



أثر نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات

دراسة ميدانية على الإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي

د. بشير محمد العبار

أستاذ مشارك بقسم الإدارة العامة / كلية الاقتصاد / جامعة بنغازي



<https://www.doi.org/10.58987/dujhss.v1i2.04>

تاريخ الاستلام: 2023/02/13 ؛ تاريخ القبول: 2023/04/27 ؛ تاريخ النشر: 2023/09/01

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة أتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم استمارة الاستبيان كأداة رئيسية في تجميع البيانات. تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري الإدارات العليا والوسطى والبالغ قوامه (80) مديراً، وقد استخدمت الدراسة أسلوب الحصر الشامل في هذا الصدد، كما استخدمت برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في تحليل البيانات. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها: أن مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية ودرجة ممارسة إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي قد كانا مرتفعين، وكذلك وجود أثر قوي لممارسة نظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة (الموارد البشرية، وقواعد البيانات والشبكات والأجهزة) على إدارة الأزمات؛ وكذلك وجود أثر موجب قوي لكل بُعد من أبعاد نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات، كما قدمت الدراسة عدة توصيات التي يؤمل أن تسهم في تعزيز أثر نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية ، إدارة الأزمات ، المصارف التجارية العامة، مدينة بنغازي.

Abstract

The study aimed to identify the impact of management information systems on crisis management in the main administrations of public commercial banks and their branches in Benghazi. To achieve the objectives of the study, the researcher followed the descriptive analytical approach, and used the questionnaire form as a main tool in data collection. The study population consisted of all managers of senior and middle departments, which consisted of (80) managers. The study used the comprehensive inventory method in this regard, and the statistical package (SPSS) program was used to analyze the data. The study reached a number of results,



most notably: that the level of practice of administrative information systems and the degree of practice of crisis management in the main administrations of public commercial banks and their branches in Benghazi were high, as well as the presence of a strong impact of the practice of management information systems in all its dimensions combined (Human resources, databases, networks and devices) on crisis management, also the existence of a strong positive impact for each dimension of administrative information systems on crisis management. The study also presented several recommendations that hopefully contribute to enhancing the impact of management information systems on crisis management in the main administrations of public commercial banks and its branches in Benghazi.

Keywords: Management information systems , Crisis management , Public commercial Banks, Benghazi.

1. المقدمة (Introduction) :

تُعد المعلومات اليوم مورداً مهما ورئيساً من الموارد المنظمة، كونها تمثل عاملاً أساسياً لفاعليتها في ظل عالم يتميز بدرجة عالية من التعقيد والتغير، نتيجة التطورات التكنولوجية المتسارعة، بالإضافة إلى ما أفرزتها التحديات العالمية المصاحبة للانفتاح من أزمات، قد أسهم التطور الهائل الذي حصل في نظم المعلومات إلى وجود حاجة لنوع متخصص من هذه النظم يعنى بالعمليات الإدارية تعتمد عليها الإدارة عند إدارة الأزمات التي تواجهها، الأمر الذي يجعل من أدارها للآزمات أكثر كفاءة في تحقيق الأهداف بأقل التكاليف وبأفضل الطرائق (خليل، 2019).

كما الآزمات التي تعجز المنظمات بأساليبها النمطية التقليدية عن أدارتها أو التغلب عليها، سوف تبحث عن أساليب إدارية معاصرة لمواجهةها، ومن بين أهم هذه الأساليب نظم المعلومات الإدارية تمثل نظم عنصراً وركناً أساسياً في تعزيز فاعلية عملية إدارة الآزمات. كما أن التحدي الحالي الذي يواجه الإدارة هو في كيفية استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى إدارة الآزمات بالمنظمات.

2. الدراسات السابقة (Literature Review): تمكن الباحث من الاطلاع على العديد من الدراسات - المحلية والعربية والأجنبية المتعلقة - ذات الصلة الوثيقة بمتغيري الدراسة: نظم المعلومات الإدارية، وإدارة الآزمات، وسيتم سرد هذه الدراسات حسب متغيري، وحسب والتسلسل الزمني لتاريخ نشرها من الأقدم إلى الأحدث، وذلك كما يلي :



1.2 الدراسات التي تناولت المتغير المستقل : نظم المعلومات الإدارية

دراسة المغربي (2011): بعنوان واقع تطبيق المعلومات الإدارية بالمنظمات الفندقية الليبية وتوصلت الدراسة إلى أن (67%) من مجتمع الدراسة ممن يشغلون وظائف إدارية بالفندق يحملون شهادات عليا وجامعية ودبلوم عالي، وأن نسبة قليلة منهم يحملون مؤهلات دون ذلك، وايضاً ضعف بالدورات التدريبية في مجال المعلومات، بالإضافة وجود وحدات للمعلومات داخل غالبية المنظمات الفندقية، إلا أن الاستفادة منها ضعيفة ولا ترتقي إلى المستوى المطلوب.

دراسة Altaany (2013): تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء في بلديات شمال الأردن، تكونت عينة الدراسة من (100) موظف في بلديات شمال الأردن أظهرت الدراسة ان هناك أثر موجب ذو دلالة احصائية بين نظام معالجة المعاملات والإدارة ونظم المعلومات وأنظمة دعم القرار وتحسين أداء البلديات في شمال الأردن. خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي من شأنها تطوير وتحسين أنظمة الأداء والدعم في بلديات شمال الأردن.

دراسة مرغني (2014): بعنوان نظم المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات دراسة حالة مؤسسة الاتصالات بالجزائر - الوادي وهدفت هذه الدراسة إلى توضيح مدى أهمية نظم المعلومات و الوقوف على العلاقة التي تربطها بوظائف الإدارة ، توصلت الدراسة إلى ان نظم المعلومات المعمول بها في مؤسسة الاتصال بالجزائر بالوادي لها اهمية كبيرة في التوصل الى القرارات الصائبة حيث هي التي تزود متخذ القرار بالمؤشرات الصحيحة و باقل تكلفة للوصول إلى الأهداف الموضوعة.

دراسة المسماري (2016): بعنوان نظم المعلومات الإدارية في زيادة فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية هدفت هذه دراسة إلي التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في زيادة فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية في مركز بنغازي الطبي، وتوصلت إلي إن العاملين بمركز بنغازي الطبي موافقون على دور المعلومات في اتخاذ القرارات، وأيضاً إلى أهمية أمن ورقابة المعلومات، وقد أوصت الدراسة بأجراء دراسة مستقبلية يتم فيها المقارنة بين أكثر من مؤسسة بخصوص دور نظم المعلومات الإدارية في زيادة فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية.



دراسة محمد ، وآخرون (2021) : وهي بعنوان "دور نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية " : هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية في المعاهد العليا العامة بمدينة اجدابيا ، وتوصلت إلى : وجود علاقة بين نظم المعلومات الإدارية بأبعادها ؛ (مساندة واهتمام الإدارة العليا ، وتنظيمية ، ومادية ، وبرمجية ، وبشرية) جودة القرارات الإدارية وبينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس ، و وكل من نظم المعلومات الإدارية ، وجودة القرارات .

2.2 الدراسات التي تناولت المتغير التابع : إدارة الأزمات

دراسة الأمير (2013): : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأزمة في شركات القطاع العام في مجال انتاج البترول والغاز الطبيعي في مصر ، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ، أن خطط إدارة الأزمة في شركات القطاع البترولي ما هي إلا نوع من أنواع إجراءات السلامة والصحة المهنية وحماية البيئة ، وليست إدارة للأزمة، وقد أوصت الدراسة ، بضرورة نشر الوعي بأهمية إدارة الأزمات لدى مديري الإدارة العليا بالشركات قيد الدراسة.

دراسة مختار، وبو خطوة (2015) : تتحري هذه الدراسة عن واقع إدارة الأزمات بجامعة عمر المختار فرع درنة ، و توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها؛ إن ثقافة إدارة الأزمات لدى متخذي القرار قد حظيت بمستوى مرتفع ، وان المؤسسة محل الدراسة تمر بمرحلة نضج الأزمة ، كما أظهرت الدراسة أن مؤسسات التعليم العالي تتأثر بالأزمات التي تعصف بالبلاد.

دراسة Bebo (2015) : بعنوان " تقييم إداء الأزمات لدى البنك المركزي الأوروبي وإمكانية حل الأزمات . توصلت الى جملة نتائج منها ؛ أن البنك المركزي الأوروبي قد يبرز بشكل إيجابي عند مقارنته بسلطات منطقة اليورو المهمة الأخرى أو السلطات الوطنية المشاركة في إدارة أزمة اليورو.، توصلت الدراسة أيضاً إلى ؛ أن التوقعات المتعلقة بمبادرات السياسة الأخيرة للبنك المركزي الأوروبي قد تكون مفرطة في التفاؤل، وأن المقترحات التي تظهر البنك المركزي الأوروبي كمنقذ لليورو إلا من خلال ادارة الازمات ولاسيما السياسة المالية على وجه التحديد،

دراسة Gorman (2015) : حيث سعت هذه الدراسة إلى تطوير خطة اتصال مخصصة للأزمات تستند في أساسها على نظرية تعرف بـ (situational crisis communication theory (SCCT) نظرية اتصال



الأزمات الظرفية)، لمنظمة غير ربحية تُسمى بـ (XYZ) تعمل بولاية واشنطن في أقصى شمال غرب الولايات المتحدة الأمريكية، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن فاعلية خطة إدارة الأزمات يعتمد إلى حد كبير على شفافية المنظمة ونزاهتها فيما يتعلق بالحقائق المحيطة بالأزمة ، كما أوصت الدراسة بضرورة مراجعة خطة الاتصال وتحديثها بشكل روتيني جنباً إلى جنب مع خطة استمرارية العمل في المنظمة.

دراسة: Dragan (2019) : والتي ركزت على تقييم فعالية نظام الاستجابة للأزمات ، وقد خلصت الدراسة وجود علاقة طردية بين استخدام التقنية المتطورة في الاتصالات وفاعلية إدارة الأزمات ، وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات حول قدرة المؤسسات العامة على التعامل مع الأزمات، وكذلك ضرورة رفع مستوى الوعي بأهمية إدارة الأزمات لدى المدراء والتحديات التي قد تواجههم.

دراسة قريه و الفيض (2020) : هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات بجامعة سبها في ليبيا ، وقد بينت نتائج الدراسة ، أن مستوى ممارسة عمليات إدارة الأزمة جاء بمستوى منخفض ، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص ممارسات إدارة الأزمة بالجامعة تُعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة)، وقد أوصت الدراسة بأهمية تشكيل لجنة دائمة لإدارة الأزمة بالجامعة .

دراسة (الساکتة، 2020): وهي بعنوان "واقع إدارة أزمة جائحة كورونا في الجامعات الليبية ". خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها : واقع الدور الذي تقوم به الجامعات الليبية في إدارة أزمة كورونا لم يكن عند المستوى المطلوب، عدم وجود وعي كافٍ بأهمية وحدة إدارة الأزمات لدى إدارات الجامعات العامة، غياب استراتيجية مدروسة وفاعله لحماية فرص التعليم في ظل أزمة كورونا، لا يوجد ضمن الهيكل الإداري في الجامعات الليبية حتى الآن وحدة لإدارة الأزمات. توصلت الدراسة الى جملة من التوصيات أبرزها ؛ إنشاء وحدات لإدارة الأزمات في الجامعات الليبية لضمان فاعلية خطط الطوارئ لمواجهة جائحة كورونا.

دراسة (الهاجري، 2020): بعنوان " واقع إدارة الأزمات بمدارس المرحلة المتوسطة " هدفت إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات بمدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة الفرونية بدولة الكويت من وجهة نظر المعلمين العاملين بها من الجنسين، خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها : ضعف إعلان المدرسة عن أسباب الأزمات وأهم الدروس المستفادة بعد كل أزمة تمر بها، عدم التكيف السريع بعد الأزمة ، وقلة عقد



برامج للتدريب على كيفية الاتصال بالجهات المختصة وتوصلت الدراسة الى جملة من التوصيات أبرزها ؛ الاهتمام بنشر ثقافة إدارة الأزمات المدرسية بين عن طريق الندوات والمؤتمرات وورش العمل.

في ضوء ما سبق ، يمكن القول أن الاطلاع على الدراسات السابقة ، قد ساهم في تحديد متغيري الدراسة ، المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإدارية بأبعادها ؛ الموارد البشرية و قواعد البيانات و الشبكات والأجهزة ، والمتغير التابع وهو إدارة الأزمات بشكل واضح وجلي ، وكذلك في صياغة مشكلته الدراسة وسؤالها الرئيسي وتساؤلاتها وأهدافها بشكل محدد ، كما ساعد في تصميم أداة الدراسة من حيث ، تحديد أبعاد وفقرات المتغير المستقل ، وصياغة فقرات المتغير التابع بشكل دقيق ، والمساهمة في تفسير ومقارنة نتائج الدراسة الحالية.

وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة - التي أنجزت في البيئة الليبية العربية والأجنبية - بشكل عام ، من حيث الاطار الزمني فقد أجريت الدراسات السابقة خلال الأعوام من (من عام 2011- إلى عام 2021) ، بينما أجريت هذه الدراسة خلال عامي (2022 و 2023) ، كما تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث المتغيرات المدروسة ، فمعظم الدراسات السابقة تناولت بالدراسة ، أما متغير أو بُعد واحد من متغيري ؛ نظم المعلومات الإدارية و إدارة الأزمات ، أما بدراسة واقعها أو تأثيرها في متغيرات و أبعاد أخرى غير التي تطرقت اليها الدراسة الحالية لذا فان ما يميز الدراسة الحالية عن غيرها هو اختبارها لأثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها ؛ الموارد البشرية و قواعد البيانات و الشبكات و الأجهزة ، على إدارة الأزمات .

كما تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة التي- أنجزت في البيئة الليبية - بشكل خاص في مجال التطبيق ، فالدراسات الليبية قد أجريت وطبقت علي المنظمات العامة الليبية العاملة في القطاعات التالية : كدراسة (المسماري ، 2016) التي طبقت في مركز بنغازي الطبي ، دراسة قريه و الفيض (2020)، التي أجريت على جامعة سبها في ليبيا ، ودراسة (الساكتة، 2020): والتي طبقت على الجامعات العامة الليبية ، ودراسة محمد ، وآخرون (2021) : والتي أجريت على المعاهد التقنية العليا العامة بمدينة اجدابيا . أما الدراسة الحالية سوف تطبق على بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي .



3. مشكلة الدراسة (Problem of the Research) :

تعمل المصارف التجارية العامة في ليبيا ومن بينها - المصارف التجارية العامة في مدينة بنغازي - في بيئة متغيرة 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 المعاصرة ولم تتمكن أغلبها من إدارة مواردها المالية بكفاءة ، وقد يُعزى السبب في ذلك الى من الأسباب من ابرزها ؛ القصور في استخدام نظم المعلومات الإدارية بفاعلية في تلك المصارف .

حيث أشارت التقارير الرسمية الصادرة عن ديوان المحاسبة الليبي لسنوات (2020، 2021، 2022) وتقارير هيئة الرقابة الإدارية لسنتي (2021، 2022) - والتي تمكن الباحث من الاطلاع عليها - إلى أن المصارف التجارية العامة في ليبيا ، ولاسيما المصارف التجارية العامة في مدينة بنغازي ، تُعاني من مظاهر للازمات المالية وقصور في توظيف نظم المعلومات الإدارية تتجلى ابرز هذه المظاهر في ؛ استمرار بعض المصارف بالعمل بمنظومة فليكس كيوب الإصدار الأول والقديم ، تعقيد سير العمل اليومي في معظم فروع المصرف ، ناهيك عن كثرة توقف شاشات المنظومة وبطنها الشديد ؛ مما يسبب في الازدحام الشديد داخل، الضعف الواضح في منظومة الاتصالات لأغلب الفروع والذي اثر سلباً على أداء المصارف بشكل عام، عدم الاهتمام بالكادر الوظيفي لبعض فروع المصارف التجارية خاصة بما يتعلق بجال نظم المعلومات لمواكبة التقنية الحديثة ؛ عدم تقيد المصارف التجارية بكتاب مصرف ليبيا المركزي إشاري رقم (11)، المؤرخ في 2017\1\17 م، المتضمن ضرورة الالتزام بقواعد عمل منظومة المقاصة الإلكترونية والتي يتم تحصيل الصكوك الإلكترونية من خلالها في مدة لا تتجاوز (24) ساعة، أيضاً ضعف و انقطاع الاتصالات اثر سلباً على منظومة المعلومات المالية الخاصة بالمقاصة الإلكترونية، عدم ربط منظومة الحسابات الجارية بإدارة عمليات المصرف بالمنظومة المالية في بعض المصارف، كذلك افتقار المصرف لنظم معلومات ادارية مساندة للمديرين في اتخاذ القرارات بفاعلية .

كما أن الدراسات الميدانية السابقة - التي أنجزت في البيئة الليبية -، لم تتناول بالدراسة والتحليل اثر نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي .



لذا يُعد لتعرف على اثر نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؛ من بين ابرز الظواهر الإدارية التي تحتاج إلى الدراسة والتحليل.

تأسيسا على ما تقدم فإن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال الرئيسي التالي ؛ هل يوجد أثر لنظم المعلومات الإداري على إدارة الأزمات على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟.

4. أسئلة الدراسة : في ضوء السؤال الرئيسي لمشكلة الدراسة ، أشتق منها الأسئلة الفرعية التالية :
1.4 السؤال الفرعي الأولي: ما مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة ؛ الموارد البشرية وقواعد البيانات والشبكات والأجهزة بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟.
2.4 السؤال الفرعي الثاني: ما درجة ممارسة إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟.

3.4 السؤال الفرعي الثالث : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة ؛ الموارد البشرية وقواعد البيانات و الشبكات والأجهزة ، على إدارة الأزمات على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟ .

4.4 السؤال الفرعي الرابع : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ لُبُعد" الموارد البشرية " على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟ .

5.4 . السؤال الفرعي الخامس : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ لُبُعد" قواعد البيانات " على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟ .

6.4 السؤال الفرعي السادس : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ لُبُعد" الشبكات " على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟

7.4 السؤال الفرعي السابع : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ لُبُعد" الأجهزة" على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟



5. **هدف الدراسة:** تسعى الدراسة إلى التعرف عن اثر نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟ كهدف رئيسي من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

أ. التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة ؛الموارد البشرية وقواعد البيانات والشبكات والأجهزة ، على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي.
ب. قياس أثر بُعد " الموارد البشرية " على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي .
ج. معرفة أثر بُعد " قواعد البيانات على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي .

د. تبين أثر بُعد " الشبكات " على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي .

هـ. تحديد أثر بُعد "الأجهزة " على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي .

ز. تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في تعزيز أثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي.

6. **أهمية الدراسة (Research Importance) :** يمكن تلخيص الأهمية - النظرية والعملية- للدراسة في النقاط التالية :

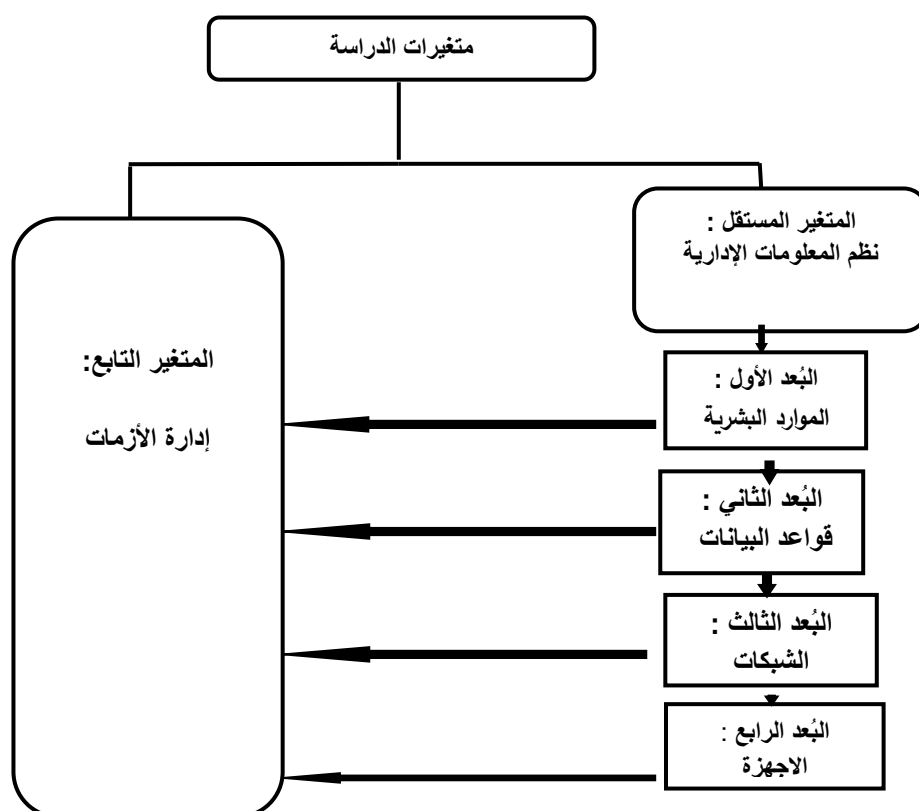
أ - تكمن أهمية هذه الدراسة في الندرة النسبية للبحوث والدراسات التطبيقية التي تدرس اثر نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي.

ب- قد تساعد الدراسة في تعزيز مستوى الإدراك بأهمية لدى مديري الإدارات العليا والوسطى بأثر نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي.
ج- قد تفيد الدراسة صانعي القرار ومتخذي الإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي في معرفة أبعاد نظم المعلومات الإدارية الأكثر والأقل اثراً على إدارة الأزمات .



د- من المؤمل أن تكون نتائج وتوصيات الدراسة مدخلاً للعديد من الدراسات المستقبلية في ذات المجال.

7. نموذج الدراسة : يمكن إيضاح نموذج الدراسة في الشكل (1)



* المصدر تصميم الباحث بالاستناد الى الدراسات السابقة.

8. مجتمع الدراسة يتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري الإدارات الوسطى والعليا بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ، و البالغ عددهم (80) مديرا - تم تحديد عددهم عن - طريق إدارة الموارد البشرية بالمصارف قيد الدراسة - باعتبارهم من أكثر الفئات بالمصارف ، الذين يتوافر لديهم مستوى مرتفع من المعارف والمهارات الإدارية التي تمكنهم من تطبيق نظم المعلومات الإدارية ، والقدرة على إدارة الأزمات ، بحكم مراكزهم الوظيفية الذي يشغلونها بالمصارف .ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة ، استخدم الباحث أسلوب المسح الشامل لدراسة للوصول إلى نتائج اقرب للواقع واكثر موثوقية .



والجدول (1) يبين عدد مديري الإدارات العليا والوسطى ونسبهم المئوية بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي.

جدول (1) عدد مديري الإدارات العليا والوسطى ونسبهم بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي

م	المصرف	مديري الإدارة العليا	مديري الإدارة الوسطى	العدد	النسبة المئوية
1	مصرف الجمهورية	5	11	16	20%
2	مصرف الصحاري	4	9	13	16.25%
3	المصرف التجاري الوطني	4	15	19	23.75%
4	مصرف الوحدة	7	16	23	28.75%
5	مصرف شمال أفريقيا	3	6	9	11.25%
	الإجمالي	22	58	80	100%

9. حدود الدراسة : يمكن تبين حدود الدراسة ، كما يلي :

أ- الحد الموضوعي : انحصرت الدراسة في معرفة الأثر نظم المعلومات بأبعادها ؛الموارد البشرية وقواعد البيانات والشبكات والأجهزة ، على إدارة الأزمات.

ب- الحد البشري : اقتصرت الدراسة على مديري الإدارات العليا والوسطى .

ج- الحدود المكانية : أجريت الدراسة على الإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي.

د- الحدود الزمنية : جمعت بيانات الدراسة خلال شهري : ديسمبر من عام 2022 ويناير من عام 2023.

10 . مصطلحات الدراسة : استخدمت في تحقيق أغراض الدراسة المصطلحات التالية :

1.10 نظم المعلومات الإدارية : "مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة بعضها مع بعض والتي تعمل علي جمع مختلف البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها على المستخدمين لغرض دعم عملية اتخاذ القرار وتأمين السيطرة على المنظم". ويساهم في أحداث التغيير التنظيمي بالمنظمات (الزعيبي وآخرون ، 2012 : 99).



2.10 الموارد البشرية : هم الأشخاص "الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنيا من يستخدم النظام بشكل يومي ، لاسترجاع البيانات، أو تعديلها، أو حذفها، أو غير ذلك" (قندلجي، 2009: 10).

3.10 قواعد البيانات : هي "مجموعة عناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضية، وتتكون قاعدة البيانات من جدول واحد أو أكثر، مثل سجل الخاص بالموظف الذي يتكون من عدة حقول، مثل: رقم الموظف، واسم الجهاز، ودرجة الموظف، وتاريخ التعيين، والراتب، وبيانات الموظف التي تخزن في جهاز الحاسوب تكون على نحو منظم، حيث يسهل لنا الحاسوب التعامل مع البيانات والبحث ضمن هذه البيانات، والتمكين من الإضافة والتعديل". (قندلجي، 2009: 10).

4.10 الشبكات : عبارة عن "جهاز حاسوب أو مجموعة من الأجهزة متصلة مع بعضها البعض بواسطة أسلاك التوصيل أو الكبلات، ومن الممكن أن تكون متصلة بشكل لاسلكي أيضاً حتى تتبادل البيانات والملفات فيما بينها، وبالطبع ليس شرطاً أن تكون الشبكات مكونة من أجهزة الحاسوب فهي تضم جميع أنواع الأجهزة التي من الممكن أن تتصل بجهاز الحاسوب مثل الطابعات، والهواتف، وكاميرات المراقبة أيضاً" (قندلجي، 2009: 10).

5.10 الأجهزة : هي "الأجهزة التي تستخدم في صناعتها مواد وأدوات إلكترونية حديثة الصنع، وتمتاز بدقتها وسهولة تركيبها وصيانتها؛ حتى تستخدم في أداء وظائف معينة ومميزة ويتم استخدامها لاستنباط نتائج دقيقة ومعينة" (قندلجي، 2009: 10).

6.10 إدارة الأزمات : هي نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات التي تمكن الإدارة من التنبؤ بآماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها ، عن طريق إيجاد التدابير اللازمة للتحكم في الأزمة المتوقعة وتغيير مسارها لصالح المنظمة " (احمد، 2022: 32).

7.10 المصارف التجارية العامة: وهي كيان مالي يعمل بالنقد من خلال نشاطه كوسيط بين أصحاب رؤوس الأموال الذين يسعون للبحث عن مجالات يمكنهم من خلالها استثمار أموالهم، وبين المستثمرين الذين يبحثون عن أموال يمكنهم من خلالها تنفيذ مشروعاتهم الاستثمارية . ومن بين أنشطتها الاقتراض من



المودعين بسعر فائدة معين، وإقراض المقترضين بسعر فائدة أعلى، وجني الفروق بين السعيرين في صورة أرباح لتلك المصارف (مهدي، 2018: 17).

1.1 الإطار النظري للدراسة : لتحقيق أهداف الدراسة سيتم إعطاء نبذة مختصرة عن متغيري الدراسة وهما ، نظم المعلومات الإدارية، وإدارة الأزمات، ويشمل ذلك التطرق إلى مفهوم نظم المعلومات الإدارية وأنواعها ، وأسباب نشوئه بالمنظمات ، فالتعرض لأبعاد نظم المعلومات الإدارية والمتمثلة في ؛ الموارد البشرية ، قواعد البيانات ، الشبكات ، الأجهزة.

1.1.1 نظم المعلومات الإدارية (Management Information System)

1.1.1.1 مفهوم نظم المعلومات الإدارية : تشكل نظم المعلومات الإدارية محور تكامل وتوافق العناصر الأساسية لمنظمة الأعمال، إذا لنظم المعلومات تأثير حيوي في تشكيل بنية التنظيم وفي تأثيره على اختيار نوع الهيكل التنظيمي المناسب لنظام المعلومات (ياسين ، 2010: 54). وقد تناول الكثير من الباحثين موضوع نظم المعلومات الإدارية، سنورد في هذه الجزئية بعضاً من أهم ما تم ذكره من تعريفات في هذا السياق. فقد عرف (13: 2013) Laudon نظم المعلومات الإدارية بأنها "مكونات مجتمعة ومرتبطة مع بعضها البعض لجمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها، لدعم عملية صنع القرار والتنسيق والرقابة، والتحليل على مستوى المنظمة بحيث تصبح واضحة للإدارة، كما تساعد الإداريين والعاملين في تحليل المشاكل، واستيعاب المواضيع الصعبة". وفي السياق نفسه ذكر الزعبي وآخرون (2012: 99) نظم المعلومات الإدارية على أنها "مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة بعضها مع بعض والتي تعمل على جمع مختلف البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها وبحثها وتوزيعها على المستخدمين لغرض دعم عملية اتخاذ القرار وتأمين السيطرة على المنظم". كما وبين العبادي وآخرون (2012: 53) نظم المعلومات الإدارية على أنها "مجموعة من الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع واسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عملية صنع القرار والرقابة داخل المنظمة. وذكر البكري (2010: 14) تعريف نظم المعلومات الإدارية على أنها "عبارة عن كافة الإجراءات التي تقوم بعملية الجمع والاسترجاع والتشغيل والتخزين والتوزيع للمعلومات وذلك بهدف دعم عملية اتخاذ القرارات والرقابة في التنظيم، وبالإضافة الي ما سبق يمكن لها المساعدة في عملية تحليل المشكلات، والعمل على تطوير وخلق المنتجات".



ويرى الباحثان أن نظم المعلومات الإدارية هي "مجموعة من العناصر والأجزاء والإجراءات المترابطة والمتفاعلة مع بعضها البعض، والتي تعمل على تجميع وتصنيف وتميز واسترجاع المعلومات، بهدف دعم عملية اتخاذ القرار المتعلق بأحداث التغيير التنظيمي بالمنظمات .

2.1.11 أنواع نظم المعلومات الإدارية : تعددت أنواع نظم المعلومات بتعدد المجالات التي تطبق فيها، فنظم المعلومات يمكن أن تستخدم كوسيلة لدعم المديرين على توفير ميزة تنافسية، والنظام يجب أن يدعم أهداف المنظمة، معظم المنظمات تكون مهيكلة على شكل خطوط وظيفية ويتم تحديد النظم النموذجية على النحو التالي (الغالي، 2008: 21؛ 2013: 43؛ Laudon & laudon):

- أ. **نظم المعلومات التشغيلية:** وهي عبارة عن نظم المعلومات الأساسية التي تدعم المستويات الإدارية الدنيا، أو ما يطلق عليها بالمستويات الإدارية التشغيلية، وهي عبارة عن أنظمة محوسبة تقوم بعمل التقارير اليومية والروتينية التي تتعلق بسير العمل، ومن أمثلتها أنظمة ادخال أوامر البيع، وعمليات الحجز في الفنادق.
- ب. **نظم المعلومات الإدارية:** وهي عبارة عن نظم المعلومات التي تخدم الإدارة الوسطى في المؤسسة، وتقوم بمد الإدارة الوسطى بتقارير عن مستوى الأداء داخل المؤسسة، وتتميز نظم المعلومات الإدارية بأنها تعد تقارير تخدم عمل الإدارة داخل المؤسسة، بحيث لا تكون موجهة للخارج أو البيئة المحيطة، وتعتمد على التقارير العدة بواسطة نظم المعلومات التشغيلية.
- ج. **نظم دعم القرار:** وهي عبارة عن نظم معلومات تخدم الإدارة الوسطى في عملية صنع القرار التي لا تعتمد على آليات وقواعد معدة سابقاً كمورد داخلي للمعلومات، كما أنها تعتمد على مصادر TPS MIS وتعتمد نظم دعم القرار على معلومات خارجية مثل أسعار المنتجات التي يقدمها المنافسون.
- د. **نظم الدعم التنفيذي:** وهي عبارة عن أنظمة معلومات تقوم بخدمة الإدارة التي تقوم باتخاذ القرارات الاستراتيجية والهامة للمؤسسة، بحيث أنها تساعد على اتخاذ قرارات تحتاج الي الحكمة والتفكير والتحليل العميق، كما أنها تعتمد بشكل أساسي على تحليل العوامل الخارجية المحيطة بالمؤسسة، كقوانين الضرائب والوضع المالي للمنافسين.
- هـ. **النظم الخبيرة:** تستخدم خبرة متخذي القرار في تقديم المشورة والنصح المدراء في اتخاذ القرارات الصعبة.



و. نظم دعم الإدارة التنفيذية: تصمم لدعم الإدارة العليا بالمعلومات والنماذج التحليلية اللازمة لصنع القرارات غير المهيكلة.

3.1.11 أبعاد نظم المعلومات الإدارية: يشتمل نظام المعلومات المعاصر على عدة أبعاد أساسية والتي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة ، وهذه الأبعاد ضرورية وتكمل بعضها البعض ولا يعمل النظام بفعالية بدون أحد هذه الأبعاد ، هي (عاشور ، 2009م:41): الموارد البشرية وقواعد البيانات والشبكات والأجهزة

أ. **الموارد البشرية:** يعتبر المورد البشري أهم مورد في نظم المعلومات، ومن ضمن هؤلاء المورد ما يسمى الاختصاصي وهو الفني المسئول عن تشغيل وإدامة النظام. وكذلك المستخدم النهائي، وهو الشخص الذي يستخدم النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام ويمكن أن يكون محاسب أو بائع أو مهندس أو زبون أو مدير، على أي حال فإن معظم الأفراد هم مستخدمون عدا الاختصاصيون الفنيون الذين يقومون بتشغيل وإدامة النظام، ومنهم محللو النظم ومشغلو النظم (الكردى، 2003).

ب. **قواعد البيانات:** فالبيانات هي حقائق خام أولية والتي يتم تسجيلها بواسطة رموز معنية (كلمات، أحرف، أشكال، أرقام) بحيث يمكن الرجوع إليها في الوقت لاحق وأمثلة على البيانات أسماء مجردة من أي تفسير، أو أرقام مجردة. **إدارة الأزمات (Crisis Management)**

ج. **الشبكات:** وتشمل تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات، مثل الأنترنت والشبكات الخارجية / الإكسترنيت، والتي أصبحت من ضروريات الأعمال حيث تربطهم بالعالم الخارجي وتجعله ضمن المنظومة العالمية (قنديلجي والجنابي، 2005).

د. **الأجهزة:** هي الأجهزة التي تستخدم في صناعتها مواد وأدوات إلكترونية حديثة الصنع، وتمتاز بدقتها وسهولة تركيبها وصيانتها؛ حتى تستخدم في أداء وظائف معينة ومميزة ويتم استخدامها لاستنباط نتائج دقيقة ومعينة (قنديلجي، 2009: 10).

هـ. **البرمجيات:** وتضم كافة التعليمات والتوجيهات التي تلزم لمعالجة البيانات، وتشتمل على مجموعات نظم التشغيل التي توجه المكونات المادية للحواسيب ومنها (برامج النظام مثل نظام التشغيل، البرامج التطبيقية مثل برامج تحليل المبيعات وبرامج معالجة الكلمات).



2.1.1 إدارة الأزمات (Crisis Management)

1.2.11 مفهوم إدارة الأزمات : مفهوم إدارة الأزمات من المفاهيم التي مازالت تحظى باهتمام الباحثين ، حيث تناول البَحّاث مفهوم الأزمات انطلاقًا من منظورين ، أحدهما منظور الحدث من حيث أن الأزمة هي مجموعة أحداث مثيرة ومنبهة ، والآخر هو منظور العملية الذي ركز على تقديم معالجات فكرية معمقة بواسطة معالجة الأسباب والديناميكيات (الحدراوي ، محمد 2013)، حيث عرف (سلمان ، 2013 : 29) إدارة الأزمات بأنها هي محاولات نظامية مستمرة لرسم اتجاهاتها وتهيئة المناخ المناسب في مواجهة الأزمة بالإمدادات الإدارية العلمية الكثيرة والمتنوعة ، بينما عرفها (ماهر ، 2010 : 64) بأنها طريقة للسيطرة على الأزمة إذا تستخدم مجموعة من الأساليب للتغلب على الأزمة واحتواء الظروف المسببة لها، والاستفادة والتعلم من الجوانب الخاصة بالأزمة حتى يمكن تفادي الأزمات المستقبلية ، كما عرفها (حافظ ، 2010 : 198) بأنها منهجية التعامل مع الأزمات في ضوء الاستعدادات والمعرفة والوعي والإدراك والإمكانات المتوفرة والمهارات وأنماط الإدارة السائدة .

2.2.11 عمليات إدارة الأزمات : يشير (بن كردم ، 2005 : 75) لمفهوم عمليات إدارة الأزمات بأنها أسلوب للتعامل مع الأزمة بالعمليات المنهجية العلمية وذلك من خلال :

1. اتخاذ الإجراءات والتدابير الوقائية ، التي تعمل على تلافي حدوث الأزمة والتقليل من آثارها السلبية وتحقيق أكبر قدر من النتائج الإيجابية .
2. التنسيق بين جمهور أعضاء الفريق والهيئات المساندة لإدارة الأزمة ، وترشيد خطوات فريق الأزمات وتزويده بالمعلومات اللازمة لإدارة الأزمة .
3. الإشراف على سير العمل في موقف الأزمة ؛ للتأكد من صحة مسارات وتنفيذ خطط الطوارئ وتشكيل فرق لمواجهة الأزمات حسب طبيعة ونوعية كل أزمة قادرة على التعامل مع الأزمات .
4. تبادل المعلومات والأفكار المتعلقة بالأزمة من خلال توفير نظام اتصال فعال يتكون من الأفراد والتجهيزات اللازمة ، ويمكن من إدارة الأزمة بفاعلية واتخاذ القرار المناسب في موقف الأزمة في ظل ضيق الوقت ، ونقص المعلومات تسارع الأحداث .



5. اعتبار الأزمات فرصاً للتعليم من خلال تقييم موقف الأزمة والإجراءات التي اتخذت في التعامل مع الأزمة ومحاولة تحسينها .

12. الدراسة الميدانية : يتضمن هذا الجانب وصفاً للطريقة و الإجراءات التي اتبعتها الباحثة في إتمام الدراسة، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

1.12 منهج الدراسة (Research Methodology) : أتبع الباحثة في المنهج الوصفي التحليلي الذي يوصف الظاهرة قيد الدراسة عن طريق تجميع البيانات الثانوية والأولية للإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحديد أثر نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي.

2.12 أداة الدراسة (Data collection tools) : استخدمت أستمارة الاستبيان Questionnaire كأداة رئيسية في تجميع البيانات الميدانية بهذه الدراسة ، حيث قام الباحث بتصميم استمارة الاستبيان، استناداً على الدراسات والبحوث السابقة ، وما تم استخلاصه من الأدب الإداري ذو الصلة بموضوع الدراسة ، وقد قسمت استمارة الاستبيان إلى ثلاثة أقسام أساسية، هي:

1.2.12 القسم الأول: الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ، وهي: النوع، المؤهل العلمي ، التخصص العلمي، ، مدة الخدمة.

2.2.12 القسم الثاني: وهو مقياس نظم المعلومات الإدارية ، حيث تم تصميمه بالاستناد الى المقياس الذي استخدمه كل من ؛ Altaany (2013) ومرغني (2014) والمسماري (2016) .

و تكون من (23) فقرة موزعة على نظم المعلومات الإدارية بأبعادها ، وفقاً للتالي ؛ البُعد الأول: وهو الموارد البشرية ، ويتضمن (5) فقرات ، (من الفقرة 1 - إلى 5 الفقرة)، و البُعد الثاني: قواعد البيانات ، ويحتوي على (6) فقرات (من الفقرة 6 - إلى الفقرة 11)، فالبُعد الثالث: الشبكات ، واشتمل على (6) فقرات (من الفقرة 12- إلى الفقرة 17)، أما البُعد الرابع: الأجهزة ويتكون من (6) فقرات (من الفقرة 18- إلى الفقرة 23) .

3.2.12 القسم الثالث : مقياس إدارة الأزمات ، تكون المقياس من (18) فقرة مستمدة من أداة القياس التي أعدها كل من ، مختار ، وبو خطوة (2015) ، واستخدمه الأمير (2013) .



و تجدر الإشارة إلى أن جميع فقرات الاستبيان د صيغت بشكل إيجابي مقاسه حسب مقياس "ليكرت" Lkierl الخماسي ، الأكثر استخداماً وشيوعاً لدى الباحثين والمتدرج من (5) درجات : الدرجة (5) تعني أن المبحوث (موافق تماماً) ، والدرجة (4) تعني انه (موافق) ، والدرجة (3) تعني أن المبحوث (محايد) والدرجة (2) تعني انه (غير موافق) ، والدرجة (1) تعني أن المبحوث (غير موافق تماماً) . ولتسهيل تفسير النتائج ، تم احتساب طول خلايا المقياس ، وذلك بأجراء عملية طرح الحد الأعلى والحد الأدنى (5-1 = 4) ، ثم تقسيمه على الحد الأعلى للمقياس (5) ، وذلك للحصول على طول خلية المقياس (4/5 = 0.8) ، وأضافه ناتج القسمة إلى ادني درجه في المقياس (الواحد الصحيح) بحيث اصبح مدى الدرجة يتراوح ما بين (1 - 1.8) وهكذا لباقي درجات المقياس، كما هو مبين بالجدول (2) .

جدول (2) درجات مقياس ليكرت الخماسي

مستوى اتجاه الإجابة	الوسط الحسابي المرجح
منخفض جداً	1-1.79
منخفض	1.80-2.59
متوسط	2.60-3.39
مرتفع	3.40-4.19
مرتفع جداً	4.20-5

3.12 ثبات أداة الدراسة وصدقها: يُعرف الثبات بأنه "درجة الركون إلى نتائج المقياس ودرجه الثقة في هذه النتائج ودقتها وثباتها" (دويدار، 2000: 248) ، كما يقيس معامل الثبات "درجه الدقة أو الضبط في عمليه القياس" (ثوراندياك وهيجن ، 1986 : 191) ، كما يُشير صدق المقياس إلى "قدرة المقياس على قياس ... الظاهرة المراد قياسها" (درة ، الصباغ ، 2010 : 23) ، بمعنى أن تقيس فقرات المقياس ما وضعت لقياسه . حيث قاما الباحث بعرض استمارة الاستبيان في شكلها المبدئي على مجموعة من المحكمين- انظر الملحق (1) من الدراسة - المتخصصين في مجالي العلوم الإدارية والإحصائية من جامعة بنغازي ، والبالغ عددهم (54) محكمين ، وذلك لتحديد مدى وضوح الفقرات الواردة باستمارة الاستبيان ، ومدى مناسبتها وأهميتها لأبعاد المقياس، وأبداء ما يرونه من ملاحظات ، وعليه فقد قام الباحث بأجراء التعديلات المطلوبة من الناحيتين العلمية واللغوية من أضافه و حذف و أعاده صياغه لبعض فقرات الاستبيان.

كما يُعتبر مفهوم الثبات من المفاهيم الأساسية التي تؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم جودة اختبار فهو يقيس مدى الحصول على البيانات ذاتها لو تكرر استخدام نفس الاستبيان أكثر من مرة . وللتحقق من ثبات مقياس



الدراسة (Reliability) فقد طبقت معادلة (ألفا كرونباخ) على عينة استطلاعية قوامها (20) مفردة، أعطت درجة ثبات عالية تدعو إلى الثقة في كل مقاييس ، كما تم حساب صدق المقياس من خلال معادلة الجذر التربيعي لمعامل الثبات وقد كانت جميعها درجات صدق عالية ، وذلك كما هو موضح بالجدول (3) .

جدول (3) معامل الثبات والصدق لمقاييس الدراسة

المقياس	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
الموارد البشرية	5	0.85	0.92
قواعد البيانات	6	0.83	0.91
الشبكات	6	0.84	0.92
الأجهزة	6	0.74	0.86
تنظيم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة	23	0.84	0.92
إدارة الأزمات	18	0.87	0.93
للمقياس ككل	41	0.83	0.91

يوضح الجدول (3) أن معاملات ثبات مقاييس الدراسة قد تراوحت ما بين (0.83-0.87) ، كما تراوحت معاملات صدق مقاييسها ما بين (0.86-0.93) وهي معاملات عالية تعطي الثقة في صدق هذه المقاييس.

4.12 اختبار مدى اتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي: من شروط استخدام الاختبارات المعلمية في تحليل البيانات أن تتبع هذه البيانات التوزيع الطبيعي ، وللتحقق من مدى اتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي، فقد استخدم الباحثان اختبار (شابيرو - وليكس) (Shapiro- Wilks) والذي يستخدم عندما يكون قوام مجتمع أو عينة الدراسة أقل من (100) مفردة (القماطي ، 2018: 51)، كما هو مبين بالجدول (4) جدول (4) (شابيرو - وليكس) (Shapiro- Wilks) لاختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	القرار الإحصائي	النتيجة
نظم المعلومات الإدارية	68	0.19	غير دال	تتبع التوزيع الطبيعي
إدارة الأزمات	68	0.41	غير دال	تتبع التوزيع الطبيعي

يتضح من الجدول (4) ، أن القيمة الاحتمالية لكل متغير من متغيرات الدراسة أكبر من (0.05)، مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.



5.12 توزيع أستمارة الاستبيان : قام الباحث بتوزيع عدد (80) استمارة استبيان علي مجتمع الدراسة واستغرقت مدة توزيع و أستلام الاستمارات مدة اربعة أسابيع ، بغية الحصول علي نسبة أستلام مرتفعة ، ومنح عينة الدراسة الوقت المناسب كي يدلوا ببيانات تتمتع بالدقة والموضوعية، يمكن الوثوق بها و الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي .وقد بلغ عدد الاستمارات المستلمة والصالحة للتحليل (69) استمارة، بما نسبته (86.25%) من عدد الاستمارات الموزعة، وهي نسبة مرتفعة تعطي الثقة في نتائج هذه الدراسة.

6.12 . الأساليب الإحصائية : لتحليل بيانات الدراسة الميدانية ، قام الباحث بالاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences ، من خلال استخدام الاختبارات الإحصائية التالية :

- 1 . معاملات الثبات والصدق لمقاييس الدراسة ، باستخدام معادله الفا كرو نباخ (Alpha Chronbavh).
2. اختبار (شابيرو - وليكس) (Shapiro- Wilks) ، لمعرفة مدى اتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي .
3. الجداول التكرارية (Tables Frequency)، لحصر أعداد مجتمع الدراسة ونسبهم المئوية وفقا لخصائصهم العامة
- 4 . مقاييس النزعة المركزية (Measures Central Tendency) ، كالمتوسطات الحسابية (Mean) ، و مقاييس التشتت (Measures Dispersion)، كالمدى (Range) ، والانحراف المعياري (Standard Deviation).

- 5 . معمل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) . و تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) بقصد التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة على إدارة الأزمات . وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regressio Analysis)) ، بهدف معرفة أثر أبعاد نظم المعلومات الإدارية ؛ الموارد البشرية و قواعد البيانات و الشبكات و الأجهزة، على إدارة الأزمات.

13. تحليل ومناقشة بيانات الدراسة الميدانية

1.13 الخصائص العامة لمجتمع الدراسة: يبين الجدول (5) توزيع مجتمع الدراسة حسب خصائصهم العامة.



جدول (5) الخصائص العامة لمجتمع الدراسة

الخصائص	البند	التكرار	النسبة المئوية
النوع .	ذكر .	46	%66.66
	أنثي .	23	%33.34
	المجموع	69	%100
المؤهل التعليمي	الثانوية أو ما يعادلها .	5	%7.24
	دبلوم عالي .	14	%20.29
	جامعي .	37	%53.63
	ماجستير أو دكتوراه .	13	%18.84
	المجموع	69	%100
التخصص العلمي	المحاسبة .	23	%33.33
	إداره .	22	%31.88
	تمويل ومصارف .	9	%13.06
	تقنية معلومات	7	%10.14
	تخصصات أخرى .	8	%11.59
	المجموع	51	%100
مدة الخدمة	من 5- أقل من 10 سنوات.	14	%20.29
	من 10- أقل 15 سنة	17	%24.64
	من 15- أقل من 20 سنة.	25	%36.23
	من 20 سنة فأكثر .	13	%18.84
	المجموع	51	%100

يتضح من الجدول (5) ، أن غالبية مجتمع الدراسة من الذكور بنسبه بلغت (%66.66) ، وقد يعزي السبب إلى طبيعة العمل الشاق في مستوي الإدارتين العليا والوسطى بالمصارف التجارية العامة والنتائج عن طول ساعات الدوام الرسمي ، والذي قد يمتد علي فترتين في اليوم الواحد ، وأن ما نسبته (%53.63) من مجتمع الدراسة من ذوي المستوى التعليمي الجامعي (بكالوريوس أو ليسانس) ، وأن ما نسبته (%13.06) منهم متخصصون بمجال التمويل والمصارف ، وما نسبته (31.88) منهم متخصصون بجال الإدارة ، وأن ما نسبته (%36.23) من مجتمع الدراسة لديهم مدة خدمه في وظائفهم تتراوح (من 15 إلى أقل من 20 سنة) ، و ما نسبته (%18.84) لديه مدة خدمه (من 20 سنة فأكثر) . وبناءً على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ومؤشراتها، يمكن القول بأن هذه النسب مقبولة بالنسبة لطبيعة العمل المصارف التجارية العامة ، مما يعطي دعماً وثقة أكبر لنتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة.



2.13 الإجابة عن أسئلة الدراسة

1.2.13 الإجابة عن السؤال الرئيسي للدراسة : والذي ينص على : " هل يوجد أثر لنظم المعلومات الإداري على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟. حيث ستتم الإجابة عنة من خلال الإجابة عن الأسئلة الفرعية للدراسة ، وذلك كما يلي:

1.1.2.13 الإجابة عن السؤال الفرعي الأولي: والذي ينص على : "ما مستوى ممارسة نظم المعلومات بأبعادها مجتمعة ؛الموارد البشرية وقواعد البيانات والشبكات والأجهزة بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟". وللإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمستوي، والترتيب، في تحليل إجابات مجتمع الدراسة ، كما يوضح ذلك الجدول (6)

جدول (6) مستوى ممارسة نظم المعلومات بأبعادها مجتمعة ؛الموارد البشرية وقواعد البيانات والشبكات والأجهزة بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي

الأبعاد	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
الموارد البشرية	1	يحتوي قسم تكنولوجيا المعلومات علي محلي البيانات	3.806	0.803	مرتفع	3
	2	لدى العاملون في النظم خبرات إدارية تتناسب والمهام المنوطة بهم	4.419	0.792	مرتفع جداً	1
	3	تتوافر لدى العاملون في النظم المهارات التقنية	3.741	0.913	مرتفع	4
	4	يحتوي قسم تكنولوجيا المعلومات علي اختصاصي الشبكات	3.612	0.835	مرتفع	5
	5	يتحصل المبرمجون علي تأهيل عالي في لغات البرمجة	3.967	0.874	مرتفع	2
المتوسط الحسابي للبعد			3.709			
الانحراف المعياري للبعد			0.764			
مستوى ممارسة البعد			مرتفع			
ترتيب البعد			2			
	6	قواعد البيانات المستخدمة تساعد في التعرف علي المشكلة	3.55	0.912	مرتفع	6
	7	يتم الاستناد إلي قاعدة بيانات مركزية في الحصول علي المعلومات	3.73	1.041	مرتفع	5
	8	تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة علي الإضافة والتعديل	3.58	0.957	مرتفع	4



1	مرتفع	0.976	3.88	9		تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة علي استرجاع البيانات.	قواعد البيانات
3	مرتفع	1.066	3.77	10		يتم الاستناد إلي قاعدة بيانات فرعية في الحصول علي المعلومات	
2	مرتفع	0.936	3.79	11		تتميز إدارة وتشغيل قواعد البيانات بالقدرة علي التخزين البيانات.	
3.760				المتوسط الحسابي للبعد			
0.862				الانحراف المعياري للبعد			
مرتفع				مستوى ممارسة البعد			
1				ترتيب البعد			
1	مرتفع	0.774	3.457	11		يوجد بالمصرف شبكة تربط بين فروع	الشبكات
6	متوسط	0.657	3.232	12		الشبكة محمية من الاختراق والعبث بالبيانات	
2	متوسط	0.835	3.404	13		يتم صيانة الشبكة بشكل دوري	
4	متوسط	0.973	3.332	14		يوجد بالصندوق شبكة اتصالات هاتفية	
5	متوسط	0.792	3.317	15		يوجد بالمصرف شبكة حاسوب داخلية	
3	متوسط	0.803	3.402	16		يقوم موظف أو أكثر بمتابعة شبكة الاتصالات	
3.357				المتوسط الحسابي للبعد			
0.732				الانحراف المعياري للبعد			
متوسط				مستوى ممارسة البعد			
4				ترتيب البعد			
1	مرتفع	0.781	17		تتناسب الأجهزة المستخدمة وطبيعة العمل بالمصرف		الأجهزة
5	متوسط	0.812	3.244	18		تساعد وحدات الإدخال بمكوناتها في كفاءة عمليات الإدخال	
3	مرتفع	0.722	3.614	19		القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة وتؤدي أغراض الحفظ بكفاء	
2	مرتفع	0.713	3.670	20		تستخدم أجهزة حديثة في تسير العمل بالمصرف	
6	متوسط	0.846	3.129	21		يمكن تعديل استخدامات الأجهزة المستخدمة بالمصرف	
4	مرتفع	0.887	3.531	22		تساعد وحدات الإدخال بمكوناتها في كفاءة عمليات الإدخال	
3.547				المتوسط الحسابي للبعد			



0.762	الانحراف المعياري للبعد
مرتفع	مستوى ممارسة البعد
3	ترتيب البعد
3.604	المتوسط الحسابي العام لمستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة
0.788	الانحراف المعياري العام لمستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة
مرتفع	المستوى العام

يتضح من الجدول (6) ، أن المتوسط الحسابي العام لإجابات مجتمع الدراسة عن مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة ؛ الموارد البشرية وقواعد البيانات والشبكات والأجهزة بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي قد جاء مرتفعاً ، بمتوسط حسابي عام بلغ (3.604) بانحراف معياري عام مقداره (0.788). كما جاءت أبعاد نظم المعلومات الإدارية بدرجة ممارسة مرتفعة ، مرتبه حسب متوسطاتها الحسابية - من الأعلى إلى الأدنى - كما يلي : في الترتيب الأول بُعد "قواعد البيانات " بمتوسط حسابي (3.760) وانحراف معياري (0.862) بدرجة مرتفعة ، يليه في الترتيب الثاني بُعد " الموارد البشرية " بمتوسط حسابي (3.709) وانحراف معياري (0.764) بدرجة مرتفعة ، وبالترتيب الثالث بُعد " الأجهزة " بمتوسط حسابي (3.604) وانحراف معياري (0.762) بدرجة مرتفعة ، في حين جاء بالترتيب الرابع وهو الأخير بُعد " الشبكات " بمتوسط حسابي (3.357) وانحراف معياري (0.732) بدرجة مرتفعة .

2.1.2.13 الإجابة السؤال الفرعي الثاني : ما درجة ممارسة إدارة الأزمات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟. وللإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمستوي، والترتيب، في تحليل إجابات مجتمع الدراسة ، كما يوضح ذلك الجدول (7).

جدول (7) درجة ممارسة إدارة الأزمات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
1	يستعين المستشفى بتقنيات حديثة للتعامل مع الأزمات .	4.04	1.092	مرتفعة جداً	2
2	يتم تشخيص جميع النقاط والمواقف التي تسبب الأزمات .	3.76	1.062	مرتفعة	5



16	متوسطة	1.149	3.24	3	تستعين الإدارة بمؤشرات عن حدوث حدوث الأزمات.
13	مرتفعة	1.229	3.49	4	تهتم الإدارة بتصنيف وتبويب وتحليل مؤشرات حدوث الأزمات .
15	متوسطة	1.125	3.34	5	تتوفر برامج جاهزة لإدارة الأزمات في المستشفى .
18	متوسطة	1.284	3.17	6	تشكل لجان فور حدوث الأزمات بالمستشفى .
3	مرتفعة	0.983	3.86	7	تقدم الحوافز المادية والمعنوية للجان الأزمات في المستشفى .
1	مرتفعة جد	0.799	4.29	8	تضع الإدارة عدة بدائل لحل الأزمات بالمستشفى .
6	مرتفعة	1.005	3.74	9	تجمع المعلومات من مصادر مختلفة لحل الأزمات .
11	مرتفعة	1.148	3.51	10	يتم البديل الأمثل لحل الأزمات من بين عدة بدائل .
8	مرتفعة	1.074	3.65	11	توجد وسائل اتصال لإدارة الأزمات في المستشفى .
4	مرتفعة	1.0181	3.81	12	تمارس إدارة الوقت في حل الأزمات .
7	مرتفعة	1.177	3.72	13	يتم تقييم كفاءة وفاعلية خطط إدارة الأزمات بالمستشفى .
9	مرتفعة	1.139	3.55	14	يتم تقييم أداء لجان إدارة الأزمات بالمستشفى .
10	مرتفعة	1.290	3.54	15	يتم تقييم كفاءة وفاعلية برامج إدارة الأزمات بالمستشفى .
17	متوسطة	1.196	3.22	16	يتم تحديد الإدارات والأقسام التي تأثرت بالأزمة .
12	مرتفعة	1.165	3.50	17	تستفيد الإدارة من نتائج إدارة الأزمات الحالية .



18	تستفيد الإدارة من نتائج الأزمات في المستشفيات المناظرة .	3.44	1.163	مرتفعة	14
المتوسط الحسابي العام		3.603			
الانحراف المعياري العام		0.768			
الدرجة		مرتفعة			

يلاحظ من الجدول (7) ، درجة ممارسة إدارة الأزمات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي قد جاءت مرتفعة " بمتوسط حسابي عام (3.603) وانحراف معياري عام (0.768) ، واختلفت هذه النتيجة مع ما آلت إليه دراسة قريه و الفيض (2020) و دراسة (الساكتة، 2020) ،، واتفقت هذه النتيجة مع ما خلصت له دراسة مختار، وبو خطوة (2015) .

أما ترتيب أعلى فقرتين من حيث المتوسطات الحسابية فقد جاءت وفقاً للاتي: الترتيب الأول الفقرة الثامنة التي تنص علي " تضع الإدارة عدة بدائل لحل الأزمات بالمصرف " بمتوسط حسابي (4.29) وانحراف معياري (0.799)، وبدرجه مرتفعة جداً، تليها في الترتيب الثاني الفقرة الاولى التي تنص علي " يستعين المصرف بتقنيات حديثة للتعامل مع الأزمات " ، بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (1.092) ، وبدرجه مرتفعة جداً.

وجاء ترتيب أدنى فقرتين فقرات من حيث المتوسطات الحسابية فقد جاءت وفقاً للاتي : في الترتيب السابع عشر – ما قبل الأخير – الفقرة رقم السادسة عشر والتي تنص علي " يتم تحديد الإدارات والأقسام التي تأثرت بالأزمة " بمتوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (1.196) و بدرجه متوسطة ، وفي الترتيب الثامن عشر الأخير الفقرة السادسة التي تنص علي " تُشكل لجان فور حدوث الأزمات المصرف " ، بمتوسط حسابي (3.17) وانحراف معياري (1.284) ، وبدرجه متوسطة .

3.1.2.13 الإجابة السؤال الفرعي الثالث : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) = α لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة ؛ الموارد البشرية وقواعد البيانات و الشبكات والأجهزة ، على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟ . للإجابة عن هذا السؤال ، قام الباحث باستخدام الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) كما يوضح ذلك الجدول (8) .



جدول (8) تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة على إدارة الأزمات .

تحليل التباين							
مصادر الاختلاف	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط (r)
الانحدار	1	12.877	15.744	19.364	0.000	0.283	0.486
	68	44.217	0.433				
	9	57.093					
المجموع							
تحليل المعاملات							
النموذج	الخطأ المعياري	المعاملات	احصائي الاختبار t	مستوى المعنوية			
الثابت	0.491	1.337	2.669	0.000			
نظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة	0.135	0.584	4.568	0.000			

يتضح من الجدول (8) أن النموذج ككل معنوي عند مستوى معنوية (0.000) وأن قيمة اختبار F المحسوبة بلغت (20.867) أما قيمتي معاملي الارتباط (r) ومعامل التحديد (R^2) قد كانتا ؛ (0.486) و (0.283) على التوالي مما يدل على وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = .05$) لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة ؛ الموارد البشرية وقواعد البيانات والشبكات والأجهزة ، على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي . واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة Altaany (2013) و دراسة Malkawi & Gharaiben (2013)

4.1.2.13 الإجابة عن الأسئلة الفرعية الرابع والخامس والسادس والسابع

للإجابة عن هذه الأسئلة قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regressio Analysis) ، كما هو مبين بالجدول (9) ، (10) ، (11) ، (12) .



أ. الإجابة عن السؤال الفرعي الرابع : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لُبُعد" الموارد البشرية " على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟.

جدول (9) تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر بُعد" الموارد البشرية " على إدارة الأزمات .

تحليل التباين							
مصادر الاختلاف	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط (r)
لانحدار	1	14.877	15.655	22.879	0.000	0.243	0.348
	68	50.217	0.455				
	69	64.093					
المجموع							
تحليل المعاملات							
النموذج	الخطأ المعياري	المعاملات	احصائي الاختبار t	مستوى المعنوية			
الثابت	0.310	1.228	2.669	0.000			
الموارد البشرية	0.126	0.523	4.568	0.000			

يوضح الجدول (9) أن النموذج ككل معنوي عند مستوى معنوية (0.000) وأن قيمة اختبار F المحسوبة بلغت (22.879) أما قيمتي معاملي الارتباط (r) ومعامل التحديد (R^2) قد كانتا ؛ (0.348) و (0.243) على التوالي مما يدل على وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لُبُعد" الموارد البشرية " على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي. واتفقت هذه النتيجة مع ما خلصت له دراسة محمد، وآخرون (2021)

ب. السؤال الفرعي الخامس : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لُبُعد" قواعد البيانات " على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟ .



جدول (10) تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر بُعد "قواعد البيانات" على إدارة الأزمات .

تحليل التباين							
مصادر الاختلاف	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط
الانحدار	1	11.171	11.171	15.887	0.000	0.183	0.428
الخطأ	68	49.922	0.703				
المجموع	69	61.093					
تحليل المعاملات							
النموذج	الخطأ المعياري	المعاملات	احصائي الاختبار t	مستوى المعنوية			
الثابت	0.438	1.882	4.298	0.000			
قواعد البيانات	0.115	0.457	3.986	0.000			

من الجدول (10) يتبين أن النموذج ككل معنوي عند مستوى معنوية (0.000) وأن قيمة اختبار F المحسوبة بلغت (15.887) أما قيمتي معاملي الارتباط (r) ومعامل التحديد (R^2) قد كانتا ؛ (0.428) و (0.183) على التوالي مما يدل على وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) ، لبُعد "قواعد البيانات" على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي.

ج. السؤال الفرعي السادس : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لبُعد "الشبكات" على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟ .



جدول (11) تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر بُعد الشبكات " على إدارة الأزمات

تحليل التباين							
مصادر الاختلاف	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط
الانحدار	1	14.230	13.230	20.825	0.000	0.325	0.405
الخطأ	68	35.362	0.422				
المجموع	69	522.036					
تحليل المعاملات							
النموذج	الخطأ المعياري	المعاملات	احصائي الاختبار t	مستوى المعنوية			
الثابت	0.505	1.384	3541	0.000			
الشبكات	0.129	0.4350	3.330	0.000			

يتضح من الجدول (11) أن النموذج ككل معنوي عند مستوى معنوية (0.000) وأن قيمة اختبار F المحسوبة بلغت (20.825) أما قيمتي معاملي الارتباط (r) ومعامل التحديد (R^2) قد كانتا ؛ (0.405) و (0.325) على التوالي مما يدل على وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) ، لبُعد " الشبكات " على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي. واتفقت هذه النتيجة مع ما خلصت له دراسة (Malkawi & Gharaibe 2013) .

د. السؤال الفرعي السابع : هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لبُعد " الأجهزة " على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي ؟ .



جدول (12) تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر بُعد الأجهزة على إدارة الأزمات

تحليل التباين							
مصادر الاختلاف	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط
لانحدار	1	16.276	16.273	20.612	0.000 ^b	0.266	0.442
لاخطاء	68	41.5 19	0.5 73				
لمجموع	69	61.093					
تحليل المعاملات							
النموذج	الخطأ المعياري	المعاملات	احصائي الاختبار t	مستوى المعنوية			
الثابت	0.303	1.84 2	3.741	0.000			
لاجهزة	0.116	0.573	2.442	0.000			

يتبين من الجدول (12) أن النموذج ككل معنوي عند مستوى معنوية (0.000) وأن قيمة اختبار F المحسوبة بلغت (20.612) أما قيمتي معاملي الارتباط (r) ومعامل التحديد (R^2) قد كانتا ؛ (0.442) و (0.266) على التوالي مما يدل على وجود أثر ذو موجب دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) ، لبُعد الأجهزة" على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي.

14. النتائج: من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة والتي تم تجميعها باستخدام أداة الدراسة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. أظهرت الدراسة أن ما نسبته (31.88%) من مديري الإدارات العليا بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي متخصصون بمجال الإدارة، و ما نسبته (10.14%) منهم متخصصون بمجال تقنية المعلومات ، وما نسبته (66.66%) منهم من الذكور ، وان ما نسبته (53.63%) من المديرين من ذوي المستوى التعليمي الجامعي وما نسبته (36.26%) لديهم سنوات خبرة (من 15 إلى أقل من 20 سنة).
2. أظهرت نتائج الدراسة أن درجة توافر مكونات نظم المعلومات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي بمدينة بنغازي كان مرتفعاً.



3. كشفت الدراسة أن مستوى ممارسة نظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة؛ الموارد البشرية وقواعد البيانات والشبكات والأجهزة بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي قد جاء مرتفعاً.

4. أوضحت الدراسة درجة ممارسة إدارة الأزمات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي قد جاءت مرتفعة.

5. أظهرت الدراسة وجود اثر موجب ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة؛ الموارد البشرية وقواعد البيانات والشبكات والأجهزة، على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي.

6. بينت الدراسة أن ممارسة نظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة تُفسر التغير في إدارة الأزمات بمقدار الإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي بمقدار (0.238).

7. أوضحت الدراسة وجود اثر ممارسة نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات بالإدارات الرئيسية للمصارف التجارية العامة وفروعها بمدينة بنغازي، قد جاء مرتب حسب معامل مربع التحديد -من الأعلى إلى الأدنى-، كالتالي: المرتبة الأولى: بُعد "قواعد البيانات"، وقد فسر ما مقداره (0.428) من التغير في درجة إدارة الأزمات، المرتبة الثانية: بُعد "الشبكات"، وقد فسر ما مقداره (0.325) من التغير في درجة إدارة الأزمات، المرتبة الثالثة: بُعد "الأجهزة" وقد فسر ما مقداره (0.266) من التغير في درجة إدارة الأزمات، المرتبة الرابعة: بُعد الموارد البشرية، وقد فسر ما مقداره (0.243) من التغير في درجة إدارة الأزمات.

15. التوصيات: من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تلخيص توصياتها في النقاط التالية:

1-الاستمرار بتبني وتطبيق نظم المعلومات بصندوق الضمان الاجتماعي، وذلك لما أثبتته الدراسة من وجود علاقة بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والتغيير التنظيمي.

2-اهتمام إدارات مؤسسات الضمان محل الدراسة بالنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، فيما يتعلق بالتقييم الإيجابي الذي أفرزته نتائجها حول التغيير التنظيمي في ظل توافر مكونات نظم المعلومات الإدارية والذي ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمة المقدمة لعملائها.

3. الاهتمام بإقامة المؤتمرات والندوات العلمية، والدورات التدريبية وورش العمل بصندوق الضمان الاجتماعي، التي تتعلق بموضوعي نظم المعلومات الإدارية لما لة من تأثير إيجابي على التغيير التنظيمي.



4. أهمية إنشاء وحدة إدارية بالهيكل التنظيمي بصندوق الضمان الاجتماعي تختص بنظم المعلومات الإدارية وتعمل على أحداث التغيير التنظيمي بالصندوق.
5. تعميق الوعي لدى المدراء والموظفون بصندوق الضمان الاجتماعي ، بأهمية علاقه الارتباط والأثر بين مكونات نظم المعلومات الإدارية والتغيير التنظيمي .



قائمة المراجع

أ- المراجع العربية

- الأمير، محمد على (2013). " خطط الطوارئ وإدارة الأزمات بقطاع البترول : دراسة تطبيقية " ، المؤتمر الثامن لإدارة الأزمات في القطاع الصناعي في ظل المتغيرات البيئية المعاصرة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، مصر .
- البكري، سونيا(2010)، نظم المعلومات الإدارية : المفاهيم الأساسية ،الإسكندرية ،الدار الجامعية.
- احمد ، إبراهيم احمد (2022).إدارة الأزمات: الأسباب والعلاج ، القاهرة: دار الفكر العربي .
- الهاجري ، محمد دخيل الله (2020). "واقع إدارة الأزمات بمدارس المرحلة المتوسطة". مجلة كلية التربية ، المجلد (3)، العدد (186) ، جامعة الأزهر. الفروانية، الكويت. ص ص (211 - 241).
- الساكتة ، خليل بشير (2020). "واقع أزمة جائحة كورونا (كوفيد19) في الجامعات الليبية". مجلة إدارة المخاطر والأزمات ، المجلد (4) العدد (1)، جامعة بني وليد ، بني وليد ، ليبيا. ص.ص (1 - 16) .
- الحدراوي ، حامد كريم وحاسم ، محمد منتصر (2013) العلاقة التفاعلية بين عوامل نجاح تخطيط السيناريو الاستراتيجي ومؤشرات أدائه وأثرهما في الإدارة الفاعلية للأزمات ، العربي للعلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد (9) ، ص 257 - 295 .
- إدريس، عبد الرحمن (2007). نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة"، المنوفية نظرة بانوراميه عامة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- الغالي، طاهر، ادريس، وائل(2008): الادارة الاستراتيجية (منظور منهجي متكامل)، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الاردن.
- الزغبى، حسن، المصور، ياسر (2012). منظمات الأعمال . المفاهيم والوظائف، دار وائل، ط1 عمان، الأردن.
- المغربي، عبد الحميد (2002). "نظم المعلومات الإدارية"، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر .
- المسماري، تهناني محمد (2016)، "دور نظم المعلومات الإدارية في زيادة فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية : دراسة حالة مركز بنغازي الطبي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية الدراسات العليا بنغازي.
- المغربي، طاهر يونس (2011)، " واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية بالمنظمات الفندقية الليبية : دراسة ميدانية على الفنادق العاملة بمدينة بنغازي"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي.
- الناجي ، فهد علي (2012). " اثر استراتيجيات إدارة الأزمات الحديثة على الأداء التسويقي"، دراسة ميدانية على الشركات الدوائية البشرية بمحافظة عمان الكبرى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد ، جامعة الشرق الأوسط ، عملن ، الأردن.



- القماطي ، يوسف محمد طاهر (2018). المتقدم في التحليل الإحصائي باستخدام SPSS ، الطبعة الأولى ، بنغازي ، منشورات مركز البحوث والاستشارات .
- بن كردم ، عبدالله (2005) . "اللجان الأمنية ودورها في إدارة الأزمات" ، رسالة ماجستير الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية التربية .
- حافظ ، محمد عبدالفتاح (2010) . التنمية المهارات الإدارية للمستويات الوسطى ، مؤسسة حورس الدولية ، الإسكندرية
- محمد، علي إدريس ، وآخرون(2021) . "دور نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية دراسة ميدانية على موظفي المستويات الإدارية الوسطى والدنيا بالمعاهد العامة بمدينة اجدابيا"، العدد(34) ، اجدابيا ، ليبيا .
- ياسين، سعد، (2010) أساسيات نظام المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، دار المناهج.
- ماهر ، أحمد (2010). إدارة الأزمات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية .
- دويدار ، عبدالفتاح (1999). أسس علم النفس التجريبي ، بيروت : دار النهضة العربية .
- مختار ، عبد المطلب محمد ؛ بو خطوة ، فؤاد عاشور (2015). "واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي : دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة عمر المختار فرع درنة" ، مجلة رماح للبحوث والدراسات ، ديسمبر ، العدد (16) ، ص ص 44-72.
- مهدي ، سمير سيد ، (2018)، إدارة المخاطر في البنوك. ، مصر ، الطبعة الأولى (2018)، الجيزة ، الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- سلمان ، محمد (2013). " دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في فاعلية إدارة الأزمات التنظيمية " ، بحث وصفي تحليلي في وزارة الداخلية العراقية ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، العدد (9) ، المجلد (22) ، ص ص 183 - 203 .
- قريه، عبدالمنعم صالح أبو نيران ؛ الفيز، أنبيه ؛ صالح ، علي (2020). "واقع إدارة الأزمة في التعليم العالي في ليبيا: دراسة ميدانية على جامعة سبها" ، مجلة العلوم البحتة والتطبيقية، المجلد (19)، العدد (01)، ص ص 45-59.



- ثوراندك، روبرت ، و هيجن اليزابيث (1986) ، القياس والتقويم في علم النفس ، ترجمة : عبدالله الكيلاني ، عبدالله علي ، عمان، مركز الكتب الأردني . درة ، عبدالباري ، و الصباغ ، زهير (2010). إدارة الموارد البشرية : منحي نظمي ، القاهرة : دار المعرفة .
 - خليل ،محمد (2019) . تأثير فاعلية نظم المعلومات الادارية في تعزيز عملية صنع القرارات الادارية دراسة استطلاعية في المصارف التجارية في العراق . مجلة الادارة والاقتصاد ، العدد(42)،الموصل ،العراق
 - شحادة عثمان (2015) تطبيق نظم المعلومات الإدارية في إدارة أداء العاملين بالمؤسسات العالمية الرياضية في محافظة ديالى ،مجلة علوم الرياضة، المجلد التاسع ،العدد20 ،ص ص 92-111
 - عاشور، يوسف (2009)، "فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
 - قندجلي عامر ابراهيم و آخرون،(2009) نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
 - مرغني بلقاسم(2014)، "نظم المعلومات ودوره في اتخاذ القرارات دراسة حالة مؤسسة الاتصالات بالجزائر"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة قاصدي مرباح -ورفلة- الجزائر .
 - التقارير الرسمية الصادرة عن ديوان المحاسبة الليبي، التقرير السنوي العام ، للسنوات (2019 -2020- 2021).
 - التقارير الرسمية الصادرة عن جهاز الرقابة الادارية ، التقرير السنوي العام ، للسنوات (2021-2022).
- ب - المراجع الأجنبية:

- Dragan, R. (2019). Communication and Coordination in Crisis Management (A Masters Project in Public Administration). presented to the faculty of management sciences, department of public administration. Radboud University Nijmegen. Netherlands. Pp. 14-101.
- Iaudon, K. Laudon, j. (2013) "Management Information System: Managing the digital firm". 13th ed.pearson education ltdm, Harlow, England.
- Loudon, Kenneth, loudon, jane. (2010) "Management Information System Systems, Managing The Digital Firm". 9th Edition, New Jersey: Prentice- Hall Inc.
- Governmental Organizations- Study at Jordanian Ministry of Planning, International Journal of Business and Social Science,4(17),pp101-109.



- Altaany , F (2013), Impact of Management Information Systems to Improve Performance in Municipalities in North of Jordan, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 5(6), pp429- .440
- Jörg Biebow (2015), Evaluating the performance of crisis management at the European Central Bank and the possibility of resolving crises. Saratoga Springs, USA.

الملحق

قائمه بأسماء محكمي أداة الدراسة

م	الاسم	المسمى الوظيفي	المؤسسة
1.	د. خالد خليل الطيرة	أستاذ الإدارة المساعد	جامعة بنغازي
2.	د. خالد محمد زهمول	أستاذ الإدارة العامة المساعد	جامعة بنغازي
3.	د. فيصل سالم الكيخيا	أستاذ التسويق المشارك	جامعة بنغازي
4.	د. احمد فرج الكاديكي	أستاذ المحاسبة المشارك.	جامعة بنغازي
5.	أ. مجدي محمد العياش	خبير إحصائي	المعهد العالي للعلوم الإدارية والمالية – بنغازي