مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: جودة نظم المعلومات المصرفية ودورها في إدارة الأزمات
اسم الكاتب: م.م. أحمد مؤيد عطية الحيالي
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3378
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 20:20 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة الموصل تنمية الرافدين العدد ١٠٤ مجلد ٣٣ لسنة ٢٠١١
ص ص[١٣٣-١٥١]

جودة نظم المعلومات المصرفية ودورها في إدارة الأزمات
دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية/ نينوى

احمد مؤيد عطية الحيالي
مدرس مساعد - قسم ادارة الاعمال
كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة الموصل
Ahmed808@yahoo.com

المستخلص

تركت الأزمة العالمية آثارها في مختلف القطاعات والأنشطة بدرجات متفاوتة من حيث حدة التأثير، وخصوصاً في مجال عمل المصارف، إلاّ أن ما تمتلكه المصارف من قدرات في مجال تقانة المعلومات استطاعت من خلالها أن توفر معلومات تتمتع بجودة عالية، خففت من حدة تأثير الأزمة، من هذا المنطلق تبرز أهمية البحث لتركيزه على جودة نظم المعلومات المصرفية من خلال الوقوف على المداخل الفكرية التي انطلق فيها من أجل تحديد مفهوم (الجودة) بعامة و (الجودة) في نظم المعلومات المصرفية بخاصة، بعد أن تم تحديد مدخلين رئيسين: ينطلق أولهما من المعنى اللغوي للجودة، والثاني من التصورات الفكرية في إطار ما يطلق عليه الباحثون (المفاهيم الإجرائية) المقدمة من قبلهم، وبرزت أهمية البحث من جهة أخرى لتسليطه الضوء على موضوع استحوذ على كتابات المختصين في الوقت الراهن ألاّ وهو الأزمة وأسبابها وسبل إدارتها.

وقد اختار الباحث لهذا الغرض عدداً من المصارف في مدينة الموصل مجتمعاً لبحثه، وقام بتحصيل مايستلزم من البيانات من عينة من المدراء في هذه المصارف وكانت استمارة الاستبيان التي أعدها الباحث هي الأداة الرئيسة لجمع وتحصيل البيانات.

وبعد أن تمت معالجة هذه البيانات إحصائياً في إطار علاقتي (الارتباط والتأثير) توصل الباحث إلى جملة من الاستنتاجات مع تقديم بعض المقترحات.

الكلمات المفتاحية: جودة نظم المعلومات المصرفية، الأزمة، إدارة الأزمات.

تأريخ استلام البحث ٢٠١٠/٢/١٤ تأريخ قبول النشر ٢٠١٠/٦/٢٩

The Quality of Banking Information Systems and their Role in Crisis Management: A Field Study in a Sample of Iraqi Banks/Nineveh

Ahmed M. A. Al-Hayaly
Assistant Lecturer
Department of Business Administration
University of Mosul

Abstract

The global financial crisis has affected the different sectors and activities in different degrees with regard to the severity of the impact, especially in the field of banks, business. The abilities of banks in field of information technology have enabled them to provide information of high quality. This in turn mitigated the severity of the crises impact. The value of the research is due to the emphasis on the quality of banking information systems and that through intellectual perspectives in which it began to define the concept of (quality) in general, and (quality) in banking information systems especially. Two main entries were decided, the first one come from the linguistic meaning of quality. The second come from the intellectual imaginations of the frame word named (procedural concepts) by researchers. The importance of the research comes out once again from shed lights on a subject dominated the writings of specialists nowadays, and this subject is the crisis, its cause and how to manage it. To achieve this, the researcher selected a number of banks in Mosul City as a sample for his research. He got the needed data from a sample of managers in these banks. The questionnaire prepared as the main tool to gather data. After the statistical processing of these data within (correlation and effect) framework, the researcher concluded a set of results.

Key Word : Quality In Banking Information Systems , Crisis, Crisis Management

المقدمة

تعد الجودة معياراً لنجاح مختلف الأنظمة ومنها نظم المعلومات المصرفية، لكونها يمكن أن تختزل كافة الخصائص في إطارها، بوصفها محفزاً لتوليد معلومات تتصف بالجودة العالية، إذ انصب اهتمام الكتاب والباحثين بالتركيز على مفاهيم الجودة ومتطلباتها منذ مطلع التسعينات، ويمكن أن يعزى ذلك إلى ارتباطها بالتطور المتسارع في حقل تقانات ونظم المعلومات القائمة على الحاسوب والحاجة الماسة إليه لمواجهة التغيرات الحاصلة في البيئة، وانسجاما مع ما تقدم وجد الباحث فرصة لتناول هذا الموضوع بجانبه الفكري والميداني ودوره مع متغير آخر أكثر أهمية منه خصوصاً في الجانب الميداني، ألاّ وهو موضوع الأزمات التي تعصف بالعالم اليوم، ولاسيما في مجال المصارف.

وانسجاماً مع ما تقدم انطلق الباحث نحو تحديد دور جودة نظم المعلومات المصرفية على معالجة الأزمات ميدانياً من قبل أصحاب القرار لإيجاد الحلول المناسبة للازمات، وتضمن البحث عدة محاور على النحو الآتي:

المحور الأول: تضمن منهجية البحث (المشكلة، الأهمية والأهداف، الفرضيات، ومنهج البحث وأدواته).

المحور الثاني: اختص بعرض إطار نظري عن أبعاد البحث المتعلقة (بجودة نظم

المعلومات المصرفية، وإدارة الأزمات).
المحور الثالث: ركز على الإطار الميداني ويشمل وصف عينة البحث، وتشخيص إجابات أفراد العينة المبحوثة، واختبار فرضيات البحث من خلال تحليل الارتباط والأنحدار لبيان علاقة الارتباط والتأثير.
المحور الرابع: ضم هذا المحور استنتاجات البحث ومقترحاته.

منهجية البحث

مشكلة البحث

اعتماداً على ماجاء في مقدمة البحث، سعى الباحث نحو إعادة صياغة مشكلة البحث من خلال إثارة عدد من التساؤلات، أهمها:

١. ما المقصود بالجودة ومنها جودة نظم المعلومات المصرفية؟ وما خصائصها؟ وكيف السبيل المناسب لقياسها؟ وما واقعها في المجتمع المبحوث؟
٢. ما المقصود بإدارة الأزمات؟ وكيف السبيل إلى إدارتها؟ وما واقعها في المجتمع المبحوث؟
٣. هل يوجد ارتباط بين جودة نظم المعلومات المصرفية، وإدارة الأزمات؟
٤. هل يوجد تأثير لجودة نظم المعلومات المصرفية بوصفها متغيراً مستقلاً في ادارة الأزمات بوصفها متغيراً معتمداً؟

أهمية البحث وأهدافه

تبرز أهمية هذا البحث من أهمية أهدافه في سعيها نحو توفير الإجابات عن التساؤلات المثارة في مشكلته بنوعيها الآتيين:

الأهمية النظرية: تتجلى من خلال الإطار النظري للبحث، بوصفه قد يوفر إطاراً مرجعياً يعبر عن مفهومي جودة نظم المعلومات المصرفية وإدارة الأزمات، وكل ما يتعلق بهما على نحو يمكن أن يفيد الباحثين في مجالاتها.

الأهمية الميدانية: تتجلى من خلال الإجابة عن معظم التساؤلات، التي يمكن أن تثار بخصوص علاقتي الارتباط والأثر القائمة بين جودة نظم المعلومات المصرفية وإدارة الأزمات، ولعل ذلك يسهم في إثارة انتباه المديرين لأهمية تقديم المعلومات للمستفيدين من نظم المعلومات المصرفية بالجودة المطلوبة والتي تنعكس في مجال إدارة الأزمات التي تعصف بالمصارف، فضلاً عن ذلك ربما تعزز نتائج التحليل الميداني الأهمية النظرية للبحث، وذلك لدى المهتمين من الباحثين المشار إليهم أيضاً.

فرضيات البحث

انطلاقاً من جملة التساؤلات التي أثيرت في مشكلته، لاسيما التساؤلات التي أثيرت حول العلاقة بين متغيرات البحث بنوعيها (الارتباط والتأثير) يمكن تحديد فرضياته بما يأتي:

١. توجد علاقة ارتباط معنوية بين جودة نظم المعلومات المصرفية بوصفها متغيراً مستقلاً وبين إدارة الأزمات بوصفها متغيراً معتمداً.
٢. توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات المصرفية بوصفها متغيراً مستقلاً وبين إدارة الأزمات بوصفها متغيراً معتمداً.

مجتمع البحث وعينته

عدّت المصارف العاملة في مدينة الموصل والمبينة في الجدول ١ الحدود المكانية لمجتمع للبحث.

أما فيما يخص عينته، فقد تم اختيارها على نحو عشوائي من القيادات المصرفية العاملة في مدينة الموصل بواقع (٤٣) فرداً موزعين بحسب كل مصرف من المصارف المبحوثة على النحو الذي يعرض تفاصيله الجدول ١.

الجدول ١
المصارف الحكومية والأهلية التي قام الباحث بزيارتها

ت	المصارف مجتمع الدراسة	عدد الاستمارات الموزعة	%
١	مصرف الرافدين/ نينوى ١٢	٤	٩.٣
٢	مصرف الرافدين/ الرماح ٣٢٠	٤	٩.٣
٣	مصرف الرافدين/ آشور ٣٢٥	٤	٩.٣
٤	مصرف دار السلام/ الرئيسي	٣	٧
٥	مصرف دار السلام/ الموصل ٨٧٤	٤	٩.٣
٦	مصرف الموصل	٣	٧
٧	مصرف بغداد	٢	٤.٦
٨	الشرق الأوسط العراقي	٤	٩.٣
٩	المصرف الإسلامي	٣	٧
١٠	مصرف الرشيد/ خالد ابن الوليد ١٠٠	٤	٩.٣
١١	مصرف الرشيد/ العوامة ١٣٠	٥	١١.٦
١٢	مصرف الوركاء	٣	٧
	المجموع	**٤٣**	**%١٠٠**

منهج البحث وأدواته

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في انجاز بحثه، وذلك لملاءمته كما يظن في بلوغ الأهداف المرجوة من بحثه.

وانطلاقاً من ذلك، تم الاعتماد على تقانات هذا المنهج في تحصيل مستلزماته من البيانات لاسيما الإستبانة، التي أعدها الباحث بالاعتماد على السياقات العلمية في إعداد استمارات الإستبانة، التي جاءت في ثلاثة محاور، اختص الأول منها بالحصول على البيانات المتعلقة بأوصاف عينة البحث، وضم الثاني المؤشرات التي تقيس متغير جودة نظم المعلومات المصرفية وعددها (١٤) مؤشراً، فيما كان المحور الثالث من نصيب مؤشرات إدارة الأزمات، وقد بلغ عددها (١٠) مؤشرات.

أما فيما يخص تقانات التحليل الإحصائي، فقد تم الاعتماد على التقانات الميسرة في البرنامج الجاهز **(**SPSS**)** لحساب (التكرارات، النسب المئوية، الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط والانحدار البسيطة والمتعددة) وفي ضوئها تم إنجاز تفاصيل الإطار الميداني للبحث.

الإطار النظري

أولاً- جودة نظم المعلومات المصرفية

١. المداخل الفكرية والمفاهيم:

يمكن القول بتوافر مدخلين رئيسين تم في إطارهما تحديد (مفهوم الجودة) في أنظمة المعلومات ومنها نظام المعلومات المصرفية هما:

الأول: ينطلق أو يستند إلى المعاني اللغوية لهذا المفهوم، كما ورد في المعاجم اللغوية:

١. الجودة (Quality) مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي يقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه (البرواري، ٢٠٠٠، ٨٨).

٢. الجودة مشتقة من الفعل (جود) والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء يجود، (وجودة) بفتح الجيم وضمها، أي صار جيداً، وأحدث الشيء فجادوا والتجويد مثله، وقد جاد وجودة وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل*.

٣. مفهوم أخلاقي على وفق التصور الإسلامي الذي تكرر ذكره في كتاب الله الكريم بوصفه حالة الإتقان والإجادة والنفع وليتميّز بذلك عن التصورات المادية، قال تعالى في سورة النمل التي تخبرنا بالدقة: [mnR 4> « @ ‘)f& %#! # Y„].

فإتقان العمل (عمل نظم المعلومات المصرفية) هو [¸ z7 J$? lK+ c ¨ ¸] مايجب على صاحب العمل أن يحكمه، وكذلك الحال في سورة التوبة: [@%

ويشير فضلاً عن ذلك إلى [¸ ¨° (boZBsJ9# .8q r /3=H ! # ¡ ø#kJª#] أسباب الجودة، قال تعالى في سورة الكهف: [#kJª r #ZB# œ %#s)].

وإعتماداً على ذلك، تبدو (الجودة) مجموعة من الإجراءات، التي تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة، فهي تشير إلى الخصائص المتوقعة التي تحقق من خلالها نتائج مرضية.

ولعل من الباحثين والكتاب الذين ساروا على هذا النهج (عوجان، ١٩٩٧، ٨٦) و(إسماعيل، ١٩٩٩، ٨-٩).

الثاني: ينطلق من التأكيد على خصائص نظام المعلومات المصرفية التي يتسم بها للقيام بأداء وظائفه وتحقيق أهدافه على الوجه الأكمل، وفي ظله يمكن تمييز أكثر من رأي بدءاً مما ذهب إليه (Hitomi, 1996, 25) الذي أكد على خاصية المرونة، وذلك عندما أشار إليها بوصفها نظاماً يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة مدخلات ومخرجات، لذا لابد من توفر درجة مناسبة من المرونة حتى يمكن تطويره وتعديله على وفق مستجدات البيئة، وإن عدم مواكبة النظام لهذه التغيرات يحد من قدرة المنظمة (المصرف) على تطوير احتياجاتها ومتطلباتها، وانتهاءاً برأي (Aman, 2003, 29) و(ياسين، ١٩٩٨، ٢٤) اللذين أكدا على خاصية الادعاء كخاصية أخرى من

* لمزيد من التفاصيل حول معاني الفعل (جود) أنظر: الرازي، مختار الصحاح.

خصائص النظام، وذلك عندما أشار إليها بوصفها مجموعة من الوظائف يؤديها النظام ولابد من أن تكون هذه الوظائف ملموسة وواضحة وذات قيمة مستمرة للمنظمة (المصرف)، فهي تعكس سعة النظام وسرعته وإدخاله الكلي.

الثالث: ينطلق أو يستند إلى خصائص جودة المعلومات (خصائص جودة مخرجات نظام المعلومات المصرفية) المقدمة من قبل المهتمين بهذا المفهوم أمثال (O'Brien,1997,284-285) و (Daft, 2003, 683-684) الذي أشار إليه بوصفه توفير المعلومات الجيدة، ذات الشكل المناسب للاستخدام، والتي يمكن الحصول عليها في الوقت المناسب وعند حاجة المستفيد إليها.

أما من وجهة نظر الباحث ... فعلى الرغم من إقراره بأهمية بعض المفاهيم الإجرائية التي قدمها بعض الباحثين والكتاب لاسيما مفاهيم (O'Brien) و (Daft) المشار إليهما، إلا أنه يميل إلى ترجيح الاتجاه الأول، ويعزى ذلك لما مفاده الآتي:

أ. كونه يعبر عن الأصول في اللغة وينسجم معها.

ب. كونه الأكثر استخداماً، لأن استخدامه على هذا النحو لاينحصر بالمهتمين بنظام المعلومات ومنها نظم المعلومات المصرفية على نحوٍ خاصٍ، وإنما يمتد ليصل إلى المهتمين بعلم الإدارة على نحوٍ عام، ومنها المعهد الوطني الأمريكي للمعايير (American Nation Standard Institute) والمنظمة الدولية للتقييس والسيطرة النوعية.

ت. إن بعض المفاهيم عدّت (**بعض خصائص المعلومات**) بأنها الجودة، وليست هي المعني، وإنما (**جملة الخصائص**) والمتمثلة بمخرجات (معلومات) نظم المعلومات المصرفية.

وبعامة ... يرى الباحث بخصوصه (جودة المعلومات) المعلومات التي تتحلى على نحو ملموس بجملة من خصائص المعلومات والتي يمكن الوقوف عليها من خلال ثلاثة أبعاد متمثلة بـ (البعد الزمني، والبعد الشكلي، وبعد المحتوى)، أما جودة نظم المعلومات المصرفية، فهي: النظام القادر على توفير المعلومات على النحو الذي يلبي إحتياجات المستفيدين والمتمثلة بأبعاده المذكورة آنفاً.

٢. أهمية نظم المعلومات المصرفية وأبعاد جودة المعلومات

إنطلاقاً مما سبق، يرى الباحث ضرورة الإشارة إلى أهمية نظم المعلومات المصرفية، ومن خلال الاطلاع على الأدبيات الخاصة بالموضوع، أبرز الكتاب والباحثون في هذا المجال أهمية نظم المعلومات المصرفية من خلال ذكر الخصائص* التي تمتاز بها هذه النظم على وفق وجهات نظرهم، والتي يمكن أن تنحصر على الأغلب في النواحي الرئيسة الآتية: (ألعبيدي، ٢٠٠٠، ١٧-١٨) و (O'Brien, 2002, 15-16) و(الحيالي، ٢٠٠٦، ٣٧-٣٨).

أ. التكامل بين الانظمة الفرعية للنظام (أي مخرجات كل عملية مدخلات للعملية اللاحقة).

ب. توفير المخرجات (المعلومات) للمستفيدين بالخصائص المطلوبة (خصائص

* هناك خلط بين خصائص نظم المعلومات وخصائص المعلومات، للاطلاع على ذلك: انظر (الحيالي، ٢٠٠٦).

المعلومات)، ويقصد بالمخرجات (المعلومات) كافة الأشكال التي تظهر بها البيانات المدخلة والمخزونة والمعلومات المنتجة من نظم المعلومات المصرفية، وتكون على أشكال مختلفة كالتقارير، أو في صورة علاقات وجداول إحصائية أو رسوم بيانية.

ت. التركيز على نوعية المعلومات بالشكل الذي يؤدي إلى الاستفادة من المعلومات وبما يخدم النظام، وبالتالي يخدم أنشطة المصرف، وهذا يؤدي إلى تحسين صورة المصرف لدى الزبائن، والعمل على تقديم أفضل الخدمات بأسلوب متمايز عن المصارف الأخرى.

أما فيما يخص أبعاد جودة المعلومات، فينسجم الباحث مع آراء الكتاب ومنهم (O'Brien, 1997, 16) على عدّ خصائص المعلومات، بوصفها أهم المؤشرات التي يستفاد منها في الوقوف على جودة المعلومات، ولعل الجدول ٢ الذي يشمل على وجهات نظر عدد من الكتاب بخصوص هذه الخصائص يعطي بعض المؤشرات في هذا المجال .

الجدول ٢
خصائص جودة المعلومات

ت	الكاتب	السنة	الأبعاد
١	Martin	١٩٩٥	الشمولية، المعولية، الملائمة، الصحة، الآمن، التوقيت، الكفاءة، الاقتصادية
٢	O'Brien	١٩٩٧	البعد الزمني (التوقيت-الحداثة-التكرار-الفترة الزمنية)، البعد الشكلي (الوضوح-التفصيل-التقديم-الترتيب-الوسائط)، البعد المحتوى (الدقة-الارتباط-الاكتمال-الإيجاز-المدى)
٣	Rajaraman	١٩٩٨	الدقة، الشمول، المعولية، التوقيت، الحداثة، الملاءمة، الاختصار، قابلية الفهم
٤	Alter	١٩٩٩	التوقيت، الدقة
٥	Martin *et.al*	٢٠٠٢	الدقة، المعولية، سهلة الفهم
٦	McManns and Wood Harper	٢٠٠٣	معولية، نزاهة، قوة، تكيفية (مرونة)، قابلية التوسع، قابلية الإدارة، قابلية الاستخدام
٧	Jindal	٢٠٠٣	التوقيت، الدقة، الوضوح، الموضوعية، الشمول
٨	Stair and Rynolds	٢٠٠٣	الدقة، الشمول، الاقتصاد، المرونة، البساطة، الاعتمادية، التوقيت، التنبؤية
٩	Williams	٢٠٠٤	الدقة، التوقيت، الكمال، ذات الصلة
١٠	Eppler *et.al*	٢٠٠٤	الدقة، التوقيت، الوضوح، ذات الصلة، الثبات، الاختصار

أما من وجهة نظر الباحث ... ففي الوقت الذي يتفق الباحث فيه مع رأي (O'Brien) و (Daft) اللذين أشارا إلى أن جودة المعلومات تتمثل بثلاثة أبعاد رئيسة (البعد الزمني، والبعد الشكلي، وبعد المحتوى) تندرج في إطار كل بعد مجموعة من الخصائص، والتي على أساسها يتم تقييم جودة المعلومة المقدمة من نظم المعلومات المصرفية.

بعامة... يعتقد الباحث بإمكانية تحديد جودة نظم المعلومات المصرفية فيما مفاده:

١. جودة مستلزمات إدارة وتشغيل النظام، وهذه يمكن قياسها بالاعتماد على ما يأتي (العدواني، ٢٠٠٩، ٦):
   أ. جودة خصائص الأجهزة والمعدات للنظام.
   ب. جودة الخصائص الشخصية لإدارة النظام والعاملين فيها.
٢. جودة نشاطات النظام والمتمثلة بالطرق المعتمدة في انجاز مهام المعالجة في نظم

المعلومات المصرفية.

٣. جودة مخرجات نظم المعلومات المصرفية (المعلومات)، وهي مايميل الباحث نحو تفضيله لسهولته من جهة، ولكونه يمثل باتفاق معظم الكتاب ومنهم (O'Brien) من المقاييس الرئيسة لقياس جودة المعلومات.

ثانياً - الأزمات وإدارتها

١. مفهوم الأزمة وأسبابها

يجد الباحث من الضروري قبل الشروع إلى تحديد الآلية المناسبة لإدارة الأزمات، الإشارة إلى مفهوم الأزمة* وأسبابها، فمن ناحية المفهوم يمكن القول بتوافر مدخلين رئيسين تم في إطارهما تحديد مفهوم الأزمة:

الأول: المفهوم كما ورد لغوياً:

١. يستند إلى المعاني اللغوية لهذا المفهوم بوصفه مصدراً مشتقاً من الفعل (أزم) – (الأزمة) تعني الشدة والقحط (الرازي، ١٩٩٨، ١٥)، وتعني عند (ابن منظور، ١٩٦٧، ٢٨٢) الشدو والقحط أو الاوزام هي السنون الشداد.

٢. قرارات إلهية ورد ذكرها في آيات القرآن الكريم بعبارات مختلفة، كالامتحان والاختبار كما في قوله تعالى في سورة البقرة: [7 ª_ r r MFR‘ 3 #P $» $Z%

ß F¾ 9#‘ B$RqF3Fø o f ⁄ 9#ñ »d $)?wr $JF] łm # $gZBx . r pg#

ِ]، وهذا يشير إلى أن أول أزمة في تاريخ البشرية حدثت عندما أكلا (آدم وحواء) من الشجرة** التي نهاهم الله سبحانه وتعالى عن آكلها، كما وردت بعبارات البلاء والفزع للمشركين عندما أبلغ نوح عليه السلام بحدوث الطوفان*، كما في قوله تعالى في سورة هود: [#]Y ¨ ø 7 ’¿ ªª$ZYmrr $wr »Ø ß ¯7

ß %Jq= BNX4 ¿bqt —] ، ووردت بعبارات الشدة، كأزمة السنوات السبع

---

* يستخدم مفهوم الأزمة في غير موضعه في الكثير من الكتابات، ويجري الخلط بين مفهوم الأزمة وغيرها، لذا يرى الباحث ضرورة إلقاء الضوء على هذه المفاهيم المختلفة: (www.caoa.gov) و(عبد القادر، ٢٠٠٧، ٧).

- الواقعة: هي شيء حدث وانقضى أثره، وهي خلل في مكون، أو وحدة أو نظام فرعي في نظام أكبر.
- أما الحادث: فهو خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام بأكمله(المصرف كله).
- والصراع: هو حدوث شيء يترتب عليه تعرض الهيكل الرمزي للنظام لخلل أو الاضطراب، ولكن ليس بدرجة تصل إلى تهديد الافتراضات الأساسية التي يقوم عليها النظام.
- فالمشكلة: هي عبارة عن عائق يحول دون تحقيق الأهداف التي يسعى المصرف لتحقيقها، وتعبر عن حدث له شواهد وأدلة، تنذر بوقوع مشكلة بشكل تدريجي غير مفاجئ.
- والكارثة: تعبر عن حالة مدمرة حدثت فعلاً، ونجم عنها ضرر في العناصر المادية والبشرية أو كليهما.

** اختلف المفسرون في نوع هذه الشجرة: لمزيد من التفاصيل راجع تفسير ابن، ج١، ٧٧-٧٨.

* لمزيد من ألتفاصيل راجع قصص الأنبياء لأبن كثير، ٢٠٠٢، ٦٠-٨٥.

العجاف**، كما في قوله تعالى في سورة يوسف: [ßÞ$ZFfz&, ðd¯ 9#$k&# qª

ĮM»¡ Q$ z@9 z BM»=7Y ¯7 r $ $ª 7 £g¼2 ø 5$J¯ ĮN")/¯7

.[·˝¯ bqJ¼ Og#¼9¤ $Z9# ¼ ¯ & J¼9

٣. أصل كلمة Crisis هو لاتيني Krisis وتعود إلى أصلها الإغريقي Krineir والتي تعني القرار (Golan, 1978, 61) وهي نقطة التحول التي تحدث عندما يتغير الحال إلى الأسوأ (Webster, 1976, 378).

الثاني: المفهوم كما ورد إصطلاحاً، ومن خلال الاطلاع على التصورات الشخصية المقدمة من قبل المهتمين بهذا المفهوم، يرى الباحث ضرورة تمييز ثلاثة إتجاهات هي:

يشير الإتجاه الأول: بأن الأزمة هي حدث سلبي، تمثل حالة خطر تهدد المصرف، بضمنها الكيان الإداري، ومن الكتاب الذين تبنوا هذا الاتجاه (الخضيري، ١٩٩٧، ٥٤) و(البريدي، ١٩٩٩، ٢) و(Jones, 2001, 1).

الإتجاه الثاني: يرى أن الأزمة هي حدث إيجابي، تمثل نقطة تحول في حياة المصرف نحو الأفضل، فهي حالة من عدم الاستقرار يوشك أن يحدث فيها تغيير حاسم يؤدي إلى نتائج مرغوب فيها، ولعل من الكتاب الذين ساروا في عباب هذا الاتجاه (العدواني وآخرون، ٢٠٠٨، ١١) و(الطوالبة، www.free) و(أبو عقاب، ٢٠٠٨، ٧).

أما الإتجاه الثالث: يشير إلى أن الأزمة حدث استثنائي، أو حدث شاذ يؤدي إلى صعوبة التعامل معه، لذا يتطلب البحث عن وسائل وطرائق لإدارته، وتقع ضمن هذا الاتجاه آراء (عبد القادر، ٢٠٠٧، ٨) و(الحداد، ١٩٩٤، ١١).

أما من وجهة نظر الباحث، فيرى الأزمة: قراراً يمثل حدثاً استثنائياً أو مفاجئ، وهي لحظة تحول حرجة وحاسمة تؤدي إلى نتائج مرغوب فيها قد تكون فرصة للاستثمار نحو التقدم والنجاح، أو قد تقود المصرف إلى نتائج تهدد حياته، لذا يتطلب مواجهة الأزمة عمليات فعالة لإدارتها بشكل سليم للحد من نتائجها السلبية.

وتعزى الأسباب التي دفعت الباحث إلى الإشارة إلى الأزمة بأنها قرار لما مفاده:

١. كونها تعبر عن الأصول المستنبطة من القرآن الكريم التي وردت بعبارات متعددة بصيغة قرارات إلهية.
٢. كونها تمثل الآلية المناسبة لإدارة الأزمة، كما سيتم الإشارة إليها لاحقاً.

وأما فيما يخص أسبابها، فيمكن القول بأن الأزمات ليست وليدة ذاتها، ولكنها وليدة مجموعة من البواعث والأسباب المساعدة لنشوئها وتفاقمها، وقد أشار العديد من الكتاب للأسباب المؤيدية لحدوث الأزمات، عليه يصنفها الباحث كما موضح في الجدول٣.

الجدول ٣
أسباب الأزمات

** لمزيد من التفاصيل راجع قصص الأنبياء لأبن كثير، ٢٠٠٢، ١٩٨-٢٣٠.

أسباب داخلية	أسباب على مستوى المنظمة	١. سوء الفهم والتقدير وخاصة إنكار الأزمة. ٢. تعارض المصالح والأهداف وانعدام الثقة. ٣. الإشاعات الصغيرة. ٤. قلة الخبرة ٥. جمود النظم الإدارية.	(Kiesler and Sproull, 1982, 552) (Turner, 1976, 83)
	أسباب تنظيمية ومالية	١. الاستقرار المركزي. ٢. المرونة والتنوع. ٣. الاحتواء وشحة الموارد.	(Milburn and Others, 1983, 1153)
	أسباب إدارية	١. عدم المواءمة مع البيئة والاستراتيجيات غير المناسبة. ٢. ضعف التخطيط وانعدام أنظمة الرقابة والاتصال والحوافز والتدريب. ٣. القرارات غير المدروسة نتيجة لضعف القيادات الإدارية.	(John, 1996, 21) (الصيرفي، ٢٠٠٣، ٣٢٨- ٣٣٠)
أسباب خارجية	البيئة العامة وبيئة المهمة	١. البيئة الاجتماعية. ٢. الكوارث. ٣. الزبائن والمنافسون والمجهزون. ٤. الجهات الضاغطة على المصارف (كالحكومة والنقابات).	(Quarantelli, 1988, 82) (Milburn and Others, 1983, 1150)

المصدر: من إعداد الباحث

٢. إدارة الأزمات (المفهوم - والآليات)

كذلك يمكن تمييز مدخلين رئيسين تم في إطارهما تحديد مفهوم إدارة الأزمات هما:

الأول: المفهوم الذي ورد في القرآن الكريم والسنة النبوية*:

١. أشارت آيات القران الكريم إلى مفهوم إدارة الأزمات بأنها عملية وضع خطة اقتصادية طويلة الأجل، كما في قوله تعالى في سورة هود: $Jø$& ß Z 7 bqª ?A$%]

.[´´—bq¢ø?$ BWV=%w) &#^ ßmr øM? ` m

٢. كما أوضح القرآن الكريم أنها قرار يستند إلى المشاورة في إدارتها، كما في قوله تعالى في سورة النمل: fim #D&pL˜ $%MZ2 $B B& ß ÞQ&#s=J#$k'» M9$%]

* تعزى الأسباب التي دفعت الباحث إلى بيان المفهوم أولاً من الكتاب والسنة النبوية لما مفاده:
١. كونها الأصول التي يستمد منها الباحث مفاهيمه وينسجم معها.
٢. إن البدايات الحقيقية للتأصيل العلمي لإدارة الأزمات ترجع إلى الإسلام، والمتمثلة بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية من حيث الأسباب والمعالجة ودور المعلومات فيها.

.[˙ ¸ ˜ ƀr h–@

الثاني: كذلك يمكن تمييز اتجاهات فكرية في تحديد مفهوم إدارة الأزمات، على النحو الاتي :

١. يذهب هذا الاتجاه للتأكيد على مراحل صنع واتخاذ القرارات، ويقع ضمن هذا الاتجاه آراء (Aspery and Wood Howe, 1992, 19) و(الغريري، ١٩٩٨، ٩) الذي عدّ عملية اتخاذ قرار حاسم يهدف إلى حماية الأفراد والمنظمات (المصارف)، أي أنها سلسلة متكررة من جمع المعلومات وصناعة البدائل واتخاذ القرارات ومتابعتها.
٢. الإتجاه الذي يسعى نحو التأكيد على الأساليب الإدارية في التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة والتقويم، ويقع ضمن هذا الاتجاه آراء (الذهبي والعبيدي، ٢٠٠٢، ١١١) و(العسلي، www.almotamar.net) الذين عدّوها بالوسائل والأساليب الإدارية والعلمية المستخدمة في التغلب على الأزمة.
٣. الإتجاه الذي يسعى نحو التأكيد على الخصائص العقلية، ولعل ممن سار على هذا النهج (البريدي، ١٩٩٩، ٣) الذي أشار إلى الازمة بأنها عملية ذهنية مصحوبة بتوتر وانفعال صادق ينظم بها العقل خبرات الإنسان ومعلوماته بطريقة خلاقة تمكنه من الوصول إلى كل جديد ومفيد، ومن هذه الخصائص الحساسية في تلمس المشكلات والذكاء والمرونة والأصالة.
٤. سعى هذا الاتجاه نحو التأكيد على أسباب الأزمات لدراستها واستخلاص النتائج لمنع حدوثها، وقد استقرت تحت ظل هذا الاتجاه آراء (عبد القادر، ٢٠٠٧،٥٥) و(مي، ٢٠٠٨،٣٨) الذين عدّوها معرفة أسباب الأزمة وطبيعتها والتعامل معها لتقليل الآثار السلبية والخروج من الأزمة.

أما من وجهة نظر الباحث، فيرى بخصوصها ما مفاده: العملية الإدارية (التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة والتقويم) تستلزم توافر المعلومات وتفكير إبداعي لاتخاذ وصناعة القرارات المناسبة بخصوص الأزمة، من خلال معرفة أسبابها وبالشكل الذي يقلل من آثارها السلبية ولا يمس بسمعة المصرف ووجوده.

أما مايخص آلية التعامل مع الأزمات، فإن عملية إدارة الأزمات تتطلب إتباع سلسلة متعاقبة من الخطوات لتحديد هذه الآلية، من هنا تتباين وجهات نظر الكتاب بخصوصها، عليه ينسجم الباحث بخصوص الآلية المناسبة لإدارتها مع آراء الكتاب والباحثين ومنهم (العدواني وآخرون، ٢٠٠٨، ١٣) و(Goodman and Others, 2004, 184) و(Schermerhorn, 1999, 59) على عدّ خطوات صنع القرارات* المعرفة في الأطر النظرية لعلم الإدارة ممثلة الآلية المناسبة لهذا الغرض، وذلك بعد تكييفها بما يتناسب وموضوع الأزمات على النحو الآتي:

١. مرحلة تحديد الأزمات على نحو يمكننا من التعرف على المواقف والمشكلات وتحديد أسبابها وجمع الحقائق والبيانات والمعلومات عنها، فهي ليست سهلة إطلاقاً، لاسيما إذا

---

* تعزى الأسباب التي دعت الباحث إلى ذلك ما يأتي:
١. انسجامه مع التأصيل القرآني لإدارة الأزمات والتي عدّها قراراً.
٢. انسجامه مع الاتجاه الثاني لآراء الكتاب الذين أشاروا إلى مراحل صنع واتخاذ القرارات.
٣. انسجامه مع ما أشار إليه الباحث في مفهومه الإجرائي.

كانت غير واضحة.
٢. مرحلة وضع البدائل العلاجية، والتي يتم فيها التحري عن الحلول المختلفة، بهدف التعرف على البدائل الممكنة والمتوافرة لمعالجة الأزمات، وهنا يشترط فيها وجود بديلين على الأقل، لأنه لو كان هناك بديل واحد لأصبح هو القرار.
٣. مرحلة المفاضلة بين البدائل، حيث يتم فيها دراسة مزايا وعيوب كل بديل بغرض معرفة نتيجة كل بديل مسبقاً من خلال المقارنة والمفاضلة بينهما.
٤. مرحلة اختيار البديل المناسب، وتعد من أهم وأدق المراحل، لأن فيها سيحسم الأمر باتخاذ القرار باختيار البديل الذي من المفروض أنه الحل الناجح للازمة المبحوثة، مع الأخذ بنظر الاعتبار:
أ. إمكانية تنفيذ البديل ومدى توافر الإمكانات اللازمة لتنفيذه.
ب. تكاليف تنفيذ البديل والأرباح والخسائر المتحققة عنه.
ت. مدى استجابة المرؤوسين للبديل وانعكاساته النفسية والاجتماعية.
٥. مرحلة التنفيذ والتقويم، وهنا لابد من التساؤل عن فائدة هذا القرار إذا كان حبراً على ورق ، ولم يخرج إلى حيز التنفيذ، عليه فالمقياس الحقيقي للحكم على فاعلية وكفاءة البديل هو مدى تحقق النتائج المتوخاة منه، ولايتم ذلك إلا من خلال تنفيذه، ومن ثم لابد من التحقق من النتائج وتقويمها ومدى مطابقتها مع النتائج المتوقعة لمعالجة الأزمات.

تأكيداً على ما تقدم لقد ركز البحث على الأسس النظرية لجودة نظم المعلومات المصرفية، إذ عدت الجودة معياراً لنجاح النظام كونها تختزل كافة الخصائص في إطارها، ليوفر النظام معلومات تتصف بالجودة يعتمد عليها المستفيد في مراحل صنع واتخاذ القرارات المناسبة بخصوص الأزمة من خلال معرفة أسبابها بالشكل الذي يقلل من آثارها السلبية والتغلب على الأزمة والخروج منها، لأن توفير المعلومات الجيدة والتفكير الإبداعي سيوفر لصناع القرار الفرص للوقوف على أفضل النتائج المتوقعة لمعالجة الأزمة واتخاذ أفضل القرارات بخصوصها.

الإطار الميداني

أولاً- وصف عينة البحث

قبل التعليق على مواصفات عينة البحث كما بدت من خلال الجدول ٤ يجد الباحث من الضروري الوقوف عند عددها الذي سبقت الإشارة إليه، فهو لم يكن كما جاء (٤٣) فرداً، بل كان (٤٥) فرداً، أما هذا التباين الذي حصل، فيعزى إلى عدم الحصول على إجابات فرد واحد ممن وزعت الاستمارات عليهم من جهة، ولاستبعاد إجابة فرد آخر من قبل الباحثين لعدم تكامل أجوبته من جهة أخرى.

الجدول ٤
أوصاف عينة البحث

الجنس	
ذكر	أنثى

ت		%		ت		%	
٣٢		٧٤.٤٢		١١		٢٥.٥٨	
العمر							
٣٠-٢٠		٤٠-٣١		٥٠-٤١		٦٠-٥١	٦١ فأكثر	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
٣	٦.٩٨	٨	١٨.٦٠	١٦	٣٧.٢١	١٠	٢٣.٢٥	٦	١٣.٩٦
المستوى العلمي									
بكالوريوس		**دبلوم عال**		**ماجستير**		**دكتوراه**			
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
٣٥	٨١.٤٠	٥	١١.٦٣	٣	٦.٩٧	-	-		
مدة الخدمة في المنصب الإداري الحالي									
١-٥		**٦-١٠**		**١١-١٥**		**١٦-٢٠**		**٢١-٢٥**		**٢٦فأكثر**	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
٢	٤.٦٥	٢٢	٥١.١٦	٩	٢٠.٩٣	٣	٦.٩٨	٣	٦.٩٨	٤	٩.٣٠

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على استمارة الاستبيان. (ت) تعني التكرار او العدد

بعامة..... يمكن القول اعتمادا على معطيات الجدول المذكور بنضوج عينة البحث، وذلك لان أفرادها سواء الذكور، الذين بلغت أعدادهم (٣٢) فرداً، أو الإناث اللواتي بلغت أعدادهن (١١) أنثى يعدون من ناحية العمر في قمة عطائهن، لان معظمهم (٧٩.٠٦%) واقع في الفئات العمرية المتوسطة المحصورة بين(٣١-٦٠) عاماً مع بعض الاستثناءات، التي بلغت على مستوى من هم أقل من (٣٠) عاماً (٦.٩٨%)، وعلى مستوى من هم أكثر من (٦٠) عاماً (١٣.٩٦%).

ولا يخفى أن هذه الاستثناءات لاتقلل من أهمية العمر في دلالته على نضوج العينة، لسبب مفاده: إن الشباب لابد منهم في العمل بغض النظر عن طبيعته، بوصفهم المعول عليهم لاستمرار هذا العمل وديمومته، وكذلك فيما يخص الناضجين من ذوي الأعمار الطويلة، الذين لابد منهم لأغراض نقل الخبرة للشباب للعمل على تطويرها لاحقاً.

ومما يساعد على القول بنضوج العينة أيضا من جهة أخرى مؤهلات أفرادها العلمية التي انحصرت على الأغلب بين شهادتي البكالوريوس والدبلوم العالي بنسب مشاركة بلغت (٨١.٤٠%) و(١١.٦٣%) على التوالي، في حين كانت نسبة حملة شهادة الماجستير (٦.٩٧%).

أخيراً..يساعد على القول بنضوج افراد هذه العينة، مدة الخدمة في المنصب الاداري الحالي ان الفئة (٦-١٠) قد جاءت بالمرتبة الاولى بنسبة مشاركة بلغت (٥١.١٦%)، فيما ترتبت الفئات الاخرى نزولاً تبعاً لنسبة مشاركتهم في العينة على النحو الآتي:

١. الفئة (١١-١٥) بنسبة مشاركة بلغت (٢٠.٩٣%).
٢. الفئة ٢٦ فأكثر بنسبة مشاركة بلغت (٩.٣٠%).
٣. الفئتان (١٦-٢٠) و (٢١-٢٥) بنسبة مشاركة لكل منهما بلغت (٦.٩٨%).
٤. الفئة (١-٥) بنسبة مشاركة بلغت (٤.٦٥%).

ثانياً- مواقف المستبينة آراؤهم من مؤشرات متغيرات البحث

١. مواقفهم من مؤشرات متغير جودة نظم المعلومات المصرفية

الأول: يعكس رضاً عاماً من قبلهم عن مجمل مؤشرات هذا المتغير، وذلك بدلالة معدل الأوساط الحسابية لمجمل الإجابات عليها، والذي جاء مرتفع بواقع (٣.٥١٢) وبمعدل انحراف معياري بلغ (١.٠٢٥).

الثاني: يكشف عن مستوى الرضا، الذي استحوذ عليه كل مؤشر من هذه المؤشرات، والذي تبين أن أعلى مستوى له، كان من نصيب X5 (تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات للمستفيدين بالدقة) لارتفاع الوسط الحسابي (٣.٨٨٤) مقارنة بالأوساط الحسابية للمؤشرات الأخرى، لاسيما المؤشر X1 (المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات للمستفيدين وقت الحاجة لها) الذي استحوذ على أقل مستوى من الرضا، بدلالة الوسط الحسابي لمجمل الإجابات عليه، الذي جاء بواقع (٣.٠٤٧) وبانحراف معياري (١.١٩٤). أما مستوى الرضا الخاص بالمؤشرات الأخرى تتراوح بين المستويين المذكورين.

الجدول ٥

مواقف المستبينة آراؤهم من مؤشرات جودة نظم المعلومات المصرفية

قياس الاستجابة / المتغيرات	لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X_1	٦	١٤	٨	١٩	١٠	٢٣	١٦	٣٧	٣	٧	٣.٠٤٧	١.١٩٤
X_2	٧	١٦	١	٢	٩	٢١	٢٠	٤٧	٦	١٤	٣.٣٩٥	١.٢٥٦
X_3	٤	٩	٣	٧	٣	٧	٢٠	٤٧	١٣	٣٠	٣.٨١٤	١.٢٢٠
X_4	٤	٩	٩	٢١	٩	٢١	١٣	٣٠	٨	١٩	٣.٢٧٩	١.٢٦٠
X_5	٢	٥	٣	٧	٥	١٢	٢١	٤٩	١٢	٢٨	٣.٨٨٤	١.٠٥١
X_6	٢	٥	٢	٥	١١	٢٥	٢١	٤٩	٧	١٦	٣.٦٧٤	٠.٩٦٩
X_7	٣	٧	٦	١٤	١٩	٤٤	٩	٢١	٦	١٤	٣.٢٠٩	١.٠٨١
X_8	١	٢	٨	١٩	١٥	٣٥	١٦	٣٧	٣	٧	٣.٢٧٩	٠.٩٣٤
X_9	٣	٧	٢	٥	١٤	٣٢	١٢	٢٨	١٢	٢٨	٣.٦٥١	١.١٥٢
X_{10}	-	-	٣	٧	٩	٢١	٢٦	٦٠	٥	١٢	٣.٧٦٧	٠.٧٥١
X_{11}	١	٢	-	-	١٠	٢٣	٢٧	٦٢	٥	١١	٣.٨١٤	٠.٧٣٢
X_{12}	١	٢	٣	٧	١٨	٤٢	١٥	٣٥	٦	١٤	٣.٥١٢	٠.٩١٠
X_{13}	١	٢	٥	١٢	١٧	٤٠	١٦	٣٧	٤	٩	٣.٣٩٥	٠.٩٠٣
X_{14}	١	٢	٦	١٤	١٣	٣٠	١٩	٤٥	٤	٩	٣.٤٤٢	٠.٩٣٤
المعدل											٣.٥١٢	١.٠٢٥

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

٢. مواقفهم من مؤشرات متغير إدارة الأزمات

يبدو من معطيات الجدول ٦ أن وجهة نظر عينة البحث تكاد تكون متقاربة بخصوص مجمل مؤشرات هذا المتغير، وذلك على نحو يعكس رضا عاماً عما ذهبت اليه هذه المؤشرات أيضاً، بدليل معدل الأوساط الحسابية لإجاباتهم والبالغ (٣.٤١٩) وبانحراف معياري (١.٠٣٥) بدلالة الوسط الحسابي الخاص بكل مؤشر من مؤشرات على نحو منفرد، أو بدلالة النسب المئوية لمعدل الإجابات ضمن كل درجة من درجات مقياس البحث والتي يعرضها الجدول المذكور أيضاً.

الجدول ٦

مواقف المستبينة آراؤهم من مؤشرات إدارة الأزمات

مقياس الاستجابة / المتغيرات	لاتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X_{15}	-	-	٢	٤	١٧	٤٠	١٩	٤٤	٥	١٢	٣.٦٢٨	٠.٧٥٤
X_{16}	-	-	٨	١٩	١٦	٣٧	١٣	٣٠	٦	١٤	٣.٣٩٥	٠.٩٥٥
X_{17}	١	٢	٦	١٤	١٦	٣٧	١٨	٤٢	٢	٥	٣.٣٢٦	٠.٨٦٥
X_{18}	٢	٥	٤	٩	١٣	٣٠	٢١	٤٩	٣	٧	٣.٤٤٢	٠.٩٣٤
X_{19}	١	٢	٩	٢١	٩	٢١	٢١	٤٩	٣	٧	٣.٣٧٢	٠.٩٧٦
X_{20}	١	٢	٤	٩	١٧	٤٠	١٥	٣٥	٦	١٤	٣.٤٨٨	٠.٩٣٥
X_{21}	٦	١٤	٨	١٩	١٠	٢٣	١٦	٣٧	٣	٧	٣.٠٤٧	١.١٩٤
X_{22}	٧	١٦	١	٢	٩	٢١	٢٠	٤٧	٦	١٤	٣.٣٩٥	١.٢٥٦
X_{23}	٤	٩	٣	٧	٣	٧	٢٠	٤٧	١٣	٣٠	٣.٨١٤	١.٢٢٠
X_{24}	٤	٩	٩	٢١	٩	٢١	١٣	٣٠	٨	١٩	٣.٢٧٩	١.٢٦٠
المعدل											٣.٤١٩	١.٠٣٥

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

ولعل من المؤشرات التي يمكن أن تجلب الانتباه ضمن هذا المتغير هو المؤشر X_{23} (يتم جمع المعلومات الضرورية عن البديل اثناء مرحلة التنفيذ) الذي استحوذ على أعلى مستوى من الرضا (٣.٨١٤) كما يبدو، مقارنة بالمؤشر X_{21} (يتم تحديد البديل الافضل بعد جمع المعلومات المتوافرة عن كل بديل) الذي استحوذ على Hاقل مستوى من مستوياته في الجدول المذكور بدلالة الأوساط الحسابية المعروضة فيه.

ثالثاً- اختبار علاقة الارتباط بين جودة نظم المعلومات المصرفية وبين إدارة الأزمات

تمهيداً للحكم على فرضية البحث الرئيسة سيعمد الباحث على اختبار الفرضيتين الفرعيتين اللتين تعبران عن فحوى هذه الفرضية، وذلك على النحو الآتي:

أ. اختبار علاقة الارتباط بين متغير جودة نظم المعلومات المصرفية وبين إدارة الأزمات.

تفصح معطيات الجدول ٧ عن توافر علاقة ارتباط معنوية جداً وموجبة بين مجمل مؤشرات المتغيرين المبحوثين، وذلك بدلالة قيمة معامل الارتباط المحسوبة البالغة (٠.٩٩٢**) عند مستوى المعنوية البالغ (0.01)، مما يساعد على القول بثبوت فرضية البحث الفرعية الأولى التي تساءلت عما يمكن أن يفصح عنه هذا الاختبار بين المتغيرين المبحوثين.

الجدول ٧

علاقة الارتباط بين جودة نظم المعلومات المصرفية وإدارة الأزمات

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	جودة نظم المعلومات المصرفية
إدارة الأزمات	(٠.٩٢٢)**

**معنوي عند مستوى (٠.٠١) N=43

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

ب. اختبار علاقة التأثير بين متغير جودة نظم المعلومات المصرفية وبين متغير إدارة الأزمات

تظهر معطيات الجدول ٨ توافر علاقة أثر معنوية وموجبة بين المتغير المستقل (جودة نظم المعلومات المصرفية) وبين المتغير المعتمد (إدارة الأزمات) أيضاً، مما يدلل على صحة فرضية البحث الفرعية الثانية أيضاً.

أما الأدلة التي تعزز ذلك فيمكن أن تتوضح من خلال تفاصيل المعطيات المشار إليها على النحو الآتي:

يتضح من معامل التحديد (R^2) أن (٨٥%) من التباين في متغير إدارة الأزمات تفسره متغيرات أو مؤشرات جودة نظم المعلومات المصرفية، أما المتبقي من التباين البالغة نسبته (١٥%) فتفسره متغيرات أخرى غير مبحوثة، وتدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (٢٣١.٩٥٥) التي جاءت على نحو أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٧.٠٧٧) عند درجة الحرية (١:٤١) ومستوى معنوية (٠.٠١). كما تدعم ذلك أيضاً قيمة معامل الانحدار (β) التي تعد (٠.٩٢٢) من التغير في إدارة الأزمات بوصفه نتيجة لتغير وحدة واحدة من متغيرات أو مؤشرات جودة نظم المعلومات المصرفية، وهذه نتيجة تدعمها أيضاً معنوية قيمة (t) المحسوبة البالغة (١٥.٢٣٠) التي جاءت على نحو أعلى من قيمتها الجدولية (٢.٧٠٤) عند مستوى ودرجة الحرية المشار إليها.

الجدول ٨

علاقة التأثير بين جودة نظم المعلومات المصرفية وبين إدارة الأزمات

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	جودة نظم المعلومات المصرفية					
	R^2	D.F	F		β	T
			المحسوبة	الجدولية		المحسوبة	الجدولية
إدارة الأزمات	٠.٨٥٠	١ ٤١	٢٣١.٩٥٥	٧.٠٧٧	٠.٩٢٢	١٥.٢٣٠	٢.٧٠٤

P** 0.01 N=43

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية.

واعتمادا على ماتم التوصل إليه في إطار هذا المحور بخصوص علاقتي الارتباط والأثر، يمكن القول الآن بوجود دور إيجابي ومعنوي جداً لجودة نظم المعلومات المصرفية بوصفها متغيراً مستقلاً في إدارة الأزمات بوصفها متغيراً معتمداً، مما يؤكد صحة الفرضيات الرئيسة لهذا البحث أيضاً.

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً- الاستنتاجات

اعتماداً على ما سبق يمكن الخروج بنوعين من الاستنتاجات على النحو الآتي:

النظرية: خلص البحث إلى الإستنتاجات الآتية :

١. توافر مدخلين رئيسين في تعريف جودة نظم المعلومات المصرفية ينطلق أولها من

المعاني اللغوية لها، وثانيهما من التصورات الشخصية في إطار المفاهيم الإجرائية المعدة من قبل الباحثين والكتاب المهتمين بها.
٢. ثبوت تباين وجهات النظر المقدمة بخصوص جملة الخصائص، والتي استند إليها الباحث لقياس جودة نظم المعلومات المصرفية.
٣. وفيما يخص الأزمات وإدارتها، أشار الباحث إلى الاتجاهات الفكرية التي انطوت في طياتها آراء الكتاب والباحثين، الأمر الذي حدد من خلاله الباحث الآلية المناسبة لإدارة الأزمات التي تعصف بالمصارف.

الميدانية: ويتبنى منها الإستنتاجات الآتية:

١. ثبوت انسجام البحث مع ما ذهب إليه الباحث في مفهومه الإجرائي بخصوص جودة نظم المعلومات المصرفية بوصفه جملة الخصائص التي يتم من خلالها تقديم المعلومات للمستفيدين.
٢. يمكن القول في ضوء ما تمخضت عنه الاختبارات التي أجريت من أجل بيان حقيقة الدور الذي تؤديه جودة نظم المعلومات المصرفية في تقديمها للمعلومات التي يستند إليها المدراء في إدارة أزماتهم، والتي جاءت معنوية جداً وموجبة على مستويي الارتباط والأثر والتي أكدت على إمكانية تفسير ما نسبته (٨٥%) من التباين في إدارة الأزمات من خلال جملة خصائص المعلومات.

ثانياً- المقترحات

اعتماداً على الاستنتاجات النظرية والميدانية للبحث يقدم الباحث مقترحات في النواحي الآتية:

١. ضرورة الاهتمام بالتأصيل القرآني لمتغيرات البحث، حيث اتضح ذلك عندما أشار الباحث بخصوص آلية إدارة الأزمات أن البدايات الحقيقية للتأصيل العلمي لهذه الآلية ترجع إلى القرآن الكريم.
٢. ضرورة سعي الإدارات في المصارف المبحوثة نحو مزيد من الاهتمام بإدارة الأزمات على النحو الذي يمكنها من الإفادة من جودة نظم المعلومات المصرفية عند التعامل مع الأزمات، وذلك على النحو الذي تشير إليه الأطر النظرية.
٣. يحث الباحث كمقترح أخير زملاءه من الباحثين، ولغرض جلب انتباه القائمين على المصارف الأخرى (غير المبحوثة) نحو أهمية جودة نظم المعلومات المصرفية، ويوصي البحث بإعادة اختبار متغيراته في المصارف المذكورة ليتسنى لإدارات هذه المصارف التعرف على حقيقة الدور الذي تؤديه جودة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الأزمات فيما لو تم ثبوت معنوية وإيجابية هذه العلاقة ضمن أطر مصارفهم.

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية

- القرآن الكريم

١. إسماعيل، هادي خليل، ١٩٩٩، مواقف المستفيدين اتجاه أنظمة المعلومات الإدارية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

٢. العبيدي، بشرى عبد العزيز، ٢٠٠٠، اثر مقومات نظام المعلومات الإدارية في فاعلية النظام، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٣. البرواري، نزار عبد المجيد، ٢٠٠٠، "مستلزمات إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في المنظمات العراقية: رؤية مستقبلية"، مجلة كلية المنصور الجامعة، بغداد، مجلد ١، العدد ١.
٤. البريدي، عبد الله بن عبد الرحمن، ١٩٩٩، "أزمتنا كيف تدار"، بيت الأفكار الدولية للنشر.
٥. الحداد، فرج عامر، ١٩٩٤، إدارة الأزمات في المنظمات العراقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٦. الحيالي، احمد مؤيد، ٢٠٠٦، الأثر ألتتابعي لخصائص ونجاح نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
٧. الخضيري، محسن أحمد، ١٩٩٧، إدارة الأزمات، مكتبة مدبولي، القاهرة.
٨. الذهبي، جاسم محمد، العبيدي، نماء، ٢٠٠٢، "إدارة الأزمات وعلاقتها بأنماط السلوك القيادي"، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد ٩، العدد ٣٢.
٩. الرازي، محمد بن أبي بكر بن عبد القادر، ١٩٩٨، مختار الصحاح، ط٣، دار ابن كثير للطباعة، دمشق، وبيروت.
١٠. الشيخلي، مي عبد المنعم، ٢٠٠٨، إدارة أزمة شحة الأدوية والمستلزمات الطبية، رسالة دبلوم عالي غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد،جامعة الموصل غير منشورة.
١١. الصيرفي، محمد عبد الفتاح، ٢٠٠٣، مفاهيم إدارية حديثة، ط ١، الدار العالمية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
١٢. عوجان، عرفان، ١٩٩٧، "معايير الجودة لأنظمة المعلومات"، مجلة الحاسوب، العدد ٣٣، ت٢/ ك١.
١٣. الغريري، هشام، ١٩٩٨، ادارة البقاء مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد.

ثانيا- المراجع باللغة الأجنبية

- Webster third New International Dictionary, V.1, 1976.
1. Aspery J.and Wood Howe N., 1992, "Strategies for Survival Management Services", 36 II, Nov.
2. Goodman H.and Lewis S.and Fandt M., 2004, "Management: Challenges for Tomorrow's Leaders", 4th.ed, South-Western.
3. James A. O'Brien, 1997, " Introduction to Information System ", 8th.ed, Irwin Mc Graw-Hall, U.S.A.
4. James A. O'Brien, 2001, "Introduction to Information System, Essentials for the Internet Worked Enterprise", 9th.ed, Mc Graw-Hill, Inc, U.S.A.
5. Jindal, Aman, 2003, "Management Information System", Kalyani Publishers.
6. John B., 1996, "The management of Crisis", Economic Development Review, ISSN, 14, Internet 10/6/2001.
7. John McManusand Harper Wood Trevor, 2003, "Information system Project Management: Methods, Tools and Techniques", Prentice-Hall New jersey.
8. Jones G.R, 2001, "Organizational theory: Treatand Cases", 3rd.ed, Prentice-Hall Inc, New York.
9. Marke P. Martin, 1995, "Analysis and Design of Business Information System", Prentice-Hall, International, Inc, New jersey.
10. Martin E.W, Brown C.R, Dehayes D.W, Hoffer J.Aand Perkins W.C, 2002, "Management Information Technology", 4th.ed, Prentice-Hall, New Jersey.

11. Quarantelli E.L, 1988, "Disaster Crisis Management", A summary of Research Findings, Journal of management Studies, Vol 25, No II, July.
12. Rajaraman V., 1998, "Analysis and Design of Information System" 5th. Ed, Prentice-Hall of India, New Delhi.
13. Ralph M. Stairand George W. Reynolds, 2003, "Principles of Information System: A management Approach", 6th. Ed, Thomson Course Technology, Canada.
14. Richard L. Daft, 2003, "Management", 6th.ed. Thomson, U.S.A.
15. Schermerhorn J., 1999, "Management", 6th.ed, John Wileyand Sons, Inc.
16. Steven Alter, 1999, "Information System: A management Perspective", 3rd.ed, Addison Wesley Education Publisher, Inc.
17. Turner B.A, 1976, "The organizational and Inter organizational Development of Disasters", A dministrative Science Quarterly, Vol 21.

ثالثاً - الانترنت

١. أبو عقاب، جعفر سعيد إبراهيم، ٢٠٠٨، "إدارة الأزمات التنموية"، Faculty.Ksu.ed.sa
٢. زياد، حيدر عبيدات، ٢٠٠٥، "دراسة ميدانية لمدى توافر نظام لإدارة الأزمات في مؤسسة المناطق الحرة"، www.free-Zones.gov.joknist.
٣. العسلي، سيف، ٢٠٠٨، www.almotamar.net.
٤. عبد القادر، ناديه، ٢٠٠٧، "إدارة الأزمات وحل المشكلات"، www.moe.edu.kwpogessectors.
5. www.caoa.gov.egNRrdonlyresh.
6. Martin J. Eppler and Markus hell ford and Gasser Berkman, urs, 2004, "Information Quality: Organizational, Technological and Legal Perspectives". www.scoms.ch.
7. Williams, 2004, "Managing Information", www.gsu.edu.