

دولة ليبيا

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الزاوية

إدارة الدراسات العليا والتدريب

كلية الاقتصاد - الزاوية

قسم الإدارة

أثر تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات في ليبيا دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية العامة بالمنطقة الغربية

إعداد الطالب: عبد السلام الطاهر الشاوش

إشراف: د محمد عبدالله أبوعون

الدرجة العلمية: أستاذ

قدمت الأطروحة استكمالاً لمتطلبات الإجازة الدقيقة (الدكتوراه) في العلوم الإدارية

بتاريخ 28/ شعبان/ 1447هـ الموافق 2026/02/16م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (1) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (2) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (3) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (4)
عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (5) كَلَّا إِنَّ الْإِنْسَانَ لِرَبِّهِ لَكَنَافٍ (6) أَلَمْ يَرَأْهُ اسْتَغْنَى (7) إِذَا إِلَىٰ رَبِّكَ الرَّجُعَىٰ (8) أَرَأَيْتَ الَّذِي
يَنْهَىٰ (9) عَبْدًا إِذَا صَلَّىٰ (10) أَرَأَيْتَ إِنْ كَانَ عَلَىٰ الْهُدَىٰ (11) أَوْ أَمَرَ بِالْتَّقْوَىٰ (12) أَرَأَيْتَ إِنْ كَذَّبَ وَتَوَلَّىٰ
(13) أَلَمْ يَعْلَم بِأَنَّ اللَّهَ يَرَىٰ (14) كَلَّا لَئِنْ لَمْ يَنْتَهِ لَنَسْفَعًا بِالنَّاصِيَةِ (15) نَاصِيَةٍ كَاذِبَةٍ خَاطِئَةٍ (16) فَلْيَدْعُ
نَادِيَهُ (17) سَنَدْعُ الزَّبَانِيَةَ (18) كَلَّا لَا تَطِعُهُ وَاسْجُدْ وَاقْتَرِبْ (19)﴾

بِسْمِ اللَّهِ
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سورة العلق رقم 96 آياتها 19

الإهداء :

Dedication

إلى من علمني معنى الحياة ، وإلى من زرع فيّ حب العلم والمعرفة ،
أهدي هذا العمل المتواضع .

إلى والديّ العزيزين رحمهما الله
أبي وأمي ، اللذين كانا لي السند والداعم الأول في كل خطوة من
خطوات حياتي ، أهدي إليكما هذا البحث ، وأرجو أن يكون خيراً
يرضيكما .

إلى زوجتي وبناتي
زوجتي العزيزة ، التي كانت لي السند والداعم في كل لحظة ، وبناتي
العزيزات ، اللاتي
يمثلن لي الأمل والمستقبل ، أهدي إليكن هذا العمل ، وأتمنى أن
يكون فخراً لكم .

إلى أصدقائي وزملائي
أصدقائي وزملائي الأعزاء ، الذين شاركوني لحظات النجاح
والتحديات ، أهدي إليكم هذا البحث ، وأشكركم على دعمكم
ومساندكم .

إلى المشرف الأكاديمي
أستاذي الفاضل [أ . د محمد عبدالله أبوعون] ، الذي كان لي
المرشد والمعلم خلال فترة الدراسة ، أهدي إليك هذا العمل ،
وأشكرك على توجيهك ومساعدتك .

الشكر والتقدير

”Acknowledgment and Appreciation”

*اشكر الله أولاً

أود أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم في إنجاح هذه الدراسة، وبدون مساعدتهم لما تمكنت من إكمال هذا العمل.

أتقدم بالشكر العميق للمشرف الأكاديمي [أ. د محمد عبدالله أبوعون] على توجيهه ومساعدته التي لا تقدر بثمن. حيث كانت ملاحظاته وتوجيهاته حافزاً كبيراً لي لإكمال هذه الدراسة.

أشكر أعضاء لجنة المناقشة [أسماء أعضاء اللجنة] على تقييمهم وملاحظاتهم التي ساهمت في تحسين جودة الدراسة.

أشكر زملائي على دعمهم ومساعدتهم خلال فترة الدراسة، كما أشكر الأساتذة على ما قدموه من نصائح ومعلومات قيمة.

أتقدم بالشكر لعائلتي على دعمهم وتشجيعهم المستمر خلال فترة الدراسة. كما أشكر أصدقائي على مساندهم واهتمامهم.

أشكر [كلية الاقتصاد- جامعة الزاوية] على الدعم المعنوي الذي قدمته لي خلال فترة الدراسة.

ختاماً، أتمنى أن تكون هذه الدراسة قد ساهمت في إثراء المعرفة في مجالها، وأن تكون مرجعاً مفيداً للباحثين في المستقبل.

والله ولي التوفيق.

مستخلص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات في المصارف التجارية الليبية العامة بالمنطقة الغربية، في ظل بيئة تتسم بعدم الاستقرار السياسي والاقتصادي وتكرار الأزمات التشغيلية. وتتبع أهمية الدراسة من محدودية البحوث التطبيقية المحلية التي تناولت العلاقة بين أبعاد تقنية المعلومات وقدرة المصارف على الاستعداد للأزمات والاستجابة لها والتعافي من آثارها، بما يدعم كفاءة الأداء المؤسسي واستمرارية الخدمات المصرفية.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مدعوماً بدراسة ميدانية باستخدام استبانة وُزعت على العاملين بالمصارف التجارية العامة (مصرف الجمهورية، المصرف التجاري الوطني، مصرف الصحاري، مصرف الوحدة). بلغ حجم مجتمع الدراسة (2020) مفردة، وحجم العينة (340) استبانة موزعة. وقد تم استرجاع (300) استبانة صالحة للتحليل، بنسبة استجابة بلغت 88.24% من حجم العينة، بينما بلغ الفاقد (40) استبانة بنسبة 11.76% من العينة. كما بلغت نسبة العينة إلى مجتمع الدراسة 16.83%، وهي نسبة ملائمة إحصائياً لتمثيل المجتمع محل الدراسة.

تم استخدام أساليب إحصائية متقدمة، أبرزها تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج AMOS، لاختبار نموذج سببي يوضح أثر أبعاد تقنية المعلومات (الأجهزة والمعدات، البرمجيات والتطبيقات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، العنصر البشري) على إدارة الأزمات بمراحلها (الاستعداد، الاستجابة، التعافي، والتعلم من الأزمات). وأظهرت النتائج وجود علاقات ارتباط موجبة ودالة إحصائياً بين أبعاد تقنية المعلومات وإدارة الأزمات، كما بين النموذج الإحصائي قدرة تفسيرية مرتفعة بلغت 85.4% من التباين في مستوى إدارة الأزمات داخل المصارف محل الدراسة، بما يعكس قوة الدور الذي تؤديه تقنية المعلومات في تحسين الأداء أثناء الأزمات.

وبيّنت النتائج أن البرمجيات والتطبيقات كانت الأكثر تأثيراً في تعزيز فاعلية إدارة الأزمات، تلتها الأجهزة والمعدات ثم شبكات الاتصال، في حين ظهر تأثير العنصر البشري محدوداً نسبياً، بينما لم تُظهر قواعد البيانات أثراً مباشراً قوياً مقارنةً ببقية الأبعاد، لكنها أسهمت

بصورة غير مباشرة في دعم اتخاذ القرار من خلال تكاملها مع الأنظمة والتطبيقات. كما كشفت الدراسة عن جملة من التحديات التنظيمية والتقنية التي تواجه المصارف، من أبرزها: ضعف البنية التحتية التقنية في بعض الفروع، محدودية المهارات الرقمية لدى جزء من العاملين، وعدم مواءمة بعض السياسات والإجراءات الداخلية لمتطلبات التحول الرقمي وإدارة الطوارئ.

خلصت الدراسة إلى ضرورة تعزيز الاستثمارات في البنية التحتية لتقنية المعلومات، وتحديث البرمجيات ونظم التشغيل، وتطوير شبكات الاتصال لضمان سرعة تبادل المعلومات وقت الأزمات، إلى جانب إعداد خطط طوارئ تقنية متكاملة وربطها بخطط إدارة الأزمات المؤسسية. كما أوصت بتكثيف برامج التدريب وبناء القدرات الرقمية للعاملين، وتحديث السياسات والإجراءات بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي، بما يسهم في رفع كفاءة الاستجابة للأزمات وتحسين التعافي المؤسسي وتقليل آثار الأزمات المتكررة على استقرار القطاع المصرفي. وتقدم الدراسة إطارًا عمليًا قابلاً للتطبيق لدعم جاهزية المصارف التجارية الليبية وتعزيز دور تقنية المعلومات في إدارة الأزمات، بما يشكّل إضافة علمية تطبيقية لسد فجوة بحثية في السياق الليبي ويفتح آفاقًا لدراسات مستقبلية في قطاعات حيوية أخرى.

Abstract

This study examines the impact of Information Technology (IT) application on crisis management in public commercial banks in the western region of Libya, within a context characterized by political and economic instability and recurrent operational crises. The study addresses a research gap in the Libyan context regarding the empirical relationship between IT dimensions and organizational capabilities for crisis preparedness, response, recovery, and learning.

A descriptive-analytical approach was adopted, supported by a field survey administered to employees in major public commercial banks (Al-Jumhouria Bank, National Commercial Bank, Sahara Bank, and Wahda Bank). The study population comprised 2,020 employees. A sample of 340 questionnaires was distributed, of which 300 valid responses were retrieved, yielding a response rate of 88.24%, while 40 questionnaires were lost (11.76%). The sample represented 16.83% of the study population, which is statistically adequate for representativeness. Advanced statistical techniques were employed, particularly Path Analysis using AMOS, to test a causal model linking IT dimensions (hardware, software and applications, databases, communication networks, and human resources) to crisis management stages.

The findings revealed significant positive relationships between IT dimensions and crisis management performance. The structural model demonstrated strong explanatory power, accounting for 85.4% of the variance in crisis management. Software and applications exerted the strongest effect, followed by hardware and communication networks. The human factor showed a relatively limited direct impact, while databases contributed indirectly by supporting decision-making through system integration. The study also identified key organizational and technological challenges, including weak infrastructure in some branches, limited digital skills among employees, and misalignment of internal policies with digital transformation and emergency management requirements.

The study concludes that Libyan public commercial banks should enhance investment in IT infrastructure, modernize software systems, strengthen communication networks, and develop integrated IT-based emergency plans. Continuous training and capacity building are essential to improve digital competencies and crisis responsiveness. The proposed

practical framework provides actionable guidance to enhance technological readiness and advance digital transformation as a core requirement for mitigating recurrent crises and strengthening the stability of the banking sector. This research contributes empirically to the Libyan literature and offers a foundation for future studies in other vital sectors.

قائمة المحتويات

Table of Contents

الصفحة	العنوان
ب	الإهداء :
ج	الشكر وتقدير
د	مستخلص الدراسة
و	ABSTRACT
ح	قائمة المحتويات
ل	قائمة الجداول
س	قائمة الأشكال
	الباب الأول: الجانب النظري
2	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	1-1-1 المقدمة
4	1-1-2 الدراسات السابقة:
21	1-2-1 التعليق على الدراسات السابقة
22	2-2-1 مجال تركيز الدراسات السابقة
23	3-2-1 أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
24	4-2-1 أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
25	5-2-1 الخلاصة
26	3-1-1 مميزات الدراسة عن الدراسات السابقة
27	4-1-1 مشكلة الدراسة
29	5-1-1 أسباب اختيار الدراسة

الصفحة	العنوان
29	6-1-1 أهمية الدراسة
30	7-1-1 أهداف الدراسة
30	8-1-1 فرضيات الدراسة
31	9-1-1 نموذج الدراسة
32	10-1-1 أدوات جمع البيانات
33	11-1-1 منهج الدراسة
33	12-1-1 مجتمع الدراسة
33	13-1-1 عينة الدراسة
33	14-1-1 حدود الدراسة
34	15-1-1 التعريفات الإجرائية للدراسة
36	16-1-1 تأثير تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات
38	الفصل الثاني: تقنية المعلومات
	المبحث الأول: المعلومات
39	1-1-2 تمهيد
40	2-1-2 مفهوم المعلومات وتعريفها
43	3-1-2 أنواع المعلومات
44	4-1-2 خصائص المعلومات
44	5-1-2 أهمية المعلومات
48	6-1-2 الخلاصة
49	المبحث الثاني: تقنية المعلومات
50	1-2-2 تمهيد
50	2-2-2 تعريف تقنية المعلومات
51	3-2-2 أهمية تقنية المعلومات

الصفحة	العنوان
52	4-2-2 أهداف تقنية المعلومات
54	5-2-2 مكونات تقنية المعلومات
55	6-2-2 التحديات التي تواجه تقنية المعلومات
56	7-2-2 خصائص تقنية المعلومات
57	8-2-2 فوائد واستخدامات تقنية المعلومات
58	9-2-2 دور تقنية المعلومات في حفظ البيانات
59	10-2-2 المهارات المطلوبة في مجال تقنية المعلومات
60	11-2-2 علاقة تقنية المعلومات بالذكاء الاصطناعي
62	12-2-2 مخاطر تقنية المعلومات
65	13-2-2 عوائق تقنية المعلومات
66	14-2-2 التخصصات المرتبطة بتقنية المعلومات
67	15-2-2 الخلاصة
68	المبحث الثالث: أبعاد تقنية المعلومات
69	1-3 تمهيد
70	2-3 المكونات المادية
82	3-3 البرمجيات
83	4-3 قواعد البيانات
85	5-3 الشبكات والاتصالات
87	6-3 العنصر البشري
88	7-3 الخلاصة
90	الفصل الثالث: إدارة الأزمات
91	المبحث الأول: الأزمات
92	1-1-3 تمهيد

الصفحة	العنوان
93	2-1-3 مفهوم الأزمات
95	3-1-3 أسباب حدوث الأزمات
97	4-1-3 أنواع الأزمات ومراحلها
98	5-1-3 مراحل الأزمة
100	6-1-3 خصائص الأزمات
101	7-1-3 الخلاصة
102	المبحث الثاني: إدارة الأزمات
103	1-2-3 تمهيد
104	2-2-3 مفهوم إدارة الأزمات
108	3-2-3 أهمية إدارة الأزمات
109	4-2-3 أهداف إدارة الأزمات
110	5-2-3 مبادئ إدارة الأزمات
111	6-2-3 مراحل إدارة الأزمات
112	7-2-3 عوامل نجاح إدارة الأزمات
114	8-2-3 متطلبات التعامل مع الأزمة
116	9-2-3 دور التخطيط في إدارة الأزمات
116	10-2-3 خطوات التخطيط الفعال
118	11-2-3 دور المعلومات في إدارة الأزمة
119	12-2-3 الخلاصة
120	المبحث الثالث: أبعاد إدارة الأزمة
121	1-3-3 استكشاف الأزمات
123	2-3-3 الاستعداد للأزمات
125	3-3-3 احتواء الأزمات
127	4-3-3 استعادة النشاط والتوازن

الصفحة	العنوان
128	5-3-3 التعلم من الأزمات
131	الباب الثاني: الجانب العملي التحليلي
132	التعريف بعينة الدراسة
132	تمهيد
132	مصرف الجمهورية
135	مصرف الصحاري
136	الفصل الثاني: الجانب العملي التحليلي
137	المعالجة الإحصائية
138	قياس صدق وثبات أداة القياس
160	مناقشة النتائج وتحليلها
166	معالجة البيانات وتحليلها إحصائيًا
223	تأثير الأجهزة والمعدات X1
224	تأثير البرمجيات والتطبيقات X2
225	تأثير قواعد البيانات X3
225	تأثير الشبكات والاتصالات X4
226	تأثير العنصر البشري X5
227	النتائج والتوصيات
227	النتائج
231	التوصيات
236	قائمة المصادر والمراجع
247	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
140	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور	(1)
141	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور	(2)
141	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور	(3)
142	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع والدرجة الكلية للمحور	(4)
143	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الخامس والدرجة الكلية للمحور	(5)
144	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السادس والدرجة الكلية للمحور	(6)
145	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السابع والدرجة الكلية للمحور	(7)
145	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثامن والدرجة الكلية للمحور	(8)
146	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور التاسع والدرجة الكلية للمحور	(9)
147	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور العاشر والدرجة الكلية للمحور	(10)
148	معامل الارتباط بين كل محور من محاور المتغير المستقل والدرجة الكلية له	(11)

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
149	معامل الارتباط بين كل محور من محاور المتغير التابع والدرجة الكلية له	(12)
149	معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية له	(13)
151	المتوسطات الحسابية واختبار (T) للفئات الدنيا والعليا للمتغير المستقل	(14)
153	المتوسطات الحسابية واختبار (T) للفئات الدنيا والعليا للمتغير التابع	(15)
156	قيم معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة	(16)
158	المتوسط الحسابي والتباين والانحراف المعياري لكل مجموعة	(17)
159	معامل ثبات التجزئة النصفية	(18)
160	تصنيف المشاركين بحسب الجنس	(19)
161	تصنيف المشاركين بحسب الفئة العمرية	(20)
162	تصنيف المشاركين بحسب المؤهل العلمي	(21)
163	تصنيف المشاركين بحسب مدة الخدمة	(22)
164	تصنيف المشاركين بحسب المستوى الإداري	(23)
165	تصنيف المشاركين بحسب مهارة استخدام البرامج	(24)
167	مدى المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة	(25)
169	المتوسط المرجح والانحراف المعياري للمحور الأول	(26)
170	التوزيع التكراري للمحور الثاني	(27)
172	المتوسط المرجح والانحراف المعياري للمحور الثاني	(28)
173	التوزيع التكراري للمحور الثالث	(29)
175	المتوسط المرجح والانحراف المعياري للمحور الثالث	(30)
177	التوزيع التكراري للمحور الرابع	(31)
178	المتوسط المرجح والانحراف المعياري للمحور الرابع	(32)
179	التوزيع التكراري للمحور الخامس	(33)

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
181	المتوسط المرجح والانحراف المعياري للمحور الخامس	(34)
182	التوزيع التكراري للمحور السادس	(35)
184	المتوسط المرجح والانحراف المعياري للمحور السادس	(36)
185	التوزيع التكراري للمحور السابع	(37)
187	المتوسط المرجح والانحراف المعياري للمحور السابع	(38)
188	التوزيع التكراري للمحور الثامن	(39)
189	المتوسط المرجح والانحراف المعياري للمحور الثامن	(40)
191	التوزيع التكراري للمحور التاسع	(41)
192	المتوسط المرجح والانحراف المعياري للمحور التاسع	(42)
194	التوزيع التكراري للمحور العاشر	(43)
195	المتوسط المرجح والانحراف المعياري للمحور العاشر	(44)
197	مستويات تقنية المعلومات بالمؤسسة	(45)
199	مستويات إدارة الأزمات بالمؤسسة	(46)
201	العلاقة بين تقنية المعلومات وإدارة الأزمات	(47)
203	اختبار تحليل التباين (ANOVA) لنموذج الانحدار الأول	(48)
203	معاملات انحدار المتغير المستقل على التابع (1)	(49)
204	اختبار (ANOVA) لنموذج الانحدار الثاني	(50)
205	معاملات الانحدار (2)	(51)
206	اختبار (ANOVA) لنموذج الانحدار الثالث	(52)
207	معاملات الانحدار (3)	(53)
207	اختبار (ANOVA) لنموذج الانحدار الرابع	(54)
208	معاملات الانحدار (4)	(55)
209	اختبار (ANOVA) لنموذج الانحدار الخامس	(56)

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
210	معاملات الانحدار (5)	(57)
211	المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	(58)
212	معاملات تضخم التباين VIF	(59)
212	دليل الحالة Condition Index والجذور المميزة Eigenvalue	(60)
214	جدول ANOVA لنموذج الانحدار الكلي	(61)
214	إحصاءات نموذج الانحدار الكلي	(62)
215	معاملات انحدار المتغيرات المستقلة على التابع	(63)
217	تحليل الانحدار التدريجي Stepwise	(64)
218	ANOVA بعد استبعاد المتغيرات غير المعنوية	(65)
218	معاملات الانحدار بعد الاستبعاد	(66)
222	مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة	(67)
224	نموذج التأثيرات المباشرة وغير المباشرة	(68)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
160	شكل (1) تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب الجنس
161	شكل (2) تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب الفئة العمرية
162	شكل (3) تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب المؤهل العلمي
163	شكل (4) تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب مدة الخدمة في القطاع المصرفي
164	شكل (5) تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب المستوى الإداري بالمصرف
165	شكل (6) تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب مهارة استخدام البرامج
219	شكل (7) المدرج التكراري ومنحنى التوزيع الطبيعي لبواقي نموذج الانحدار الموفق
220	شكل (8) انتشار الأخطاء العشوائية الناتجة عن نموذج الانحدار الموفق
225	شكل (9) نموذج العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

**الباب الأول : الجانب
النظري**

Part One: The Theoretical Framework

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

مشكلة الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

فرضيات الدراسة

نموذج الدراسة

مصطلحات الدراسة

أدوات جمع البيانات

منهج الدراسة

1-1-1- المقدمة → Introduction

نعيش اليوم في عالم من الأزمات المتنوعة والمتتابعة على نطاق واسع، لم تشهد من قبل، أو على الأقل لم تكن تحمل نفس الدرجة من الأهمية والخطورة، ولم تكن تمس المصالح المباشرة لعدد أوسع من البشر، فلا تخلو صحيفة ولا مجلة ولا وسيلة من وسائل الإعلام من خبر عن الأزمات، والأمثلة كثيرة منها أزمة المياه، أزمة الطاقة، أزمة السيولة، الأزمة المالية العالمية، أزمة سوء الإدارة، أزمة البنوك، وغيرها الكثير إلى درجة أصبح حدوث الأزمات وانتشارها وبشكل متزايد، جزءا لا يتجزأ من حياتنا اليومية، نتيجة لزيادة وتيرة مخاطر البيئة الدولية والإقليمية والمحلية، والتي تتمثل في حالات الطوارئ والأزمات سواء أكانت زلازل، أم فيضانات، أم إعصار أو وباء أو تسمم جماعي أو تلوث خطير. مما يفرض على المنظمات بكافة أنواعها التحرك السليم لإدارة تلك الأزمات بما يحقق إدارة مخاطرها العنيفة والتحصن ضد تأثيراتها المختلفة، فالأزمات تحدث في كل زمان ومكان، فهي قديمة وحديثة بحيث لم يعد هناك منظمة من المنظمات بمنأى عن الأزمات، ومن المنظمات المستهدفة للأزمات (المصارف) فالأزمة المالية العالمية والتي حدثت في أواخر العام 2008 في الولايات المتحدة الأمريكية، لم تستطع الانغلاق على ذاتها بحيث لم يعد مؤسسة مصرفية كبر حجمها أو صغر في هذا العالم لم يتأثر بتداعياتها المدمرة.

تمثل تقنية المعلومات الأداة التي تعتمد عليها العديد من المصارف في جمع، معالجة، تخزين، نقل واسترجاع المعلومات. لذلك فإنه كلما ازدادت قدرات تقنية المعلومات، زادت قدرة المصارف على استغلال الفرص وتجنب التهديدات، ومن ثم تصبح قادرة على استشعار ما يحدث في البيئة الخارجية، يجمعها ومعالجتها وتحليلها للبيانات الواردة منها، مما يجعلها قادرة على التطوير والتأقلم مع بيئتها الخارجية.

1-1-2- الدراسات السابقة: Previous Studies

أولاً: الدراسات المحلية

دراسة (ابتسام القصير 2024) **حوكمة تقنية المعلومات للحد من المخاطر السيبرانية وتعزيز أمن المعلومات المحاسبية في المؤسسات الليبية العامة**، هدفت إلي تقديم اقتراح نموذج لحوكمة تقنية المعلومات للحد من المخاطر السيبرانية وتعزيز أمن المعلومات المحاسبية المؤسسات العامة الليبية عام، ومن اهم نتائجها أن حوكمة تقنية المعلومات لها دور إيجابي في الحد من المخاطر السيبرانية وتعزيز أمن المعلومات المحاسبية. وتوصي بضرورة تبني المؤسسات الليبية العامة لحوكمة تقنية المعلومات، وتفعيل لجان الحوكمة، الرقابة المستمرة، الشفافية والمساءلة.

دراسة (عبد السلام عطية 2023) **تقييم تأثير التهديدات السيبرانية على نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات المالية الليبية: دراسة وصفية**، وهدفت الدراسة إلي تقييم تأثير التهديدات السيبرانية على نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات المالية الليبية المؤسسات المالية الليبية، ومن أهم نتائجها: هي وجود تهديدات متزايدة ومتنوعة (قرصنة، تجسس، تعطيل الخدمات) تؤثر سلباً على نظم المعلومات المحاسبية من حيث السرية، الموثوقية، التوافر. ضعف المراقبة، ضعف التوعية، ضعف الاستراتيجيات وتوصي الدراسة على المؤسسات المالية تحديث السياسات والإجراءات الأمنية، اعتماد أنظمة مراقبة وكشف متقدمة، تعزيز التوعية والتدريب، التعاون مع الجهات الحكومية والخبراء.

دراسة (فرح أحيدة ومحمد سالم المنفي 2023) **الدور التوعوي للمنصات الإعلامية الإلكترونية في إدارة الأزمة والمساهمة في حلها**، دراسة ميدانية، وهدفت الدراسة إلي التعرف على الدور التوعوي لمنصات الإعلام الإلكترونية في إدارة الأزمة، والمساهمة في حلها من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا.

طلاب الإعلام بالدراسات العليا الأكاديمية الليبية بنغازي وإجدابيا ، ومن اهم نتائجها ضرورة توافق بين القائمين على المنصات ومسؤولي غرف عمليات إدارة الأزمة، وضرورة التعاون الموحد وتوصي الدراسة بضرورة بناء جسر تعاون بين وسائل الإعلام/منصات التواصل

الاجتماعي وغرف الأزمات، وتوفير المعلومات/الحقائق للمنصات الإعلامية لتساعد في المعالجة المنطقية للأزمة.

دراسة (الباروني 2023) أثر العوامل التنظيمية في فاعلية إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على مصلحة الطرق والجسور بليبيا: تهدف إلى تحليل أثر بعض العوامل التنظيمية (الرقابة على الأداء، وضوح الخطط، تصميم الهيكل التنظيمي) في فاعلية إدارة الأزمات بمصلحة الطرق والجسور بليبيا، ومن نتائجها أن العوامل التنظيمية المستهدفة ذات تأثير معنوي ودال إحصائياً في فاعلية إدارة الأزمات، وتوصي الدراسة بضرورة تعزيز وضوح الخطط والسياسات، ضبط الرقابة على الأداء، تصميم هيكل تنظيمي فعال، تدريب العاملين على هذه العوامل التنظيمية.

دراسة (شعبان كريم 2022) دور الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات بشركة ليبيا للتأمين - مصراته وهدفت الي التعرف على واقع إدارة الأزمات وللارتباط بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات لدى شركة التأمين. شركة ليبيا للتأمين، مصراته مستوى إدارة الأزمات في الشركة "مرتفع"، ووجدت علاقة ارتباط طردية قوية بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات، وتأثير دال إحصائية للذكاء الاستراتيجي في الإدارة. تدريب وتأهيل القيادات على مواجهة الأزمات قبل وقوعها، إقامة نظام اتصالات فعال، يشمل المعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية، الاهتمام بتطوير الذكاء الاستراتيجي من خلال برامج خاصة.

تانياً :- الدراسات العربية.

هناك العديد من الدراسات السابقة التي أجريت على تقنية المعلومات وإدارة أزمات والتي نذكر منها دراسة (أشواق. 2025) دور تقنيات المعلومات الحديثة في تعزيز البحث العلمي بالجامعات السعودية التحديات المتطلبات والفرص المستقبلية هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تقنيات المعلومات الحديثة في تعزيز البحث العلمي بالجامعات السعودية التحديات، والمتطلبات، والفرص المستقبلية، واستخدم البحث المنهج الاستقرائي كمنهج للبحث، واستعانته الدراسة بتحليل الإطار النظري كأداة له، وقد توصل البحث للعديد من النتائج أهمها: أن التحديات المرتبطة بالبنية التحتية التكنولوجية، وتحديات تمويل البحث العلمي، والتحديات المرتبطة بالسياسات بداخل الجامعات، ويعتمد نحو 45% من طلاب جامعة الملك فيصل على الشبكات الاجتماعية في تحقيق أغراض البحث العلمي، وحددت جامعة الملك فيصل مجموعة من الهيئات المسؤولة عن إدارة تقنية المعلومات، وهي مكتبة البنية الأساسية لتكنولوجيا

المعلومات، و COBIT، و ISO، و CMMI، و PMI، وتتمثل أدوات التقنيات الحديثة فيما يلي: Google Scholar, EBSCO Open Library, Zotero, Mendeley, EndNote, Adobe Acrobat, Essay Bot, SPSS MindMeister, Notepad, Visual Studio Code, Sublime Text, Copilot, WiseoneK, ChatGPT، وحرصت المملكة العربية السعودية على تنفيذ بنية تحتية تكنولوجية متطورة في البحث العلمي، وزيادة التصنيف العالمي للجامعات السعودية في عام 2003، ففي عام 2016، كانت ثلاث جامعات سعودية ضمن أفضل 500 جامعة عالمية، وتطبيق خطة "آفاق" للتعليم الجامعي التي تهدف إلى إدخال تقنيات التعليم الإلكتروني إلى التعليم الجامعي. وقد أوصى البحث ب: بناء نماذج تعليمية مُختلطة تجمع بين التعليم التقليدي، والتعلم الإلكتروني، وإنشاء منصات رقمية مشتركة، تُتيح للباحثين من مختلف الجامعات العمل معا.

دراسة (ياسين، 2022) بعنوان **علاقة إدارة الأزمات المصرفية بالسمعة المؤسسية دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية** هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام استراتيجيات إدارة الأزمات في عدد من المصارف العراقية، والكشف عن علاقة الارتباط بين كل متغير من متغيرات إدارة الأزمات المصرفية بالسمعة المؤسسية. ولغرض تحقيق أهداف الدراسة، فقد تم بناء المخطط الفرضي لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل، المتمثل في إدارة الأزمات المصرفية وأبعاده (فرق العمل، الاحتياطي الوقائي، تحويل المسار، تفرغ الأزمة، تفتيت الأزمة)، والمتغير المعتمد المتمثل في السمعة المؤسسية وأبعادها (الأداء المالي، الإبداع، المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة)، ولغرض التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات، اعتمدت الدراسة فرضية رئيسة وعدداً من الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها. ولغرض اختبار فرضياتها، فقد تم تطبيقها على عينة من المصارف العراقية الأهلية للحصول على المعلومات اللازمة، من خلال استمارة الاستبانة التي أعدت لهذا الغرض، وتم تعزيزها بالمقابلات الشخصية، وقد تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (8) مصارف أهلية، وهي: (الموصل، آشور الدولي، المنصور، بغداد، المتحد، الاقتصاد، عبر العراق، سومر)، وعدد (93) شخصاً من شاغلي المواقع الأتية: (مدير مفوض، معاون مدير مفوض، رؤساء أقسام ومعاونوهم، رؤساء شعب)، من خلال عينة قصدية. واعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث مقياس (ليكرت الخماسي) في الاستبانة التي أعدت كأداة رئيسة للبحث، واستخدام مجموعة الأساليب

الإحصائية المتقدمة للوصول إلى النتائج المتعلقة بها وفق برنامج Spss، توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين إدارة الأزمات المصرفية والسمعة المؤسسية). وهناك تبايناً في إدارة الأزمات من قبل تلك المصارف، حيث كان مصرف بغداد والمنصور في الصدارة في اغلب ابعاد إدارة الازمات المصرفي.

دراسة (الشبلوي، 2022)، بعنوان: **إدارة المخاطر والأزمات المصرفية وأهميتها في المصارف التجارية العراقية دراسة تحليلية**، هدفت الدراسة إلي بيان أهمية إدارة المخاطر المصرفية في تحقيق الثقة المصرفية وضمان استمرار تقديم الخدمات المصرفية إلى الأفراد، ومدى مساهمته في تحقيق الأهداف الاقتصادية العامة للدولة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي. وتم تطبيق الدراسة على عينة من المصارف العراقية وقد اشارت نتائج الدراسة إلى ما يأتي:

- 1- إن إدارة المخاطر والأزمات لها أهمية كبيرة في تعزيز الثقة المصرفية وتوسيع النشاط المصرفي التجاري مع العملاء، وهو ما يعد إثباتاً لفرضية البحث التي انطلق منها.
- 2- إن إدارة المخاطر والأزمات هي تقنية لتجنب حالات الطوارئ، والتخطيط للحالات غير المتوقعة، وكذلك طريقة للتعامل معها عند حدوثها، وذلك للتخفيف من عواقبها.
- 3- إن المخاطر والأزمات هي وضع غير طبيعي وغير مستقر ومعقد، بطبيعته يمثل تهديداً للأهداف الاستراتيجية، أو سمعة، أو وجود المؤسسة المصرفية.
- 4- تواجه إدارة الأزمات العديد من الصعوبات والمعوقات التي تمنعها من تحقيق أهدافها بالشكل المطلوب ومنها معوقات إنسانية، والعوائق التنظيمية، ومعوقات تتعلق بالمعلومات والاتصال، وغيرها من المعوقات والتحديات.
- 5- إن الهدف العام لإدارة الأزمات هو تحقيق استجابة سريعة وفعالة للظروف المتغيرة بسرعة للأزمة، وذلك بهدف التخفيف من إخطارها المتوقعة.

دراسة (أبو طه، 2021)، بعنوان: **علاقة حوكمة تقنية المعلومات بجودة التقارير المالية: دراسة ميدانية من وجهة نظر موظفي وزارة المالية الأردنية**، هدفت الدراسة إلى بيان علاقة حوكمة تقنية المعلومات وفق أبعاد (COBIT 5)، المتمثلة في التخطيط، والتنظيم الامتلاك، والتنفيذ، والدعم والتوصيل، والمتابعة والتقييم، التوجيه والمراقبة)، بجودة التقارير المالية، المتمثلة في الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية الملائمة، التمثيل الصادق، القابلية

المقارنة، القابلية للفهم، القابلية للتحقق، التوقيت المناسب من وجهة نظر وزارة المالية الأردنية، وقد تكون مجتمع الدراسة وعينته من المحاسبين، وموظفي تكنولوجيا المعلومات، والمدراء ومساعديهم، والمدققين، والمراقبين، محليي النظم، ومدخلي بيانات في وزارة المالية الأردنية، والبالغ عددهم ما يقارب (184) موظفاً وموظفة، حيث قام الباحث بعمل الاستبانة، وتم توزيع (150) استمارة على الموظفين، حيث استجاب عليها (132) موظفاً، وتم استبعاد (3) إستمارات بسبب عدم اكتمال إجابات المبحوثين عليها، حيث بلغت إستمارات الخاضعة للتحليل (129) إستمارة، ولغرض تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات، تم استخدام برمجة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية KSPSS في التحليل الإحصائية المختلفة، وهي الإحصاء الوصفي ومعامل الارتباط بيرسون، ومعامل تضخم التباين، وأيضاً تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تقنية المعلومات، وفق أبعاد إطار عمل (COBI 5)، والمتمثلة في (التخطيط والتنظيم، الامتلاك والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم، التوجيه والمراقبة)، جودة التقارير المالية والمتمثلة في خصائص النوعية للمعلومات المحاسبية (الملاءمة، التمثيل الصادق، القابلية للمقارنة، القابلية للفهم، القابلية للتحقق، والتوقيت المناسب) من وجهة نظر موظفي وزارة المالية الأردنية.

دراسة (بصبوص، 2020)، بعنوان أثر الكفاءات الجوهرية على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الكفاءات الجوهرية على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث قامت الباحثة بتطوير استبانة مكونة من (36) فقرة، وتم سحب عينة ميسرة بحيث تكونت عينة الدراسة من (215) من رؤساء الإدارات، ومدراء الدوائر، ورؤساء الأقسام الذين يعملون في البنوك الآتية: (البنك العربي، وبنك الإسكان للتجارة والتمويل، وبنك الأردن، وبنك القاهرة عمان) وهذه البنوك تمثل أكبر (4) بنوك من حيث رأس المال، ويشكلون ما نسبته (24.8%) من مجتمع الدراسة أظهرت النتائج أن مستويات كل من الكفاءات الجوهرية وإدارة الأزمات قد جاءت بمستوى تقييم مرتفع بالبنوك التجارية الأردنية، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، للكفاءات الجوهرية بأبعادها مجتمعة (المعارف،

والمهارات، والقدرات)، وبشكل منفرد على إدارة الأزمات ككل بالبنوك التجارية الأردنية، وقد أوصت الدراسة بضرورة رفع كفاءة إجراءات العمل الداخلية في البنك وتبسيطها، وعقد ورشات عمل وبرامج تدريبية، بهدف رفع مستوى معارف ومهارات وقدرات العاملين فيها بإدارة الأزمات.

دراسة بركاوي (2020)، بعنوان: أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية. استهدفت الدراسة أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية بإدارة المشتريات والمستودعات بشرطة أبو ظبي وقد توصل البحث إلى أن وجود علاقة قوية ما بين فاعلية الدعم اللوجستي في تقليل المخاطر كان مرتفعاً، وكذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية الدعم اللوجستي في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية بإدارة المشتريات والمستودعات بشرطة أبو ظبي.

دراسة (الكيلاني، 2020)، بعنوان: دور نظام المعلومات المحاسبي في الحد من الاحتيال في القوائم المالية في البنوك الأردنية، هدفت الدراسة إلى بيان دور نظام المعلومات المحاسبي في البنوك الأردنية في الحد من الاحتيال في القوائم المالية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الاستدلالي، والذي يتناسب مع أغراض الدراسة، حيث تألف مجتمع الدراسة من المدققين الداخليين والمحاسبين العاملين لدى البنوك الأردنية، وقد استخدم الباحث الاستبانة في جمع البيانات، حيث بلغت الاستبانات الموزعة على المدققين والمحاسبين العاملين لدى البنوك، ضمن اختصاص مدراء وأقسام البنك ذات العلاقة (175) استبانة، وتم استرداد (153)، أي ما نسبته (87.4%). علماً بأنه تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (spss).

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظام المعلومات المحاسبي في الحد من الاحتيال في القوائم المالية في البنوك الأردنية، وأن وجود نظام فعال بجميع مكوناته (المادية، البشرية، الفنية، والإدارية) يؤدي إلى تخفيض حالات التلاعب والتحرير في القوائم المالية، والحد من المخاطر والفرص التي تسمح للموظفين أو الإدارة بإصدار تقارير مالية احتيالية.

دراسة مرسال (2020)، بعنوان: دور نظم المعلومات في تطوير أداء المنظمات، هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم نظم المعلومات الاستراتيجية بمختلف أبعادها، وتقصي دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تطوير أداء المنظمات والمؤسسات، من خلال التطبيق على شركة النفدي المحدودة بالخرطوم، واستخدمت للبحث أداة الاستبيان لعينة قوامها (50 مفردة) من جميع

العاملين بشركة النفدي المحدودة. وقد توصل البحث إلى أن نظم المعلومات الاستراتيجية توفر معلومات شاملة، تغطي البيئة الداخلية بشركة النفدي المحدودة، بدرجة موافقة نسبتها (82%)، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الاستراتيجية وتحسين مستوى الكفاءة التشغيلية، وتشجيع الابتكار في العمل، وتطوير أداء الشركة.

دراسة (العبيدي، 2019)، بعنوان: أثر حوكمة تقنية المعلومات وفق إطار COBIT-

5 على جودة التدقيق الداخلي في البنوك التجارية الأردنية، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر حوكمة تقنية التجارة العاملة في الأردن، وفقا لإطار عمل COBIT-5 على جودة التدقيق الداخلي. تكونت عينة الدراسة من مدققى الحسابات الداخليين العاملين في البنوك التجارية الأردنية، البالغ عددها (13) بنكا في سوق عمان للأوراق المالية. وقد قام الباحث بتوزيع (78) استبانة، بواقع (6) استبانات على كل بنك. واتعبت الدراسة الطريقة القصدية في توزيع الاستبانات، واستخدم أسلوب التحليل الإحصائي بواسطة برنامج (SPSS) وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج: وجود أثر ذي دلالة إحصائية لحوكمة تقنية المعلومات، وفق إطار عمل COBIT-5 على وجود التدقيق الداخلي في البنوك التجارية الأردنية. وكان هناك أثر بعدي: (تغطية البنك من البداية إلى النهاية، وتمكين أسلوب كلي)، أما الأبعاد: (تلبية احتياجات أصحاب المصالح، وتطبيق إطار عمل متكامل، وفصل الحوكمة عن الإدارة)، فلم يظهر لها أي تأثير على جودة التدقيق الداخلي. واتضح أن البنوك التجارية الأردنية تهتم بحوكمة تقنية المعلومات، وفقا لإطار COBIT-5 بمستوى متوسط.

وتوصي الدراسة بأن تقوم البنوك التجارية الأردنية بتطبيق حوكمة تقنية المعلومات وفق إطار عمل COBIT-5، كونها حصلت على مستوى متوسط من التطبيق، ونسبة تأثير مقدارها (49.9%) على جودة التدقيق الداخلي، وكانت اتجاهات المجتمع أقل موافقة بالنسبة إلى بعض الأبعاد المتعلقة بحوكمة تقنيات المعلومات.

دراسة (المطري، 2019)، بعنوان مدى توافر متطلبات تطبيق ممارسات إدارة الأزمات

في البنوك اليمنية

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر متطلبات ممارسات إدارة الأزمات والعوامل التي تحد من تطبيق تلك الممارسات في البنوك اليمنية. تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، وصممت استبانة لجمع البيانات الأولية، واستخدمت الدراسة العينة القصدية الطبقية، والتي بلغ

حجمها (82) مفردة. وبعد تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، توصلت الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي لمستوى توفر متطلبات ممارسات إدارة الأزمات في البنوك اليمنية، بلغ (3.85)، وهو مستوى مرتفع نسبياً، وهو مؤشر على أن عينة الدراسة ترى أن متطلبات تطبيق ممارسات إدارة الأزمات في البنوك اليمنية متوفرة. كما توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود العديد من المعوقات، والتي تحد من تطبيق ممارسات إدارة الأزمات في البنوك اليمنية. دراسة (عبد الحكيم 2018)، بعنوان: أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الجزائري دراسة من وجهة نظر لبعض موظفي البنوك التجارية الجزائرية للفترة 2012-2017

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية وقدرة المصارف (البنوك) الجزائرية على إدارة أزماتها، وذلك من خلال البحث في العلاقة بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية والقدرة على إدارة الأزمات، وقد تمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات المصرفية الجزائرية، في الفترة الممتدة بين نوفمبر 2016 إلى غاية جانفي 2018، ولغرض معالجة إشكالية الدراسة، تم الاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة، والذي تم توزيعه على عينة الدراسة، وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية في برنامج الحزمة الإحصائية SPSS، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أنه توجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة البنوك الجزائرية على إدارة الأزمات، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات، منها ضرورة إدارة أمن المعلومات وتخزينها، لما لها من دور في معالجة الأزمة، وإنشاء فرق عمل تعمل على كشف مواطن الضعف، وتطوير نظم اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

دراسة (الشبيلي 2018)، بعنوان: أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات، دراسة ميدانية على قطاع البنوك التجارية الأردنية، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات في البنوك، بتطوير استبانة خاصة، البنوك التجارية الأردنية، ولتحقيق هدف الدراسة، قامت الباحثة على دراسة حديثة تناولت موضوع الدراسة، حيث إن مجتمع الدراسة الحالية يشمل كافة الأفراد في الوظائف الإشرافية والرقابية المدراء، والمساعدين، ورؤساء الأقسام في 31 بنكاً تجارياً أردنياً، وتم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل في الحصول على البيانات الخاصة بهذه الدراسة في البنوك التجارية الأردنية، حيث

بلغت نسبة الاستجابة لمجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية بنسبة 07% بواقع 143 استبانة تم استلامها، وكانت مناسبة؟ للتحليل الإحصائي. واعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية واختبارات ذات مصداقية وموثوقية، وقد تم إخضاع البيانات لمجموعة من الاختبارات الإحصائية المتقدمة، الاختبار فرضيات الدراسة وصالحية نموذجها، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 73.7 لقدرات تكنولوجيا المعلومات بأبعادها قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقدرة التمدد لتكنولوجيا المعلومات، والقدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات بأبعادها، استكشاف الأزمة، الاستعداد للأزمة، احتواء الأزمة، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الأزمة، وأوصت الدراسة بتشجيع الدراسات والأبحاث المتعلقة بإدارة الأزمات وذلك من خلال الانفتاح على مختلف البحوث العلمية، وتشجيع الباحثين في التخصصات المختلفة، وإنشاء مراكز أبحاث علمية متخصصة في إدارة الأزمات، وحسن استثمار تكنولوجيا المعلومات.

دراسة (صاحي وخالد، 2018)، بعنوان: **تقييم فعالية حوكمة تقنية المعلومات في تحقيق سلامة وموثوقية القوائم المالية (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في العراق)**، هدفت الدراسة إلى الوصول إلى إطار لقياس آثار تطبيق حوكمة تقنية المعلومات في المصارف التجارية العراقية، واستخدام مواردها المتوفرة بشكل أفضل في حالة دراسة القوائم المالية للشركات أو المنشآت الراغبة في الحصول على التسهيلات الائتمانية من هذه المصارف، وتم اختيار عينة الدراسة المكونة من فئتين من موظفي الائتمان العاملين في المصارف العاملة في العراق، والمحاسبين العاملين في المنظمات التجارية الحاصلة على قروض ائتمانية من المصارف خلال الفترة (2013-2016)، وقد اعتمد الباحثان على أداة الاستقصاء في جمع البيانات من أفراد العينة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين التزام المنظمات بمبادئ حوكمة تقنية المعلومات، وكل من حداثة وحياد وصدق المعلومات للقوائم المالية المقدمة للمصارف التجارية العاملة في العراق للحصول على تسهيلات ائتمانية، بما تحققه من إمكانية التحقق من محتوى المعلومات لتلك القوائم المالية وقيمتها الرقابية والتنبؤية. وأوصت الدراسة إلى المصارف التجارية العاملة في العراق بأنه يجب عليها أن تأخذ بعين الاعتبار حوكمة تقنية المعلومات، بأنها وسيلة لتوفير احتياجات مستخدمي التقارير المالية، وذلك يؤدي إلى تحقيق الثقة

عندهم، مما يعطيهم الحافز للتعامل مع الشركات المقدمة للتقارير المالية بهدف الحصول على الائتمان.

دراسة العرقان (2018)، بعنوان: فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات

في البنوك التجارية الأردنية

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المتمثلة (رضا المستخدم النهائي، ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات)، على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية. وتم أخذ عينة ملائمة من مجتمع الدراسة وتم توزيع الاستبانة على المديرين. لجمع بيانات الدراسة، طور الباحث استبانة معتمداً على الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجميع أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإدارية (رضا المستخدم النهائي، ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات) على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية. بالاعتماد على نتائج الدراسة يوصي الباحث إدارة وصانعي القرار في البنوك التجارية باستخدام نظام معلومات حديث، يرضي تطلعات ورغبات متلقي ومستخدمي النظام، وتفهم احتياجاتهم المختلفة حول المشكلات التي تواجههم، والتي تنعكس على فاعلية النظام في إدارة الأزمات.

دراسة (تادرس، 2017)، بعنوان: دور نظم المعلومات الحاسوبية في إدارة الأزمات

(دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية، هدفت الدراسة إلى إن نجاح إدارة الأزمات بأنواعها المختلفة يستند على مجموعة من الدعائم الرئيسية، يأتي في مقدمتها المعلومات بصورة عامة والمعلومات الحاسوبية بصورة خاصة. والتي يقدمها نظم المعلومات الحاسوبية، والتي تمثل حجر الأساس لنجاح كافة الإجراءات المستخدمة في إدارة الأزمات. وفي هذا السياق، تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على درجة فاعلية نظم المعلومات الحاسوبية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية. والكشف عن دورها في إدارة الأزمات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية. ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدم المنهج الوصفي التحليلي الميداني لاستنباط النتائج باستخدام عينة عشوائية بسيطة، مكونة من (130)، موظفًا،

وبعد أن عولجت البيانات التي وردت في الاستبانة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، توصلت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لفاعلية نظم المعلومات الحاسوبية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية "مرتفعة" بمتوسط حسابي (4.00)، وانحراف معياري (0.548)، وجاءت درجة دور نظم المعلومات الحاسوبية على إدارة الأزمات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية بدرجة "مرتفعة"، بمتوسط حسابي (4.10)، وانحراف معياري (0.457).

دراسة (أبو بكر، 2017)، بعنوان: **أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات على مخاطر الرقابة التشغيلية الداخلية بالمصارف: دراسة ميدانية على عينة من المصارف بالخرطوم**. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات على مخاطر الرقابة التشغيلية الداخلية بالمصارف، دراسة ميدانية على عينة من المصارف بالخرطوم، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في التعرف على خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات، ومدى تأثيرها على مخاطر الرقابة التشغيلية الداخلية بالمصارف، ولقد اعتمدت الدراسة على فرضية تمحورت حول مدى تأثير خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات، والمتمثلة في (الخصائص الإدارية، الملاءمة السلامة) على مخاطر الرقابة التشغيلية الداخلية بالمصارف، توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها توافر بعض الخصائص الإدارية لنظم تقنية المعلومات، في المصارف محل الدراسة والمتعلقة بوجود دليل العمل وما يترتب عليه من تقسيم نظري للوظائف والمهام المصرفية، كما تمتاز نظم تقنية المعلومات في المصارف محل الدراسة بدرجة عالية، من الملاءمة في كافة جوانبها الفرعية، كذلك تمتاز نظم تقنية المعلومات المصرفية بتوافر خصائص الأمن والسلامة فيها بدرجة عالية، مما يشير إلى اهتمام الإدارة بتوفير ضوابط الأمن والحماية للمكونات المادية والمنطقية لأنظمتها المعلوماتية، كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود علاقة قوية، وتأثير ذي دلالة إحصائية لكافة متغيرات الدراسة المستقلة مجتمعة (الخصائص الإدارية، وخصائص الملاءمة، وخصائص الأمن والسلامة) في حجم المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها الأنظمة الرقابية الداخلية في المصارف كما أوصت الدراسة بضرورة توجيه الإدارات بالمصارف، محل الدراسة نحو منح الأقسام والإدارات المختلفة درجة أكبر من الاستقلالية والصلاحيات اللازمة لتنفيذ المهام والواجبات الموكلة إليها، كذلك ضرورة تفعيل دور الهيئات الرقابية المصرفية ومنحها السلطات والصلاحيات الكافية لإنجاز مهامها وأنشطتها، لضمان التزام المستويات الإدارية المختلفة بأخلاقيات العمل المصرفي.

دراسة (أحمد، 2016)، بعنوان: **تقنية المعلومات وأثرها على تسويق الخدمات المصرفية في السودان بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي السوداني**، هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدام تقنية المعلومات في تسويق الخدمات المصرفية فيصل الإسلامي السوداني وتحليل عملية استخدام تقنية المعلومات في تسويق الخدمات ببنك للتعرف على جوانب القصور فيها، وتوصية بالمعالجة. تمثلت مشكلة الدراسة في ضعف استخدام تقنية المعلومات في تسويق الخدمات المصرفية، تمثلت فرضيات الدراسة في وجود علاقة بين استخدام التقنية المعلومات الحديثة وفعالية تسويق الخدمات المصرفية، تم اتباع المنهج الوصفي التحليل باستخدام المقارنات وبرنامج SPSS، تمثلت أهم النتائج في ان استخدام التقنية الحديثة في تسويق الخدمات المصرفية ساعد على جذب العملاء، وعدم اهتمام البنك بإقامة الدورات التدريبية خارجيا، وإقامة السمنارات للعملاء، أثر سلبا على تسويق الخدمات المصرفية.

دراسة (جيجخ وفرحات، 2016)، بعنوان: **حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في الوقاية من الأزمات** هدفت هذه الدراسة، مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، و علاقتها بالحوكمة المؤسسية وفق إطار COBIT في المؤسسات الاستثمارية في الجزائر، وكانت طبيعة الدراسة التي قام بها الباحثان وصفية، استنادا على البحوث والدراسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج، من أهمها، أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات، ضرورية لضمان أفضل أداء لهيكله تقنية المعلومات كي تساند المؤسسة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، خصوصا بعد الاعتماد شبه التام على تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال، وارتباط الميزة التنافسية للمؤسسات بهذه التقنيات.

دراسة (فايزة، 2016)، بعنوان: **حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في الوقاية من الأزمات**، هدفت الدراسة إلى تعرف على تطور دور تكنولوجيا المعلومات في عالم اليوم، حيث أصبحت تلعب دورا محوريا في توفير قيمة للمؤسسات، ولكن في كثير من الأحيان تغفل هذه التكنولوجيا في توفير القيمة المأمولة والأهداف المسطرة للمؤسسة، وتصبح كل تلك الاستثمارات الكبرى في مجال تقنية المعلومات قد هدرت أو فشلت في تحقيق عائد استثمار كاف للمؤسسة، في حين تشير الدراسات إلى أن هناك حقيقية، هي أن الاستثمارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وتنفيذها، يمكن أن تحقق النتائج المرجوة منها إذا ما تم تطبيق نظام حوكمة سليم ومناسب، فكما تحتاج كافة المهام، الأنشطة والقرارات في المؤسسة إلى نظام حوكمة لتعطي

القيمة المثلي لها، فتكنولوجيا المعلومات ليست بمعزل عن ذلك، وعلى الرغم من أنه يساء أحيانا فهمها، على أنها حقل من حقول الدراسة مستقل بذاته، إلا أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات هي في الواقع جزء لا يتجزأ من استراتيجية الحوكمة العامة في المؤسسة ككل.

دراسة (المري، 2015، بعنوان: التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات، هدفت الدراسة إلى تناول دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات، من خلال تتبع أداء عينة عشوائية من البنوك التجارية القطرية، من خلال الكشف عن جوانب الضعف والقوة في أداء البنوك التجارية القطرية، ومقدرتها على التنبؤ بحدوث الأزمات المالية والقدرة على تجاوزها، وكذلك التعرف على السياسات النقدية والمالية التي أتبعها مصرف قطر المركزي في هذا المجال. وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة منها أن التدابير والإجراءات التي اتخذها مصرف قطر المركزي ساعدت في تعزيز الاستقرار المالي، بتعزيز مستويات المعيشة وتنفيذ البرامج العملاقة ومشاريع البنية التحتية، في حين أثبتت الدراسة أن هناك غموضاً لدي العاملين بالبنوك التجارية القطرية.

دراسة (افريج، 2015)، بعنوان: أثر نظام المعلومات المحاسبي على تخفيض مخاطر السيولة في البنوك السعودية: دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظام المعلومات المحاسبي في تخفيض مخاطر السيولة في البنوك السعودية التجارية والإسلامية المدرجة في سوق الأسهم المالية السعودية، من خلال دراسة مقارنة للتقارير السنوية لتلك البنوك. وقد اتبعت الباحثة المنهج الاستقرائي الاستنباطي في هذا البحث، وقد تكون مجتمع الدراسة من (3) بنوك تجارية، و (3) بنوك إسلامية مدرجة في سوق الأسهم المالية السعودي، واستخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية الملائمة من خلال برنامج .spss

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مشكلة السيولة النقدية تعد من أخطر المشكلات التي تواجه البنوك الإسلامية، بسبب طبيعة المشروعات التي تستثمر فيها الأموال، وعدم تعاملها بالفائدة الربوية، وأنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لنظام المعلومات المحاسبي على تخفيض مخاطر السيولة بين البنوك الإسلامية، والبنوك التجارية، وأن البنوك الإسلامية كانت الأكثر تفوقاً في مؤشرات السيولة، قياساً بالبنوك التجارية، وأن إنشاء بعض

البنوك التجارية بنوكاً إسلامية تابعة لها، يؤكد على اكتساب البنوك السلامية قوة تنافسية، وإمكانية جلبها للمودعين وللمستثمرين.

دراسة (الغريب، 2014)، بعنوان: نموذج مقترح لاستخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات التنظيمية: دراسة ميدانية، تتمثل مشكلة الدراسة فيما إذا كان استخدام منهج الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى إيجاد حلول فعالة لمعوقات النظام الإداري التقليدي في جامعتي قناة السويس والزقازيق محل الدراسة، وزيادة فعالية الأداء التنظيمي، وكذلك ما إذا كان منهج الإدارة الإلكترونية قادراً على تطوير أداء العاملين بشكل فعال، وتحسين جودة الخدمات الإدارية، وزيادة قدرة المنظمة على مواجهة الأزمات التنظيمية. وهدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى توافر عناصر نموذج منهج الإدارة الإلكترونية، وكذلك القيود والمعوقات التي تحد من فاعلية منهج الإدارة الإلكترونية بجامعتي قناة السويس والزقازيق، وكذلك اختبار العلاقة بين تطبيق منهج الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات التنظيمية، وذلك بجامعتي قناة السويس والزقازيق قد اشارت نتائج الدراسة:

1- وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق منهج الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات التنظيمية بالمجتمع محل الدراسة إلى الآتي:

2- تتوافر عناصر النموذج المقترح لتطبيق منهج الإدارة الإلكترونية في مجتمع البحث.

3- يتوقع المستفيدون الحصول على خدمات إدارية أفضل في ظل تطبيق منهج الإدارة الإلكترونية.

4- يوجد اختلاف معنوي ذو دلالة إحصائية بين آراء المستفيدين من جامعتي قناة السويس والزقازيق في استخدام منهج الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات داخل الجامعة بشكل فعال.

دراسة (الزيود، 2013)، بعنوان: أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية، هدفت الدراسة إلى قياس وتحليل أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية، واستخدمت البحث أداة الاستبيان على عينة قوامها (185 مفردة) من رؤساء الأقسام بالبنوك التجارية الأردنية وعددها 12 بنكاً. وقد توصل البحث إلى وجود تأثير لنظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق أولوية التسليم والمرونة التنافسية والتكلفة.

دراسة (مساعد، 2008)، بعنوان: أثر التقنية المصرفية على أداء المصارف السودانية: دراسة حالة بنك أم درمان الوطني، استعرضت الدراسة أهمية الدور الإيجابي الذي تلعبه تقنية المعلومات والتطور الإلكتروني في الخدمات المصرفية، بالتركيز على المصارف السودانية وبعد الجانب النظري من هذه الدراسة.

توصلت الدراسة إلى نتائج لمعرفة ما إذا كانت المصارف تستطيع تقديم خدمات مصرفية متطورة، وتوفير قاعدة بيانات ضخمة تساعد على تجديد وتحسين الأداء، ما يؤهلها إلى إمكانية المنافسة العالمية الحادة، تم التعرض لتقديم المصارف للخدمات المصرفية باستخدام تقنية المعلومات والتطور الإلكتروني، يؤدي إلى تقديم خدمات مصرفية متطورة ومبتكرة، تناسب متطلبات العملاء، ويؤدي ذلك أيضاً إلى سرعة إنجاز الخدمة المصرفية ومن ثم توفير زمن العميل. المنهج المتبع في هذه الدراسة الاستقرائي، الوصفي، والمنهج التحليلي، لتحليل فرضيات البحث من خلال الاستبيان، للوصول إلى النتائج والتوصيات، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. استخدام تقنية المعلومات والتطور الإلكتروني في العمل المصرفي يؤدي إلى سرعة إنجاز الخدمة المصرفية ومن ثم توفير زمن العميل.
2. التزام هذه التقنيات يقوي من المركز التنافسي للمصارف في ظل العمولة وتحرير الأسواق.

ثالثاً: - الدراسات الأجنبية.

دراسة (Ghareb, 2018)، بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات، هدفت الدراسة إلى بيان دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات، وكذلك كيف تستطيع المنظمات استغلال التقنيات كإدارة علاقات الزبائن الإلكترونية، ونظم تخطيط موارد المؤسسة للتعامل مع إدارة الأزمات بمراحلها المختلفة، وقد تمت هذه الدراسة في إقليم كردستان، وقد اعتمدت على المنهج النوعي في تحليل عدد من الحالات الدراسية، والتي بينت مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات ومشاركتها- إطار للمراسلات، ونشر المعلومات وجمعها، المساعدة في الرقابة.

دراسة (Al-Sharairi, 2018)، بعنوان: أثر مخاطر مرحلة إدخال البيانات في نظام المعلومات المحاسبي على الرقابة المحاسبية والرقابة الإدارية هدفت الدراسة إلى بيان أثر مخاطر مرحلة إدخال البيانات في نظام المعلومات المحاسبي على الرقابة المحاسبية، والرقابة الإدارية، والتدقيق الداخلي، حيث استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية، وتم توزيع (141) استبانة على المدققين الداخليين، اختبار فرضيات الدراسة باستخدام معامل الارتباط سييرمان، والانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة، حيث توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمخاطر الإدخال في نظام المعلومات المحاسبي على الرقابة الإدارية والمحاسبية، وعلى إجراءات الرقابة الداخلية، وأوصت بضرورة الاهتمام وتوخي الدقة في عملية إدخال البيانات، والمؤيدة بالمستندات الأصلية على نظام المعلومات المحاسبي، وزيادة كفاءة المدققين الداخليين في البنوك، من خلال تدريبهم على كيفية مواجهة المخاطر الناتجة عن عملية ادخال البيانات في نظام المعلومات المحاسبي.

دراسة (Alijuhmani & Emeagwali, 2017)، بعنوان: دور عملية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات التنظيمية، هدفت الدراسة إلى تحديد دور عملية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات التنظيمية وتحديد طبيعة العلاقة بين التخطيط وإدارة الأزمات على البنوك الأردنية، في مدينة الرمثا، بقياس التوجه الخارجي والداخلي في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات، من خلال أربع وجهات نظر مختلفة، هي: الكشف عن الإشارات، والتحضير، والوقاية، والاستعداد للأزمات، والتعلم. وذلك بمعرفة كيفية الاستفادة من الميزات التي يوفرها التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات. وكانت أهم نتائج الدراسة أن التخطيط الاستراتيجي يساهم في تطوير كل من القدرة التشغيلية والقدرة المعززة على التعلم خلال الأزمات وبعدها. كما بينت النتائج أيضا أن البنوك الأردنية لديها خطة استراتيجية واضحة لمواجهة الأزمات وتجنبها عند حدوثها، ويتم توضيحها لجميع الموظفين على مختلف المستويات والإدارات داخل البنك، كما تشير إلى العلاقة القوية بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات في البنوك الأردنية، التي اعتمدها الموظفين ومن ثم يؤثر على أداء البنوك بشكل إيجابي. وبالاستناد إلى النتائج السابقة، أوصت الدراسة بأن على البنوك الأردنية أن تكون أكثر إدراكا للدور الاستراتيجي للتخطيط وما يمكن أن يلعبه في الإدارة الفعالة والتأهب للأزمة، بتشجيع المختصين في التخطيط، الاستراتيجي والمسؤولين عن إدارة الأزمات.

دراسة (Williams, et.al., 2017)، بعنوان: **الفرص والتكامل في إدارة الأزمات ومرونتها، من خلال القيام بتطوير إطار تكاملي**، هدفت الدراسة إلى مناقشة الفرص والتكامل في إدارة الأزمات ومرونتها، من خلال القيام بتطوير إطار تكاملي يركز حول المواضيع الرئيسية لكل من الأزمة والمرونة. وكانت من أهم النتائج أن المرونة تشير إلى وسائل التصدي للضعف أو الاختلال الاستراتيجي، بالإضافة إلى الاستجابة والتكيف مع الأحداث. ومن خلال دمج عنصر إدارة الأزمات مع عنصر المرونة تقوم المؤسسات أو المنظمات بتحويل قدراتها المرنة إلى أدوار مرنة.

دراسة (Verma & Sehgal, 2016)، بعنوان: **بيان دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في التعامل مع مراحل الأزمة**، هدفت الدراسة إلى بيان دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في التعامل مع مراحل الأزمة والمساعدة في حلها. وركزت على دور استخدام أنظمة النماذج والمحاكاة في التدريب على إدارة الأزمات وكيفية التعامل معها. حيث إنه من الصعب التدريب من خلال الواقع الحقيقي. وكذلك بأن متخذي القرار يواجهون صعوبات في آليات التحضير والاستجابات للأزمات، وذلك بسبب حالات عدم التأكد والتي قد يواجهونها. ولكن من خلال استخدام النظم الحديثة مثل نظم دعم القرارات، والنظم الخبيرة، وأنظمة الذكاء الاصطناعي، فإنهم يستطيعون أن يعملوا سيناريوهات متعددة، يقومون من خلالها بتجريب العديد من البدائل والخيارات، والتي ستساعدهم في التحضير للأزمات وتجنبها، وكذلك التعامل معها في حال وقوعها.

دراسة (Nimsith, 2016)، بعنوان: **"تأثير الكفاءة الجوهرية على الميزة التنافسية للشركات المصرفية في سريلانكا"**، سعت الدراسة إلى معرفة مستوى للكفاءات الجوهرية متمثلة بأبعادها (ندرة المصادر، والمعرفة، والقدرات، والتسهيلات، والعمليات)، وأثرها على الميزة التنافسية. حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بحيث تم توزيع (30) استبانة على مداري (7) بنوك سريلانكية. وأظهرت النتائج أن مختلف البنوك المبحوثة في سريلانكا تمتلك مجالات متعددة، يمكن اعتبارها على أنها كفاءات جوهرية مرتفعة المستوى، كما أن هناك علاقة ارتباط بين الكفاءات الجوهرية والميزة التنافسية في البنوك المبحوثة. أوصت الدراسة بأن تواصل البنوك المبحوثة في سريلانكا بتحسين ورفع مستوى الكفاءات الجوهرية فيها، وتجديدها بشكل مستمر، مما يؤدي إلى استدامة المزايا التنافسية التي تمتلكها.

دراسة (Moridasadi & Parsaeemehr, 2013)، بعنوان: حلول تخطيط موارد المؤسسات من أجل استراتيجيات نظام المعلومات لتحقيق الأهداف التنظيمية، هدفت الدراسة إلى الكشف عن أهمية الموازنة بين نظم المعلومات الاستراتيجية، عن طريق تبنيها نظام تخطيط موارد المنظمة وبين استراتيجية الأعمال؛ لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والتنظيمية طويلة وقصيرة الأجل، وتحقيق ميزة تنافسية. وقد توصل البحث إلى أنه يعتمد نجاح نظم تخطيط موارد المنظمة كأحد تطبيقات وحلول نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية في حال تلاءمت مع استراتيجيات الأعمال، وتقود المؤسسة لتحقيق غاياتها بنجاح، ضرورة تكوين بنية تحتية تجارية من نظم تخطيط موارد المنظمة مع التكامل والتعاون بين وظائف المنظمة وجميع إداراتها.

دراسة (Deborah & Joseph, 2007)، بعنوان: المخاطر الناتجة عن استخدام نظام المعلومات المحاسبي الإلكترونية هدفت الدراسة إلى بيان المخاطر الناتجة عن استخدام نظام المعلومات المحاسبي الإلكترونية، وقدرة الإدارة على مواجهتها، وأثر أمن المعلومات على قرارات الإدارة المالية والإدارية والاستثمارية، حيث تكون مجتمع الدراسة من المدققين والمحاسبين والأكاديميين، وتم توزيع (500) استبانة، وتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الانحدار المتعدد، حيث توصلت الدراسة إلى أن وجود ضوابط رقابية من قبل الإدارة يؤدي إلى توفير معلومات مالية ملائمة، وأن مسؤولية حدوث المخاطر المتعلقة بنظام المعلومات المحاسبي تقع علي عاتق المحاسبين ومحلي النظم، أوصت بضرورة تأهيل المحاسبين والمحليلين، ودعت المحاسبين إلى ضرورة إبلاغ الإدارة بأي مخاطر ناتجة عن استخدام نظام المعلومات المحاسبي لمواجهتها، ووضع الضوابط للحد منها.

1-2-1- التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية التي تناولت موضوع تقنية المعلومات وإدارة الأزمات، يتبين أن هذه الدراسات قد أسهمت في بناء قاعدة معرفية مهمة، توضّح الدور الحيوي للتقنيات الحديثة في دعم عمليات إدارة الأزمات داخل المؤسسات، فقد ركزت معظمها على توضيح العلاقة بين تقنية المعلومات وتحسين الاستجابة للأزمات، ورفع

كفاءة اتخاذ القرار، وأجمعت على أن تطبيق التقنية يسهم في الحد من آثار الأزمات، ويُسرّع عملية التعافي منها.

إلا أن مراجعة تلك الدراسات تكشف عن عدد من الملاحظات التي تُبرز مكانة الدراسة الحالية وأهميتها، حيث لوحظ أن معظم الدراسات السابقة تناولت مؤسسات عامة أو خاصة في بيئات مستقرة، في حين أن البيئة الليبية (وخاصة المصارف التجارية) تشهد ظروفًا استثنائية من عدم الاستقرار المالي والإداري والسياسي، مما يجعل من الضروري دراسة هذا الموضوع في سياق محلي خاص، يختلف عن البيئات الأخرى.

كما لوحظ أن أغلب الدراسات السابقة تناولت تقنية المعلومات كمتغير عام من دون التعمق في تحليل أبعادها المختلفة (البرمجيات، الأجهزة، قواعد البيانات، الاتصالات، الموارد البشرية التقنية)، في حين جاءت هذه الدراسة لتُعالج هذا القصور من خلال تحليل تفصيلي لأثر كل بُعد على مراحل إدارة الأزمات (الاستعداد، المواجهة، التعافي).

إضافةً إلى ذلك، فقد ركزت بعض الدراسات على الجوانب النظرية، من دون أن تقدم نموذجًا تطبيقيًا يمكن الاستفادة منه ميدانيًا، في حين تهدف هذه الدراسة إلى بناء نموذج مفاهيمي، وتقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ في المصارف التجارية الليبية، بما يدعم توجهاتها نحو التحول الرقمي، وتعزيز قدرتها على مواجهة الأزمات.

وبذلك، يمكن القول إن الدراسة الحالية تستفيد من الدراسات السابقة من حيث الإطار النظري والمنهجي، لكنها في الوقت ذاته، تتجاوزها من حيث العمق والخصوصية التطبيقية، وتسعى إلى سد الفجوة البحثية في ميدان الربط بين تقنية المعلومات وإدارة الأزمات في البيئة المصرفية الليبية.

1 - 2 - 2 - مجال تركيز الدراسات السابقة

أظهرت مراجعة الدراسات السابقة، المتعلقة بموضوع أثر تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات، أن تركيزها انصبَّ على عدد من المجالات والاتجاهات الرئيسة، يمكن تلخيصها فيما يأتي:

1. دراسات ركزت على الدور العام لتقنية المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي، حيث تناولت أثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين كفاءة المؤسسات، ورفع جودة القرارات الإدارية في الأوقات العادية والأزمات.
 2. دراسات ركزت على إدارة الأزمات بمفهومها الإداري والتنظيمي، وسعت إلى تحديد مراحلها (الاستعداد، المواجهة، التعافي)، والعوامل المؤثرة في نجاحها من دون التعمق في الجانب التقني.
 3. دراسات دمجت بين المجالين، أي بين تقنية المعلومات وإدارة الأزمات، وبيّنت أهمية استخدام الأنظمة الإلكترونية، وقواعد البيانات، ونظم دعم القرار في التنبؤ بالأزمات والحد من آثارها.
 4. دراسات تناولت قطاعات مختلفة مثل التعليم، الصحة، الصناعة، والخدمات العامة، في حين كان نصيب القطاع المصرفي محدوداً، خصوصاً في البيئة الليبية، وهو ما يُعد فجوة بحثية تحاول الدراسة الحالية معالجتها.
 5. كما ركز عدد من الدراسات السابقة على التحديات التي تواجه تطبيق تقنية المعلومات في المؤسسات، مثل ضعف البنية التحتية التقنية، أو نقص الكفاءات البشرية المؤهلة، أو غياب السياسات التنظيمية الداعمة للتحويل الرقمي.
- وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الدراسات السابقة شكلت قاعدة معرفية مهمة، ساعدت في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية، غير أنها لم تتناول أثر تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات في المصارف التجارية الليبية بشكل مباشر وشامل، مما يبرز أهمية هذه الأطروحة في سد هذا النقص، وإثراء المعرفة في هذا المجال الحيوي

1 - 2-3 - أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

وفيما يأتي أهم أوجه التشابه التي يمكن أن توجد بين دراستك بعنوان:

"أثر تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات في المصارف التجارية الليبية"

والدراسات السابقة ذات الصلة:

أولاً: من حيث الموضوع والمجال العام

1. الاهتمام بدور تقنية المعلومات في دعم الأداء الإداري والوظيفي داخل المؤسسات.
2. التركيز على إدارة الأزمات كأحد المجالات الحيوية التي تستفيد من التطور التقني.

3. السعي إلى تحليل العلاقة بين التكنولوجيا والفعالية التنظيمية، أو تحسين اتخاذ القرار في الأزمات.

ثانياً: من حيث الأهداف البحثية

1. الهدف المشترك المتمثل في تقييم أثر تطبيق نظم المعلومات على كفاءة إدارة الأزمات، أو جودة الاستجابة لها.

2. محاولة تحديد العوامل التقنية والتنظيمية المؤثرة في نجاح تطبيق تقنيات المعلومات في المؤسسات.

3. البحث عن سبل تطوير آليات إدارة الأزمات باستخدام الأدوات التقنية الحديثة مثل نظم دعم القرار، أو قواعد البيانات، أو الاتصالات الإلكترونية.

ثالثاً: من حيث المنهجية والأسلوب العلمي

1. الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها.

2. استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من الموظفين والإدارات المعنية.

3. الاستفادة من التحليل الإحصائي لبيان العلاقة بين متغيرات الدراسة

رابعاً: من حيث النتائج العامة

1. اتفاق معظم الدراسات السابقة على وجود تأثير إيجابي لتقنية المعلومات في تحسين إدارة الأزمات وسرعة الاستجابة لها.

2. تأكيد أهمية البنية التحتية التقنية والتدريب البشري كشرط أساسي لنجاح تطبيق تقنية المعلومات في الأزمات.

1 - 2 - 4 - أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

1. **البيئة الميدانية:** ركزت الدراسة على المصارف التجارية الليبية التي تعمل في بيئة اقتصادية وسياسية غير مستقرة، في حين أجريت معظم الدراسات السابقة في دول وقطاعات أكثر استقراراً.

2. **المتغيرات المدروسة:** تناولت الدراسة أبعاد تقنية المعلومات تفصيلياً (الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، الاتصالات، الموارد البشرية التقنية)، في حين تناولتها بعض الدراسات السابقة بشكل عام.

3. **الربط التطبيقي:** سعت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين أبعاد التقنية ومراحل إدارة الأزمات (الاستعداد، المواجهة، التعافي)، وهو جانب لم يُعالج بعمق في الدراسات السابقة.
4. **النموذج و المفاهيم:** قدمت الدراسة نموذجاً مفاهيمياً مقترحاً، يوضح تأثير التقنية على فعالية إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الليبي.
5. **المنهجية الميدانية:** اعتمدت الدراسة على عينة من مديري الفروع ورؤساء الأقسام بالمصارف الليبية، في حين اختلفت عينات الدراسات السابقة بحسب القطاعات والمؤسسات.
6. **الأهداف العملية:** تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق، لتحسين إدارة الأزمات في المصارف الليبية، في حين ركزت بعض الدراسات السابقة على الجوانب النظرية.
7. **القيمة المضافة:** تسعى الدراسة إلى سد الفجوة البحثية في البيئة الليبية، وتعزيز جهود التحول الرقمي والإصلاح الإداري في القطاع المصرفي

1- 2- 5- الخلاصة :

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة في مجال تقنية المعلومات وإدارة الأزمات، أن الباحثين أجمعوا على أهمية دمج التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري والمؤسسي، باعتبارها وسيلة فعّالة لتحسين الأداء، والقدرة على مواجهة الأزمات بمختلف أنواعها. فقد تناولت تلك الدراسات تأثير نظم المعلومات، وقواعد البيانات، وأنظمة الاتصال، في رفع كفاءة إدارة الأزمات، وسرعة اتخاذ القرارات، وتحقيق التواصل الفعّال داخل المؤسسات أثناء الأزمات الطارئة، كما بينت أن نجاح تطبيق التقنية يعتمد بدرجة كبيرة على البنية التحتية التقنية، والتأهيل البشري، والدعم الإداري.

وعلى الرغم من هذا الزخم المعرفي، إلا أن مراجعة الدراسات السابقة أظهرت قصوراً واضحاً في تناول البيئة الليبية، وخاصة القطاع المصرفي، الذي يشهد تحديات مالية وتنظيمية وأمنية متكررة، تستدعي دراسة معمقة للعلاقة بين التقنية وإدارة الأزمات في هذا السياق الخاص، وهنا برزت أهمية الدراسة الحالية، التي تسعى إلى سد هذه الفجوة، من خلال تحليل أثر تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات في المصارف التجارية الليبية، مع التركيز على الأبعاد

التقنية (البرمجيات، الأجهزة، قواعد البيانات، الاتصالات، الموارد البشرية التقنية)، ومراحل إدارة الأزمات (الاستعداد، المواجهة، التعافي).

كما تتميز الدراسة الحالية عن سابقتها بأنها لا تكتفي بالتحليل النظري، بل تقدم نموذجًا مفاهيميًا تطبيقيًا، مدعومًا بنتائج ميدانية من واقع المصارف الليبية، يهدف إلى تطوير آليات العمل المصرفي، وتعزيز قدرة المؤسسات على التكيف مع الأزمات المستقبلية. ومن ثم، يمكن القول إن الدراسة الحالية تمثل إضافة علمية وميدانية مهمة، تجمع بين الاستفادة مما قدمته الدراسات السابقة، والبناء عليها لتقديم رؤية حديثة ومتكاملة، تتماشى مع التحول الرقمي والإصلاح الإداري في ليبيا.

1 - 1 - 3- مميزات الدراسة عن الدراسات السابقة: Distinguishing Features of the Current Study

تتميز هذه الدراسة بجوانب عدة تجعلها إضافة علمية مهمة في مجال تقنية المعلومات وإدارة الأزمات منها.

1. البيئة الميدانية الخاصة: ركزت الدراسة على المصارف التجارية الليبية، التي تعمل في بيئة اقتصادية وسياسية غير مستقرة، وهو ما يجعل نتائجها أكثر ارتباطًا بالواقع المحلي مقارنة بمعظم الدراسات السابقة، التي أجريت في بيئات مستقرة، أو في قطاعات أخرى.

2. تحليل تفصيلي لأبعاد تقنية المعلومات: تناولت الدراسة كل بُعد من أبعاد التقنية (الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال والموارد البشرية التقنية)، وربطت تأثيرها مباشرة بمراحل إدارة الأزمات (الاستعداد، المواجهة، التعافي)، وهو ما يميزها عن الدراسات السابقة، التي تناولت التقنية كمتغير عام من دون التفصيل في أبعادها.

3. النموذج المفاهيمي التطبيقي: قدمت الدراسة نموذجًا مفاهيميًا يوضح العلاقة بين تطبيق تقنية المعلومات وفعالية إدارة الأزمات في القطاع المصرفي، وهو جانب عملي لم يركز عليه معظم الدراسات السابقة.

4. المنهجية الميدانية المستهدفة: اعتمدت الدراسة على عينة من موظفي وإداريي المصارف الليبية، ما يعكس خصوصية البيئة المحلية ويتيح نتائج قابلة للتطبيق العملي، مقارنة بالدراسات السابقة التي ركزت على عينات عامة أو من قطاعات مختلفة.

5. الأهداف العملية والتوصيات التطبيقية: تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ لتحسين إدارة الأزمات في المصارف، بما يدعم التحول الرقمي والإصلاح الإداري، وهو ما يضيف قيمة ميدانية وعملية متميزة عن الدراسات السابقة ذات الطابع النظري غالبًا.

1-1-4- مشكلة الدراسة: Research Problem

إن مجتمع اليوم هو مجتمع الأزمات التي أصبحت لصيقة بالإنسان المعاصر في مختلف مجالات الحياة، والفرد، الأسرة، المجتمع، الدولة لم تسلم من هذه الأزمات والكوارث التي تتعرض لها بصفة مستمرة. لذلك، كان لزاما على مختلف دول العالم اليوم إيجاد طرق وسبل لتفادي وقوع هذه الأزمات وكيفية التعامل معها، حيث شهد العالم اليوم انطلاقة سريعة للبحث، من أجل بناء منظومة علمية جديدة، تعرف باسم "إدارة الأزمات". إن مجتمع اليوم هو مجتمع المعلوماتية وتقنية المعلومات، التي أصبحت سمة من سماته، شأنها شأن الأزمات. وعلى الرغم من هذا كله، فإن التقدم العلمي والتكنولوجيا المعلوماتية لم تؤد إلى نهاية المشكلات والأزمات. وتعمل المصارف التجارية في ليبيا في بيئة متغيرة، شديدة التنافس، مما يزيد حالة عدم التأكد من الظروف المحيطة بها، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة احتمالية مواجهة هذه المصارف للأزمات التي تهدد قدرتها على البقاء والنمو والاستمرار، وقد واجهت هذه المصارف بعض الأزمات والصعوبات، نتيجة لتأثرها بتداعيات الأزمة المالية العالمية المعاصرة، ولم تتمكن أغلبها من إدارة مواردها المالية بكفاءة وفاعلية. إن تقنية المعلومات تساهم في الحد من حدوث هذه الأزمات، كما أن الاستخدام المتزايد لتقنية المعلومات في المصارف يتطلب تركيزاً كبيراً على القدرات، التجهيز، والتخطيط، وذلك لاستخدام هذه التقنية في تجنب حدوث الأزمات. وقد بين الباحث أبو عمر (2009) في توصياته على الاهتمام المتزايد بتقنية المعلومات، لأنها تعد عصب العمل المصرفي، وهذا يعطي المصارف القدرة على تجنب الأزمات، والانتباه لها، والتخفيف من أثارها السلبية في حال وقوع الأزمة، ولمواجهة الأزمات والتغلب عليها، لابد من إيجاد نظام لإدارة الأزمة، وتتطلب الإدارة الناجحة توفير المعلومات الكافية في الوقت الملائم، وبالشكل الذي يساعد على ترشيد عملية اتخاذ القرارات، ولما كانت المعلومات هي المنتج الرئيس لتقنية المعلومات تمثل أهم الأدوات لتوفير المعلومات اللازمة لإدارة الأزمة في المصارف المذكورة، فإن تقنية المعلومات الناجحة تزيد من قدرة هذه المصارف على متابعة التغيرات التي تحصل في البيئة واتخاذ القرارات الصائبة بشأنها، مما يحد من الأزمات التي تتعرض لها، وذلك من خلال

تقديم التحذيرات المبكرة والتقارير عن الأحداث الملائمة في التوقيت المناسب. ولمزيد من الشواهد والأدلة على مشكلة الدراسة، قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية، عن طريق توزيع صحيفة استبيان بسيطة على عينة الدراسة، والمتمثلة في المصارف التجارية الليبية العامة بالمنطقة الغربية (طرابلس، الزاوية)، والبالغ عددها (30) استبيان، وجاءت المتوسطات الحسابية لأبعاد إدارة الأزمات على النحو الآتي:

بعد إدارة الأزمات	أستكشاف الأزمات	الأستعداد للأزمة	احتواء الأزمات	استعادة النشاط والتوازن	التعلم من الأزمة
النسبة	2.21منخفضة	2.6متوسطة	3.1متوسطة	3.12متوسطة	1.5منخفضة جداً

ومن خلال الجدول أعلاه، يتضح لنا تتدني المتوسطات الحسابية لأبعاد إدارة الأزمة، وهذا يشير إلى ضعف إدارة المصارف التجارية العامة في التعامل مع الأزمات وإدارتها، تماشياً مع التطورات الحديثة والمهمة لتقنية المعلومات، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية ومراجعة الدراسات السابقة ذات العلاقة، يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال الاجابة عن التساؤلات الآتية:

ما أثر تطبيق تقنية المعلومات بكل أبعادها على إدارة الأزمات في المصارف التجارية الليبية العامة ؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما أثر تطبيق المكونات المادية على إدارة الأزمة في المصارف التجارية العامة الليبية؟
2. ما أثر تطبيق البرمجيات والتطبيقات على إدارة الأزمة في المصارف التجارية الليبية العامة ؟
3. ما أثر تطبيق قواعد البيانات على إدارة الأزمة في المصارف التجارية الليبية العامة ؟
4. ما أثر تطبيق الشبكات والاتصالات على إدارة الأزمة في المصارف التجارية الليبية العامة ؟
5. ما أثر العنصر البشري على إدارة الأزمة لدى المصارف التجارية الليبية العامة ؟

1-1-5- أسباب اختيار الدراسة - Reasons for Choosing the Study

- 1- أهمية الموضوع علمياً وعملياً: تقنية المعلومات أصبحت من الركائز الأساسية لدعم عمليات اتخاذ القرار وإدارة الأزمات، وما زال هناك حاجة لدراسة أثرها بشكل محدد على المؤسسات المصرفية الليبية.
- 2- ندرة الدراسات المحلية: قلّة الدراسات التي تناولت العلاقة بين تقنية المعلومات وإدارة الأزمات في المصارف الليبية، مما يبرز حاجة البحث إلى سد الفجوة المعرفية في هذا المجال.
- 3- التحديات الاقتصادية والسياسية في ليبيا: تواجه المصارف التجارية بيئة غير مستقرة، مما يجعل دراسة أثر التطبيقات التقنية على إدارة الأزمات أمراً ضرورياً، لضمان استمرارية العمل وتحسين فعالية الاستجابة.
- 4- تطور التقنيات الحديثة: ظهور نظم المعلومات الحديثة، وقواعد البيانات، وأنظمة دعم القرار، والحلول الرقمية الأخرى، يستدعي تقييم مدى فاعليتها في إدارة الأزمات المصرفية.
- 5- الأثر العملي المتوقع من الدراسة : تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق، تساعد المصارف على تعزيز قدرتها على مواجهة الأزمات وتحقيق التحول الرقمي بشكل فعال.
- 6- القيمة الأكاديمية للدراسة : توفر الدراسة إضافة علمية ميدانية للمكتبة البحثية الليبية، وتضع إطاراً نظرياً ومنهجياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية حول إدارة الأزمات والتقنية المصرفية.

1-1-6- أهمية الدراسة: Significance of the Study

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أنها تعد إحدى الدراسات الإدارية في مجال تقنية المعلومات، التي تساعد في وضع الحلول لإدارة الأزمات، التي تمكنها من التغلب على المشكلات، الأمر الذي يستدعي النظر في أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية والعلمية وذلك على النحو الآتي:

أولاً : الأهمية النظرية: تعد موضوعات تقنية المعلومات وإدارة الأزمات من الموضوعات المعاصرة الجديرة بالدراسة، بسبب المشكلات والمخاطر الناجمة عن انتشار تطبيقات تقنية المعلومات في المصارف التجارية العامة الليبية الامر الذي يستدعي مواجهة المشكلات وحماية التعاملات المصرفية و الالكترونية المهمة.

ثانياً : الأهمية العلمية: يساعد تطبيق تقنية المعلومات في إدارة الأزمات في المصارف التجارية العامة الليبية، والتصدي للمشكلات والمخاطر عند التوسع في استخدام تقنية المعلومات كمحددات لنجاح التعاملات المصرفية وحماية المعلومات، التي قد تعيق تطور القطاع المصرفي بصورة عامة، وتساعد المدراء بقطاع المصارف التجارية في التركيز على فعالية إدارة الأزمات داخل المنظمة، وتنمية وعي المديرين ببعض الأزمات وخصائصها وكيفية التعامل معها.

1-1-7- أهداف الدراسة: Objectives of the Study

تسعي الدراسة الي تحقيق الاهداف التالية

- 1- تشخيص مستوى تطبيق تقنية المعلومات وجاهزيتها في المصارف التجارية الليبية العامة بالمنطقة الغربية من حيث توافر وكفاءة (الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، والموارد البشرية التقنية).
- 2- قياس أثر تطبيق تقنية المعلومات على فعالية إدارة الأزمات في المصارف المدروسة عبر مراحل (الاستعداد، الاستجابة، التعافي).
- 3- اختبار دلالة وقوة العلاقة الإحصائية بين أبعاد تقنية المعلومات وإدارة الأزمات باستخدام أساليب التحليل الكمي للتحقق من حجم التأثير.
- 4- اقتراح إطار تطبيقي وتوصيات تنفيذية قابلة للتطبيق لتعزيز جاهزية المصارف لإدارة الأزمات في ضوء نتائج التحليل الميداني

1-1-8 - فرضيات الدراسة: Research Hypotheses

تعتمد الدراسة على الفرضيات الآتية:

- الفرضية الرئيسية للدراسة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق تقنية المعلومات وإدارة الأزمات عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).
- وتشتق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق المكونات المادية (الأجهزة والمعدات)، وإدارة الأزمة عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق البرمجيات والتطبيقات وإدارة الأزمة عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

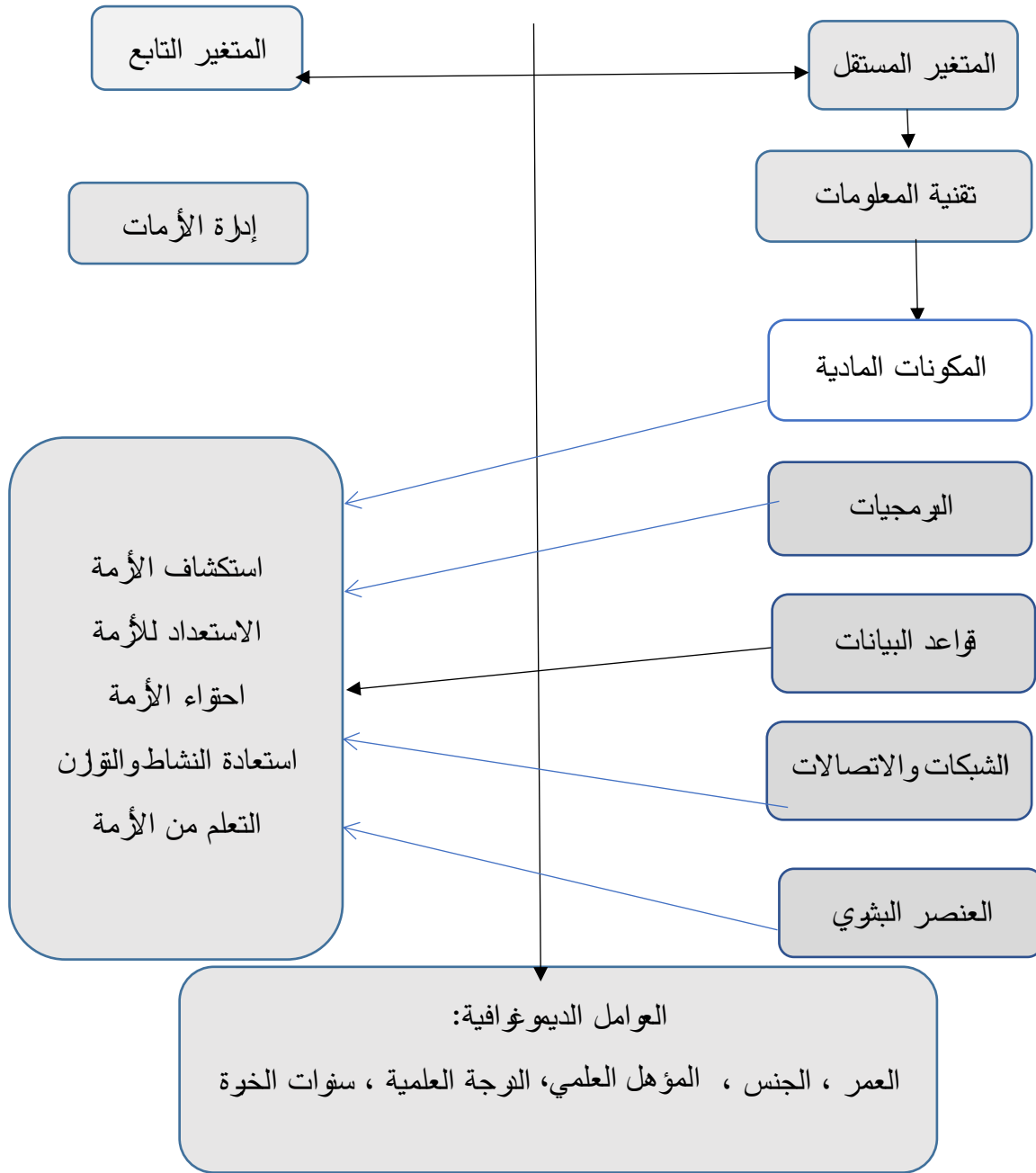
الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق قواعد البيانات وإدارة الأزمة عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الشبكات والاتصالات وإدارة الأزمة عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين العنصر البشري وإدارة الأزمة عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

1-1-9 - نموذج الدراسة: Conceptual / Theoretical Model

استناداً إلى الإطار النظري للدراسة، وما توصلت إليه الدراسات السابقة، وبعد تشخيص مشكلة الدراسة، تم وضع نموذج لتحديد طبيعة العلاقة والتأثير بين دور تقنية المعلومات الذي يمثل المتغير المستقل (المكونات المادية لتقنية المعلومات، المكونات البرمجية، مستودعات وقواعد البيانات، تقنيات الاتصالات والشبكات، المعرفة التقنية للموارد البشرية)، وإدارة الأزمات التي تمثل المتغير التابع، وتتكون من المتغيرات الفرعية (مراحل إدارة الأزمات)، كما هو مبين في مخطط الدراسة الشكل (1).



1. المصدر. من اعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة (دراسة اشواق.2025- دراسة ياسين 2022- دراسة ابوظة 2021- دراسة عبدالحكيم 2018- دراسة الشبلي 2018- دراسة فائزة 2016)

1-1-10 - أدوات جمع البيانات: - Data Collection Tools

- 1- القيام بدراسة مكتبية من خلال دراسة الكتب، والدوريات، والمقالات، والبحوث، والدراسات النظرية والميدانية السابقة، التي تناولت كلاً من تقنية المعلومات وإدارة الأزمات.
- 2- القيام بدراسة ميدانية بالقطاع المصرفي محل الدراسة، بغرض جمع البيانات الأولية باستخدام صحيفة الاستبيان من مفردات عينة الدراسة.

3- تحليل نتائج الدراسة الميدانية باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة البيانات، بهدف اختبار مدى صحة الفروض، واستخلاص النتائج وتحليلها ومناقشتها، واقتراح التوصيات المناسبة.

1-1-11 منهج الدراسة: Research Methodology

استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره أنسب المناهج لطبيعة الدراسة وأهدافها وفروضها

1-1-12 مجتمع الدراسة :- Study Population

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمختلف المستويات الغدارية (مدراء مكاتب، رؤساء أقسام، رؤساء الوحدات، الموظفون في المصارف التجارية الليبية العامة بالمنطقة الغربية (مصرف الجمهورية- المصرف التجاري الوطني - مصرف الصحاري- مصرف الوحدة)

1-1-13 عينة الدراسة :- Sample of the Study

تتمثل عينة الدراسة في عينة عشوائية من مجتمع قيد الدراسة، والمتمثلة في المصارف التجارية الليبية العامة بالمنطقة الغربية، وتوزيع صحفية استبيان بعدد (340) استبانة، موزعة على (مصرف الجمهورية- المصرف التجاري الوطني- مصرف الصحاري).

1-1-14 حدود الدراسة:- Study Limitations

1- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على المصارف التجارية الليبية العامة بالمنطقة الغربية.

2- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على مدارء الإدارات والأقسام والموظفين بمختلف المستويات الإدارية في المصارف التجارية الليبية العامة بالمنطقة الغربية (مصرف الجمهورية- المصرف التجاري الوطني - مصرف الصحاري- مصرف الوحدة)

3- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال عامي. 2024- 2025 م

4- الحدود الموضوعية : ركزت الدراسة على أثر تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات في ليبيا، مع دراسة تطبيق على المصارف التجارية الليبية العامة بالمنطقة الغربية (مصرف الجمهورية- المصرف التجاري الوطني - مصرف الصحاري- مصرف الوحدة).

1-1-15- التعريفات الإجرائية للدراسة - Key Concepts and Terms

تم تعريف متغيرات الدراسة وأبعادها على النحو الآتي:.

أولاً: تقنية المعلومات: تعرف تقنية المعلومات بأنها : مجموعة من الأدوات التي تساعد على العمل مع المعلومات، وإنجاز المهام المتعلقة بها ومعالجتها، والتعامل مع المفردات ذات الصلة بالحاسوب، وكذلك التطبيقات ذات الأوساط المتعددة، التي تساعد في رؤية وسماع وقراءة موضوعات مختلفة، ويساعد الأجهزة والمعدات في توفير المعلومات وتبادلها على مستوى العالم، والاتصال بالآخرين ببسر وسهولة في كل مكان.

1- المكونات المادية (الأجهزة والمعدات) لتقنية المعلومات: هي جميع التجهيزات والمعدات المادية المستخدمة في إدخال وتحويل البيانات بكافة أشكالها إلي معلومات بمختلف أنواعها، على هيئة مخرجات يستفاد منها في مجالات متعددة، أو تخزين لحين الحاجة إليها، وتعد أجهزة الحاسوب من أهم هذه المكونات، وتتكامل في اعمالها بواسطة أنظمة إلكترونية، يمكنها إعطاء تعليمات لإدخال البيانات ومعالجتها، والقيام بعمليات التخزين والاسترجاع وارسال البيانات والمعلومات من خلال وحداتها المادية⁽¹⁾.

2- المكونات البرمجية لتقنية المعلومات:

المكونات البرمجية لا تشمل فقط البرامج التي توجه وتدير المكونات المادية للحاسوب، ولكنها أيضا تشمل الأيعازات التي يحتاجها الأفراد لمعالجة البيانات، والتي تسمى إجراءات.⁽²⁾

3- مستودعات وقواعد البيانات: هي مجموعة منظمة من البيانات التي تجمع بينها علاقات منطقية، تسهل تخزينها، واسترجاعها، وتعديلها أو الاستفسار عن مكوناتها، واعداد التقارير لمراجعتها.

4- تقنيات الاتصالات والشبكات: هي عبارة عن عملية الاتصال عبر الوسائط والوسائل الإلكترونية، وتعمل لتصل المعلومات عبر مسافات بين أجهزة في مواقع مختلفة، أو توزيع البيانات بين محطتين حاسوبيتين أو أكثر.⁽³⁾

(1) البرزنجي، حيدر؛ الهواسي، حسن (2015): تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة: 9، ص 50

(2) الصباغ، عماد (2000): نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها:، ص 27

(3) الحوري، فالح (2004): استراتيجية تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية، لبنان (ص33)

5- المعرفة التقنية للموارد البشرية: إن امتلاك العنصر البشري المزود بالمعرفة التقنية من أهم موارد المنظمات الحديثة، وهو المسئول عن إدارة وتشغيل وتطوير تقنية المعلومات، وقد أشار بعض الكتاب والباحثين في كتاباتهم الي أهمية إعداد العنصر البشري تقنيا، بالتزامن مع إعداد وتطوير المستلزمات المادية والبرمجية. (1)

تانياً إدارة الأزمات: هي التنسيق الشامل لاستجابة المنظمة اللازمة بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب، بهدف تجنب أو تقليل الضرر الذي يلحق بربحية المنظمة، أو سمعتها، أو قدرتها على العمل، وغالبا ما تتضمن الحاجة إلى القيام بذلك قرارات سريعة، على أساس معلومات غير مؤكدة أو غير كاملة. (2)

أبعاد إدارة الأزمات:

1- استكشاف الأزمة هو عملية تحليل الأزمة، وتحديد أسبابها وتأثيراتها السلبية على المؤسسة أو النظام، واتخاذ إجراءات فورية لإيجاد حلول فعالة. يتطلب استكشاف الأزمة رؤية واضحة للمشكلة، واستخدام المهارات المطلوبة لحلها.

2- الاستعداد للأزمة: يتضمن كل الممارسات والإجراءات الاحترازية، التي تتخذها المؤسسة قبل حدوث الأزمة، للتأكد من قدرتها على التعامل معها بفعالية. يشمل ذلك وضع خطط الطوارئ، وتوفير الموارد الضرورية، وتدريب الفرق على كيفية التعامل مع الأزمة.

3- احتواء الأزمة: يتمثل في الجهود المبذولة للحد من تأثيرات الأزمة على المؤسسة أو النظام، والحفاظ على السيطرة والاستقرار. يتطلب هذا الاحتواء توجيه الجهود والموارد للتغلب على أسباب الأزمة، والحد من انتشارها وتأثيراتها(3)

4- استعادة النشاط والتوازن: يشير إلى عودة المؤسسة أو النظام إلى وضعه الطبيعي بعد انتهاء الأزمة. يتضمن ذلك استعادة الأداء العادي، واستعادة الثقة والاستقرار، وإعادة تنظيم العمليات، والانتقال إلى وضعية جديدة بناءً على تجارب الأزمة (4)

(1) النجار، فايز (2007): نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، عمان، (197)

(2) الطائي، محمد (2009): المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي، بغداد (3)

(3) anyon, D. (2020): Definitions in crisis management and crisis leadership.

(4) معلوي، حورية (2013): تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات في الجزائر نموذج أزمة الجزائر (547)

5- التعلم من الأزمة: يتمثل في استخلاص الدروس والخبرات من تجربة الأزمة، وتحديد النقاط القوية والضعف، وتحسين الإجراءات والسياسات للتعامل مع الأزمات المستقبلية

1-1-16- تأثير تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات

تطبيق تقنية المعلومات في إدارة الأزمات يُعدّ من العوامل الحيوية، التي تُحدث فرقاً كبيراً في كيفية التعامل مع الأزمات قبل وقوعها، وأثناء حدوثها، وبعد انتهائها، وفيما يأتي أبرز تأثيرات تقنية المعلومات على إدارة الأزمات.

أولاً: الإنذار المبكر والتنبؤ

تساعد تقنيات مثل تحليل البيانات الضخمة (Big Data) والذكاء الاصطناعي (AI) في رصد المؤشرات المبكرة للأزمات

ثانياً: الاتصال والتنسيق الفوري

1 - تُستخدم أدوات الاتصال مثل الأنظمة السحابية، وتطبيقات المحادثة، والتواصل الفوري لتسهيل التنسيق بين الفرق المعنية.

2-تساعد في اختصار الوقت وتحسين سرعة الاستجابة. (1)

ثالثاً: جمع وتحليل البيانات

1 -يمكن لتقنية المعلومات جمع بيانات من مصادر متعددة (كاميرات، أجهزة استشعار، وسائل التواصل الاجتماعي).

2-يتم تحليل هذه البيانات باستخدام برمجيات تحليلية، لتقديم صورة واضحة ودقيقة، تساعد في اتخاذ القرار.

رابعاً: اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة

1-تتيح لوحات القيادة الرقمية (Dashboards) لصناع القرار الاطلاع على معلومات محدثة لحظة بلحظة.

2-يعزز دقة القرارات ويقلل من العشوائية.

(1)شاكير، ندي عبد القيوم (2020). واقع نظم المعلومات الحاسوبية في القطاع المصرفي في ليبيا- دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية، ص 142.

خامسًا: إدارة الموارد وتوزيعها.

1- تُستخدم أنظمة ERP أو GIS لتتبع الموارد البشرية والمادية وتوجيهها إلى الأماكن التي تحتاجها.

2- يُحسن ذلك من كفاءة الاستجابة ويقلل الهدر.

سادسًا: التواصل مع الجمهور والإعلام.

1- تُستخدم تقنية المعلومات في نشر المعلومات الدقيقة والتوعية عبر مواقع التواصل ووسائل الإعلام.

2- يقلل ذلك من الذعر وانتشار الشائعات.

سابعًا: التوثيق والتعلم من الأزمات.

1 - لتوثيق كل ما حدث في أثناء (Knowledge Management) الازمة تُستخدم تقنيات مثل أنظمة إدارة المعرفة

2- هذا يساعد في استخلاص الدروس وتحسين الخطط المستقبلية.

اذن تعد تقنية المعلومات أداة استراتيجية في إدارة الأزمات، لأنها تُحسن الاستعداد،

وتُسرع الاستجابة، وتُقلل الخسائر، وتُعزز من فرص التعافي السريع. (1)

(1) الشريدة، هيام؛ الأعرجي، عاصم (2003). العلاقة بين بعض متغيرات إدارة الأزمات كما يراها متخذي القرار في المدارس الثانوية. مجلة العلوم الإنسانية والإدارية، جامعة الملك فيصل، المجلد (4)، العدد (1)، ص 28.

الفصل الثاني

تقنية المعلومات

المبحث الأول / المعلومات

المبحث الثاني / تقنية المعلومات

المبحث الثالث / أبعاد تقنية المعلومات

المبحث الأول: المعلومات

2-1-1 - تمهيد: - Introduction

تعد المعلومات في بداية القرن الحادي والعشرين القوة التي تحدد الاستراتيجيات، وتفرز التوازنات السياسية، والعسكرية، فلم تعد القوة تتمثل في القوة السياسية أو العسكرية، أو في تحالفات وتكتلات وحشود. بل أصبحت القوة تكمن في المعلومات، و التي هي بمثابة الرأسمال اللامادي في صناعة القرار واتخاذها في كل المجالات، وما زاد المعلومات مكانة وأهمية هو تزاوجها مع التقنية، خاصة التكنولوجية الاتصالية الحديثة، و التي أحدثت ثورة في مجال المعلومات، مما جعلت الإنسان يسابق الزمن في الاستفادة من تلك المعلومات، واستغلالها الاستغلال الجيد، وأصبحت ثورة شاملة، نقلت الإنسان العادي إلى مستوى عالي من الثقافة والمعرفة في عدة معارف وعلوم خاصة في ظل هذا الزمن الذي لا يرحم، إذ يقول في هذا الصدد المفكر الفلسطيني الراحل إدوارد سعيد، "الزمن الراهن ساحة معركة، والسلاح فيها هو المعرفة وتعد المعلومات هي العمود الفقري لأي منظمة، وركنا رئيسيا لأي منظمة، فهي تشكل الأساس الذي تبنى عليه جميع قراراتها وخططها ومشروعاتها. وفي عالم الأعمال اليوم، حيث تتزايد التحديات وتتسارع وتيرة التغييرات، أصبح دور المعلومات في تحسين جودة عملية صنع القرارات أكثر أهمية من أي وقت مضى. فمن خلال توفير البيانات الدقيقة والتحليلات الشاملة، تساعد المعلومات صانعي القرارات على فهم الوضع الحالي للمنظمة، وتوقع التغييرات المستقبلية، واتخاذ قرارات أكثر استنارة وأكثر جودة (مساعد، زهير عبد الله ص 55). (2008) و المعلومات هي بيانات تم تنسيقها وتعديلها بطريقة معينة لتصبح ذات فائدة، ويعبر عن المعلومات بأنها تلخيص للبيانات، إذ تعد البيانات حقائق وأرقاماً أولية، يتم معالجتها وتنسيقها في شكل معلومات، وغالباً ما يتم الخلط ما بين هذان المصطلحان ويتم استخدامهما بالتبادل كما ينظر للمعلومات على أنها حقيقة أو فكرة أو بيانات يتم نقلها أو وصفها من خلال وسائل مختلفة، تتضمن هذه الوسائل الاتصالات الكتابية، والشفوية، والمرئية، والمسموعة، إن المعلومات تحل مشاكل عدم اليقين، إذ إنها تحدد ماهية الأشياء، مما يساعد الناس على فهم التعليمات، والتفسيرات، والأمثلة، والنظريات، ويساعد فهمها في تطوير القدرات المهنية، مثل مهارات الاتصال وغيرها، ومع انتشار التكنولوجيا، والكمبيوترات، والهواتف الذكية في عصرنا الحالي، أصبح إنتاج البيانات

وتبادل المعلومات جزءاً لا يتجزأ من نشاطاتنا وأعمالنا، عن طريق تداولها بشكل هائل وضخم عبر مدار اليوم أو الساعات، ولكن كثيراً من المهتمين بهذا الأمر أو غيرهم

2-1-2 مفهوم المعلومات وتعريفها : Concept and Types of Information

ظهر مصطلح المعلومات (information) منذ فترة طويلة، وكان أول ظهوره على شكل مختلف عنه الآن، وهو information science، وذلك في عام 1960، ثم تغير المصطلح إلى science information فيما بعد، وأصبح يهتم بخصائص وسلوك وتدقيق المعلومات، وكذلك عمليات تخليق المعلومات، وطرق جمعها، وتجهيزها، وتخزينها واسترجاعها، وكذلك أساليب التعبير عن المعلومات وقنوات نقلها إلى المستخدمين من الأفراد، سواء أتم هذا النقل عن طريق الإنسان، أو نظم الآلة والإنسان المباشرة systems machine man، أي أن علم المعلومات ظهر كنتيجة حتمية لظهور تكنولوجيا تجهيز البيانات، والأدوات المرتبطة من أجهزة آلية أو نصف آلية، وكعادة أي علم جديد، فإنه أخذ بعض المصطلحات المعروفة وغير معناها، وأضاف معاني جديدة لمصطلحات قديمة كانت معروفة، ويعد علم المعلومات من العلوم الحديثة، التي نشأت نتيجة للتطور الحتمي لتدفق الإنتاج الفكري، ورغم أن جذور هذا العلم تمتد منذ اختراع الكتابة، سواء أكانت هذه الكتابة على وسائط ورقية أم غير ورقية، ونظرا لحدثة هذا العلم، فإن مفاهيمه وتعريفاته مازالت غير مستقرة، ولم تحظ بالاتفاق الكامل عليها⁽¹⁾ مثل بقية العلوم الأخرى، التي تأسست منذ القدم، وترسخت وتعددت فترة المخاض العلمي إلى فترة النمو والازدهار، ورغم أن علم المعلومات قد تطور خلال الثلاثين سنة الماضية تطورا مذهلا وأصبح يواكب معظم العلوم الراسخة تطورا وإنتاجا وتحديثا، إلا أن العاملين فيه نظرا لتعدد واختلاف تعليمهم وميولهم الفكرية، لم يستقروا حتى الآن على تحديد المفاهيم والهويات والتعريفات المتصلة بها، والمعلومات من المصطلحات التي تكاد تفتقد وزنها الدلالي من كثرة الاستعمال. وهي من الكلمات المراوغة صعبة المراس، حيث إن جميع التعريفات التي ذكرت في المعلومات تعبر بشكل كبير عن آراء ووجهات نظر أصحابها وهذه التعريفات قد تكون مقبولة عند بعض التخصصات ومرفوضة عند البعض الآخر. وقد تم تقدير تعريفات المعلومات حتى الآن ب: 400

(1) أبو بكر، أيمن عبد الله محمد (2017): "أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات على مخاطر الرقابة التشغيلية الداخلية بالمصارف الأردنية ص 34

تعريف،⁽¹⁾ تعريف المعلومات لغويا : كلمة (معلومات مشتقة في اللغة العربية من كلمة "علم"، وترجع إلى كلمة "معلم"، أي الأثر الذي يستدل به إلى الطريق⁽²⁾) (2)، وكلمة معلومات information أصلها في اللغة اللاتينية هو كلمة information، والتي تعني شرح أو توضيح شيء ما، وتستخدم الكلمة كفحوى لعمليات الاتصال، وبهدف توصيل الإشارة أو الرسالة التي هي المعلومة والإعلام عنها، كما تتصل الكلمة بأي فحوى تفاعل بشري بين فرد وجماعته، أو بين مجموعة وأخرى اصطلاحا: بحسب تعريف معجم medias des dictionnaire لفرانسيس بال: هي نتاج الاستعلامات حول موضوع معين، و تصف وتوضح العلاقات، وتوضع في متناول الشخص المعني أو الهيئة المعنية. ويعرف قاموس المنجد لفظ المعلومات بأنه: كل ما يعرفه الإنسان عن قضية أو حادث، ويعرفه معجم لاروس بأنه الأخبار والتحقيقات، وكل ما يؤدي إلى كشف الحقائق وإيضاح الأمور ويرى لانكاستر "أن المعلومات شيء غير محدد المعاني، فلا يمكن رؤيتها، أو سماعها، أو الإحساس بها، ونحن نحاط علما في موضوع ما، إذا ما تغيرت حالتنا المعرفية للشخص في موضوع ما ويرى بروكسن أن المعلومات هي التي تعدل وتغير من البناء المعرفي بأي طريقة من الطرق، وفي المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، جاء أن المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين، أو لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها، أو تفسيرها، أو تجميعها في شكل ذي معنى، والتي يمكن تداولها، وتسجيلها، ونشرها، وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية، وفي أي شكل.⁽³⁾

أما باتيرون فعرف المعلومات بأنها عنصر أو نظام يمكن أن ينقل بواسطة إشارة أو مجموعة من الإشارات (Patteyran. p06,1996)، "، في حين راكس R. Reix عرفها بقوله: المعلومة تكون ناتجة عن إشارات ومعطيات (بيانات)، هذه الأخيرة لا تتحول إلى معلومة إلا من خلال نموذج للترجمة، يتكون من خبرة لشخص ومجموع معارفه العلمية والعملية المخزنة في ("REIX, 1995, P16) ذاكرته، وبحسب نبيل علي فان المعلومات وسيلة أو وسيط لاكتساب

(1) أبو طه، محمود خالد عثمان (2021): علاقة حوكمة تقنية المعلومات بجودة التقارير المالية: دراسة ميدانية من وجهة

نظر موظفي وزارة المالية الأردنية ص 22

(2) (الشبيلي، 2018) بعنوان أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات: ص 67:

(3) (الصباغ، عماد (2000): نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، قطر: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص 27

المعرفة ضمن وسائل عدة أخرى كالحدس، والتخمين، والممارسة الفعلية، والحكم بالسليقة (Canyon, D. (2020):⁽¹⁾، وفي نفس السياق، تحدث ألفن توفلر في كتابه تحول السلطة، حيث أتى بفكرة من يملك المعلومات يملك العالم، إذ تحول معيار القوة إلى من يملك المعلومة، ويتحدث توفلر عن عصور حضارية يركز فيها على عصر المعلومات الذي بدأ منذ فترة غير وجيزة، ويتحدث عن مسؤولية مالكي المعلومات وحملتها، ويتحدث أيضا عن عمليات المعلومة من تسريب وحجب لها، ولتأكيد هذا يشير إلى عملية اتخاذ القرارات، التي تبنى على عملية معالجة المعلومات من طرف المختصين. فعند توفلر المعلومة تساوي القوة، وعند هاربرت تشيلار هي التلاعب بالعقول أما الدكتور عماد عبد الوهاب الصباغ، فيقول "إذا أردنا إعطاء تعريف للمعلومات، فيجب أن نوضح العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة والتعلم، إذ اعتبر المعلومات هي ما نحصل عليه نتيجة معالجة البيانات بطريقة تزيد من مستوى المعرفة لمن يحصل عليها، وهي ذات قيمة وفائدة في صناعة القرارات.⁽²⁾

ولقد عرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية بأنها تلك البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين، لاستعمال محدد ولأغراض معينة، إضافة إلى المساهمة في اتخاذ القرارات، فالمعلومات عبارة عن بيانات أو معطيات معالجة تم تداولها وتناقلها بغرض الوصول إلى المعرفة، إذ تفيد المعلومات الشخص المستقبل لها في صنع القرار، والتقليل من الشك وتغيير الاعتقاد.⁽³⁾ في حين عرفها قاموس البنهاوي بأنها الحقائق الموصلة أو الرسالة، تستخدم لتمثيل حقيقة أو مفهوم باستخدام وحدة وسط بيانات، ومعناه عملية توصيل حقائق أو مفاهيم من أجل زيادة المعرفة⁽⁴⁾، والمعلومات هي بيانات معالجة ومنظمة ذات سياق محدد. إنها مجموعة منطقية من البيانات المترابطة. المعلومات تثري المعرفة وتحسن عملية صنع القرارات.

ونخلص من التعاريف السابقة إلى أن كلمة معلومات تعني الحقائق والأفكار الناتجة عن البيانات، حيث تكتسب من خلال الاتصال، أو البحث، أو التعليم، أو الملاحظ ومن هنا، يمكن

(1) العبيدي، سيف خالد عبد المجيد (2019): أثر حوكمة تقنية المعلومات وفق إطار جودة التدقيق الداخلي في البنوك التجارية الأردنية. ص 345

(2) النجار، فايز (2007): نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن ص 45

(3) صاحي، أحمد وخالد، وليد (2018): تقييم فعالية حوكمة تقنية المعلومات في تحقيق سلامة وموثوقية القوائم المالية : ص 56

(4) معلوي، حورية (2013): تكنولوجيا المعلومات وإدارة الازمات في الجزائر نموذج أزمة الجزائر : ص 34

القول إن كلمة معلومات لها معان متعددة، حيث يحددها البعض بالنقل عبر قنوات الاتصال، وهي تقاس بالخصائص الإحصائية المعروفة كالعلامات أو الإشارات، كما تحدد أيضا بالحقائق المسجلة أو محتوى النص (1).

2-1-3 أنواع المعلومات: Data Types

تعرقنا فيما سبق على معنى المعلومات، فقد أصبح من الواضح لنا أننا غير قادرين على إدامة حياتنا من دون الحصول على معلومات نعتمد عليها في صناعة السلسلة غير المتناهية من القرارات التي نحتاجها يوميا، كما أصبح واضحا لنا أن هذه المعلومات تتوفر لنا عن طريق معالجة البيانات التي تتولد في البيئة، حيث تقوم بمعالجتها وتحليلها بطرق متنوعة، توفر لنا أنواعاً مختلفة من المعلومات، فهناك من صنف المعلومات الى (2) :

1- معلومات رسمية : وهي المعلومات التي نعتمد عليها في صناعة قراراتنا، لكونها موثقة ومؤكدة نستقيها من عدة مصادر رسمية مثل الدستور، القوانين التشريعات، الأنظمة، التعليمات، التوجيهات والقرارات الرسمية، الخطط ومقترحات المشاريع والدراسات، وغير ذلك من هذه المعلومات التي تصدر من جهات معروفة، ولكن المشكلة لا تكون متوفرة لنا على الدوام.

2- معلومات غير رسمية: وهي المعلومات التي نستند إليها في صناعة قراراتنا عندما لا تتوفر لنا معلومات رسمية، وفي بعض الحالات، نعتمد عليها حتى عندما تكون المعلومات الرسمية متوفرة، وتشمل المعلومات غير الرسمية التصورات، الأفكار والتوقعات، والدعايات، والإشاعات، والغيبية، والنصيحة، والتجارب والخبرات، وما إلى ذلك، ومن الحقائق المسلم أننا جميعا، نعتمد على المعلومات غير الرسمية في صناعة العديد من القرارات، لذلك فعدد كبير من هذه المعلومات تكون خاطئة لأنها استندت إلى معلومات خاطئة، لذلك يجب علينا أن نكون حذرين جدا عندما نضع قراراتنا، وأن نحاول بقدر المستطاع الحصول على معلومات رسمية نستند عليها، لنضمن صحة ومعقولية القرار الذي نصنعه

(1) عبد الحميد بسيوني (2010): المرجع الشامل في نظم المعلومات الإدارية، القاهرة

(2) Bundy, J & Coombs, W. (2017): Crises and crisis management 1

2- 1- 4- خصائص المعلومات: توجد العديد من الخصائص للمعلومات نذكر أهمها :

Characteristics and Importance of Information

ت	الخاصية	الوصف
1	الدقة	أن تكون المعلومات محددة وخالية من الأخطاء ومستندة إلى الحقائق والثوابت
2	الوضوح	إلى مدى خلو المعلومات من الغموض، بمعنى أن تكون واضحة ومفهومة لمستخدميه.
3	المرونة	وهي قابلية المعلومات للتكيف لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين في تطبيقات متعددة، تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.
4	الشمول	يعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات ورغبات المستفيد وأن تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد، من ودون إيجاز يفقدها معناها.
5	الملائمة	يقصد بالملاءمة وجود علاقة وثيقة بين المعلومات والأغراض التي تعد من أجلها، ولكي تكون هذه المعلومات مفيدة، يجب أن تكون ذات علاقة وثيقة باتخاذ قرار أو أكثر من القرارات التي يتخذها من يستخدمون تلك المعلومات.
6	التوقيت	توفر المعلومات في الوقت المناسب للاستفادة منها وقت الحاجة إليها.
7	اكتمالية المعلومات	ينبغي أن تتكامل المعلومات، لأن عدم تكاملها يجعلها غير صالحة للوصول إلى الهدف المطلوب.
8	قابلية القياس	. تعني هذه الخاصية إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات الرسمي.

2- 1- 5- أهمية المعلومات : The Importance of Information

يمتاز العصر الذي نعيشه حالياً بتزايد أهمية المعلومات، باعتبارها مورداً مهماً من موارد التنمية بمختلف قطاعاتها، وقد أصبحت المعلومات من المصادر المؤثرة في تطور المجتمعات وتقدمها، وقاعدة أساسية لأي تقدم حضاري.

فكل فرد في المجتمع يحتاج إلى المعلومات حتى في أبسط أمور الحياة اليومية، وبذلك فإن المعلومات تؤثر سلباً أو إيجاباً على مصالحه، نتيجة لتعامل الفرد مع نفسه ومع غيره، وكذا الحال بالنسبة للدول، حيث أصبحت تتسابق في الإنفاق على جمع المعلومات، وإنشاء المراكز المتخصصة لها على أسس علمية وفنية، حتى أضحت وجود مركز معلومات في أي بلد من دلائل تقدمه وتطوره، ولذلك يصدق القول (من يملك المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب يكون الأقوى)

لا جدال في أهمية المعلومات وقيمتها في حياتنا الحاضرة، وهي على أي الأحوال أساس أي قرار يتخذه كل مسؤول في موقعه، وبقدر توفر المعلومات المناسبة في الوقت المناسب للشخص، المسؤول بقدر دقة القرار وصحته.

إن للمعلومات دوراً لا يمكن إنكاره في كل نواحي النشاط، فهي أساسية للبحث العلمي وهي التي تشكل الخلفية الملائمة لاتخاذ القرارات الجيدة وهي عنصر لا غنى عنه في الحياة اليومية لأي فرد، وهي بالإضافة إلى هذا كله مورداً ضرورياً للصناعة والتنمية والشؤون الاقتصادية والإدارية والعسكرية والسياسية... الخ.

ولذلك يصدق القول: من يملك المعلومات يستطيع إن يكون الأقوى⁽¹⁾

إن الحاجة إلى المعلومات كبيرة في كل أوجه النشاط، وفي كل المجالات، لأن الناس يطلبون المعلومات المناسبة، والدقيقة، والموثوق فيها والحديثة والمتاحة بسرعة، فالطبيب يحتاج إلى معلومات جديدة وحديثة، تساعد في التأكد من أنه يعالج مرضاه بطريقة أكثر فاعلية من الطرق القديمة. كما أن المحامي يحتاج إلى المعلومات التي تعرفه بآخر القوانين والأحكام المتخذة في الحالات الشبيهة بالقضايا التي يكلف بها، ويحتاج المهندس للمعلومات الحديثة حتى لا يضيع وقته وجهده وماله في اختراع أشياء اخترعت من قبل.

كما يحتاج رجل الأعمال ومديرو المشروعات للمعلومات الجديدة، حتى يتأكدوا بأن شركاتهم ومشروعاتهم تدار بأسلوب رشيد يساعد في تحقيق الأهداف. بل إن المزارع يحتاج أيضاً للمعلومات التي تساعد في التأكد من أن أرضه المزروعة حصلت على أعلى محصول.

(1) أبوقحف، عبد السلام (2002). الإدارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات. الإسكندرية: مكتبة دار الجامعة الجديدة للنشر،

وتوجد الآن في الشركات الصناعية الكبرى نظم معلومات إدارية متكاملة، تهدف إلى تزويد المديرين على كافة المستويات بالمعلومات الحديثة اللازمة للقرارات المهمة. (1)

وليست المعلومات مفيدة في خدمة الإنتاج والاقتصاد الوطني فحسب، وإنما مفيدة كذلك في الشؤون الاجتماعية والعسكرية والسياسية. فإن المؤسسات والهيئات العاملة في مجال السياسة والأمن تحتاج إلى معلومات دقيقة وحديثة عن الدول الصديقة والأعداء، فالمعلومات عن الصديق تكفل القدرة على التعرف إلى أي حد يمكن الاعتماد عليه، أما المعلومات عن العدو فأنها تكفل القدرة على وضع الاستراتيجيات المقابلة للرد على خططه الاستراتيجية

وغدت عملية جمع المعلومات الدقيقة المرحلة الأساسية التي تسبق أي تحرك سياسي أو اقتصادي، وقد أصبحت المعلومات صناعة مثل الصناعات الأخرى، ويشير علماء المعلومات إلى أن صناعة المعلومات هي من أسرع الصناعات نمواً في الولايات المتحدة الأمريكية.

كما أن للمعلومات دوراً كبيراً في المجتمع ما بعد الصناعي، ففي المجتمع ما قبل المجتمع الزراعي كان الاعتماد على المواد الأولية والطاقة الطبيعية مثل الرياح، والماء، والحيوانات، والجهد البشري، أما في المجتمع الصناعي فأصبح الاعتماد على الطاقة المولدة مثل الكهرباء والغاز والفحم والطاقة النووية، أما المجتمع ما بعد الصناعي، فسيعتمد في تطوره بصفة أساسية على المعلومات، وشبكات الحواسيب، ونقل البيانات.

وهكذا تساعدنا المعلومات على نقل خبراتنا للأخرين، وعلى حل المشكلات التي تواجهنا، وعلى الاستفادة من المعرفة المتاحة بالفعل، وعلى تحسين الأنشطة التي تقوم بها، وعلى اتخاذ القرارات بطريقة أفضل في كل القطاعات، وعلى كل مستويات المسؤولية، ومن هنا، تكمن أهمية المعلومات في النقاط الآتية:

1- المعلومات ذات دور كبير وفعال في إثراء البحث العلمي، وتطوير العلوم والتكنولوجيا، حيث إن الإنسان في حالة ما إذا واجهته مشكلة أو موقف ما، فإنه يسترجع ذاكرته الداخلية، وكذا يستعين بالذاكرة الخارجية، وذلك بالاطلاع على المكتبات والأوعية المرتبطة بحل تلك المشكلة،

(1) الأعرجي، عاصم محمد؛ دقامسه، مأمون أحمد (2000). إدارة الأزمات: دراسة ميدانية لدى توافر عناصر نظام إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى. مجلة الإدارة العامة، المجلد (39)، العدد (4)، معهد الإدارة العامة، ص 45.

ثم يعمل على الموازنة والتحليل لينتهي إلى تكوين فكرة جيدة، أو يؤلف من المعلومات المتحصل عليها تصورا خاصا. (1)

2- المعلومات عنصر أساسي في صنع واتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات.
3- لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية، والاجتماعية، والإدارية، والثقافية، والصحية.
4 - تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني والعالمي -
5- للمعلومات دور كبير في مجتمعنا مجتمع المعلومات، الذي أصبح يعتمد عليها في كل المجالات، فهي بمثابة الطاقة التي تدفع عجلة التطور، مثلما كانت المواد الأولية أساس المجتمع.

6- تشكل المعلومات حلقة وصل لربط الأشخاص ببعضهم، ونقل الخبرات فيما بينهم.
7- تمكن من ترشيد وتنسيق جهود المجتمع في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من المعلومات.

8- من يملك المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، يملك عناصر القوة في عالم متغير يستند إلى العلم في كل شيء، ولا يسمح بالارتجال والعشوائية >
9- تزداد الحاجة إلى المعلومات في كل أوجه النشاط الإنساني، فالإنسان يطلب المعلومات الدقيقة، والمناسبة، والموثوق فيها، والحديثة، والمتاحة بسرعة، ولهذا تختلف وجهات النظر إلى أهميتها بحسب الفئة المستعملة له.

وتأسيسا على ما تقدم، يمكننا الإشارة هنا إلى أن النظر إلى المعلومات يختلف مع اختلاف منظور من يتعامل معها، فهي بالنسبة إلى:

المدير : أداة لدعم اتخاذ القرار.

العالم : وسيلة حل المشاكل، ومادة لتوليد عصر المعلومات.

اللغوي : رموز تشير إلى دالات أو رموز أخرى.

الإعلامي: مضمون الرسالة العالمية.

(1) أمين، بن سعيد؛ عبدالرحيم، نادية؛ مخلوف، أحمد (2019). مستقبل نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا الحوسبة السحابية. بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي الثالث "المنظمات الذكية بوابة الانتقال إلى العالمية والاستدامة في العصر الرقمي"، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، ص 22.

السياسي : مصدر القوة وأداة السلطة. (1)

Summary - الخلاصة - 6 - 1 - 2

يمكننا أن نقول بأن المعلومات هي ظاهرة أساسية ومستمرة، وهي تدخل في جميع النشاطات البشرية مهما كانت طبيعتها وتحدد المعلومات علاقة الإنسان بخالقه سبحانه وتعالى، وعلاقته بالبيئة التي يعيش فيها، وعلاقة المجتمعات بعضها ببعض، وفي شتى المجالات السياسية، الاقتصاد، وإدارة مصالح الأفراد والمؤسسات. وتستمر المعلومات في حالة من التطور ونمو خصائصها، ومازال هذا المصطلح (المعلومات) يتفاعل مع الفضاء المعلوماتي، فلا تتحدد خصائصه ضمن هذه الفترة الزمنية القصيرة، وسينتج عنها خصائص أخرى تتفاعل مع الأجيال القادمة. (2)

(1) اكريم، حمزة محمد (2021). دور آليات الحوكمة في الحد من مخاطر نظم المعلومات المحاسبية - المصارف الليبية. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتصرف، جامعة صفاقس، ص 188.

(2) الباحث

المبحث الثاني

تقنية المعلومات /Information Technology

2-2-1- تمهيد : Introduction

التطور الهائل الذي حصل في مجال تقنية المعلومات، و قد ولد الكثير من المتغيرات التي رسمت واقعاً جديداً، إذ تحول الاقتصاد العالمي إلى الاقتصاد الرقمي، وهذا ما أوجد واقعاً جديداً جعل من الواجب على المنظمات مواكبة هذا التطور المتسارع، من أجل تحسين وتطوير الأداء الاستراتيجي، الذي يعد من المفاهيم الإدارية التي حظيت بمستوى كبير من الاهتمام من قبل المنظمات، لكونه يرتبط ارتباطاً وثيقاً بهدف ونجاح المنظمات في ظل البيئة المتغيرة. و تعد المعلومات أحد الموارد المهمة لأداء فعاليات وممارسات المنظمة، وقد ساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات في معالجة الكم الهائل من البيانات وتزويد الإدارات العليا بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالها، وتقديم الاستشارات اللازمة لها لاتخاذ القرارات بشكل صائب، وهذا من شأنه تحسين وتطوير الأداء الاستراتيجي للمنظمات.

وفي الآونة الأخيرة، أدرك العالم أجمع بأن تقنيات المعلومات والاتصال قد استخدمت في العديد من الجوانب والمجالات وكما أنها أثرت في عدة جوانب، منها المساهمة في إعداد الكوادر البشرية، وتأهيلهم تأهيلاً يتوافق مع احتياجات المجتمع المتغيرة والمختلفة. والجدير بالذكر أن المجتمعات أدركت حقيقة وأهمية اقتناء تقنية المعلومات في مرافقها، لتواكب متطلبات عصر المعرفة، وتلحق بركب المحتمات المتقدمة، الأمر الذي جعل توفير هذه التقنيات للمجتمع أمراً ملحاً. (1)

2-2-2- تعريف تقنية المعلومات ومفهومها :

Definition and Concept of Information Technology

لقد برز مصطلح تقنية المعلومات في بداية الخمسينات، و إشارة إلى استخدام الحاسبات الإلكترونية في ميدان الأعمال الحكومية والخاصة على حد سواء وتتضمن تكنولوجيا المعلومات كافة التقنيات، والحاسبات، والبرمجيات، والاتصالات المستخدمة من قبل المنظمة وعناصرها البشرية في جمع المعلومات اللازمة لإنجاز أنشطتها المختلفة وتنفيذها، بهدف رفع كفاءتها وفعاليتها وإبداعها، وصولاً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، والنمو، والتطور. وتعد تقنية المعلومات سلاحاً استراتيجياً يمكن أن يساعد في بناء قدرات المنظمة، من خلال توفير أفضل

(1) البرزنجي، حيدر؛ الهواسي، حسن (2015): تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظور إداري : ص

البيانات والمعلومات، وبما يعزز علاقة المنظمة، بالزبائن والمنظمات الأخرى. وقد وصفت بأنها المقدرّة التكنولوجية للحصول على البيانات ومعالجتها وتبادلها بهدف اتخاذ القرارات الفعالة في المنظمة عرفها كل من الهواسي والبرزنجي بأنها كل التقنيات المستخدمة في جمع، وتخزين، ومعالجة، وتناقل نتائج عمليات التحليل والتصنيف والاستخلاص للمعلومات وتوجيه الإفادة منها من قبل المستفيدين بأيسر الطرق، مع ضمان الإنجاز بالدقة والسرعة والوقت المناسب. أم شريف فيعرف تقنية المعلومات بأنها مجموعة التقنيات المتمثلة بالكيان المادي، والمكونات البرمجية، والموارد البشرية، بالإضافة الى الإجراءات المستخدمة في إطار تنظيم عمل هذه الأجزاء مع بعضها، من أجل إدارة البيانات والمعلومات بكفاءة. وبناء على ما تقدم، يمكن القول بأن تقنية المعلومات هي عبارة عن كافة التقنيات التي تستخدمها المنظمات المعاصرة لجمع المعلومات التي تستخدمها في تنفيذ أنشطتها المختلفة بأقصى درجة⁽¹⁾ من الكفاءة والفاعلية بالشكل الذي يؤدي بها إلى تميزها ونجاحه. ويتضمن كذلك كافة المجالات المترتبة بإدارة المعلومات ومعالجتها، سواء أكان ذلك ضمن مؤسسات صغيرة، أو كبيرة، حيث يُستخدم لوصف أجهزة الكمبيوتر وشبكاتها.

بالإضافة لاشتماله على كافة الأنظمة داخل المؤسسة، بدءاً من الأجهزة المادية، مروراً بأنظمة التشغيل، وقواعد البيانات، ومحطات التخزين، وخوادم المعالجة، إلى جانب اعتبار شبكات الاتصال السلكية واللاسلكية على غرار شبكة الإنترنت والهواتف وغيرها أساساً مهماً وجزءاً ضرورياً من البنية التحتية لتقنية المعلومات المكوّنة للمؤسسة، وكذلك هي النظم التي نضعها في الحواسيب من أجل إنشاء البيانات وإجراء العمليات المختلفة عليها، مثل التحليل، والحساب، واستقراء النتائج والظواهر.

2-3-2- أهمية تقنية المعلومات: Concept and Objectives of

قد يكون التعريف أعلاه عامّاً أو يحصر مجال تقنية المعلومات بين الحواسيب والأسلاك والأقراص الصلبة فقط، والواقع أن أهمية هذا المجال الكبرى تنبع من سبب استخدامنا للحواسيب ابتداءً، حيث نغذيها بالمعلومات والبيانات للمشاكل والحالات التي تكون لدينا، ثم نعطي تلك

(1) أبو طه، محمود خالد عثمان (2021): علاقة حوكمة تقنية المعلومات بجودة التقارير المالية: دراسة ميدانية من وجهة

نظر موظفي وزارة المالية الأردنية ص 123

الحواسيب المعادلات والإجراءات التي يجب عليها اتباعها للنظر في تلك المشاكل والحالات وهو ما نعرفه بالبرامج والنظم، كي تخرج لنا باستقراء أفضل للواقع، ومن ثم اقتراحات أو حلول أفضل، بسرعة تفوق سرعة المعالجة البشرية كثيرًا لنفس المشكلات. ربما تتضح تلك الأهمية إن ذكرنا لها أمثلة من الواقع (1).

1- سهولة التواصل: وجود الأجهزة الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت بشكل عام، كان له دور أساسي في تسهيل التواصل بين الجميع من الموظفين والعملاء، في مختلف أنحاء العالم، وذلك في أسرع وقت ممكن

2- تحسين تخزين وإدارة البيانات: استخدام الشركات لقواعد بيانات رقمية ساعد على توفير مساحة في تخزين البيانات، وتطوير معالجتها واسترجاعها وتخزينها.

3- حماية الأنظمة الحيوية: يوفر أمن تقنية المعلومات لأنظمة الكمبيوتر والشبكات وقواعد البيانات الحماية من *الهجمات السيبرانية* المفاجئة مثل الفيروسات، ومن ثم فإن ذلك يساهم في حماية المؤسسات من مخاطر السمعة التي تنتج عن وقوع هذه التهديدات.

4- زيادة الإنتاجية والكفاءة: حيث إن استخدام الأنظمة الرقمية يساعد على إنجاز المهام في وقت أقل، وبمعدل أقل في الأخطاء، وهذا بدوره ينعكس بالإيجاب على رفع مستوى إنتاجية الموظفين وكفاءتهم.

5- تعزيز ترتيبات العمل المرنة: بشكل فعال، تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز مرونة العمل من حيث الاعتماد على *البنية التحتية الرقمية*، وذلك مثل *العمل عن بُعد*.

2- 4-2- أهداف تقنية المعلومات :

تستند تقنية المعلومات على مجموعة من الأهداف الرئيسية، التي تشمل:

1- تحقيق ميزة تنافسية: يساعد استخدام تقنية المعلومات الشركات على تحسين جودة المنتجات أو الخدمات، واستغلال الموارد بشكل أكثر كفاءة، وتعزيز سمعة العلاقة التجارية نتيجة لتحسين العلاقات مع الموردين والعملاء، وهذه عوامل تساعد على الحصول على ميزة تنافسية في السوق.

(1) أبو بكر، أيمن عبد الله محمد (2017): "أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات على مخاطر الرقابة التشغيلية الداخلية بالمصارف ص 163

2- تحسين عملية اتخاذ القرار: تستهدف تقنية المعلومات مساعدة المؤسسات على اتخاذ القرار المناسب، حيث إنها تسهل لهم جمع البيانات وتحليلها، من بينها بيانات التسعير، وبيانات المواقع الإلكترونية، وبيانات عقود الموردين، وبالتالي تتمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات مدروسة بناءً على الرؤى والتحليلات التي استخلصتها.

3- التميز التشغيلي: تركز تقنية المعلومات على تحسين الأداء التشغيلي للمؤسسات من خلال تبسيط العمليات، وتعزيز التعاون والتواصل بين الموظفين، ورفع مستوى الإنتاجية، ومن ثم هذه العوامل يكون لها دور أساسي في زيادة نسبة أرباح الشركة.

4- تقديم منتجات وخدمات جديدة: الابتكار من بين الجوانب الأساسية تقنية المعلومات، وهو أمر يتوقعه دائماً المستهلكون في المنتجات والخدمات، ومن ثم، فإن اعتماد الشركات على التقنيات والحلول التكنولوجية، يفتح لها آفاقاً جديدة في اكتشاف منتجات أو خدمات جديدة، وهذا ما يساعد على تعزيز رضا العملاء وتحسين تجربتهم **5- تعزيز التواصل مع العملاء:** تستفيد الشركات من تقنية المعلومات في الحصول على مختلف الأدوات التقنية، والتي من خلالها تعزز من التقارب والتواصل مع العملاء، وذلك من خلال تقديم خدمات لهم كخدمة العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو الهاتف المحمول، أو عبر البريد الإلكتروني، وهذا بدوره يسهل من استقبال آراء وشكاوي العملاء إزاء المنتجات أو الخدمات.

6- البقاء في الصناعة: لا تستهدف تقنية المعلومات تحقيق ميزة تنافسية في السوق فحسب بل أيضاً تساعد المؤسسات على البقاء دائماً في المنافسة، وعلى صلة وثيقة بالصناعة، من خلال الاعتماد على الحلول والتقنيات التكنولوجية التي تساعد على رفع مستوى الكفاءة والإنتاجية. كما أنها تضمن البقاء من الناحية القانونية، وذلك عبر تعزيز الامتثال للوائح والقوانين، من خلال إجراءات عديدة، أهمها التحديث المستمر للبرامج الخاصة بأمان البيانات (1)

(1) أحمد، زحل الزبير محمد (2016): تقنية المعلومات وأثرها على تسويق الخدمات المصرفية في السودان ص 90

2-2-5- مكونات وعناصر تقنية المعلومات: " Components and Element of Information

وتتضمن تقنية المعلومات مجموعة من العناصر الأساسية، وهي: (1)

1- **الأجهزة:** تشمل الأجهزة في تكنولوجيا المعلومات المكونات المادية مثل: أجهزة الكمبيوتر، أجهزة التخزين، أجهزة الشبكات. كما أنها تتضمن العديد من الأجزاء الخارجية للكمبيوتر مثل لوحة المفاتيح والفأرة.

2- **البرمجيات:** تتخذ البرمجيات أنواعاً مختلفة في تقنية المعلومات، فقد تكون برمجيات الإنتاجية كبرامج مايكروسوفت أوفيس، وأنظمة التشغيل، أو برمجيات المؤسسات مثل أنظمة تخطيط موارد، كما أن البرمجيات أيضاً تشمل على التطبيقات.

3- **الشبكات:** ترتبط مختلف الأجهزة ببعضها البعض بشكل يتيح نقل مختلف البيانات والموارد عبر البنية التحتية، وهذا ما يُعرف بالشبكات التي تشمل أنواعاً متعددة مثل الشبكات اللاسلكية، و الشبكات المحلية، والشبكات الواسعة.

4- **إدارة البيانات:** تتضمن إدارة البيانات مجموعة من العمليات المسؤولة عن تسجيل هذه البيانات، وحفظها، وإدارتها بنظام، ومن أبرز الأمثلة على ذلك: قاعدة البيانات ونقل البيانات.

5- **التطوير والبرمجة:** يتضمن ذلك اللغات المستخدمة، وهي لغات البرمجة، والأدوات التي يعتمد عليها المبرمجون في تكوين البرامج والتطبيقات وتطويرها، وذلك مثل بيئات التطوير المتكاملة.

6- **الدعم والخدمات التقنية:** وهي مجموعة من المهام والخدمات المختصة بتعزيز سهولة العمل بأنظمة تكنولوجيا المعلومات وحمايتها، وذلك مثل: الدعم الفني والاستشارات التقنية.

7- **العمليات والتطبيقات التجارية:** وهي البرامج والأنظمة المختصة بتعزيز سلاسة عمل العمليات التجارية، وذلك مثل: أنظمة إدارة سلسلة التوريد، وأنظمة إدارة علاقات العملاء.

8- **الاتصالات السلكية واللاسلكية:** وهي الأنظمة المستخدمة في نقل البيانات بين مختلف نقاط الاتصال، وذلك مثل مزودي خدمات الإنترنت والاتصالات عبر الأقمار الصناعية.

(1) الباروني، خالد مسعود (2016). نظام معلومات الرقابة الاستراتيجية وأثرها على إدارة الأزمات. المجلة الليبية للعلوم الإنسانية والتطبيقية، العدد (3)، ص 56.

9- إنترنت الأشياء : يمكن تعريف إنترنت الأشياء بأنها عملية تبادل البيانات بين مجموعة من الأجهزة المتصلة عبر شبكة، وذلك مثل الأجهزة الذكية المنزلية.

10- الأمن السيبراني : وهي التقنيات والتدابير المختصة بتعزيز أمن وحماية الأنظمة والأجهزة من التعرض للمخاطر السيبرانية كالفيروسات، ومن أبرز الأمثلة على تقنيات الأمن السيبراني بروتوكولات الأمن والجدران النارية.

2-2-6- أهم التحديات التي تواجه تقنية المعلومات:

ان التحديثات التي تواجه تقنية المعلومات تتطور باطراد مع التحسينات التي تطرأ على أنواع تقنية المعلومات، على سبيل المثال، نجد أن الهجمات السيبرانية التي تستهدف قواعد البيانات لدى الشبكات، وأجهزة الحواسيب باتت تأخذ أشكالاً جديدة. وتكاد تكون هذه الهجمات بين أكثر التحديات التي تواجه مفهوم تقنية المعلومات، فقد تؤدي إلى فقدان جزء من البيانات المخزنة أو كلها في بعض الأحيان.

ويعزز ما سبق، الفجوة الرقمية التي تبدو جلية في حال مقارنة كمّ الثقافة التكنولوجية بين دولة وأخرى، مما يخلق مخاطر على قواعد البيانات بسبب الهجمات الضارة التي تعتمد على أكثر من طريقة، مع ضعف استراتيجيات الأمن الرقمي المتبعة في بعض البلدان. (1)

أيضاً، بين التحديات الملموسة هي خصوصية المستخدم، التي يصعب حمايتها بالتزامن مع تراكم المعلومات التي يتم جمعها. ووفق ما سبق، فإن من أبرز التحديات الظاهرة أيضاً، ارتفاع تكاليف الاستعانة بخبراء الأمن الرقمي، حيث إن الأجور الخاصة بهم تكاد تفوق ميزانيات بعض الشركات. (2)

وعلى الرغم مما سبق، لكي تبقى الحاجة إلى استخدام أدوات تقنية المعلومات مسألة غاية في الأهمية، خصوصاً إن كانت البيانات تحمل خصوصية معينة. وكيف يمكن تعزيز استخدام مفهوم تقنية المعلومات لتحقيق فوائد أكثر

(1) جيجخ، فايزة (2016): حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في الوقاية من الأزمات : ص 230

(2) البسيوني، بسمة عبد الرحمن (2021). دور أثر الحوسبة السحابية كأحد تقنيات التحول الرقمي على هيكل التكاليف. مجلة البحوث المالية للتجارية والتمويل، جامعة بور سعيد، المجلد (2)، العدد (2)، ص 652.

يجب في البداية وضع خطة دقيقة للأهداف التكنولوجية من استخدام تقنية المعلومات، كما يمكنك الاستفادة من التكنولوجيا بما يحسّن من نمط حياتك، كاختصار المزيد من الوقت، وأداء الواجبات بسرعة أكثر من ذي قبل.

ويستدعي ما سبق، أن يتعلم المستخدم كيفية التعامل مع اختصارات لوحة مفاتيح الحواسيب الخاصة بالتطبيقات والأدوات التي يتعامل بها بشكل مستمر.

أيضاً، لتحقيق فوائد إضافية من استخدام المعلومات، يجب أن يفهم المستخدم أكثر كيف يحصل النسخ الاحتياطي ونسبة **أمان البيانات** K بما يمكن المستخدم من التوصل لها متى ما أراد.

ومع استمرار التطور التكنولوجي الذي نشهده اليوم، نرى أن هناك المزيد من الأدوات المبتكرة حديثاً، والتي تدخل ضمن نطاق تقنية المعلومات. لذلك، لا بد من متابعة مستمرة لاستخدام الأدوات المتوفرة حديثاً بخصوص تقنية المعلومات، حيث يطرأ على هذه الأدوات تحديثات مستمرة يجب مواكبتها مع مرور الوقت.

ويمكن تطبيق ما سبق، عبر تجربة أدوات تقنية المعلومات، ومعرفة طبيعة عملها، ووظائفها، وماذا تقدم للمستهلك، إضافة إلى معرفة كيفية التعامل مع هذه الأدوات، بما يحقق فوائد أكثر وخبرة أكبر للمستخدم. (1)

2-2-7- خصائص تقنية المعلومات :

لا توجد مؤسسة تستطيع الاستغناء عن تقنية المعلومات، حتى أنّ هناك مؤسسات تُخصّص أقساماً لتقنية المعلومات، فمع التطور السريع الذي نشهده، لا بُد من توفير موظفين يمتلكون القدرة على تخزين البيانات والمعلومات الخاصّة بالمؤسسة، ليتم استخدامها في الكثير من المجالات داخل المؤسسة، خاصّة لدى المؤسسات الكبرى، مثل الجامعات التي تحتوي على الكثير من الكليات والأقسام التعليميّة، التي تحتاج إلى تخزين كم هائل من المعلومات، لهذا لا بُد

(1) صاحبي، أحمد وخالد، ولبيد (2018): تقييم فعالية حوكمة تقنية المعلومات في تحقيق سلامة وموثوقية القوائم المالية

من معالجة المعلومات بشكل سريع، من خلال استخدام وسائل تكنولوجية تُسهّل الوصول للمعلومات في ثوانٍ معدودة. تعتمد تقنية المعلومات على عدد من العناصر، أهمها: (1)

1- توفر الحاسوب.

2- الأجهزة والمعدات التي تتصل بالحاسوب، مثل الطابعة وأدوات التخزين، والمودم.

3- البرامج والتطبيقات التي تعمل على الحاسوب، للقيام بالمهام المطلوبة للحفاظ على

المعلومات وتسهيل الوصول إليها وتتميز تقنية المعلومات بعدد من الخصائص، وهي:

أ- توفير المعلومات اللازمة في كافة المجالات الاقتصادية، والسياسية، والتعليم وغيرها.

ب- تسهيل التعرف على كل ما هو جديد في وقت قصير، إذ يُمكن التعرف على

مختلف الثقافات في مختلف أنحاء العالم من خلال استخدام الحاسوب والإنترنت فقط.

ج- سهولة الوصول لأيّة معلومة أو أي خبر من مختلف أنحاء العالم.

د- تنظيم عمل المؤسسات داخل الدولة الواحدة، أو مع مؤسسات أخرى خارج الدولة

بشكل سريع وآمن.

5- سريعة وذات فعالية، حيث يُمكن استخدامها في صنع القرارات المهمة بخدمة

المجتمع.

6- تسهيل الحصول على الوظيفة من خلال تقديم الطلبات عبر الإنترنت، بدلاً من

التوجه بشكل شخصي للمؤسسة.

7- تطوير العلوم والأبحاث والدراسات في مختلف المجالات، من خلال جمع المعلومات

عن آخر الدراسات التي تتم في مناطق مختلفة من العالم. (2)

2-2-8- فوائد واستخدامات تقنية المعلومات:

إن ضرورة تسليط الضوء على مفهوم تقنية المعلومات، يرتبط في كمّ الفوائد التي نجنيها

من هذه لتقنية مثل تسهيل نقل المعلومات والبيانات، وتوفير مزيد من التكاليف لقاء ذلك، فضلاً

عن اختصار المزيد من الوقت والجهد.

(1) التركي، علي محمد (2005). تقييم فاعلية إدارة الأزمات والكوارث بالمنشآت النووية. رسالة غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، جنزور، ص 92.

(2) الجرد، عبد الرحمن الطاهر (2020). تقييم دور نظم المعلومات الحاسوبية من المخاطر المصرفية في ضوء معايير بازل. مجلة القرطاس للعلوم الإنسانية والتطبيقية، العدد (8)، ص 385.

وتتعدد استخدامات تقنية المعلومات بحسب الغاية لدى كل فرد منا، حيث يمكن الاعتماد على مفهوم تقنية المعلومات بهدف التواصل مع الآخرين، مع إمكانية مشاركة الوسائط، أو ممارسة الألعاب أو غيرها، هذا على الصعيد الشخصي.

أما على الصعيد العملي، فإن تقنية المعلومات وأنواعها تدخل في ميدان الأعمال بشكل كبير، حيث تساهم في تعزيز الإنتاجية، وتقليل التكاليف، وزيادة الكفاءة، فضلاً عن تقليل الجهد في إنجاز الأعمال.

ومن الجلي، ملاحظة كيف يدخل مفهوم تقنية المعلومات في الجانب العملي، حيث إن لذلك تأثيراً إيجابياً على الأساليب المعتمدة في التسويق، وتعزيز سبل التجارة الإلكترونية، وحماية البيانات التجارية الحساسة، إضافة إلى تأثيرات أخرى. (1)

يترجم ما سبق، مدى الأهمية التي تحيط بأنواع تقنية المعلومات، وما الذي تقدمه لنا كمستخدمين، خصوصاً مع التحول الكبير الذي شهدناه خلال العقد الأخير إلى استخدام الإنترنت بشكل أكبر من ذي قبل.

2-2-9- دور تقنية المعلومات في حفظ البيانات :

دور تقنية المعلومات يتمثل في كونها عنصراً حاسماً في تعزيز الإنتاجية والكفاءة في مختلف المجالات الاقتصادية، والاجتماعية. فهي تُعدّ العصب الذي يربط بين الأنظمة، المؤسسات، والأفراد، مما يمكنهم من التواصل وتبادل المعلومات بشكل سريع وآمن. وتساهم في تحسين إدارة البيانات، سواء أكان ذلك من خلال تخزين البيانات في قواعد بيانات ضخمة أم تحليلها لاتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة. من خلال أدوات مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، تستطيع الشركات استخدام تقنية المعلومات لتطوير حلول مبتكرة تحسن من أداء العمليات، تقلل التكاليف، وتزيد من جودة المنتجات والخدمات. كما تُعزز الحوسبة السحابية من القدرة على الوصول إلى البيانات والتطبيقات من أي مكان، مما يدعم نماذج العمل المرنة والعمل عن بُعد، وهو ما أصبح ضرورة في العصر الحديث. من جانب آخر، تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في حماية البيانات من خلال الأمن السيبراني،

(1)جلول، محمد البشير (2016). دور المراجعة الخارجية في تحسين جودة المراجعة القوائم المالية: دراسة حالة على مؤسسة سونلغاز. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، ص 134.

حيث تضمن حماية الأنظمة والشبكات من الهجمات الإلكترونية والاختراقات. كذلك، تكنولوجيا المعلومات هي الأساس لتطور مجالات مثل إنترنت الأشياء، التي تربط الأجهزة ببعضها لتحسين الأداء، واتخاذ قرارات أكثر ذكاءً بناءً على البيانات الفورية. بشكل عام، تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الأعمال، تعزيز الابتكار، وتسهيل حياة الأفراد والشركات على حد سواء، مع دعم التنمية المستدامة والاقتصاد الرقمي العالمي.

2-2-10- المهارات المطلوبة في مجال تقنية المعلومات:

هناك العديد من المهارات الفنية، فضلاً عن مزيج من المهارات الصعبة والناعمة التي سيحتاجها محترف تقنية المعلومات للنجاح في حياته المهنية.

ومن أهم المهارات التي يبحث عنها صاحب العمل في مجال تقنية المعلومات، هي: (1)

1- التواصل: تتطلب معظم وظائف تقنية المعلومات مهارات اتصال قوية، سواء شفوية أو كتابية، لأن التواصل عبر البريد الإلكتروني من المرجح أن يكون جزءاً كبيراً من وظيفتك. بصفتك محترفاً في تقنية المعلومات، ستحتاج إلى أن تكون قادراً على التواصل بكفاءة مع المشرفين والزملاء في العمل. ستعمل معهم لحل المشكلات التكنولوجية، وتعزيز تجربة المستخدم مع الأجهزة أو البرامج.

2- التنظيم: تتطلب العديد من المهن في تقنية المعلومات منك العمل على مشاريع متعددة في نفس الوقت، لذلك من المهم أن تكون منظمًا للالتزام بالجدول الزمني. يعد تعلم كيفية تحديد أولويات مهامك أيضاً مهارة ضرورية في هذا المجال.

3- المهارات التحليلية: تتيح لك المهارات التحليلية ملاحظة المشكلات الفنية، وتشخيصها، وإصلاحها. تتيح لك هذه القدرات أيضاً تحديد المشكلات قبل ظهورها. عندما تطبق المهارات التحليلية، يجب أن تكون قادراً على تحديد الاتجاهات على مدى فترة زمنية ومؤشرات الأداء الرئيسية.

4- الإبداع: يعد العمل باستخدام التكنولوجيا بطريقة مبتكرة وإبداعية من المتطلبات الأساسية لوظائف تقنية المعلومات اليوم. إن الإبداع في طريقة التعامل مع المشكلات، وإيجاد الحلول هو مهارة مطلوبة بشدة من قبل أي صاحب عمل.

(1) جمعة، أحمد وآخرون (2003). نظم المعلومات المحاسبية. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، ص 77.

5- إدارة المشاريع: هناك العديد من المشاريع والمسؤوليات التي لها مواعيد نهائية في تقنية المعلومات. إن امتلاك مهارات جيدة في إدارة المشاريع يمكن أن يساعدك في إكمال المشاريع بكفاءة، والوفاء بالمواعيد النهائية الضيقة. غالبًا ما يُطلب من مشرفي تقنية المعلومات إدارة مواعيد مشاريعهم النهائية، بالإضافة إلى مفاجأة تقدم الموظفين الذين يقدمون تقارير إليهم.

2-2-11- علاقة تقنية المعلومات مع تقدم تقنيات الذكاء الاصطناعي:

مستقبل تقنية المعلومات مع تقدم الذكاء الاصطناعي يعد واحداً من أكثر المواضيع إثارة في العصر الرقمي الحالي، حيث يتوقع أن يشهد تغيرات جذرية في مختلف القطاعات والمجالات. يعد الذكاء الاصطناعي أحد المحركات الرئيسية لتطور تقنية المعلومات، وله تأثير عميق على كيفية تنفيذ العمليات، ومعالجة البيانات، واتخاذ القرارات. إليك تحليلاً شاملاً لمستقبل تكنولوجيا المعلومات في ظل تقدم الذكاء الاصطناعي (1).

1. تحسين كفاءة معالجة البيانات: الذكاء الاصطناعي يمكن من معالجة كميات هائلة من البيانات بسرعات فائقة، وبمستوى دقة عال. مع ازدياد اعتماد الشركات على البيانات لاتخاذ قرارات استراتيجية، يصبح من الضروري وجود تقنيات قادرة على تحليل هذه البيانات بشكل أسرع وأكثر فعالية. الأنظمة الذكية القائمة على الذكاء الاصطناعي مثل التعلم العميق والتعلم الآلي تستطيع استيعاب البيانات الضخمة، وتحليلها بشكل أكثر فعالية من البشر، مما يتيح استخراج رؤى جديدة وفرص تحسين.

2. الأتمتة الذكية: يمكن من تحقيق مستويات جديدة من الأتمتة، بدلاً من الأتمتة التقليدية التي تعتمد على برمجيات ثابتة، يمكن للأنظمة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي التكيف مع الظروف المتغيرة في بيئات العمل. هذا يعني أن الروبوتات والأنظمة المؤتمتة يمكنها الآن التعلم من أخطائها، وتحسين أدائها مع مرور الوقت، مثل الأتمتة الروبوتية للعمليات (RPA) التي أصبحت قادرة على تنفيذ مهام معقدة وتكرارية، من دون الحاجة إلى تدخل بشري مستمر.

3. الأمن السيبراني المحسّن: مع تقدم الذكاء الاصطناعي، تزداد قدرات تقنية المعلومات على حماية الشبكات والبيانات من الهجمات السيبرانية، فالذكاء الاصطناعي قادر

(1) الصباغ، عماد (2000): نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، قطر: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص 27

على تحليل التهديدات في الوقت الحقيقي، والتعرف على الأنماط المشبوهة، وتوقع الهجمات قبل وقوعها. هذا يساهم في إنشاء بيئة أمنية أكثر استقراراً وقوة، حيث يمكن للذكاء الاصطناعي أن يتفاعل مع التهديدات بشكل أسرع مما يمكن للبشر التعامل معه.

4. التحول الرقمي في الأعمال: الذكاء الاصطناعي يُسهم في تسريع التحول الرقمي في الأعمال، حيث تصبح العمليات والإجراءات أكثر تكاملاً وفعالية، إن تقنيات مثل التحليلات التنبؤية والذكاء الاصطناعي التفاعلي تُسهم في تطوير حلول مخصصة للشركات التي تساعد على تحسين أداء الأعمال وتحقيق أهدافها. يمكن للذكاء الاصطناعي أن يدير سلسلة التوريد، ويحلل سلوك العملاء، ويقدم توصيات محسنة لزيادة الكفاءة. (1)

5. الذكاء الاصطناعي التعاوني: مستقبل تقنية المعلومات سيتضمن المزيد من التفاعل بين الإنسان والآلة. يُعرف هذا التوجه باسم الذكاء الاصطناعي التعاوني، حيث يعمل الذكاء الاصطناعي كأداة لدعم القرارات البشرية بدلاً من استبدالها بالكامل. يمكن للذكاء الاصطناعي تقديم توصيات مدعومة بالبيانات وتوفير حلول مبتكرة، بينما يظل الإنسان مسؤولاً عن اتخاذ القرارات النهائية.

6. تكنولوجيا المعلومات في الرعاية الصحية: في مجال الرعاية الصحية، الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً محورياً في تحسين الرعاية الصحية والتشخيص، تُستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الطبية، وتقديم توقعات دقيقة للأمراض والمخاطر الصحية. تكنولوجيا المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي تُسهم أيضاً في تحسين الرعاية الشخصية للمرضى، من خلال تحليل البيانات الحيوية، واقتراح خطط علاج مخصصة.

7. الابتكار في مجالات التعليم والتدريب: الذكاء الاصطناعي يُسهم في تحسين عملية التعليم والتدريب، من خلال تقنيات مثل التعلم التكيفي، حيث تتكيف الأنظمة مع مستوى الطالب وتقديم محتوى مخصص بناءً على احتياجاته. هذا النوع من التكنولوجيا يجعل التعليم أكثر شمولية وفعالية. كما يسهم في تطوير أدوات التدريب المستندة إلى الواقع الافتراضي والواقع المعزز، مما يتيح تجارب تعلم جديدة ومبتكرة. (2)

(1) جاد الله، محمد جاد الله (2008). إدارة الأزمات. الأردن: دار أسامة للنشر، ص 210.

(2) جاكسون، جون (1988). نظرية التنظيم. (ترجمة: خالد زروق، 2005)، الرياض: معهد الإدارة العامة، ص 305.

8. **مستقبل سوق العمل:** مع تقدم الذكاء الاصطناعي، ستتغير العديد من الأدوار الوظيفية في سوق العمل، فقد يتم استبدال بعض المهام الروتينية والمؤتمتة بأنظمة ذكاء اصطناعي، لكن في الوقت ذاته سيظهر طلب متزايد على مهارات جديدة، مثل إدارة الأنظمة الذكية وتحليل البيانات الضخمة. هذه التحولات ستؤدي إلى ظهور وظائف جديدة تركز على تطوير وصيانة أنظمة الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى الأدوار التي تتطلب الإبداع والابتكار البشري. (1)

مستقبل تكنولوجيا المعلومات مع تقدم الذكاء الاصطناعي يعد مليئاً بالفرص والتحديات على حد سواء، من خلال تحسين الكفاءة، وتطوير الأتمتة، وتعزيز الأمن، وفتح آفاق جديدة في مجالات متنوعة مثل الرعاية الصحية والتعليم، يُتوقع أن يستمر الذكاء الاصطناعي في تشكيل الطريقة التي نتفاعل بها مع التكنولوجيا، ونستفيد منها في حياتنا اليومية. على الرغم من التحديات التي قد تنشأ من هذا التطور السريع، فإن الفرص التي يحملها للمستقبل تجعل استكشاف إمكاناته أمراً حتمياً لتحسين العالم من حولنا.

2-2-12- مخاطر تقنية المعلومات:

تشكل تقنية المعلومات جزءاً أساسياً من حياتنا اليومية والشركات على حد سواء، لكنها تأتي مع مخاطر متعددة قد تؤثر على الأفراد والمؤسسات، فأهم المخاطر المرتبطة تقنية المعلومات ضروري لضمان التعامل الصحيح مع التهديدات وحماية البيانات والمعلومات الحساسة. (2) فيما يأتي تفصيل للمخاطر الأساسية التي ترتبط، بتقنية المعلومات:

1. **الأمن السيبراني واختراق البيانات:** أحد أكبر التحديات التي تواجه تقنية المعلومات هو الأمن السيبراني، إذ تتعرض الأنظمة والشبكات بشكل مستمر لخطر الهجمات الإلكترونية مثل الاختراقات، الفيروسات، وبرمجيات الفدية. هذا النوع من المخاطر قد يؤدي إلى فقدان البيانات الحساسة، سواء أكانت معلومات شخصية أم تجارية، وهو ما يمكن أن يترتب عليه عواقب قانونية ومالية خطيرة.

(1) حجازي، جمال طاهر (2001). أثر الثقافة التنظيمية علي فاعلية نظام إدارة الأزمات في البنوك التجارية السعودية.

مجلة البحوث التجارية، المجلد (23)، العدد (2)، جامعة الزقازيق، ص 12.

(2) الشبلوي، عموده عبيد حسين (2022): إدارة المخاطر والأزمات المصرفية وأهميتها في المصارف التجارية العراقية

2. البرمجيات الضارة: تشكل البرمجيات الضارة تهديدًا كبيرًا لأنظمة تقنية المعلومات، فهي مصممة للتسلل إلى الأنظمة، واستغلال الثغرات لتحقيق أهداف تخريبية أو سرقة البيانات. من أمثلة هذه البرمجيات الفيروسات، الديدان، وبرامج التجسس. التهديد المتزايد للبرمجيات الضارة يجعل من الضروري اتخاذ تدابير وقائية قوية، مثل تثبيت برامج مكافحة الفيروسات، وتحديث الأنظمة بشكل دوري.

3. الخصوصية وحماية البيانات: مع تزايد الاعتماد على تقنية المعلومات، زادت الحاجة إلى حماية الخصوصية. البيانات الشخصية تعد هدفًا ثمينًا للمخترقين، وفي حالة تسربها أو سرقتها، يمكن استخدامها بشكل ضار. الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بحماية البيانات، مثل اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)، أصبح أمرًا حيويًا للشركات التي تتعامل مع كميات كبيرة من المعلومات الشخصية. (1)

4. فشل الأنظمة وانقطاع الخدمات: الاعتماد الكبير على تقنية المعلومات يعني أن أي فشل في الأنظمة قد يؤدي إلى توقف العمليات بشكل كامل، يمكن أن تكون أسباب فشل الأنظمة متعددة، بما في ذلك الأعطال التقنية، أو الأخطاء البشرية، أو الكوارث الطبيعية، لتقليل هذا النوع من المخاطر، تحتاج الشركات إلى استراتيجيات استرداد فعالة، وخطط للطوارئ لضمان استمرارية الأعمال.

5. الهندسة الاجتماعية والخداع: الهندسة الاجتماعية هي طريقة يستخدمها المهاجمون للتلاعب بالأشخاص من أجل الوصول إلى المعلومات الحساسة، هذا النوع من الهجمات يعتمد على خداع الأفراد لسرقة بياناتهم، مثل كلمات المرور أو الوصول إلى الأنظمة الحساسة. التوعية المستمرة والتدريب على التعامل مع هذه الهجمات يمكن أن يساعد على تقليل هذا الخطر.

6. التحديثات والصيانة: عدم الاهتمام بتحديث الأنظمة والبرمجيات بشكل دوري قد يؤدي إلى خلق ثغرات أمنية يستغلها المهاجمون، فبعض الشركات تهمل تحديث أنظمتها بسبب مخاوف من توقف العمل، أو عدم توافق التحديثات مع الأنظمة الحالية، وهو ما يزيد من مخاطر الهجمات الإلكترونية. (2)

(1) حسن، وسام نعمة (2011). مدى مساهمة المدقق الداخلي في تعزيز شفافية المعلومات المحاسبية في ظل معايير المحاسبة الدولية. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (7)، العدد (22)، ص 89.

(2) الحملاوي، محمد رشاد (1995). التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث. مصر: دار أبو العبد للطباعة، ص 44.

7. **التعقيد الزائد وإدارة التكنولوجيا:** تعقيد البنية التحتية لتقنية المعلومات يمكن أن يؤدي إلى صعوبة في إدارتها وحمايتها، فكلما زاد التعقيد، زادت احتمالية وجود ثغرات أو أخطاء يمكن استغلالها. لهذا السبب، من المهم أن تركز الشركات على تبسيط البنية التحتية لديها، واعتماد نظم إدارة فعالة للتقليل من المخاطر.

8. **الاعتماد على التكنولوجيا السحابية:** على الرغم من الفوائد العديدة التي تقدمها الخدمات السحابية، إلا أنها تأتي مع مخاطر تتعلق بالأمن والخصوصية، الاعتماد الكبير على مزودي الخدمات السحابية يعني أنه في حالة حدوث اختراق أمني أو تعطل في الخدمة، قد تتأثر البيانات أو تتعرض للخطر.

9. **فقدان السيطرة على الوصول إلى المعلومات:** عندما تتعامل المؤسسات مع عدد كبير من المستخدمين والبيانات، يصبح من الصعب السيطرة على من يمكنه الوصول إلى المعلومات الحساسة، إذا لم تتم إدارة الوصول بشكل صحيح، فقد يؤدي ذلك إلى حدوث تسربات أمنية خطيرة.

10. **التوافق مع القوانين والتشريعات:** مع تزايد عدد القوانين المتعلقة بحماية البيانات والأمن الإلكتروني، مثل قوانين الامتثال العام لحماية البيانات (GDPR)، وقوانين الخصوصية المحلية، فإن الشركات تحتاج إلى الالتزام بهذه القوانين لتجنب الغرامات والعقوبات. والمخاطر المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات متعددة ومعقدة، ولكن من الممكن التعامل معها من خلال اتخاذ تدابير وقائية، وتطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر مثل حماية البيانات، تعزيز الوعي الأمني، والالتزام بالتشريعات هي خطوات أساسية لضمان استمرارية العمل، وتقليل تأثيرات تلك المخاطر. (1)

في ظل التطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات، يصبح من الضروري أن نفهم دورها المتزايد في تحسين حياتنا اليومية والأعمال التجارية و هذا الدليل يوضح أهمية هذه التكنولوجيا، ليس فقط في تعزيز الكفاءة والإنتاجية، بل أيضًا في فتح آفاق جديدة للابتكار والتطوير. بتطبيق المفاهيم والأدوات الصحيحة، يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تكون محركًا رئيسيًا للنجاح في المستقبل.

(1) الحملاوي، محمد رشاد؛ الشريف، مني (1997). إدارة الأزمات في الصناعة المصرية: دراسة تطبيقية. المؤتمر الثاني لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة عين شمس، المجلد (3)، ص 150.

2-2-13- عوائق تقنية المعلومات:-

تجدر الإشارة إلى أن تقنية المعلومات تواجه عدداً من العوائق والتحديات التي يمكن أن تؤثر بشكل سلبي للغاية على تطبيق تقنية المعلومات، لذا فأبرز تلك العوائق الشائعة في مجال تقنية المعلومات يكمن فيما يأتي: (1)

1- تجدر الإشارة إلى أن أمن المعلومات وحماية البيانات الشخصية من أكبر التحديات في تقنية المعلومات، فيجب تأمين البيانات، ومنع وقوع اختراقات الأمان وسرقة المعلومات الحساسة.

2- كما أن تقنية المعلومات مكلفة إلى حد كبير بالنسبة للمؤسسات والأفراد، فقد يتطلب تنفيذ الأنظمة والتطبيقات التقنية استثمارات كبيرة في الأجهزة، والبرمجيات، والبنية التحتية، والتدريب والصيانة.

3- كما تواجه التقنية العوائق في التوافق والتكامل مع الأنظمة القائمة بالفعل في المؤسسات، فقد يكون من الصعب تكامل النظم والتطبيقات المختلفة وتبادل المعلومات بينها.

4- كما يمكن أن يكون تغيير أساليب العمل التقليدية واعتماد تقنية المعلومات مصدراً للمقاومة والمعارضة، فقد يتطلب التحول إلى نظم جديدة وتطبيقات تدريباً وتوعية للموظفين والمستخدمين.

5- تتطلب تقنية المعلومات متابعة التحديثات التكنولوجية المستمرة والبقاء على اطلاع بأحدث التقنيات والأدوات، قد يكون تأمين الموارد اللازمة وتدريب الكوادر الفنية تحدياً في هذا الصدد.

6- تواجه المؤسسات صعوبة في إيجاد الكفاءات والمهارات المطلوبة في مجال تقنية المعلومات، قد يكون هناك نقص في المبرمجين ومهندسي الشبكات، وخبراء أمن المعلومات، ومحليي البيانات الماهرين.

7- تكون تقنية المعلومات معقدة وتحتاج إلى فهم عميق للتكنولوجيا والتطبيقات، فقد يكون من الصعب لبعض المستخدمين فهم واستخدام الأنظمة والتطبيقات بكفاءة.

(1) عبد الحميد بسيوني (2010): المرجع الشامل في نظم المعلومات الإدارية، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع،

8- كما يمكن أن تواجه تقنية المعلومات عوائق فيما يتعلق بالبنية التحتية المطلوبة لتشغيل الأنظمة والتطبيقات

2-2-14- التخصصات المرتبطة بتقنية المعلومات:

تجدر الإشارة إلى أن تقنية المعلومات تتضمن مجموعة واسعة من التخصصات منها ما يلي:

1- تطوير البرمجيات:

هذا يتضمن تصميم وتطوير البرمجيات، وتطبيقات الويب، والتطبيقات المحمولة، حيث يشمل برمجة واختبار وصيانة البرمجيات.

2- تكنولوجيا المعلومات:

كما أنه يشمل إدارة وصيانة الأنظمة والشبكات والأجهزة في المؤسسات، ويتضمن أيضًا إدارة قواعد البيانات وأمن المعلومات ودعم المستخدمين⁽¹⁾

3- تحليل البيانات:

يتعامل مع استخراج المعلومات القيمة والتحليلات من البيانات الضخمة، يستخدم أدوات وتقنيات مثل التعلم الآلي وتعدين البيانات، لفهم الأنماط واتخاذ القرارات الذكية.

4- الحوسبة :

يتعلق بتوفير الموارد الحاسوبية والخدمات عبر الإنترنت، مثل التخزين والمعالجة والتطبيقات، حيث يسمح بالوصول إلى الموارد عن بُعد، وتحقيق المرونة، وتوفير التكاليف.

5- أمن المعلومات:

يركز على حماية البيانات والمعلومات من التهديدات والاختراقات مثل تنفيذ سياسات الأمان وتطبيق إجراءات الحماية واكتشاف الاختراقات واستجابتها.⁽²⁾

(1) خميس، أسر أحمد (2021). أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية. المجلة العلمية للدراسات المالية والتجارية، جامعة دمياط، المجلد (2)، العدد (2)، ص 977.

(2) الذيب، عبد السلام العربي (2009). ثقافة المنظمة ودورها في إدارة الأزمات. رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الدراسات العليا، جنزور، ص 167.

2-2-15 الخلاصة:

في الختام، يمكن القول إن تقنية المعلومات تشكل جزءاً حاسماً وحيوياً من الحياة الحديثة، وتلعب دوراً حاسماً في تحقيق التحول الرقمي، وتطور المجتمعات والاقتصادات، فإن فهم أساسيات تقنية المعلومات واستخدامها بطرق فعالة يعد أمراً حيوياً للمؤسسات والأفراد في العصر الحالي، مع العلم أن تقنية المعلومات تعد مجالاً شاملاً يتطلب مهارات متنوعة ومعرفة في مجالات مختلفة، حيث تعد هذه المجالات فرصة مثيرة للعمل والابتكار والتطور في عصرنا الحديث، الذي يعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا وتبادل المعلومات. (1)

(1) الباحث

**المبحث الثالث /
أبعاد تقنية المعلومات**

1- 3 - 1- تمهيد :-

إنّ تقنية المعلومات أو تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن أيّ تقنية تعمل على تحقيق إمكانية تخزين ومعالجة وتدقيق المعلومات داخل مؤسسة ما، مع كل ما يتعلق بأجهزة الكمبيوتر، والبرامج، والشبكات الداخلية، مواقع الويب، الخوادم، قواعد البيانات، وكذلك الاتصالات السلكية واللاسلكية.... كل ذلك يقع تحت مظلة تقنية المعلومات.

لقد تطور تصميم الكمبيوترات بسرعة خلال الأربعينات والخمسينات، حيث ظهر أول تطبيق مكتبيّ في عام 1951، إذ إنّ تقنية المعلومات التي نعرفها اليوم ما كانت لتحدث أبداً لولا تطوير برمجة اللغة الطبيعية، حيث كانت بدايات لغة البرمجة تتضمن سلسلة من الرموز مؤلفة من مجموعة أرقام فقط!

وفي خمسينات وأواخر ستينات القرن الماضي، إن أردت أن تكون مبرمج كمبيوتر، عليك أولاً الحصول على درجة البكالوريوس في الرياضيات، وعندما ظهرت الحواسيب الإلكترونية لأول مرة في الستينات كان جميع العاملين في مجال الحوسبة عبارة عن مختصين في مجال معين.

وبحلول أواخر الستينات، أتاحت لوحة المفاتيح وبرامج تحرير النصوص وبعض اللغات مثل COBOL، FORTAN للمبرمجين المهتمين في مجال الأعمال الدخول أيضاً إلى الساحة، حيث واصل جميع هؤلاء العمل على مجال الحوسبة، حتى تمكنوا من إيصاله اليوم إلى ما يسمى بتقنية المعلومات.

وعلى مدار العقود المتتالية، أنشأت العديد من الشركات ما يسمى بأقسام تقنية المعلومات لإدارة تقنيات الكمبيوتر المتعلقة بعملهم، إذ إنّ كل ما عملت عليه هذه الأقسام أصبح التعريف الفعلي لهذا المصطلح والذي تطور مع مرور الوقت، وتحمل أقسام تقنية المعلومات اليوم مسؤولية مهمة في مجالات تكنولوجيا الكمبيوتر، وشبكاته، وإدارة البيانات التجارية، وأمن المعلومات. (1)

(1) أحمد، زحل الزبير محمد (2016): تقنية المعلومات وأثرها على تسويق الخدمات المصرفية في السودان ص 69

1- 3 - 2- المكونات المادية (الأجهزة والمعدات) لتقنية المعلومات:

أولاً: الحواسيب .

تقنية الحاسوب والمعلومات يع مجالاً واسعاً يتعامل بشكل رئيسي مع الكمبيوتر وبرمجياته، وتشمل جميع الجوانب التي تتعلق بتحويل، وتخزين، وحماية، ومعالجة المعلومات، فضلاً عن نقل واستعادة البيانات، إذا كنت تتساءل عن تقنية المعلومات، وكيفية استخدام جهاز الكمبيوتر في حياتك اليومية، فأنت في المكان المناسب. وسوف نستكشف جميع التفاصيل والمعلومات اللازمة لفهم علوم الحاسوب وتقنية المعلومات ومع ذلك، يجب أن تعلم أن تقنية المعلومات الحاسوب والمعلومات هي علم المستقبل، ويجب أن نتعرف على تقنية الحاسوب وكيفية الاستفادة منها.

1- مكونات الحاسوب : (1)

تقسم مكونات الحاسوب إلى مكونات برمجية ومكونات مادية، وفيما يأتي تعريف الحاسوب ومكوناته:

أولاً : المكونات البرمجية

تُعرف البرمجيات بأنها أحد المكونات الرئيسية لجهاز الكمبيوتر، والتي تتكون من مجموعة من الأوامر أو المعلومات المكتوبة بلغة مُعينة، لتُرشد الجهاز بما يتعين فعله، وتُقسم البرمجيات تبعاً للمهمة التي تُعنى بها إلى ثلاثة أنواع على النحو الآتي:

1- برمجيات تطبيقية: (2) ويُعنى هذا النوع من البرمجيات بالتعامل المباشر مع

مُستخدم جهاز الحاسوب، فهو يقوم بتنفيذ برامج أو مهام معينة ذات فائدة وأهمية بالنسبة للمُستخدم، ويوجد العديد من الأمثلة على هذا النوع من البرمجيات في جهاز الحاسوب كبرنامج مُعالج النصوص، ومُتصفحات الويب، والألعاب، وبرامج تعديل الصور، والآلة الحاسبة.

2- برمجيات النظام وهي مجموعة البرمجيات التي تم تصميمها لتشكل قاعدة لغيرها من

البرمجيات الأخرى، فبرامج النظام مُصممة بحيث توفر الخدمات لهذه البرامج، ولا تُعنى برمجيات النظام بالمُستخدم المباشر للجهاز، ومن أفضل الأمثلة على هذا النوع من البرامج هو نظام

(1) العبيدي، سيف خالد عبد المجيد (2019): أثر حوكمة تقنية المعلومات وفق إطار جودة التدقيق الداخلي في البنوك التجارية الأردنية. ص 122

(2) النجار، فايز (2007): نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن ص 78

التشغيل الذي يعمل به الجهاز، كنظام تشغيل ويندوز أو نظام تشغيل ماك. **تانياً :- المكونات المادية:** وهي تلك الأجهزة المادية، والمعدات التي يتكون منها جهاز الحاسوب، وفيما يأتي بعض من أجزاء الحاسوب (1):

1. اللوحة الأم: وهي اللوحة الرئيسية في جهاز الحاسوب، وتحتوي اللوحة الأم على

العديد من المكونات الموجودة عليها، كوحدة المعالجة المركزية، والذاكرة، وغيرها من المكونات.

2- وحدة المعالجة المركزية: أو ما يُعرف بالمعالج، وتعمل هذه الوحدة على تنفيذ

الأوامر في جهاز الحاسوب. ذاكرة الوصول العشوائي: وهي ذاكرة تقوم بتخزين البيانات التي يتم استخدامها وبشكل مؤقت، وتزول مكوناتها عند إطفاء الجهاز.

3- القرص الصلب: وهو المكان الرئيسي لحفظ بيانات ومعلومات المستخدم.

4- مزود الطاقة: وهو عبارة عن جهاز موجود داخل الحاسوب، ويقوم بتحويل الكهرباء

التي يتم إمداد الجهاز بها عن طريق المقبس إلى طاقة مناسبة للجهاز.

1 - أهمية الحاسوب:-

انتشر الحاسوب بشكل كبير، وأصبح من الصعب إتمام المهام والوظائف في شتى مجالات العمل من دون استخدامه، كما أثر بشكل كبير على شكل وطبيعة الحياة والمجتمعات، فأصبح معيار التطور والنقدّم للأمم مُعتمداً على مقدار **استخدام الحاسوب** والتكنولوجيا في شتى مجالات الحياة، وذلك لما يُوفّره الحاسوب من راحة وسهولة وبساطة في العمل، ويمكن تلخيص أهمية الحاسوب بما يأتي: (2)

(1) حل المسائل الرقمية والمعادلات الصعبة، التي تحتاج إلى وقت طويل وخطوات مُعقّدة لحلها.

(2) تخزين واسترجاع المعلومات بشكل سريع ومُنظّم.

(3) إنشاء الوثائق والصور وعرضها بشكل مُنظّم ومُميّز، كما أتاح **الحاسوب** من خلال البرامج المُختصّة تحرير وتعديل وكتابة النصوص.

(1) الصباغ، عماد (2000): نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، قطر: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص 27
(2) Lu, Y., & Ramamurthy, K. (2011). "Understanding the Link between Information Technology Capability and Organizational Agility: An

- (4) بواسطة الحاسوب تم اختراع الروبوت الذي ساعد في الكثير من الصناعات، وأتاح إمكانية التحكم في الكثير من الآلات، مما وفر الجهد والوقت، وخفض التكلفة المادية.
- (5) ساعد الحاسوب في جعل عملية التعليم أكثر سهولة وإبداع عند استخدام مختلف الوسائل والأجهزة والأساليب الحاسوبية.
- (6) تصميم الصور وعرضها: يستخدم الحاسوب في مراكز الأرصاد الجوية في التنبؤ بالطقس، وكذلك معالجة الأخطاء الإملائية والنصوص، وعرض المحتوى العلمي في الاجتماعات.
- (7) الحاسوب قادر على التسلية من خلال ما يقدمه من برامج ولعب كثيرة ومشوقة للترفيه، ويقدم وسائل الترفيه لتناسب الكبار والصغار.
- (8) الحاسوب يستخدم في الحماية من السرقة، ومن خلال ما تقوم به الشركات بوضع أجهزة مراقبة كاميرات الحديثة لحماية مؤسساتها من السرقة ومراقبة، ومشاهدة وتسجيل اللقطات من خلال الحاسوب لمشاهدتها عند الاحتياج إلى ذلك⁽¹⁾.

2- أنواع الحواسيب:-

تعددت أنواع الحواسيب في العديد من المراجع، فمنها ما يعتمد على الغرض من استخدامها، ومنها على نوع البيانات، ومنها ما يعتمد على حجمها ويمكن القول إنه لا يوجد تصنيف معيار يمكن دائماً تطبيقه على أي حاسوب لتحديد أي نوع يتبعه ولذلك فإنه أحياناً تتداخل تصنيفات الحاسوب فيما بينها، ويرجع السبب الرئيس إلى التطور السريع في مجال. وتتووعه وعند مقارنة التفاصيل المتعلقة بكل نوع والغاية من درس العالم الآلي، كان الاعتماد على الحجم شامل لمعظم الأنواع المعروفة والمستخدمة في وقتنا الحالي، بما أنها تطورت وصارت عبر الزمن أصغر وأخف، وتناسب حاجة المستخدمين وطبيعة أعماله.

والحاسوب أنواع مختلفة؛ نظراً لتنوع استخداماته؛ فهو مُستخدَم في الكثير من المجالات الصناعية، والتجارية، والصحية، والتعليمية، والطبية، والأمنية، والشخصية، ومن أنواع الحواسيب: (2)

(1) العبيدي، سيف خالد عبد المجيد (2019): أثر حوكمة تقنية المعلومات وفق إطار جودة التدقيق الداخلي في البنوك التجارية الأردنية. ص 182

(2) النجار، فايز (2007): نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن ص 101

- 1) الحاسوب الشخصي (Personal Computer): هو **الحاسوب** الخاصّ بشخص واحد؛ أي إنّ استعماله يتمّ من قِبَل فرد واحد، وتكون مواصفات هذا الجهاز قليلةً ومنخفضةً نوعاً ما.
 - 2) الحاسوب المكتبيّ (Desktop): هو نوع من أنواع **الحواسيب** المُستعملة في المكاتب، وهو يشبه الحاسوب الشخصيّ إلى حدِّ ما، لكنّ مواصفاته تكون أعلى منه.
 - 3) الحاسوب المحمول (Laptop): هو **حاسوب** يتميّز بصِغر حجمه وخِفّة وزنه، مُقارنةً ببقية الأنواع، ويمكن حمله في أيّ مكان، ويكون هذا النوع مُزوّداً ببطارية قابلة للشحن؛ أي أنّه يعمل فترةً زمنيّةً محدودةً من دون وصله بتيار كهربائيّ. (1)
 - 4) الحاسوب اللّوحي (Tables Computer) هذا النوع عبارة عن شاشة تعمل باللمس فقط، وتكون مكوّناته جميعها موجودةً داخلها، أمّا مواصفاته فهي مُحدّدة، وسعره رخيص نوعاً ما.
 - 5) **الحاسوب الخادم** (Server) هو الجهاز الرئيسيّ في الشّركات، والمصانع، والمؤسّسات التعليميّة والطبيّة والأمنيّة، وتكون مواصفات الخادم الرئيسيّ عاليةً، أمّا سعره فباهظ نوعاً ما، ولا يمكن الاستغناء عنه في الشّركات التي تضمّ عدداً كبيراً من الموظّفين.
 - 6) مساعد البيانات الشخصيّ (Personal Digital Assistants) هو حاسوب رخيص ذو حجم صغير جدّاً، ويستخدم لحفظ العناوين والمُلاحظات بشكل رئيسيّ، ويعمل ببطارية تدوم ساعاتٍ طويلةً وقابلةً للشحن.
 - 7) حاسوب محطة العمل (Workstation): هو **حاسوب** مواصفاته عالية جدّاً؛ نظراً لاستخدامه في مجالات تتطلّب معالجة بيانات كبيرة الحجم، وسُرعةً كبيرةً في الأداء وإظهار النتائج، ويكون سعر هذا النوع باهظاً إلى حدِّ ما، ويستخدم عادةً في تشغيل ألعاب الفيديو.
 - 8) **الحاسوب المركزيّ الكبير** (Mainframe): هو جهاز يدعم عدداً كبيراً من المستخدمين في الوقت نفسه، ويتميّز بمواصفاته العالية، وحجمه الكبير.
- الحاسوب العملاق** (Super Computer): هو أكبر أنواع **الحواسيب** حجماً وأعلاها سعراً، ويتكوّن من جهاز واحد أو عدّة أجهزة تعمل معاً، وتكون مواصفات هذا النوع عاليةً جدّاً؛ لذا يُستخدم في التّجارب العلميّة الضخمة، مثل: التّجارب النوويّة.

(1) ديوان المحاسبة الليبي (2016-2020). التقارير السنوية. متاح على الموقع الإلكتروني: <https://audit.gov.ly/>

3- استخدامات الحاسوب: يتم استخدام ما يسمى بشبكات الحاسوب حاليًا في العديد من المجالات، ومنها الآتي:

1- التعليم: تشير الدراسات إلى أن استخدام الحاسوب في التعليم يُحسن من أداء الطلاب، كما يساهم في الحصول على المعلومات بشكل أسهل، فضلاً عما يُمكن أن يقدمه الحاسوب في مجال التعليم عن بُعد، من خلال عقد الدورات التدريبية عبر الإنترنت والفيديو.

2- الطب والصحة: أسهم استخدام الحاسوب في مجالات الصحة في إحداث ثورة في المجال الطبي، إذ يُستخدم من قِبل الأطباء لفحص الشباب المُصابين باضطرابات عقلية، كما أدى إلى توفير مكتبة رقمية تجمع المعلومات الطبية.

3- العلوم: سهّل استخدام الحاسوب التواصل بين العلماء في جميع أنحاء الكرة الأرضية، مما يؤدي إلى إكمال الأبحاث العلمية بسهولة ووقت أقل.

4- الأعمال والمال: يُستخدم الحاسوب بشكل كبير في مختلف أنواع الأعمال التجارية والمصرفية، فقد استُخدم لزيادة إنتاجية قطاعات كثيرة منها المبيعات، والخدمات المصرفية، والتسويق، وتداول الأسهم، وقد برز استخدام شبكة الإنترنت كواحدة من أشهر الطرق التسويقية المختلفة.

5- الترفيه: يتم استخدام جهاز الحاسوب في صناعة الأفلام ومقاطع الفيديو، وقد سهّل هذا الأمر صناعة المؤثرات الخاصة، وإنشاء شخصيات خيالية، كما امتد استخدام الحاسوب للعديد من المجالات الأخرى، فأصبح يُستخدم لبيع التذاكر الرياضية وإنشاء الخطط الرياضية، التي تقوم على تحليل أداء المنافس من خلال مُدخلات سابقة.

6- الأنظمة الحكومية: أصبح استخدام الحاسوب شائعاً في الإدارات الحكومية المختلفة، وفي كافة المجالات كالسياحة، والتخطيط، والرقابة.

7- الدفاع: يتم الاستفادة من جهاز الحاسوب في المجالات الدفاعية بشكل كبير جداً، حيث تُستخدم هذه الأجهزة للقيام بالعديد من الأعمال العسكرية كتحديد المواقع، وتعقب الصواريخ، وتصميم وفحص الأنظمة العسكرية الجديدة.

4- سلبيات وإيجابيات الحاسوب:

وفيما يأتي تفصيل لأبرز سلبيات وإيجابيات الحاسوب.

- 1- سلبيات الحاسوب:** بالرغم من أن لجهاز الحاسوب العديد من الفوائد، إلا أنه لا يخلو من بعض السلبيات التي قد تؤثر على مُستخدميه، ومن أبرزها ما يأتي :
- 1- قد يتعرض مُستخدم جهاز الحاسوب إلى متلازمة النفق الرسغي (بالإنجليزية: Carpal tunnel) التي تحدث للشخص نتيجة الاستخدام المطول والمتكرر للوحة المفاتيح والفأرة. المخاطر الصحية التي قد تحدث نتيجة فترات الجلوس الطويلة أمام الجهاز.
- 2 فقدان المستخدمين لمهاراتهم في التواصل مع الآخرين، وجعلهم أشخاصاً انطوائيين وغير اجتماعيين.
- 3- فقدان المُستخدم شغف التعلُّم والاعتماد على الذات في هذا المجال، وذلك نتيجة للعديد من الأدوات التي يُمكن استخدامها بسهولة لإيجاد المعلومات بدون البحث الدقيق.
- 2- إيجابيات الحاسوب :**
- أصبح لجهاز الحاسوب دور فعال ومهم لحياة الإنسان، إذ يوجد العديد من المزايا والفوائد التي تترتب على استخدامه، ومنها الآتي :
- 1- **السُرعة:** فاستخدام الإنسان لجهاز الحاسوب يمكنه من القيام بما يُريده بسهولة وسرعة فائقة.
- 2- **التعدُّد:** تتجلى أهمية هذه النقطة في قدرة الحاسوب على تنفيذ وأداء الملايين من الأوامر في نفس الوقت، فأصبح باستطاعة مُستخدم الحاسوب تنفيذ العديد من المهام في فترة زمنية لا تتعدى ثواني قليلة-
- 3- **خفض التكلفة:** فلم يعد المرء بحاجة إلى ميزانية طائلة من أجل حفظ كمية ضخمة من البيانات، إذ يستطيع الحاسوب حفظها ضمن قاعدة بيانات مركزية وبتكلفة منخفضة.
- 4- **الدقة:** فقدرة الحاسوب على أداء العديد من المهام الكثيرة تتوازي مع قدرته على تنفيذ هذه المهام بدقة بالغة.
- 5- **الاتصال بالإنترنت:** يمكن تحقيق أكبر استفادة من جهاز الكمبيوتر المُتوفر لدى المُستخدم من خلال ربطه بشبكة الإنترنت، الأمر الذي يؤدي إلى فتح خيارات عظيمة وفوائد كبيرة، يُمكن الاستفادة منها عند الاتصال بالإنترنت.
- 6- **تنظيم العمل:** يُنظم الحاسوب الأعمال المراد حفظها، بحيث يُمكن البحث عنها أو حتى ترتيبها وفقاً لنهج مُعين.

7- التواصل مع الآخرين: يوفر الحاسوب العديد من طرق الاتصال بالأصدقاء والأهل،

من خلال خدمات البريد الإلكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي. (1)

تانيا الخوادم :

الخوادم (Servers) هي أجهزة كمبيوتر أو برامج مصممة لتقديم خدمات أو موارد محددة لعملاء آخرين على الشبكة، وتعمل الخوادم على استقبال الطلبات من العملاء وتقديم الردود المناسبة، وتوفر مجموعة واسعة من الخدمات مثل استضافة المواقع الإلكترونية، إدارة البريد الإلكتروني، وتخزين الملفات. وتعد الخوادم أساسية في بنية الشبكات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات، حيث تمكن من مشاركة الموارد وتحسين كفاءة العمل.

1 - أنواع الخوادم :- هناك أنواع عدة من الخوادم، لكل منها غرض محدد ووظيفة فريدة. إليك

بعض الأنواع الشائعة من الخوادم:

1. خوادم الويب (Web Servers)

أ - تستضيف المواقع الإلكترونية وتقدم صفحات الويب للعملاء.

ب - أمثلة على خوادم الويب الشائعة، تشمل Apache وNginx.

2. خوادم البريد الإلكتروني (Mail Servers)

أ - تدير البريد الإلكتروني، وتسمح بإرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية.

ب - أمثلة على خوادم البريد الإلكتروني الشائعة، تشمل: Microsoft Exchange

وPostfix. (2)

3. خوادم قواعد البيانات (Database Servers)

أ - تخزن وتدير قواعد البيانات، وتقدم البيانات للعملاء.

ب - أمثلة على خوادم قواعد البيانات الشائعة، تشمل MySQL وMicrosoft SQL

Server.

(1) رشوان، عبد الرحمن محمد؛ قاسم، زين عبد الحفيظ (2020). دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب

الاستثمارات. المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، ص 33.

(2) سلايمي، جميلة؛ بوشي، يوسف (2019). التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر. مجلة العلوم القانونية والسياسية،

المجلد (10)، العدد (2)، ص 944.

4. - خوادم الملفات (File Servers)

أ - تقدم الوصول إلى الملفات والوثائق عبر الشبكة.

وهناك عدة أمثلة على خوادم الملفات الشائعة، تشمل Samba و Windows File

.Server

1- خوادم التطبيقات (Application Servers)

أ - تستضيف التطبيقات وتقدم الوصول إليها عبر الشبكة.

ب - أمثلة على خوادم التطبيقات الشائعة، تشمل: Apache Tomcat و IBM

.WebSphere

2- خوادم الألعاب (Game Servers)

أ - تستضيف الألعاب عبر الإنترنت وتقدم الوصول إليها للاعبين.

ب - أمثلة على خوادم الألعاب الشائعة، تشمل: Steam و Xbox Live.

3- خوادم الشبكة الافتراضية الخاصة (VPN Servers)

أ - تقدم الوصول الآمن إلى الشبكات عبر الإنترنت.

ب - أمثلة على خوادم VPN الشائعة، تشمل: OpenVPN و Microsoft VPN⁽¹⁾.

4- خوادم DNS (DNS Servers)

أ - تدير نظام اسم المجال (DNS)، وتقدم تحويل الأسماء إلى عناوين IP.

ب - أمثلة على خوادم DNS الشائعة، تشمل: BIND و Microsoft DNS.

5- خوادم التخزين السحابي (Cloud Storage Servers)

أ - تقدم تخزين البيانات عبر الإنترنت، وتسمح بالوصول إليها من أي مكان.

ب- أمثلة على خوادم التخزين السحابي الشائعة، تشمل: Amazon S3 و Google Cloud

.Storage⁽²⁾

(1) سليمان، محمد جلال (1999). أثر بعض العوامل التنظيمية علي كفاءة إدارة الأزمات بمستشفيات جامعة المنصورة.

المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث، المجلد (2)، جامعة عين شمس، ص 108.

(2) البرزنجي، حيدر؛ الهواسي، حسن (2015): تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظور إداري : ص

2 - أهمية الخوادم :

الخوادم تلعب دوراً مهماً في بنية الشبكات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات. إليك بعض النقاط الرئيسية حول أهميتها

1.. استضافة المواقع الإلكترونية

أ - الخوادم تستضيف المواقع الإلكترونية وتقدم صفحات الويب للعملاء.

ب - تمكن المستخدمين من الوصول إلى المواقع الإلكترونية عبر الإنترنت. (1)

2- إدارة البريد الإلكتروني

أ - الخوادم تدير البريد الإلكتروني، وتسمح بإرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية.

ب - تمكن المستخدمين من التواصل عبر البريد الإلكتروني.

3. تخزين الملفات

أ - الخوادم تقدم الوصول إلى الملفات والوثائق عبر الشبكة.

ب- تمكن المستخدمين من مشاركة الملفات والوثائق.

4- إدارة قواعد البيانات.

أ - الخوادم تخزن وتدير قواعد البيانات، وتقدم البيانات للعملاء.

ب- تمكن المستخدمين من الوصول إلى البيانات وتحليلها.

5. دعم التطبيقات

أ - الخوادم تستضيف التطبيقات، وتقدم الوصول إليها عبر الشبكة.

ب- تمكن المستخدمين من استخدام التطبيقات عبر الإنترنت(2)

3 - أهداف الخوادم : لخوادم أهداف رئيسية عدة، وهي:

1. تقديم الخدمات

أ - الخوادم تقدم خدمات محددة للعملاء، مثل استضافة المواقع الإلكترونية وإدارة البريد الإلكتروني.

(1) شاكير، ندي عبد القيوم (2020). واقع نظم المعلومات الحاسوبية في القطاع المصرفي في ليبيا- دراسة ميدانية.

رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية، ص 142.

(2) صاحي، أحمد وخالد، وليد (2018): تقييم فعالية حوكمة تقنية المعلومات في تحقيق سلامة وموثوقية القوائم المالية

- تمكن المستخدمين من الوصول إلى الموارد والخدمات.

2. تخزين البيانات:

أ - الخوادم تخزن البيانات والملفات والوثائق.

ب- تمكن المستخدمين من الوصول إلى البيانات والملفات.

3. إدارة الموارد:

أ - الخوادم تدير الموارد المشتركة، مثل الملفات والطابعات.

ب- تمكن المستخدمين من مشاركة الموارد.

4. تحسين كفاءة العمل:

أ - الخوادم تساعد في تحسين كفاءة العمل، من خلال تقديم الخدمات والموارد.

ب- تمكن المستخدمين من العمل بشكل أكثر فعالية.

5. الأمان:

أ - الخوادم توفر آليات أمان لحماية الموارد والبيانات.

ب- تساعد في منع الوصول غير المصرح به إلى الموارد والبيانات.

6. التوسع:

أ - الخوادم تمكن من التوسع لتلبية احتياجات النمو والتطور.

ب- تساعد في تحسين الأداء، وتقديم الخدمات بشكل أفضل. (1)

4 - إيجابيات وسلبيات الخوادم :

أولاً: إيجابيات الخوادم :

الخوادم لها العديد من الإيجابيات، وهي:

1. تحسين كفاءة العمل: الخوادم تساعد في تحسين كفاءة العمل، من خلال تقديم الخدمات

والموارد، تمكن المستخدمين من العمل بشكل أكثر فعالية.

2. تخزين البيانات: الخوادم تخزن البيانات والملفات والوثائق بشكل آمن، وتمكن المستخدمين

من الوصول إلى البيانات والملفات.

(1) شاهين، محمد عبد التواب (2000). الآثار السيكولوجية الناتجة عن إدارة الأزمات والكوارث والطوارئ الصحية.

القاهرة: جامعة عين شمس، ص 66.

3. إدارة الموارد: الخوادم تدير الموارد المشتركة، مثل الملفات والطابعات، تمكن المستخدمين من مشاركة الموارد. (1)

4. الأمان: الخوادم توفر آليات أمان لحماية الموارد والبيانات، تساعد في منع الوصول غير المصرح به إلى الموارد والبيانات.

5. التوسع: الخوادم تمكن من التوسع لتلبية احتياجات النمو والتطور، تساعد في تحسين الأداء وتقديم الخدمات بشكل أفضل.

6. دعم التطبيقات: الخوادم تستضيف التطبيقات، وتقدم الوصول إليها عبر الشبكة، تمكن المستخدمين من استخدام التطبيقات عبر الإنترنت.

7. تقديم الخدمات: الخوادم تقدم خدمات محددة للعملاء، مثل استضافة المواقع الإلكترونية وإدارة البريد الإلكتروني، تمكن المستخدمين من الوصول إلى الموارد والخدمات.

8. تحسين التواصل: الخوادم تساعد في تحسين التواصل بين المستخدمين من خلال تقديم خدمات البريد الإلكتروني والموارد المشتركة، تمكن المستخدمين من التواصل بشكل أكثر فعالية.

ثانياً- سلبيات الخوادم:

الخوادم لها العديد من السلبيات، وهي: (2)

1. التكلفة: الخوادم يمكن أن تكون مكلفة في الشراء والصيانة، تتطلب استثمارات كبيرة في الأجهزة والبرمجيات.

2. التعقيد: الخوادم يمكن أن تكون معقدة في الإدارة والصيانة، تتطلب مهارات تقنية متخصصة.

3. الأمان: الخوادم يمكن أن تكون عرضة للهجمات الإلكترونية والاختراقات. تتطلب إجراءات أمان قوية لحماية البيانات.

4. الاعتمادية: الخوادم يمكن أن تكون عرضة للتعطيل والأعطال، تتطلب خطط طوارئ واستعادة البيانات.

(1) Yose, M., & Choga, F. (2016). Usage of Computerised Accounting Information System at Development Fund Organisations: The Case of Zimbabwe. IOSR Journal of Business and Management, 18(2), p. 36.

(2) جيجخ، فايذة (2016) مساعد، زهير عبد الله (2008): أثر التقنية المصرفية على أداء المصارف السودانية: ص (100): حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في الوقاية من الأزمات، مجلة الاقتصاديات المالية ص 90

5. **التحديثات:** الخوادم تتطلب تحديثات منتظمة للبرمجيات والأجهزة، يمكن أن تكون هذه التحديثات مكلفة وتتطلب وقتاً طويلاً.
6. **استهلاك الطاقة:** الخوادم تستهلك كميات كبيرة من الطاقة، يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة التكاليف وتأثيرات بيئية.
7. **التبريد:** الخوادم تتطلب أنظمة تبريد لضمان عملها بشكل صحيح، يمكن أن تكون هذه الأنظمة مكلفة وتستهلك الطاقة.
8. **المساحة:** الخوادم تتطلب مساحة كبيرة في مراكز البيانات، يمكن أن تكون هذه المساحة مكلفة وتتطلب بنية تحتية خاصة. (1)

وهناك مجموعة أخرى للمكونات المادية، وندكر منها :

1. الأجهزة الشبكية:
 - أ - أجهزة التوجيه (Routers).
 - 1- أجهزة التحويل (Switches).
 - 2- أجهزة الوصول اللاسلكي (Wireless Access Points).
2. أجهزة التخزين
 - أ - الأقراص الصلبة (Hard Disk Drives).
 - 1- الأقراص الصلبة ذات الحالة الثابتة (Solid-State Drives).
 - 2- أجهزة التخزين الخارجية.
 3. أجهزة الإدخال والإخراج:
 - أ - لوحات المفاتيح.
 - 1- الفأرة.
 - 2- الشاشات.
 - 3- الطابعات.
 4. الأجهزة الطرفية:
 - 1 - أجهزة المسح الضوئي.

(1) مساعد، زهير عبد الله (2008): أثر التقنية المصرفية على أداء المصارف السودانية: ص10

2- أجهزة الكاميرا.

3- أجهزة الصوت.

1- 3 - 3- البرمجيات :

البرمجيات هي مجموعة من التعليمات والأوامر التي تُكتب بلغة برمجة معينة، وتُستخدم لتحقيق وظائف محددة على الأجهزة الحاسوبية. تُعد البرمجيات عنصراً أساسياً في تقنية المعلومات، حيث تمكن المستخدمين من التفاعل مع الأجهزة، وتحقيق الأهداف المختلفة.

1- أنواع البرمجيات:

1. برمجيات النظام: تُستخدم لإدارة وتشغيل الأجهزة الحاسوبية، مثل أنظمة التشغيل.
2. برمجيات التطبيقات: تُستخدم لتحقيق وظائف محددة للمستخدمين، مثل تطبيقات المكتب والرسومات.
3. برمجيات الويب: تُستخدم لإنشاء وتشغيل المواقع الإلكترونية، مثل لغات برمجة الويب.
4. برمجيات قواعد البيانات: تُستخدم لإدارة وتخزين البيانات، مثل أنظمة إدارة قواعد البيانات.

2- أهمية البرمجيات: (1)

1. تحسين كفاءة العمل: تمكن البرمجيات المستخدمين من إنجاز المهام بسرعة ودقة.
2. توفير الوقت والجهد: تُساعد البرمجيات في أتمتة المهام المتكررة وتقليل الجهد البشري.
3. تحسين الدقة: تُساعد البرمجيات في تقليل الأخطاء البشرية وتحسين دقة النتائج.
4. دعم اتخاذ القرارات: تُساعد البرمجيات في تحليل البيانات، وتقديم المعلومات اللازمة لاتخاذ

3- أهداف البرمجيات :

تهدف البرمجيات في تقنية المعلومات (Software Objectives in Information Technology) الي دعم تشغيل وإدارة واستخدام نظم المعلومات، وتحقيق الاستفادة القصوى من الأجهزة والبيانات لخدمة الأفراد والمؤسسات. وتشمل هذه الأهداف ما يأتي:

1. تشغيل الأجهزة والتحكم بها: تمكين الأجهزة المادية (الهاردوير) من العمل من خلال نظم التشغيل (مثل Windows ، Linux)، و التنسيق بين وحدات الإدخال والمعالجة والإخراج.

(1) جيجخ، فايضة (2016): حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في الوقاية من الأزمات، مجلة الاقتصاديات المالية ص

2. معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات: استقبال البيانات الخام، ومعالجتها، وإخراجها بشكل مفيد، ودعم القرارات من خلال تحليل البيانات.
3. تسهيل التواصل وتبادل المعلومات: تشغيل برامج البريد الإلكتروني، وتطبيقات الدردشة، وأنظمة الاجتماعات المرئية، ودعم الشبكات والإنترنت، وتطبيقات المشاركة والتعاون.
4. زيادة الإنتاجية والكفاءة: أتمتة المهام والعمليات لتوفير الوقت والجهد، وتشغيل تطبيقات مثل برامج المحاسبة، إدارة المخزون، إدارة علاقات العملاء (CRM)، وغيرها.
5. ضمان الأمان وحماية المعلومات: تشغيل برامج مكافحة الفيروسات، وأنظمة التشفير، وجدران الحماية. وحماية الخصوصية، وضمان سلامة البيانات.
6. التخزين والاسترجاع السريع للمعلومات: إدارة قواعد البيانات لتخزين كميات كبيرة من المعلومات، وتسهيل البحث
7. دعم اتخاذ القرار تشغيل برامج التحليل الإحصائي، الذكاء الاصطناعي، وتصور البيانات. وتقديم تقارير ولوحات تحكم تساعد في اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.⁽¹⁾

1- 3 - 4- قواعد البيانات:

قواعد البيانات هي مجموعة من البيانات المنظمة والمخزنة بطريقة تسمح بالوصول إليها وتحليلها بسهولة. تُعد قواعد البيانات عنصرًا أساسيًا في تقنية المعلومات، حيث تمكن المنظمات من إدارة البيانات وتحليلها لاتخاذ القرارات. وهي نظام يُستخدم لتخزين وإدارة البيانات بطريقة منظمة وآمنة. تُستخدم قواعد البيانات في مجموعة واسعة من التطبيقات، بما في ذلك الأعمال التجارية، والتعليم، والرعاية الصحية.

1- أهداف قواعد البيانات:

1. تخزين البيانات: تُستخدم قواعد البيانات لتخزين البيانات بطريقة آمنة ومنظمة.
2. إدارة البيانات: تُستخدم قواعد البيانات لإدارة البيانات وتحليلها لاتخاذ القرارات.
3. تحسين كفاءة العمل: تُساعد قواعد البيانات في تحسين كفاءة العمل، من خلال توفير الوصول السريع إلى البيانات.

(1) عبد الحميد بسيوني (2010): المرجع الشامل في نظم المعلومات الإدارية، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع،

4. دعم اتخاذ القرارات: تُساعد قواعد البيانات في دعم اتخاذ القرارات، من خلال توفير البيانات اللازمة. (1)

2- أهمية قواعد البيانات:

1. تحسين كفاءة العمل: تُساعد قواعد البيانات في تحسين كفاءة العمل، من خلال توفير الوصول السريع إلى البيانات.

2. دعم اتخاذ القرارات: تُساعد قواعد البيانات في دعم اتخاذ القرارات، من خلال توفير البيانات اللازمة.

3. تحسين إدارة البيانات: تُساعد قواعد البيانات في تحسين إدارة البيانات، من خلال توفير هيكل منظم للبيانات.

4. حماية البيانات: تُساعد قواعد البيانات في حماية البيانات، من خلال توفير آليات أمان قوية.

3- فوائد قواعد البيانات:

1. تحسين دقة البيانات: تُساعد قواعد البيانات في تحسين دقة البيانات، من خلال توفير آليات للتحقق من البيانات.

2. تحسين أمان البيانات: تُساعد قواعد البيانات في تحسين أمان البيانات، من خلال توفير آليات أمان قوية.

3. تحسين كفاءة الاستعلام: تُساعد قواعد البيانات في تحسين كفاءة الاستعلام من خلال توفير آليات للاستعلام

4. دعم التوسع: تُساعد قواعد البيانات في دعم التوسع، من خلال توفير هيكل مرن للبيانات.

4- أنواع قواعد البيانات: هناك أنواع عدة من قواعد البيانات، لكل منها مميزات واستخدامات خاصة. إليك بعض الأنواع الشائعة من قواعد البيانات: (2)

1. قواعد البيانات العلائقية (Relational Databases)

أ- تُستخدم لتخزين البيانات في جداول متصلة بعلاقات محددة.

(1) الشريدة، هيام؛ الأعرجي، عاصم (2003). العلاقة بين بعض متغيرات إدارة الأزمات كما يراها متخذي القرار في المدارس الثانوية. مجلة العلوم الإنسانية والإدارية، جامعة الملك فيصل، المجلد (4)، العدد (1)، ص 28.

(2) النجار، فايز (2007): نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن ص 114

ب- أمثلة على قواعد البيانات العلائقية، تشمل: MySQL و Microsoft SQL Server.

2. قواعد البيانات غير العلائقية (NoSQL Databases)

أ- تُستخدم لتخزين البيانات في هياكل غير علائقية، مثل المستندات أو الرسوم البيانية.

ب- أمثلة على قواعد البيانات غير العلائقية، تشمل: MongoDB و Cassandra.

3. قواعد البيانات الشبكية (Network Databases)

- تُستخدم لتخزين البيانات في هيكل شبكي، حيث يمكن لكل سجل أن يكون له علاقات عدة مع سجلات أخرى.

- أمثلة على قواعد البيانات الشبكية، تشمل: IBM's Information Management System.

1- 3 - 5 -- الشبكات والاتصالات:

الشبكات والاتصالات تلعب دورًا مهمًا في تقنية المعلومات، حيث تمكن من ربط الأجهزة والأنظمة المختلفة وتسهيل تبادل البيانات والمعلومات.

1- أنواع الشبكات:

1. الشبكات المحلية (LAN): تربط الأجهزة في منطقة جغرافية محددة، مثل المكتب أو المبنى.
2. الشبكات الواسعة (WAN): تربط الأجهزة في مناطق جغرافية واسعة، مثل المدن أو الدول.
3. الشبكات اللاسلكية (WLAN): تربط الأجهزة لاسلكيًا باستخدام تقنيات مثل Wi-Fi.
4. الشبكات الافتراضية الخاصة (VPN): تربط الأجهزة عبر الإنترنت بشكل آمن ومشفر. (1)

2- تقنيات الاتصالات:

1. الإنترنت: شبكة عالمية من الشبكات، تسمح بتبادل البيانات والمعلومات بين الأجهزة.
2. الشبكات الخلوية: تقنية اتصالات لاسلكية، تستخدم في الهواتف المحمولة.

(1) عبد الرزاق، سحر مصطفى (2019). التحول الرقمي تحدي جديد لمهنة المحاسبة والمراجعة لدعم التنمية المستدامة. المؤتمر السنوي الرابع والعشرون لبحوث الأزمات (إدارة التحول الرقمي لتمكين رؤية مصر 2030)، جامعة عين شمس، ص 19.

3. الألياف البصرية: تقنية اتصالات سلكية، تستخدم الألياف البصرية لنقل البيانات بسرعة عالية.

4. الواي فاي (Wi-Fi): تقنية اتصالات لاسلكية، تستخدم في الشبكات المحلية. (1)

3- تحديات الشبكات والاتصالات:

1. الأمان: تشكل الشبكات والاتصالات تحديات أمنية، مثل الهجمات الإلكترونية والاختراقات.
2. السرعة: يمكن أن تؤثر سرعة الشبكة على أداء التطبيقات والخدمات.
3. التوافق: يمكن أن يكون هناك تحديات توافق بين الأجهزة والأنظمة المختلفة.
4. التكلفة: يمكن أن تكون تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات والاتصالات مرتفعة.

4- أهمية الشبكات والاتصالات:

1. تمكين التواصل: تمكن الشبكات والاتصالات من التواصل بين الأشخاص والفرق المختلفة.
2. تبادل البيانات والمعلومات: تمكن الشبكات والاتصالات من تبادل البيانات والمعلومات بين الأجهزة والأنظمة المختلفة.
3. تحسين كفاءة العمل: تمكن الشبكات والاتصالات من تحسين كفاءة العمل، من خلال تسهيل الوصول إلى البيانات والمعلومات.
4. دعم الأعمال التجارية: تمكن الشبكات والاتصالات من دعم الأعمال التجارية من خلال توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات والتعاون.

5- أهداف الشبكات والاتصالات: (2)

1. توفير اتصالات آمنة وموثوقة: تهدف الشبكات والاتصالات إلى توفير اتصالات آمنة وموثوقة بين الأجهزة والأنظمة المختلفة.
2. تمكين تبادل البيانات والمعلومات: تهدف الشبكات والاتصالات إلى تمكين تبادل البيانات والمعلومات بين الأجهزة والأنظمة المختلفة.
3. دعم التطبيقات والخدمات: تهدف الشبكات والاتصالات إلى دعم التطبيقات والخدمات المختلفة، مثل البريد الإلكتروني والتعاون عن بعد.

(1) عبد الله، غادة (1995). إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الأردني: دراسة تطبيقية. رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، ص 204.

(2) Verma, R., & Sehgal, V. K. (2016). Implementation of Information

4. تحسين كفاءة العمل: تهدف الشبكات والاتصالات إلى تحسين كفاءة العمل من خلال تسهيل الوصول إلى البيانات والمعلومات.

6- فوائد الشبكات والاتصالات: (1)

1. تحسين التواصل: تمكن الشبكات والاتصالات من تحسين التواصل بين الأشخاص والفرق المختلفة.

2. زيادة الإنتاجية: تمكن الشبكات والاتصالات من زيادة الإنتاجية، من خلال تسهيل الوصول إلى البيانات والمعلومات.

3. دعم الأعمال التجارية: تمكن الشبكات والاتصالات من دعم الأعمال التجارية، من خلال توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات والتعاون.

4. تحسين الخدمات: تمكن الشبكات والاتصالات من تحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين، مثل الخدمات المصرفية والتعليمية.

1- 3 - 6- العنصر البشري :

العنصر البشري هو جزء أساسي من تقنية المعلومات، حيث يلعب دوراً مهماً في تصميم، وتطوير، وتنفيذ، وصيانة الأنظمة التكنولوجية.

1- أهمية العنصر البشري:

1. الابتكار والإبداع: يساهم العنصر البشري في الابتكار والإبداع في مجال تقنية المعلومات، حيث يقوم المطورون والمصممون بإنشاء حلول تكنولوجية جديدة ومبتكرة.

2. التطوير والتنفيذ: يلعب العنصر البشري دوراً مهماً في تطوير وتنفيذ الأنظمة التكنولوجية، حيث يقوم المطورون والمبرمجون بكتابة الشفرات وتطوير البرمجيات.

3. الصيانة والدعم: يساهم العنصر البشري في صيانة ودعم الأنظمة التكنولوجية، حيث يقوم الفنيون والمتخصصون بضمان عمل الأنظمة بشكل صحيح، وتقديم الدعم الفني للمستخدمين.

4. التدريب والتوعية: يلعب العنصر البشري دوراً مهماً في تدريب وتوعية المستخدمين بالأنظمة التكنولوجية، حيث يقوم المدربون والمتخصصون بتقديم التدريب والدعم اللازم للمستخدمين. (2)

(1) العتيبي، تركي؛ السراء، محمد؛ السعيد، أحمد؛ هيجان، عبد الرحمن (2014). مدى فاعلية إدارة الأزمات الأمنية في الحرس الوطني الكويتي. رسالة ماجستير، جامعة الكويت، ص 118.

(2) العرود، شاهر؛ الختانة، وحيد؛ الشرفاء، أمجد (2011). تأثير تطبيق مدققي الحسابات لأساليب تكنولوجيا المعلومات على إتمام عملية التدقيق الإلكترونية في الأردن. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، العدد (78)، ص 211.

2- مهارات العنصر البشري:

1. المهارات التقنية: يجب أن يمتلك العنصر البشري مهارات تقنية قوية في مجالات مثل البرمجة، والشبكات وقواعد البيانات.
2. المهارات التحليلية: يجب أن يمتلك العنصر البشري مهارات تحليلية قوية لتحليل المشكلات وتقديم الحلول الفعالة.
3. المهارات التواصلية: يجب أن يمتلك العنصر البشري مهارات تواصلية قوية للتواصل مع المستخدمين والفرق المختلفة.
4. المهارات الإبداعية: يجب أن يمتلك العنصر البشري مهارات إبداعية قوية لتقديم حلول تكنولوجية مبتكرة. (1)

3- تحديات العنصر البشري:

1. نقص المهارات: يمكن أن يكون هناك نقص في المهارات التقنية، والتحليلية، والتواصلية لدى العنصر البشري.
2. التدريب والتطوير: يمكن أن يكون هناك حاجة إلى تدريب وتطوير مستمر للعنصر البشري، لمواكبة التطورات التكنولوجية.
3. الإدارة والتوجيه: يمكن أن يكون هناك حاجة إلى إدارة وتوجيه فعالين للعنصر البشري، لضمان تحقيق الأهداف والغايات.
4. الاحتفاظ المواهب: يمكن أن يكون هناك تحديات في الاحتفاظ بالمواهب والكفاءات في مجال تقنية المعلومات.

1- 3 - 7- الخلاصة :

- يمكن القول: لأبعاد تقنية المعلومات أهمية كبرى، ترتبط مع بعضها من النواحي الآتية:
1. البعد التكنولوجي يشمل الأجهزة (Hardware)، البرمجيات (Software)، الشبكات، وقواعد البيانات التي تُكوّن البنية التحتية التقنية.
 2. البعد البشري، يتضمن الأفراد الذين يستخدمون أو يديرون نظم المعلومات، مثل الموظفين، الفنيين، والمبرمجين.

(1) علي، أسامه عبد السلام (2011). التحول الرقمي للجامعات المصرية: المتطلبات والآليات. المجلس العالمي لجامعات التربية المقارنة، المجلد (14)، العدد (33)، ص 270.

3. البعد التنظيم، يهتم بكيفية توافق تقنية المعلومات مع الهيكل الإداري والسياسات والإجراءات في المنظمة.
4. البعد المعلوماتي: يركز على جودة المعلومات من حيث الدقة، الحداثة، التكامل، وسهولة الوصول.
5. البعد الأمني: يشمل حماية البيانات والأنظمة من المخاطر والاختراقات وضمان الخصوصية وسلامة المعلومات.
6. البعد الاقتصادي: يتناول تكلفة تطوير وتشغيل وصيانة نظم المعلومات، ومقارنتها بالعائدات والفوائد التي تحققها.
7. البعد القانوني والأخلاقي: يهتم بالجوانب القانونية مثل حماية الملكية الفكرية، والالتزام بالأنظمة، وأخلاقيات استخدام التكنولوجيا. (1)

(1) الباحث

الفصل الثالث

إدارة الأزمات

المبحث الأول الأزمات

3-1-1- تمهيد:

نحن نعيش في عالم من الأزمات، عالم الكيانات الكبرى، والصراعات الكبرى، والمصالح المتعارضة، عالم لا مكان فيه لدولة قزمية، ولا احترام فيه لأي انقسام أو تشردم. فنحن نعيش في عالم ذي اتساع وما بعد يوم وتعارض. وعلى قدر اتساعها وازديادها حضاري، يمتد ويتطور وتترسخ دعائمه، وتزداد مصالحه وتعارضها، تكون أزماته ذات التنوع والتكاثف بشكل متزايد⁽¹⁾، هناك العديد من الأزمات التي تواجه المجتمع، إما بصفة دورية وإما بصفة عشوائية، وبالنظر إلى هذه الأزمات نجد إنها قد تسببت في الماضي في خسائر وأضرار كثيرة للفرد والمجتمع، سواء من الناحية الاجتماعية، أو السياسية، أو الاقتصادية، والإدارية. ولا يخفي على أحد أن تعرض المجتمع للأزمات يهدد بصورة عشوائية ومستمرة في نفس الوقت التنمية، سواء في جانبها المادي أو البشري، حيث تسبب الأزمات بمختلف أنواعها خسائر في المنشآت والمرافق العامة، والممتلكات، والثروات البشرية والطبيعية، وتقلل كل هذه الخسائر في فرص التقدم في مسار التنمية، حيث تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة على الثروة البشرية للمجتمع وما تمثله من ركيزة أساسية من ركائز الحركة التنموية، تعد الأزمات أمرا غير محبب للنفس، وذلك لأنها تشعرك بعدم الاستقرار والتغيير المفاجئ، ما يشعر بالارتباك والقلق وربما اتخاذ القرارات الارتجالية والمتسارعة، التي تزيد الأمر سوءا على سوءه ففي العقود الماضية، تسببت الأزمات في خسائر كبيرة، وفي أضرار اقتصادية جسيمة، مما أثر على حياة مئات من المنظمات في جميع أنحاء العالم، وتعد هذه الأزمات بلا شك عقبات رئيسية في طريق تنمية هذه المنظمات وتطورها، ويتطلب التصدي لهذه الأزمات أن تدرج إدارة الأزمات والمخاطر في الخطط التنموية للدول والمنظمات على حد سواء، بالاعتماد على قاعدة معرفية متطورة، ووعي من صانعي القرارات متوقعا لجميع المنظمات في هذا العصر المليء بالمتغيرات والمستجدات، وقد أصبحت الأزمات حدثا، وكلما استطاعت المنظمة التأقلم مع المتغيرات، كان لديها القدرة على التعامل مع الأزمات بثبات واتزان ومن هذا المنطلق، تتبع أهمية دراسة الأزمات في محاولة لتصنيف .

(1) ياسين، سجاد سعيد (2022): " علاقة إدارة الأزمات المصرفية بالسمعة المؤسسية: دراسة استطلاعية لعينة من

المصارف العراقية ص123

وتحليل وتقييم الأزمات، تبعاً لاحتمال الحدوث، وشدة الخطورة، ودرجة التحكم من قبل المجتمع وذلك كله بغرض مواجهة الأزمات المحتملة، من خلال تصور للمخاطر التي يمكن أن تحدث نتيجة التغيرات البيئية أو الأخطاء البشرية، ونظراً لاستمرار تواجد العوامل المسببة للأزمات المختلفة، فإنه يجب إعداد خطط للاستعداد لمواجهة هذه الأزمات، ومحاولة وضع أسس ومبادئ التنبؤ بها، أو الحد من آثارها التدميرية في حالة صعوبة إجراء التنبؤ. (1)

3-1-2: مفهوم الأزمات:

يعود مصطلح الأزمة إلى علم الطب الإغريقي القديم، حيث تدل على وجود نقطة تحول مهمة في تطور ما، ويترتب عن هذه النقطة إما شفاء المريض خلال مدة قصيرة، أو موته، ومصطلح الأزمة مشتق أصلاً من الكلمة اليونانية (KIPVEW) أي بمعنى تقرر : أما الصينيون، فقد برعوا إلى حد كبير في صياغة مصطلح الأزمة... إذ ينطقونه (Ji-Wet)، وهي عبارة عن كلمتين: الأولى تدل على (الخطر)، والأخرى تدل على (الفرصة) التي يمكن استثمارها، وتكمن البراعة هنا في تصور إمكانية تحويل الأزمة وما تحمله من مخاطر، إلى فرصة لإطلاق القدرات الإبداعية، التي تستثمر الأزمة كفرصة لإعادة صياغة الظروف وإيجاد الحلول السديدة.

أما في معاجم اللغة الإنجليزية، فهي نقطة تحول تتصف بالصعوبة والقلق من المستقبل، الأمر الذي يتطلب اتخاذ القرار المناسب في أسرع وقت. ويعرفها بيبر (Bieber) بأنها: "نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة، يمكن أن تقود إلى نتائج غير مرغوب فيها، إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها أو درء مخاطرها. (2)

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة كنتيجة مباشرة للتغيرات البيئية الداخلية والخارجية، السريعة والمتلاحقة، والتي تعمل في إطارها المنظمات، سواء أكانت إنتاجية أم خدمية الأمر الذي يترتب عنه حدوث أزمات تفرض على المنظمات إدارتها بكفاءة وفعالية، ويهدف الحد من نتائجها السلبية، والاستفادة من نتائجها الإيجابية.

(1) معلاوي، حورية (2013): تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر نموذج أزمة الجزائر على مصر الكورية

(2) العمار، عبد الله (2005). دور تقنية المعلومات ونظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث. الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ص 85.

وفيما يأتي مجموعة من التعريفات، منها لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار، تجعله في حيرة بالغة، فيصبح أي قرار يتخذه داخل دائرة من عدم التأكد، وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج، والتداعي المتلاحق، الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة وفي تعريف آخر فإن الأزمة: هي تحول فجائي عن السلوك المعتاد، تعنى تداعى سلسلة من التفاعلات يترتب عنها نشوء موقف فجائي ينطوي على تهديد مباشر للقيم أو المصالح الجوهرية للدولة، مما يستلزم معه ضرورة اتخاذ قرارات سريعة في وقت ضيق وفي ظروف عدم التأكد، وذلك حتى لا تنفجر الأزم، وتعد الأزمة بمثابة خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام، وتتسم الأزمة غالبا بعناصر المفاجأة وضيق الوقت، ونقص في المعلومات، بالإضافة إلى عوامل التهديد المادي والبشري.

وقد عرفها Mitroff. بأن الأزمة هي العملية التي تتضمن خمس مراحل أساسية، هي :اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد، والتأهب للوقاية من الأزمة، واحتواء الخطر، والتقليل من الآثار السلبية، وزيادة الإيجابيات، واستعادة النشاط وفي النهاية التعلم، واكتساب الخبرة في حين تعرف الأزمة

وفي قاموس Webster بأنها موقف يمثل نقطة تحول نحو الأسوأ أو الأفضل، وهذا الموقف يواجهه الدول والأفراد والجماعات والمنظمات بمختلف أنواعها والأزمة حقيقة من حقائق الحياة الثابتة، وتحظي التحديات الداخلية والتحديات الخارجية باهتمام الأنظمة الحاكمة التي تعمل جاهدة على إدارة الأزمات التي تنشأ عن التهديدات والتحديات إدارة ناجحة تنتهي إلى تجنبها أو حلها أو التخفيف من نتائجها. (1)

وهناك مفاهيم أخرى و التي ترتبط بصورة أو بأخرى بمفهوم الأزمة داخل المنظمات مثل الكارثة، والقوة القاهرة، والصدمة، والصراع والخلاف

ولكن في الحقيقة، إن مفهوم الكارثة يختلف عن مفهوم الأزمة ولكنها تعد سببا رئيسيا للأزمة، فالكارثة هي حادثة كبيرة مدمرة، وقعت بصورة فعلية، نجم عنها أضرار وخسائر في الممتلكات والأرواح، بسبب عوامل طبيعية مثل الزلازل والبراكين والسيول وغيرها، أو بسبب

(1) جيجخ، فايزة (2016): حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في الوقاية من الأزمات، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية

وإدارة الاعمال، الكويت، ع2، 113

أزمات ناتجة عن تعمد الإنسان مثل التهديد بالغزو العسكري، وعمليات الإرهاب، أو بسبب إهماله ككارثة تشرنوبيل، أي أن الأزمة أكثر وأعم وأشمل من الكارثة. وقد عرف عبد الوهاب محمد الكارثة بأنها: " حدث مروع يصيب قطاعاً من المجتمع أو المجتمع بأكمله بمخاطر شديدة وخسائر مادية وبشرية، ويؤدي إلى ارتباك وخلل وعجز في التنظيمات الاجتماعية في سرعة الإعداد للمواجهة، وتعم الفوضى في الأداء، وتضارب في الأدوار على مختلف المستويات (1). أما القوة القاهرة، فهي حالة تنشأ على الرغم من إرادة المنظمة، وتمنعها من السلوك والتصرف تجاه هذه الحال، بسبب صعوبة التنبؤ بالظروف المحيطة، وصعوبة التحكم فيها، وتؤدي في أغلب الأحيان إلى منع العاملين أو المديرين من تنفيذ مهامهم وأنشطتهم التي تم التعاقد على تنفيذها مسبقاً.

أما الخلاف، فهو يعبر عن وجود حالة من التعارض وعدم التطابق في الشكل أو في المضمون لشيء معين، قد يكون رأياً أو غيره. ومن ثم يمكن القول بأن الخلاف هو أحد مظاهر الأزمة وليس بالأزمة، لأنها، لأن الخلاف يكون في أحيان كثيرة أحد الأسباب والبواعث الرئيسية للأزمة، وفي بعض الأحيان يكون الخلاف في أمور لا تستدعي الخلاف، وهو ما يؤدي إلى تعميق واتساع الفجوة بين الأطراف.

أما الصراع فهو، يعبر عن تصادم إرادات وقوى معينة، بهدف تحطيم بعضها البعض كلياً أو جزئياً، والانهاء بالسيطرة والتحكم في إدارة الخصم. (2)

كما أن مفهوم الصراع، يركز على العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، وينشأ نتيجة وجود تعارض في الأهداف أو المصالح أو التصرفات بين الأفراد والقيادات داخل الكيانات التنظيمية والاجتماعية المختلفة.

3-1-3 أسباب حدوث الأزمات:

لكل أزمة مقدمات تدل عليها، إما بسبب وإما مجموعة من الأسباب، ولا يمكن أن تنجح المنظمة إلا إذا تعرفت على سبب أو أسباب حدوث هذه الأزمة، للمساعدة في التغلب والقضاء

(1) جيجخ، فايزة (2016): حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في الوقاية من الأزمات، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية

وإدارة الاعمال، الكويت، ع2، 260

(2) العنزي، سالم محمد (2020). دور التحول الرقمي في تفعيل آليات ضبط مخاطر التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد 19. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ص 14.

عليها. ويختلف الباحثون في تقسيم أسباب الأزمات فهناك من قسمها إلى أسباب طبيعية، وهي أسباب خارجة عن إرادة الإنسان مثل الكوارث، والزلازل، وأسباب من صنع الإنسان، وهي ناتجة من تصرفاته بسبب الإهمال، أو العمد، أو انعدام التدريب، أو قلة الخبرة. وهناك من يقسمها إلى: (1)

أولاً :- أسباب بيئية محيطة بالمنظمة لا يمكن للمنظمة، السيطرة عليها مثل العوامل السياسية غير المستقرة، والقانونية مثل سياسات الحكومة، وعوامل اقتصادية ومالية مثل التضخم، البطالة، انخفاض الربحية، والانهيار في أسعار الأسهم، والانفلات الأمني، وعوامل اجتماعية مثل انتشار الشائعات السلبية حول المنظمة، والانفجار السكاني وتفشي مظاهر التخلف، وعوامل طبيعية مثل المستفيدين والمنافسين والتقدم التكنولوجي.

ثانياً :- أسباب تنظيمية: يكون للمنظمة سيطرة مباشرة عليه ،ا نذكر منها سوء التعامل مع المشكلات، مقاومة العاملين للتغيير، نقص الثقة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوس، المركزية المبالغ فيها، عدم وجود موارد بشرية أو مالية كافية، معدل دوران العمالة، الفساد المالي، التكاليف المرتفعة، الإشاعات، انخفاض الروح المعنوية، ضغوط العمل، نقص الثقة بين أعضاء المنظمة، قلة التدريب، عدم كفاءة المديرين أو ترك مهامهم، بالإضافة إلى الإضرابات وغيره وهناك من أورد مجموعة من الأسباب، نذكر منها:

- 1- عدم الاهتمام بالوظائف الأساسية للإدارة مثل التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة السيئة، والفساد المالي والإداري، والتعارض بين الأهداف العامة للمنظمة وأهداف أصحاب المصالح..
- 2- اليأس: وينشأ بسبب الإحباط، ونتيجة للشعور بالظلم أو القمع، وفقدان الرغبة في العمل وتطويره، الأمر الذي يؤدي إلى قيام العاملين بالمظاهرات والاحتجاجات من أجل تحقيق مطالبهم، أو اللجوء إلى سلوكيات وتصرفات سيئة مثل السرقة والحرائق المتعمدة، والغياب أو التأخر عن الدوام الرسمي من دون مبرر، أو التمارض، وغيرها من هذه الأساليب والتصرفات. (2)
- 3- الإشاعات والبيانات الكاذبة، والمعلومات غير الصحيحة وما تؤديه من ازدياد حدة الأزمة، ومن أمثلة ذلك الأزمات التي تتعلق بنقص المخزون من السلع الأساسية من المواد الغذائية

(1) بصبوص، أية عثمان عبد ربه (2020): أثر الكفاءات الجوهرية علي إدارة الازمات في البنوك التجارية الأردنية ص

(2) فارس، علي (2008). حل الأزمات: الفساد الإداري نموذجاً. المملكة المتحدة: مركز المستقبل للدراسات والبحوث،

وغيرها، ويكون الهدف من ذلك هو رفع الأسعار لصالح بعض الأطراف، بهدف تعظيم أرباحهم، وكذلك إشاعة نقص البنزين التي حدثت مؤخرا في غرب ليبيا، الأمر الذي يؤدي إلى خلق أزمة طوابير أمام نقاط توزيع البنزين.

3-1-4- أنواع الأزمات ومراحلها:

تتعدد الأزمات وتتنوع إحداثها وفقا للمنظور والرؤية التي ينظر منها للأزمة، وقد حاول كثير من الباحثين وضع مجموعة من التقسيمات والأنواع اللازمة، غلا إنه هنالك اختلاف في المعايير التي يمكن على أساسها تقسيم الأزمات، لذا أشار الباحثون إلى أنواع الأزمات، ويمكن استعراض البعض منها، على النحو الآتي: (1)

- 1- الأزمة الإرهابية: وهي أفعال متعمدة لتخريب نشاط المنظمة وسمعتها لدى الجماهير، تنتج عن إطراف خارجية وداخلية من المنافسين أو الأعداء.
- 2- الأزمات المادية: وهي أزمات ذات طابع اقتصادي ومادي وكمي، وقابلة للقياس، ويمكن دراستها، والتعامل معها بأدوات تتناسب مع طبيعة الأزمة.
- 3- الأزمات المفاجئة: وهي الأزمات التي تحدث بشكل مفاجئ وغير متوقع، وتتطلب تلك الأزمات العمل في شكل جماعي قائم على التنبؤ بالإحداث غير المتوقعة لأزمات محتملة الحدوث، وفقا لطبيعة عمل كل منظمة.
- 4- أزمات سطحية: وهي لا تشكل خطورة شديدة، وتحدث طفرة بشكل فجائي، وتنتهي بسرعة بالتعامل مع أسبابها غير العميقة، فهي أزمة من بدون جذور.
- 5- الأزمات المزمنة: وهي تلك الأزمات التي تستمر لعدة شهور وربما لأعوام، على الرغم من بذل أفضل الجهود لإيجاد حلول لها من جانب الإدارة، كما تخرج عن سيطرة العلاقات العامة مثل الشائعات وأزمات المصادقية بين المؤسسة والجمهور

(1) محمد أحمد الطيب هيكل (2006): مهارات إدارة الأزمات والكوارث والمواقف الصعبة، القاهرة، الهيئة المصرية العامة

6- الأزمات ذات المقدمات المحسوسة: وهي التي لها مقدمات يمكن استشعارها مسبقا، ومن أمثلة تلك الأزمات إضرابات العاملين، التغييرات في القواعد والقوانين المؤثرة على المنظمة.⁽¹⁾

7- الأزمة الانفجارية: وتحدث عادة فجأة وبسرعة، كما تختفي أيضا بسرعة، وتتوقف نتائج هذه الأزمات على او الكفاية في إدارة الأزمة والتعلم منها.

8- الأزمة البطيئة: تتطور هذه الأزمة بالتدرج، وتظهر على السطح على الرغم من كثرة الإشارات التي صدرت عنها، لكن المسؤولين لم يتمكنوا من استيعاب دلالات هذه الإشارات والتعامل معها، ولا تختفي هذه الأزمة سريعا، بل قد تهدد المجتمع لعدة أيام من هنا، لابد من تعديل الخطة الموجودة لمواجهة الأزمة، أو وضع خطة جديدة، والتعامل مع الأزمة بسرعة، وحسم، وبلا تردد، فكل دقيقة لها قيمة، وفي كل دقيقة سنواجه تحديات وضغوط من رؤساءك ومن الجمهور، ومن بعض وسائل الإعلام المحلية أو الأجنبية.

9- الأزمة المترامية: وهي تلك الأزمة التي بالإمكان توقع حدوثها، وإن عملية تشكيلها وتفاعل أسبابها تأخذ وقتا طويلا قبل أن تنفجر، وتنمو وتتطور مع الزمن، ومن ثم تكون هنالك فرصة كبيرة لدى الإدارة لمنع وقوع الأزمة، والتخفيف من آثارها قبل أن تصل إلى مرحلة حاسمة.

3-1-5- مراحل الأزمة:

يعد تحديد مراحل الأزمة عنصرا أساسيا وضرورة أكيدة، لفهم مسارها وتحديد أبعادها بشكل دقيق. وقد تعددت تقسيمات الباحثين لمراحل الأزمة نظرا لاعتمادهم على معايير متنوعة. وعموما، فإن أغلب الأفكار في هذا المضمار تصب في السياق نفسه تقريبا. لذلك، فقد ارتأى الباحث تحديد مراحل الأزمة على النحو الآتي:⁽²⁾

(1) كمال، جودة أحمد (2021). تأثير إدارة مخاطر المالية على تكنولوجيا المعلومات: دراسة وصفية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، ص 176.

(2) ميخائيل، وسيم نادي (2005). دور الوعي الاجتماعي في مواجهة أزمة التلوث البيئي في مدينة المنيا. المؤتمر السنوي العاشر لإدارة الأزمات والكوارث البيئية، المجلد (1)، ص 310.

1- مرحلة ميلاد الأزمة:

يطلق عليها مرحلة التحذير أو الإنذار المبكر، حيث تبدأ الأزمة، الوليدة في الظهور لأول مرة في شكل إحساس مبهم، ينذر بخطر غير محدد المعالم. ويعود هذا الأمر أساسا إلى غياب كثير من المعلومات حول أسبابها، تطوراتها، أو المجالات التي سوف تخضع لها أو تمسها. تحتاج مرحلة ميلاد الأزمة من صاحب القرار إلى توفر متطلبات أساسية لمواجهتها والقضاء عليها قبل أن تنمو بشكل أكبر. ولعل من أبرز هذه المتطلبات قوة وحسن إدراك متخذ القرار وخبرته في إفقاد الأزمة لمرتكزات النمو، ومن ثم القضاء عليها في هذه المرحلة، أو إيقاف نموها مؤقتا من دون أن تصل حدتها لمرحلة الصدام..

ب. مرحلة نمو الأزمة:

تنمو الأزمة في حالة حدوث سوء الفهم لدى متخذ القرار في المرحلة الأولى (ميلاد الأزمة) حيث تتطور من خلال المحفزات الذاتية والخارجية التي استتبتها الأزمة وتفاعلت معها. وفي مرحلة نمو الأزمة يتزايد الإحساس بها ولا يستطيع متخذ القرار أن ينكر وجودها نظرا للضغوط المباشرة التي تسببها

ج. مرحلة نضج الأزمة:

تعد من أخطر مراحل الأزمة، إذ تتطور الأزمة من حيث الحدة والجسامة، نتيجة سوء التخطيط، أو ما تتسم به خطط المواجهة من قصور، أو إخفاق. فعندما يكون متخذ القرار على درجة كبيرة من الجهل والاستبداد برأيه،

أو اللامبالاة، فإن الأزمة تصل إلى مراحل متقدمة، حيث تزداد القوى المتفاعلة في المجتمع، التي تغذي الأزمة بقوى تدميرية، بحيث يصعب السيطرة عليها، ويكون الصدام في هذه المرحلة محتوماً :

د. مرحلة انحسار الأزمة:

تبدأ الأزمة بالانحسار والتقلص بعد الصدام العنيف الذي يفقدها جزءا مهما من قوة دفعها، ويجعلها تختفي تدريجيا. غير أن بعض الأزمات تتجدد لها قوة دفع جديدة، عندما يفشل الصراع في تحقيق أهدافه. لذلك ينبغي أن يكون لدى القيادة بعد نظر في مرحلة انحسار الأزمة،

قصد متابعة الموقف من كافة جوانبه. هذا الأمر يسمح بتجنب ظهور عوامل جديدة، تبعث في الأزمة الحيوية، وتجعلها قادرة على الظهور والنمو مرة أخرى بعد اختفائها التدريجي. (1)

هـ. مرحلة تلاشي الأزمة:

تصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها، حيث تتلاشى مظاهرها وتأثيراتها. وتمثل هذه المرحلة آخر مراحل تطور الأزمة، التي تصل إليها بعد انحسارها وتقلصها التدريجي.

3-1-6- خصائص الأزمات:

هناك مجموعة من الخصائص التي تتصف بها الأزمة، وأهم هذه الخصائص ما

يأتي: (2)

- 1- الأزمة قد تكون حدثاً مفاجئاً، وقد يكون حدثاً متوقعاً.
- 2- تختلف الأزمات فيما بينها، ومن ثم تتطلب استجابات متباينة.
- 3- غالباً ما تحدث الأزمة نتيجة لتراكم عدد من المشكلات غير المدركة.
- 4- تحمل الأزمة في طياتها درجات المخاطرة، وعدم التأكد، ويعمل المديرون على بمعالجتها في ظل نقص المعلومات وعدم وضوحها، وتحت ضغط نفسي كبير.
- 5- تسبب الأزمات حالة عالية من التوتر لدى المسؤولين، ويتصاعد ذلك التوتر، ويكون محل جذب لقوي وعناصر داخل المؤسسة.
- 6- تتطلب الأزمات اتخاذ قرارات مصيرية لمواجهة ما يترتب عنها من نتائج مقصودة وغير مقصودة، لمس حاضر الأطراف ذات العلاقة ومستقبلها.
- 7- غالباً ما يصاحبها أمراضاً سلوكية غير مستحبة كالقلق والتوتر، وحالات عدم الانتباه، واللامبالاة.
- 8- وجود مجموعة من الضغوط المادية والنفسية والاجتماعية، والتي تشكل في مجموعها ضغطاً أزمياً على الجهاز الإداري.
- 9- ظهور قوى المعارضة والمؤيدة (أصحاب المصالح ما يفاقم من شدة الأزمة).

(1) Al Hanini, E. (2012). The Risks of Using Computerized Accounting Information Systems in the Jordanian Banks; Their Reasons and Ways of Prevention. European Journal of Business and Management, 4(20), p. 55.

(2) Esbensen H. Lars and Crisciunas, Tomas,(2008). Information

3-1-7- الخلاصة : - (1)

ما نستنتجه ختاماً: إن التحولات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي أفرزتها البيئة الأمنية لعصر العولمة، أنتجت أزمات وكوارث ذات طبيعة عابرة الحدود وسريعة التغير، وقوية التأثير والانتشار، تهدد أمن الإنسان والدولة، وحتى النظام البيئي، لذا فإن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمة المعاصرة مهم جداً، فهي تقوم عن تقنيات حديثة، تتفاعل مع الوظائف التي يقوم بها الفرد يومياً وما تقوم وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، والتي تتميز بسرعتها وفعاليتها، لكن في نفس الوقت ، يجب تطوير أنظمة أمدار مبكر، تشتغل مع منصات التواصل الاجتماعي، توفر معلومات تامة حول الأزمة التي سنواجهها والتدريب عن استعمالها بطريقة عقلانية ورشيدة والابتعاد عن الارتجالية وقمة المسؤولية، وكذلك صيانتها والعمل على تطويرها لتتكيف مع التغير وعصر السرعة الذي نعيشه و ما تعمل عمو الدول والمنظمات الدولية والشركات المختصة في تطوير تكنولوجيات.

المبحث الثاني

إدارة الأزمات

3 - 2 - 1- تمهيد :-

إن التسليم بحقيقة أن الأزمات أصبحت جزءا من حياة الأفراد، والتنظيمات، والمؤسسات، و الدول أصبحت حقيقة حتمية، لابد علينا من التعايش معها، حيث أصبحت سمة من سمات المجتمع المعاصر، مما تولد عنها الاهتمام النظري و العلمي معالجة الأزمات، من خلال طرق وأدوات و مناهج محددة، لها قواعد و أصول للعمل بها، بحيث تمكننا من التعامل مع الأزمات وتداركها، و التعرف عليها، من أجل الوقاية منها و التنبؤ بوقوعها، واستخلاص الدروس، وتحديد مراحلها، و التخطيط لإدارتها. (1)

إن دراسات إدارة الأزمات تطورت و أصبحت مجالا مشتركا لاهتمام و عمل الباحثين و الخبراء من تخصصات علمية مختلفة بهدف مواجهة الأزمات والكوارث التي تتعرض لها الأفراد والمؤسسات، وذلك من خلال جملة من القواعد و الأسس العلمية المنضوية تحت علم إدارة الأزمات.

و من هذا المنطلق، أصبح لا ينظر للأزمة كحالة طارئة و مفاجئة ينتج عنها أوضاع غير متوازنة ومستقرة في النظم والقيم إنما كفرصة تطوير و تغيير لهذه الأوضاع، و ذلك من خلال تدخل الإنسان لتسترها بطريقة عقلانية ورشيده وتكنولوجية لإدارتها، و التي يتم في الغالب التحكم فيها و التعرف عليها من خلال استراتيجيات معينة تعد كورقة قوة و ضغط، جعلت كل الأفراد والدول و المؤسسات التي تواجه الأزمات معينة إلى توظيف إستراتيجيات معينة. (2)

وتتوقف طرق إدارة الأزمات بحسب الأزمة المتعامل معها، والتي منها تقليدية وتكنولوجية، هذه الأخيرة التي شهدت تطورات سريعة و متلاحقة، و التي من أهم إفرازاتها المعلوماتية والتقنية ما يعرف بالوسائط الجديدة أو الفضاء السيبراني، أو الإعلام الرقمي، أو الإعلام التفاعلي، أو الشبكي، والذي أحدث نقلة نوعية في مختلف المجالات لتوفرها على جملة من الخصائص، الأمر الذي جعلها الأكثر استثمار في أثناء الأزمات، سواء من ناحية إثارها أو إدارتها.

(1) Lu, Y., & Ramamurthy, K. (2011). "Understanding the Link between

(2) Verma, R., & Sehgal, V. K. (2016). Implementation of Information

ولعل من أبرز أنواع هذه الوسائط، منصات التواصل الاجتماعي، و المواقع الإلكترونية التي لا تتفك مؤسسة ولا هيئة ولا وزارة و لا مسؤول إلا وله حساب خاص بإحدى هذه المنصات، نظرا لما فيها من سمات استقطبتهم لاستخدامه.

و قد أثبتت الدراسات و الأبحاث إنه أثناء الأزمات، يتم الاعتماد الكلي على هذه التكنولوجيات و الوسائط الأمر الذي جعل الكل يفكر في الاستخدام الأمثل لها و دمجها ضمن الاستراتيجيات الخاصة بإدارة الأزمات، لما يترتب عنها من مزايا للفئة، أو المؤسسة، أو الهيئة المستثمرة فيها. (1)

3 - 2 - 2 - مفهوم إدارة الأزمات :

علم إدارة الأزمات هو أحد العلوم الإنسانية الحديثة، التي ازدادت أهمية في عصرنا، وهو علم إدارة توازنات القوى، ورصد حركتها واتجاهاتها، وهو أيضا علم المستقبل، وعلم التكيف مع المتغيرات، وعلم تحريك الثوابت وقوى الفعل في المجالات الإنسانية كافة كما أن إدارة الأزمات تعد علماً وفناً فهي (علم) بمعنى: أنها منهج له أصوله وقواعده، وهي (فن) بمعنى ان ممارستها أصبحت تعتمد على مجموعة من المهارات والقدرات، فضلا عن الابتكار والإبداع، فقد ازدادت الأزمات في عصرنا الحاضر إلى حد أصبح قول الباحثين (علم الأزمات جزء منا. ولم تمض إدارة الأزمات بالاهتمام الأكاديمي، الا من بداية الستينات لكن رأت في الممارسة من عصور قديمة، وكانت مظهرا من مظاهر التعامل الإنساني ولكن لم تكن تعرف بطبيعة الحال باسم إدارة الأزمات، وإنما تحت مسميات أخرى مثل (الحنكة)، والدبلوماسية، او براعة القيادة (2)، ويلاحظ أن هناك اهتماما متزايدا بتجميع الجهود والأفكار والأبحاث والدراسات، التي كتبت في حقل إدارة الأزمات، لتكوين حقل عالمي موحد متكامل، شامل، وقد ظهر حقل إدارة الأزمات في العقود الأخيرة كمدخل تطبيقي للتعامل مع المواقف التي تحدث في إطار مختلف عن الإطار الطبيعي لعمليات الأعمال. (3) وقد شهدت الأعوام الأخيرة بعض التطورات في إدارة الأزمات، نتيجة العوامل الآتية:

(1) معلوي، حورية (2013): تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر نموذج أزمة الجزائر على مصر الكورية ص 254

(2) Bennett-Roger (2005). Crisis Management Plans and Systems of Exporting Companies: An Empirical Study. Journal of Euro Marketing, Vol. 14, No. 3, p. 112.

(3) محمد أحمد الطيب هيكال (2006): مهارات إدارة الأزمات والكوارث ص 121

1- تغير المجتمع فأدى التطور في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى اقتراب أجزاء العالم من بعضها وبرزت وسائل اتصال جديدة، تتيح نشر المعلومات على نطاق واسع وبأقصى سرعة، وتزايدت قدرات وسائل الإعلام في التشهير والنيل من بعض المنصات التي تهاجمها، من أجل جذب الجماهير لمتابعتها، وتحقيق سبق الإعلام الذي يضمن لها السيطرة والبقاء .

2- تطورات القانون: حيث يتزايد دور القانون والمجالس النيابية في تأييد جانب الضحايا عند وقوع الازمة، وهذا في ذاته ليس سيئاً، ولكن معناه أن المنظمات الكبرى قد تحظى بعقوبات شديدة حين تقع في الأخطاء، فمنذ أعوام كان الضحايا يبحثون عن محام يقبل الدفاع عنهم مقابل أتعاب قليلة، ولكن الآن يتطوع المحامون عبر وسائل الإعلام لإثبات حقوق الضحايا.

3- تصاعد جماعات الضغط: وهي عبارة عن تنظيمات غير حكومية، تستهدف الترويج لمصالح فئة من فئات المجتمع، والعمال، والفلاحين والمهنيين... والأقليات، والطوائف، المرأة والطفل، وهي جماعات نشطة تستنفر جهودها أوقات الازمات للدفاع عن الفئة التي تعبر عنها.

4- حين تقع الأزمة، فإن نتائجها السلبية تنعكس على جميع الأفراد، وعلى جميع المستويات الإدارية في المنظمة، وكذلك تنعكس على البيئة الداخلية، وعلى البيئة الخارجية، وهذا يجعل من الحق موضع اهتمام وعناية على كل المستويات.

5- إن استخدام منهج إدارة الازمات يعد مبدئي المساءلة والمحاسبة إذ إن الازمات تؤدي إلى كشف المقصرين والمتسببين في الخسائر البشرية والمالية والإدارية، وقد باتت جميع المستويات الإدارية في المنظمات المعاصرة تطالب وتصر على تطبيق مبدئي: المساءلة والمحاسبة.

وعلى ضوء ذلك، قدم الباحثون مفاهيم عدة لإدارة الازمة، سنشير إلى بعض منها، فهي تعرف بأنها مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي تبذل لمواجهة أو الحد من الدمار المترتب على الازمة. (1)

وتعرف أيضا بأنها: كيفية التغلب على الازمة باستخدام الأساليب العلمية المختلفة، وتجنب سلبياتها، والاستفادة من ايجابياتها، كما عرفها بعض الباحثين بأنها العملية الإدارية المستمرة، التي تهتم بالتنبؤ بالازمات المحتملة عن طريق الاستشعار، ورصد التغيرات البيئية

(1) Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (1995). Accounting Information System. New Jersey: Prentice-Hall, p. 240.

الداخلية والخارجية المولدة للأزمات، وتعبئة الموارد والإمكانيات المتاحة لمنع الأزمات، أو الإعداد للتعامل بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفعالية، وبما يحقق أقل قدر من الضرر للمنظمة، والبيئة، والعاملين، مع ضمان العودة إلى الأوضاع الطبيعية في أسرع وقت وبأقل كلفة ممكنة. كما تعرف بأنها عملية التغلب على الأزمة عن طريق استخدام الأدوات العلمية، وتعرف أيضا بأنها عبارة عن محاولة تطبيق مجموعة من الإجراءات والقواعد والأسس المبتكرة، تتجاوز الأشكال التنظيمية المألوفة، وأساليب الإدارة الروتينية المتعارف عليها، وذلك بهدف السيطرة على الأزمة، والتحكم فيها، وتوجيهها وفقا لمصلحة الدولة. وهي (مدخل إداري متكامل يجري استخدامه للتعامل مع الأزمة بعدها، تمثل وتجسد نقطة تحول جوهرية نحو التدهور، ويستطيع المديرون أن يقودوا نقطة التحول هذه في الاتجاه الإيجابي، عن طريق هذا المدخل وتعزيزه بمدخل تخطيط الأزمات)

أما مفهوم الإدارة في الأزمات، فهي تعني افتعال الأزمات، وإيجادها كوسيلة للتغطية والتمويه عن المشكلات القائمة بالفعل، وكذلك خلق أزمة وهمية، يتم خلالها توجيه قوى الفعل إلى تكريس الأزمة أو إلى سلوك معين بشأنها، وعلى الرغم من كونها فعل معتمده يهدف إلى تغيير طبيعة العلاقة القائمة لمصلحة مدير هذه الأزمة، إلا أن هذا لا يعني بالضرورة قدرة مدير هذا العمل على السيطرة على تطورات الأزمة، وكذلك تعني الإدارة بالأزمات هي اختيار الأزمات وإيجادها كوسيلة للتغطية، والتمويه على المشاكل بالفعل، وتقوم على افتعال أزمة وهمية يتم عن طريقها قوى الفعل السلوكي والاقتصادي إلى تكريس الأزمات أو الأزمة إلى سلوك معين⁽¹⁾

وعرفها جاد الله محمود بأنها: مصطلح يشير إلى افتعال أزمة من أجل تحقيق هدف معين على الرغم من أن هناك بعض الإدارات تستخدم هذا الأسلوب كوسيلة للتغطية، والتمويه على المشاكل القائمة لدى الفرد أو المنظمة ولكن بعض الأزمات تحدث بسبب عوامل خارجة عن السيطرة..

وعرفها أحمد، إبراهيم أحمد، بأن إدارة الأزمات هي نشاط هادف، يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة، التي تمكن الإدارة من التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزمة

(1) Chinudzi, G., Maradze, T., & Nyoni, T. (2020). The Impact of Digital Banking on the Performance of Commercial Banks. Zimbabwe Journal, www.jiarjie.com, p. 18.

المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم في الأزمة المتوقعة، والقضاء عليها، أو تغيير مسارها لصالح المنظمة.

باختصار، إن إدارة الأزمات تتطلب السرعة في التصرف والاعتراف بالحقيقة، كما أن تحدي الأزمات ومواجهتها أفضل من الهروب، ويجب أن يعترف المدير بحقيقة أخرى، هي أن عقارب الساعة تدور دائماً إلى الأمام، أو أن الزمن لا يعود للوراء أبداً. إن الإدارة بالأزمات ما هي إلا نتيجة لغياب التخطيط، أو السياسات، أو غياب الاستراتيجية. حيث لا تتحرك الإدارة إلا عند ظهور الأزمات أو المآزق. (1)

كما تعني إدارة الأزمة التعامل مع الأزمات من أجل تجنب حدوثها، من خلال التخطيط للحالات التي يمكن تجنبها، وإجراء التحضيرات للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها، في إطار نظام يطبق مع هذه الحالات الطارئة عند حدوثها بغرض التحكم في النتائج أو الحد من آثارها التدميرية.

أما عبد الرحمن توفيق، فقد عرف إدارة الأزمات بأنها: فن القضاء على جانب كبير من المخاطرة، وعدم التأكد بما يسمح لك بتحقيق تحكّم أكبر في مصيرك ومقدراتك". وقال أيضاً بأنها: "التخطيط لما قد لا يحدث.

ويواجه متخذ القرار وضعا يفرض عليه ضرورة اتخاذ قرارات سريعة ولكنها غير مرتجلة ويجب الحرص على ان يكون قرار الأزمة قرارا عاديا، يتم صنعه في ظروف استثنائية. وهنا تبرز أهمية جمع المعلومات والحقائق الموضوعية، وكذلك أهمية القراءة التحليلية الموضوعية لهذه المعلومات والحقائق ومن ثم، أهمية إدارة الأزمة عموماً واتخاذ القرار خصوصاً، وعلى ضوء العناصر الموضوعية للأزمة.

وتعرف إدارة الأزمة بأنها مجموعة من الوظائف والعمليات التي تستهدف تحديد القضايا، ودراستها، والتنبؤ بها قبل أن تتحول إلى أزمات ووضع وتحديد سبل ووسائل منعها والتعامل معها. (2)

(1) IAASB (2021). Non-Authoritative Support Material Related to Technology: Audit Documentation when Using Automated Tools and Techniques, p. 34.

(2) محمد أحمد الطيب هيكّل (2006): مهارات إدارة الأزمات والكوارث والمواقف الصعبة. - ص 156

وتعرف إدارة الأزمات بأنها الوسائل، والإجراءات، والأنشطة التي تنفذها الدولة، أو الجهة، أو المنظمة بصفة مستمرة في مراحل ما قبل الأزمة، واثنائها، وبعد وقوعها، بهدف منع وقوع الأزمة كلما أمكن مواجهتها بكفاءة وفاعلية بما يؤدي إلى تقليل الخسائر وتخفيض الآثار السلبية وإزالة الآثار النفسية.

فان إدارة الأزمة في المنظور الإعلامي تعني إدارة السمعة، وهي عبارة عن جهود متواصلة، تحظى بتعديلات مستمرة، وتواكب الاحداث والمستجدات التي تستهدف في النهاية صياغة وتعزيز الصورة الذهنية للجهة التي تتصدى للأزمة ومن متطلباتها: (1)

1. جود نظام متكامل من البيانات والمعلومات.
2. الاعتماد على استراتيجية التغيير المخطط..
3. تشجيع روح المبادرة والإبداع.
4. تفعيل المشاركة في اتخاذ القرار.
5. مرونة الهياكل وأساليب العمل.
6. تعزيز الخبرات الفردية في المجالات الإدارية.

3 - 2 - 3 - أهمية إدارة الأزمات :

تكمن أهمية إدارة الأزمات في الاستجابة لحالات الطوارئ، والحفاظ على سلامة أفراد المجتمع، وفيما يأتي توضيح لأهمية إدارة الأزمات :- (2)

1- القدرة على التواصل أثناء الأزمات : حيث إن لإدارة الأزمات الناجحة أهمية كبيرة في الحفاظ على التواصل الذي يعد عنصراً حيويًا وفعالاً أثناء حالة الطوارئ..

2- القدرة على التخطيط قبل حدوث حالات الطوارئ : تساعد إدارة الأزمات على وضع خطة للتأهب في حال حدوث حالة طوارئ مفاجئة، حيث تستخدم هذه الخطط لإدارة اللحظات الحاسمة، ووضع خطط للمناورة في حالات الطوارئ الحرجة كأزمات الكوارث الطبيعية، وفشل البنية التحتية.

(1) بصيوص، أية عثمان عبد ربه (2020): أثر الكفاءات الجوهرية علي إدارة الازمات ص 232

(2) ياسين، سجاد سعيد (2022): " علاقة إدارة الأزمات المصرفية بالسمعة المؤسسية ص 234

3- القدرة على التعامل مع المواد الخطرة: قد تسبب المواد الكيميائية الخطرة في بعض المصانع والمؤسسات بعض الإصابات، والوفيات، حيث تساعد إدارة الأزمات على التدريب على التعامل مع المواد الخطرة وضمان سلامة الجميع أثناء الأزمات

4- تفعيل التكنولوجيا أثناء حالات الطوارئ: تساعد إدارة الأزمات على الاستفادة من التقنيات الحديثة ووسائل التواصل الاجتماعي، واستخدامها في التواصل الفعال الحيوي في أثناء الأزمات وحالات الطوارئ.

3 - 2 - 4 - أهداف إدارة الأزمات: (1)

- 1- توفير القدرة العلمية على استقراء التهديد والتنبؤ بالأخطاء، والاستغلال الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة للحد من تأثيرها الضار.
- 2- تحديد دور الأجهزة المعنية بتنظيم وإدارة الأزمة وقت الأمان، ووقت الأزمة، والعمل على عدم تكرارها.
- 3- توفير الإمكانيات المادية للاستعداد والمواجهة، وسرعة إعادة التعمير بأقل كلفة.
- 4- الاستعداد لمواجهة الأزمة عن طريق التنبؤ بالمشكلات، وتمكين الإدارة من السيطرة على الموقف، والمحافظة على ثقة جميع الأطراف المعنية.
- 5- التعامل الفوري مع الإحداث لوقف تصاعدها، وتحجيمها عن طريق تحليل الموقف، ورسم السيناريوهات، وتحليل نقاط القوة والضعف، وفرص التهديدات الناتجة عن كل حدث، والاستعداد المستمر للتعامل معها.
- 6- بناء وتنمية شبكة الاتصالات الفعالة، التي تؤمن سرعة المعلومات.
- 7- استقراء المستقبل بالقدر الذي يحقق الإدراك التام لطبيعة الأزمة.
- 8- القدرة على تحديد الأسبقيات (Precedents) وتوجيه الاتهام.
- 9- تنمية العلاقات التبادلية والتكاملية، وتنسيق الجهود.
- 10- التعرف إلى قدرات المنظمة في إثناء الأزمات السيطرة على أحداثها. (2)

Nimsith, S.; Rifas, A. & Cader, M. (2016): Impact of core competency (1)

(2)Inaam, M. Al-Zwyalif (2020). IT Governance and its Impact on the Usefulness of Accounting Information Reported in Financial Statements. International Journal of Business and Social Science, Vol. 4, No. 2, p. 85.

وهناك مجموعة من الأهداف يمكن تحقيقها قبل وأثناء، وبعد الأزمة ومنها:

أهداف ما قبل وقوع الأزمة:

- 1- وضع آلية للتنبؤ بالأزمات، واكتشاف إشارات للإنذار المبكر.
- 2- ضرورة تحقيق درجة استجابة سريعة وعالية وفعالة لظروف المتغيرات المتسارعة للأزمة، بهدف درء أخطارها قبل وقوعها.
- 3- تحليل أنواع الكوارث والأزمات، وتصنيفها لتحديد الخطة المناسبة.
- 4- إعداد تصور عام لكيفية مواجهة الأزمات في اقتصاد نامى محدود الإمكانيات.
- 5- تحديد إجراءات منع التهديد، وإعادة النظام والاستقرار.

أهداف أثناء حدوث الأزمة:

- 1- ضرورة التحكم واتخاذ القرارات الحاسمة لمواجهتها وتقليل أضرارها.
- 2- تنظيم الجهود والتنسيق بين محاور الأزمة للتغلب عليها، ومواجهتها بأقل خسائر ممكنة، وفي أسرع وقت ممكن وبكفاءة عالية.

أهداف ما بعد الأزمة:

- 1- توفير الدعم الضروري لإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية.
- 2- توثيق كل ما يتعلق بالأزمة، ابتداء من بداية ظهورها، مروراً بطريقة التفاعل معها، وانتهاء باختنائها.

3 - 2 - 5 - مبادئ إدارة الأزمات: (1)

- 1- ضرورة التحديد الواضح للهدف من وجود إدارة للأزمات.
- 2- الإعداد والتخطيط المسبق للأزمات المحتملة، ورصد المتغيرات البيئية المولدة للأزمات، مع إعداد سيناريوهات للمواجهة.
- 3- إيجاد نظام جيد للاتصال، سواء أكان اتصالات داخلية لتؤدي دوراً كبيراً في عملية جمع المعلومات وتحليلها، أو خارجية من شأنها أن تعرف الإدارة بالبيئة المحيطة بالأزمة.
- 4- توفير المعلومات الصحيحة والكافية، فالأزمة عادة هي حالة من عدم التأكد، ونقص المعلومات، يؤدي إلى اتخاذ قرارات سلبية.

(1) نجيم بن منصور (2018): إدارة الأزمة المالية الدولية والدور الجديد للتمويلات الإسلامية ص 55

5- إيجاد القيادة الرشيدة غير الانفعالية، والتي يتوافر لها ثقافة إدارية ملائمة، وثقافة عامة، حتى يمكنها التعامل مع الأزمة بأسلوب علمي.

6- العمل على إعادة النشاط بصورة طبيعية بعد حدوث الأزمة في أقرب وقت ممكن.

7- تحليل وتقييم الأزمات السابقة، وكشف أي قصور أو خلل في عملية مواجهتها، أو الإعداد لها، لمحاولة منع تكرارها مرة أخرى أو على الأقل تحسين أسلوب الإعداد والمواجهة. وحدد أحد الباحثين لمبادئ عامة لضمان مواجهة الأزمة بشكل فاعل عبر ما يلي:

1- تحديد أطراف الأزمة.

2- معرفة الأهداف الاستراتيجية والتكتيكية للأطراف المختلفة. عوامل

3- تحليل سليم للأوضاع الاستراتيجية للأطراف المختلفة.

3 - 2 - 6 - مراحل إدارة الأزمات:

يمكن أن تشير إدارة الأزمات إلى السياسات والإجراءات الرسمية والمنهجية، الموضوعة للاستجابة لحالات الأزمات المحددة في الأعمال التجارية، أو بشكل عام إلى الطرق التي يستجيب بها المدراء ورجال الأعمال لحالات الأزمات. في كلتا الحالتين، تعد الإدارة الفعالة للأزمات حاسمة بالنسبة للمديرين، الذين يجب أن يستجيبوا بسرعة، من خلال تطوير وتنفيذ استراتيجيات الاستجابة، وتفويض مجموعة من المهام الفردية، والإشراف عليها، وإدارة آثار الأزمة ومن أهم مراحلها : (1)

المرحلة الأولى: ما قبل الأزمة

1- التنبؤ أو التوقع للأزمات المحتمل حدوثها في المدى القريب و المتوسط والبعيد التخطيط.

2- إعداد الخطط، ورسم السيناريوهات لدرء الأزمات و مواجهة الكوارث.

3- اتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع تسكين الأزمة.

4- الاستعداد للتعامل مع الأحداث مثل تدريب الأفراد وصيانة المعدات.

5- نشر الوعي الثقافي بإدارة والأزمات، وعقد ورش عمل تدريبية، للارتقاء بمستوى كفاءة العاملين بالكلية في هذا المجال.

(1) Ismail, N., & King, M. (2007). Factors Influencing the Alignment of Accounting Information System in Small and Medium Sized Malaysian Manufacturing Firms. Journal of Information Systems, Vol. 1, p. 15.

6- تطوير آليات الرصد والإنذار المبكر في مجال إدارة الأزمات كلما كان ذلك ممكناً.

7- تجهيز غرفة عمليات لإدارة الأزمات، مزودة بأجهزة الاتصال المناسبة.

المرحلة الثانية: أثناء الأزمة

1- تنفيذ الخطط والسيناريوهات التي سبق إعدادها والتدريب عليها.

2- تنفيذ أعمال المواجهة والإغاثة بأنواعها وفقاً لنوعية الأزمة.

3- القيام بأعمال خدمات الطوارئ العاجلة.

4- تنفيذ عمليات الإخلاء عند الضرورة.

5- متابعة الحدث والوقوف على تطورات الموقف بشكل مستمر، وتقييمه، وتحديد الإجراءات

المطلوبة للتعامل معه من خلال غرفة العمليات.

المرحلة الثالثة: ما بعد الأزمة

1- حصر الخسائر في الأفراد والمنشآت.

2- التأهيل وإعادة البناء (مرحلة استئناف النشاط)، والحماية من أخطار المستقبل المحتملة.

3- تقييم الإجراءات التي تم اتخاذها للتعامل مع الأزمة خلال مرحلة المواجهة، والاستجابة،

والاحتواء، والخروج بالدروس المستفادة.

4- توثيق الحدث وتقديم التوصيات والمقترحات اللازمة، وتوجيهها إلى الجهات المعنية للاستفادة

منها، من أجل تلافي السلبيات مستقبلاً (إن وجدت)، وتطوير وتحديث الخطط وفقاً للمستجدات

من أجل إدارة أفضل.

3 - 2 - 7 - عوامل نجاح إدارة الأزمات:

1- إدراك أهمية الوقت: إن عنصر الوقت أحد أهم المتغيرات الحاكمة في إدارة

الأزمات، فالوقت هو العنصر الوحيد الذي تشكل ندرته خطراً بالغاً على إدراك الأزمة، وعلى

عملية التعامل معها إذ إن عامل السرعة مطلوب لاستيعاب الأزمة، والتفكير في البدائل واتخاذ

القرارات المناسبة، والسرعة في تحريك فريق إدارة الأزمات، والقيام بالعمليات الواجبة لاحتواء

الأضرار أو الحد منها، واستعادة نشاط المنظمة. (1)

Kamala, R. (2021). Impact of Pandemic and Digital Transformation on Global Accounting (1)

.Profession. Journal of Global Awareness, Vol. 2, No. 1, p. 7

2- إنشاء قاعدة شاملة ودقيقة من المعلومات والبيانات، والخاصة بكافة أنشطة المنظمة، وبكافة الأزمات والمخاطر التي قد تتعرض لها، وآثار وتداعيات ذلك على مجمل أنشطتها، ومواقف للأطراف المختلفة من كل أزمة أو خطر محتمل، والمؤكد أن المعلومات هي المدخل الطبيعي لعملية اتخاذ القرار في مراحل الأزمة المختلفة، والإشكالية أن الأزمة بحكم تعريفها، تعني الغموض ونقص في المعلومات، من هنا، فإن وجود قاعدة أساسية للبيانات والمعلومات تتسم بالدقة والتصنيف الدقيق، وسهولة الاستدعاء قد يساعد كثيراً في وضع أسس قوية لطرح البدائل والاختيار بينها. (1)

3- توافر نظم إنذار مبكر تتسم بالكفاءة. والدقة والقدرة على رصد علامات الخطر وتفسيرها وتوصيل هذه الإشارات إلى متخذي القرار.

4- الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات: إن عملية الاستعداد لمواجهة الأزمات تعني تطوير القدرات العملية لمنع أو مواجهة الأزمات، ومراجعة إجراءات الوقاية، ووضع الخطط، وتدريب الأفراد على الأدوار المختلفة لهم في أثناء مواجهة الأزمات، وقد سبقت الإشارة إلى عملية تدريب فريق إدارة الأزمات، لكن عملية التدريب قد تشمل في بعض المنظمات ذات الطبيعة الخاصة كل الأفراد المنتمين لهذه المنظمة، وتشير أدبيات إدارة الأزمات إلى وجود علاقة طردية بين استعداد المنظمة لمواجهة الكوارث، وثلاثة متغيرات تنظيمية هي: حجم المنظمة، والخبرة السابقة للمنظمة بالكوارث، والمستوى التنظيمي لمديري المنظمة.

5 - القدرة على حشد وتعبئة الموارد المتاحة. مع تعظيم الشعور المشترك بين أعضاء المنظمة أو المجتمع بالمخاطر التي تطرحها الأزمة، ومن ثم شحذ واستنفار الطاقات من أجل مواجهة الأزمة والحفاظ على الحياة، وتجدر الإشارة إلى أن التحديات الخارجية التي تواجه المنظمات أو المجتمعات قد تلعب دوراً كبيراً في توحيد فئات المجتمع، وبلورة هوية واحدة له في مواجهة التهديد الخارجي. (2)

6 - نظام اتصال يقيم بالكفاءة والفاعلية: لقد أثبتت دراسات وبحوث الأزمة والدروس المستفادة من إدارة أزمات وكوارث عديدة، أن اتصالات الأزمة تلعب دوراً بالغ الأهمية في سرعة

(1) محمد أحمد الطيب هيكل (2006): مهارات إدارة الأزمات والكوارث والمواقف الصعبة ص 144

(2) Muhrtala, T. O., & Ogundeji, M. (2013). Computerized Accounting Information Systems and Perceived Security Threats in Developing Economies: The Nigerian Case. Universal Journal of Accounting and Finance, 1(1), p. 12.

وتدفق المعلومات والآراء داخل المنظمة وبين المنظمة والعالم الخارجي، ويقدر سرعة ووفرة المعلومات، بقدر نجاح الإدارة في حشد وتعبئة الموارد، وشحن طاقات أفراد المنظمة، ومواجهة الشائعات، وكسب الجماهير الخارجية التي تتعامل مع المنظمة، علاوة على كسب الرأي العام أو على الأقل تحييده.

ومن الضروري وضع خطط وقوائم للاتصالات فيأثناء الأزمة وتجديدها أول بأول، وكذلك تكليف أحد أفراد فريق إدارة الأزمة بإدارة عمليات الاتصال الداخلي والخارجي، وإعداد الرسائل الاتصالية، أو الإعلامية المناسبة، التي يمكن من خلالها مخاطبة الجمهور المنظمة.⁽¹⁾ وسواء اعتمدت خطط وعمليات الاتصال على وسائل اتصال مباشر أو وسائل اتصال جماهيري فمن الضروري في الحالتين تحديد الجماهير المستهدف.

3 - 2 - 8 - متطلبات التعامل مع الأزمة:

1- البيئة التشريعية: كتحديد التشريعات والقوانين اللازمة للتعامل مع جميع أنواع الأزمات، وتحديد المسؤوليات، ومصادر الأدوات، والميزانية اللازمة بحسب الخطط والحاجات الضرورية.⁽²⁾

2- فريق الأزمة: يتم تكوينه وفقا لخصائص الأزمة. وقد يطلب منه الاستمرار بعدها، ويكون قابلا بحسب الأزمة الى الزيادة والتجديد، وهو فريق لمهمة وظيفية محددة، للتعامل مع أزمة محددة بعينها، بحيث تسند إليه مسؤولية انهاء تلك الازمة، مع ضرورة التمييز بينه وبين تكوين إدارة الأزمات نفسها، التي هي إدارة داخل المؤسسة الحكومية، لها صفة الدوام والاستمرار، بوصفها جزءاً من البناء التنظيمي، أما اختيار اعضاء الفريق، فيجب ان يمتاز بالمهارة والقدرة على التدخل الناجح في الازمة، والوعي والحرص على تنفيذ المهام الموكلة اليه. اما خصائص قائد الفريق فتتضمن خصائص شخصية، وأن يكون مؤهلا، والثبات وقوة الإرادة والخبرة الإدارية، والقدرة على اتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب، فضلا عن الخصائص

(1) محمد أحمد الطيب هيك (2006): مهارات إدارة الازمات والكوارث والمواقف الصعبة ص 256

(2) Zeitun, Rami and Benjelloun, Hicham. (2013). "The efficiency of banks

الموضوعية المكتسبة مثل: القدرة على جمع البيانات وتحليلها، وصياغة ووضع التدابير اللازمة للتعامل مع الأزمات والحد الأدنى من الدورات التدريبية المتخصصة. (1)

3- المدى الزمني للتعامل مع الأزمة: يؤثر المدى الزمني المتاح للتعامل مع الأزمة كثيرا في الوسائل والأدوات التي يتعين استخدامها، وكلما كان الوقت المتاح محدداً، كان عامل السرعة في التعامل مطلوباً بشدة، فالسرعة تساعد على استيعاب الموقف والتعامل معه.

4- الموارد المتاحة للكيان الإداري: يتوقف حسن إدارة الأزمة على قدرة الكيان الإداري على حشد الموارد وتعبئتها، التي تحتاجها عملية مواجهة وإدارة الأزمة، بحيث يوضع في الحسبان قدرة الكيان الإداري على وضع القنوات والمسارات التنظيمية السليمة، التي تواجه حركة الموارد في الوقت والمكان المناسبين لإدارة الأزمة.

5- غرفة إدارة عمليات الأزمة: وتكون مؤمنة بشكل كامل، بحيث يصعب اختراقها مادياً أو معنوياً من جانب القوى الصانعة للأزمة، ومجهزة بوسائل الاتصال الفاعلة، وتكفل للفريق الرؤية الشاملة والموضوعية للأحداث من جميع الزوايا والاتجاهات، وتقييمها بسرعة وفاعلية، إضافة إلى توافر أكثر من سيناريو جاهز للاستخدام، وللتحرك الفاعل مع الأزمة في جميع مراحلها.

6- الأساليب والأدوات الكمية للتعامل مع الأزمة: تحتاج إدارة الأزمات إلى استخدام عدد من الأدوات الكمية لتقييم أخطار القرارات المتخذة والتصرفات، وردود الأفعال المحتملة، ومدى نجاح احتياطات الأمن وأساليب الوقاية أمام انفجار الأزمة. وتساعد الأساليب الكمية أيضاً على تقليل الخسائر قدر الإمكان، ومن هذه الأدوات الكمية: الإحصائيات، الأرقام القياسية، بحوث العمليات، حساب النتائج.

7- رسم سيناريوهات التعامل مع الأزمة: أصبحت السيناريوهات الأصلية والبدلية أحد الأسس الرئيسية التي تعتمد عليها عملية التعامل مع الأزمات، حيث أن بناء السيناريو يحدد حجم العمل المطلوب القيام به، ويتم توزيع الأدوار والمهام والواجبات لكل العناصر المشاركة في

(1) العجلوني، محمود محمد (2009): "إدارة الأزمات في القطاع المصرفي في إقليم الشمال"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية

المواجهة، ويقوم راسم السيناريو بتحديد وتوصيف كل مهمة، ومتطلبات كل منها: لتحقيق التواصل والتسلسل والتتابع، ويتم بناء السيناريو على المحددات الآتية: (1)

8-العوامل الحاكمة لصياغة سيناريو الأزمات، وهي عوامل متداخلة من تحليل البيئة

المحيطة، تحليل الموقف العام، تحليل الإمكانيات، تحليل الخصم، تحليل المهمة.

9-الجوانب الأساسية لرسم سيناريو الأزمات: حيث تظهر من خلال شكل التدخل،

سواء بالمعالجة المباشرة أو غير المباشرة، ويكون على شكل بدائل يختار منها البديل المناسب.

10- عوامل نجاح تنفيذ السيناريو، ويتم ذلك من خلال القدرة على إعادة تركيب وترتيب

المهام التي يحتويها سيناريو التعامل مع الأزمات، ومعالجة الازدواج والتعدد في المهمة الواحدة، والتنسيق، وتكوين الأجزاء، والعناصر والعوامل الفاعلة جميعها، مع الشرح الكامل لكل مراحل السيناريو.

3 - 2 - 9 - دور التخطيط في إدارة الأزمات:

يبدأ النجاح في إدارة الأزمة بالتخطيط الجيد لها ومراعاة تحديد الأهداف والتأكد من فهم الأفراد المحيطين بالأزمة لإبعادها المختلفة، وكذلك التنسيق مع الجهات الأخرى التي تتعلق بالأزمة، ومراعاة الدقة عند اتخاذ القرارات المختلفة، بعد ذلك تأتي مرحلة مهمة، وهي إعداد سيناريوهات وتصورات متعددة لمواجهة الأزمة، وحلها، وذلك بعرض ما يمكن أن يحدث من تطورات باستخدام أسلوب الانطلاق الفكري، الذي يتيح إعطاء تصورات لمسارات مختلفة للأزمة، وردود الفعل الممكنة، وتخيل النتائج التي تترتب عنها، وهناك مجموعة من العوامل الحاكمة لرسم سيناريو الأزمة، يرى المؤلف ضرورة مراعاتها وأخذها في الاعتبار وهي: أرض الأزمة/ الموقف العام، الإمكانيات المطلوبة والممكن توافرها، الخروج من المأزق.

3 - 2 - 10 - خطوات التخطيط الفعال في معالجة الأزمات:

يتيح التخطيط الفعال التركيز على المشكلة الرئيسية، مما يوفر الوقت اللازم لمعرفة أبعاد الأزمة، والبحث عن الأدوات والمهارات التي تساعد في التخفيف من حدتها، ذلك إن الخطة هي

(1)Nader, R. (2018). The Evaluation of Implementing IT Governance Controls. Journal of Applied Business and Finance Researches, Vol. 2, No. 3, p. 84.

عملية افتراض وتصور للأوضاع والظروف الصعبة، والمشكلات غير الموجودة، وتتمثل تلك الخطوات بما يأتي: (1)

أ- تحديد خطوات سيناريو الأزمة: تعتمد عملية بناء السيناريوهات (الخطط) على جمع بيانات ومعلومات عن كل أزمة أو تهديد يواجه المنظمة، فتحديد طبيعة ونوع الأزمة، ومدى خطورتها، والسيناريوهات المتوقعة لكل أزمة، يساعد في التصميم العلمي لكل خطة إعلامية، من حيث تحديد أبعادها، وآثارها المتوقعة، ومن ثم تحديد الجماهير ذات العلاقة بالأزمة، وكيفية مخاطبتها ونوعية الرسائل المطلوبة.

ب- تشخيص الأزمة: يقوم فريق العمل بجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بعناصر الأزمة، وتفسيرها، وتحليلها للتوصل إلى رؤية شاملة، وإلى فهم عميق لطبيعة الأزمة وجوانبها المختلفة، ووفق المنطلقات العامة التي حددتها القيادة السياسية، يتميز تشخيص الأزمة بالدقة والموضوعية، وأن تكون بعيدة عن النزعة الذاتية، التي يمكن أن تؤدي إلى فشل التشخيص الموضوعي لواقع الأزمة، كما يجب أن تتوخى الصدق وتقدم الحقائق عن الأزمة وآثارها وذلك لاتخاذ الإجراءات الوقائية لمواجهة الأزمة أو احتواء آثارها، و من ثم كسب تأييد وثقة الجمهور والرأي العام، وتحقيق أهداف الخطة.

ج- تحديد الرؤية العامة للأزمة بما أن الأزمات أنواع كالأزمات الداخلية التي تقع داخل الهيئة، أو المنظمة، وأزمات محلية تقع داخل المدينة، فضلاً عن نشوب أزمات أو كوارث قومية أو ذات أبعاد دولية، فإن لكل أزمة مجموعة من الأبعاد المختلفة المرتبطة بطبيعة ونوع الأزمة نفسها، ومن النادر وجود أزمة ذات بعد واحد، فالأزمة الاقتصادية على سبيل المثال، لها أبعاد نفسية وإعلامية وسياسية، وكذلك الحال فيما يخص الأزمات الإعلامية، الأمر الذي يعني أن الأبعاد المختلفة للأزمة تتداخل فيما بينها، وممتدة (طويلة المدى)، على مستوى آخر من التحليل، فإن آثار الأزمة أو بعضها قد تتحول إلى سبب الأزمة أخرى.

د- استراتيجية المواجهة: يقوم فريق إدارة الأزمة باختيار الاستراتيجية المناسبة لمواجهة الأزمة، ويرفع فريق العمل مشروع الاستراتيجية العامة لمواجهة الأزمة إلى القيادة العليا (صاحبة

(1) Sekaran, U. (2003). Research Methods For Business: A Skill-Building Approach. Illinois: Southern Illinois University, p. 312.

القرار)، إذ تجري تقويماً للدراسة بالاستعانة بالخبراء والاختصاصيين، وقد تقر القيادة المشروع، أو تجري تعديلات عليه، وبعدها يصبح منهجاً عاماً لإدارة الأزمة ولا بد أن تلتزم به. (1)

هـ - متابعة الأزمة: ويقصد بها إشراف قائد فريق الأزمات على كيفية سير العمل في موقف الأزمة، والتأكد من صحة مسارات وتنفيذ خطط الطوارئ، وقيام كل عضو في الفريق بدوره، وتقديم الإسناد والتعزيزات اللازمة لمواجهة الأزمة، من أجل معرفة مواطن الضعف لتفاديها، والقوة للبقاء عليها. وتعد متابعة الأزمات ركناً أساسياً في نجاح إدارة الأزمات، لأنها تساعد قائد فريق الأزمات على مساندة الفريق، من حيث إيضاح تنفيذ بعض جوانب الخطة في حال غموضها، أو لتوضيح طريقة معينة، والتأكد من هيئات المساندة لفريق مواجهة الأزمة. ويتحدد دور الإعلام في الأزمة في ضوء الاستراتيجية العامة لمواجهة الأزمة، وهذه قضية مركزية تحدها القيادة العليا، وتصبح مهمة القيادة الإعلامية هي وضع الخطط والبرامج التي تمكن الإعلام من أن يقوم بالدور المكلف به، ومن ثم من إنجاز وتحقيق المهام والوظائف المناطة به في أثناء الأزمة. (2)

3 - 2 - 11 - دور المعلومات في إدارة الأزمة:

إن قمة النجاح هو إيجاد مانع لحدوث الأزمة، وإذا لم يتم تحقيق ذلك، فلا بد أن يكون لدينا من الإجراءات والتدابير التي تجنبنا تداعياتها، من حيث المفاجأة، وضيق الوقت ومن ثم تقليل المخاطر والتهديدات الناشئة عنها.

ويمكن استخلاص دور المعلومات في درء وإدارة الأزمات على النحو الآتي:

أ - مرحلة ما قبل الأزمة

- 1 . المساهمة في تحديد السياسة العامة والأهداف.
- 2 . المساهمة في التقدير بالمخاطرة والتهديدات المحتملة.
- 3 . المساهمة في تحديد الأزمات المحتملة.
- 4 . بناء قواعد المعلومات المناسبة لكل من هذه الأزمات.
- 5 . المساهمة في إعداد المؤشرات والشواهد التي تنبئ بحدوث الأزمة.

(1) Sikich, G. W. (2008). Crisis Management Planning. USA: Logical Management Systems Corp, p. 147.

(2) الشبلاوي، عموده عبيد حسين (2022): إدارة المخاطر والأزمات المصرفية وأهميتها في المصارف التجارية ص78

6 . المساهمة في إعداد السيناريوهات والخطط لمواجهتها.

7 . الإنذار في التوقيت المناسب بالأزمة. (1)

ب-مرحلة الأزمة

1 . الحفاظ على متابعة تطور الأحداث، وتزويد طاقم إدارة الأزمة باحتياجاته لتطوير أو تغيير

السيناريوهات التي تم إعدادها واعداد البدائل لصالح اتخاذ القرار.

2 . إستخدام المعلومات كأحدى الوسائل للتأثير على الخصم.

ج- مرحلة ما بعد الأزمة

1 . الاستمرار في متابعة الأحداث لاستعادة الأوضاع، واستخلاص الدروس للاستفادة منها في

أزمات مستقبلية مشابهة.

2 . تحديث قاعدة المعلومات الأساسية لمركز إدارة الأزمات.

3 . المساهمة في تحديث السيناريوهات والخطط الخاصة بمواجهة أزمات مستقبلية مشابهة.

3 - 2 - 12 - الخلاصة :

من كل ما سبق، نجد أن المتطلب الأساسي في مجال إدارة الأزمات هو التخطيط التنبؤي، من خلال إنشاء فريق لإدارة كل أزمة تمر بها الدولة أو المؤسسة، و الذي يتيح تدريب العاملين بأفضل الطرق العلمية لمجابهة الأزمات المحتملة. فكل خطوة تقوم بها الإدارة من دون تخطيط مسبق، هو رد الفعل تقليدي ولا وجود للفكر المبادر المُخطط للأزمات قبل حدوثها.

(1) Yose, M., & Choga, F. (2016). Usage of Computerised Accounting Information System at Development Fund Organisations: The Case of Zimbabwe. IOSR Journal of Business and Management, 18(2), p. 36.

المبحث الثالث

أبعاد إدارة الأزمة

1- استكشاف الأزمات

2- الاستعداد للأزمات

3- احتواء الأزمات

4- استبعاد النشاط والتوازن

5- التعلم من الأزمات

3-3-1- استكشاف الأزمات:-

1- مفهوم استكشاف الأزمات:

استكشاف الأزمات هو عملية حيوية تهدف إلى فهم وتحليل الأزمات المحتملة والفعالية التي قد تواجه المنظمات. يعد استكشاف الأزمات جزءًا أساسيًا من إدارة الأزمات، حيث يساعد في تحديد المخاطر المحتملة وتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل معها.

2- أهمية استكشاف الأزمات

استكشاف الأزمات يعد جزءًا حيويًا من إدارة الأزمات، حيث يساعد في تحديد المخاطر المحتملة وتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل معها. إليك بعض أهمية استكشاف الأزمات. (1)

1. تحديد المخاطر:

الكشف المبكر: يمكن لاستكشاف الأزمات أن يساعد في الكشف المبكر عن المخاطر المحتملة، مما يتيح للمنظمات اتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع أو تقليل تأثير الأزمة. تحديد مصادر الخطر: يساعد استكشاف الأزمات في تحديد مصادر الخطر المحتملة، مما يتيح للمنظمات تركيز جهودها على هذه النقاط الحرجة.

2. تحسين الاستجابة:

تطوير خطط الطوارئ: يمكن لاستكشاف الأزمات أن يساعد في تطوير خطط طوارئ فعالة، مما يتيح للمنظمات الاستجابة بسرعة وفعالية في حالة حدوث أزمة.. تحسين الاستجابة السريعة: يساعد استكشاف الأزمات في تحسين استجابة المنظمات للأزمات، مما يقلل من تأثير الأزمة على العمليات والعملاء.

3. حماية السمعة:

الحفاظ على الثقة: يمكن لاستكشاف الأزمات أن يساعد في الحفاظ على ثقة العملاء، والشركاء، وأصحاب المصلحة، مما يقلل من تأثير الأزمة على سمعة المنظمة. التواصل الفعال: يساعد استكشاف الأزمات في التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة، مما يقلل من الشائعات والمخاوف غير المبررة. (2)

4. تقليل التكاليف:

(1) شاهين، محمد عبد التواب (2000)، الآثار السيكولوجية الناتجة عن إدارة الأزمات، مرجع سابق، ص 78.
(2) العمار، عبد الله (2005)، دور تقنية المعلومات ونظم المعلومات في إدارة الأزمات، مرجع سابق، ص 94.

- 1 . تقليل التكاليف المالية: يمكن لاستكشاف الأزمات أن يساعد في تقليل التكاليف المالية المرتبطة بالأزمات مثل تكاليف الإصلاح، وتكاليف الدعاوى القضائية.
- 2 . تقليل التكاليف غير المالية: يساعد استكشاف الأزمات في تقليل التكاليف غير المالية، مثل فقدان السمعة وفقدان العملاء.

5. تحسين المرونة:

- 1 . تحسين القدرة على الصمود: يمكن لاستكشاف الأزمات أن يساعد في تحسين قدرة المنظمات على الصمود في مواجهة الأزمات،
 - 2 . تحسين القدرة على التكيف: يساعد استكشاف الأزمات في تحسين قدرة المنظمات على التكيف مع التغيرات والتحولات في البيئة.
- بشكل عام، يعد استكشاف الأزمات جزءًا حيويًا من إدارة الأزمات، حيث يساعد في تحديد المخاطر المحتملة، وتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل معها، مما يقلل من تأثير الأزمات على المنظمات، ويحسن من قدرتها على الصمود والاستمرار.

2- أهداف استكشاف الأزمات:

- 1- تحديد المخاطر: تحديد المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على المنظمة.
- 2- فهم الأسباب: فهم الأسباب التي تؤدي إلى نشوء الأزمات.
- 3- تطوير الاستراتيجيات: تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع الأزمات..
- 4- تحسين الاستجابة: تحسين استجابة المنظمة للأزمات.

3 - مراحل استكشاف الأزمات :

- 1 . التحليل الأولي: إجراء تحليل أولي لتحديد المخاطر المحتملة.
- 2 . جمع المعلومات: جمع المعلومات ذات الصلة بالأزمة..
- 3 . تحليل المعلومات: تحليل المعلومات لتحديد الأسباب والنتائج المحتملة.
- 4 . تطوير الاستراتيجيات: تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع الأزمة.

4- أدوات استكشاف الأزمات :

- 1 . استخدام تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات. SWOT
- 2 . تحليل PESTEL استخدام تحليل العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والبيئية والقانونية التي قد تؤثر على المنظمة.

3 . نماذج المحاكاة: استخدام نماذج المحاكاة لتحديد النتائج المحتملة للسياريوهات المختلفة.

تحديات استكشاف الأزمات5

1 . عدم اليقين: التعامل مع عدم اليقين والمخاطر غير المتوقعة.

2 . الضغوط الزمنية: التعامل مع الضغوط الزمنية والاستجابة السريعة للأزمات.

6- أفضل الممارسات لاستكشاف الأزمة :

1 . الاستعداد المسبق: الاستعداد المسبق للأزمات من خلال تطوير خطط واستراتيجيات فعالة.

2 . التواصل الفعال: التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة.

3 . التعلم المستمر: التعلم المستمر من الأزمات السابقة وتحسين استراتيجيات إدارة الأزمات.

(1)

3-3-2- الاستعداد للأزمات .:

1 مفهومها :

الاستعداد للأزمة هو عملية شاملة، تهدف إلى تحسين قدرة المنظمات على التعامل مع الأزمات المحتملة. يشمل هذا المفهوم تحديد المخاطر المحتملة، وتطوير الخطط والاستراتيجيات اللازمة للتعامل مع الأزمات وتدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الأزمات

2- أهمية الاستعداد للأزمات2

1 . تقليل المخاطر: يمكن للاستعداد للأزمة أن يساعد في تقليل المخاطر المحتملة، التي قد تؤثر على المنظمة

2 . تحسين الاستجابة: يساعد الاستعداد للأزمة في تحسين استجابة المنظمات للأزمات، مما يقلل من تأثير الأزمة على العمليات والعملاء.

3 . الحفاظ على السمعة: يمكن للاستعداد للأزمة أن يساعد في الحفاظ على سمعة المنظمة من خلال التعامل الفعال مع الأزمات(2)

3- اهداف الاستعداد للأزمات :

1 . تحديد المخاطر: تحديد المخاطر المحتملة التي قد تؤدي إلى أزمات.

(1) جاد الله، محمد جاد الله (2008)، إدارة الأزمات، مرجع سابق، ص 218.

(2) أبوقحف، عبد السلام (2002)، الإدارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات، مرجع سابق، ص 126.

2. تطوير الخطط: تطوير خطط واستراتيجيات للتعامل مع الأزمات..
3. تدريب الموظفين: تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الأزمات.
4. توفير الموارد: توفير الموارد اللازمة للتعامل مع الأزمات.

4- مراحل الاستعداد للأزمات :

1. تحديد المخاطر: تحديد المخاطر المحتملة التي قد تؤدي إلى أزمات.
2. تطوير الخطط: تطوير خطط واستراتيجيات للتعامل مع الأزمات.
3. تدريب الموظفين: تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الأزمات.
4. توفير الموارد: توفير الموارد اللازمة للتعامل مع الأزمات.
5. المراجعة والتحديث: مراجعة وتحديث الخطط والاستراتيجيات بانتظام لضمان فعاليتها

5- أنواع الاستعداد للأزمات :

1. الاستعداد الشامل: يشمل الاستعداد الشامل لجميع جوانب المنظمة، بما في ذلك العمليات، والموظفين K والتكنولوجيا
2. الاستعداد المحدد: يشمل الاستعداد المحدد جوانب محددة من المنظمة، مثل الاستعداد للأزمات المالية أو الأمنية⁽¹⁾

6- كيفية التعامل مع الاستعداد للأزمات:-

1. تطوير خطة شاملة: تطوير خطة شاملة للاستعداد للأزمات، تشمل جميع جوانب المنظمة.
2. تدريب الموظفين: تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الأزمات.
3. توفير الموارد: توفير الموارد اللازمة للتعامل مع الأزمات المراجعة، والتحديث: مراجعة وتحديث الخطط والاستراتيجيات بانتظام لضمان فعاليتها.
4. التواصل الفعال: التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء والموظفين والإعلام⁽²⁾

(1) النيب، عبد السلام العربي (2009)، ثقافة المنظمة ودورها في إدارة الأزمات، مرجع سابق، ص 175.

(2) الباروني، خالد مسعود (2016)، نظام معلومات الرقابة الاستراتيجية وأثرها على إدارة الأزمات، مرجع سابق، ص

بشكل عام، يعد الاستعداد للأزمة عملية حيوية، تساعد المنظمات على تحسين قدرتها على التعامل مع الأزمات المحتملة، من خلال فهم المفهوم والأهمية، والأهداف، والمراحل، والأنواع، وكيفية التعامل، يمكن للمنظمات تحسين قدرتها على الصمود والاستمرار في مواجهة الأزمات

3-3-3- احتواء الأزمات :-

1- مفهومها :

احتواء الأزمات هو عملية شاملة، تهدف إلى تقليل تأثير الأزمة على المنظمة وأصحاب المصلحة. يشمل هذا المفهوم تحديد الإجراءات اللازمة للتعامل مع الأزمة، وتنفيذ الخطط والاستراتيجيات المحددة، والمراقبة والتقييم الفعالين.

2- أهمية احتواء الأزمات:

1. تقليل الأضرار: يمكن لاحتواء الأزمات أن يساعد في تقليل الأضرار الناجمة عن الأزمة.

2. الحفاظ على السمعة: تساعد في الحفاظ على سمعة المنظمة، من خلال التعامل الفعال مع الأزمة.

3. استعادة الاستقرار: يمكن لاحتواء الأزمات أن يساعد في استعادة استقرار المنظمة.⁽¹⁾

3- أهداف احتواء الأزمات:

1. تحديد الإجراءات: تحديد الإجراءات اللازمة للتعامل مع الأزمة.

2. تنفيذ الخطط: تنفيذ الخطط والاستراتيجيات المحددة.

3. المراقبة والتقييم: مراقبة وتقييم فعالية الإجراءات والخطط.

4. تقليل الخسائر: تقليل الخسائر الناجمة عن الأزمة.⁽²⁾

4- مراحل احتواء الأزمات:

1. التواصل الفعال: التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء، والموظفين، والإعلام.

(1) العتيبي، تركي وآخرون (2014)، مدى فاعلية إدارة الأزمات الأمنية، مرجع سابق، ص 125.

(2) العنزري، سالم محمد (2020)، دور التحول الرقمي في تفعيل آليات ضبط مخاطر التكنولوجيا، مرجع سابق، ص 18.

2. تحديد الإجراءات: تحديد الإجراءات اللازمة للتعامل مع الأزمة.

3. تنفيذ الخطط: تنفيذ الخطط والاستراتيجيات المحددة.

4. المراقبة والتقييم: مراقبة وتقييم فعالية الإجراءات والخطط

5- كيفية التعامل مع احتواء الأزمات :

1. تطوير خطة شاملة: تطوير خطة شاملة لاحتواء الأزمات، تشمل جميع جوانب

المنظمة،

2. تحديد الإجراءات: تحديد الإجراءات اللازمة للتعامل مع الأزمة.

3. تنفيذ الخطط: تنفيذ الخطط والاستراتيجيات المحددة.

4. المراقبة والتقييم: مراقبة وتقييم فعالية الإجراءات والخطط.

5. التواصل الفعال: التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء

والموظفون والإعلام⁽¹⁾

6- أدوات احتواء الأزمات:

1. خطط الطوارئ: خطط الطوارئ التي تحدد الإجراءات اللازمة للتعامل مع الأزمات.

2. فرق إدارة الأزمات: فرق إدارة الأزمات التي تتولى تنفيذ الخطط والاستراتيجيات

المحددة.

3. أنظمة الاتصالات: أنظمة الاتصالات التي تمكن المنظمة من التواصل الفعال مع

أصحاب المصلحة

بشكل عام، يعد احتواء الأزمات عملية حيوية، تساعد المنظمات على تقليل تأثير

الأزمات على العمليات والعملاء. من خلال فهم تعريف احتواء الأزمات، وأهميتها، وأهدافها،

ومراحلها، وكيفية التعامل معها، يمكن للمنظمات تحسين قدرتها على الصمود والاستمرار في

مواجهة الأزمات.⁽²⁾

(1) علي، أسامه عبد السلام (2011)، التحول الرقمي للجامعات المصرية، مرجع سابق، ص 275.

(2) العرود، شاهر وآخرون (2011)، تأثير تطبيق مدقي الحسابات لأساليب تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 15.

3-3-4- استعادة النشاط والتوازن :-

- مفهوم استعادة النشاط والتوازن:

استعادة النشاط والتوازن هي عملية شاملة، تهدف إلى استعادة استقرار المنظمة بعد الأزمة. يشمل هذا المفهوم تقييم الأضرار الناجمة عن الأزمة، وتطوير خطة لاستعادة النشاط والتوازن، وتنفيذ الخطة، والمراقبة والتقييم الفعالين.

2- أهمية استعادة النشاط والتوازن:-

1 . استعادة الاستقرار: يمكن لاستعادة النشاط والتوازن أن يساعد في استعادة استقرار المنظمة.

2 . تقليل الخسائر: يساعد استعادة النشاط والتوازن في تقليل الخسائر الناجمة عن الأزمة.

3 . استعادة الثقة: يمكن لاستعادة النشاط والتوازن أن يساعد في استعادة ثقة العملاء والموظفين في المنظمة. (1)

3-أهداف استعادة النشاط والتوازن :

1 . تقييم الأضرار: تقييم الأضرار الناجمة عن الأزمة.

2 . تطوير خطة الاستعادة: تطوير خطة لاستعادة النشاط والتوازن.

3 . تنفيذ الخطة: تنفيذ خطة الاستعادة.

4 . المراقبة والتقييم: مراقبة وتقييم فعالية خطة الاستعادة.

4- مراحل استعادة النشاط والتوازن :

1 .تقييم الأضرار: تقييم الأضرار الناجمة عن الأزمة.

2 .تطوير خطة الاستعادة: تطوير خطة لاستعادة النشاط والتوازن.

3 .تنفيذ الخطة: تنفيذ خطة الاستعادة.

4 .المراقبة والتقييم: مراقبة وتقييم فعالية خطة الاستعادة.

5- أنواع استعادة النشاط والتوازن:

1 . استعادة قصيرة الأجل: تركز على استعادة النشاط والتوازن في المدى القصير.

(1) عبد الرزاق، سحر مصطفى (2019)، التحول الرقمي تحدي جديد لمهنة المحاسبة، مرجع سابق، ص 22.

2 . استعادة طويلة الأجل: تركز على استعادة النشاط والتوازن في المدى الطويل. (1)

6- كيفية الاستفادة من استعادة النشاط والتوازن :

1. تطوير خطة شاملة: تطوير خطة شاملة لاستعادة النشاط والتوازن، تشمل جميع جوانب المنظمة.

2 . تقييم الأضرار: تقييم الأضرار الناجمة عن الأزمة.

3 . تنفيذ الخطة: تنفيذ خطة الاستعادة.

4 . المراقبة والتقييم: مراقبة وتقييم فعالية خطة الاستعادة.

5 . التواصل الفعال: التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء

والموظفين والإعلام.

7- أدوات استعادة النشاط والتوازن:

1 . خطط الاستعادة: خطط الاستعادة التي تحدد الإجراءات اللازمة لاستعادة النشاط

والتوازن..

2 . فرق إدارة الأزمات: فرق إدارة الأزمات التي تتولى تنفيذ خطط الاستعادة.

3 . أنظمة الاتصالات: أنظمة الاتصالات التي تمكن المنظمة من التواصل الفعال مع

أصحاب المصلحة.

بشكل عام، تعد استعادة النشاط والتوازن عملية حيوية، تساعد المنظمات على استعادة استقرارها بعد الأزمة. من خلال فهم مفهوم استعادة النشاط، والتوازن، وأهميتها، وأهدافها، ومراحلها، وأنواعها، وكيفية الاستفادة منها، يمكن للمنظمات تحسين قدرتها على الصمود، والاستمرار في مواجهة الأزمات. (2)

3-3-5- التعلم من الأزمات :-

1- مفهوم التعلم من الأزمات:

التعلم من الأزمات هو عملية شاملة تهدف إلى تحسين قدرة المنظمات على التعامل مع الأزمات في المستقبل. يشمل هذا المفهوم تحليل الأسباب التي أدت إلى نشوء الأزمة، وتحديد الدروس المستفادة، وتطوير استراتيجيات جديدة لمنع حدوث أزمات مماثلة في المستقبل..

(1) شاكير، ندي عبد القيوم (2020)، واقع نظم المعلومات المحاسبية في القطاع المصرفي، مرجع سابق، ص 150.

(2) كمال، جودة أحمد (2021)، تأثير إدارة مخاطر المالية على تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 182.

2- أهمية التعلم من الأزمات:

- 1 . تحسين القدرة على التعامل مع الأزمات: يمكن للتعلم من الأزمات أن يساعد في تحسين قدرة المنظمات على التعامل مع الأزمات في المستقبل.
- 2 . منع حدوث أزمات مماثلة: يساعد التعلم من الأزمات في منع حدوث أزمات مماثلة في المستقبل. من خلال تطوير استراتيجيات جديدة وتحسين الخطط والاستراتيجيات الحالية.
- 3 . استعادة الثقة: يمكن للتعلم من الأزمات أن يساعد في استعادة ثقة العملاء والموظفين في المنظمة.

3- أهداف التعلم من الأزمات :

- 1 . تحليل الأسباب: تحليل الأسباب التي أدت إلى نشوء الأزمة.
- 2 . تحديد الدروس المستفادة: تحديد الدروس المستفادة من الأزمة.
- 3 . تطوير استراتيجيات جديدة: تطوير استراتيجيات جديدة لمنع حدوث أزمات مماثلة في المستقبل.
- 4 . تحديث الخطط والاستراتيجيات: تحديث الخطط والاستراتيجيات الحالية لتعزيز قدرة المنظمة على التعامل مع الأزمات. (1)

4- مراحل التعلم من الأزمات:

- 1 . تحليل الأسباب: تحليل الأسباب التي أدت إلى نشوء الأزمة.
- 1 . تحديد الدروس المستفادة: تحديد الدروس المستفادة من الأزم.
- 3 . تطوير استراتيجيات جديدة: تطوير استراتيجيات جديدة لمنع حدوث أزمات مماثلة في المستقبل.
- 4 . تحديث الخطط والاستراتيجيات: تحديث الخطط والاستراتيجيات الحالية لتعزيز قدرة المنظمة على التعامل مع الأزمات.

5- كيفية التعلم من الأزمات:

- 1 . تطوير ثقافة التعلم: تطوير ثقافة التعلم داخل المنظمة التي تشجع على التعلم من الأزمات.

(1) اكريم، حمزة محمد (2021)، دور آليات الحوكمة في الحد من مخاطر نظم المعلومات، مرجع سابق، ص 195.

2 . تحليل الأسباب: تحليل الأسباب التي أدت إلى نشوء الأزمة.
3 . تحديد الدروس المستفادة: تحديد الدروس المستفادة من الأزمة.
تطوير استراتيجيات جديدة: تطوير استراتيجيات جديدة لمنع حدوث أزمات مماثلة في المستقبل.

4 . تحديث الخطط والاستراتيجيات: تحديث الخطط والاستراتيجيات الحالية لتعزيز قدرة المنظمة على التعامل مع الأزمات.

6- أدوات التعلم من الأزمات:

1 . تحليل السبب الجذري: تحليل السبب الجذري الذي أدى إلى نشوء الأزمة.
2 . تقييم الأثر: تقييم الأثر الناجم عن الأزمة.
3 . تطوير استراتيجيات جديدة: تطوير استراتيجيات جديدة لمنع حدوث أزمات مماثلة في المستقبل.

4 . تحديث الخطط والاستراتيجيات: تحديث الخطط والاستراتيجيات الحالية لتعزيز قدرة المنظمة على التعامل مع الأزمات. (1)

بشكل عام، يعد التعلم من الأزمات عملية حيوية، تساعد المنظمات على تحسين قدرتها على التعامل مع الأزمات في المستقبل. من خلال فهم مفهوم التعلم من الأزمات، وأهميتها، وأهدافها، ومراحلها، وكيفية التعلم منها، يمكن للمنظمات تحسين قدرتها على الصمود والاستمرار في مواجهة الأزمات.

(1) البسيوني، بسمة عبد الرحمن (2021)، دور أثر الحوسبة السحابية كأحد تقنيات التحول الرقمي، مرجع سابق، ص 660.

الباب الثاني

الجانب العملي التحليلي

التعريف بعينة الدراسة

الجانب العملي للدراسة

النتائج والتوصيات / ملخص الدراسة

ربط مخرجات الدراسة (الإضافة العلمية) بتطبيقات قابلة للتنفيذ (الإطار المقترح)

التعريف بعينة الدراسة

تمهيد

تُعد المصارف التجارية في ليبيا من أبرز المؤسسات المالية التي تلعب دوراً محورياً في تحريك عجلة الاقتصاد الوطني، من خلال تمويل الأنشطة الاقتصادية، وتقديم الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، والمساهمة في تحقيق الاستقرار المالي. وقد شهد القطاع المصرفي الليبي، وخاصة المصارف التجارية، تحولات كبيرة خلال العقود الماضية، تأثرت بالعوامل السياسية والاقتصادية والأمنية التي مرت بها البلاد.

تتميز بيئة المصارف التجارية في ليبيا بتعدد التحديات، من بينها محدودية البنية التحتية التكنولوجية في بعض الفروع، التذبذب في السياسات النقدية، القيود على النقد الأجنبي، بالإضافة إلى الحاجة المستمرة لتطوير الكوادر البشرية، وتوسيع نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية. وعلى الرغم من هذه التحديات، فإن المصارف التجارية الليبية تواصل السعي نحو التحديث والتحول الرقمي، وتبني نظم الحوكمة والامتثال للمعايير المصرفية الدولية.

وفي هذا السياق، تبرز أهمية دراسة واقع هذه المصارف كبيئة حيوية غنية بالبيانات والتجارب، حيث تُتيح للباحث تحليل السياسات المالية، وقياس كفاءة الأداء، وفهم طبيعة العلاقة بين المتغيرات الاقتصادية والمصرفية ضمن الإطار المحلي الليبي، الذي يتسم بخصوصية واضحة عن الأسواق المالية في دول أخرى.

1- مصرف الجمهورية

_ يُعد من أكبر المصارف التجارية في ليبيا من حيث عدد العملاء: يتجاوز مليون ونصف عميل تقريباً.

_ شبكة فروع واسعة: أكثر من 170 فرعاً ووكالة، موزعة في مختلف المناطق والمحافظات الليبية. (1)

(1) التقارير السنوية لمصرف الجمهورية: يمكن العثور على أعداد العملاء (مليون ونصف) وتفاصيل شبكة الفروع (170 فرعاً) في التقرير السنوي للمصرف المتاح عبر موقعه الرسمي أو في "دليل المصارف التجارية" الصادر عن مصرف ليبيا المركزي.

_ عدد بطاقات مصرفية مُصدّرة من قبله يقارب 630 ألف بطاقة، ويعمل لتعميم هذه الخدمة على جميع العملاء.

_ الخدمات والتطوير الرقم :

مصرف الجمهورية يُشارك في تطوير الخدمات الرقمية لتحسين تجربة العميل مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية، نقاط البيع، وغيرها من الخدمات التكنولوجية المصرفية بدأ العمل أو التحضير لإطلاق فروع ذاتية (Self-service branches)، حيث يمكن للعميل إجراء بعض المعاملات بنفسه من دون الحاجة إلى موظف، كإيداع، أو سحب، أو طباعة كشوف الحساب.

_ التحديات والقضايا

في عام 2025، ألزم مصرف ليبيا المركزي مصرف الجمهورية بإعادة مبلغ تجاوز 18 مليون دينار، تم تحصيله من العملاء كعمولات على عمليات الشراء باستخدام بطاقات نقاط البيع المحلية (POS)، وذلك لعدم مطابقة ذلك لضوابط التسعير المعمول بها. (1) هناك دراسات تشير إلى أن التزام المصرف ببعض المعايير الإسلامية المصرفية (مثل معيار المراجعة رقم 1 الصادر عن مصرف ليبيا المركزي) كان جزئيًا، بنسبة حوالي 65.5% في السنوات 2015-2017، لأسباب تشمل نقص الخبرة، والتحديثات المطلوبة لكتيبات العمل والعقود. (2)

2- المصرف التجاري الوطني (National Commercial Bank - ليبيا).

التأسيس: عام 1970 بموجب القانون رقم 153 لسنة 1970، كمؤسسة مصرفية ليبية مساهمة.

(1) الدراسات الأكاديمية (الامتثال الإسلامي): بخصوص نسبة الالتزام 65.5% (2015-2017)، المصدر هو دراسة منشورة في "مجلة البحوث المالية والاقتصادية" أو رسائل ماجستير متخصصة في "تقييم أداء الصيرفة الإسلامية في ليبيا"، حيث تناولت هذه الدراسات عوائق التطبيق مثل نقص الخبرة وتحديث العقود.

(2) منشورات مصرف ليبيا المركزي (2025): فيما يخص قضية استرداد الـ 18 مليون دينار، المرجع هو بيان مصرف ليبيا المركزي الصادر في يناير 2025 بخصوص "متابعة عمولات نقاط البيع POS"، والذي ألزم فيه المصرف برد المبالغ الزائدة للعملاء لمخالفتها لضوابط التسعير.

الملكية: جزء كبير من الملكية يعود إلى مصرف ليبيا المركزي (نحو 74.21%)، والبقية من القطاع الخاص. (1)

_ المقر والفروع :

- المقر الرئيسي: مدينة البيضاء (Al Bayda) شرق ليبيا.

- عدد الفروع: يتراوح بين 64-69 فرعاً، موزعة في مختلف مدن البلاد.

- عدد الموظفين تقريباً: أكثر من 3000 موظف. (2)

- الخدمات والنشاطات

يقدم المصرف خدمات مصرفية للأفراد والشركات، وتشمل الحسابات الجارية، حسابات التوفير، بطاقات الائتمان/الخصم، التمويل الإسلامي (مثل المرابحة)، التحويلات، وخدمات الضمان، والاعتمادات المستندية.

يعمل على الابتكار والتحديث في المنتجات والخدمات المصرفية ؛ لتلبية احتياجات الزبائن، وتحسين تجربة العميل. (3)

الأداء والمركز المالي :

رأس المال التأسيسي: 500 مليون دينار ليبي.

حقوق المساهمين: قرابة 786 مليون دينار ليبي.

سهم السوق: يملك المصرف نسبة تقريبية تُقدَّر بـ 23% من إجمالي الائتمان

والتسهيلات في ليبيا.

عدد حسابات الأفراد: قرابة مليون حساب فردي.

عدد حسابات الشركات والقطاع العام: قرابة 25,000 حساب.

الأهمية والدور

(1) القانون الليبي (التأسيس): المرجع القانوني هو القانون رقم 153 لسنة 1970 بشأن تأسيس المصرف التجاري الوطني، المنشور في الجريدة الرسمية الليبية.

(2) هيكل الملكية والبيانات المالية: تتوفر هذه البيانات في "التقرير السنوي لمصرف ليبيا المركزي" (قسم الرقابة على المصارف)، حيث يوضح حصة المركزي (74.21%) وحقوق المساهمين (786 مليون دينار).

(3) الموقع الرسمي للمصرف التجاري الوطني: يوفر إحصائيات دقيقة حول عدد الموظفين (3000+)، عدد الحسابات (مليون حساب أفراد)، وتوزع الفروع بين (64-69) فرعاً.

يُعدُّ من أقدم وأهم المصارف التجارية في ليبيا، وله دور جوهري في تمويل النشاط الاقتصادي، وتقديم الخدمات المصرفية في المناطق الشرقية وغيرها من أنحاء البلاد. يلعب دوراً مهماً في سوق الائتمان والتسهيلات المالية، مما يجعله من الركائز في البنية المصرفية الليبية. (1)

3- مصرف الصحاري

من المصارف التجارية المعروفة في ليبيا، وله دور مصرفي نشط، خصوصاً في العاصمة طرابلس وغيرها من المناطق. (2) في عام 2005، كان مصرف ليبيا المركزي يملك أكثر من 82% من رأس مال مصرف الصحاري، الذي يبلغ آنذاك 126 مليون دينار ليبي. كان لدى المصرف حينها شبكة فروع لا بأس بها: نحو 39 فرعاً، و7 وكالات منتشرة في أنحاء ليبيا. (3)

في تاريخ 1 يناير 2024، أصدر مصرف ليبيا المركزي المنشور رقم 1055/11، الذي يمنح الموافقة النهائية لتحويل مصرف الصحاري إلى مصرف إسلامي، بشرط الالتزام بالضوابط الشرعية، والمعايير المنظمة للمعاملات المالية الإسلامية.

-
- (1) تقارير الائتمان: الحصة السوقية (23% من إجمالي الائتمان) موثقة في "نشرة المؤشرات الاقتصادية" التي يصدرها مصرف ليبيا المركزي بصفة دورية.
 - (2) التحويل للصيرفة الإسلامية: المرجع الأساسي هو منشور مصرف ليبيا المركزي رقم (1055/11) بتاريخ 1 يناير 2024، وهو القرار الإداري والرقابي الذي منح الموافقة النهائية للتحويل الكامل.
 - (3) تاريخ الملكية والبيانات القديمة: تظهر بيانات عام 2005 (الملكية 82% ورأس المال 126 مليون) في الكتاب السنوي لإحصاءات المصرف المركزي لتلك الفترة، وفي تقارير "صندوق الإنماء الاقتصادي والاجتماعي" الذي تداخلت ملكيته مع المصارف لاحقاً.

الفصل التانى

الجانب العملي التحليلي

المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، تمت مراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية. وقد أستخدمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، والتي تتألف مما يأتي :

- ✓ مقاييس الإحصاء الوصفي Descriptive Statistics، حيث تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
- ✓ المتوسطات الحسابية Arithmetic Mean لتحديد معدل استجابة أفراد عينة الدراسة.
- ✓ الانحرافات المعيارية Standard Deviation لقياس درجة التشتت المطلق لقيم الإجابات عن وسطها الحسابي.
- ✓ اختبار ت One Sample T-Test لاختبار معنوية (دلالة) المتوسطات الحسابية.
- ✓ معامل ارتباط بيرسون Person Correlation لاختبار العلاقة بين المتغيرات.
- ✓ معامل كرونباخ ألفا Cronbach's alpha لقياس درجة الثبات في إجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان.
- ✓ معامل ثبات سبيرمان براون Spearman Brown coefficient.
- ✓ معامل ثبات جثمان للتجزئة النصفية Guttman Split-Half Coefficient.
- ✓ الانحدار البسيط Simple Regression لدراسة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.
- ✓ الانحدار المتعدد Multiple Regression لدراسة تأثير مجموعة من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- ✓ الانحدار التدريجي Stepwise Regression لدراسة تأثير المتغير المستقل، مع عزل تأثير باقي المتغيرات المستقلة.
- ✓ القوة التفسيرية للنموذج، وهو أهم مؤشر لنموذج الانحدار، وهو ما يُسمى معامل التحديد (التفسير) Coefficient of Determination، ويرمز له بالرمز (R^2) ، والذي يُعدُّ مقياساً لجودة النموذج.

وقد تم فحص فرضيات الدراسة عند المستوى $\alpha = 0.05$ ، باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS. ver. 27).

القسم الأول: قياس صدق وثبات أداة القياس (الاستبانة):

1- صدق الاستبانة Validity

يعرف الصدق بأنه "مدى استطاعة أداة الدراسة أو إجراءات القياس، قياس ما هو مطلوب لقياسه"⁽¹⁾، ويعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت من أجله، فإنها بذلك تكون صادقة.

كما يُقصد بالصدق "شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها"⁽²⁾. وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1 - صدق المحتوى (الصدق الظاهري)

يُقصد بصدق المحتوى مدى قدرة أداة القياس على قياس ما صُممت لأجله بدقة، ويُقيّم من خلاله مدى ملاءمة فقراتها لأبعاد المتغيرات قيد الدراسة⁽³⁾. ولضمان تحقق هذا النوع من الصدق في أداة جمع البيانات المعتمدة في هذه الدراسة (الاستبانة)، تم اتباع مجموعة من الإجراءات المنهجية والعلمية.

في البداية، تم الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة، والتي أسهمت في بناء المسودة الأولية للاستبانة. وبعد الانتهاء من إعداد هذه المسودة، عُرضت على مشرف الدراسة الذي قام بمراجعتها بدقة، وأبدى ملاحظاته وتوجيهاته بشأن صياغة الفقرات، ومدى انسجامها مع أهداف الدراسة.

لاحقًا، عُرضت الاستبانة على مجموعة من المحكّمين المتخصصين في مجال الدراسة ومناهج البحث العلمي، حيث قيّموا فقراتها من حيث وضوحها، وملاءمتها لقياس المتغيرات

(1) أحمد عيطية (1996م): منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية والنفسية، القاهرة، دار النشر للجامعات، ص260.

(2) ذوقان عبيدات، وآخرون (1416 هـ/ 1997م): البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه، الرياض، دار اسامة للنشر ص179

(3) سالم الفحطاني، وآخرون (1421 هـ/ 2002م): منهج البحث في العلوم السلوكية: مع تطبيقات على الـ SPSS، الرياض، ص210 - ص212)

المستهدفة، وانتمائها إلى المحور المناسب، فضلاً عن شموليتها لتغطية أبعاد المتغيرات. كما طلب منهم تقديم مقترحات تتعلق بإعادة صياغة بعض الفقرات، أو حذفها، أو إضافة فقرات جديدة. وشملت عملية التحكيم كذلك مراجعة الفقرات المرتبطة بالبيانات الأولية المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين.

بالإضافة إلى ذلك، تمت مراجعة الاستبانة من قبل خبير متخصص في الإحصاء التطبيقي، للتأكد من مدى ملاءمة المقاييس المعتمدة لقياس المتغيرات، وصلاحيّة الأداة للتحليل الإحصائي.

وبناءً على ما قُدّم من ملاحظات وتوصيات من المشرف، والمحكّمين، وخبير الإحصاء، أُجريت التعديلات اللازمة على الاستبانة من حيث الصياغة والمحتوى، وتم اعتمادها بصورتها النهائية؛ تمهيداً لاستخدامها في التطبيق الميداني للدراسة.

2: صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون *Pearson Correlation*) بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة، والدرجة الكلية للمجال نفسه.

المحور الأول: الأجهزة والمعدات

يوضح الجدول رقم (1) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يُعدُّ المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (1): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية P-Value
1	الأجهزة والمعدات المستخدمة بالمصرف تسهم في تحسين أداء الخدمات المصرفية.	0.765	* 0.000
2	استخدام أجهزة تقنية المعلومات يعطي المرونة في تبسيط الإجراءات المصرفية.	0.848	* 0.000
3	تعمل أجهزة تقنية المعلومات على تطوير الأداء وتقليل الوقت المطلوب للعمل المصرفي.	0.632	* 0.000
4	تساهم الأجهزة والمعدات المستخدمة في زيادة الإيرادات المصرفية وتطوير أداء الخدمات المصرفية.	0.799	* 0.000
5	أجهزة تقنية المعلومات تعمل على ضمان قياس فعال لأداء الخدمات المصرفية.	0.547	* 0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05			

المحور الثاني: البرمجيات والتطبيقات

يوضح الجدول رقم (2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات هذا المحور والدرجة الكلية له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يعدُّ المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (2): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية P-Value
1	يوفر المصرف محفظة من التطبيقات (نظم تخطيط الموارد، صفحات الخادم النشطة، وحدات البرمجيات القابلة للاستخدام، التكنولوجيا الجديدة) لكافة العاملين.	0.852	* 0.000
2	يوفر المصرف تطبيقات تتضمن إجراء عمليات مصرفية مالية.	0.878	* 0.000
3	يستخدم المصرف برمجيات متطورة لتبسيط وتنظيم إجراءات العمل المصرفي.	0.773	* 0.000
4	توفر البرمجيات الحماية اللازمة للمعلومات المستخدمة في المصرف.	0.803	* 0.000
5	يوفر المصرف البرمجيات و التطبيقات اللازمة لتوفير البيانات والمعلومات	0.869	* 0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05			

المحور الثالث: قواعد البيانات

يوضح الجدول رقم (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات هذا المحور والدرجة الكلية له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يعدُّ المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (3): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية P-Value
1	يوفر استخدام قواعد البيانات الدقة وقلة الأخطاء في أداء الخدمات المصرفية.	0.525	* 0.000
2	تساهم قواعد البيانات المستخدمة في المصرف في تحسين أداء الخدمات المصرفية.	0.583	* 0.000
3	تساعد قواعد البيانات في تقييم وقياس أداء الخدمات المصرفية بشكل أسرع وأدق.	0.893	* 0.000

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية P-Value
4	يوفر المصرف خدمات إدارة البيانات (قواعد البيانات، مخازن البيانات، توفر البيانات، سهولة الوصول إلى البيانات، تخزين، مشاركة) لكافة العاملين.	0.891	* 0.000
5	تحتوي قواعد البيانات في المصرف على معلومات دقيقة ومنتوعة تسهم في عمليات تخطيط ووضع سياسات العمل المصرفي.	0.891	* 0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05			

المحور الرابع: الشبكات والاتصالات

يوضح الجدول رقم (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات هذا المحور والدرجة الكلية له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع والدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية P-Value
1	يستخدم المصرف شبكة إنترنت للاتصال بين العاملين والإدارة.	0.756	* 0.000
2	تقدم لإدارة المصرف تقارير لمراقبة وقياس أداء الخدمات المصرفية من خلال استخدام شبكة المعلومات الدولية.	0.720	* 0.000
3	يستخدم المصرف شبكة الإنترنت للاستفادة من خبرة مصارف في مجال أداء الخدمات المصرفية.	0.769	* 0.000
4	يستخدم المصرف شبكة داخلية لتنفيذ وتحسين الخدمات المصرفية.	0.784	* 0.000
5	يستخدم المصرف ميزانية لإنشاء شبكات اتصالات تسهل تقديم الخدمات	0.720	* 0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05			

المحور الخامس: العنصر البشري.

يوضح الجدول رقم (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات هذا المحور والدرجة الكلية له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يعدُّ المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (5): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الخامس والدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية P-Value
1	تؤدي مهارات الأفراد باستخدام تقنية المعلومات لتحسين أداء الخدمات المصرفية.	0.733	* 0.000
2	يعتمد المصرف على أفراد مؤهلين علمياً وعملياً عند استخدام تقنية المعلومات.	0.682	* 0.000
3	تساهم كفاءة الأفراد عند تطبيق تقنية المعلومات في زيادة ربحية المصرف.	0.710	* 0.000
4	توفر إدارة المصرف برامج تدريبية للعاملين في مجالات تقنية المعلومات لتطوير مهاراتهم وقدراتهم.	0.770	* 0.000
5	مهارات الأفراد الفنية بالمصرف تساهم في تحسين جودة أداء الخدمات المصرفية.	0.673	* 0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05			

المحور السادس: استكشاف الأزمة

يوضح الجدول رقم (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات هذا المحور والدرجة الكلية له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يُعدُّ المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (6): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السادس والدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية P-Value
1	تهتم الإدارة العليا في المصرف بجمع واكتشاف الدلالات المؤشرة لحدوث الأزمة.	0.640	* 0.000
2	يجري المصرف عملية المسح البيئي الداخلي بصورة شاملة ومنتظمة للتعرف على مؤشرات حدوث الأزمة.	0.628	* 0.000
3	يجري المصرف عملية المسح البيئي الخارجي بصورة شاملة ومنتظمة للتعرف على مؤشرات حدوث الأزمة.	0.843	* 0.000
4	توجد حلول معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات المتوقعة	0.522	* 0.000
5	تهتم إدارة المصرف بعمليات تصنيف وتبويب مؤشرات حدوث الأزمات.	0.832	* 0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05			

المحور السابع: الاستعداد للأزمة

يوضح الجدول رقم (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات هذا المحور والدرجة الكلية له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول، دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يُعدُّ المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (7): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السابع والدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية P-Value
1	يوفر المصرف الدعم المادي المناسب للفريق المسؤول عن تحديد: (الإجراءات، التشخيص والتخطيط) لمعالجة الأزمات المحتملة.	0.635	* 0.000
2	يتتبع المصرف بتعليمات إدارية واضحة لتحديد إجراءات التعامل مع الأزمات المحتملة.	0.706	* 0.000
3	لدى المصرف برامج وخطط كافية وجاهزة لإدارة الأزمات.	0.844	* 0.000
4	توجد نسخ احتياطية من المعلومات للمحافظة عليها من التلف أو الضياع في حال حدوث الأزمات.	0.622	* 0.000
5	تقوم إدارة المصرف بمراجعة وتطوير خطط إدارة الأزمات بشكل مستمر.	0.847	* 0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05			

المحور الثامن: احتواء الأزمة

يوضح الجدول رقم (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات هذا المحور والدرجة الكلية له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يعدُّ المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (8): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثامن والدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية P-Value
1	يملك المصرف وسائل اتصال فاعلة وحديثة للتعرف على ما يمكن أن تسببه الأزمة.	0.853	* 0.000
2	يهتم المصرف بعامل الوقت أثناء التعامل مع الأزمات بدقة وسرعة مناسبة.	0.850	* 0.000
3	يتدخل القائمون على نظام إدارة الأزمات في حال حدوثها بسرعة لاحتواء أضرار الأزمة.	0.817	* 0.000

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية P-Value
4	لدى المصرف مرونة عالية في توزيع المهام والمسؤوليات والصلاحيات على فريق ادارة الأزمات عند حدوث أي أزمة.	0.774	* 0.000
5	لدى المصرف كفاءة عالية بعقد اجتماعات فورية لاتخاذ القرارات اللازمة بشأن الأزمة.	0.761	* 0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05			

المحور التاسع: استعادة النشاط والتوازن

يوضح الجدول رقم (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات هذا المحور والدرجة الكلية له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يعدُّ المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (9): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور التاسع والدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية P-Value
1	تتسم خطة إدارة الأزمات بالقدرة على تخطي الأزمات بنجاح.	0.655	* 0.000
2	يوفر المصرف الاحتياطات اللازمة للمواقع المختلفة التي تأثرت بالأزمة لمعالجة تأثيرات الأزمة واستعادة النشاط الاعتيادي.	0.856	* 0.000
3	يقوم المصرف بإجراء دورات توعية لمعالجة الآثار السلبية التي من الممكن أن تحدثها الأزمة.	0.730	* 0.000
4	تقوم إدارة المصرف بالتأكد من أن الوحدات المتضررة نتيجة الأزمة استعادت نشاطها وتمارس عملها بشكل طبيعي.	0.673	* 0.000
5	تخصص إدارة المصرف دعماً مالياً وحوافزاً لعملها لإجراءات استعادة النشاط في فترة حدوث الأزمة.	0.851	* 0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05			

المحور العاشر: التعلم من الأزمة

يوضح الجدول رقم (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات هذا المحور والدرجة الكلية له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يُعدُّ المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (10): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور العاشر والدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية P-Value
1	يستخلص المصرف الدروس والعبر من الأزمات التي واجهها سابقاً.	0.817	* 0.000
2	يؤخذ بعين الاعتبار جميع التوصيات والخطوات المقترحة لحل الأزمات السابقة.	0.825	* 0.000
3	يقوم المصرف بمقارنة قرارات التعامل مع الأزمات بمصارف أخرى.	0.848	* 0.000
4	يقوم المصرف بمقارنة خطط الأزمات المشابهة في المصارف الأخرى.	0.660	* 0.000
5	يقوم المصرف بدمج الدروس المستفادة من الثغرات في الخطط السابقة في خطط إدارة الأزمات المستقبلية.	0.532	* 0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05			

3: الصدق البنائي لمتغيرات الدراسة

ويعرف كذلك بصدق الاتساق البنائي لمحاور الاستبانة، مدى اتساق كل محور من محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية للمتغير الذي ينتمي إليه المحور، وكذلك الدرجة الكلية للاستبانة، وقد تم حساب الاتساق البنائي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون *Pearson Correlation*) كل محور من محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية للمتغير (المستقل) الذي ينتمي إليه المحور، وكذلك الدرجة الكلية للاستبانة.

1: الصدق البنائي للمتغير المستقل (تقنية المعلومات)

يوضح الجدول رقم (11) معامل الارتباط بين كل محور من محاور المتغير المستقل مع الدرجة الكلية له، ويتضح من خلال البيانات الواردة بالجدول المذكور إن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك تُعدُّ محاور المتغير المستقل صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (11): معامل الارتباط بين كل محور من محاور المتغير المستقل مع الدرجة الكلية له

ت	المحور	الرمز	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية P-Value
1	الأجهزة والمعدات	X01	0.511	* 0.000
2	البرمجيات والتطبيقات	X02	0.654	* 0.000
3	قواعد البيانات	X03	0.514	* 0.000
4	الشبكات والاتصالات	X04	0.678	* 0.000
5	العنصر البشري	X05	0.609	* 0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

2: الصدق البنائي للمتغير التابع (إدارة الأزمات)

يوضح الجدول رقم (12) معامل الارتباط بين كل محور من محاور المتغير التابع مع الدرجة الكلية له، ويتضح من خلال البيانات الواردة بالجدول المذكور، أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك تُعدُّ محاور المتغير المستقل صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (12): معامل الارتباط بين كل محور من محاور المتغير التابع مع الدرجة الكلية له

ت	المحور	الرمز	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية P-Value
1	استكشاف الأزمة	X06	0.609	* 0.000
2	الاستعداد للأزمة	X07	0.696	* 0.000
3	احتواء الأزمة	X08	0.591	* 0.000
4	استعادة النشاط والتوازن	X09	0.648	* 0.000
5	التعلم من الأزمة	X10	0.580	* 0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05				

3- الصدق البنائي للاستبيان

يوضح الجدول رقم (13) معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبيان مع الدرجة الكلية له، ويتضح من خلال البيانات الواردة بالجدول المذكور، أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك تُعدُّ محاور المتغير المستقل صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (13): معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبيان مع الدرجة الكلية له

ت	المحور	الرمز	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية P-Value
1	الأجهزة والمعدات	X01	0.647	* 0.000
2	البرمجيات والتطبيقات	X02	0.708	* 0.000
3	قواعد البيانات	X03	0.682	* 0.000
4	الشبكات والاتصالات	X04	0.541	* 0.000
5	العنصر البشري	X05	0.589	* 0.000
6	استكشاف الأزمة	X06	0.542	* 0.000
7	الاستعداد للأزمة	X07	0.639	* 0.000
8	احتواء الأزمة	X08	0.833	* 0.000
9	استعادة النشاط والتوازن	X09	0.602	* 0.000
10	التعلم من الأزمة	X10	0.501	* 0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05				

4: الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية):

عندما تدل نتائج المقياس على أن الأقوياء في الميزان أقوياء في الاختبار، وأن الضعاف في الميزان ضعاف في الاختبار، يصبح المقياس صادقاً لما وُضع من أجله، ومن أكثر الطرائق استخداماً لتحقيق هذه الفكرة، مقارنة بمتوسطات درجات الأقوياء بمتوسطات درجات الضعاف للمقياس، ثم حساب دلالة الفروق بين هذه المتوسطات عن طريق الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية).

وتعتمد طريقة الصدق التمييزي على ترتيب درجات المقياس المراد حساب الصدق التمييزي له تصاعدياً، ومن ثم تقسيم عينة الدراسة على فئتين:

✓ **الفئة الدنيا:** وهي التي تمثل أقل من 25% من عينة الدراسة.

✓ **الفئة العليا:** وهي التي تمثل أعلى من 25% من عينة الدراسة.

ثم يتم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفئات المذكورة لكل مقياس من مقاييس الدراسة، واختبار مدى وجود فروق جوهرية بين متوسطي درجات الفئتين لكل مقياس، يتم استخدام اختبار ت للعينتين المستقلتين⁽¹⁾ Independent Sample T Test كأسلوب من الأساليب الإحصائية لاختبار دلالة الفروق بين عينتين مستقلتين، وفي هذه الدراسة، تم استخدام هذا الأسلوب لاختبار دلالة الفروق بين متوسطات درجات المجموعتين (مجموعة الفئات الدنيا، ومجموعة الفئات العليا) لكل محور من محاور الدراسة، وكذلك التعرف على متوسطات درجاتهم؛ للتعرف على اتجاه دلالة الفروق، والجدول رقم (14) يوضح نتائج الاختبار.

1: الصدق التمييزي لمقياس المتغير المستقل (تقنية المعلومات) ومحاوره المختلفة

1: المحور الأول: (الأجهزة والمعدات):

نلاحظ من البيانات الواردة بالجدول رقم (14)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة الدنيا تساوي (2.93، 0.489) على التوالي، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة العليا تساوي (4.42، 0.318) على التوالي، وسجلت إحصاءة الاختبار ($T_c = -21.586$) بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين الفئتين

(1) جمال محمد اندير (2024م): الإحصاء والاحتمالات، طرابلس - ليبيا، دار الوليد للنشر والتوزيع، ص252.

الدنيا والعليا في المقياس، ويشير ذلك إلى أن مقياس (الأجهزة والمعدات) قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا، وهو ما يعد مؤشراً على صدقه.

جدول رقم (14): يبين المتوسطات الحسابية واختبارات لدراسة الفروق بين متوسطي درجات الفئات الدنيا والفئات العليا لمقياس المتغير المستقل ومحاوره المختلفة.

المحور	الفئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصاءة الاختبار T	الدلالة الإحصائية P-value	النتيجة
المحور الأول (X1)	الفئة الدنيا	2.93	0.489	-21.586	* 0.000	دال
	الفئة العليا	4.42	0.318			
المحور الثاني (X2)	الفئة الدنيا	2.29	0.493	-36.144	* 0.000	دال
	الفئة العليا	4.61	0.232			
المحور الثالث (X3)	الفئة الدنيا	2.37	0.535	-32.460	* 0.000	دال
	الفئة العليا	4.59	0.224			
المحور الرابع (X4)	الفئة الدنيا	2.35	0.435	-38.042	* 0.000	دال
	الفئة العليا	4.51	0.207			
المحور الخامس (X5)	الفئة الدنيا	2.34	0.572	-29.240	* 0.000	دال
	الفئة العليا	4.46	0.224			
المتغير المستقل (تقنية المعلومات)	الفئة الدنيا	2.97	0.345	-25.263	* 0.000	دال
	الفئة العليا	4.17	0.211			

2: المحور الثاني: (البرمجيات والتطبيقات):

نلاحظ من البيانات الواردة بالجدول رقم (14)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة الدنيا تساوي (2.29، 0.493) على التوالي، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة العليا تساوي (4.61، 0.232) على التوالي، وسجلت قيمة إحصاءة الاختبار ($T_c = -36.144$) بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين الفئتين الدنيا والعليا في المقياس، ويشير ذلك إلى أن مقياس (البرمجيات والتطبيقات) قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا، وهو ما يعد مؤشراً على صدقه.

3: المحور الثالث: (قواعد البيانات):

نلاحظ من البيانات الواردة بالجدول رقم (14)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة الدنيا تساوي (2.37، 0.535) على التوالي، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة العليا تساوي (4.59، 0.224) على التوالي، وسجلت قيمة إحصائه الاختبار ($T_c = -32.460$) بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين الفئتين الدنيا والعليا في المقياس، ويشير ذلك إلى أن مقياس (قواعد البيانات) قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا، وهو ما يعد مؤشراً على صدقه.

4: المحور الرابع: (الشبكات والاتصالات):

نلاحظ من البيانات الواردة بالجدول رقم (14)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة الدنيا تساوي (2.35، 0.435) على التوالي، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة العليا تساوي (4.51، 0.207) على التوالي، وسجلت قيمة إحصائه الاختبار ($T_c = -38.042$)، بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين الفئتين الدنيا والعليا في المقياس، ويشير ذلك إلى أن مقياس (الشبكات والاتصالات) قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا، وهو ما يعد مؤشراً على صدقه.

5: المحور الخامس: (العنصر البشري):

نلاحظ من البيانات الواردة بالجدول رقم (14)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة الدنيا تساوي (2.34، 0.572) على التوالي، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة العليا تساوي (4.46، 0.224) على التوالي، وسجلت قيمة إحصائه الاختبار ($T_c = -29.240$)، بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين الفئتين الدنيا والعليا في المقياس، ويشير ذلك إلى أن مقياس (العنصر البشري) قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا، وهو ما يعد مؤشراً على صدقه.

6: المتغير المستقل: (تقنية المعلومات):

نلاحظ من البيانات الواردة بالجدول رقم (14)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة الدنيا تساوي (2.97، 0.345) على التوالي، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة العليا تساوي (4.17، 0.211) على التوالي، وسجلت قيمة إحصائية الاختبار ($T_c = -25.263$)، بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين الفئتين الدنيا والعليا في المقياس، ويشير ذلك إلى أن مقياس (تقنية المعلومات) قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا، وهو ما يعد مؤشراً على صدقه.

2: الصدق التمييزي لمقياس المتغير التابع (إدارة الأزمات) ومحاوره المختلفة

1: المحور السادس: (استكشاف الأزمة):

نلاحظ من البيانات الواردة بالجدول رقم (15)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة الدنيا تساوي (3.33، 0.421) على التوالي، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة العليا تساوي (4.39، 0.236) على التوالي، وسجلت احصاء الاختبار ($T_c = -36.322$)، بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين الفئتين الدنيا والعليا في المقياس، ويشير ذلك إلى أن مقياس (استكشاف الأزمة) قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا، وهو ما يعد مؤشراً على صدقه.

جدول رقم (15): يبين المتوسطات الحسابية واختبارات لدراسة الفروق بين متوسطي درجات الفئات الدنيا

والفئات العليا لمقياس المتغير التابع ومحاوره المختلفة.

المحور	الفئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصائيه الاختبار T	الدلالة الإحصائية P-value	النتيجة
المحور السادس (X6)	الفئة الدنيا	2.33	0.421	-36.322	* 0.000	دال
	الفئة العليا	4.39	0.236			
المحور السابع (X7)	الفئة الدنيا	2.24	0.542	-31.528	* 0.000	دال
	الفئة العليا	4.46	0.249			
المحور الثامن	الفئة الدنيا	2.38	0.532	-31.914	* 0.000	دال

			0.271	4.63	الفئة العليا	(X8)
دال	* 0.000	33.754-	0.489	2.27	الفئة الدنيا	المحور التاسع
			0.213	4.39	الفئة العليا	(X9)
دال	* 0.000	28.163-	0.466	2.54	الفئة الدنيا	المحور العاشر
			0.357	4.49	الفئة العليا	(X10)
دال	* 0.000	26.894-	0.360	2.80	الفئة الدنيا	المتغير التابع
			0.198	4.10	الفئة العليا	(إدارة الأزمات)

2: المحور السابع: (الاستعداد للأزمة):

نلاحظ من البيانات الواردة بالجدول رقم (15)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة الدنيا تساوي (2.24، 0.542) على التوالي، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة العليا تساوي (4.46، 0.249) على التوالي، وسجلت قيمة إحصاء الاختبار ($T_c = -31.528$)، بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين الفئتين الدنيا والعليا في المقياس، ويشير ذلك إلى أن مقياس (الاستعداد للأزمة) قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا، وهو ما يعد مؤشراً على صدقه.

3: المحور الثامن: (احتواء الأزمة):

نلاحظ من البيانات الواردة بالجدول رقم (15) أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة الدنيا تساوي (2.38، 0.532) على التوالي، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة العليا تساوي (4.63، 0.271) على التوالي، وسجلت قيمة إحصاء الاختبار ($T_c = -31.914$)، بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين الفئتين الدنيا والعليا في المقياس، ويشير ذلك إلى أن مقياس (احتواء الأزمة) قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا، وهو ما يعد مؤشراً على صدقه.

4: المحور التاسع: (استعادة النشاط والتوازن):

نلاحظ من البيانات الواردة بالجدول رقم (15)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة الدنيا تساوي (2.71، 0.489) على التوالي، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة العليا تساوي (4.39، 0.213) على التوالي، وسجلت قيمة إحصاء الاختبار ($T_c = -33.754$)، بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين الفئتين الدنيا والعليا في المقياس، ويشير ذلك إلى أن مقياس (استعادة النشاط والتوازن) قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا، وهو ما يعد مؤشراً على صدقه.

5: المحور العاشر: (التعلم من الأزمة):

نلاحظ من البيانات الواردة بالجدول رقم (15)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة الدنيا تساوي (2.54، 0.466) على التوالي، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة العليا تساوي (4.49، 0.357) على التوالي، وسجلت قيمة إحصاء الاختبار ($T_c = -28.163$)، بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين الفئتين الدنيا والعليا في المقياس، ويشير ذلك إلى أن مقياس (التعلم من الأزمة) قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا، وهو ما يعد مؤشراً على صدقه.

6: المتغير التابع: (إدارة الأزمات):

نلاحظ من البيانات الواردة بالجدول رقم (15)، أن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة الدنيا تساوي (2.80، 0.360) على التوالي، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الفئة العليا تساوي (4.10، 0.198) على التوالي، وسجلت قيمة إحصاء الاختبار ($T_c = -26.894$)، بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، حيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين الفئتين الدنيا والعليا في المقياس، ويشير ذلك إلى أن مقياس (إدارة الأزمات) قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا، وهو ما يعد مؤشراً على صدقه.

2 - ثبات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة النتائج نفسها لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط،⁽¹⁾ أو بعبارة أخرى إن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها مرات عدة خلال فترة زمنية معينة.

وقد تم انتبأَ القياس الإحصائي لمعرفة ثبات أداة القياس (الاستبانة)، وذلك من خلال طريقتين هما: معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية، وذلك كما يلي:

1 : معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha Coefficient)⁽²⁾:

للتحقق من ثبات أداة القياس (الاستبانة)، تم انتبأَ القياس الإحصائي بطريقة كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha Coefficient)، وتكون الاستبانة ذات ثبات ضعيف إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ أقل من 60%، ومقبولاً إذا كانت هذه القيمة ضمن الفترة (من 60% أو أقل من 70%)، وجيد إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ ضمن الفترة (من 70% أو أقل من 80%)، أما إذا كانت هذه القيمة أكبر من أو يساوي 80%، يشير ذلك إلى أن الاستبانة تكون ذات ثبات ممتاز، وكلما اقترب المقياس من 100% تُعدُّ النتائج الخاصة بالاختبار أفضل.

أما فيما يتعلق بثبات أداة هذه الدراسة (الاستبانة)، فقد تم احتساب معامل كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة، ويوضح الجدول الآتي قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة.

جدول رقم (16): قيم معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة

ت	المتغير	الرمز	عدد الفقرات	معامل الثبات %
1	الأجهزة والمعدات	X01	5	70.9
2	البرمجيات والتطبيقات	X02	5	88.6
3	قواعد البيانات	X03	5	82.3
4	الشبكات والاتصالات	X04	5	79.8

(1) صالح العساف (1995م): المدخل الى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، ص430.

(2) Sekaran, U. (2006) Research Methods for Business A Skill-Building Approach, 4th edition, John Wiley & Sons (Asia), Singapore, p 311.

ت	المتغير	الرمز	عدد الفقرات	معامل الثبات %
5	العنصر البشري	X05	5	75.0
	تقنية المعلومات	X	25	83.1
6	استكشاف الأزمة	X06	5	73.6
7	الاستعداد للأزمة	X07	5	78.4
8	احتواء الأزمة	X08	5	86.1
9	استعادة النشاط والتوازن	X09	5	80.4
10	التعلم من الأزمة	X10	5	75.3
	إدارة الأزمات	Y	25	84.6
	الكلية		50	88.5

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق، أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لجميع محور من محاور الدراسة، وكذلك قيمة معامل الثبات الكلي تساوي (88.5%)، وهي قيمة ثبات عالية جداً، ومقبولة إحصائياً، وتدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

2: التجزئة النصفية (Split- Half Coefficient) (1):

تعتمد طريقة التجزئة النصفية على تجزئة فقرات الاختبار إلى مجموعتين، ومن ثم إيجاد معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation coefficient بين المجموعتين r_{12} ، وبعد ذلك نقوم بتصحيح معامل الارتباط بأحد الطريقتين:

1 - معامل ثبات سبيرمان براون Spearman Brown coefficient

يتطلب استخدام معامل ثبات سبيرمان براون لتصحيح معامل الارتباط أن يكون التباين فيها متساوي للمجموعتين ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)، وكما يتطلب أن يكون معامل ثبات الفا كرونباخ متساوي للمجموعتين ($R_{11} = R_{22}$)، والذي يعطي بالعلاقة الآتية:

Spearman	Brown	=	$\frac{2 \times r_{12}}{1 + r_{12}}$
	Formula		

(1) Sekaran, U. (2006) Research Methods for Business A Skill-Building Approach, 4th edition, John Wiley & Sons (Asia), Singapore, p 320.

2- معامل ثبات جثمان للتجزئة النصفية Guttman Split-Half Coefficient

يشبه هذا المعامل معامل ثبات سبيرمان براون، لكنه يتطلب أن يكون التباين فيها غير متساوي للمجموعتين ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$) أو أن يكون معامل ثبات الفا كرونباخ غير متساوي للمجموعتين ($R_{11} \neq R_{22}$). ويتم حساب معاملاً، ثبات جثمان لتصحيح معامل الارتباط بالصيغة:

$$\text{Guttman Formula} = 2 \left(1 - \frac{\sigma_1^2 + \sigma_2^2}{\sigma^2} \right)$$

أما فيما يتعلق بطريقة ثبات التجزئة النصفية لهذه الدراسة، يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (16)، أن قيمة التباين للمجموعة الأولى لا تساوي قيمة التباين للمجموعة الثانية، حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي للمجموعة الأولى (88.31) والتباين المناظر له (137.624)، والمتوسط الحسابي للمجموعة الثانية (88.69)، وقيمة التباين المناظرة له (120.441).

جدول رقم (16): يبين المتوسط الحسابي والتباين والانحراف المعياري لكل مجموعة

	Mean المتوسط	Variance التباين	Std. Deviation الانحراف المعياري	N of Items العدد
Part 1	88.31	137.624	11.731	25
Part 2	88.69	120.441	10.975	25
Both Parts	177.00	478.035	21.864	50

كما يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (17)، أن معامل ارتباط بيرسون بين المجموعتين (0.854)، وإن قيمة معامل الفا كرونباخ للمجموعة الأولى (0.804) لعدد (25) فقرة ومعامل ألفا كرونباخ للمجموعة الثانية (0.765) لعدد (25) فقرة.

جدول رقم (17): يبين معامل ثبات التجزئة النصفية

Cronbach's Alpha معامل ألفا كرونباخ	Part 1	Value	0.804
		N of Items	25
	Part 2	Value	0.765
		N of Items	25
		Total N of Items	50
Correlation Between Forms معامل ارتباط بيرسون بين المجموعتين			0.854
Spearman-Brown Coefficient معامل سبيرمان براون		Equal Length	0.921
		Unequal Length	0.921
Guttman Split-Half Coefficient معامل ثبات جثمان			0.920

وبما أن قيمة التباين للمجموعة الأولى لا تساوي قيمة التباين للمجموعة الثانية، وكذلك قيمة الفا كرونباخ للمجموعتين غير متساوية ومن ثم نستخدم معامل ثبات جثمان لتصحيح معامل ارتباط بيرسون، من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق، نستنتج أن قيمة معامل ثبات جثمان للتجزئة النصفية يساوي (0.920)، وتعدُّ هذه القيمة عالية جداً، ومقبولة إحصائياً. بالنظر إلى المعاملات السابقة، يلاحظ أن جميع قيم الاختبار مرتفعة، وهي تمثل مؤشرات جيدة ومطمئنة لأغراض الدراسة، ويمكن الوثوق بها وتدل على ثبات أداة القياس بشكل جيد.

وبذلك قد تم التأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

القسم الثاني: مناقشة النتائج وتحليلها

1: وصف خصائص المشاركين في الدراسة:

تمت الإشارة سابقاً إلى أن القسم الأول من قائمة الاستبيان خصص للأسئلة العامة، والتي تهدف إلى جمع بيانات يمكن من خلالها التعرف على خصائص عينة الدراسة، ولقد تم تحديد هذه الخصائص، وبيانها الآتي :

1 / الجنس

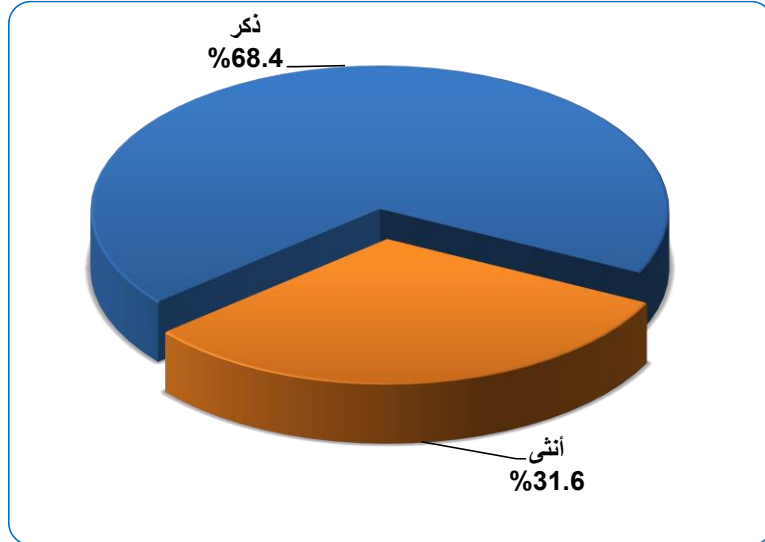
يوضح الجدول رقم (18) تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب الجنس

جدول رقم (18): تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب الجنس

النسبة (%)	العدد	
68.4	195	ذكر
31.6	90	أنثى
100.0	285	الإجمالي

يتبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول السابق، تصنيف المشاركين

في الدراسة بحسب الجنس، نلاحظ (68.4%) منهم "ذكور" وهي أعلى نسبة.



شكل (1) تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب الجنس

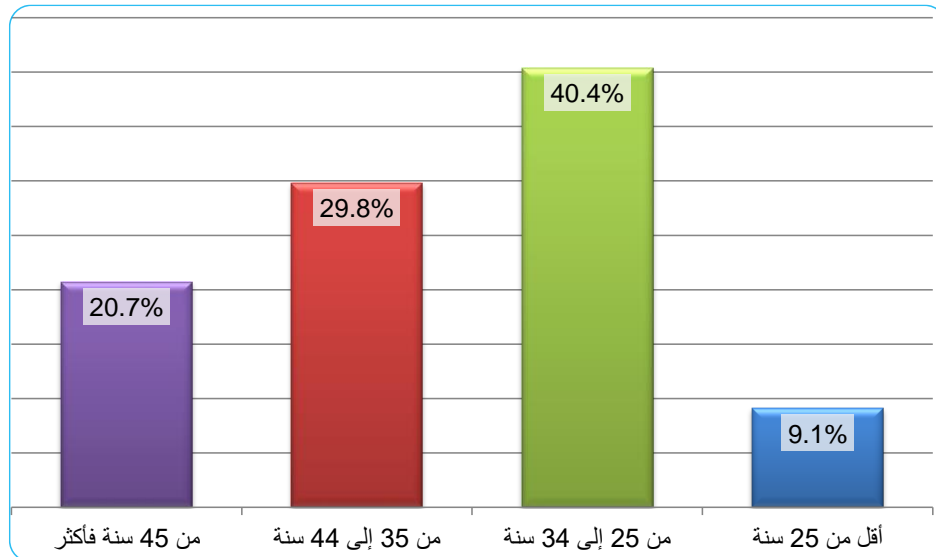
2 / الفئة العمرية

يعكس الجدول رقم (19) توزيع المشاركين في الدراسة بحسب الفئة العمرية، وقد تم تقسيمها إلى (أقل من 25 سنة، من 25 إلى 34 سنة، من 35 إلى 44 سنة، من 45 سنة فأكثر)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور، أن (40.4%) من المشاركين في الدراسة أعمارهم ضمن الفترة (من 25 إلى 34 سنة)، وهي أعلى نسبة.

جدول رقم (19): تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب الفئة العمرية

النسبة (%)	العدد	
9.1	26	أقل من 25 سنة
40.4	115	من 25 إلى 34 سنة
29.8	85	من 35 إلى 44 سنة
20.7	59	من 45 سنة فأكثر
100.0	285	الإجمالي

ويلاحظ كذلك أن نسبة (29.8%) من المشاركين في الدراسة أعمارهم ضمن الفترة (من 35 إلى 44 سنة)، في حين سجلت ما نسبته (20.7%) منهم أعمارهم ضمن الفترة (من 45 سنة فأكثر).



شكل (2): تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب الفئة العمرية

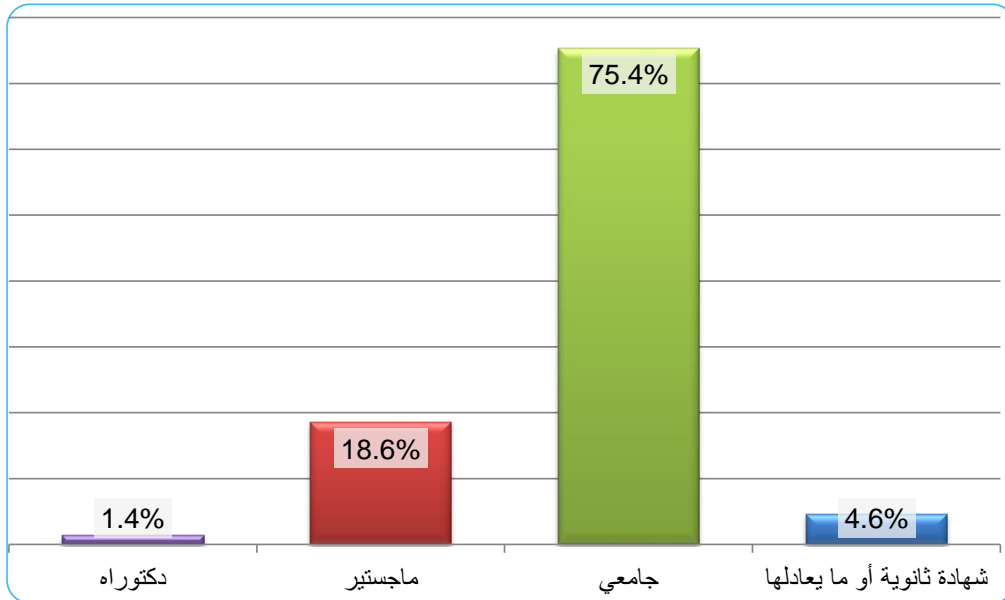
3 / المؤهل العلمي

يعكس الجدول رقم (20) توزيع المشاركين في الدراسة بحسب المؤهل العلمي، وقد تم تقسيمها إلى (شهادة ثانوية أو ما يعادلها، جامعي، ماجستير، دكتوراه)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور، أن نسبة الذين يحملون مؤهلاً جامعياً وصلت إلى (75.4%)، وهي أعلى نسبة.

جدول رقم (20): تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب المؤهل العلمي

النسبة (%)	العدد	
4.6	13	شهادة ثانوية أو ما يعادلها
75.4	215	جامعي
18.6	53	ماجستير
1.4	4	دكتوراه
100.0	285	الإجمالي

كما يلاحظ أن ما نسبته (18.6%) من المشاركين في الدراسة يحملون مؤهلاً علمياً (ماجستير)، في حين (4.6%) متحصل على (شهادة ثانوية أو ما يعادلها).



شكل (3): تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب المؤهل العلمي

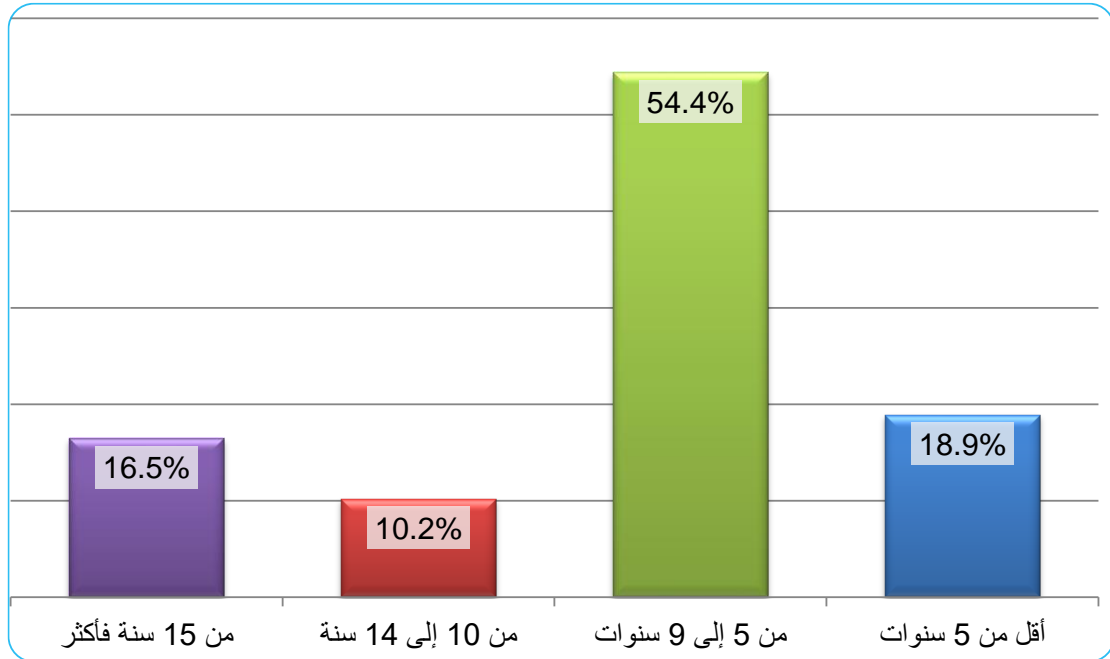
4 / مدة الخدمة في القطاع المصرفي

يعكس الجدول رقم (21) توزيع المشاركين في الدراسة بحسب مدة الخدمة في القطاع المصرفي، وقد تم تقسيمها إلى (أقل من 5 سنوات، من 5 إلى 9 سنوات، من 10 إلى 14 سنة، من 15 سنة فأكثر)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور، أن (54.4%) من المشاركين في الدراسة مدة الخدمة ضمن الفترة (من 5 إلى 9 سنوات)، وهي أعلى نسبة.

جدول رقم (21): تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب مدة الخدمة في القطاع المصرفي

النسبة (%)	العدد	
18.9	54	أقل من 5 سنوات
54.4	155	من 5 إلى 9 سنوات
10.2	29	من 10 إلى 14 سنة
16.5	47	من 15 سنة فأكثر
100.0	285	الإجمالي

ويلاحظ كذلك أن نسبة (18.9%) من المشاركين في الدراسة مدة الخدمة ضمن الفترة (أقل من 5 سنوات)، في حين سجلت ما نسبته (16.5%) منهم مدة الخدمة ضمن الفترة (من 15 سنة فأكثر).



شكل (4): تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب مدة الخدمة في القطاع المصرفي

5 / المستوى الإداري بالمصرف

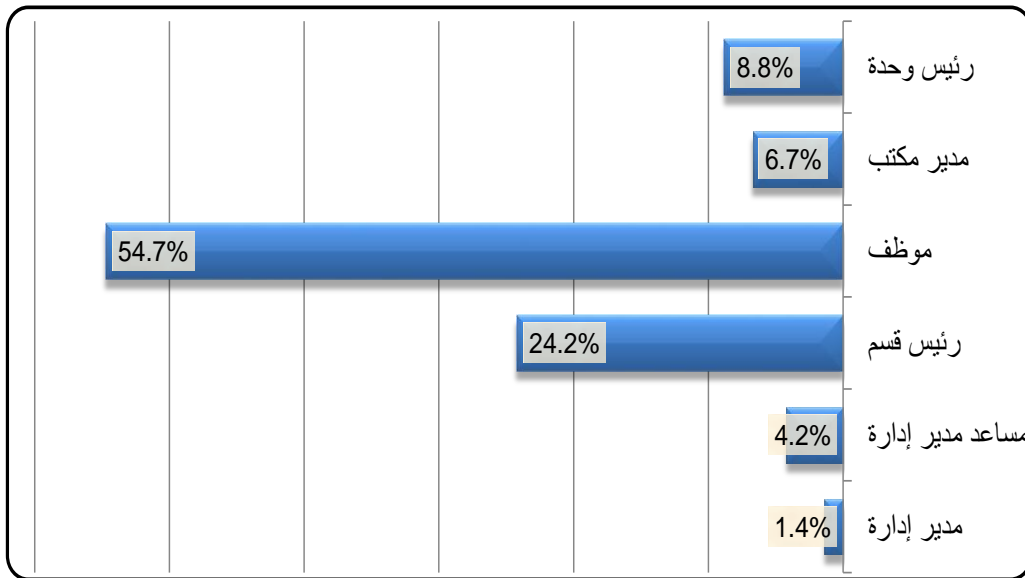
يعكس الجدول رقم (22) توزيع المشاركين في الدراسة بحسب المستوى الإداري بالمصرف، وقد تم تقسيمها إلى (مدير إدارة، مساعد مدير إدارة، رئيس قسم، موظف، مدير مكتب، رئيس وحدة)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور أن (54.7%) من المشاركين في الدراسة المستوى الإداري لهم (موظف)، وهي أعلى نسبة.

جدول رقم (22): تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب المستوى الإداري بالمصرف

النسبة (%)	العدد	
1.4	4	مدير إدارة
4.2	12	مساعد مدير إدارة
24.2	69	رئيس قسم
54.7	156	موظف
6.7	19	مدير مكتب
8.8	25	رئيس وحدة
100.0	285	الإجمالي

يلاحظ أن نسبة (24.2%) من المشاركين في الدراسة المستوى الإداري لهم (رئيس

قسم)، في حين سجلت نسبة (8.8%) منهم المستوى الإداري لهم (رئيس وحدة).



شكل (5) تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب المستوى الإداري بالمصرف

6 / مهارة استخدام برامج مايكروسوفت أوفيس والإنترنت

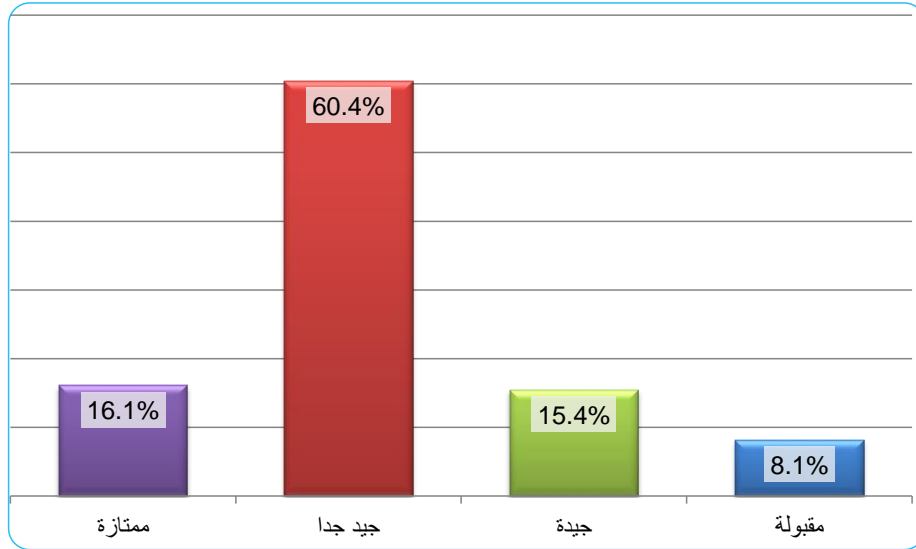
يعكس الجدول رقم (23) توزيع المشاركين في الدراسة بحسب مهارة استخدام برامج مايكروسوفت أوفيس والإنترنت، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور أن (60.4%) من المشاركين في الدراسة مستوى مهارة استخدام البرامج (جيد جداً)، وهي أعلى نسبة.

جدول رقم (23): تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب مهارة استخدام البرامج

النسبة (%)	العدد	
8.1	23	مقبولة
15.4	44	جيدة
60.4	172	جيد جداً
16.1	46	ممتازة
100.0	285	الإجمالي

يلاحظ أن نسبة (16.1%) من المشاركين في الدراسة مستوى مهارة استخدام البرامج

(ممتازة)، في حين سجلت نسبة (15.4%) منهم مستوى مهارة استخدام البرامج (جيدة).



شكل (6) تصنيف المشاركين في الدراسة بحسب مهارة استخدام البرامج

2: معالجة البيانات وتحليلها إحصائياً

مقدمة:

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة، تم إجراء مراجعة دقيقة وشاملة لكافة الاستجابات ؛ للتحقق من سلامتها وجودتها قبل إدخالها إلى الحاسوب. وقد شكّلت هذه المرحلة خطوة أساسية لضمان دقة البيانات وصلاحياتها للتحليل الكمي.

وقد تم ترميز الإجابات اللفظية، وتحويلها إلى قيم رقمية وفق مقياس ليكرت الخماسي الترتيبي، حيث مُنحت استجابة "غير موافق تمامًا" درجة واحدة، و"غير موافق" درجتين، و"محايد" ثلاث درجات، و"موافق" أربع درجات، في حين نالت "موافق تمامًا" خمس درجات. يعكس هذا المقياس ترتيباً إيجابياً، حيث ترتبط الدرجة الرقمية بدرجة الموافقة على العبارات بشكل طردي؛ فكلما ارتفعت القيمة العددية زادت درجة الموافقة، والعكس صحيح.

تُعد هذه القيم الرقمية مدخلات أساسية للتحليل الإحصائي، الذي يهدف إلى استخلاص نتائج كمية دقيقة وموثوقة. وقد تم تحليل البيانات من خلال حساب المتوسطات الحسابية ؛ لتحديد الاتجاهات العامة، ومقاييس النزعة المركزية، والانحرافات المعيارية لقياس مدى تشتت الإجابات وتنوعها بين أفراد العينة، إضافة إلى حساب النسب المئوية لتحديد الأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات الاستبانة. وتُوفّر هذه المؤشرات الإحصائية أساساً علمياً يساعد على فهم توجهات المشاركين، وتفسير الظواهر موضوع الدراسة بصورة أكثر دقة ووضوح.

تحديد المحك المعتمد في تفسير المتوسطات: قبل عرض نتائج التحليل، كان من الضروري تحديد محك إحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية المستخلصة من استجابات المشاركين. ولتحقيق ذلك، تم احتساب المدى، وطول الفئة بناءً على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد، وهو إجراء منهجي يُسهم في تعزيز مصداقية البيانات وقابليتها للتفسير⁽¹⁾ (Hair et al., 2019).

يُعرف المدى بأنه الفرق بين أعلى وأدنى قيمة في المقياس، وبما أن مقياس ليكرت المستخدم يتراوح بين (1) و (5)، فإن المدى يساوي (4). وبعد تحديد المدى، تم حساب طول الفئة بقسمة هذا المدى على عدد فئات المقياس الخمسة، أي أن طول الفئة يساوي (0.80).

(1) Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

يُسهّم هذا التقسيم في تصنيف المتوسطات الحسابية ضمن فئات محددة توضح درجة الموافقة، مما يُسهّم في تفسير النتائج بطريقة كمية وموضوعية. ويوضح الجدول الآتي مستويات المتوسط الحسابي، وما يقابلها من اتجاهات سائدة:

جدول رقم(22) مدى المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة.

المستويات	الاتجاه السائد	المدى
منخفض جداً	غير موافق تماماً	من (1.00) إلى اقل من (1.80)
منخفض	غير موافق	من (1.80) إلى اقل من (2.60)
متوسط	محايد	من (2.60) إلى اقل من (3.40)
عالٍ	موافق	من (3.40) إلى اقل من (4.30)
عالٍ جداً	موافق تماماً	من (4.20) إلى اقل من (5.00)

يُعد هذا المحك أداة مرجعية تسهم في فهم توجهات العينة وتصنيف استجاباتها بشكل دقيق وموضوعي.

المحور الأول: الأجهزة والمعدات.

في هذا الجزء تمت دراسة فقرات المحور الأول (الأجهزة والمعدات) كل على حدة، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (23) التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة حول كل فقرة من فقرات المحور، وكذلك الجدول رقم (24) يبين التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة حول المحور نفسه، ومن خلال الجدولين يتضح الآتي:

1 - الأجهزة والمعدات المستخدمة بالمصرف تسهم في تحسين أداء الخدمات

المصرفية: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (78.6%)، واتجه ما نسبته (12.3%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (4.00) بانحراف معياري (0.596)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (74.9%).

2 - استخدام أجهزة تقنية المعلومات يعطي المرونة في تبسيط الإجراءات المصرفية.:

فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (64.2%)، واتجه ما نسبته (12.3%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.74)، بانحراف معياري (0.709)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة لهذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (68.5%).

جدول رقم (23): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة حول فقرات المحور الأول

X01	الفقرة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
1	الأجهزة والمعدات المستخدمة بالمصرف تسهم في تحسين أداء الخدمات المصرفية.	العدد	5	0	21	224	285
		النسبة %	1.8	0.0	7.4	78.6	100.0
2	استخدام أجهزة تقنية المعلومات يعطي المرونة في تبسيط الإجراءات المصرفية.	العدد	3	12	64	183	285
		النسبة %	1.1	4.2	22.5	64.2	100.0
3	تعمل أجهزة تقنية المعلومات على تطوير الأداء وتقليل الوقت المطلوب للعمل المصرفي.	العدد	0	30	88	117	285
		النسبة %	0.0	10.5	30.9	41.1	100.0
4	تساهم الأجهزة والمعدات المستخدمة في زيادة الإيرادات المصرفية وتطوير أداء الخدمات المصرفية	العدد	4	42	35	131	285
		النسبة %	1.4	14.7	12.3	46.0	100.0
5	أجهزة تقنية المعلومات تعمل على ضمان قياس فعال لأداء الخدمات المصرفية.	العدد	14	54	41	99	285
		النسبة %	4.9	18.9	14.4	34.7	100.0

3 - تعمل أجهزة تقنية المعلومات على تطوير الأداء وتقليل الوقت المطلوب للعمل

المصرفي.:: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه

أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (41.1%)، واتجه ما نسبته (30.9%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.66)، بانحراف معياري (0.889)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (66.4%).

جدول رقم (24): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد ل فقرات المحور الأول

X01	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبية %
1	الأجهزة والمعدات المستخدمة بالمصرف تسهم في تحسين أداء الخدمات المصرفية.	4.00	0.596	موافق	74.9
2	استخدام أجهزة تقنية المعلومات يعطي المرونة في تبسيط الإجراءات المصرفية.	3.74	0.709	موافق	68.5
3	تعمل أجهزة تقنية المعلومات على تطوير الأداء وتقليل الوقت المطلوب للعمل المصرفي.	3.66	0.889	موافق	66.4
4	تساهم الأجهزة والمعدات المستخدمة في زيادة الإيرادات المصرفية وتطوير أداء الخدمات المصرفية	3.80	1.028	موافق	69.9
5	أجهزة تقنية المعلومات تعمل على ضمان قياس فعال لأداء الخدمات المصرفية.	3.60	1.208	موافق	65.0

4 - تساهم الأجهزة والمعدات المستخدمة في زيادة الإيرادات المصرفية وتطوير أداء

الخدمات المصرفية: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (46.0%)، واتجه ما نسبته (25.6%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.80)، بانحراف معياري (1.028)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (69.9%).

5 - أجهزة تقنية المعلومات تعمل على ضمان قياس فعال لأداء الخدمات المصرفية.:

فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن

نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوا درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (34.7%)، واتجه ما نسبته (27.0%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.60)، بانحراف معياري (1.208)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (65.0%).

المحور الثاني: البرمجيات والتطبيقات.

في هذا الجزء تمت دراسة فقرات المحور الثاني (البرمجيات والتطبيقات) كل على حدة، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (25) التوزيع التكراري لإجابات المشاركين في الدراسة حول كل فقرة من فقرات المحور، وكذلك الجدول رقم (26) يبين التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول نفس المحور، ومن خلال الجدولين يتضح الآتي:

1 - يوفر المصرف محفظة من التطبيقات (نظم تخطيط الموارد، صفحات الخادم النشطة، وحدات البرمجيات القابلة لاستخدام، التكنولوجيا الجديدة) لكافة العاملين.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة الذين منحوا درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (53.0%)، واتجه ما نسبته (21.8%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.81)، بانحراف معياري (0.952)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (70.4%).

جدول رقم (25): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة حول فقرات المحور الثاني

X02	الفقرة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
1	يوفر المصرف محفظة من التطبيقات (نظم تخطيط الموارد، صفحات الخادم النشطة، وحدات البرمجيات القابلة لاستخدام، التكنولوجيا الجديدة) لكافة العاملين.	2	39	31	151	62	285
		0.7	13.7	10.9	53.0	21.8	100.0
2	يوفر المصرف تطبيقات تتضمن	8	44	56	142	35	285

الإجمالي	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً		الفقرة	X02
100.0	12.3	49.8	19.6	15.4	2.8	النسبة %	إجراء عمليات مصرفية مالية.	
285	50	104	63	68	0	العدد	يستخدم المصرف برمجيات متطورة لتبسيط وتنظيم إجراءات العمل المصرفي.	3
100.0	17.5	36.5	22.1	23.9	0.0	النسبة %		
285	52	123	29	72	9	العدد	توفر البرمجيات الحماية اللازمة للمعلومات المستخدمة في المصرف.	4
100.0	18.2	43.2	10.2	25.3	3.2	النسبة %		
285	81	82	23	80	19	العدد	يوفر المصرف البرمجيات و التطبيقات اللازمة لتوفير البيانات والمعلومات	5
100.0	28.4	28.8	8.1	28.1	6.7	النسبة %		

2 - يوفر المصرف تطبيقات تتضمن إجراء عمليات مصرفية مالية.: فيما يتعلق بنتائج

تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (49.8%)، واتجه ما نسبته (19.6%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.53)، بانحراف معياري (0.987)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (63.3%).

جدول رقم (26): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور الثاني

X02	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبية %
1	يوفر المصرف محفظة من التطبيقات (نظم تخطيط الموارد، صفحات الخادم النشطة، وحدات البرمجيات القابلة للاستخدام، التكنولوجيا الجديدة) لكافة العاملين.	3.81	0.952	موافق	70.4
2	يوفر المصرف تطبيقات تتضمن إجراء عمليات مصرفية مالية.	3.53	0.987	موافق	63.3
3	يستخدم المصرف برمجيات متطورة لتبسيط وتنظيم إجراءات العمل المصرفي.	3.48	1.040	موافق	61.9
4	توفر البرمجيات الحماية اللازمة للمعلومات المستخدمة في المصرف.	3.48	1.146	موافق	62.0
5	يوفر المصرف البرمجيات و التطبيقات اللازمة لتوفير البيانات والمعلومات.	3.44	1.335	موافق	61.1

3 - يستخدم المصرف برمجيات متطورة لتبسيط وتنظيم إجراءات العمل المصرفي.:

فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (36.5%)، واتجه ما نسبته (23.9%) منحها درجة "غير موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.48)، بانحراف معياري (1.040)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (61.9%).

4 - توفر البرمجيات الحماية اللازمة للمعلومات المستخدمة في المصرف.:

يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (43.2%)، واتجه ما نسبته (25.3%) منحها درجة "غير موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.48)، بانحراف معياري (1.146)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (62.0%).

5 - يوفر المصرف البرمجيات و التطبيقات اللازمة لتوفير البيانات والمعلومات: فيما

يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (28.8%)، واتجه ما نسبته (28.4%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.44)، بانحراف معياري (1.335)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (61.1%).

المحور الثالث: قواعد البيانات.

في هذا الجزء تمت دراسة فقرات المحور الثالث (قواعد البيانات) كل على حدة، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (27) التوزيع التكراري لإجابات المشاركين في الدراسة حول كل فقرة من فقرات المحور، وكذلك الجدول رقم (28) يبين التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول نفس المحور، ومن خلال الجدولين يتضح الآتي:

1 - يوفر استخدام قواعد البيانات الدقة وقلة الأخطاء في أداء الخدمات المصرفية.:

فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (46.0%)، واتجه ما نسبته (24.6%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.75)، بانحراف معياري (1.051)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (68.7%).

جدول رقم (27): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة حول فقرات المحور الثالث

X03	الفقرة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الاجمالي
1	يوفر استخدام قواعد البيانات الدقة وقلة الأخطاء في أداء الخدمات المصرفية.	2	54	28	131	70	285
		النسبة %	0.7	18.9	9.8	46.0	100.0
2	تساهم قواعد البيانات المستخدمة في المصرف في تحسين أداء الخدمات المصرفية.	4	56	61	123	41	285
		النسبة %	1.4	19.6	21.4	43.2	100.0

X03	الفقرة		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الاجمالي
3	تساعد قواعد البيانات في تقييم وقياس أداء الخدمات المصرفية بشكل أسرع وأدق.	العدد	7	53	71	85	69	285
		النسبة %	2.5	18.6	24.9	29.8	24.2	100.0
4	يوفر المصرف خدمات إدارة البيانات (قواعد البيانات، مخازن البيانات، توفر البيانات، سهولة الوصول إلى البيانات، تخزين، مشاركة) لكافة العاملين.	العدد	14	55	45	94	77	285
		النسبة %	4.9	19.3	15.8	33.0	27.0	100.0
5	تحتوي قواعد البيانات في المصرف على معلومات دقيقة ومتنوعة تسهم في عمليات تخطيط ووضع سياسات العمل المصرفي.	العدد	27	47	53	85	73	285
		النسبة %	9.5	16.5	18.6	29.8	25.6	100.0

2 - تساهم قواعد البيانات المستخدمة في المصرف في تحسين أداء الخدمات

المصرفية.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (43.2%)، واتجه ما نسبته (21.4%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.49)، بانحراف معياري (1.009)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (62.4%).

جدول رقم (28): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور الثالث

الأهمية النسبية %	الاتجاه السائد	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الفقرة	X03
68.7	موافق	1.051	3.75	يوفر استخدام قواعد البيانات الدقة وقلة الأخطاء في أداء الخدمات المصرفية.	1
62.4	موافق	1.009	3.49	تساهم قواعد البيانات المستخدمة في المصرف في تحسين أداء الخدمات المصرفية.	2
63.7	موافق	1.121	3.55	تساعد قواعد البيانات في تقييم وقياس أداء الخدمات المصرفية بشكل أسرع وأدق.	3
64.5	موافق	1.212	3.58	يوفر المصرف خدمات إدارة البيانات (قواعد البيانات، مخازن البيانات، توفر البيانات، سهولة الوصول إلى البيانات، تخزين، مشاركة) لكافة العاملين.	4
61.4	موافق	1.290	3.46	تحتوي قواعد البيانات في المصرف على معلومات دقيقة ومتنوعة تسهم في عمليات تخطيط ووضع سياسات العمل المصرفي.	5

3 - تساعد قواعد البيانات في تقييم وقياس أداء الخدمات المصرفية بشكل أسرع وأدق.

فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (29.8%)، واتجه ما نسبته (24.9%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.55)، بانحراف معياري (1.121)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (63.7%).

4 - يوفر المصرف خدمات إدارة البيانات (قواعد البيانات، مخازن البيانات، توفر

البيانات، سهولة الوصول إلى البيانات، تخزين، مشاركة) لكافة العاملين: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (33.0%)، واتجه ما نسبته (27.0%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي

المرجح لهذه الفقرة (3.58)، بانحراف معياري (1.212)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (64.5%).

5 - تحتوي قواعد البيانات في المصرف على معلومات دقيقة ومتنوعة تسهم في

عمليات تخطيط ووضع سياسات العمل المصرفي.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (29.8%)، واتجه ما نسبته (25.6%) منحها درجة "موافق" تماماً، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرشح لهذه الفقرة (3.46)، بانحراف معياري (1.290)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (61.4%).

المحور الرابع: الشبكات والاتصالات.

في هذا الجزء تمت دراسة فقرات المحور الرابع (الشبكات والاتصالات) كل على حدة، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (29) التوزيع التكراري لإجابات المشاركين في الدراسة حول كل فقرة من فقرات المحور، وكذلك الجدول رقم (30) يبين التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول نفس المحور، ومن خلال الجدولين يتضح الآتي:

1 - يستخدم المصرف شبكة أنترنت للاتصال بين العاملين والإدارة.: فيما يتعلق بنتائج

تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (44.6%)، واتجه ما نسبته (20.4%) منحها درجة "موافق" تماماً، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.64) بانحراف معياري (1.064)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (66.1%).

جدول رقم (29): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة حول فقرات المحور الرابع

X04	الفقرة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الاجمالي
1	يستخدم المصرف شبكة إنترنت للاتصال بين العاملين والإدارة.	العدد	10	40	50	127	285
		النسبة %	3.5	14.0	17.5	44.6	100.0
2	تقدم لإدارة المصرف تقارير لمراقبة وقياس أداء الخدمات المصرفية من خلال استخدام شبكة المعلومات الدولية.	العدد	8	60	43	139	285
		النسبة %	2.8	21.1	15.1	48.8	100.0
3	يستخدم المصرف شبكة الإنترنت للاستفادة من خبرة مصارف في مجال أداء الخدمات المصرفية.	العدد	6	35	73	99	285
		النسبة %	2.1	12.3	25.6	34.7	100.0
4	يستخدم المصرف شبكة داخلية لتنفيذ وتحسين الخدمات المصرفية.	العدد	14	48	58	113	285
		النسبة %	4.9	16.8	20.4	39.6	100.0
5	يستخدم المصرف ميزانية لإنشاء شبكات اتصالات تسهل تقديم الخدمات.	العدد	38	60	55	60	285
		النسبة %	13.3	21.1	19.3	21.1	100.0

2 - تقدم لإدارة المصرف تقارير لمراقبة وقياس أداء الخدمات المصرفية من خلال

استخدام شبكة المعلومات الدولية.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (48.8%)، واتجه ما نسبته (21.1%) منحها درجة "غير موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.47) بانحراف معياري (1.043)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (61.7%).

جدول رقم (30): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور الرابع

الأهمية النسبية %	الاتجاه السائد	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الفقرة	X04
66.1	موافق	1.064	3.64	يستخدم المصرف شبكة إنترنت للاتصال بين العاملين والإدارة.	1
61.7	موافق	1.043	3.47	تقدم لإدارة المصرف تقارير لمراقبة وقياس أداء الخدمات المصرفية من خلال استخدام شبكة المعلومات الدولية.	2
67.2	موافق	1.047	3.69	يستخدم المصرف شبكة الإنترنت للاستفادة من خبرة مصارف في مجال أداء الخدمات المصرفية.	3
62.4	موافق	1.118	3.49	يستخدم المصرف شبكة داخلية لتنفيذ وتحسين الخدمات المصرفية.	4
56.0	محايد	1.384	3.24	يستخدم المصرف ميزانية لإنشاء شبكات اتصالات تسهل تقديم الخدمات	5

3 - يستخدم المصرف شبكة الإنترنت للاستفادة من خبرة مصارف في مجال أداء

الخدمات المصرفية. : فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (34.7%)، واتجه ما نسبته (25.6%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.69)، بانحراف معياري (1.047)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (67.2%).

4 - يستخدم المصرف شبكة داخلية لتنفيذ وتحسين الخدمات المصرفية. : فيما يتعلق

بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (39.6%)، واتجه ما نسبته (20.4%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.49)، بانحراف معياري (1.118)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "محايد"، بأهمية نسبية (62.4%).

5 - يستخدم المصرف ميزانية لإنشاء شبكات اتصالات تسهل تقديم الخدمات: فيما

يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة

المشاركين في الدراسة الذين منحوها درجة الموافقة "موافق تماماً" ما يعادل (25.3%)، واتجه ما نسبته (21.1%) منحها درجة "موافق و غير موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.24)، بانحراف معياري (1.384)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "محايد"، بأهمية نسبية (56.0%).

المحور الخامس: العنصر البشري.

في هذا الجزء تمت دراسة فقرات **المحور الخامس (العنصر البشري)** كل على حدة، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (31) التوزيع التكراري لإجابات المشاركين في الدراسة حول كل فقرة من فقرات **المحور**، وكذلك الجدول رقم (32) يبين التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول نفس **المحور**، ومن خلال الجدولين يتضح الآتي:

1 - تؤدي مهارات الأفراد باستخدام تقنية المعلومات لتحسين أداء الخدمات

المصرفية:. فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (45.6%)، واتجه ما نسبته (22.5%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.67)، بانحراف معياري (1.096)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (66.7%).

جدول رقم (31): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة حول فقرات المحور الخامس

X05	الفقرة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
1	تؤدي مهارات الأفراد باستخدام تقنية المعلومات لتحسين أداء الخدمات المصرفية.	7	54	30	130	64	285
		2.5	18.9	10.5	45.6	22.5	100.0
2	يعتمد المصرف على أفراد مؤهلين علمياً وعملياً عند استخدام تقنية المعلومات.	14	46	40	146	39	285
		4.9	16.1	14.0	51.2	13.7	100.0
3	تساهم كفاءة الأفراد عند تطبيق تقنية المعلومات في زيادة ربحية	14	58	69	97	47	285
		4.9	20.4	24.2	34.0	16.5	100.0

X05	الفقرة		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
	المصرف.	%						
4	توفر إدارة المصرف برامج تدريبية للعاملين في مجالات تقنية المعلومات لتطوير مهاراتهم وقدراتهم.	العدد	13	63	54	85	70	285
		النسبة %	4.6	22.1	18.9	29.8	24.6	100.0
5	مهارات الأفراد الفنية بالمصرف تساهم في تحسين جودة أداء الخدمات المصرفية.	العدد	40	49	41	60	95	285
		النسبة %	14.0	17.2	14.4	21.1	33.3	100.0

2 - يعتمد المصرف على أفراد مؤهلين علمياً وعملياً عند استخدام تقنية المعلومات.:

فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (51.2%)، واتجه ما نسبته (16.1%) منحها درجة "غير موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.53)، بانحراف معياري (1.070)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (63.2%).

3 - تساهم كفاءة الأفراد عند تطبيق تقنية المعلومات في زيادة ربحية المصرف.:

يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (34.0%)، واتجه ما نسبته (24.2%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.37)، بانحراف معياري (1.126)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "محايد"، بأهمية نسبية (59.2%).

جدول رقم (32): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور الخامس

X05	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبية %
1	تؤدي مهارات الأفراد باستخدام تقنية المعلومات لتحسين أداء الخدمات المصرفية.	3.67	1.096	موافق	66.7
2	يعتمد المصرف على أفراد مؤهلين علمياً وعملياً عند استخدام تقنية المعلومات.	3.53	1.070	موافق	63.2
3	تساهم كفاءة الأفراد عند تطبيق تقنية المعلومات في زيادة ربحية المصرف.	3.37	1.126	محايد	59.2
4	توفر إدارة المصرف برامج تدريبية للعاملين في مجالات تقنية المعلومات لتطوير مهاراتهم وقدراتهم.	3.48	1.209	موافق	61.9
5	مهارات الأفراد الفنية بالمصرف تساهم في تحسين جودة أداء الخدمات المصرفية.	3.42	1.451	موافق	60.6

4 - توفر إدارة المصرف برامج تدريبية للعاملين في مجالات تقنية المعلومات لتطوير

مهاراتهم وقدراتهم.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (29.8%)، واتجه ما نسبته (24.6%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.48)، بانحراف معياري (1.209)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (61.9%).

5 - مهارات الأفراد الفنية بالمصرف تساهم في تحسين جودة أداء الخدمات

المصرفية.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق تماماً" ما يعادل (33.3%)، واتجه ما نسبته (21.1%) منحها درجة "موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.42)، بانحراف معياري (1.451)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (60.6%).

المحور السادس: استكشاف الأزمة.

في هذا الجزء تمت دراسة فقرات المحور السادس (استكشاف الأزمة) كل على حدة، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (33) التوزيع التكراري لإجابات المشاركين في الدراسة حول كل فقرة من فقرات المحور، وكذلك الجدول رقم (34) يبين التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول نفس المحور، ومن خلال الجدولين يتضح الآتي:

1 - تهتم الإدارة العليا في المصرف بجمع واكتشاف الدلالات المؤشرة لحدوث

الأزمة.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (36.5%)، واتجه ما نسبته (20.7%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.52)، بانحراف معياري (1.121)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (62.9%).

جدول رقم (33): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة حول فقرات المحور السادس

X06	الفقرة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
1	تهتم الإدارة العليا في المصرف بجمع واكتشاف الدلالات المؤشرة لحدوث الأزمة.	9	57	56	104	59	285
		3.2	20.0	19.6	36.5	20.7	100.0
2	يجري المصرف عملية المسح البيئي الداخلي بصورة شاملة ومنتظمة للتعرف على مؤشرات حدوث الأزمة.	11	62	62	128	22	285
		3.9	21.8	21.8	44.9	7.7	100.0
3	يجري المصرف عملية المسح البيئي الخارجي بصورة شاملة ومنتظمة للتعرف على مؤشرات حدوث الأزمة.	13	56	61	99	56	285
		4.6	19.6	21.4	34.7	19.6	100.0

X06	الفقرة		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
4	توجد حلول معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات المتوقعة.	العدد	5	75	63	93	49	285
		النسبة %	1.8	26.3	22.1	32.6	17.2	100.0
5	تهتم إدارة المصرف بعمليات تصنيف وتبويب مؤشرات حدوث الأزمات.	العدد	28	70	23	71	93	285
		النسبة %	9.8	24.6	8.1	24.9	32.6	100.0

2 - يجري المصرف عملية المسح البيئي الداخلي بصورة شاملة ومنظمة للتعرف

على مؤشرات حدوث الأزمة.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (44.9%)، واتجه ما نسبته (21.8%) منحها درجة "محايد و غير موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.31)، بانحراف معياري (1.019)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "محايد"، بأهمية نسبية (57.7%).

3 - يجري المصرف عملية المسح البيئي الخارجي بصورة شاملة ومنظمة للتعرف

على مؤشرات حدوث الأزمة.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (34.7%)، واتجه ما نسبته (21.4%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.45) بانحراف معياري (1.145)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (61.3%).

جدول رقم (34): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور السادس

X06	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبة %
1	تهتم الإدارة العليا في المصرف بجمع واكتشاف الدلالات المؤشرة لحدوث الأزمة.	3.52	1.121	موافق	62.9
2	يجري المصرف عملية المسح البيئي الداخلي بصورة شاملة ومنتظمة للتعرف على مؤشرات حدوث الأزمة.	3.31	1.019	محايد	57.7
3	يجري المصرف عملية المسح البيئي الخارجي بصورة شاملة ومنتظمة للتعرف على مؤشرات حدوث الأزمة.	3.45	1.145	موافق	61.3
4	توجد حلول معدة مسبقا لمواجهة الأزمات المتوقعة	3.37	1.101	محايد	59.3
5	تهتم إدارة المصرف بعمليات تصنيف وتبويب مؤشرات حدوث الأزمات.	3.46	1.410	موافق	61.5

4 - توجد حلول معدة مسبقا لمواجهة الأزمات المتوقعة: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (32.6%)، واتجه ما نسبته (26.3%) منحها درجة "غير موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.37) بانحراف معياري (1.101)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "محايد"، بأهمية نسبية (59.3%).

5 - تهتم إدارة المصرف بعمليات تصنيف وتبويب مؤشرات حدوث الأزمات.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق تماما" ما يعادل (32.6%)، واتجه ما نسبته (24.9%) منحها درجة "موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.46)، بانحراف معياري (1.410)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (61.5%).

المحور السابع: الاستعداد للأزمة.

في هذا الجزء تمت دراسة فقرات المحور السابع (الاستعداد للأزمة) كل على حدة، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (35) التوزيع التكراري لإجابات المشاركين في الدراسة حول كل فقرة من فقرات المحور، وكذلك الجدول رقم (36) يبين التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول المحور نفسه، ومن خلال الجدولين يتضح الآتي:

1 - يوفر المصرف الدعم المادي المناسب للفريق المسؤول عن تحديد: (الإجراءات، التشخيص والتخطيط) لمعالجة الأزمات المحتملة.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (45.3%)، واتجه ما نسبته (18.6%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.60)، بانحراف معياري (1.055)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (65.1%).

جدول رقم (35): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة حول فقرات المحور السابع

X07	الفقرة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
1	يوفر المصرف الدعم المادي المناسب للفريق المسؤول عن تحديد: (الإجراءات، التشخيص والتخطيط) لمعالجة الأزمات المحتملة.	العدد	8	47	48	129	285
		النسبة %	2.8	16.5	16.8	45.3	100.0
2	يتنبأ المصرف بتعليمات إدارية واضحة لتحديد إجراءات التعامل مع الأزمات المحتملة.	العدد	12	50	43	144	285
		النسبة %	4.2	17.5	15.1	50.5	100.0
3	لدى المصرف برامج وخطط كافية وجاهزة لإدارة الأزمات.	العدد	23	61	49	103	285
		النسبة %	8.1	21.4	17.2	36.1	100.0

X07	الفقرة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
4	توجد نسخ احتياطية من المعلومات للمحافظة عليها من التلف أو الضياع في حال حدوث الأزمات.	العدد	25	45	51	94	285
		النسبة %	8.8	15.8	17.9	33.0	24.6
5	تقوم إدارة المصرف بمراجعة وتطوير خطط إدارة الأزمات بشكل مستمر.	العدد	40	51	31	71	285
		النسبة %	14.0	17.9	10.9	24.9	32.3

2 - يتنبأ المصرف بتعليمات إدارية واضحة لتحديد إجراءات التعامل مع الأزمات

المحتملة. : فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (50.5%)، واتجه ما نسبته (17.5%) منحها درجة "غير موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.50)، بانحراف معياري (1.054)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (62.5%).

3 - لدى المصرف برامج وخطط كافية وجاهزة لإدارة الأزمات. : فيما يتعلق بنتائج تقييم

هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (36.1%)، واتجه ما نسبته (21.4%) منحها درجة "غير موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.33)، بانحراف معياري (1.218)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "محايد"، بأهمية نسبية (58.2%).

جدول رقم (36): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور السابع

X07	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبية %
1	يوفر المصرف الدعم المادي المناسب للفريق المسؤول عن تحديد: (الإجراءات، التشخيص والتخطيط) لمعالجة الأزمات المحتملة.	3.60	1.055	موافق	65.1
2	يتنبأ المصرف بتعليمات إدارية واضحة لتحديد إجراءات التعامل مع الأزمات المحتملة.	3.50	1.054	موافق	62.5
3	لدى المصرف برامج وخطط كافية وجاهزة لإدارة الأزمات.	3.33	1.218	محايد	58.2
4	توجد نسخ احتياطية من المعلومات للمحافظة عليها من التلف أو الضياع في حال حدوث الأزمات.	3.49	1.260	موافق	62.2
5	تقوم إدارة المصرف بمراجعة وتطوير خطط إدارة الأزمات بشكل مستمر.	3.44	1.449	موافق	60.9

4 - توجد نسخ احتياطية من المعلومات للمحافظة عليها من التلف أو الضياع في

حال حدوث الأزمات.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (33.0%)، واتجه ما نسبته (24.6%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.49)، بانحراف معياري (1.260)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (62.2%).

5 - تقوم إدارة المصرف بمراجعة وتطوير خطط إدارة الأزمات بشكل مستمر.: فيما

يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق تماماً" ما يعادل (32.3%)، واتجه ما نسبته (24.9%) منحها درجة "موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط

الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.44)، بانحراف معياري (1.449)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (60.9%).

المحور الثامن: احتواء الأزمة.

في هذا الجزء تمت دراسة فقرات المحور الثامن (احتواء الأزمة) كل على حدة، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (37) التوزيع التكراري لإجابات المشاركين في الدراسة حول كل فقرة من فقرات المحور، وكذلك الجدول رقم (38) يبين التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول المحور نفسه، ومن خلال الجدولين يتضح الآتي:

1 - يمتلك المصرف وسائل اتصال فاعلة وحديثة للتعرف على ما يمكن أن تسببه

الأزمة.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (48.1%)، واتجه ما نسبته (17.9%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.62)، بانحراف معياري (1.044)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (65.4%).

جدول رقم (37): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة حول فقرات المحور الثامن

X08	الفقرة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
1	يمتلك المصرف وسائل اتصال فاعلة وحديثة للتعرف على ما يمكن أن تسببه الأزمة.	7	49	41	137	51	285
		2.5	17.2	14.4	48.1	17.9	100.0
2	يهتم المصرف بعامل الوقت أثناء التعامل مع الأزمات بدقة وسرعة مناسبة.	5	49	52	143	36	285
		1.8	17.2	18.2	50.2	12.6	100.0
3	يتدخل القائمون على نظام إدارة الأزمات في حال حدوثها بسرعة لاحتواء أضرار الأزمة.	4	44	45	123	69	285
		1.4	15.4	15.8	43.2	24.2	100.0
4	لدى المصرف مرونة عالية في	10	50	56	88	81	285

X08	الفقرة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
	توزيع المهام والمسؤوليات والصلاحيات على فريق إدارة الأزمات عند حدوث أي أزمة.	3.5	17.5	19.6	30.9	28.4	100.0
5	لدى المصرف كفاءة عالية يعقد اجتماعات فورية لاتخاذ القرارات اللازمة بشأن الأزمة.	20	60	49	62	94	285
		7.0	21.1	17.2	21.8	33.0	100.0

2 - يهتم المصرف بعامل الوقت أثناء التعامل مع الأزمات بدقة وسرعة مناسبة.: فيما

يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوا درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (50.2%)، واتجه ما نسبته (18.2%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.55)، بانحراف معياري (0.976)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (63.7%).

3 - يتدخل القائمون على نظام إدارة الأزمات في حال حدوثها بسرعة لاحتواء أضرار

الأزمة.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوا درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (43.2%)، واتجه ما نسبته (24.2%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.73)، بانحراف معياري (1.038)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (68.3%).

جدول رقم (38): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور الثامن

X08	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبية %
1	يمتلك المصرف وسائل اتصال فاعلة وحديثة للتعرف على ما يمكن أن تسببه الأزمة.	3.62	1.044	موافق	65.4
2	يهتم المصرف بعامل الوقت أثناء التعامل مع	3.55	0.976	موافق	63.7

الأهمية النسبية %	الاتجاه السائد	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الفقرة	X08
				الأزمات بدقة وسرعة مناسبة.	
68.3	موافق	1.038	3.73	يتدخل القائمون على نظام إدارة الأزمات في حال حدوثها بسرعة لاحتواء أضرار الأزمة.	3
65.8	موافق	1.169	3.63	لدى المصرف مرونة عالية في توزيع المهام والمسؤوليات والصلاحيات على فريق إدارة الأزمات عند حدوث أي أزمة.	4
63.2	موافق	1.326	3.53	لدى المصرف كفاءة عالية بعقد اجتماعات فورية لاتخاذ القرارات اللازمة بشأن الأزمة.	5

4 - لدى المصرف مرونة عالية في توزيع المهام والمسؤوليات والصلاحيات على

فريق إدارة الأزمات عند حدوث أي أزمة.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (30.9%)، واتجه ما نسبته (28.4%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.63)، بانحراف معياري (1.169)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (65.8%).

5 - لدى المصرف كفاءة عالية بعقد اجتماعات فورية لاتخاذ القرارات اللازمة بشأن

الأزمة.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق تماماً" ما يعادل (33.0%)، واتجه ما نسبته (21.8%) منحها درجة "موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.53)، بانحراف معياري (1.326)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (63.2%).

المحور التاسع: استعادة النشاط والتوازن.

في هذا الجزء تمت دراسة فقرات المحور التاسع (استعادة النشاط والتوازن) كل على حدة، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (39) التوزيع التكراري لإجابات

المشاركين في الدراسة حول كل فقرة من فقرات المحور، وكذلك الجدول رقم (40) يبين التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول المحور نفسه، ومن خلال الجدولين يتضح الآتي:

1 - تتسم خطة إدارة الأزمات بالقدرة على تخطي الأزمات بنجاح.: فيما يتعلق بنتائج

تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (50.5%)، واتجه ما نسبته (16.1%) منحها درجة "موافق تماماً و محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.64)، بانحراف معياري (0.985)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (66.0%).

جدول رقم (39): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة حول فقرات المحور التاسع

X09	الفقرة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
1	تتسم خطة إدارة الأزمات بالقدرة على تخطي الأزمات بنجاح.	العدد	5	44	46	144	285
		النسبة %	1.8	15.4	16.1	50.5	100.0
2	يوفر المصرف الاحتياطات اللازمة للمواقع المختلفة التي تأثرت بالأزمة لمعالجة تأثيرات الأزمة واستعادة النشاط الاعتيادي.	العدد	11	43	51	164	285
		النسبة %	3.9	15.1	17.9	57.5	100.0
3	يقوم المصرف بإجراء دورات توعية لمعالجة الآثار السلبية التي من الممكن أن تحدثها الأزمة.	العدد	12	61	54	106	285
		النسبة %	4.2	21.4	18.9	37.2	100.0
4	تقوم إدارة المصرف بالتأكد من أن الوحدات المتضررة نتيجة الأزمة استعادت نشاطها وتمارس	العدد	19	83	52	84	285
		النسبة %	6.7	29.1	18.2	29.5	100.0

X09	الفقرة		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
	عملها بشكل طبيعي.							
5	تخصص إدارة المصرف دعماً مالياً وحوافزاً لعملها لإجراءات استعادة النشاط في فترة حدوث الأزمة.	العدد	22	59	56	63	85	285
		النسبة %	7.7	20.7	19.6	22.1	29.8	100.0

2 - يوفر المصرف الاحتياطات اللازمة للمواقع المختلفة التي تأثرت بالأزمة لمعالجة

تأثيرات الأزمة واستعادة النشاط الاعتيادي. : فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (57.5%)، واتجه ما نسبته (17.9%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.46)، بانحراف معياري (0.947)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (61.5%).

جدول رقم (40): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور التاسع

X09	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبية %
1	تتسم خطة إدارة الأزمات بالقدرة على تخطي الأزمات بنجاح.	3.64	0.985	موافق	66.0
2	يوفر المصرف الاحتياطات اللازمة للمواقع المختلفة التي تأثرت بالأزمة لمعالجة تأثيرات الأزمة واستعادة النشاط الاعتيادي.	3.46	0.947	موافق	61.5
3	يقوم المصرف بإجراء دورات توعية لمعالجة الآثار السلبية التي من الممكن أن تحدثها الأزمة.	3.44	1.139	موافق	61.0
4	تقوم إدارة المصرف بالتأكد من أن الوحدات المتضررة نتيجة الأزمة استعادت نشاطها وتمارس عملها بشكل طبيعي.	3.20	1.216	محايد	55.0

الأهمية النسبية %	الاتجاه السائد	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الفقرة	X09
61.4	موافق	1.314	3.46	تخصص إدارة المصرف دعما ماليا وحوافز لعمليها لإجراءات استعادة النشاط في فترة حدوث الأزمة.	5

3 - يقوم المصرف بإجراء دورات توعية لمعالجة الآثار السلبية التي من الممكن أن تحدثها الأزمة.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (37.2%)، واتجه ما نسبته (18.9%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.44)، بانحراف معياري (1.139)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (61.0%).

4 - تقوم إدارة المصرف بالتأكد من أن الوحدات المتضررة نتيجة الأزمة استعادت نشاطها وتمارس عملها بشكل طبيعي.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (29.5%)، واتجه ما نسبته (29.1%) منحها درجة "غير موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.20)، بانحراف معياري (1.216)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "محايد"، بأهمية نسبية (55.0%).

5 - تخصص إدارة المصرف دعما ماليا وحوافز لعمليها لإجراءات استعادة النشاط في فترة حدوث الأزمة.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق تماما" ما يعادل (29.8%)، واتجه ما نسبته (22.1%) منحها درجة "موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.46)، بانحراف معياري (1.314)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (61.4%).

المحور العاشر: التعلم من الأزمة.

في هذا الجزء تمت دراسة فقرات المحور العاشر (التعلم من الأزمة) كل على حدة، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (41) التوزيع التكراري لإجابات المشاركين في الدراسة حول كل فقرة من فقرات المحور، وكذلك الجدول رقم (42) يبين التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول نفس المحور، ومن خلال الجدولين يتضح الآتي:

1 - يستخلص المصرف الدروس والعبر من الأزمات التي واجهها سابقاً: فيما يتعلق

بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (56.8%)، واتجه ما نسبته (18.9%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.83)، بانحراف معياري (0.876)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (70.8%).

جدول رقم (41): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة حول فقرات المحور العاشر

X10	الفقرة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
1	يستخلص المصرف الدروس والعبر من الأزمات التي واجهها سابقاً.	العدد	2	29	38	162	285
		النسبة %	0.7	10.2	13.3	56.8	100.0
2	يؤخذ بعين الاعتبار جميع التوصيات والحلول المقترحة لحل الأزمات السابقة.	العدد	6	41	56	151	285
		النسبة %	2.1	14.4	19.6	53.0	100.0
3	يقوم المصرف بمقارنة قرارات التعامل مع الأزمات بمصارف أخرى.	العدد	5	56	77	85	285
		النسبة %	1.8	19.6	27.0	29.8	100.0
4	يقوم المصرف بمقارنة خطط الأزمات المشابهة في المصارف الأخرى.	العدد	14	53	44	110	285
		النسبة %	4.9	18.6	15.4	38.6	100.0

X10	الفقرة	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	الإجمالي
5	يقوم المصرف بدمج الدروس المستفادة من الثغرات في الخطط السابقة في خطط إدارة الأزمات المستقبلية.	25	68	27	73	92	285
		8.8	23.9	9.5	25.6	32.3	100.0

2 - يؤخذ بعين الاعتبار جميع التوصيات والحلول المقترحة لحل الأزمات السابقة.:

فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (53.0%)، واتجه ما نسبته (19.6%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.56) بانحراف معياري (0.939)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (64.0%).

3 - يقوم المصرف بمقارنة قرارات التعامل مع الأزمات بمصارف أخرى.:

بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (29.8%)، واتجه ما نسبته (27.0%) منحها درجة "محايد"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.50)، بانحراف معياري (1.090)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (62.5%).

جدول رقم (42): المتوسط المرجح والانحراف المعياري والاتجاه السائد لفقرات المحور العاشر

X10	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبية %
1	يستخلص المصرف الدروس والعبر من الأزمات التي واجهها سابقاً.	3.83	0.876	موافق	70.8
2	يؤخذ بعين الاعتبار جميع التوصيات والحلول المقترحة لحل الأزمات السابقة.	3.56	0.939	موافق	64.0
3	يقوم المصرف بمقارنة قرارات التعامل مع الأزمات	3.50	1.090	موافق	62.5

X10	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه السائد	الأهمية النسبية %
	بمصارف أخرى.				
4	يقوم المصرف بمقارنة خطط الأزمات المشابهة في المصارف الأخرى.	3.55	1.170	موافق	63.8
5	يقوم المصرف بدمج الدروس المستفادة من الثغرات في الخطط السابقة في خطط إدارة الأزمات المستقبلية.	3.49	1.380	موافق	62.2

4 - يقوم المصرف بمقارنة خطط الأزمات المشابهة في المصارف الأخرى.: فيما

يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق" ما يعادل (38.6%)، واتجه ما نسبته (22.5%) منحها درجة "موافق تماماً"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.55)، بانحراف معياري (1.170)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (63.8%).

5 - يقوم المصرف بدمج الدروس المستفادة من الثغرات في الخطط السابقة في خطط

إدارة الأزمات المستقبلية.: فيما يتعلق بنتائج تقييم هذه الفقرة، يتضح من البيانات المدونة بالجدول المشار إليه أعلاه، أن نسبة المشاركين في الدراسة، الذين منحوها درجة الموافقة "موافق تماماً" ما يعادل (32.3%)، واتجه ما نسبته (25.6%) منحها درجة "موافق"، ويوضح الجدول المشار إليه أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.49)، بانحراف معياري (1.380)، مما يشير إلى أن الاتجاه السائد لدرجة الموافقة هذه الفقرة هو "موافق"، بأهمية نسبية (62.2%).

3 : مستويات تقنية المعلومات وإدارة الأزمات بالمؤسسة قيد الدراسة

للتعرف على مستويات تقنية المعلومات، وكذلك مستويات إدارة الأزمات بالمؤسسة قيد الدراسة، تم حساب المتوسط العام والانحراف المعياري لجميع أبعاد متغير تقنية المعلومات، والمتمثلة في (الأجهزة والمعدات، البرمجيات والتطبيقات، قواعد البيانات، الشبكات والاتصالات، العنصر البشري)، وكذلك أبعاد إدارة الأزمات، والمتمثلة في (استكشاف الأزمة، الاستعداد للأزمة، احتواء الأزمة، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الأزمة).

كما تم الاعتماد على أسلوب المحك الإحصائي المعتمد في هذه الدراسة - والمشار إليه سابقاً - لتحقيق الهدف المنشود، وتحديد مستويات مقاييس الدراسة بدقة، يوضح الجدول رقم (43) و(44) النتائج التفصيلية ذات الصلة.

1 : مستويات تقنية المعلومات:

1 - الأجهزة والمعدات: تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (43) إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمقياس الأجهزة والمعدات بلغت ($\bar{x} = 3.76$)، بانحراف معياري قدره ($S_x = 0.620$)، مما يدل على أن مستوى هذا المقياس يُصنَّف ضمن المستوى "العالي". كما بلغت الأهمية النسبية ($Percent = 68.9\%$)، وهو ما يعكس انتشاراً ملحوظاً لهذا المقياس في بيئة العمل محل الدراسة.

2 - البرمجيات والتطبيقات: تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (43) إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمقياس البرمجيات والتطبيقات بلغت ($\bar{x} = 3.55$)، بانحراف معياري قدره ($S_x = 0.912$)، مما يدل على أن مستوى هذا المقياس يُصنَّف ضمن المستوى "العالي". كما بلغت الأهمية النسبية ($Percent = 63.7\%$)، وهو ما يعكس انتشاراً ملحوظاً لهذا المقياس في بيئة العمل محل الدراسة.

جدول رقم (43) مستويات تقنية المعلومات السائدة بالمؤسسة قيد الدراسة

الأهمية النسبية %	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط العام		
68.9	عالي	0.620	3.76	الأجهزة والمعدات	1
63.7	عالي	0.912	3.55	البرمجيات والتطبيقات	2
64.1	عالي	0.874	3.56	قواعد البيانات	3
62.6	عالي	0.847	3.51	الشبكات والاتصالات	4
62.3	عالي	0.848	3.49	العنصر البشري	5
64.4	عالي	0.491	3.57	تقنية المعلومات	6

3 - قواعد البيانات: تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (43) إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمقياس قواعد البيانات بلغت ($\bar{x} = 3.56$)، بانحراف معياري قدره ($S_x = 0.874$)، مما يدل على أن مستوى هذا المقياس يُصنَّف ضمن المستوى "العالي".

كما بلغت الأهمية النسبية ($Percent = 64.1\%$)، وهو ما يعكس انتشارًا ملحوظًا لهذا المقياس في بيئة العمل محل الدراسة.

4 - الشبكات والاتصالات: تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (43) إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمقياس الشبكات والاتصالات بلغت ($\bar{x} = 3.51$)، بانحراف معياري قدره ($S_x = 0.847$)، مما يدل على أن مستوى هذا المقياس يُصنّف ضمن المستوى "العالي". كما بلغت الأهمية النسبية ($Percent = 62.6\%$)، وهو ما يعكس انتشارًا ملحوظًا لهذا المقياس في بيئة العمل محل الدراسة.

5 - العنصر البشري: تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (43) إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمقياس العنصر البشري بلغت ($\bar{x} = 3.49$)، بانحراف معياري قدره ($S_x = 0.848$)، مما يدل على أن مستوى هذا المقياس يُصنّف ضمن المستوى "العالي". كما بلغت الأهمية النسبية ($Percent = 62.3\%$)، وهو ما يعكس انتشارًا ملحوظًا لهذا المقياس في بيئة العمل محل الدراسة.

6 - تقنية المعلومات: تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (43) إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمقياس تقنية المعلومات بلغت ($\bar{x} = 3.57$)، بانحراف معياري قدره ($S_x = 0.491$)، مما يدل على أن مستوى هذا المقياس يُصنّف ضمن المستوى "العالي". كما بلغت الأهمية النسبية ($Percent = 64.4\%$)، وهو ما يعكس انتشارًا ملحوظًا لهذا المقياس في بيئة العمل محل الدراسة.

2 : مستويات إدارة الأزمات:

1 - استكشاف الأزمة: تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (44) إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمقياس استكشاف الأزمة بلغت ($\bar{x} = 3.42$)، بانحراف معياري قدره ($S_x = 0.814$)، مما يدل على أن مستوى هذا المقياس يُصنّف ضمن المستوى "العالي". كما بلغت الأهمية النسبية ($Percent = 60.5\%$)، وهو ما يعكس انتشارًا ملحوظًا لهذا المقياس في بيئة العمل محل الدراسة.

2 - الاستعداد للأزمة: تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (44) إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمقياس الاستعداد للأزمة بلغت ($\bar{x} = 3.47$)، بانحراف معياري قدره ($S_x = 0.890$)، مما يدل على أن مستوى هذا المقياس يُصنّف ضمن المستوى "العالي".

كما بلغت الأهمية النسبية ($Percent = 61.8\%$)، وهو ما يعكس انتشارًا ملحوظًا لهذا المقياس في بيئة العمل محل الدراسة.

جدول رقم (44) مستويات إدارة الأزمات السائدة بالمؤسسة قيد الدراسة

الأهمية النسبية %	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط العام		
60.5	عالي	0.814	3.42	استكشاف الأزمة	1
61.8	عالي	0.890	3.47	الاستعداد للأزمة	2
65.3	عالي	0.896	3.61	احتواء الأزمة	3
61.0	عالي	0.845	3.44	استعادة النشاط والتوازن	4
64.7	عالي	0.784	3.59	التعلم من الأزمة	5
62.6	عالي	0.529	3.51	إدارة الأزمات	6

3 - احتواء الأزمة: تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (44) إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمقياس احتواء الأزمة بلغت ($\bar{x} = 3.61$)، بانحراف معياري قدره ($S_x = 0.896$)، مما يدل على أن مستوى هذا المقياس يُصنَّف ضمن المستوى "العالي". كما بلغت الأهمية النسبية ($Percent = 65.3\%$)، وهو ما يعكس انتشارًا ملحوظًا لهذا المقياس في بيئة العمل محل الدراسة.

4 - استعادة النشاط والتوازن: تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (44) إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمقياس استعادة النشاط والتوازن بلغت ($\bar{x} = 3.44$)، بانحراف معياري قدره ($S_x = 0.845$)، مما يدل على أن مستوى هذا المقياس يُصنَّف ضمن المستوى "العالي".

كما بلغت الأهمية النسبية ($Percent = 61.0\%$)، وهو ما يعكس انتشارًا ملحوظًا لهذا المقياس في بيئة العمل محل الدراسة.

5 - التعلم من الأزمة: تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (44) إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمقياس التعلم من الأزمة بلغت ($\bar{x} = 3.59$)، بانحراف معياري قدره ($S_x = 0.784$)، مما يدل على أن مستوى هذا المقياس يُصنَّف ضمن المستوى "العالي".

كما بلغت الأهمية النسبية ($Percent = 64.7\%$)، وهو ما يعكس انتشارًا ملحوظًا لهذا المقياس في بيئة العمل محل الدراسة.

6 - إدارة الأزمات: تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (44) إلى أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمقياس إدارة الأزمات بلغت ($\bar{x} = 3.51$)، بانحراف معياري قدره ($S_x = 0.529$)، مما يدل على أن مستوى هذا المقياس يُصنّف ضمن المستوى "العالي".

كما بلغت الأهمية النسبية ($Percent = 62.6\%$)، وهو ما يعكس انتشارًا ملحوظًا لهذا المقياس في بيئة العمل محل الدراسة.

القسم الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

دراسة تقنية المعلومات وأثرها في إدارة الأزمات:

يُركز هذا الجزء على دراسة تقنية المعلومات (الأجهزة والمعدات، البرمجيات والتطبيقات، قواعد البيانات، الشبكات والاتصالات، العنصر البشري)، وأثرها في إدارة الأزمات، وذلك باختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقنية المعلومات في إدارة الأزمات

وقد تم تقسيم هذا الفرض إلى مجموعة فروض فرعية، وذلك وفقاً لأبعاد تقنية

المعلومات التي تم تجميعها:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل- الأجهزة والمعدات في إدارة الأزمات.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل- البرمجيات والتطبيقات في إدارة الأزمات

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل- قواعد البيانات في إدارة الأزمات

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل- الشبكات والاتصالات في إدارة الأزمات.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل- العنصر البشري في إدارة الأزمات.

وقد تم استخدام أسلوب معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation لمعرفة معنوية

(دلالة) العلاقة بين المتغيرات؛ ولمعرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير

المستقل، تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط Simple Regression، وكذلك تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد Multiple Regression لمعرفة التأثيرات المباشرة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

1: دراسة تقنية المعلومات وعلاقته ب- إدارة الأزمات باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation

في هذه الجزء تمت دراسة تقنية المعلومات (بأبعادها المختلفة) وعلاقته ب- إدارة الأزمات باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation، الجدول رقم (45) يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية المناظرة لكل معامل.

1: الأجهزة والمعدات وعلاقته بإدارة الأزمات: يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (45) أن قيمة معامل الارتباط تساوي ($r = 0.781$)، وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة له ($P_{value} = 0.000$)، وحيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5%، مما يدل على وجود علاقة بين الأجهزة والمعدات وإدارة الأزمات، وبما أن قيمة معامل الارتباط موجبة، مما يشير إلى أن هذه العلاقة طردية.

2: البرمجيات والتطبيقات وعلاقته بإدارة الأزمات: يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (45) أن قيمة معامل الارتباط تساوي ($r = 0.857$) وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة له ($P_{value} = 0.004$)، وحيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5%، مما يدل على وجود علاقة بين البرمجيات والتطبيقات وإدارة الأزمات، وبما أن قيمة معامل الارتباط موجبة، مما يشير إلى أن هذه العلاقة طردية.

جدول رقم (45): العلاقة بين تقنية المعلومات وإدارة الأزمات

ت	المتغير	رمز المتغير	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة الإحصائية
1	الأجهزة والمعدات	X ₁	0.781	0.000 *
2	البرمجيات والتطبيقات	X ₂	0.857	0.000 *
3	قواعد البيانات	X ₃	0.463	0.000 *
4	الشبكات والاتصالات	X ₄	0.604	0.000 *
5	العنصر البشري	X ₅	0.409	0.000 *
* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05				

3: قواعد البيانات وعلاقته بإدارة الأزمات: يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (45) أن قيمة معامل الارتباط تساوي ($r = 0.463$)، وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة له ($P_{value} = 0.000$)، وحيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5%، مما يدل على وجود علاقة بين قواعد البيانات وإدارة الأزمات، وبما أن قيمة معامل الارتباط موجبة، مما يشير إلى أن هذه العلاقة طردية.

4: الشبكات والاتصالات وعلاقته بإدارة الأزمات: يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (45) أن قيمة معامل الارتباط تساوي ($r = 0.604$)، وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة له ($P_{value} = 0.000$)، وحيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5%، مما يدل على وجود علاقة بين الشبكات والاتصالات وإدارة الأزمات، وبما أن قيمة معامل الارتباط موجبة، مما يشير إلى أن هذه العلاقة طردية.

5 العنصر البشري وعلاقته بإدارة الأزمات: يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (45) أن قيمة معامل الارتباط تساوي ($r = 0.409$)، وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة له ($P_{value} = 0.000$)، وحيث إن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5%، مما يدل على وجود علاقة بين العنصر البشري وإدارة الأزمات، وبما أن قيمة معامل الارتباط موجبة، مما يشير إلى أن هذه العلاقة طردية.

2 - دراسة تقنية المعلومات وأثرها في إدارة الأزمات باستخدام أسلوب تحليل

الانحدار البسيط Simple regression analysis

في هذا الجزء تمت دراسة تقنية المعلومات (الأجهزة والمعدات X_1 ، البرمجيات والتطبيقات X_2 ، قواعد البيانات X_3 ، الشبكات والاتصالات X_4 ، العنصر البشري X_5)، وأثرها في إدارة الأزمات باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis، ومن ثم معرفة أثر تقنية المعلومات (كمتغير مستقل) في إدارة الأزمات (كمتغير تابع)، وكذلك معرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل.

1: الأجهزة والمعدات وأثرها في إدارة الأزمات باستخدام أسلوب تحليل الانحدار

البسيط Simple regression analysis

استُخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة أثر الأجهزة والمعدات (كمتغير مستقل) في إدارة الأزمات (كمتغير تابع)، وذلك بتوفيق نموذج

انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد تم توفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق، تم استخدام أسلوب تحليل التباين ANOVA (Analysis of variance)، من خلال بيانات الجدول رقم (46)، سجلت قيمة إحصاء اختبار $F (F_{(1,283)}) = 443.241$ ، بمستوى دلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى أن النموذج المرفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول رقم (46): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل	R Square	Std. Error	F-Test	P-value
ارتباط بيرسون	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتقدير	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
0.781	0.610	0.331	443.241	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها، ويساوي ($Std_{error} = 0.331$)، وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r = 0.781$) وكذلك معامل التحديد ($R^2 = 0.610$)، وهذا يعني (61.0%) من التباينات في المتغير التابع (إدارة الأزمات)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الأجهزة والمعدات).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (إدارة الأزمات) على المتغير المستقل (الأجهزة والمعدات)، تم استخدام اختبار T، وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (47)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار ($t_c = 21.053$)، وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة لها ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (الأجهزة والمعدات) له تأثير معنوي على المتغير التابع (إدارة الأزمات).

جدول رقم (47): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع ($\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1$)

الدلالة الإحصائية P- Value	قيمة إحصاء الاختبار T	معاملات الانحدار المعياري Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B

* 0.000	8.290		0.121	1.000	(Constant)
* 0.000	21.053	0.781	0.032	0.667	الأجهزة والمعدات
* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05					

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ($\beta_1 = +0.667$)، يشير ذلك إلى أن تأثير الأجهزة والمعدات (كمتغير مستقل) في إدارة الأزمات (كمتغير تابع) طردي، أي كلما ارتفعت قيم "الأجهزة والمعدات" ارتفعت قيم "إدارة الأزمات"، وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$y = 1.000 + 0.667 x_1$$

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الأولى: قبول الفرضية الفرعية الأولى، والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية ل- الأجهزة والمعدات في إدارة الأزمات.

2: البرمجيات والتطبيقات وأثرها في إدارة الأزمات باستخدام أسلوب تحليل الانحدار

البيسيط Simple regression analysis

استُخدم أسلوب تحليل الانحدار البيسيط Simple linear regression لمعرفة أثر البرمجيات والتطبيقات (كمتغير مستقل) في إدارة الأزمات (كمتغير تابع)، وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد تم توفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق، تم استخدام تحليل التباين ANOVA (Analysis of variance)، من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (48)، سجلت إحصاءه اختبار $F (F_{(1,283)} = 782.027)$ ، بمستوى دلالة إحصائية ($Pvalue = 0.000$)، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول رقم (48): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل	R Square	Std. Error	F-Test	P-value
ارتباط بيرسون	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتقدير	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
0.857	0.734	0.273	782.027	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة

دقة القيم المتنبأ بها، ويساوي ($Std_{error} = 0.273$)، وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r = 0.857$) وكذلك معامل التحديد، ($R^2 = 0.734$) وهذا يعني (73.4%) من التباينات في المتغير التابع (إدارة الأزمات)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (البرمجيات والتطبيقات). ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (إدارة الأزمات) على المتغير المستقل (البرمجيات والتطبيقات)، تم استخدام اختبار T، وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (48)، حيث سجلت قيمة إحصائه الاختبار ($t_c = 27.965$)، وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة لها ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (البرمجيات والتطبيقات) له تأثير معنوي على المتغير التابع (إدارة الأزمات).

جدول رقم (48): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع ($\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1$)

الدلالة الإحصائية P- Value	قيمة إحصائه الاختبار T	معاملات الانحدار المعياري Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B
* 0.000	26.727		0.065	1.741
* 0.000	27.965	0.857	0.018	0.497
		* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05		

ينتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق، أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ($\hat{\beta}_1 = +0.497$)، يشير ذلك إلى أن تأثير البرمجيات والتطبيقات (كمتغير مستقل) في إدارة الأزمات (كمتغير تابع) طردي، أي كلما ارتفعت قيم " البرمجيات والتطبيقات " ارتفعت قيم "إدارة الأزمات"، وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$y = 1.741 + 0.497 x_2$$

(0.000) (0.000)

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثانية: قبول الفرضية الفرعية الثانية، والتي تنص على

وجود أثر ذي دلالة إحصائية ل- البرمجيات والتطبيقات في إدارة الأزمات.

3: قواعد البيانات وأثرها في إدارة الأزمات باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط

Simple regression analysis

استُخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة أثر قواعد البيانات (كمتغير مستقل) في إدارة الأزمات (كمتغير تابع)، وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد تم توفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج المرفق، تم استخدام تحليل التباين ANOVA (Analysis of variance)، من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (49)، سجلت قيمة إحصاء اختبار $F (F_{(1,283)}) = 77.055$ ، بمستوى دلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول رقم (49): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل	R Square	Std. Error	F-Test	P-value
ارتباط بيرسون	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتقدير	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
0.463	0.214	0.470	77.055	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها، ويساوي ($Std_{error} = 0.470$)، وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r = 0.463$)، وكذلك معامل التحديد ($R^2 = 0.214$)، وهذا يعني (21.4%) من التباينات في المتغير التابع (إدارة الأزمات)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (قواعد البيانات).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (إدارة الأزمات) على المتغير المستقل (قواعد البيانات)، تم استخدام اختبار T، وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (50)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار ($t_c = 8.778$)، وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة لها ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (قواعد البيانات) له تأثير معنوي على المتغير التابع (إدارة الأزمات).

جدول رقم (50): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع $(\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1)$

معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار المعياري Beta	قيمة إحصائه الاختبار T	الدلالة الإحصائية P- Value
(Constant)	2.507	0.117	21.391	* 0.000
قواعد البيانات	0.280	0.032	8.778	* 0.000
* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05				

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق، أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة $(\hat{\beta}_1 = +0.280)$ ، يشير ذلك إلى أن تأثير قواعد البيانات (كمتغير مستقل) في إدارة الأزمات (كمتغير تابع) طردي، أي كلما ارتفعت قيم "قواعد البيانات" ارتفعت قيم "إدارة الأزمات"، وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$y = 2.507 + 0.280 x_3$$

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثالثة: قبول الفرضية الفرعية الثالثة، والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية ل- قواعد البيانات في إدارة الأزمات.

4: الشبكات والاتصالات وأثرها في إدارة الأزمات باستخدام أسلوب تحليل الانحدار

البسيط Simple regression analysis

استُخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة أثر الشبكات والاتصالات (كمتغير مستقل) في إدارة الأزمات (كمتغير تابع)، وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد تم توفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج المرفق، تم استخدام تحليل التباين ANOVA (Analysis of variance)، من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (51)، سجلت قيمة إحصائه اختبار $F_{(1,283)} = 162.861$ ، بمستوى دلالة إحصائية $(P_{value} = 0.000)$ ، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول رقم (51): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل ارتباط بيرسون	R Square معامل التحديد	Std. Error الخطأ المعياري للتقدير	F-Test إحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
0.604	0.365	0.423	162.861	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها، ويساوي ($Std_{error} = 0.423$)، وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r = 0.604$)، وكذلك معامل التحديد ($R^2 = 0.365$)، وهذا يعني (36.5%) من التباينات في المتغير التابع (إدارة الأزمات)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الشبكات والاتصالات).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (إدارة الأزمات) على المتغير المستقل (الشبكات والاتصالات)، تم استخدام اختبار T، وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (52)، حيث سجلت قيمة إحصائه الاختبار ($t_c = 12.762$)، وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة لها ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (الشبكات والاتصالات) له تأثير معنوي على المتغير التابع (إدارة الأزمات).

جدول رقم (52): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع ($\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1$)

الدلالة الإحصائية P- Value	قيمة إحصاء اختبار T	معاملات الانحدار المعياري Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B
* 0.000	20.419		0.107	2.181 (Constant)
* 0.000	12.762	0.604	0.030	0.378 لشبكات والاتصالات
* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05				

ينتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق، أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ($\hat{\beta}_1 = +0.378$)، يشير ذلك إلى أن تأثير الشبكات والاتصالات (كمتغير مستقل) في إدارة الأزمات (كمتغير تابع) طردي، أي كلما ارتفعت قيم "الشبكات والاتصالات" ارتفعت قيم "إدارة الأزمات"، وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$y = 2.181 + 0.378 x_4$$

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الرابعة: قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للشبكات والاتصالات في إدارة الأزمات.

5: العنصر البشري وأثره في إدارة الأزمات باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط

Simple regression analysis

استُخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة أثر العنصر البشري (كمتغير مستقل) في إدارة الأزمات (كمتغير تابع)، وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد تم توفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج المرفق، تم استخدام تحليل التباين ANOVA (Analysis of variance)، من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (53)، سجلت إحصائه اختبار F ($F_{(1,283)} = 56.854$) بمستوى دلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى أن النموذج المرفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول رقم (53): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل	R Square	Std. Error	F-Test	P-value
ارتباط بيرسون	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتقدير	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
0.409	0.167	0.484	56.854	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها، ويساوي ($Std_{error} = 0.484$)، وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r = 0.409$)، وكذلك معامل التحديد ($R^2 = 0.167$)، وهذا يعني (16.7%) من التباينات في المتغير التابع (إدارة الأزمات)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (العنصر البشري).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (إدارة الأزمات) على المتغير المستقل (العنصر البشري)، تم استخدام اختبار T، وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (54)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار ($t_c = 7.540$)، وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة لها ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني

ذلك أن المتغير المستقل (العنصر البشري) له تأثير معنوي على المتغير التابع (إدارة الأزمات).

جدول رقم (54): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع $(\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1)$

الدالة الإحصائية P- Value	قيمة إحصاء الاختبار T	معاملات الانحدار المعياري Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B
* 0.000	21.471		0.122	2.614 (Constant)
* 0.000	7.540	0.409	0.034	العنصر البشري
* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05				

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق، أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة $(\hat{\beta}_1 = +0.255)$ ، يشير ذلك إلى أن تأثير العنصر البشري (كمتغير مستقل) في إدارة الأزمات (كمتغير تابع) طردي، أي كلما ارتفعت قيم "العنصر البشري" ارتفعت قيم "إدارة الأزمات"، وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$y = 2.614 + 0.255 x_5$$

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الخامسة: قبول الفرضية الفرعية الرابعة، والتي تنص

على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للعنصر البشري في إدارة الأزمات.

3: دراسة تقنية المعلومات وأثرها في إدارة الأزمات باستخدام أسلوب تحليل الانحدار

المتعدد Multiple Regression

في هذا الجزء، تم تحديد المتغيرات المستقلة التي لها علاقة (تأثير) مباشرة بالمتغير التابع (إدارة الأزمات)، ومن ثم تحديد المتغيرات المستقلة التي لها تأثير مباشر على المتغير التابع. ولتحديد هذه المتغيرات، وتقييم أثر كل منها، وتم بتوفيق نموذج انحدار متعدد ل- إدارة الأزمات (Y) على المتغيرات المستقلة المراد دراستها، وهي كما يلي:

جدول رقم (55): المتغيرات المستقلة والمتغير التابع للدراسة

رمز المتغير	المتغير	
X1	الأجهزة والمعدات	المتغيرات المستقلة Independent Variables
X2	البرمجيات والتطبيقات	
X3	قواعد البيانات	
X4	الشبكات والاتصالات	
Y	إدارة الأزمات	المتغير التابع Dependent Variables

عندما تم توفيق نموذج انحدار متعدد للمتغير التابع على المتغيرات المستقلة، يجب الكشف عن المشاكل التي قد تواجهه عند تطبيق هذا الأسلوب، وأهمها مشكلة التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة، والتي تؤدي إلى نتائج غير دقيقة في أغلب الحالات. وتتوفر عدة طرق لتشخيص مشكلة التعدد الخطي Multicollinearity Problem بين المتغيرات المستقلة، وقد تم تشخيصها بأكثر الطرائق المستخدمة، كالآتي:

المرحلة الأولى: الكشف عن وجود مشكلة التعدد الخطي في متغيرات الدراسة:

ولغرض تشخيص مشكلة التعدد الخطي Multicollinearity باستخدام هذه الطريقة، يتم أولاً حساب معامل التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير مستقل داخل في النموذج، ثم يُحسب معامل تضخم التباين للمتغير المستقل j ، حيث $(VIF_j = \frac{1}{TOL_j})$ ، الجدول الآتي يبين ذلك:

أ- طريقة معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor

ولغرض تشخيص مشكلة التعدد الخطي Multicollinearity Problem بهذه الطريقة، يتم في البداية حساب معامل Tolerance لكل متغير مستقل. ثم يحسب معامل تضخم التباين للمتغير المستقل j ، حيث $VIF_j = \frac{1}{Tol_j}$ ، الجدول الآتي يبين ذلك:

جدول رقم (56): معاملات تضخم التباين VIF

المتغيرات المستقلة Independent Variables	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
الأجهزة والمعدات	0.545	1.836
البرمجيات والتطبيقات	0.490	2.040
قواعد البيانات	0.751	1.332
الشبكات والاتصالات	0.647	1.547
العنصر البشري	0.829	1.206

تُشير النتائج المستخلصة من الجدول السابق، والذي يتضمن قيم معامل تضخم التباين (VIF)، والتباين المسموح (TOL) للمتغيرات المستقلة إلى أن قيم (VIF) أقل من الحد المقبول (10)، في حين تجاوزت قيم التباين المسموح (TOL) الحد (0.05)⁽¹⁾، وهذا يؤكد عدم وجود ارتباطات خطية قوية قد يؤثر على موثوقية التحليل الإحصائي وسلامة النتائج، ومن ثم يُستبعد وجود مشكلة التعدد الخطي Multicollinearity Problem في نموذج الدراسة الموفق.

ب- طريقة دليل الحالة Condition Index(CI)

يُعد دليل الحالة (Condition Index – CI) أسلوباً آخر من الأساليب الإحصائية، الذي يمكن استخدامه بفعالية لتشخيص مشكلة التعدد الخطي (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة. تتضمن هذه الطريقة خطوتين رئيسيتين؛ فبعد استخراج الجذور المميزة (Eigenvalue) للمصفوفة $(X'X)$ ، يحسب دليل الحالة عن طريق الجذر التربيعي لحاصل أكبر جذر مميز (λ_{max}) على كل من الجذور المميزة الأخرى. يُقدم الجدول الآتي توضيحاً تفصيلياً لهذه العملية، والنتائج المترتبة عنها:

جدول رقم (56): دليل الحالة Condition Index(C) ، والجذور المميزة Eigenvalue(λ)

Dimension	الجذور المميزة Eigenvalue	دليل الحالة Condition Index
1	5.849	1.000
2	0.053	10.511

(1) Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate Data Analysis (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall

Dimension	الجذور المميزة Eigenvalue	دليل الحالة Condition Index
3	0.037	12.540
4	0.031	13.720
5	0.019	17.379
6	0.011	23.601

يتضح من بيانات الجدول، أن جميع قيم دليل الحالة (Condition Index) كانت أقل من (50)، وهو ما يُعد مؤشراً قوياً على عدم وجود مشكلة التعدد الخطي (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة في الدراسة، وفقاً للحد المعتمد في الأدبيات الإحصائية⁽¹⁾ (Belsley, Kuh, & Welsch, 1980).

وبناءً على ما تقدم، يمكن القول إن النموذج المُقدَّر لا يعاني من هذه المشكلة، الأمر الذي يعزز من موثوقية النتائج ودقة الاستدلالات الإحصائية المستخلصة لاحقاً.

المرحلة الثانية: توفيق نموذج الانحدار المتعدد

بناءً على ما تقدم، تم توفيق نموذج انحدار ل- إدارة الأزمات (Y) على المتغيرات المستقلة التي تم تجميعها، حيث تم اختبار معنوية نموذج انحدار متعدد إدارة الأزمات (Y) على المتغيرات المستقلة، أي اختبار الفرضية الإحصائية المناظرة لذلك، وهي:

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_5 = 0$$

$$H_1: \text{at least one of them different}$$

لاختبار الفرضية الإحصائية السابقة، تم استخدام اختبار (ANOVA) F، وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (57)، حيث سجلت إحصاء الاختبار $(F_{(5,279)} = 325.876)$ ، والدلالة الإحصائية $(P_{value} = 0.000)$ ، مما يدل على عدم قبول الفرضية الصفرية (فرض العدم)، ويعني ذلك أن المتغيرات المستقلة مجتمعة، أو أن واحداً منها على الأقل من معالم النموذج لها تأثير معنوي على المتغير التابع (إدارة الأزمات)، ويشير ذلك إلى أن النموذج موفق معنوي (دال إحصائياً).

(1) Belsley, D. A., Kuh, E., & Welsch, R. E. (1980). Regression Diagnostics: Identifying Influential Data and Sources of Collinearity. New York: John Wiley & Sons.

جدول رقم (57): جدول تحليل التباين (ANOVA) لنموذج انحدار المتغير التابع على المتغيرات المستقلة

	Sum of Squares مجموع المربعات	d. f. درجات الحرية	Mean Square متوسط المربعات	F-Test إحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
الانحدار Regression	67.962	5	13.592	325.876	* 0.000
البواقي Residual	11.637	279	0.042		
الإجمالي Total	79.599	284			
* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05					

كما يتبين من جدول البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط مربعات البواقي أو ما يسمى بتباين البواقي Mean Square of Residual تساوي ($MSR = 0.042$)، وبأخذ الجذر التربيعي لهذا المقدار، نحصل على الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate تساوي ($Std_{error} = 0.204$)، ويسمى كذلك بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها، وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ.

جدول رقم (58): بعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار المتغير التابع على المتغيرات المستقلة

معامل ارتباط بيرسون	R Square معامل التحديد	Std. Error الخطأ المعياري للتقدير
0.924	0.854	0.204

يوضح النتائج الواردة بالجدول السابق إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.924$)، وكذلك معامل التحديد ($R^2 = 0.854$)، وهذا يعني (85.4%) من التباينات في المتغير التابع (إدارة الأزمات)، يُفسرها التباين في المتغيرات المستقلة (الأجهزة والمعدات، البرمجيات والتطبيقات، قواعد البيانات، الشبكات والاتصالات، العنصر البشري) المتجمعة في نموذج الانحدار الموفق.

وبما أنه تم قبول الفرض القائل بمعنوية تأثير واحد على الأقل من معالم النموذج، معنى ذلك من الممكن وجود بعض المعالم التي ليس لها تأثير معنوي داخلية ضمن النموذج، ولهذا السبب تم اختبار معنوية كل معلم من معالم النموذج على حدة، أي اختبار كل فرضية من الفرضيات الآتية:

$$\left. \begin{array}{l} H_0: \beta_j = 0 \\ H_1: \beta_j \neq 0 \end{array} \right\} j = 1, 2, \dots, 5$$

تم استخدام اختبار T لاختبار كل فرضية على حدة، أي معرفة معنوية تأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع بصورة انفرادية، فتحصل على النتائج المدونة بالجدول الآتي:

جدول رقم (59): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

	معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار المعياري	قيمة إحصاءة الاختبار T	الدلالة الإحصائية P- Value
(Constant)	0.772	0.085		9.121	* 0.000
الأجهزة والمعدات	0.308	0.026	0.361	11.639	* 0.000
البرمجيات والتطبيقات	0.310	0.019	0.534	16.335	* 0.000
قواعد البيانات	0.006	0.016	0.009	0.349	0.727
الشبكات والاتصالات	0.079	0.018	0.126	4.434	* 0.000
العنصر البشري	0.051	0.016	0.082	3.261	* 0.001
					* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق بعض المتغيرات التي تم تجميعها ذات تأثير معنوي ضمن النموذج المرفق، وهذه المتغيرات هي (الأجهزة والمعدات، البرمجيات والتطبيقات، الشبكات والاتصالات، العنصر البشري)، حيث سجلت القيمة الاحتمالية لهذه المتغيرات أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وهي (0.000، 0.000، 0.000، 0.001) على التوالي.

المرحلة الثالثة: تحديد أفضل نموذج انحدار متعدد

لتحديد أفضل نموذج انحدار متعدد، تم استخدام طريقة تحليل الانحدار التدريجي Stepwise Regression، وهي أهم الطرائق في إجراء تحليل الانحدار المتعدد، وتعطي هذه الطريقة سلسلة من تحليل الانحدار، حيث يتم فيها إضافة أو استبعاد المتغيرات المستقلة بطريقة

منتظمة من المعادلة واحداً بعد الآخر، ويجري في كل خطوة بناء معادلة انحدار جديدة حتى نصل إلى معيار إحصائي محدد، وهو أن تكون جميع المتغيرات المستقلة الداخلة في النموذج ذات تأثير مباشر معنوية.

وعند إجراء تحليل الانحدار التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في الإسهام في النموذج الموفق، الذي يمثل أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (إدارة الأزمات)، فكانت النتيجة المدونة بالجدول رقم (60)، والذي يوضح ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في نموذج الانحدار المتعدد Multiple Regression، وكذلك قيمة التغير في بعض الإحصاءات المهمة، فنجد قيمة التغير في معامل التحديد الذي يدل على مقدار ما يساهم به المتغير المستقل المضاف أخيراً في هذا النموذج من تفسير لتباين المتغير التابع.

يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (60) الآتي:

✓ أولاً: دخل متغير البرمجيات والتطبيقات بالنموذج الموفق بنسبة تباين تفسر ما مقداره (73.4%) من إدارة الأزمات (المتغير التابع).

✓ ثانياً: دخل متغير الأجهزة والمعدات بنسبة تباين تفسر ما مقداره (10.5%) ؛ لتصبح نسبة تفسير التباين التراكمية (83.9%).

✓ ثالثاً: دخل متغير الشبكات والاتصالات بنسبة تباين تفسر ما مقداره (9.0%) ؛ لتصبح نسبة تفسير التباين التراكمية (84.8%).

✓ رابعاً: دخل متغير العنصر البشري بنسبة تباين تفسر ما مقداره (6.0%) ؛ لتصبح نسبة تفسير التباين التراكمية (85.4%).

بذلك تكون نسبة التباين المفسر للنموذج الموفق هي (85.4%) من إدارة الأزمات

(المتغير التابع).

جدول رقم (60): نتائج تحليل الانحدار التدريجي Stepwise Regression

R Square %	R Square Change	المتغيرات Variables	النماذج Model
73.4	0.734	البرمجيات والتطبيقات	النموذج الأول
		البرمجيات والتطبيقات	النموذج الثاني
83.9	0.105	الأجهزة والمعدات	
		البرمجيات والتطبيقات	النموذج الثالث
		الأجهزة والمعدات	
84.8	0.009	الشبكات والاتصالات	
		البرمجيات والتطبيقات	النموذج الرابع
		الأجهزة والمعدات	
		الشبكات والاتصالات	
85.4	0.006	العنصر البشري	

وبذلك، قد تم توفيق نموذج انحدار المتغير التابع (إدارة الأزمات) على المتغيرات المستقلة (البرمجيات والتطبيقات، الأجهزة والمعدات، الشبكات والاتصالات، العنصر البشري)، ومعرفة أكثرها تأثيراً على المتغير التابع، وكذلك نسبة إسهام هذه المتغيرات في تفسير تباين المتغير التابع.

ولاختبار معنوية نموذج الانحدار الموفق بطريقة الانحدار التدريجي، تم استخدام اختبار F (ANOVA) Analysis of variance، وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (61)، ومنها نجد أن قيمة إحصاء الاختبار لتوزيع F تساوي $(F_{(4,280)} = 408.596)$ ، بدلالة إحصائية $(P_{value} = 0.000)$ ، وهذه القيمة أصغر من مستوى المعنوية $(\alpha = 0.05)$ ، يدل ذلك على معنوية نموذج الانحدار الموفق.

جدول رقم (61): جدول تحليل التباين (ANOVA) لنموذج الانحدار بعد استبعاد المتغيرات غير المعنوية

	Sum of Squares مجموع المربعات	d. f. درجات الحرية	Mean Square متوسط المربعات	F-Test إحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
الانحدار Regression	67.957	4	16.989	408.596	* 0.000
البواقي Residual	11.642	280	0.042		
الإجمالي Total	79.599	284			
* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05					

وللتأكد من معنوية معالم نموذج الانحدار الموفق $\hat{\beta}_j$ ، بعد استبعاد بعض المتغيرات المستقلة باستخدام طريقة الانحدار التدريجي Stepwise Regression، تم استخدام أسلوب اختبار T لهذا الغرض (One Sample T Test)، فأظهرت النتائج المدونة (62) معنوية جميع معالم نموذج الانحدار الموفق، حيث سجلت قيمة مستوى الدلالة (P_{value}) المناظرة لكل معلمة أصغر من 5%:

$$P(t \geq |t_{c_j}|) < 0.05, \quad \forall j = 1, 2, 3, 4$$

ويعني ذلك وجود أثر جوهري ذي دلالة إحصائية، عند مستوى المعنوية $(\alpha = 0.05)$ ، لجميع المتغيرات المستقلة الداخلة في النموذج على المتغير التابع (إدارة الأزمات).

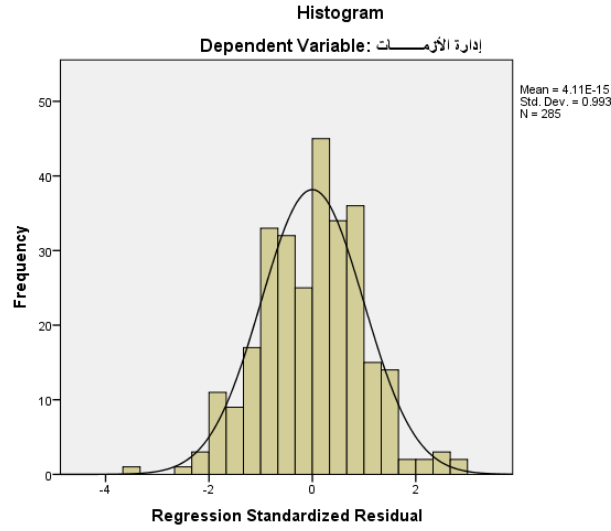
جدول رقم (62): نتائج تقدير معاملات الانحدار بعد استبعاد المتغيرات غير المعنوية

	معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار المعياري	قيمة إحصاءة الاختبار T	الدلالة الإحصائية P- Value
(Constant)	0.779	0.082		9.464	* 0.000
البرمجيات والتطبيقات	0.311	0.018	0.537	16.855	* 0.000
الأجهزة والمعدات	0.310	0.026	0.363	11.936	* 0.000
الشبكات والاتصالات	0.080	0.018	0.127	4.492	* 0.000
العنصر البشري	0.051	0.016	0.082	3.257	* 0.001
* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05					

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق، أن جميع المتغيرات الداخلة في النموذج الموفق ذات تأثير معنوي، وهذه المتغيرات هي (البرمجيات والتطبيقات، الأجهزة والمعدات، الشبكات والاتصالات، العنصر البشري)، حيث سجلت الدلالة الإحصائية لهذه المتغيرات أصغر من مستوى المعنوية (0.05)، وهي (0.000، 0.000، 0.000، 0.001) على التوالي، وبذلك يكون النموذج على الصورة:

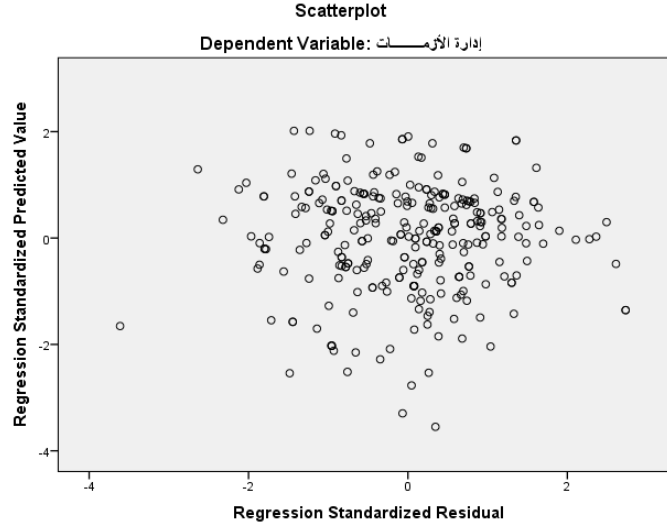
$$y = 0.779 + 0.311 x_2 + 0.310 x_1 + 0.080 x_4 + 0.051 x_5$$

وللتحقق من صلاحية نموذج الانحدار الموفق، يتبين من الشكل (5)، اقتراب التوزيع الاحتمالي لبواقي نموذج الانحدار من التوزيع الطبيعي.



الشكل (7): المدرج التكراري ومنحنى التوزيع الطبيعي لبواقي نموذج الانحدار الموفق

ونلاحظ من الشكل (7)، أنه لا يوجد نمط معين تتبعه البواقي تقريباً في انتشارها، مما يشير إلى أن البواقي لها التوزيع الطبيعي المعياري، مما يؤكد على مصداقية معادلة الانحدار المقدر، وهذا يتفق مع افتراضات طريقة تقدير المربعات الصغرى.



الشكل (8) انتشار الأخطاء العشوائية الناتجة عن نموذج الانحدار الموفق

نتائج تحليل الفرضية الرئيسية: قبول الفرضية الرئيسية، والتي تنص على وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية ل- تقنية المعلومات، من خلال (البرمجيات والتطبيقات، الأجهزة والمعدات، الشبكات والاتصالات، العنصر البشري) في إدارة الأزمات.

4 - تحليل المسار (Path Analysis) لدراسة التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع "إدارة الأزمات" باستخدام البرمجيات الإحصائية AMOS

استخدمت الدراسة أسلوب الانحدار المتعدد Multiple Regression للحصول على نموذج مقدر يُبين تأثير عناصر تقنية المعلومات كمتغيرات مستقلة على "إدارة الأزمات" كمتغير تابع، وذلك باستخدام البرمجية الإحصائية SPSS (الإصدار 27).

ولأجل تحديد التأثيرات المباشرة وغير المباشرة، وكذلك التأثيرات الكلية للمتغيرات ضمن النموذج المقترح، إضافة إلى تمثيل العلاقات بين المتغيرات في شكل مخطط شبكي، تم تطبيق أسلوب تحليل المسار، Path،

(Analysis) باستخدام برنامج AMOS (الإصدار 26).

1: ماهية تحليل المسار:

تحليل المسار، Path Analysis هو امتداد لنموذج الانحدار الخطي المتعدد، ويُعد من الأدوات الأساسية المهمة، ضمن نماذج المعادلات الهيكلية Structural Equation

Modeling - SEM يهدف هذا الأسلوب إلى فحص العلاقات السببية المفترضة بين مجموعة من المتغيرات، مع التمييز بين التأثيرات المباشرة وغير المباشرة⁽¹⁾ (Wang & Wang, 2020). ويُستخدم تحليل المسار على نطاق واسع في الدراسات الإدارية والاجتماعية لتفسير النماذج النظرية المعقدة، خصوصًا عندما تتضمن المتغيرات علاقات متداخلة ومتسلسلة. كما يُعد من الأساليب التي تجمع بين القوة التفسيرية والدقة الإحصائية.⁽²⁾ (Byrne, 2022). ويمكن من خلال تحليل المسار اختبار مدى توافق النموذج النظري المقترح مع البيانات الفعلية، حيث تُقدَّر العلاقات بين المتغيرات عبر مسارات محددة سلفًا وفقًا للفرضيات النظرية. كما يُتيح هذا الأسلوب فهماً أعمق لطبيعة العلاقات المعقدة بين العوامل المؤثرة، مما يجعله أداة تحليلية شائعة في العلوم الاجتماعية، النفسية، والإدارية (Kline, 2016). ويؤكد الباحثون عند مناقشة العلاقات بين المتغيرات، أن دلالة معامل الارتباط لا تُعدّ دليلاً قاطعاً على وجود علاقة سببية. فعلى سبيل المثال، قد يظهر ارتباط موجب بين عدد ساعات الاجتماعات في المؤسسة ومستوى رضا الموظفين، أو بين حجم الإنفاق على التدريب وزيادة معدل الدوران الوظيفي، من دون أن تكون هناك بالضرورة علاقة سببية مباشرة بين هذه الظواهر.

ومع ذلك، يمكن استخدام المعطيات المتوفرة حول موضوع البحث، إلى جانب الأدلة الإحصائية، لتقديم تفسيرات منطقية، تدعم وجود علاقات سببية بين المتغيرات. فعلى سبيل المثال، في سياق الإدارة، قد تُعزى زيادة الإنتاجية إلى تحسين نظام التحفيز، أو تعزيز بيئة العمل، ويُنظر إلى هذه العوامل على أنها أسباب محتملة، تؤثر في أداء الموظفين.

يتميّز تحليل المسار بقدرته على تفكيك معاملات الارتباط بين المتغيرات إلى المكونات

الآتية:

1. التأثير المباشر: وهو الأثر الذي يحدثه المتغير المستقل بشكل مباشر على المتغير التابع.
2. التأثير غير المباشر: وهو الأثر الذي ينتقل من المتغير المستقل إلى المتغير التابع عبر متغيرات وسيطة.

(1) Wang, J., & Wang, X. (2020). Structural Equation Modeling: Applications Using Mplus (2nd ed.). John Wiley & Sons.

(2) Byrne, B. M. (2022). Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming (4th ed.). Routledge.

3. التأثير الكلي: وهو مجموع التأثيرين المباشر وغير المباشر، ويعكس الأثر الكامل للمتغير المستقل على المتغير التابع.

2: الارتباط بين متغيرات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أسلوب معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation، لتحليل طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة، والتي تمثلت في أبعاد تقنية المعلومات (الأجهزة والمعدات x_1 ، البرمجيات، والتطبيقات x_2 ، قواعد البيانات x_3 ، الشبكات، والاتصالات x_4 ، العنصر البشري x_5)، وذلك بهدف قياس مدى ارتباطهما بالمتغير التابع "إدارة الأزمات y"، ويعرض الجدول الآتي نتائج معاملات الارتباط بين هذه المتغيرات :

جدول رقم (63): مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

		Y	X01	X02	X03	X04	X05
Y	Pearson Correlation	1	.781**	.857**	.463**	.604**	.409**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	285	285	285	285	285	285
X01	Pearson Correlation	.781**	1	.612**	.432**	.516**	.293**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	285	285	285	285	285	285
X02	Pearson Correlation	.857**	.612**	1	.450**	.523**	.385**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	285	285	285	285	285	285
X03	Pearson Correlation	.463**	.432**	.450**	1	.353**	.153**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.009
	N	285	285	285	285	285	285
X04	Pearson Correlation	.604**	.516**	.523**	.353**	1	.114
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.055
	N	285	285	285	285	285	285
X05	Pearson Correlation	.409**	.293**	.385**	.153**	.114	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.009	.055	
	N	285	285	285	285	285	285

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

تشير نتائج معامل ارتباط بيرسون الموضحة في الجدول إلى وجود علاقات ارتباط موجبة ودالة إحصائيًا بين جميع المتغيرات المستقلة (x_1, x_2, \dots, x_5)، والمتغير التابع "إدارة

الأزمات" y ، حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية لجميع المتغيرات الإحصائية أقل من مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$).

3: نموذج الدراسة:

اعتمادًا على الأسلوب الإحصائي تحليل المسار (Path Analysis)، وباستخدام البرمجية الإحصائية AMOS، تمكنت الدراسة من بناء النموذج السببي الموضح في الشكل (1)، والذي يُبرز التأثيرات المباشرة للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع "إدارة الأزمات". وقد أظهرت نتائج النموذج أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (85.4%) من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، وهو ما يعكس كفاءة النموذج في تفسير الظاهرة محل الدراسة. ويُوفّر هذا النموذج إطارًا إحصائيًا مهمًا لصنّاع القرار في المؤسسات التعليمية، بما يُسهم في توجيه السياسات نحو تعزيز إدارة الأزمات، من خلال تطوير مكونات تقنية المعلومات.

يوضح الشكل (1) التأثيرات السببية لأبعاد تقنية المعلومات (الأجهزة، والمعدات x_1 ، البرمجيات، والتطبيقات x_2 ، قواعد البيانات x_3 ، الشبكات والاتصالات x_4 ، العنصر البشري x_5) على إدارة الأزمات y ، وذلك من خلال معاملات المسار، التي تعكس حجم التأثير المباشر لكل متغير. كما يمكن تجزئة العلاقة الكلية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع إلى ثلاثة مكونات أساسية:

1. التأثير المباشر.

2. التأثير غير المباشر (عبر متغيرات وسيطة).

3. التأثير الكلي (مجموع المباشر وغير المباشر).

ويوضح الجدول رقم (64) هذه القيم بشكل تفصيلي.

4 - 3 - 1: تأثير الأجهزة والمعدات X_1 على إدارة الأزمات، وينقسم إلى:

التأثير المباشر: (0.363)

التأثير غير المباشر: (0.418)

التأثير الكلي: (0.781)

تشير النتائج إلى أن أي تغيير بمقدار انحراف معياري واحد في المتغير X_1 (الأجهزة والمعدات)، يؤدي إلى تأثير مباشر على إدارة الأزمات، بمقدار (0.363)، بالإضافة إلى تأثير

غير مباشر قدره (0.418)، عبر مسارات سببية أخرى في النموذج، وبذلك يكون الأثر الكلي كبيراً نسبياً، بما يعكس الأهمية المحورية لهذا المكون.

جدول رقم (64): نموذج التأثيرات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

المتغير المستقل	نوع التأثير	قيم المعامل
الأجهزة والمعدات (x_1)	التأثير المباشر (r_{10})	0.363
	التأثير غير المباشر	0.418
	التأثر الكلي (r_{10})	0.781
البرمجيات والتطبيقات (x_2)	التأثير المباشر (r_{20})	0.537
	التأثير غير المباشر	0.320
	التأثر الكلي (r_{20})	0.857
قواعد البيانات (x_3)	التأثير المباشر (r_{30})	0.000
	التأثير غير المباشر	0.463
	التأثر الكلي (r_{30})	0.463
الشبكات والاتصالات (x_4)	التأثير المباشر (r_{40})	0.127
	التأثير غير المباشر	0.477
	التأثر الكلي (r_{40})	0.604
العنصر البشري (x_5)	التأثير المباشر (r_{50})	0.082
	التأثير غير المباشر	0.327
	التأثر الكلي (r_{50})	0.409

4 - 3 - 2: تأثير البرمجيات والتطبيقات X_2 على إدارة الأزمات،

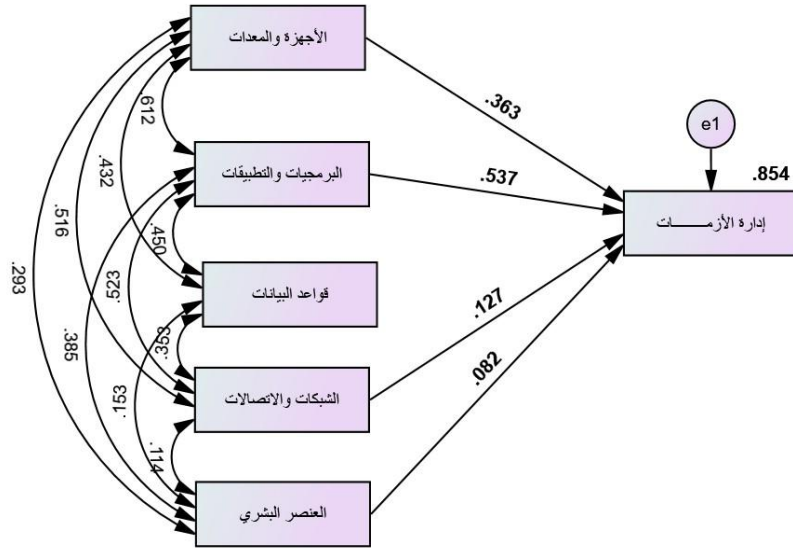
وينقسم إلى:

_ التأثير المباشر: (0.537)

_ التأثير غير المباشر: (0.320)

_ التأثير الكلي: (0.857)

تُبيّن النتائج أن أيّ تغيير بمقدار انحراف معياري واحد في المتغير X_2 (البرمجيات والتطبيقات)، يؤدي إلى تأثير مباشر على إدارة الأزمات بمقدار (0.857)، إلى جانب تأثير غير مباشر قدره (0.537) عبر مسارات سببية أخرى في النموذج، وبذلك يكون الأثر الكلي كبيراً نسبياً، بما يعكس الأهمية المحورية لهذا المكون.



الشكل (9) نموذج العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع

4 - 3 - 3: تأثير قواعد البيانات X_3 على إدارة الأزمات

وينقسم إلى:

التأثير المباشر: (0.000)

التأثير غير المباشر: (0.463)

التأثير الكلي: (0.463)

يشير ذلك إلى أن أيّ تغيير بمقدار انحراف معياري واحد في المتغير X_1 (قواعد البيانات) يُسفر عن تأثير غير مباشر على إدارة الأزمات مقداره (0.463)، من خلال متغيرات وسيطة ضمن النموذج، في حين لا يظهر له تأثير مباشر يُذكر في النموذج المقدر.

4 - 3 - 4: تأثير الشبكات والاتصالات X_4 على إدارة الأزمات

وينقسم إلى:

التأثير المباشر: (0.127)

التأثير غير المباشر: (0.477)

التأثير الكلي: (0.604)

ويُستنتج من ذلك، أن أي تغير بمقدار انحراف معياري واحد في المتغير X_5 (الشبكات والاتصالات)، يؤدي إلى تأثير مباشر على إدارة الأزمات بمقدار (0.127)، بالإضافة إلى تأثير غير مباشر قدره (0.477) عبر مسارات سببية أخرى في النموذج، وبذلك يكون الأثر الكلي كبيراً نسبياً، بما يعكس الأهمية المحورية لهذا المكون.

4 - 3 - 5: تأثير العنصر البشري X_5 على إدارة الأزمات

وينقسم إلى:

التأثير المباشر: (0.082)

التأثير غير المباشر: (0.327)

التأثير الكلي: (0.409)

ويُستنتج من ذلك، أن أي تغير بمقدار انحراف معياري واحد في المتغير X_5 (العنصر البشري)، يؤدي إلى تأثير مباشر على إدارة الأزمات بمقدار (0.082)، بالإضافة إلى تأثير غير مباشر قدره (0.327)، عبر مسارات سببية أخرى في النموذج، وبذلك يكون الأثر الكلي كبيراً نسبياً، بما يعكس الأهمية المحورية لهذا المكون.

استناداً إلى النتائج المتحصل عليها من نموذج تحليل المسار باستخدام برنامج AMOS، تبين أن أبعاد تقنية المعلومات تُسهم بتأثيرات مباشرة متفاوتة في تعزيز إدارة الأزمات. وقد ظهر أن أقوى هذه التأثيرات ناتج عن بُعد البرمجيات والتطبيقات، الذي سجل أعلى تأثير مباشر بلغت قيمته (0.537)، يليه بُعد الأجهزة والمعدات بتأثير مباشر قدره (0.363)، ثم بُعد الشبكات والاتصالات بتأثير مباشر بلغ (0.127)، وأخيراً بُعد العنصر البشري بتأثير مباشر بلغ (0.083).

في المقابل، لم تسفر كل من قواعد البيانات، عن تأثيرات مباشرة ذات دلالة إحصائية، إذ سُجلت قيم تأثير مباشر قدرها (0.000). ومع ذلك، كشفت النتائج عن وجود تأثيرات غير مباشرة مهمة لهذا البُعد ضمن النموذج، مما يُبرز دوره غير المباشر في دعم إدارة الأزمات، من خلال تفاعله مع بقية المتغيرات.

بلغت القدرة التفسيرية للنموذج (R^2) نحو (85.4%)، مما يدل على كفاءة مقبولة للنموذج في تفسير التباين في إدارة الأزمات. وتعكس هذه النتائج أهمية إعطاء الأولوية لتطوير إدارة الأزمات، مع تعزيز التكامل بين مختلف أبعاد تقنية المعلومات، بما يسهم في تحسين وترسيخ إدارة الأزمات.

النتائج والتوصيات

بعد الانتهاء من الدراسة النظرية والتحليل الميداني الذي تناول المشكلة البحثية من مختلف أبعادها، والتعامل مع البيانات باستخدام أدوات منهجية دقيقة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج العلمية، التي تعكس واقع الظاهرة قيد الدراسة، وتوضح العلاقات بين المتغيرات، وتُجيب عن أسئلة البحث أو تختبر فروضه.

وقد جاءت هذه النتائج مدعومة بأدلة كمية أو وصفية، ما يعزز من موثوقيتها، وقابليتها للبناء عليها في أبحاث مستقبلية أو تطبيقات عملية. وعلى ضوء هذه النتائج، تم اقتراح مجموعة من التوصيات الهادفة إلى تقديم حلول واقعية، وتوجيه صنّاع القرار والمهتمين بمجال الدراسة نحو أفضل الممارسات أو السياسات الممكنة.

تسعى هذه التوصيات إلى معالجة أوجه القصور التي كشفتها الدراسة، وتعظيم الاستفادة من النقاط الإيجابية التي تم رصدها، كما أنها تفتح المجال أمام الباحثين لاستكمال الجوانب التي لم تتطرق إليها هذه الأطروحة ضمن حدودها المحددة.

أولاً : النتائج:

تناولت هذه الدراسة موضوع أثر تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات، وذلك بهدف قياس مدى مساهمة النظم والتقنيات الحديثة في تحسين فعالية وسرعة الاستجابة للأزمات داخل المؤسسات. وقد تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات منهجية دقيقة، بهدف الوصول إلى نتائج تعكس الواقع الفعلي لتطبيقات تقنية المعلومات في بيئة الدراسة.

وقد أظهرت النتائج أن لتقنية المعلومات دوراً ملموساً في تعزيز القدرة على التنبؤ بالأزمات، وتسريع عملية اتخاذ القرار، وتحسين التواصل الداخلي والخارجي في أثناء الأزمة. كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية بين مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية ونجاح إدارة الأزمات، خاصة في ما يتعلق بمرحلة الاستجابة والتعافي، ومنها:

1: دراسة تقنية المعلومات وعلاقته ب- إدارة الأزمات باستخدام معامل ارتباط بيرسون

Pearson Correlation

1. وجود علاقة بين الأجهزة والمعدات وإدارة الأزمات، حيث سجلت قيمة معامل الارتباط

($r = 0.781$)، بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى وجود علاقة

طردية بين الأجهزة والمعدات وإدارة الأزمات.

2. وجود علاقة بين البرمجيات والتطبيقات وإدارة الأزمات، حيث سجلت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.857$) بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير ذلك الى وجود علاقة طردية بين البرمجيات والتطبيقات وإدارة الأزمات.
3. وجود علاقة بين قواعد البيانات وإدارة الأزمات، حيث سجلت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.463$) بدلالة إحصائية (0.000)، مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين قواعد البيانات وإدارة الأزمات.
4. وجود علاقة بين الشبكات والاتصالات وإدارة الأزمات، حيث سجلت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.604$)، بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين الشبكات والاتصالات وإدارة الأزمات.
5. وجود علاقة بين العنصر البشري وإدارة الأزمات، حيث سجلت قيمة معامل الارتباط ($r = 0.409$) بدلالة إحصائية ($P_{value} = 0.000$)، مما يشير ذلك الى وجود علاقة طردية بين العنصر البشري وإدارة الأزمات.

2: دراسة تقنية المعلومات وأثرها في إدارة الأزمات باستخدام أسلوب تحليل الانحدار

البسيط Simple regression analysis

1. قبول الفرضية الفرعية الأولى، والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية ل- الأجهزة والمعدات في إدارة الأزمات، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r = 0.781$)، وكذلك معامل التحديد ($R^2 = 0.610$) وهذا يعني (61.0%) من التباينات في المتغير التابع (إدارة الأزمات)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الأجهزة والمعدات).
2. قبول الفرضية الفرعية الثانية، والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة احصائية ل- للبرمجيات والتطبيقات في إدارة الأزمات، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r = 0.857$)، وكذلك معامل التحديد ($R^2 = 0.734$)، وهذا يعني (73.4%) من التباينات في المتغير التابع (إدارة الأزمات)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (البرمجيات والتطبيقات).
3. قبول الفرضية الفرعية الثالثة، والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية ل- قواعد البيانات في إدارة الأزمات، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r = 0.463$)،

وكذلك معامل التحديد ($R^2 = 0.214$)، وهذا يعني (21.4%) من التباينات في المتغير التابع (إدارة الأزمات)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (قواعد البيانات).

4. قبول الفرضية الفرعية الرابعة، والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية ل- للشبكات والاتصالات في إدارة الأزمات، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r = 0.604$) وكذلك معامل التحديد ($R^2 = 0.365$) وهذا يعني (36.5%) من التباينات في المتغير التابع (إدارة الأزمات)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الشبكات والاتصالات).

5. قبول الفرضية الفرعية الخامسة، والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للعنصر البشري في إدارة الأزمات، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r = 0.409$)، وكذلك معامل التحديد ($R^2 = 0.167$)، وهذا يعني (16.7%) من التباينات في المتغير التابع (إدارة الأزمات)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (العنصر البشري).

3: دراسة تقنية المعلومات وأثرها في إدارة الأزمات باستخدام أسلوب تحليل الانحدار

المتعدد Multiple Regression

عند تحليل التأثير الكلي للمتغيرات المستقلة، التي تم تجميعها تحت مفهوم " تقنية المعلومات"، باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي كلي لجميع المتغيرات، والمتمثلة في (الأجهزة والمعدات، البرمجيات والتطبيقات، قواعد البيانات، الشبكات والاتصالات، العنصر البشري) على المتغير التابع (تنمية الموارد البشرية).

ولغرض تحديد المتغيرات المستقلة التي تُمارس دورًا مباشرًا في التأثير على المتغير التابع، وتقييم مدى إسهام كل منها، تم تقدير نموذج انحدار متعدد (Multiple Regression) لقياس أثر (تقنية المعلومات)، من خلال متغيراته (البرمجيات والتطبيقات، الأجهزة والمعدات، الشبكات والاتصالات، العنصر البشري) على (إدارة الأزمات).

وقد أظهرت النتائج قبول الفرضية الرئيسية جزئيًا، والتي تنص على وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية ل- تقنية المعلومات، من خلال (البرمجيات والتطبيقات، الأجهزة والمعدات، الشبكات والاتصالات، العنصر البشري) في إدارة الأزمات.

وبناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن تقنية المعلومات يُسهم بدور إيجابي ومباشر في إدارة الأزمات، من خلال (البرمجيات والتطبيقات، الأجهزة والمعدات، الشبكات والاتصالات،

العنصر البشري)، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) لكل منها (0.734)، (0.105)، (0.009)، (0.006) على التوالي، وبذلك تبلغ القيمة التراكمية لمعامل التحديد للنموذج المُقدَّر (0.854)، مما يشير إلى أن تقنية المعلومات يُفسر ما نسبته (85.4%) من التباين في إدارة الأزمات، أما النسبة المتبقية، فتُعزى إلى متغيرات أو عوامل أخرى لم تُدرج ضمن نطاق هذه الدراسة، ويُوصى باستكشافها في دراسات مستقبلية.

4 : دراسة تقنية المعلومات وأثرها في إدارة الأزمات باستخدام تحليل المسار تحليل المسار

(Path Analysis)

استنادًا إلى النتائج المتحصل عليها من نموذج تحليل المسار باستخدام برنامج AMOS، تبين أن أبعاد تقنية المعلومات تُسهم بتأثيرات مباشرة متفاوتة في تعزيز إدارة الأزمات. وقد ظهر أن أقوى هذه التأثيرات ناتج عن بُعد البرمجيات والتطبيقات، الذي سجل أعلى تأثير مباشر، بلغت قيمته (0.537)، يليه بُعد الأجهزة والمعدات بتأثير مباشر قدره (0.363)، ثم بُعد الشبكات والاتصالات بتأثير مباشر بلغ (0.127)، وأخيرًا بُعد العنصر البشري بتأثير مباشر بلغ (0.083).

في المقابل، لم تسفر كل من قواعد البيانات عن تأثيرات مباشرة ذات دلالة إحصائية، إذ سُجلت قيم تأثير مباشر قدرها (0.000). ومع ذلك، كشفت النتائج عن وجود تأثيرات غير مباشرة، مهمة لهذا البعد ضمن النموذج، مما يُبرز دوره غير المباشر في دعم إدارة الأزمات، من خلال تفاعله مع بقية المتغيرات.

بلغت القدرة التفسيرية للنموذج (R^2) نحو (85.4%)، مما يدل على كفاءة مقبولة للنموذج في تفسير التباين في إدارة الأزمات. وتعكس هذه النتائج أهمية إعطاء الأولوية لتطوير إدارة الأزمات، مع تعزيز التكامل بين مختلف أبعاد تقنية المعلومات، بما يسهم في تحسين وترسيخ إدارة الأزمات

تانياً : التوصيات :

في ضوء ما خلصت إليه هذه الدراسة من نتائج تتعلق بأثر تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات في ليبيا، بات من الواضح أن هناك حاجة ملحة إلى تطوير المنظومة المعلوماتية للمؤسسات المعنية، وتجاوز التحديات التي تعيق الاستفادة المثلى من الإمكانيات التقنية المتاحة. وقد كشفت الدراسة عن مجموعة من أوجه القصور، سواء على مستوى البنية التحتية، أو القدرات البشرية، أو الإطار التنظيمي والتنسيقي، الأمر الذي يتطلب تحركاً استراتيجياً لتفعيل دور تقنية المعلومات في التنبؤ بالأزمات، والتخطيط للاستجابة، وإدارة الموارد بكفاءة أثناء الطوارئ.

وانطلاقاً من تلك المعطيات، تقدم الدراسة عدداً من التوصيات التي تهدف إلى دعم متخذي القرار، وتمكين المؤسسات الوطنية من الاستفادة الفعلية من التكنولوجيا الحديثة في مجال إدارة الأزمات، وذلك من خلال تعزيز البنية التقنية، وتطوير الكفاءات، وتحسين التنسيق بين الجهات المعنية، بالإضافة إلى ضرورة وجود تشريعات واضحة، واستراتيجيات وطنية تواكب متطلبات المرحلة، وتسهم في بناء منظومة أكثر مرونة وفاعلية في التعامل مع الأزمات المتكررة والمعقدة التي تمر بها البلاد، وتوصي هذه الدراسة بالآتي :

1. تعزيز البنية التحتية لتقنية المعلومات في مؤسسات إدارة الأزمات من خلال .
 - أ - العمل على تحديث الأجهزة والأنظمة البرمجية المستخدمة في المؤسسات المعنية بالأزمات.
 - ب - توفير شبكات اتصال مؤمنة وسريعة، تُمكن من تبادل المعلومات بشكل فوري خلال الأزمات.
 - ج - إطلاق منصات إلكترونية موحدة على المستوى الوطني ؛ لتنسيق الاستجابة بين مختلف الجهات.
2. بناء القدرات البشرية المتخصصة في تقنية المعلومات وإدارة الأزمات من خلال .
 - أ -تنظيم دورات تدريبية متخصصة في نظم المعلومات الجغرافية (GIS)، وأنظمة دعم القرار (DSS)، وتحليل البيانات.
 - ب - تشجيع المؤسسات على توظيف كوادر تقنية متخصصة في أقسام إدارة الأزمات.
 - ج - دمج مفاهيم إدارة الأزمات الرقمية في المناهج الجامعية ومراكز التدريب.

3. تحسين التنسيق بين الجهات المعنية، من خلال إنشاء نظام معلومات وطني موحد من خلال.

أ - تطوير نظام وطني متكامل لإدارة المعلومات في الأزمات، يربط بين وزارات الصحة، الداخلية، الدفاع، البلديات، وغيرها.

ب - تفعيل قنوات الاتصال الرقمي بين المؤسسات وتوحيد البروتوكولات لتبادل المعلومات.

4. سن تشريعات واضحة، تدعم استخدام تقنية المعلومات في إدارة الأزمات من خلال.

أ - صياغة إطار قانوني وطني، يلزم المؤسسات باستخدام نظم المعلومات في خططها للطوارئ.

ب- تضمين استخدام التقنية ضمن الخطط الوطنية لإدارة المخاطر والاستجابة للكوارث.

5. تخصيص ميزانيات مستقلة لدعم التحول الرقمي في إدارة الأزمات من خلال.

أ - توفير دعم مالي حكومي، ومنح دولية لتمويل مشاريع التحول الرقمي في هذا المجال.

ب- تشجيع الشراكة بين القطاع العام والخاص لتقديم حلول تقنية مبتكرة لإدارة الأزمات.

6. توظيف تقنيات التحليل التنبئي والاستباقي من خلال.

أ - اعتماد أدوات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة ؛ للتنبؤ بالأزمات قبل وقوعها.

ب- إنشاء وحدات متخصصة في الرصد والتحليل المبكر داخل مراكز الطوارئ الوطنية.

7. الاستفادة من التجارب المحلية الناجحة وتعميمها من خلال.

أ - دراسة وتحليل التجارب المحلية في استخدام التقنية في أثناء أزمات مثل جائحة كورونا، أو السيول والفيضانات.

ب - تعميم النماذج الناجحة على باقي المؤسسات والمناطق، مع مراعاة الفروق السياقية.

8. إعداد استراتيجية وطنية متكاملة لتقنية المعلومات في إدارة الأزمات من خلال.

أ - إطلاق خطة وطنية شاملة، تتضمن الرؤية، الأهداف، الموارد، والمراحل الزمنية لتطوير إدارة الأزمات رقمياً.

ب - تشكيل لجنة وطنية دائمة لمتابعة تنفيذ هذه الاستراتيجية وتحديثها دورياً.

ثالثاً :- ربط مخرجات الدراسة (الإضافة العلمية) بتطبيقات قابلة للتنفيذ (الإطار المقترح) :

تُعدّ هذه الدراسة من المحاولات العلمية الرامية إلى سدّ فجوة واضحة في الأدبيات المتعلقة بتأثير تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات في السياق الليبي، حيث لا تزال العديد من المؤسسات تعاني من ضعف البنية التحتية التقنية، وغياب الاستراتيجيات الفعالة لمواجهة الأزمات. وتكمن الإضافة العلمية للدراسة في تناولها للعلاقة بين مستوى تطبيق الأنظمة المعلوماتية من جهة، وفعالية الاستجابة المؤسسية للأزمات من جهة أخرى، مما يسهم في تعزيز الفهم النظري والعملي لهذا المجال الحيوي في بيئة معقدة كليياً.

وانطلاقاً من هذا الهدف، تقترح الدراسة إطاراً بحثياً متكاملًا يركز على تحليل العلاقة بين متغيرين رئيسيين، هما : تطبيق تقنية المعلومات (المتغير المستقل)، وفعالية إدارة الأزمات (المتغير التابع). ويعتمد الإطار المقترح على منهجية، تجمع بين التحليل الكمي (من خلال الاستبيانات)، والنوعي (من خلال المقابلات)، مما يسمح بفهم أعمق لكيفية مساهمة التقنية في تحسين قدرة المؤسسات الليبية على التنبؤ بالأزمات، والاستجابة لها بكفاءة، والتعافي منها في أقصر وقت ممكن.

جدول بين الإضافة العلمية والإطار المقترح للدراسة (من إعداد الباحث)

المحور	الإضافة العلمية	الإطار المقترح
إدارة الأزمات	توضيح مراحل إدارة الأزمات في المؤسسات الليبية، وتسليط الضوء على نقاط الضعف في آليات المواجهة الحالية. دراسة تطبيق	دراسة تطبيق مراحل إدارة الأزمات (الاستعداد، الاستجابة، التعافي) وتحليل فعاليتها في المؤسسات الليبية..
تقنية المعلومات	إبراز دور تقنية المعلومات في تحسين إدارة الأزمات، وهو مجال لم يُدرس بشكل كافٍ في البيئة الليبية.	تحليل استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات (نظم معلومات، اتصالات، تحليل بيانات) أثناء الأزمات..
الربط بين التقنية والأزمات	إظهار العلاقة بين استخدام التقنية ومستوى النجاح في التعامل مع الأزمات، خاصة في حالات الطوارئ المتكررة.	اختبار فرضيات تربط بين درجة تطبيق التقنية ومستوى فعالية إدارة الأزمات باستخدام أدوات إحصائية..
البيئة الليبية	تقديم دراسة تطبيقية تعكس التحديات الواقعية في ليبيا، مثل ضعف البنية التحتية التكنولوجية والمؤسسية.	استهداف مؤسسات ليبية حكومية وخاصة كمجتمع بحثي لقياس مدى جاهزيتها التقنية لإدارة الأزمات.

<p>بناء إطار عملي لتفعيل دور التقنية في إدارة الأزمات، يمكن تطبيقه داخل المؤسسات الليبية</p>	<p>اقتراح نموذج قابل للتنفيذ يساعد صناع القرار في تحسين الأداء أثناء الأزمات عبر استخدام التكنولوجيا</p>	<p>الجانب العملي (التطبيقي)</p>
<p>استخدام منهج وصفي تحليلي يجمع بين البيانات الكمية (استبيان)، والنوعية (مقابلات) مع تحليل إحصائي متقدم.</p>	<p>تغطية فجوة بحثية في الدراسات العربية حول الموضوع، وتقديم معرفة قابلة للبناء عليها في أبحاث مستقبلية.</p>	<p>الجانب الأكاديمي والمنهجي</p>

المراجع

أولاً: المراجع العربية
ثانياً : المراجع الأجنبية

قائمة المصادر والمراجع

أولاً- المراجع العربية:

أ- الكتب:

1. أبوقحف، عبد السلام (2002). الإدارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات، الإسكندرية: مكتبة دار الجامعة الجديدة للنشر.
2. الحملوي، محمد رشاد (1995). التخطيط لتواجهه الأزمات والكوارث، القاهرة: دار أبو العبد للطباعة.
3. جاكسون، جون (1988). نظرية التنظيم، ترجمة: خالد زروق (2005)، الرياض: معهد الإدارة العامة.
4. جاد الله، محمد جاد الله (2008). إدارة الأزمات، عمان: دار أسامة للنشر.
5. جمعة، أحمد وآخرون (2003). نظم المعلومات المحاسبية، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
6. فارس، علي (2008). حل الأزمات: الفساد الإداري نموذجاً، المملكة المتحدة: مركز المستقبل للدراسات والبحوث.
7. عبد الحميد بسيوني (2010). المرجع الشامل في نظم المعلومات الإدارية، القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
8. الطائي، محمد (2009). المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي، عمان: دار وائل للنشر.
9. النجار، فايز (2007). نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
10. محمد أحمد الطيب هيكل (2006). مهارات إدارة الأزمات والكوارث والمواقف الصعبة، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
11. الصباغ، عماد (2000). نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، قطر: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.

ب- الرسائل العلمية:

أولاً: رسائل الدكتوراه (أطروحات الدكتوراه)

1. **نجيم، بن منصور " (2018) إدارة الأزمة المالية الدولية والدور الجديد للتمويلات الإسلامية: دراسة تحليلية تقييمية"**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر.
2. **شاهد، عبد الحكيم " (2018) أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الجزائري: دراسة وجهة نظر لبعض موظفي البنوك التجارية الجزائرية للفترة 2012-2017"**، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.
3. **المري، حمد محمد حمد " (2014) التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات"**، أطروحة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
4. **الحوري، فالح " (2004) استراتيجية تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية"**، رسالة دكتوراه، الكلية العربية للدراسات العليا، جامعة عمان العربية، الأردن.
5. **اكريم، حمزة محمد " (2021) دور آليات الحوكمة في الحد من مخاطر نظم المعلومات المحاسبية - المصارف الليبية"**، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتصرف، جامعة صفاقس، تونس.

ثانياً: رسائل الماجستير

6. **أبو طه، محمود خالد عثمان " (2021) علاقة حوكمة تقنية المعلومات بجودة التقارير المالية: دراسة ميدانية من وجهة نظر موظفي وزارة المالية الأردنية"**، رسالة ماجستير، عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، جامعة جرش، الأردن.
7. **بصبوص، آية عثمان عبد ربه " (2020) أثر الكفاءات الجوهرية على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية"**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.
8. **الكيلاوي، أحمد عمر " (2020) دور نظام المعلومات المحاسبي في الحد من الاحتيال في القوائم المالية في البنوك الأردنية"**، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.

9. العبيدي، سيف خالد عبد المجيد " (2019) أثر حوكمة تقنية المعلومات وفق إطار COBIT على جودة التدقيق الداخلي في البنوك التجارية الأردنية"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.
10. العرقان، باسم راشد سلامة " (2018)فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.
11. أفرنج، حنين محرز رمضان " (2015)أثر نظام المعلومات المحاسبي على تخفيض مخاطر السيولة في البنوك السعودية: دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والتجارية"، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الزرقاء، الأردن.
12. معلوي، حورية " (2013)تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات في الجزائر: نموذج أزمة الجزائر ومصر الكروية عام 2009"، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
13. أبو عمر، هاني " (2009)فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
14. مساعد، زهير عبد الله " (2008)أثر التقنية المصرفية على أداء المصارف السودانية: دراسة حالة بنك أمدرمان الوطني"، رسالة ماجستير، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
15. التركي، علي محمد " (2005)تقييم فاعلية إدارة الأزمات والكوارث بالمنشآت النووية"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، ليبيا.
16. الذيب، عبد السلام العربي " (2009)ثقافة المنظمة ودورها في إدارة الأزمات"، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الدراسات العليا، ليبيا.
17. شاكير، ندي عبد القيوم " (2020)واقع نظم المعلومات المحاسبية في القطاع المصرفي في ليبيا"، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية.
18. عبد الله، غادة " (1995)إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الأردني"، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن.

19. العتيبي، تركي وآخرون " (2014)مدى فاعلية إدارة الأزمات الأمنية في الحرس الوطني الكويتي"، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الكويت، الكويت.
20. كمال، جودة أحمد " (2021)تأثير إدارة مخاطر المالية على تكنولوجيا المعلومات: دراسة وصفية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر.

ج- المجالات والدوريات

1. ياسين، سجاد سعيد " (2022)علاقة إدارة الأزمات المصرفية بالسمعة المؤسسية: دراسة استطلاعية لعينة من المصارف العراقية"، *المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية*، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، المجلد (20)، العدد (73)، العراق.
2. الشبلوي، عموده عبيد حسين " (2022)إدارة المخاطر والأزمات المصرفية وأهميتها في المصارف التجارية العراقية: دراسة تحليلية"، *مجلة رماح للبحوث والدراسات*، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، العدد (74).
3. برقاي، باسم " (2020)أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية: دراسة حالة إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبو ظبي"، *مجلة رماح للبحوث والدراسات*، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، العدد (47).
4. مرسال، منى " (2020)دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تطوير أداء المنظمات"، *المجلة العربية للتربية النوعية*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، العدد (14)، يوليو.
5. أبو رمان، جمانة والفران، عبير " (2019)أثر ممارسة أبعاد القيادة التحويلية في تطبيق أساليب إدارة الأزمات في جامعة الطائف"، *مجلة المنارة للبحوث والدراسات*، المجلد (25)، العدد (4).
6. المطري، أحمد علي حسين " (2019)مدى توافر متطلبات تطبيق ممارسات إدارة الأزمات في البنوك اليمنية"، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، المركز القومي للبحوث غزة، فلسطين، المجلد (3)، العدد (8).
7. صاحي، أحمد وخالد، وليد " (2018)تقييم فعالية حوكمة تقنية المعلومات في تحقيق سلامة وموثوقية القوائم المالية: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في العراق"، *مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية*، العدد (28)، الجزء (2).

8. **تداوس، إبراهيم حربي هاشم " (2017) دور نظم المعلومات الحاسوبية في إدارة الأزمات:**
دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية"، *المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد (37)، العدد (1).*
9. **الخليفة، سلمي عمر " (2017) خصائص نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة من وجهة نظر العاملين في قطاع البنوك بولاية الخرطوم"،** *مجلة العلوم الاقتصادية، السودان، المجلد (18)، العدد (1).*
10. **أبو بكر، أيمن عبد الله محمد " (2017) أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات على مخاطر الرقابة التشغيلية الداخلية بالمصارف"،** *مجلة الدراسات الإدارية والاجتماعية، كلية العلوم الإدارية، جامعة دنقلا، المجلد (1)، العدد (1).*
11. **أحمد، زحل الزبير محمد " (2016) تقنية المعلومات وأثرها على تسويق الخدمات المصرفية في السودان بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي"،** *مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين، المجلد (6)، العدد (21).*
12. **جيجخ، فايذة " (2016) حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في الوقاية من الأزمات"،** *مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، الكويت، العدد (2).*
13. **البرزنجي، حيدر والهواسي، حسن " (2015) تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظور إداري - تكنولوجي"،** *المجلة العربية للثقافة، العدد (9).*
14. **الكساسبة، وصفي " (2015) أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في البنوك التجارية العاملة في منطقة تبوك"،** *مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة بنها، العدد (1).*
15. **الزغبى، ميسون " (2014) درجة توافر عناصر إدارة الأزمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد"،** *دراسات العلوم التربوية، المجلد (41)، العدد (1).*
16. **الغريب، أيمن فاروق " (2014) نموذج مقترح لاستخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات التنظيمية: دراسة ميدانية"،** *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، المجلد (5)، العدد (3).*
17. **العجلوني، محمود محمد " (2009) إدارة الأزمات في القطاع المصرفي في إقليم الشمال"،** *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (20-ب).*

18. الأعرجي، عاصم ودقاسه، مأمون " (2000) إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في أمانة عمان الكبرى"، مجلة الإدارة العامة، المجلد (39)، العدد (4).
19. الباروني، خالد مسعود " (2016) نظام معلومات الرقابة الاستراتيجية وأثرها على إدارة الأزمات"، مجلة الليبية للعلوم الإنسانية والتطبيقية، العدد (3).
- د- التقارير والمؤتمرات العلمية
1. ديوان المحاسبة الليبية (2016-2020): التقارير السنوية المنشورة، مطبوعات ومنشورات المؤسسة الليبية، طرابلس، متاح عبر الموقع الرسمي: <https://audit.gov.ly>.
2. عبد الرازق، سحر مصطفى " (2019) التحول الرقمي تحدي جديد لمهنة المحاسبة والمراجعة لدعم التنمية المستدامة"، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون لبحوث الأزمات، بعنوان: "إدارة التحول الرقمي لتطبيق رؤية مصر 2030"، جامعة عين شمس، مصر.
3. أمين، بن سعيد؛ عبد الرحيم، نادية؛ مخلوف، أحمد " (2019) مستقبل نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا الحوسبة السحابية"، المؤتمر الدولي الثالث: المنظمات الذكية بوابة الانتقال إلى العالمية والاستدامة في العصر الرقمي، كلية المال والأعمال، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن.
4. رشوان، عبد الرحمن محمد؛ قاسم، زين عبد الحفيظ " (2020) دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات"، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، ورقة عمل منشورة.
5. الحملاوي، محمد رشاد؛ الشريف، مني " (1997) إدارة الأزمات في الصناعة المصرية: دراسة تطبيقية"، المؤتمر الثاني لإدارة الأزمات والكوارث، المجلد (3)، جامعة عين شمس، القاهرة.
6. ميخائيل، وسيم نادي " (2005) دور الوعي الاجتماعي في مواجهة الأزمات والكوارث البيئية"، المؤتمر السنوي العاشر لإدارة الأزمات والكوارث البيئية، المجلد (1)، جامعة المنيا، مصر.
7. شريف، منى صلاح الدين " (1996) التنبؤ بالمخاطر والأزمات المحتملة: دراسة تطبيقية في الصناعة المصرية"، المؤتمر الأول لإدارة الأزمات والكوارث، المجلد (2)، جامعة عين شمس، القاهرة.

8. الشبيلي، (2018): "أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات على إدارة الأزمات"، ورقة بحثية مقدمة ضمن الملتقيات العلمية المتخصصة في الإدارة الرقمية (تم استكمال المسمى).

9. تداوس، إبراهيم حربي (2017): "نظام إدارة الأزمات القائم على تقنية المعلومات"، دراسة تطبيقية حول تصميم وتنفيذ النظم البرمجية في المؤسسات الحكومية.

و- شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)

1. المواقع الرسمية والمنظمات الدولية

• منظمة الأمم المتحدة (UN): بوابة إدارة الأزمات والاستجابة الدولية (<https://www.un.org>).

• الاتحاد الأوروبي (EU): التقارير الخاصة بآليات الاستجابة للأزمات القارية.

• وكالة الأمن السيبراني وأمن البنية التحتية (CISA): تقارير الأمن السيبراني وإدارة الأزمات الرقمية.

• ديوان المحاسبة الليبي: التقارير السنوية المنشورة. (<https://audit.gov.ly>)

2. شركات التكنولوجيا والأبحاث التقنية

• مواقع الشركات التقنية الكبرى: (Microsoft, Google, IBM) لمتابعة أحدث التطورات في البنية التحتية والذكاء الاصطناعي.

• مواقع الأخبار والتحليلات التقنية: (TechCrunch, Wired, The Verge) لمتابعة الاتجاهات الرقمية الحديثة.

• موقع Stratfor: للتحليلات الاستراتيجية المتعلقة بالأمن القومي وإدارة الأزمات الدولية.

3. المنصات الأكاديمية وقواعد البيانات

• شبكة الأبحاث الأكاديمية (ResearchGate): للاطلاع على الدراسات والمسودات العلمية في مجال تقنية المعلومات.

• مواقع الدوريات الإلكترونية: مثل مجلة تقنية المعلومات ومجلة علوم الحاسوب الرقمية.

4. المواقع الإخبارية المتخصصة

• بي بي سي تكنولوجيا (BBC Technology): لمتابعة الأخبار العالمية المتعلقة بالابتكارات التقنية.

• سي إن إن تكنولوجيا (CNN Business Tech): للتقارير الاقتصادية والتقنية المتعلقة بالأزمات.

5. المواقع المؤسسية للدراسة

• المواقع الإلكترونية للمصارف قيد الدراسة: التقارير السنوية والبيانات المالية المنشورة على المواقع الرسمية للمصارف (محل التطبيق).

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. Canyon, D. (2020): Definitions in crisis management and crisis leadership. Daniel K. Inouye Asia-Pacific Center for Security Studies Honolulu United States. P7.
2. European, Commission (2020): Directorate-General for Structural Reform support (DG Reform), p.15.
3. 3 Ghareb, Mazen. (2018), Information Technology Roles in Crisis Management: A Study in Kurdistan Region Government, International Journal of Computer Engineering and Information Technology, VOL. 10, No, 5, PP: 71-78
4. Bundy, J & Coombs, W. (2017): Crises and crisis management: Integration, Interpretation, and research development. Journal of management, 43 (6), p.1663.
5. Nimsith, S.; Rifas, A. & Cader, M. (2016): Impact of core competency on Competitive Advantage of Banking Firms in Sri Lanka. International Journal of Scientific Research and Innovative Technology, 3(7), 64-72.
6. 6 Verma, R., & Sehgal, V. K. (2016). Implementation of Information System in Crisis Management Using Modeling and Simulation. International Journal of Simulation--Systems, Science & Technology, 17(32)
7. 7 Zeitun, Rami and Benjelloun, Hicham. (2013).”The efficiency of banks and the financial crisis in a developing economy: The case of Jordan”. Journal of Finance, Accounting and Management, 4 ,(1)
8. 8 Lu, Y., & Ramamurthy, K. (2011). “Understanding the Link between Information Technology Capability and Organizational Agility: An Empirical Examination”. MIS Quarterly, 35(4), 931-954

9. 9Zeitun, Rami and Benjelloun, Hicham. (2013).”The efficiency of banks and the financial crisis in a developing economy: The case of Jordan”. *Journal of Finance, Accounting and Management*, 4 ,(1)
10. 10 Esbensen H. Lars and Crisciunas, Tomas,(2008). *Information Technology and Crisis Management*. (Master thesis), VT INFM
11. .11Al Kurdi, O. (2021): A Critical comparative review of emergency and disaster management in the Arab world. *Journal of Business and Socio-economic Development*, 1 (1), 24-46.
12. 12 Alijuhmani, H. & 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.
13. 13 Al-Sharairi, M. ; Al-Hosban, A. & Thnaibat, H. (2018): The Impact of the Risks of the Input of Accounting Information System on Managerial Control, Accounting Control and Internal Control in Commercial Banks in Jordan, *International Journal of Business and Management*, 13(2), 96-
14. 14 Deborah, H. & Joseph, W. (2007): Reducig the threat levels for Accounting Information Systems Challenges for Management, Accountants, Auditors, and Academicians. *The CPA Journal* Publication of the New York state society of CPA. Online.
15. 15 Loudon, K. ; Loudon, J. & Brabston, M. (2012): *Management information systems: Managing the digital firm*, (6 ed.), Canada: Pearson education.
16. 16 Moridasadi, S. & Parsaeemehr, M. (2013): ERP Solutions in order information system strategies for achieving organizational Goals. Australia. University of technology. faculty of science and engineering conference. Queensland.
17. 17 Rtal, M. & Hanoune, M. (2021): Strategic Information Systems and Artificial Intelligence in Business. *International Journal of Information Technology and Applied Sciences (IJITAS)*, 3(2), 78-83.
18. 18 Williams, T.; Gruber, D.; Shepherd, D. & Zhao, E. (2017): *Organizational Response to Adversity: Fusing Management and*

- Resilience Research Streams. *Academy of Management*, vol(11), No(2).
19. Al Hanini, E. (2012). "The Risks of Using Computerized Accounting Information Systems in the Jordanian Banks", *European Journal of Business and Management*, 4.(20)
 20. Bennett-Roger. (2005). "Crisis Management Plans and Systems of Exporting Companies: An Empirical Study", *Journal of Euro Marketing*, Vol. 14, No. 3.
 21. Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (1995). *Accounting Information System*, Englewood Cliffs, N. J. Prentice-Hall.
 22. Chinudzi, G., Maradze, T., & Nyoni, T. (2020). "The impact of digital banking on the performance of commercial banks", *Zimbabwe Journal*.
 23. Fink, S. (1986). *Crisis Management: Planning for the Inevitable*, USA: AMA.
 24. IAASB (2021). *Non-Authoritative Support Material Related to Technology*, April 2021.
 25. Inaam, M. Al-Zwyalif (2020). "IT Governance and its Impact on the Usefulness of Accounting Information", *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 4, No. 2.
 26. Ismail, N. & King, M. (2007). "Factors influencing the alignment of accounting information system", Vol. 1. Issue, 1/2.
 27. Kamala, R. (2021). "Impact of Pandemic and Digital Transformation on Global Accounting Profession", *Journal of Global Awareness*, Volume 2, Number 1.
 28. Muhrtala, T. O., & Ogundeji, M. (2013). "Computerized Accounting Information Systems and Perceived Security Threats", *Universal Journal of Accounting and Finance*, 1.(1)
 29. Nader, R. (2018). "The Evaluation of Implementing IT Governance Controls", *Journal of Applied Business and Finance Researches*, Vol. 2, issue 3.

30. Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business: A Skill - Building Approach*, Southern Illinois University.
31. Sikich, G. W. (2008). *Crisis Management Planning, USA: Logical Management Systems, corp.*
32. Wisenblit, J. (1991). "Crisis Management Planning Among U.S Corporations", *SAM Advanced Management Journal*, Vol. 54, No. 2.
33. Yorozu, Y. et al. (1987). "Electron spectroscopy studies on magneto-optical media", *IEEE Transl. J. Magn. Japan*, vol. 2.
34. Yose, M. & Choga, F. (2016). "Usage of Computerised Accounting Information System at Development Fund Organisations", *IOSR Journal of Business and Management*, 18.(2)

الملاحق

ملحق رقم (1)

كلية الاقتصاد

مكتب الدراسات العليا والتدريب

قسم الإدارة

السيد المحترم / السيدة المحترمة

حيتي طيبة وبعد،،،

نظراً لأهمية تطبيق تقنية المعلومات في المصارف التجارية، وما لها من دور في إدارة الأزمات
أضع بين أيديكم استبانة دراسة بعنوان: أثر تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات في ليبيا -
دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية العامة بالمنطقة الغربية.

هذه الدراسة جزء من متطلبات الحصول على درجة الإجازة الدقيقة (الدكتوراه) في الإدارة يرجى التكرم
بالإجابة على فقرات الاستبانة، وذلك بوضع علامة (√) على الخيار الذي يمثل وجهة نظرك، حيث أن
إجاباتكم سيكون لها الأثر الكبير في مصداقية الدراسة ونجاحها ونؤكد لكم بأن هذه المعلومات
ستحاط بالسرية التامة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

تقبلوا منا بفائق التقدير والاحترام

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث

أولاً: الخصائص الشخصية والوظيفية.

أرجو التكرم بوضع علامة (√) عند الإجابة التي تمثل رأيكم، ويرجى الإجابة على جميع فقرات الاستبانة.

1. نوع الجنس:

نكر [] أنثى []

2. العمر:

أقل من 25 سنة [] من 25 إلى أقل من 35 سنة []

من 35 إلى أقل من 45 سنة [] من 45 سنة فأكثر []

3. مدة الخدمة في القطاع المصرفي:

أقل من 5 سنوات [] من 5 إلى أقل من 10 سنوات []

من 10 إلى أقل من 15 سنة [] من 15 سنة فأكثر []

4. المستوى التعليمي:

شهادة ثانوية أو ما يعادلها [] بكالوريوس أو ليسانس [] ماجستير []

دكتوراه []

5. المستوى الإداري بالمصرف:

مدير إدارة [] مساعد مدير إدارة [] رئيس قسم []

موظف []

6. مهارة استخدامك لبرامج مايكروسوفت أوفيس والإنترنت:

ممتازه [] جيدة [] مقبولة []

ثانياً: محاور الدراسة.

المحور الأول: المتغير المستقل (تقنية المعلومات)

أرجو التكرم بوضع علامة (√) عند الإجابة التي تمثل رأيكم ويرجى الإجابة على جميع فقرات الاستبانة.

1. المكونات المادية (الأجهزة والمعدات) لتقنية المعلومات:

هي جميع التجهيزات والمعدات المادية المستخدمة في ادخال وتحويل البيانات بكافة اشكالها إلي معلومات بمختلف أنواعها علي هيئة مخرجات يستفاد منها في مجالات متعددة، أو تخزن لحين الحاجة إليها

البيد	ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأجهزة والمعدات	1.	الأجهزة والمعدات المستخدمة بالمصرف تسهم في تحسين أداء الخدمات المصرفية.					
	2.	استخدام أجهزة تقنية المعلومات يعطي المرونة في تبسيط الإجراءات المصرفية.					
	3.	تعمل أجهزة تقنية المعلومات على تطوير الأداء وتقليل الوقت المطلوب للعمل المصرفي.					
	4.	تساهم الأجهزة والمعدات المستخدمة في زيادة الإيرادات المصرفية وتطوير أداء الخدمات المصرفية					
	5.	أجهزة تقنية المعلومات تعمل على ضمان قياس فعال لأداء الخدمات المصرفية.					

2. المكونات البرمجية لتقنية المعلومات:

المكونات البرمجية لا تشمل فقط البرامج التي توجه وتدير المكونات المادية للحاسوب ولكنها أيضا تشمل الايعازات التي يحتاجها الافراد لمعالجة البيانات والتي تسمى إجراءات

العدد	ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البرمجيات والتطبيقات	.1	يوفر المصرف محفظة من التطبيقات (نظم تخطيط الموارد، صفحات الخادم النشطة، وحدات البرمجيات القابلة لاستخدام، التكنولوجيا الجديدة) لكافة العاملين.					
	.2	يوفر المصرف تطبيقات تتضمن إجراء عمليات مصرفية مالية.					
	3	يستخدم المصرف برمجيات متطورة لتبسيط وتنظيم إجراءات العمل المصرفي.					
	.4	توفر البرمجيات الحماية اللازمة للمعلومات المستخدمة في المصرف.					
	.5	يوفر المصرف البرمجيات و التطبيقات اللازمة لتوفير البيانات والمعلومات					

3. مستودعات وقواعد البيانات:

هي مجموعة منظمة من البيانات التي تجمع بينها علاقات منطقية تسهل تخزينها واسترجاعها وتعديلها او الاستفسار عن مكوناتها واعداد التقارير لمراجعتها

البيد	ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
قواعد البيانات	1.	يوفر استخدام قواعد البيانات الدقة وقلّة الأخطاء في أداء الخدمات المصرفية.					
	2.	تساهم قواعد البيانات المستخدمة في المصرف في تحسين أداء الخدمات المصرفية.					
	3.	تساعد قواعد البيانات في تقييم وقياس أداء الخدمات المصرفية بشكل أسرع وأدق.					
	4.	يوفر المصرف خدمات إدارة البيانات (قواعد البيانات، مخازن البيانات، توفر البيانات، سهولة الوصول إلى البيانات، تخزين، مشاركة) لكافة العاملين					
	5.	تحتوي قواعد البيانات في المصرف على معلومات دقيقة ومنتوعة تسهم في عمليات تخطيط ووضع سياسات العمل المصرفي.					

4 . تقنيات الاتصالات والشبكات:

هي عبارة عن عملية الاتصال عبر الوسائط والوسائل الالكترونية، وتعمل علي إيصال المعلومات عبر مسافات بين أجهزة في مواقع مختلفة أو توزيع البيانات بين محطتين حاسوبيتين أو أكثر

العدد	ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الشبكات والاتصالات	.1	يستخدم المصرف شبكة أنترنت للاتصال بين العاملين والإدارة.					
	.2	تقدم لإدارة المصرف تقارير لمراقبة وقياس أداء الخدمات المصرفية من خلال استخدام شبكة المعلومات الدولية.					
	3	يستخدم المصرف شبكة الانترنت للاستفادة من خبرة مصارف في مجال أداء الخدمات المصرفية.					
	.4	يستخدم المصرف شبكة داخلية لتنفيذ وتحسين الخدمات المصرفية.					
	.5	يستخدم المصرف ميزانية لإنشاء شبكات اتصالات تسهل تقديم الخدمات					

5 . المعرفة التقنية للموارد البشرية:

إن امتلاك العنصر البشري المزود بالمعرفة التقنية من أهم موارد المنظمات الحديثة، وهو المسئول عن إدارة وتشغيل وتطوير تقنية المعلومات، وقد أشار بعض الكتاب والباحثين في كتاباتهم بأهمية إعداد العنصر البشري تقنيا بالتزامن مع إعداد وتطوير المستلزمات المادية والبرمجية

العدد	ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
العنصر البشري	.1	تؤدي مهارات الأفراد باستخدام تقنية المعلومات لتحسين أداء الخدمات المصرفية.					
	.2	يعتمد المصرف على أفراد مؤهلين علمياً وعملياً عند استخدام تقنية المعلومات.					
	3	تساهم كفاءة الأفراد عند تطبيق تقنية المعلومات في زيادة ربحية المصرف.					
	.4	توفر إدارة المصرف برامج تدريبية للعاملين في مجالات تقنية المعلومات لتطوير مهاراتهم وقدراتهم.					
	.5	مهارات الأفراد الفنية بالمصرف تساهم في تحسين جودة أداء الخدمات المصرفية.					

المحور الثاني: المتغير التابع (إدارة الأزمات).

أرجو التكرم بوضع علامة (√) عند الإجابة التي تمثل رأيكم، ويرجى الإجابة على جميع فقرات الاستبانة

1. استكشاف الأزمة:

هو عملية تحليل الأزمة وتحديد أسبابها وتأثيراتها السلبية على المؤسسة أو النظام، واتخاذ إجراءات فورية لإيجاد حلول فعالة. يتطلب استكشاف الأزمة رؤية واضحة للمشكلة واستخدام المهارات المطلوبة لحلها

البيد	ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
استكشاف الأزمة	.1	تهتم الإدارة العليا في المصرف بجمع واكتشاف الدلالات المؤشرة لحدوث الأزمة.					
	.2	يجري المصرف عملية المسح البيئي الداخلي بصورة شاملة ومنتظمة للتعرف على مؤشرات حدوث الأزمة.					
	.3	يجري المصرف عملية المسح البيئي الخارجي بصورة شاملة ومنتظمة للتعرف على مؤشرات حدوث الأزمة.					
	.4	توجد حلول معدة مسبقا لمواجهة الأزمات المتوقعة					
	.5	تهتم إدارة المصرف بعمليات تصنيف وتبويب مؤشرات حدوث الأزمات.					

2. الاستعداد للأزمة:

يتضمن كل الممارسات والإجراءات الاحترازية التي تتخذها المؤسسة قبل حدوث الأزمة للتأكد من قدرتها على التعامل معها بفعالية. يشمل ذلك وضع خطط الطوارئ، وتوفير الموارد الضرورية، وتدريب الفرق على كيفية التعامل مع الأزمة

البيد	ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الاستعداد للأزمة	.1	يوفر المصرف الدعم المادي المناسب للفرق المسؤول عن تحديد: (الإجراءات، التشخيص والتخطيط) لمعالجة الأزمات المحتملة.					
	.2	يتتبع المصرف بتعليمات إدارية واضحة لتحديد إجراءات التعامل مع الأزمات المحتملة.					
	3	لدى المصرف برامج وخطط كافية وجاهزة لإدارة الأزمات.					
	.4	توجد نسخ احتياطية من المعلومات للمحافظة عليها من التلف أو الضياع في حال حدوث الأزمات.					
	.5	تقوم إدارة المصرف بمراجعة وتطوير خطط إدارة الأزمات بشكل مستمر.					

3. احتواء الأزمة:

يتمثل في الجهود المبذولة للحد من تأثيرات الأزمة على المؤسسة أو النظام، والحفاظ على السيطرة والاستقرار. يتطلب هذا الاحتواء توجيه الجهود والموارد للتغلب على أسباب الأزمة والحد من انتشارها وتأثيرات

البيد	ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
احتواء الأزمة	1.	يمتلك المصرف وسائل اتصال فاعلة وحديثة للتعرف على ما يمكن ان تسببه الأزمة.					
	2.	يهتم المصرف بعامل الوقت اثناء التعامل مع الأزمات بدقة وسرعة مناسبة.					
	3.	يتدخل القائمون على نظام ادارة الأزمات في حال حدوثها بسرعة لاحتواء اضرار الأزمة.					
	4.	لدى المصرف مرونة عالية في توزيع المهام والمسؤوليات والصلاحيات على فريق ادارة الأزمات عند حدوث اي ازمة.					
	5.	لدى المصرف كفاءة عالية بعقد اجتماعات فورية لاتخاذ القرارات اللازمة بشأن الأزمة.					

4 . استعادة النشاط والتوازن :

يشير إلى عودة المؤسسة أو النظام إلى وضعه الطبيعي بعد انتهاء الأزمة. يتضمن ذلك استعادة الأداء العادي واستعادة الثقة والاستقرار وإعادة تنظيم العمليات والانتقال إلى وضعية جديدة بناءً على تجارب الأزمة

البعد	ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
استعادة النشاط والتوازن	.1	تتسم خطة إدارة الأزمات بالقدرة على تخطي الأزمات بنجاح.					
	.2	يوفر المصرف الاحتياطات اللازمة للمواقع المختلفة التي تأثرت بالأزمة لمعالجة تأثيرات الأزمة واستعادة النشاط الاعتيادي.					
	3	يقوم المصرف بإجراء دورات توعية لمعالجة الآثار السلبية التي من الممكن أن تحدثها الأزمة.					
	.4	تقوم إدارة المصرف بالتأكد من أن الوحدات المتضررة نتيجة الأزمة استعادت نشاطها وتمارس عملها بشكل طبيعي.					
	.5	تخصص إدارة المصرف دعماً مالياً وحوافزاً لمعاملتها لإجراءات استعادة النشاط في فترة حدوث الأزمة.					

5 . التعلم من الأزمة:

يتمثل في استخلاص الدروس والخبرات من تجربة الأزمة، وتحديد النقاط القوية والضعف وتحسين الإجراءات والسياسات للتعامل مع الأزمات المستقبلية بشكل أفضل. تعتبر التعلم من الأزمة جزءاً أساسياً من عملية الابتكار وتطوير الأداء في المؤسسة أو النظام

البيد	ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التعلم من الأزمة	.1	يستخلص المصرف الدروس والعبر من الأزمات التي واجهها سابقاً.					
	.2	يؤخذ بعين الاعتبار جميع التوصيات والحلول المقترحة لحل الأزمات السابقة.					
	3	يقوم المصرف بمقارنة قرارات التعامل مع الأزمات بمصارف أخرى.					
	.4	يقوم المصرف بمقارنة خطط الأزمات المشابهة في المصارف الأخرى.					
	.5	يقوم المصرف بدمج الدروس المستفادة من الثغرات في الخطط السابقة في خطط إدارة الأزمات المستقبلية.					

في حالة لديك أي معلومات تفيد في هذه الدراسة يرجى ذكرها:

شكراً على حسن التعاون

ملحق رقم (2) الهيكل التنظيمي لمصرف الجمهورية

مجلس الإدارة

- 1- رئيس مجلس الإدارة: يتولى رئاسة المجلس ويشرف على إدارة المصرف.
- 2- أعضاء مجلس الإدارة: يمثلون مختلف القطاعات والخبرات، ويتولون اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

الإدارة العليا

- 1- المدير العام: يتولى إدارة المصرف يوميًا وينفذ السياسات والقرارات التي يحددها مجلس الإدارة.
- 2- نواب المدير العام: يساعدون المدير العام في إدارة المصرف ويتولون مسؤوليات محددة.

الإدارات الرئيسية

- 1- إدارة العمليات المصرفية: تتولى إدارة العمليات اليومية للمصرف، بما في ذلك إدارة الحسابات والودائع والقروض.
- 2- إدارة الاستثمار: تتولى إدارة استثمارات المصرف، بما في ذلك الاستثمارات في الأسهم والسندات والعقارات.
- 3- إدارة المخاطر: تتولى تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي قد تواجه المصرف.
- 4- إدارة الامتثال: تتولى ضمان امتثال المصرف للقوانين واللوائح والسياسات الداخلية.
- 5- إدارة تكنولوجيا المعلومات: تتولى إدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات وتطويرها لتلبية احتياجات المصرف.

الإدارات الداعمة

- 1- إدارة الموارد البشرية: تتولى إدارة الموارد البشرية للمصرف، بما في ذلك التوظيف والتدريب والتطوير.
- 2- إدارة الشؤون المالية: تتولى إدارة الشؤون المالية للمصرف، بما في ذلك المحاسبة والميزانية.
- 3- إدارة الاتصالات: تتولى إدارة الاتصالات الداخلية والخارجية للمصرف.
- 4- إدارة التدقيق الداخلي: تتولى تقييم فعالية الرقابة الداخلية والامتثال للسياسات والإجراءات.
- 5- إدارة العلاقات العامة: تتولى إدارة العلاقات مع العملاء والشركاء والجمهور.
- 6- إدارة التخطيط الاستراتيجي: تتولى تطوير وتنفيذ الخطط الاستراتيجية للمصرف.

الفروع والمناطق

- 1- الفروع: تقدم خدمات مصرفية متنوعة للعملاء في مختلف المناطق.
- 2- المناطق: تتولى إدارة الفروع في منطقة معينة وتقديم الدعم لهم.

الوحدات الخاصة

- 1- وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: تتولى مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وضمان امتثال المصرف للقوانين واللوائح ذات الصلة.
- 2- وحدة إدارة المشاريع: تتولى إدارة المشاريع الخاصة بالمصرف وضمان تنفيذها بشكل فعال.

الدورات التدريبية

- 1- برامج التدريب والتطوير: تقدم دورات تدريبية وبرامج تطويرية للموظفين لتحسين مهاراتهم وزيادة كفاءتهم.
- 2- استخدام التكنولوجيا الحديثة: يستخدم المصرف التكنولوجيا الحديثة لتحسين الخدمات والعمليات.
- 3- الابتكار والتحسين المستمر: يشجع المصرف الابتكار والتحسين المستمر في جميع المجالات.
- 4- الشفافية: يلتزم المصرف بالشفافية في جميع معاملاته وعملياته.
- 5- المساءلة: يلتزم المصرف بالمساءلة عن جميع أعماله وقراراته.

هذا الهيكل التنظيمي يضمن أن مصرف الجمهورية يعمل بكفاءة وفعالية، وأن جميع الإدارات تعمل معًا لتحقيق أهداف

المصرف. (1)

ملحق رقم (3) الهيكل التنظيمي للمصرف التجاري الوطني

يتضمن عدة إدارات ودوائر تعمل معاً لضمان سير العمل بشكل فعال وتحقيق أهداف المصرف. إليك نظرة عامة على

الهيكل التنظيمي . (1)

1- الإدارة العليا:

تتولى وضع السياسات والاستراتيجيات العامة للمصرف وتوجيه الإدارات المختلفة.

2- الإدارة التنفيذية:

تتولى تنفيذ السياسات والاستراتيجيات التي وضعتها الإدارة العليا والإشراف على العمليات اليومية للمصرف.

3- إدارة الفروع:

تتولى إدارة الفروع المنتشرة في ليبيا وتقديم الخدمات المصرفية للعملاء.

4- إدارة الخدمات المصرفية:

تتولى تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة للعملاء، بما في ذلك القروض والودائع والبطاقات الائتمانية.

أ - إدارة التمويل: تتولى إدارة الموارد المالية للمصرف وتوفير التمويل اللازم للعملاء.

ب - إدارة المخاطر: تتولى تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي قد تواجه المصرف.

ج- إدارة التدقيق الداخلي: تتولى تقييم فعالية الرقابة الداخلية والامتثال للسياسات والإجراءات.

د- إدارة تكنولوجيا المعلومات: تتولى إدارة وتطوير الأنظمة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

هـ- إدارة الموارد البشرية: تتولى إدارة شؤون الموظفين وتوفير التدريب والتطوير اللازمين.

معلومات إضافية

1- تأسس المصرف التجاري الوطني في عام 1970 كشركة ليبية مساهمة.

2- رأس المال التأسيسي: 500 مليون دينار ليبي.

3- ملكية مصرف ليبيا المركزي: 74.21%.

4- عدد الفروع: 69 فرعاً منتشرة في ليبيا.

5- عدد الموظفين: يزيد عن 3000 موظف.

6- قيمة الأصول: 22.5 مليار دينار ليبي.

1 . الموقع الإلكتروني للمصرف

ملحق رقم (4) الهيكل التنظيمي لمصرف الصناري

يشمل عدة إدارات ودوائر تعمل معاً لضمان سير العمل بشكل فعال وتحقيق أهداف المصرف. إليك نظرة عامة على الهيكل التنظيمي: (1)

- 1- الإدارة العليا: تتولى وضع السياسات والاستراتيجيات العامة للمصرف وتوجيه الإدارات المختلفة.
 - 2- الإدارة التنفيذية: تتولى تنفيذ السياسات والاستراتيجيات التي وضعتها الإدارة العليا والإشراف على العمليات اليومية
 - 3- إدارة الفروع: تتولى إدارة الفروع المنتشرة وتقديم الخدمات المصرفية للعملاء.
 - 4- إدارة الخدمات المصرفية: تتولى تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة للعملاء، بما في ذلك القروض والودائع والبطاقات الائتمانية.
 - 5- إدارة التمويل: تتولى إدارة الموارد المالية للمصرف وتوفير التمويل اللازم للعملاء.
 - 6- إدارة المخاطر: تتولى تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي قد تواجه المصرف.
 - 7- إدارة التدقيق الداخلي: تتولى تقييم فعالية الرقابة الداخلية والامتثال للسياسات والإجراءات.
 - 8- إدارة تكنولوجيا المعلومات: تتولى إدارة وتطوير الأنظمة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
 - 9- إدارة الموارد البشرية: تتولى إدارة شؤون الموظفين وتوفير التدريب والتطوير اللازمين.
- إدارات أخرى
- 10- إدارة العلاقات العامة: تتولى إدارة العلاقات مع العملاء والشركاء والجمهور.
 - 11- إدارة التخطيط الاستراتيجي: تتولى تطوير وتنفيذ الخطط الاستراتيجية للمصرف.
 - 12- إدارة الامتثال: تتولى ضمان امتثال المصرف للقوانين واللوائح المصرفية.

ملحق رقم (5) الهيكل التنظيمي لمصرف الوحدة

- 1 - مجلس الإدارة: يتولى وضع السياسات والاستراتيجيات العامة للمصرف وتوجيه الإدارات المختلفة.
- 2- الإدارة التنفيذية: تتولى تنفيذ السياسات والاستراتيجيات التي وضعتها الإدارة العليا والإشراف على العمليات اليومية للمصرف.
- الإدارات الرئيسية- إدارة الفروع: تتولى إدارة الفروع المنتشرة وتقديم الخدمات المصرفية للعملاء.
- 3- إدارة الخدمات المصرفية: تتولى تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة للعملاء، بما في ذلك القروض والودائع والبطاقات الائتمانية.
- 4- إدارة التمويل: تتولى إدارة الموارد المالية للمصرف وتوفير التمويل اللازم للعملاء.
- 5- إدارة المخاطر: تتولى تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي قد تواجه المصرف.
- 6- إدارة التدقيق الداخلي: تتولى تقييم فعالية الرقابة الداخلية والامتثال للسياسات والإجراءات.

الإدارات الداعمة

- 1- إدارة الموارد البشرية: تتولى إدارة شؤون الموظفين وتوفير التدريب والتطوير اللازمين.
- 2- إدارة تكنولوجيا المعلومات: تتولى إدارة وتطوير الأنظمة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
- 3- إدارة العلاقات العامة: تتولى إدارة العلاقات مع العملاء والشركاء والجمهور.

الوحدات الخاصة

- 1- وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: تتولى مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وضمان امتثال المصرف للقوانين واللوائح ذات الصلة.
 - 2- وحدة إدارة المشاريع: تتولى إدارة المشاريع الخاصة بالمصرف وضمان تنفيذها بشكل فعال.
 - 3- الفروع والمناطق - الفروع: تقدم خدمات مصرفية متنوعة للعملاء في مختلف المناطق.
 - 3- المناطق: تتولى إدارة الفروع في منطقة معينة وتقديم الدعم لهم.
- الهيكل التنظيمي لمصرف الوحدة يضمن أن المصرف يعمل بكفاءة وفعالية، وأن جميع الإدارات تعمل معاً لتحقيق أهداف المصرف.

المتمثل في الإدارات والانقسام في المصارف التجارية الليبية العامة بالمنطقة الغربية)

مصرف الجمهورية - المصرف التجاري الوطني - مصرف الصحاري - مصرف الوحدة)

تمهيد : (1)

المصارف التجارية العامة في ليبيا تلعب دورًا هامًا في الاقتصاد الليبي، حيث تقدم خدمات مصرفية متنوعة للمواطنين والشركات وتأسست المصارف التجارية في ليبيا في النصف الثاني من القرن العشرين، حيث كانت تلعب دورًا هامًا في دعم الاقتصاد الليبي. مع مرور الوقت، تطورت المصارف التجارية في ليبيا لتصبح أكثر تطورًا وتقدمًا.

وتقدم المصارف التجارية العامة في ليبيا تقدم خدمات مصرفية متنوعة، مثل:

1. الحسابات الجارية: تقدم المصارف التجارية في ليبيا خدمات الحسابات الجارية للمواطنين والشركات.

2. حسابات التوفير: تقدم المصارف التجارية في ليبيا خدمات حسابات التوفير للمواطنين.

3. القروض: تقدم المصارف التجارية في ليبيا قروضًا للمواطنين والشركات.

4. الخدمات المصرفية الإلكترونية: تقدم المصارف التجارية في ليبيا خدمات مصرفية إلكترونية، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول.

اهمية المصارف التجارية

المصارف التجارية العامة في ليبيا تلعب دورًا هامًا في دعم الاقتصاد الليبي حيث تساهم في:

1. تعزيز الاستثمار: تعزز المصارف التجارية في ليبيا الاستثمار في مختلف القطاعات الاقتصادية.

1. الباحث

2. دعم الشركات: تقدم المصارف التجارية في ليبيا خدمات مصرفية متنوعة للشركات، مما يساهم في دعم نموها وتطورها.

3. تقديم الخدمات المصرفية: تقدم المصارف التجارية في ليبيا خدمات مصرفية متنوعة للمواطنين، مما يساهم في تحسين مستوى معيشتهم.

اهم التحديات التي تواجه المصارف التجارية العامة في ليبيا

1. التحديات الاقتصادية: تواجه المصارف التجارية في ليبيا تحديات اقتصادية، مثل التضخم وتقلبات أسعار الصرف.

2. التحديات الأمنية: تواجه المصارف التجارية في ليبيا تحديات أمنية، مثل المخاطر الأمنية والتهديدات الإرهابية.

3. التحديات التكنولوجية: تواجه المصارف التجارية في ليبيا تحديات تكنولوجية، مثل تحديث الأنظمة المصرفية وتأمين البيانات.

تتكون الإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة في ليبيا من عدة إدارات، وهي:

وتتكون المصارف التجارية العامة في ليبيا من الإدارات التالية

1. إدارة العلاقات المصرفية ومن أهم مهامها

أ - تتولى تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.

ب - تتعامل مع العملاء لتقديم الخدمات المصرفية المختلفة.

2. إدارة الائتمان ومن أهم مهامها

أ - تتولى تقييم طلبات الائتمان وتحديد المخاطر الائتمانية.

أ - تقوم بتحليل البيانات المالية للعملاء لتحديد قدرتهم على السداد.

3. إدارة الاستثمار ومن أهم مهامها

أ - تتولى إدارة استثمارات المصرف.

ب - تقوم بتحليل الفرص الاستثمارية وتقديم التوصيات.

4. إدارة الخزنة ومن أهم مهامها

أ - تتولى إدارة السيولة النقدية للمصرف.

ب - تقوم بإدارة النقدية والاستثمارات قصيرة الأجل.

5. إدارة العمليات ومن أهم مهامها

أ - تتولى إدارة العمليات المصرفية اليومية.

ب - تقوم بتنفيذ المعاملات المصرفية وتسوية الحسابات.

6. إدارة المخاطر ومن أهم مهامها

أ - تتولى تحديد وتقييم المخاطر التي قد تواجه المصرف.

ب - تقوم بتقديم التوصيات لإدارة المخاطر.

7. إدارة تكنولوجيا المعلومات ومن أهم مهامها

أ - تتولى إدارة الأنظمة التكنولوجية للمصرف.

ب - تقوم بتقديم الدعم الفني وضمان أمن البيانات.

8 . إدارة الامتثال ومن أهم مهامها

أ - تتولى ضمان امتثال المصرف للقوانين واللوائح.

ب - تقوم بمراقبة العمليات المصرفية لضمان الامتثال.

ملحق رقم (7) الهيكل التنظيمي للمصارف التجارية العامة في ليبيا يتكون من عدة مستويات إدارية، وهي:

مجلس الإدارة

- 1- يتولى إدارة المصرف وتحديد السياسات العامة.
- 2- يضم أعضاء من ذوي الخبرة والكفاءة في المجال المصرفي.

الإدارة العليا

- 1- تتولى إدارة المصرف يوميًا وتنفيذ السياسات التي يحددها مجلس الإدارة.
- 2- تضم الرئيس التنفيذي ونواب الرئيس التنفيذي.

الإدارات الرئيسية

- 1- إدارة العلاقات المصرفية: تتولى تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.
- 2- إدارة الائتمان: تتولى تقييم طلبات الائتمان وتحديد المخاطر الائتمانية.
- 3- إدارة الاستثمار: تتولى إدارة استثمارات المصرف.
- 4- إدارة الخزانة: تتولى إدارة السيولة النقدية للمصرف.

الأقسام الفرعية

- 1- قسم الحسابات الجارية: يتولى إدارة الحسابات الجارية للعملاء.
- 2- قسم حسابات التوفير: يتولى إدارة حسابات التوفير للعملاء.
- 3- قسم القروض: يتولى إدارة القروض للعملاء.

مزايا الهيكل التنظيمي

1. التنظيم: الهيكل التنظيمي للمصارف التجارية العامة في ليبيا يوفر تنظيمًا واضحًا ويسهل تحديد المسؤوليات.
2. المرونة: الهيكل التنظيمي يسمح بمرونة أكبر في العمل وتحقيق الأهداف.
3. التواصل: الهيكل التنظيمي يعزز التواصل بين الإدارات والأقسام المختلفة.

تحديات الهيكل التنظيمي

1. التوازن: يجب تحقيق توازن بين الإدارات والأقسام المختلفة في الهيكل التنظيمي.

2. التدريب: يجب تقديم التدريب اللازم للموظفين لضمان فهمهم للهيكل التنظيمي.

3. التقييم: يجب تقييم الهيكل التنظيمي دوريًا لضمان فعاليته.

ومن خلال مما سبق تم توزيع صحيفة الاستبانة على الإدارات التي تستخدم التقنية والتكنولوجيا وتعالج المخاطر والازمات التي تحاول حل المشاكل والصعوبات ووضع الحلول المناسبة بواسطة ادارة الازمات و باستخدام تقنية المعلومات ومن اهمها

1. مجلس الإدارة

أ - يتولى إدارة المصرف وتحديد السياسات العامة.

ب - يضم أعضاء من ذوي الخبرة والكفاءة في المجال المصرفي.

2. الإدارة العليا

أ - تتولى إدارة المصرف يوميًا وتنفيذ السياسات التي يحددها مجلس الإدارة.

ب - تضم الرئيس التنفيذي ونواب الرئيس التنفيذي.

3. إدارة المخاطر

أ - تتولى تحديد وتقييم المخاطر التي قد تواجه المصرف.

ب - تقوم بتقديم التوصيات لإدارة المخاطر.

4. إدارة الخزنة

أ - تتولى إدارة السيولة النقدية للمصرف.

ب - تقوم بإدارة النقدية والاستثمارات قصيرة الأجل.

5. إدارة تكنولوجيا المعلومات

أ - تتولى إدارة الأنظمة التكنولوجية للمصرف.

ب - تقوم بتقديم الدعم الفني وضمان أمن البيانات.

6. إدارة الائتمان

أ - تتولى تقييم طلبات الائتمان وتحديد المخاطر الائتمانية.

ب - تقوم بتحليل البيانات المالية للعملاء لتحديد قدرتهم على السداد.

7- قسم الحسابات الجارية: يتولى إدارة الحسابات الجارية للعملاء.

8- قسم حسابات التوفير: يتولى إدارة حسابات التوفير للعملاء.

9- إدارة الخزنة: تتولى إدارة السيولة النقدية للمصرف.

ملحق رقم (8) قائمة بأسماء الاساتذة المحكمين لاستمارة الاستبيان

في إطار إعداد أطروحة الدكتوراه الموسومة بـ "أثر تطبيق تقنية المعلومات على إدارة الأزمات في ليبيا"، تم إعداد هذا الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحقيق أهداف الدراسة. ونظرًا لأهمية دقة وجودة الأداة البحثية، تم عرض الاستبيان على نخبة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجالات الإدارة، وتقنية المعلومات، والبحث العلمي، وذلك بهدف تقويمه من حيث الصياغة، والوضوح، والملاءمة لأهداف الدراسة

وُعرب عن خالص الشكر والتقدير للسادة المحكمين على وقتهم وجهودهم القيمة في تقديم الملاحظات والتوجيهات التي ساهمت في تحسين جودة الاستبيان، وتعزيز مصداقية البحث وموثوقيته.

ت	الاسم	الدرجة العلمية	التخصص	الجامعة
1	أ.د. صالح سالم غنايم	استاذ	ادارة	الزيتونة
2	أ.د. ابو عجيله علي ميرة	استاذ	ادارة	الاكاديمية الليبية
3	أ.د. محمد ساسي كردمين	استاذ	ادارة	الزاوية
4	د. جمال محمد اندير	استاذ مشارك	احصاء	طرابلس
5	د. اسامة الطاهر دية	استاذ مشارك	ادارة	الزاوية

الاستمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها

مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	نسبة العينة التي مجتمع الدراسة %	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المتحصل عليها	نسبة الاستمارات المتحصل عليها التي العينة %	الفاقد	نسبة الفاقد التي العينة %	نسبة الفاقد التي مجتمع الدراسة
2020	340	%16.83	340	300	%88.24	40	%11.76	%1.98