

نجاح نظم المعلومات المحاسبية وأثره في مراحل إدارة الأزمات

إنعام محسن زويلف*

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر نجاح نظم المعلومات المحاسبية في إدارة الأزمات التي تواجه البنوك التجارية العاملة في الأردن. وشملت الدراسة عينة مكونة من (10) بنوك، ولجمع البيانات اللازمة تم تصميم استبانته وزعت على أفراد عينة الدراسة في الإدارات العامة لهذه البنوك. وقد تم توزيع (120) استبانته، اعتمد منها لغايات البحث والتحليل (108) استبانته؛ أي ما نسبته (90%) من الاستبانته الموزعة.

وقد بينت نتائج الدراسة وجود اثر دال إحصائياً لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (مجمّل مؤشرات) في كل بعد من أبعاد إدارة الأزمات (مراحل إدارة الأزمات)، كما تبين أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لكل مؤشر من المؤشرات التالية في كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمات: جودة المعلومات، وجودة النظام، واستخدام النظام، بينما لم يكن هناك اثر دال إحصائياً لمؤشر رضا المستخدم في هذه المراحل. كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لمساعدة الإدارة في التعامل مع الأزمات التي يمكن أن تمر بها.

الكلمات الدالة: نظم المعلومات المحاسبية، نجاح، إدارة الأزمات، البنوك التجارية، الأردن.

المقدمة

أصبحت الأزمات سمة أساسية للمنظمات المعاصرة في البيئة الديناميكية التي تشهد تغييرات متسارعة بشتى مجالات الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، فضلاً عن اشتداد المنافسة والتحديات التي تواجه تلك المنظمات. وتؤثر أزمات العمل في استمرارية المنظمات وتهدد بقاءها وقدرتها على المنافسة مما يعرضها للانحيار والزوال. أن النجاح في إدارة الأزمات التي تتعرض لها المنظمات والتصدي لأهم المخاطر والتحديات المترتبة عليها يستند في جوهره على مجموعة من الدعائم الرئيسية يأتي في مقدمتها المعلومات، لذا لا بد أن تكون المعلومات المحاسبية احد العوامل الأساسية التي تقلل عدم التأكد وتزيد درجة الثقة في القرار لمواجهة تلك الأزمات والعمل على تقليل آثارها وتوفير إمكانية القضاء عليها قبل وأثناء حدوثها، ولتحقيق ذلك ينبغي أن تكون نظم المعلومات المحاسبية قادرة على تقديم ما تحتاجه جميع المستويات الإدارية من معلومات مفيدة وتزويدها في الوقت المناسب، لذا أصبح نجاح نظم المعلومات المحاسبية أمراً حيوياً لضمان الإدارة الناجحة للآزمات والتعامل معها.

* كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن.

تاريخ استلام البحث 2014/4/27، وتاريخ قبوله 2014/8/26.

مشكلة الدراسة

تعمل البنوك التجارية في الأردن في بيئة متغيرة شديدة التنافس مما يزيد حالة عدم التأكد من الظروف المحيطة بها، الأمر الذي يؤدي الى زيادة احتمالية مواجهة هذه البنوك للآزمات التي تهدد قدرتها على البقاء والنمو والاستمرار. وقد واجهت هذه البنوك بعض الآزمات والصعوبات نتيجة لتأثرها بتداعيات الازمة المالية العالمية المعاصرة ولم تتمكن اغلبها من ادارة مواردها المالية بكفاءة (Zeitun and Benjelloun, 2013)، وتراجعت ارباح بعضها نتيجة لخسارة استثماراتها في البنوك الخارجية، كما انخفضت قيمة اسهمها ومحاظتها المالية في سوق عمان المالي والمتمثلة في قيمة اسهم الشركات الاردنية المدرجة في البورصة والتي تسهم فيها تلك البنوك، اضافة الى انخفاض قيمة استثماراتها في الاوراق المالية التي اشترتها بغرض المتاجرة، كما تأثرت المحافظ الائتمانية للبنوك المذكورة الممنوحة بضمان الاسهم مما ادى الى سوء الضمانات، فضلاً عن انخفاض ضمانات الرهونات العقارية بسبب التراجع في اسعارها وبالتالي عدم تمكن العملاء المقترضين من سداد ديونهم (البستجي، 2012). ولمواجهة الآزمات والتغلب عليها لابد من ايجاد نظام لإدارة الازمة، وتتطلب الادارة الناجحة للآزمة توفير المعلومات الكافية في الوقت الملائم وبالشكل الذي يساعد على ترشيد عملية اتخاذ القرارات، ولما كانت المعلومات هي المنتج الرئيس لنظم

هذه الدراسة لمواجهة الأزمات والتحديات التي يتعرض لها القطاع المذكور.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

- 1- التعرف إلى مدى توافر مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية العاملة في الأردن.
- 2- التعرف إلى مدى توافر نظام لإدارة الأزمات بجميع مراحلها في البنوك التجارية العاملة في الأردن.
- 3- التعرف إلى اثر نجاح نظم المعلومات المحاسبية في إدارة الأزمات التي تواجه البنوك التجارية العاملة في الأردن وبكل مراحلها.

الإطار النظري والدراسات السابقة

نجاح نظم المعلومات المحاسبية

يعرف نظام المعلومات المحاسبية بأنه نظام لتجميع وتسجيل وتخزين ومعالجة البيانات لإنتاج المعلومات لمتخذي القرار (Romney and Steinbart, 2009, 6). ويعد نظام المعلومات المحاسبية احد مكونات نظام المعلومات الادارية، ويستدل على ذلك من خلال خاصية اساسية يتمتع بها نظام المعلومات الادارية في كونه تجميعا لنظم معلومات فرعية تتكامل مع بعضها البعض في سبيل تحقيق مستوى شمول نظام المعلومات الادارية (Scott, 1986, 66). ورغم اتفاق العديد من الباحثين حول طبيعة العلاقة المذكورة بين النظامين، الا ان هناك من يرى ان نظام المعلومات المحاسبية هو الاساس وان نظام المعلومات الادارية يمثل جزءا منه، كما يرى آخرون ان نظام المعلومات المحاسبية هو نظام مستقل عن نظام المعلومات الادارية إلا أن النظامين يتداخلان مع بعضهما (Alikhani, Ahmadi and Mehrava, 2013). وفي رأي الباحث ان نظام المعلومات المحاسبية هو من النظم الفرعية المكونة لنظام المعلومات الادارية في المنظمة، وأنه يتفاعل ويتكامل مع النظم الفرعية الاخرى التي يشتمل عليها نظام المعلومات الادارية من اجل توفير المعلومات المفيدة لمتخذي القرارات من داخل المنظمة وخارجها. وتلعب أنظمة المعلومات المحاسبية دورا أساسيا وهاما في كافة عمليات المنظمة وأنشطتها كتحديد الأهداف ورسم السياسات ووضع الخطط والاستراتيجيات التي تمكن المنظمة من مواجهة التحديات والأزمات التي تتعرض لها خاصة في ظل العولمة واشتداد حدة المنافسة في بيئة الأعمال المعاصرة، الأمر الذي اكسب موضوع نجاح نظم المعلومات المحاسبية المزيد من الاهتمام. أن معايير نجاح نظم المعلومات قد تختلف حسب اختلاف وجهات نظر

المعلومات فإن نجاح أي منظمة في ادارة الازمة يرتكز على مدى نجاح هذه النظم. ولكون نظم المعلومات المحاسبية تمثل احد اهم الادوات لتوفير المعلومات اللازمة لإدارة الازمة في البنوك المذكورة فإن نظام المعلومات المحاسبية الناجح يزيد من قدرة هذه البنوك 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. ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

- 1- هل يؤثر تحقيق نجاح نظم المعلومات المحاسبية في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن في اكتشاف إشارات الإنذار بحدوث الأزمات كإحدى مراحل إدارة الأزمات؟
- 2- هل يؤثر تحقيق نجاح نظم المعلومات المحاسبية في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن في الاستعداد والوقاية لمواجهة الأزمات كإحدى مراحل إدارة الأزمات؟
- 3- هل يؤثر تحقيق نجاح نظم المعلومات المحاسبية في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن في احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات أو الحد منها كإحدى مراحل إدارة الأزمات؟
- 4- هل يؤثر تحقيق نجاح نظم المعلومات المحاسبية في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن في استعادة النشاط الاعتيادي كما كان قبل حدوث الأزمة كإحدى مراحل إدارة الأزمات؟
- 5- هل يؤثر تحقيق نجاح نظم المعلومات المحاسبية في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن في التعلم من الأزمات التي تمر بها كإحدى مراحل إدارة الأزمات؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في تناولها لأحد الموضوعات الهامة والمعاصرة لواقع المنظمات في الوقت الراهن، إذ جاءت لترتبط بين نجاح نظم المعلومات المحاسبية وإدارة الأزمات التي تتعرض لها منظمات الأعمال، حيث تساهم نظم المعلومات المحاسبية الناجحة في ترشيد إدارة الأزمات لما تقدمه من معلومات تساعد الإدارة في مواجهة وإيجاد الحلول الناجعة للأزمات من اجل الحفاظ على منجزات هذه المنظمات وضمان بقائها واستمراريتها. كما تتبع أهمية الدراسة من كونها تتناول قطاعا اقتصاديا هاما ألا وهو قطاع المصارف الأردني، الذي يعد من القطاعات التي تواجه أزمات مختلفة ومنافسة عالمية شديدة خاصة في ظل الانفتاح الاقتصادي وتحديات العولمة المتزايدة والمتسارعة، فضلا عن إمكانية استفادة متخذي القرار في هذا القطاع من النتائج والتوصيات التي سوف تسفر عنها

الاساليب لقياس رضا المستخدم مثل مدى تلبية نظام المعلومات لاحتياجات المستخدم، والرضا عن التجهيزات والبرمجيات، وإمكانية النظام على انجاز العمل المطلوب، وإمكانية النظام على زيادة الانتاجية (Delone and Mclean, 1992).

4- استخدام النظام: يعد تقديم المعلومات التي يطمح اليها المستخدم من الامور الأساسية لنجاح نظم المعلومات حيث ان فشل ونجاح النظام يتوقف بشكل كبير على مستوى استخدام المستخدم له، اذ ان عدم استخدام النظام يعني عدم الانتفاع منه وبالتالي فشله. ويشير استخدام النظام الى مدى اعتماد المستخدمين على المخرجات التي يوفرها النظام في اداء مهامهم. ويمكن قياس مستوى الاستخدام من خلال العديد من المقاييس منها مستوى الاستخدام، وتكرار الاستخدام، والوقت المستنفذ في الاستخدام، وغرض الاستخدام (DeLone and McLean, 2003).

وتعد دراسة (Delone and Mclean, 1992) من أهم الدراسات التي قدمت نموذج لقياس نجاح نظم المعلومات، والذي أصبح فيما بعد من أشهر وأوسع النماذج استخداماً من قبل الباحثين، وقد تضمن هذا النموذج ستة مؤشرات هي: جودة النظام، وجودة المعلومات، واستخدام النظام، ورضا مستخدمي النظام، وتأثير النظام على المستخدمين له، وتأثير النظام على أداء المنظمة. كما سعت دراسة (Seddon, 1997) إلى توضيح العلاقات بين الأبعاد الستة التي استخدمت في نموذج DeLone and McLean and المقدم عام (1992) حيث صنفت الدراسة هذه الأبعاد في ثلاث مجموعات هي مقاييس جودة المعلومات والنظام، ومقاييس استدرابية عامة للمنافع الناجمة عن استخدام النظام، ومقاييس أخرى للمنافع الناجمة عن استخدام النظام والتي تنعكس على الأفراد والمنظمة والمجتمع. وهدفت دراسة (DeLone and McLean, 2004) إلى بناء نموذج لقياس نجاح أنظمة التجارة الالكترونية حيث قام الباحثان بتطوير النموذج الذي قدماه عام (1992) ليصبح أكثر ملاءمة لقياس نجاح أنظمة التجارة الالكترونية، وذلك بإضافة مقاييس أخرى له هي مؤشر جودة الخدمة التي يقدمها النظام للعملاء ومؤشر فوائد النظام الذي دمج فيه مؤشري تأثير النظام على المستخدمين له وتأثير النظام على أداء المنظمة المذكورين في النموذج السابق. وطبقت دراسة (Bradley, Pridmore and Byrd, 2006) نموذج DeLone and McLean المقدم عام (1992) في ظل ثقافات تنظيمية مختلفة إذ اختبرت العلاقة بين العوامل التي تشكل تركيبة هذا النموذج في شركات مختلفة في ثقافتها. ودعمت نتائج الدراسة النموذج المذكور، كما توصلت إلى أن تفاوت نجاح نظم المعلومات يمكن تفسيره من خلال جودة خطة تكنولوجيا المعلومات وثقافة الشركة. وأجرى (ناعسة،

المستفيدين، إلا أن هناك سمات عامة تصف إطار أي نظام معلومات ناجح وهي دقة وصحة النظام، واستقلالية النظام، واستخدامه بشمولية من قبل مختلف الأطراف المستفيدة، حيث إن توافر السمات المذكورة يدعم النظام ويرتقي بجودته مما يؤدي بالتالي إلى رفع جودة المنظمة وإدارتها (السالمي، 1999، 17). ويعني نجاح نظام المعلومات انه يكون نظاماً ذا جودة عالية يقوم بتحقيق جميع أهداف ومتطلبات الأطراف المستفيدة بشكل يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حالياً ومستقبلاً ويعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء وأن يكون سهل الصيانة والتطوير بشرط أن تزيد محصلة الفوائد المادية والمعنوية للنظام على محصلة التكاليف المنفقة عليه (عيسى ونائب، 2002)، كما يعد نظام المعلومات ناجحاً إذا ما حقق أهدافه المرسومة وتم استخدامه بشكل منتظم (Delone and Mclean, 1992).

وقد تناول العديد من الباحثين مقاييس او مؤشرات نجاح نظم المعلومات الا انهم اختلفوا في عدد هذه المؤشرات، وتبين الاديبيات ذات العلاقة تبني الكثير من الدراسات مثل (Delone and Mclean, 1992; Seddon, 1997; DeLone and McLean, 2003; Bradley, Pridmore and Byrd, 2006; Petter, DeLone and Mclean 2008; Sepahvand and Arefnezhad, 2013; الحيايي وآل مراد، 2009؛ رومي وصلاح 2012) للمقاييس التالية لنجاح نظم المعلومات:

1- جودة المعلومات: يصف هذا المؤشر خصائص مخرجات نظم المعلومات ويلعب دوراً بارزاً في نجاح هذه النظم ومساهمتها في ترشيد عملية اتخاذ القرارات، وتتمثل مقاييس جودة المعلومات بالعديد من البنود كالملاءمة، والاعتمادية، والقابلية للفهم، والاكتمال، والدقة، والقابلية للمقارنة، والتقديم بالوقت المناسب (DeLone & Mclean 2008).

2- جودة النظام: من المعروف ان جودة نظام المعلومات تؤثر بشكل ايجابي على نجاحه حيث يركز مؤشر جودة النظام على الخصائص المرغوبة في النظام نفسه، ويشمل هذا المؤشر مجموعة من المقاييس منها سهولة التعلم، وسهولة الاستخدام، والتكامل مع الانظمة الاخرى، والمرونة، وزمن الاستجابة، وادراك توقعات المستخدم (Chevers, Duggan and Moore, 2012).

3- رضا المستخدم: يعتبر هذا المؤشر من اكثر المقاييس استخداماً لتقييم نجاح نظم المعلومات، ويحدد رضا المستخدم مدى استجابة المستخدم للاستخدام الفعال لنظام المعلومات، فضلاً عن كونه الاساس الذي يعتمد عليه المستفيد في استخدام النظام. ويعبر رضا المستخدم عن مدى اعتقاد المستفيد بأن النظام يفي بحاجته من المعلومات. وقد استخدمت العديد من

إدارة الأزمات

اختلف الباحثون حول تعريف الأزمة تبعا لاختلاف المجالات والمستويات التي تناولوها في دراساتهم، وقد وردت العديد من التعريفات لمفهوم الأزمة خاصة على المستوى التنظيمي. فقد وصفها (Phelps, 1986) بكونها حالة طارئة أو حدث مفاجئ يؤدي إلى الإخلال بنظام العمل المتبع في المنظمة مما يضعف مركزها التنافسي ويتطلب منها تحركا سريعا واهتماما شديدا، وعليه يمكن تصنيف أي حدث بأنه أزمة استنادا إلى درجة الخلل الذي يتركه هذا الحدث في سير العمل الاعتيادي للمنظمة. ويصفها (Coombs, 2011) بأنها حدث لا يمكن التنبؤ به وتهدد توقعات أصحاب المصالح ويمكن أن تؤثر بشكل خطير في أداء المؤسسة وتولد نتائج سلبية. أما (الأعرجي ودقاسة، 2000) فيعرفان الأزمة على أنها حالة غير عادية تخرج عن نطاق التحكم والسيطرة، وتؤدي إلى توقف حركة العمل أو هبوطها إلى درجة غير معتادة، بحيث تهدد تحقيق الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وفي الوقت المحدد لذلك. كما عرفها (الحياي، 2011) على أنها حدث استثنائي أو مفاجئ قد يؤدي إلى فرص ونتائج مرغوب فيها نحو التقدم والنجاح، أو قد يقود المنظمة إلى نتائج تهدد حياتها. ويرى (Mitroff and Anagnos, 2001, 34-35) أن الأزمة هي حدث يؤثر أو له احتمال التأثير في المنظمة ككل. وتأسيسا على ما تقدم يمكن القول أن الأزمة هي حالة غير مألوفة أو متوقعة يكتنفها عدم التأكد تؤدي إلى الخلل بالأعمال الاعتيادية للمنظمة وتهدد قدرتها على البقاء والاستمرار.

ويمكن تقسيم الأزمات التي تواجه المنظمات إلى ستة أنواع هي (العزاوي، 2009):

- 1- حسب المحتوى: معنوية، ومادية، ومعنوية ومادية.
 - 2- حسب إمكانية الاستفادة: تنموية، وعرضية.
 - 3- حسب شدة الأثر: شديدة الأثر، وضعيفة الأثر.
 - 4- حسب مراحل التكوين: النشوء، والتصعيد، والتكامل، والاحتواء، والنهاية.
 - 5- حسب البعد الزمني: متكررة الحدوث يمكن التنبؤ بها، ومفاجئة يصعب التنبؤ بها.
 - 6- حسب كيان الضرر: دولية، وقومية، ومجتمع معين، وفردية، وتنظيمية.
- وتعد الإدارة الجيدة للآزمات التي تمر بها المنظمة أمرا حيويا لمواجهتها والتغلب عليها. وتشير إدارة الآزمات إلى النظام الذي يطبق لتجنب الحالات الطارئة وكيفية التعامل معها عند حدوثها لغرض التخفيف من آثارها المدمرة (Goel, 2009, 16). كما تشير إلى منهجية الإدارة في التعامل مع الآزمات

(2007) دراسة لمعرفة اثر مشاركة المحاسبين في تطوير نظم المعلومات المحاسبية في نجاح تلك النظم، وأوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مشاركة المحاسبين في تطوير مراحل نظم المعلومات المحاسبية كافة ونجاح النظم المذكورة. وناقشت دراسة (Scorte, Cozma and Rus, 2009) دور المعلومات المحاسبية في مساعدة منظمات الأعمال في التعامل مع الآزمات، إذ بينت أن هناك دورا هاما لهذه المعلومات في الحد من آثار الآزمات التي تواجه هذه المنظمات والتغلب عليها وذلك من خلال مساهمتها الفاعلة في عملية صنع واتخاذ القرارات وتقليل حالة عدم التأكد من المستقبل. واستهدفت دراسة (Khayun, Ractham and Firpo, 2012) تحديد عوامل نجاح نظام الدفع الالكتروني للرسوم في تايلاند وذلك من خلال استخدام نموذج لنجاح نظم المعلومات من أجل الكشف عن العوامل التي تسهم في نجاح نظام الدفع المذكور. وبينت نتائج الدراسة أن زيادة الثقة في موقع الحكومة الالكترونية وإدراك جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة تؤثر في استخدام النظام ورضا المستخدم مما يؤدي بالتالي إلى إدراك فوائد النظام. واستعرضت دراسة (Petter, DeLone and McLean, 2013) الأدبيات التي تناولت العوامل المستقلة التي تؤثر في نجاح نظم المعلومات حيث فحصت أكثر من 600 دراسة سابقة وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود 15 عاملاً تؤثر في نجاح نظم المعلومات وهذه العوامل هي: المتعة (Enjoyment)، والثقة، وتوقعات المستخدم، والتحفيز الخارجي، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتناسق المهمة، وصعوبة المهمة، والاتجاهات نحو التكنولوجيا، والدور التنظيمي، ومشاركة المستخدم، والعلاقة مع المطورين، ومجال الخبرة المعرفية، ودعم الإدارة، وعملية الإدارة، والكفاءة التنظيمية. كما قامت دراسة (Kaur and Aggrawal, 2013) بمسح الأدبيات ذات العلاقة بعوامل نجاح نظم المعلومات، بهدف اقتراح نموذج جديد للعوامل الخاصة بنجاح هذه النظم. وتوصلت الدراسة إلى وضع نموذج تضمن أهم عوامل نجاح النظم المذكورة وهي: العوامل ذات العلاقة بالموارد البشرية، تليها العوامل الخاصة بالتخطيط، ثم العوامل ذات الصلة بالتنفيذ، وأخيرا العوامل المتعلقة بالتحديث المستمر والتقويم للنظام. أما دراسة (Saleh, 2013) فقد هدفت إلى اختبار العلاقة بين إدراك المدققين الداخليين لعوامل النجاح الحرجة وإدراكهم لجودة البيانات في نظم المعلومات المحاسبية في اندونيسيا، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية معنوية موجبة بين إدراك المدققين الداخليين لتطبيق تلك العوامل وإدراكهم لجودة البيانات في النظم المذكورة.

إلى مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية الأردنية للأزمات التي تتعرض لها، تم التوصل إلى وجود تأثير لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية للأزمات التي تواجهها وان الأهمية النسبية لجميع مراحل إدارة الأزمات جاءت بمستوى متوسط. وجاءت دراسة (Priporas and Vangelinos, 2008) للكشف عن المشاكل والحدود التي تواجه شركات الصناعة الدوائية في اليونان فيما يتعلق بمفهوم إدارة الأزمات. وبينت نتائج الدراسة أن إعادة المنتج لأية شركة من هذه الشركات هو السبب الرئيس للوقوع في الأزمات، وان الشركات الكبيرة في هذا القطاع لديها دائرة خاصة بإدارة الأزمات أو مرتبطة مع منظمات استشارية متخصصة بإدارة الأزمات. وهدفت دراسة (Yamamoto and Sekeroğlu, 2011) إلى بيان مفهوم إدارة الأزمات لدى متخذي القرار في قطاع الصناعات الجلدية في تركيا، وتوصلت إلى وجود نقص كبير لدى متخذي القرار في هذا القطاع وضعف في المعلومات المرتبطة بمرحلة الاستعداد لوقوع الأزمة. أما الدراسة التي أجراها (عبد الرزاق، 2011) فقد هدفت للتعرف إلى أنظمة المعلومات وفعاليتها وتأثيرها في إدارة الشركات السياحية المدرجة في سوق المال العراقي للأزمات التي تتعرض لها، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين نظم المعلومات ومتغيرات إدارة الأزمات وان هناك تأثيراً معنوياً لفاعلية نظم المعلومات في إدارة هذه الشركات للأزمات التي تواجهها. وتناولت دراسة (McCarthy and Hulsart, 2012) تنفيذ خطة لإدارة الأزمات الناجمة عن سوء السلوك الاخلاقي والاحتيال المالي في المنظمات في حالة فشل الضوابط المانعة لحدوث مثل هذه الأزمات وتورط الادارة العليا بها. وعرضت الدراسة افضل الممارسات لإنشاء خطط فاعلة ومستدامة لإدارة الأزمات التي تسببها التصرفات الغير اخلاقية والاحتياالات المالية داخل المنظمة، مع التأكيد على ضرورة ان تتضمن الخطة المذكورة التدابير الوقائية اللازمة لتفادي الوقوع في الأزمات المذكورة. كما استعرضت دراسة (Fontain, 2012) ادارة الأزمات المزمدة في ماليزيا من خلال مسح لأراء 150 مديراً في المنظمات الماليزية، كما ناقشت الآثار المترتبة على استخدام المنظور الإسلامي لإدارة هذه الأزمات. وبينت الدراسة ان ادارة الأزمات المزمدة من خلال المنظور الاسلامي يمكن ان يساعد على تطوير ثقافة تنظيمية افضل ومنهج ادارة قائم على العمليات. وفحصت دراسة (Ogunleye, 2014) ابعاد نظام ادارة الازمة في الشركات باستخدام اسلوب تحليل المحتوى وذلك بالتطبيق على شركتي تويوتا لتصنيع السيارات وشركة النفط البريطانية BP، مع الاشارة بشكل خاص الى الاستدعاء

في ضوء الاستعداد والمعرفة والوعي والإدراك والإمكانات المتوفرة والمهارات وأنماط الإدارة السائدة (الصيرفي، 2003، 311). كذلك وصفت بأنها مجموعة من العوامل المصممة لمكافحة الأزمات وتخفيف الضرر الفعلي، وهي السعي لمنع أو تخفيف النتائج السلبية للأزمة وبالتالي حماية المنظمة وأصحاب المصلحة من الأذى (Coombs, 2011). ويرى (احمد، 2010) بأنها أساليب علمية إدارية تُستخدم لمواجهة الحالات الطارئة (الأزمات) وإجراء الاستعدادات اللازمة لها قبل وقوعها.

ويففق الباحثون على أن هناك عدة مراحل تمر بها عملية إدارة الأزمات ألا أنهم يختلفون حول ماهية هذه المراحل. فقد قسم (Coombs, 2012, 17-19) مراحل إدارة الأزمة حسب الأساس الزمني إلى: مرحلة ما قبل الأزمة، ومرحلة الاستجابة للأزمة، ومرحلة ما بعد الأزمة. ويصنف (Fink, 1986, 20-25) هذه المراحل إلى أربع مراحل هي: مرحلة الإنذار، ومرحلة التأزم، والمرحلة المزمدة، ومرحلة الحل. كما قدم (Faulkner, 2001) نموذج بهذا الصدد يتكون من المراحل الآتية: مرحلة الإنذار، ومرحلة التأزم، ومرحلة الطوارئ، ومرحلة التوسط، ومرحلة الأمد الطويل، ومرحلة الحل. وقدم (Pearson and Mitroff, 1993) نموذجاً اعتمده العديد من الدراسات فيما بعد، ويتألف هذا النموذج من خمس مراحل هي: مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار، ومرحلة الاستعداد والوقاية، ومرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها، ومرحلة استعادة النشاط، ومرحلة التعلم. تطرقت العديد من الدراسات السابقة إلى موضوع إدارة الأزمات. فقد تناولت دراسة (عبد الله، 1995) التعرف إلى أنواع وشدة الأزمات التي تمر بها البنوك الأردنية، إضافة إلى قياس مدى قدرة هذه البنوك على مواجهة هذه الأزمات. وبينت النتائج أن تعرض البنوك الأردنية للأزمات الداخلية يفوق بنسبة ضئيلة تعرضها للأزمات الخارجية، كما يوجد نظام لإدارة الأزمات في هذه البنوك وان استرشاد إدارة البنوك بمراحل إدارة الأزمات يقلل من تأثيرها السلبي كثيراً. وسعت دراسة (الأعرجي ودقلمسة، 2000) للتعرف إلى مدى توافر مراحل إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود نظام متوسط نسبياً لإدارة الأزمات في الأمانة المذكورة وان هناك علاقة ارتباط إيجابية بين مراحل نظام إدارة الأزمات بعضها مع بعض. واقترحت دراسة (Chong, 2004) منهج عملي لتحسين المنهج التنظيمي للاستعداد لوقوع الأزمات، كما بينت أن إدارة الأزمة تمثل عنصراً حاسماً للإدارة الاستراتيجية المعاصرة وانه يمكن للمدراء التعامل بشكل أفضل مع الأزمات إذا ما قاموا بدمج إدارة الأزمات في عملية الإدارة الاستراتيجية المتكاملة. وفي دراسة (الخشالي والقطب، 2007) التي اهتمت بالتعرف

الايخبر الذي قامت به شركة تويوتا لسياراتها بسبب عيوب في التصنيع والتسرب النفطي في خليج المكسيك عام 2010 بسبب انفجار وغرق منصة بحرية لاستخراج النفط تابعة لشركة النفط البريطانية. وتم تقييم فاعلية انظمة ادارة الازمات في الشركتين المذكورتين وتحديد الدروس التي ينبغي على الشركتين تعلمها من الازمات التي مرت بها، كذلك خلصت الدراسة الى اقتراح استراتيجيات لإدارة الازمات بفاعلية اكبر. اما دراسة (Sakaki and Lukner, 2014) فقد حددت المفاهيم المستخدمة في تحليل الازمات حيث تطرقت الى الاتجاهات الرئيسية في الجهود الرامية لإدارة الازمات المعاصرة، كما بحثت الحالة اليابانية من خلال تحديد ستة محاور ناقشت من خلالها قدرات اليابان على ادارة الازمات. وقيمت الدراسة ايضا خصائص المنهج الياباني لإدارة الازمة وواجه قصوره.

دور نظم المعلومات المحاسبية في ادارة الازمات

تحدث الازمات اساسا نتيجة الفشل في حصر المخاطر واستقرائها ورصد وتحليل المعلومات المتواجدة في البيئة والتقارير عنها بصورة مناسبة، الامر الذي يؤدي الى فشل متخذ القرار في توقع الازمات والتعامل معها عند حدوثها، ويفيد تقرير صندوق النقد الدولي International Monetary Fund (IMF) بأن سبب حدوث الازمات المالية هو حدوث ضعف في الاقتصاد والنظم المحاسبية في المنظمات (International Monetary Fund, 2010). ومن هنا يأتي دور نظم المعلومات المحاسبية في مساعدة متخذي القرار ودعمهم لتجنب الازمات وضمان الادارة الناجحة لها، وذلك من خلال قيام هذه النظم برصد الاحداث والتغيرات المتولدة عن البيئة والتنبؤ بها والتقارير عنها وتقديم المعلومات التي تساعد على الوقاية من الازمات واعداد سيناريوهات مواجهتها والحد من تناميها وتداعياتها. وبالتالي فإن نظم المعلومات المحاسبية الناجحة ستتمكن من تلبية احتياجات عملية اتخاذ القرارات ذات العلاقة بالازمة بالشكل الملائم وفي الوقت المطلوب، مما يسهم في تعظيم الامكانيات والقدرات الخاصة بإدارة الازمات والحد من آثارها السلبية.

ما تنماز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة نجد أن أياً منها لم تربط بين نجاح نظم المعلومات المحاسبية وإدارة الازمات التي تواجه المنظمات أو من المحتمل أن تجابهها في المستقبل، في حين حاولت الدراسة الحالية الربط بين هذين المتغيرين واهتمت بالكشف عن اثر نجاح النظم المذكورة في إدارة هذه الازمات، يضاف إلى ذلك أنها دراسة ميدانية أجريت في البيئة الأردنية وطبقت على جزء متخصص من القطاع المالي يتمثل في

أ نموذج الدراسة وفرضياتها

استنادا إلى الإطار النظري للدراسة وما توصلت إليه الدراسات السابقة، وبعد تشخيص مشكلة البحث، تم وضع أنموذجاً لتحديد طبيعة العلاقة والتأثير بين نجاح نظم المعلومات المحاسبية الذي يمثل المتغير المستقل (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) وإدارة الازمات التي تمثل المتغير التابع وتتكون من المتغيرات الفرعية (مراحل إدارة الازمات) الآتية: مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار بحدوث الازمات، ومرحلة الاستعداد والوقاية، ومرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها، ومرحلة استعادة النشاط الاعتيادي، ومرحلة التعلم، كما هو مبين في الشكل رقم (1)، ويتم ذلك وفق الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى / Ho₁: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على اكتشاف إشارات الإنذار بحدوث الازمات كمرحلة من مراحل إدارة الازمات.

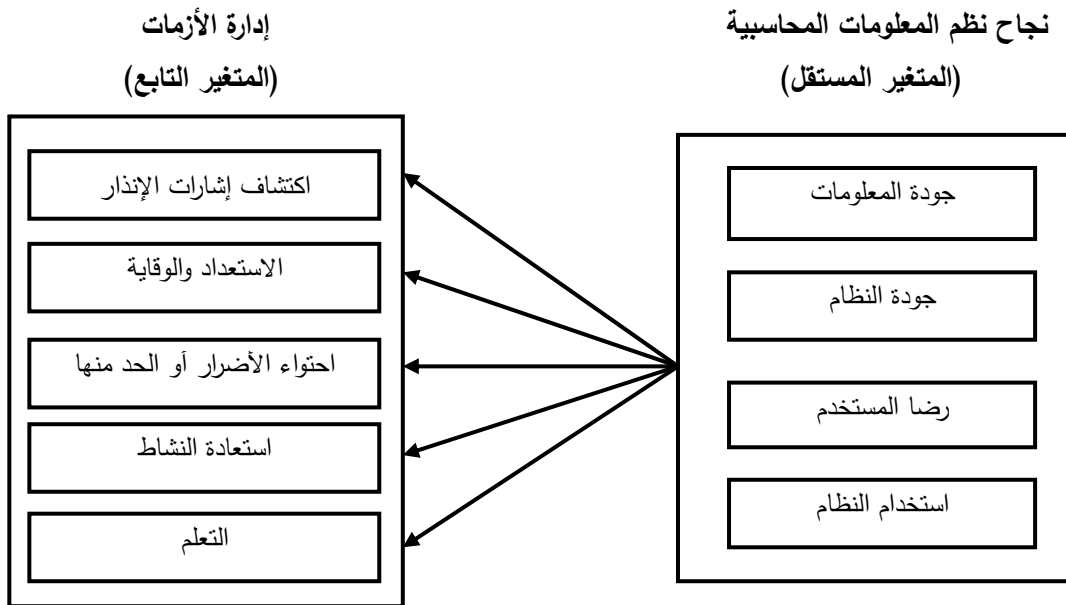
الفرضية الثانية / Ho₂: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على الاستعداد والوقاية لمواجهة الازمات كمرحلة من مراحل إدارة الازمات.

الفرضية الثالثة / Ho₃: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على احتواء الأضرار الناجمة عن الازمات أو الحد منها كمرحلة من مراحل إدارة الازمات.

الفرضية الرابعة / Ho₄: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على استعادة النشاط الاعتيادي بعد حدوث الازمات كمرحلة من مراحل إدارة الازمات.

الفرضية الخامسة / Ho₅: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على التعلم من الازمات التي تمر بها كمرحلة من مراحل إدارة الازمات.

شكل رقم (1)
أنموذج الدراسة



منهجية الدراسة

مجتمع الدراسة وعينتها

تم اختيار البنوك التجارية العاملة في الأردن مجتمعاً لهذه الدراسة لعمليها في بيئة ديناميكية شديدة التنافس مما يزيد احتمالية تعرضها للأزمات التي تهدد بقاءها وقدرتها على المنافسة، الأمر الذي يحتم ضرورة توفير معلومات تساعد هذه البنوك في إدارة الأزمات التي قد تجابهها والتصدي لها. ويبلغ عدد البنوك المصنفة كبنوك تجارية في الأردن (22) بنكاً وذلك وفقاً لدليل البنوك الصادر عن البنك المركزي ولغاية شباط/عام (2014) www.cbj.gov.jo. وكان عدد البنوك المبحوثة (10) بنوك تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وبعد هذا العدد كافياً في رأي الباحث لأغراض هذه الدراسة نظراً لتجانس طبيعة عمل مجتمع البحث حيث يتمثل في البنوك التجارية فقط، فضلاً عن أن هذه البنوك تعمل في نفس البيئة وهي البيئة الأردنية.

يتكون أفراد عينة الدراسة من العاملين في الوظائف الإشرافية في الإدارات العامة للبنوك الخاضعة للبحث من مستوى مدير ونائب مدير في دائرة إدارة المخاطر، ودائرة التدقيق الداخلي، ودائرة إدارة الائتمان، ودائرة الخزينة والاستثمار، والدائرة المالية، إضافة إلى رؤساء الأقسام في الدائرة الأخيرة. ويبلغ عدد هؤلاء (146) شخصاً، حسب نتائج المسح الميداني الذي أجري في الإدارات العامة لتلك البنوك، وقد تم اختيار (120) شخصاً منهم كعينة للدراسة بأسلوب

العينة العشوائية البسيطة إذ إن جميعهم من العاملين في الوظائف الإشرافية ذات العلاقة بالإدارة المالية. وجاء اختيار حجم العينة على أساس جدول تحديد حجم العينة عند مستوى دلالة (0.05)، بعد الأخذ بالاعتبار احتمالية عدم استعادة بعض الاستبانات التي سيتم توزيعها، (Sekaran, 2003, 249). هذا وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة والمعتمدة لغايات البحث والتحليل (108) استبانات من أصل (120) استبانة تم توزيعها على أفراد العينة؛ أي ما نسبته (90%) من الاستبانات الموزعة.

أداة الدراسة

تم تطوير استبانة لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة، وذلك بالاعتماد على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث. وتتكون الاستبانة من جزأين؛ أولهما يتعلق بخصائص أفراد عينة الدراسة وهي: التخصص العلمي، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، ومدة الخدمة، وثانيهما يشتمل على أسئلة الاستبانة ويتضمن محورين، يتألف المحور الأول الذي يخص متغير نجاح نظم المعلومات المحاسبية من (24) عبارة تتوزع على النحو الآتي: العبارات (1-6) لجودة المعلومات، والعبارات من (7-12) لجودة النظام، والعبارات من (13-18) لرضا المستخدم، والعبارات من (19-24) لاستخدام النظام. أما المحور الثاني فتتألف من متغير إدارة الأزمات وتكون من (26) عبارة، استفاد الباحث في تطويرها بشكل خاص من المقياس الوارد في دراسة

الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1- معامل الثبات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقياس التي اعتمدها الدراسة.

2- اختبار معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor واختبار التباين المسموح Tolerance للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ Multicollinearity بين متغيرات الدراسة المستقلة.

3- اختبار معامل الالتواء Skewness للتأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات Normal Distribution.

4- مقياس الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مدى تركيز إجابات المبحوثين عن مجموعات العبارات للمتغيرين المستقل والتابع والعناصر المكونة لهما ومدى تشتت هذه الإجابات عن وسطها الحسابي.

5- تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis Linear لاختبار اثر المتغيرات المستقلة المتمثلة بمؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية في أبعاد المتغير التابع المتمثلة بمراحل إدارة الأزمات.

6- تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Regression Analysis Stepwise Multiple لترتيب المتغيرات حسب أهميتها في تفسير المتغير التابع.

متغيرات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

1- نجاح نظم المعلومات المحاسبية (المتغير المستقل): يعني تحقيق نظام المعلومات المحاسبية لأهدافه المرسومة في توفير ما تحتاجه الإدارة من معلومات بالكمية والنوعية والوقت الملائم، ويمكن قياس ذلك من خلال المؤشرات الآتية:

أ- جودة المعلومات: تشير إلى خصائص المعلومات المستخدمة كالدقة، والثقة، وسهولة الفهم، والقابلية للمقارنة، والتقديم بالوقت المناسب.

ب- جودة النظام: تشير إلى خصائص نظام المعلومات نفسه كالمرونة، والتكامل، وسهولة الفهم والاستخدام، و زمن الاستجابة، وإدراك توقعات المستخدم.

ج- رضا المستخدم: يشير إلى المدى الذي يعتقد فيه المستفيد بأن النظام يلبي احتياجاته المعلوماتية.

د- استخدام النظام: يشير إلى مدى استخدام المستفيد للمعلومات التي يوفرها النظام.

وتم استخدام المؤشرات الأربعة السابقة لقياس نجاح نظم

(الاعرجي ودقاسمة، 2000)، وتتوزع هذه العبارات كالتالي: العبارات (25-29) لاكتشاف إشارات الإنذار، والعبارات من (30-36) للاستعداد والوقاية، والعبارات من (37-42) لاحتواء الأضرار أو الحد منها، والعبارات من (43-46) لاستعادة النشاط الاعتيادي، والعبارات من (47-50) للتعلم. وللإجابة على أسئلة الجزء الثاني من الاستبانة، تم استخدام مقياس ليكرت Likert-Scale الخماسي من درجة الموافقة بشدة إلى درجة غير الموافقة بشدة.

صدق أداة الدراسة وثباتها

للتحقق من صدق الأداة (الاستبانة)، تم عرضها على مجموعة من الزملاء أساتذة الجامعات في أقسام المحاسبة وإدارة الأعمال وبعض المتخصصين في القطاع المصرفي، وعلى أساس الملاحظات المقدمة من المحكمين تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل صياغة البعض الآخر.

وبهدف التحقق من ثبات الأداة، تم استخراج معامل الثبات باستخدام طريقة كرونباخ ألفا Cronbach Alpha للاستبانة ككل ولكل متغير بجميع أبعاده. وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي للاستبانة (96%) مما يشير إلى اتساق داخلي مرتفع للمقياس. ويبين الجدول (1) قيم معامل الثبات للاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) لأداة الدراسة.

الجدول (1)

قيم معامل الثبات للاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) لأداة الدراسة

تسلسل الفقرات في الاستبانة	اسم المتغير والبعد	قيمة الفا
1 - 6	جودة المعلومات	0.8931
7 - 12	جودة النظام	0.9156
13 - 18	رضا المستخدم	0.8742
19 - 24	استخدام النظام	0.9411
نجاح نظم المعلومات المحاسبية		
25 - 29	اكتشاف إشارات الإنذار	0.8699
30 - 36	الاستعداد والوقاية	0.8811
37 - 42	احتواء الأضرار أو الحد منها	0.9051
43 - 46	استعادة النشاط الاعتيادي	0.9203
47 - 50	التعلم	0.8574
إدارة الأزمات		
الاستبانة ككل		
		0.9167
		0.9601

د- استعادة النشاط: تشير إلى مدى قيام الإدارة باستعادة توازنها وعودتها إلى الحالة التي كانت عليها قبل حدوث الأزمة.
هـ- التعلم: وتشير إلى مدى قيام الإدارة بالاستفادة من الدروس والعبر التي استخلصتها من الأزمات التي مرت بها وتوظيفها لغايات تطوير وتحسين مواجهة الأزمات وعدم تكرارها مستقبلاً.

وقد تم اعتماد نموذج Pearson and Mitroff المقدم عام (1993) لتحديد مراحل إدارة الأزمة في هذه الدراسة لأنها في رأي الباحث تكون نظاماً متكاملًا للتعامل مع الأزمات التي تواجه المنظمة، فضلاً عن استخدام العديد من الدراسات السابقة لهذا النموذج.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات خصائص عينة الدراسة

يتضح من تحليل نتائج القسم الأول من الاستبانة والمعروضة في الجدول (2)، أن ما نسبته (81.5%) من أفراد عينة الدراسة هم من تخصص المحاسبة وأن النسبة المتبقية موزعة بين العلوم المالية والمصرفية وإدارة الأعمال والاقتصاد، كما يلاحظ أن غالبيتهم من حملة درجة البكالوريوس كحد أدنى إذ بلغت نسبة هؤلاء حوالي (70%)، وهذا يعني أنهم مؤهلون تأهيلاً علمياً ملائماً.

المعلومات المحاسبية استناداً إلى العديد من الدراسات السابقة، حيث اعتمدت المؤشرات التي كانت مشتركة بين معظم هذه الدراسات.

2- إدارة الأزمات (المتغير التابع): تشير إلى النظام الذي يستخدم للتعامل مع الأزمات (الحالات الطارئة) التي تجابه المنظمة والذي يشتمل على خمسة مراحل هي:

أ- اكتشاف إشارات الإنذار: تشير إلى مرحلة ما قبل البداية الفعلية للأزمة، وتمثل مجموعة العناصر التي تعكس مدى قيام الإدارة برصد وتحديد المؤشرات أو البوادر التي تنبئ باحتمال وقوع أزمة.

ب- الاستعداد والوقاية: تشير إلى مدى قيام الإدارة بالاستعدادات اللازمة للوقاية من الأزمات، والتحضير للازمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها، والتخطيط للازمات التي لا يمكن تجنبها، من أجل السيطرة عليها والتخفيف قدر الإمكان من أضرارها في حالة وقوعها مع استمرار بذل الجهود اللازمة لمنع حدوثها.

ج- احتواء الأضرار أو الحد منها: تشير إلى مدى قيام الإدارة بتنفيذ الخطط الموضوعة وذلك باستخدام الموارد المتوفرة لديها للحد من الأضرار التي سببتها الأزمة ومنع انتشارها بفترة زمنية كافية عند وقوعها.

الجدول (2)
خصائص أفراد عينة الدراسة

التسلسل في الاستبانة	السؤال	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أ	التخصص العلمي	محاسبة	88	81.5%
		علوم مالية ومصرفية	15	13.9%
		إدارة أعمال	3	2.8%
		اقتصاد	2	1.8%
		أخرى	-	-
		المجموع	108	100%
ب	المؤهل العلمي	أقل من بكالوريوس	-	-
		بكالوريوس	76	70.4%
		دراسات عليا	32	29.6%
		المجموع	108	100%
ج	المستوى الوظيفي	مدير	42	38.9%
		نائب مدير	38	35.2%
		رئيس قسم	28	25.9%
		المجموع	108	100%
د	مدة الخدمة	5 سنوات فأقل	12	11.1%
		من 6-10 سنوات	39	36.1%
		من 11-15 سنة	31	28.7%
		16 سنة فأكثر	26	24.1%
		المجموع	108	100%

ذلك مؤشر جودة النظام بمتوسط حسابي بلغ (3.40)، وحل في المرتبة الثالثة مؤشر استخدام النظام بمتوسط حسابي مقداره (3.30)، وفي المرتبة الأخيرة جاء مؤشر رضا المستخدم بمتوسط حسابي بلغ (2.99). ويشكل عام تشير هذه النتائج إلى توافر مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية بمستوى متوسط في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

ويبين الجدول (4) إجابات أفراد العينة عن مجموعات العبارات التي تخص إدارة الأزمات. فقد أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى توافر نظام لإدارة الأزمات بمراحله الخمس المتكاملة بدرجة متوسطة، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لتوافر هذا النظام (3.22)، وبانحراف معياري بلغ (0.86) مما يشير إلى التشتت المنخفض في الإجابات حول هذا المحور. وجاء مستوى توافر نظام لإدارة الأزمات في مرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (3.40)، ثم مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار بمتوسط حسابي مقداره (3.35)، بعد ذلك جاءت مرحلة التعلم بمتوسط حسابي بلغ (3.31)، في حين حلت مرحلة استعادة النشاط الاعتيادي بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره (3.27)، وأخيراً جاءت مرحلة الاستعداد والوقاية بمتوسط حسابي بلغ (2.78). وبصورة عامة تدل هذه النتائج على توافر نظام لعملية إدارة الأزمات في البنوك التجارية العاملة في الأردن بدرجة متوسطة.

أما من حيث المستويات الوظيفية، فكانت الغالبية لمستوى مدير إذ بلغت نسبة الذين يشغلون موقع مدير حوالي (39%)، ومما يعزز الثقة بالنتائج أن المجيبين لهم خدمة طويلة في العمل، إذ بلغت نسبة من لديهم مدة خدمة أكثر من 10 سنوات (53%) تقريباً، مما يعني أنهم يتمتعون بخبرة عالية في مجال عملهم. مما سبق، يتضح توافر المعرفة والقدرة اللازمة لدى المجيبين لفهم أسئلة الاستبانة وإجاباتها.

الإحصاءات الوصفية لإجابات الاستبانة

تم تحديد مستوى توافر مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية ومستوى توافر نظام متكامل لإدارة الأزمات وفقاً لقيمة المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على الأسئلة المطروحة في الاستبانة بخصوص متغيرات الدراسة وحسب المقياس الآتي: اقل من 2.50 منخفض، من 2.50-3.49 متوسط، من 3.50-5.00 مرتفع.

ويتضح من الجدول (3) إن إجابات أفراد العينة عن مجموعات العبارات التي تخص مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية تؤيد توافر هذه المؤشرات بدرجة متوسطة، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لتوافر هذه المؤشرات (3.29)، وبانحراف معياري بلغ (0.83) مما يدل على انسجام آراء أفراد العينة في هذا الجانب. وقد سجل مستوى توافر مؤشر جودة المعلومات المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (3.48)، تلا

الجدول (3)

الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بمؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية

التسلسل في الاستبانة	مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
1-6	جودة المعلومات	3.48	0.81	1	متوسطة
7-12	جودة النظام	3.40	0.73	2	متوسطة
13-18	رضا المستخدم	2.99	0.86	4	متوسطة
19-24	استخدام النظام	3.30	0.79	3	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.29	0.83	-	متوسطة

الجدول (4)

الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بإدارة الأزمات

التسلسل في الاستبانة	مراحل إدارة الأزمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
25-29	اكتشاف إشارات الإنذار	3.35	0.85	2	متوسطة
30-36	الاستعداد والوقاية	2.78	0.72	5	متوسطة
37-42	احتواء الأضرار أو الحد منها	3.40	0.99	1	متوسطة
43-46	استعادة النشاط الاعتيادي	3.27	0.78	4	متوسطة
47-50	التعلم	3.31	0.84	3	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.22	0.86	-	متوسطة

اختبار الفرضيات

التوزيع الطبيعي للبيانات Normal Distribution، ومن المعلوم أن البيانات تتبع هذا التوزيع إذا كانت قيمة معامل الالتواء نقل عن (1).

ويظهر من الجدول (5) أن قيمة معامل تضخم التباين VIF لجميع مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية نقل عن (10)، وأن قيم اختبار التباين المسموح Tolerance لتلك المتغيرات كانت أكبر من (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة. كما كانت قيم معامل الالتواء لمتغيرات الدراسة أقل من (1) الأمر الذي يؤكد التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

لضمان ملائمة بيانات الدراسة لافتراضات تحليل الانحدار، تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة بإجراء اختبار التداخل الخطي Multicollinearity Test وذلك باحتساب معامل التباين المسموح Tolerance ومعامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor لكل عنصر من عناصر المتغير المستقل، مع الأخذ بالاعتبار أن تزيد قيمة التباين المسموح عن (0.05) وعدم تخطي معامل تضخم التباين القيمة (10). وللتحقق من التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، تم احتساب معامل الالتواء Skewness للتأكد من

الجدول (5)

نتائج اختبار التباين المسموح ومعامل التضخم والالتواء

معامل الالتواء (Skewness)	التباين المسموح (Tolerance)	معامل تضخم التباين (VIF)	المتغيرات
0.511	0.338	2.913	جودة المعلومات
0.684	0.456	2.851	جودة النظام
0.602	0.328	3.127	رضا المستخدم
0.486	0.395	3.266	استخدام النظام
0.623	-	-	اكتشاف إشارات الإنذار
0.593	-	-	الاستعداد والوقاية
0.631	-	-	احتواء الأضرار أو الحد منها
0.471	-	-	استعادة النشاط الاعتيادي
0.556	-	-	التعلم

هذا المتغير والمتغيرات المستقلة، كما يشير معامل الارتباط المتعدد R البالغ (0.778) إلى قوة العلاقة أو الارتباط بين المتغيرات المفسرة وقيمة المتغير التابع، فضلا عن أنها تعكس عدم وجود ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة، مما يفيد بقبول الفرضية البديلة ومفادها أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجود النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على اكتشاف إشارات الإنذار كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

وقد أسفر نموذج الانحدار عن ثلاثة متغيرات دالة إحصائياً أمام متغير اكتشاف إشارات الإنذار هي: جودة المعلومات، وجود النظام، واستخدام النظام، حيث نجد أن معاملات الانحدار لها موجبة ومعنوية عند مستوى دلالة (0.05)، بينما لم يكن متغير رضا المستخدم معنوياً عند مستوى الدلالة المذكور. وتشير نتائج التحليل الإحصائي هنا إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للمتغيرات المتمثلة بجودة

وفيما يلي نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى:

H_{01} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجود النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على اكتشاف إشارات الإنذار بحدوث الأزمات كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات".

توضح نتائج تحليل الانحدار التي يعرضها الجدول (6) تأثير أبعاد المتغير المستقل (مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية) في اكتشاف إشارات الإنذار كمتغير تابع. وتشير قيمة F المحسوبة إلى معنوية النموذج حيث بلغت (76.318) عند مستوى دلالة (0.000)، وقد بلغ معامل التحديد المعدل لنموذج الانحدار Adjusted R^2 (0.593) أي أن المتغيرات المستقلة المتمثلة بأبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية (كمجموعة) تفسر (59.3%) من التباين في اكتشاف إشارات الإنذار، مما يعني أن منحنى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين

المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، أن متغير جودة المعلومات جاء أولاً وفسر ما نسبته (50.3%) من التباين في المتغير التابع، ثم متغير جودة النظام الذي فسر مع متغير جودة المعلومات ما نسبته (57.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير استخدام النظام الذي فسر مع المتغيرين السابقين ما مقداره (60.2) من الاختلاف في المتغير التابع المتمثل باكتشاف إشارات الإنذار، بينما خرج من معادلة الانحدار متغير رضا المستخدم إذ لم يكن له دور هام في تفسير بيانات المتغير التابع.

المعلومات، وجودة النظام، واستخدام النظام، في اكتشاف إشارات الإنذار، فيما لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير رضا المستخدم في اكتشاف إشارات الإنذار عند مستوى المعنوية المذكور.

ولبيان أهمية كل متغير مستقل على حدة في الإسهام في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر نجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في اكتشاف إشارات الإنذار، استخدم تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Stepwise Regression Analysis Multiple. ويبين الجدول (7) الذي يعرض ترتيب دخول

الجدول (6)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية في اكتشاف إشارات الإنذار

معامل التحديد (R^2)	0.605				
معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$)	0.593				
معامل الارتباط المتعدد (R)	0.778				
F المحسوبة	**76.318				
مستوى دلالة F (Sig.)	0.000				
المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	t المحسوبة	مستوى دلالة t (Sig.)
جودة المعلومات	0.219	0.054	0.210	4.488**	0.000
جودة النظام	0.206	0.056	0.213	4.446**	0.000
رضا المستخدم	0.031	0.059	0.057	0.327	0.743
استخدام النظام	0.192	0.048	0.199	3.973**	0.000

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$

الجدول (7)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لأبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية المؤثرة في اكتشاف إشارات الإنذار

المتغيرات المستقلة	معامل التحديد التراكمي (R^2)	t المحسوبة	مستوى دلالة t (Sig.)
جودة المعلومات	0.503	3.089	0.000
جودة النظام	0.574	3.632	0.000
استخدام النظام	0.602	2.561	0.000

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$

- الفرضية الثانية:

المحاسبية) في استعادة النشاط الاعتيادي كمتغير تابع. وتشير قيمة F المحسوبة إلى معنوية النموذج حيث بلغت (70.634) عند مستوى دلالة (0.000)، وقد بلغ معامل التحديد المعدل لنموذج الانحدار $Adjusted R^2$ (0.562) أي أن المتغيرات المستقلة المتمثلة بأبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية (كمجموعة) تفسر (56.2%) من التباين في الاستعداد والوقاية، مما يعني أن منحنى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين هذا المتغير والمتغيرات المستقلة، كما يشير معامل الارتباط

H_0 : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على الاستعداد والوقاية لمواجهة الأزمات كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات".

توضح نتائج تحليل الانحدار التي يعرضها الجدول (8) تأثير أبعاد المتغير المستقل (مؤشرات نجاح نظم المعلومات

المستخدم في الاستعداد والوقاية عند مستوى المعنوية المذكور. وليبان أهمية كل متغير مستقل على حدة في الإسهام في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر نجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في الاستعداد والوقاية، استخدم تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Stepwise Regression Analysis Multiple. ويبين الجدول (9) الذي يعرض ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، أن متغير جودة النظام جاء أولاً وفسر ما نسبته (48.1%) من التباين في المتغير التابع، ثم متغير جودة المعلومات الذي فسر مع متغير جودة النظام ما نسبته (53.3%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير استخدام النظام الذي فسر مع المتغيرين السابقين ما مقداره (57%) من الاختلاف في المتغير التابع المتمثل بالاستعداد والوقاية، بينما خرج من معادلة الانحدار متغير رضا المستخدم إذ لم يكن له دور هام في تفسير بيانات المتغير التابع.

المتعدد R البالغ (0.756) إلى قوة العلاقة أو الارتباط بين المتغيرات المفسرة وقيمة المتغير التابع، فضلاً عن أنها تعكس عدم وجود ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة، مما يفيد بقبول الفرضية البديلة ومفادها أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على الاستعداد والوقاية كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

وقد أسفر نموذج الانحدار عن ثلاثة متغيرات دالة إحصائياً أمام متغير الاستعداد والوقاية هي: جودة المعلومات، وجودة النظام، واستخدام النظام، حيث نجد أن معاملات الانحدار لها موجبة ومعنوية عند مستوى دلالة (0.05)، بينما لم يكن متغير رضا المستخدم معنوياً عند مستوى الدلالة المذكور. وتشير نتائج التحليل الإحصائي هنا إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للمتغيرات المتمثلة بجودة المعلومات، وجودة النظام، واستخدام النظام، في الاستعداد والوقاية، فيما لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمتغير رضا

الجدول (8)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية في الاستعداد والوقاية

مستوى دلالة (Sig.) t	t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	المتغيرات المستقلة
0.000	4.192**	1.998	0.043	1.993	جودة المعلومات
0.000	6.117**	2.128	0.039	2.122	جودة النظام
0.498	0.811	0.047	0.044	0.051	رضا المستخدم
0.000	4.023**	1.913	0.032	1.876	استخدام النظام

**ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)

الجدول (9)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لأبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية المؤثرة في الاستعداد والوقاية

مستوى دلالة (Sig.) t	t المحسوبة	معامل التحديد التراكمي (R^2)	المتغيرات المستقلة
0.000	3.011**	0.481	جودة النظام
0.000	3.682**	0.533	جودة المعلومات
0.000	4.632**	0.570	استخدام النظام

**ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)

- الفرضية الثالثة:

H_0 : "لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات أو الحد منها كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات".

تُظهر نتائج تحليل الانحدار التي يعرضها الجدول (10) تأثير أبعاد المتغير المستقل (مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية) في احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات أو الحد منها كمتغير تابع. وتشير قيمة F المحسوبة إلى معنوية النموذج حيث بلغت (81.652) عند مستوى دلالة (0.001)، وقد بلغ معامل التحديد المعدل لنموذج الانحدار R^2 Adjusted (0.619) أي أن المتغيرات المستقلة المتمثلة بأبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية (كمجموعة) تفسر (61.9%) من التباين في احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات أو الحد منها، مما يعني أن منحى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين هذا المتغير والمتغيرات المستقلة، كما يشير معامل الارتباط المتعدد R البالغ (0.795) إلى قوة العلاقة أو الارتباط بين المتغيرات المفسرة وقيمة المتغير التابع، فضلا عن أنها تعكس عدم وجود ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة، مما يفيد بقبول الفرضية البديلة ومفادها انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات أو الحد منها كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

وقد أسفر نموذج الانحدار عن ثلاثة متغيرات دالة إحصائياً

أمام متغير احتواء الأضرار أو الحد منها هي: جودة المعلومات، وجودة النظام، واستخدام النظام، حيث نجد أن معاملات الانحدار لها موجبة ومعنوية عند مستوى دلالة (0.05)، بينما لم يكن متغير رضا المستخدم معنوياً عند مستوى الدلالة المذكور. وتشير نتائج التحليل الإحصائي هنا إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للمتغيرات المتمثلة بجودة المعلومات، وجودة النظام، واستخدام النظام، في احتواء الأضرار أو الحد منها، بينما لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمتغير رضا المستخدم في احتواء الأضرار أو الحد منها عند مستوى المعنوية المذكور.

ولبيان أهمية كل متغير مستقل على حدة في الإسهام في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر نجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات أو الحد منها، استخدم تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Stepwise Multiple Regression Analysis. ويبين الجدول (11) الذي يعرض ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، أن متغير جودة النظام جاء أولاً وفسر ما نسبته (52.8%) من التباين في المتغير التابع، ثم متغير جودة المعلومات الذي فسر مع متغير جودة النظام ما نسبته (58.3%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير استخدام النظام الذي فسر مع المتغيرين السابقين ما مقداره (63.1%) من الاختلاف في المتغير التابع المتمثل باحتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات أو الحد منها، بينما خرج من معادلة الانحدار متغير رضا المستخدم إذ لم يكن له دور هام في تفسير بيانات المتغير التابع.

الجدول (10)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية في احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات أو الحد منها

معامل التحديد (R^2)					
0.632					
معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$)					
0.619					
معامل الارتباط المتعدد (R)					
0.795					
F المحسوبة					
**81.652					
مستوى دلالة F (Sig.)					
0.001					
المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	t المحسوبة	مستوى دلالة t (Sig.)
جودة المعلومات	0.216	0.039	0.221	6.135**	0.006
جودة النظام	0.233	0.033	0.228	7.592**	0.002
رضا المستخدم	0.042	0.041	0.039	0.751	0.536
استخدام النظام	0.196	0.039	0.198	4.108**	0.001

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$

الجدول (11)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لأبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية المؤثرة في احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات أو الحد منها

المتغيرات المستقلة	معامل التحديد التراكمي (R^2)	t المحسوبة	مستوى دلالة t (Sig.) **
جودة النظام	0.528	5.015	0.000
جودة المعلومات	0.583	4.521	0.003
استخدام النظام	0.631	3.637	0.000

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)

- الفرضية الرابعة:

H_{04} : "لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على استعادة النشاط الاعتيادي بعد حدوث الأزمات كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات".

تعكس عدم وجود ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة، مما يفيد بقبول الفرضية البديلة ومفادها انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على استعادة النشاط الاعتيادي كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

وقد أسفر نموذج الانحدار عن ثلاثة متغيرات دالة إحصائياً أمام متغير استعادة النشاط الاعتيادي هي: جودة المعلومات، وجودة النظام، واستخدام النظام، حيث نجد أن معاملات الانحدار لها موجبة ومعنوية عند مستوى دلالة (0.05)، بينما لم يكن متغير رضا المستخدم معنوياً عند مستوى الدلالة المذكور. وتشير نتائج التحليل الإحصائي هنا إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للمتغيرات المتمثلة بجودة المعلومات، وجودة النظام، واستخدام النظام، في استعادة النشاط الاعتيادي، فيما لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمتغير رضا المستخدم في استعادة النشاط الاعتيادي عند مستوى المعنوية المذكور.

توضح نتائج تحليل الانحدار التي يعرضها الجدول (12) تأثير أبعاد المتغير المستقل (مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية) في استعادة النشاط الاعتيادي كمتغير تابع. وتشير قيمة F المحسوبة إلى معنوية النموذج حيث بلغت (73.241) عند مستوى دلالة (0.001)، وقد بلغ معامل التحديد المعدل لنموذج الانحدار Adjusted R^2 (0.582) أي أن المتغيرات المستقلة المتمثلة بأبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية (كمجموعة) تفسر (58.2%) من التباين في استعادة النشاط الاعتيادي، مما يعني أن منحنى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين هذا المتغير والمتغيرات المستقلة، كما يشير معامل الارتباط المتعدد R البالغ (0.770) إلى قوة العلاقة أو الارتباط بين المتغيرات المفسرة وقيمة المتغير التابع، فضلاً عن أنها

الجدول (12)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية في استعادة النشاط الاعتيادي

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	t	مستوى دلالة t (Sig.)
جودة المعلومات	0.198	0.054	0.212	4.525**	0.000
جودة النظام	0.193	0.057	0.195	4.106**	0.000
رضا المستخدم	0.40	0.061	0.037	0.764	0.521
استخدام النظام	0.186	0.059	0.171	4.031**	0.000

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)

نجاح نظم المعلومات المحاسبية (كمجموعة) تقدر (60.6%) من التباين في التعلم، مما يعني أن منحى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين هذا المتغير والمتغيرات المستقلة، كما يشير معامل الارتباط المتعدد R البالغ (0.787) إلى قوة العلاقة أو الارتباط بين المتغيرات المفسرة وقيمة المتغير التابع، فضلا عن أنها تعكس عدم وجود ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة، مما يفيد بقبول الفرضية البديلة ومفادها انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على التعلم كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

وقد أسفر نموذج الانحدار عن ثلاثة متغيرات دالة إحصائياً أمام متغير التعلم هي: جودة المعلومات، وجودة النظام، واستخدام النظام، حيث نجد أن معاملات الانحدار لها موجبة ومعنوية عند مستوى دلالة (0.05)، بينما لم يكن متغير رضا المستخدم معنوياً عند مستوى الدلالة المذكور. وتشير نتائج التحليل الإحصائي هنا إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للمتغيرات المتمثلة بجودة المعلومات، وجودة النظام، واستخدام النظام، في التعلم، بينما لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمتغير رضا المستخدم في التعلم عند مستوى المعنوية المذكور.

ولبيان أهمية كل متغير مستقل على حدة في الإسهام في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر نجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في التعلم، استخدم تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Stepwise Multiple Regression Analysis. ويبين الجدول (15) الذي يعرض ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، أن متغير جودة المعلومات جاء أولاً وفسر ما نسبته (50.1%) من التباين في المتغير التابع، ثم متغير جودة النظام الذي فسر مع متغير جودة المعلومات ما نسبته (56.2%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير استخدام النظام الذي فسر مع المتغيرين السابقين ما مقداره (61.7%) من الاختلاف في المتغير التابع المتمثل بالتعلم، بينما خرج من معادلة الانحدار متغير رضا المستخدم إذ لم يكن له دور هام في تفسير بيانات المتغير التابع.

نلاحظ من النتائج السابقة لاختبار الفرضيات عدم وجود تأثير هام لمؤشر رضا المستخدم على نحو منفرد في مراحل إدارة الأزمات، وقد يعود السبب في ذلك إلى قلة اهتمام البنوك المبحوثة بقياس رضا المستخدم وقناعاته بالنظام والتعرف إلى ذلك بشكل دوري.

ولبيان أهمية كل متغير مستقل على حدة في الإسهام في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر نجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في استعادة النشاط الاعتيادي، استخدم تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Stepwise Regression Analysis. ويبين الجدول (13) الذي يعرض ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، أن متغير جودة المعلومات جاء أولاً وفسر ما نسبته (49.1%) من التباين في المتغير التابع، ثم متغير جودة النظام الذي فسر مع متغير جودة المعلومات ما نسبته (54.7%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير استخدام النظام الذي فسر مع المتغيرين السابقين ما مقداره (59.2%) من الاختلاف في المتغير التابع المتمثل باستعادة النشاط الاعتيادي، بينما خرج من معادلة الانحدار متغير رضا المستخدم إذ لم يكن له دور هام في تفسير بيانات المتغير التابع.

الجدول (13)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لأبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية المؤثرة في استعادة النشاط الاعتيادي

المتغيرات المستقلة	معامل التحديد التراكمي (R^2)	t المحسوبة	مستوى دلالة (Sig.) t **
جودة المعلومات	0.491	5.032	0.001
جودة النظام	0.547	4.724	0.001
استخدام النظام	0.592	3.611	0.000

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$

- الفرضية الخامسة:

H_0 : "لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في قدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على التعلم من الأزمات التي تمر بها كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات".

توضح نتائج تحليل الانحدار التي يعرضها الجدول (14) تأثير أبعاد المتغير المستقل (مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية) في التعلم كمتغير تابع. وتشير قيمة F المحسوبة إلى معنوية النموذج حيث بلغت (77.234) عند مستوى دلالة (0.000)، وقد بلغ معامل التحديد المعدل لنموذج الانحدار R^2 Adjusted (0.606) أي أن المتغيرات المستقلة المتمثلة بأبعاد

الجدول (14)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية في التعلم

معامل التحديد (R^2)					0.620
معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$)					0.606
معامل الارتباط المتعدد (R)					0.787
F المحسوبة					**77.234
مستوى دلالة F (Sig.)					0.000
المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	t المحسوبة	مستوى دلالة (Sig.) t
جودة المعلومات	0.242	0.042	0.233	3.836**	0.004
جودة النظام	0.226	0.041	0.226	7.592**	0.002
رضا المستخدم	0.045	0.044	0.043	0.901	0.487
استخدام النظام	0.186	0.036	0.191	3.960**	0.000

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$

الجدول (15)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لأبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية المؤثرة في التعلم

المتغيرات المستقلة	معامل التحديد التراكمي (R^2)	t المحسوبة	مستوى دلالة (Sig.) t
جودة المعلومات	0.501	4.109	0.000
جودة النظام	0.562	3.891	0.003
استخدام النظام	0.617	3.655	0.000

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$

النتائج والتوصيات

النتائج

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت بالآتي:

1- بينت الدراسة أن هناك درجة متوسطة لتوافر مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

2- أظهرت الدراسة وجود نظام لإدارة الأزمات بمراحله الخمس بدرجة متوسطة في البنوك التجارية العاملة في الأردن. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (عبدالله، 1995)، ودراسة (الأعرجي ودقاسمة، 2002)، ودراسة (الخشالي والقطب، 2007)، ودراسة (عبد الرزاق، 2011)، ولكنها تختلف عما انتهت إليه دراسة (Yamamoto and Şekeroğlu, 2011).

3- بينت الدراسة توافر نظام لإدارة الأزمات في كل مرحلة من مراحل عملية إدارة الأزمات بدرجة متوسطة في البنوك التجارية العاملة في الأردن. وجاء ترتيب توافر هذا النظام في المراحل المذكورة تنازلياً على النحو الآتي: مرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها، تليها مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار، ثم مرحلة التعلم، ومرحلة استعادة النشاط الاعتيادي، وأخيراً

مرحلة الاستعداد والوقاية التي احتلت المرتبة الأخيرة حيث كان توافر النظام فيها ضعيفاً مقارنةً ببقية المراحل.

4- أكدت الدراسة وجود اثر دال إحصائياً لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (مجملاً مؤشرات) في كل بعد من أبعاد إدارة الأزمات (مراحل إدارة الأزمات).

5- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود اثر دال إحصائياً لكل مؤشر من المؤشرات التالية في كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمات: جودة المعلومات، وجودة النظام، واستخدام النظام، بينما لم يكن هناك اثر دال إحصائياً لمؤشر رضا المستخدم في كل مرحلة من المراحل المذكورة.

6- توصلت الدراسة إلى ترتيب مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية حسب أهمية تأثيرها في كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمات. وكانت جودة المعلومات من أكثر المؤشرات تأثيراً في مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار، ومرحلة استعادة النشاط الاعتيادي، ومرحلة التعلم، بينما كان مؤشر جودة النظام هو الأكثر تأثيراً في مرحلة الاستعداد والوقاية، ومرحلة احتواء الأضرار.

التوصيات

تتسجم هذه المرحلة مع بقية مراحل نظام إدارة الأزمات إذ تشكل هذه المراحل مع المنظور المتكامل لإدارة الأزمات.

4- التركيز بشكل خاص على مؤشر رضا مستخدم نظم المعلومات المحاسبية في البنوك محل البحث وذلك لعدم وضوح أثره في مراحل إدارة الأزمات، إذ يمكن تحسين مستوى وجود رضا مستخدمي هذه النظم من خلال التعرف وبشكل دوري إلى مدى قناعتهم ورضاهم عن نظام المعلومات المحاسبية وقياس مستوى هذا الرضا، من أجل تلبية رغباتهم واحتياجاتهم من النظام المذكور وبما يعكس بشكل ايجابي على عملية إدارة الأزمات.

5- إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية للتعرف إلى علاقة إدارة الأزمات بمتغيرات أخرى ذات صلة بنظم المعلومات المحاسبية لم ترد في هذا البحث، إضافة إلى إمكانية إعادة تطبيق هذه الدراسة في قطاعات أخرى من بيئة الأعمال الأردنية للتأكد من مدى صحة النتائج التي توصلت إليها.

في ضوء النتائج التي انتهت إليها الدراسة، يمكن اقتراح التوصيات الآتية:

- 1- زيادة الاهتمام بمؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية وتحسين درجة وجودها في البنوك قيد الدراسة للارتقاء بمستوى نجاح هذه النظم، باعتبارها من الأنظمة التي تدعم المنظمات في مواجهة الأزمات التي تهدد بقاءها واستمرارها.
- 2- قيام البنوك التجارية في الأردن بتعزيز وجود نظام إدارة الأزمات وتوفيره بدرجة أكبر، حيث يكتسب هذا النظام أهمية خاصة في البنوك المذكورة نظراً لعمليتها في بيئة ديناميكية سريعة التطور وحادة المنافسة مما يزيد احتمالية تعرضها للازمات.
- 3- العمل على تحقيق التوازن في نظام إدارة الأزمات في البنوك المبحوثة وذلك بزيادة الاهتمام بشكل خاص بنظام إدارة الأزمات في مرحلة الاستعداد والوقاية وتوفيره بدرجة أكبر، لكي

المراجع

الشركات الصناعية الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 3 (1)، 24-45.

رومي، إسمايل موسى وعلي محمود صلاح، 2012، واقع فعالية نظم المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار في جامعة القدس المفتوحة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، 2 (27)، 133-158.

السالمي، علاء عبد الرزاق، 1999، نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي (ط1). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

الصيرفي، محمد عبد الفتاح، 2003، مفاهيم إدارية حديثة (ط1). عمان: الدار العلمية الدولية.

عبد الرزاق، معتر سلمان، 2011، إدارة الأزمات ونظم المعلومات مديات التأثير والفاعلية: دراسة تطبيقية في عدد من الشركات السياحية المدرجة في سوق المال العراقي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الثامن والعشرون، 143-165.

عبد الله، غادة، 1995، إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الأردني: دراسة تطبيقية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

العزاوي، نجم، 2009، اثر التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمة. وقائع المؤتمر العلمي الدولي السابع، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء الخاصة، الزرقاء، الأردن.

عيسى، غسان فريد وإبراهيم عبد الواحد، 2002، نحو بناء نظم معلومات معيارية ناجحة. مجلة جامعة العلوم التطبيقية، 4 (1)، 1-17.

ناعسة، محمد سليم، 2007، اثر مشاركة المحاسبين في تطوير نظم

أحمد، حسين عثمان، 2010، أثر جودة المعلومات في إدارة الأزمات، دراسة ميدانية لعينة من شركات الاتصالات الأهلية في الصومال. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عدن، اليمن.

الاعرجي، عاصم محمد حسين ومأمون أحمد دقاسمة، 2000، إدارة الأزمات: دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر نظام إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى. الإدارة العامة، 39(4)، 773-809.

البستجي، جمال عبد المنعم، 2012، دور البنك المركزي الأردني في الحد من تداعيات الأزمة المالية العالمية على البنوك العاملة في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

البنك المركزي الأردني، دليل البنوك في الأردن. Online Available: <http://www.cbj.gov.jo>

الحياي، احمد مؤيد عطية ونجدة آل مراد، 2009، مؤشرات نجاح نظم المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز. وقائع المؤتمر العلمي الثالث، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، الأردن.

الحياي، احمد مؤيد عطية، 2011، جودة نظم المعلومات المصرفية ودورها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية/ نينوى، مجلة تنمية الرافدين، 33(104)، 133-151.

الخشالي، شاكرا جار الله والقطب، محيي الدين، 2007، فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في

- Goel, S. 2009. *Crisis management: master the skills to prevent disasters*. New Delhi: Global India Publications.
- International Monetary Fund. 2010. *The IMF-FSB early warning exercise: Design and methodological toolkit*. Online Available: www.imf.org/external/np/pp/eng/2010/090110.pdf.
- Kaur, B. and Aggrawal, H. 2013. Exploration of success factors of information system. *International Journal of Computer Science*, 10 (1), 226-235.
- Khayun, V., Ractham, P. and Firpo, D. 2012. Assessing e-exercise success with DeLone and McLean's model. *Journal of Computer Information Systems*, 52 (3), 31-40.
- McCarthy, V. and Hulsart, R. 2012. A Crisis management plan forethical misconduct and financial fraud. *The Exchange*, 1 (1), 78-90.
- Mitroff, I. I. and Anagnos, G. 2001. *Managing crisis before they happen: What every executive and manager needs to know about crisis management*. New York: Amacom, USA.
- Ogunleye, J. 2014. Contrasting cases of corporate crisis management systems: A research report. *International Journal of Knowledge, Innovation and Entrepreneurship*, 2 (1), 109-116.
- Pearson, C. and Mitroff, I. 1993. From crisis prone to prepared: A framework for crisis management. *Academy of Management Executive*, 17 (1), 48-59.
- Petter, S., DeLone, W. and McLean, R. 2008. Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17 (3), 236-263.
- Petter, S., DeLone, W. and McLean, R. 2013. Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 29 (4), 7-62.
- Phelps, N. 1986. Setting up a crisis recovery plan. *Journal of Business Strategy*, 6 (4), 5-10.
- Priporas, C. and Vangelinos, G. 2008. Crisis management in pharmaceuticals: Evidence from Greece. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 2 (2), 88-102.
- Romney, M. and Steinbart, P. 2009. *Accounting information systems* (11th ed.). New Jersey: Person Prentice Hall.
- Sakaki, A. 2014. Introduction to special issue: Japan's crisis management amid growing complexity: In search of new المعلومات المحاسبية على نجاح تلك النظم واثار تطبيقها على الأداء المالي للشركات. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- Alikhani, H., Ahmadi, N. and Mehrovar, M. 2013. Accounting information system versus management information system. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 2 (3), 359-366. Online Available: <http://www.european-science.com>.
- Bradley, R., Pridmore, J. and Byrd, T. 2006. Information systems success in the context of different corporate cultural types: An empirical investigation. *Journal of Management Information Systems*, 23(2), 267-294.
- Chevers, D., Duggan, E. and Moore, S. 2012. Factors that influence the quality and success of information systems in firms within the English-speaking Caribbean. *Academy of Business Research Journal*, 4, 107-117.
- Chong, J. K. S. 2004. Six steps to better crisis management. *Journal of Business Strategy*, 25 (2), 43-46.
- Coombs, W. T. 2011. Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10 (3), 163-176.
- Coombs, W.T. 2012. *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (3rd ed.). CA: Sage Publications, Inc.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. 1992. Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3 (1), 60-95.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19 (4), 9-30.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. 2004. Measuring e-commerce success: Applying the DeLone & McLean information systems success model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9 (1), 31-47.
- Faulkner, B. 2001. Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135-147.
- Fink, S. 1986. *Crisis management*. New York: American Management Association.
- Fontaine, R. 2012. Chronic crisis management: The perception of Malay managers in Malaysian business organizations. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, 20 (1), 1-17.

- Systems Research*, 8 (3), 240-253.
- Sekaran, U. 2003. *Research methods for business: A skill building approach* (4th ed.). New York: John Wiley & Sons Inc.
- Sepahvand, R. and Arefnezhad, M. 2013. Prioritization of factors affecting the success of information systems with AHP (a case study of industries and mines organization of Isfahan province). *International Journal of Applied Operational Research*, 3 (3), 67-77.
- Yamamoto, G. and Şekeroğlu, Ö. 2011. Crisis management in the Turkish leather industry. *African Journal of Business Management*, 5 (8), 3212-3219.
- Zeitun, R. and Benjelloun, H. 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), 1-20.
- approaches. *Japanese Journal of Political Science*, 14 (2), 155-176.
- Saleh, F. 2013. Critical success factors and data quality in accounting information systems in Indonesian cooperative enterprises: An empirical examination. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5 (3), 321-338.
- Scorte, C., Cozma, A. and Rus, L. 2009. The importance of accounting information in crisis times. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 11(1), 194-200. Online Available: http://jml2012.indexcopernicus.com/issue.php?id=462&id_issue=846268.
- Scott, M. 1986. *Principles of management information systems*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Seddon, B. 1997. A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information*

Success of Accounting Information Systems and Their Impact on the Stages of Crises Management

Inaam M. Zwyalf*

ABSTRACT

This study aimed to investigate the effect of accounting information systems success in managing the crises that face commercial banks in Jordan. A questionnaire was designed and distributed among the head offices of the surveyed banks. One hundred and twenty questionnaires were distributed out of which (108) questionnaires were approved for analysis and research purposes, i.e. (90%) of the distributed questionnaires.

The result of the study showed that accounting information systems success, as a whole, significantly affects every dimension of crisis management. It was also found that the following indicators for the success of accounting information systems: information quality, system quality, and system usage, significantly affect each stage of crisis management, but there was no significant effect for the user satisfaction in these stages. Furthermore, the study provided several recommendations to help managers of these banks to manage future crises successfully.

Keywords: Accounting Information Systems, Success, Crises Management, Commercial Banks, Jordan.

* Faculty of Economics and Administrative Sciences, Azzaytounah University, Jordan. Received on 27/4/2014 and Accepted for Publication on 26/8/2014.