

العنوان:	أثر نظم المعلومات الادارية على ادارة الازمات: بالتطبيق على هيئة الطيران المدني قسم السلامة الجوية 2005 - 2010 م
المؤلف الرئيسي:	نصر الدين، هويدا حسن
مؤلفين آخرين:	النعمة، أميرة محمد(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2010
موقع:	ام درمان
الصفحات:	1 - 186
رقم MD:	564898
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة ماجستير
الجامعة:	جامعة أم درمان الاسلامية
الكلية:	كلية العلوم الإدارية
الدولة:	السودان
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	نظم المعلومات الادارية ، ادارة الازمات ، هيئة الطيران المدني ، السودان
رابط:	<a href="http://search.mandumah.com/Record/564898">http://search.mandumah.com/Record/564898</a>



جامعة أم درمان الإسلامية

كلية الدراسات العليا

كلية العلوم الإدارية



بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال بعنوان :

## أثر نظم المعلومات علي إدارة الأزمات

{ بالتطبيق علي هيئة الطيران المدني قسم السلامة الجوية ٢٠٠٥-٢٠١٠م }

إشراف الدكتورة :

أميرة محمد النعمة

إعدادها الطالبة :

هویدا حسن نصر الدين

أكتوبر ٢٠١٠

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ تَعَالَى:  
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا

(يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ

تصيبوا قوماً بجهالةٍ فتصبحوا على ما فعلتم نادمين)

صدق الله العظيم

سورة الحجرات الآية ٦.

# إهداء

إلى مروح أبي الطاهرة التي تشرب دوماً لنيل المعالي

إلى أمي الحنون منارة دربي

إلى إخوتي الأعزاء

إلى صديقاتي ومرفقات دربي

إلى أهلي

إليهم جميعاً أهدىهم ثمرة جهدي.

# شكر وتقدير

قال تعالى : ﴿لَا تُدْرِكُهُ الْبَصَرُ وَلَا هِيَ تَدْرِكُ الْبَصَرَ وَهُوَ يُدْرِكُ الْوَعْدَ وَالْوَعْدَ يُجْعَلُ كَذًّا أَوْ حَقًّا وَمَا يَشْعُرُ﴾

صدق الله العظيم

سورة الكهف آية رقم ١.

الشكر كله والتقدير أجزله للمؤسسة التعليمية الشامخة - جامعة ام  
درمان الإسلامية ، كما أخص بالشكر والتقدير الدكتورة العلامة أميرة محمد النعمة  
التي تكرمت بالإشراف على هذه الرسالة ولم تبخل علينا بوقتها وعلمها وتوجيهاتها  
ونصحها لنا.

الشكر والتقدير والعرفان إلى القامة العلمية السامقة - الدكتور كمال عبدا  
للطيف دراج الذي أعانني في إخراج هذه الرسالة في صورتها النهائية.

الشكر والتقدير إلى هيئة الطيران المدني - قسم السلامة الجوية والمعهد  
القومي للطيران، وأخيراً الشكر والتقدير إلى الذين قدموا يد العون والمساعدة لي ولم  
أذكرهم لهم مني كل تقدير وامتنان.

## فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الاية	أ
الاهداء	ب
الشكر والتقدير	ج

د	فهرس المحتويات
ط	المستخلص
ي	<b>The Abstract</b>
١	المقدمة
٢	مشكلة الدراسة
٣	أهمية الدراسة
٣	أهداف الدراسة
٤	فروض الدراسة
٤	منهج الدراسة
٤	مصادر جمع المعلومات
٥	مجتمع وعينة الدراسة
٥	محددات البحث
٥	الدراسات السابقة
١٣	هيكل الدراسة
<b>الفصل الاول : نظم المعلومات</b>	
14	المقدمة
<b>المبحث الاول : مفهوم نظم المعلومات</b>	
16	تعريف نظم المعلومات
17	النظام
17	العناصر الاساسية للنظام
20	البيانات
22	المعرفة
24	المعلومات
25	خصائص المعلومات المطلوبة لادارة الازمة
<b>المبحث الثاني : نظم دعم القرار</b>	

33	نظم المعلومات المبنية علي الحاسب الالى
34	مفهوم نظم دعم القرار
35	خصائص نظم دعم القرار
37	مزايا نظم دعم القرار
38	معوقات الاستفادة من نظم دعم القرار عند الازمات
المبحث الثالث : نظم المعلومات الادارية	
40	مفهوم نظم المعلومات الادارية
41	تعريف نظم المعلومات الادارية
44	الاختلاف بين نظم دعم القرار ونظم المعلومات الادارية
المبحث الرابع : النظم الخبيرة	
45	تعريف النظم الخبيرة
50	مكونات نظم الخبرة
51	خصائص النظام الخبير
55	استخدام نظم الخبرة في ادارة الازمات
المبحث الخامس : نظم المعلومات الجغرافية	
56	مفهوم نظم المعلومات الجغرافية
57	مكونات نظم المعلومات الجغرافية
59	فوائد نظم المعلومات الجغرافية
61	نظم المعلومات الجغرافية في المجالات المختلفة
المبحث السادس : المحاكاة الحاسوبية	
65	مفهوم المحاكاة الحاسوبية
66	خطوات استخدام اساليب المحاكاة الحاسوبية في التعامل مع الازمات



67	مزايا استخدام نظم المحاكاة
الفصل الثاني : إدارة الأزمات	
٧٠	المقدمة
المبحث الاول : المفهوم العام للأزمة	
٧٢	تعريف الأزمة
٨١	المفاهيم المتداخلة مع الأزمة
٩٠	خصائص الأزمة
٩٥	مناهج تشخيص الأزمات
المبحث الثاني : الأزمات	
٩٨	اسباب الأزمات
١٠١	انواع الأزمات
١٠٦	مراحل نشؤ الأزمات
١١٠	اساليب مواجهة الأزمات
١١٥	الاساليب الفكرية الاسلامية لمواجهة الأزمات
المبحث الثالث : إدارة الأزمات	
١١٧	النشأة التاريخية لإدارة الأزمات
١١٨	إدارة الأزمات
١٢٠	التمييز بين إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات
المبحث الرابع : إدارة الأزمات باستخدام نظم المعلومات	
١٣٦	اهمية المعلومات في إدارة الأزمات
١٣٧	دور المعلومات في إدارة الأزمات
١٣٩	حاجة إدارة الأزمات الي التكنولوجيا
الفصل الثالث : الدراسة الميدانية	
١٤٥	المقدمة
المبحث الاول : مجتمع الدراسة	
١٤٥	نبذة تاريخية عن الهيئة العامة للطيران المدني
١٤٨	التطور التقني للهيئة العامة للطيران المدني
١٥٠	المراقبة الجوية

١٥٢	من قانون الطيران المدني
١٥٥	السلامة الجوية
المبحث الثاني : التحليل الاحصائي	
١٦٠	تحليل البيانات الشخصية
١٦٣	تحليل البيانات الاساسية
المبحث الثالث : الخاتمة	
١٨٠	النتائج
١٨١	التوصيات
١٨٣	المراجع
	الملاحق

### فهرس الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
٨٥	مقارنة بين الأزمة والكارثة	١/١
١٥٩	الاستبيانات المستلمة	١/٣
١٦١	توزيع المستقصى منهم حسب النوع	٢/٣

١٦١	توزيع المستقصي منهم حسب العمر	٣/٣
١٦٢	توزيع المستقصي منهم حسب المؤهل العلمي	٤/٣
١٦٣	توزيع المستقصي منهم حسب سنوات الخبرة	٥/٣
١٦٤	توجد نظم معلومات بالقسم	٦/٣
١٦٥	تؤثر نظم المعلومات على إدارة الأزمة	٧/٣
١٦٦	توجد علاقة بين نظم المعلومات والتخطيط لإدارة الأزمة	٨/٣
١٦٧	العلاقة بين نظم المعلومات والتخطيط لإدارة الأزمة	٩/٣
١٦٩	توجد علاقة بين نظم المعلومات وسرعة اتخاذ القرار	١٠/٣
١٧١	العلاقة بين نظم المعلومات وسرعة اتخاذ القرار في الأزمة	١١/٣
١٧٤	هناك علاقة بين توفر المعلومات والتخطيط السليم لإدارة الأزمة	١٢/٣
١٧٥	تؤثر نظم المعلومات على القرار السليم لإدارة الأزمة	١٣/٣
١٧٧	العلاقة بين توفر المعلومات والقرار السليم لإدارة الأزمة	١٤/٣

## المستخلص

الهدف من وراء هذه الدراسة هو التعرف على الأسباب الحقيقية وراء حدوث الأزمات بالهيئة العامة للطيران المدني قسم السلامة الجوية. قامت هذه الدراسة على عدة فرضيات منها :-

١- تؤثر نظم المعلومات على إدارة الأزمة.

- ٢- هناك علاقة بين نظم المعلومات والتخطيط لإدارة الأزمة.
- ٣- هناك علاقة بين نظم المعلومات وسرعة إتخاذ القرار في الأزمة.
- اعتمد الباحث في تناوله للموضوعات على المنهج الوصفي الذي اشتمل على دراسة الحالة والاستبانة والمنهج التاريخي لدراسة الظاهرة الخاصة بموضوع الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهذه بعض منها:-

- ١- أثبتت الدراسة صحة الفرض بأن هناك علاقة بين نظم المعلومات والتخطيط السليم لإدارة الأزمة، وذلك لتفادي خطر الوقوع في الأزمات حيث يكونوا أكثر استعداداً لمواجهتها وتجنباً لمخاطرها في أقل وقت ممكن.
- ٢- أثبتت الدراسة الفرض القائل أن هناك علاقة بين نظم المعلومات وسرعة إتخاذ القرار خاصة في الحالات الضرورية التي تتطلب قرارات سريعة وسليمة مع مراعاة عامل السرعة في الأداء والتنفيذ لان الزمن أثناء الأزمة ليس في صالح الهيئة.

من خلال هذه النتائج خلصت الدراسة إلى عدة توصيات منها :-

- ١- ضرورة استخدام وتطبيق نظم المعلومات الحديثة(نظم المحاكاة الحاسوبية، نظم المعلومات الجغرافية)، بصورة واسعة حيث تتناسب مع حجم وطبيعة العمل ولتأكيد صحة البيانات وخلوها من الأخطاء والتلاعب وتقليل احتمالات الخطأ مع تحقيق السرعة في الأداء.
- ٢- ضرورة تبادل الخبرات بين الإدارات المختلفة ذات العلاقة بالأزمات والكوارث داخل ال

## the Abstract

The aim of this study is to identify the main reasons behind the repeatedly crisis's occurrence in the public corporation for civil aviation (aviation safety section). The study based on various hypotheses as follow:  
1- System information affects crisis management.

- 2- There is a relationship between system information and crisis management plans.
- 3- There is a relationship between system information and acceleration of the crisis's decision making.

The researcher has built her topics through description method based on case study, questionnaire and historical methodology.

- The study has come up with below fact findings :
  - 1- The study has proved the link between system information and the proper planning in managing crisis to decrease crisis and to be more aware when such crisis occur.
  - 2- The study has proved the link between system information and acceleration of diction making, especially in some cases which need quick proficient dictions in accordance with time management at the time of implementation and execution.
- From the above results we concluded the following recommendations :
  - 1- The importance of using modern system information such as computers' simulation and geographical information systems , in a wide range in accordance with the size and nature of the work to verify data and reduce errors.
  - 2- The need to exchange experience between various departments related to crisis within the corporation.

## المقدمة

الأزمات ليست بالأمر المبتكر أو المستحدث فهي واقع أزلي منذ بدء الخليقة، فنزول سيدنا آدم إلى الأرض كان أول أزمة، وكذلك طوفان سيدنا نوح أكبر أزمة واجهت البشرية. فالأزمات أصبحت جزء من نسيج الحياة الإنسانية في أي مجتمع، وسمة من سمات الحياة المعاصرة وقد ازدادت أهمية هذه الأزمات وخطورتها في العصر الحالي والذي يطلق عليه البعض (عنصر الأزمات)، ولقد أصبح مصطلح الأزمات من المصطلحات الشائعة في اللغة اليومية مثل الأزمة الاقتصادية، أزمة الشرق الأوسط، أزمة التعليم، أزمة الهوية الوطنية، وأزمة المشاركة السياسية<sup>(١)</sup>.

العالم اليوم أمام كم هائل من التهديدات التي يصعب توصيفها بدقة، الأمر الذي أدى إلى اهتمام المفكرين بالأزمات ليس من جانب كونها واقعاً لا بد منه، يسلم به كأنه قضاء وقدر، ولكن تطور الفكر إلى جانب من هذه الأزمات قد يكون للإنسان دخل فيها وقد تكون لها أسباب يمكن الوقاية منها منذ البداية ويمكن تلافيها والحد من خطورتها، وكان لا بد من التعرف على ماهية الأزمات من حيث المفهوم والأسباب والمداخل المختلفة لدراستها لأنها تعتبر أولى خطوات الإدارة الناجحة لمواجهة ومعالجة الأزمة.

إدارة الأزمات لا تحتاج إلى مهارة متخذ القرار فقط ولكنها تحتاج أيضاً إلى فريق متخصص لإدارتها على أعلى مستوى هذا الفريق له خصائصه التي تمكنه من إدارة الأزمة بالأسلوب العلمي الذي يبدأ بالتخطيط والتنبؤ بالأزمة وذلك لضمان كفاءة وفاعلية الإدارة.

(١) كفاءات للتدريب والتوظيف والاستشارات، برنامج إدارة الأزمات، الرياض، ٢٠٠٤م، ص ١١.

إدارة الأزمات اليوم تعتمد على نظم المعلومات لأنها تمثل مفاتيح النجاح لكافة الإجراءات والتدابير المتخذة بجميع مراحل الأزمة خاصة أن العالم اليوم يعيش عصر المعلومات والاتصالات، حيث أصبحت المعلومات تشكل عالماً بذاته بعد أن سيطرت علي كل مظاهر الحياة وتطوراتها.

الأزمات عموماً تعبر عن مشكلة طال عليها الزمن بدون علاج وتتلاحق فيها الأحداث وتتشابك فيها الأسباب وتسود فيها حالة من الغموض وعدم التأكد يفقد خلالها متخذ القرار قدرته على السيطرة ويهتز الكيان الإداري والمالي للمؤسسة أو الشركة وتتداعى الأحداث بالدرجة التي تجعل متخذ القرار في حيرة بالغة، في ظل إتجاهات مستقبلية غير معلومة ومجهولة لديه.

ومن هنا كان اهتمام الباحث لدراسة الأزمات لمعرفة الأسباب الحقيقية وراء حدوثها، وما هو دور نظم المعلومات لمواجهتها ومعالجتها والحد من خطورتها إذا حدثت مستقبلاً.

### مشكلة الدراسة :-

العالم اليوم يعيش حالات من التغيير الشامل والتطور حيث يصعب وجود بيئة أو مجتمع معاصر يتصف بالإستقرار والسلام التام.

ظاهرة الأزمات أصبحت اليوم سمة من سمات الحياة المعاصرة فقد إزدادت خطورتها وأستقل أمرها، فهي قد تحدث عقب إنذار أو بدون إنذار، وتتكرر بصورة شبه منتظمة، ومن هنا يمكننا تلخيص مشكلة الدراسة في الاتي :-

١- ما هي التدابير التي أتخذت للوقاية والحد من خطورتها وأثارها المدمرة؟

٢- ما هو الدور الذي يمكن أن تقوم به نظم المعلومات لمواجهة الأزمة ؟

٣- هل الدور الذي تقوم به يعمل على القضاء على الأزمة والحد منها ويساعد في عملية المعالجة ومواجهة الأزمة ؟

٤- هل هناك إدارة مختصة تكون مسؤولة عن إدارة الأزمات ؟

٥- هل هناك فرق مدربة مختصة في إدارة الأزمات ؟

### أهمية الدراسة :-

تتبع أهمية الدراسة من حاجة الإنسان لإبتكار أساليب وطرق أفضل للتعامل مع البيئة بشتى مكوناتها وأنواعها، الأمر الذي أدى إلى إهتمام المنظمات والسلطات بنظم المعلومات وذلك لمواجهة ومعالجة الأزمات بالأسلوب العلمي الحديث والحد من خطورتها وتكرارها وذلك من خلال الآتي:-

١- استخدام وتطبيق نظم المعلومات بصورة واسعة داخل الأقسام المختلفة بالهئية.

٢- استخدام نظم المعلومات للمساعدة في اتخاذ القرارات السليمة والمناسبة في مراحل الأزمة المختلفة.

٣- استخدام نظم المعلومات يتيح السرعة في وضع الحلول الواقعية من خلال توفر المعلومة.

٤- الاهتمام بضرورة انشاء إدارة خاصة بالأزمات.

### أهداف الدراسة :-

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي :-

١- المساعدة على إتخاذ القرار الملائم في مراحل الأزمة المختلفة (قبل . أثناء . بعد)، ووضع الحلول المناسبة لها.

٢- إستخدام تكنولوجيا حديثة تقلل من مخاطر الأزمات، أي تعمل على القضاء عليها مثل أجهزة التصنت و التجسس.



٣- توفر المتطلبات الأساسية وتحديد الأدوار والمهام التي يمكن القيام بها لمجابهة الأزمات التي تحدث مستقبلاً وجود أو إنشاء إدارة متخصصة للأهتمام بإدارة الأزمات.

٤- التعرف على الأسباب الحقيقية لحدوث الأزمات المتكررة بصورة شبه منتظمة.

### فروض الدراسة :-

تسعى هذه الدراسة إلى إثبات صحة هذه الفروض وهي :-

- ١ - تؤثر نظم المعلومات على إدارة الأزمة.
- ٢ - هناك علاقة بين نظم المعلومات والتخطيط السليم لإدارة الأزمة.
- ٣ - هناك علاقة بين نظم المعلومات والقرار السليم لإدارة الأزمة.
- ٤ - هناك علاقة بين نظم المعلومات وسرعة إتخاذ القرار في الأزمة.
- ٥ - هناك علاقة بين توفر المعلومات السليمة والقرار السليم في إدارة الأزمة.

### منهج الدراسة :-

يتبع هذا البحث المنهج الوصفي الذي يشتمل على دراسة الحالة والاستبانة في معالجته للدراسة بهدف الوصول إلى نتائج علمية، كما يستخدم المنهج التاريخي في دراسة الظواهر الخاصة بموضوع البحث.

### أدوات جمع المعلومات :-

#### ١- المصادر الأولية وتشمل :-

أ- المقابلة

ب- الملاحظة

ت- الاستبانة

#### ٢- المصادر الثانوية وهو أسلوب البحث المكتبي والذي يشتمل على :-

أ- الاطلاع على الكتب والدراسات والبحوث الخاصة بالعلوم الادارية والاجتماعية.

- ب- الأوراق العلمية المقدمة في المؤتمرات وورش العمل الخاصة بموضوع الدراسة.  
ت- الوثائق الخاصة بالمكتبة الإلكترونية.

### مجتمع وعينة الدراسة :-

يتكون مجتمع البحث من العاملين في الوظائف القيادية والعاملين في الوظائف الدنيا لهيئة الطيران المدني (قسم السلامة الجوية).

### محددات الدراسة :-

المجال الزمني : ٢٠٠٥م - ٢٠١٠م.

المجال المكاني : الطيران المدني قسم السلامة الجوية.

المجال البشري : وهو يمثل عينة عشوائية من العاملين بهيئة الطيران المدني قسم السلامة الجوية.

### الدراسات السابقة :-

توجد دراسات لا بأس بها في مجال نظم المعلومات من جهة، وأيضاً في مجال الأزمات والكوارث من جهة أخرى، ولكن لم تقابل الباحث الا دراسة واحدة تناولت موضوع الدراسة الحالي وهو أثر نظم المعلومات على إدارة الأزمات والدراسة كانت بعنوان دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث، وفيما يلي أهم هذه الدراسات التي تناولت هذا الموضوع :-

١/ رسالة مقدمة من الباحث عبدالله بن سليمان العمار بعنوان دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث للحصول على درجة الماجستير ( ٢٠٠٦م)، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال التالي<sup>١</sup> :-

---

<sup>١</sup> / عبدالله بن سليمان العمار، دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث ، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، ٢٠٠٦م

ما دور تقنية ونظم المعلومات في القيام بأعمال الدفاع المدني في مواجهة الأزمات والكوارث في مراحلها المختلفة ؟

### فروض الدراسة

/١ ما دور استخدام تقنية نظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث المختلفة في كافة مراحلها ؟

/٢ ما العوامل الرئيسية التي تساعد على التعامل مع الأزمات والكوارث بكفاءة وفاعلية ؟

/٣ ما معوقات تطبيق تقنية ونظم المعلومات في الدفاع المدني لمواجهة الأزمات والكوارث المختلفة ؟

/٤ ما الحلول الممكنة لتفادي معوقات استخدام تقنية ونظم المعلومات في الدفاع المدني لمواجهة الأزمات والكوارث المختلفة ؟

### نتائج الدراسة

/١ أظهرت الدراسة أن استخدام تقنية نظم المعلومات تؤدي لتوفير الوقت والجهد وسرعة الأداء الأعمال في الوقت المناسب أثناء وقوع الأزمات والكوارث.

/٢ بينت الدراسة أن أهم العوامل الرئيسية التي تساعد على التعامل مع الأزمات والكوارث بكفاءة وفاعلية هو وجود قواعد وأنظمة تحدد الأدوار حال وقوع الأزمات والكوارث .

/٣ أوضحت الدراسة أن أهم العوامل الرئيسية التي تعوق الأداء في مواجهة الأزمات والكوارث هو عدم الدقة في تحديد الأهداف وكذلك عدم كفاية الموارد والإمكانات البشرية والمادية .

## توصيات الدراسة

- ١- التوسع في توفير وسائل التقنية الحديثة ونظم المعلومات للقيام بأعمال الدفاع المدني لمواجهة الأزمات والكوارث المختلفة.
- ٢- التدريب المستمر للعاملين في إدارة الدفاع المدني على التعامل مع الأزمات والكوارث بكفاءة وفاعلية باستخدام تقنية ونظم المعلومات المساعدة مثل استخدام نظم الخبرة والنماذج والمحاكاة الحاسوبية في التخطيط والتدريب عن إدارة الأزمات والكوارث المختلفة.
- ٣- ضرورة عقد وتكثيف الدورات والندوات والمؤتمرات المتخصصة في مجال الأزمات والكوارث ونظم المعلومات والاتصالات لأفراد الدفاع المدني، وذلك بحضور متخصصين في هذه المجالات ومناقشة المعوقات التي تواجه إدارتهم وإيجاد الحلول المناسبة لها.
- ٤- إنشاء شبكة معلومات وقواعد بيانات بين الإدارات ذات العلاقة بالأزمات والكوارث في الدفاع المدني والأجهزة الأمنية الأخرى.
- ٥- أهمية تشجيع وتحفيز العاملين في إدارة الدفاع المدني على أهمية استخدام تقنية ونظم المعلومات التي تساعد على التعامل مع الأزمات والكوارث بكفاءة وفاعلية، وذلك عن طريق زيادة الحوافز المادية والمعنوية لهم والاهتمام بتربيتهم ومعالجة ما قد يواجههم من المشاكل لتحقيق حسن الأداء.

٢ / الرسالة المقدمة من الباحث عبدالعزيز عبد الله الهليل بعنوان نظم المعلومات وأثرها في العمل الإداري مع إستخداماتها في وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية (٢٠٠٠م)، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في الآتي<sup>١</sup>:-

- ١- تشتت المعلومات وتبعثرها بما يستدعي مجهودات أكبر لتحديد الجهات التي تتركز فيها تلك المعلومات بغية الحصول عليها.
- ٢- عدم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب لإتخاذ القرار المناسب.
- ٣- عدم اعداد المعلومات بصورة موضوعية مما يشكك في جدواها.
- ٤- عدم القدرة على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب لعدم توفر المعلومات في إدارة محددة مما يستدعي البحث عنها حين التفكير في اتخاذ القرار.

### فروض الدراسة

- ١- هناك علاقة بين توفر المعلومات الجيدة وكفاءة اتخاذ القرار.
- ٢- عدم وجود نظم المعلومات يؤدي إلى زيادة عدم التأكد من صحة اتخاذ القرار.
- ٣- وجود كم كبير من المعلومات يزيد من تكلفة اتخاذ القرار.
- ٤- النماذج الرياضية تساعد في تمثيل الواقع الإداري بصورة واضحة.

### أهداف الدراسة

---

<sup>١</sup> - عبد العزيز بن عبد الله الهليل ، نظم المعلومات واثرها في العمل الإداري ، رسالة ماجستير ، جامعة امدرمان الاسلامية ، ٢٠٠٠م .

- ١- استعراض وتحليل الادبيات الخاصة بنظم المعلومات وبيان أثرها على إتخاذ القرارات الإدارية .
- ٢- تناول تطور نظم المعلومات من حيث الإجراءات والمعدات ومعرفة جوانب القوة والضعف.

### نتائج الدراسة

- ١- نجاح المؤسسات أو فشلها يعتمد على نوعية وطريقة إدارتها والفلسفة والأسس التي يضعها صانع القرار.
- ٢- الإدارة الحديثة هي نتاج لجهد قديم تطورت حتى وصلت إلى ما وصلت إليه الآن.

### توصيات الدراسة

- ١- ضرورة الأخذ بالأساليب العلمية وإتباع الوسائل الحديثة في كل ما يخص أمر الإدارة العامة.
- ٢- الإعتماد على المعلومات وإتباع السبل الحديثة للحصول عليها من مصادرها الأساسية.
- ٣- العمل على تدريب الموظفين ورفع كفاءتهم.
- ٤- إستصحاب التجارب السابقة ومعالجة سلبياتها.

٣ / دراسة قام بإعدادها الباحث عمر تاج السر محمد عبدالرحمن بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية على الإستثمار في السودان بالتطبيق على القطاع الخاص العربي في السودان (٢٠٠٦م)، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في الآتي<sup>١</sup>:-

- ١- غياب النظم الفاعلة للإستثمار وآثرها على إتخاذ القرارات السليمة.
- ٢- كيفية الاستفادة من الاستخدامات المختلفة للتكنولوجيا وآثرها في الاستفادة من الفرص الإستثمارية.

### فروض الدراسة

- ١- هنالك علاقة بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وجذب الإستثمارات العربية بالسودان.
- ٢- هناك علاقة بين تأكيد استخدام التقنية الحديثة في الاتصال ما بين مستويات الادارة المختلفة وزيادة الإستثمار العربي في السودان.

### نتائج الدراسة

- ١- استخدام نظم المعلومات الفعالة والمؤثرة يتيح للشركات فرص التطوير والابتكار ويعمل على تسهيل فرص الحصول على المعلومات.
- ٢- أثبتت الدراسة وجود علاقة جوهرية بين كل من نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرارات السليمة مما يدل على مدى أهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية في الوصول لتحسين الأهداف واتخاذ القرارات السليمة.

---

<sup>١</sup> - عمر تاج السر محمد عبد الرحمن ، اثر نظم المعلومات الادارية علي الاستثمار في السودان بالتطبيق علي القطاع الخاص العربي في السودان ، رسالة دكتوراة ، جامعة امدرمان الاسلامية ، ٢٠٠٦م .

## توصيات الدراسة

- ١- العمل على التعريف بنظم المعلومات الإدارية وأهميتها في ظل التغيير المستمر في البيئة الداخلية المحيطة وذلك من خلال رفع الذخيرة المعرفية بهذه النظم للعاملين بواسطة دورات تدريبية في مجال نظم المعلومات.
- ٢- إستحداث إدارة لنظم المعلومات تكون تابعة للمدير العام مباشرة وتكون مسؤولة عن تطوير النظم في جميع الإدارات والدوائر والأقسام وتضم هذه الدوائر جميع الشخصيات من مبرمجي ومسجلي ومهندسي برامجها وأن تكون ملامحها جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية لهذه الشركات.
- ٣- أن تقوم الإدارة الخاصة بنظم المعلومات بمد الإدارات المختلفة ونظمها الفرعية بمعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية بعد عمل مسح لهذه البيئة.
- ٤/ إدارة الأزمات بولاية كسلا، دراسة قام بإعدادها الباحث كمال عبد اللطيف دراج في الفترة ما بين (١٩٩٦-٢٠٠٨م)، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في النقاط التالية<sup>١</sup>:-

- ١- ماهي الأزمات التي تحدث بصورة متكررة في الولاية؟
- ٢- لماذا تتكرر الأزمات في ولاية كسلا؟
- ٣- هل هناك استعداد إداري وعلمي ومنهجي لمواجهة تلك الأزمات؟
- ٤- هل هناك علاقة تنسيقية بين الأطراف التي تجمع بينها الأزمة؟
- ٥- ما مدى توفر أجهزة الإنذار المبكر للأزمات بولاية كسلا؟

## فروض الدراسة

<sup>١</sup> - كمال عبد اللطيف دراج ، ادارة الازمات بولاية كسلا ، رسالة دكتوراة ، جامعة النيلين قسم الادارة العامة ، ٢٠٠٨م .



- ١- تقتقر ولاية كسلا لجهاز إداري فعال للأزمات.
- ٢- لا يوجد تنسيق بين الأطراف المعنية بالأزمة في ولاية كسلا.
- ٣- عدم وجود جهاز للإنذار المبكر بالولاية.
- ٤- يساهم المجتمع المدني بصورة منتظمة وفعالة في إدارة الأزمات بالولاية.

### نتائج الدراسة

- ١- عدم وجود إدارة محددة تقوم بتحديد مؤشرات حدوث الأزمات.
- ٢- يساهم المجتمع المدني بصورة منتظمة وفعالة في إدارة الأزمات بالولاية.
- ٣- أثبتت الدراسة صحة الفرض بأنه لا يوجد جهاز للإنذار المبكر بالولاية.

### توصيات الدراسة

- ١- ضرورة العمل على جعل التخطيط لإدارة الأزمات جزءاً مكملاً للتخطيط الإستراتيجي.
- ٢- العناية بالتدريب الإداري لتنمية المهارات والقدرات الإدارية والسلوكية لإدارة الأزمات.
- ٣- الحرص على التعلم من العبر والدروس المستفادة من الأزمات في الدول الأخرى، وذلك لزيادة كفاءة وفعالية النظم التي تمنع أو تحد من إحتمال التعرض للأزمات.
- ٤- عموماً لا بد من الأهتمام بحفز وتشجيع الدراسات والابحاث العلمية وإجراء المزيد من الدراسات الميدانية الأكثر تخصصاً في مجال إدارة الأزمات وذلك من أجل خلق قاعدة معرفية علمية لإدارة الأزمات نظراً لقلّة الدراسات الميدانية والنظرية.