

فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية في عينه من المصارف الأهلية العراقية

م. محمد علي عبدالله
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت

م. طارق طعمة عطية
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الأنبار

م.م. دحام لطيف دحام
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت

Free_b77@yahoo.com

Alshemarry1983@gmail.com

Dahham-2010@tu.edu.iq

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى تحليل اثر فاعلية نظام معلومات الإدارة بأبعادها (رضا المستخدم النهائي، ملائمة نظام مستويات إدارية، استجابة لتغيرات لمستجدة، امن المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات) على إدارة الأزمات في المصارف الأهلية العراقية، وشمل مجتمع الدراسة بالمدرء بمختلف مستوياتها الإدارية. وتم اخذ عينة ملائمة من المصارف الأهلية العراقية مجتمع للدراسة بواقع ٧٠ فردا وتم توزيع الاستبانة لجمع بيانات الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

توصلت الدراسة إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإدارية (رضا المستخدم الاخير، ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات) على إدارة الأزمات في المصارف الأهلية العراقية. بالاعتماد على نتائج الدراسة توصي الدراسة إدارة وصانعي القرار في المصارف الأهلية العراقية باستخدام نظام معلومات حديث يرضي تطلعات ورغبات متلقي ومستخدمي النظام.
الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، الأزمات، المصارف، المستويات الإدارية.

The effectiveness of management information systems and their impact on crisis management

An applied study in a sample of the Iraqi private banks

Assist. Lecturer: Dahham Lateef Dahham
College of Administration and Economics
Tikrit University

Lecturer: Tarek Tume Atu
College of Administration and Economics
University of Anbar

Lecturer: Mohammed Ali Abdullah
College of Administration and Economics
Tikrit University

Abstract:

The study aimed to analyze the impact of the effectiveness of the management information system in its dimensions (the end user satisfaction, the appropriateness of a system of administrative levels, in response to emerging changes, information security, the speed of decision-making) on crisis management in Iraqi private banks, and the study community included managers at different levels of management. An appropriate sample was taken from the Iraqi private banks, for a study population of 70 individuals. The questionnaire was distributed to collect study data, and to achieve the goals of the

study and test its hypotheses, the statistical package for social sciences program was used.

The study found that there is a statistically significant effect of all dimensions of effectiveness of administrative information systems (last user satisfaction, system compatibility to administrative levels, response to emerging changes, information security, speed of decision-making) on crisis management in Iraqi private banks. Drawing on the results of the study, the study recommends management and decision makers in Iraqi private banks using a modern information system that satisfies the aspirations and desires of the recipient and users of the system.

Keywords: information systems, crises, banks, administrative levels.

المبحث الاول : منهجية الدراسة

المقدمة

أخذت أنظمة المعلومات مكانة واسعة ضمن مجالات مختلفة وتطورت بشكل سريع بسبب العولمة وإن أهم الميزات والمنافع التي تحققها هذه النظم هي السرعة في الإنجاز والقدرة على توفير الحلول المناسبة للمشاكل المختلفة في المنظمات. وتقوم العديد من المنظمات على توفير نظم معلومات إدارية شاملة ومتكاملة ومتخصصة تقوم بعمليات سريعة ومختلفة وتسهل عمل الاتصالات بالمنظمة ومحيطها الخارجي وتقوم أساساً على جمع ونقل المعلومات ذات الصلة، والتي تعزز المهام الأساسية للمنظمة مثل العمليات واتخاذ القرار وبرامج وإجراءات يدوية، وبرامج تحليلية، مما ينعكس على تعزيز مكانة أي منظمة ويحقق أهدافها المنشودة. تتصف البيئة المحيطة بمنظمات الأعمال بالتعقيد وسرعة التغيير، وهذا يزيد من احتمالية تعرض هذه المنظمات لأزمات متكررة، وإن قطاع المصارف هو أكثر القطاعات تأثراً بهذه البيئة وتغييراتها والذي يجعلها عرضةً وباستمرار لمواجهة أزمات مختلفة ومنها الاقتصادية، والتي تعيق نموها وازدهارها واستقرارها، وتهدد استمرارها أو حتى بقائها. لذا أصبحت نظم المعلومات بأنواعها المختلفة ذات أهمية كبيرة لمواجهة التحديات والأزمات التي تقف بوجه المنظمات عموماً، وهي تمثل أحد الموارد الأساسية للمنظمات لمواجهة جميع أزماتها، ويعزز هذا النظام الطريقة المثلى للتعامل مع هذه الأزمات بأسلوب علمي واضح قائم على دقة المعلومات الكمية والنوعية منها بالوقت المحدد.

١. **مشكلة الدراسة:** في ظل البيئة المضطربة وحالة عدم التأكد فإن أكبر تحدي يواجه المنظمات هو الأزمات المتلاحقة التي تعصف بها وتطيح بآمالها بالنمو والازدهار، ومع احتمالية تعرضها للأزمات نتيجة التغيرات المفاجئة في البيئة الداخلية والخارجية غير المتوقعة ونتيجة للتطورات التكنولوجية والعولمة أصبح لزاماً على المنظمات إتباع منهج علمي واضح لإدارة تلك الأزمات واستخدام جميع الموارد المتاحة لديها للتقليل من هذه الحالة (عدم التأكد) وتقليل المخاطر الناتجة عنها. لذلك نستطيع القول أن التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هو هل هنالك أثر لفاعلية أنظمة معلومات الإدارية في إدارة الأزمات للمصارف الأهلية العراقية.

٢. **أهمية الدراسة:** تتجسد أهمية الدراسة من النقاط التالية:

❖ تسهم هذه الدراسة في مساعدة صانعي القرار والمدراء في المصارف الأهلية العراقية لتوفير نظام معلومات فعال وحديث يواكب عملية التطور المستمرة ويلبي حاجاتها لمواجهة الأزمات بحيث يشخص ويستشعر الأزمة في وقت مبكر قبل وقوعها.

❖ تتناول الدراسة قطاع اقتصادي مهم في العراق وهو جزء من القطاع المصرفي العراقي المتمثل بعينه من المصارف الاهليه وإسهاماتها في زيادة النمو الاقتصادي العراقي ودعم أفراد المجتمع باحتياجاته من الأموال وتنشيط الدورة الاستثمارية على مستوى الفرد والتنظيم.

٣. هدف الدراسة: تبين الدراسة للتعرف على التالي:

أ. ما مدى مستوى فاعلية انظمه المعلومات الإدارية للمصارف الاهليه العراقيه.

ب. ما هو مستوى تبني إدارة الأزمات في المصارف الاهليه العراقيه .

ج. ما اثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات في المصارف الاهليه العراقيه.

٤. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظام معلومات الإداريه المتمثله بـ (استجابة المستخدم النهائي لملاءمة النظم الإدارية للمستويات الاستجابة للتغيرات المستجدة أمن المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات) في إدارة الأزمات في المصارف الاهليه العراقيه.

ويتفرع من هذه الفرضية، مجموعة من الفرضيات الفرعية:

أ. **الفرضية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا المستخدم النهائي في انظمه المعلومات الإدارية في المصارف الاهليه العراقيه على إدارة الأزمات.

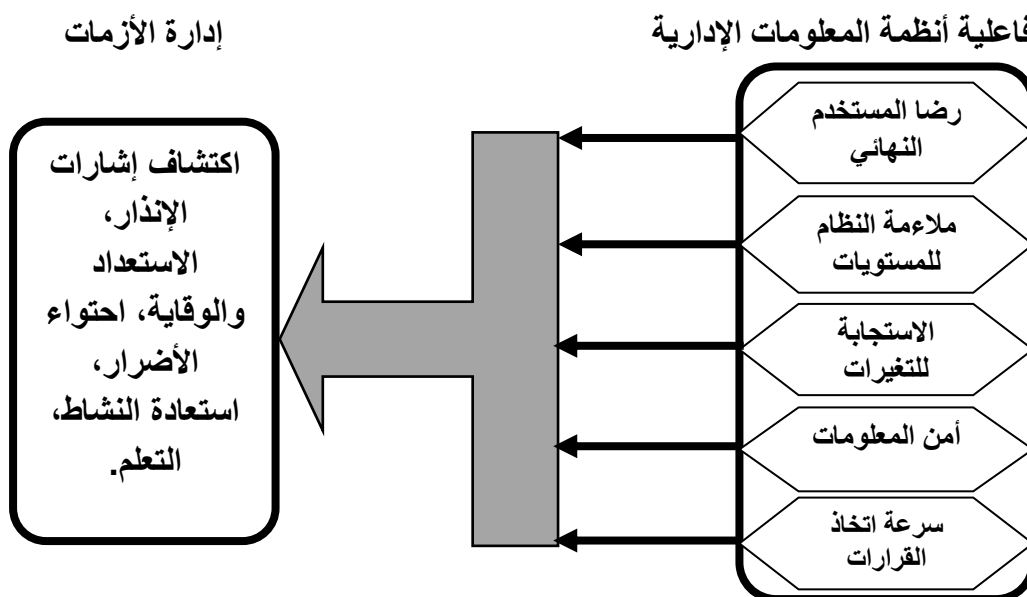
ب. **الفرضية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لملاءمة نظم المعلومات الإدارية للمستويات الإداره للمصارف الاهليه العراقيه على إدارة الأزمات.

ج. **الفرضية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرة نظم المعلومات الإدارية على الاستجابة لمتغيرات الجديدة للمصارف الاهليه العراقيه على إدارة الأزمات.

د. **الفرضية الرابعة:** هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأمن معلومات حول توفرها نظم المعلومات الإدارية للمصارف الاهليه العراقيه على إدارة الأزمات.

هـ. **الفرضية الخامسة:** هناك أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة اتخاذ القرارات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية في المصارف الاهليه العراقيه على إدارة الأزمات.

٥. مخطط الدراسة:



الشكل (١): مخطط الدراسة

المبحث الثاني: الإطار النظري

أولاً. نظم المعلومات الإدارية وفعاليتها:

١. نظم المعلومات الإدارية (MIS): يوجد عدم توافق في الآراء بشأن وجود تعريف معياري في أنظمة المعلومات الإدارية لادبيات (MIS)، حيث أن هنالك العديد من المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات الإدارية والتي وردت في العديد من الدراسات الحديثة والجدول (١) يلخص التعريفات التي تناولها الباحثون في بيئات مختلفة ومن وجهات نظر مختلفة وفي فترات زمنية مختلفة. الجدول (١): تعريفات الباحثين لنظم المعلومات الإدارية

ت	الباحث	التعريف
١	Panagiotis et al. (2013)	نظام متكامل من أجهزة المستعملين يقدم لها المعلومات اللازمة لدعم المهام الأساسية للشركة مثل العمليات، الإدارة، واتخاذ القرارات". وتستخدم هذه النظم عادة برامج حاسوبية (Hardware) و (Software) وبرامج وإجراءات يدوية ونماذج وبرامج للتحليل.
٢	Roghayeh (2015)	نظام متكامل يتكون من المستخدم والآلة لتوفير المعلومات فيما يتعلق بدعم العمليات والإدارة وصنع القرار في المنظمة، وهذا النظام يمكن من استخدام البرمجيات والأجهزة والمبادئ التوجيهية ونماذج التحليل والتخطيط واتخاذ القرارات.
٣	الخليفة (٢٠١٧)	نوع من أنواع نظم المعلومات التي صممت لتزويد الإدارة بالمعلومات الملائمة في الوقت المناسب لمساعدتهم في اتخاذ القرارات، وأنه يجب على المدير المسؤول النظر إلى النظام كمجموعة من النظم الثانوية، كل منها يكون بمفرده نظاماً متكاملًا بمدخلاته وعملياته ومخرجاته.
٤	Baharudin (2017)	مجموعة من العناصر أو الأجزاء المرتبطة التي تخزن المعلومات وتجهزها وتستردّها وتوزعها من أجل دعم وظيفة التحكم والإدارة مثل صنع القرار في المنظمة.
٥	قشطة (٢٠١٧)	مجموعة من الموارد البشرية والمادية تستخدم لجمع البيانات وتحليلها وتشغيلها وفق قواعد وإجراءات معينة بهدف تلبية احتياجات المستويات المختلفة بالمعلومات اللازمة لتقوم بمهامها بالشكل الذي يساعدها على اتخاذ القرارات السليمة وتحقيق أهدافها المنشودة.

٢. فاعلية نظم معلومات الإدارية: أن الفاعلية ترتبط بقدرة الفرد أو منظمته على اكمال المهمه المطلوبة حيث يمكن القول أن هؤلاء المديرون فعالون في التنبؤ بالقضايا وتقديم الحلول للمشكلة قبل وقوعها، بحيث توفر نظم المعلومات الإدارية الفعالة معلومات تساعد المديرين في استكشاف الظروف واختيار بدائل أفضل (Roghayeh, 2013: 41) الفاعلية. تعرف أيضاً على ان الفاعلية

لنظم المعلومات الإدارية بأنها ما تمتلكه المنظمة من نظم معلومات إدارية قوية قادرة على تحقيق أهدافها بما يتناسب مع رؤية ورسالة المنظمة (قشطة، ٢٠١٧: ٢٢).

❖ **رضا المستخدم النهائي:** يشير قبول مستخدم النهائي إلى رضا المستخدم بأنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداماً لتقييم نجاح نظم المعلومات، ويحدد رضا المستخدم مدى استجابة المستخدم للاستخدام الفعال لنظام المعلومات فضلاً عن كونه الأساس الذي يعتمد عليه المستفيد في استخدام النظام (زويلف، ٢٠١٥: ٢٧) عرف رضا المستخدم بأنه مدى استجابة المتلقي لاستخدام مخرجات نظام المعلومات أما فقد عرف رضا المستخدم النهائي بأنه يشير إلى مستوى إشباع ورضا المستخدم من نظام المعلومات (Delone and Mclean, 2013: 45).

❖ **ملاءمة النظام للمستويات الإدارية:** تشير إلى مدى إمكانية نظم معلومات في توفر معلومات للمستخدم للاستفادة منها كلاً حسب مستواه الإداري من حيث العمومية والتفصيل وحفظها قريبة من العاملين الذين يحتاجون لها بما يمكنهم من الاستفادة القصوى في وقت العمل (الشمالي، ٢٠١٧: ١٤) إن المعلومات التي تحصل عليها المنظمة تعد أداة التعامل مع بيئتها الخارجية، لذا من المفترض يوجد نظم المعلومات قادراً لتقديم ما يحتاجه جميع الإداريين بمستوياتهم من معلومات حسب تخصصاتها وإن تكون المعلومات ذات فائدة وقد وفرت تكنولوجيا المعلومات إمكانات كبيرة لتحسين أداء نظم المعلومات الإدارية مما جعلها أكثر فاعلية (Brent, 2004: 19).

❖ **استجابة لمتغيرات مستجدة:** في بيئة العمل اليوم ومع زيادة التغيرات الداخلية والخارجية، قد تواجه هذه البيئة صعوبات وتحديات مثل التحديات الإدارية، البشرية، أو التقنية، أو البيئية التي تؤدي إلى عدم الاتساق أو الاختلاف في الأداء بين الأعمال واستراتيجية نظم معلومات، ومن ثم قد يكون له أثر سلبي على العمل.

أوضح (Lederer and Sethi, 2003: 30) أنه بمجرد وضع خطة استراتيجية لنظم المعلومات، هي تحتاج إلى إقناع الإدارة العليا بالموافقة على تطوير الأنظمة المقترحة، وأضافوا أن التي الإدارة تواجه اليوم هي الحاجة إلى نظم المعلومات واستراتيجية الأعمال بشكل عام. وجدوا أن العقبات الإدارية هي واحدة من أكثر العوائق في وجه نظم معلومات مثل ضعف كبار المديرين لدعم وتطوير نظام المعلومات، وإن تغيير موظفي الإدارة العليا واستبدالهم سوف يقلل من التركيز والمساعدة لنجاح نظام المعلومات (Roodsaz et al., 2013: 43).

❖ **أمن المعلومات:** وعرفه أيضاً بأنه "البحث عن سبل توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي قد تهددها من خلال استخدام الأدوات المختلفة، واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية". (الطاهر والخفاف، ٢٠١١: ٥٤) وقد أوضح أمن المعلومات هو يعني أن البيانات والمعلومات لا يمكن الوصول إليها بطريقة غير مصرح بها لغرض استخدامها أو الإفصاح عنها أو إيقافها وتعليقها أو تغييرها، وما إلى ذلك من إجراءات (Mehmood et al, 2014: 41).

❖ **سرعة اتخاذ القرارات:** في معالجة الأزمات دور مهم والتي تتمثل بالعديد من النقاط ومنها سرعة اتخاذ القرار وتحديد أهدافه، وإن توفر معلومات الصحيحة والدقيقة بالوقت المطلوب تساهم إلى حد بعيد في تجاوز الحالات السلبية التي تعيق سرعة اتخاذ القرار. ويعتبر هذا البعد هو امتداد للأبعاد الخمسة السابقة والذي يساهم بدور كبير في إدارة الأزمات (عبد الرزاق، ٢٠١١: ٢٨).

ثانياً. إدارة الأزمات ومراحلها:

١. مفهوم الأزمة: ورد تعريف الأزمة في الأدبيات النظرية حيث أن هنالك العديد من التعاريف للأزمة والتي وردت في العديد من الدراسات الحديثة، والجدول رقم (٢) يلخص هذه التعاريف التي تناولها الباحثون في بيانات مختلفة ومن وجهات نظر مختلفة وفي فترات زمنية مختلفة.
الجدول (٢): تعريفات الأزمة من وجهات نظر متعددة

ت	الباحث	التعريف
١	الحيالي (٢٠١١)	حدث استثنائي أو مفاجئ قد يؤدي إلى فرض نتائج غير مرغوب فيها نحو التقدم والنجاح، أو قد تفقد المنظمة إلى نتائج تهدد حياتها.
٢	لكريني (٢٠١٤)	تعبير عن حالة يواجهها متخذ القرار في احد الكيانات الإدارية، تتلاحق فيها الأحداث وتتشابك معها الأسباب بالنتائج، ويفقد عندها متخذ القرار قدرته على السيطرة عليها أو على اتجاهاتها المستقبلية.
٣	زويلف (٢٠١٥)	الأزمة هي حالة غير مألوفة أو متوقعة يكتنفها عدم التأكد وتؤدي إلى الخلل بالأعمال الاعتيادية للمنظمة وتهدد قدرتها على البقاء.
٤	شاهد وزرقون (٢٠١٧)	حالة أو حدث مفاجئ يحتمل أن يؤدي فيها التغيير في الأسباب إلى تغير فجائي في النتائج، فهي حالة يفقد فيها متخذ القرار في المنظمة قدرته على السيطرة، وعلية فالأزمة هي موقف غير مستقر أو خطير متعلق بشؤون الأفراد والمنظمات ويكون لنتائجها تأثيرات خاصة على مستوى تلك الأطراف سواء أكان ذلك بالسلب أو الإيجاب.

٢. مفهوم إدارة الأزمات: ورد تعريف إدارة الأزمات في العديد من الأبحاث والكتب والدراسات، ولم يكن هناك اتفاق بين الباحثين على تعريف موحد، الجدول رقم (٣) يلخص تعريف إدارة الأزمات من وجهات نظر متعددة.

الجدول (٣): تعريفات إدارة الأزمات من وجهات نظر متعددة

ت	الباحث	التعريف
١	Wang (2009)	سلسلة من الإجراءات للحفاظ على أو استئناف العمليات التجارية العادية، وتقليل خسارة أصحاب المصلحة، واستخدام التعليم لتحسين الممارسات الحالية.
٢	Coombs (2011)	مجموعة من العوامل المصممة لمكافحة الأزمات وتخفيف الضرر الفعلي، وهي السعي لمنع أو تخفيف النتائج السلبية للأزمة وبالتالي حماية المنظمة وأصحاب المصلحة من الأذى.
٣	عبد الرازق (٢٠١١)	التعامل المنهجي والمنظم مع الحالات الطارئة التي تواجه المنظمة وإدراك إدارة المنظمة إن هناك مراحل تمر بها الأزمات التي تواجهها مما يستوجب التعرف عليها للتعامل معها بمنهجية.

ت	الباحث	التعريف
٤	لكريني (٢٠١٤)	فن إدارة السيطرة والتحكم، ويمكن القول أنها محاولة السيطرة على الأحداث والأضرار في مراحلها كلها، ومواكبة مسارها، وعدم السماح لها بالخروج عن نطاق التحكم أو الحد من مخاطرها وأضرارها في أقل الأحوال.

٣. عمليات (مراحل) إدارة الأزمات: فيما يلي دراسة مراحل الأزمات وتعريفها وتوضيحها:

❖ **مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار، التنبؤ بالأزمة:** فإن مرحلة ما قبل الأزمة تقدم للمنظمات أول فرصة للتخلص من الأزمة، من خلال التعلم من إشارات الإنذار، وقد تنبعت هذه الإشارات التحذيرية من داخل أو خارج المنظمة من خلال المسح البيئي (Saka, 2014: 44) كما تعرف إن التنبؤ بالأزمات سوف يرسل بالتأكيد بعض إشارات الإنذار المبكر للأزمة قبل حدوثها، وهذه الإشارات مهمة جداً لأنها يمكن أن تعطي معلومات مفيدة وحيوية عن الأزمة، وإن معرفتها وتحديدتها بالوقت المناسب يمكن أن يحول دون وقوع الإضرار المحتملة للأزمة أو الحد منها، وإذا لم يقوم المديرون والمسؤولون في المنظمات بتقييمها بحذر فإنه لا مفر من المعاناة خلال الأزمة وحدث أضرار جسيمة، ومن الأمثلة الواضحة على أعراض ومؤشرات الأزمة في المنظمات على الأخص في البنوك التجارية: انخفاض عدد الزبائن والإرباح وغيرها من المؤشرات الأخرى (Sahin, 2015).

❖ **مرحلة الاستعداد والتحضير والوقاية:** أوضح ان مرحلة الاستعداد بأنها تعبر عن "التخطيط والإعداد المنتظم الذي قد يشمل التدريب على الأزمات وخطط استمرارية العمل واستراتيجيات الاتصال في الأزمات وفريق إدارة الأزمات كمكونات أساسية" (Wang et al., 2009: 53). عرف هذه المرحلة بأنها تشمل إجراءات وقرارات خاصة يمكن للمنظمة اتخاذها لتجنب وقوع الأزمة، وذلك سعياً للتقليل من إضرارها، مع الاستمرار في بذل الجهود لمنع وقوعها" (شاهد وزرقون، ٢٠١٧: ٢٣).

❖ **مرحلة احتواء الإضرار أو الحد منها:** تشير مرحلة احتواء الإضرار إلى "قيام المنظمات بالإعداد والتحضير للحد من الإضرار ومنعها والتي قد يسببها انتشار الأزمات عرفها مرحلة احتواء الأزمة بأنها إجراءات لتخفيف المزيد من الخسائر ومنع التصعيد للأزمة (Wang, 2009: 41).

❖ **مرحلة استعادة النشاط، التوازن:** انه عندما تقع الأزمات يجب على المنظمات أن تكون قادرة على مواصلة أعمالها في خضم الأزمة، وبنفس الوقت التخطيط لكيفية التعافي من الأضرار الناجمة عن الأزمة. ويعرفها (Aljuhmani and Emeagwali, 2017: 29) هذه المرحلة بأنها وضع وتنفيذ استراتيجيات وإجراءات لإعادة المنظمة إلى حالة ما قبل الحدث أو حالة أحسن.

كما بين أنه قد يكون الانتعاش في مرحلة ما بعد الأزمة أو الكارثة مباشرة، أو يتأخر حتى تصبح الوجهة (المنظمة) قادرة على بذل الجهود في مجال هذا التحول (Mair et al, 2017: 48)

❖ **مرحلة التعلم والتقييم:** تشير هذه المرحلة إلى "قدرة المنظمات على التعلم من الأزمة وإعادة التقييم لتحسين عمليات الحد من الأزمات على المستوى البعيد، وقد عرفت من قبل بأنها المرحلة التي تشمل محاولات للتعلم من الأحداث داخلياً والتعامل مع الأحداث خارجياً. أوضح أن التعلم "يشير الإجراءات والإصلاحات التي تنتج عن التحليل والتعلم من الأزمة لتنشيط المنظمات والأنظمة (Coombs, 2011: 34)

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي

تمهيد: اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي باعتباره الأكثر ملائمة من حيث أنه المنهج المستخدم عادة لقياس ذات الخصائص الواردة في أسئلة الدراسة. ويأتي استخدام الاستبانة في الدراسة لجمع البيانات مع المنهج الوصفي الذي يقضي باستخدام أداة الدراسة التي تتيح للمستجيب اختيار الإجابة التي تلائمها من بين مجموعة من الخيارات المتاحة. ومن الجوانب الأخرى تبرر استخدام المنهج الوصفي أن الدراسة مقطعية وتقوم على وصف مجموعة من العناصر ضمن فترة زمنية محددة، كما أنها تعتمد على العينة لوصف الظاهرة محل الدراسة في المجتمع. وأخيراً، فإن المنهج الوصفي يعد المنهج الأنسب في حال كانت الدراسة تسعى إلى وصف العلاقات بين المتغيرات وتفسير هذه العلاقات وتحديد طبيعتها واتجاهها.

١. **مجتمع الدراسة:** شمل مجتمع الدراسة من مدراء ومسؤولين شعب ووحدات من الافراد العاملين في المصارف الاهليه العراقيه والبالغ عددها ١٠ مصارف حيث بلغت عينة الدراسة من ٧٠ فردا يعملون في مستويات اداريه مختلفه.

٢. **ثبات أداة الدراسة:** استخدم معامل كرونباخ الفا (Cronbach's Alpha) بهدف التحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة ككل بوصفه المقياس الأكثر شيوعاً بين الباحثين لتحقيق هذا الغرض، ويقصد بالاتساق الداخلي مدى قياس الفقرات لنفس المفهوم (Tavakol and Dennick, 2011). وتظهر النتائج في الجدول (٤) الذي يتضح منه أن معامل كرونباخ ألفا للاستبانة ككل قد بلغت (٠,٨٧٩) وهي نسبة جيدة.

الجدول (٤): معاملات كرونباخ الفا لفقرات الاستبانة

المحور	المجال	الفقرات	معامل الفا عند حذف المجال
نظم المعلومات	رضا المستخدم النهائي	١-٦	٠,٨٧٨
	ملاءمة النظام للمستويات الإدارية	٧-١٢	٠,٨٧٩
	الاستجابة للمتغيرات المستجدة	١٣-١٨	٠,٨٧٨
	أمن المعلومات	١٩-٢٥	٠,٨٧٧
	سرعة اتخاذ القرارات	٢٦-٣٢	٠,٨٧٧
إدارة الأزمات	اكتشاف الأزمة (اشارات الانذار)	٣٣-٣٧	٠,٨٦٧
	الاستعداد والوقاية	٣٨-٤٢	٠,٨٧٦
	احتواء الأزمة (الأضرار)	٤٣-٤٧	٠,٨٧٨
	استعادة النشاط والتوازن	٤٨-٥٢	٠,٨٧٨
	التعلم من الأزمة	٥٣-٥٧	٠,٨٧٦
معامل كرونباخ ألفا للاستبانة ككل			٠,٨٧٩

٣. **تقديرات أفراد العينة لفقرات أداة البحث:** حيث تم حساب متوسط الحسابي وانحرافات المعيارية من أجل تحديد اتجاهات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم لفقرات أداة الدراسة. وتشير النتائج الموضحة في الجدول (٩) أن الدرجة الكلية لأهمية محور انظم معلومات الإدارية جاءت بدرجة مرتفعة (المتوسط الحسابي = ٤,٠٦، الانحراف المعياري = ٠,٢٣٠). وجاءت جميع مجالات المحور بدرجة مرتفعة حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين ٣,٨٢-٤,١٩).

الجدول (٥): تقديرات أفراد عينة الدراسة لمجالات أداة الدراسة (ن = ٧٠)

المحور	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
نظم المعلومات	رضا المستخدم النهائي	٤,١٩	٠,٤٢٣	١	مرتفعة
	أمن المعلومات	٤,١٩	٠,٥٦١	٢	مرتفعة
	الاستجابة للمتغيرات المستجدة	٤,١٣	٠,٣٢٢	٣	مرتفعة
	سرعة اتخاذ القرارات	٤,٠٢	٠,٤٨٨	٤	مرتفعة
	ملاءمة النظام للمستويات الإدارية	٣,٨٢	٠,٣٥٨	٥	مرتفعة
	المجموع	٤,٠٦		-	مرتفعة
إدارة الأزمات	استعادة النشاط والتوازن	٤,٢٣	٠,٤٥٢	١	مرتفعة
	اكتشاف الأزمة (إشارات الإنذار)	٤,١٠	٠,٤٤٦	٢	مرتفعة
	احتواء الأزمة (الأضرار)	٤,٠٨	٠,٣٩١	٣	مرتفعة
	الاستعداد والوقاية	٤,٠٣	٠,٤٧٥	٤	مرتفعة
	التعلم من الأزمة	٣,٩٤	٠,٤٦٨	٥	مرتفعة
	المجموع	٤,٠٧		-	مرتفعة

ومن جهة أخرى، أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لتقديرات أفراد العينة جاءت بدرجة أهمية مرتفعة (المتوسط الحسابي = ٤,٠٧، الانحراف المعياري = ٠,٢٦٣). وتبين أن كافة مجالات المحور ذات درجة أهمية مرتفعة، حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (٤,٢٣-٤,٠٧).

ويفهم من كافة التقديرات السابقة وجود اتجاهات أو تقديرات إيجابية مرتفعة لفقرات أداة الدراسة ومجالاتها من قبل أفراد عينة الدراسة، وهذا يعني موافقتهم بدرجة مرتفعة على ما جاء فيها من عبارات، والتي تصف بمجملها أن أنظمة معلومات الإدارة ذات كفاءة وأن المصارف تتبع مراحل إدارة الأزمات.

٤. افتراضات تحليل الانحدار الخطي:

أ. اختبار التوزيع الطبيعي: أشارت نتائج توزيع الطبيعي أن كافة المتغيرات محل الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وذلك بالاعتماد على قيم اختبار Shapiro-Wilk التي ظهرت بمستوى دلالة أكبر من (٠,٠٥).

الجدول (٦): اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار Shapiro-Wilk

المجال	قيمة الاختبار	درجات الحرية	مستوى الدلالة
رضا المستخدم النهائي	٠,٩٧٦	٣٠٠	٠,٤١٢
ملاءمة النظام للمستويات الإدارية	٠,٩٧٩	٣٠٠	٠,٣٢١
الاستجابة للمتغيرات المستجدة	٠,٩٧٠	٣٠٠	٠,٠٧٢
أمن المعلومات	٠,٩٣٥	٣٠٠	٠,١٤٥
سرعة اتخاذ القرارات	٠,٩٧٩	٣٠٠	٠,١٠١
اكتشاف الأزمة	٠,٩٥٦	٣٠٠	٠,٢٤١
الاستعداد والوقاية	٠,٩٧٣	٣٠٠	٠,٣٣٠
احتواء الأزمة	٠,٩٧١	٣٠٠	٠,٥١٢
استعادة النشاط والتوازن	٠,٩٦٦	٣٠٠	٠,٠٩٩
التعلم من الأزمة	٠,٩٧٨	٣٠٠	٠,١٠٩

ب. اختبار الازدواج الخطي: استخدام معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor وقيم التباين المسموح به (Tolerance) للتحقق من هذا الاختبار.

الجدول (٧): نتائج اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	معامل تضخم التباين	التباين المسموح به
رضا المستخدم النهائي	١,٨٤١	٠,٧١٢
ملاءمة النظام للمستويات الإدارية	١,٩٥٤	٠,٦٥١
الاستجابة للمتغيرات المستجدة	١,٩٤٥	٠,٥٨٨
أمن المعلومات	٢,٣٤١	٠,٧٦٥
سرعة اتخاذ القرارات	٢,١١٦	٠,٧١٠
اكتشاف الأزمة	١,٨٨٢	٠,٤٢٢
الاستعداد والوقاية	١,٧٤٩	٠,٣٩١
احتواء الأزمة	١,٨٣٧	٠,٥١٢
استعادة النشاط والتوازن	١,٣١٥	٠,٣٨٨
التعلم من الأزمة	١,٦٦١	٠,٤٢١

أظهرت النتائج في الجدول (٧) أن جميع قيم معامل تضخم التباين أقل من (٥) وأن جميع قيم التباين المسموح به أكبر من (٠,١). الأمر الذي يعني خلو نموذج الدراسة من مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات.

ج. مؤشرات جودة مطابقة نموذج الدراسة: تؤكد قيم مؤشرات جودة مطابقة النموذج على أن نموذج الدراسة يتمتع بمستوى جيد من مطابقته للبيانات الدراسة، حيث بلغت قيمة نسبة مربع كاي (CMIN/DF) (١,٦٧) وهي أقل من (٢)، أما قيمة مؤشر جودة المطابقة (GFI) فقد بلغت (٠,٩٤٧) وهي أكبر من (٠,٩٠)، كما بلغت قيمة مؤشر جودة المطابقة المصحح (AGFI) (٠,٩١) وهي أكبر من (٠,٩٠). ومن جهة أخرى، بلغت قيمة مؤشر المطابقة المقارن (CFI) (٠,٩٦١) وهي أكبر من (٠,٩٠). أما قيمة الجذر التربيعي لخطأ الاقتراب (RMSEA) فقد بلغت (٠,٠٦) وهي أقل من (٠,٠٨) التي تدل على وجود خطأ تقارب مقبول.

الجدول (٨): مؤشرات جودة مطابقة النموذج

المؤشر	معيار القبول	قيمة المؤشر	النتيجة
نسبة مربع كاي (CMIN/DF)	أقل من ٢	١,٦٧	قبول
مؤشر جودة المطابقة (GFI)	أكبر من ٠,٩٠	٠,٩٤٧	قبول
مؤشر جودة المطابقة المصحح (AGFI)	أكبر من ٠,٩٠	٠,٩١١	قبول
مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	أكبر من ٠,٩٠	٠,٩٦١	قبول
الجذر التربيعي لخطأ الاقتراب (RMSEA)	أقل من ٠,٠٨	٠,٠٦	قبول

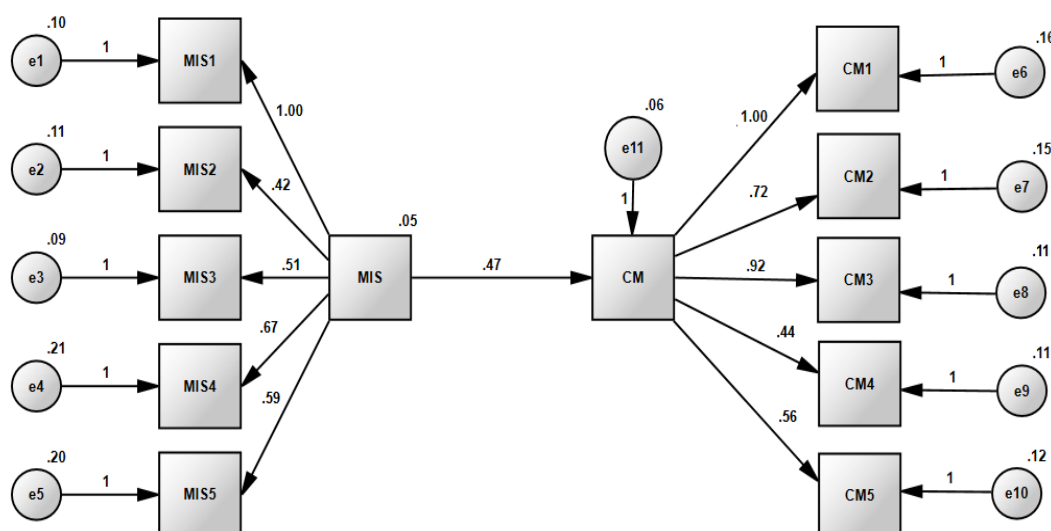
CMIN/DF: Chi-square/degrees of freedom), GFI: Goodness of Fit Index, AGFI: Adjusted Goodness of Fit Index, CFI: The comparative fit index, RMSEA: root mean square error of approximation.

٥. اختبار الفرضيات: تم اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية المتمثلة بـ(رضا المستخدم النهائي، حجم الاستخدام، ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة وأمن المعلومات)، على إدارة الأزمات في المصارف الأهلية العراقية. والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها باستخدام تحليل المسار بواسطة برنامج IBM Amos. ويبين الشكل (٢) نتائج اختبار أثر متغير فاعلية نظم المعلومات بأبعاده مجتمعة في متغير إدارة الأزمات. أما الشكل (٣) فيظهر تحليل المسار لاختبار الفرضيات الفرعية. وقد أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير فاعلية نظم المعلومات في إدارة الأزمات، كذلك نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التي أظهرت وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات رضا المستخدم النهائي، وملائمة النظام للمستويات الإدارية، والاستجابة للمتغيرات المستجدة، وأمن المعلومات، وسرعة اتخاذ القرارات في متغير إدارة الأزمات.

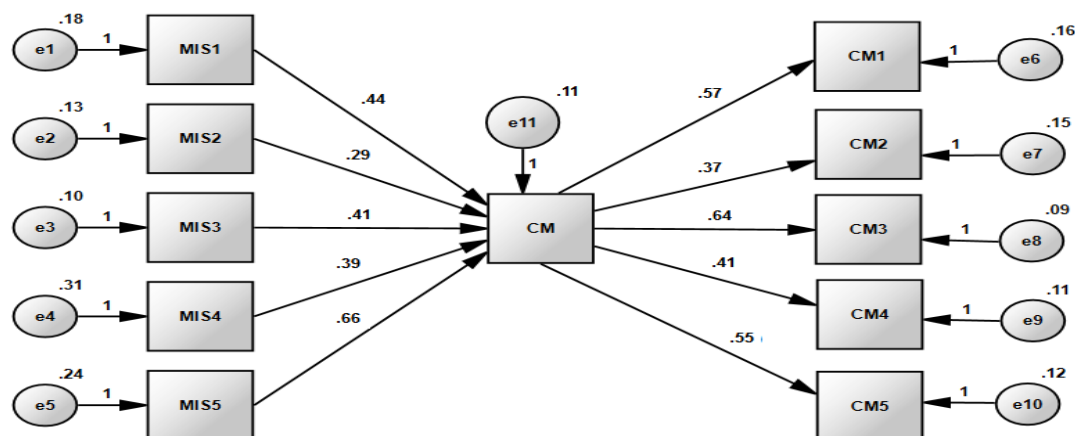
الجدول (٩): نتائج اختبار أثر فاعلية نظم معلومات لادارة الأزمات.

المسار	قيمة بيتا (β)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
فاعلية نظم المعلومات ← إدارة الأزمات	٠,٤٧	١٧,١٣	٠,٠٠٠
رضا المستخدم النهائي ← إدارة الأزمات	٠,٤٤	١١,٣١	٠,٠٠٠
ملاءمة النظام للمستويات الإدارية ← إدارة الأزمات	٠,٢٩	١٨,٢٢	٠,٠٠٠
الاستجابة للمتغيرات المستجدة ← إدارة الأزمات	٠,٤١	١٩,٠٤	٠,٠٠٠
أمن المعلومات ← إدارة الأزمات	٠,٣٩	٩,٩١	٠,٠٠٠
سرعة اتخاذ القرارات ← إدارة الأزمات	٠,٦٦	٢١,١١	٠,٠٠٠

معامل التفسير (R^2): ٠,٤٨
قيمة (f الجدوليه): ٦,٣٠، مستوى الدلالة: ٠,٠٠١



الشكل (٢): نتائج اختبار أثر فاعلية نظم المعلومات بأبعاده مجتمعة في إدارة الأزمات



الشكل (٣): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية في إدارة الأزمات

٦. ملخص نتائج اختبار الفرضيات: نتائج اختبار فرضيات الدراسة والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، ويتضح منه قبول كافة فرضيات الدراسة.

الجدول (١٠): نتائج اختبار فرضيات الدراسة

النتيجة	النص	الفرضية
قبول الفرضية بصيغتها المثبتة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية (رضا المستخدم النهائي، ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات وسرعة اتخاذ القرار) على إدارة الأزمات في المصارف الأهلية العراقية.	الفرضية الرئيسية
قبول الفرضية بصيغتها المثبتة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا المستخدم النهائي عن نظم المعلومات الإدارية في المصارف الأهلية العراقية على إدارة الأزمات.	الفرضية الفرعية الأولى
قبول الفرضية بصيغتها المثبتة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لملاءمة نظم المعلومات الإدارية للمستويات الإدارية في المصارف التجارية الأردنية على إدارة الأزمات.	الفرضية الفرعية الثانية
قبول الفرضية بصيغتها المثبتة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرة نظم المعلومات الإدارية على الاستجابة للتغيرات المستجدة في المصارف الأهلية العراقية على إدارة الأزمات.	الفرضية الفرعية الثالثة
قبول الفرضية بصيغتها المثبتة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأمن المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية في المصارف الأهلية العراقية على إدارة الأزمات.	الفرضية الفرعية الرابعة
قبول الفرضية بصيغتها المثبتة	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة اتخاذ القرار التي توفرها نظم المعلومات الإدارية في المصارف الأهلية العراقية على إدارة الأزمات.	الفرضية الفرعية الخامسة

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات

١. أولاً. مناقشة اجابات عينة الدراسة على متغيرات الدراسة: مناقشة المتوسطات الحسابية لفاعلية نظام معلومات الإدارية لاطلاع على مستوى فاعلية نظام معلومات في المصارف الاهلية العراقية: تبين من وجهة نظر عينة الدراسة في المصارف الاهلية العراقية. أن مستوى قبول مستخدم النهائي في المصارف الاهلية العراقية. عالى ويعود ذلك أن النظام الحالي في المصارف الاهلية العراقية. نظاماً متكاملأ بمدخلاته وعملياته ومخرجاته، وان درجة استجابة المتلقي أو المستخدم لاستخدام مخرجات هذا النظام عالية مما ينعكس على تحقيق المنفعة والفاعلية المطلوبة للمصارف.
 ٢. تبين عينة البحث في المصارف الاهلية العراقية أن ملائمة النظام للمستويات الإدارية مرتفع بسبب تكاملية نظم المعلومات المختلفة في تنظيم الواجبات في المصارف الاهلية العراقية حيث تتداخل وتتقاطع واجبات نظام معلومات في كافة مستويات الادارة بدءاً بجمع البيانات واخذ هذه البيانات وإنتاج تقارير ثابتة متوسطة وطويلة الأمد ساعدتها على سرعة ان تختار بديل مناسب لاتخاذ القرارات الصائبة وتخطيط وتنظيم جميع الأعمال في كل المستويات الإدارية وتنفيذها بشكل دقيق.
 ٣. تبين عينة الدراسة للمصارف الاهلية العراقية أن استجابة النظام للتغيرات المستجدة عالى وذلك للالتزام الإدارة في المصارف بتنفيذ استراتيجية نظام معلومات تتلائم مع الاستراتيجية الكلية للمصارف القائمة على تلبية جميع متطلبات هذا النظام وتخصيص الموارد اللازمة لتحديثه باستمرار وزيادة فاعليته لتخصيص النفقات الكافية للأجهزة والبرمجيات والتصميم الحديث، وتوفير نظام المعلومات المناسب لجميع الأنشطة في القطاع المصرفي بحيث يؤدي دوراً رئيسياً للاستجابة لمتطلبات الأعمال في المصارف والذي يوفر النهج المناسب للتعامل مع القضايا المختلفة وإدراك جميع جوانب إدارة المعلومات وتحديث المعلومات بشكل مستمر ومن خلال جهات استشارية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات.
 ٤. تبين من وجهة نظر عينة الدراسة في المصارف الاهلية العراقية أن استعداد الانظمة على توفر امن معلومات عالية للمصارف الاهلية العراقية وذلك بسبب الكفاءة العالية لانظمة المعلومات للمصارف في تخزين معلومات وتصنيفها واسترجاعها وتحديث البيانات التي يحتاجها الموظفون والمديرون، وفي توجيه الأنشطة والتحوطات الإجرائية والوقائية المنسقة للمراقبة والحفاظ امن معلومات توفر حماية مادية والتي تمنع الوصول إلى الأجهزة الحساسة وحمايتها من التخريب.
 ٥. تبين من عينة الدراسة للمصارف الاهلية العراقية أن سرعة اتخاذ القرار للمصارف الاهلية العراقية عالٍ، وذلك لأن نظام المعلومات في هذه المصارف توفر معلومات بالكمية والنوعية وبالوقت الملائم لحل المشاكل والمعضلات التي تواجهها بحيث يقوم بتحليل أي مشكلة معقدة وتبسيطها ليسهل فهمها، وان توفيرها بالوقت المطلوب يساهم بنسبة كبيرة في تجاوز الحالات التي تعيق سرعة اتخاذ القرار، وبالتالي اتخاذ القرارات الحاسمة والخاصة بها.
- ثانياً. مناقشة المتوسطات الحسابية لإدارة الأزمات للتعرف على مستوى إدارة الأزمات في المصارف الاهلية العراقية:

١. تبين من مجتمع الدراسة للمصارف الاهلية العراقية أن مستوى قدرة المدراء في المصارف الاهلية العراقية على اكتشاف إشارات الإنذار كان مرتفعاً ويعود ذلك إلى أن إدارة المصرف تقوم بتبني وتنفيذ نظام الإخطار والترصد والذي يستشعر الأزمة ومؤشراتها قبل حدوثها حيث أن هذه

المصارف تمتلك فيما يسمى شبكات للرصد أو الإنذار المبكر للتنبؤ بإشارات الإنذار التي تنبئ بحدوث الأزمة وتحليلها.

٢. تبين من مجتمع الدراسة للمصارف الاهلية العراقية أن مستوى الاستعداد والوقاية من الأزمة مرتفع في المصارف الاهلية العراقية وذلك بسبب أن إدارة المصرف تعمل على تشكيل فريق لإدارة الأزمات وإيجاد نهج ايجابي لتطوير وتحسين السياسات للتعايش مع الأزمات المحتملة أو التصدي لها من خلال إعطاء هذا الفريق الثقة والدعم المادي المناسب.

٣. تبين مجتمع الدراسة للمصارف الاهلية العراقية أن مستوى قدرتهم على احتواء الأضرار كان مرتفعاً ويعود ذلك إلى أن إدارة المصرف تقوم باستخدام وسائل فاعلة للتعرف على ما يمكن أن تسببه الأزمة، حيث تقوم بتقييم الوضع والاهتمام بعامل الوقت عن طريق جمع المعلومات الدقيقة وبسرعة والتي تحدد نطاق الأزمة سواء كانت محلية أو ابعد من ذلك وتحديد القاطع المتضرر من الأزمة، وكذلك تحديد القدرات المختلفة التي يجب تعبئتها من خلال توزيع المهام والمسؤوليات والصلاحيات عند حدوث أي أزمة، وجميع هذه الإجراءات كفيلة لمنع الأزمة من الانتشار والامتداد إلى مناطق أو إدارات أو نظم أخرى داخل المصارف.

٤. تبين من مجتمع الدراسة للمصارف الاهلية العراقية أن مستوى استعادة النشاط والتوازن في المصارف الاهلية العراقية كان مرتفعاً وذلك بسبب تفهم إدارات المصارف لضرورة وضع وتنفيذ استراتيجيات لإعادة المصارف إلى الوضع الذي كانت عليه قبل الأزمة والعمل على استعادة النشاط المعتاد في اقل وقت ممكن وبذل الجهود المختلفة في هذا المجال والتخطيط لكيفية التعافي التام من الأزمة.

٥. تبين من وجهة نظر عينة الدراسة في المصارف الاهلية العراقية أن مستوى التعلم من الأزمة في المصارف الاهلية العراقية كان مرتفعاً ويعود ذلك إلى أن الإجراءات والإصلاحات التي تقوم بها المصارف والتي تنتج عن التحليل للأزمة والتعلم منها، وتبني توجهاً تعليمياً لاستخدام الخبرات والمواقف السابقة وتقييم فاعلية الخطط والبرامج والأساليب السابقة التي استخدمت لمواجهة ما هو محتمل من أزمات قادمة.

ثالثاً. مناقشة نتائج الفرضيات:

١. توصلت الدراسة لوجود اثر ذو دلالة إحصائية لجميع متغيرات فاعلية نظام معلومات الإدارية مجتمعة وقدرة المصارف الاهلية العراقية على إدارة الأزمات ويعود ذلك إلى المعلومات الإدارية في المصارف الاهلية العراقية بالمجمل العام فاعلة بالقدر الذي تستطيع أن ترفد إدارة المصارف لمعلومات مناسبة وبالوقت الملائم.

٢. تبين بوجود اثر ذو دلالة إحصائية لرضا المستخدم النهائي على قدرة المصارف الاهلية العراقية على إدارة الأزمات في المصارف الاهلية العراقية، ويتضح أن كلما زاد رضا المستخدم والمتلقي على النظام من حيث إشباع حاجاته ورغباته من هذا النظام لتوفير المعلومات المناسبة لحل المشاكل التي تواجهه.

٣. توصلت الدراسة لوجود اثر ذو دلالة إحصائية لملاءمة نظم معلومات لمستويات الإدارية في قدرة المصارف الاهلية العراقية على إدارة الأزمات ويعود ذلك أن نظام المعلومات الحالي نظام متكامل وفعال تتداخل فيه جميع أنظمة المعلومات في واجباتها وتكمل بعضها البعض.

٤. توصلت الدراسة لوجود اثر ذو دلالة إحصائية لعامل لاستجابة للمتغيرات مستجدة في قدرة المصارف الاهليه العراقيه على إدارة الأزمات، ويعود ذلك إلى حداثة نظم المعلومات الإدارية لمصارف الاهليه العراقيه في توفر لمعلومات المهمة بالوقت الغامضة والغير مؤكدة وان هذا النظام يمتاز بمرونة كافية للتكيف مع الظروف البيئية المحيطة ويستجيب للتغيرات المستجدة فيها.
٥. تبين وجود اثر ذو دلالة إحصائية لتوفير النظام الأمن للمعلومات في قدرة المصارف المصارف الاهليه العراقيه على إدارة الأزمات، ويعود ذلك إلى تبني الإدارة العليا في المصارف الاهليه العراقيه مجموعة من الضوابط والإجراءات للمحافظة على امن وسرية المعلومات بالشكل الذي يجعلها متوفرة وباستمرار وضمن صلاحيات معينة لكل موظف أو مستوى معين من الإدارة والتي ستكون كفيلة بتخزين وتصنيف واسترجاع وتبويب البيانات وتوفير الحماية اللازمة لها من التلف أو التخريب.
٦. تبين هناك أثر ذو دلالة إحصائية بسرعة اتخاذ القرار للمصارف الاهليه العراقيه على إدارة الأزمات، ويعود ذلك أن سرعة اتخاذ القرار له تأثير كبير على قدرة المصارف الاهليه العراقيه في إدارة الأزمات في مراحلها المختلفة، بدءاً بتحليل البيئة الداخلية والخارجية، واكتشاف إشارات الإنذار من خلال منظومة الرصد والأخبار والاتصال الموجود فيها، الأمر الذي يجعل هذه المصارف قادرة على إجراء استعدادات وقائية لمحاولة تجنب الأزمة أو الحد من أثارها السلبية واحتوائها بقدر الإمكان ومحاولة التكيف معها واستعادة النشاط المعتاد ومحاولة تبديل الخسائر بأرباح جديدة، والتعلم من هذه الأزمة الحالية للتصدي للأزمات المستقبلية.
- رابعاً. التوصيات: استناداً إلى نتائج الدراسة نوصي مديري وصانعي القرار في المصارف الاهليه العراقيه بما يلي:
 ١. تصميم انظمه معلوماتيه متنوع وامنه، تتداخل فيه جميع أنظمة المعلومات في واجباتها، ومن ضمنها نظام المعلومات الإداري والقادر لتوفر معلومات مناسبة لمستويات إداريه وحسب الاختصاص والواجبات.
 ٢. استخدام وتبني نظام معلومات حديث وفعال يرضي تطلعات ورغبات متلقي ومستخدمي النظام، وإقامة جو من التعاون بين مستخدمي النظام والقائمين عليه، وعقد لقاءات مستمرة بينهم لتزويدهم بكل ما هو جديد بما ينعكس إيجابياً على فاعلية النظام لإدارة الأزمات في المصارف التجارية الأردنية.
 ٣. تعزيز المصارف بفريق فني خاص في المصارف الاهليه العراقيه يكون معني بإدارة وحماية أمن وسرية المعلومات وزيادة الإجراءات الرقابية باستمرار للأعمال التي من شأنها أن تشكل خطورة على المعلومات، وكافة الإجراءات والتدابير المستخدمة في المجالين الإداري والفني لحماية مصادر المعلومات من التجاوزات والتدخلات الغير مشروعة وبجميع أنواعها، ويقوم هذا الفريق بتقديم التقارير المناسبة للإدارة العليا حول أي تجاوز في هذا المجال لمحاسبة الأشخاص المخالفين لهذه القواعد والإجراءات لنظام امن المعلومات.
 ٤. تدريب المديرين بمختلف مستوياتهم الإدارية على كيفية استخدام واستغلال المعلومات، وكيفية صناعة القرارات الهامة في ظروف الأزمات وآليات إجراء الدراسات والبحوث للموقف الإداري، وتدعيم العمل الجماعي والتحاور بين متخذي القرار، حيث أن اتخاذ القرار على عجلة دون إجراء

- هذه الدراسة يجعل القرار غير سليم ولا يؤمن الحلول المناسبة لأي موقف أثناء الأزمة، وعليه سيؤمن هذا التدريب السرعة في اتخاذ القرارات المهمة لأي موقف في أزمة محتملة.
٥. إشراك جميع مستخدمي النظام بدورات حديثة تؤهلهم للعمل على الأنظمة الحديثة، والاستفادة منها قدر الإمكان لزيادة قدراتهم المهنية والفنية والشخصية للتنمashi مع متطلبات التكنولوجيا الحديثة، والسرعة في استخدام هذه الأنظمة لإيجاد الحلول للمشاكل التي تواجههم وإيجاد الآلية المناسبة للتصرف بطريقة سليمة قبل الأزمة وأثناء الأزمة وبعد الأزمة، للخروج بالنتائج الإيجابية في هذا الإطار.
٦. تشكيل فرق إدارة خاصة بالأزمات مؤهلة من جميع أصحاب الاختصاص وتكون واعية ومدركة لتطورات الأمور، وتقديم الدعم المناسب لهذه الإدارة في جميع المواقف والظروف للتدريب، واستخدام الأساليب الحديثة والعلمية في مجال مكافحة الأزمات، والتعامل مع شركات و فرق مختصة خارجية في هذا المجال.
٧. تشكيل وتنظيم شبكات اتصالات فعالة للإخطار والرصد والإنذار لتبادل المعلومات والبيانات للتنبؤ بالأزمات، وهذه الشبكة قائمة على التكنولوجيا الحديثة في مجال الأجهزة الحديثة والتدريب الفني عليها في الداخل والخارج.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

١. رومي، إسماعيل، (٢٠١٤)، نحو نظرية موحدة لفعالية نظم المعلومات، كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات، جامعة بوليتكنك فلسطين، مجلة عجمان للدراسات والبحوث، ١٣.
٢. الحياي، احمد مؤيد عطية، (٢٠١١)، جودة نظام معلومات المصرفية ودورها في إدارة الأزمة: دراسة لعينة من المصارف العراقية. نينوى، مجلة تنمية الرافيدين، ٣٣ (١٠٤)، ١٣٣-١٥١.
٣. الخليفة، سلمى عمر، (٢٠١٧)، خصائص نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: "من وجهة نظر العاملين في قطاع المصارف" بولاية الخرطوم-السودان. مجلة العلوم الاقتصادية، ١٨ (١)، ٧٠-٨٩، الخرطوم، السودان.
٤. زويلف إنعام محسن، (٢٠١٥)، نجاح نظم المعلومات المحاسبية وأثره في مراحل إدارة الأزمات، مجلة دراسات: العلوم الإدارية، ٤٢ (١)، ٢٤٧-٢٦٦.
٥. الشمالي، حسين، (٢٠١٧)، أمن وسرية المعلومات وأثرها في الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في الأردن، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، ٢ (٧)، ١٨٧-٢٠٠.
٦. شاهد، عبدا لحكيم وزرقون، محمد، (٢٠١٧)، فاعلية نظم المعلومات: دراسة نظرية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، (١٠)، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.
٧. الطاهر، أسمهان ماجد، والخفاف، مها مهدي، (٢٠١١). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، (ط١)، عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
٨. عبد الرازق، معتز سلمان، (٢٠١١)، إدارة الأزمات ونظم المعلومات مديات التأثير والفاعلية: دراسة تطبيقية في عدد من الشركات السياحية المدرجة في سوق المال العراقي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (٢٨).

٩. قششة، عصام صبحي، (٢٠١٧)، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في مصداقية امن المعلومات الالكترونية لدى الجامعات الفلسطينية-قطاع غزة، أطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، السودان.
١٠. لكريني، إدريس، (٢٠١٤)، دور المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات الدولية، مجموعة الدراسات الدولية، جامعة القاضي عياض، المملكة المغربية.
- ثانياً. المصادر الأجنبية:**

1. Aljuhmani, H. and Emeagwali, O., (2017), The Roles of Strategic Planning in Organizational Crisis Management: The Case of Jordanian Banking Sector. International Review of Management and Marketing, 7 (3), 50-60.
2. Baharudin, Ahmed Suhaimi, Kamal Mohammed Al Hendawi, (2017), The Assessment of Information System Effectiveness in E-Learning, E-Commerce ,E-Government Contexts: A critical review of literature. Journal of Theoretical and Applied Information Technology, 95 (1).
3. Development Directorate, 3 Dec. 2012. Web.
4. Brent, W., (2004), Chaos, Crises management and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. Tourism Management, 25 (6), 669-683.
5. Coombs, W. T., (2012), Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding, (3rd ed.). CA: Sage Publications, Inc.
6. Coombs, W. Timothy, (2011), Crisis Management and Communications. Institute for Public Relations. N.p., Jan.-Feb. 2011. Web.
7. Coombs, W.T., (2007), Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding. (2nd ed). Thousand Oaks, CA: Sage.
8. DeLone, W.H. & McLean, E.R., (2003), The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19 (4), 9-30.
9. DeLone, W.H. and McLean, E.R., (1992), Information systems success: The quest for the dependent variable. Information Systems Research, 3 (1), 60-95.
10. DeLone, W.H., Mclean, E.R., (2002), Information systems success revisited. In Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences. p1-11.
11. Halawi, L. A., McCarthy, R. V. & Aronson, J. E., (2008), An Empirical Investigation of Knowledge Management Systems success. Journal of Computer Information Systems, 48 (2), 121-135.
12. James, E. & Wooten, L.P., (2005), Leadership as (Un) usual: How to Display Competence In Times of Crisis. Organizational Dynamics Journal, 34 (2), 141-152.
13. Lederer, A, and Sethi, V., (2003), The Information Systems Planning Process Meeting the challenges of information systems planning. In Robert d galleries & Dorothy E. Weidner. Strategic Information Management Challenges and strategies in managing information systems, pp. 216-232, British: Butterworth-Heinemann.
14. Mair, J., Ritchie, B.W., Walters, G., (2016), Towards a research agenda for post-disaster and post crisis recovery strategies for tourist destinations: A narrative review. Current Issues in Tourism, 19 (1), 1-26.

15. Mehmood A, Song H, Lloret J., (2014), Multi-Agent based framework for secure and reliable communication among open clouds. International Journal of Network Protocols and Algorithms, 6 (4), 60-76.
16. Nyenswah, T., Engineer, C.Y., Peters, D.H., (2016), Leadership in times of crisis: The example of Ebola virus disease in Liberia, Health Systems and Reform, Vol. 2, No.3, pp 194-207.
17. Panagiotis, G. Trivellas, Member, IACSIT and Ilias Santouridis, (2013), The Impact of Management Information Systems' Effectiveness on Task Productivity, the Case of the Greek Banking Sector. International Journal of Computer Theory and Engineering, 5(1), 170-173.
18. Roghayeh, Hesari & Mehran, Molavi, (2015), The effect of integrated system of new management information on decision of executive directors in official system of Judicial Branch (the case of Urmia Court of Justice). International Research Journal of Applied and Basic Sciences, 9 (6), 888-893.
19. Roodsaz, H., Behrooz, A. & Behrooz, A., (2013), Analysis of Barriers to Successful of Computer Information Systems in Iran (Case Study: Iranian Banks). BMS Business Management and Strategy, 4 (2), 42-66.
20. Saka, Rahmon Olawale, (2014), Crisis Management Strategy and its Effects on Organizational Performance of Multinational Corporations in Nigeria: Empirical Evidence from Promassidor Ltd. European Journal of Business and Management, 6 (23), 79-86.
21. Seddon, P.B. & Kiew, M-Y., (1995), A partial test and development of Delone and Mclean's model of IS. Success, 4 (1), 90-109.
22. Tong, J. and Yap, C.S., (1996), Information system effectiveness, A user Satisfaction approach. Information Processing and Management, 32 (5), 601- 610.
23. Wang, (2009), Knowledge management adoption in times of crisis. Industrial Management & Data Systems. 109 (4), 445-462.
24. Sahin, S., Ulubeyli S. and Kazaz A., (2015), Innovative crisis management in construction: approaches and the process. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 195, 2298-2305.