

العلاقة بين تقانة المعلومات وادارة الازمة

دراسة تطبيقية

م.م شهناز فاضل احمد

المستخلص

يقدم البحث الحالي اطارا نظريا وتطبيقيا يختبر العلاقة بين تقانة المعلومات وادارة الازمة ، وتحديد مستوى اهمية مكونات تقانة المعلومات (المادية ، البرمجيات ، شبكات الاتصال ، الموارد البشرية) وانعكاس اهميتها في تحقيق مستوى اداء متميز يعزز من قدرة المنظمة المبحوثة في مواجهة الازمات والاحداث التي قد تتعرض لها . هدف البحث الى وصف وتشخيص المتغيرات والمتمثلة بمكونات تقانة المعلومات وادارة الازمة. كما اعتمد البحث على استمارة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات لعينة طبقية مكونة من (٤٢) مديرا من العاملين في القطاع المصرفي . وقد تم اختبار الفرضيات باستخدام عددا من الوسائل الاحصائية وباستخدام النظام الاحصائي الجاهز SPSS . واثبتت معظم النتائج التطبيقية صحة فرضية البحث التي اقترحت والتي على اساسها تم صياغة مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن ان تتبعها ادارة المصرف عينة البحث لمواكبة التطورات المتسارعة التي يشهدها العصر الحالي ، والذي جعل المصارف تعمل في بيئات ديناميكية غير مستقرة.

المقدمة

في الوقت الذي يكون فيه التغيير قد حدث في المحيط والبيئة ، وحتى في المنظمة ، وبسبب ان التغيير قد يكون سريعا، فان المنظمة قد تواجه تحديات عدة ، اقتصادية وتكنولوجية ، وسياسية ، تجعلها تعيش ازمات مختلفة سواء على الصعيد الداخلي او الخارجي ، وقد تهدد هذه الازمات حياة المنظمة ووجودها ، ولا شك ان التسليم لحقيقة ان الازمات جزء من حياة الافراد والتنظيمات الاجتماعية والمنظمات والمؤسسات ، يمثل مدخلا مناسباً للتعامل مع الازمة حيث يمكن التفكير والعمل للوقاية من الازمات وادارتها بطريقة علمية من خلال دراسة الازمات السابقة واستخلاص الدروس المستفادة ، وتحديد مراحل الازمة والتخطيط لادارتها اعتمادا على فرق خاصة تتلقى تدريبا نظريا وعمليا . والواقع فان دراسات ادارة الازمة قد تطورت واصبحت مجالا مشتركا لاهتمام وعمل باحثين وخبراء من تخصصات علمية مختلفة. والمؤكد ان المعلومات هي المدخل الطبيعي لعملية اتخاذ القرار في مراحل الازمة المختلفة ، من هنا فان وجود قاعدة اساسية للبيانات والمعلومات تتسم بالدقة والتصنيف الدقيق وسهولة الاستدعاء قد يساعد كثيرا في وضع اسس قوية لطرح البدائل والاختيار بينهما . ولما كان وقوع الازمات امر لا بد منه فان الاستعداد لها وتهيئة الامكانيات اللازمة لها يعد من الواجبات المهمة للقيادات الادارية في المنظمات المختلفة صناعية ام خدمية وغيرها وتعد ادارة الازمة مرتبطة بقدرة المدراء على معالجة الحالة التي صارت اليها المنظمة بسبب الازمة .

ومن اجل ان لا تكون تلك الازمات اشد عمقا واكثر تهديدا فلا بد من الاهتمام بالجانب المعلوماتي حيث تساهم تقنية المعلومات بدور كبير في توفير التسهيلات الفنية والادارية الضرورية لمعالجة البيانات التي تتعلق بانشطة الوحدات الاقتصادية ، تتبلور مشكلة البحث الحالي في ضعف الاهتمام بتقنية المعلومات ، لما لها من دور في مواجهة الاحداث غير المتوقعة.

يهدف البحث الى تحليل طبيعة العلاقة بين تقانة المعلومات بمكوناتها (المادية ، شبكات الاتصال ، البرمجيات ، الموارد البشرية) وبين ادارة الازمة في المصرف مجتمع البحث واعتمد المنهج الوصفي في الحصول على النتائج اذ تم جمع المعلومات عن طريق استمارة الاستبيان التي وزعت على عينة

طبقية من (مديري الاقسام والشعب) في مصرف الرشيد الرئيسي الذي اختير مجتمعا للبحث . وتم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية في تحليل البيانات وباستخدام البرنامج الاحصائي SPSS الجاهز. توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها وجود علاقة بدلالة معنوية بين تقانة المعلومات وادارة الازمة ، كما اوصى البحث بالتاكيد على التحديث المستمر لذاكرة المعلومات والاهتمام بشبكات الاتصال لما لها من تاثير في الوقاية من الازمات ، ولضمان مواجهتها بنجاح وبما يحقق الاستقرار.

أولاً :- مشكلة البحث Research problem

يرى الخبراء بان هناك باستمرار ازمة تتعرض لها المنظمات الصغيرة والكبيرة على حد سواء وفي مجالات مختلفة وان الازمة حدث يخلق او يهدد بخلق كارثة يمكن ان ينتج عنها تحطيم سمعة المنظمة ويهدد مستقبلها .وعلى اثر الانفتاح الذي يشهده القطاع المصرفي العراقي وما يفرضه ذلك من تحديات على المنظمات المصرفية فان ذلك يتطلب دراسة ومعرفة كل مايمكن ان يسهم في زيادة كفاءة وفاعلية الخدمات التي تقدمها . وما تتطلبه ظروف المرحلة الراهنة المتعلقة بمواكبة التطور والثورة المعلوماتية وما تستلزمه هذه المعلومات من توافر تقنيات لاحتوائها والتعامل معها .

وتأسيسا على ما تقدم يمكن تشخيص مشكلة البحث بالتساؤلات التالية :-

- ١- ما مستوى تقانة المعلومات في المصرف المبحوث وعلى وفق اراء المديرين العاملين فيها ؟
- ٢- ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين تقانة المعلومات وادارة الازمة ؟

ثانياً :هدف البحث Research Objectives

يهدف البحث الى جملة من الامور يمكن تلخيصها بالاتي :-

- ١- تسليط الضوء على طبيعة اعتماد تقانة المعلومات في عمليات المصارف ومستوى استخدامها .
- ٢- العمل على تقديم معلومات تهم المصارف مصاغة احصائيا ومدعمة باراء مديريها والتي تعكس واقعها الحقيقي الى حد ما . مع التركيز على جانب ادارة الازمة مما يمكن الاستفادة منها في الظرف الحالي والمستقبلي .
- ٣- تفحص مدى قابلية عينة البحث في ادارة الازمة، بالادوات العلمية والادارية .
- ٤- محاولة الوصول لاستنتاجات وتوصيات للمصارف العراقية بصورة عامة والمصارف مجتمع البحث بصورة خاصة وبالشكل الذي يساعدهم في تلافي نقاط الضعف ومواجهة الازمات والحوادث المحتملة مستقبلا .

ثالثاً : اهمية البحث Research Importance

يستمد البحث اهميته من النقاط الاتية :-

- ١- اهمية القطاع المصرفي الذي ينتمي اليه مجتمع البحث وعينته ، اذ يعد من القطاعات المهمة والحيوية،ومن اوائل القطاعات التي استخدمت تقانة المعلومات وتفاعلت معها .
- ٢- تحديد اهم الاسباب التي تعمل على حدوث الازمات وتفاقمها في المنظمات .
- ٣- توجيه اهتمام شديد لموضوع ادارة الازمة من خلال البحث الميداني والاستطلاعي خاصة واننا نعيش في بيئة ديناميكية سريعة التغيير ، وملينة بالتحديات والصراعات والتناقضات على مختلف الاصعدة مما قد يولد ضغوطا لتحمل المسؤولية .
- ٤- دراسة توفر فهم اعمق لاستجابات العاملين في المنظمات في مواقف الازمات مما قد يعطي مساهمة في بناء ملامح الادارة في الظروف الاستثنائية ، ولدراسة ادارة الازمة على وجه الخصوص .

رابعاً :- منهج البحث Research Methodology

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة او موضوع محدد بصورة نوعية او كمية او رقمية ، واستخراج النتائج عن طريق نظام (SPSS) الاحصائي الجاهز واعتماد معاملات الارتباط البسيط وبعض المقاييس الاحصائية الاخرى مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ونسبة المساهمة .

خامساً : استبانة البحث Research questionnaire

وهي الاداة الرئيسية التي اعتمدت في جمع البيانات والمعلومات الاساسية للبحث لكونها مناسبة لتفحص اراء المستجيبين ، وتم تطوير اسئلتها بالاعتماد على دراسات ورسائل مع اعادة تكييف بعض العبارات وحذف بعضها بما يتناسب ومتطلبات البحث الحالي .
تكونت استبانة الاستبيان من قسمين ، تضمن القسم الاول معلومات شخصية عن عينة البحث ، اما القسم الثاني فتضمن مجموعة الاسئلة المتعلقة بمتغيرات البحث وبجزأين :-

الجزء الاول (المتغير المستقل X) ويتمثل بمكونات تقانة المعلومات والمتمثلة بـ (المكونات المادية ، البرمجيات ، شبكات الاتصال، الموارد البشرية)تمثلها المؤشرات من (١-١٦) واعتمد في اعداد الفقرات على مقياس (Shal,et. all .,2001) .

الجزء الثاني (المتغير التابع Y) واشتمل على التساؤلات حول توافر امكانية ومقومات ادارة الازمة واسبابها التي تواجهها المنظمة عينة البحث وامكانية معالجتها متمثلة بالمؤشرات (١٧ - ٢٧) واعتمد المقياس على ابعاد ادارة الازمة في دراسة (عليوة ، ١٩٩٧) وقد قيست . جميع المتغيرات الرئيسة وفقراتها على وفق مقياس ليكرت الخماسي .

ساحداً : مجتمع البحث وعينته : Research Society and it Sample

اشتمل مجتمع البحث على القطاع المصرفي العراقي ، حيث تم اختيار مصرف الرشيد الرئيس في محافظة بغداد حدودا للبحث ، وهو من المصارف العراقية الحكومية التجارية . بعد ان جرى اعتماد معايير تراها الباحثة موضوعية ويمكن الاعتماد عليها لتلبية متطلبات متغيرات البحث وهذه المعايير هي مستوى التقانة في المصرف ودرجة توافر مقومات ادارة مؤهلة الى حد ما لمواجهة الازمات .

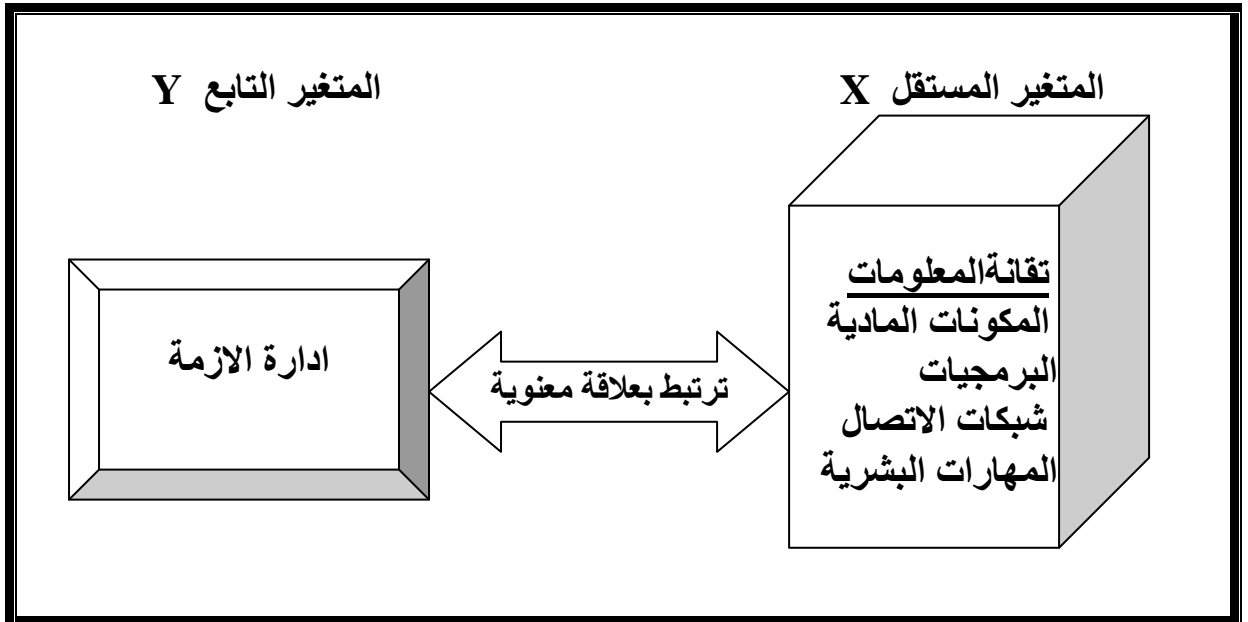
اما عينة البحث ، فقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية من المديرين العاملين في المصرف والذين يشغلون الوظائف (مديري الاقسام والشعب) والبالغ عددهم (٧٠) وزعت عليهم (٥٠) استمارة استبانة كان المسترجع منها (٤٢) استمارة فقط اي ما يشكل نسبة (٦٠%) وهي نسبة مقبولة لاغراض البحث .

سابعاً :-فرضية البحث research hypotheses

تنطلق فرضية البحث من وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات بمكوناتها (المادية ، البرمجيات ، شبكات الاتصال، الموارد البشرية) وادارة الازمة .

ثامناً: مخطط البحث الافتراضي

ان توضيح مشكلة البحث واهدافه يتطلب بناء مخطط يوضح طبيعة متغيراته . يتمثل مخطط البحث الافتراضي من خلال افتراض العلاقة بين (المتغير المستقل) تقانة المعلومات بمكوناتها الفرعية (المكونات المادية ، البرمجيات ، الاتصالات ، الموارد البشرية) وبين ادارة الازمة (كمتغير تابع) .



المبحث الثاني: الجانب النظري للبحث

اولاً: مفهوم تقانة المعلومات The Concept of Information Technology

الى وقت قريب لم يكن المديرين يهتمون بكيفية جمع وتنظيم وتشغيل وبتحليل المعلومات في المنظمة ، ولم يكونوا يعلمون الكثير عن تقانة المعلومات، بالرغم من ظهور الحاسبات الالية واستخدامها في مجال نظم المعلومات سواء في عمليات التخزين والتشغيل او ظهور البرامج المتطورة التي تساعد في فاعلية العملية الادارية واتخاذ القرارات ، وقد ادى تطور العلوم الهندسية وعلوم الحاسوب الى ظهور التقانة الحديثة التي كانت تبحث عنها المصارف بصورة خاصة لحل بعض مشاكلها، وان تقانة المعلومات جعلت معظم المنظمات تتحول تدريجيا من العمل الورقي الروتيني الى العمل الفكري المنظم الذي يعتمد لغة الارقام والافكار من اجل استثمار وقت وجهد العاملين فيها . مما يتطلب مواجهة التحديات ومواكبة هذا التقدم التقني الهائل اذ كان هدفها البقاء في بيئة المنافسة المتسارعة التغيير . يؤكد (Seen,1998:12) في مفهومه لتقانة المعلومات على المهارات البشرية والمعرفية كجزء ضروري من اجزاء التقانة وادواتها ، اذ عرف تقانة المعلومات IT بانها " مصطلح يشير الى القدرات المختلفة المستخدمة في تجميع وعرض البيانات والمعلومات من اجل تكوين المعرفة لدى الافراد وتتكون من ثلاثة عناصر رئيسية هي الحاسوب ، وشبكات الاتصال ، والمهارات البشرية "

فيما عرف (Griffin,1999:673) تقانة المعلومات بانها "موارد المنظمة المستخدمة في ادارة العمليات الضرورية والقيام بمهامها الاساسية والتي تتضمن اجهزة الحاسوب وانظمة الاتصال وتشغيل البرامجيات وهي تمكن المدراء والعاملين من استخدام المعلومات وبشكل جيد " .وعبر (Laudon&Laudon,2000:13) عن تقانة المعلومات بالاشارة الى بينتها التحتية والتي من خلالها تستطيع المنظمة بناء نظام معلوماتها بوصفها "احدى الادوات المتيسرة للمدراء لمعالجة مشاكل التغيير الحاصلة " .

ووجد فيها (Hellrigel,2001:393) " الادوات ، الطرائق، الاجراءات، والاليات المستخدمة في تحويل الاشياء والمواد والمعلومات التي تستخدم للحصول على مدخلات بيانات وتحويلها الى مخرجات " ومن التعريف السابق نلاحظ تأكيد على دور وظائف نظم المعلومات ومكوناتها . وقد يستخدم اصطلاح تقانة المعلومات كبديل لاصطلاح نظم المعلومات ، او قد يستخدم بطريقة اوسع لوصف مجموعة من انظمة المعلومات ، والمستخدمين ، والادارة .

الا ان (Boddy, et al ., 2002:35) ينظر للموضوع من زاوية اخرى فيبين ان القوة الحقيقية للـ (IT) تقع في المعلومات (I) وليست في التقانة (T) والتي تعني الوسائل التي تحمل المعلومات . كما وجد فيها (Daft,2004:285) بانها سلاح حاسم يساعد المنظمات في الحفاظ على الاسبقيات التنافسية لمواجهة التنافس العالمي والوصول الى متطلبات الزبون بالسرعة والجودة العالية . من خلال المفاهيم السابقة نلاحظ اختلاف وجهات النظر حول مجمل المفهوم العام لتقانة المعلومات بحسب اختلاف الباحثين وتخصصاتهم .

وعليه يمكن تحديد مفهوم تقانة المعلومات ودلالاتها بالاتي :-

- ١- وسائل تستخدم لمساعدة المدراء والمنظمات في الحصول على المخرجات باعتبارها قاعدة للمعرفة
- ٢- تعد الموارد البشرية جزء ضروري من اجزاء تقانة المعلومات للمساعدة على القيام بالعمل .
- ٣- يمكن لتقانة المعلومات ان تحقق ميزة تنافسية في المنظمة اذا ما دعمت بالشكل الصحيح والفعال .

ثانيا : اهمية تقانة المعلومات واستخدامها : The Importance of Information

Technology and it Utilize

تنبع اهمية تقانة المعلومات من خلال ما تقدمه للافراد والمنظمات والمجتمع من دعم يساعد الجميع في الوصول الى تحقيق اهدافه . ومما لاشك فيه ان اهمية تقانة المعلومات IT تأتي من اهمية المعلومات نفسها ، اذ ان الاخيرة تمثل مورد مهم تتعامل بها المنظمات ، فكلما زاد حجم المنظمة زاد الاعتماد على هذه المعلومات وازدادت اهمية استخدام اجهزة الحاسوب (الكمبيوتر) واجهزة الاتصالات وغيرها . وان عدم توافرها سوف يجعل المنظمة تعيش في حالة من اللاتاكيد ، مما قد يؤدي الى اضعاف قدرتها على صنع القرارات الصحيحة . وقد قامت اغلب المصارف في دول العالم المختلفة بالاستثمار في تقانة المعلومات حيث مكنها ذلك من العمل بدقة وسرعة استجابة لمتطلبات البيئة الخارجية التي تدعو الى سرعة تقديم الخدمات المصرفية .

يرى (Haszko&Thomes,1999:17) ان اهمية تقانة المعلومات تزداد بالنسبة للمنظمات لانها تساعد في الاقتصاد وفي اتاحة فرص سوقية جديدة لانها تجعل المنظمات تخرج عن اطارها التقليدي في ممارسة اعمالها ، وبذلك فهي توفر فرصة للمنظمة لاقامة شبكات للتعامل مع منظمات اخرى وبذلك فهي تساعد على الانتشار والدخول في بيئات اخرى جديدة ، كما اسهمت (IT) في تدويل العمل المصرفي

زيادة معدلات التركيز والاندماج بين البنوك ، مما اثر في النتيجة على راس المال المالي (Financial capital) وترتب على ذلك منح القروض للقطاع الخاص اضافة للقطاع الاشتراكي . ويؤكد (Joseph,et.al,2000:68-70) بان اهمية تقانة المعلومات تاتي من دورها في تحقيق الاتي :-

- * خزن البيانات Data بايجاز مع امكانية الوصول اليها وبشكل كبير .
- * زيادة فاعلية الافراد العاملين وزيادة انتاجيتهم في اماكن عملهم .
- * تامين اتصالات سريعة ودقيقة داخل المنظمة وخارجها، وباقل التكاليف .
- * الدقة الكبيرة في الاحتساب مع المعالجة السريعة للمعاملات والبيانات

ثالثا : مكونات تقانة المعلومات The Information Technology Components

ان دراسة اي متغير يتطلب تحديد مكوناته وفيما يخص تقانة المعلومات ، فقد اختلف الباحثون في تحديد مكوناتها ، فهناك من يرى بانها تتكون من (الحواسيب Computers بما فيها الحواسيب المايكروية والحواسيب المتوسطة المدى والفائقة القدرة ، وشبكات الاتصال Communication Networks ، ومعرفة ((Know-How (Senn,1998:14) .

في حين حددها اخرون باربعة عناصر وهي الاجهزة والبرامجيات ، قواعد البيانات ، وشبكات الاتصال . الا ان هناك اتفقا بين اراء الباحثين يجمع على ان المكونات الاتية والتي سيتم اعتمادها لاغراض هذه الدراسة تمثل العناصر الاساسية لتقانة المعلومات ، وهي كالآتي :-

1- المكونات المادية Hardware

وهي الاشياء الملموسة من المعدات المستخدمة لادخال البيانات والمعلومات و تخزينها ونقلها واسترجاعها واستقبالها وبثها عند الحاجة . يرى (Laudon & Laudon ,2000:18) ان المكونات المادية تتالف من ستة مكونات هي : وحدة المعالجة المركزية (CPU) التي تعالج البيانات وتسيطر على باقي اجزاء الكمبيوتر ، ووحدة الخزن الاولي التي تخزن البيانات والتعليمات والبرامج خلال عملية المعالجة ، ووحدة الخزن الثانوي الذي يخزن البيانات والبرامج عندما لا تكون في حالة معالجة ، ومن ثم ادوات الادخال التي تحول البيانات الى معلومات بعد معالجتها ، ووسائل الاخراج التي تمثل البيانات بصيغ يفهمها الافراد ، وسادسا ادوات الاتصالات التي تسيطر على مرور المعلومات .

2- البرمجيات Software

وهي مجموعة من البرامج التي تسمح للاجهزة بمعالجة البيانات ، اذ تمثل مجموعة الاوامر والايجازات لتغيير العمليات . ان برمجيات الحاسوب تتالف من برامج النظام ، وبرامج تطبيقية ، وبرامج النظام هي تفاصيل لتعليمات مبرمجة تسيطر وتنسق محتويات برامج الحاسوب كالمعالج المركزي ، ربط الاتصالات ، الادوات الخارجية الملحقة . اما البرامج التطبيقية فهي برامج مكتوبة لتطبيقات خاصة لانجاز مهام معينة من قبل المستخدمين النهائيين وان مبرمجي التطبيقات هم من يضعون تلك البرامج . (Laudon&Laudon,2000:17) .

3- شبكات الاتصال Communication Networks

وصفها (Laudon&Laudon,2000: ٢٥) بانها " مجموعة متناسقة تدير الحاسوب والبرمجيات وتنقل المعلومات من موقع لآخر مثل الرسوم ، والصور وتتكون من مكونات اساسية هي (الحواسيب ، الطرفيات ، المودم modem ، قنوات الاتصال ، برمجيات الاتصال) .

ويرى (Seen) انها مجموعة حاسبات ترتبط مع بعضها البعض بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في نقل المعلومات فيما بينهم ، وتتضمن هذه الشبكات (Seen,1998:3) :-

أ- الانترنت Internet ويعرف بانه شبكة مؤلفة من اعداد هائلة من الشبكات تربط بين حاسبات موزعة في مختلف انحاء العالم ، والانترنت كاي منظومة يعتمد على عنصرين هما المعدات (Hardware) والبرمجيات (Software) .

ب- الانترنت Intranet ، هي شبكة اتصال مشتركة داخلية تستخدم تقنيات الانترنت والتي تصمم لتلبية متطلبات واحتياجات العاملين من المعلومات الداخلية او من اجل تبادل البيانات والمعلومات من المعلومات الداخلية او من اجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وانشطة الوحدة الاقتصادية ، وان بناء الانترنت يعطي صورة عن ادارة المعرفة حيث يتم نقل المعرفة الظاهرة والضمنية (المرمزة) ، ويساعد في نشر المعلومات والمشاركة بافضل التطبيقات والاتصالات .

ج- شبكة الاكسترانيت Extranet Network

هي شبكة تعاونية مغلقة تستخدم الانترنت لربط الاعمال مع الزبائن ، المجهزين،الشركاء في مواقع اخرى.وتعنى هذه الشبكة بايجاد علاقة جديدة بين المنظمة وزبائنها اذ تصمم لتلبية احتياجات المستخدمين من خارج المنظمة (المجهزون ، والزبائن ، والمالكين ، والمنظمات الاخرى الموجودة في بيئة الاعمال). (James,2002:68) . ويؤكد (Seen,1998:33) على مسالة مهمة وهو ان على المصارف ان تعمل بعضها مع البعض الاخر كشبكة تسهل عليها التعاملات المالية ، اذ ان هذه الشبكات تمكن المصارف من تطوير عملية الحصول على البيانات والمدخلات على مستوى فروع المصرف والوصول الى الفروع الاخرى خارج المصرف.

٤- الموارد البشرية Human Recourse

وهم الافراد العاملين كافة في مجال استخدام الحاسوب والذي يتطلب وجودهم للعمل في مجال تقانة المعلومات ، ويتمتعون بمهارات خاصة ،يتم اعدادهم عن طريق التدريب على كافة المجالات العلمية ، ويعتبر هذا المكون اهم عناصر تقانة المعلومات لانه العنصر المسؤول عن تشغيل العناصر الاخرى وادارتها ،والمسيطر على كافة المستلزمات المطلوبة (الحسنية ، ١٩٩٨ : ٥٩).

رابعا : مفهوم الازمة وادارتها The concept of Crisis and its management

هناك قاعدة غالبا ما يشير اليها الخبراء في مجال انقاذ الكوارث ، تقول " ان ٨٠% من الشركات التي تفنقر الى خطة الطوارئ تعتن خلال عامين من معاناتها الكارثة مغادرتها مجال عملها ، وعلى الرغم من ذلك فان العديد من المنظمات هي ليست مهينة لوقوع الكوارث ، وان ٦٠% من الشركات الصناعية لاتملك خطة عملياتية لادارة الازمة على الاطلاق .اذ يفترض بعض المدراء ان نسبة حدوث الازمة هي ضئيلة جدا (Brown,1993 :42-48) الا ان جميع الازمات تتطلب في مواجهتها نمطا اداريا يتصف بالابداع والابتكار والخلق والقدرة على التخطيط واختيار الحلول المناسبة لكل منها .

فالازمة ماهي الا تحد Challenge يواجهه متخذ القرار في الكيان الاداري وهي ايضا صراع بين ارادتين وقوتين ، قوة وارادة متخذ القرار في الكيان الاداري ، وبين قوة وارادة صانعي الازمة وهي ايضا موقف يواجه الكيان الاداري ، ويشعر معه متخذ القرار بالانفعال الشديد ومواجهته بقوة ضاغطة شديدة (الخضيرى ، ١٩٩٠ : ١٩).

وعلى ذلك تتعدد مفاهيم الازمة وادارة الازمة ، وتختلف وجهات النظر حول مفهومها ، ويعود ذلك الى المشاكل المتعددة التي يواجهها الافراد والمنظمات والتي تتفاوت في حدة تاثيرها ونتائجها ، ويذهب (Schemerhorn,1995:1997) الى التاكيد من ان مشكلة الازمة هي مشكلة غير متوقعة يمكن ان تؤدي الى كارثة اذا لم تحل او تواجه بصورة سريعة .ويمكن القول انه ليس هناك منظمة في منحنى من التعرض للازمة ، وليس هناك منظمات محصنة باتجاه الازمات لذلك فان مصنع آلية لادارتها سيعمل على ادراكها حال وقوعها.

والازمة اداريا هي ظاهرة غير مستقرة تمثل تهديدا مباشرا وصريحا لبقاء المنظمة واستمرارها وهي تتميز بدرجة معينة من المخاطرة وتمثل نقطة تحول في اوضاع غير مستقرة تعود الى نتائج غير مرغوبة تؤثر سلبا على كفاءة وفاعلية متخذ القرار وتؤدي الى خسارة مادية ومعنوية وجسدية تؤثر في سمعة المنظمات ومكانتها ومستقبلها (Jones,2001 : 2).

وعلى هذا الاساس يمكن النظر الى ادارة الازمة على انها " تقنية علمية " تتضمن منهجا علميا ومنطقيا يجعل المنظمة قادرة في التغلب على الازمة وضغوطها وسلبياتها والاستفادة من ايجابياتها .

الا انه يجب التمييز بين ادارة الازمات Crisis Management وبين الادارة بالازمات Management by Crisis والتي تقوم على افتعال الازمة وايجادها كوسيلة للتغطية والتمويه على المشاكل التي تواجه النظام الاداري حيث يخرج النظام الاداري من ازمة لازمة حتى يتم تدميره وتقوم عملية الادارة بالازمات على خلق ازمة وهمية يتم من خلالها توجيه قوى الفعل المختلفة الى تكريس الازمة (بو عزة ، ١٩٩٥ : ١٦).

وقد عرف (اللوزي ، ١٩٩٩ : ١٩٩) ادارة الازمة بانها " تقنية تستخدم لمواجهة الحالات الطارئة والتخطيط للتعامل مع الحالات التي لايمكن تجنبها واجراء التحضيرات اللازمة لها " .ووجد فيها (ابو قحف ، ٢٠٠٢ : ٤٥) بانها " حدث او موقف مفاجئ غير متوقع يهدد قدرة الافراد او المنظمات على البقاء " الامر الذي يتطلب منها العمل على اثبات قدراتها وملاءمتها للتغيرات البيئية المتقلبة والمتغيرة، اذ تشكل الازمة من هذا الجانب تحديا كبيرا لها .

وعلى ذلك فان ما ينبغي ادراكه ان حل الازمات يكمن في القدرة على مواجهتها وتحمل المسؤولية والثقة بالشخص او الطريقة التي ينبغي اللجوء اليها في حالات الازمة ، كما تتطلب نمطا اداريا يتصف بالابداع والخلق والتعدد على ايجاد الحلول المناسبة .

خامسا : خصائص الازمات Crisis qualifications

يرى (الخضيرى ، ١٩٩٠ : ٧٩-٨٠) ان الازمة مصدرها بؤرة من عدم الاستقرار داخل التنظيم الاداري تنشأ نتيجة تجمع نقاط مبهمة ودوائر مغلقة من عدم المعرفة وعدم التأكد ، وبمعنى اخر نقاط لا يخرقها جهاز المعلومات لدى التنظيم الذي نشأت فيه الازمة ، ونتيجة لعدم المعرفة ووجود المناخ المؤيد والعوامل المساعدة تتوالى قوى الضغط وتتجمع في بؤرة الازمة ، وقد تؤدي الى انهيار التنظيم وانهيار مصالحه ومكاسبه وحقوقه معها ، والدخول في دائرة من المجاهيل المستقبلية التي يصعب معرفتها او حسابها بدقة ، وعلى هذا فان الازمة ينظر اليها من خلال منظور مستقبلي وباعتبار ان الخطر الحقيقي للازمة لا ينصرف او يتعلق بالماضي والحاضر ولكن يتجه وبشدة الى ما يمكن ان تؤدي اليه الازمة في المستقبل .

وعلى ذلك يجد (العبيدي ، ٢٠٠٢ : ٣٥) ان خصائص الازمة يمكن حصرها بمجموعتين :

١- خصائص خاصة بالفرد وتشمل (الضغط ، القلق ، التوتر النفسي ، الرعب ، اللامبالاة)
٢- خصائص خاصة بالمنظمات وتشمل (التهديد الخطير لبقاء المنظمة ، ضيق الوقت الخاص بالاستجابة ، غياب الحل الجذري السريع)

فيما حدد (عليوة ، ١٩٩٧ : ٦) خصائص الازمة بالاتي :

- * التعقيد المتشابك والتداخل في عناصرها ، واسبابها وقوى المصالح المؤيدة او المعارضة لها .
- * المفاجئة واستحوادها على بؤرة الاهتمام لدى المؤسسات والافراد .
- * نقص المعلومات ، وعدم دقتها .
- * ان مصدر الخطر والازمة او الكارثة يمثل نقطة تحول اساسية في احداث متشابكة ومتسارعة .
- * انها تسبب في بدايتها صدمة ودرجة عالية من التوتر مما يضعف امكانيات الفعل المؤثر والسريع لمجابهتها .
- * ان تصاعدها المفاجيء يؤدي الى درجات عالية من الشك في البدائل المطروحة لمجابهة الاحداث المتسارعة ، نظرا لان ذلك يتم تحت ضغط نفسي عالي وفي ظل ندرة المعلومات او نقصها .
- * ان مواجهتها تستوجب خروجها عن الانماط التنظيمية المألوفة وابتكار نظم او نشاطات تمكن من استيعاب ومواجهة الظروف الجديدة المترتبة على التغييرات الفجائية .
- * ان مواجهة الازمة تستوجب درجة عالية من التحكم في الطاقات والامكانيات ، وحسن توظيفها في اطار مناخ تنظيمي يتسم بدرجة عالية من الاتصالات الفعالة التي تؤمن التنسيق والفهم الموحد بين الاطراف ذات العلاقة .

سادسا : انواع الازمات Types of crisis

تتعدد انواع الازمات وتختلف وفقا لاختلاف الاسس والمعايير التي يخضع لها تصنيفها . اذ صنفت على اساس المرحلة (التكوين-الميلاد - النضج - الانحسار - الاختفاء) ، وصنفت على اساس معدل تكرار حدوثها (متكرر- فجائي- عشوائي - غير متكرر) وتصنف على اساس درجة شدتها (انفجارية سريعة- هادئة-بطيئة) وعلى اساس التأثير (عامة شاملة-خاصة جزئية) وغيرها .

ولكل من هذه الانواع معالجة خاصة مرتبطة بدرجة المهارة في تشخيص النوع الحقيقي للازمة ، وعلى مستوى المنظمات يمكننا ان نقسم الازمات (من حيث الجهة) الى :-

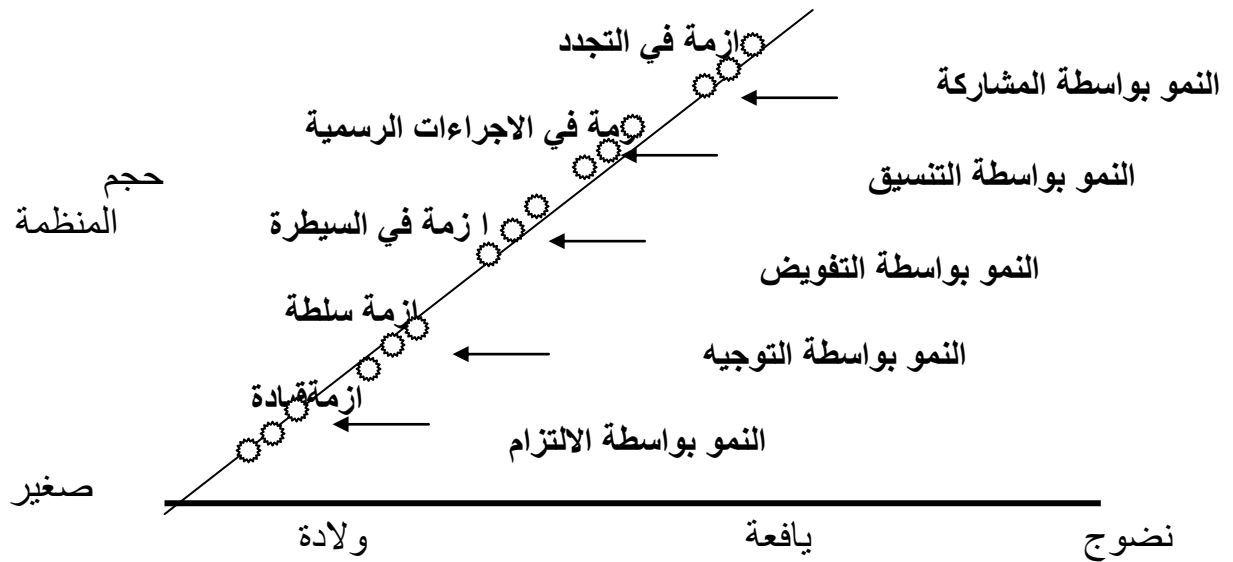
١- ازمات خارجية :- تتعرض لها المنظمات وتدخل في صراع مع اطراف تهدف الى الاضرار بمستقبل المنظمة ، قد تكون حملات اعلامية مضادة او منافسة غير متوقعة.

٢- ازمات داخلية :- من الممكن ان تكون تاثيرات الازمة الخارجية هي احدى اسباب الازمة داخل المنظمة لانشغال الادارة بمواجهة الازمة الخارجية مما يضعف سيطرتها على هذه الازمة ويجعل المنظمة في موقف حرج ازاء عدم رضا العاملين وشكواهم وبالتالي اضعاف الاجهزة الادارية فيها .

وتؤكد نظرية الانظمة ان المنظمة تتألف من سلسلة من الانظمة الفرعية المترابطة مع بعضها ، وان فاعلية المنظمة او النظام الاداري في مواجهة الازمة هي بقوة انظمتها الفرعية (انظمة معلومات ، موارد بشرية (قيادة وعاملين) ، العمليات .. وغيرها .

وما يهمنا في المقام الاول تلك الازمات الداخلية المرتبطة بالنظام الاداري واجهزته . وقد وضع (Greiner) نموذجا للازمات الداخلية المحتمل ان تواجهها المنظمات خلال فترة حياتها ، يوضحها الشكل رقم (١) :-

كبير



شكل رقم (١) نموذج (Greiner) للآزمات الداخلية التي تواجه المنظمة

Source: Hatch .M. ,(1997) , " Organization theory ", Oxford university press., New Yourk.P:174.

يلاحظ من الشكل السابق ان المرحلة اللاحقة لازمة القيادة ستساعد في نمو المنظمة من خلال تصحيح المسارات التوجيهية للقيادة، كما قد تؤدي الازمة في القيادة الادارية الى اعادة تنظيم المنظمة والتوجه نحو البيروقراطية الادارية كرد فعل للآزمة حيث تتجه المنظمة نحو المزيد من التخصص في عمل اقسامها وبمرور الزمن تصبح هذه الاقسام اكثر خبرة ومهارة وسيطرة على عملياتها . ويرى (Greiner) ان ذلك قد يكون بداية مشكلة ادارية ناجمة عن اختلاف في الراي بين ادارات الاقسام المتخصصة التي اصبحت اكثر قدرة على السيطرة على عملياتها مما يولد آزمة سلطات ، واذا ما تم السيطرة عليها تنتقل المنظمة الى مرحلة نمو جديدة من خلال اقتناع الادارة العليا بضرورة تفويض جزء من سلطاتها الى هذه الاقسام ، وهنا تدخل المنظمة في مرحلة ازومية جديدة هي آزمة رقابة وسيطرة على الاقسام التي فوضتها الصلاحيات ، وان مواجهة هذه الازمة الجديدة ياخذ المنظمة الى مرحلة جديدة (مرحلة نمو لاحقة) من خلال العمل على تنسيق عمل الاقسام فيما بينها ، وهكذا كلما انتهت آزمة فمن المحتمل ان تظهر آزمة جديدة .

سابعاً : متطلبات ادارة الآزمة: Crisis Management requirements:

يعد التعامل مع الآزمات احد المحددات الرئيسية التي تظهر مدى كفاءة الادارة وقدرتها على مواجهة الاحداث الصعبة ، ومن ثم فان الرؤية الصحيحة والقدرة على التحليل السريع الصائب والشجاعة على اتخاذ القرار ، والقدرة على الاعتراف بالخطا ، وعدم التنصل من المسؤولية ، لا يمكن الحكم عليه الا من خلال المرور بآزمة ومحاولة حلها .

وقد حدد (الخضيرى، ٢٠٠٣ : ٢٨) متطلبات ادارة الآزمة بما ياتي :-

- ١- عدم تعقيد الاجراءات : اذ تحتاج المنظمة اثناء معالجة الآزمة الى السرعة في انجاز الاعمال وبالتالي فان الوقت يعتبر عنصر حاسم في هذا السياق .
- ٢- التخطيط الجيد : تمثل الخطة الاطار العام الذي يقود المروسين للتفكير ازاء اعمالهم وتجاه التعامل مع الآزمات ، فاستخدام التخطيط لادارة الآزمة يبعد عن الارتجالية والعشوائية في اتخاذ القرارات .
- ٣- التنسيق الجيد : اذ لا بد من وجود انسجام بين اعضاء فريق ادارة الآزمات ، وذلك من اجل توفير التنسيق الفعال فيما بينهم .
- ٤- التواجد المستمر : اذ من الصعب معالجة الآزمات الكبيرة الا من خلال تواجد اعضاء الفريق بشكل مستمر في مكان الآزمة ، فالتواجد المستمر يؤدي الى اكتمال الصورة لدى الفريق عن الآزمة .

٥- تفويض السلطة : وتعتبر في غاية الاهمية اثناء معالجة الازمات ، فقد تضطر الاحداث الى ضرورة اتخاذ القرار المناسب بشكل سريع وبدون انتظار الشخص المسؤول والذي يقع هذا القرار ضمن اختصاصه.. وتفويض السلطة في هذا المجال امر حتمي وضروري وخاصة اذا كانت الازمة قد حدثت في عدة اماكن متفرقة ومتباعدة .

الان (عليوة، ١٩٩٧، ٢٣-٢٢) يرى بان من غير الممكن التعامل مع الازمة في اطار من العشوائية والارتجالية ، بل يجب ان يخضع التعامل مع الازمة للمنهج الاداري السليم لتأكيد عوامل النجاح وحماية الكيان الاداري من اي تطورات غير محسوبة ، ويقوم المنهج الاداري العلمي لادارة الازمة على اربعة وظائف :-

١- التخطيط / يعد التخطيط بمثابة الاطار العام الذي يتم في نطاقه التعامل مع الازمات وهو يعني التحديد المسبق لما يجب عمله وكيفية القيام به وعادة ما يكون التخطيط مرتبط بتوقع الاحداث والايضاح المستقبلية ورسم سيناريو بنتائج الانشطة .

٢- التنظيم / ويعني توافر نوع من التنسيق والتوافق والتكامل بين الجهود المختلفة التي تبذل لادارة الازمة خاصة عندما تحتاج الازمة الى جهد جماعي .

٣- التوجيه / حيث تعتمد ادارة الازمات على فن المواجهة لاجل الازمة ، وهي عملية تحتاج الى معرفة الظروف البيئية المحيطة بالازمة ، وان تتم الاحاطة بالمعلومات والتوجيهات التي تضمن لهم فاعليتهم والتي يتم تزويد فريق مواجهة الازمة بها والتعامل مع الاساليب المتاحة امامهم ويتم ذلك عادة من خلال اجتماع مع اعضاء فريق العمل .

وعلى ذلك فان المتطلبات اعلاه تقتضي وجود مديرين اكفاء مدربين للتفاعل والتعامل مع الازمة ، كما يتطلب افراد (عاملين) ذوي ارادة صلبة وتحدي في التعامل مع المواقف ، كما يتطلب امكانيات منظمة من (غرفة عمليات، اعلام، نظم معلومات ، نظم اتصالات فعال) (عريان ، ١٩٩٢ : ٨٢)

فيما يجد (اللوزي) بان من اهم اسباب حدوث الازمة هو عدم وجود الثقة نتيجة للنقص في المعلومات وعدم توفير قاعدة معلوماتية كاملة تساعد متخذ القرار ، مما يشكل خوفا ورعبا من المجهول ، وقد تؤدي الى زيادة الضغوط ، ومن ثم الحاجة الى اتخاذ قرارات سريعة (اللوزي ، ١٩٩٩ : ٢٠١) . وعلى ذلك فان هناك درجة عالية من الشك في الخيارات المطروحة ، لان القرارات تؤخذ في ظروف من عدم اليقين ونقص المعلومات الحيوية .

وبناء على ما تقدم يمكن الجزم بان نجاح ادارة الازمة يعتمد في المقام الاول على مدى توافر قاعدة بيانات ، وان ذلك يستوجب وجود نظام اتصالات فعال قادر على توفير المعلومات الضرورية واسترجاعها .

المبحث الثالث : الجانب التحليلي والعملية للبحر

يتضمن هذا المبحث وصف وتشخيص متغيرات البحث من اجل التعرف على الاختلافات في اراء العينة وقياس علاقات الارتباط بين متغيراته .

اولا: نتائج البحث التحليلية

من اجل التوصل الى تحليل لاجابات واء عينة البحث تم الاعتماد على مجموعة من المؤشرات والوسائل الاحصائية وهي الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسبة المئوية لكل مؤشر ، وقد اعتمد الوسط الفرضي البالغ (٣) وفق مقياس ليكرت الخماسي بوصفه معيارا لقياس درجة الاستجابة للمتغيرات .

١- المتغير المستقل / مكونات تقانة المعلومات (IT)

بهدف قياس مدى امتلاك المصرف المبحوث لمكونات تقانة المعلومات وقياس مدى كفاءته في اداء الانشطة والمهام من وجهة نظر افراد العينة ، تم تقسيم هذا المتغير الى اربعة مكونات (مؤشرات) هي: المكونات ، المادية ، البرمجيات ، شبكات الاتصال ، الموارد البشرية .

يشير الجدول (١) الى ان ابرز المؤشرات التي اسهمت في اغناء هذا المتغير هو مؤشر المكونات المادية حيث بلغ الوسط الحسابي العام له (٣.٩٠) وبانحراف معياري (١.٠٢) ومعامل اختلاف (٢٦.٦١) ونسبة مئوية (٧٨.٠ %) وهي نسبة جيدة ومقبولة . ثم ياتي بالدرجة الثانية مؤشر (البرمجيات) ، وفي الدرجة الثالثة مؤشر (الموارد البشرية) بوسط حسابي (٣.٨١) وبانحراف معياري (١.٠٣) ومعامل اختلاف (٢٩.١٩) ونسبة مئوية (٧٦.٣ %) ، وفي الدرجة الاخيرة ياتي مؤشر (شبكات الاتصال) اذ سجل هذا المكون اقل وسطا حسابيا بلغ (٣.٢٣) ونسبة مئوية (٦٤.٧٤) .

اما المعدل العام لتقانة المعلومات فقد كان الوسط الحسابي لها (٣.٧٠) ومن ثم فان مستوى هذا المتغير هو فوق الوسط ، وبانحراف معياري (١.٠٥) ومعامل اختلاف (٢٩.١٩) وبنسبة مساهمة (٧٤.٢ %) مما يشير الى اهتمام فوق المتوسط في مسألة تقانة المعلومات ومتغيراتها ، مما يعني وجود اهتمام للعمل بالاساليب الحديثة والمتطورة في العمل المصرفي ، اضافة الى الاهتمام بالمهارات البشرية التي تعزز العمل على الاساليب الحديثة .

وعلى مستوى الفقرات ، سجلت اعلى وسط حسابيا لفقرة (X16) (استجابة العاملين في مجال تقانة المعلومات لتقديم الخدمات الارشادية للزبائن وتفهم حاجاتهم ، عالية). ضمن مؤشر المهارات البشرية ، اذ بلغ الوسط الحسابي لها (٤.٣٣) وبانحراف معياري (٠.٧٢) مما يدل على تشتت قليل في الاجابة وبمعامل اختلاف (١٦.٦٢ %) وبنسبة مئوية (٨٦.٦ %) وهي نسبة عالية ، تلتها الفقرة (X1) (يساعد استخدام الاجهزة الحديثة والمتطورة على تحليل الظروف غير المتوقعة بصورة عالية) ضمن مؤشر (مكون) المكونات المادية ، اذ بلغ الوسط الحسابي لها (٤.٢٥) وبانحراف معياري منخفض نسبيا (٠.٩٠) مما يدل على تشتت قليل في الاجابة من قبل المجيبين وبمعامل اختلاف (٢١.١٧ %) وبنسبة مئوية كبيرة بلغت (٨٥.٠ %) ، مما يدل على قوة تأثير عالية لهذه الفقرة في اغناء مؤشر اومكون (المكونات المادية) اما اقل وسطا حسابيا فقد سجل للفقرة (X9) (توفر الشبكات التي تستخدمها اقسام المصرف خدمة جيدة للزبائن) اذ بلغ (٢.٧٢) وبانحراف معياري عالي بلغ (١.١٩) مما يدل على تشتت عالي بالاجابة من قبل المجيبين وبمعامل اختلاف بلغ (٤٣.٧٥ %) ، اما نسبة مساهمة هذه الفقرة فكانت نسبة ضعيفة اذ بلغت النسبة المئوية (٥٤.٤ %) مما اسهم في ضعف مكون (الاتصالات) .

$$\text{معامل الاختلاف C.V.} = \left(\frac{\text{الانحراف المعياري}}{\text{الوسط الحسابي}} \right) * 100\%$$

$$\text{النسبة المئوية} = \left(\frac{\text{الوسط الحسابي}}{\text{عدد وحدات المقياس}} \right) * 100\%$$

جدول (١)

الاوراسط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف والنسب المئوية لمؤشرات متغير(تقانة المعلومات)

ت	مؤشرات المتغير المستقل (مكونات تقانة المعلومات) X	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري S.D	معامل الاختلاف C.V	**النسبة المئوية
اولا : المكونات المادية					
١	يساعد استخدام الاجهزة الحديثة والمتطورة على تحليل الظروف غير المتوقعة بصورة عالية X1	٤.٢٥	٠.٩٠	٢١.١٧%	٨٥.٠%
٢	تعتمد نشاطات المصرف على الحاسوب بشكل اساسي X2	٤.١٢	٠.٨٧	٢١.١١%	٨٢.٤%
٣	تلجأ ادارة المصرف الى استخدام انظمة الحاسوب في معالجة الاخفاقات في سير العمل وانجازه X3	٣.٦٣	١.٢٠	٣٣.٠٥%	٧٢.٦%
٤	الاجهزة والمعدات المستخدمة في العمل تتصف بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخداماتها X4	٣.٦٠	١.١٢	٣١.١١%	٧٢.٠%
	المعدل العام للمكونات المادية	٣.٩٠	١.٠٢	٢٦.٦١%	٧٨.٠%
ثانيا : البرمجيات					
٥	تستخدم ادارة المصرف برمجيات متعددة الاغرض في عملياتها المصرفية X5	٤.١١	٠.٨٦	٢٠.٩٢%	٨٢.٢%
٦	تمتاز البرمجيات المستخدمة في الانشطة المصرفية بالبساطة لاتاحة استخدامها من قبل العاملين X6	٣.٨١	١.٠٦	٢٧.٨٢%	٧٦.٢%
٧	تساهم البرمجيات المستخدمة في دعم عملية اتخاذ القرار	٤.١٢	٠.٨٦	٢٠.٨٧%	٨٢.٤%

				وحل المشاكل من خلال توفير المعلومات كما ونوعا X7	
٨	تسهيل البرمجيات المستخدمة تبادل المعلومات بين مستخدمي النظام الحالي X8	٣.٥٢	١.١٦	%٣٢.٩٥	%٧٠.٤
	المعدل العام للبرمجيات	٣.٨٩	٠.٩٨	%٢٥.٦٤	%٧٧.٨
ثالثا : شبكات الاتصال					
٩	توفر الشبكات التي تستخدمها اقسام المصرف خدمة جيدة للزبانن X9	٢.٧٢	١.١٩	%٤٣.٧٥	%٥٤.٤
١٠	تعمل قنوات الاتصال في المصرف على ادامة الثقة بين العاملين X10	٣.٥٣	١.١٦	%٣٢.٨٦	%٧٠.٦
١١	تستعين اداة المصرف بشبكة الانترنت في انجاز الاعمال الخاصة بها X11	٣.١٠	١.٢٣	%٣٩.٦٧	%٦٢.٠
١٢	تمتلك ادارة المصرف واقسامه تغذية راجعة للادارة العليا لمواجهة اي مشكلة تواجه العمل X12	٣.٦٠	١.١٥	%٣١.٩٤	%٧٢.٠
	المعدل العام لشبكات الاتصال	٣.٢٣	١.١٨	%٣٧.٠٥	%٦٤.٧٥
رابعا : الموارد البشرية					
١٣	يتميز العاملون في مجال تقانة المعلومات بخبرة وكفاءة عالية في استخدام الاجهزة X13	٣.٦٠	١.٢٥	%٣٤.٧٢	%٧٢.٠
١٤	تبرم ادارة المصرف عقود مع متخصصين وخبراء في مجال تقانة المعلومات لتدريب العاملين X1٤	٣.٦١	١.١٥	%٣١.٨٥	%٧٢.٢
١٥	توظف ادارة المصرف افراد مؤهلين وذو خبرات علمية وعملية في استخدام تقانة المعلومات X15	٣.٧٣	١.٠٠	%٢٦.٨٠	%٧٤.٦
١٦	استجابة العاملين في مجال تقانة المعلومات لتقديم الخدمات الارشادية للزبانن وتفهم حاجاتهم ،عالية. X16	٤.٣٣	٠.٧٢	%١٦.٦٢	%٨٦.٦
	المعدل العام للموارد البشرية	٣.٨١	١.٠٣	%٢٧.٤٩	%٧٦.٣
	المعدل العام لمتغير تقانة المعلومات	٣.٧٠	١.٠٥	%٢٩.١٩	%٧٤.٢

ولغرض امتلاك صورة اكثر وضوحا عن دور مكونات تقانة المعلومات فان الجدول (٢) الاتي يوضح مستوى هذه المتغيرات وترتيبها من حيث الاهمية بالاعتماد على الوسط الحسابي ومعامل الاختلاف .

جدول (٢) مستوى اهمية مكونات تقانة المعلومات

الترتيب	معامل الاختلاف	الوسط الحسابي	مكونات IT
الاول	%٢٦.٦١	٣.٩٠	المكونات المادية
الثاني	%٢٥.٦٤	٣.٨٩	البرمجيات
الثالث	%٢٧.٤٩	٣.٨١	الموارد البشرية
الرابع	%٣٧.٠٥	٣.٢٣	شبكات الاتصال

يلاحظ من الجدول (٢) ان مكون (المكونات المادية) والذي مؤشرات الفرعية من (X1-X4) يحتل المرتبة الاولى من حيث الاهمية ، اذ سجل الوسط الحسابي ما مقداره (٣.٩٠) ، يليه في المرتبة الثانية مكون (البرمجيات) وبوسط حسابي (٣.٨٩) . اما في المرتبة الثالثة من حيث الاهمية فياتي مكون الموارد البشرية بوسط حسابي (٣.٨١) . اما اقل اهمية فقد سجلت لمكون (شبكات الاتصال) اذ سجل وسطا حسابيا بلغ (٣.٢٣) .

كما عكست النتائج التي اشار اليها الجدول (٢) ان ترتيب المكونات المادية حسب معامل الاختلاف جاءت في المرتبة الاولى وهذا يعني ان نسبة التفاوت في اجابات افراد العينة بشأن فقرات مقياس المكونات المادية كانت اقل تفاوتاً من فقرات المقاييس الاخرى المكونة لمتغيرات تقانة المعلومات ، وكلما قلت هذه النسبة كانت البيانات قريبة من اوساطها الحسابية وبما يعكس تصدر المتغير المستقل (المكونات المادية) على التأثير في المتغير التابع . فيما تاتي البرمجيات بالترتيب الثاني ويأتي مكون الموارد البشرية بالترتيب الثالث والاتصالات بالترتيب الرابع ، اذ حقق معامل اختلاف يفوق الابعاد السابقة .

ان المكونات الاربعة لتقانة المعلومات تمثل اتجاها ايجابيا ، اذ تعكس المستوى الايجابي الواضح الالهية في تحديد فاعلية تقانة المعلومات المعتمدة في المنظمة مجتمع البحث ، اذ تجاوزت اوساطها الحسابية اجمالا الوسط الفرضي (٣) .

وبذلك فقد تمت الاجابة عن السؤال الاول في مشكلة البحث والذي ينص على (ما مستوى تقانة المعلومات في المصرف المبحوث وعلى وفق اراء المديرين العاملين فيها ؟) .

٢- المتغير التابع / ادارة الازمة

لغرض تحليل اراء عينة البحث حول الجزء الثاني من الاستبانة والمتعلق بالمتغير التابع (ادارة الازمة) ومعرفة قدرة ادارة المصرف مجال البحث في التصدي للازمة ومواجهتها ، تم تقسيم هذا المتغير الى عشرة مؤشرات (اسئلة) متمثلة بـ (Y17----Y26) تعبر عن ابعاد ادارة الازمة وسبل مواجهتها وهذه الابعاد هي :-

بعد التخطيط // وتمثلها المؤشرات (Y17 , Y23, Y26) بعد التنظيم // وتمثلها المؤشرات (Y20 , Y21, Y24) بعد التوجيه // وتمثلها المؤشرات (Y18, Y19, Y22, Y25)

تشير نتائج جدول (٣) ان ادارة الازمة بمؤشرات اجمالاً ذات نسبة مئوية عالية مما يشير الى اهتمام عينة البحث بمتطلبات ادارة الازمة ، حيث بلغت (٧٥.٦٧ %) ، وبوسط حسابي عام بلغ (٣.٧٨) وهو اعلى من الوسط الفرضي وبانحراف معياري عام (١.٠٥) ومعامل اختلاف (٢٨.٤٨ %) وهذا يدل على ان الاسلوب المعتمد في التصدي للازمة كان اسلوباً علمياً صحيحاً، وكان من ابرز المؤشرات التي ساهمت في اغناء هذا المتغير هي مؤشر (Y21) (تسعى ادارة المصرف الى توفير المعدات والاجهزة الالكترونية الحديثة للخدمة المصرفية) حيث بلغت النسبة المئوية (٨٦.٦ %) وبوسط حسابي عالي بلغ (٤.٣٣) بانحراف معياري (٠.٧٢) وبمعامل اختلاف (١٦.٦٢ %) . مما يدل على الاهتمام بمواكبة التطورات وقوة العلاقات مع الجهات الاخرى للتعاون بتزويد المصرف بالاجهزة الحديثة واستعداد ادارة المصرف العليا للتصدي للظروف المحتملة .

كما سجلت كل من الفقرات (Y26) و (Y20) و (Y18) نسب مئوية عالية بلغت (٨٥.٠ %) و (٨٢.٤ %) و (٧٨.٦ %) على التوالي وباوساط حسابية عالية كما اظهره الجدول (٣) . ومن الملاحظ انه لم يظهر الجدول اي نسبة مئوية ضعيفة لمؤشرات متغير ادارة الازمة ، مما يشير الى ان الجهاز المصرفي يمتلك الاستعدادات الكافية لمواجهة الازمة عند حدوثها وتوفر مقومات مواجهتها ، كما ان قدرة المدراء على تشخيص الازمة وتحديد ابعادها يمكن ان يكون عاملاً ايجابياً في قدرتهم على توقعها ومواجهتها .

جدول (٣)

الابواب الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف والنسب المئوية لمؤشرات

المتغير التابع (ادارة الازمة)

ت	مؤشرات المتغير التابع (ادارة الازمة) Y	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري S.D	*معامل الاختلاف C.V	*النسبة المئوية للمساهمة
١٧	نضع في الاعتبار دراسة كافة المتغيرات البنينة الداخلية والخارجية عند التخطيط لمواجهة الازمة	٣.٢٠	١.٢٢	٣٨.١٢%	٦٤.٠%
١٨	نستخدم المعلومات التي نحصل عليها من الجهات المختلفة لرسم ابعاد المستقبل	٣.٩٣	١.٠٧	٢٧.٢٢%	٧٨.٦%

١٩	نواجه المشاكل والازمات ونحاول حلها في وقتها مع اخذ الحذر من الظروف المستقبلية	٣.٥٨	١.١٦	%٣٢.٤٠	%٧١.٦
٢٠	نعمل بروح الفريق الواحد لمواجهة الازمات عند حصولها وبما متوافر من امكانيات	٤.١٢	٠.٩٨	%٢٣.٧٨	%٨٢.٤
٢١	تسعى ادارة المصرف لتوفير المعدات والاجهزة الالكترونية الحديثة للخدمة المصرفية	٤.٣٣	٠.٧٢	%١٦.٦٢	%٨٦.٦
٢٢	نمتلك جهازا اداريا وفنيا يتابع الازمات حال حدوثها	٣.٥٢	١.١٢	%٣١.٨١	%٧٠.٤
٢٣	نوثق كافة المعلومات حول الاسباب المؤدية الى حصول الازمة للاسترشاد في المستقبل ، ومنع تكرارها	٣.٨١	١.٠٦	%٢٧.٨٢	%٧٦.٢
٢٤	نعتمد على العلاقات الشخصية (غير الرسمية) مع بعض الدوائر للمساعدة على مواجهة اية ازمة قد يتعرض لها سير العمل	٣.٦٠	١.٢٥	%٣٤.٧٢	%٧٢.٠
٢٥	نستخدم المعلومات المرتدة عن الازمات التي يتم تجاوزها في تقييم فاعليتها لتجاوز ازمات اخرى محتملة	٣.٥٠	١.١١	%٣١.١٧	%٧٠.٠
٢٦	نستخدم اجراءات تخطيطية محددة ومعروفة لمواجهة الازمة	٤.٢٥	٠.٩٠	%٢١.١٧	%٨٥.٠
	المعدل العام لادارة الازمة	٣.٧٨	١.٠٥	%٢٨.٤٨	%٧٥.٦٧

ثانياً: اختبار الفرضيات Hypotheses Testing

بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين تقانة المعلومات وادارة الازمة ، تم تخصيص هذه الفقرة للتحقيق في مدى سريان الانموذج الافتراضي للبحث واختبار الفرضية الرئيسية والفرعية المنبثقة عنها وعلى النحو التالي :-

* توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات وادارة الازمة

أ- فرضية العدم (H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات وادارة الازمة
ب- فرضية الوجود (H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تقانة المعلومات وادارة الازمة
ومن اجل قبول فرضية العدم او الوجود نستخدم لهذا الغرض معامل الارتباط البسيط (سبيرمان) للتأكد من معنوية الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع ، كما موضح في الجدول (٤) :-

جدول (٤)

العلاقات الارتباطية بين مكونات تقانة المعلومات وادارة الازمة

ابعاد المتغير المستقل (تقانة المعلومات)				المتغير التابع الرئيسي
المكونات المادية	البرمجيات	شبكات الاتصال	الموارد البشرية	ادارة الازمة
** ٠.٦٢٠	** ٠.٥٦٦	* ٠.٢٢٦	** ٠.٦٧٤	

المصدر : مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

اتضح من الجدول (٤) والمتضمن العلاقات الارتباطية بين متغيرات البحث ما يأتي :-

١- اشرت النتائج وجود علاقات ارتباط ايجابية عند مستوى معنوية (0.01) لكل من المتغيرات المستقلة (المكونات المادية ، البرمجيات ، الموارد البشرية) بادارة الازمة وبمعاملات ارتباط بلغت (٠.٦٢٠) ، (٠.٥٦٦) ، (٠.٦٧٤) على التوالي .

٢- حقق مكون شبكات الاتصال علاقة ارتباط معنوية موجبة وضعيفة بادارة الازمة ، اذ بلغ معامل الارتباط (٠.٢٢٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، ويعود سبب ذلك الى عدم ايلاء افراد العينة اهتماما كبيرا

بقتوات الاتصال وشبكات الانترنت ، على اثر ما يفرضه الواقع من ظروف بيئية متجددة ومتطورة مما يسبب صعوبة بالتواصل مع التأثيرات التكنولوجية والتقدم الحاصل في بلدان العالم ، الا ان علاقة الارتباط الضعيفة لاتنفي حقيقة ان المديرين يسعون جاهدين للتغلب على هذه المشكلة والتهيو لاية ازمة محتملة قد تواجههم مستقبلا .

٣- ان مكونات تقانة المعلومات قد حققت علاقات ارتباط موجبة ودالة معنويا في ادارة الازمة لتحقيق علاقات ارتباط فيما بينهما مما يؤكد ان توافر مقومات لمكونات تقانة المعلومات يعزز ويعمق قدرة المنظمة وادارتها على ادارة الازمة التي من المحتمل ان تتعرض لها لاسيما حين تدرك عينة البحث هذا الامر ، اذ ستكون اكثر قدرة وقابلية على مواجهة الازمة وتحدياتها ، وان هذه العلاقات الارتباطية تعطي دعما كافيا لقبول فرضية الوجود (H1) بوجود علاقة ارتباط معنوية بين مكونات تقانة المعلومات وادارة الازمة ، ورفض فرضية العدم (H0).

*النتائج معنوية عند مستوى ٠.٠٥ .

**النتائج معنوية عند مستوى ٠.٠١ .

الاستنتاجات والتوصيات

الاولا: الاستنتاجات Conclusions

- ١- اكدت نتائج التحليل ارتفاع مستوى تقانة المعلومات المستخدمة في المصرف وهذا ما اكدته اجابات افراد العينة ، حيث بلغ المتوسط العام للاجابة (٣.٧٠) الامر الذي يضمن بتجاوز اثار الازمات .
- ٢- على الرغم من ان الوسط الحسابي العام لتقانة المعلومات قد سجل وسطا حسابيا فوق الوسط الفرضي ، الا ان هذا المستوى لايرقى الى مستوى الطموح ويعود السبب في ذلك الى مكون (شبكات الاتصال) اذ حصل على اقل مستوى بين المكونات الاخرى ، مما يؤكد محدودية الاستفادة من العمل الشبكي اوعدم كفاية الاستخدام للشبكات في عملية الاتصال ، والتعامل بالطرق التقليدية في الحصول على البيانات و تخزينها وتصنيفها ونقلها . والذي قد يؤثر سلبا في الحصول على بيانات دقيقة .
- ٣- اوضحت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية بين مكونات تقانة المعلومات وادارة الازمة بعد ان سجلت علاقات ارتباط ايجابية بمستوى معنوية (٠.١) و(٠.٥) بين مجمل مكونات تقانة المعلومات وادارة الازمة، مما يدل على توجه ادارة المصرف موضع البحث في تبني اليات وادوات تقانة المعلومات في نشاطاتها واستخدامها بالشكل الذي يواكب التطورات الحاصلة في هذا المجال وبالشكل الذي يسهم في مواجهة الازمات المحتملة التي قد يواجهها المصرف .
- ٤- الازمة ماهي الا تحدي يواجه المنظمة ، وطبيعة كل ازمة تتطلب حلا منفردا في مواجهتها ، ونمطا اداريا يتصف بالابداع والابتكار والقدرة على التخطيط وايجاد الحلول المناسبة .
- ٥- تتباين اسباب الازمة التنظيمية ، وتتفاوت في درجة تأثيرها ، وبالتالي تتباين المنظمات في درجة ادارتها وتأثرها بشدة الازمة ، ونوعها .
- ٦- لايمكن اعتبار تقانة المعلومات العامل الحاسم الوحيد في مواجهة الازمة ، حيث ان توظيفها يحتاج الى توفير بنى تحتية وتوفير مهارات بشرية كفوءة ومدربة تستطيع ان تتعامل مع تقانة المعلومات باعتبار ان الموارد البشرية اهم عنصر من عناصر هذا المتغير .

التوصيات recommendations

- ١- توسيع الاعتماد على برامج الحاسوب وتقنياته الحديثة ،لما له من دور كبير في تحسين العمل المصرفي ، وبما يتلائم ومتطلبات العصر الحالي الذي يتسم بالتغيير المتسارع والتقدم التكنولوجي الهائل .
- ٢- ضرورة انشاء قاعدة شاملة ودقيقة من المعلومات والبيانات الخاصة بكافة أنشطة المصرف والمعوقات التي قد يتعرض لها ، واثار تداعيات كل ازمة محتملة على مجمل انشطته .

- ٣- تجاوز القنوات الرسمية والروتينية وافساح المجال لتقنين المعلومات لمختلف الاطراف ذات العلاقة بقرارات اتخاذ القرار لضمان اصال الكم والنوع المطلوبين من المعلومات وفي التوقيت المناسب.
- ٤- تشجيع عقد الندوات والحلقات النقاشية التي تجمع الباحثين والاداريين بهدف بلورة وتبني المبادئ والمفاهيم الضرورية في موضوع ادارة الازمات على ان يكون للقادة الاداريين الميدانيين في منظماتنا المشاركة الفعالة بتجاربهم لاغناء تلك الندوات .
- ٥- اقناع ادارة المصرف بالاهتمام بشبكة الاتصالات لضمان تدفق المعلومات الصحيحة للادارة العليا فيما يتعلق بتاثير الحدث على العاملين وعلى المصرف بعد ان اظهرت ضعفا في مستوى شبكات الاتصال .
- ٦- التاكيد على التحديث المستمر لموجودات الذاكرة الممكنة في الجهاز الاداري ، حيث ان معلومات الامس قد لا تكون ملائمة لاحداث اليوم في الظروف الازموية السريعة .
- ٧- ادراك اهمية الوقت والسرعة في جمع البيانات ، حيث ان ضيق الوقت المتاح لمواجهة الازمة التي قد تتصاعد عند احداثها بشكل متسارع وربما حاد ، قد يضاعف من صعوبة اتخاذ القرارات ويفقد السيطرة على الموقف واستيعابه .
- ٨- استخدام كل الامكانيات والوسائل المتاحة للوقاية من الازمات او مواجهتها بنجاح وبما يحقق الاستقرار ويتجنب التهديدات والمخاطر ، مع استخلاص خبرات جديدة تحسن من اساليب التعامل مع الازمات في المستقبل .
- ٩- اتباع وسائل التنبؤ بالازمات ، وذلك من خلال :-
- * وضع تصورات لسيناريوهات للازمات المحتملة والمتوقع حدوثها ، مع سياقات وتفاصيل عمل واضحة توضع من قبل فريق عمل تصف الاجراءات والادوار لجميع المستويات وتقديم موقف مبدئي ودوري لوصف الاحداث .
- * اجراء دراسة دورية للمعلومات المتوفرة والاستفادة منها في عملية التخطيط المستقبلي . * تهيئة مركز عمل لادارة الازمة ، ويتطلب الامر وجود اكثر من خبير متخصص لحل المشاكل بشكل علمي ودقيق.

المصادر

اولاً: المصادر العربية

الكتب:

- ١- ابو قحف ، عبد السلام ، (٢٠٠٢)، "دليل المدير في التفويض لادارة الازمات " الدار الجامعية الجديدة للنشر ، الاسكندرية .
- ٢- الحسنية ، سليم ابراهيم (١٩٩٨) ، " نظم المعلومات الادارية "، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- ٣- الخضير، محسن احمد ، (٢٠٠٣) ، "ادارة الازمات " مجموعة النيل العربية ، مصر .
- ٤- عليوة ، السيد ، (١٩٩٧) ، " ادارة الازمات والكوارث " ، الهيئة العامة للكتاب ، مركز القرار للاستشارات ، القاهرة .
- ٥- اللوزي ، موسى ، (١٩٩٩). " التطوير التنظيمي - اساسيات ومفاهيم حديثة " ، الجامعة الاردنية ، دار وائل للطباعة والنشر ، الطبعة الاولى .

الرسائل

- ٦- العبيدي ، نداء جود ، (٢٠٠٢)، "الانماط القيادية وعلاقتها بمراحل ادارة الازمة "، دراسة ميدانية في هيئة الكهرباء وتشكيلاتها "، رسالة ماجستير غير منشورة ، ادارة عامة ، بغداد .

المقالات والمجلات

- ٧- بو عزة و عبد الهادي ، عبد المجيد صالح ، محمد فتحي ، (١٩٩٥) ، " المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات وادارة الازمات " ، المجلة العربية للمعلومات ، تونس ، المجلد ١٦ ، العدد ٢ .
- ٨- عريان ، عادل ، (١٩٩٢) ، " المدير في مواجهة الازمات " ، مجلة تجارة الرياض ، العدد ٣٥ ، المجلد ٣١ ، الرياض .

المصادر الأجنبية :

The Books

- 9- Brown. A.,(1993),"The Crisis in organizations : managing and Communicating in the heat of gobos", Western publishing. Co..
- 10- Daft ,R.,(2004),"management ",5th/ed., Thomson south western ,U.S.A.
- 11- Boddy, D. Boonstra A. & Kennedy G.,(2002)," management Information systems :An Organization Perspective" Prentice – Hall, Inc., U.K.
- 12- James W. , Mclean ,E .,& Turban ,E.,(2002) ,"Information Technology for management Transforming business in the digital Economy",3th/ed ,John Wiley & Sons , Inc., U.S.A.
- 13- Joseph ,W .,Carillon .M. & Bernard W.(2000),"Accounting Information system-Essential concepts& Applications "4th/ed ,John Wile & Sonns, U .S.A.
- 14- Jones, G.R.,(2001),"Organizational theory Tex&Cases",3th/ed .New York: Prentice –Hall .Inc.
- 15-Haszko R.& Thomas G.,(1999),"the Information Technology Enabled organization : A major Social Transformation in the U.S.A .,the institute for public policy Analysis center.
- 16- Hellriegel D., Slocume W. & Woodman R., (2001)," organization behaviour",6th/ed ., South Western College publishing Australia.
- 17- Griffin ,R.W., (1999) ," Management " ,6th/ed.,Houghton Mifflin, CO., Boston.
- 18- Seen J. A., (1998), " Business: Principles Practices and Opportunities " , 2th/ed . , Prentice – Hall International , Inc., New Jersey , U. S. A.
- 19-Schermerhorn R.,(1996),"Management and organizational Behavioral " , John Wiley & Sons, U.S.A.
- 20 - Hatch .M. ,(1997) ," organization theory " , Oxford university press., New Yourk.
- 21 - Loudon, K.C .& Loudon J. P. ,(2000),"Essential is of management Information System organization & Theory " ,Englewood Cliffs ,N.J .,prentice Hall ,Inc .,New Jersey, U.S.A .

Magazine

- 22- Sohal A . , Mark S., Moss S. , & Ngilionel ,(2001),"Comparing(IT) Success in manufacturing & service Industries" Journal of operations and production management ,Vol.21,No.1.

(ملحق) استبانة البحث
بسم الله الرحمن الرحيم
م / استبانة بحث

المسؤولون المحترمون ..

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..

بين ايديكم استبانة حول البحث الموسوم (العلاقة بين تقانة المعلومات وادارة الازمة) ويتوقف نجاح هذا البحث على تعاونكم واسهامكم الفاعل في الاجابة بدقة وموضوعية عن جميع فقرات هذه الاستبانة ، علما ان المعلومات ستستخدم لاغراض البحث العلمي فقط ، وسيتم التعامل مع اجابتكم بسرية ، ولاداعي لذكر الاسم لطفا .. شاكرة تعاونكم

ادارة الازمة : انها " تقنية علمية " تتضمن منهجا علميا ومنطقيا يجعل المنظمة قادرة في التغلب على الازمة وضغوطها وسلبياتها والاستفادة من ايجابياتها .

تقانة المعلومات : هي الادوات ، الطرائق ، الاجراءات ، الاليات المستخدمة في تحويل الاشياء والمواد والمعلومات

للحصول على مدخلات بيانات وتحويلها الى مخرجات .

يرجى وضع اشارة (/) امام الاجابة التي تتفق معها

اولا : المعلومات الشخصية

الجنس : ذكر انثى

المنصب الحالي :

سنوات الخدمة في الوظيفة:

سنوات الخدمة في المنصب الحالي :

ثانيا : متغيرات البحث

١ - تقانة المعلومات

ت	الاسئلة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
	المكونات المادية					
١	يساعد استخدام الاجهزة الحديثة والمتطورة على تحليل الظروف غير المتوقعة ، بدرجة عالية					

٢	يعتمد المصرف على الحاسوب بشكل اساسي				
٣	تلجأ ادارة المصرف الى استخدام انظمة الحاسوب في معالجة الاخفاقات في سير العمل وانجازه				
٤	تتصف الاجهزة والمعدات المستخدمة بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخداماتها				
البرامجيات					
٥	تستخدم ادارة المصرف برامجيات متعددة الاغراض في عملياتها المصرفية				
٦	تمتاز البرامجيات المستخدمة في الانشطة المصرفية بالبساطة لاتاحة استخدامها من قبل العاملين				
٧	تساهم البرامجيات المستخدمة في دعم عملية اتخاذ القرار وحل المشاكل من خلال توفير المعلومات كما ونوعا				
٨	تسهل البرامجيات المستخدمة تبادل المعلومات بين مستخدمي النظام الحالي				
الاتصال					
٩	توفر الشبكات التي تستخدمها اقسام المصرف خدمة جيدة للزبائن				
١٠	تعمل قنوات الاتصال في المصرف على ادامة الثقة بين العاملين				
١١	تستعين اداة المصرف بشبكة الانترنت في انجاز الاعمال الخاصة بها				
١٢	تمتلك ادارة المصرف واقسامه تغذية راجعة للادارة العليا لمواجهة اي مشكلة تواجه العمل				
المهارات البشرية					
١٣	يتميز العاملون في مجال تقانة المعلومات بخبرة وكفاءة عالية في استخدام اجهزة التقانة				
١٤	تبرم ادارة المصرف عقود مع متخصصين وخبراء في مجال تقانة المعلومات لتدريب العاملين،				
١٥	توظف ادارة المصرف افراد مؤهلين وذو خبرات علمية وعملية في استخدام تقانة المعلومات				
١٦	استجابة العاملين في مجال تقانة المعلومات لتقديم الخدمات الارشادية للزبائن وتفهم حاجاتهم ،عالية.				

٢ :- ادارة الازمة

ت	الاسئلة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
١٧	نضع في الاعتبار دراسة كافة المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية عند التخطيط لمواجهة الازمة					
١٨	نستخدم المعلومات التي نحصل عليها من الجهات المختلفة لرسم ابعاد المستقبل					
١٩	نواجه المشاكل والازمات ونحاول حلها في وقتها مع اخذ الحذر من الظروف المستقبلية					
٢٠	نعمل بروح الفريق الواحد لمواجهة الازمات عند حصولها وبما متوافر من امكانيات					
٢١	تسعى ادارة المصرف لتوفير المعدات والاجهزة الالكترونية الحديثة للخدمة المصرفية					
٢٢	نمتلك جهاز اداري وفني يتابع الازمات حال حدوثها					
٢٣	نوثق كافة المعلومات حول الاسباب المؤدية الى حصول الازمة للاسترشاد في المستقبل ، ومنع تكرارها					
٢٤	نعتمد على العلاقات الشخصية (غير الرسمية) مع بعض الدوائر للمساعدة على مواجهة اية ازمة قد يتعرض لها سير العمل					
٢٦	نستخدم المعلومات المرتدة عن الازمات التي يتم تجاوزها في					

					تقييم فاعليتها لتجاوز ازمات اخرى محتملة	
					نستخدم اجراءات تخطيطية محددة ومعروفة لمواجهة الازمة	٢٧

The Relationship between Information Technology and Crisis Management

An Applied Research

By

Assistant Lecturer

Shahenaz F . Ahmeed

Business Administration Dept

College of Administration & Economics-University of al Mustansiriyah

Abstract

The current research presents a theoretical and applicable frame that tests the relationship between Information Technology and crisis management , as well as, determines the important level of Information Technology ingredients

(hardware , software , communication nets ,and human resource) with their importance reflection on the level of achieving a distinguished performance level that confirms the organization ability which is under research, in facing the crisis and events that could be exposed to .

The aim of the research is variables description and diagnosing which are presented by Information Technology elements and crisis management.

This research has depended on the questionnaire to collect data and information of a deliberate sample that consists of (٤٢) managers who work at Banks.

The assumptions have been chosen by using a number of statistical methods and the prepared statistical system (SPSS). Most of the application

results have proved the validity of the rsesarch assumptions that have been proposed. On this ground a number of conclusions and recommendations have been formalized that the bank management, which is under the research, could follow in order to go with the accelerated development that the current era goes through which made banks work in dynamical and changeable environment.