الجامعة الإســـلامية - غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات
دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين

إعداد الطالب
هاني عبد الرحمن محمد أبو عمر

إشراف الأستاذ الدكتور
يوسف حسين محمود عاشور

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

1430هـ-2009م

بسم الله الرحمن الرحيم

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ

صدق الله العظيم

سورة التوبة اية 105

فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات

دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين

ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة أزماتها. وتم تصميم مقياس مكون من ستة عناصر وهي: (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) لقياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على جميع المصارف العاملة في فلسطين والبالغ عددها 21 مصرفا، وقد بلغ مجتمع الدراسة 348 موظفا، حيث تم أخذ عينة طبقية عشوائية مكونة من 186 موظف بواقع 53% من مجتمع الدراسة الكلي. وتم تصميم استبانة لهذا الغرض. وكان من أهم نتائج الدراسة:

وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة الأزمات.

وخلصت الدراسة إلى أن ما نسبته 66.6% من قدرة المصارف على إدارة الأزمات يفسره فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبه والباقي يعود لعوامل أخرى.

وأوصت الدراسة بضرورة إدارة أمن المعلومات، وتخزينها مباشرة في أماكن آمنة، وضرورة توفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام تدخل على الخدمة مباشرة في حالة عطل الأجهزة لأي سبب كان، وإنشاء نظم معالجة كوارث فعالة. وضرورة إنشاء فرق عمل مهمتها رصد مواطن الضعف وتطوير نظام اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

The Effectiveness of Computer Based Management Information Systems and Its Impact in Crisis Management
Empirical study in The Banking Sector in Palestine

Abstract

This study aimed to measure the effectiveness of computer based management information systems and its impact in crisis management in the banking sector in Palestine. In order to measure the effectiveness of computer based management information systems, a six factors model: (information accessibility, decision making process, user satisfaction ,management levels adaptability ,timely response to development and information security), was modified. The sample of this study is 186 employees which constitutes a 53% out of 348 employees distributed to 21 working banks in Palestine. Analytical descriptive approach was used. A questionnaire is designed for this purpose. The major findings of the study as follows:

There is statistical relationship between computer based management information systems and banks ability of crisis management.

The study concluded that 66.6% of the bank ability to manage crisis interpreted by the effectiveness of computer based management information systems, and the rest refer to other reasons.

The study highlights the necessity of securing and storing information directly to safe places, moreover providing standby backup servers, and establishing effective disaster recovery systems. In addition it is recommended to form a team concerned in discovering weaknesses' areas, and develop early signal detection system

الإهداء

. . . . . إلى أمي العزيزة

. . . . . إلى والدي العزيز

. . . . . إلى زوجتي العزيزة

. . . . . إلى أبنائي الأعزاء

. . . . . إلى أشقائي الأعزاء

. . . . . إلى زملائي الأعزاء في شركة (NCR)

. . . . . إلى الذين شاركوني أعباء العمل من الأصدقاء

. . . . . إلى كل صديق مد يد العون وأجتهد في مساعدتي

. . . . . إلى الأستاذ الدكتور يوسف عاشور

. . . . . الذي كان له الأثر الكبير في إخراج هذه الدراسة إلى النور

. . . . . إلى كل من أراد مستقبل مشرق للوطن

. . . . . اهدي ثمرة هذا الجهد

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، إذ هيأ لي إنجاز هذا العمل المتواضع، يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ الدكتور الفاضل يوسف عاشور بتفضله للإشراف على هذه الرسالة، ومتابعته الدائمة والمستمرة، والذي لم يتأخر في تقديم النصح والإرشاد . كما أتقدم بالشكر والتقدير إلي زملائي في شركة موارد الكمبيوتر الوطنية (NCR) لتشجيعهم الدائم ،وأيضا إلى جميع الأصدقاء الذين لم يتأخروا بمد يد العون واخص بالذكر الأستاذ جهاد المسلمي.

كما وأتقدم بالشكر والعرفان إلى زملائي في القطاع المصرفي لمساعدتي في تعبئة الاستبيان.

ولا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الإسلامية بغزة.

وأتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الدكتور الفاضل يوسف بحر ، والدكتور الفاضل عصام البحيصي لقبولهما مناقشة هذه الدراسة.

والحمد لله رب العالمين

قائمة المحتويات

الموضوعات	رقم الصفحة
نتيجة الحكم	أ
آية قرآنية	ب
ملخص الدراسة	ت
Abstract	ث
الإهداء	ج
شكر وتقدير	ح
قائمة المحتويات	خ
قائمة الجداول	د
قائمة الملاحق	ز
قائمة الأشكال	ز
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	
الإطار العام للبحث	1
أولا: المقدمة	2
ثانيا: مشكلة البحث	4
ثالثا: متغيرات الدراسة وعناصرها	4
رابعا: فرضيات الدراسة	6
خامسا: أهمية البحث	7
سادسا: أهداف البحث	8
سابعا: منهجية الدراسة	9
ثامنا: الدراسات السابقة	10
تاسعا: التعليق على الدراسات السابقة	20
الفصل الثاني:نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	21
2.1 مقدمة:	22
2.3 مفهوم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وفاعليتها	22
2.4 النظم الستة التي تتعامل مع المستويات التنظيمية	25
2.5 موارد نظم المعلومات	30
2.6 أمن المعلومات وإدارة قواعد البيانات	32

الفصل الثالث: أثر نظم المعلومات في إدارة الأزمات والجهاز المصرفي	34
3.1 مقدمة الفصل	35
3.2 مقدمة في نظم المعلومات وإدارة الأزمات	35
3.3 الأزمات والكوارث	37
3.4 السيولة والأزمات المصرفية	38
3.5 أزمات الجهاز المصرفي في فلسطين وأسبابها	40
3.6 إدارة الأزمات ومراحلها	41
3.7 أهمية المعلومات في إدارة الأزمات	43
3.8 نظم المعلومات وإدارة الأزمات	45
3.9 مفهوم ومهام نظام معلومات إدارة الأزمة	46
3.10 كوارث الكمبيوتر والتخطيط للكوارث في البنوك	47
3.11 نظم معلومات معالجة الكوارث في القطاع المصرفي فلسطين	49
3.12 القطاع المصرفي والخدمات التي يقدمها وعدد الفروع والمكاتب في فلسطين	49
الفصل الرابع الطريقة والإجراءات	51
أولا: منهجية الدراسة	52
ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة	53
ثالثا: أداة الدراسة	54
رابعا: صدق وثبات الاستبانة	56
خامسا: المعالجات الإحصائية	64
الفصل الخامس نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها	67
1. خصائص وسمات عينة الدراسة	68
2. تحليل فقرات وفرضيات الدراسة	73
أولا: تحليل فقرات المجموعة الأولى : قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك	74
ثانيا: المجموعة الثانية أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	83
ثالثا : اختبار الفرضيات	90
1. الفرضية الرئيسية	90
2. الفرضيات الفرعية	95

3. الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية يعزى لمتغير (الجنس، تصنيف البنك،سنوات الخبرة، المؤهل العلمي،التخصص)	104
ملخص نتائج اختبار الفرضيات	113
الفصل السادس: النتائج والتوصيات	114
أولا: النتائج	115
ثانيا: التوصيات	118
قائمة المراجع	120
الملاحق	128

قائمة الجداول

جدول رقم (1) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	53
جدول رقم (2) مقياس ليكارت الخماسي	56
جدول رقم (3) الصدق الداخلي لفقرات المجموعة الأولى قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك	57
جدول رقم (4)الصدق الداخلي لفقرات المجموعة الثانية أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة	60
جدول رقم (5) معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة	62
جدول رقم (6) معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	63
جدول رقم (7) معامل الثبات (طريقة والفا كرونباخ)	64
جدول رقم (8) اختبار التوزيع الطبيعي(1-Sample Kolmogorov-Smirnov)	66
جدول رقم (9) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	68
جدول رقم (10) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	69
جدول رقم (11) توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	69
جدول رقم (12) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	70
جدول رقم (13) توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص	71
جدول رقم (14) توزيع عينة الدراسة حسب متغير تصنيف البنك	72
جدول رقم (15) تحليل في الفقرات المتعلقة (سرعة الحصول على المعلومات)	74
جدول رقم (16) تحليل في الفقرات المتعلقة (سرعة اتخاذ القرارات)	75

جدول رقم (17) تحليل في الفقرات المتعلقة (رضا المستخدم)	76
جدول رقم (18) تحليل في الفقرات المتعلقة (مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية)	78
جدول رقم (19) تحليل في الفقرات المتعلقة (الاستجابة للتغيرات المستجدة)	79
جدول رقم (20) تحليل في الفقرات المتعلقة (أمن المعلومات)	80
جدول رقم (21) تحليل محاور الدراسة	82
جدول رقم (22) تحليل في الفقرات المتعلقة (فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر)	84
جدول رقم (23) تحليل في الفقرات المتعلقة (فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الاستعداد والوقاية)	86
جدول رقم (24) تحليل الفقرات (فاعلية نظم المعلومات الإدارية في احتواء الأضرار)	87
جدول رقم (25) تحليل في الفقرات المتعلقة (فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في استعادة النشاط)	89
جدول رقم (26) تحليل فقرات (فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التعلم)	90
جدول رقم (27) أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	92
جدول رقم (28) ملخص جدول انحدار فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على إدارة الأزمات	94
جدول رقم (29) معادلة الانحدار البسيط	94
جدول رقم (30) معامل الارتباط بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة واكتشاف إشارات الإنذار المبكر	96
جدول رقم (31) معامل الارتباط بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة والاستعداد والوقاية	98
جدول رقم (32) معامل الارتباط بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة واحتواء الأضرار	100
جدول رقم (33) معامل الارتباط بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة واستعادة النشاط	102
جدول رقم (34) معامل الارتباط بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والتعلم	104
جدول رقم (35) نتائج اختبار t حسب للفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى للجنس	106

جدول رقم (36) نتائج اختبار t حسب للفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى متغير تصنيف البنك	107
جدول رقم (37) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى سنوات الخبرة	108
جدول رقم (38) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى المؤهل العلمي	110
جدول رقم (39) اختبار شفيه للفروق المتعددة	111
جدول رقم (40) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى التخصص	112
جدول رقم (41) ملخص نتائج اختبار الفرضيات	113

قائمة الملاحق

الملاحق	128
ملحق رقم (1) الاستبانة	129
الاستبانة	130
ملحق رقم (2) الكتاب الموجه من الجامعة الإسلامية إلى المصارف العاملة بفلسطين بشأن تسهيل مهمة الباحث	137
ملحق رقم (3) قائمة المحكمين	139

قائمة الأشكال

الشكل رقم (1) يوضح متغيرات الدراسة وعناصرها	5
الشكل رقم (2) يبين المستويات الإدارية التي تخدمها نظم المعلومات الإدارية	25

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولا: المقدمة

ثانيا: مشكلة الدراسة

ثالثا: متغيرات الدراسة

رابعا: فرضيات الدراسة

خامسا: أهمية الدراسة

سادسا: أهداف الدراسة

سابعا: منهجية الدراسة

ثامنا : الدراسات السابقة

تاسعا: التعليق على الدراسات السابقة

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

أولا: المقدمة:

إن المصارف العاملة في فلسطين معرضة للعديد من الأزمات لدى ممارستها لأنشطتها، لذا فإن موضوع إدارة الأزمات له أهمية خاصة نظراً لحالة عدم الإستقرار السياسي والإقتصادي الذي تعيشه بفعل السياسات الإسرائيلية والظروف الأمنية، والحصار المفروض على الحكومة الفلسطينية، والذي أدى إلى ظهور أزمة السيولة في المصارف العاملة بقطاع غزة، الأمر الذي يتطلب من البنوك بذل المزيد من الجهود في إدارة الأزمات والتحوط لها، وذلك ببناء نظم معلومات إدارية محوسبة فعالة وتحديثها بصورة مستمرة. ويمكن تقسيم أسباب الأزمات التي سيتم مناقشتها بناءا على العديد من المقابلات مع المختصين بنظم المعلومات وإدارة الأزمات في البنوك العاملة في فلسطين، وبناءا على نتائج دراسة عبد الكريم وأبو صلاح (2007) ، ودراسة Subhash (2004) ، دراسة Petroni (1999) إلى ثلاث أسباب:

1. أعطال الأجهزة والتي قد تؤدي إلى انهيار النظام، فقدان البيانات وذلك نتيجة ضعف الأنظمة وعدم توافق مع بعضها البعض. بالإضافة إلى حوادث أخرى ناتجة عن انقطاع خطوط الاتصالات مثل (الخطوط المؤجرة وخطوط الهاتف والانترنت) وهذا يظهر في النتائج التي توصلت اليها دراسة عبد الكريم وأبو صلاح (2007) بأن الخسائر المتعلقة بالنظام الآلي اقتصرت على 13.4% من البنوك (6.7% أعطال في

أنظمة الاتصالات، 6.7% أخطاء البرمجة). وأظهرت دراسة Subhash (2004) أن نسبة تأثر إدارة المعلومات بالفيروسات 66.7% وأخطاء الأجهزة 65.7%.

2. أزمات ناتجة عن ممارسات الاحتلال الإسرائيلي المتمثل في الإغلاقات المتكررة للمناطق الفلسطينية والحصار الذي يفرضه الاحتلال والذي من شأنه منع دخول الأجهزة والمعدات التكنولوجية اللازمة لتحديث وتطوير الأنظمة للمناطق الفلسطينية. وهناك أزمات أيضا ناتجة عن الحصار الإسرائيلي مثل (أزمة السيولة في المصارف العاملة في قطاع غزة) الناتجة عن عدم إدخال النقد إلى قطاع غزة، وقطع علاقة المصارف الإسرائيلية بالمصارف في القطاع، وقد اعترفت البنوك الفلسطينية بأنه ليس لديها من السيولة ما يكفي للوفاء بالمطالب اليومية. فإسرائيل لم تسمح بشحن النقود منذ أكتوبر 2007 ، وغزة تحتاج إلى 400 مليون شيكل شهريا لتحل محل النقود القديمة، لذلك فإن أزمة السيولة تعتبر من أخطر الأزمات التي تواجه المصارف والتي تؤدي إلى الإفلاس كما أكدته العديد من الدراسات ومنها دراسة Llewellyn (2008) ، ودراسة Fiedler et al. (2002) ، ودراسة Hall (2008) .

3. أزمات ناتجة عن أخطاء بشرية مثل الإهمال وسوء الاستخدام. وهذا يظهر جليا في دراسة عبد الكريم وأبو صلاح (2007) بأن 40.1% من البنوك تعرضت لخسائر لأسباب تتعلق بالعنصر البشري (26.7% احتيال من قبل الموظفين ، 6.7% عمليات التداول دون تخويل، 6.7% غرامات وعقوبات بسبب أخطاء الموظفين). وأظهرت دراسة Subhash (2004) أن نسبة تأثر إدارة المعلومات بالإهمال البشري، على النحو التالي الاتصالات 38% ، والبرامج 28.9%.

وفي دراسة Petroni (1999) قدرت الخسائر لكل ساعة ينهار فيها النظام في المصارف متوسطة الحجم في الولايات المتحدة بستة ملايين دولار. كما وأن كل هذه الأزمات والكوارث تجبر المصارف على الاستعانة بخبراء نظم معالجة الكوارث قرابة 25 مرة في العام.

ثانيا: مشكلة الدراسة:

نظرا لأهمية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ودورها الواضح في نجاح المنظمات وتجنب هذه الأزمات خاصة أزمات القطاع المصرفي، وأهميتها في تجنب الخسائر الناتجة عن انهيار النظام، دفع إلى التعرف على الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الكشف المبكر للأزمات وكيفية التحوط لهذه الأزمات ومحاولة وضع الحلول لتجنب الوقوع مرة أخرى في هذه الأزمات وتتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الآتي:

ما مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات في القطاع المصرفي في فلسطين؟.

ثالثا: متغيرات الدراسة :

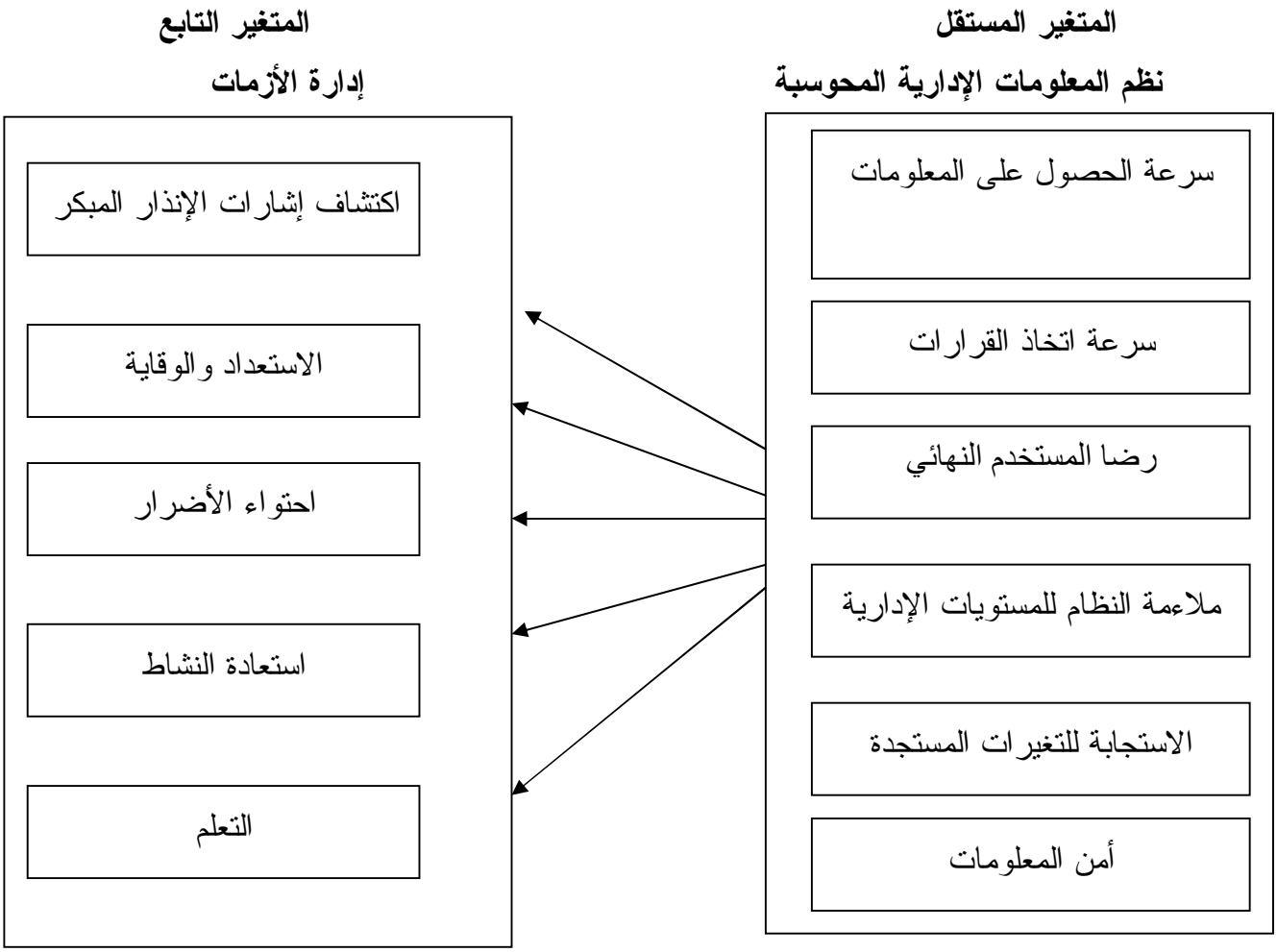
تتضمن الدراسة متغيرين هما:

المتغير المستقل : نظم المعلومات الإدارية المحوسبة . ولقياس هذا المتغير تم اعتماد ستة عناصر وهي: (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات).

المتغير التابع : إدارة الأزمات لقياس إدارة الأزمات تم اعتماد المقياس المقترح من قبل Pearson and Mitroff (1993) والمكون من خمس مراحل لإدارة الأزمات وهي :

1. اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.
2. الاستعداد والوقاية.
3. احتواء الأضرار.
4. استعادة النشاط.
5. التعلم.

الشكل رقم (1) يوضح متغيرات الدراسة وعناصرها



المصدر: شكل بواسطة الباحث

رابعا: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بعناصرها الستة (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) وبين القدرة على إدارة الأزمات. وينشق منها الفرضيات الآتية :

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) وبين مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) وبين مرحلة الاستعداد والوقاية.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) وبين مرحلة احتواء الأضرار.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات،رضا المستخدم،

مـــدى ملاءمـــة النظـــام للمـــستويات الإداريـــة، الاســـتجابة للتغيـــرات المـــستجدة، أمن المعلومات) وبين مرحلة استعادة النشاط.

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومـــات الإداريـــة بعناصـــرها الستة (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضـــا المـــستخدم، مـــدى ملاءمـــة النظـــام للمـــستويات الإداريـــة، الاســـتجابة للتغيـــرات المـــستجدة، أمن المعلومات) وبين مرحلة التعلم.

الفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α= 0.05) حول مـــدى فاعليـــة نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى متغير (الجنس، تصنيف البنـــك، ســـنوات الخبرة، المؤهل العلمي، التخصص)

خامسا: أهمية الدراسة

1- تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها باكورة الأبحاث والدراســـات التـــي تتنـــاول إدارة الأزمات في المصارف العاملة في فلسطين على حد علم الباحث.

2- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول قطاعـــا اقتـــصاديا مهمـــا، وهـــو القطـــاع المصرفي والذي يعد من أكثر القطاعات المعرضة للأزمات وخاصة في ظل الظروف الاقتصادية والسياسية والأمنية الصعبة، والحصار الاقتصادي والـــسياسي المفـــروض على الأراضي الفلسطينية، مما دفع الباحث لمعرفة مدى الاستفادة من الميزات التـــي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات، ومدى تطبيق المصارف

لها وبالتالي فإن هذه الدراسة تسهم في الكشف المبكر عن مواطن الضعف والعوامل المؤثرة في أداء المصارف في فلسطين، والوقوف على أسبابها ومحاولة تفاديها والاستعداد لها والوقاية منها قبل وقوعها، مما يدعم الأداء المصرفي ويؤدي إلى تعزيز قدرته على إدارة الأزمات والاستفادة منها مستقبلا مما يدعم استقرار ونمو هذه المصارف وتجنب التعثر والإفلاس.

3- إلقاء الضوء على الجوانب الهامة والايجابية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الاستعداد والوقاية من الأزمات التي قد تعصف بالمؤسسات المصرفية في فلسطين ومساهمتها في احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات، ومن ثم استعادة النشاط الطبيعي والتعلم من الأزمات السابقة والاستفادة منها مستقبلا.

سادسا: أهداف الدراسة

1- قياس علاقة فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في قدرة المصارف العاملة بفلسطين على إدارة أزماتها.

2- معرفة مدى توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وقياس فاعليتها في المصارف العاملة في فلسطين.

3- الكشف عن مدى اهتمام الإدارات في المصارف العاملة بفلسطين بنظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومدى إدراك الإدارة لأهميتها.

4- الكشف عن مدى توفير المصارف للخطط والسيناريوهات المعدة مسبقا، ومعرفة مدى تحديثها ليتم استخدامها وقت الضرورة.

5- إيضاح أهم التحديات التي تواجه المصارف العاملة في فلسطين في بناء نظم المعلومات الإدارية المحوسبة القادرة على إدارة الأزمات التي قد تواجه المصارف العاملة في فلسطين.

6- إلقاء الضوء على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ومدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات في المصارف العاملة في فلسطين.

7- التركيز على أهمية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ودورها الفعال في سرعة اتخاذ القرارات التي من شأنها المساهمة في تفادي الوقوع في الأزمات في المصارف العاملة في فلسطين.

سابعا: منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره انسب المناهج لطبيعة الدراسة وأهدافها وكونه من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية. وسيتم مناقشة المنهجية بكافة جوانبها في الفصل الرابع.

ثامنا: الدراسات السابقة

أولا: الدراسات العربية:

دراسة الخشالي والقطب (2007) بعنوان:

فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية الأردنية للأزمات التي تتعرض لها ولإجراء الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة مكونة من (16) شركة صناعية وأعد الباحثان استبانة لهذا الغرض وبعد تحليل الاستبانة، توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية لإدارة أزماتها .كما كان تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية متفاوتا في كل مرحلة من مراحل إدارة هذه الشركات للأزمات التي تتعرض لها . وأن أكثر العناصر تأثيرا على جميع مراحل إدارة الأزمات باستثناء مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستجابة للتغيرات المستجدة الذي كان تأثيره على جميع إدارة الأزمات باستثناء مرحلة التعلم.

ومن نتائج الدراسة وجود مستويات جيدة ومتقاربة لعناصر فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الشركات الصناعية الأردنية.ووجود تأثير دال إحصائيا لفاعلية نظم المعلومات الإدارية (مجمل عناصرها) في قدرة الشركات في التعامل مع الأزمات التي تتعرض لها. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام الإدارة بفاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وذلك عن طريق، تدريب المدراء على كيفية الاستفادة من المعلومات التي توفرها هذه الأنظمة، مما يزيد من حجم استخدامها لجميع أنواع المعلومات.

التحديث المستمر لتوفير آخر ما يستجد منها لتمكين المدراء من رصد كل ما يحصل في البيئة من إشارات يمكن أن تساعدهم في التنبؤ بحصول الأزمات.

دراسة (إسليم،2007) بعنوان:

سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية دراسة ميدانية علي وزارة المالية في غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية علي وزارة المالية الفلسطينية بغزة، وذلك وصولا لدراسة هذه السمات ومعرفة مدى جاهزية الوزارة في التعامل مع الأزمات المتوقعة. وأوضحت الدراسة أن هناك اهتماما بالمعلومات لما لها من دور فعال في إدارة الأزمات. كما وأوضحت الدراسة انه بالرغم من وجود مستويات متوسطة لاستخدام المعلومات من قبل المدراء ورؤساء الأقسام، إلا أن ذلك لم يزد من إمكانية وزارة المالية الفلسطينية بغزة من اكتشاف إشارات الإنذار المبكر التي تحذر من وقوع الأزمات، قد يكون السبب عدم التدريب الجيد لهؤلاء المديرين على كيفية توظيف المعلومات التي يتم الحصول عليها لأغراض التنبؤ المستقبلي، كما يمكن أن يكون استخدام المدراء للمعلومات مقصورا علي حل المشاكل الحالية التي تحصل بسبب الأعمال اليومية وإهمال الاستفادة منها لأغراض التنبؤ المستقبلي.

وخلصت الدراسة إلى وجود نظام لإدارة الأزمات في وزارة المالية بغزة بحاجة إلي تنمية وتطوير، يركز على مجموعة من الإجراءات العلاجية لعلاج الأزمات فور وقوعها. وقد أوصت الدراسة بضرورة الارتقاء بمستوي تقنية المعلومات ونظم الاتصالات وإيجاد نظام تقني متكامل مناسب للمعلومات والاتصالات يستطيع توفير المعلومات في الوقت المناسب.

وضرورة تطوير شبكة معلومات وقواعد بيانات خاصة بإدارة الأزمات وربطها بقواعد بيانات خارجية.

دراسة المعشر والخصبة (2006) بعنوان:

أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية : دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني.

استهدفت هذه الدراسة التعرف على أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم لمعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني، وأوضحت الدراسة بضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم أنظمة المعلومات الإدارية وتطويرها لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي وتقليل أسباب المقاومة ورفع الروح المعنوية وإشعار العاملين بأهميتهم في المنظمة. وأوصت الدراسة باستمرار مواكبة التطورات التكنولوجيا في مجال نظم المعلومات والحرص على استخدام أجهزة الحاسوب الحديثة والتطبيقات البرمجية المتطورة، وإشراك العاملين في عملية تصميم النظم وتطويرها وتوعية العاملين بأهمية اللامركزية الإدارية، كما وأوصت الدراسة بضرورة ربط دائرة نظم المعلومات الإدارية بأعلى مستوى إداري بالمصرف وإعطاءه مركزا متميزا في الهيكل التنظيمي وربط كافة المصارف العاملة في الأردن بشبكة معلومات حديثة لتمكنها من تقديم خدمات للمعتمدين مع المحافظة على الخصوصية، وخلصت إلى تأهيل وتدريب العاملين واستقطاب الكوادر والكفاءات.

دراسة العمار (2005) بعنوان:

دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث (دراسة تطبيقية على المديرية العامة للدفاع المدني).

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور التي تلعبه تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث في المديرية العامة للدفاع المدني في المملكة العربية السعودية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانة على عينة مكونة من 380 من ضباط المديرية العامة للدفاع المدني، من أصل مجتمع الدراسة البالغ 500. وأظهرت الدراسة أن استخدام تقنية ونظم المعلومات يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وسرعة أداء الأعمال في الوقت المناسب أثناء وقوع الأزمات والكوارث. وأوضحت أن وجود قواعد وأنظمة تساعد في إدارة الأزمات بكفاءة وفعالية.

وأوصت الدراسة بالارتقاء بمستوى تقنية نظام المعلومات والاتصالات في الدفاع المدني، وذلك بإيجاد نظام تقني متكامل مناسب للمعلومات والاتصالات وذلك باستخدام الحاسب الآلي كوسيلة اتصال وحفظ للمعلومات واسترجاعها.وضرورة إيجاد مبرمجين متخصصين لتحويل البيانات إلى معلومات.

وأوصت الدراسة بضرورة تحفيز وتشجيع العاملين وتدريبهم على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات مثل نماذج المحاكاة الحاسوبية في التخطيط والتدريب لما لها من دور في إدارة الأزمات.وأوصت الدراسة أيضا بإنشاء شبكة معلومات وقواعد بيانات بين الإدارات ذات العلاقة بإدارة الأزمات والكوارث والأجهزة الأمنية الأخرى. وضرورة عقد وتكثيف الدورات والندوات المتخصصة في إدارة الأزمات والكوارث ونظم المعلومات الإدارية

والاتصالات.وخلصت الدراسة إلي ضرورة تبادل الخبرات بين إدارات الدفاع المدني

المختصة بإدارة الأزمات وبين الأجهزة الأمنية الأخرى. وأهمية اختيار الكوادر المؤهلة علميا وفنيا لتحسين أداء إدارات الدفاع المدني. وخلصت أيضا إلى وجوب تطوير وتحديث أجهزة الحاسوب الموجودة في إدارات الدفاع المدني لتتماشى مع الكم الهائل من البيانات والمعلومات، وتحديث البيانات والمعلومات، والقيام بالصيانة الدورية والفورية للأجهزة الموجودة.

وأوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من شبكة الانترنت في أعمال الدفاع المدني والتي تسهل الاتصال وتبادل المعلومات والخبرات.

دراسة الشنتف (2000) بعنوان:

نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في البنوك التجارية العاملة بقطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في البنوك التجارية العاملة بقطاع غزة وإبراز ما تقدمه هذه النظم من فرص هائلة تتيح للبنوك تحسين قدراتها التنافسية، ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد أظهرت الدراسة الحاجة إلى ضرورة رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات الإدارية بتطويرها لتواكب المستحدثات التكنولوجية الحديثة، كما وأوصت بضرورة إنشاء نظم معلومات إدارية محوسبة متكاملة لتغطية جميع نشاطات البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة وضرورة العمل على التخلص من العقبات المادية والإدارية التي تواجه عمل دوائر وأقسام نظم المعلومات الإدارية، كما وأشارت الدراسة إلى أن هناك ارتباط طردي ضعيف بين جودة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية وبين عملية صنع القرارات . وكما أوصت بالاستفادة من استخدام أنواع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة مثل نظم معلومات المؤتمرات

البعدية والعمل المكتبي ودعم القرارات والنظم الخبيرة وتامين الكوادر الفنية والإدارية المؤهلة وتهيئة البيئة المناسبة، لذا أوصت هذه الدراسة على تعدد أشكال التقارير التي تعرضها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وجداول ورسوم بيانية لتساعد في تسهيل وفهم وتحليل المعلومات المقدمة وبالتالي تسهل عملية اتخاذ القرارات الفعالة. وخلصت الدراسة إلى وجود ارتباط طردي ضعيف بين فعالية نظم المعلومات الإدارية وعملية صنع القرارات.

ثانيا: الدراسات الأجنبية :

دراسة Wang (2009) بعنوان:

Knowledge management adoption in times of crisis.

هدفت هذه الدراسة إلى تحسين الفهم للدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في رفع الأداء التنظيمي خلال الأزمات، وأوضحت الدراسة أن الأزمات التي تهدد المنظمات ممكن تجنبها والحد منها إذا حددت المعرفة الضرورية مسبقا. ولقد تم دراسة حالة شركة الغاز الطبيعي لاكتشاف كيف من الممكن أن تساعد إدارة المعرفة في التقليل من الأضرار الناجمة عن الأزمات.حيث حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

ما هي أنواع استراتيجيات إدارة المعرفة التي من الممكن تطويرها للاستجابة لأزمات الأعمال. وهل هناك استراتيجيات إدارة المعرفة تم تطويرها واستخدامها في أبحاث ودراسات سابقة. ولقد تم جمع البيانات الثانوية من الوثائق التنظيمية، وبيانات الأرشيف، وتم إجراء مقابلة شبه المقننة مع أربعة عشر من المختصين. واستخدمت الدراسة النموذج المستخدم في دراسة Mitroff,1988,1994 والمكون من خمس مراحل وهي: (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، التعلم).

وأوضحت الدراسة أن استخدام استراتيجيات إدارة المعرفة تمكن الشركة من تعلم المعرفة المهمة للاستجابة لأزمات الأعمال بكفاءة وفعالية وتقود الشركة لنتائج أفضل في إدارة الأزمات.كما وأوضحت الدراسة كيفية قياس قدرات الشركة لإدارة المعرفة المهمة لانجاز إدارة المعرفة بالتعلم من الأزمات السابقة، وهذا الفهم يساعد الشركات على كيفية التعلم لإدارة الأزمات التي تجعل الشركة تستفيد من إدارة الأزمات في المستقبل.

وخلصت الدراسة إلى ثلاث نتائج وهي:

أولا: إدارة المعرفة تلعب دورا مهما في إدارة الأزمات.

ثانيا: المنظمات لها احتياجات معرفية مختلفة تتطلب استراتيجيات إدارة معرفة مختلفة في كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

ثالثا: الخبرة في مواجهة الأزمات تجعل المنظمات تعرف نقاط ضعفها وبالتالي تقود إلى مبادرات تعلم المنظمة مما يسهل امتلاك ومشاركة ومؤسسية المعرفة.

دراسة Esbensen and crisciunas (2008) بعنوان:

Information Technology and Crisis Management.

تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في منطقة Öresund

ركزت هذه الدراسة على كيفية تحضير المنظمات لأنفسها للأزمات التي تؤثر على نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأعمال وماهية نوع الأزمات التي يقلقون عليها. ولقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أسلوب المقابلة حيث تم مقابلة أربع مدراء يعملون في مجال تكنولوجيا المعلومات وعملوا في إدارة الأزمات في ثلاث مشاريع عالمية.

وقد أظهرت النتائج أن الفرق بين الجانب العملي والنظري محدود والتشابه بينهما كبير. كلاهما أظهر أن جلب خبراء ومتخذو قرار في إدارة الأزمات (فريق أزمات) يمكن أن يظهر السيناريوهات المحكمة وبناء خطط لتلك السيناريوهات ضروري .

وضرورة توفير وسائل اتصالات بديلة وتدريب المستخدمين عليه مما يجعلهم يشعرون بالأمان ويعرفهم كيف يعملون في المواقف الحرجة. وأوضحت الدراسة أن مراجعة الخطط والمسئوليات يجب أن تتم من وقت لأخر حتى تمكنهم من الاستعداد، لان الخطط القديمة عديمة الجدوى .ووجوب التحضير لعملية إدارة الأزمات على الرغم من أنها مكلفة وتأخذ وقت. وفي الجزء الثاني من البحث تم مناقشة المشاكل المتعلقة بقلق الشركات، وهذا يتضمن فقدان الاتصال مثل البريد الالكتروني والانترنت، والخوف من الأنظمة الجديدة الغير مجدية والخوف من القرصنة. وأوضحت الدراسة أن الكل يوافق على أن الخطر الأساسي من داخل الشركة وخاصة الموظفين، وأن موارد هائلة تنفق على تكنولوجيا المعلومات لجعل المستخدمين غير قلقين على الاستعمال الأمن لتكنولوجيا المعلومات .

دراسة Llewellyn (2008) بعنوان:

The Northern Rock crisis: a multi-dimensional problem waiting to happen

هدفت هذه الدراسة تقييم مبدئي لمشكلة بنك The Northern Rock في بريطانيا، وتشخيص محتويات مشكلة السوق المالية والجوانب المتعددة والمتداخلة في المشكلة، وبعد الفشل في إيجاد من يقود البنك التجأ البنك إلى ينك بريطانيا لتوفير السيولة. وأظهرت الدراسة أن من الاتجاهات المتعددة والمتداخلة للمشكلة ناتجة من جفاف مصادر السيولة ومصداقية وثبات

عمليات البنك كان محط جدل في معالجة البنك الرئيسي مع بنك The Northern Rock ، وأيضا مشكلة حماية الإيداعات.وخلصت الدراسة إلى ضرورة الحاجة إلى التركيز على إدارة السيولة، والى ضرورة خضوع أنماط البنوك الإدارية لاختبارات أكر جدية .وخلصت أيضا إلى أن ترتيبات إدارة الأزمات في بريطانيا بحاجة إلى تحسين .

وان هذه المشاكل يجب أخدها على محمل الجد وعدم تركها والتدخل ومعالجتها بجدية.

دراسة Petroni (1999) بعنوان:

Managing information systems' contingencies in banks: a case study

إدارة طوارئ نظم المعلومات الإدارية في البنوك (دراسة حالة على البنك التجاري الايطالي).

هدفت الدراسة إلى إيضاح مدي تبني البنك التجاري الايطالي لنظام معالجة الكوارث باستخدام نظم المعلومات الإدارية، حيث أصبح نظام معالجة الكوارث وظيفة أساسية من وظائف نظم المعلومات الإدارية. وأوضحت الدراسة أن النقطة الأساسية في اتخاذ القرار اختيار إعدادات الإطار الأكثر ملاءمة. وكشفت الدراسة أن خطوات منهجية المحاكاة موضحة لهذا الغرض لاستبيان الفوائد والأخطاء للحلول التي تبناها البنك التجاري الايطالي ومنها :

- أخطاء إهمال بعض الموظفين
- عدم التأكد من تخزين المعلومات
- لذا من الضروري إدارة أمن المعلومات حيث إمكان الوصول إلى المعلومات في حالة الكوارث الناتجة عن أخطاء بشرية أو طبيعية.

الهدف الأساسي من نظام معالجة الكوارث التأكد من استعادة المعلومات عند الفقدان أو أخطاء أخرى، لذا تكون المعلومات مخزنة أوتوماتيكيا في مكان آخر امن.

ومن نتائج الدراسة أن تحديد الفوائد والأخطاء المحتملة من نظام المعلومات تحدي كبير ومهم لكثير من البنوك، وأبحاث قليلة تصف كيف تنفد الشركات نظام معالجة الكوارث على أرض الواقع. وخلصت الدراسة إلى أن أهداف تحليل البنك الايطالي بوجهين، الوجه الأول: كيف تطبق إستراتيجية الطوارئ. الوجه الثاني:تحديد الفوائد والمخاطر المحتملة لنظام المعلومات المحتمل عند حدوث الكوارث.وخلصت الدراسة إلى أن النموذج المطور للبنك يعطي حلولا عملية ومناسبة لحل الأزمات المتوقعة، ولكن بشرط التحديث المستمر للبيانات.

تاسعا: التعليق على الدراسات السابقة:

بالرغم من قلة الدراسات التي تناولت موضوع فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات، إلا أن الذي ميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات أنها الدراسة من إحدى الدراسات التي بحثت في أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في القدرة على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي بشكل عام، والقطاع المصرفي في فلسطين.

نقاط اتفاق واختلاف هذه الدراسة مع باقي الدراسات في:

1. **موضوع البحث** :اتفقت هذه الدراسة في ربط أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في القدرة على إدارة الأزمات مع دراسة الخشالي والقطب (2007) ، ودراسة العمار (2005) .

واختلفت مع دراسة wang (2009) والتي ناقشت تكنولوجيا المعلومات وليس نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ودراسة Petroni (1999) حيث بحثت موضوع إدارة طوارئ نظم المعلومات الإدارية في البنوك.

مجتمع الدراسة : لقد اتفقت هذه الدراسة مع بعض الدراسات في مجتمع الدراسة مثل دراسة عبد الله (1999) إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الأردني، دراسة المعشر والخصبة (2006) في القطاع المصرفي الأردني، ودراسة الشنتف (2000) في البنوك العاملة بقطاع غزة، دراسة Petroni (1999) في البنك التجاري الايطالي.

واختلفت مع باقي الدراسات في أن باقي الدراسات طبقت في الشركات الصناعية ومديريات الدفاع المدني وغيرها.

الفصل الثاني

فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

2.1 مقدمة الفصل

2.2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وفاعليتها

2.3 النظم الستة التي تتعامل مع المستويات التنظيمية

2.4 موارد نظم المعلومات

2.5 أمن المعلومات وإدارة قواعد البيانات

2.1 مقدمة:

يتناول هذا الفصل تعريف نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وأهم أنواعها من حيث المستويات التنظيمية التي تخدمها، وسيتم التطرق إلى مكونات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وسيتم التعرف على فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومساهمتها في نجاح المؤسسات من خلال أمن المعلومات وإدارة قواعد البيانات.

2.2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وفاعليتها

2.2.1 مفهوم نظم المعلومات الإدارية :

يمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية بأنها نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إدارة المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط، والتنظيم والقيادة، والرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرار (الحسنية ، 2002).

نظم المعلومات الإدارية هي النظم التي تزود الأنشطة الإدارية بالمعلومات اللازمة للمؤسسة، وهذه الأنظمة هي الأنظمة المحوسبة، وهي تتكون من المعدات والبرمجيات التي تقبل، وتخزن، وتعالج، وتسترجع المعلومات، وهذه المعلومات يتم اختيارها وتقديمها بالشكل الملائم لتتناسب مع عملية اتخاذ القرارات الإدارية في التخطيط ومراقبة أنشطة المؤسسات (Curtis & Cobham,2002).

إن نظم المعلومات الإدارية هي طريقة منظمة لعرض معلومات الماضي والحاضر المتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية. وتدعم نظم المعلومات عملية التخطيط والإدارة ونشاطات المشروع داخل جمعية تنظيم الأسرة، بحيث توفر المعلومات المناسبة في الوقت المقرر للمساهمة الفعّالة في اتخاذ القرار (خضر، 1989).

ولقد عرف **لطفي (2005)** نظم المعلومات بأنها تلك النظم التي تهدف إلى تـــوفير المعلومـــات وخدمات المعلومات البيئة، ويجب أن يتضمن نظام المعلومات نظامين جزئيين علـــى الأقـــل: الأول ينصب على تجميع النظام للمعلومات، والثاني لتوفير خدمات المعلومات.

ويمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية بأنها مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات، ومعالجتها، وتخزينها، وبثها، وتوزيعها بغرض دعم صناعة القرارات والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة، بالإضافة إلى تحليل المشكلات وتامين المنظور المطلوب للموضوعات المعقدة. ويشمل نظام المعلومات على بيانات عن الأشخاص والأماكن والنشاطات والأمور الأخرى التي تخص المنظمة والبيئة المحيطة بها .

2.2.2 فاعلية نظم المعلومات الإدارية

أن مفهوم الفاعلية هو مفهوم واسع في الإدارة ويعني التأكد من أن استخدام الموارد المتاحة قد أدى إلى تحقيق الأهداف والغايات المرجوة منها (Robbins and Cenzo, 1995).

أما فاعلية نظم المعلومات الإدارية فهي تشير إلى مدى مساهمة نظام المعلومات فـــي تحقيـــق الأهداف التنظيمية (Tong and Yap,1996). وســـتحاول الدراســـة قيـــاس فاعليـــة نظـــم المعلومات الإدارية في المصارف العاملة بفلسطين وقياس مدى مـــساهمة نظـــم المعلومـــات الإدارية المحوسبة في قدرة المصارف على إدارة أزماتها، وقد تم اعتماد هذه العناصر لأنهـــا تقيس دور وفاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة. وقد تم استبعاد بعض العناصر ذكرهـــا باحثون كدراسة **أيوب (2000)** مثل (دعم الإدارة العليا للنظام، خبرة المـــستفيد، الخبـــرات الخارجية للمستفيد).

وعناصر أخرى وردت في دراسة المحاسنة (2005) مثل (المستلزمات المادية، والمالية والفنية، والبشرية، والإدارية)، ودراسة السالم وملكاوي (2004) ، ودراسة جواد (2000) مثل آثار التكلفة والوقت، والتنفيذ التتابعي.

تم إضافة بعض العناصر على دراسة الخشالي والقطب (2006) مثل (سرعة الحصول على المعلومات) كما ورد في دراسة إسماعيل (2001) ، وتم إضافة عنصر (سرعة اتخاذ القرارات) وذلك كنتيجة للكثير من الدراسات مثل دراسة الشنتف (2000)، ودراسة غنيم (2004) ، ودراسة المحاسنة (2005). ولقد تم اعتماد مقياس مكون من ستة عناصر وهي:

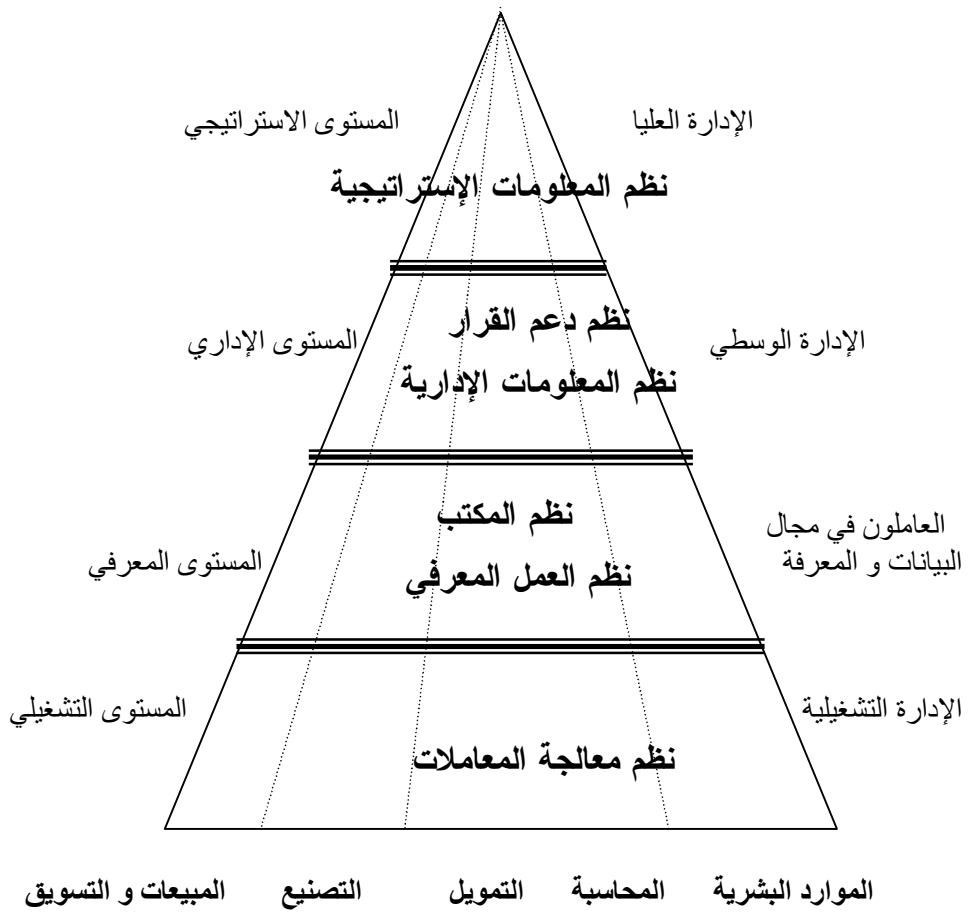
1. سرعة الحصول على المعلومات
2. سرعة اتخاذ القرارات
3. رضا المستخدم
4. مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية
5. الاستجابة للتغيرات المستجدة
6. أمن المعلومات

2.3 النظم الستة التي تتعامل مع المستويات التنظيمية :

هناك ستة أنواع من نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة وهي (نظم معالجة المعاملات، نظم المكتب، نظم العمل المعرفي، نظم دعم القرار، نظم المعلومات الإدارية، نظم معلومات الإدارة التنفيذية) وهذه النظم الستة تخدم أربع مستويات إدارية وهي (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، العاملون في مجال المعرفة، والإدارة التشغيلية) والشكل التالي يوضح النظم الستة التي تخدم المستويات الإدارية (قنديلجي والجنابي ، 2008).

الشكل رقم (2)

يبين المستويات الإدارية التي تخدمها نظم المعلومات الإدارية



(Laudon & Laudon, 2004)

1- **نظم معالجة المعاملات (التجارية) Transaction processing Systems:**

نظم معالجة المعاملات هي نظم معلومات حاسوبية تتولي تسجيل الوقائع والأحداث وتفاصيل الأنشطة الروتينية اليومية لأنشطة الأعمال الروتينية، مثل معاملات البيع، أوامر الشراء، إعداد كشوف الرواتب، تسجيل النفقات.

وتختص نظم معالجة المعاملات بتسجيل ومعالجة البيانات التي تنتج عن الأنشطة الروتينية المتكررة أو عن أنشطة تسجيل معاملات الزبائن مثل نقاط البيع، أو معاملات تسجيل حركات التخزين الصادرة والواردة، وتستفيد الإدارة من نظم معالجة المعاملات عن طريق تنفيذها لهذه الأنشطة عبر المعالجة الالكترونية والتسجيل الفوري للبيانات من خلال ما توفره من دعم للقرارات الهيكلية (المبرمجة) وتساعد نظم معالجة المعاملات في توثيق كل الأنشطة وعمليات المنظمة الداخلية والخارجية من خلال شبكات الحاسوب المرتبطة بالانترنت ولذلك يمكن القول أن هذه النظم تقوم بتمهيد الطريق لعمل الإدارات العليا والوسطي في المنظمة من دون أن تكون لها صلة مباشرة بهذه الإدارات فهو موجود بطبيعة الحال (ياسين ، 2005) .

2- **نظم المكتب Office Systems**

وتشمل هذه النظم كماليات المكتب ، والتقويم الالكتروني وفهارس البريد الالكتروني ونظم الجدولة ونظم إدارة المهام وتوفر هذه النظم خدمات الدعم الفني تقوم على تقويم الحاسب الآلي للمديرين وغيرهم من ذوي المهن في المكتب لمساعدتهم في تنظيم أعمالهم، وتمكن برمجيات إدارة المكاتب من استخدام الحاسب بدلا من الأساليب اليدوية للتخطيط مثل التقويم الورقي ونوتة اللقاءات ، والفهارس والمذكرات، وهذا يعني مكتب بدون ورق (المغربي ، 2002).

3- نظم العمل المعرفي Knowledge Work Systems

هي نظم معلومات مبنية على المعرفة تدعم المنظمة، وابتكار وتوزيع المعرفة من خلال المنظمة لمساعدة المدراء في اتخاذ القرارات ، وتتعلق ووظائفها بالمحطات الهندسية، ومعالجة البيانات وتصوير الوثائق، والمفكرات اليومية الالكترونية والتي تخدم مستوى العمل المعرفي وكذلك مستوى نظم المكتب (O'Brien,2002).

وإن التطورات في تكنولوجيا المعلومات هي محط اهتمام كبير للذين يريدون تحسين قدرات مؤسساتهم لخلق وحشد المعرفة.العديد من المؤسسات تعتمد على المهارات القادرة على خلق واكتساب المعرفة والتأكد من أن الأشخاص يوظفون هذه المهارات داخل المؤسسة، وتعتبر المعرفة أساس الإبداع والبعض يراها مصدر ثروة في الاقتصاديات الحديثة.وإدارة المعرفة هي محاولة تطوير المؤسسة لتكون قادرة على خلق، واكتساب، وتخزين ومشاركة واستخدام المعرفة بين أفراد المؤسسة.فإن نظم المعرفة لها علاقة مباشرة مع ممارسات المؤسسات في خلق ، واكتساب ، وتخزين ومشاركة المعرفة (Boddy, et al., 2008).

4- نظم دعم القرار : Decision Support Systems

صممت نظم دعم القرار لحل المشكلات على أن تساعد المديرين في فصل أماكن وأجزاء المشكلة ليتمكنوا من استخدام خبراتهم وحكمهم في حلها. من خلال مكوناتها الأساسية وهي (نظم إدارة البيانات والنماذج والمعرفة ومواجهة المستخدمين) (Vacca, 1993).

واستخدمت العديد من نظم دعم القرار إبداعات أصلية في التفاعل الفعال في استخدام البيانات المجدولة وقواعد البيانات وغيرها من الأدوات، كما أنها من جانب آخر احتوت على تطبيقات اتخاذ القرارات التي تنسجم مع الموقف أو الحالة بدرجة عالية بالإضافة إلي استخدامها نماذج

الامثلية في معالجة أوضاع الأعمال، ومن هنا أصبحت نظم دعم القرار تلعب دورا واسعا في اتخاذ القرارات شبه الهيكلية وغير الهيكلية من خلال تحديدها للإجراءات والأشكال المختلفة ، ولكن يبقي الأمل معقودا على كيف ومتى يتم استخدام قابليتها بكفاءة (O'Brien, 2002).

إن نظم دعم القرار هو نظام تكنولوجيا معلومات متفاعل ومرن، مصمم لدعم عملية اتخاذ القرارات المعقدة، ونظم دعم القرار تحسن من فعالية متخذ القرار بتزويده بالمساعدة التي تزيد نفاذ بصيرته.وهذا الاتحاد بين معرفة متخذ القرار وبين وتكنولوجيا المعلومات يعطي متخذ القرار القوة للاستجابة للتقلبات في الأسواق ومن أمثلة نظم دعم القرار:ذلك النظام الموجود في Hallmark Cards ,Inc., of Kansas City يستخدمون المعلومات من ماسحات نقاط البيع Point of sale لنظم دعم القرار لتحليل اتجاهات المبيعات والتنبؤ بالطلب على المنتجات .(Haag et al., 2002)

5- نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems

يعتبر من أشهر أنظمة المعلومات حيث أنه يزود نظم المعلومات (MIS) الشركة بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفها وعملياتها، وهي عبارة عن نوع خاص من أنظمة العمل التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات من أجل التقاط ونقل وتحويل واسترجاع ومعالجة وعرض المعلومات التي تدعم واحدا أو أكثر من أنظمة العمل وتزود المؤسسة بتقارير متكررة أو معدة مسبقا (Haag et al., 2002) ، وتتكون من مجموعة من الموارد المترابطة التي تعمل معا بشكل متفاعل وتشتمل على الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والبيانات والشبكات والاتصالات. كما أنها

بالمقابل تقوم بتوليد المعلومات عن أداء الشركة وأداة التنسيق بين فروعها وتعبر عن عمليات الشركة (العمري والسامرائي ، 2008).

من تطبيقات نظم المعلومات الإدارية تحليل المبيعات، وتحليل لتكاليف، والموازنة السنوية، وإعادة توزيع التحليل، والتي تخدم نظم دعم القرار ونظم المعلومات الإدارية (قنديلجي والجنابي ، 2008).

6- نظم معلومات الإدارة التنفيذية

هو نظام معلومات مبني على الحاسوب الآلي مصمم لدعم المديرين في المستوى الاستراتيجي لتدعم القرارات غير الهيكلية من خلال استخدام الحاسوب، وتعتمد نظم معلومات الإدارة التنفيذية على المعلومات الداخلية الملخصة والمستخدمة من نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار وأيضا على المعلومات الخارجة عن الأحداث في البيئة المحيطة بالمنظمة.

وهو يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في عرض المعلومات من عدة مصادر أمام متخذي القرار في الإدارة العليا باستخدام طرق عرض البيانات المختلفة من رسوم جغرافية والبرامج، ولا تتشابه نظم دعم الإدارة العليا مع غيرها من النظم التي تصمم لمواجهة مشكلة محدودة في المنظمة حيث أنها تعتمد على نظام حاسوب عام وقدرات على الاتصالات (البكري ، 2000).

هنالك العديد من المفاهيم النظام المعلومات الاستراتيجي، ومنها ما أورده (O'Brien, 2002) بأنه ذلك النظام الذي يزود الشركة بالمنتجات والخدمات والقدرات التي تعطيها الميزة

الإستراتيجية على منافسيها في سوق الأعمال ويشجع على ابتكار الأعمال ويحسن من عملياتها ويساهم في بناء موارد معلوماتية للشركة.

وبعبارة أخري هو النظام الذي يدعم عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية كما يدعم المنافسة للمنظمة ويدعمهما معا (Fidler, 1996). هذا وقد ظهر هذا المفهوم في نهاية الثمانينيات واستمر إلى التسعينيات من القرن الماضي من خلال الدور الاستراتيجي الذي تقوم به نظم المعلومات، وخاصة عندما أصبحت تكنولوجيا المعلومات تشكل مكونات أساسية لعمليات الأعمال والمنتجات والخدمات التي تساعد الشركة في الحصول على الميزة التنافسية في سوق الأعمال العالمي (العمري والسامرائي ، 2008).

2.4 موارد نظم المعلومات

يشتمل نظام المعلومات المعاصر على خمسة من العناصر الأساسية والتي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة وهي : الأفراد، الأجهزة والمكونات المادية، المكونات البرمجية، البيانات، والشبكات. وهذه العناصر ضرورية وتكمل بعضها البعض ولا يعمل النظام بفعالية بدون احد هذه العناصر.

1. **موارد الأفراد** : فالأفراد هم متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات، ومن هؤلاء الأفراد ما نطلق عليهم المستخدمون النهائيين وكذلك الاختصاصين الفنين المسئولين عن تشغيل وإدامة النظام .

المستخدمين النهائيين : هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام ويمكن أن يكونوا محاسبين أو بائعين أو مهندسين أو زبائن أو مدراء، على أي

حال فإن معظم الأفراد هم مستخدمون عدا الاختصاصيون الفنين الذين يقومون بتشغيل وإدارة وإدامة النظام، ومنهم محللو النظم مشغلو النظم (الكردي وآخرون، 2003).

2. **موارد الأجهزة** : والتي تشمل على مختلف أنواع الأجهزة والمكونات المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات، ومنها الحواسيب، الوسائط ، الإغراض المنظورة كالورق، الأقراص الممغنطة أو الضوئية، وملحقات الحواسيب (الكردي وآخرون، 2003).
3. **موارد البرمجيات** : والتي تشمل على كل الايعازات والتعليمات المطلوبة في معالجة البيانات، ومن ضمنها مجموعات نظم التشغيل التي توجه المكونات المادية للحواسيب ومنها برامج النظام مثل نظام التشغيل، البرامج التطبيقية مثل برامج تحليل المبيعات وبرامج معالجة الكلمات .
4. **موارد البيانات** : فالبيانات هي حقائق خام أولية والتي يتم تسجيلها بواسطة رموز معينة (كلمات، أحرف، أشكال، أرقام) بحيث يمكن الرجوع إليها في وقت لاحق وأمثلة على البيانات أسماء مجردة من أي تفسير، أو أرقام مجردة (Wilinson, 1991).
5. **موارد الشبكات** : وتشمل تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات، مثل الانترنت والشبكات الخارجية / الاكسترانت، والتي أصبحت من ضروريات الأعمال حيث تربطهم بالعالم الخارجي وتجعله ضمن المنظومة العالمية (قنديلجي والجنابي ، 2005).

2.5 أمن المعلومات وإدارة قواعد البيانات

2.5.1 امن المعلومات وإدارة أمن النظام:

مع تزايد أهمية أمن المعلومات وأنظمة الكمبيوتر المعقدة في الأعمال حفز العديد من الشركات للتأكيد على أن تطبيقات أمن المعلومات تساعدهم على إعادة الدخول إلى البيانات في حال الكوارث الطبيعية أو الكوارث والأزمات الناتجة عن فعل إنسان. إدارة أمن المعلومات تحتوي على مظاهر عدة كحماية البيانات، ومعالجة الكوارث، وتخطيط الطوارئ وكلهم مرتبطين بطريقة ما، وتحث عدم التأكد بين الإدارة العليا(Von Solms, 1994) .

يشير أمن المعلومات إلى الحاجة لحماية البيانات من التوصل غير المشروع إليها أو من ضياعها المتعمد أو غير المتعمد.

ويعد أمن المعلومات خاصية مهمة لنظم إدارة المعلومات، حيث لا يرحب المديرون والمسئولون بوضع البيانات الحساسة ذات الأهمية في نظم الحاسب الآلي، إلا إذا اتخذت جميع الاحتياطات لحماية تلك البيانات من التوصل غير المشروع إليها. ويتعلق الوجه الآخر لأمن المعلومات بالتدمير والضياع غير المقصود للبيانات، بسبب الكوارث الطبيعية كالحريق، الفيضانات، والأعاصير، والبراكين...إلخ.

ولتوفير أمن المعلومات في مثل هذه الحالات، يلزم عادة إعداد نسخة إضافية على الأقل من قاعدة البيانات، وتخزينها في مكان آمن.

إدارة أمن نظم المعلومات تدور حول استعراض وإدارة المخاطر بالمواضيع التالية الأسباب، التأثيرات، بالإضافة إلى التكلفة، تكلفة ضياع البيانات. وإن اختراق امن النظام يمكن تعريفه بفشل عناصر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بانجاز الوظائف أو تقديم الخدمات المطلوبة.

وهذا الفشل يكون في ضياع أحد أو جميع العناصر : إتاحة النظام، كمال النظام أو موثوقيته النظام (Robson, 2004).

2.5.2 نظام إدارة قواعد البيانات

نظام إدارة قواعد البيانات هو عبارة عن مجموعة من البرامج تستخدم لتعريف قواعد البيانات وانجاز العمليات التي تحدث قواعد البيانات واسترجاع البيانات من قواعد البيانات، وبناء قواعد بيانات فعالة (Alter, 1996).

الفصل الثالث

أثر نظم المعلومات في إدارة الأزمات والجهاز المصرفي

3.1 مقدمة الفصل

3.2 مقدمة في نظم المعلومات وإدارة الأزمات

3.3 الأزمات والكوارث

3.4 السيولة والأزمات المصرفية

3.5 أزمات الجهاز المصرفي في فلسطين وأسبابها

3.6 إدارة الأزمات ومراحلها

3.7 أهمية المعلومات في إدارة الأزمات

3.8 نظم المعلومات وإدارة الأزمات

3.9 مفهوم ومهام نظام معلومات إدارة الأزمة

3.10 كوارث الكمبيوتر والتخطيط للكوارث في البنوك

3.11 نظم معلومات معالجة الكوارث في القطاع المصرفي

3.12 القطاع المصرفي والخدمات التي يقدمها

3.1 مقدمة الفصل :

سيتناول هذا الفصل مفهوم الأزمات، واهم الأسباب التي قد تؤدي إلى حدوث الأزمات، وسيتم التطرق إلى أزمات الجهاز المصرفي، ومن ثم سيتم توضيح مفهوم إدارة الأزمات، وأهم مراحل التي تمر بها إدارة الأزمات، ومن ثم معرفة أهمية المعلومات في إدارة الأزمات، وبعد ذلك التطرق إلى مفهوم نظم المعلومات وإدارة الأزمات ونظم معلومات الأزمة والتعرف على أهم المهام نظام معلومات إدارة الأزمة، وأيضا سيتم التعرف على نظم معلومات معالجة الكوارث في القطاع المصرفي، وفي نهاية الفصل سيتم التعريف بالقطاع المصرفي في فلسطين، والخدمات التي يقدمها هذا القطاع.

3.2 نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وإدارة الأزمات

المقدمة:

إدارة الأزمات أحد الفروع الحديثة نسبياً في مجال الإدارة، وتتضمن العديد من الأنشطة، يأتي على رأسها التنبؤ بالأزمات المحتملة، والتخطيط للتعامل معها والخروج منها بأقل الخسائر الممكنة، مثلا: ماذا تفعل إذا انهارت لديك شبكة الحاسب الآلي التي تربط كافة إدارات وأقسام شركتك بعضها ببعض؟ نظريا، تحلم الشركات دائما بتوفير الموارد المالية والبشرية التي تكفل لها وضع خطة متماسكة لإدارة الأزمات ومواجهتها قبل وقوعها وحدوث ما لا تحمد عقباه، وتقدم إدارة الأزمات وعيا عاليا بطبيعة التغير والتقلب اللذين أصبحا السمة الغالبة لمعظم بيئات العمل على مستوى العالم بأسره .

من هنا، لم يعد الإلمام بأدواتها وإجادتها رفاهية تتحقق في شركات دون أخرى، بل صارت طلبا وضرورة ملحة يجب تلبيتها قبل فوات الأوان **(مجلة الجزيرة ، 2002)**.

لذا يعتمد نجاح المنظمات في غالبية الأحيان على قدرتها على مواكبة التطورات، الأمر الذي يتطلب منها التكيف مع التغيرات البيئية السريعة، التي يترتب عليها ظهور الكثير من الأزمات التي تهدد بقاءها واستمرارها أو تؤخر من معدلات نموها وتطورها. أن قدرة المنظمات على رصد ما يحصل من تغيرات في البيئة، التي غالبا ما تسم بالتعقيد والتغير يساعدها على التكيف مع هذه البيئة.ويصبح موضوع التعامل مع الأزمات (إدارة الأزمات) مهما عندما نعرف انه أمر حتمي ولابد منه. ولكي تستطيع المنظمة التعامل مع الأزمات التي تمر بها، عليها أن تتعرف على المؤشرات التي تدل عليها قبل وقوعها وتهيئة فريق عمل متخصص تتوفر لديه المعلومات الكافية والدقيقة الموثوق بها والمعدة بشكل مخطط، التي تصل في الوقت المناسب إلى متخذ القرار (الخشالي والقطب ، 2007).

إلا أنه يمكن منع الأزمة، أو الحد من آثارها السلبية عن طريق إدارة الأزمات، باستخدام عمليات منهجية علمية، تحقق المناخ المناسب للتعامل مع الأزمات، والتحرك المنتظم للتدخل، وتحقيق السيطرة الكاملة على موقف الأزمة. حيث أكدت الدراسات على أن إدارة الأزمات بفعالية، يتطلب عمليات منهجية علمية سليمة مثل : التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والمتابعة، وتشكيل فرق لإدارة الأزمات، والقيادة في الأزمات، ونظام الاتصال، ونظام المعلومات، واتخاذ القرارات، وتقويم الأزمات (عبد القادر ، 2007) .

ويرى (Brent,2004) أن المعلومات التي تحصل عليها المنظمة تعد أداة السيطرة على بيئتها الخارجية .لذا من المفترض أن يكون نظام المعلومات قادرا على تقديم ما تحتاجه جميع المستويات الإدارية من معلومات حسب تخصصاتها، وان تكون المعلومات ذات فائدة، وقد وفرت تكنولوجيا المعلومات إمكانات كبيرة لتحسين أداء نظم المعلومات الإدارية مما جعلها أكثر فاعلية، مما ينعكس إيجابا على إمكانية إدارة المنظمات في مواجهة هذه الأزمات.

3.3 الأزمات والكوارث

3.3.1 الأزمة

المفهوم اللغوي للأزمة :

تدل كلمة الأزمة في مختار الصحاح:الأزمة تعني الشدة أو القحط (الرازي ، 1988). وفي المصباح المنير تعني المأزم ومعناها ضيق المجال وعسر الخلاص منه الحوشان (2008). في اللغة الانجليزية :في قاموس ويبستر الأمريكي: هي حالة خطيرة وحاسمة أو هي نقطة تحول تتطلب مواجهة سريعة وإلا حدث تغيير مادي بنشأة موقف جديد قد يتضمن نتائج وآثار سيئة(Webster,1993).

المفهوم الاصطلاحي:

الأزمة هي حالة يواجهها متخذ القرار في أحد الكيانات الإدارية دولة، مؤسسة، مشروع ، أسرة تتلاحق فيها الأحداث، وتتشابك معها الأسباب بالنتائج، ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها، أو على اتجاهاتها المستقبلية (الخضيري ، 2002)

الأزمة هي أحداث غير متوقعة تجلب حالة عدم التأكد وتهدد أولويات أهداف المنظمة (Dean,2004).

وعرفها فينك أنها وقت غير مستقر أو حالة خوف عند تغيير جذري وشيك الحدوث (Fink,1986).

3.3.2 الكوارث:

هناك تشابه كبير أو بمعنى أصح خلط بين كل من الكارثة الأزمة ، حيث أن هناك ارتباطا كبيرا بين المفهومين ، فالكارثة هي الحالة التي حدثت فعلا وأدت إلى تدمير وخسائر في

الموارد المادية والبشرية أو كليهما ، وأسباب الكوارث هي إما أسباب طبيعية أو أسباب بشرية، وعادة ما تكون الكارثة غير مسبوقة بإنذار ، وينجم عنها غالبا أضرار جسيمة، سواء مادية أو معنوية لأفراد المجتمع، وتتطلب اتخاذ إجراءات غير عادية ، سواء قبل أو بعد ظهور الموقف لحماية المجتمع، وذلك للرجوع إلى حالة الاستقرار، حيث ينتج عن الكارثة أزمة أو عدة أزمات (العمار، 2005).

3.4 السيولة والأزمات المصرفية

سيولة الجهاز المصرفي تعني الفرق بين الموارد المتاحة له، والأموال المستخدمة في مختلف أنواع الموجودات، ضمن التوازن الذي تفرضه الأصول المصرفية المتعارف عليها. وتكون المصارف في حالة وفرة في السيولة، عندما تكون الأموال المتاحة فائضة عن قدرة المصرف على الإقراض، وعن حدود الاستثمار المتوازن في بنود الميزانية الأخرى، بحيث يضطر أن يستثمر هذه الفوائض ضمن الأصول السائلة، مثل الأوراق المالية، أو على شكل أرصدة لدى المصارف، أو حتى أرصدة عاطلة لدى البنك المركزي http://www.ibtesama.com .5/7/2009

3.4.1 أزمة السيولة

أزمة السيولة هي أن يكون البنك غير قادر على الوفاء بالتزاماته العاجلة تجاه دائنيه حتى لو كانت القيمة الحالية لأصوله موجبة، بمعنى أنه لا يملك الأموال الكافية لمواجهة طلبات سحب المودعين في لحظة ما، على الرغم من أنه يمكنه القيام بذلك في أوقات أخرى، أما النظام

المالي المتين فهو ذلك النظام الذي تكون فيه معظم البنوك في حالة يسر مالي ويتوقع استمرار هذا الحال لفترة طويلة(**www.ibtesama.com** 5/7/2009) .

3.4.2 أهمية السيولة للمصارف التجارية:

تحتاج المصارف إلى السيولة لمواجهة احتياجات عملائها إلى الأموال. هذا ويواجه العملاء احتياجاتهم للسيولة، إما من خلال سحب ودائعهم لدى المصارف، أو من خلال الاقتراض منها. وحيث أن مثل هذه الاحتياجات مستمرة، لذا يجب أن تكون المصارف مستعدة دائما لمواجهة مثل هذه المتطلبات http://www.ibtesama.com 5/7/2009 .

3.5 أزمات الجهاز المصرفي في فلسطين وأسبابها

3.5.1 أزمات الجهاز المصرفي في فلسطين

إن قطاع غزة يعاني هذه الفترة من أزمة في السيولة سواء في العملة المحليـــة أو الأجنبيـــة، حيث أصبحت معظم البنوك في محافظات غزة لا تمتلك السيولة النقدية من العملات المختلفة، ومهددة بإغلاق أبوابها في حال عدم السماح للعملات بالدخول إلى قطاع غزة (مـــؤتمر بكليـــة مجتمع العلوم المهنية ، نوفمبر 2007).

حيث أدى الحصار الإسرائيلي إلى وقف تدفق الشيكل الإسرائيلي وهو العملة الرسمية المستخدمة في قطاع غزة. وبعد 17 شهرا من الحصار بات الوضع الاقتصادي على وشك الانهيار وتشير تقديرات القطاع البنكي في غزة إلى أن البنوك هناك باتت بالفعل على وشك الإفلاس. وقد اعترفت البنوك الفلسطينية بأنه ليس لديها من السيولة ما يكفي للوفاء بالمطالب

اليومية. فإسرائيل لم تسمح بشحن النقود منذ أكتوبر 2007 ، وغزة تحتاج إلى 400 مليون شيكل شهريا لتحل محل النقود القديمة.(نوفمبر2008 www.bbc.arabic.com)

3.5.2 أسباب الأزمات في القطاع المصرفي

ويمكن تقسيم أسباب الأزمات بناءا على العديد من المقابلات مع المختصين بنظم المعلومات وإدارة الأزمات في البنوك العاملة بفلسطين حيث تم تجنب ذكر الأسماء نظرا لحساسية العمل المصرفي، ونتائج دراسة عبد الكريم وأبو صلاح (2007) ، ودراسة Subhash (2004) إلى ثلاث أسباب:

1. أعطال الأجهزة والتي قد تؤدي إلى انهيار النظام، حوادث وأخطاء تكنولوجية متكررة مثل فقدان البيانات وذلك نتيجة ضعف وعدم توافق الأنظمة مع بعضها البعض.وحوادث ناتجة عن عدم توثيق البرامج المساندة للبرنامج الرئيسي مثل برامج الدوائر المختلفة وذلك بعدم وجود تحليل للنظام وعدم وجود دليل مستخدم مكتوب. حوادث أخرى ناتجة عن انقطاع خطوط الاتصالات مثل (الخطوط المؤجرة وخطوط الهاتف والانترنت) وهذا يظهر في النتائج التي توصلت اليها دراسة عبد الكريم وأبو صلاح (2007) بأن الخسائر المتعلقة بالنظام الآلي فقد اقتصرت على 13.4% من البنوك (6.7% أعطال في أنظمة الاتصالات، 6.7% أخطاء البرمجة).
2. أزمات ناتجة عن ممارسات الاحتلال الإسرائيلي من خلال الإغلاقات المتكررة للمناطق الفلسطينية والحصار الذي يفرضه الاحتلال وذلك من شأنه منع دخول الأجهزة والمعدات التكنولوجية اللازمة لتحديث وتطوير الأنظمة للمناطق الفلسطينية.

وهناك أزمات أيضا ناتجة عن الحصار مثل أزمة السيولة في المصارف العاملة في قطاع غزة.

3. أزمات ناتجة عن أخطاء بشرية مثل الإهمال وسوء الاستخدام.وهذا يظهر جليا في دراسة عبد الكريم وأبو صلاح (2007) بأن 40.1% من البنوك أنها تعرضت لخسائر لأسباب متعلقة بالعنصر البشري (26.7% احتيال من قبل الموظفين، 6.7% عمليات التداول دون تخويل، 6.7% غرامات وعقوبات بسبب أخطاء الموظفين).

3.6 إدارة الأزمات ومراحلها

3.6.1 إدارة الأزمات

ويعرف ريتشارد رونالد الأزمة إنها قدرة المنظمة على التعامل مع المواقف الطارئة بـــسرعة وفعالية وكفاءة، بهدف تقليل التهديدات لصحة وأمان الأفراد، والخسائر في الأفراد والممتلكات والآثار العكسية على استمرار أنشطتها وعملياتها الطبيعية(Richard and Roland, 1991).

وأوضح كورنتلي (EQuarantelli,1980) أن إدارة الأزمات ترتكز على تخفيف الآثار السلبية المرتبطة بالأزمة .

ولقد ازدهر مصطلح إدارة الأزمات في أحضان علم الإدارة العامة عندما استخدم للتلويح بأسلوب جديد تبنته الأجهزة الحكومية والمنظمات العامة لانجاز مهام عاجلة أو لحل مآزق طارئة وفي سبيل ذلك ظهرت قوة المهام الخاصة أو الإدارة بالاستثناء أو الإدارة بالأهداف والنتائج أو إدارة المشروعات أو فكرة غرفة العمليات لإدارة المشاكل الحادة المتفجرة بمثابة إدارة ازموية. ولما تبلورت معالم هذا الأسلوب" الإدارة الازموية" ثار التساؤل حول إمكانية تحويله إلى نمط متكامل يسمى إدارة الأزمات، وذلك بوضع القواعد والأسس النظامية

له ليصبح نمطا إدارية محدد الخصائص له آلياته المميزة في مواجهة الأزمات المتعددة والمتعاقبة والمتزامنة. فتعرف إدارة الأزمات بأنها كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية الإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها. وإدارة الأزمات هي تقنية تستخدم لمواجهة الحالات الطارئة والتخطيط للتعامل مع الحالات التي لا يمكن تجنبها وإجراء التحضيرات اللازمة لها، أو هي منهج منطقي في التعامل مع الأزمات الحقيقية بطريقة تجعل المؤسسة تعمل بشكل منتظم في كل الظروف غير الاعتيادية (سالم ، 2006).

3.6.2 مراحل إدارة الأزمات

ولقد اعتمد Pearson & Mittroff (1993) مقياسا مكونا من خمسة مراحل لإدارة الأزمات والوارد في دراسة الاعرجي ودقامسة (2000) ، ودراسة الخشالي والقطب (2006) ، ودراسة إسليم (2007) ، ودراسة Wang (2009) وهي:

1. **اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.**

وهذه المرحلة تشير إلى مرحلة ما قبل البداية الفعلية للأزمة، فقد تظهر بعض الأعراض التي تدل على بدايتها ويمكن لإدارة المنظمة معرفة احتمال وقوعها من خلال الأعراض وبداية التخطيط لمواجهتها Pearson & Mittroff (1993).

2. **الاستعداد والوقاية.**

تعبر عن قيام إدارة المنظمة بالتحضير والاستعداد لمواجهة الأزمة بعد تأكدها من عدم إمكانية تجنبها، وذلك سعيا منها لتقليل قدر الإمكان من أضرارها، مع استمرار الإدارة في بذل الجهود الأزمة لمنع حدوثها Wang (2009).

3. احتواء الأضرار.

يشير إلى قيام الإدارة بتنفيذ الخطط التي وضعتها لمواجهة الأزمة، عن طريق استخدام الموارد المتوفرة لديها وبأقل الأضرار. وتكون الأزمة في هذه المرحلة في ذروتها.

4. استعادة النشاط.

هي المرحلة التي تبدأ فيها الأزمة بالانحسار التدريجي، وتكون الإدارة قد عرفت أبعاد الأزمة وأسبابها، مما يمكنها من تقديم بعض الحلول الواقعية، بحيث تبدأ باستعادة توازنها وعودتها إلى الحالة التي كانت عليها قبل حدوث الأزمة.

5. التعلم.

هي مرحلة ما بعد الأزمة وانتهائها .وفيها تقوم الإدارة بتقويم الخطط والأساليب التي استخدمتها لمواجهة الأزمة، بهدف استخلاص الدروس والعبر وتكوين الخبرات لمواجهة الأزمات المستقبلية الخشالي والقطب (2007).

3.7 أهمية المعلومات في إدارة الأزمات

المعلومات هي العنصر الأساسي الذي يقلل الشك ويزيد من درجة الثقة في موقف أو قرار معين. وتتحدد قيمة المعلومة بمقدار الخسائر الناجمة عن عدم معرفتها. وقد تطور في الآونة الأخيرة استخدام الحاسب الآلي وما صاحبه من طفرة كبيرة في تكنولوجيا المعلومات. ومن ثم أمكن تصميم النماذج الرياضية المعقدة المتخصصة، التي تستفيد من سرعة ودقة الحاسب الآلي في تنفيذ التطبيقات المختلفة، التي يتم فيها تناول قدر هائل من البيانات الوصفية والرقمية (عبد القادر ، 2007) .

وأن غياب المعلومات أو نقصها وعدم دقتها كانت دائما العامل المباشر والرئيسي في اتخاذ القرار غير السليم.وتبرز أهمية الدور الذي تلعبه المعلومات في إدارة الأزمات من خلال:

أ- تجنب المفاجأة :حيث تحدث المفاجأة في حال قصور المعلومات أو عدم دقة تقيمها وتقديرها أو عند عدم رفعها في التوقيت المناسب إلى متخذ القرار.

ب- سرعة اتخاذ القرار وتحقيق أهدافه: حيث أن عدم توفير الوقت الكافي لاتخاذ القرار، هو احد سمات الأزمة، إلا أن توفر المعلومات أو إمكانية استخدامها لدى متخذ القرار في التوقيت المناسب، يساهم إلى حد بعيد في تجاوز التداعيات السلبية لهذا العامل.وأن ضيق الوقت أمام أجهزة صنع القرار عادة ما يكون احد أسبابه هو غموض الموقف نتيجة قصور المعلومات التي يمكن الاستفادة منها في تفهم أبعاد الأزمة وتقدير الموقف واتخاذ القرار والوسائل المتاحة لتطبيقه.

ت- ضمان التوصل للقرار السليم بعيدا عن أي انطباعات خاطئة لصانعي ومتخذي القرار

ث- زيادة المرونة في لاتخاذ القرار لمواجهة الأزمة وتداعياتها المحتملة: حيث أن استمرار تدفق المعلومات المدققة خلال مراحل إدارة الأزمة يشكل عاملا رئيسيا في سرعة اتخاذ القرار المناسب، وإدخال التعديلات عليه أو اتخاذ قرارات جديدة في التوقيت المناسب.

ج- تعظيم الإمكانيات والقدرات الخاصة بإدارة الأزمات: وذلك من خلال تحقيق أفضل استثمار للإمكانيات المتاحة والحصول على أقوى مردود ايجابي من استخدامها في مواجهة الأزمات. وأيضا إمكانية التحكم في البدائل المتاحة خلال مراحل تصعيد الأزمة. وزيادة القدرة على التحكم فيضبط إيقاع التصاعد بالأحداث في الأزمة وتحقيق التنسيق والتزامن في العمل بين أطقم إدارة الأزمات، وكذلك تجميع المعلومات

الخاصة بمراحل الأزمة ودراستها لاستخلاص الدروس المستفادة منها واستخدامها في مواجهة أي من الأزمات المشابهة مستقبلا (مهنا ، 2004).

3.8 نظم المعلومات وإدارة الأزمات

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدوارا عدة في مجال إدارة الأزمات، سواء بسرعة الوصول للأزمة، أو بتوفير معلومات وسيناريوهات بشكل إلكتروني، أو بتوافر نظم معلومات مختلفة ومنها نظم دعم اتخاذ القرار وغيرها

وقد تطور علم بحوث العمليات كتطبيق لتكنولوجيا الحاسب الآلي بحيث أمكن تنفيذ نماذج المحاكاة للوصول إلى الحل الأمثل لمواجهة مشكلة أو أزمة بعينها كما يحددها المتخصص طبقا للمعايير التي يضعها متخذ القرار. ونتيجة لهذا التطور في نظم المعلومات، فقد أصبحت تشكل أسس التخطيط المسبق لدعم اتخاذ القرار في مراحل معالجة الأزمات عن طريق استنباط نماذج التنبؤ والمحاكاة التي تساعد في اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب. (عبد القادر ، 2007) .

لذا ستظل المعلومات هي الدعم الأساسي لصانعي ومتخذي القرار. إن تطور تكنولوجيا صناعة المعلومات والطفرة الكبيرة في أساليب نقلها وتداولها والإمكانيات الهائلة للحاسبات الآلية بمختلف أشكالها، وظهور التطبيقات الجديدة ونظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار. كل ذلك سيساعد ذلك كثيرا في الوصول إلى القرار الأفضل في الوقت المناسب للتعامل مع الأزمات (www.dssworld.jeeran.com 15/03/2009).

3.9 مفهوم ومهام نظام معلومات إدارة الأزمة

3.9.1 نظام معلومات الأزمة (الخضيري ، 1990)

تعبر نظم معلومات إدارة الأزمات عن مجموعة من العناصر ذات الصلة فيما بينها، والتي تقوم بجمع وفرز، وتصنيف ، وتشغيل، وتحليل وحفظ البيانات والمؤشرات والمعلومات المستخرجة منها، واسترجاعها وقت الحاجة، وتزويد متخذ القرار بها في الوقت المناسب والشكل المناسب وبالكم والنوع المناسب حتى يستطيع اتخاذ قراره في درجة مناسبة من التأكد وفي الوقت ذاته ضمان تدفق الكم المطلوب من المعلومات عن اتجاهات الأزمة وتطوراتها لترشيد وتوجبه قراراته لتصبح أكثر فاعلية.

ويتم تجهيز نظام المعلومات بالحاسبات الالكترونية، وبرامج التعامل والتحليل ورسم السيناريوهات واستخدام النماذج، ومجموعة العمل، وكل هذه الوسائل تقلل من احتمالات الخطأ وتبعد التقديرات عن النزعات العاطفية وتزيد من قدرة الوصول إلى حكم أو قرار موضوعي عن الأحداث التي صنعتها الأزمة، والتي تقوم هي بصنع الأزمة ذاتها.

3.9.2 مهام نظام معلومات إدارة الأزمة:

1. الحصول على كافة البيانات والمعلومات الخاصة بالأزمة وصانعيها.
2. الاستخدام والاستغلال الفعال لكم البيانات والمعارف المتراكمة لدى الجهاز من اجل إدارة الأزمات، وتحقيق أمن واستقرار وسلامة الكيان الإداري.
3. ضمان تدفق المعلومات من مواقع الأحداث وتحليلها وتقييمها ورفعها إلى متخذ القرار.

4. توفير كافة الإجابات المناسبة والكافية لجميع الأسئلة التي يطرحها مدير الأزمة ، أو أحد أفراد الفريق المكلف بالتعامل مع الأزمة وذلك في أسرع وقت ممكن وبالوسيلة الأكثر فاعلية.

وحتى ينجح نظام معلومات إدارة الأزمة في مهمته ، فإنه يتعين على القائمين عليه أن يحددوا على وجه الدقة متطلبات إدارة الأزمات من البيانات والمعلومات، وإيجاد الوسائل التي تتضمن توفير البيانات والمعلومات بأكبر قدر من الشمول والدقة والسرعة (الخضيري ، 1990).

3.10 كوارث الكمبيوتر والتخطيط للكوارث في البنوك

3.10.1 كوارث الكمبيوتر:

كوارث الكمبيوتر بشكل عام تؤثر على تكنولوجيا المعلومات والتي بدورها تؤثر على فاعلية، وربحية، والمنافسة في الشركات، وتشمل كوارث الكمبيوتر على السرقات، الفيروسات، القرصنة، أخطاء الأجهزة، التخريب المتعمد، مشاكل البرامج، البيئة، الإهمال البشري، والكوارث الطبيعية (Davies and Walter, 1998) .

وفي دراسة بعنوان أثر كوارث الكمبيوتر على إدارة المعلومات، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقييم كوارث الكمبيوتر وممارسات إدارة المعلومات في الشركات الهندية، وتبين أن الشركات الهندية تتأثر بالفيروسات بنسبة 66.7% وأخطاء الأجهزة بنسبة 65.7% وكانت النسبة في الشركات الدولية العاملة بالهند 40.3% و 41.8%، وكان نسبة تأثر إدارة المعلومات بالإهمال البشري متساوي، على النحو التالي الاتصالات بنسبة 38%، والبرامج

28.9%، وكانت التأثر بالبيئة 18%، القرصنة بنسبة 11%، وكانت نسبة التأثر بالسرقات والكوارث الطبيعية ضئيلة جدا.

ومن نتائج الدراسة أن المنظمات تواجه كوارث الكمبيوتر والأزمات في العمليات اليومية ، وهذه الكوارث بدورها تؤثر على فاعلية إدارة المعلومات Subhash (2004).

3.10.2 التخطيط للكوارث في البنوك

إن التخطيط للكوارث والأزمات أمر ضروري للبنوك، ففي دراسة حالة بعنوان التخطيط للكوارث تزيد ثقة المصرفيين بنك مانهاتن، تبين أن تكرار أعطال الطاقة الوجيزة والتي سببت اضطراب في ثقة المصرفيين، خيبت آمال الإدارة العليا للمصرف. ومع أن الانتهاكات كانت ثانوية إلا أن المدير التنفيذي للبنك أدرك أن حتى الأحداث البسيطة في الوقت الخاطئ ممكن أن تكلف البنك ملايين الدولارات، لهذا السبب قرر المدير التنفيذي للبنك أن تجنب الكوارث ممكن أن يكون طريقة لزيادة الربح بتجنب خسارة المال نتيجة للكوارث التي قد تتسبب في فشل النظام.

لذا قررت الإدارة العليا النظر إلى الموارد المستقبلية لفشل النظام، وانفق البنك عشرة ملايين دولار لتحديث النظام، وكان ضمن البرنامج تدريب الموظفين على الطوارئ في البنك، وأيضا عمل سيناريوهات طوارئ في مراكز المعلومات في البنك.وكنتيجة لتبني نظم معالجة الكوارث، عند حدوث الحريق في بنك مانهاتن سنة 1990، نظام الطوارئ في البنك تخطى الأزمة وتجنب الآثار السلبية لها (Reynolds, 1999).

3.11 نظم معلومات معالجة الكوارث في القطاع المصرفي

إن القطاع المصرفي يتعامل مع مواضيع مختصة بالبيانات الالكترونية لذلك طبيعيا وجد القطاع المصرفي طريقه لتبني حلول تكنولوجيا المعلومات، ونضوج ورسوخ الخبرة في تكنولوجيا المعلومات تعني أن هناك تنوع كبير في خطط والأنظمة في المكان حيث تمثل استثمار ضخم في البرامج والخبرات. وكنتيجة لذلك أصبحت كل الأنظمة المعلومات ضرورة ملحة لبقاء الشركات. الحاجة الملحة للصناعات المصرفية هي توحيد كل المعلومات المتعلقة بالأنظمة المتعددة في نظام وحيد بحيث يستطيع زبائن المصارف المختلفين والتطبيقات المختلفة الدخول النظام لأغراض مختلفة مثل خدمات الزبائن أو دعم القرارات. والتحدي الكبير هنا هو كيفية بناء نظام معلومات مرن يستطيع تلبية الاحتياجات المتنوعة للزبائن. ولقد قدرت الدراسة الخسائر لكل ساعة يعطل فيها النظام في المصارف متوسطة الحجم في الولايات المتحدة بستة ملايين دولار، أعطال الأجهزة، الكهرباء، الحريق، وأن كل هذه الأزمات والكوارث تجبر المصارف على الاستعانة بخبراء نظم معالجة الكوارث حوالي 25 مرة في العام، وليس من الغريب أن الشركات المالية الأمريكية تنفق ما قيمته 300 مليار دولار سنويا، في أخد نسخ للبيانات أو تأجير مواقع آمنة لتخزين البيانات Petroni (1999).

3.12 القطاع المصرفي والخدمات التي يقدمها وعدد الفروع والمكاتب في فلسطين

3.12.1 القطاع المصرفي في فلسطين

يتكون القطاع المصرفي الفلسطيني من واحد وعشرين مصرفاً يعمل من خلال شبكة من الفروع والمكاتب تزيد عن 180 فرعاً ومكتباً. من بين هذا العدد هناك عشرة مصارف محلية وأحد عشر مصرفاً أجنبياً منها ثمانية مصارف أردنية ومصرفين مصريين، وفرع مصرف

HSBC. كما وأن ثلاثة من المصارف العاملة في فلسطين هي مصارف إسلامية.

ويحكم المصارف العاملة في فلسطين قانون المصارف رقم (2) لعام 2002، والتعليمات الصادرة بمقتضاه. وتعتبر سلطة النقد الفلسطينية بمثابة البنك المركزي، باستثناء إصدار النقد وبذلك تلعب دورا بارزا في السياسة الائتمانية مثلها مثل البنوك المركزية، حيث تقوم بالإشراف والموازنة بين مختلف الجهات (سلطة النقد الفلسطينية، 2009).

3.12.2 الخدمات التي يقدمها الجهاز المصرفي

استطاعت البنوك في فلسطين مواكبة التطورات العالمية، ويلاحظ هذا في الخدمات المقدمة وسرعة انتشارها وتوسعها، وكان لسلطة النقد دور مهم في تحمل المسئولية، فقد عملت على ترقية دور البنوك إلى ما وصلت إليه ويظهر ذلك جليا من النظر إلى طبيعة الخدمات التي يقدمها الجهاز المصرفي الفلسطيني. وهي كالتالي قبول الودائع بفوائد أو بدون فوائد، وتقديم التسهيلات الائتمانية المباشرة وغير المباشرة، وتقديم خدمات تحويل الأموال داخل فلسطين وخارجها، وبيع وشراء العملات الأجنبية، وإصدار بطاقات الائتمان والدفع، والشيكات المحلية للتداول، والشيكات السياحية، وتقديم الخدمات المصرفية وفق أحكام الشريعة الإسلامية، وحفظ وإدارة المقتنيات الثمينة والأوراق المالية، وتقديم خدمات الاستعلام للزبائن والمحفظة والاستثمار، وتقديم خدمات الاستشارات المصرفية للعملاء، وخدمة الاعتمادات المستندية، وإصدار خطابات الضمان، وحسابات التوفير (عيسى ، 2004).

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

أولا: منهجية الدراسة

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

ثالثا: أداة الدراسة

رابعا: صدق وثبات الاستبانة

خامسا: المعالجات الإحصائية

مقدمة:

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي تمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي تم اعتمادها في تحليل الدراسة .

أولا: منهجية الدراسة

من اجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول إحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها، وتهدف هذه الدراسة إلى دراسة فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات، وسوف تعتمد الدراسة على نوعيين أساسيين من البيانات:

1- **البيانات الأولية.**

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS ((Statistical Package for Social Science) الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة .

2- البيانات الثانوية.

تم مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي تتعلق بفاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة .

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة:

1. مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من أربع فئات:

1. مدير عام أو مدير إقليمي أو نائب مدير عام والبالغ عددهم 20 موظف.
2. مدير فرع والبالغ عددهم 144 موظف.
3. نائب مدير فرع والبالغ عددهم 144 موظف.
4. مسئولي دائرة تكنولوجيا المعلومات والبالغ عددهم 40 موظف .

في المصارف العاملة بفلسطين وعددها 21 مصرف (سلطة النقد الفلسطينية ، 2009) وتم استبعاد بنك الرئيسي التنمية والائتمان الزراعي لأنه قيد الإغلاق، وبلغ عدد مجتمع الدراسة 348 موظفا، ولقد تم اختيار هذه المسميات الوظيفية لأنها الأقدر على تقييم نظم المعلومات الإدارية، وعلى علاقة مباشرة بوضع خطط إدارة الأزمات. حيث تم توزيعهم كما هو موضح في جدول رقم (1).

جدول رقم (1)
توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	المسترد	الصالح للتحليل
مدير إقليمي أو مدير عام أو نائب مدير عام	20	8	6	6
مدير فرع	144	80	52	51
نائب مدير	144	80	54	50
مسئولي دائرة تكنولوجيا المعلومات	40	18	18	18
المجموع	348	186	130	125

2. عينة الدراسة :

تم اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة من الفئات الأربعة داخل هذه البنوك بطريقة العينة العشوائية الطبقية، وقد بلغ حجم عينة الدراسة 186 موظف وموظفة وتم اختيار العينة حسب القانون التالي:

$$N = \frac{NP}{1+(NP\times e^2)}$$ حيث أن:

N: حجم العينة ، NP : حجم المجتمع ، e : مستوى الدلالة (Yemen, 1967).

وقد تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد عينة الدراسة، وتم استرداد 130 استبانة، وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد 5 استبانات نظرا لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة 125 استبانة.

ثالثا: أداة الدراسة :

وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

1- إعداد استبانة أولية من اجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

2- عرض الاستبانة على المشرف من اجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات.

3- تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

4- تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النـــصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم.

5- إجراء دراسة اختباريه ميدانية أولية للاستبانة وتعديل حسب ما يناسب.

6- توزيع الاستبانة على جميع إفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة ، ولقد تم تقسيم الاستبانه إلى ثلاث أقسام كما يلي:

- **القسم الأول** : يتكون من البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من 6 فقرات
- **القسم الثاني** تتناول آراء أفراد عينة الدراسة نحو فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات. وتم تقسيمها إلى مجموعتين كما يلي:

- **المجموعة الأولى** :تناقش **قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك،** ويتكون من 37 فقرة مقسمة كما يلي:
  - سرعة الحصول على المعلومات
  - سرعة اتخاذ القرارات
  - رضا المستخدم
  - مدى ملاءمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية
  - الاستجابة للمتغيرات المستجدة
  - امن المعلومات
- المجموعة الثانية : تناقش **أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، التعلم) وتنقسم إلى 37 فقرة مقسمة إلى الموضوعات الفرعية التالية"**

- **فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر**
- **فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الاستعداد والوقاية**
- **فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في احتواء الأضرار**
- **فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في استعادة النشاط**
- **فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التعلم**

وقد كانت الإجابات على كل فقرة حسب مقياس ليكارت الخماسي كما في جدول رقم (2)

جدول رقم(2)
مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	أوافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

رابعا: صدق وثبات الاستبيان:

تم تقنين فقرات الاستبانة وذلك للتأكد من صدق وثبات فقراتها كالتالي:

أولا:صدق فقرات الاستبيان : تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين.

1_ صدق المحكمين :

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية ومتخصصين في المحاسبة والإدارة ومتخصصين في الإحصاء، وتم تحكيم متخصصين في تكنولوجيا المعلومات في المصارف وقد استجاب الباحث لآراء السادة

المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نمـــوذج تم إعداده لهذا الغرض.

2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 30 مفردة، وتم استبعاد العينة الاستطلاعية من التحليل، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كـــل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له كما يلي:

الصدق الداخلي لفقرات الأولى: قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك

جدول رقم (3) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول **(قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك)** والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) ، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قسمة r الجدولية والتي تساوي 0.361 ، وبذلك تعتبر فقرات المجموعة الأولى صادقة لما وضعت لقياسه

جدول رقم (3)

الصدق الداخلي لفقرات المجموعة الأولى

قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك

م.	السؤال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	1.سرعة الحصول على المعلومات		
1.	يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	0.479	0.007
2.	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء	0.655	0.000
3.	المعلومات التي أحصل عليها من النظام مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها	0.645	0.000
4.	يمكن الحصول على المعلومات من زملاء القسم ومن الأقسام الأخرى.	0.585	0.001
5.	المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل	0.665	0.000
	2.سرعة اتخاذ القرارات		
6.	نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما.	0.416	0.022
7.	نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.	0.538	0.002
8.	نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات	0.458	0.011
9.	المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة	0.604	0.000
10.	نظام المعلومات الحالي يساعد على فهم أفضل الحلول.	0.613	0.000
11.	النظام الحالي يساعد على كفاءة وفعالية اتخاذ القرارات.	0.549	0.002
12.	النظام الحالي يعطي تغذية راجعة.	0.540	0.002
	3.رضا المستخدم		
13.	نظام المعلومات الحالي يعتمد على احدث الأجهزة والبرمجيات.	0.531	0.003
14.	يتم تحديث نظام المعلومات وصيانته بشكل مستمر	0.683	0.000
15.	النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة	0.611	0.000
16.	مخرجات النظام تقدم بصيغة مفيدة وسهلة.	0.662	0.000
17.	يوجد مركز للدعم الفني في حالة الأعطال.	0.707	0.000
18.	النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل	0.756	0.000
19.	يتلقى العاملون في النظام التدريب وبشكل دوري لتطوير قدراتهم ومهاراتهم للمساعدة على الاستفادة من النظام.	0.712	0.000
	4.مدى ملاءمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية		
20.	توجد دائرة مستقلة لنظم المعلومات تهتم بتكنولوجيا المعلومات	0.561	0.001
21.	المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال النظام تساعد في انجاز أعمال الدائرة	0.627	0.000
22.	النظام الحالي يوفر برامج محوسبة تتناسب مع متطلبات أعمال كل مستوى إداري	0.751	0.000
23.	نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة في تخطيط وتنظيم	0.730	0.000

	أعمالهم		
.24	يساعد نظام المعلومات الحالي على إخراج تقارير واضحة يمكن فهمها بسهولة	0.832	0.000
.25	صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى على حسب المستوى الإداري.	0.489	0.006
	5.الاستجابة للتغيرات المستجدة		
.26	يتم تحديث النظام الحالي بصورة مستمرة.	0.547	0.002
.27	المعلومات التي أحصل عليها يتم تحديثها بصورة مستمرة.	0.627	0.000
.28	يتعامل النظام مع شركات استشارية توفر له معلومات حول أخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات.	0.630	0.000
.29	يوفر النظام دورات تدريبية للتعرف على أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات	0.670	0.000
	6. أمن المعلومات		
.30	يحتوي نظام المعلومات الحالي على مميزات تعمل علي حماية المعلومات وتقليل الأخطاء	0.762	0.000
.31	نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة	0.587	0.001
.32	النظام الحالي يوفر بدائل لتخزين المعلومات.	0.568	0.001
.33	قواعد البيانات المستخدمة حاليا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة.	0.715	0.000
.34	النظام الحالي محمي ضد الفيروسات و القرصنة والتلصص.	0.467	0.009
.35	صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى على حسب المستوى الإداري.	0.435	0.016
.36	قواعد البيانات المستخدمة توفر حماية جيدة حيث أنها تتطلب مستويات أمنية متعددة.	0.435	0.016
.37	يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء.	0.673	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

الصدق الداخلي لفقرات المجموعة الثانية: أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط ، التعلم).

جدول رقم (4) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات **المجموعة الثانيـــة: أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة** والمعدل الكلـــي لفقراتـــه، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05) ، حيث إن مـــستوى

الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قسمة r الجدولية والتي تساوي 0.361 ، وبذلك تعتبر فقرات **المجموعة الثانية: أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة** صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4)

الصدق الداخلي لفقرات المجموعة الثانية

أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة

م.	السؤال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	0.574	0.001
38.	النظام الحالي يوفر قاعدة بيانات تاريخية شاملة ويتم تحديثها بصور مستمرة.	0.689	0.000
39.	النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوى بجدية.	0.724	0.000
40.	النظام الحالي يوفر طرق فعالة لتقييم المخاطر المختلفة للاستفادة منها مستقبلا.	0.786	0.000
41.	يتم دراسة وضع البنك بصورة مستمرة لاكتشاف إشارات الإنذار المبكر.	0.509	0.004
42.	يوجد اهتمام بجمع واكتشاف علامات الخطر التي قد تكون مؤشرا لوقوع الأزمات.	0.762	0.000
43.	يتم مسح بيئة العمل الداخلية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث الأزمة.	0.876	0.000
44.	يتم مسح بيئة العمل الخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث الأزمة.	0.843	0.000
45.	يوفر النظام حلولا معدة مسبقا (سيناريوهات) لمواجهة الأزمات المتوقعة.	0.821	0.000
46.	يوفر النظام وحدة خاصة تعمل على جمع المعلومات الخاصة بالأزمات وتحليلها وتخزينها على قواعد البيانات.	0.574	0.001
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الاستعداد والوقاية		
47.	يتم التعامل وبسرعة مع أي اكتشاف لإشارات الإنذار.	0.798	0.000
48.	النظام الحالي يوفر الدعم المناسب للفريق الذي يقوم بالتشخيص والتخطيط	0.709	0.000

	للأزمات المحتملة.		
49.	يسهل الحصول على الإمكانيات التقنية والمعلوماتية المطلوبة من الأقسام والدوائر عند الحاجة.	0.797	0.000
50.	تتوفر لدى النظام خطط وبرامج جاهزة لإدارة الأزمات.	0.904	0.000
51.	عملية معالجة واسترجاع المعلومات سهلة وبسيطة وتتم في الوقت المناسب.	0.583	0.001
52.	يوجد إجراءات وسياسات خاصة تحدد صلاحيات الأشخاص المخولين بالدخول إلى قواعد البيانات تعطى على حسب المستوي التنظيمي.	0.761	0.000
53.	يوفر النظام نسخ احتياطية من المعلومات للمحافظة عليها من التلف أو الضياع في حالة حدوث الأزمات.	0.606	0.000
54.	يتم الاستعانة بخبراء ومختصين من خارج البنك عند إعداد خطة إدارة الأزمات.	0.598	0.000
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في احتواء الأضرار		
55.	النظام الحالي يخفف من الأضرار الناجمة عن الأزمات.	0.656	0.000
56.	يؤخذ عامل الوقت بعين الاعتبار عند التعامل مع الأزمات بدقة وبسرعة مناسبة.	0.783	0.000
57.	يقوم النظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء أضرار الأزمة.	0.809	0.000
58.	يوفر النظام الإمكانيات الفنية والتقنية للمستخدمين للتعامل مع الأزمة واحتواء أضرارها.	0.671	0.000
59.	يتدخل القائمون على النظام في حالة الأزمات وبسرعة لاحتواء أضرار الأزمة	0.863	0.000
60.	يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء الأزمات.	0.582	0.001
61.	يوفر النظام بدائل لوسائل الاتصال لاستخدام إحداها عند تعطل الأخرى.	0.683	0.000
62.	يتم إشراك باقي الأقسام في عمليات تنفيذ خطط إدارة الأزمات أثناء الأزمة.	0.682	0.000
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في استعادة النشاط		
63.	يساعد النظام الحالي على تخطي الأزمة.	0.791	0.000
64.	النظام الحالي يساعد على ممارسة الأعمال الاعتيادية في حالة الأزمات.	0.802	0.000
65.	يقوم النظام بتحديد الاحتياجات اللازمة للمواقع المختلفة التي تأثرت بالأزمة لمعالجة تأثيرات الأزمة واستعادة النشاط الاعتيادي.	0.703	0.000
66.	يستخدم النظام كافة أنواع الاتصالات لتعريف الزبائن بالأزمة وكيفية معالجتها بكفاءة وفعالية.	0.697	0.000
67.	يحافظ النظام في ظروف الأزمات على اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاط الاعتيادي دون أي تأثير.	0.757	0.000
68.	يتم توصيل المعلومات بشكل سريع عبر وسائل الاتصالات المختلفة ويوفر بدائل للاتصال في حال عطل إحداها.	0.694	0.000

	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التعلم		
.69	يتم تخزين جميع المعلومات حول الأزمات لغرض الاستفادة منها.	0.748	0.000
.70	يمكن الوصول إلى المعلومات حول الأزمات بسرعة وسهولة.	0.831	0.000
.71	يؤخذ بعين الاعتبار جميع التوصيات والحلول المقترحة لحل الأزمات السابقة.	0.640	0.000
.72	يتم الاستفادة من الأزمات السابقة واستخلاص العبر منها.	0.702	0.000
.73	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من اجل التعامل مع الأزمات المستقبلية.	0.811	0.000
.74	يتم الاستفادة من أساليب معالجة الأزمات في الدول الأخرى للاستفادة من تجاربهم.	0.647	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

3_ صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة

جدول رقم (5) يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05 حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قسمة r الجدولية والتي تساوي 0.361 .

جدول رقم (5)

معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

المحور	محتوى المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية	سرعة الحصول على المعلومات	0.855	0.000
	رضا المستخدم	0.764	0.000
	سرعة اتخاذ القرارات	0.880	0.000
	مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	0.868	0.000
	الاستجابة للمتغيرات المستجدة	0.753	0.000
	امن المعلومات	0.876	0.000
أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	0.946	0.000
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الاستعداد والوقاية	0.919	0.000
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في احتواء الأضرار	0.681	0.000
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في استعادة النشاط	0.877	0.000
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التعلم	0.900	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

ثانيا: ثبات فقرات الاستبانة Reliability:

وقد أجريت خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient: تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة للكل بعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{2ر}{1+ر}$ حيث ر معامل الارتباط وقد بين جدول رقم (6) يبين أن هناك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبيان

جدول رقم (6)

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

المحور	محتوى المحور	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	مستوى المعنوية
قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية	سرعة الحصول على المعلومات	0.7545	0.8601	0.000
	رضا المستخدم	0.7246	0.8403	0.000
	سرعة اتخاذ القرارات	0.7854	0.8798	0.000
	مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	0.7365	0.8483	0.000
	الاستجابة للمتغيرات المستجدة	0.7765	0.8742	0.000
	امن المعلومات	0.8452	0.9161	0.000
	جميع فقرات قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية	0.6987	0.8226	0.000
أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	0.6895	0.8162	0.000
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الاستعداد والوقاية	0.7951	0.8859	0.000
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في احتواء الأضرار	0.7445	0.8536	0.000
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في استعادة النشاط	0.8574	0.9232	0.000
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التعلم	0.7125	0.8321	0.000
	جميع فقرات أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	0.7563	0.8613	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

2- طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد يبين جدول رقم (7) أن معاملات الثبات مرتفعة

جدول رقم (7)

معامل الثبات (طريقة والفا كرونباخ)

المحور	محتوى المحور	معامل ألفا كرونباخ
قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية	سرعة الحصول على المعلومات	0.8874
	رضا المستخدم	0.8625
	سرعة اتخاذ القرارات	0.9024
	مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	0.8625
	الاستجابة للمتغيرات المستجدة	0.9004
	امن المعلومات	0.9354
	جميع فقرات قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية	0.8542
أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	0.8754
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الاستعداد والوقاية	0.9124
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في احتواء الأضرار	0.8854
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في استعادة النشاط	0.9357
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التعلم	0.8654
	جميع فقرات أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	0.8732

خامسا: المعالجات الإحصائية:

وقد تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي وتم استخدام الاختبـــارات الإحصائية التالية:

1- النسب المئوية والتكرارات

2- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة

3- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات

4- معادلة سبيرمان براون للثبات

5- اختبار كولومجروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعـــي أم لا (1- Sample K-S)

6- اختبار t لمتوسط عينة واحدة One sample T test

7- اختبار t للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين

8- tاختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث عينات مستقلة فأكثر

9- اختبار شفيه للفروق المتعددة مثنى بين المتوسطات للعينات

10-اختبار الانحدار البسيط لقياس ما نسبة تفسير أثر نظم المعلومات الإدارية المحوســبة على القدرة على إدارة الأزمات

اختبار التوزيع الطبيعي(اختبار كولمجروف- سمرنوف (1- Sample K-S)

سنعرض اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. ويوضح الجدول رقم (8) نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل قسم اكبر من 0.05 ($sig. > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلميه.

جدول رقم (8)

اختبار التوزيع الطبيعي(1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

المحور	محتوى المحور	z	مستوى الدلالة
قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية	سرعة الحصول على المعلومات	0.949	0.329
	رضا المستخدم	1.074	0.199
	سرعة اتخاذ القرارات	1.089	0.187
	مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	1.277	0.077
	الاستجابة للمتغيرات المستجدة	1.073	0.200
	امن المعلومات	1.293	0.071
	جميع فقرات قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية	0.690	0.727
أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	1.290	0.072
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الاستعداد والوقاية	0.972	0.302
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في احتواء الأضرار	0.985	0.286
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في استعادة النشاط	1.082	0.193
	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التعلم	1.047	0.223
	جميع فقرات أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	0.864	0.444

الفصل الخامس

نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

2. تحليل فقرات وفرضيات الدراسة

أولا: تحليل فقرات المجموعة الأولى : قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بعناصرها الستة في البنك

ثانيا : المجموعة الثانية (أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة)

ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة

1. **الفرضية الرئيسية**
2. **الفرضيات الفرعية**
3. **الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية يعزى لمتغير (الجنس، تصنيف البنك، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، التخصص)**

1. خصائص وسمات عينة الدراسة كما يلي:

أولاً : البيانات الشخصية و الوظيفية:

1. المسمى الوظيفي

يبين جدول رقم (9) أن 4.3% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي " مدير إقليمي أو مدير عام أو نائب مدير عام " ، و 43% % من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي " مدير فرع " ، و 43% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي " نائب مدير " ، و9.7% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي " مسئولي دائرة تكنولوجيا المعلومات "

جدول رقم (9)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	عينة الدراسة	نسبة العينة
مدير إقليمي أو مدير عام أو نائب مدير عام	8	%4.3
مدير فرع	80	%43
نائب مدير	80	%43
مسئولي دائرة تكنولوجيا المعلومات	18	%9.7
المجموع	186	%100

2. الجنس

يبين جدول رقم (10) أن 94.4% من عينة الدراسة من الذكور ، و 5.6% من عينة الدراسة من الإناث

جدول رقم (10)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	118	94.4
أنثى	7	5.6
المجموع	125	100.0

يتضح من الجدول رقم (10) أن نسبة الذكور أعلى بكثير من نسبة الإناث وذلك يعزى لان المستويات الإدارية العليا يشغلها الذكور ، وذلك يرجع إلى عينة الدراسة المعنية بالمستويات الإدارية العليا، وهذا يعود إلى الثقافة السائدة في تفضيل تعيين الذكور على تعيين الإناث في المناصب الإدارية العليا.

3. سنوات الخبرة

يبين جدول رقم (11) أن 21.6% من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم " اقل من 10 سنوات " ، و 59.2% من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم " من 10-20 سنة " ، و 19.2% من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم " أكثر من 20 سنة"

جدول رقم (11)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 10 سنوات	27	21.6
10-20 سنة	74	59.2
أكثر من 20 سنة	24	19.2
المجموع	125	100.0

يتضح من الجدول رقم (11) أن الذين عدد سنوات خبرتهم أكثر من عشر سنوات يمثلون 80% تقريبا من عينة الدراسة وهذا يعود لان عينة الدراسة من المدراء، وعادة في البنوك يحتاج الموظف سنوات خبرة عديدة ليتقلد منصب مدير أو مدير عام أو نائب مدير.

4. المؤهل العلمي

يبين جدول رقم (12) أن 18.4% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " دراسات عليا " ، و 77.6% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " بكالوريوس" ، و 4.0% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي "دبلوم متوسط ".

جدول رقم (12)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير **المؤهل العلمي**

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دراسات عليا	23	18.4
بكالوريوس	97	77.6
دبلوم متوسط	5	4.0
المجموع	125	100.0

يتبين من الجدول رقم (12) أن حملة شهادة البكالوريوس يمثلون 77% تقريبا من عينة الدراسة وهذا يعود إلى أن المناصب العليا في المصارف يحملون شهادات علمية عالية، ويتضح أيضا أن حملة شهادات الدراسات العليا يمثلون 18% وهذا يؤكد توجه المدراء إلى الحصول على شهادات الدراسات العليا.

5. التخصص

يبين جدول رقم (13) أن 51.2% من عينة الدراسة متخصصين في "المحاسبة" و 28.0% من عينة الدراسة متخصصين في " الإدارة " ، و 4.0% من عينة الدراسة متخصصين في " الاقتصاد" و 14.4% من عينة الدراسة متخصصين في " تكنولوجيا المعلومات " ، و 2.4% من عينة الدراسة متخصصين " تخصصات أخرى مختلفة "

جدول رقم (13)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير **التخصص**

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
محاسبة	64	51.2
إدارة	35	28.0
اقتصاد	5	4.0
تكنولوجيا معلومات	18	14.4
أخرى	3	2.4
المجموع	125	100.0

يتضح من الجدول رقم (13) أن تخصص المحاسبة هو من أكثر التخصصات في المصارف وهذا يعزى إلى طبيعة عمل المصارف ويليه تخصص إدارة الأعمال حيث ذوي تخصص

إدارة الأعمال يشغلون المناصب الإدارية العليا، ويمثل تخصص تكنولوجيا المعلومات نسبة 14% تقريبا وهذا يفسر لان جزء من عينة الدراسة من مسئولي دائرة تكنولوجيا المعلومات.

6. تصنيف البنك:

يبين جدول رقم (14) أن 32.0% من المستجيبين من البنوك الوطنية، و 68.0% من المستجيبين من البنوك الوافدة.

جدول رقم (14)

توزيع المستجيبين حسب متغير تصنيف البنك **الذي يعملون فيه**

تصنيف البنك	التكرار	النسبة المئوية
المستجيبين من البنوك الوطنية	40	32.0
المستجيبين من البنوك الوافدة	85	68.0
المجموع	125	100.0

يتضح من الجدول رقم (14) السابق بأن 68% من عينة الدراسة هم من البنوك الوافدة وهذا يعزى لان إحدى عشر من المصارف العاملة بفلسطين من المصارف الوافدة أي أن عدد المستجوبين من البنوك الوافدة أكثر من عددهم من البنوك الوطنية.

2. تحليل فقرات الدراسة

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98(أو مستوى الدلالة اقل من 0.05 والوزن النسبي اكبر من 60 %) ، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي -1.98(أو مستوى الدلالة اقل من 0.05 والوزن النسبي اقل من 60 %) ، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها اكبر من 0.05

أولا: تحليل فقرات المجموعة الأولى : قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك

1- سرعة الحصول على المعلومات

جدول رقم (15)

تحليل في الفقرات المتعلقة **(سرعة الحصول على المعلومات)**

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
1	يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	4.26	0.646	85.12	3	21.725	0.000
2	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء	4.22	0.552	84.48	4	24.809	0.000
3	المعلومات التي أحصل عليها من النظام مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها	4.29	0.593	85.76	1	24.276	0.000
4	يمكن الحصول على المعلومات من زملاء القسم ومن الأقسام الأخرى.	4.22	0.633	84.48	4	21.610	0.000
5	المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل	4.22	0.576	84.32	6	23.595	0.000
	جميع الفقرات	4.26	0.411	85.28	2	34.423	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "124" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (15) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة **(سرعة الحصول على المعلومات)**

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات في الفقرات المتعلقة (سرعة الحصول على المعلومات) تساوي 4.2 ، و الوزن النسبي يساوي 85.28 % وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 34.423 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 ، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على

أن المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل ويمكن الحصول عليها بسرعة مما يساهم في فاعلية نظم المعلومات الإدارية ، لان نظم المعلومات قائمة وتستمد قوتها من جودة وسرعة الحصول على المعلومات ، فالمعلومات هي جوهر والركيزة الأساسية لنظم المعلومات الإدارية.

2- **سرعة اتخاذ القرارات**

جدول رقم (16)

تحليل في الفقرات المتعلقة **(سرعة اتخاذ القرارات)**

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
1	نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما.	4.00	0.684	80.00	3	16.348	0.000
2	نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.	3.94	0.791	78.72	6	13.238	0.000
3	نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات	4.14	0.600	82.72	2	21.157	0.000
4	المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة	3.85	0.804	76.96	5	11.795	0.000
5	نظام المعلومات الحالي يساعد على فهم أفضل الحلول.	4.02	0.701	80.48	3	16.333	0.000
6	النظام الحالي يساعد على كفاءة وفعالية اتخاذ القرارات.	4.15	0.752	83.04	1	17.129	0.000
7	النظام الحالي يعطي تغذية راجعة.	4.02	0.695	80.32	4	16.334	0.000
	جميع الفقرات	4.02	0.511	80.32		22.216	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "124" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

4. تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (16) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة **(سرعة اتخاذ القرارات)**

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات في الفقـرات المتعلقـة (سـرعة اتخـاذ القرارات) تساوي 4.02 ، و الوزن النسبي يساوي 80.32% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 22.216 وهي اكبر من قيمة t الجدوليـة والتـي تساوي 1.98 ، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يـدل علـى أن النظام الحالي يساعد على سرعة اتخاذ القرارات ولكن يحتاج إلى بعض التحسينات وخـصوصا والفقرة "المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة"، لذا يجب تحسين فاعلية النظام بإدخال نماذج المحاكاة واستخدام البرمجيات اللازمـة فـي تبـسيط المشاكل وإيجاد الحلول عن طريق ربط العلاقات مثل منجم البيانات والنظم الخبيرة .

3- **رضا المستخدم**

جدول رقم (17)

تحليل في الفقرات المتعلقة **(رضا المستخدم)**

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
1	نظام المعلومات الحالي يعتمد علـى احـدث الأجهـزة والبرمجيات.	4.26	0.717	85.12	2	19.576	0.000
2	يتم تحديث نظام المعلومات وصيانته بشكل مستمر	4.26	0.608	85.12	2	23.104	0.000
3	النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة	4.21	0.639	84.16	4	21.144	0.000
4	مخرجات النظام تقدم بصيغة مفيدة وسهلة.	4.15	0.719	83.04	1	17.912	0.000
5	يوجد مركز للدعم الفني في حالة الأعطال.	4.33	0.579	86.56	5	25.649	0.000
6	النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل	4.18	0.688	83.68	6	19.229	0.000
7	يتلقى العاملون في النظام التدريب وبشكل دوري لتطوير قدراتهم ومهاراتهم للمساعدة على الاستفادة من النظام.	4.02	0.707	80.32	7	16.069	0.000
	جميع الفقرات	4.20	0.453	84.00		29.627	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "124" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (17) والذي يبين آراء أفـــراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة **(رضا المستخدم)**

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات في الفقرات المتعلقة (رضـــا المـــستخدم) تساوي 4.20 ، والوزن النسبي يساوي 84 % وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 29.6 وهي اكبر من قيمـــة t الجدوليـــة والتـــي تـــساوي 1.98 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يـــدل علـــى وجـــود رضـــا مـــن المستخدمين، وهذا واضح لان رضا المستخدم عن النظام يعطيه الدافعية لبـــذل أقـــصى جهـــده لتحقيق أهداف المصرف،لذا يبدو واضحا أن المصارف تهتم برضا المستخدم للنظام، ولكن هـــذا الرضا غير مطلق فهو بصورة جيدة جدا، ويحتاج إلى تحسين واهتمام أكثر برضـــا المـــستخدم حتى يتسنى للمستخدم خدمة الزبائن بالطريقة المناسبةٍ .

4- **مدى ملاءمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية**

جدول رقم (18)

تحليل في الفقرات المتعلقة **(مدى ملاءمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية)**

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
1	توجد دائرة مستقلة لنظم المعلومات تهتم بتكنولوجيا المعلومات	4.50	0.604	89.92	1	27.688	0.000
2	المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال النظام تساعد في انجاز أعمال الدائرة	4.26	0.581	85.12	3	24.184	0.000
3	النظام الحالي يوفر برامج محوسبة تتناسب مع متطلبات أعمال كل مستوى إداري	4.18	0.652	83.68	5	20.292	0.000
4	نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة في تخطيط وتنظيم أعمالهم	4.14	0.668	82.88	6	19.134	0.000
5	يساعد نظام المعلومات الحالي على إخراج تقارير واضحة يمكن فهمها بسهولة	4.20	0.648	84.00	4	20.718	0.000
6	صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى على حسب المستوى الإداري.	4.47	0.547	89.44	2	30.066	0.000
	جميع الفقرات	4.29	0.616	85.84		23.68	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "124" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (18) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة **(مدى ملاءمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية)**

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات في الفقرات المتعلقة (مدى ملاءمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية) تساوي 4.29 ، والوزن النسبي يساوي 85.84% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 23.68 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل

على أن نظام المعلومات ملائم للمستويات الإدارية. ويتضح أيضا بان النظـــام يـــلاءم جميـــع المستويات الإدارية، حيث أن النظام يعطي الصلاحيات والتفـــويض علـــى حـــسب المـــستوى الإداري.

5- **الاستجابة للتغيرات المستجدة**

جدول رقم (19)

تحليل في الفقرات المتعلقة (**الاستجابة للتغيرات المستجدة**)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
1	يتم تحديث النظام الحالي بصورة مستمرة.	4.34	0.608	86.72	1	24.554	0.000
2	المعلومات التي أحصل عليهـــا يـــتم تحـــديثها بـــصورة مستمرة.	4.25	0.577	84.96	2	24.174	0.000
3	يتعامل النظام مع شركات استشارية توفر له معلومـــات حول أخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات.	3.95	0.812	79.04	3	13.112	0.000
4	يوفر النظام دورات تدريبية للتعرف علـــى أحـــدث مـــا توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات	3.90	0.807	78.08	4	12.517	0.000
	جميع الفقرات	4.11	0.562	82.20		22.079	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "124" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (19) والذي يبـــين آراء أفـــراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة (**الاستجابة للتغيرات المستجدة**)

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة (الاستجابة للتغيرات المستجدة) تساوي 4.11 ، والوزن النسبي يساوي 82.20 % وهي اكبر من الوزن النـــسبي المحايـــد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 22.079 وهي اكبر من قيمة t الجدوليـــة والتـــي تـــساوي 1.98 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن النظام الحـــالي فعال في الاستجابة للتغيرات المستجدة بصورة جيدة جدا ، ولكن بعض الفقرات كانت أقل مـــن

الوسط مثل الفقرة يتعامل النظام مع شركات استشارية توفر له معلومات حول أخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات وهذا يستدعي التعامل من المؤسسات والمراكز المختصة في نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات لموافاتهم بآخر المستجدات .والفقرة يوفر النظام دورات تدريبية للتعرف على أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات وهذا يعني الاهتمام بالكادر الوظيفي وتوفير الدورات التدريبية اللازمة.

6- **أمن المعلومات**

جدول رقم (20)

تحليل في الفقرات المتعلقة (**أمن المعلومات**)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
1	يحتوي نظام المعلومات الحالي على مميزات تعمل علي حماية المعلومات وتقليل الأخطاء	4.26	0.683	85.12	6	20.567	0.000
2	نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة	4.30	0.554	85.92	4	26.158	0.000
3	النظام الحالي يوفر بدائل لتخزين المعلومات.	4.26	0.594	85.12	5	23.625	0.000
4	قواعد البيانات المستخدمة حاليا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة.	4.21	0.722	84.16	7	18.713	0.000
5	النظام الحالي محمي ضد الفيروسات والقرصنة والتلصص.	4.34	0.695	86.72	2	21.493	0.000
6	صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى على حسب المستوى الإداري.	4.43	0.558	88.64	1	28.669	0.000
7	قواعد البيانات المستخدمة توفر حماية جيدة حيث أنها تتطلب مستويات أمنية متعددة.	4.30	0.625	86.08	3	23.324	0.000
8	يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء.	4.05	0.869	80.96	8	13.478	0.000
	جميع الفقرات	4.27	0.434	85.34		32.641	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "124" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

1. تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (20) والـــذي يبـــين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة (**أمن المعلومات**)

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات في الفقرات المتعلقة (أمن المعلومـــات) تساوي 4.27 ، والوزن النسبي يساوي 85.34 % وهي اكبر من الوزن النسبي المحايـــد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 32.641 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتـــي تـــساوي 1.98 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن مما يدل على أن النظام يوفر معلومات آمنة ويوفر بدائل للتخزين، وهذا يعود إلى أن امن المعلومات هو أهم ممتلكات المصرف، أي أن المعلومات هي جوهر النظام المصرفي وأي خلـــل أو اختـــراق أو ضياع هذه المعلومات يعني نهاية المصرف، لهذا السبب يتم المحافظة على المعلومات، ولقـــد كان النظام فاعل بنسبة مرتفعة مما يستدعي ضرورة مواصلة الاهتمام واستخدام أفضل وأنجع البرامج للمحافظة على المعلومات وتوفير مواقع آمنة لتخزين المعلومات .

جميع محاور المجموعة الأولى: قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك

جدول رقم (21)

تحليل محاور الدراسة

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
1	سرعة الحصول على المعلومات	4.26	0.411	85.28	3	34.423	0.000
2	رضا المستخدم	4.02	0.511	80.32	6	22.216	0.000
3	سرعة اتخاذ القرارات	4.20	0.453	84.00	4	29.627	0.000
4	مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	4.29	0.458	85.84	1	31.557	0.000
5	الاستجابة للمتغيرات المستجدة	4.11	0.562	82.20	5	22.079	0.000
6	امن المعلومات	4.27	0.434	85.34	2	32.641	0.000
	جميع فقرات قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية	4.20	0.374	83.91		35.711	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "124" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (21) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحاور المتعلقة **بمدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك** وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع المحاور تساوي 4.20 ، والوزن النسبي يساوي 83.91 % وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 35.711 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية في المصارف العاملة بفلسطين فاعلة بدرجة جيدة جدا بنسبة 83% ، على حسب آراء المستجوبين، وهذا يعود إلى أن المصارف تهتم بنظم المعلومات لان جوهر عملها مرتبط بجودة نظم المعلومات، وأي خلل في نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى عواقب سيئة.

ثانيا : المجموعة الثانية (أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة)

1- فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (22) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة **(فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر)**

جدول رقم (22)

تحليل في الفقرات المتعلقة **(فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر)**

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
1	النظام الحالي يوفر قاعدة بيانات تاريخية شاملة ويتم تحديثها بصور مستمرة.	4.25	0.692	84.96	1	20.175	0.000
2	النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوى بجدية.	4.02	0.818	80.48	3	14.000	0.000
3	النظام الحالي يوفر طرق فعالة لتقييم المخاطر المختلفة للاستفادة منها مستقبلا.	3.98	0.689	79.52	5	15.829	0.000
4	يتم دراسة وضع البنك بصورة مستمرة لإكتشاف إشارات الإنذار المبكر.	4.02	0.777	80.48	3	14.728	0.000
5	يوجد اهتمام بجمع واكتشاف علامات الخطر التي قد تكون مؤشرا لوقوع الأزمات.	4.11	0.698	82.24	2	17.809	0.000
6	يتم مسح بيئة العمل الداخلية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث الأزمة.	3.98	0.718	79.68	6	15.317	0.000
7	يتم مسح بيئة العمل الخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث الأزمة.	3.78	0.779	75.68	9	11.258	0.000
8	يوفر النظام حلولا معدة مسبقا (سيناريوهات) لمواجهة الأزمات المتوقعة.	3.79	0.910	75.84	8	9.735	0.000
9	يوفر النظام وحدة خاصة تعمل على جمع المعلومات	3.96	0.827	79.20	7	12.979	0.000

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
	الخاصة بالأزمات وتحليلها وتخزينها على قواعد البيانات.						
	جميع الفقرات	3.99	0.573	79.79		19.289	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "124" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات في الفقرات المتعلقة (فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر) تساوي 3.99 ، والوزن النسبي يساوي 79.79 % وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 19.289 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة له القدرة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر بصورة جيدة، حيث كانت أقل نسبة حصلت عليها فقرة يتم مسح بيئة العمل الخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث الأزمة، وفقرة يوفر النظام حلولا معدة مسبقا (سيناريوهات) لمواجهة الأزمات المتوقعة،مما يعني أن النظام فعال باكتشاف إشارات الإنذار المبكر ولكنه يحتاج إلى تحسين لكي يتعاطى أكثر مع إشارات الإنذار المبكر، وهي أول مرحلة من مراحل إدارة الأزمات، وبدونها يصبح النظام عرضة للأزمات.

2- فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الاستعداد والوقاية

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (23) والذي يبين آراء أفـــراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة **(فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة فـــي الاستعداد والوقاية)**

جدول رقم (23)

تحليل في الفقرات المتعلقة **(فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الاستعداد والوقاية)**

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
1	يتم التعامل وبسرعة مع أي اكتشاف لإشارات الإنذار.	4.18	0.755	83.68	4	17.523	0.000
2	النظام الحالي يوفر الدعم المناسب للفريق الـــذي يقـــوم بالتشخيص والتخطيط للأزمات المحتملة.	4.04	0.700	80.80	6	16.605	0.000
3	يسهل الحصول على الإمكانيـــات التقنيـــة والمعلوماتيـــة المطلوبة من الأقسام والدوائر عند الحاجة.	4.06	0.681	81.28	5	17.471	0.000
4	تتوفر لدى النظام خطط وبرامج جاهزة لإدارة الأزمات.	3.78	0.869	75.52	8	9.979	0.000
5	عملية معالجة واسترجاع المعلومات سهلة وبسيطة وتتم في الوقت المناسب.	4.17	0.657	83.36	3	19.886	0.000
6	يوجد إجراءات وسياســـات خاصـــة تحـــدد صـــلاحيات الأشخاص المخولين بالدخول إلى قواعد البيانات تعطـــى على حسب المستوي التنظيمي.	4.29	0.682	85.76	2	21.123	0.000
7	يوفر النظام نسخ احتياطية من المعلومات للمحافظة عليها من التلف أو الضياع في حالة حدوث الأزمات.	4.37	0.629	87.36	1	24.313	0.000
8	يتم الاستعانة بخبراء ومختصين من خارج البنـــك عنـــد إعداد خطة إدارة الأزمات.	3.90	0.979	78.08	7	10.324	0.000
	جميع الفقرات	4.10	0.492	81.98		24.990	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "124" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات في الفقرات المتعلقـــة (فاعليـــة نظـــم المعلومات الإدارية المحوسبة في الاستعداد والوقاية) تساوي 4.10 ، والوزن النسبي يساوي

81.98% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 24.990 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لها فاعلية في عملية الاستعداد والوقاية ولكن هناك ضعف في بعض الفقرات مثل يتم الاستعانة بخبراء ومختصين من خارج البنك عند إعداد خطة إدارة الأزمات وفقرة تتوفر لدى النظام خطط وبرامج جاهزة لإدارة الأزمات.

3. فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في احتواء الأضرار

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (24) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة **(فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في احتواء الأضرار)**

جدول رقم (24)

تحليل في الفقرات المتعلقة (فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في احتواء الأضرار)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
1	النظام الحالي يخفف من الأضرار الناجمة عن الأزمات.	4.10	0.633	82.08	2	19.507	0.000
2	يؤخذ عامل الوقت بعين الاعتبار عند التعامل مع الأزمات بدقة وبسرعة مناسبة.	4.05	0.705	80.96	5	16.609	0.000
3	يقوم النظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء أضرار الأزمة.	4.00	0.696	80.00	7	16.073	0.000
4	يوفر النظام الإمكانيات الفنية والتقنية للمستخدمين للتعامل مع الأزمة واحتواء أضرارها.	3.94	0.651	78.88	8	16.204	0.000
5	يتدخل القائمون على النظام في حالة الأزمات وبسرعة لاحتواء أضرار الأزمة	4.13	0.772	82.56	3	16.331	0.000
6	يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء	4.24	0.689	84.80	1	20.133	0.000

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
	الأزمات.						
7	يوفر النظام بدائل لوسائل الاتصال لاستخدام إحداها عند تعطل الأخرى.	4.06	0.830	81.28	**4**	14.327	0.000
8	يتم إشراك باقي الأقسام في عمليات تنفيذ خطط إدارة الأزمات أثناء الأزمة.	4.03	0.729	80.64	**6**	15.831	0.000
	جميع الفقرات	4.20	0.453	84.00		29.627	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "124" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات في الفقرات المتعلقة (فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في احتواء الأضرار) تساوي 4.20 ، والوزن النسبي يساوي 84.00% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 84.00 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في له القدرة على احتواء الأضرار بصورة جيدة جداولكن فيما يتعلق بفقرة يوفر النظام الإمكانيات الفنية والتقنية للمستخدمين للتعامل مع الأزمة واحتواء أضرارها ، فقد كانت جيدة، لذا يجب على الإدارات توفير الإمكانيات الفنية والتقنية لاحتواء الأضرار.

4- فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في استعادة النشاط

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (25) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة **(فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في استعادة النشاط)**

جدول رقم (25)

تحليل في الفقرات المتعلقة (فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في استعادة النشاط)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
1	يساعد النظام الحالي على تخطي الأزمة.	4.09	0.741	81.76	2	16.422	0.000
2	النظام الحالي يساعد على ممارسة الأعمال الاعتيادية في حالة الأزمات.	4.10	0.653	81.92	1	18.770	0.000
3	يقوم النظام بتحديد الاحتياجات اللازمة للمواقع المختلفة التي تأثرت بالأزمة لمعالجة تأثيرات الأزمة واستعادة النشاط الاعتيادي.	3.98	0.724	79.52	3	15.080	0.000
4	يستخدم النظام كافة أنواع الاتصالات لتعريف الزبائن بالأزمة وكيفية معالجتها بكفاءة وفعالية.	3.81	0.895	76.16	6	10.090	0.000
5	يحافظ النظام في ظروف الأزمات على اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاط الاعتيادي دون أي تأثير.	3.86	0.769	77.12	5	12.438	0.000
6	يتم توصيل المعلومات بشكل سريع عبر وسائل الاتصالات المختلفة ويوفر بدائل للاتصال في حال عطل إحداها.	3.91	0.719	78.24	4	14.189	0.000
	جميع الفقرات	3.96	0.572	79.12		18.688	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "124" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة (فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في استعادة النشاط) تساوي 3.96 ، والوزن النسبي يساوي 79.12% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 18.688 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة له قدرة جيدة في استعادة النشاط، وهي أقل مرحلة تؤثر فيها فعالية النظام، وهناك فقرات فيها ضعف بالمقارنة مع باقي

الفقرات مثل يحافظ النظام في ظروف الأزمات على اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاط الاعتيادي دون أي تأثير، والفقرة يستخدم النظام كافة أنواع الاتصالات لتعريف الزبـــائن بالأزمة وكيفية معالجتها بكفاءة وفعالية.

5- فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التعلم

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (26) والذي يبين آراء أفـــراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة **(فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التعلم)**

جدول رقم (26)

تحليل في الفقرات المتعلقة **(فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التعلم)**

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
1	يتم تخزين جميع المعلومات حـــول الأزمـــات لغـــرض الاستفادة منها.	4.18	0.696	83.52	2	18.881	0.000
2	يمكن الوصول إلى المعلومات حول الأزمـــات بـــسرعة وسهولة.	4.12	0.679	82.40	4	18.437	0.000
3	يؤخذ بعين الاعتبار جميع التوصيات والحلول المقترحـــة لحل الأزمات السابقة.	4.15	0.636	83.04	3	20.260	0.000
4	يتم الاستفادة من الأزمات السابقة واســـتخلاص العبـــر منها.	4.21	0.676	84.16	1	19.992	0.000
5	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الأزمات الـــسابقة بقـــصد تطويرها وتحسينها من اجـــل التعامـــل مـــع الأزمـــات المستقبلية.	4.05	0.739	80.96	5	15.856	0.000
6	يتم الاستفادة من أساليب معالجة الأزمـــات فـــي الـــدول الأخرى للاستفادة من تجاربهم.	3.96	0.723	79.20	6	14.847	0.000
	جميع الفقرات	4.11	0.537	82.21		23.119	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "124" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات في الفقـرات المتعلقـة (فاعليـة نظـم المعلومات الإدارية المحوسبة في التعلم) تساوي 4.11 ، والوزن النسبي يـساوي 82.21 % وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تـساوي 23.119 وهـي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقـل من 0.05 مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة له فاعلية كبيـرة فـي عمليـة التعلم، وهذه مرحلة مهمة من مراحل إدارة الأزمات، حيث أن الاهتمام بها يعطـي المـصارف مناعة ضد الأزمات المستقبلية التي من الممكن وقوعها.وكانت اضعف الفقـرات، الفقـرة يـتم الاستفادة من أساليب معالجة الأزمات في الدول الأخرى للاستفادة من تجاربهم

ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة

1. الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصـرها الـستة (جودة وسرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القـرارات، رضـا المـستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) وبين القدرة علي إدارة الأزمات.

جدول رقم (27)

أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	قيمة t	مستوى الدلالة
1	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	3.99	0.573	79.79	4	19.289	0.000
2	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الاستعداد والوقاية	4.10	0.492	81.98	3	24.990	0.000
3	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في احتواء الأضرار	4.20	0.453	84.00	1	29.627	0.000
4	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في استعادة النشاط	3.96	0.572	79.12	5	18.688	0.000
5	فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التعلم	4.11	0.537	82.21	2	23.119	0.000
	جميع فقرات أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	4.04	0.473	80.90		24.693	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "124" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

أولا: من الجدول رقم (27) السابق يتضح أن هناك علاقة طردية وقوية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وقدرة المصارف العاملة بفلسطين على إدارة الأزمات، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة الخشالي والقطب (2007) ، ودراسة العمار(2005) ، ودراسة Esbensen and crisciunas (2008) ،ودراسة Petroni (1999).

كما أن هذه النتيجة تتعارض مع دراسة عبد الله(1995) عن وجود نظام بسيط لإدارة الأزمات في المصارف الأردنية.ويمكن تفسير ذلك على أن عامل الزمن له التأثير الكبير على قدرة المصارف على إدارة الأزمات، حيث أن الدراسة طبقت سنة 1995 ، أي قبل أربعة عشر عاما، وهذا ما يؤكد أن المصارف تستفيد من التجارب وتطور من نفسها، وان

التطور التكنولوجي الهائل في نظم المعلومات الإدارية أعطي المصارف القدرة على رفع مستوى تأثير نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات.

ثانيا: إن درجة تأثير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على إدارة الأزمات تتفاوت من مرحلة لأخرى .فكما هو موضح كان أكبر الأثر لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة على مرحلة احتواء الأضرار ، وهذا يدل على حرص المصارف على احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات وتخفيف تداعياتها السلبية على عمل المصارف، لان مرحلة احتواء الأضرار هي المرحلة الفاصلة لفشل المصارف أو استعادة نشاطها الاعتيادي، لذا فتشير النتائج إلى أن المصارف لها القدرة على احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات، وتخطي الأزمات ومواصلة نشاطها وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة الخشالي والقطب (2007) بأن الأهمية الأكبر لمرحلة احتواء الأضرار، وهذا يعطينا تفسيرا بان سواء في الشركات الصناعية أو في المصارف يكون أثر الأكبر لفاعلية نظم المعلومات الإدارية على مرحلة احتواء الإضرار الناجمة عن الأزمات. ومن ناحية أخرى تتعارض مع دراسة عبد الله(1995).

ثالثا: جاء بالدرجة الثانية أثر نظم المعلومات الإدارية على مرحلة التعلم ، وهذه مرحلة مهمة حيث تعطينا إيضاحات حول مدي اهتمام الإدارات في المصارف بالاستفادة من الأزمات السابقة ومتابعتها لتطوير الخطط لإدارة الأزمات، وهذه نقطة مهمة التعلم من الأخطاء وعدم الوقوع في الأزمات وكان الوزن النسبي لها 82.21% ، وهذه النتيجة تتعارض مع ما توصلت إليه دراسة الخشالي والقطب(2007) بأن تأثير نظم المعلومات الإدارية على مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر جاءت في الدرجة الثانية .

رابعا: ولقد جاء اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على باقي مراحل إدارة الأزمات مرحلة الاستعداد والوقاية، اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، ومرحلة استعادة النشاط متفاوتا ولكن بدرجة ضئيلة، هذه النتيجة تعطي المصارف القدرة على إدارة الأزمات وأن ضعف المستلزمات لهذه المراحل تفاقم من الأزمة وتجعل المصارف عرضة للأزمات وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الخشالي والقطب(2007) ، وتختلف مع دراسة عبد الله(1995) حول وجود نظام بسيط لإدارة الأزمات في المصارف الأردنية علما بأن المصارف الأردنية كانت تمثل نسبة كبيرة من عينة الدراسة.

لإيجاد العلاقة بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين القدرة على إدارة الأزمات تم إيجاد معادلة الانحدار الخطي البسيط وفق النموذج التالي :

$$Y = a + bx$$

حيث أن :

x هو المتغير المستقل (فاعلية نظم المعلومات الادارية المحوسبة)

Y هو المتغير التابع (القدرة على إدارة الأزمات)

a تقاطع خط الانحدار مع محور الصادات

b : ميل خط الانحدار

وباستخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط الموضح في جدول رقم (28) ، تم إيجاد معامل التفسير الذي يفسر التغير الحادث في القدرة على إدارة الأزمات نتيجة التغير الحادث في فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ووجد انه يساوي 66.6% وهي نسبة تفسير جيدة، والباقي يعود لعوامل أخرى مثل الثقافة التنظيمية، إدارة الجودة الشاملة، سياسات التسويق، إدارة الموارد البشرية وغيرها من العوامل الأخرى.

جدول رقم (28)

ملخص جدول انحدار فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على إدارة الأزمات

النموذج	R	R square	Adjusted R square	Std. Error The estimate
الانحدار الخطي البسيط (انحدار فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على إدارة الأزمات)	.816*	.666	.663	.27463

- المتغير التابع : إدارة الأزمات
- المتغير المستقل : فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

معادلة الانحدار البسيط:

جدول رقم (29) معادلة الانحدار البسيط

المتغيرات	المعاملات	T	مستوى الدلالة
(الثابت)	1.585	9.433	0.000
فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بعناصرها الستة	0.645	15.649	0.000

ويتبين من الجدول رقم (29) معادلة الانحدار البسيط وهي:

القدرة على إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة = 1.585 + 0.645 x (فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بعناصرها الستة).

ويتبين أن مستوى الدلالة لكل عنصر اقل من 0.05 مما يدل على فاعلية وأهمية المتغير المستقل (فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة) في التأثير في المتغير التابع (القدرة على إدارة الأزمات).

2. الفرضيات الفرعية:

وينشق من الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

1. **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (سرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة أمن المعلومات) اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.**

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين الفاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (جودة وسرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) واكتشاف إشارات الإنذار المبكر عند مستوى دلالة $a = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (30) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة لكل عنصر من عناصر نظم المعلومات الإدارية اقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة لكل عنصر من عناصر نظم المعلومات الإدارية اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.174 ، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a = 0.05$ بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (جودة وسرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) واكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

جدول رقم (30)

معامل الارتباط بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة و اكتشاف إشارات الإنذار المبكر

المحور	الإحصاءات	جودة وسرعة الحصول على المعلومات	وسرعة اتخاذ القرارات	رضا المستخدم	ملاءمة النظام للمستويات الإدارية	الاستجابة للتغيرات المستجدة	أمن المعلومات	جميع فقرات أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات
اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	معامل الارتباط	0.553	0.613	0.520	0.498	0.534	0.707	0.719
	مستوى الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	حجم العينة	125	125	125	125	125	125	125

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 123" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.174

يتضح من الجدول رقم (30) بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة وبين اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، ولقد كانت أقوى علاقة بين عنصر أمن المعلومات في مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر وهذه النتيجة تتعارض مع دراسة الخشالي والقطب(2007) حيث عنصر أمن المعلومات كان تأثيره غير دال إحصائيا ويمكن تفسير ذلك بأن دراسة الخشالي والقطب (2007) طبقت على الشركات الصناعية، حيث أن عنصر امن المعلومات ليس بذات الأهمية في القطاع المصرفي، لأن القطاع المصرفي عنصر أمن المعلومات عنصر جوهري، كما أن أمن المعلومات له علاقة قوية مع اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، حيث إعطاء صلاحيات الدخول للمعلومات حسب المستوى الإداري يعطي الإدارة القدرة على التركيز في المعلومات واستشعار إشارات الخطر التي قد تكون مؤشرا لاحتمال وقوع الأزمات، ويليه عنصر سرعة اتخاذ القرارات، وجاء في المرتبة الأخيرة عنصر ملاءمة النظام للمستويات الإدارية. وهذا يجعلنا نؤكد على أن أمن المعلومات

وسرعة اتخاذ القرار تؤثر وبشكل قوي على قدرة المصارف على اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، حيث تستطيع المصارف رصد أي إشارات خطر ومعالجتها قبل تفاقمها.وهذا يتفق مع دراسة الشنتف (2000) ، ودراسة غنيم (2004) ، ودراسة المحاسنة (2005) حول دور نظم المعلومات الإدارية في فاعلية عملية صنع القرار، وبالتالي سرعة اتخاذ القرارات تعطي الإدارة القدرة على اكتشاف إشارات الإنذار المبكر وسرعة الوصول للازمة.

وكانت علاقة فاعلية نظم المعلومات بعناصرها الستة مجتمعة أقوى من عناصر فاعلية النظام منفردة، وهذا يعود لتكاملية عناصر الفاعلية وأن نظام المعلومات عندما يكون فاعل يستطيع اكتشاف إشارات الخطر، وبالتالي يزيد من قدرة الإدارة علي إدارة الأزمات.

2. **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (سرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة ، أمن المعلومات) وبين الوقاية والاستعداد.**

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين الفاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (جودة وسرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) والوقاية والاستعداد عند مستوى دلالة $a = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (31) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة لكل عنصر من عناصر نظم المعلومات الإدارية اقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة لكل عنصر من عناصر نظم المعلومات الإدارية اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.174 ، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة عند مستوى دلالة

$a = 0.05$ إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (جودة وسرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) والوقاية والاستعداد.

جدول رقم (31)

معامل الارتباط بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة والاستعداد والوقاية

المحور	الإحصاءات	جودة وسرعة الحصول علي المعلومات	وسرعة اتخاذ القرارات	رضا المستخدم	ملائمة النظام للمستويات الإدارية	الاستجابة للتغيرات المستجدة	أمن المعلومات	جميع العناصر
الاستعداد والوقاية	**معامل الارتباط**	0.569	0.549	0.575	0.678	0.521	0.695	0.748
	مستوى الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	حجم العينة	125	125	125	125	125	125	125

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 123" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.174

يتضح من الجدول رقم (31) بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة وبين الاستعداد والوقاية، ولقد كانت أقوى علاقة بين عناصر فاعلية النظام مجتمعة وبين مرحلة الاستعداد والوقاية. مما يعطي نظم المعلومات الإدارية القدرة على الاستعداد للأزمات المستقبلية التي قد تتعرض لها المصارف، والقدرة على مواجهتها في حال وقوعها.

وبالنسبة لعناصر النظام، كانت أقوى علاقة بين أمن المعلومات وبين مرحلة الاستعداد والوقاية، ويليه عنصر ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، وهذه النتيجة تعطي الإدارة الدافع للاهتمام بأمن المعلومات، وهذا يتفق مع دراسة المعشر والخصبة (2006) ، بأن العوامل التنظيمية وملاءمة النظام للمستويات الإدارية يزيد من فاعلية نظم المعلومات الإدارية، تتفق مع دراسة Esbensen and crisciunas(2008) بوجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والقدرة على إدارة الأزمات.

وتتفق أيضا مع دراسة الخشالي والقطب (2007) حيث أن عنصر أمن المعلومات كان تأثيره دال إحصائيا، ولكن تختلف مع الدراسة بأن عنصر رضا المستخدم، وملاءمة النظام للمستويات الإدارية لم يكن دال إحصائيا، وهذا يفسر بأن رضا المستخدم وملاءمة النظام للمستويات الإدارية تكون في القطاع المصرفي أهم من الشركات الصناعية، حيث أن القطاع المصرفي جوهر عمله مع الزبائن فرضا المستخدم ينعكس على الزبائن .

3. **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (سرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) وبين احتواء الأضرار.**

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين الفاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (جودة وسرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات)

واحتواء الأضرار عند مستوى دلالة $a = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (32) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة لكل عنصر من عناصر نظم المعلومات الإدارية اقل من 0.05 كما أن قيمة r المحسوبة لكل عنصر من عناصر نظم المعلومات الإدارية اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.174 ، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة عند مستوى دلالة $a = 0.05$ إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (جودة وسرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) واحتواء الأضرار

جدول رقم (32)

معامل الارتباط بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة واحتواء الأضرار

المحور	الإحصاءات	جودة وسرعة الحصول على المعلومات	وسرعة اتخاذ القرارات	رضا المستخدم	ملائمة النظام للمستويات الإدارية	الاستجابة للتغيرات المستجدة	أمن المعلومات	
احتواء الأضرار	**معامل الارتباط**	0.657	0.545	0.644	0.575	0.505	0.670	0.749
	مستوى الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	حجم العينة	125	125	125	125	125	125	125

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 123" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.174

يتضح من الجدول رقم (32) بأن فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة مجتمعة كانت علاقتها بالقدرة على إدارة الأزمات أكثر من عناصر النظام منفردة، مما يفسر أن النظام بعناصره الستة تشكل نظاما فاعلا وقادرا على إدارة الأزمات.

وكان عنصر أمن المعلومات وعنصر سرعة الحصول على المعلومات الأكثر تأثيرا من بـــاقي العناصر الأخرى، وهذا يمكن تفسيره بطبيعة مجتمع الدراسة الـــذي يعتمـــد بالأســـاس علـــى المعلومات سواء بالحصول عليها ومعالجتها وحمايتها من الضياع والاختراق وذلك هو جوهر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومـــات الإداريـــة بعناصـــرها الستة (سرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المـــستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاســـتجابة للتغيـــرات المـــستجدة، أمـــن المعلومات) وبين استعادة النشاط.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين الفاعلية نظم المعلومات الإداريـــة بعناصـــرها الستة (جودة وسرعة الحصول علي المعلومات ، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المـــستخدم ، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المـــستجدة، أمـــن المعلومـــات) واستعادة النشاط عند مستوى دلالة $a = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (33) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة لكل عنصر من عناصر نظم المعلومات الإدارية اقـــل مـــن 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة لكل عنصر من عناصر نظم المعلومات الإدارية اكبر مـــن قيمـــة r الجدولية والتي تساوي 0.174 ، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $a = 0.05$ بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصـــرها الـــستة (جـــودة وســـرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مـــدى ملائمـــة النظـــام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) واستعادة النشاط

جدول رقم (33)

معامل الارتباط بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة و استعادة النشاط

المحور	الإحصاءات	جودة وسرعة الحصول على المعلومات	وسرعة اتخاذ القرارات	رضا المستخدم	ملائمة النظام للمستويات الإدارية	الاستجابة للتغيرات المستجدة	أمن المعلومات	
استعادة النشاط	**معامل الارتباط**	0.611	0.545	0.486	0.428	0.453	0.546	0.639
	مستوى الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	حجم العينة	125	125	125	125	125	125	125

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 123" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.174

يتضح من الجدول رقم (33) بأن فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة علاقتها قوية بإدارة الأزمات في مرحلة استعادة النشاط .وكان عنصر سرعة الحصول على المعلومات له أقوى علاقة مع مرحلة استعادة النشاط، حيث هذه المرحلة تتطلب جمع معلومات بسرعة وبدفة لاستعادة المصارف لنشاطها الاعتيادي وتخطي آثار الأزمة، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة إسماعيل(2001) ، حيث كانت سرعة الحصول على المعلومات أهم عناصر فاعلية نظم المعلومات الإدارية، وتتفق أيضا مع **دراسة** Wang (2009) بأن سرعة الحصول على المعلومات تساعد المؤسسات على إدارة الأزمات.

5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (سرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) وبين التعلم.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين الفاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (جودة وسرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) والتعلم عند مستوى دلالة $a = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (34) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة لكل عنصر من عناصر نظم المعلومات الإدارية اقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة لكل عنصر من عناصر نظم المعلومات الإدارية اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.174 ، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة عند مستوى دلالة $a = 0.05$ إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة (جودة وسرعة الحصول علي المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) والتعلم

جدول رقم (34)

معامل الارتباط بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة و التعلم

المحور	الإحصاءات	جودة وسرعة الحصول على المعلومات	وسرعة اتخاذ القرارات	رضا المستخدم	ملائمة النظام للمستويات الإدارية	الاستجابة للتغيرات المستجدة	أمن المعلومات	
التعلم	معامل الارتباط	0.610	0.558	0.615	0.620	0.573	0.677	0.759
	مستوى الدلالة	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	حجم العينة	125	125	125	125	125	125	125

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 123" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.174

يتضح من الجدول رقم (34) أن هناك علاقة قوية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بعناصرها الستة وبين مرحلة التعلم. وهذا يؤكد حرص الإدارة على الاستفادة من الأخطاء والخطط الموضوعة لإدارة الأزمات. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الخشالي والقطب (2007) ، ودراسة Petroni (1999) حيث أكدت الدراسة على ضرورة التعلم من الحوادث والأزمات وبناء نظم معالجة الكوارث حتى تتجنب المصارف عدم الوقوع في أزمات.

3. الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α= 0.05) حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى متغير (الجنس، تصنيف البنك، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، التخصص) وينشق منها الفرضيات الآتية:

3.1 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α= 0.05) حول مدى فاعليـــة نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوســبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى متغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t للفرق بين متوسطي آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة تعزى للجنس والنتائج مبينة في جدول رقم (35) كما يلي:

جدول رقم (35)

نتائج اختبار t حسب للفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى للجنس

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
فاعلية نظم المعلومات الإدارية	**ذكر**	118	4.1927	0.3805	-0.328	0.744
	أنثى	7	4.2406	0.2620		
أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	**ذكر**	118	4.0341	0.4794	-1.032	0.304
	أنثى	7	4.2239	0.3216		

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "123" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

بالنسبة لـــ (مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك)، و(أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة) بلغت القيمة المطلقة t المحسوبة تساوي 0.328 ، و1.032 وهي اقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 ، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.744 ، و 0.304 وهي اكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك، وأثرها على إدارة الأزمات تعزى للجنس.

من الواضح أن متغير الجنس لا يؤثر على رأي المبحوثين وهذا مقبول لان عينة الدراسة كلها من المستويات الإدارية العليا سواء كان ذكر أو أنثي، يكون يتمتع بالخبرة الكافية والرأي الصائب ، وهذه النتيجة تتعارض مع دراسة Negrin and Sheaffer (2004) حيث خلصت الدراسة بان متغير الجنس يؤثر على القدرة على إدارة الأزمات لصالح الإناث، بحيث أن الإناث أكثر حكمة ومشاركة في الإدارة مما يجعلها أفضل في إدارة الأزمات.ويمكن تفسير ذلك بأن عينة الدراسة لا يوجد فيها العدد الكافي لكشف الفرق، والتفسير الآخر بان دراسة Negrin and Sheaffer (2004) طبقت في دولة غربية وصفات المرأة في الإدارة وثقافتها تختلف عن ثقافتنا.

3.2 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α= 0.05) حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى متغير تصنيف البنك.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t للفرق بين متوسطي آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة تعزى لتصنيف البنك والنتائج مبينة في جدول رقم (36) كما يلي:

جدول رقم (36)

نتائج اختبار t حسب للفروق بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى متغير تصنيف البنك

المحور	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
فاعلية نظم المعلومات الإدارية	وطني	40	4.1888	0.4330	-0.134	0.894
	وافد	85	4.1985	0.3459		
أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	وطني	40	3.9696	0.6066	-1.221	0.224
	وافد	85	4.0801	0.3943		

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "123" ومستوى دلالة 0.05 تساوي1.98

بالنسبة لـــ (مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك) ، و(أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة) بلغت القيمة المطلقة t المحسوبة تساوي 0.134 ، و1.221 وهي اقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98 ، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.894 ، و0.224 وهي اكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك تعزى لتصنيف البنك.

الواضح من النتائج أن تصنيف البنك وطني أو وافد لم يكن هناك فروق في الإجابـــات علـــى أسئلة الاستبانة وهذا يعزى إلى أن المصارف لديها نظم معلومات فعال ولديها رؤية واضـــحة لإدارة الأزمات، ولان نظم المعلومات الإدارية هي عصب العمل المصرفي، فالاهتمام بفاعلية نظم المعلومات هو هدف المصارف سواء كانت وطنية أم وافدة. والسبب الآخر هو أن البيئـــة التي تعمل بها المصارف في فلسطين هي نفس البيئة، وطرق المنافسة بين المـــصارف تكـــاد تكون متشابها، ونوعية المعدات والبرمجيات المستخدمة قريبة من بعضها البعض.

3.3 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α= 0.05) حول مدى فاعليـــة نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوســبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين للفروق بين متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة تعزى لسنوات الخبرة والنتائج مبينة في جدول رقم (37) كما يلي:

جدول رقم (37)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى تعزى سنوات الخبرة

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F"	مستوى الدلالة
الأول	فاعلية نظم المعلومات الإدارية	بين المجموعات	0.548	2	0.274	1.986	0.142
		داخل المجموعات	16.820	122	0.138		
		المجموع	17.367	124			
الثاني	أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	بين المجموعات	0.966	2	0.483	2.201	0.115
		داخل المجموعات	26.780	122	0.220		
		المجموع	27.746	124			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2 ، 122" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.07

بالنسبة لـــ (مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك) ، و(أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة) بلغت قيمة F المحسوبة تساوي 1.986 ، و2.201 وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.07 ، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.142 ، 0.115 وهي اكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك تعزى سنوات الخبرة

ويمكن تفسير ذلك بأن جميع المبحوثين يتمتعون بالخبرة الكافية، وأن حوالي 80% من المبحوثين كانت عدد سنوات خبرتهم أكثر من عشرة سنوات، وهذا يعطي تفسيرا واضحا بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين يعزى لسنوات الخبرة.

3.4 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالـــة (α= 0.05) حـــول مـــدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإداريـــة المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى متغير المؤهل العلمي

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين للفروق بـــين متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة تعـــزى المؤهل العلمي والنتائج مبينة في جدول رقم (38) كما يلي:

جدول رقم (38)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى تعزى المؤهل العلمي

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F"	مستوى الدلالة
الأول	**فاعلية نظم المعلومات الإدارية**	**بين المجموعات**	0.422	2	0.211	1.520	0.223
		داخل المجموعات	16.945	122	0.139		
		المجموع	17.367	124			
الثاني	**أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات**	**بين المجموعات**	1.502	2	0.751	3.490	0.034
		داخل المجموعات	26.244	122	0.215		
		المجموع	27.746	124			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2 ، 122" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.07

بالنسبة لـــ (مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك) بلغت قيمة F المحسوبة تساوي 1.520 وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.07 ، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.223 وهي اكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك تعزى المؤهل العلمي.

بالنسبة لـــ (أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة) بلغت قيمة F المحسوبة تساوي 3.490 وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.07 ، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.034 وهي اقل من 0.05 مما يدل على وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة تعزى المؤهل العلمي، نظرا لوجود فروق بين إجابات المبحوثين ،سيتم استخدام

اختبار شفيه لتوضيح الفروق بين الفئات، ويبين اختبار شفيه جدول رقم (39) أن الفروق بين الفئة " دبلوم متوسط " والفئة " بكالوريوس " ولصالح الفئة " دبلوم متوسط " .

ويعزى الفرق بين فئة البكالوريوس والدبلوم، إلى أن هناك فرق في المستوى الأكاديمي ومستوي التعامل مع الأنظمة وإدارة الأزمات، حيث أن حملة الدبلوم المتوسط يكون عملهم تقني أكثر منه إداري ومستوي الإدراك الإداري يكون مختلف.

جدول رقم (39)

اختبار شفيه للفروق المتعددة

المجموعة	الفروق	دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم متوسط
أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات	**دراسات عليا**		0.133	-0.386
	بكالوريوس	-0.133		-0.519*
	دبلوم متوسط	0.386	0.519*	

3.5 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α= 0.05) حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى متغير التخصص.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين للفروق بين متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة تعزى التخصص والنتائج مبينة في جدول رقم (40) كما يلي:

جدول رقم (40)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى تعزى للتخصص

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F"	مستوى الدلالة
الأول	**فاعلية نظم المعلومات الإدارية**	**بين المجموعات**	0.734	4	0.184	1.324	0.265
		داخل المجموعات	16.633	120	0.139		
		المجموع	17.367	124			
الثاني	**أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات**	**بين المجموعات**	0.105	4	0.026	0.114	0.977
		داخل المجموعات	27.641	120	0.230		
		المجموع	27.746	124			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "4 ، 120" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.45

بالنسبة لـــ (مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك) ، و(أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة) بلغت قيمة F المحسوبة تساوي 1.324 ، و0.114 وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.45 ، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.265 ،و 0.977 وهي اكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك تعزى التخصص، وهذا يمكن تفسيره بان جميع تخصصات المبحوثين هي من كليات التجارة وتكنولوجيا المعلومات وكلها لها علاقة مباشرة مع موضوع البحث.

جدول رقم (41)

ملخص نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية	النتيجة
الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين القدرة علي إدارة الأزمات.	مقبولة
الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	مقبولة
الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين الاستعداد والوقاية	مقبولة
الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين احتواء الأضرار	مقبولة
الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين استعادة النشاط	مقبولة
الفرضية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبين التعلم	مقبولة
الفرضية السادسة: الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α= 0.05) حول أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات يعزى إلى متغير (الجنس، تصنيف البنك، سنوات الخبرة، التخصص)	مرفوضة
الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α= 0.05) حول أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات يعزى إلى متغير (المؤهل العلمي)	مقبولة

الفصل السابع

النتائج والتوصيات

أولا: النتائج

ثانيا: التوصيات

أولا : النتائج

خلصت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج والتي كان أهمها:

النتائج الخاصة بفاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بعناصرها الستة:

1. يوجد لدى المصارف العاملة في فلسطين نظم معلومات إدارية محوسبة فعالة بدرجة جيدة جدا وملائمة للمستويات الإدارية وتتمتع بحماية جيدة للمعلومات، وذلك بناءا على نتائج المقياس المقترح بالعناصر الستة الذي تم تصميمه لقياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ووجد من خلال متوسط مجموع الأوزان النسبية للعناصر الستة لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة فاعلة بنسبة 83% ، ما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية في المصارف العاملة في فلسطين فاعلة بدرجة جيدة .
2. جميع العناصر الستة تساهم في فاعلية النظام بنسب متقاربة وفروق ضئيلة وكان أكثرها تأثيرا عنصر ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، وذلك لضرورة أن يكون النظام ملائم لخدمة جميع المستويات الإدارية دون تداخل في الصلاحيات. ويليه في الأهمية عنصر أمن المعلومات، وهذه النتيجة تؤكد على أهمية أمن المعلومات في العمل المصرفي، ومن ثم باقي العناصر بنسب متقاربة.

النتائج الخاصة بأثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على قدرة المصارف على إدارة الأزمات:

1. يوجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة الأزمات، وخلصت الدراسة إلى أن ما نسيته 66.6% من قدرة المصارف على إدارة الأزمات يفسره فاعلية نظم المعلومات المحوسبه، والباقي يعود لعوامل أخرى، وهذه نسبة ممتازة حيث توضح مدى أهمية فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات.
2. إن درجة تأثير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على إدارة الأزمات تتفاوت من مرحلة لأخرى مع ملاحظة أن جميعها ذات معنوية. وكان الأثر الأكبر لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة على مرحلة احتواء الأضرار، وهذا يدل على حرص المصارف على احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات وتخفيف تداعياتها السلبية على عمل المصارف، لان مرحلة احتواء الأضرار هي المرحلة الفاصلة لفشل المصارف أو استعادة نشاطها الاعتيادي، لذا فإن النتائج تشير إلى أن المصارف لها القدرة على احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات، وتخطي الأزمات ومواصلة نشاطها
3. ولقد كان تأثير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على باقي مراحل إدارة الأزمات والتي منها مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، ومرحلة الاستعداد والوقاية، ومرحلة استعادة النشاط، والتعلم متفاوت ولكن بدرجات ضئيلة مع ملاحظة أنها ذات معنوية.

4. إن العلاقة بين عناصر فاعلية النظام مجتمعة وبين إدارة الأزمات في جميع مراحل إدارة الأزمات أقوى من العلاقة بين العناصر الستة منفردة وبين مراحل إدارة الأزمات، مما يؤكد أن فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة تمثل نظام متكامل وضروري لنجاح عمل المصارف .
5. يوفر النظام وحدة خاصة تعمل على جمع المعلومات الخاصة بالأزمات وتحليلها وتخزينها على قواعد البيانات و يوفر النظام حلولا معدة مسبقا (سيناريوهات) لمواجهة الأزمات المتوقعة ولكن ليس بالمستوى المطلوب.
6. إن كيفية استخدام النظام لكافة أنواع الاتصالات لتعريف الزبائن بالأزمة وكيفية معالجتها بكفاءة وفعالية لم تكن بالمستوي المطلوب .
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α= 0.05) حول مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك وأثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة يعزى إلى متغير (تصنيف البنك، سنوات الخبرة، التخصص، الجنس) .

فالاهتمام بفاعلية نظم المعلومات هو هدف المصارف سواء كانت وطنية أم وافدة. أن البيئة التي تعمل بها المصارف في فلسطين هي نفس البيئة، وطرق المنافسة بين المصارف تكاد تكون متشابهة، كما أن نوعية المعدات والبرمجيات المستخدمة قريبة من بعضها البعض.

8. توجد فروق بين إجابات المبحوثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة تعزى المؤهل العلمي بين البكالوريوس والدبلوم، حيث كانت النتائج لصالح فئة البكالوريوس.

ثانيا: التوصيات

لقد خرجت الدراسة بعدة توصيات كان من أهمها:

1. زيادة الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية المحوسبة لأنها تعتبر عصب العمل المصرفي وأن زيادة فاعلية النظام يعطي المصارف القدرة على تجنب الأزمات والتحوط منها والتخفيف من آثارها السلبية في حال وقوعها، فإن أي خلل مهما كان بسيطا يعرض المصرف إلى الأزمات.
2. ضرورة وجود خطط جاهزة وسيناريوهات لإدارة الأزمات، يتم تحديثها بصورة مستمرة واختبارها بشكل فعلى للتأكد من صلاحيتها.
3. تشكيل فريق عمل من مهامه رصد إشارات الإنذار المبكر واكتشاف مواطن الضعف ووضع المقترحات لحلها.
4. إن المعلومات هي جوهر العمل المصرفي وأساسه والحفاظ عليها يعزز من بقاء المصارف لذا توصي الدراسة بضرورة إدارة وحماية أمن المعلومات من الضياع أو الاختراق أو التلصص، وتخزين المعلومات بصورة مباشرة في أماكن آمنة، وضرورة توفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام في حالة عطل المعدات المادية والبرمجية لأي سبب كان، تدخل الأجهزة على الخدمة مباشرة
5. نظرا لعدم الاستقرار الأمني نتيجة الاحتلال في فلسطين توصي الدراسة بإنشاء نظم معالجة الكوارث فعالة، في حال تعطل النظام نتيجة لكارثة طبيعية أو بفعل إنسان، تكون نظم معالجة الكوارث جاهزة للاستخدام، وذلك لان توقف النظام لساعات يعني خسارة كبيرة.

6. تجهيز كافة بدائل الاتصالات لتعريف الزبائن بالأزمة وكيفية معالجتها بكفاءة وفعالية، وإشراك الزبائن في كيفية معالجة الأزمات.
7. . والاستعانة بشركات وخبراء متخصصين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وإدارة الأزمات، وتدريب الموظفين على كيفية إدارة الأزمات.
8. الاستفادة من أساليب معالجة الأزمات في المصارف العاملة في فلسطين، ومن تجارب الدول الأخرى.

قائمة المراجع

المراجع العربية والمراجع الأجنبية

أولا: المراجع العربية:

الكتب:

البكري ، سونيا محمد ، "نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية) ، الدار الجامعية، الإسكندرية ، 2000.

الحسنية، سليم ، نظم المعلومات الإدارية ""نما" ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2002.

الخضيري ، محسن أحمد ، إدارة الأزمات ، مجموعة النيل العربية ، ط2 ، 2002.

الرازي ، زين الدين محمد بن أبي بكر ، قاموس مختار الصحاح ، مؤسسة الرسالة ، بيروت، 1988.

العمري ، غسان عيسي و السامرائي ، سلوى، نظم المعلومات الإستراتيجية مدخل استراتيجي معاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، ط1 ، 2008 .

الكردي منال ، العبد جلال. مقدمة في نظم المعلومات الإدارية "المفاهيم الأساسية والتطبيقات" دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية، 2003 .

المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، "نظم المعلومات الإدارية(الأسس والمبادئ) ، المكتبة العصرية، المنصورة، 2002.

جواد ، شوقي ناجي ، إدارة الأعمال منظور كلي ، دار الحامد ، عمان ، 2000.

قنديلجى ، عامر و الجنابي ، علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشرة والتوزيع والطباعة ، ط1، 2005.

قنديلجى ،عامر و الجنابي ، علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشرة والتوزيع والطباعة ،ط2 ، 2008.

لطفي، أمين السيد ، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات الإدارية ، الدار الجامعية ، القاهرة ، 2005.

مهنا ، محمد ، "إدارة الأزمات:قراءة في المنهج ، الإسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة ، 2004.

ياسين، غالب سعد ،"نظم المعلومات الإدارية – وتكنولوجيا المعلومات "، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ، 2005.

أبحاث ماجستير ودكتوراه:

الشنتف، "دور نظم المعلومات المحوسبة في عملية صنع القرارات دراسة تطبيقية على المصارف التجارية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير، جامعة الملكة أروى، 2000.

العمار، عبد الله بن سليمان ، "دور تقنية ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث دراسة تطبيقية على المديرية العامة للدفاع المدني"، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005.

إسليم ، وسام صبحي مصباح ، سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية:دراسة ميدانية علي وزارة المالية في غزة ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية-غزة ، 2007.

عبد الله ، غادة ، "إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الأردني" ، دراسة تطبيقية ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، عمان، 1999.

عيسى، أمجد عبد المعزوز، "السياسات الائتمانية في البنوك العاملة في فلسطين"، دراسة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، 2004.

غنيم ، ماهر أحمد محمود ، "دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطينط" ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية –غزة ، 2004.

أبحاث ودوريات:

الحوشان ، بركة بن زامل ، التوعية الأمنية حول الأزمات المعاصرة ، ندوة علمية ، الرياض 2008.

الخشالي ، شاكر جار الله ، القطب ، محيي الدين ، فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية ، المجلة الأردنية في الإدارة المجلد 3 ، العدد 1 ، 2007 ، ص22-44 .

السالم، مؤيد سعيد و نازم، ملكاوي ، "اثر الخصائص الهيكلية في فاعلية نظم المعلومات:دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الأردنية ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، المجلد 7 ، العدد 1 ، ص161-184.

الاعرجي ، عاصم محمد حسين و دقامسة ، مأمون أحمد ، إدارة الأزمات :دراسة ميدانية لمدي توافر عناصر إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى ، الإدارة العامة ، المجلد 39 ، العدد 4 ، 2000.

المحاسنة ، محمد عبد الرحيم ، أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات:دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 1 ، العدد 1 ، 2005.

المعشر ، زياد يوسف و الخصبة ، محمد علي ، "أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية : دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني" ، المجلة الأردنية في إدارة الإعمال ، المجلد 2 ، العدد 4 ، 2006.

أيوب ، ناديا ، " كفاءة نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر المستفيد في المنشات الصناعية السعودية الصغيرة " ، مجلة دراسات ، العلوم الإدارية ، الجامعة الأردنية ، مجلد 27 ، عدد 1 ، ص 161-180. ، 2000.

إسماعيل ، صابر مجمد ، "تقييم نظم المعلومات الإدارية المرتبطة بالحاسوب في وحدات القطاع الحكومي" المجلة العلمية لتجارة الأزهر ، العدد 26 ، يناير 2001.

سالم ، أكرم ، "إدارة الأزمات وسبل التعامل معها ومواجهتها" ، الحوار المتمدن - العدد: 1737 - 2006 .

سامي ، ابو شمالة ، " مؤتمر بكلية مجتمع العلوم المهنية حول الواقع الاقتصادي" ، نوفمبر ، 2007.

سلطة النقد الفلسطينية ، دائرة الأبحاث والسياسات النقدية، 2009.

عبد القادر ، ناديا ، " إدارة الأزمات وحل المشكلات ، الدورة التدريبية للمعلمات ، 2007.

عبد الكريم وأبو صلاح ، " المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل II (دراسة لطبيعتها وسبل إدارتها في حالة البنوك العاملة في فلسطين) " ، المؤتمر العلمي السنوي الخامس ، جامعة فيلادلفيا الأردنية ، 2007.

مجلة الجزيرة ، إدارة الأزمات..الفن الصعب ، عندما يحدث ما لا تتوقعه ، السعودية ، العدد 7 ، 2002.

ثانيا: المراجع الإنجليزية

Books:

Alter, Steven, "Information systems management perspective, the Benjamin Cumming publishing company, Inc ,second edition,1996.

Boddy, David and , Boonstra, Albert , and Kennedy, Graham, "Managing Information Systems", prentice Hall, Financial Times, international copy second edition, 2008.

Curtis, Graham and Cobham, David, "Business Information Systems Analysis, Design and Prectice", prentice Hall, Financial Times, 2002.

Fidler ، C & Rogerson ، S ، Strategic Management support Systems ، Financial times ، Pitman Publishing ، 1996 ، P212

Haag, Stephen, Cummings, Maeve, McCubbrey , Donald J., "Management Information Systems for the Information Age", McGraw-Hill Irwin, third edition, 2002.

J.R Vacca ، BSP ، Hoe it is working ، computer world ، March ، 1993

Laudon ، Kenneth C. Laudon ، Jane P. "Management Information Systems ، Prentice Hall International ، Inc ، 2002

O'Brie ، Jame ، Management Information System ، Managing information Technology in the E-Business enterprise، McGraw Hill ، rwin Boston ، Fifth Edition ، 2002 .

Reyonold,George W., "Information systems for managers", prentice hall, second edition, 1999.

Robson, Wendy ,"Strategic Management and Information systems", prentice Hall Financial Times, second edition, 2004.

webster. N., New Twentieth century dictionary of the English Language, New York Collins World Publishing Co. Ins,1993.

Wilinson ، Joseph W. ، "Accounting and information Systems ، N.Y John Wiley & Sons ، Inc. 1991.

Yemen ," statistics: an introductory analysis " 2nd edition, Harper and Row, New York, 1967.

Researches:

Brent, W.,chaos, crises and disaster: A strategic approach to crisis management in the tourism industry ,Tourism management,25,2004,pp 669-683.

Davies, H., Walters, M. (1998), "Do all crises have to become disasters? Risk and risk mitigation", Disaster Prevention and Management: An International Journal, Vol. 7 No.5, pp.396-400.

Dean, D.H. (2004), "Consumer reaction to negative publicity", Journal of Business Communication, Vol. 41 No.2, pp.192-211.

E. Quarantelli. Evacuation Behavioer and Problems. Columbus, ohio: Stat University Disaster Research Center, 1980,P22.

Fiedler, Robert, Brown, Carl, Moloney, James, " Liquidity risk: what lessons can be learnt from the crisis in Japan’s banking system", Balance Sheet, Volume:10, Number:1, 2002, PP38-42.

Fink. Crisis Management: planning for the inevitable. New York: AMACOM,1986..

G. Richard and J. Ronald. Emergency Planning for Maximum Protection. New York: Butterworth - Heinemann, 1991,P13.

Hall, Maximilian J. B, " The sub-prime crisis, the credit squeeze and Northern Rock: the lessons to be learned", Journal of Financial Regulation and Compliance , Volume: 16, Number:1, 2008 .

Lars H. Esbensen and Tomas Krisciunas , information technology and crisis management, master thesis, VT INFM02, 2008.

Llewellyn, David T.," The Northern Rock crisis: a multi-dimensional problem waiting to happen", Journal of Financial Regulation and Compliance, Volume:16, Number:1, 2008, pp: 35-58.

Negrin, Rita Mano and Sheaffer, Zachary, " Are women “cooler” than men during crises? Exploring gender differences in perceiving organisational crisis preparedness proneness", Women in management review, Vol. 19, No.2, 2004.

Pearson C. , and Mitroff, from crisis prone to prepared : Aframework for crisis management , Academy of management executives, 17(1):48-59. , 1993.

Petroni, Alberto, " Managing information systems' contingencies in banks: a case study", Disaster Prevention and Management, Volume:8, Number:2, 1999, pp:101-110.

Subhash, C. Kundu, "Impact of computer disasters on information management: a study", Industrial Management & Data Systems, Volume:104, Number:2, 2004, pp:136-143.

Von Solms, R.& Van de Haar, H., & Von Solms, & S.H., Caelli, W.J. (1994), "A framework for information security evaluation", Information and Management, Vol. 26, No.3, pp.143-53.

Wang , " Knowledge management adoption in times of crisis", Industrial Management & Data Systems Volume: 109 Number:4, 2009, pp: 445-462.

Internet:

www.dssworld.jeeran.com , 15/3/2009.

http://www.ibtesama.com/vb/showthread-t_102068.html , 5/7/2009

http://www.ibtesama.com/vb/showthread-t_44663.html 5/7/2009

www.bbc.arabic.com 25/11/2008.

المـــــــــــلاحق

ملحق رقم

(1)

الاستبـــــــانة

الجامعة الإســـلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

ســـــــيدي/ تي العزيــز/ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين.

تسعى هذه الاستبانة للتعرف على الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثره في إدارة الأزمات في القطاع المصرفي بفلسطين وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

نشكر تعاونكم معنا في إنجاز هذا البحث مع العلم بان المعلومات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

ووفقنا الله وإياكم ولكم جزيل الشكر والتقدير

الباحث

هاني عبد الرحمن أبو عمر

البيانات الشخصية

المسمى الوظيفي

مدير إقليمي أو مدير عام ☐ أو نائب مدير عام	مدير فرع ☐	نائب مدير ☐	مسئولي دائرة تكنولوجيا المعلومات ☐

الجنس

ذكر ☐	أنثى ☐

سنوات الخبرة :.....

المؤهل العلمي

دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم متوسط

التخصص :.....

يمكن تصنيف البنك : بنك وطني ☐ بنك وافد ☐

المجموعة الأولى : قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بعناصرها الستة في البنك.

ضع /ي علامة(ü) في الموقع المناسب الذي تراه متجسدا في موقعك الوظيفي الذي تعمل فيه.

م.	السؤال	أوافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	لا أوافق بشدة
1- سرعة الحصول على المعلومات.						
1	يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب					
2	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء					
3	المعلومات التي أحصل عليها من النظام مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها					
4	يمكن الحصول على المعلومات من زملاء القسم ومن الأقسام الأخرى.					
5	المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل					

م.	السؤال	أوافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	لا أوافق بشدة
2- سرعة اتخاذ القرارات						
6	نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما.					
7	نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.					
8	نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات					
9	المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة					
10	نظام المعلومات الحالي يساعد على فهم أفضل الحلول.					
11	النظام الحالي يساعد على كفاءة وفعالية اتخاذ القرارات.					
12	النظام الحالي يعطي تغذية راجعة.					
3. رضا المستخدم						
13	نظام المعلومات الحالي يعتمد على احدث الأجهزة والبرمجيات.					
14	يتم تحديث نظام المعلومات وصيانته بشكل مستمر					
15	النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة					
16	مخرجات النظام تقدم بصيغة مفيدة وسهلة.					
17	يوجد مركز للدعم الفني في حالة الأعطال.					
18	النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل					
19	يتلقى العاملون في النظام التدريب وبشكل دوري لتطوير قدراتهم ومهاراتهم للمساعدة على الاستفادة من النظام.					
4. مدى ملاءمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية						
20	توجد دائرة مستقلة لنظم المعلومات تهتم بتكنولوجيا المعلومات					
21	المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال النظام تساعد في انجاز أعمال الدائرة					
22	النظام الحالي يوفر برامج محوسبة تتناسب مع متطلبات أعمال كل مستوى ادارى					
23	نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة في تخطيط وتنظيم أعمالهم					
24	يساعد نظام المعلومات الحالي على إخراج تقارير واضحة يمكن فهمها بسهولة					
25	صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى على حسب المستوى الإداري.					

5. الاستجابة للتغيرات المستجدة						
26	يتم تحديث النظام الحالي بصورة مستمرة.					
27	المعلومات التي أحصل عليها يتم تحديثها بصورة مستمرة.					
28	يتعامل النظام مع شركات استشارية توفر له معلومات حول أخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات.					
29	يوفر النظام دورات تدريبية للتعرف على أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات					
6. أمن المعلومات						
30	يحتوي نظام المعلومات الحالي على مميزات تعمل علي حماية المعلومات وتقليل الأخطاء					
31	نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة					
32	النظام الحالي يوفر بدائل لتخزين المعلومات.					
33	قواعد البيانات المستخدمة حاليا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة.					
34	النظام الحالي محمي ضد الفيروسات و القرصنة والتلصص.					
35	صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى على حسب المستوى الإداري.					
36	قواعد البيانات المستخدمة توفر حماية جيدة حيث أنها تتطلب مستويات أمنية متعددة.					
37	يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء.					

المجموعة الثانية : أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في إدارة الأزمات بمراحلها الخمسة (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، **احتواء الأضرار،استعادة النشاط،التعلم).**

ضع /ي علامة(ü) في الموقع المناسب الذي تراه متجسدا في موقعك الوظيفي الذي تعمل فيه.

	السؤال	أوافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	لا أوافق بشدة
فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.						
38	النظام الحالي يوفر قاعدة بيانات تاريخية شاملة ويتم تحديثها بصور مستمرة.					
39	النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوى بجدية.					
40	النظام الحالي يوفر طرق فعالة لتقييم المخاطر المختلفة للاستفادة منها مستقبلا.					

41	يتم دراسة وضع البنك بصورة مستمرة لإكتشاف إشارات الإنذار المبكر.					
42	يوجد اهتمام بجمع واكتشاف علامات الخطر التي قد تكون مؤشرا لوقوع الأزمات.					
43	يتم مسح بيئة العمل الداخلية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث الأزمة.					
44	يتم مسح بيئة العمل الخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث الأزمة.					
45	يوفر النظام حلولا معدة مسبقا (سيناريوهات) لمواجهة الأزمات المتوقعة.					
46	يوفر النظام وحدة خاصة تعمل على جمع المعلومات الخاصة بالأزمات وتحليلها وتخزينها على قواعد البيانات.					
فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في الاستعداد والوقاية.						
47	يتم التعامل وبسرعة مع أي اكتشاف لإشارات الإنذار.					
48	النظام الحالي يوفر الدعم المناسب للفريق الذي يقوم بالتشخيص والتخطيط للأزمات المحتملة.					
49	يسهل الحصول على الإمكانيات التقنية والمعلوماتية المطلوبة من الأقسام والدوائر عند الحاجة.					
50	تتوفر لدى النظام خطط وبرامج جاهزة لإدارة الأزمات.					
51	عملية معالجة واسترجاع المعلومات سهلة وبسيطة وتتم في الوقت المناسب.					
52	يوجد إجراءات وسياسات خاصة تحدد صلاحيات الأشخاص المخولين بالدخول إلى قواعد البيانات تعطى على حسب المستوي التنظيمي.					
53	يوفر النظام نسخ احتياطية من المعلومات للمحافظة عليها من التلف أو الضياع في حالة حدوث الأزمات.					
54	يتم الاستعانة بخبراء ومختصين من خارج البنك عند إعداد خطة إدارة الأزمات.					
فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في احتواء الأضرار.						
55	النظام الحالي يخفف من الأضرار الناجمة عن الأزمات.					
56	يؤخذ عامل الوقت بعين الاعتبار عند التعامل مع الأزمات بدقة وبسرعة مناسبة.					
57	يقوم النظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء أضرار الأزمة.					
58	يوفر النظام الإمكانيات الفنية والتقنية للمستخدمين للتعامل مع الأزمة واحتواء أضرارها.					
59	يتدخل القائمون على النظام في حالة الأزمات وبسرعة لاحتواء أضرار الأزمة					
60	يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء الأزمات.					
61	يوفر النظام بدائل لوسائل الاتصال لاستخدام إحداها عند تعطل الأخرى.					
62	يتم إشراك باقي الأقسام في عمليات تنفيذ خطط إدارة الأزمات أثناء الأزمة.					

فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في استعادة النشاط.						
63	يساعد النظام الحالي على تخطي الأزمة.					
64	النظام الحالي يساعد على ممارسة الأعمال الاعتيادية في حالة الأزمات.					
65	يقوم النظام بتحديد الاحتياجات اللازمة للمواقع المختلفة التي تأثرت بالأزمة لمعالجة تأثيرات الأزمة واستعادة النشاط الاعتيادي.					
66	يستخدم النظام كافة أنواع الاتصالات لتعريف الزبائن بالأزمة وكيفية معالجتها بكفاءة وفعالية.					
67	يحافظ النظام في ظروف الأزمات على اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاط الاعتيادي دون أي تأثير.					
68	يتم توصيل المعلومات بشكل سريع عبر وسائل الاتصالات المختلفة ويوفر بدائل للاتصال في حال عطل إحداها.					
فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التعلم.						
69	يتم تخزين جميع المعلومات حول الأزمات لغرض الاستفادة منها.					
70	يمكن الوصول إلى المعلومات حول الأزمات بسرعة وسهولة.					
71	يؤخذ بعين الاعتبار جميع التوصيات والحلول المقترحة لحل الأزمات السابقة.					
72	يتم الاستفادة من الأزمات السابقة واستخلاص العبر منها.					
73	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من اجل التعامل مع الأزمات المستقبلية.					
74	يتم الاستفادة من أساليب معالجة الأزمات في الدول الأخرى للاستفادة من تجاربهم.					

وأخيرا نشكر لكم حسن تعاونكم، وجهدكم الطيب لتعبئة هذه الاستبانة.

والله ولى التوفيق

ملحـــــــــــق (2)

الكتاب الموجه من الجامعة الإسلامية إلى المصارف العاملة بفلسطين بشأن تسهيل مهمة الباحث

كلية التجارة
ج س غ/62
09 ربيع الثاني، 1430
2009/04/04

Faculty of Commerce

لمن يهمه الأمر

الموضوع: تسهيل مهمة الطالب/هاني عبد الرحمن أبو عمر.

تهديكم كلية التجارة بالجامعة الإسلامية تحياتها، وترجو التكرم بمساعدة **الطالب/ هاني عبد الرحمن أبو عمر**، ويحمل رقم جامعي (120070087)، والملتحق في برنامج ماجستير **إدارة الأعمال** في تحكيم وتوزيع الاستبيانات التي تساعده في عمل بحث الماجستير بعنوان:
(فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات – دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين).

وفى ذلك خدمة للبحث العلمي ودعماً لعملية التنمية الاقتصادية في فلسطين.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير،،،

عميد كلية

التجارة

د. رشدي عبد

اللطيف وادي

صورة إلى:
*الملف.

ملحـــــــــــــق رقم (3)

قائمة بأسماء المحكمين

قائمة بأسماء المحكمين

المحكم	المسمى الوظيفي
الأستاذ الدكتور ماجد الفرا	عميد عمادة التخطيط والتطوير الجامعة الإسلامية غزة
الدكتور رشدي وادي	عميد كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة
الدكتور علي شاهين	مساعد رئيس الجامعة للشئون الإدارية الجامعة الإسلامية غزة
الدكتور عصام البحيصي	الجامعة الإسلامية غزة
الدكتور نافذ بركات	الجامعة الإسلامية غزة
الدكتور سيف الدين عودة	سلطة النقد الفلسطينية
الأستاذ بسام أبو شعبان	مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات بنك فلسطين المحدود
الأستاذ خالد المدهون	نائب مدير البنك العربي فرع الرمال