

## ملخص الدراسة

### دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات لدى العاملين في غرف عمليات الأجهزة الأمنية

أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية الواقعة بين العامين (2008 - 2010) ، بغرض التعرف إلى دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات لدى منتسبي الأجهزة الأمنية التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية ، مع العلم انه تم التركيز على جانبين مهمين من الجوانب العلمية وهما الأول : الجانب الإداري متمثلاً في إدارة الأزمات والجانب الثاني : متمثلاً بتكنولوجيا المعلومات مع أهم التطبيقات عليها المتمثل في نظام المعلومات وكذلك الحاسوب بشقيه المادي والبرمجي ونظم دعم القرارات والأنظمة الخبيرة والمحاكاة الحاسوبية والذكاء الاصطناعي والاتصالات والسياسات والشبكات .

مثل مجتمع الدراسة منتسبي الأجهزة الأمنية الذين يعملون في غرف العمليات في مناطق ( رام الله والقدس وبيت لحم والخليل ) ، والتي تتعلق بشكل مباشر بتكنولوجيا ونظم المعلومات الإدارية ، إضافة إلى العاملين في وزارة الداخلية الفلسطينية والمرتبط عملهم بالأجهزة الأمنية بشكل عام ، حيث هدفت إلى التعرف على مدى الوعي بمفهوم الأزمات ، وإدارتها من خلال استخدام المنهجية العلمية في الفكر الإداري ، بالإضافة إلى التعرف على الواقع الحقيقي لتكنولوجيا المعلومات في وزارة الداخلية وأجهزتها الأمنية ، ثم التعرف على دور فريق العمل في إدارة الأزمة للحد منها والتخفيف من نتائجها (أثارها) ، وكذلك التعرف إلى نظم دعم القرارات واستخدام الأنظمة الخبيرة كعلم متقدم في مواجهة الأزمات ، والمحاكاة الحاسوبية والتعرف إلى درجة وجودها وكيف لهذه الأنظمة أن تواجه الأزمات وتؤثر عليها في جميع مراحلها ، ثم الخروج بنتائج للتعرف إلى أي مدى تؤثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات .

من اجل ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، حيث قام بتطوير استبانة ، وبعد أن تم التأكد من صدق وثبات الأداة قام الباحث باسترجاع عدد من الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة (278) استبانة ثم تم استبعاد (23) منها لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي وبقية الاستبانات التي خضعت فعليا للتحليل الإحصائي وعددها (255) استبانة . كما قام الباحث بجمع المعلومات واختبار الفرضيات من خلال الاستعانة بالأدبيات السابقة ، ومن ثم قام بتحليل ومعالجة مخرجات الاستبانة إحصائياً مستخدماً برنامج حزمة العلوم الاجتماعية الإحصائية SPSS .

وقد بينت الدراسة مجموعة من النتائج كان من أبرزها وجود علاقة بين متوسطات نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات من حيث كفاءة التشغيل والأتمتة ، من خلال التركيز على أهم عناصر النظام الإداري في عمليات تشغيل النظام وإدارة الأعمال الروتينية اليومية التي تبين أن لها تأثيراً كبيراً على إدارة الأزمات . وأيضاً لا توجد علاقة بين متوسطات نظم المعلومات الإدارية وإدارة

الأزمات من حيث جانب فعالية الرقابة والتنظيم والاتصال ،بمعنى أن فعالية الرقابة والتنظيم والاتصال لا تؤثر بشكل كبير على إدارة الأزمات ،بسبب الاعتماد على الإدارة الحكيمة أكثر من النظام الإداري . وإما بخصوص التخطيط الاستراتيجي فقد كان هنالك تأثير كبير لنظام المعلومات على إدارة الأزمات ،حيث وضع الخطط التطويرية لإدارة الأزمة يؤثر إيجابا في إدارة الأزمة .  
وفيما يخص فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات فقد تبين وجود علاقة مع إدارة الأزمات ، وكذلك وجود تأثير كبير بين العوامل المعيقة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات وأيضاً ظهرت العلاقة واضحة بين حلول تقادي معوقات تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات . وأثبتت أيضاً النتائج وجود فروق في بعد (العوامل التي تعوق فعالية تكنولوجيا المعلومات) تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي لصالح الموظفين الذين مستواهم الوظيفي (مدير قسم، ومدير دائرة، وغير ذلك). بينما تبين انه لا توجد فروق في متوسطات دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات سواء في الدرجة الكلية أو في باقي الأبعاد الأخرى.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أبرزها ضرورة إنشاء إدارة مستقلة (غرفة عمليات مشتركة) دائمة الانعقاد متخصصة بإدارة الأزمات الأمنية في المديرية المختلفة في المحافظات وتكون مهمتها مواجهة الأزمات في كل مراحلها أسوة بالدول المتقدمة .التنسيق فيما بين الأجهزة المختلفة حسب الاختصاص وطبيعة النشاط. وكذلك الاستفادة القصوى من نظام تحديد المواقع الجغرافية (GIS) ،ومن جانب آخر توفير فرص التدريب والتأهيل لمنسوبي غرف العمليات في إدارة الأزمات وتكنولوجيا المعلومات واختيار واستقطاب الكوادر المؤهلة المتخصصة ،وابتعاث ذوي الكفاءة للدول المتقدمة للتخصص في هذا المجال ، ثم العمل على الاستفادة من شبكة الانترنت في أعمال الأجهزة الأمنية من خلال الاستدلال من تجارب وخبرات الدول المتقدمة في إدارة أزماتها ، بحيث تؤخذ العبرة مما سبق وتقادي أوجه القصور التي مرت بها تلك الدول .