأسيس لقاعدة معلومات كافية عن الأزمات وأساليب مراجعتها.	**٠,٤١٦	٠,٠٠٠
تشكل الوزارة فريقاً للأزمات قادر على تحليل إشارات حدوث الأزمة.	*٠,٥١٣	٠,٠٠٠
تقوم الوزارة بإبلاغ العاملين والجهات المشاركة بالمهام والأدوار المطلوبة منهم.	*٠,٤١٤	٠,٠٠٠
تقوم الوزارة بوضع أهداف خطة مواجهة الأزمات قبل إقرارها.	**٠,٦٦٣	٠,٠٠٠
يتم وضع خطة مواجهة الأزمات في ضوء الموارد المالية والمادية والبشرية والتنظيمية اللازمة لنجاح التنفيذ.	*٠,٧٤٢	٠,٠٠٠
تعمل الوزارة على التخطيط للأزمات غير المتوقعة.	**٠,٧١١	٠,٠٠٠
تعمل الوزارة على الاستعداد للتعامل مع الأزمات فور حدوثها.	**٠,٨٣٣	٠,٠٠٠
تفوض الوزارة الصلاحيات الكافية لفريق إدارة الأزمات للتعامل مع الأزمات حال حدوثها.	**٠,٧٨٧	٠,٠٠٠
مرحلة الأزمة		
يتم استخدام إجراءات الطوارئ بكفاءة للتقليل من الأضرار المرافقة للأزمة.	**٠,٨٤١	٠,٠٠٠
توجد بالوزارة شبكة اتصالات فعالة وحديثة في إدارة الأزمات.	**٠,٧٧٧	٠,٠٠٠
يتم التعامل مع الأزمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها.	**٠,٧١٤	٠,٠٠٠
يتم العمل على عدم حدوث أزمات فرعية تنتج عن الأزمة الرئيسية.	**٠,٦٠١	٠,٠٠٠

يتم وضع برنامج زمني واضح لتنفيذ خطة المواجهة.	**٠,٧٣٢	٠,٠٠٠
يتم اختيار القادة من ذوي الخبرات والمهارات اللازمة لإدارة الأزمة ميدانياً.	**٠,٥٥٧	٠,٠٠٠
يتم كتابة تقرير لتحديد مدى نجاح أو فشل خطة مواجهة الأزمات في تحقيق أهدافها.	**٠,٦٤٩	
مرحلة ما بعد الأزمة		
تقوم الوزارة بتزويد المواقع المختلفة المتضررة بالأزمة بالموارد اللازمة لاستعادة النشاط الاعتيادي.	**٠,٥٩٧	٠,٠٠٠
تعمل الوزارة على إيجاد نظام لتحفيز وتشجيع المشاركين في إدارة الأزمات ورفع روحهم المعنوية.	**٠,٦٧٣	٠,٠٠٠
تستخلص الوزارة دروساً مستفادة من الأزمات الواقعة للاستفادة منها في مواجهة الأزمات المستقبلية المحتملة.	**٠,٧١٨	٠,٠٠٠
تقيم الوزارة خطة مواجهة الأزمات لمعرفة مدى تحقيق الأهداف الجزئية والهدف العام للخطة.	**٠,٦١٤	٠,٠٠٠
تعمل الوزارة على تحسين وتطوير برامج وخطط إدارة الأزمات.	**٠,٨٢٧	٠,٠٠٠

ويتضح من الجدول (٧) ما يلي:

- وجود معنوية عالية بين أبعاد إدارة الأزمات (مرحلة ما قبل الأزمة، مرحلة الأزمة، مرحلة بعد الأزمة) وبعضها البعض عند مستوى معنوية ١٪.
- تجاوزت جميع العبارات بقياس المتغير الخاص بإدارة الأزمات ٠,٣٥ وهي النسبة الأدنى المقبولة للعبارات، وهو ما يشير إلى أن جميع العبارات تمثل المتغير (Hair et al., 2014).

ب. ثبات أداة البحث: يُستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في بيانات متسقة. ويشير الثبات إلى قدرة الاستبيان على استخلاص نفس النتائج في حالة تكرار الاختبار بعد فترة زمنية محددة، ولكن في ظل ظروف مماثلة. وبالتالي، فإن الثبات بشكل عام يعكس استقرار وتماسك الاستبيان الذي نستخدمه لقياس مفهوم أو متغير معين ويساعد أيضاً على ضمان جودة المقياس. وبناءً على ذلك، يعنى الثبات أنه الدرجة التي تكون عندها أداة القياس ثابتة في كل مرة يتم فيها قياس المتغيرات أو الأبعاد (Postlethwaite, 2005).

ووفقًا لـ (Hair, 2010)، يمكن استخدام Cronbach alpha α لقياس ثبات المقياس. ويمكن الحكم على ثبات المقياس إذا كانت قيمة Cronbach alpha أكبر من أو تساوي ٠,٧، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول (٨) كما يلي:

جدول (٨): قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث

المتغيرات	قيم معامل الثبات α
كفاءة نظام المعلومات	٠,٨٦٤
الإبداع التقني	٠,٨٥٧
موارد المعلومات الاستراتيجية	٠,٧٨٧
مرحلة ما قبل الأزمة	٠,٩١٤
مرحلة الأزمة	٠,٨٦٤
مرحلة ما بعد الأزمة	٠,٩٢٧

ومن خلال الجدول (٨) يتضح ما يلي:

- تجاوزت قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ القيمة الأدنى المقبولة، حيث تراوحت قيم معامل الثبات ما بين (٠,٧٨٧ : ٩٢٧)، حيث حصلت موارد المعلومات الاستراتيجية على القيمة الأدنى لمعامل الثبات (٠,٧٨٧) في حين حصلت مرحلة ما بعد الأزمة على القيمة الأعلى لمعامل الثبات (٠,٩٢٧).

عاشراً: اختبار الفروض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

يحتوي البحث الحالي على أربعة فروض رئيسية والتي يمكن اختبارها كما يلي:

الفرض الأول: يوجد تأثير معنوي لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما قبل الأزمة.

ويمكن اختبار هذا الفرض عن طريق استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج، وذلك للتعرف على تأثير أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية على مرحلة ما قبل الأزمة وذلك كما في الجدول (٩) التالي:

جدول (٩): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية على مرحلة ما قبل الأزمة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	B	Beta	T	Sig	معامل التحديد R^2	F (Sig)
مرحلة ما قبل الأزمة	كفاءة نظام المعلومات	٠,٣٧٤	٠,٤٩٧	٢,٠٨	٠,٠٢١	٠,٥٣٢	٢٥,١٣ (٠,٠٠)
	الإبداع التقني	٠,٠٣٨	٠,٥٦٢	٠,٣٤	٠,٠٠		
	موارد المعلومات الاستراتيجية	٠,٧٨٤	٠,٧٢٣	٤,٨٤	٠,٢٤١		

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

**= مستوى معنوية = ٠,٠٠١

ويتضح من خلال الجدول (٩) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظم المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) مجتمعة على مرحلة ما قبل الأزمة، حيث أن قيمة F= ٢٥,١٣.
- تفسر أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظم المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) مجتمعة حوالي ٥٣٪ من التغير الحادث في مرحلة ما قبل الأزمة، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى ٠,٥٣٢، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٤٧٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
- توجد علاقة إيجابية بين كل من (كفاءة نظم المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) ومرحلة ما قبل الأزمة، حيث أن قيمة β تتراوح ما بين (٠,٤٩٧) كأدنى قيمة و(٠,٧٢٣) كأعلى قيمة.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لكلٍ من (كفاءة نظم المعلومات، الإبداع التقني) على مرحلة ما قبل الأزمة.
- لا يوجد تأثير معنوي لموارد المعلومات الاستراتيجية على مرحلة ما قبل الأزمة.
- مما سبق يتضح أنه: يوجد تأثير معنوي لبعض أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظم المعلومات، الإبداع التقني) على مرحلة ما قبل الأزمة، مما يعنى قبول الفرض الأول جزئياً.

الفرض الثاني: يوجد تأثير معنوي لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة الأزمة.

ويمكن اختبار هذا الفرض عن طريق استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج، وذلك للتعرف على تأثير أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية على مرحلة الأزمة وذلك كما في الجدول (١٠) التالي:

جدول (١٠): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية على مرحلة الأزمة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	B	Beta	T	Sig	معامل التحديد R^2	F (Sig)
مرحلة الأزمة	كفاءة نظام المعلومات	٠,٣٢٠	٠,٤٦٤	٢,٧٢	٠,٠٠٠	٠,٥٦٨	١٥,٣٨ (٠,٠٠٠)
	الإبداع التقني	٠,٣٧٠	٠,٦٦٨	٣,١٥	٠,٠٠٠		
	موارد المعلومات الاستراتيجية	٠,٦٩٦	٠,٥٣٢	٤,١٢	٠,٠٠٠		

***= مستوى معنوية = ٠,٠٠٠١

ويتضح من خلال الجدول (١٠) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظم المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) مجتمعة على مرحلة الأزمة، حيث أن قيمة F= ١٥,٣٨.
- تفسر أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظم المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) مجتمعة حوالي ٥٧٪ من التغير الحادث في مرحلة الأزمة، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى ٠,٥٦٨، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٤٤٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
- توجد علاقة إيجابية بين كل من (كفاءة نظم المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) ومرحلة الأزمة، حيث أن قيمة β تتراوح ما بين (٠,٤٦٤) كأدنى قيمة و(٠,٦٦٨) كأعلى قيمة.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لكلٍ من (كفاءة نظم المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة الأزمة.
- مما سبق يتضح أنه: يوجد تأثير معنوي لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظم المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة الأزمة، مما يعنى قبول الفرض الثاني.

الفرض الثالث: يوجد تأثير معنوي لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما بعد الأزمة.

ويمكن اختبار هذا الفرض عن طريق استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج، وذلك للتعرف على تأثير أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية على مرحلة ما بعد الأزمة وذلك كما في الجدول (١١) التالي:

جدول (١١): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية على مرحلة ما بعد الأزمة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	B	Beta	T	Sig	معامل التحديد R^2	F (Sig)
مرحلة ما بعد الأزمة	كفاءة نظام المعلومات	٠,٢٣٥	٠,٣٨٣	٢,١٤	٠,٠٢٧	٠,٥١١	٣٢,١٤ (٠,٠٠)
	الإبداع التقني	٠,١٢٧	٠,٥٥٨	٢,٣٣	٠,٣٤٧		
	موارد المعلومات الاستراتيجية	٠,٣٢٦	٠,٤٧٢	١,٧٤	٠,٠٠		

**= مستوى معنوية = ٠,٠٠١

ويتضح من خلال الجدول (١١) ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظم المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) مجتمعة على مرحلة ما بعد الأزمة، حيث أن قيمة F= ٣٢,١٤.
- تفسر أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظم المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) مجتمعة حوالي ٥١٪ من التغير الحادث في مرحلة ما قبل الأزمة، حيث أن قيمة معامل التحديد R^2 تساوى ٠,٥١١، وهو ما يعنى أن النسبة المتبقية من التغير الحادث في المتغير التابع حوالي ٤٩٪ تفسرها متغيرات أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار الحالي وبعض الأخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة النتائج.
- توجد علاقة إيجابية بين كل من (كفاءة نظم المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) ومرحلة ما بعد الأزمة، حيث أن قيمة β تتراوح ما بين (٠,٣٨٣) كأدنى قيمة و(٠,٥٥٨) كأعلى قيمة.
- يوجد تأثير معنوي إيجابي لكلِ من (كفاءة نظم المعلومات، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما بعد الأزمة.
- لا يوجد تأثير معنوي للإبداع التقني على مرحلة ما بعد الأزمة.
- مما سبق يتضح أنه: يوجد تأثير معنوي لبعض أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظم المعلومات، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما قبل الأزمة، مما يعنى قبول الفرض الثالث جزئياً.

الفرض الرابع: توجد فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يخص أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد إدارة الأزمات وفقاً لخصائهم الديمغرافية (النوع، السن، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية).

ولاختبار هذا الفرض، قام الباحث بإجراء اختبار (**T-Test**) لمعرفة الفروق المعنوية وفقاً لمتغير النوع، أما بالنسبة للفروق المعنوية للمتغيرات السن والمستوى الوظيفي والخبرة الوظيفية والمؤهل العلمي فسيتم اختيار اختبار **ANOVA**، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

١. **تحليل الفروق المعنوية وفقاً للنوع:**

تم استخدام اختبار (T-Test) لتحليل الفروق المعنوية وفقاً لمتغير النوع، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول (١٢) كما يلي:

جدول (١٢): نتائج تحليل T-Test وفقاً لمتغير النوع (ذكر/أنثى)

المتغيرات	قيمة T	P-Value	المعنوية
نظم المعلومات الاستراتيجية	١,٤١٣	٠,١٧٤	غير معنوي
كفاءة نظام المعلومات	١,٠٢٤	٠,٢٥٥	غير معنوي
الإبداع التقني	١,٠٠٣	٠,٠٨٧	غير معنوي
موارد المعلومات الاستراتيجية	١,١٨٥	٠,٧٤٤	غير معنوي
إدارة الأزمات الأمنية	١,٢٧٦	٠,٠٧٨	غير معنوي
مرحلة ما قبل الأزمة	١,٠٦٢	٠,٢٢٧	غير معنوي
مرحلة الأزمة	١,١٨٨	٠,١١٨	غير معنوي
مرحلة ما بعد الأزمة	١,١٩٣	٠,٦٥١	غير معنوي

ويتضح من خلال الجدول (١٢) ما يلي:

- لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث بالنسبة لنظم المعلومات الاستراتيجية وأبعادها، حيث كانت جميع قيم T لنظم المعلومات الاستراتيجية وأبعادها غير معنوية عند مستوى معنوية ٥٪، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بنظم المعلومات الاستراتيجية وفقاً للنوع.
- أما بالنسبة لإدارة الأزمات الأمنية وأبعادها، فيتضح من الجدول أنه لا توجد فروق معنوية بين مفردات العينة، حيث كانت جميع قيم T غير معنوية عند مستوى معنوية ٥٪، وهو ما يعنى أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بإدارة الأزمات الأمنية وأبعادها وفقاً للنوع.

٢. **تحليل الفروق المعنوية وفقاً للسن:**

قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA) لتحليل الفروق المعنوية وفقاً لمتغير السن (الفئات العمرية)، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول (١٣) كما يلي:

جدول (١٣): نتائج تحليل التباين ANOVA لمتغير السن

المتغيرات	قيمة F	P-Value	المعنوية
نظم المعلومات الاستراتيجية	٣,١١٧	٠,٠٧٤	غير معنوي
كفاءة نظام المعلومات	٤,٠٢٤	٠,١٤٦	غير معنوي
الإبداع التقني	٢,١١٨	٠,٠٩٨٨	غير معنوي
موارد المعلومات الاستراتيجية	١,٦٤٠	٠,٢٥٤	غير معنوي
إدارة الأزمات الأمنية	٢,٠٥٤	٠,٠٧٧١	غير معنوي
مرحلة ما قبل الأزمة	١,١١٩	٠,٦٦٢	غير معنوي
مرحلة الأزمة	٢,٣٤٨	٠,٠٨٤٢	غير معنوي
مرحلة ما بعد الأزمة	١,٦٦٧	٠,٤٤٨	غير معنوي

ويتضح من خلال الجدول (١٣) ما يلي:

- لا توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث بالنسبة لنظم المعلومات الاستراتيجية وأبعادها، حيث كانت جميع قيم F لنظم المعلومات الاستراتيجية وأبعادها غير معنوية عند مستوى معنوية ٥٪، وهذا يشير إلى أنه لا توجد فروق بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بنظم المعلومات الاستراتيجية وفقاً للسن.
- أما بالنسبة لإدارة الأزمات الأمنية وأبعادها، فيتضح من الجدول أنه لا توجد فروق معنوية بين مفردات العينة، حيث كانت جميع قيم F لإدارة الأزمات غير معنوية عند مستوى معنوية ٥٪، وهو ما يعنى أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بإدارة الأزمات الأمنية وأبعادها وفقاً للسن.

٣. **تحليل الفروق المعنوية وفقاً للمستوى الوظيفي:**

قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA) لتحليل الفروق المعنوية وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول (١٤) كما يلي:

جدول (١٤): نتائج تحليل التباين ANOVA لمتغير المستوى الوظيفي

المتغيرات	قيمة F	P-Value	المعنوية
نظم المعلومات الاستراتيجية	٦,٢٢٧	٠,٠٠١	معنوي
كفاءة نظام المعلومات	٣,٦٥٦	٠,٠٣١	معنوي
الإبداع التقني	٥,٤٤٩	٠,٠٢٨	معنوي
موارد المعلومات الاستراتيجية	٤,٦٦٢	.٠٠١	معنوي
إدارة الأزمات الأمنية	٦,١٣٥	٠,٠٠	معنوي
مرحلة ما قبل الأزمة	٥,٨٢٦	٠,٠٠	معنوي
مرحلة الأزمة	٤,٨٨٤	٠,٠٠	معنوي
مرحلة ما بعد الأزمة	٥,٤٢٧	٠,٠٠	معنوي

ويتضح من خلال الجدول (١٤) ما يلي:

- توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث بالنسبة لنظم المعلومات الاستراتيجية وأبعادها، حيث كانت جميع قيم F لنظم المعلومات الاستراتيجية وأبعادها معنوية عند مستوى معنوية ٥٪، وهذا يشير إلى أنه توجد فروق بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بنظم المعلومات الاستراتيجية وفقاً للمستوى الوظيفي.
- أما بالنسبة لإدارة الأزمات الأمنية وأبعادها، فيتضح من الجدول أنه توجد فروق معنوية بين مفردات العينة، حيث كانت جميع قيم F لإدارة الأزمات معنوية عند مستوى معنوية ٥٪، وهو ما يعنى أنه توجد فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بإدارة الأزمات الأمنية وأبعادها وفقاً للمستوى الوظيفي.

٤. **تحليل الفروق المعنوية وفقاً للخبرة الوظيفية:**

قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA) لتحليل الفروق المعنوية وفقاً لمتغير الخبرة الوظيفية، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول (١٥) كما يلي:

جدول (١٥): نتائج تحليل التباين ANOVA لمتغير الخبرة الوظيفية

المتغيرات	قيمة F	P-Value	المعنوية
نظم المعلومات الاستراتيجية	٥,١٤١	٠,٠٠٠	معنوي
كفاءة نظام المعلومات	٤,٢٢٧	٠,٠٠٠	معنوي
الإبداع التقني	٣,٨٨٢	٠,٠٠٠	معنوي
موارد المعلومات الاستراتيجية	٤,٧٥٤	٠,٠٠٠	معنوي
إدارة الأزمات الأمنية	٤,٨٩٤	٠,٠٠	معنوي
مرحلة ما قبل الأزمة	٤,٠١٤	٠,٠٢٢	معنوي
مرحلة الأزمة	٣,٨٧٤	٠,٠٠	معنوي
مرحلة ما بعد الأزمة	٣,٤٢٧	٠,٠٣٧	معنوي

ويتضح من خلال الجدول (١٥) ما يلي:

- توجد فروق معنوية بين مفردات عينة البحث بالنسبة لنظم المعلومات الاستراتيجية وأبعادها، حيث كانت جميع قيم F لنظم المعلومات الاستراتيجية وأبعادها معنوية عند مستوى معنوية ٥٪، وهذا يشير إلى أنه توجد فروق بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بنظم المعلومات الاستراتيجية وفقاً للخبرة الوظيفية.
- أما بالنسبة لإدارة الأزمات الأمنية وأبعادها، فيتضح من الجدول أنه توجد فروق معنوية بين مفردات العينة، حيث كانت جميع قيم F لإدارة الأزمات معنوية عند مستوى معنوية ٥٪، وهو ما يعنى أنه توجد فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يتعلق بإدارة الأزمات الأمنية وأبعادها وفقاً للخبرة الوظيفية.
- وبعد القيام باختبار الفروق المعنوية وفقاً للنوع، والسن، والمستوى الوظيفي، والخبرة الوظيفية كما جاء في نتائج الجداول (٧,٥، ٨,٥، ٩,٥، ١٠,٥) اتضح أنه لا يوجد فروق معنوية لآراء مفردات عينة البحث حول نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعادها وإدارة الأزمات الأمنية وأبعادها وفقاً للنوع وللسن، في حين كان هناك فروقاً معنوية لآراء مفردات عينة البحث حول نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعادها وإدارة الأزمات الأمنية وأبعادها وفقاً للمستوى الوظيفي والخبرة الوظيفية، **مما يعنى قبول الفرض الرابع جزئياً.**

حادي عشر: النتائج والتوصيات.

هدفت البحث لاختبار مجموعة من الفروض الإحصائية والتي من شأنها أن تعبر عن العلاقة بين متغيرات البحث، وكانت على النحو التالي:

١) **الفرض الأول: يوجد تأثير معنوي لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما قبل الأزمة.**

توصلت نتائج البحث إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لجميع أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية ما عدا موارد المعلومات الاستراتيجية على مرحلة ما قبل الأزمة، حيث تم اختبار هذا الفرض باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج والذي يسمح بإدراج مجموعة من المتغيرات التنبؤية واختبار تأثيرها جميعا على المتغير التابع. ومن خلال النتائج اتضح أن أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية مجتمعة تفسر ٥٣٪ من التغير الحادث في المتغير التابع (مرحلة ما قبل الأزمة).

وتتشابه هذه النتيجة مع النتيجة المتحصل عليها من دراسة (الحيارى، ٢٠٠٧) حيث أكدت نتائج هذه البحث بوجود تأثير معنوي لنظم المعلومات الاستراتيجية على الأداء المؤسسي بشكل يجعل هناك تميزاً ملحوظاً في الأداء المؤسسي الأمر الذي ينعكس على زيادة قدرة المؤسسات لأخذ التحوط قبل حدوث الأزمات.

٢) **الفرض الثاني: يوجد تأثير معنوي لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة الأزمة.**

وجدت نتائج البحث تأثيراً معنوياً إيجابياً لجميع أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية على مرحلة الأزمة، وقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد المتدرج والذي يسمح بإدراج مجموعة من المتغيرات التنبؤية واختبار تأثيرها جميعا على المتغير التابع. ومن خلال النتائج اتضح أن أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية مجتمعة تفسر ٥٧٪ من التغير الحادث في المتغير التابع (مرحلة الأزمة).

وتتشابه نتائج البحث الحالية مع نتائج دراسة (David, 2009) والتي فحصت العلاقة بين نظم المعلومات الاستراتيجية والأداء الاستراتيجي بالتركيز على تخفيض التكلفة وزيادة المرونة، وقد خلصت نتائج البحث إلى أن نظم المعلومات الاستراتيجية تؤدى إلى تخفيض التكلفة وزيادة المرونة، وبناءَ على ذلك عند الدخول في مرحلة الأزمة يمكن إدارتها بشكل صحيح ومرن.

٣) **الفرض الثالث: يوجد تأثير معنوي لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما بعد الأزمة.**

توصلت نتائج البحث إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لجميع أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية ما عدا الإبداع التقني على مرحلة ما بعد الأزمة، حيث تم اختبار هذا الفرض باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج والذي يسمح بإدراج مجموعة من المتغيرات التنبؤية واختبار تأثيرها جميعا على المتغير التابع. ومن خلال النتائج اتضح أن أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية مجتمعة تفسر ٥١٪ من التغير الحادث في المتغير التابع (مرحلة ما بعد الأزمة).

٤) **الفرض الرابع: توجد فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يخص أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد إدارة الأزمات الأمنية وفقاً لخصائهم الديمغرافية (النوع، السن، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية).**

استخدم الباحث T-Test لاختبار الفروق المعنوية بين عينة البحث فيما يخص أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد إدارة الأزمات الأمنية وفقاً للنوع، بالإضافة إلى استخدام تحليل ANOVA لدراسة الفروق المعنوية وفقاً للسن والمستوى الوظيفي والخبرة الوظيفية.

وخلصت نتائج البحث إلى عدم وجود فروق معنوية بين آراء عينة البحث فيما يخص أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد إدارة الأزمات الأمنية وفقاً للنوع وللسن، بينما كان هناك فروقاً معنوية بين آراء مفردات عينة فيما يخص أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد إدارة الأزمات الأمنية وفقاً للمستوى الوظيفي والخبرة الوظيفية.

ولم يجد الباحث أي تشابه أو اختلاف بين نتائج البحث الحالية ونتائج دراسات سابقة، نظراً لعدم وجود دراسات سابقة -حسب علم الباحث- قامت بدراسة الفروق المعنوية لآراء عينة البحث فيما يخص نظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الأزمات الأمنية وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (النوع، السن، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية).

أ. الإجابة عن تساؤلات البحث: لقد أجابت نتائج اختبار فروض البحث على التساؤلات الخاصة بالبحث، ويمكن عرض هذه الإجابات على النحو التالي:

١. **التساؤل الأول** والذي ينص على "إذا ما كان هناك تأثيراً معنوياً لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما قبل الأزمة". وقد خلصت نتائج البحث إلى وجود تأثير معنوي لكفاءة نظم المعلومات والإبداع التقني على مرحلة ما قبل الأزمة، وتوضح هذه النتيجة أن موارد المعلومات الاستراتيجية باتت ضرورة ملحة للاهتمام بها قبل حدوث الأزمة، في حين أن كفاءة نظام المعلومات والإبداع التقني في مرحلة ما قبل الأزمة لهما نسبة مقبولة تتيح لوزارة الداخلية الكويتية ضمان كفاءة نظام المعلومات لديها إلى جانب وجود إبداع تقني يتيح لها مسايرة الأزمة قبل حدوثها.

٢. **التساؤل الثاني** والذي ينص على "إذا ما كان هناك تأثيراً معنوياً لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة الأزمة". وقد خلصت نتائج البحث إلى وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية على مرحلة الأزمة، وتوضح هذه

النتيجة أنه يتوافر لدى وزارة الداخلية الكويتية كفاءة لنظام المعلومات وإبداع تقني إلى جانب موارد للمعلومات الاستراتيجية تؤهلها لمواجهة الأزمة الأمنية.

٣. **التساؤل الثالث** والذي ينص على "إذا ما كان هناك تأثيراً معنوياً لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الاستراتيجية) على مرحلة ما بعد الأزمة". وقد وجدت نتائج البحث أن لكفاءة نظام المعلومات ولموارد المعلومات الاستراتيجية تأثيراً معنوياً على مرحلة ما بعد الأزمة. وتعكس هذه النتيجة أن جودة الإبداع التقني تنخفض بعد مرحلة الأزمة، وهو ما يلزم التنويه عليه لوجوب استمرارية الإبداع التقني بشكل متطور يواكب التطور العالمي.

٤. **التساؤل الرابع** والذي ينص على "إذا ما كان هناك فروقاً معنوية لآراء عينة البحث فيما يتعلق بأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد إدارة الأزمات الأمنية وفقاً للنوع والسن والمستوى الوظيفي والخبرة الوظيفية". وقد خلصت النتائج إلى عدم وجود فروق معنوية لآراء عينة البحث فيما يتعلق بأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد إدارة الأزمات الأمنية وفقاً للنوع والسن، بينما كان هناك فروقاً معنوية لآراء عينة البحث فيما يتعلق بأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد إدارة الأزمات الأمنية وفقاً للمستوى الوظيفي والخبرة الوظيفية. وتشير هذه النتيجة إلى أن نوع عينة البحث وفئاتهم العمرية لا تختلف آرائهم بخصوص أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد إدارة الأزمات الأمنية، في حين تختلف هذه الآراء عندما يتعلق الأمر بالمستوى الوظيفي والخبرة الوظيفية. ويرى الباحث أن هذه النتيجة هي نتيجة منطقية نظراً لأنه كلما ازدادت خبرة الموظف كلما ازداد إدراكه لما حوله من متغيرات في بيئة العمل.

ب. المساهمات النظرية والعملية للدراسة

أ. المساهمات النظرية:

تساهم البحث الحالية في تكوين مجموعة المعارف للأدبيات الموجودة حول نظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الأزمات الأمنية. حيث هدفت البحث إلى ملء الفجوة المعرفية بالتركيز على دور نظم المعلومات الاستراتيجية في إمكانية زيادة جودة إدارة الأزمات الأمنية. لذلك، فإن للدراسة الحالية بعض المساهمات النظرية والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

١. تساهم البحث الحالية في فهم أشمل وأوسع لأهم الأبعاد الخاصة بنظم المعلومات الاستراتيجية وكيفية استخدامها الاستخدام الأمثل في سبيل الإدارة الحكيمة للأزمات الأمنية.

٢. قامت البحث الحالية بفحص تأثير أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية على إدارة الأزمات الأمنية، وقد استخدام الباحث في دراسته الحالية أبعاد لكلٍ من نظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الأزمات الأمنية غير متداولة بشكل كافٍ في الأدبيات السابقة، حيث لم ير الباحث -حسب علم الباحث- دراسات سابقة استخدمت الأبعاد المذكورة في البحث الحالية ودراستها مع بعضها البعض سواء لنظم المعلومات الاستراتيجية أو إدارة الأزمات الأمنية على حد سواء.

٣. لم تقتصر البحث الحالية بدراسة تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية على إدارة الأزمات الأمنية فحسب، بل تطرقت البحث الحالية نحو استكشاف الفروق المعنوية لآراء عينة البحث فيما يتعلق بأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعاد إدارة الأزمات الأمنية وفقاً لمجموعة من المتغيرات الديمغرافية التي يكون لها تأثير ملحوظ على إجابات مفردات العينة، وفى سبيل ذلك فقد تم اختيار المتغيرات الديمغرافية (النوع، السن، الخبرة الوظيفية، المستوى الوظيفي) لما لهذه المتغيرات من ارتباط وثيق الصلة بمفردات عينة البحث.

ب. المساهمات العملية:

تم إعداد البحث الحالية بناءً على الاطلاع على الدراسات السابقة وملاحظة وجود نقص في الدراسات التي ركزت على الربط بين نظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الأزمات الأمنية. ولذلك، اتجهت البحث نحو فحص دور نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعاد لم يتم استخدامها مسبقاً في دراسة تأثيرها على إدارة الأزمات الأمنية بشكل تجريبي وميداني في ضوء الاطلاع على الدراسات السابقة. وتقدم نتائج البحث الحالية بعض المساهمات العملية وذلك على النحو التالي:

١. توفير فهم ودراية كاملة بالنسبة لنظم المعلومات الاستراتيجية وأبعادها المختلفة مع كيفية استخدامها في تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية وهذا ما فسرته نتائج البحث.
٢. أثبتت نتائج البحث اهتمام وزارة الداخلية الكويتية بتوفير كافة الطاقات إلى جانب توفير جميع جوانب وأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية في مرحلة الأزمة، بينما ينخفض الاهتمام بالإبداع التقني في مرحلة ما بعد الأزمة وهو ما يستلزم عدم التهاون بالإبداع التقني وضرورة توفيره وتطويره بشكل دوري ومستمر.

ج: توصيات البحث

في ضوء المساهمات العملية للدراسة، تقدم البحث مجموعة من التوصيات لجهاز حماية المستهلك ومؤسسات المجتمع المدني، وذلك من خلال الجدول (١٦) على النحو التالي:

جدول (١٦): توصيات البحث وآليات تنفيذها

مجال التوصية	التوصية	مسؤول التنفيذ	آليات التنفيذ
كفاءة نظام المعلومات	وجوب استخدام أكفء أنظمة المعلومات	وزارة الداخلية الكويتية	يمكن استخدام أكفء أنظمة المعلومات عبر الاطلاع على أحدث أنظمة المعلومات استخداماً وأكثرها تطوراً بشكل يواكب التطور العالمي الحديث.
الإبداع التقني	توفير المناخ الإبداعي لجميع العاملين بالوزارة	وزارة الداخلية الكويتية	يمكن لوزارة الداخلية الكويتية توفير مناخ تنظيمي يتيح لجميع العاملين بالإبداع في تقنيات المعلومات المتاحة لديهم واستخدامها بأفضل طريقة ممكن تحقق المصالح التنظيمية.
موارد المعلومات الاستراتيجية	ضرورة تخصيص جزء من ميزانية الوزارة كمورد للمعلومات الاستراتيجية الهامة	وزارة الداخلية الكويتية	يمكن للوزارة تبنى جزء من ميزانيتها وتوفيره في سبيل الحصول على موارد ومصادر متنوعة للمعلومات الاستراتيجية والتي من شأنها أن تزيد من كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية المستخدمة بالوزارة.
العاملين بوزارة الداخلية الكويتية	ضرورة تدريب جميع العاملين بالوزارة على أحدث تقنيات المعلومات	وزارة الداخلية الكويتية	تستطيع الوزارة استقطاب مدربين على أعلى مستوى لتدريب العاملين بها على الاستخدام الأمثل لتقنيات المعلومات مما يساهم في استيعابهم بشكل أكبر لتطبيقات نظم المعلومات الاستراتيجية ومن ثم تستفيد الوزارة.
العاملين بوزارة الداخلية الكويتية	وجوب الاستجابة والاستفادة لأقصى درجة ممكنة من التدريبات على تقنيات المعلومات	العاملين بوزارة الداخلية الكويتية	يلزم على العاملين بالوزارة الاستفادة بأقصى قدر ممكن من التدريبات المختلفة التي تعقدها الوزارة وأن يتحلوا من داخلهم بروح العمل داخل فريق من خلال الانصات الجيد للمدربين والاستفسار منهم عن كل الأمور.
العاملين بوزارة الداخلية الكويتية	عمل نظام محاكاة لكيفية إدارة الأزمات الأمنية في مراحلها المختلفة	وزارة الداخلية الكويتية	يمكن للوزارة عمل نظام يحاكى كيفية إدارة الأزمات الأمنية عبر مراحلها المختلفة قبل وأثناء وبعد الأزمة لتدريب العاملين بطريقة التدريب الميداني وهي طريقة مثلى للتصدي لخطر الأزمات الأمنية.

المراجع

١. أبو الغنم، خالد (٢٠١٣): أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ٦، العدد ٢، جامعة القصيم: كلية الاقتصاد والإدارة، مايو، ص ٢١٢.

٢. أبو بكر، عيد (٢٠١٢): دور نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم وتحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين المصرية، المؤتمر العلمي السنوي الحادي والعشرين، بعنوان: "ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، الأردن، ٢٣ – ٢٦ إبريل.

٣. أبو سمرة، محمود وآخرون (٢٠١٢): إدارة الأزمات لدى أقسام التربية الرياضية ودوائرها في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية من وجهة نظر طلبتها، مجلة جامعة الأزهر بغزة، المجلد ١٤، العدد ١، سلسلة العلوم الإنسانية، ص ١٠.

٤. أبوزيد، داليا (٢٠١٥): تقييم لأثر نظم المعلومات الاستراتيجية في منظمات الأعمال، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد ٦، ملحق العدد ٣، جامعة قناة السويس، كلية التجارة بالإسماعيلية، ص ٣٨٤.

٥. أحمد، أشرف (٢٠١١): أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات الأمنية، القاهرة: دار الفكر العربي، ص ٥٦.

٦. أحمد، دن (٢٠١٤): دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد ١، العدد ٢، ص ١٤٥- ١٤٧.

٧. أحمد، عودة & مجلي، وليد (٢٠١٤): العلاقة بين نظم المعلومات الاستراتيجية والميزة التنافسية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٢٢، العدد ٤، ص ٢٩.

٨. إسليم، محمد (٢٠١٧): دور القيادة الاستراتيجية في إدارة الأزمات الأمنية بوزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطيني، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة الأقصى بغزة: أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا)، ص ٥٨- ٧٢.

٩. إسماعيل، عماد (٢٠١١): خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجامعة الإسلامية- غزة: كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال)، ص ٤٣.

١٠. آل سعود، سلمان (٢٠٢٠): دور نظم المعلومات في الحد من وقوع الأزمات والكوارث: من وجهة نظر العاملين بمركز إدارة الأزمات والكوارث بالمنطقة الشرقية، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية العلوم الإدارية، قسم إدارة الأزمات).

١١. برقاوي، باسم (٢٠٢٠): أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية: دراسة حالة: إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبو ظبي، مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح، العدد ٤٧، ص ص ٢٢٧ - ٢٧١- ٣٠٣.

١٢. بلقيدوم، صباح (٢٠١٤): أنظمة المعلومات الاستراتيجية كأداة لتحقيق التميز في منظمات الأعمال، مجلة الباحث، مجلد ١٤، ص ص ١٣٢ – ١٤٤.

١٣. البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد – الأردن، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٣٩، العدد ١، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص ١١٧ – ١٢٣.

١٤. بوبعاية، حسان & مداح، عبد الباسط (٢٠١٦): خصائص المعلومات الاستراتيجية لصنع القرارات في المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة لعينة من المؤسسات الاقتصادية في الجزائر، مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مجلد ٣، العدد ٦، ص ص ٨٠ – ١٠٢ – ١٣١ – ١٣٢ - ١٣٥.

١٥. بوبعاية، حسان & يعقوبي، محمد (٢٠١٤): مساهمة نظم المعلومات الاستراتيجية في ترشيد قرارات البنوك التجارية الجزائرية بالتطبيق على عينة من الوكالات البنكية بالمسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ص ٤٦.
١٦. الجديلي، ربحي (٢٠٠٦): واقع استخدام أساليب إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجامعة الفلسطينية: كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال)، ص ٣٨.
١٧. حافظ، عبد الناصر & عباس، حسين (٢٠١٤): نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، ط ١، الأردن، دار غيداء، ص ٦٤ - ٢٠٢.
١٨. الحبسي، سالم (٢٠٠٩): إدارة الأزمات الأمنية، ط١، أبو ظبي، مراز الإمارات للبحوث والدراسات الاستراتيجية، ص ٢٣.
١٩. حتاملة، إبراهيم (٢٠١٧): دور نظم المعلومات الاستراتيجية في التخطيط لإدارة الأزمة المالية: دراسة تطبيقية في البنوك الأردنية، مجلة التجارة والتمويل، العدد ١، جامعة طنطا: كلية التجارة، ص ١١٧ – ١١٨.
٢٠. حجي، أحمد (٢٠٠٦): الإدارة التعليمية والإدارة المدرسية، القاهرة: دار الفكر العربي، ص ٤٢٩.
٢١. الحسنية، سليم (٢٠٠٦): نظم المعلومات الإدارية (نما)، ط٣، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ص ٣٢.
٢٢. الحوسنية، خولة (٢٠٢٠): واقع توظيف نظم المعلومات الاستراتيجية لسوق العمل في كليات العلوم التطبيقية والكليات التقنية العليا بسلطنة عمان، مجلة العلوم التربوية، مجلد ٢٨، العدد ٣، (جامعة القاهرة: كلية الدراسات العليا للتربية)، ص ٤٨٥.
٢٣. درباس، أحمد (٢٠١٢): مدى تمكن مديري المدارس من مهارة إدارة الأزمات في مدينة جدة: دراسة مسحية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد ١٢، العدد ٢، نوفمبر، ص ٣٧.
٢٤. درمان، سليمان (٢٠١١): دور خصائص المعلومات الاستراتيجية في صنع قرارات المزيج التسويقي، بحث مقدم إلى المؤتمر ١٧ لجمعية المكتبات المتخصصة، فرع الخليج العربي، مسقط، ٨ – ١٠ مارس، ص ٧ – ٩.
٢٥. الدوسري، ليلى (٢٠٢٠): دور الاتصالات الإدارية في إدارة الأزمات الأمنية: دراسة حالة في وزارة الداخلية القطرية، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة عمان الأهلية: كلية الأعمال)، ص ١٧ – ٢٠.
٢٦. ديلفن، صالح (٢٠٠٩): دور القيادة ومخرجات نظام المعلومات الاستراتيجي في التميز المنظمي، دراسة ميدانية لعينة من منظمات محافظة أربيل، رسالة دكتوراه غير منشورة، (جامعة صلاح الدين: كلية الاقتصاد والإدارة)، ص ٥٥.
٢٧. الرحالي، طلعت وآخرون (٢٠١٩): دور الاتصالات/ تكنولوجيا المعلومات في الحد من مخاطر الكوارث وإداراتها في المنطقة العربية، ورشة العمل الإقليمية، الرياض، المملكة العربية السعودية، خلال الفترة ٢٦ – ٢٨ نوفمبر، ص ١٣.
٢٨. رمضان، أحمد (٢٠٢٠): نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للأندية الرياضية بجمهورية مصر العربية، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، العدد ٨٩، جامعة حلوان: كلية التربية الرياضية للبنين.
٢٩. الزعبي، على (٢٠٠٥): نظم المعلومات الاستراتيجية (مدخل استراتيجي)، عمان: دار وائل للطباعة والنشر، ص ١٨ – ٢٠.
٣٠. الزياد، عبد العظيم (٢٠١٨): دراسة تأثير استراتيجية أنظمة المعلومات على الرضا عن مساهمة أنظمة المعلومات في أداء الشركات صغيرة الحجم في محافظة ذي قار، الإدارة العامة، السلسلة ٥٩، العدد ١، معهد الإدارة العامة، ص ٨٠.
٣١. الزيود، خالد (٢٠١٤): أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية: دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة الشرق الأوسط: كلية الأعمال)، ص ١١ – ١٢.

٣٢. الساعدي، مؤيد & زبار، سلمان (٢٠١٣): جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الاستراتيجية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٥، العدد ٣، ص ٢١.
٣٣. سعيدي، وهيبة (٢٠١٦): دور نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة المعرفة، دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة محمد خيضر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)، ص ٢٢.
٣٤. السهلي، مشبب (٢٠١٤): فاعلية الثقافة التنظيمية في إدارة الأزمات الأمنية، دراسة تطبيقية بجهاز الحرس الوطني بدولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية)، ص ٦٧ -٨٦.
٣٥. شابسوغ، شمس الدين (٢٠٠٥): استراتيجية إدارة الأزمات الأمنية، الشارقة: مركز بحوث شرطة الشارقة، ص ٣٢.
٣٦. شابسوغ، يوسف (٢٠٠٨): إدارة العمليات الأمنية، الشارقة: مركز بحوث شرطة الشارقة، ص ١٩ - ٢٠.
٣٧. الشرابي، فؤاد (٢٠٠٨): نظم المعلومات الإدارية، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، ص ٢٧ – ٢٨.
٣٨. الشعلان، فهد (٢٠٠٥): إدارة الأزمات: الأسس – المراحل – الآليات"، ط ٢، الرياض: الوطنية للتوزيع، ص ١٧.
٣٩. شفاء، حمد (٢٠٢٠): دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحليل البيئة التنافسية لمنظمات الأعمال، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد ٥، العدد ١، جامعة العربي التبسي تبسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص ١٤.
٤٠. شلهوب، عبد الإله (٢٠١٥): دور مهارات الاتصال في تحسين الأداء أثناء الأزمات الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية العلوم
٤١. الشهراني، سعدون (٢٠٠٥): إدارة عمليات الأزمات الأمنية، ط١، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص ٢٥.
٤٢. الضحيان، عبد الرحمن (٢٠٠٨): إدارة الأزمات والمفاوضات، المدينة المنورة: دار المآثر، ص ٢٩ – ٣٠.
٤٣. الطائي، محمد & الخفاجي، نعمة (٢٠١٠): نظم المعلومات الاستراتيجية، منظور الميزة الاستراتيجية، ط٢، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص ٢٣ – ٣٨.
٤٤. العبادي، هاشم & والعارضي، جليل (٢٠١٢): نظم إدارة المنظمات منظور استراتيجي، عمان: دار صفاء، ص ٨٤.
٤٥. عبد المطلب، صلاح الدين (٢٠٠٧): دور السيناريوهات الأمنية في الارتقاء بالأداء الأمني، الشارقة: مركز بحوث شرطة الشارقة، ص ٨٦.
٤٦. العتيبي، تركي (٢٠١٤): مدى فاعلية إدارة الأزمات الأمنية في الحرس الوطني الكويتي، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية العدالة الجنائية، قسم الدراسات الأمنية، تخصص الحماية المدنية).
٤٧. العجلوني، محمود (٢٠٠٩): إدارة الأزمات في القطاع المصرفي في إقليم الشمال "دراسة ميدانية" إدارة الأعمال، مجلة كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن: جامعة أربد الأهلية، ص ٩.
٤٨. عمر، سناء (٢٠٢٠): الوعي التخطيطي للقيادات الإدارية في مواجهة الكوارث والأزمات، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، المجلد ٣، العدد ٥٢، ص ص ٩٢٧-٩٦٤.
٤٩. العمري، غسان & السامرائي، سلوى (٢٠١٠): نظام المعلومات الاستراتيجية، مدخل استراتيجي معاصر، عمان: دار الميسرة، ص ص ٨٤ - ١٣٥.
٥٠. العنزي، ممدوح (٢٠١٤): دور التدريب الإداري في إدارة الأزمات: دراسة مسحية على قادة الحرس الوطني في دولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية العدالة الجنائية، قسم الدراسات الأمنية).
٥١. العواوده، وليد (٢٠١٩): أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في الميزة التنافسية لفروع

٥٢. عودة، رهام (٢٠٠٨): واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة، دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجامعة الإسلامية: كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال)، ص ٢٨.

٥٣. غبرة، يوسف (٢٠١١): دور التقنيات ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث، رسالة دكتوراه غير منشورة، (أكاديمية الشرطة: كلية الدراسات العليا)، ص ٨٥.

٥٤. غنيمة، رهف (٢٠١٣): متطلبات إدارة الأزمات التعليمية في المدارس الثانوية في مدينة دمشق، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة دمشق: كلية التربية)، ص ٤٦ – ٤٧.

٥٥. الفرج، حمود (٢٠١٠): بناء مقياس لخصائص القيادة الأمنية في التعامل مع الأزمات وفق نموذج الاستجابة المفردة الاختبارية أحادية البعد، رسالة دكتوراه غير منشورة، (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الشرطية)، ص ٨٦.

٥٦. قبيل، آمال (٢٠١٦): أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم التخطيط الاستراتيجي، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة محمد خيضر – بسكرة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير)، ص ٣ - ٣٤ – ٣٦.

٥٧. القحطاني، عبد الله (٢٠١٩): دور العلاقات العامة في إدارة أزمات الأمن والسلامة الصناعية في الشركات الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية العلوم الاجتماعية، قسم الاعلام).

٥٨. قندلجي، إبراهيم & الجنابي علاء (٢٠٠٩): نظم المعلومات الإدارية، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص ٣٠.

٥٩. الكساسبة، وصفي (٢٠١٥): أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد ١، جامعة بنها: كلية التجارة، ص ٤٠٧ – ٤٤٠.

٦٠. اللامي، غسان & البياتي، أميرة (٢٠١٠): تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، الاستخدامات والتطبيقات، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ص ١١.

٦١. ماهر، أحمد (٢٠٠٧): إدارة الأزمات، الإسكندرية: الدار الجامعية، ص ٢.

٦٢. المبيضين، هشام (٢٠١٥): نظم المعلومات الاستراتيجية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في شركة البوتاس العربية في المملكة الأردنية الهاشمية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ١١، العدد ٢، ص ص ٤٨١- ٥٠٨.

٦٣. محمد، حمدي (٢٠١٤): أثر أنظمة المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات، دراسة ميدانية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد ٤، جامعة بورسعيد: كلية التجارة، ديسمبر، ص ٢٤٦.

٦٤. محمد، حمدي (٢٠١٤): أثر أنظمة المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة- جامعة بورسعيد، العدد ٤، ص ص ٢٤٣- ٢٦٩.

٦٥. مرسال، منى (٢٠٢٠): دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تطوير أداء المنظمات، المجلة العربية للتربية النوعية، العدد ١٤، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، يوليو، ص ٣٨٥ – ٣٨٦.

٦٦. ياسين، سعد (٢٠١١): نظم مساندة القرارات، الأردن، دار المناهج، ص ١٦٢.

٦٧. ياسين، سعد (٢٠١٢): أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط ١، (دار المناهج للنشر والتوزيع، ٢٠١٢)، ص ١١٣.

٦٨. الياسين، مشاري (٢٠١٨): تقييم أداء المؤسسات العسكرية الكويتية في إدارة الأزمات الأمنية لمكافحة الإرهاب، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة مؤتة: عمادة الدراسات العليا، ص ١٧ - ٣٧: ٣٨.

٦٩. يونس، سميحة (٢٠١٣): فعالية نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات المالية في البنوك التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، ص ١٠ – ١١ - ٣٤.

1. Abuzyead and Sherif (2017). The Impact of the implementation the Concept of Knowledge Management on Security Crisis Management, Review of Public Administration and Management. p 3.
2. Acharya, A. S., Prakash, A., Saxena, P., & Nigam, A. (2013). Sampling: Why and how of it. Indian Journal of Medical Specialties, 4(2), 330-333.
3. Acharya, A. S., Prakash, A., Saxena, P., & Nigam, A. (2013). Sampling: Why and how of it. Indian Journal of Medical Specialties, 4(2), 330-333.
4. Acharya, B. (2010). Questionnaire design. In A paper prepared for a training Workshop in Research Methodology organized by Centre for Post Graduate Studies Nepal Engineering College in collaboration with University Grant Commission Nepal, Pulchok, 2-11.
5. Al Kurdi, O. F. (2021). A critical comparative review of emergency and disaster management in the Arab world. Journal of Business and Socio-economic Development, 1(1), 24-46.
6. Babbie, E. (2010). The practice of social research. Belmont, CA, US: Wadsworth Cengage Learning.
7. Basaglia, S., Caporarello, L., Magni, M., & Pennarola, F. (2010). IT knowledge integration capability and team performance: the role of team climate. International Journal of Information Management, 30(6), 542-551.
8. Brace, I. (2008). Questionnaire design: How to plan, structure and write survey material for effective market research. Kogan Page Publishers.
9. Byrne, Barbara M.(2010)," Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming",2nd ed. (New York : Routledge).
10. Chae, H.,Koh, E.,and Park K.,(2018).Information Technology Capability and Firm Performance: Role of Industry,Information and Management, 55:4:1-18.
11. Cooley, S (2011): "An Examination of the Situational Crisis Communication Theory Through the General Motors' Bankruptcy", Journal of Media and Communication Studies, Vo. 3, No. 6.
12. Creswell, J. W. (2014). A concise introduction to mixed methods research. Sage Publications.
13. De Vos, P., Orduñez-García, P., Santos-Peña, M., & Van der Stuyft, P. (2010). Public hospital management in times of crisis: lessons learned from Cienfuegos, Cuba (1996–2008). Health Policy, 96(1), 64-71.
14. Dong, X., Liu, Q., & Yin, D. (2008). Business performance, business strategy, and information system strategic alignment: An empirical study on Chinese firms. Tsinghua science and Technology, 13(3), 348-354.
15. Ducreux, Jean & Marchand, Marchand (2004): Stratégie: les clés du succès concurrentiel. Ed. d'Organisation, p 210.
16. Enron, A.(2007): "Crisis Management-easy to do badly, hard to do right: different experiences of Wal-Mart", Emeral group publishing limited, Vol.23, No.1.
17. Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). Multivariate

data analysis: A global perspective (Vol. 7). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
18. Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). 2nd ed. SAGE Publications.
19. Hale, J. R., & Fields, D. L. (2007). Exploring servant leadership across cultures: A study of followers in Ghana and the USA. Leadership, 3(4), 397-417.
20. Kappelman, L., JohnsonV., McLean, E., and Torres, R., (2016). The 2015 SIM IT Issues and Trends
21. Kline, Rex B.(2011)," Principles and Practice of Structural Equation Modeling",3nd ed.,(New York: The Guilford Press).
22. Kothari, C. R. (2004). Research methodology: Methods and techniques. New Age International.
23. Laudon, K. C. (2014): Management information systems: Managing the digital firm, 13th edition, Pearson Education India, p38.
24. Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P.(2011): Management Information Systems: Managing the Digital Firm. 12th edition, New Jersey: Prentice-Hall, Person Education, Upper Saddle River, p 55.
25. Mahsa Parsaeemehr , Shirin Moridasadi . (2013).ERP Solutions in order information system strategies for achieving organizational Goals. Australia. University of technology. faculty of science and engineering conference . Queensland.
26. Malhotra, N. K., & Peterson, M. (2001). Marketing research in the new millennium: emerging issues and trends. Marketing Intelligence & Planning, 19(4), 216-232.
27. Newkirk, H. E., Lederer, A. L., & Johnson, A. M. (2008). Rapid business and IT change: drivers for strategic information systems planning?. European Journal of Information Systems, 17(3), 198-218.
28. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. Journal of applied psychology, 88(5), 879.
29. Postlethwaite, T. N. (2005). Educational research: Some basic concepts and terminology. Quantitative research methods in educational planning. Paris, France: UNESCO International Institute of Educational Planning. 1-5.
30. Rtal, M & Hanoune, M. (2021). Strategic Information Systems and Artificial Intelligence in Business. International Journal of Information Technology and Applied Sciences (IJITAS), 3(2), 78-83.
31. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). Research methods for business students, 7/e. Pearson Education India.
32. Saunders, M., Thornhill, A. & Lewis, P. (2009). Research methods for business students. London: Financial Times Prentice Hall.
33. Scheaffer, Richard L.(1999)," Sampling Methods and Practice"," NCSSM Statistics Leadership Institute",pp.1-36.

34. Sekaran, U. (2003). Research methods for business: A skill-building approach (4th ed.). New York: John Wiley & Sons.
35. Siniscalco, M. T., & Auriat, N. (2005). Questionnaire Design. Module 8. Quantitative Research Methods in Educational Planning. UNESCO International Institute for Educational.
36. Study, MIS Quarterly Executive,15:1:25-38.
37. Sweem, S. L. (2009). Leveraging Employee Engagement through a Talent Management Strategy: Optimizing Human Capital through Human Resources and Organization Development Strategy in a Field Study. Ph.D. Dissertations, Benedictine university.
38. Tarawneh, M (2011). Crisis management, Amman. Dar Alyaraa publishing, p 88.
39. Tuan, L. T. (2016). Organizational ambidexterity, entrepreneurial orientation, and I-deals: the moderating role of CSR. Journal of business ethics, 135(1), 145-159.
40. Wooten, L. P., & James, E. H. (2008). Linking crisis management and leadership competencies: The role of human resource development. Advances in developing human resources, 10(3), 352-379.
41. Yang, J., Tanner, K., & Kuzic, J. (2011). Enablers and Inhibitors of SISP: A Case Study of a Korean Large Corporation, journals IBIMA, pp 1- 16.