

دور الاتصالات الادارية في إدارة المخاطر الأمنية "
دراسة تطبيقية على وزارة الدفاع السعودي "

إعداد الطالب/ مشاري خلوقة محمد الشهري

الرقم الجامعي/241000570

إشراف/ دكتوراه/ أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

2.....:مقدمة

4.....: مشكلة الدراسة

5.....	أهمية الدراسة:
6.....	أهداف الدراسة:
6.....	تساؤلات الدراسة:
7.....	فروض الدراسة:
7.....	نموذج الدراسة:
8.....	الدراسات السابقة:
16.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
17.....	المنهجية وطرق البحث:
17.....	مصادر البيانات:
18.....	أدوات الدراسة:
18.....	الأساليب الإحصائية المستخدمة:
18.....	حدود الدراسة:
19.....	المراجع:

مقدمة:

يعتبر الاتصال الإداري من المسائل الحيوية في المنظمات بغض النظر عن طبيعتها و مجال نشاطها وإن من واجبات الإدارة العليا ان تعمل على خلق المناخ المناسب والسليم للاتصال الفعال وذلك بوضع سياسة واضحة للاتصال حتى تتمكن من تحقيق اهدافها ، فوظائف الادارة جميعها تؤدي بواسطة الاتصالات الإدارية كما إن المبادرة باتصال جيد وفي الوقت المناسب تكون وراء نجاح الكثير في النشاطات والاعمال الرسمية خاصة في التنظيم.(مهدي، 2023)

وقد تم تشبيه دور الاتصالات الادارية في تسيير الموارد البشرية بانها تعمل داخل المنظمة كما تعمل الدورة الدموية في الجسم، فوظيفة الاتصال في المنظمات تتمثل في تدفق المعلومات الى مراكز اتخاذ القرارات داخل المنظمة، فكلما كانت نظم الاتصالات الإدارية دقيقة وسليمة كلما كان لها تأثير على فاعلية المنظمة فهي ضرورية لتحديد المواقف والمشاكل الإدارية بشكل واضح وضع حلول مناسبة مع حساب التوقعات والنتائج المترتبة عن ذلك، فعملية اتخاذ القرار يتبني على مجموعة من المعطيات والمعلومات الصحيحة ذات الصلة بالموضوع المطلوب أو المشكلة المراد حلها وبالتالي اتخاذ القرار

بشأنه وعليه فإن عدم قدرة الاتصالات الإدارية على نقل وتوصيل المعلومات بالسرعة والدقة المطلوبين يسئل عائقا أمام الإدارية على نقل وتوصيل المعلومات بالسرعة والدقة المطلوبين يمثل عائقا أمام عملية اتخاذ القرار، فالمدير التقليدي يحرص على مزاوالتة العملية الاتصال على تفهم رؤوسيه للتعليمات والأوامر لضمان تنفيذها بصرف النظر عن التفاعلات والردود المتوقعة التي قد تأتي من المستويات الإدارية الدنيا وهو يعرف بالاتصال ذو الاتجاه الواحد، اما المدير الذي ينتمي إلى مدرسة الفكر الحديث يههم تفهم الرسالة المعطاة الضمان التنفيذ من قبل العاملين ومعرفة استعدادهم للعمل وهو الذي ينظر إلى المنظمة كنظام مفتوح تظهر فيه العلاقات المتبادلة وإتاحة الفرص للعاملين بالمشاركة في الافكار وهذا يكون اتصال ذو اتجاهين ويعتبر أفضل من الأول.(الكرعوي، 2023)

تعتبر وسائل الاتصال الاداري من الأمور الهامة لأي مؤسسة ولا يمكن نقل وتمرير التعليمات والتوجيهات إلى العاملين في تلك المؤسسة الا من خلال هذه الوسائل التي تخدم هذا الجانب والاتصالات بمعناها العام هي المشاركة والنقل مع الآخرين وهي مهمة بحيث لأغنى عنها لأي نشاط سواء كان تنظيم فردي أو جماعي وتعتبر الاتصالات في أي منظمة من المنظمات همزة الوصل الرابطة لهذه المنظمات لما تقوم به من مهام ووظائف تيسر العمل الإداري والفني فالاتصالات الإدارية أساسية في أي منظمة مهما كان حجمها وأي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير الإدارات الأخرى فقرارات المنظمة وأهدافها وتوجهاتها وخططها تتعلق بعملية الاتصالات كيف ألا وهي الجسر الموصل بينها وبين العاملين فيها وبينهم وبين العالم الخارجي ودائماً يمثل الاتصالات بالقلب لأنه يغذي اعضاء الجسد فأى قصور في القلب يتأذى الجسد فمن الاتصالات تبدأ المعاملات الصادرة واليها تعود المعاملات ويتم فرزها وتوجيهها لكل إدارة أو قسم كلاً فيما يخصه في نفس الوقت دون أي تقصير أن التطور والنمو الكبير في المنظمات واتساع أنشطتها وتزايد أحجامها و ابتعاد قيادات الإدارات العليا عن الإدارات التنفيذية أسهم بشكل كبير في زيادة الاهتمام بالاتصالات، أن العامل الأساسي الذي يجعل الاتصالات الإدارية تختلف عن أنواع الاتصالات الأخرى هو أن نجاح أو فشل الاتصالات الإدارية يؤثر على إنتاجية المنظمة.(ناجي، 2022)

يواجه العالم حالياً حالة غير مسبوقة من حيث التحديات المتواصلة والمتغيرات السريعة التي تؤدي الى حدوث أزمات مختلفة بأنواعها وحدتها وأثرها على نتائج منظمات الأعمال اقتصاديا ومالياً، وعلى قدرتها على البقاء والتكيف مع البيئة التي تعمل فيها، ولكن تستطيع المنظمة التعامل مع الأزمات التي تمر بها وسط هذه الظروف البيئية المقلية عليها أن تمتلك استراتيجيات واضحة المعالم تساعد على إدارة الأزمات المختلفة بشكل ناجح حيث تشير إدارة الأزمات من المظاهر الحديثة للإدارة في مواجهة تحديات العصر الاقتصادية والتكنولوجية والمعلوماتية، وهي تعبر عن أحد نماذج الإدارة

المتكاملة المزيج من الأعمال والأنشطة الأساسية في المنظمة، حيث يهدف نظام إدارة الأزمات إلى الحد من التأثيرات السلبية للحوادث والأزمات على الأفراد والبيئة والممتلكات وتقليلها وسريان العمل بانتظام في المواقع التي تتعرض للحوادث المفاجئة وذلك عن طريق وضع أسس الاستعداد والتعامل مع الأزمات، وعليه يجب أن يتميز الهيكل التنظيمي المعد لمواجهة الأزمات بالمرونة حتى يتلاءم مع مختلف أنواع الأزمات المحتمل حدوثها، وعادة ما يتكون هذا الهيكل من عدد من مجموعات العمل التي يتم تشكيلها مسبقاً، والتي يقوم كل منها بتنفيذ دوره ومسؤولياته المحددة بخطة إدارة الأزمات، كما لا يتطلب الأمر أن تتحرك كل المجموعات لمواجهة أية أزمة بل يجب أن تعمل المجموعات المطلوبة لمواجهة أزمة محددة تبعاً لمواصفات الأزمة وخصائصها. (برقاوي، 2020)

ومما سبق نرى أن هناك دور فعال وإيجابي للاتصالات الإدارية في حل ومواجهة المخاطر الأمنية ومن ثم جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور الاتصالات الإدارية في إدارة المخاطر الأمنية بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودية.

مشكلة الدراسة:

تعتبر وزارة الدفاع هي إحدى الوزارات السيادية في المملكة العربية السعودية المكلفة بالتنظيم الإداري والعملياتي واللوجستي المتعلق مباشرة بالأمن القومي والقوات المسلحة، وعلى عاتقها تقع مسؤولية الدفاع عن أراضي وحدود المملكة ومصالحها من التهديدات الخارجية، تضم الوزارة أربعة أفرع رئيسية وهي القوات البرية والقوات البحرية والقوات الجوية والدفاع الجوي، كما تضم عدة هيئات تابعة منها رئاسة هيئة الأركان المشتركة وهيئة الاستخبارات العسكرية بالجيش ومركز الدفاع الوطني. (الشبيبي، 2019)

تعتني إدارة الأزمات والمخاطر في وزارة الدفاع بالأنظمة والقواعد والطرق والتعليمات التي يجب اتباعها للتعامل مع المخاطر الكبيرة لمحاولة تجنبها وتقليل خطرها، وتشمل التحضير والاستعداد لحالات الكوارث قبل وقوعها، والاستجابة للكوارث، وإعادة البناء بعد الكوارث إذا وقعت وهي عملية مستمرة لمراقبة وإدارة المخاطر لمحاولة تجنبها أو التخفيف من آثارها، علماً بأن الإجراءات المتخذة تتوقف جزئياً على ملاحظات الخطر للأشخاص المعرضين له، ولهذا فإن إدارة الكوارث تسمى في كثير من الأحيان وخاصة في القطاع الخاص بإدارة "التخطيط لاستمرارية الأعمال". (مهدي، 2023)

وقد قام الباحث بإجراء عدة مقابلات مع مجموعة من العاملين في وزارة الدفاع من خلال استعراض مجموعة من أسئلة الاستبانة وتم عرضها على أفراد العينة، وكان عددهم (100 فرد)، وقد

توصل الباحث في نهاية المقابلة إلى وجود نقص في الدراسات والمراجع التي تناولت دراسة العلاقة بين الاتصالات الادارية وإدارة المخاطر الأمنية.

ومما سبق يمكننا تلخيص مشكلة الدراسة في الاجابة على تساؤل وهو: "ما دور الاتصالات الادارية في إدارة المخاطر الأمنية بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي؟"

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في تناولها إحدى الموضوعات الحيوية في العصر الحديث حيث تناولت موضوع دور الاتصالات الادارية في إدارة المخاطر الأمنية بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي، والتي لم تتم دراستها بشكل كاف لذلك، من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسات الحالية، كما تكمن أهمية الدراسات في معالجتها للاتصالات الادارية، إدارة المخاطر الأمنية.

• الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة العلمية في أنها تساهم في توضيح الأطر النظرية لجميع المتغيرات التي تناولتها الدراسة من جهة، وفي تفصيل كيفية قياس تلك المتغيرات من جهة أخرى، وتتبع أهميتها مما يلي: تلقي الدراسة الضوء على الاتصالات الادارية، المخاطر الأمنية بهذه المواضيع على وجه الخصوص، يقدم توصيات تتعلق دور الاتصالات الادارية في إدارة المخاطر الأمنية بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي.

• الأهمية العملية:

تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من كونها تدرس أثر قيادة الأعمال على المسؤولية الاجتماعية في الشركات الخاصة بالرياض بالمملكة العربية السعودية دور الاتصالات الادارية في إدارة المخاطر الأمنية بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي على الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تحقيق مدى فاعلية تطبيق هذه الأنظمة في وزارتهم، ومن هنا فإن هذه الدراسة تساعد الوزارات على تبني سياسات واضحة ومناسبة، واتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بالاتصالات الادارية، المخاطر الأمنية، وذلك من خلال الأخذ في الاعتبار التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي في هذه الدراسة في التعرف على دور الاتصالات الادارية بأبعادها (أنماط الاتصالات الادارية- وسائل الاتصالات الادارية- مهارات الاتصالات الادارية) في إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها (تلطيف الأزمات- الاستعداد للأزمة- المواجهة والاستجابة للأزمة- التعلم من الأزمة) بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي.

ويتفرع من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

- التعرف على دور أنماط الاتصالات الادارية في إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجتمعة في وزارة الدفاع السعودي.
- معرفة مدى تأثير وسائل الاتصالات الادارية على إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي.
- التعرف على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمهارات الاتصالات الادارية في إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجتمعة في وزارة الدفاع السعودي.
- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المرتبطة بالدراسة بهدف الاستفادة منها.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات الادارية بأبعادها (أنماط الاتصالات الادارية- وسائل الاتصالات الادارية- مهارات الاتصالات الادارية) في إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها (تلطيف الأزمات- الاستعداد للأزمة- المواجهة والاستجابة للأزمة- التعلم من الأزمة) بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي؟

ويتفرع منه مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

- السؤال الفرعي الأول: ما هو دور أنماط الاتصالات الادارية في إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجتمعة في وزارة الدفاع السعودي؟
- السؤال الفرعي الثاني: ما مدى تأثير وسائل الاتصالات الادارية في إدارة المخاطر الأمنية بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي؟
- السؤال الفرعي الثالث: إلى أي مدى تؤثر مهارات الاتصالات الادارية على إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي؟

فروض الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة يمكننا افتراض مجموعة من الفروض على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للاتصالات الادارية بأبعادها) أنماط الاتصالات الادارية- وسائل الاتصالات الادارية- مهارات الاتصالات الادارية) في إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها) تلطيف الأزمات- الاستعداد للأزمة- المواجهة والاستجابة للأزمة- التعلم من الأزمة) بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي.

ويتفرع منها ما يلي:

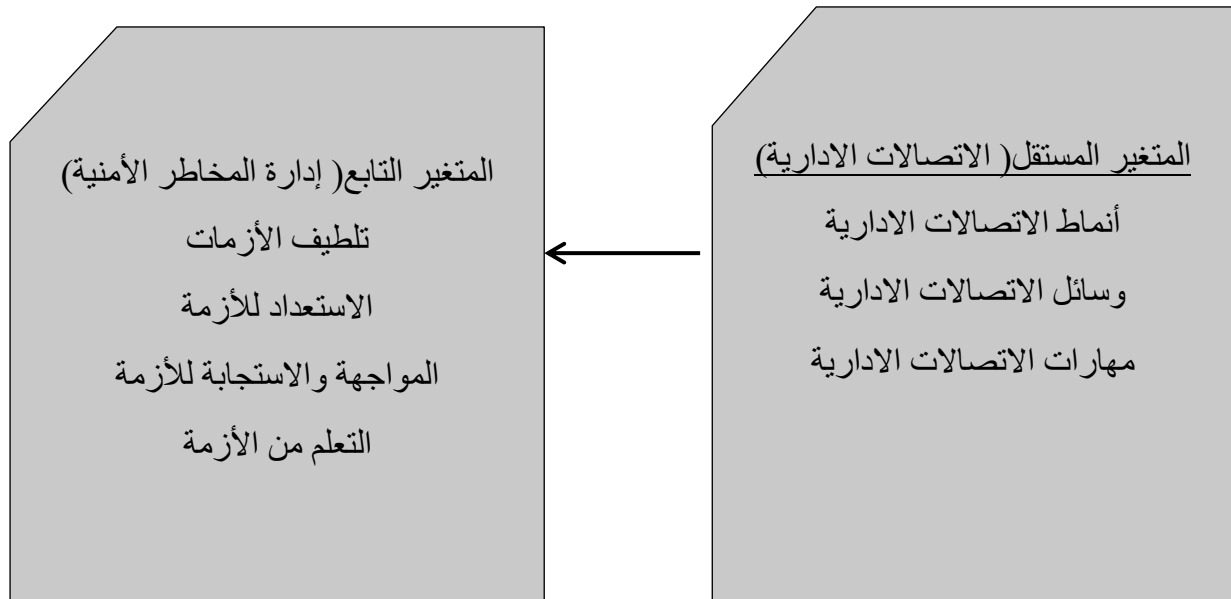
- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأنماط الاتصالات الادارية في إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الاتصالات الادارية في إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمهارات الاتصالات الادارية في إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي.

نموذج الدراسة:

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على دور الاتصالات الادارية بأبعادها) أنماط الاتصالات الادارية- وسائل الاتصالات الادارية- مهارات الاتصالات الادارية) في إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها) تلطيف الأزمات- الاستعداد للأزمة- المواجهة والاستجابة للأزمة- التعلم من الأزمة) بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي.

المتغير المستقل: الاتصالات الادارية بأبعادها) أنماط الاتصالات الادارية- وسائل الاتصالات الادارية- مهارات الاتصالات الادارية).

المتغير التابع: إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها (تلطيف الأزمات- الاستعداد للأزمة- المواجهة والاستجابة للأزمة- التعلم من الأزمة).



الدراسات السابقة:

1. دراسة (الدوسري، 2020)، بعنوان دور الاتصالات الإدارية في إدارة الأزمات الأمنية: دراسة حالة في وزارة الداخلية القطرية

يتمثل الهدف من هذه الدراسة في تحديد دور الاتصالات الإدارية في إدارة الأزمات الأمنية بوزارة الداخلية القطرية.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة المؤلفة من (292) موظفا من الإداريين في مختلف المستويات الوظيفية في الإدارات العامة في مركز وزارة الداخلية القطرية، من أصل (1217) موظفا يمثلون مجتمع الدراسة.

وقد تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية، كالإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية)، إضافة إلى اختبار الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتعرف إلى أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، واختبار الانحدار البسيط Simple Regression، لاختبار الفرضيات.

وقد تم الاعتماد على متغيرين في فرض فرضيات الدراسة تتمثل هذه المتغيرات فيما لي:

- متغير مستقل: الاتصالات الإدارية بأبعادها (أنماط الاتصالات الإدارية، وسائل الاتصالات الإدارية، مهارات الاتصالات الإدارية).

- متغير تابع: إدارة الأزمات الأمنية بأبعادها (تلطيف الأزمات- الاستعداد للأزمات- المواجهة والاستجابة للأزمات- التعلم من الأزمة)

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاتصالات الإدارية بأبعادها (أنماط الاتصالات الإدارية، وسائل الاتصالات الإدارية، مهارات الاتصالات الإدارية) في إدارة الأزمات الأمنية من وجهة نظر العاملين في وزارة الداخلية القطرية.

وقد أوصت الدراسة بإعطاء العناية والاهتمام اللازمين لتوزيع المهام وتحديد المسؤوليات بين الموظفين في وزارة الداخلية القطرية، وبفترة قصيرة ومناسبة عند حدوث الأزمة الأمنية، إضافة إلى ضرورة قيام المعنيين في وزارة الداخلية القطرية بتحديد كافة المعوقات التي تحول دون تحقيق التواصل الفاعل بين كافة المعنيين أثناء إدارة الأزمة الأمنية، والعمل على تفاديها وإيجاد الحلول المناسبة لها.

2. دراسة (صالح، 2020)، بعنوان دور الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية: دراسة حالة مصنع الشرق الأوسط للتغليف خلال الفترة من 2017-2020م.

هدف البحث إلى التعرف على دور الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية (دراسة حالة مصنع الشرق الأوسط للتغليف خلال الفترة من 2017-2020 ، ويهدف أيضا إلى التعرف على وسائل الاتصال الإداري التي تستخدم بشكل كبير في عملية اتخاذ القرارات الإدارية بالمصنع، الوقوف والتعرف على المعوقات التي تحد من كفاءة وسائل الاتصالات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي للعلاقات الارتباطية الذي تراه إنه المنهج المناسب لدراساتها فهو يوصف ويحدد العلاقات والفروقات بين المتغيرات المختلفة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss).

وقد تم الاعتماد على متغيرين أحدهما مستقل وهو الاتصالات الادارية وتم قياسه بمجموعة من الأبعاد وهي (اتجاهات الاتصالات الادارية- وسائل الاتصالات الادارية- مهارات الاتصالات الادارية- معوقات تحول دون تطبيق الاتصالات الادارية)، وأحدهما متغير تابع وهو فاعلية القرارات الادارية وتم قياسه من خلال مجموعة من الأبعاد تتمثل في (سرعة القرارات الادارية- سهولة تنفيذ القرارات الادارية- جودة القرارات الادارية).

توصل البحث إلى عدد من النتائج منها تعمل الاتصالات الإدارية الواردة من المديرين إلى العاملين بشكل مستمر يحقق الأهداف المرجوة من أداء، تؤمن الإدارة العليا في المصنع بأهمية مشاركة العاملين في أعداد وكتابة المراسلات الفورية وتحليل المشكلات ووضع المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات.

من خلال نتائج الدراسة توصل البحث إلى عدد من التوصيات أوصي بتخصص إدارة المصنع ميزانية كافية لاستمرار نشاط البحث العلمي والتطوير في وسائل الاتصالات الإدارية من أجل تحسين لعمليات، لابد من استخدام التقنيات الحديثة في الكتابة يسهم في سهولة تدفق المعلومات مما يؤثر إيجابا على اتخاذ القرار الإداري السليم.

3. دراسة (عاصي، 2020)، بعنوان دور استخدام نظم الاتصالات الإدارية في تحسين جودة القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة العاملة في الساحل السوري

هدف هذا البحث إلى دراسة مدى تأثير استخدام نظم الاتصالات الإدارية (أنماط الاتصالات الإدارية، وسائل الاتصالات الإدارية، مهارات الاتصالات الإدارية، معلومات الاتصالات الإدارية) في تحسين جودة القرارات الإدارية.

تمثلت عينة الدراسة في عينة من الجامعات الخاصة العاملة في الساحل السوري. قام الباحث بتوزيع (60) استبياناً على المديرين ورؤساء الأقسام والمراقبين وأفراد الكوادر الإدارية المسؤولة عن اتخاذ أشكال وأنواع مختلفة من القرارات الإدارية في الجامعات محل الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل والتي تم تفرغها (52) استبانة.

وقد تم اتباع المنهج التحليلي الإحصائي وقام الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 25).

تم الاعتماد على متغير مستقل يتمثل في نظم الاتصالات الإدارية بأبعادها (أنماط الاتصالات الإدارية، وسائل الاتصالات الإدارية، مهارات الاتصالات الإدارية، معلومات الاتصالات الإدارية)، ومتغير تابع يتمثل في جودة القرارات الإدارية.

وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج وأهمها: يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم الاتصالات الإدارية (أنماط الاتصالات الإدارية، وسائل الاتصالات الإدارية، مهارات الاتصالات الإدارية، معلومات الاتصالات الإدارية) في تحسين جودة القرارات الإدارية في الجامعات محل الدراسة.

كما تقدم الباحث في نهاية البحث بمجموعة من التوصيات والتي كان أهمها: الاهتمام بتدريب متخذي القرارات على استخدام أحدث ما توصل إليه العلم في مجال نظم الاتصالات الإدارية وزيادة معارفهم بمجالات استخدام الحاسوب والبرامج ذات العلاقة، العمل على زيادة أعداد المتخصصين بنظم الاتصالات الإدارية في الجامعات محل الدراسة، وتطوير الأساليب الإدارية والمتعلقة بتخفيض درجة مركزية وروتينية القرارات وتنظيم قنوات الاتصال من أجل توفير نظام متكامل للمعلومات يكون قادراً على تزويد متخذي القرارات بالمعلومات والبيانات الدقيقة واللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

4. دراسة (سليطين، 2019)، بعنوان دور استخدام نظم الاتصالات الإدارية في إدارة الأزمات المصرفية: دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الساحل السوري

تمثل الهدف الرئيسي في هذا البحث إلى دراسة مدى تأثير استخدام نظم الاتصالات الإدارية (جودة معلومات نظم الاتصالات الإدارية، مهارات الاتصالات الإدارية، أسس وتقنيات نظم الاتصالات الإدارية) في إدارة الأزمات المصرفية.

وتمثلت عينة الدراسة من المصارف العاملة في الساحل السوري، حيث قامت الباحثة بتوزيع (80) استبياناً على المديرين ورؤساء الأقسام والمراقبين وأفراد الكوادر الإدارية المسؤولة عن اتخاذ أشكال وأنواع مختلفة من القرارات الإدارية في المصارف محل الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل والتي تم تفرغها (77) استبانة، قامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 25).

وقد اعتمدت الدراسة على متغيرين وهما المتغير المستقل وهو نظم الاتصالات الادارية وتم قياسه بمجموعة من الأبعاد المتمثلة في (جودة معلومات نظم الاتصالات الإدارية، مهارات الاتصالات الإدارية، أسس وتقنيات نظم الاتصالات الإدارية)، ومتغير تابع متمثل في إدارة الأزمات المصرفية.

وفي نهاية هذا البحث توصلت الباحثة إلى مجموعة من الاستنتاجات وأهمها: يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظم الاتصالات الإدارية (جودة معلومات نظم الاتصالات الإدارية، مهارات الاتصالات الإدارية، أسس وتقنيات نظم الاتصالات الإدارية) في إدارة الأزمات المصرفية في المصارف محل الدراسة. كما تقدمت الباحثة في نهاية البحث بمجموعة من التوصيات والتي كان أهمها: ضرورة تطبيق نظم الاتصالات الإدارية في جميع المؤسسات السورية، ضرورة الاهتمام بتدريب المدراء ومتخذي القرارات والعاملين في المصارف محل الدراسة على استخدام نظم الاتصالات الإدارية وزيادة معارفهم بمجالات استخدام الحاسوب والبرامج ذات العلاقة، توفير المستلزمات المادية الخاصة بتشغيل نظم الاتصالات الإدارية والمواكبة المستمرة للمستجدات التقنية في هذا المجال.

5. دراسة (محمد، 2019)، بعنوان دور نظم المعلومات الادارية في تحقيق التغيير التنظيمي:

دراسة حالة: شركة سودائل للاتصالات في الفترة من 2010 - 2017م

يهدف هذا البحث لمعرفة دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التغيير التنظيمي.

قامت فروض البحث على؛ هنالك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التخطيط السليم لنظم المعلومات الإدارية والتغيير التنظيمي، وكذلك هنالك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوظيف الأمثل لنظم المعلومات الإدارية والتغيير التنظيمي، وأيضا هنالك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توفير البيئة المادية الملائمة لعملية نظم المعلومات الإدارية والتغيير التنظيمي.

أتبع البحث المنهج التاريخي، والمنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب دراسة الحالة.

وقد تم الاعتماد على متغيرين: المتغير المستقل يتمثل في نظم المعلومات الادارية بأبعادها (تخطيط- توظيف- بيئة عمل سليمة)، المتغير التابع يتمثل في التغيير التنظيمي.

وقد انتهى البحث إلى مجموعة من النتائج تتمثل في سعي الشركة لإشراك العاملين في عملية التخطيط لنظم المعلومات الإدارية يساهم في تعزيز فرص الأعمال الإبداعية، وكذلك اهتمام الشركة بالتوظيف الأمثل لتكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تقليل مقاومة التغيير التنظيمي، وأيضا قيام الشركة بتطبيق أنظمة الجودة لنظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى فاعلية عملية التغيير التنظيمي.

وانتهى البحث بعدد من التوصيات من أبرزها؛ الحرص على توفير المعلومات في الوقت الملائم لأن ذلك يساعد في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية التغيير التنظيمي بالشكل الأمثل، وكذلك التأكيد على استخدام سياسة التحفيز لأن ذلك يعزز من قدراتها التنافسية، وأيضا التأمين على توفير الشركة البيئة المادية الملائمة لعملية نظم المعلومات الإدارية.

6. دراسة (ناجي، 2022)، بعنوان دراسة واقع الاتصالات الإدارية ودورها بفاعلية القرارات

الإدارية في اتحاد تنس كرة القدم من وجهة نظر العاملين فيه

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصالات الإدارية في تحقيق القرارات الإدارية الفاعلة في اتحاد تنس كره القدم إذ قامت باستخدام استبانة مختصة بقياس مستويات متغير البحث وتحقيق هدفه.

تمثل مجتمع الدراسة وعينتها في مجموعة من أعضاء الهيئة الإدارية لاتحاد تنس كرة القدم كذلك الإداريين العاملين في الاتحاد والبالغ عددهم الكلي (18) عضواً، إذ تم استخدام مجتمع الدراسة بأكمله كعينة للدراسة، وكما ذكر سابقاً أنه تم استخدام استبانة مكونة من (35) فقرة موزعة على خمسة مجالات هي:

- أنماط الاتصالات (الاتصالات الهابطة، الاتصالات الصاعدة، الاتصالات الأفقية).
- وسائل الاتصال الإدارية (وسائل الاتصالات المكتوبة، وسائل الاتصال الشفوية، وسائل الاتصال الإلكترونية).
- مهارات الاتصال الإدارية (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات).
- خصائص القرارات الإدارية (توقيت اتخاذ القرار، سهولة تنفيذ القرار، قبول القرارات من قبل المعنيين).
- خصائص المعلومات (التوقيت المناسب، الدقة، الشمولية، الوضوح).

وبعد جمع الاستبانات من قبل الباحثة وفريق العمل المساعد والتي تمت الإجابة عليها من قبل عينة البحث تم إجراء المعاملات الإحصائية عليها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل في: أن للاتصالات الإدارية دور فعال من خلال أنماطه ومهاراته في تحقيق القرارات الإدارية الفعالة التي تسيير عمل الاتحاد وتحقيق أهدافه، وبعد أن استنتجت الباحثة عدة استنتاجات من الدراسة الحالية.

تبعاً للنتائج أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها زيادة الاهتمام بأنماط الاتصالات الإدارية بين العاملين في كل المؤسسات الرياضية والتي من ضمنها الاتحادات والأندية الرياضية للمساهمة في الحصول على المعلومات القيمة وذات خصائص معينة تجعل من القرارات المتخذة فعالة ولها دور كبير في تحقيق أهداف تلك المؤسسات.

7. دراسة (برقاوي، 2020)، بعنوان أثر فاعلية الدعم اللوجستي في تقليل من مخاطر الأزمات الأمنية: دراسة حالة: إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبو ظبي

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر فاعلية الدعم اللوجستي في تقليل من مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبو ظبي.

تم تصميم استبانة شملت (35) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (37) فرداً من موظفي الإدارة الوسطى (مدير إدارة، ورئيس قسم، ومدير فرع) في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي بهدف تحقيق هدف الدراسة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة.

وقد تم الاعتماد على متغيرين أحدهما متغير مستقل يتمثل في فاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين)، والآخر متغير تابع يتمثل في مخاطر الأزمات الأمنية.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها، أن أثر فاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

وتبعاً للنتائج اقترحت الباحثة مجموعة من التوصيات أهمها، ضرورة قيام المنظمات بإيلاء سلسلة التوريد الأهمية التي تستحقها، وما تحتاجه من تخطيط ومتابعة من كافة أقسام المنظمة، كونها تؤدي إلى تحقيق التنسيق والتكامل بين مختلف الأنشطة، وإلى تمكين المنظمات من دمج عدة عمليات في عملية واحدة.

8. دراسة (مهدي، 2023)، بعنوان إدارة الكوارث والأخطار الفندقية باستخدام الأساليب الأمنية الحديثة: دراسة ميدانية على عينة من فنادق الخمس نجوم بشرم الشيخ

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على كيفية إدارة الكوارث والمخاطر الفندقية باستخدام الأساليب الأمنية الحديثة على عينة من فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ، وذلك من خلال معرفة مدى توفر الآليات المستخدمة لمواجهة الكوارث والمخاطر في الفنادق المنشآت الفندقية ومدى توفر الخطط والأجهزة الأمنية الحديثة المستخدمة ومدى توفر مهارات أداء القوى العاملة لمسؤولي الأمن الداخلي في الفنادق.

تم تصميم استمارة مسح وتوزيعها على عينة من فنادق الخمس نجوم بمدينة شرم الشيخ، وقد تم توزيع 320 استبانة، بواقع (160) استبانة في الفترة الصباحية و (160) استبانة في الفترة المسائية بواقع (40) استبانة لكل فندق، وبلغ عدد الاستبانات المناسبة للتحليل الإحصائي (305) بنسبة 95.31%.

وقد اعتمدت الدراسة على متغيرين أحدهما مستقل يتمثل في (إدارة الكوارث والأخطار)، والتابع وتمثل في (الأساليب الأمنية الحديثة).

وأظهرت النتائج أن أفراد الأمن في الفنادق محل الدراسة على دراية جيدة بتطبيقات استخدام الأجهزة والمعدات والخطط الأمنية المختلفة في الأقسام المختلفة بالمنشآت الفندقية، وجود نقص إلى حد ما في معرفة أفراد الأمن في الفنادق محل الدراسة بالمخاطر وتطبيقاتها في الإدارات المختلفة في المنشآت الفندقية، ولا سيما فيما يتعلق بمعرفتهم بتطبيقات إدارة المخاطر المختلفة. الأجهزة والمفروشات الفندقية.

انتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات المتمثلة في بالإيجاز بعقد العديد من الندوات التوعوية بشكل دوري بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، لاسيما تعزيز ثقافة الحد من الكوارث والمخاطر الفندقية والتخفيف منها والاستعداد والاستجابة والإنقاذ منها، بالإضافة إلى تأهيل جميع العاملين في الفنادق إدارة الكوارث والمخاطر الفندقية نفسياً ومهنياً وغرس ثقافة الإحساس بالخطر، ويجب أن يكون العمال مستعدين وقادرين على تحمل الظروف لمواجهةها.

9. دراسة (عركاوي، 2023)، بعنوان دور الالتزام الاستراتيجي في إدارة وتصنيف المخاطر في مجال قوى الأمن الداخلي

يهدف البحث إلى التعرف على الالتزام الاستراتيجي ودوره في إدارة وتصنيف المخاطر في مجال قوى الأمن الداخلي، ضمن المؤسسة المبحوثة وهي (مديرية شرطة كمارك المنطقة الخامسة / وزارة الداخلية العراقية) .

إذ استخدم الباحث متغيرين رئيسيين المتغير المستقل المتمثل بالالتزام الاستراتيجي بأبعاده (الالتزام بالدعم الإداري ، الالتزام بالمشاركة الالتزام الوظيفي) ، أما المتغير المعتمد المتمثل بإدارة وتصنيف المخاطر

وبأبعاده (تحديد المخاطر ، تحليل المخاطر . تقييم المخاطر ، التحكم في المخاطر ، مراقبة المخاطر) ،
لتعكس تلك المتغيرات طبيعة فرضيات البحث بعلاقة الارتباط والتأثير

تم استخدم استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع بيانات البحث باستخدام اليكتر الخماسي وتم توزيع (130) استمارة على منتسبي مديرية شرطة كمارك المنطقة الخامسة، وتم استرجاع (111) استمارة،
الصالحة منها بلغت (90)، وقد خضعت جميع الاستثمارات للتحليل الاحصائي باستعمال برنامج SPSS لتقويم أداء القياس والوصول إلى نتائج البحث.

وقد توصل الباحث إلى عدد من الاستنتاجات النظرية والتطبيقية أهمها أن الالتزام الاستراتيجي يحتل أهمية كبيرة في المؤسسة المبحوثة وبعد أحد العوامل الرئيسية لنجاح تعيد الخطط الاستراتيجية سيما في إدارة وتصنيف المخاطر الأمنية.

وانتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات فكان أهمها هو ضرورة السعي الحلق أو بناء التزام استراتيجي يسبق أنه استراتيجية او نهج تروم وزارة الداخلية الباعة منسى مجال سياساتها في حفظ أمن الداخلي، وكذلك ضرورة نشر ثقافة الاعتزاز بالعمل في وزارة الداخلية بين أفراد المؤسسة لأن ذلك يولد دافع فطري نحو الالتزام الاستراتيجي بنهج وزارة الداخلية.

10. دراسة(الشبيبي،2019)، بعنوان إدارة المخاطر الأمنية الناتجة عن وسائل التواصل الاجتماعي
على الأمن الوطني العماني

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو تحديد وتحليل وتقييم مخاطر وسائل التواصل الاجتماعي على الأمن الوطني والمجتمع العماني.

تم اعتمادها في إجراء هذه الدراسة هو المسح الميداني والمقابلات، جنباً إلى جنب مع المصادر الثانوية مثل الكتب، والمقالات الصحفية، والتقارير، والأوراق غير المنشورة.

توصلت الدراسة إلى أن منصات التواصل الاجتماعي بإمكانها تهديد الأمن الوطني لسلطنة عمان سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، حيث أن المستخدمين ذوو الأجندات السياسية والمنظمات الإرهابية وشبكات الجريمة المنظمة نشاطهم كبير جداً في هذه الوسائل، ويستفيدوا من مميزات تكنولوجيا الاتصالات في تنفيذ أهدافهم، الأمر الذي تطلب الاستمرار في اتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة، مع المراجعة المستمرة لقانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات والقوانين الأخرى ذات العلاقة بالتوازي مع التطور الهائل لمنصات وسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا الاتصالات.

الدراسات الأجنبية:

1. دراسة(Nasr and Zhen, 2017)، بعنوان

Roles of Information and Communication Technology in Crisis Management, Case Study of Security Sector Institutions in Yemen

هدفت هذه الدراسة الى تقييم فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد دورها في إدارة الازمات في مؤسسات القطاع الأمني (SSI) في اليمن خلال الحرب المستمرة حالياً.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة حيث تم توزيعها على عينة مؤلفة من (174) موظف من أصل مجتمع الدراسة الذي يمثل كافة موظفو غرفة العمليات في (4)

مؤسسات أمنية يمنية هي الشرطة - الدفاع المدني - شرطة المستشفيات - الرقابة والسيطرة)، استخدمت الدراسة عدد من الأساليب الإحصائية للإجابة على أسئلة الدراسة اختبار فرضياتها، كمقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive statistic Measures) لوصف خصائص عينة الدراسة بالنسب المئوية، والإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب الأبعاد تنازلياً، وتحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis)، واختبار معامل تضخم (Tolerance) واختبار التباين المسموح (Variance Inflation Factory) (VIF) التباين للتأكد من عدم وجود ارتباط عالي (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة، واختبار معامل الالتواء (Skewness) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Distributions). Normal .

وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج من أبرزها أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات القطاع الأمني اليمني محدود، وتعتمد هذه المؤسسات بشكل أساسي على خبرة المديرين في التعامل مع الأزمات بدلاً من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وقد أوصت الدراسة بضرورة الاستخدام الأمثل للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثناء الأزمات من خلال تقييم نظم الاتصالات ونظم المعلومات الحاسوبية في اليمن، وتحديد العقبات التي يمكن أن تعيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثناء إدارة الأزمات الأمنية وسيتم الاستفادة من الدراسة السابقة في الدراسة الحالية من خلال التعرف على مفهوم الأزمة الأمنية وأبعادها، والتوصيات التي قدمتها الدراسة.

2. دراسة (Almashaqba,2017) ، بعنوان

The Impact of Management Information Systems on the Security Crisis Management "a study on the general directorate of passports in Riyadh-KSA"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات الأمنية في الإدارة العامة للجوازات في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة من خلال توزيعها على عينة الدراسة المكونة من (135) موظف من أصل مجتمع الدراسة المؤلف من كافة الموظفين في المديرية العامة للجوازات في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية للعام 2016، كما استخدمت الدراسة عدد من الأساليب الإحصائية للإجابة على أسئلة الدراسة اختبار فرضياتها، كمقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive statistic Measures) للإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب الأبعاد تنازلياً من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لتحديد أثر المتغير المستقل في المتغير التابع.

وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج من أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات بجميع أبعادها، على إدارة الأزمة الأمنية إضافة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الأهمية (0.05) as لتأثير نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات الأمنية ، من وجهة نظر الموظفين وفقاً لنوع الجنس، والمؤهل الأكاديمي، والعمر، والخبرة العملية. وقد أوصت الدراسة بضرورة إعداد وإدارة خطط الأزمات الأمنية، وتحديثها باستمرار واختبارها للتأكد من صحتها وسيتم الاستفادة من الدراسة السابقة في الدراسة الحالية فيما تناولته من اطار نظري حول مفهوم الأزمة الأمنية وتحديد أبعادها.

3. دراسة (Mui,2016) بعنوان

The Role of Communication in Crisis Management in Institutions of Higher Learning in Kenya: A Case Study of the University of Nairobi

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الدور الذي تلعبه الاتصالات الادارية في إدارة الأزمات داخل مؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على جامعة نيروبي.

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، من خلال توزيعها على عينة الدراسة البالغة (150) شخص يمثلون (110) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة و (40) طالباً من أصل مجتمع الدراسة المؤلف من (84000) طالب و (2052) عضو هيئة تدريس، استخدمت الدراسة عدد من الأساليب الاحصائية للإجابة على أسئلة الدراسة اختبار فرضياتها كمقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive statistic Measures) لوصف خصائص عينة الدراسة بالنسب المئوية ، والإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب الأبعاد تنازلياً، وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار تأثير المتغير المستقل، على المتغير التابع.

وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج من أبرزها أن الدور الذي تلعبه الاتصالات في إدارة الأزمة هو خلق الوعي والتعبئة أثناء حدوث الأزمات، كما وجدت الدراسة أن هناك العديد من التحديات التي يواجهها كل من أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين تتعلق بكيفية إدارة الأزمات والتعامل معها في المراحل المختلفة من التخطيط والتنفيذ وما بعد الأزمة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تكون المؤسسة قادرة على توقع الأزمة والبحث عن طرق للتصدي للأزمة في الوقت المناسب وبشكل فعال من خلال وضع خطة ثابتة لإدارة الأزمات. سيتم الاستفادة من الدراسة السابقة في الدراسة الحالية في تحديد منهجية الدراسة والأساليب الاحصائية المتبعة.

4. دراسة (Eunyoung, 2013)، بعنوان

The Role of Social Media in Crisis Communication

هدفت هذه الدراسة الى تحديد دور وسائل التواصل الاجتماعي في اتصالات الأزمة. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة المؤلفة من (143) مفردة، ولغايات اختبار فرضيات الدراسة تم استخدام عدد من الأساليب الاحصائية مثل تحليل الانحدار و (T-test).

وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج من أبرزها ان وسائل التواصل الاجتماعي لها دور بارز في فعالية اتصالات الأزمة باعتبارها إحدى وسائل الاتصال التي يتم الاعتماد عليها أثناء ادارة الأزمة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تفعيل وسائل الاتصال المختلفة وخاصة الوسائل الحديثة والالكترونية أثناء وقوع الأزمة.

وسيتم الاستفادة من هذه الدراسة في موضوع الاتصالات وادارة الازمة عند اعداد الاطار النظري في الدراسة الحالية، اضافة الى الاستفادة من منهجية البحث المعتمدة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من النظريات تتمثل في ما يلي:

النظرية المعرفية: اعتمدت على مشكلة للدراسة ومحاولة حلها من خلال افتراض مجموعة من الفرضيات والوصول إلى الإجابة على صحة هذه الفرضيات من خلال الاستبيانات والتحليل الإحصائي واستخلاص مجموعة من النتائج والتوصيات حول هذه الدراسة، بالإضافة إلى ذلك فقد استفاد الباحث من مجموعة من المراجع والدراسات السابقة في دراستها بهدف جمع البيانات والمعلومات التي يمكن الاستفادة منها في هذه الدراسة، ويقوم الباحث بنفسه بهذه الدراسة من خلال معرفته واكتشافه لكل التعريفات التي يحتاجها في هذه الدراسة.

النظرية البنائية: بسبب اعتماد الباحث في هذه الدراسة على مجموعة من التجارب السابقة، كالرجوع إلى كتب العلماء السابقين في نفس الموضوع، أو الاعتماد على المراجع سواء كانت (رسائل علمية سابقة - أو أحد المقالات،... الخ)، ومن بين المراجع التي اعتمد عليها في الحصول على المعلومات الواردة. في دراستها والعمل على فهمها وإعادة صياغتها بطريقة الخاصة بما يحقق هدف الدراسة ويستخلص استنتاجاتها وتوصياتها.

المنهجية وطرق البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على دور الاتصالات الادارية بأبعادها (أنماط الاتصالات الادارية- وسائل الاتصالات الادارية- مهارات الاتصالات الادارية) في إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها (تلطيف الأزمات- الاستعداد للأزمة- المواجهة والاستجابة للأزمة- التعلم من الأزمة) بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها ويعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- **المصادر الثانوية**: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- **المصادر الأولية**: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على دور الاتصالات الادارية بأبعادها (أنماط الاتصالات الادارية- وسائل الاتصالات الادارية- مهارات الاتصالات الادارية) في إدارة المخاطر الأمنية بأبعادها (تلطيف الأزمات- الاستعداد للأزمة- المواجهة والاستجابة للأزمة- التعلم من الأزمة) بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي.

أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من المملكة العربية السعودية والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لاختبار أسئلة وفرضيات الدراسة والإجابة عنها قام الباحث باستخدام التقنيات الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences - SPSS كما يلي:

- أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures: والتي تم استخدامها لوصف الخصائص الديمغرافية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة، وتشمل:
- التكرارات: لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة.
- النسب المئوية: تم استخدامها لمعرفة التوزيعات التكرارية للعاملين عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: استخدم لمعرفة متوسط إجابات للعاملين عينة الدراسة عن فقرات الأبعاد.
- الانحراف المعياري: استخدم لمعرفة تشتت إجابات العاملين عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي.

ثانياً: الإحصاء التحليلي:

- معامل الثبات كرو نباخ الفا: للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لفقرات ابعاد متغيرات الدراسة.
- الانحدار المتعدد: لاختبار اثر المتغير المستقل في المتغير التابع.
- ارتباط بيرسون: للتحقق من عدم وجود ارتباط ذاتي عالي بين ابعاد المتغير المستقل.
- Kolmogorov-Smnov للتعرف على تحقق ظاهرة التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.
- تحليل الانحدار الهرمي: لاختبار دور المتغير المعدل في تحسين أثر المتغير المستقل في المتغير التابع.

حدود الدراسة :

- حدود موضوعية: قامت الدراسة بقياس دور الاتصالات الادارية بأبعادها(أنماط الاتصالات الادارية- وسائل الاتصالات الادارية- مهارات الاتصالات الادارية) في إدارة المخاطر الأمنية

بأبعادها) تلطيف الأزمات- الاستعداد للأزمة- المواجهة والاستجابة للأزمة- التعلم من الأزمة) بالتطبيق على وزارة الدفاع السعودي.

- حدود مكانية: وزارة الدفاع السعودي في المملكة العربية السعودية.
- حدود زمانية: العام الدراسي 2024.
- حدود بشرية: تم التطبيق علي العاملين في وزارة الدفاع السعودي في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

- برقاوى، باسم يوسف. (2020). أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية: دراسة حالة: إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبو ظبي. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع47 ، 271 - 303. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1098374>
- الدوسرى، ليلى سلمان ناصر على، و العلي، أسعد حميد عبيد. (2020). دور الاتصالات الإدارية في إدارة الأزمات الأمنية: دراسة حالة في وزارة الداخلية القطرية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان الأهلية، السلط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1054251>
- سليطين، سوما علي، و حربا، عرين. (2019). دور استخدام نظم الاتصالات الإدارية في إدارة الأزمات المصرفية: دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الساحل السوري. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج41، ع4 ، 275 - 293. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1185750>

- الشبيبي، محمد بن سليمان، و Al Basoos ، H. (2019). Managing the Risk of Social Networking Media to Oman's National Security (رسالة ماجستير غير منشورة).
جامعة السلطان قابوس، مسقط. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1019570>
- صالح، إقبال صالح محمد، و أحمد، ايمان أحمد عمار. (2020). دور الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية: دراسة حالة مصنع الشرق الأوسط للتغليف خلال الفترة من 2017-2020م (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1135933>
- عاصي، وسيم على. (2020). دور استخدام نظم الاتصالات الإدارية في تحسين جودة القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة العاملة في الساحل السوري. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية، مج42، ع21، 91 - 129. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1064981>
- الكرعاوي، محمد ثابت فرعون، و علي، عادل هادي. (2023). دور الالتزام الاستراتيجي في إدارة وتصنيف المخاطر في مجال قوى الأمن الداخلي. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج19، ع1، 301 - 332. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1433469>
- محمد، علياء عبداللطيف حمد، و الركابي، أسامة زين العابدين سيد احمد محمد. (2019). دور نظم المعلومات الادارية في تحقيق التغيير التنظيمي: دراسة حالة: شركة سوداتل للاتصالات في الفترة من 2010 - 2017م (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة إفريقيا العالمية، الخرطوم. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1034972>
- مهدي، محمد الجنيدى عباس، سليمان، شريف جمال سعد، و محمد، وائل محمود عزيز. (2023). إدارة الكوارث والأخطار الفندقية باستخدام الأساليب الأمنية الحديثة: دراسة ميدانية على عينة من فنادق الخمس نجوم بشرم الشيخ. مجلة كلية السياحة والفنادق، ع13، ج13، 1 - 57. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1411310>
- ناجي، رنا تركي. (2022). دراسة واقع الاتصالات الإدارية ودورها بفاعلية القرارات الإدارية في اتحاد تنس كرة القدم من وجهة نظر العاملين فيه. المجلة الأوربية لتكنولوجيا علوم الرياضة، ع37، 52 - 68. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1279906>
- المراجع الأجنبية:

- Almashaqba, Z. M. (2017). The impact of Management information Systems on the security Crisis Management "a study on the general directorate of passports in Riyadh-KSA", International Journal of Business and Management Review, Vol.5, No.6, pp.26-47.
- Eunyoung K., M.A (2013). The role of social media in crisis communication, master thesis, Texas State University-San Marcos.
- Mbui, V. M. (2016). The role of Communication in Crisis Management in Institutions of Higher Learning in Kenya: a Case Study of the University of Nairobi, unpublished master thesis, university of Nairobi.
- Nasr, Fuad Mohsen and Zhen, Tang (2017), Roles of Information and Communication Technology in Crisis Management; Case Study Security Sector Institutions in Yemen, International Journal of u- and e-Service, Science and Technology. Vol. 10, No. 3, pp.67-82.

Mid-Ocean University

College of Management

Department of project

Management



**The Role of Administrative Communications
in Managing Security Risks: An Applied Study
on the Saudi Ministry of Defense**

**Preparation: mishari khaloufh mohammed
alshihari**

Supervision: Dr. Asma Abuanzeh

2024