

## دور أنظمة المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الأردنية

ياسين كاسب الحرشه

أستاذ مساعد، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة القصيم  
المملكة العربية السعودية

(قدم للنشر في ٢٧/١١/٢٠١١؛ وقبل للنشر في ٢/١٠/٢٠١٢م)

**ملخص البحث.** هدفت هذه الدراسة إلى تحليل علاقة استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) في إدارة الأزمات في المصارف التجارية الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم قائمة استقصاء لغرض جمع البيانات، استخدمت عينة قوامها (١١٩٣) موظفاً من موظفي المصارف التجارية الأردنية، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات قائمة الاستقصاء، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: وجود علاقة بين أبعاد أنظمة المعلومات الاستراتيجية وبين إدارة الأزمات، وأن أبعاد أنظمة المعلومات الاستراتيجية تفسر ما مقداره (٥٨٪) من التباين في عملية إدارة الأزمات.

أوصت الدراسة بضرورة العمل على استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية وتعزيز مراحل إدارة الأزمات، من خلال إيجاد قاعدة بيانات ونظم للمعلومات قادرة على احتواء الأزمة وأضرارها قبيل استفحالها وتخفيف حدتها عند حدوثها عن طريق الاعتماد على الأساليب والوسائل الحديثة في معالجة الأزمات.

**كلمات مفتاحية:** أنظمة المعلومات الاستراتيجية، إدارة الأزمات، قيمة المعلومات، مراحل الأزمة.

### المقدمة

يُعدّ توظيف المعلومات الإدارية واحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف، وحفظ البيانات، والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وعلى مجالات العمل في المنظمة كافة، حيث شهدت المنظمات العامة والخاصة نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال، بالإضافة للوسائل التكنولوجية الأخرى التي أسهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب. ومن هذه الأنظمة نظام المعلومات الاستراتيجية، وهو النظام الذي يدعم الخطة الأساسية للمنظمة والتي يكون من أبرز أهدافها تحقيق، أو إدامة ميزة تنافسية (Reynolds, 1992) والتي تؤدي إلى تحقيق مركز تنافسي والمحافظة على ذلك المركز من القوى التنافسية.

ويشير (Mashhour and Zaatreh, 2008) بأن هناك مجموعة من فوائد نظم المعلومات الاستراتيجية أهمها: استثمار مورد المعلومات في المنظمة والسيطرة على كافة المعلومات فيها، وربط جميع الأطراف المنتجة للمعلومات داخل المنظمة بوحدة الأمر واتخاذ القرار، والقدرة على تبادل وتشارك المعلومات والتحاور عبر الشبكات والاتصالات داخل المنظمة وخارجها وعلى المستوى العالمي، والقدرة على التخطيط والتنبؤ للمستقبل ضمن احتمالات مدروسة، واقتراح بدائل في حالة وجود خلل في تنفيذ الخطط وتوقع احتياجات المنظمة المستقبلية الكفيلة بتحقيق الأهداف، والمساعدة في إتمام مهام العمليات الإدارية بوقت أسرع وكفاءة، وبعده أقل من القوى البشرية. ويبين (Sajady, et al., 2010) أن من أهم ما تقوم به نظم المعلومات الإدارية هو توفير المعلومات الضرورية لكل مستويات التسيير عن حالتها الحالية والسابقة، والتنبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات، حفظها، تحليلها، ووضعها معاً بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة استراتيجية، تسييرية وتنفيذية مهمة. ولذلك يمكن لنظام المعلومات الإدارية تأمين الاتصالات الدائمة بين الأقسام والإدارات المختلفة في الوحدة الاقتصادية من خلال مجموعة التقارير المالية

الداخلية حتى يمكن التنسيق فيما بينها فيما يتعلق بوضع الخطط قصيرة الأجل (الأهداف التشغيلية وتوضيح مدى إسهام كل إدارة أو قسم في إمكانية الإسهام في تحقيق الأهداف الاستراتيجية)، ويمكن أن يتضح ذلك من خلال المساعدة في إعداد الموازنات الطويلة الأجل والقصيرة الأجل والرقابة على عملية تنفيذ كل منها (O'Brient, 2002).

إنّ المنظمات التي تبنت توظيف استخدام أنظمة المعلومات الإدارية، قامت بالتخلص من طرقها القديمة في معالجة الأزمات، وبدأت بأفكار ورؤى جديدة، وحققت نجاحات كثيرة، وتحسيناً للأداء في منظمات الأعمال، مما حفزها على الاقتراب من هذا المدخل واستخدامه في المنظمات لتحسين أدائها (مكاوي، 2005). ويشير جراي (Graeme, 2005) إلى أن استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية يعد أحد الاتجاهات التي فرضت نفسها بقوة، ولاقت قبولاً كبيراً واهتماماً متزايداً في السنوات الأخيرة، كاتجاه إداري متطور، لما يحققه من فوائد إدارية وتنظيمية، وربحية، وتنافسية تعود على المنظمات عند تطبيقه، وباستخدام الأساليب والأدوات المختلفة للحد من شدة تأثير الأزمات. في حين يُركز هويت (Howitt, 2004) على أهمية استخدام الأنظمة: أنظمة المعلومات

الاستراتيجية لتحسين العمليات الإدارية، وتحسين الأداء لمواجهة الأزمات، وإحداث تغير جذري وسريع في منظمات الأعمال، وتخفيض التكاليف، وتحقيق سرعة إنجاز العمل، وتحسين الجودة والاستفادة من البيانات، ووضعها في قوائم واستخدامها، وتحديد الشكل والإطار المستقبلي للعملية الإدارية داخل المنظمة، وزيادة المنافسة الإيجابية بين العاملين، وتحسين الاتصالات بينهم، وتقليل الوقت الضائع في العمليات الإدارية.

ويركز (Flottau, 2005) على أهمية دراسة كافة الخيارات البديلة وتشخيصها، وإجراء توازن بينها على ضوء تقدير ظروف الأطراف المعنية من حيث الأهداف والأولويات والقدرات والتكاليف التي يستطيع كل طرف تحملها، لإيجاد نظام إداري مختص بمعالجة الأزمات.

ولعل استخدام المنظمات لنظم المعلومات الاستراتيجية من شأنه أن يحقق لها أهدافها، باعتبارها وسيلة فاعلة لتحسين أداء المنظمات نظرا لما تقدمه من مساعدة لمتخذي القرارات بموضوعية ورشد، فالحجم الهائل من المعلومات وتعقدها، وكذا كبر حجم المنظمة وزيادة حدة المنافسة بينها وقصر الوقت الذي يجب أن يتم فيه اتخاذ بعض القرارات المهمة وتطور الحاسبات الآلية ذات الكفاءة العالية، كلها عوامل زادت من أهمية توظيف استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية لمعالجة الأزمة بفاعلية (Laudon and Laudon, 2007).

والأردن \_ كغيره من بلدان العالم \_ يتأثر بالتطور التكنولوجي في العالم. وعلى الرغم من اختلاف درجة هذا التطور نسبيا إلا أنه يلاحظ وبشكل عام أن أغلب الشركات والمؤسسات الكبيرة تستخدم أنظمة حاسوبية في تنفيذ أعمالها المالية والإدارية، إضافة إلى العمليات التشغيلية (السعدي، ٢٠١٠)، لذا جاءت هذه الدراسة للتحقق من دور استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات في المصارف التجارية الأردنية.

### مشكلة الدراسة

ثمة أهمية متزايدة لأنظمة المعلومات الاستراتيجية في الإدارة الفاعلة والمعالجة الشاملة للأزمات في المنظمات المصرفية، لا سيما في بيئة تنافسية شديدة؛ تضغط باتجاه توظيف أنظمة المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات. وبعد مراجعة الباحث للدراسات والبحوث السابقة ومقابلة بعض العاملين في المصارف الأردنية، يمكن القول بأن المشكلة البحثية لهذه الدراسة التطبيقية تنبع من عدم وضوح الدور الذي يلعبه استخدام مثل تلك الأنظمة في إدارة الأزمات في المصارف التجارية الأردنية على وجه التحديد، وما يتطلبه ذلك من تطوير سياسة تنظيمية تتميز بالتجريب والجرأة في اتخاذ القرارات، والسعي نحو الإبداع والتجديد في العمل ومتطلباته، والتركيز على تبني سياسات تنظيمية فاعلة لمواجهة الأزمات، وعليه يمكن بلورة المشكلة البحثية بشكل أوضح من خلال الإجابة على تساؤل يتمحور حول استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية وانعكاساته على مراحل إدارة الأزمات في المصارف التجارية الأردنية.

### أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- ١- الكشف عن علاقة استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في مراحل إدارة الأزمات في المصارف التجارية الأردنية.
- ٢- بلورة أسس سليمة لاستخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات في المنظمات الأردنية، وذلك لزيادة فاعليتها والاستفادة منها في البرامج التدريبية المعززة لأبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية، وزيادة الوعي لدى إدارات المنظمات عن أهمية إدارة الأزمات لتحقيق الأهداف التنظيمية المنشودة.

## أهمية الدراسة

تتشكل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في محاولتها تقديم إطار نظري لفوائد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في المصارف التجارية الأردنية، وانعكاساتها على مراحل إدارة الأزمة، ومن ثم التطرق إلى تجارب الدول المتقدمة، والتي قد يستفاد منها في المملكة الأردنية الهاشمية.

أما الأهمية العملية لهذه الدراسة فتنبع من كونها تبحث في علاقة استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمة في المصارف التجارية الأردنية، مما يساعد متخذي القرارات في هذه المصارف، الاستفادة من النتائج التي سيتوصل لها الباحث، وكيفية التعامل مع الأزمات بفاعلية من خلال توظيف استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية لاتخاذ قرارات إدارية فاعلة تسهم في الوصول إلى النتائج المتوخاة بأقل التكاليف.

## محددات الدراسة

مما لا شك فيه أن لكل دراسة جملة من المحددات، ومن أهم محددات الدراسة الحالية:

- ما يتعلق بحساب حجم العينة، حيث تم احتساب نسبة (١٠٪) من حجم المجتمع بدلاً من استخدام الطريقة الإحصائية، الأمر الذي يدفع باتجاه مراعاة انعكاسات ذلك على مسألة تعميم النتائج، على أن حجم العينة في هذه الدراسة يعطي مؤشرات جيدة في هذا الخصوص.
- تحفظ بعض البنوك وعدم تعاونها في إعطاء البيانات وذلك لطبيعة عملها التي تتصف بالسرية.

## الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على أدبيات الدراسات السابقة، فإن النتائج قد أشارت إلى عدم وجود دراسات على حد علم الباحث تبحث بشكل مباشر في أثر استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية على مراحل إدارة الأزمة،

وإن مراجعة تلك الدراسات شكلت الخلفية المناسبة في إعداد نموذج يحوي المتغيرات المختلفة والتي يمكن من خلالها التعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية ومراحل إدارة الأزمة، وكذلك الوصول إلى أثر استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية على مراحل إدارة الأزمة في المصارف التجارية الأردنية، وفيما يلي استعراض لهذه الدراسات:

#### الدراسات العربية

أجرى (العنزي، ٢٠١١) دراسة بعنوان "أثر استراتيجيات إدارة الأزمات في تحقيق المسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية في شركة الكهرباء السعودية" هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر مراحل إدارة الأزمات في تحقيق المسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية في شركة الكهرباء السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وتم سحب عينة عشوائية بسيطة وتكونت من (٤١٨) مبحوثاً، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها:

١- أن تصوّرات العاملين في شركة الكهرباء السعودية لمراحل إدارة الأزمات جاءت بدرجة مرتفعة.

٢- وجود أثر لمراحل إدارة الأزمات في المسؤولية الاجتماعية، وأن مراحل إدارة الأزمات تفسر ما مقداره (٥٦,٩٪) من التباين في المسؤولية الاجتماعية.

أما دراسة (السعدي، ٢٠١٠) فجاءت بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة التدقيق في قطاع الشركات الصناعية في الأردن: دراسة ميدانية" حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة آراء المدققين في الشركات الصناعية وتكونت عينة الدراسة من المدققين الذين يعملون في الشركات الصناعية وعددهم (٥٠) مدققاً، وقد تم توزيع استبانة عليهم لمعرفة آرائهم حول استخدام الحاسوب في مجال التخطيط والتنفيذ والرقابة، وتبين هناك اثر لمتغير التخطيط والتنفيذ بدرجة متوسطة وعدم وجود أثر لمتغير الرقابة.

وأجرى (الزعبي، ٢٠٠٩) دراسة بعنوان "أثر عدم التأكد البيئي على فاعلية تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في الجامعات الأردنية"،

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع عملية تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في الجامعات الأردنية وكذلك الكشف عن مستوى ودرجة عدم التأكد البيئي الذي تواجهه هذه الجامعات، وما هو أثر عدم التأكد البيئي على فاعلية تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في نفس الجامعات، وكانت الاستبانة التي صممت هي الأداة لجمع البيانات والمعلومات، وشملت عينة الدراسة ٢٣٠ مبحوثاً ممن كانوا في منصب رئيس جامعة، أو نائباً لرئيس الجامعة، أو عميداً لكلية، أو مدير مركز تكنولوجيا المعلومات في ٢٣ جامعة بين حكومية وخاصة، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن الجامعات الأردنية ما تزال بحاجة إلى بذل مزيد من الجهود حتى تتكامل لديها مداخل تكنولوجيا المعلومات مع المداخل الإدارية والأكاديمية. ولوحظ وجود مستويات مرتفعة من عدم التأكد البيئي التي تواجه الجامعات الأردنية لوجود مستويات متباينة من التنوع والتعقيد، وكذلك وجود ممارسة لعملية تخطيط لنظم المعلومات الاستراتيجية من قبل الإدارة العليا في الجامعات الأردنية لتحديد احتياجاتها من هذه النظم.

دراسة (عريقات، ٢٠٠٩) بعنوان: "دور التمكين في إدارة الأزمات في منظمات الأعمال". حيث هدفت الدراسة إلى بيان دور التمكين في إدارة الأزمات التي تتعرض لها المنظمة، كما هدفت إلى بيان الفرق ما بين المنظمة التي تطبق التمكين والمنظمة التي لا تؤمن بالتمكين في إدارة كل منها لأزماتها، وقد قام الباحث بتطبيق دراسته على كل من بنك الإسكان للتجارة والتمويل، والبنك التجاري الأردني، وشركة السنايل الدولية، حيث استهدف الباحث القطاع المالي باعتباره من أكثر القطاعات حساسية للأزمات الاقتصادية. وقد أوضحت نتائج الدراسة أن المنظمات التي تتبنى التمكين للعاملين لديها من خلال زرع الثقة في نفوسهم لديهم مستوى أفضل في التفكير الإبداعي الخلاق، كما أوضحت النتائج من جهة أخرى أن الموظفين الذين يتمتعون باستقلالية في اتخاذ القرارات مهينون لتوقع المشاكل والأزمات والتصدي لها عبر ما يمتلكون من خبرات ومهارات، كما أكدت نتائج الدراسة أن الموظفين الممكنين هم

الأقدر على تجهيز خطة طوارئ قبل وقوع الأزمة من خلال نظام الإنذار المبكر.

وأجرى (القضاة، ٢٠٠٨) دراسة بعنوان " أثر نظم المعلومات على فاعلية الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية" وهدفت إلى بيان أثر نظم المعلومات على فاعلية الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية، وذلك من خلال بيان أثر نظم المعلومات على فاعلية الرقابة الإدارية، أثر نظم المعلومات على فاعلية الضبط الداخلي. وتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد العاملين في دائرة الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية، والبالغ عددهم (٨٠) موظفاً. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها ، تؤثر نظم المعلومات على فاعلية الرقابة الإدارية في البنوك التجارية الأردنية حيث تعمل على إنتاج معلومات، تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية، التشغيلية، والاستراتيجية، وأن نظم المعلومات تساعد في مراقبة عملية الالتزام بالسياسات الإدارية التي تشمل القواعد والإجراءات التي تحقق الوصول إلى الأهداف المرسومة وإلى تحديد المسؤوليات والصلاحيات لكل العاملين من خلال وصف وظيفي، وأن هناك أثراً إيجابياً لنظم المعلومات على فاعلية الضبط الداخلي في البنوك التجارية الأردنية من خلال توفير المعلومات عن جميع وسائل التنسيق والإجراءات الهادفة إلى الكشف المبكر للغش، والاختلاسات، ومراقبة عملية التطوير المستمر في أداء العمل.

وأجرى (الزعبي وآخرون، ٢٠٠٨) دراسة بعنوان " العلاقة بين المتغيرات التنظيمية والديموغرافية ومستويات الجاهزية وأثر بعض المعوقات على شدة تأثير الأزمات في الشركات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر العاملين". وتهدف للتعرف على مدى وعي العاملين في الشركات الاستخراجية الأردنية بالأساليب الوقائية والعلاجية لإدارة الأزمات والتعرف على أثر التخطيط المسبق، والشفافية، والتنسيق على إدارة الأزمات فيها والتعرف على المعوقات التي تحد من فاعليتها. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام استبانة مطوّرة لغايات جمع البيانات، حيث تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة البالغ تعدادها (٧٨٦) فرداً. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها:

أنَّ الميل للاستعداد الوقائي في الشركات قيد الدراسة كان أكثر من الاستعداد العلاجي في إدارة الأزمات. وجود علاقة قوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتغيرات التنظيمية ومدى الجاهزية لإدارة الأزمات. وجود علاقة هامة وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المعوقات (التنظيمية والإنسانية والمعلومات والاتصالات) وشدة تأثير الأزمات. حيث إنه كلما تم مراعاة العوامل الإنسانية والأبعاد النفسية للعاملين، والعوامل التنظيمية، ووضوح المعلومات، ووسائل الاتصالات كلما قلت شدة تأثير الأزمات.

وأجرى (الطيرواي، ٢٠٠٨) دراسة بعنوان "واقع الأزمات والبدائل المقترحة لإدارتها من وجهة نظر قادة المؤسسات الأمنية والمدنية في فلسطين" هدفت للتعرف على واقع الأزمات والبدائل المقترحة لإدارتها من وجهة نظر قادة المؤسسات الأمنية والمدنية في فلسطين. والتعرف على أثر متغير انقطاع العمل، والمؤهل العلمي، والخبرة في العمل، والمحافظة على واقع الأزمات من وجهة نظر قادة المؤسسات (الأمنية والمدنية) في فلسطين. ولتحقيق ذلك أجريت الدراسة على عينة قوامها (473) شخصا من أفراد المؤسسات الأمنية والمدنية. وتوصلت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لواقع الأزمات من وجهة نظر قادة المؤسسات المدنية والأمنية في فلسطين كانت كبيرة جدا، وأن مجال الأزمات السياسية احتل المرتبة الأولى، والمرتبة الثانية: مجال الأزمات الاقتصادية والمرتبة الثالثة: مجال الأزمات الأمنية، والمرتبة الرابعة: مجال الأزمات الإدارية. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع الأزمات تبعا لمتغير طبيعة العمل، والخبرة، والمحافظة، بينما لم تكن الفروق دالة إحصائيا تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

وأجرى (القطاونة، ٢٠٠٨) دراسة بعنوان "إدارة الأزمات المصرفية وأثارها على المزيج التسويقي" وهدفت إلى التعرف على أثر إدارة الأزمات المصرفية على المزيج التسويقي من وجهة نظر العاملين

في المصارف التجارية الأردنية. وتكونت عينة الدراسة من (٣٤٢) مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: هناك ميل للاستعداد الوقائي في معالجة الأزمات في قطاع المصارف التجارية الأردنية أكثر من الاستعداد العلاجي في إدارة الأزمات وأن هنالك أثراً مهماً وذا دلالة إحصائية لإدارة الأزمات في المزيج التسويقي. وقام (الحيدري، ٢٠٠٨) بدراسة بعنوان: "نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على الإبداع لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمني". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة و أثرها على الإبداع لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمني. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، تم تصميم استبانة شملت متغيرات الدراسة الرئيسية، ووزعت لتستهدف عينة مائة بلع عدد أفرادها (٧٠٠) عامل من مجتمع الدراسة المكون من جميع العاملين في الشركات التي تمثل قطاع الاتصالات اليمني، البالغ عددهم (٣٩٢٤) عاملاً، حيث مثلت العينة ما نسبته (١٨٪) من مجتمع الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة كان فوق المتوسط ووجود مستوى فوق المتوسط من ممارسة الإبداع لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمني، وكذلك وجود علاقة إيجابية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والإبداع.

أما (الجداية، ٢٠٠٨) فقد قدم دراسة بعنوان "مستوى استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في الشركات الصناعية الأردنية وتحليل العلاقة ما بين هذه الأدوات والأداء التنظيمي، واستناداً إلى الدراسات السابقة، قام الباحث بتطوير استبانته تتعلق بمتغيرات الدراسة وتوزيعها على مديري الإدارة العليا في (٤٦) شركة صناعية مساهمة عامة والبالغ عددها (١٥٣) واسترجع منها ما نسبته (٧٥٪)، وكان من أهم النتائج أن ما نسبته (٨٢٪) من الشركات الصناعية يتوافر فيها قسم للحاسب الآلي، وأن (٩٣٪) من المديرين

يستخدمون الحاسب في أداء أعمالهم ولكن (٧٩٪) من هذه الشركات لا يوجد فيها رابط داخلي لأجهزة الحاسوب بين الأفراد وبين الدوائر والأقسام.

وقام (الحياري، ٢٠٠٧) بدراسة بعنوان "مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عملية التوافق بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات الأعمال التنافسية في الشركات الصناعية العامة في الأردن، والكشف عن العناصر الواجب توافرها والتي على الشركات المبحوثة أن تستخدمها لتحقيق التوافق بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات التنافسية، تكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية العامة في الأردن والبالغ عددهم (٤٨) شركة وقد تم استخدام الاستبانة لفحص فرضيات الدراسة، وكانت وحدة المعاينة من المديرين العاميين ونوابهم ورؤساء أقسام نظم المعلومات، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والمبيعات والربحية في الشركات المبحوثة.

وفي دراسة (الخشالي والقطب، ٢٠٠٧) 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 اختار الباحثان عينة مكونة من (١٦) شركة صناعية. ولجمع البيانات اللازمة فقد تم توزيع الاستبانة المعدة لهذا الغرض على المديرين في هذه الشركات. وقد بلغ عدد المديرين الذين أجابوا عنها (١٣٦) مديراً. وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة هذه الشركات الصناعية للأزمات التي تواجهها. كما كان تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية متفاوتاً في كل مرحلة من مراحل إدارة هذه الشركات للأزمات التي تتعرض لها. وان أكثر العناصر تأثيراً هي: حجم الاستخدام الذي كان تأثيره على جميع مراحل إدارة الأزمات باستثناء مرحلة اكتشاف

إشارات الإنذار، والاستجابة للتغيرات المستجدة الذي كان تأثيره على جميع مراحل إدارة الأزمات باستثناء مرحلة التعلم. كما قام (سليمان، ٢٠٠٧) بدراسة بعنوان: "مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عملية التوافق بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات الأعمال التنافسية في الشركات الصناعية العامة في الأردن. وكذلك بيان أثر هذا التوافق على الأداء المؤسسي من حيث إنتاجية العمل، والمبيعات، والربحية. تكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية العامة الأردنية والبالغ عددها (٨٤) شركة وقد قام الباحث بتطوير استبانة بالاعتماد على أبحاث ودراسات سابقة، وتم اختيار وحدة المعاينة من المديرين العامين ونوابهم وكذلك رئيس قسم نظم المعلومات ومدير دائرة نظم المعلومات حيث وزعت عليهم (٣٠٠) استبانة وتم استرجاع (٢١٠) منها أي ما نسبته (٧٠٪) من الأفراد المبحوثين. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية.

أما دراسة (البحيصي، ٢٠٠٦) فجاءت بعنوان: تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة استطلاعية. وهدفت إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال الفلسطينية التي تعمل في القطاعات الاقتصادية (التجارية والصناعية وقطاع المقاولات وقطاع الخدمات والقطاع الزراعي)، تم تصميم استبيان لتحقيق أهداف الدراسة وزعت على عينة حجمها (٧١) مشاركاً. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها أن النقص الواضح في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الفلسطينية يعكس بكل وضوح قدرأ ضئيلاً من الأثر لهذه التكنولوجيا على عملية اتخاذ القرارات في هذه الشركات.

وما جاء به (الغويري، ٢٠٠٤) من دراسة بعنوان "تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركتي الملكية الأردنية، وموبايلكم". وهدفت الدراسة إلى التعرف على

تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها المختلفة في تحقيق المزايا التنافسية (الكلفة الأقل، التميز، النمو، الإبداع، التحالفات) والبالغ عددهم (١٢٠) في شركتي عالية وموبايلكم للاتصالات الخلوية، وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات بحيث تم توزيع الاستبانات على أفراد العينة، وقد أظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية وعمليات نظم المعلومات وخصائص مخرجات النظام في تحقيق المزايا التنافسية. وتوصي الدراسة بضرورة تخصيص بنك للمعلومات في المنظمات يتولى الاهتمام بمدخلات نظام المعلومات الاستراتيجية خاصة تلك المتعلقة ببيانات البيئة الخارجية وكذلك توجيه القائمين على المنظمات لأهمية استراتيجية التحالفات كميزة تنافسية.

الدراسات الأجنبية

في دراسة قام بها كل من الافي ويلير (Alavi and Wheeler, 2010) بعنوان "استخدام تكنولوجيا المعلومات لإعادة هندسة أعمال التعليم: بحث استكشافي للتعليم التعاوني عن بُعد: جاءت هذه الدراسة للبحث في فاعلية التكنولوجيا الجديدة (المؤتمرات عن بُعد) في دعم التعليم التعاوني عن بُعد في جامعة جورج واشنطن. ووجدت الدراسة أن بيئات التعليم الثلاث فاعلة بشكل متساوٍ فيما يتعلق باكتساب المعرفة، ولكن مهارات التفكير الحاسمة العالية وجدت في بيئة التعليم عن بُعد. وأن المواضيع في بيئات التعليم الثلاث كانت مرضية بشكل متساوٍ فيما يتعلق بالعمليات والنتائج. وبالنتيجة فإن الطلبة الذين يستخدمون المؤتمرات عن بُعد كانوا أكثر التزاماً وجذباً لمجموعاتهم من الطلبة المحليين الذين يعملون وجهاً لوجه.

وأجرى بول وآخرون (Pol, et al., 2010) دراسة بعنوان "إدارة المستشفيات العامة في أوقات الأزمات" حيث شملت عينة (١٨) مشفى حكومياً في كوبا، وقد هدفت إلى معرفة مدى استعداد المستشفيات المبحوثة للأزمات، حيث توصلت الدراسة إلى أن مستويات الجاهزية متدنية وعدم وجود استعداد كافٍ من قبل المنظمات للوقاية من الأزمات بسبب تشتت التخطيط الوقائي إلى محدودية تفهم الجوانب الإنسانية والاجتماعية، حيث أضافت هذه الدراسة بعداً جديداً من خلال تركيزها

على أهمية الجوانب الإنسانية، والاجتماعية والتكنولوجية في الأزمات التنظيمية. وقد أشارت إلى النتائج التالية: أنه يتوافر خمس مراحل لإدارة الأزمات تمثل المنهجية العلمية والأنجع لإدارة الأزمات، وقد وضعها الباحث في نموذج خاص وهي: (اكتشاف إشارات الإنذار، والاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) كما أظهرت الدراسة أن المنظمات التي يتوافر فيها وحدات لإدارة الأزمات تستطيع مواجهة الأزمات أكبر من تلك التي لا يوجد فيها وحدات إدارة الأزمات.

في دراسة أخرى قام بها برون وآخرون (Brown et al., 2009) بعنوان "مقارنة بين اتجاهات المدراء المحترفين نحو الحاسب بين محترفي الأعمال في كل من الصين واليابان والولايات المتحدة" قامت الدراسة بعمل مقارنة بين اتجاهات الإداريين المحترفين في ثلاث دول هي الصين، اليابان والولايات المتحدة، وقد استخدمت الدراسة استبانة اشتملت على عشرين فقرة لقياس اتجاهات الإداريين نحو الحاسوب، بعد أن تم أخذ عينة بلغت (٣١٢) مفردة موزعة على الدول الثلاث، وقد تم تحليل الاستبانة باستخدام مقياس (Manova) وقيمة (F)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود اختلافات بين اتجاهات الإداريين في الدول الثلاث ويعود هذا الاختلاف للاختلاف الثقافي بين تلك الدول، ووجدت الدراسة أن أكثر الاتجاهات إيجابية كانت لدى رجال الأعمال الصينيين، وأكثر الاتجاهات سلبية كانت لدى المدراء اليابانيين، كما توصلت الدراسة إلى أن اتجاهات الإداريين تتأثر بعوامل ثقافية، وعلى ذلك فإنه من الضروري الأخذ بعين الاعتبار العوامل الثقافية عند القيام بإدخال الحاسوب (نظام معلومات محوسب) للمنظمة حتى لا يواجه النظام بمعارضة من قبل المستخدمين.

أما دراسة أليلا (Oialla, 2009) فجاءت بعنوان "تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال" ناقشت هذه الدراسة أهمية تكنولوجيا المعلومات باعتبارها مسهلًا لإعادة هندسة عمليات الأعمال، وتكونت عينة الدراسة من (٧٢) شركة من كندا والولايات المتحدة والهند. وبينت أن دورها مهم؛ لأنها تتيح المجال للشركة لتعديل عملياتها بطريقتين:

زيادة درجة التعاون، وتخفيض درجة الوساطة، من خلال تنفيذ تقنيات الاتصال، وقواعد البيانات المشتركة. وعليه؛ فإن تكنولوجيا المعلومات تساعد الشركات في تحقيق تحسينات مهمة في متغيرات التكلفة، والجودة، ووقت التسليم.

أجرى ديفيد (David, 2009) دراسة بعنوان: "نظم المعلومات الإدارية والأداء الاستراتيجي: دور تركيبة الفريق الأعلى". لقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور فريق الإدارة العليا في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الاستراتيجي. وقد استخدمت في هذه الدراسة بيانات مسحية جمعت من ٩٢ فريقاً من الإدارة العليا، وهذا أدى إلى تحليل التركيبات المختلفة للفريق وتفاعلها مع نظم المعلومات الإدارية المتطورة، وأن هذا التفاعل يؤثر على الأداء الاستراتيجي والذي تركز على تقليل التكلفة وزيادة المرونة. وقد بينت نتائج الدراسة كيفية تأثير نظم المعلومات الإدارية على الأداء الاستراتيجي (بالتركيز على المرونة)، حيث كان التأثير معتدلاً من خلال تنوع فرق الإدارة العليا.

وأظهرت دراسة نيوكريك وآخرين (Newkirk, et al., 2008) والمعنونة " أثر التغيير في الأعمال وتكنولوجيا المعلومات في الموائمة الاستراتيجية في مستوى القرارات العلمية في منطقة نورثست". وهدفت الدراسة إلى تحري أثر التغيير في بيئة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات على أفق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية، وأثرها على التوافق بين استراتيجية نظم المعلومات واستراتيجية المنظمة. تم في هذه الدراسة استخدام البيانات المجمعة من ثلاث مجموعات من المستجيبين وهم: مديرو المشاريع، ومديرو تكنولوجيا المعلومات، ومستخدمو العملية في (٤٣) مشروعاً لإعادة تصميم العملية في صناعة الرعاية الصحية في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن التغييرات الكبيرة في بيئة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات تسبب زيادة أمد تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية.

دراسة ووتون وجميس (Wooten and James, 2008) بعنوان: "ربط إدارة الأزمات بالكفاءات القيادية: دور تنمية الموارد البشرية". هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين إدارة الأزمات وكفاءة القيادة، حيث اعتمدت

الدراسة على تحليل الخصائص الفردية للقادة، ومدى قدرتهم على إدارة الأزمات التي تعترض المنظمة، وتم تطبيق أداة الدراسة على عينة مكونة (٩٥) إدارياً في المستويات الإدارية العليا في القطاع التجاري الأمريكي، حيث أوضحت نتائج الدراسة أن غالبية هؤلاء المديرين يدركون أهمية التخطيط الاستراتيجي والتفكير الاستراتيجي في إدارة الأزمات، إلا أن نسبة كبيرة من هؤلاء المديرين لا يطبقون الاستراتيجيات الصحيحة بكامل خطواتها في التعامل مع الأزمات التي تطرأ على المنظمة. وأكدت نتائج هذه الدراسة أن التدريب لمديرين يعد العامل الأهم في تأهيل هذه القيادات على التعامل مع الأزمات وحسن إدارتها، حيث أوضحت الدراسة أن تطوير العامل البشري في المنظمات هو الأمر الأكثر أهمية للنجاح والتقدم في هذه المنظمات، كما أكدت نتائج الدراسة أن العامل البشري يجب أن يتمتع بمهارات التفكير الاستراتيجي حتى يتسنى له القدرة على إدارة الأزمات بأسلوب صحيح ذي نظرة مستقبلية بعيدة المدى.

أما دراسة (Ismail and Raja, 2007) بعنوان: أثر مميزات ومحددات تطبيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في الجامعات العامة الماليزية. فقد هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن أثر مميزات ومحددات تطبيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في الجامعات العامة الماليزية، حيث اتبعت الدراسة منهجية ميدانية بواسطة تحررٍ ثنائي ودعم متبادل بين الأسلوب الكمي والنوعي من خلال الاستبانة والمقابلة الشخصية. وتوصلت الدراسة إلى أن حالة تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في الجامعات العامة الماليزية تسير جنباً إلى جنب مع الاستراتيجيات الحكومية مما يدفع نحو تطبيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية بشكل فاعل. وأن الجامعات الماليزية ما تزال تحتاج إلى المزيد من التكامل بين تكنولوجيا المعلومات والمداخل الإدارية والتعليمية، وأن المشاركة ودعم الإدارة العليا ضرورة لنجاح تطبيق تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية، وأفاد الباحث من هذه الدراسة إلى كيفية تناول بيئة الجامعات عند التخطيط لنظم المعلومات الاستراتيجية.

وفي دراسة قام بها ايمين وآخرون (Emin, et al., 2006) بعنوان "إدارة الأزمات في قطاع صناعة البناء والتشييد التركي" وهدفت إلى التعرف على أسباب الأزمات التي تعصف بالمنظمات وكيفية تعامل المنظمات مع هذه الأزمات. وقد شملت الدراسة (٢٨) شركة من مختلف الشركات المزودة لقطاع البناء. وقد شملت الدراسة (٢٨) شركة من مختلف الشركات المزودة لقطاع البناء. وقد توصلت الدراسة أن جميع الجهود المبذولة في هذا القطاع لتقليل المتغيرات البيئية فإن حدوث الأزمات أمر حتمي.

دراسة لي وآخرين (Lee, et al., 2006) بعنوان: "الاستعداد لمواجهة الأزمات: التميز الاستراتيجي". حيث هدف الباحثون إلى قياس مدى استعداد منظمات الأعمال والأشخاص القائمون على إدارة الأزمات في هذه المنظمات على التعامل مع الأزمات التي قد تطرأ على المنظمة في أي وقت ونتيجة لأية ظروف محتملة، وقامت الدراسة بإعداد أداة تم توزيعها على (١١) منظمة تجارية في مدينة هيوستن الأمريكية، وأثبتت نتائج الدراسة أن القائمين على إدارة الأزمات في هذه المنظمات عادة ما يعتمدون على المهارات الفردية والتدريب في إدارة الأزمات، كما أكدت نتائج الدراسة أن مهارات التواصل العالية تعد العامل الأهم في التعامل مع الأزمات وحسن إدارتها، ولم يقلل الباحثون من أهمية التخطيط الاستراتيجي، وإعداد فريق مؤهل ومدرب على إدارة الأزمات، كما أوضحت نتائج الدراسة مدى أهمية الدور الذي يلعبه أفراد العلاقات العامة في إدارة الأزمات ومدى أهمية هذا الدور.

وأجرى (Newkrik and Lederer, 2006) دراسة بعنوان: تأثير مراحل تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية على نجاح تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في ظل مستويين من درجات عدم التأكد البيئي. هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير مراحل تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية على نجاح تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في ظل مستويين من درجات عدم التأكد البيئي، تكون مجتمع الدراسة من الشركات الأمريكية، والعينة من المديرين التنفيذيين لنظم المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن مرحلة صياغة الاستراتيجية تؤدي إلى فاعلية التخطيط عند درجات

مرتفعة من عدم التأكد البيئي، وأن مرحلة الوعي الاستراتيجي تؤدي إلى فاعلية التخطيط عند درجات منخفضة من عدم التأكد البيئي، وأشار الباحث إلى كيفية تناول مراحل تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية وأثره على فاعليته بالاعتماد على درجتين من عدم التأكد (مرتفع، منخفض).

دراسة كاكوريا وجرينستين (Chhaochharia and Grinstein 2005)، والتي كانت بعنوان "نظم المعلومات الإدارية ودورها في الرقابة والمتابعة في الشركات"، وقد استهدفت الدراسة فحص العلاقة بين نظم المعلومات وعمليات الرقابة، وذلك من خلال دراسة تأثير نظم المعلومات المتطورة على مراقبة الأداء المالي بالشركة؛ ولهذا الغرض تم تقسيم الشركات التي تطبق بها أنظمة المعلومات إلى مجموعتين: الأولى مجموعة الشركات التي تحتاج إلى القليل من أنظمة المعلومات؛ والثانية مجموعة الشركات التي تحتاج إلى الكثير من أنظمة المعلومات، ومن ناحية أخرى تم تقسيم الشركات إلى مجموعة شركات كبيرة ومجموعة شركات صغيرة. وقد تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (٣٧٤) شركة.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، وهي أن نظم المعلومات الإدارية ودورها في الرقابة والمتابعة في الشركات، كان له تأثير إيجابي على مراقبة الأداء المالي للشركة، وأن مجموعة الشركات التي تحتاج إلى المزيد من التغيرات في أنظمة المعلومات؛ كانت ذات أداء فائق، مقارنة بمجموعة الشركات التي تحتاج إلى القليل من التغيرات في أنظمة المعلومات. كما اتضح أيضاً أن الشركات التي يزداد فيها إمكانية تورط الداخلين في أنشطة احتيال سوف تستفيد بشكل أكبر من تلك القواعد، وربما يفسر ذلك أنها حققت عائدات غير عادية تتراوح بين ٢٧٪ و ٣٢٪ سنوياً. وكذلك الشركات التي تزداد فيها إمكانية تورط الداخلين في علاقات مع من تجري الشركة معهم صفقاتها، سوف تستفيد بشكل أكبر من تلك القواعد، وربما يفسر ذلك أنها حققت عائدات غير عادية وصلت إلى ٩٪ سنوياً. كما أن الشركات التي لديها مجالس إدارة أقل استقلالاً حققت عائدات غير عادية ٢٥٪ سنوياً. في حين أن الشركات التي لديها رقابة داخلية ضعيفة حققت عائدات عادية تتراوح بين ٤,٨ ٪

إلى ١٣,٩٪ سنوياً. أما في أثناء فترة تطبيق أنظمة المعلومات في عمليات الرقابة والمتابعة في الشركات، فقد اتضح أن الشركات الصغيرة التي لديها مجالس إدارة أقل استقلالاً، ونظم رقابة داخلية ضعيفة، كانت ذات أداء منخفض معنوياً، مقارنة بالشركات الصغيرة التي لديها مجالس إدارة مستقلة، ونظم رقابة داخلية دقيقة.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تعد الدراسة الحالية متممة للدراسات السابقة التي تناولت موضوعي أنظمة المعلومات الاستراتيجية ومراحل إدارة الأزمة، إذ تناولت الدراسات السابقة وخاصة العربية منها أثر استراتيجيات إدارة الأزمات في تحقيق المسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية في شركة الكهرباء السعودية كما في دراسة (العنزي، ٢٠١١). كما تناولت العلاقة بين المتغيرات التنظيمية والديموغرافية ومستويات الجاهزية وأثر بعض المعوقات على شدة تأثير الأزمات في الشركات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها كما في دراسة (الزعيبي وآخرين، ٢٠٠٨)، وكذلك دراسة (الخشالي والقطب، ٢٠٠٧) التي درست فاعلية نظم المعلومات الإدارية و أثرها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية، وكذلك دراسة (الطيراوي، ٢٠٠٨) التي درست واقع الأزمات والبدائل المقترحة لأدارتها من وجهة نظر قادة المؤسسات الأمنية والمدنية في فلسطين. وتناولت دراسة (القطاونة، ٢٠٠٨) إدارة الأزمات المصرفية وأثارها على المزيج التسويقي.

لذا جاءت هذه الدراسة لتغطي الأبعاد التي لم تغطيها الدراسات آنفة الذكر، حيث تم دراسة أثر استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) على مراحل إدارة الأزمة (مرحلة الاكتشاف، ومرحلة الاستعداد والوقاية، ومرحلة احتواء الأضرار، ومرحلة استعادة النشاط، ومرحلة التعلم) وهذا ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها.

لتحقيق هدف الدراسة قامت الدراسة باختيار الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  بين أبعاد استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) وبين مراحل إدارة الأزمة.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  بين أبعاد استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) وبين مرحلة الاكتشاف.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  بين أبعاد استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) وبين مرحلة الاستعداد والوقاية.

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  بين أبعاد استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) وبين مرحلة احتواء الأضرار.

الفرضية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  بين أبعاد استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) وبين مرحلة استعادة النشاط.

الفرضية السادسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$  بين أبعاد استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) وبين مرحلة التعلم.

### المفاهيم والمصطلحات

اشتمل نموذج الدراسة بشكل أساسي على المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة:

المتغيرات المستقلة: نظم المعلومات الاستراتيجية: ويشير إلى قدرة المنظمات على الاستخدام الأفضل لنظام المعلومات الاستراتيجية؛ من أجل تحقيق الميزة التنافسية في أي مستوى من المستويات الإدارية المختلفة (الطائي والخفاجي، ٢٠٠٩). ولها خمسة أبعاد وهي:

١- قيمة المعلومات: وتشير إلى مقدار ما تؤدي إليه المعلومات من تخفيض عدم التأكد لدى مستخدم النظام حيث تؤدي هذه القيمة إلى منفعة شكلية وزمنية ومكانية بالإضافة إلى منفعة الحيازة لدى متخذ القرار في الإدارة المعنية (Laudon & Laudon, 2007).

٢- القيمة المعدلة: وتشير هذه القيمة كبعد رئيس لتحديد فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية من خلال القيمة المضافة التي تترتب على البيانات بعد معالجتها، وتعتمد على ثلاثة مداخل منها انتفاع المستفيد والنشاط المنجز ومتخذ القرار (Hagg et al., 2005).

٣- الأداء الفردي للموظف: ويشير إلى التغير الحاصل في سلوك الموظف أثناء تقديمه للخدمة نتيجة تعامله مع نظام المعلومات الاستراتيجي (Ward and Peppard, 2002).

٤- الأداء المنظمي: وتشير إلى التحسن الحاصل في أداء المنظمة نتيجة توظيف نظام المعلومات الاستراتيجي في الإدارة المعنية (Turban et al., 1999).

٥- استخدام النظام: وتشير إلى أن خصائص نظام المعلومات الاستراتيجي التي تنعكس إيجاباً على قدرة المستخدمين على التفاعل مع النظام (Cassidy, 2006).

## المتغيرات التابعة

إدارة الأزمة: وتعني بكيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها (الخضيرى، ٢٠٠٣، ص ٣٤). ولها خمسة أبعاد:

١- مرحلة الاكتشاف: تشير إلى اكتشاف الأحداث التي تنبئ بحدوث الأزمات وتتضمن (البحث والتحليل للأحداث التي قد تؤدي لوقوع الأزمات، الاهتمام بالأحداث التي قد تكون مؤثرة في حصول الأزمات) (الزعبي، وآخرون، ٢٠٠٨).

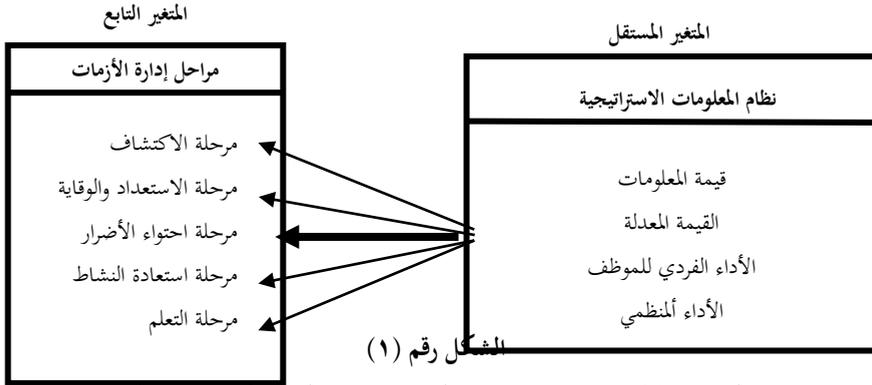
٢- مرحلة الاستعداد والوقاية: تشير إلى مرحلة الاستعداد المسبق لتجنب حدوث الأزمات والتعامل معها في حالة حدوثها وتتضمن (تشكيل فرق عمل بشكل مسبق للتعامل مع الأزمات، دليل عمليات واضح يحدد كيفية الاستعداد والوقاية، هيكل تنظيمي مرن، تعيين الكفاءات الإدارية (العززي، ٢٠١١).

٣- مرحلة احتواء الأضرار: تشير إلى الإجراءات المتبعة بعد حدوث الأزمات وتتضمن (التقنيات الحديثة في التعامل عند حدوث الأزمات، التوزيع المناسب للأدوار والصلاحيات، توفير الاحتياجات المالية لاحتواء آثار الأزمات، وتوفير وسائل اتصالات) (الزعبي، وآخرون، ٢٠٠٨).

٤- مرحلة استعادة النشاط: تشير إلى الإجراءات المتبعة لإنجاز الأعمال بعد حدوث الأزمات، وتتضمن (توجيه رسالة إعلامية لجمهور العملاء حول الأضرار التي سببتها الأزمات، اتخاذ الإجراءات اللازمة لاستعادة النشاط بعد حدوث الأزمات، توفير الاحتياجات المالية والبشرية بعد حدوث الأزمات) (العززي، ٢٠١١).

٥- مرحلة التعلم: تشير إلى الدروس المستفادة من تقييم ما تم إنجازه في الأزمات وتتضمن (الاستفادة من دروس الأزمات السابق، الوقوف على نقاط القوة والضعف، التقييم المستمر لأساليب إدارة الأزمات) (القطاونة، ٢٠٠٨).

### أ نموذج الدراسة:



(المصدر: الطائي والخفاجي، ٢٠٠٩)، مقتبس من: (ماهر، أحمد، ٢٠٠٦).

### منهجية الدراسة

تعد هذه الدراسة وصفية، كونها تبحث في علاقة استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات، وهي أيضا دراسة تحليلية استنتاجية بالاعتماد على المسح الميداني لعينة الدراسة في ضوء الفرضيات التي تبنتها.

### مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي البنوك التجارية الأردنية والمشار إلى أعدادهم وتوزيعهم على البنوك في التقرير السنوي الأربعين للبنك المركزي الأردني نهاية عام (٢٠١٠)، وإحصائيات جمعية البنوك في الأردن نهاية عام (٢٠١٠). وتشير هذه الإحصائيات إلى أن مجموع الموظفين قد بلغ نهاية عام ٢٠١٠ (١١٩٣٢) موظفاً وموظفةً موزعين على ستة عشر بنكاً تشمل (٥٨٢) فرعاً ومكتباً، بما فيها المراكز الرئيسية

لهذه البنوك منتشرة في جميع أنحاء المملكة الأردنية الهاشمية كما هي مبينة في الجدول رقم (١) .  
الجدول رقم (١). أسماء البنوك وأعداد الموظفين والفروع لمتجمع البحث وعينته.

العينة ٪١٠	النسبة المئوية**	عدد الفروع والمكاتب	عدد الموظفين	اسم البنك
١٧٠	٪١٤,٢٧	١٠٠	١٧٠٣	بنك الإسكان
٢٣٩	٪٢٠,٠١	٨٥	٢٣٨٧	البنك العربي
١٤٣	٪١١,٩٤	٦٧	١٤٢٥	البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار
١١٧	٪٩,٧٨	٤٩	١١٦٧	البنك الأهلي
١١١	٪٩,٣٠	٧٠	١١١٠	بنك الأردن
١٠٠	٪٨,٣٨	٥٣	١٠٠٠	بنك القاهرة عمان
٥٩	٪٤,٩٥	٣٦	٥٩١	البنك الأردني الكويتي
٣٨	٪٣,١٨	٢٧	٣٨٠	بنك الأردن والخليج
٣٩	٪٣,٢٣	١٨	٣٨٦	بنك المؤسسة العربية المصرفية / الأردن
٣٦	٪٣,٠١	١٦	٣٥٩	بنك الاستثمار العربي الأردني
٣٤	٪٢,٨٤	١٤	٣٣٩	بنك الاتحاد للادخار والاستثمار
٢٨	٪٢,٣٦	١٢	٢٨١	البنك العربي الإسلامي الدولي
٢٢	٪١,٨٨	١٥	٢٢٤	سوسيته جنرال الأردن
٢٢	٪١,٨٧	٨	٢٢٣	البنك الأردني للاستثمار والتمويل
١٨	٪١,٥٠	٨	١٧٩	بنك فيلادلفيا للاستثمار
١٨	٪١,٤٩	٤	١٧٨	بنك الصادرات والتمويل
١١٩٣	٪١٠٠	٥٨٢	١١٩٣٢	المجموع

\* الجدول من إعداد الباحث ومصدر التقرير السنوي للبنك المركزي الأردني عن عام ٢٠١٠ وإحصائيات جمعية

البنوك في الأردن للعاملين في البنوك الأردنية لعام ٢٠١٠.

\*\* النسبة المئوية : هي حاصل قسمة عدد موظفي البنك على عدد موظفي البنوك الأردنية الكلي مضروباً في

٪١٠٠.

## عينة الدراسة

تم اختيار عينه عشوائية طبقية تناسبية بنسبة (١٠٪) من مجتمع الدراسة اعتمادا على الرقم الوظيفي للعاملين وبذلك فإن عينة الدراسة تكونت من (١١٩٣) موظفاً يعملون في البنوك التجارية الأردنية، حيث تم توزيع (١١٩٣) استبانة استرجع منها (١١٠٣) استبانة مشكلة ما نسبته (٩٢,٤٪) من عينة الدراسة، وتم تدقيق الاستبانات حيث تم استبعاد (٢٩) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل وقد بلغت الاستبانات الصالحة (١٠٧٤) استبانة، أي ما نسبته (٩٠,٠٪) من عينة الدراسة.

الجدول رقم (٢). وصف خصائص مجتمع الدراسة.

النسبة المئوية	العدد	فئات المتغير	المتغير
٪١٨,٨	٢٠٢	دبلوم متوسط فما دون	المؤهل التعليمي
٪٧٤,١	٧٩٦	بكالوريوس	
٪٧,١	٧٦	دراسات عليا	
٪٢٢,٨	٢٤٥	أقل من ٣١ سنة	العمر
٪٤٠,٩	٤٣٩	٣١- أقل من ٤٠	
٪٢٠,٤	٢١٩	٤٠- أقل من ٥٠	
٪١٥,٩	١٧١	٥٠ سنة فأكثر	
٪١٦,٩	١٨١	أقل من ٦ سنوات	الخبرة
٪٧٣,١	٧٨٦	٦- أقل من ١٠	
٪١٠,٠	١٠٧	١٠ سنة فأكثر	
٪٨,٥	٩١	مدير	المسمى الوظيفي
٪١٢,٤	١٣٣	نائب مدير	
٪١٨,٩	٢٠٣	رئيس قسم	
٪٦٠,٢	٦٤٧	موظف	
٪٧٩,٥	٨٥٤	ذكر	النوع الاجتماعي
٪٢٠,٥	٢٢٠	أنثى	

بالنظر إلى الجدول رقم (٢) يتضح أن (١, ٧٤٪) من المبحوثين هم من حملة الشهادة الجامعية الأولى بكالوريوس، كما وجد أن (٨, ١٨٪) من المبحوثين هم من حملة دبلوم متوسط فما دون، أما ممن هم من حملة الدراسات العليا فجاءت نسبتهم (١, ٧٪). وبالنسبة لمتغير العمر فإن (٩, ٤٠٪) من المبحوثين كانوا من الفئة العمرية (٣١-٤٠ سنة)، وأن (٨, ٢٢٪) من المبحوثين تقع أعمارهم في الفئة العمرية (٣٠ سنة فأقل)، وأن (٤, ٢٠٪) من المبحوثين تقع أعمارهم في الفئة العمرية (٤١-٥٠ سنة)، في حين أن (٩, ١٥٪) من المبحوثين تقع أعمارهم في الفئة العمرية (٥١ سنة فأكثر). أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة فإن (١, ٧٣٪) من المبحوثين كانوا من ذوي فئة الخدمة (من ٦-١٠ سنوات) بينما كان المبحوثون من ذوي فئة الخدمة (١٦ سنة فأكثر) أقل فئة بلغت نسبتهم (١٠٪). وبالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي فإن (٢, ٦٠٪) من المبحوثين كان مستواهم الوظيفي من فئة موظف، كما وجد أن (٩, ١٨٪) منهم كان مستواهم الوظيفي "رئيس قسم"، وأن (٤, ١٢٪) من المبحوثين كان مستواهم الوظيفي "نائب مدير"، أما من كان مستواهم الوظيفي من فئة "مدير" فقد بلغت نسبتهم (٥, ٨٪) من المبحوثين. وهذه النسبة تشير إلى نجاح الدراسة في تمثيل كافة المستويات الإدارية في عينتها، مع المحافظة على خصائصهم الوظيفية. وبالنسبة لمتغير النوع الاجتماعي فإن أغلب أفراد عينة الدراسة كانوا من الذكور، حيث شكلت نسبتهم (٥, ٧٩٪) في حين بلغت نسبة الإناث (٥, ٢٠٪) من مجموع أفراد عينة الدراسة وهذا يعكس الواقع الفعلي للقوى العاملة في المنظمات الأردنية، إذ دائماً تزيد نسبة الذكور نسبة الإناث.

## أداة الدراسة

تم تطوير استبانة لقياس متغيرات الدراسة المستقلة (أنظمة المعلومات الاستراتيجية) والمتغير التابع (إدارة الأزمات) في المصارف التجارية الأردنية، وتكونت هذه الاستبانة من ثلاثة أجزاء هي:

الجزء الأول: ويتضمن المتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (النوع الاجتماعي، العمر، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية، المؤهل التعليمي).

الجزء الثاني: ويتضمن فقرات تقيس متغيرات الدراسة المستقلة استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية، وتم كذلك تطوير هذا الجزء بالاعتماد على دراسة (الزعبي، ٢٠٠٩؛ الغويري، ٢٠٠٤؛ Ismail and Raja, 2007)، حيث تم تعديله ليتناسب وطبيعة مهام العاملين في مجتمع الدراسة، ويتضمن خمسة أبعاد فرعية لقياس استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية والمتمثلة في: (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام).

الجزء الثالث: ويتضمن فقرات تهدف إلى تحديد مراحل إدارة الأزمات حيث تم الاسترشاد في بناء فقرات هذا المتغير بدراسة كل من (القطاونة، ٢٠٠٨؛ عريقات، ٢٠٠٩؛ الخشالي والقطب؛ ٢٠٠٧) ويتضمن خمسة أبعاد فرعية لقياس مراحل إدارة الأزمات والمتمثلة في: (مرحلة الاكتشاف، ومرحلة الاستعداد والوقاية، ومرحلة احتواء الأضرار، ومرحلة التعلم، ومرحلة استعادة النشاط). وتم تصنيف الإجابات وفق مقياس (ليكرت الخماسي)، وحددت بخمس إجابات هي (تنطبق دائماً، تنطبق غالباً، تنطبق أحياناً، تنطبق نادراً، لا تنطبق أبداً)، وأعطيت الإجابات أرقاماً من (١-٥)، بحيث يدل الرقم (١) على (لا تنطبق إطلاقاً) والرقم (٢) على (تنطبق نادراً) والرقم (٣) على (تنطبق أحياناً) والرقم (٤) على (تنطبق غالباً) والرقم (٥) على (تنطبق دائماً).

الجدول رقم (٣). متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات التي تقيسها.

تسلسل الفقرات	الأبعاد
٣٠-١	استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية
٦-١	قيمة المعلومات
١٣-٧	القيمة المعدلة
١٩-١٤	الأداء الفردي للموظف
٢٥-٢٠	الأداء المنظمي
٣١-٢٦	استخدام النظام
٥١-٣٢	مراحل إدارة الأزمات
٣٥-٣٢	بُعد مرحلة الاكتشاف.
٣٧-٣٦	بُعد مرحلة الاستعداد والوقاية.
٤٣-٤٠	بُعد مرحلة احتواء الأضرار.
٤٧-٤٤	بُعد مرحلة استعادة النشاط.
٥١-٤٨	بُعد مرحلة التعلم.

### صدق أداة الدراسة

لقد تم عرض الاستبانة على (١٠) محكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، للتحقق من مدى صدق فقراتها، ولقد تم الأخذ بأرائهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها، وفضلاً عن ذلك، فقد جرى عرض الاستبانة على عينة اختبارية حجمها (٢٥) موظفاً من خارج عينة الدراسة، بغرض التعرف على درجة استجابة المبحوثين للاستبانة، وعبروا عن رغبتهم في التفاعل مع فقراتها، مما أكد على صدق الأداة.

### ثبات أداة الدراسة

جرى استخراج معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، ولكل متغير بجميع أبعاده، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (٤) الآتي:

الجدول رقم (٤). قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لكل بُعد من أبعاد متغيرات الدراسة.

رقم الفقرة في الاستبانة	اسم المتغير والبعد	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)*
٣١-١	عمليات إدارة المعرفة	-
٦-١	قيمة المعلومات	٠,٩٠
١٣-٧	القيمة المعدلة	٠,٨٣
١٩-١٤	الأداء الفردي للموظف	٠,٨٤
٢٥-٢٠	الأداء المنظمي	٠,٩١
٣١-٢٦	استخدام النظام	٠,٨٨
٥٦-٣٢	مراحل إدارة الأزمات	-
٣٥-٣٢	بُعد مرحلة الاكتشاف.	٠,٨٥
٣٧-٣٦	بُعد مرحلة الاستعداد والوقاية.	٠,٩٠
٤٣-٤٠	بُعد مرحلة احتواء الأضرار.	٠,٨٨
٤٧-٤٤	بُعد مرحلة استعادة النشاط.	٠,٨٩
٥١-٤٨	بُعد مرحلة التعلم.	٠,٨٨
٥١-١	الكلبي	٠,٩١

\*تعتبر الأداة ذات ثبات عالٍ إذا كانت قيمة معامل الثبات أكبر من (٠,٧٥) (فهمي، ٢٠٠٥)

### المعالجة الإحصائية

استخدمت الدراسة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وفقاً للمعالجات الإحصائية الآتية:

١- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، وحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

٢- حساب تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار صلاحية نماذج الدراسة، وتأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع وأبعاده.

٣- تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

٤- اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multi-collinearity) بين المتغيرات المستقلة.

اختبار معامل الالتواء (Skewness) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distributions).

### اختبار فرضيات الدراسة

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضية الدراسة الرئيس الأولى، تم إجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو التالي: فيما يتعلق بافتراض ضرورة عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة "Multi-Collinearity" قام الباحث بإجراء معامل تضخم التباين "Variance Inflation Factor-VIF"، واختبار التباين المسموح به "Tolerance" لكل متغير من

المتغيرات المستقلة، ويشير الجدول رقم (٥) إلى أنه إذا كان معامل تضخم التباين (VIF) للمتغير يتجاوز (١٠) وكانت قيمة التباين المسموح به أقل من (٠,٠٥) فإنه يمكن القول بأن هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار. وقد تم الاعتماد على هذه القاعدة لاختبار الارتباط الخطي المتعدد "Multicollinearity" بين المتغيرات المستقلة. وكما يشير الجدول رقم (٥) والذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمة معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح "Tolerance" لكل متغير، نلاحظ أن قيمة (VIF) لجميع أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية كانت أقل من (١٠) وتتراوح (١,٣١٤ - ٢,٢٦٣) كما نلاحظ أن قيمة التباين المسموح "Tolerance" لجميع المتغيرات كانت أكبر من (٠,٠٥) وتتراوح بين (٠,٣١٣ - ٠,٥٦١) ولذلك يمكن القول أنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بوجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة.

الجدول رقم (٥). اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء.

الأبعاد	التباين المسموح به Tolerance	معامل تقييم التباين (VIF)	معامل الالتواء Skewness
قيمة المعلومات	٠,٣١٣	١,٤٠٤	٠,٣٧٠
القيمة المعدلة	٠,٤٦٤	٢,١٥٦	٠,٢١٠
الأداء الفردي	٠,٥٦١	١,٣١٤	٠,٢٦٦
الأداء المنظمي	٠,٤٦٣	٢,١٦٠	٠,٣٣٧
استخدام النظام	٠,٤٤٣	٢,٢٦٣	٠,٣٩٥

ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي Normal Distribution للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات، وكما يشير الجدول (٥) فإن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (١) ولذلك فإنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

## يوضح الجدول التالي صلاحية نموذج اختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى:

الجدول رقم (٦). نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

المتغيرات المستقلة	المتغيرات التابعة	درجات الحرية	R2	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية	مراحل إدارة الأزمات	(١٠٦٨، ٥)	٠,٥٧٥	*١٢٣,٢٦	٠,٠٠٠
	مرحلة الاكتشاف	(١٠٦٨، ٥)	٠,٥٦٠	*١١٥,٩٣	٠,٠٠٠
	مرحلة الاستعداد والوقاية	(١٠٦٨، ٥)	٠,٤٢٠	*٦٥,٨٣٨	٠,٠٠٠
	مرحلة احتواء الأضرار	(١٠٦٨، ٥)	٠,٣٢٥	*٤٣,٨٣٥	٠,٠٠٠
	مرحلة استعادة النشاط	(١٠٦٨، ٥)	٠,٣٧٨	*٥٥,١٢٠	٠,٠٠٠
	مرحلة التعلم	(١٠٦٨، ٥)	٠,٤٠١	*٦٠,٩١١	٠,٠٠٠

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى ( $\alpha \leq 0,05$ )

نظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ( $\alpha < 0,05$ ) ودرجات حرية (١٠٦٨، ٥)، حيث إن أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تفسر (٥٧,٥٪) من التباين في بُعد (مراحل إدارة الأزمات)، كما تُفسر أيضاً (٥٦٪) من التباين في بُعد (مرحلة الاكتشاف)، وتُفسر أيضاً (٤٢٪) من التباين في بُعد (مرحلة الاستعداد والوقاية)، وفُسرَت أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (٣٢,٥٪) من التباين في بُعد (مرحلة احتواء الأضرار)، كما تُفسر أيضاً (٣٧,٨٪) من التباين في بُعد (مرحلة استعادة النشاط)، وأخيراً فُسرَت أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (٤٠,١٪) من التباين في بُعد (مرحلة التعلم).

وجميع ذلك يؤكد دور وأثر أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في تفسير الأبعاد التابعة لمراحل إدارة الأزمات . وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة.

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين أبعاد استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) وبين مراحل إدارة الأزمة.

الجدول رقم (٧). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية بأبعاده المختلفة على مراحل إدارة الأزمات.

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية
0,000	*8,897	0,390	0,041	0,366	الأداء المنظمي
0,288	*5,863*	0,273	0,042	0,248	استخدام النظام
0,000	*4,113	0,235	0,042	0,174	الأداء الفردي
0,000	*4,529	0,207	0,038	0,171	قيمة المعلومات
0,000	**1,065	0,051	0,040	0,043	القيمة المعدلة

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى (0,05)  $(\alpha \leq 0,05)$

\*\* غير دالة عند مستوى (0,05)  $(\alpha \leq 0,05)$ .

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (٧)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة باستخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) هي أكثر متغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تأثيراً في مراحل إدارة الأزمات، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (4,529، 4,113، 8,897، 5,863) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (0,01)  $(\alpha \leq 0,01)$ . وأشارت النتائج إلى أن المتغير الفرعي والمتعلق (القيمة المعدلة) ليس له أثر في مراحل

إدارة الأزمات، حيث كانت قيمة (t) المحسوبة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05). ( $\alpha < 0,05$ ).

ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد علاقة بدلالة إحصائية لمتغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) في مراحل إدارة الأزمات. وقبول الفرضية التي تنص على أنه لا توجد علاقة بدلالة إحصائية لمتغير (القيمة المعدلة) في مراحل إدارة الأزمات.

الجدول رقم (٨). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدرجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بمراحل إدارة الأزمات من خلال أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية كمتغيرات مستقلة.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
الأداء المنظمي	٠,٤٧٤	*٨,٨٧١	٠,٠٠٠
استخدام النظام	٠,٥٣٩	*٥,٨٢١	٠,٠٠٠
الأداء الفردي	٠,٥٥٩	*٤,٩٨٤	٠,٠٠٠
قيمة المعلومات	٠,٥٧٤	*٤,٠٢٤	٠,٠٠٠

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى ( $\alpha \leq 0,05$ )

خرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (القيمة المعدلة)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدرجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في مراحل إدارة الأزمات، كما يتضح من الجدول رقم (٨) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير الأداء المنظمي يفسر ما مقداره (٤,٤٧٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير استخدام النظام حيث يفسر مع متغير الأداء المنظمي (٩,٥٣٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير الأداء الفردي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (٩,٥٥٪) من التباين في المتغير التابع،

ودخل أخيراً متغير قيمة المعلومات حيث فسر مع المتغيرات السابقة (٥٧,٤٪) من التباين في مراحل إدارة الأزمات كمتغير تابع. وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (القيمة المعدلة) على اعتبار أنه متغير ضعيف وغير مهم إحصائياً.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين أبعاد استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) وبين مرحلة الاكتشاف.

الجدول رقم (٩). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية بأبعاده المختلفة في مرحلة الاكتشاف.

مستوى دلالة t	قيمة المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية
٠,٠٠٠	*٣,٩٨٦	٠,١٨٦	٠,٠٤٥	٠,١٨٠	قيمة المعلومات
٠,٠٦٨	**١,٨٢٩	٠,٠٨٨	٠,٠٤٨	٠,٠٨٨	القيمة المعدلة
٠,٠٣٣	*٢,١٤٣	٠,١٢٤	٠,٠٥١	٠,١٠٨	الأداء الفردي
٠,٠٠٠	*٨,٤٧٧	٠,٣٧٨	٠,٠٤٩	٠,٤١٥	الأداء المنظمي
٠,٠٠٦	*٢,٧٥٦	٠,١٣١	٠,٠٥٠	٠,١٣٩	استخدام النظام

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى (٠,٠٥) ( $\alpha \leq 0,05$ )

\*\* غير دالة عند مستوى (٠,٠٥) ( $\alpha \leq 0,05$ ).

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (٩)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة باستخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) هي أكثر متغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تأثيراً في مرحلة الاكتشاف، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (٣,٩٨٦، ٨,٤٧٧، ٢,٧٥٦) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ( $\alpha \leq 0,05$ ). وأشارت النتائج إلى أن المتغير الفرعي والمتعلق (الأداء الفردي) له أثر في مرحلة الاكتشاف، حيث بلغت قيمة (t)

المحسوبة (٢,١٤٣) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$ . وأشارت النتائج إلى أن المتغير الفرعي والمتعلق (القيمة المعدلة) ليس لها أثر في مرحلة الاكتشاف، حيث كانت قيمة  $t_i$  المحسوبة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$ . ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد علاقة بدلالة إحصائية لمتغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) في مرحلة الاكتشاف. وقبول الفرضية التي تنص على أنه لا توجد علاقة بدلالة إحصائية لمتغير (القيمة المعدلة) في مرحلة الاكتشاف.

الجدول رقم (١٠). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression " للتنبؤ بمرحلة الاكتشاف من خلال أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R2	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
الأداء المنظمي	٠,٤٦٥	*٨,٢٦٣	٠,٠٠٠
قيمة المعلومات	٠,٥٣٠	*٤,٢٩١	٠,٠٠٠
استخدام النظام	٠,٥٥٦	*٤,٤٤٨	٠,٠٠٠

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى  $(\alpha \leq 0,05)$

خرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغيري (الأداء الفردي، والقيمة المعدلة)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في مرحلة الاكتشاف، كما يتضح من الجدول رقم (١٠) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير الأداء المنظمي يفسر ما مقداره (٤٦,٥٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير قيمة المعلومات، حيث يفسر مع متغير الأداء المنظمي (٥٣٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير استخدام النظام حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٥٥,٦٪) من التباين في مرحلة الاكتشاف كمتغير تابع. وخرج من معادلة

الانحدار المتعدد المتدرج لمتغيري (الأداء الفردي، والقيمة المعدلة) على اعتبار أنها متغيرات ضعيفة وغير مهمة إحصائياً. الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين أبعاد استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) وبين مرحلة الاستعداد والوقاية.

الجدول رقم (11). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية بأبعاده المختلفة في مرحلة الاستعداد والوقاية .

مستوى دلالة t	قيمة المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية
0,000	*3,656	0,196	0,053	0,192	قيمة المعلومات
0,191	**1,309	0,073	0,056	0.074	القيمة المعدلة
0,000	*3,695	0,247	0,059	0,218	الأداء الفردي
0,000	*5,604	0,287	0,057	0,312	الأداء المنظمي
0,000	*3,612	0,197	0,059	0,213	استخدام النظام

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى ( $\alpha \leq 0,05$ )

\*\* غير دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0,05$ ).

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (11)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (قيمة المعلومات، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) هي أكثر متغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تأثيراً في مرحلة الاستعداد والوقاية، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (3,656، 3,695، 5,604، 3,612) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,01$ ). وأشارت النتائج إلى أن المتغير الفرعي والمتعلق (القيمة المعدلة) ليس له أثر في مرحلة الاستعداد والوقاية، حيث كانت قيمة (t) المحسوبة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد علاقة

بدلالة إحصائية لمتغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) في مرحلة الاستعداد والوقاية. وقبول الفرضية التي تنص على أنه لا توجد علاقة بدلالة إحصائية لمتغير (القيمة المعدلة) في مرحلة الاستعداد والوقاية

الجدول رقم (١٢). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بمرحلة الاستعداد والوقاية من خلال أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية كمتغيرات

مستقلة.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R2	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
الأداء المنظمي	٠,٣٢٤	٥,٥٦٨	٠,٠٠٠
الأداء الفردي	٠,٣٨٢	٤,٣٠١	٠,٠٠٠
قيمة المعلومات	٠,٤٠٥	٤,١٤٤	٠,٠٠٠
استخدام النظام	٠,٤١٨	٣,٤٥٩	٠,٠٠١

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى ( $\alpha \leq 0,05$ )

خرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (القيمة المعدلة)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في مرحلة الاستعداد والوقاية، كما يتضح من الجدول رقم (١٢) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير الأداء المنظمي يفسر ما مقداره (٣٢,٤٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير الأداء الفردي حيث يفسر مع متغير الأداء المنظمي (٣٨,٢٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير قيمة المعلومات حيث فسر مع المتغيرات السابقة (٤٠,٥٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير استخدام النظام حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٤١,٨٪) من التباين في مرحلة

الاستعداد والوقاية كمتغير تابع. وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (القيمة المعدلة) على اعتبار أنه متغير ضعيف وغير مهم إحصائياً.

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين أبعاد استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) وبين مرحلة احتواء الأضرار.

الجدول رقم (13). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية بأبعادها المختلفة في مرحلة احتواء الأضرار .

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية
0,068	**1,828	0,105	0,055	0.099	قيمة المعلومات
0,015	*2,450	0,147	0,058	0,143	القيمة المعدلة
0,172	**1,367	0,098	0,061	0.084	الأداء الفردي
0,000	*4,691	0,259	0,059	0,279	الأداء المنظمي
0,000	*5,293	0,311	0,060	0,323	استخدام النظام

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى (0,05) ( $\alpha \leq 0,05$ )

\*\* غير دالة عند مستوى (0,05) ( $\alpha \leq 0,05$ ).

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (13)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة باستخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (الأداء المنظمي، استخدام النظام) هي أكثر متغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تأثيراً في مرحلة احتواء الأضرار، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (4,691، 5,293) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (0,01) ( $\alpha \leq 0,01$ ). وأشارت النتائج إلى أن المتغير الفرعي والمتعلق بـ(القيمة المعدلة) لها أثر في مرحلة احتواء الأضرار، حيث

بلغت قيم (t) المحسوبة (٢,٤٥٠) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$ .

وأشارت النتائج إلى أن المتغيرات الفرعية والمتعلقة (قيمة المعلومات، والأداء الفردي) ليس لها أثر في مرحلة احتواء الأضرار، حيث كانت قيمة (t) المحسوبة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$ . ومما سبق يفتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد علاقة بدلالة إحصائية لمتغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (الأداء المنظمي، استخدام النظام، القيمة المعدلة) في مرحلة احتواء الأضرار. وقبول الفرضية التي تنص على أنه لا توجد علاقة بدلالة إحصائية لمتغيري (قيمة المعلومات، والأداء الفردي) في مرحلة احتواء الأضرار.

الجدول رقم (١٤). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بمرحلة احتواء الأضرار من خلال أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية كمتغيرات مستقلة.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R2	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
استخدام النظام	٠,٢٧٤	*٥,٤٨١	٠,٠٠٠
الأداء المنظمي	٠,٣٠٧	*٤,٥٤٠	٠,٠٠٠
القيمة المعدلة	٠,٣٢٠	*٢,٥١٨	٠,٠١٢

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى  $(\alpha \leq 0,05)$

خرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغيري (قيمة المعلومات، والأداء الفردي)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في مرحلة احتواء الأضرار، كما يتضح من الجدول رقم (١٤) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير استخدام النظام يفسر ما مقداره (٢٧,٤٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير الأداء المنظمي

حيث يفسر مع متغير استخدام النظام (٣٠,٧٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير القيمة المعدلة حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٣٢٪) من التباين في مرحلة احتواء الأضرار كمتغير تابع. وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغيري (قيمة المعلومات، والأداء الفردي) على اعتبار أنها متغيرات ضعيفة وغير مهمة إحصائياً.

الفرضية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين أبعاد استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) وبين مرحلة استعادة النشاط.

الجدول رقم (١٥). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية بأبعادها المختلفة في مرحلة استعادة النشاط .

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية
٠,٠٠٣	*٣,٠٣٠	٠,١٦٨	٠,٠٦٥	٠,١٧٠	قيمة المعلومات
٠,٦٢٢	**٠,٤٩٣	٠,٠٢٨	٠,٠٦٠	٠,٠٩٧	القيمة المعدلة
٠,٠٠٠	*٣,٦٣١	٠,٢٥١	٠,٠٦٣	٠,٢٢٩	الأداء الفردي
٠,٠٠٠	*٦,٨٥٢	٠,٣٦٣	٠,٠٦١	٠,٤١٨	الأداء المنظمي
٠,٠٠٠	*٤,٧٦٢	٠,٢٦٨	٠,٠٦٣	٠,٢٢٩	استخدام النظام

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى (٠,٠٥) ( $\alpha \leq 0,05$ )

\*\* غير دالة عند مستوى (٠,٠٥) ( $\alpha \leq 0,05$ ).

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (١٥)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (قيمة المعلومات، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) هي أكثر متغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تأثيراً في مرحلة استعادة النشاط، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (٣,٠٣٠، ٣,٦٣١، ٦,٨٥٢، ٤,٧٦٢) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠١) ( $\alpha \leq 0,01$ ). وأشارت النتائج إلى أن المتغير الفرعي والمتعلق (القيمة

(المعدلة) ليس لها أثر في مرحلة استعادة النشاط، حيث كانت قيمة (t) المحسوبة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$ .

ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد علاقة بدلالة إحصائية لمتغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) في مرحلة استعادة النشاط. وقبول الفرضية التي تنص على أنه لا توجد علاقة بدلالة إحصائية لمتغير(القيمة المعدلة) في مرحلة استعادة النشاط .

الجدول رقم (١٦). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بمرحلة استعادة النشاط من خلال أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R2	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
الأداء المنظمي	٠,٢٥١	*٧,١١٣	٠,٠٠٠
استخدام النظام	٠,٣٠٩	*٥,٩٥٧	٠,٠٠٠
الأداء الفردي	٠,٣٣٥	*٤,٦٥٢	٠,٠٠٠
قيمة المعلومات	٠,٣٥٧	*٤,٠٣٠	٠,٠٠٠

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى  $(\alpha \leq 0,05)$

خرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (القيمة المعدلة)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في مرحلة استعادة النشاط ، كما يتضح من الجدول رقم (١٦) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير الأداء المنظمي يفسر ما مقداره (٢٥,١٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير استخدام النظام حيث يفسر مع متغير الأداء المنظمي (٣٠,٩٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير الأداء الفردي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (٣٣,٥٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير قيمة المعلومات

حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٣٥,٧٪) من التباين في مرحلة استعادة النشاط كمتغير تابع. وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (القيمة المعدلة) على اعتبار أنه متغير ضعيف وغير مهم إحصائياً. الفرضية السادسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين أبعاد استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) وبين مرحلة التعلم.

الجدول رقم (١٧). نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية بأبعاده المختلفة في مرحلة التعلم.

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية
٠,٠٠٠	*٣,٨٥٢	٠,٢٠٩	٠,٠٥٦	٠,٢١٤	قيمة المعلومات
٠,٠٠٥	*٢,٨٠٨	٠,١٥٨	٠,٠٥٩	٠,١٦٧	القيمة المعدلة
٠,٠٠٠	*٣,٧٤٣	٠,٢٥٤	٠,٠٦٢	٠,٢٣٣	الأداء الفردي
٠,٠٠٠	*٦,٥٥٠	٠,٣٤١	٠,٠٦٠	٠,٣٩٦	الأداء المنظمي
٠,٠٠٠	*٤,٢٧٤	٠,٢٣٦	٠,٠٦١	٠,٢٥٦	استخدام النظام

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى (٠,٠٥)  $(\alpha \leq 0,05)$

\*\* غير دالة عند مستوى (٠,٠٥)  $(\alpha \leq 0,05)$ .

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (١٧)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة باستخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) هي أكثر متغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تأثيراً في مرحلة التعلم، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (٣,٨٥٢، ٣,٨٠٨، ٣,٧٤٣، ٦,٥٥٠، ٤,٢٧٤) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠١)  $(\alpha \leq 0,01)$ . ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد علاقة بدلالة إحصائية لمتغيرات استخدام أنظمة المعلومات

الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) في مرحلة التعلم.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في مرحلة التعلم، كما يتضح من الجدول رقم (١٨) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، وإن متغير الأداء المنظمي يفسر ما مقداره (٣٢٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير استخدام النظام حيث يفسر مع متغير الأداء المنظمي (٣٦,٣٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير قيمة المعلومات، حيث فسر مع المتغيرين السابقين (٣٨,٣٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل رابعاً متغير الأداء الفردي حيث، فسر مع المتغيرات السابقة (٣٩,١٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير القيمة المعدلة، حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٤٠,١٪) من التباين في مرحلة التعلم كمتغير تابع.

الجدول رقم (١٨). نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بمرحلة التعلم من خلال أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R2	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
الأداء المنظمي	٠,٣٢٠	*٦,٨٦٧	٠,٠٠٠
استخدام النظام	٠,٣٦٣	*٤,٦٩٥	٠,٠٠٠
قيمة المعلومات	٠,٣٨٣	*٣,٩٢٣	٠,٠٠٠
الأداء الفردي	٠,٣٩١	*٣,٦٩٣	٠,٠٠٠
القيمة المعدلة	٠,٤٠١	*٢,٩٨٢	٠,٠٠٣

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى ( $\alpha \leq 0,05$ )

### مناقشة النتائج

١- دلت النتائج على: أن أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تفسر (٥٧,٥٪) من التباين في بُعد (مراحل إدارة الأزمات)، كما تُفسر أيضاً (٥٦٪) من التباين في بُعد (مرحلة الاكتشاف)، وتُفسر أيضاً (٤٢٪) من التباين في بُعد (مرحلة الاستعداد والوقاية)، وفسرت أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (٣٢,٥٪) من التباين في بُعد (مرحلة احتواء الأضرار)، كما تُفسر أيضاً (٣٧,٨٪) من التباين في بُعد (مرحلة استعادة النشاط)، وأخيراً فسرت أبعاد استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (٤٠,١٪) من التباين في بُعد (مرحلة التعلم). ويمكن تفسير ذلك بأن العاملين في المصارف التجارية الأردنية يشعرون بأن المعلومات التي ينتجها النظام الإستراتيجي في المصرف ذات أهمية كبيرة، حيث يسهم في تقليل أخطاء العمل واتخاذ القرار المناسب وإتاحة المعلومات أينما نحتاجها وفي أي وقت، وهذا يساعد على استخدام المعلومات الاستراتيجية بفاعلية أكثر، وينعكس إيجاباً على قطاع المصارف في اتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة لمنع مسببات الأزمات، والحد من أثارها السلبية، وتحقيق قدر من النتائج الإيجابية، وذلك عن طريق: تشكيل فريق للتعامل مع الأزمات التي تواجه القطاع، وتحديد أهداف وجود مثل هذا الفريق بوضوح، وتوقع المخاطر المحتمل حدوثها من خلال رصد، وتحليل الاحتمالات والتغيرات التي تشير بوقوع أزمة، والإفادة من وسائل الإنذار المبكر، والإشارات التحذيرية التي تنذر بقراب وقوع أزمة كأساليب وقائية لاحتواء الأزمة، والبحث عن الحلول المناسبة لمواجهة الأزمات المختلفة قبل وقوعها، ووضع إجراءات للتعامل مع كل أزمة حسب طبيعتها قبل حدوثها من خلال إعداد السيناريوهات التي تبين ما يمكن أن يحدث من تطورات للمسارات المختلفة التي يمكن أن تظهر في الأزمة، وردود الأفعال المناسبة تجاه مواجهة الأزمة، وتقدير الوقت المناسب للتعامل مع الأزمة، وإجراء مسح كامل لموارد القطاع المادية والبشرية التي يتطلبها التعامل مع الأزمة قبل وأثناء وبعد حدوثها، ووضع نظم ولوائح للسلامة والوقاية من الأخطار، ونشر ثقافة التعامل مع الأزمات بين جميع العاملين في القطاع، عن طريق النشرات وإلقاء المحاضرات. وهذه النتيجة تتفق مع ما جاءت به

دراسة (عريقات، ٢٠٠٩)، ودراسة (العنزي، ٢٠١١) ودراسة (الغويري، ٢٠٠٤).

٢- دلت النتائج على أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة باستخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) هي أكثر متغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تأثيراً في مراحل إدارة الأزمات. وأن متغير الأداء المنظمي يفسر ما مقداره (٤٧,٤٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير استخدام النظام حيث يفسر مع متغير الأداء المنظمي (٥٣,٩٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير الأداء الفردي حيث يفسر مع المتغيرين السابقين (٥٥,٩٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير قيمة المعلومات، حيث يفسر مع المتغيرات السابقة (٥٧,٤٪) من التباين في مراحل إدارة الأزمات كمتغير تابع.

وتفسر هذه النتيجة على أن المنظمات الناجحة ومن أجل ضمان بقائها، واستمرارها قوية ومؤثرة يجب أن لا تقف عند حد الكفاءة بمعنى أن تقتنع بالقيام بأعمالها بطريقة صحيحة، بل أن يصبح التغيير والتطوير والتجديد هي السمات المميزة لأدائها لخدماتها. كما أن استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تُعد أحد المؤثرات في الحد من شدة تأثير الأزمات، من خلال وجود التعاون والانسجام بين العاملين والإدارة، وإتاحة الفرصة للنمو والتطور وتحقيق الطموحات الفردية، وتسهيل طرق وأساليب العمل، بما يكفل الاستفادة من الطاقات والقدرات الكامنة لدى الأفراد والعاملين بالمنظمة من أجل تحقيق مصلحة المنظمة والفرد معاً. كما أن النظام المستخدم يتسم بالبساطة، وأن العاملين فيها يتفاعلون مع النظام الاستراتيجي بشكل مستمر، وكذلك شعور العاملين بأهمية النظام الاستراتيجي، وأن المعلومات متوفرة لغايات اتخاذ القرارات، ويمكن توفيرها أينما نحتاجها وفي أي وقت.

٣- دلت النتائج على أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة باستخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) هي أكثر متغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تأثيراً في مرحلة الاكتشاف، وأن متغير

الأداء المنظمي يفسر ما مقداره (٤٦,٥%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير قيمة المعلومات حيث يفسر مع متغير الأداء المنظمي (٥٣%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير استخدام النظام، حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٥٥,٦%) من التباين في مرحلة الاكتشاف كمتغير تابع. وقد يعود السبب في ذلك إلى أهمية استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية في القطاع المصرفي، من خلال توظيف مؤشرات، وبناء الهياكل التنظيمية المرنة، والسماح للعاملين بالمشاركة في صنع القرارات ذلك أن استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تشكل الإطار المرجعي للتعامل مع متطلبات إدارة الأزمات من خلال خلق الجو الملائم والمحفز لتنمية روح الفريق، وتدريب وتأهيل العاملين وتفويض الصلاحيات.

٤- دلت النتائج على أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (قيمة المعلومات، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) هي أكثر متغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تأثيراً في مرحلة الاستعداد والوقاية، وأن متغير الأداء المنظمي يفسر ما مقداره (٣٢,٤%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير الأداء الفردي حيث يفسر مع متغير الأداء المنظمي (٣٨,٢%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير قيمة المعلومات حيث فسر مع المتغيرات السابقة (٤٠,٥%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير استخدام النظام حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٤١,٨%) من التباين في مرحلة الاستعداد والوقاية كمتغير تابع. وتُفسر هذه النتيجة أن العاملين في قطاع المصارف يسعون بشكل دؤوب على القيام بتنفيذ المهام المنوطة بهم بطرق إبداعية تتسم بالأصالة، لإظهار قدراتهم الإبداعية في التعامل مع الأزمات ومعالجة المشكلات التي تواجههم في أثناء قيامهم بأداء أعمالهم. ذلك أن استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية يُعد أحد المؤثرات المحفزة على إيجاد منظمات تتعامل مع الأزمات بفاعلية بما يكفل تحقيق مصلحة القطاع والمجتمع معاً.

٥- دلت النتائج على أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة باستخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (الأداء المنظمي، استخدام

النظام) هي أكثر متغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تأثيراً في مرحلة احتواء الأضرار، وأن متغير استخدام النظام يفسر ما مقداره (٢٧,٤٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير الأداء المنظمي، حيث يفسر مع متغير استخدام النظام (٣٠,٧٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير القيمة المعدلة، حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٣٢٪) من التباين في مرحلة احتواء الأضرار كمتغير تابع. وتفسر هذه النتيجة على أن استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية يُعدّ مدخلاً حديثاً ومتطوراً في إكساب العاملين الفاعلية من خلال الانتقال من رتبة النشاط إلى كفاءة وجودة المخرجات، كما تفسر هذه النتيجة على أهمية التركيز على استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية مما يستدعي أن يكون هناك توجه في القطاع نحو المزيد من تطبيق اللامركزية الإدارية، وبالتالي لا بد من وجود قناعة جادة للاستعداد والوقاية من شدة تأثير الأزمات لكي تتحقق سرعة إنجاز الأعمال.

٦- دلت النتائج على أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (قيمة المعلومات، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) هي أكثر متغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تأثيراً في مرحلة استعادة النشاط، وأن متغير الأداء المنظمي يفسر ما مقداره (٢٥,١٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير استخدام النظام، حيث يفسر مع متغير الأداء المنظمي (٣٠,٩٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير الأداء الفردي، حيث فسر مع المتغيرين السابقين (٣٣,٥٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير قيمة المعلومات، حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٣٥,٧٪) من التباين في مرحلة استعادة النشاط كمتغير تابع. وتفسر هذه النتيجة على أن استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية سوف يُحسن من ثقافة القطاع التنظيمية لاحتواء أضرار الأزمات من خلال الاستخدام الأمثل للمعلومات. ويسهل الإجراءات الإدارية، ويزيد الكفاءة لدى العاملين فيها، ويحسن المخرجات، ويوفر الوقت، والمال. وذلك من خلال توفر التجهيزات والمعدات اللازمة لتطبيق هذا المفهوم في القطاع، وتوفر أخصائيين، والبنية المعلوماتية اللازمة، وتوفر المعدات والتجهيزات

اللازمة من موارد بشرية مؤهلة، وخطط استراتيجية واضحة، وقاعدة بيانات واسعة ومهياة يسهم في تحقيق الفاعلية التنظيمية.

٧- دلت النتائج على أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة باستخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية (قيمة المعلومات، القيمة المعدلة، الأداء الفردي للموظف، الأداء المنظمي، استخدام النظام) هي أكثر متغيرات استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية تأثيراً في مرحلة التعلم، وأن متغير الأداء المنظمي يفسر ما مقداره (٣٢٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير استخدام النظام، حيث يفسر مع متغير الأداء المنظمي (٣٦,٣٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير قيمة المعلومات، حيث فسر مع المتغيرين السابقين (٣٨,٣٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل رابعاً متغير الأداء الفردي، حيث فسر مع المتغيرات السابقة (٣٩,١٪) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير القيمة المعدلة، حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٤٠,١٪) من التباين في مرحلة التعلم كمتغير تابع. وتفسر هذه النتيجة على أن قطاع المصارف يواجه تحديات متجددة ومتغيرة تتطلب من الإدارات العليا تبني سياسات واستراتيجيات تتكيف مع هذه التحديات، لتحقيق أهدافه بالأسلوب الناجح.

### التوصيات

بالاعتماد على نتائج الدراسة يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

١- دلت النتائج على وجود أثر لأبعاد نظام المعلومات الاستراتيجية على مراحل إدارة الأزمة، لذا يجب على القطاع المصرفي العمل على:

أ) ضرورة التركيز على المعلومات الاستراتيجية التي تم استخدامها في الإدارة من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة، كونها تحقق الدقة والسرعة في إيصال المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.

ب) التركيز على تقديم أفضل المعلومات التي يحتاجها المستفيد، والتي تمكن من اتخاذ القرار المناسب، وتعمل على تقليل الأخطاء التي

تحدث في أثناء العمل في الإدارة، والعمل على تحديد جملة من البدائل لمواجهة الأزمة، ثم تحليل البدائل بغرض اختيار إحداها من حيث الملاءمة مع خصائص الأزمة القائمة.

(ج) العمل على توفير البرامج التدريبية للموظفين داخل الإدارة، من أجل توسيع قدراتهم في التعامل مع النظام الاستراتيجي للحالات الطارئة التي تحدث، وتجنبها أو الحد من سلبياتها عند حدوثها، وذلك قبل أن يتم التوصل إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

(د) العمل على وجود برامج محددة للتقييم والتحليل المستمر للأزمات والمخاطر المحتملة من خلال الاستعانة بخبراء ومتخصصين من خارج القطاع المصرفي، للإفادة من خبراتهم في عمليات التخطيط لإدارة الأزمات.

٢- ولما كانت هذه الدراسة لم تغطِّ جميع الأبعاد؛ فإنها قد أبقَت المجال مفتوحاً لدراسات أخرى مستقبلية تتناول أبعاداً جديدة ذات علاقة بمتغيرات الدراسة مثل ( التعلم التنظيمي وإعادة هندسة العمليات الإدارية، والتحليل الإستراتيجي، وإدارة المعرفة، والقيادة التحويلية، والجودة الشاملة).

## المراجع

## المراجع العربية

البحيصي، عصام محمد، (٢٠٠٦). تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني. *مجلة الجامعة الإسلامية*، ١٤ (١)، ١٥٥-١٧٧.

الجداية، محمد نور، (٢٠٠٨). مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، ٤ (٢)، ١٧٥-١٩٠.

الحياري، محمود، (٢٠٠٧). مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن. *أطروحة دكتوراه غير منشورة*، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

الحيدي، مشير، (٢٠٠٨). نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على الإبداع لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمني. *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن.

الخشالي، شاكر ومحي الدين القطب، (٢٠٠٧). فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، ٣ (١)، ٢٧-٤٨.

الخضيري، محسن أحمد، (٢٠٠٣). إدارة الأزمات. الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية: القاهرة.

الزعبي، خالد، وعلي العلاونة و أيمن القطاونة، (٢٠٠٨). العلاقة بين المتغيرات (التنظيمية والديموغرافية) ومستويات الجاهزية وأثر بعض المعوقات على شدة تأثير الأزمات في الشركات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر العاملين. *دراسات الجامعة الأردنية*، ١ (٣٧)، ٣٤-٣٦.

الزعبي، هيثم، (٢٠٠٩). أثر عدم التأكد البيئي على فاعلية تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في الجامعات الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

السعدي، إبراهيم خليل، (٢٠١٠). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة التدقيق في قطاع الشركات الصناعية في الأردن: دراسة ميدانية. مجلة الإدارة العامة، ٥٠(١)، ٨٣-٥٣.

سليمان، محمود، (٢٠٠٧). مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

الطائي، محمد ونعمة الخفاجي، (٢٠٠٩). نظم المعلومات الاستراتيجية: منظور الميزة التنافسية. ط١، دارا لثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الطيراوي، توفيق محمد حسين، (٢٠٠٨). واقع الأزمات والبدائل المقترحة لإدارتها من وجهة نظر قادة المؤسسات الأمنية والمدنية في فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

عريقات، أحمد، (٢٠٠٩). دور التمكين في إدارة الأزمات في منظمات الأعمال. المؤتمر العلمي الدولي السابع تحت عنوان: تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن.

العنزي، تركي محمد، (٢٠١١). أثر استراتيجيات إدارة الأزمات في تحقيق المسؤولية الاجتماعية. دراسة تطبيقية في شركة الكهرباء السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

الغويري، عمر، (٢٠٠٤). تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركتي الملكية الأردنية وموبايل كم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

فهيمى، محمد بهاء الدين، (٢٠٠٥). الإحصاء بلا معاناة: المفاهيم مع التطبيقات باستخدام برنامج (SPSS). معهد الإدارة العامة.  
القضاة، غسان مصطفى أحمد، (٢٠٠٨). أثر نظم المعلومات المحاسبية على فاعلية الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.  
القطاونة، أيمن سليمان، (٢٠٠٨). إدارة الأزمات المصرفية وأثارها على المزيج التسويقي. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.  
ماهر، أحمد، (٢٠٠٦). إدارة الأزمات. الدار الجامعية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.  
مكاوي، حسن، (2005). الإعلام ومعالجة الأزمات. الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.

### المراجع الأجنبية

- Alavi, Maryam and Wheeler, Bradley C., (2010). Using IT to Reengineer Business Education: An Exploratory Investigation of Collaborative Telelearning. *MIS Quarterly*, 19(3), 293-312.
- Brown, Thomas, S. and Williams, Ralph, K. and Brown, James T, (2009). A Comparison Of Attitudes Toward Computers Among Business Professionals In China Japan And United States. *Journal Of Computer Information Systems*, 38(3), 1-5.
- Cassidy, Anita, (2006). *A Practical Guide to Information Systems strategic Planning*. 2nd, NY, Auerbach Publications, Taylor and Francis Group.
- Chaoch haria Vidhi and Grinstein Yaniv, (2005). *Administrative Information System and its role in Company observation*. The World Bank ,Cornell University .
- David, Naranjo - Gil, (2009). Management Information Systems And Strategic Performance: The Role Of Top Team Composition. *International Journal of Information Management*, 29(2), 104 -110.
- Emin Ocal, Emel Laptali Oral, Ercan Erdi, (2006). Crisis management in Turkish construction industry. *Building and Environment*, 41(11), 1498 - 1503
- Flottau, S. (2005). *Crisis Management: Planning For The Inevitable*. 4<sup>th</sup> Ed. J and W, New York.

- Graeme Cocks, (2005), An Empirically Based Model of Business Excellence. *Journal of Management Systems*, 15(1), 121-129.
- Hagg, Stephen, Cummings, Meave, Mc Cubbery, Donald J., (2005). *Management Information Systems: Information Systems For The Information AGE*. 5thed, McGraw – Hill, Irwin.
- Howitt, Arnoldm, (2004). Crisis Management: Exercising Leader Ship in Extraordinary Times. *Nations Cities Weekly* Ol.77.
- Ismail, Noor and Raja Mohd Ali,(2007). Strategic information system planning in Malaysian public universities. *Campasm Wide Information Systems*, 24(5), 331-341.
- Loudon Kenneth c.and Laudon, Jane p., (2007). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. 10thed, New Jersey: Prentice-Hall, Person Education, Upper Saddle River, USA.
- Lee. J. Woeste, J. and Heath. R., (2006). Getting ready for crises: Strategic excellence. *Public Relations Review*, 33(3), 334-336.
- Mashhour, Ahmad and Zaatreh, Zakaria, (2008). A Framework for Evaluatingthe Effectiveness of Information Systems at Jordan Banks: An Empirical Study. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 13(1), 1-14.
- New Kirk, Henry and Albert, Lederer, (2006). The Effectiveness of Strategic Information System planning Under Environmental Uncertainty. *Information and Management*, 43(4), 481-501.

- Newkirk, Henry, Albert Lederer, And Alice Johnson, (2008). The Impact Of Business And IT Change On Strategic Information Systems Alignment. *Proceedings For The Northeast Region Decision Sciences Institute (NEDSI)*, 6(1), 469 – 474.
- O'Brien, James, A., (2002). *Management Information Systems: Management Information Technology in the E-Business Enterprise*. 5thed., Irwin, Boston Burr Ridge: McGraw- Hill Companies, Inc., USA.
- Olalla, Marta Fossas, (2009). Information Technology in Business Process Reengineering. *International Advances in Economic Research*, 6 (3), 581-589.
- Pol De Vos, Pedro Ordunez-Garcia, Moises Santos - Penabaz and Patrick Van der Stuyft, (2010). Public hospital management in times of crisis: Lessons learned from Cienfuegos, Cuba (1996 – 2008). *Health Policy*, 96 (1), 64-71
- Reynolds, George W., (1992). *Information Systems For Managers*. 2<sup>nd</sup>ed. West Publishing Co., USA.
- Sajady, H. Dastgir, M. Hashem Nejad, H., (2010), Evaluation of the Effectiveness of Accounting information Systems. *International Journal Of Information Science and Technology*, 6( 2), 49-59.
- Turban, Eframe and others, (1999). *Information Technology for Management, transforming organizations in the digital economy*. 2Ed edition, John Wiley and Sons Inc., USA.
- Ward , john and Joe Peppard, (2002). *Strategic planning for information system*. 3rdedition, John Wiley and Sons Inc., USA
- Wooten, L. and James, E., (2008). Linking Crisis Management and Leadership Competencies: The Role of Human Resource Development. *Advances in Developing Human Resources*, 10(3), 352-379.

## **The Role of Strategic Information Systems in Crisis Management: An Empirical Study on the Jordanian Commercial Banks**

**Yasin kasib kharasheh**

*Assistant Professor, Department of Business Administration,  
College of Business and Economics, Qassim University  
Saudi Arabia*

(Received 27/11/2011; accepted for publication 2/10/2012)

**Abstract.** The study aimed at analyzing the use of strategic information systems (information value, modifying value, individual performance, organizational performance, and the usage of system) in crisis management in the Jordanian commercial banks. To achieve the aim of the study self administered questionnaire was designed to collect the data, and distributed to a sample of (1193) employees in the selected banks. The statistical package of social science (SPSS) was used to analyze the survey data . The most important findings of this study were as follows: There is a significant relationship between using the various dimensions of strategic information systems and the stages of crisis management, with the former explaining about 58% of the total variation in the dependent variable (crisis management). The study recommends the necessity of using Strategic Information Systems to enhance the stages of crisis management through providing the banks with databases and information systems, which are able to contain the crisis and its negative impacts before resorting to the advanced techniques of dealing with crises.

**Keywords:** Strategic Information Systems, Crisis Management, Information Value, Stages of Crisis.

