

العنوان:	أثر أنظمة المعلومات الاستراتيجية في إدارة الازمات : دراسة ميدانية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك
المصدر:	مجلة البحوث المالية والتجارية
الناشر:	جامعة بورسعيد - كلية التجارة
المؤلف الرئيسي:	محمد، حمدي جابر
المجلد/العدد:	4ع
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2014
الشهر:	ديسمبر
الصفحات:	243 - 269
رقم MD:	777903
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	أنظمة المعلومات الاستراتيجية، إدارة الازمات، البنوك التجارية، تبوك، السعودية
رابط:	<a href="http://search.mandumah.com/Record/777903">http://search.mandumah.com/Record/777903</a>

**أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة  
الأزمات: دراسة ميدانية في البنوك التجارية  
العاملة في منطقة تبوك.**

**د. حمدي جابر محمد**  
استاذ مشارك كلية إدارة الأعمال  
جامعة تبوك



## المُلخَص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات، كدراسة مسحية تم تطبيقها على البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك. واعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، وتحليلها واستقراء النتائج، من خلال استطلاع آراء جميع الموظفين (مسح شامل) في الإدارات العليا والوسطى، في 12 بنكاً تجارياً موزعة على 43 فرعاً في منطقة تبوك، والبالغ عددهم (195) موظفاً.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة شملت (27) فقرة لجمع المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات، واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والإنسانية (SPSS). وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن مستويات أهمية كل من نظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الأزمات جاءت بدرجة مرتفعة، كما أظهرت الدراسة وجود أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك.

وفي النهاية قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات للبنوك والباحثين من أهمها: الاستمرار في العمل على زيادة كفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية في التنسيق بين العمليات التشغيلية للبنوك، بهدف زيادة قدرات البنوك على تقديم خدمات مصرفية متميزة وكسب حصة سوقية أكبر اعتماداً على دراسات السوق وتحديد حاجة العملاء، والعمل على تطوير ثقافة تنظيمية تركز على توظيف نظم المعلومات الاستراتيجية من خلال استقطاب الكفاءات القادرة على استخدام تطبيقات نظم المعلومات الاستراتيجية للتنبؤ بشكل علمي ومدروس لكل مرحلة من مراحل الأزمة، وتوفير كافة العمليات المساندة لاستخدام نظم المعلومات الاستراتيجية، وذلك من خلال تبنيتها لبرامج وإجراءات تدريبية للعاملين فيها لمواجهة الأزمات. الكلمات الدالة: نظم المعلومات الاستراتيجية، كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الإستراتيجية، إدارة الأزمات.

## **Abstract**

**This research aims to empirically measure the effects of using Strategic Information Systems – SIS on crisis management using a survey applied to the whole population of commercial banks operating in the city of Tabuk, Saudi Arabia. The author employs a descriptive analytical method to examine the relevant topics of the research and draw meaningful conclusions of the findings by surveying all 195 middle and top managers in the 12 commercial banks operating in Tabuk through 43 branches.**

**To achieve the research objectives, a questionnaire consisting of 27 items was developed and used to collect primary data which in turn was analyzed to test the study's hypotheses using SPSS. The results indicate several important findings of which: (1) The level of using SIS in crisis management is statistically evident, and (2) a significant statistical effect of SIS in crisis management in commercial banks in Tabuk is also evident.**

**At the end, the study presents several implications for researchers and practitioners, e.g. improve the efficiency of SIS in coordinating bank operations in order to provide superior banking services and gain market share through market research and customer requirements designation. Also improving the efficiency of SIS is thought to develop an organizational culture that employs SIS through recruiting competent employees who can use SIS applications to scientifically forecast each stage of the crisis, and provide support to SIS operations through staff training on crisis management.**

**Key words: Strategic Information Systems SIS, Technical Creativity, Strategic Information Resources, Crisis Management.**

## المقدمة

تلعب نظم المعلومات الاستراتيجية دوراً هاماً وأساسياً في مساندة الإدارة في القيام بأداء وظائفها الأساسية بكل كفاءة وفعالية، فضلاً عن توفير البيانات الملائمة عن الأبعاد والظروف البيئية المختلفة التي تحيط بالمنظمة. كما تلعب دوراً هاماً وحيوياً في تحقيق الرؤية المتكاملة بين إمكانات البنوك التجارية المتاحة ومجالات عملها لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد. وترتبط نظم المعلومات المصرفية بعلاقات ديناميكية مع البيئة المحيطة الداخلية والخارجية، كما تعكس حقيقة التفاعل الذي يحدث بين المصرف والعوامل البيئية الداخلية والخارجية المحيطة (سلطان، 2000).

ويتطلب التعامل مع الأزمات توصيفها بدقة وبعثق من خلال تحديد أبعادها وتشخيص مسبباتها، ومن ثم اختيار المداخل الملائمة للتخفيف من آثارها السلبية واستغلال الفرص المتاحة، الأمر الذي يعتمد على التوظيف الفعال والكفاء لنظم المعلومات الاستراتيجية التي تسهم في ابتكار الأشياء الجديدة، وفي تحقيق الاستغلال الأمثل للمهارات والوقت والأموال والموارد الأخرى في إطار جهد ديناميكي منظم.

إن غياب دور نظم المعلومات الاستراتيجية في معالجة الأزمات، وخاصة في اختفاء إشارات الإنذار المبكر، يسبب فقدان الفعل الاستباقي، أي الإشارات التي تسبق الأزمة إذنا بوقوعها، مع عدم جدية وسوء تقدير الموقف بالنسبة لتلك الإشارات والإنذارات سواء عن قصد أو غير قصد، ومن ثم تحقق عنصر المفاجأة. وإن الاستمرار في تغييب هذا الدور سوف تترتب عليه نتائج كارثية تمتد آثارها إلى عقود قادمة (الطائي، 2010).

من هنا، تظهر أهمية امتلاك منظمات الأعمال منظومة متكاملة للمعلومات الاستراتيجية تمكنها من رصد وتحديد وقياس التغيرات في العوامل والمتغيرات البيئية العالمية؛ مما يسهل مهمة القيادات الإدارية المسنولة عن عمليات إدارة الأزمة في تبني الأساليب العلمية وتجنب العشوائية والتخبط وهدر الجهود والوقت، إلى جانب تجنب المضاعفات التي قد تنجم عن التأخر في التعامل مع هذه الأزمة بشكل سليم.

تتناول هذه الدراسة نتائج بحث معمق عن أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات، كدراسة ميدانية على البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك التي تغطي في عملها المنطقة الشمالية الغربية من المملكة العربية السعودية، وتسمح تجربتها في استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات بتعميم النتائج على المؤسسات المشابهة ومنظمات الأعمال الأخرى. مشكلة الدراسة وأسئلتها

تعد البنوك التجارية من أكبر وأسرع القطاعات تبنياً للتطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال نظم المعلومات، والاستفادة منها في تطوير الخدمات المصرفية، وفي استحداث كثير من الخدمات؛ مما يجعلها عرضة للتأثر بالعديد من العوامل التي تفرضها طبيعة عملها (الزبيري، 2003)، إلا أنه وفي ضوء مراجعة الأدبيات ذات العلاقة لم يتم العثور على دراسات تطبيقية اهتمت بتحديد أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك بشكل مباشر. وعليه، فإن هذه الدراسة تركز على قياس أثر نظم المعلومات الاستراتيجية على إدارة الأزمات في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك، ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على السؤال التالي: هل يوجد أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في إدارة الأزمات بمتغيراتها (تغيير مسار الأزمة،

وتفتتت الأزمة، والاستعداد والوقاية) في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك؟ ويتفرع عنه الأسئلة التالية:

1. هل يوجد أثر لكفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في تغيير مسار الأزمة في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك؟
2. هل يوجد أثر لكفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في تفتتت الأزمة في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك؟
3. هل يوجد أثر لكفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في الاستعداد والوقاية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك؟

#### أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف إلى أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك.
2. التعرف إلى تصورات المبحوثين في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك، نحو متغيرات نظم المعلومات الاستراتيجية ومتغيرات إدارة الأزمات.
3. إمكانية الوصول إلى نتائج يمكن في ضوئها تقديم التوصيات المناسبة للتعامل مع نظم المعلومات الاستراتيجية، بحيث تعمل على توفير قاعدة بيانات ملائمة، تساعد البنوك المبحوثة في التعامل مع هذه النظم، ليتسنى لها وضع الأسس المعيارية والقياسية السليمة للتعامل معها.

#### أهمية الدراسة

- تتجلى أهمية الدراسة في أنها تتناول الربط بين موضوعين هامين وحيويين هما نظم المعلومات الاستراتيجية وإدارة الأزمات، ويمكن تحديد أهمية الدراسة في الجوانب الآتية:
1. الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الاستراتيجية كأداة استراتيجية من خلال ما توفره من معلومات استراتيجية عن الأبعاد والظروف المختلفة التي تحيط بالمنظمة، في الوقت الذي أصبحت المعلومات أحد أهم الموارد التي تستخدمها المؤسسات المالية لتلبية رغبات عملائها ومواكبة التغيرات المتسارعة في البيئة الخارجية.
  2. حداثة موضوع نظم المعلومات الاستراتيجية وتطبيقاته في اتخاذ القرارات الاستراتيجية والذي ثبت كفاءته وفعاليته عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية كأحد مداخل نظم المعلومات المعاصرة.
  3. افتقار الأدبيات الإدارية عموماً إلى مثل هذه الدراسات، وهذا ما تم تلّمسه في المكتبات العربية، وعليه فقد وجد الباحثان أهمية للقيام بمثل هذه الدراسة من أجل إظهار الأدوار التي يمكن أن تؤديها نظم المعلومات الاستراتيجية في عمليات إدارة الأزمات في قطاع البنوك.
  4. تنبع أهمية هذه الدراسة أيضاً من الدور الهام والأساسي لنظم المعلومات الاستراتيجية في مساندة الإدارة الاستراتيجية للمنظمة على القيام بأداء وظائفها الأساسية على أعلى مستوى من الكفاءة

والفعالية، سواء كانت هذه الوظائف تتمثل في القيام بعملية التخطيط الاستراتيجي أو اتخاذ القرارات بصفة عامة.

5. بناء إطار نظري مناسب يوضح مفهوم نظم المعلومات الاستراتيجية وأبعادها، ومفهوم إدارة الأزمات واستراتيجياتها: مما يسهم في إثراء المكتبة العربية بموضوع جديد قد يحظى باهتمام الباحثين والممارسين، ويعتبر نقطة انطلاق لدراسات أخرى في هذا المجال.

6. تعد هذه الدراسة دافعاً للآخرين للتطور والاستمرار والسعي إلى الريادية وتحقيق الأفضلية والنمو في تسيير الأعمال.  
فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في إدارة الأزمات بمتغيراتها (تغيير مسار الأزمة، وتفتيت الأزمة، والاستعداد والوقاية) في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك".  
ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في تغيير مسار الأزمة في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك".

الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في تفتيت الأزمة في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك".

الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في الاستعداد والوقاية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك".

التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

لأغراض هذه الدراسة فقد قام الباحثان بتحديد المعاني الإجرائية لجميع المتغيرات المستقلة والتابعة وكما يلي:

نظم المعلومات الاستراتيجية: هي نظام يتكون من مجموعة من العناصر المترابطة والمتداخلة، والتي تقوم بجمع ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها وتوزيعها لدعم اتخاذ القرار، والسيطرة داخل المنظمة، كما أنها تساعد في تسهيل التعامل مع المشاكل التنظيمية، وتحليلها من قبل العاملين، وتطوير سيناريوهات في العمل على درجة من التعقيد وهي تحتوي على معلومات عن الأشخاص والأماكن والأشياء داخل المنظمة، أو في البيئة المحيطة بها (Laudon & Laudon, 2007: 14).

وتم قياس هذا المتغير من خلال الأبعاد الآتية:

وتم قياس هذا المتغير بالدرجة التي حققها المستجيبون على أداة الدراسة المطورة لجميع الأبعاد الفرعية بالفقرات 1-15.



كفاءة نظام المعلومات: وهي توفير المعلومات من خلال الاستخدام الأمثل للأنظمة المعلوماتية في المنظمات لمساعدة المنظمات في تأدية العمليات بأقل التكاليف الممكنة مع المحافظة على أفضل أداء وتميز ونوعية ممكنة، وتم قياس هذا البعد بالدرجة التي حققها المستجيبون على أداة الدراسة المطورة بالفقرات 1-5.

الإبداع التقني: وهي مساهمة نظم المعلومات الاستراتيجية على استكشاف الفرص الجديدة في البيئة الخارجية، ومراقبتها وسرعة الاستجابة لها، سواء كان ذلك من خلال إنجاز تطور معين، أم عمل خلاق في مجال الإنتاج والتكنولوجيا المستعملة، أم بإيجاد طرق جديدة لإيجاد قيمة في مجالات النشاط الاقتصادي للمؤسسة، تختلف عن ما توفره الطرق القائمة. وتم قياس هذا البعد بالدرجة التي حققها المستجيبون على أداة الدراسة المطورة بالفقرات 6-10.

موارد المعلومات الاستراتيجية: قدرة المنظمة على بناء قاعدة بيانات استراتيجية تحتوي على العديد من المعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة وعن العملاء والمزودين والمنافسين والبيئة المحيطة والتي تساعد المنظمة على التخطيط الاستراتيجي والمبادرات الاستراتيجية. وتم قياس هذا البعد بالدرجة التي حققها المستجيبون على أداة الدراسة المطورة بالفقرات 11-15.

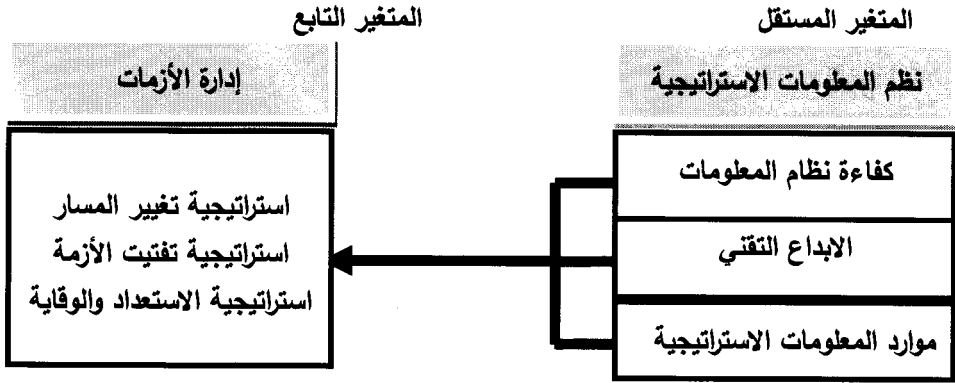
إدارة الأزمات: وهي العملية التي تلجأ لها الإدارة العليا عند تعرض المنظمة لأزمة معينة، وذلك من خلال الاختيار الأمثل للاستراتيجية المناسبة لنوع وطبيعتها. وقد اتفق على هذا التعريف الباحثان (سندرد، 2002: 191)؛ و (الصيرفي، 2008: 18). وتم قياس هذا المتغير من خلال الأبعاد الآتية:

استراتيجية تغيير المسار: وهي الاستراتيجية التي يتم استخدامها عند تعرض المنظمة إلى أزمة شديدة لا يمكن وقف تصاعدها، وذلك من خلال تحويل مسارها إلى مسار آخر. وتم قياس هذا البعد بالدرجة التي حققها المستجيبون على أداة الدراسة المطورة بالفقرات 16-19.

استراتيجية تفتيت الأزمة: وهي الاستراتيجية التي يتم من خلالها التعامل مع كافة العوامل المسببة للأزمة من خلال تحديد الإطار المتعارضة والمنافع المحتملة، ومن ثم تقسيم أثر الأزمة إلى أجزاء متعددة قابلة للحل، وتم قياس هذا البعد بالدرجة التي حققها المستجيبون على أداة الدراسة المطورة بالفقرات 20-23.

استراتيجية الاستعداد والوقاية: تشير إلى مرحلة الاستعداد المسبق لتجنب حدوث الأزمات والتعامل معها في حالة حدوثها وتتضمن: تشكيل فرق عمل بشكل مسبق للتعامل مع الأزمات، ووضع دليل عمليات واضح يحدد كيفية الاستعداد والوقاية، ووضع هيكل تنظيمي مرن، وتعيين الكفاءات الإدارية. وتم قياس هذا البعد بالدرجة التي حققها المستجيبون على أداة الدراسة المطورة بالفقرات 24-27.

## نموذج الدراسة



### الإطار النظري للدراسة :

تعد نظم المعلومات الإدارية العنصر القوي والفعال في أداء المنظمة، حيث تقوم بجمع وتنظيم وإيصال المعلومات لاستخدامها من قبل الإدارة العليا في مختلف الأنشطة التي تمارسها المنظمة، فقد عرفها (Laudon & Laudon, 2007:14) بأنها نظام يتكون من مجموعة من العناصر المترابطة والمتداخلة، والتي تقوم بجمع ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها وتوزيعها لدعم اتخاذ القرار، والسيطرة داخل المنظمة، كما أنها تساعد في تسهيل التعامل مع المشاكل التنظيمية، وتحليلها من قبل العاملين، وتطوير سيناريوهات في العمل على درجة من التعقيد وهي تحتوي على معلومات عن الأشخاص والأماكن والأشياء داخل المنظمة، أو في البيئة المحيطة بها. كما عرفها كل من (قنديلجي والجنابي، 2005: 23) بأنها عبارة عن "آلية وإجراءات منظمة تسمح بجمع وتصنيف وفرز البيانات ومعالجتها، ومن ثم تحويلها إلى معلومات يسترجعها الإنسان عند الحاجة، ليتمكن من إنجاز عمل، أو اتخاذ قرار، أو القيام بأية وظيفة تفيد حركة المجتمع، عن طريق المعرفة التي سيحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام". وعرفها (Sadagopan, 1999:1) على أنها نظام مستند على الحاسوب ويقوم بتوفير المرونة والسرعة والوصول إلى البيانات الدقيقة. في حين عرفها (نجم، 2005: 329) بأنها "توافقية منظمة من المصادر والأفراد والأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال والبيانات التي يتم جمعها ومعالجتها وتوزيعها في الشركة". أما نظم المعلومات الاستراتيجية فقد عرفها الصباغ (1998) "بأنها نظم المعلومات التي توفر للمنظمة خدمات ومنتجات تنافسية تحقق لها تقدماً استراتيجياً على المنافسين في السوق، وهو نظام يحفز الابتكار الإداري، ويحسن كفاءة العمليات، ويبني موارد معلومات استراتيجية للمنظمة". وعرفها المغربي (1999) بأنها الأنظمة التي تدعم الصيغة الاستراتيجية التنافسية في منظمات الأعمال من خلال تحليل وتوفير المعلومات عن الفرص والتهديدات في البيئة المحيطة بالمنظمة. في حين يرى (Laudon, & Laudon, 1995) بأن نظم المعلومات الاستراتيجية هي نظام محوسب

في أي مستوى تنظيمي يكون قادراً على تغيير الأهداف أو العمليات أو المنتجات أو الخدمات أو العلاقات البينية لتمكين المنظمة من الحصول على تقدم تنافسي.

وقد ذكر رايموند (1990) بأن نظم المعلومات الاستراتيجية تعتمد على التكامل بين المعلومات الداخلية الموجودة في المستويات الإدارية الأدنى والمعلومات الجديدة التي تأتي من مصادر البنية الخارجية للمنظمة. كما وصفها الحسنية (1998) بأنها سلاح هجومي استراتيجي يستطيع منح المنظمة القدرة على مواجهة المنافسة الحادة من خلال أثره في نشاطات المنظمة، ويعد في العصر الحالي مورداً استراتيجياً في مواجهة المنافسة. ووصفها (Jauch et Glueck, 1999) بأنها أحد الأساليب الممكنة للتحليل البيني من خلال إنشاء قواعد بيانات استراتيجية معتمدة على مدخلات من العملاء، والمجهزين، والمنافسين، والمديرين الداخليين، والقوى البينية، ووحدات البحث والتطوير. أما (Turban, 2002) فقد وصفها بأنها النظم التي تدعم أو تصيغ الاستراتيجية التنافسية لوحدات الأعمال. في حين وصفها (Reynolds, 1992) بأنها نظم تدعم الخطة الأساسية للمنظمة والتي يكون من أبرز أهدافها تحقيق أو إدامة ميزة تنافسية تؤدي إلى تحقيق مركز تنافسي أو المحافظة على ذلك المركز من القوى التنافسية.

وقد أشارت أيوب (1996) أن نظم المعلومات الاستراتيجية تتميز بأنها نظم متكاملة تعتمد على معلومات وتقارير ملخصة تتعلق بأوضاع المنظمة الداخلية، كما تعتمد بصورة أكبر على المعلومات التي تنشأ في البنية الخارجية والتي تكون ذات طبيعة تنبؤية بالمستقبل أكثر من ارتباطها بالماضي. وأنها تحتوي على معلومات شاملة ذات خصائص كمية ووصفية، حيث يتم تحليل الكمية باستخدام أساليب التحليل الكمي، أما البيانات الوصفية فإنها تعتمد على الآراء الشخصية والملاحظات. كما أن نظم المعلومات الاستراتيجية تحتوي على جزء رسمي يجمع المعلومات ويعالجها بانتظام طبقاً لإجراءات معينة، ويقدمها على شكل تقارير للإدارة، وجزء غير رسمي يعمل على تقديم المعلومات التي تدعم بكفاءة الفكر الاستراتيجي لدى الإدارة. ومن ذلك، يمكن القول إن نظم المعلومات الاستراتيجية يمكنها تغيير العمليات أو المنتجات والخدمات أو العلاقات البينية بين المنظمة ومحيطها، كما يمكنها إعادة صياغة رسالة المنظمة وتغيير عملياتها الداخلية والخارجية، وبالتالي تحقيق مركز تنافسي للمنظمة.

وقد بينت الألووش (2002) بأن نظم المعلومات الاستراتيجية تؤدي عدداً من الأدوار الاستراتيجية التي تؤثر في أعمال المنظمة من أجل تحقيق أهدافها، فضلاً عن أنها تستخدم كقوة داعمة لاستراتيجيات المنظمة. وتشمل هذه الأدوار ما يلي:

تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية: ويشير إلى قدرة المنظمة على أداء العمليات الداخلية بأقل التكاليف الممكنة مع المحافظة على أفضل أداء ونوعية ممكنة. ويؤهل هذا الدور المنظمة القيام بعملية التخطيط الاستراتيجي بفرض رفع مستوى الإبداع فيها؛ مما يمكنها من إيجاد طرائق جديدة لأداء نشاطاتها، أو تطوير منتجات جديدة.

تشجيع الإبداع في العمل: لقد أشار عبد الرحمن (2002) بأن الإبداع هو القوة التنافسية اللازمة لتحقيق المنظمات نجاحاتها في ظل تغير أسس المنافسة وقواعدها وتعدد مسبباتها. ولتحقيق ذلك توجهت الدراسات إلى إيجاد طرق جديدة لاكتشاف مكامن المعرفة ووسائل اكتسابها، فضلاً عن إتاحة المعلومات لتعزيز ثقة العاملين بإمكاناتهم عن طريق المشاركة الجادة في عمليات صنع القرارات واتخاذها.

بناء موارد المعلومات الاستراتيجية: ويتحقق هذا عندما تستثمر المنظمة في نظم المعلومات الاستراتيجية المتطورة والتي تساعد في بناء قاعدة بيانات استراتيجية تحتوي على معلومات عن عمليات المنظمة وأنشطتها، وكذلك عن العملاء، والمجهزين، والمنافسين، والبنية المحيطة. فتوفر

مثل هذه المعلومات في المنظمة يعد من الموجودات الثمينة التي تدعمها في عمليات التخطيط الاستراتيجي والمبادرات الاستراتيجية.

ويعتمد نجاح نظم المعلومات الاستراتيجية على مدى توفير المستلزمات اللازمة لضمان تشغيلها بكفاءة وفعالية، وهي (Jean and tonel, 2004):

أولاً: المتطلبات التنظيمية: وهي التي تتعلق بالمنظمة التي تسعى إلى تطوير نظم المعلومات الاستراتيجية، وتشمل الإدارات والاستراتيجيات والبناء التنظيمي داخل المنظمة، مثل، وجود تخطيط استراتيجي داخل المنظمة، ومشاركة الإدارة العليا في عملية التخطيط الاستراتيجي لأنظمة المعلومات، والنظر للمعلومات كمورد هام في المنظمة والحفاظ على سريتها، ودراسة التكاليف المترتبة على تطوير أنظمة المعلومات الاستراتيجية، والتركيز على الإبداع والتطوير داخل المنظمة بصفة مستمرة ومنتظمة.

ثانياً: المتطلبات التكنولوجية: وهي المتطلبات التي يجب أن تتوفر في تكنولوجيا المعلومات المستخدمة داخل المنظمة والتي تشمل على: توافر أجهزة الحاسوب والمكونات المادية الأخرى، وتوافر شبكات الاتصالات لربط الأنظمة المختلفة مع بعضها البعض، وتوفر قاعدة بيانات ضخمة، وأنظمة دعم القرار والأنظمة الخبيرة.

كما أشارت أيوب (1996) إلى أن فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية وتحقيقها لأهدافها يعتمد بشكل كبير على مدى الدقة في تحديد احتياجات الإدارة من المعلومات لصنع القرارات الاستراتيجية، ثم تحديد مكوناتها تبعاً لتلك الاحتياجات. وبذلك ترى أن نظم المعلومات الاستراتيجية لا بد أن تحتوي على المكونات التالية:

نظم البحث في البيئية: تحتاج الإدارة إلى معلومات من البيئية الداخلية والخارجية لتساعدها في تحديد مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها، وتقويم مجالات الأداء المهمة المؤثرة في نجاح المنظمة.

قاعدة البيانات الاستراتيجية: يجب أن تتصف قاعدة البيانات في نظام المعلومات الاستراتيجية بقدرتها على تخزين البيانات واسترجاعها وتوزيعها والحفاظ على أمنها.

مكتبة البرامج: أي أن تحتوي على أنواع متعددة من نظم البرامج التي تساعد على تنظيم المعلومات ومعالجتها واسترجاعها وتعديلها وتحديثها لتكون متوفرة للإدارة العليا لإجراء التطبيقات المختلفة. تقديم معلومات: وهي الطرق التي تقدم بها المعلومات ومنها تقارير الاستثناء والاستفسار من قاعدة البيانات ورسوم الكمبيوتر.

شبكة اتصالات المعلومات الاستراتيجية: وهي العمليات التي يتم من خلالها نقل واستقبال المعلومات من وحدة معالجة البيانات إلى وحدة معالجة أخرى، وهي عبارة عن سلسلة من أجهزة المعالجة القادرة على نقل المعلومات ومعالجتها تبعاً للحاجة.

استراتيجيات إدارة الأزمة

عرف جاد الله (2006) الأزمة بأنها حدث أو موقف مفاجئ غير متوقع يهدد قدرة الأفراد أو

المنظمات على البقاء. وينظر (Manning, 2004) إلى الأزمة على أنها حدث أساسي مثل الحرائق، أو الفيضانات، أو الحوادث الأخرى قد تؤدي إلى إحداث خسائر في الأصول المادية للمنظمة والأثر على فاعلية المنظمة لتحقيق الأرباح. في حين يرى (Coombs, 2007) أن الأزمة حدث غير متوقع يهدد عمليات المنظمة ويؤدي إلى اضطراب سمعة المنظمة وموقعها. أما إدارة الأزمة فقد عرفها الخضير (1993) بأنها علم وفن السيطرة على الموقف وتوجيهه بما يخدم أهداف مشروعة من خلال إدارة الأزمة ذاتها من أجل التحكم في ضغطها ومسارها واتجاهاتها.

ونتيجة للتطورات التي شهدها الكيان الإداري وتنوع الأزمات التي تواجهه من حيث طبيعتها وشكلها؛ فقد ظهرت استراتيجيات إدارة الأزمات، وهي مختلفة عن الاستراتيجيات التقليدية وأكثر فاعلية وملاءمة لروح العصر ومتوافقة مع متغيراته، وهذه الاستراتيجيات هي:

استراتيجية تغيير المسار: وتستخدم هذه الاستراتيجية للتعامل مع الأزمات الشديدة التي يصعب احتواؤها، وذلك من خلال خلق روح التحدي والمبادرة لدى الأفراد لتعويض الخسائر ولتحقيق أفضل النتائج (أحمد، 2006).

استراتيجية تفتيت الأزمة: تعتمد هذه الاستراتيجية على معرفة كافة التفاصيل للعوامل المسببة للأزمة من خلال تحديد الإطار المتعارضة والمنافع المحتملة، ومن ثم تقسيم أثر الأزمة إلى أجزاء متعددة قابلة للحل. وتلائم هذه الاستراتيجية الأزمات الضخمة والخطيرة (الحضيري، 2003).

استراتيجية الاستعداد والوقاية: في هذه المرحلة يجب أن يتوافر لدى المنظمات الاستعدادات والأساليب الكافية للوقاية من الأزمات، ويؤكد ذلك على أهمية إشارات الإنذار المبكر، لأنه من الصعب أن تمنع وقوع شيء لم تتنبأ أو تنذر باحتمال وقوعه، وأن الهدف من الوقاية يتمثل في اكتشاف نقاط الضعف في نظام الوقاية، وهناك علاقة بين التنبؤ بالأزمات وبين الاستعداد والوقاية منها. (الدوسري، 2010)؛ و (ماهر، 2006).

#### الدراسات السابقة

في دراسة أجراها الرجى (2012) تناول فيها دور نظام المعلومات الاستراتيجي في التخطيط الاستراتيجي في البنوك الأردنية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن البنوك الأردنية تستخدم نظام المعلومات الاستراتيجي، وتتبنى عملية التخطيط الاستراتيجي، وأن نظام المعلومات الاستراتيجي يلعب دوراً مهماً في عملية التخطيط الاستراتيجي. وفي دراسة أبو بكر (2012) تناولت دور نظم المعلومات الاستراتيجي في دعم وتحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين المصرية، وتحديد الدور الذي يقوم به نظام المعلومات الاستراتيجي في الأثر على الاستراتيجيات التي تتبناها شركات التأمين من أجل تحقيق المزايا التنافسية. وقد توصلت الدراسة إلى حصول كل من متغيري نظم المعلومات والميزة التنافسية على درجة مرتفعة، كما بينت الدراسة وجود أثر وعلاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات نظام المعلومات الاستراتيجي ومتغيرات المزايا التنافسية في شركات التأمين المصرية.

وأجرى (Hemmatfar, 2010) دراسة هدفت الدراسة إلى توضيح مفاهيم أنظمة المعلومات ومناقشتها كأدوات استراتيجية. باعتبار أننا على أبواب الألفية الثالثة، وظهور ثورة المعلومات وما للمعلومات من أثر في اتخاذ القرارات، وخلصت الدراسة إلى أن الشركات القائمة تعاني من العديد من المشاكل بسبب غياب الاستراتيجية ومشاكل الاتصال بينها. وخلصت كذلك إلى ظهور أنظمة المعلومات الاستراتيجية باعتبارها عوامل للتمكين في السوق العالمية، وضرورة دعم أنظمة المعلومات الاستراتيجية. وخلصت كذلك إلى أن من أهم العوامل الهامة في بيئة الأعمال الجديدة هو التركيز على أنظمة المعلومات، باعتبارها أنظمة استراتيجية تحقق التنافسية، ويجب على المنظمات تأسيس هياكل ونماذج تخطيطية تعتمد على التخطيط الاستراتيجي، وإلا فإن نتائج التواصل سوف يكون مصيرها الفشل. وفي دراسة (Ferguson, 2012)) تناولت مناهج تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية وملائمتها لمفاهيم تخطيط الإدارة الاستراتيجية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى

مراحل مناهج تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية وملاءمتها لمفاهيم تخطيط الإدارة الاستراتيجية، وتحديد واستكشاف مراحل تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية واستقراء المراحل الرئيسية ومقارنتها بمراحل الإنتاج لاستخدامها من قبل مديري تكنولوجيا المعلومات والأعمال لدعم استراتيجيات الأعمال والمساهمة في القيمة التجارية. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك ضرورة لوجود والتعامل مع نظم المعلومات الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي في المنظمات.

وتناول (Merali, et..al, 2012)) استراتيجية نظم المعلومات: الماضي والحاضر والمستقبل؟.

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بأهمية نظم المعلومات الاستراتيجية الحالية والمستقبلية ودورها كنظام تكنولوجي وقدراتها التنظيمية في خلق قيمة اقتصادية اجتماعية من خلال نماذج الأعمال. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن نظم المعلومات الاستراتيجية تعمل على التطور التكنولوجي والمادي والاجتماعي اعتماد على نماذج معينة. وفي دراسة شارف (2011) تناولت دور نظم المعلومات

الاستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية، وتقييم مدى استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المؤسسات الجزائرية. وتوصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الاستراتيجية المطبقة لدى المؤسسات الجزائرية تؤثر بفاعلية في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية من وجهة النظر الاستراتيجية في خلق الميزة التنافسية، والوقوف على التهديدات التي يمكن أن تواجه هذه المؤسسات، والفرص التي يمكن أن يوفرها نظام المعلومات الاستراتيجية لمتخذي القرارات في بعض المؤسسات الجزائرية لتحليل الفرص والتصدي للتهديدات انطلاقاً من نظام المعلومات المطبق.

وفي دراسة (Tomaž, et. al, 2010) تناولوا فيها قياس نجاح تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في مؤسسات سلوفينيا. وقد توصلت الدراسة إلى أن هذا الأسلوب سوف يمكن الشركات من قياس والتحكم في نتائج عملية تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية SISP ، وبوضع تعريف واضح للتنبؤ بنجاحها والتي تحتاج إلى رصد وتحديد أصحاب المصلحة والمسئولة عن إدارتها. وأما دراسة (Newkrik & Leaderer, 2006) فقد هدفت إلى فحص أثر مراحل تخطيط

نظم المعلومات الاستراتيجية في ظل مستويين من درجة عدم التأكد البيئي المرتفع والمنخفض. وقد تكون مجتمع الدراسة من المديرين التنفيذيين لنظم المعلومات في بعض الشركات الأمريكية، 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.

وفي دراسة (Peppard and Ward, 2004) تناولوا فيها ما بعد نظام المعلومات الاستراتيجية، وتقديم وجهة نظر حول إدارة تكنولوجيا المعلومات في المنظمات التي تركز على كيفية الاستمرار في قيادة تكنولوجيا المعلومات وتحقيق قيمة مضافة من خلالها، وقد تجاوز التحليل التركيز على تمييز الأنظمة الاستراتيجية إلى ما بعد ذلك وطور مفهوماً لقابلية نظم المعلومات الاستراتيجية ويبشر بعصر جديد.

وفي دراسة (Charles, 2003) تناولت تحسين تطوير نظام المعلومات الاستراتيجي، قامت هذه الدراسة بتطوير نموذج أمثل للمساعدة في صياغة استراتيجية أنظمة المعلومات الاستراتيجية، هذا النموذج مناسب لجميع المنظمات التي تسعى لوضع خطط استراتيجية طويلة المدى، وخاصة للمنظمات الصغيرة والمتوسطة التي تحتاج لموازنة الاستثمارات طويلة الأجل مع مخاطر الإنفاق قصير الأجل، وتصف هذه الدراسة طبيعة النموذج قبل أن تكشف من خلال المعالجة عن خطوات تطويره، ويستخدم النموذج أسلوب الهدف (التابع) الخطي من خلال مدخل البرمجة الرياضية لتحليل

مشاريع الاستثمار في أنظمة المعلومات من خلال تطوير عدة متغيرات لأهداف العمل، وناقشت الدراسة مصداقية النموذج من خلال دراسة حالة صناعية.

مناقشة الدراسات السابقة ومدى اختلافها عن هذه الدراسة:

من خلال استعراض الدراسات العربية والأجنبية يتبين أن بعضها تناول أثر نظم المعلومات الاستراتيجية على متغيرات مختلفة مثل، الميزة التنافسية التي تناولها أبو بكر (2012)؛ و شارف (2011)، والتحسين والتطوير التي تناولها (2003) Charles، ومناهج التخطيط الاستراتيجي ومواعمتها لمفاهيم تخطيط الإدارة الاستراتيجية التي تناولها (2012) Ferguson، ودور نظم المعلومات في الماضي والحاضر والمستقبل والتي تناولها (2012) Merali, et. al.

في حين حاولت الدراسة الحالية أن تكامل بين نظم المعلومات الاستراتيجية مع استراتيجيات إدارة الأزمات ولتبيين مدى اعتماد ذلك من قبل البنوك مجتمع الدراسة. طبقت بعض الدراسات المتعلقة بنظم المعلومات محلياً وعربياً في المصارف التجارية، لما لها من أهمية كبيرة في الاقتصاديات المعاصرة، وجاءت هذه الدراسة لتؤكد على تلك المعاني، واختلفت عن تلك الدراسات في تركيزها، إذ تناولت الدراسات السابقة نظم المعلومات الاستراتيجية وربطتها بمتغيرات أخرى غير استراتيجيات إدارة الأزمات دون جمعها معاً في دراسة واحدة، ولم يعثر الباحثان على دراسة عربية أو أجنبية ربطت بين نظم المعلومات الاستراتيجية مع استراتيجيات إدارة الأزمات وجاءت الدراسة الحالية داعمة لذلك، ومحاولة تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية في موضوع هام وحيوي وهو استراتيجيات إدارة الأزمات. منهجية الدراسة:

لقد تبنت الدراسة منهج البحث الوصفي، والميداني التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، من أجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري، والوقوف عند أهم الدراسات السابقة، التي تشكل رافداً حيويًا في الدراسة بما تتضمنه من محاور معرفية. أما فيما يتعلق بالبحث الميداني التحليلي، فقد تم إجراء المسح الاستطلاعي الشامل، وتحليل البيانات من خلال الإجابة على استبانة الدراسة، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة، وكان اعتماد الدراسة على الاستبانة التي تم تطويرها لتحقيق هدف هذه الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارات العليا والوسطى في البنوك التجارية التي تمارس نشاطاً اقتصادياً مرخص في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية والبالغ عددها 12 بنكا موزعه على 28 فرعاً (تحت مسمى مدير فرع، ومدير عمليات، ومسؤول خدمات العملاء، ومسؤول الخدمات الخاصة، ورئيس (كبير) الصرافين)، والبالغ عددهم (195) موظفاً كونهم يشكلون فريق العمل القادر على التعامل مع المعلومات في هذه البنوك. أما أسلوب المعاينة في هذه الدراسة، فقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لحجم المجتمع البالغ (195) موظفاً موزعين كما يلي:

## الجدول رقم (1) مجتمع الدراسة

المجموع	رئيس (كبير الصرافين)		مسؤول الخدمات الخاصة		مسؤول خدمات العملاء		مدير عمليات		مدير فرع		اسم الوظيفة
	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	
195	4	44	2	21	4	44	4	24	4	44	العدد

وقد تم توزيع (195) استبانة، وتم استرداد (165) استبانة منها (7) استبانات تم استبعادها لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة التي خضعت للتحليل الإحصائي (158) استبانة تشكل نسبة (81%) من إجمالي عدد الاستبانات التي تم توزيعها، وهي نسبة تعد مقبولة لإجراء التحليل الإحصائي.

### أداة جمع البيانات الأولية

لقد عمل الباحثان على تطوير أداة جمع البيانات الميدانية من مفردات عينة الدراسة بالاعتماد على مراجعة الأدب المتصل بموضوع الدراسة والجهود البحثية السابقة، بحيث تم تطوير أداة متكاملة تعكس وتقيس متغيرات الدراسة، وتضمنت ثلاثة أجزاء هي:

(أولاً) القسم الأول: يتضمن على متغيرات تتعلق بأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية عبر (3) أبعاد رئيسة لقياسها و(15) سؤالاً والمتضمنة (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية).

(ثانياً) القسم الثاني: ويتضمن متغيرات تتعلق بأبعاد (استراتيجيات) إدارة الأزمات عبر (3) أبعاد رئيسة لقياسها و (12) سؤالاً والمتضمنة (استراتيجية الاستعداد والوقاية، واستراتيجية تغيير المسار، واستراتيجية تفتيت الأزمة).

### صدق الأداة:

قام الباحثان باختبار الصدق الظاهري والتعرف إلى الأسئلة المرتبطة ببعضها، وذلك للتأكد من مدى اتساق إجابتها حتى تعكس أهداف الدراسة وتساولاتها، وذلك بعرض الاستبانة على عدد من المحكمين من أصحاب الخبرات العلمية والعملية المتراكمة ومن أساتذة الجامعات من ذوي الخبرة والاختصاص بعلم الإدارة، حيث تم الأخذ بالمقترحات والتوصيات الواردة منهم حول عباراتها، وجرى التعديل وفقاً لآرائهم. كما تم تجربتها على عينة استطلاعية صغيرة من العاملين في البنوك التجارية في منطقة تبوك، خارج أعضاء العينة الأصلية، للتأكد من وضوح الصياغة اللغوية وسلاسة الإجابة على الاستبانات لدى المستجيبين.

### ثبات أداة الدراسة:

تم إجراء اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) وذلك للتأكد من ثبات أداة الدراسة وهو اختبار يجري من خلاله توضيح مدى الاتساق الداخلي لإجابات الأشخاص قيد الدراسة بالنسبة لجميع فقرات أداة القياس. وقد تم حساب قيمة كرونباخ ألفا لكل قسم من أقسام أداة القياس على حدة. وكما يظهر من الجدول رقم (2) التالي:



جدول (2) قيم معامل كرونباخ ألفا

الرقم	المتغير	معامل كرونباخ ألفا
نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها		
1	كفاءة نظام المعلومات	0.877
2	الابداع التقني	0.905
3	موارد المعلومات الاستراتيجية	0.859
استراتيجيات إدارة الأزمات بأبعادها		
1	استراتيجية تغيير المسار	0.779
2	استراتيجية تفتيت الأزمة	0.789
3	استراتيجية الاستعداد والوقاية	0.735
	الأداة ككل	0.824

المعالجة الإحصائية:

استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية التالية:

1. الإحصاء الوصفي: Descriptive Statistics، وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة،

اعتماداً على التكرارات والنسب المئوية، من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة، ومعرفة الأهمية النسبية باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.

2. الإحصاء الاستدلالي:

- اختبار كرونباخ ألفا: (Cronbach's alpha) وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع

البيانات المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة.

- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression): وذلك لاختبار أثر مؤشرات

المتغير المستقل مجتمعة في المتغير التابع والمتمثل في إدارة الأزمات في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك.

واستخدم الباحثان المعادلة التالية لغرض تحديد مستوى الأثر (المعايطة، 2006):

طول الفئة = (الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل) / عدد المستويات =  $3/4 = 3/(1-5)$

1.33

وبذلك تكون الدرجة المنخفضة من: (1- 2.33)، وتكون الدرجة المتوسطة من: (2.34- 3.66)،

وتكون الدرجة المرتفعة من: 3.67 فأكثر.

## التحليل الإحصائي والنتائج والتوصيات:

التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات: نعرض في هذا الجزء تحليل خصائص عينة الدراسة، واختبار فرضياتها، وعلى النحو الآتي:

أولاً: الأهمية النسبية لمستويات المتغيرات المستقلة ومؤشرات المتغير التابع:

1. تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الأبعاد المتعلقة بنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية)، وكما يظهر من الجدول التالي:

2. الجدول (3) المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع المجالات المتعلقة بمتغير نظم المعلومات الاستراتيجية

رقم المجال	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى الأثر
1	كفاءة نظام المعلومات	3.87	0.89	2	مرتفع
2	الإبداع التقني	3.90	0.91	1	مرتفع
3	موارد المعلومات الاستراتيجية	3.66	1.12	3	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	3.81	0.94		مرتفع

يظهر الجدول (3) المتوسطات والانحرافات المعيارية للأبعاد المتعلقة بمتغير نظم المعلومات الاستراتيجية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.66-3.90)، وقد جاء في المرتبة الأولى متغير الإبداع التقني بمتوسط حسابي بلغ (3.90) وانحراف معياري بلغ (0.91)، ويعود ذلك إلى أن البنوك تهتم بهذا الجانب لرعاية حقوق المتعاملين معها، وعدم تفضيل مصلحة البنوك أو المساهمين الشخصية على مصلحة الزبائن. في حين جاء متغير موارد المعلومات الاستراتيجية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، وانحراف معياري بلغ (1.12) ويلاحظ أن هناك تفاوتاً في النتيجة بين اهتمام البنوك في الإبداع التقني والقصور في موارد المعلومات الاستراتيجية.

3. تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الأبعاد المتعلقة باستراتيجيات إدارة الأزمات بمتغيراتها (استراتيجية تغيير مسار الأزمة، واستراتيجية تفتيت الأزمة، واستراتيجية الاستعداد والوقاية)، وكما يظهر في الجدول التالي:

الجدول (4) المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الأبعاد المتعلقة باستراتيجيات إدارة الأزمات

رقم المجال	الفترات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	مستوى الأثر
1	استراتيجية تغيير المسار	3.82	1.01	1	مرتفع
2	استراتيجية تفتيت الأزمة	3.77	1.01	2	مرتفع
3	استراتيجية الاستعداد والوقاية	3.75	1.00	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.78	1.06		مرتفع

يظهر الجدول (4) المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستراتيجيات إدارة الأزمات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.75-3.88)، وقد جاء في المرتبة الأولى استراتيجية تغيير المسار بمتوسط حسابي بلغ (3.82) وانحراف معياري بلغ (1.01)، وجاء في المرتبة الثانية استراتيجية تفتيت الأزمة بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وانحراف معياري بلغ (1.01)، في حين جاء في المرتبة الأخيرة استراتيجية الاستعداد والوقاية بمتوسط حسابي بلغ (3.75) وانحراف معياري بلغ (1.00).

#### ثانياً: اختبار الفرضيات

الفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في استراتيجية تغيير مسار الأزمة في البنوك التجارية العاملة في تبوك".  
الجدول (5) تحليل الانحدار المتعدد لأثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها على استراتيجية تغيير مسار الأزمة

مستوى معنوية F	قيمة المحسوبة	R2	مستوى معنوية T	قيمة المحسوبة	بيتا	الأبعاد المستقلة (نظم المعلومات الاستراتيجية)
*0.000	39.350	0.744	*0.001	3.508	0.189	كفاءة نظام المعلومات
			*0.000	5.452	0.305	الإبداع التقني
			*0.001	3.575	0.141	مصادر المعلومات الاستراتيجية

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )

يظهر الجدول رقم (5) ثبات صلاحية نموذج الفرضية الفرعية الثانية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (39.350) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، ويتبين من الجدول كذلك أن نظم المعلومات الاستراتيجية تُفسر ما مقداره (74.4%) من التباين في استراتيجية تغيير مسار الأزمة في البنوك التجارية السعودية العاملة في منطقة تبوك، مما يدل على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية في استراتيجية تغيير مسار الأزمة في البنوك التجارية السعودية العاملة في منطقة تبوك.

ويظهر الجدول أيضاً أن أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) لها أثر في استراتيجية تغيير مسار الأزمة في البنوك التجارية العاملة في تبوك، حيث بلغت قيم (T) المحسوبة لها على التوالي (3.508، 5.452، 3.575)، بقيم احتمالية (0.001، 0.000، 0.001) على التوالي، وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وهذا معزز بارتفاع معاملات بيتا لها حيث بلغت (0.189، 0.305، 0.141) على التوالي.

وبناءً على هذه النتائج ترفض الفرضية الفرعية أعلاه، وتقبل الفرضية البديلة والتي تجيب على تساؤل الدراسة الفرعي الأول بأنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في استراتيجية تغيير مسار الأزمة في البنوك التجارية العاملة في تبوك.

الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في استراتيجية تفتيت الأزمة في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك".

الجدول (6) تحليل الانحدار المتعدد لأثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها في استراتيجية تفتيت الأزمة

مستوى معنوية F	قيمة F المحسوبة	R2	مستوى معنوية T	قيمة T المحسوبة	بيتا	الأبعاد المستقلة (نظم المعلومات الاستراتيجية)
			*0.000	5.351	0.270	كفاءة نظام المعلومات
*0.000	27.689	0.675	*0.000	3.514	0.179	الإبداع التقني
			*0.001	3.573	0.166	موارد المعلومات الاستراتيجية

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )

يظهر الجدول رقم (6) ثبات صلاحية نموذج الفرضية الفرعية الثانية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (27.689) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، ويتبين

من الجدول كذلك أن نظم المعلومات الاستراتيجية تُفسر ما مقداره (67.5%) من التباين في استراتيجية تفتتت الأزمة في البنوك التجارية السعودية العاملة في منطقة تبوك، مما يدل على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الاستراتيجية في استراتيجية تفتتت الأزمة في البنوك التجارية السعودية العاملة في منطقة تبوك.

ويظهر الجدول أيضاً أن أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) لها أثر في استراتيجية تفتتت الأزمة في البنوك التجارية العاملة في تبوك، حيث بلغت قيم (T) المحسوبة لها على التوالي (5.351، 3.514، 3.573)، بقيم احتمالية (0.000، 0.000، 0.001) على التوالي، وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وهذا معزز بارتفاع معاملات بيتا لها حيث بلغت (0.166، 0.179، 0.270) على التوالي.

وبناءً على هذه النتائج ترفض الفرضية الفرعية أعلاه، وتقبل الفرضية البديلة والتي تجيب على تساؤل الدراسة الفرعي الثاني بأنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في استراتيجية تفتتت الأزمة في البنوك التجارية العاملة في تبوك.

الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) على استراتيجيات إدارة الأزمات وفقاً لبعد (استراتيجية الاستعداد والوقاية) في المصارف التجارية العاملة في تبوك".

#### جدول (7)

تحليل الانحدار المتعدد لأثر نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها على استراتيجية الاستعداد والوقاية

مستوى معنوية F	قيمة F المحسوبة	R2	مستوى معنوية T	قيمة T المحسوبة	بيتا	الأبعاد المستقلة (نظم المعلومات الاستراتيجية)
*0.000	23.809	0.565	*0.001	3.372	0.183	كفاءة نظام المعلومات
			*0.000	4.271	0.253	الإبداع التقني
			*0.000	3.247	0.232	موارد المعلومات الاستراتيجية

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )

يظهر الجدول رقم (7) ثبات صلاحية نموذج الفرضية الفرعية الثانية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (23.805) بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، ويتبين من الجدول كذلك أن نظم المعلومات الاستراتيجية تُفسر ما مقداره (56.5%) من التباين في استراتيجية الاستعداد والوقاية في البنوك التجارية السعودية العاملة في منطقة تبوك، مما يدل على

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتنظيم المعلومات الاستراتيجية في استراتيجية الاستعداد والوقاية في البنوك التجارية السعودية العاملة في منطقة تبوك. ويظهر الجدول أيضاً أن أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) لها أثر في استراتيجية الاستعداد والوقاية في البنوك التجارية العاملة في تبوك، حيث بلغت قيم (T) المحسوبة لها على التوالي (3.372، 4.271، 3.247)، بقيم احتمالية (0.001، 0.000، 0.000) على التوالي، وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وهذا معزز بارتفاع معاملات بيتا لها حيث بلغت (0.183، 0.253، 0.232) على التوالي.

وبناءً على هذه النتائج ترفض الفرضية الفرعية أعلاه، وتقبل الفرضية البديلة والتي تجيب على تساؤل الدراسة الفرعي الثالث بأنه "يوجد أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في استراتيجية الاستعداد والوقاية في البنوك التجارية العاملة في تبوك.

وعليه، وفي ضوء النتائج التي تم الحصول عليها من اختبار الفرضيات الفرعية أعلاه فقد تم رفض الفرضية الرئيسية والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في إدارة الأزمات بمتغيراتها (تغيير مسار الأزمة، وتفتيت الأزمة، والاستعداد والوقاية) في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك". وتقبل الفرضية البديلة والتي تجيب على سؤال الدراسة الرئيسي بأنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظم المعلومات الاستراتيجية بمتغيراتها (كفاءة نظام المعلومات، والإبداع التقني، وموارد المعلومات الاستراتيجية) في إدارة الأزمات بمتغيراتها (تغيير مسار الأزمة، وتفتيت الأزمة، والاستعداد والوقاية) في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك".

ملخص لأهم النتائج ومناقشتها:

أولاً: دلت النتائج أن المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين العاملين في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك لنظم المعلومات الاستراتيجية قد جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.81)، ويمكن تفسير ذلك أن إدارة هذه البنوك تولي اهتماماً كبيراً لنظم المعلومات الاستراتيجية باعتبارها توفر المعلومات التي تدعم الإدارة عند قيامها بالتخطيط الاستراتيجي، وتسهل مهمة تحديد الهدف واختيار بدائل العمل الممكنة في سبيل الحصول على المعلومات لتعزيز المركز التنافسي لها، فهذه البنوك وضعت لنفسها صيغاً وبناءً موقف جيد للبيانات والمعلومات التي تعتمد عليها في تطوير خدماتها وتسويقها للعملاء وعبر مصادر متعددة سواء كان ذلك من خلال تحسين إجراءات تسويق الخدمات داخل هذه البنوك أو من خلال التوسع في تسويق خدماتها؛ لذا فهي تسعى باستمرار لبناء راسخ للبيانات والمعلومات التي تعتمد عليها في اتخاذ قراراتها التسويقية وتطوير خدماتها الإلكترونية، واستخدام نظم المعلومات في الأعمال والخدمات البنكية على وجه الخصوص.

ثانياً: دلت النتائج على أن معظم عينة الدراسة تترك مقدار إيلاء الاهتمام الكبير التي توليه إدارة هذه البنوك لإدارة الأزمات، حيث استطاعت البنوك المبحوثة إدارة عملياتها بثبات خلال العديد من الأزمات المالية التي مرت بها البنوك السعودية والعالمية، في الوقت الذي واجهت فيه بعض البنوك العالمية الإفلاس والخروج من الأسواق المالية. حيث ساهمت العديد من الإجراءات التي اتخذتها البنوك المبحوثة في تحسين سياساتها المالية، وقد ساعدت الإدارات المتحفظة في البنوك السعودية على استقرارها وتجاوزها الكثير من الأزمات الاقتصادية الناتجة عن المشاكل الاقتصادية،

والإجراءات التي تقوم بها والتي تستوجب درجة عالية من التحكم في الطاقات والإمكانات وحسن توظيفها في توفير مناخ تنظيمي يتسم بدرجة عالية من الاتصالات الفاعلة والتنسيق والفهم الموحد بين جميع الأطراف ذات العلاقة في البنوك، علاوة على الاقتصاد السعودي القائم على ركائز قوية وله القدرة على المواجهة، حيث كان للحكومة السعودية دور إيجابي كبير في مساعدة نمو البنوك السعودية من حيث الاستثمارات والعائدات العالية. وقد اتفقت هذه النتيجة مع كل من دراسة (Merali, et. al, (2012) ودراسة (Newkrik & Leaderer (2006).

ثالثاً: أشارت النتائج إلى أن هناك أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية على إدارة الأزمات، ويمكن تفسير ذلك أن نظم المعلومات الاستراتيجية هي نظم معلومات توفر القدر الكبير من المعلومات التي تدعم الصيغة الاستراتيجية التنافسية في هذه البنوك من خلال تحليل وتوفير المعلومات عن الفرص والتهديدات في البيئة المحيطة لهذه البنوك، وجوانب القوة والضعف في البيئة الداخلية، وأن ظهور نظم المعلومات الاستراتيجية في البنوك هو نتيجة ما تعيشه من تهديدات وفرص في البيئة الداخلية والخارجية، وحالات عدم التأكد، وطبيعة المنافسة، وكثرة المنافسين، والمحاولة للاستحواذ على أكبر عدد من العملاء، من خلال تسويق خدماتها المصرفية حتى تتمكن هذه المؤسسات من البقاء في سوق الأعمال لأطول فترة ممكنة. وبمعنى آخر أنها تساهم مساهمةً جوهريةً في التحليل الإحصائي الذي يساعد الإدارة العليا لهذه البنوك في التصدي لحدوث الأزمات التي تتعرض لها بين فترة وأخرى من خلال اعتمادها على التقنيات الحديثة بشكل رئيسي، حيث تعتمد على عدد من النظم التحليلية المتقدمة مثل نظم دعم القرار، وبذلك تدعم نظم المعلومات الاستراتيجية الإدارة العليا في عملية اتخاذ القرارات للمنظمات كما أنها تكشف كثيراً عن جوانب القوة التي تتمتع بها البنوك وهذا يتيح لها استثمار الفرص المتاحة بشكل أفضل. وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Hemmatfar (2010 والتي خلصت إلى أن من أهم العوامل الهامة في بيئة الأعمال الجديدة هو التركيز على أنظمة المعلومات، باعتبارها أنظمة استراتيجية تحقق التنافسية، وأنه يجب على المنظمات تأسيس هياكل ونماذج تخطيطية تعتمد على التخطيط الاستراتيجي والا فان سيكون مصيرها الفشل مصيرها الفشل. كما اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليها دراسة Fergerson, (2012)، والتي أظهرت أن هناك ضرورة لوجود والتعامل مع نظم المعلومات الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي في المنظمات.

وبخصوص وجود أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية على استراتيجية تغيير المسار كأحد أبعاد إدارة الأزمات، فيمكن تفسير ذلك بأن نظم المعلومات الاستراتيجية بما تمتلكه من معلومات ذات صيغ استراتيجية تستطيع بدورها أن تعمل على التصدي وتغيير مسار الأزمات من خلال اتباعها للعديد من الأساليب الإدارية التي تستطيع من خلالها توجيه أنظار المساهمين والعملاء إلى فرص أكثر استثمارية يمكن أن تساهم في زيادة ربحية البنوك وتقديم أفضل الخدمات للعملاء.

وعن وجود أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية على استراتيجية تفتيت الأزمة كأحد أبعاد إدارة الأزمات، فنظم المعلومات الاستراتيجية تمتلك العديد من الوسائل التحليلية القادرة على معرفة طبيعة الأزمات المالية التي قد تتعرض لها، كما أنها تستطيع توفير إجراءات تساعد في تفتيت وتجزئة الأزمات لمنع تفاقمها من خلال إجراءات إدارية ومالية اتبعتها العديد من البنوك السعودية وبدعم من الحكومة السعودية لمنع حصول أية انهيارات مالية في البنوك.

وأما بشأن وجود أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية على استراتيجية الاستعداد والوقاية كأحد أبعاد إدارة الأزمات، فقد عمدت الكثير من البنوك المبحوثة إلى وضع دليل عمليات واضح يحدد كيفية الاستعداد والوقاية للتعامل مع الأزمات، علاوة على وجود إدارة مرنة تتسم بوجود هياكل تنظيمية مرنة تساعد في الاستجابة للتغيرات الخارجية تساعد على الاستعداد والوقاية من الأزمات، عوضاً عن توفير فرق عمل بشكل مسبق للتعامل مع الأزمات والقدرة على إدارتها والعمل على الاستفادة من الفرص التي قد تصاحب هذه الأزمات والتصدي لآثارها السلبية بالوسائل العملية. وقد اتفقت هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة الناجي (2012) التي أكدت على الدور الهام الذي يلعبه نظام المعلومات الاستراتيجية كأدوات استراتيجية لها أثر في اتخاذ القرارات.



## التوصيات :

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، من خلال الإطار النظري وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي، فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التالية:

أولاً: التوصيات للبنوك السعودية العاملة في منطقة تبوك:

1. العمل على زيادة تبني بناء موارد المعلومات الاستراتيجية يتولى الاهتمام بمدخلات نظم المعلومات الاستراتيجية، والاهتمام بجميع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية من خلال تنميتها وتطويرها بما يتلاءم والتطور في بيئة الأعمال التنافسية، وذلك من خلال جمع البيانات حولها وتشخيص نقاط القوة والضعف الداخلية خاصة تلك المتعلقة بمقابلة البيئة الخارجية من مساهمين وعملاء.
2. الاستمرار في العمل على زيادة كفاءة نظم المعلومات الاستراتيجية في التنسيق بين العمليات التشغيلية للبنوك، بهدف زيادة قدرات البنوك على تقديم خدمات مصرفية متميزة وكسب حصة سوقية أكبر اعتماداً على دراسات السوق وتحديد حاجة العملاء.
3. تطوير ثقافة تنظيمية تركز على توظيف نظم المعلومات الاستراتيجية وبلورتها والعمل على اشراك جميع العاملين في عملية اتخاذ القرارات، لما لها من أثر إيجابي على عملية اتخاذ القرارات داخل هذه البنوك.
4. ضرورة الاستفادة من تجارب الأزمات المالية السابقة، والاهتمام باستقطاب الكفاءات القادرة على استخدام تطبيقات نظم المعلومات الاستراتيجية للتنبؤ بشكل علمي ومدروس لكل مرحلة من مراحل الأزمة، لاكتشاف الإشارات المبكرة والعمل على الوقاية منها من خلال تحضير فرق العمل لتنفيذ الاستراتيجية الملائمة لمواجهتها ومعرفة كيفية التعامل معها.
5. توفير كافة العمليات المساندة لاستخدام نظم المعلومات الاستراتيجية، وذلك من خلال تبنيتها لبرامج وإجراءات تدريبية للعاملين فيها لمواجهة الأزمات، ومن خلال بناء سيناريوهات متعددة لطبيعة الأزمات في مراحلها، للوقوف على كيفية الاستخدام الفاعل لنظم المعلومات الاستراتيجية في تنفيذ استراتيجيات إدارة الأزمات.

## ثانياً: التوصيات للباحثين:

1. إجراء المزيد من الدراسات في أثر نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات في البنوك التجارية السعودية العاملة في مدينة تبوك، باستخدام مؤشرات هذه الدراسة وإضافة مؤشرات أخرى، للتأكد من النتائج التي تم التوصل إليها.
2. استخدام مؤشرات هذه الدراسة في إجراء المزيد من الدراسات فيما يتعلق بأثر نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات في قطاعات أخرى.

## المراجع

### المراجع العربية :-

- أبو بكر، عيد، (2012)، "دور نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم وتحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين المصرية"، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة الاردنية (23-26 نيسان 2012) عمان: الأردن.
- الألووش، غنية،(2002)، دور المعلومات في توجيه استراتيجية المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر.
- أيوب، ناديه حبيب، (1996) نموذج عام لنظام المعلومات الاستراتيجي، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، المجلد الثامن 124 - 125.
- جاد الله، محمد خلف، (2008)، إدارة الأزمات، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الحسنية، سليم، (1998)، "مبادئ نظم المعلومات الإدارية (نما)"، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- الخضيرى ، محسن أحمد (1993 ). إدارة الأزمات: منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية . مكتبة مدبولي، القاهرة .
- الخضيرى، محسن أحمد (2003). إدارة الأزمات: علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف، ط (1)، القاهرة مجموعة النيل العربية.
- الدوسري، خالد، (2010)، " أثر التمكين الإداري على فاعلية إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية"، الأردن، جامعة مؤتة، رسالة ماجستير غير منشورة.
- رايموند مكلويد، (1990) نظم المعلومات الإدارية، ترجمة سرور علي سرور، عاصم احمد الحمامي، دار المريخ للنشر، الرياض.
- الرجى، منصور ناصر، (2012)، "دور نظام المعلومات الاستراتيجي في التخطيط الاستراتيجي: دراسة ميدانية في البنوك الأردنية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (33)، جامعة بغداد: العراق.
- سلطان، إبراهيم، (2000)، "نظم المعلومات الإدارية - مدخل كمي"، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- شهود، ماجد محمد، (2002)، إدارة الأزمات والإدارة بالأزمة، ط 1، دمشق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- الصباغ، عماد عبد الوهاب،(1998)، "علم المعلومات"، الطبعة الاولى، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- الصيرفي، محمد عبدالفتاح (2008)، إدارة الأزمات"، ط1، مؤسسة حورس، الاسكندرية.
- عبد الحميد المغربي،(1999)، الإدارة الاستراتيجية لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين، ط 1، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
- عبد الرحمن، جلال سعد الملوك ، (2002) أثر استراتيجية التمكين في تعزيز الإبداع المنظمي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، ص 3.

- عبدالقادر، شارف، (2011)، "دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية" جامعة أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر.
- قنديلجي، عامر، و الجنابي، علاء، (2005)، " نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات"، دار المسيرة، عمان.
- ماهر، أحمد، (2006)، " إدارة الأزمات"، ط1، الدار الجامعية، القاهرة.
- المعاينة، سليمان (2006)، أثر بيئة العمل في الإبداع التنظيمي، دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين الإداريين في الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة.
- نجم، نجم عبود،(2005)، إدارة المعرفة- المفاهيم والاستراتيجيات الإدارية"، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان.

## المراجع الأجنبية :-

- Benne H., (2005), "Crises Management Plans and Systems of Exporting Companies", An Empirical Study, *Journal of Euro Marketing*, Vol.4, No.1, p3+p120.
- Charles E., Katherine W., and Lisa J., (2003) "Argument, Optimizing strategic information system development", *Journal of Business Research*, Vol. 56 pp. 127-134.
- Coombs, T. (2007a). Protecting organization reputations during a crisis: the development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*.10 (3):163-176.
- Fergerson B, (2012) 'Key Stages of Strategic Information System Planning (SISP) Methods and Alignment to Strategic Management Planning Concepts', Master thesis, Department of applied information management, University of Oregon, Oregon.
- Hemmatfar M., Salehi M., & Bayat M., (2010) "Competitive Advantages and Strategic Information Systems", *International Journal of Business and Management* Vol. 5, no. 7, pp 158-169.
- Hovelja T., Rožanec A., & Rupnik R, (2010) "Measuring the success of the strategic information systems planning in enterprises in Slovenia", *Management*, Vol. 15, no. 2, pp. 25-46
- Jean L. & Jaques, M, ,(1999) ,Economie d'entreprise (Dunod, 2ed, paris).
- Jean marie ducreux, Maurice marchand tonel (2004) ; Stratégie (les clés du succès concurrentiel, (éd d'organisation, Paris, P 124-125.
- Laudon, Kenneth C & Laudon, Jane P , (1999) "Essentials of Management Information systems :Organization and Technology " Prentice Hall Inc .London,p47
- Laudon, Kenneth C & Laudon, Jane P , (2007) "Management Information systems :Managing the Digital Firm" 10,New Jersey: prentice-Hall, person Education UUpper Saddle River .

- Manning, A. (2004). *Strategic management of crises in small and medium business*.(Unpublished Doctoral Thesis).Victoria University of Technology Melbourne, Australia.(Online). Available at: <http://wallaby.vu.edu.au/adt->
- Merali Y., Papadopoulos T., & Nadkarni T., (2012) "Information systems strategy: Past, present, future?" *Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 21, no. 2, pp. 125–153.
- Newkrik & Leaderer, (2012) "The effectiveness of strategic information systems planning under environment uncertainty" ,*Information and Management* Vol 436 ,No.4 ,2006 ,available on : [subversion.assembla.com/svn/.../plan\\_1.pd](http://subversion.assembla.com/svn/.../plan_1.pd). 1.10.2012.
- Peppard J, (2004), John Ward, Beyond strategic information systems: towards an IS capability, *Journal of Strategic Information Systems*, Vol.13 pp.167–194.
- Reynolds, George W. (1992) *"Information Systems For Managers"*, 2<sup>nd</sup> ed., West Publishing Co., U. S. A.
- Sadagopan, S., (1999) "Management Information systems", 3, New Delhi, prentice, Hall Od India private Limited.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business* (4th ed.).
- Turban, Efraim,(2002), *Information Technology for Management*, John Wily and Sons,inc,New York, U.S.A,p47 .
- Wiley J., & Sharp, D. (2002). Kipling's guide to writing a scientific paper. *Croatian Medical Journal*, Vol. 43, No. 3, pp. 262–267.