

الفصل الثامن

نجاح نظم المعلومات الحاسبية

وأثره في مراحل إدارة الأزمات

الفصل الثامن

نجاح نظم المعلومات الحاسوبية

وأثره في مراحل إدارة الأزمات

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

وقد بينت نتائج الدراسة وجود اثر دال إحصائياً لنجاح نظم المعلومات الحاسوبية (مجل مؤشرات) في كل بعد من أبعاد إدارة الأزمات (مراحل إدارة الأزمات)، كما تبين أن هناك اثر ذي دلالة إحصائية لكل مؤشر من المؤشرات التالية في كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمات: جودة المعلومات، وجود 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 الحاسوبية، نجاح، إدارة الأزمات، البنوك التجارية، الأردن.

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

تعمل البنوك التجارية في الأردن في بيئة متغيرة شديدة التنافس مما يزيد حالة عدم التأكد من الظروف المحيطة بها، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة احتمالية مواجهة هذه البنوك للأزمات التي تهدد قدرتها على البقاء والنمو والاستمرار. وقد واجهت هذه البنوك بعض الأزمات والصعوبات نتيجة لتأثرها بتداعيات الأزمة المالية العالمية المعاصرة ولم تتمكن أغلبها من إدارة مواردها المالية بكفاءة (Zeitun and Benjelloun, 2013)، وتراجعت أرباح بعضها نتيجة لخسارة استثماراتها في البنوك الخارجية، كما انخفضت قيمة أسهمها ومحافظها المالية في سوق عمان المالي والمتمثلة في قيمة أسهم الشركات الأردنية المدرجة في البورصة والتي

تسهم فيها تلك البنوك، إضافة 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، فضلا عن انخفاض ضمانات الرهونات العقارية بسبب التراجع في اسعارها وبالتالي عدم تمكن العملاء المقترضين من سداد ديونهم (اليستجي، 2012). ولمواجهة الازمات والتغلب عليها لابد من ايجاد نظام لإدارة الازمة، وتتطلب الادارة الناجحة للازمة توفير المعلومات الكافية في الوقت الملائم وبالشكل الذي يساعد على ترشيد عملية اتخاذ القرارات، ولما كانت المعلومات هي المنتج الرئيس لنظم المعلومات فإن نجاح أي منظمة في ادارة الازمة يركز على مدى نجاح هذه النظم. ولكون نظم المعلومات المحاسبية تمثل احد اهم الادوات لتوفير المعلومات اللازمة لإدارة الازمة في البنوك المذكورة فإننظام المعلومات المحاسبية الناجح يزيد من فدره هذه البنوك كعلمتابعةالتغير اتالي تحصيلالبيئة واتخاذ القرارات الصائبة بشأنها مما يحد من الازمات التي تتعرض لها، وذلك من خلال تقديم التحذيرات المبكرة والتقرير 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 على اكتشاف إشارات الإنذار بحدوث الازمات كأحد مراحل إدارة الازمات؟

2- هل يؤثر تحقيق نجاح نظم المعلومات المحاسبية في قدرة البنوك التجارية العاملة

في الأردن على الاستعداد والوقاية لمواجهة الازمات كأحد مراحل إدارة الازمات؟

3- هل يؤثر تحقيق نجاح نظم المعلومات المحاسبية في قدرة البنوك التجارية العاملة

في الأردن على احتواء الأضرار الناجمة عن الازمات أو الحد منها كأحد مراحل إدارة الازمات؟

4- هل يؤثر تحقيق نجاح نظم المعلومات المحاسبية في قدرة البنوك التجارية العاملة

في الأردن على استعادة النشاط الاعتيادي كما كان قبل حدوث الازمة كأحد مراحل إدارة الازمات؟

5- هل يؤثر تحقيق نجاح نظم المعلومات المحاسبية في قدرة البنوك التجارية العاملة

في الأردن على التعلم من الازمات التي تمر بها كأحد مراحل إدارة الازمات؟

تكمناهميةالدراسة فيتناولها لأحد الموضوعات الهامة والمعاصرة لواقع المنظمات في الوقت الراهن، إذ جاءت لترتبط بين نجاح نظم المعلومات المحاسبية وإدارة الازمات التي تتعرض لها منظمات الأعمال، حيث تساهم نظم المعلومات المحاسبية الناجحة في ترشيد إدارة الازمات لما تقدمه من معلومات تساعد الإدارة في مواجهة وإيجاد الحلول الناجعة للازمات من اجل الحفاظ على منجزات هذه المنظمات وضمانبقائها واستمراريتها. كما تنبع 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 هذه الدراسة لمواجهة الازمات والتحديات التي تتعرض لها القطاع المذكور.

تسعين هذا 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.

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 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 نظام ذو جودة عالية يقوم بتحقيق جميع أهداف ومتطلبات الأطراف المستفيدة بشكل يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حاليا 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 ناجحا 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 الادبيات 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; الرومي وصلاح 2012) للمقاييس التالية لنجاح نظم المعلومات:

1- جودة المعلومات: يصف هذا المؤشر خصائص مخرجات نظم المعلومات ويلعب دورا بارزا في نجاح هذه النظم ومساهمتها في ترشيد عملية اتخاذ القرارات، وتتمثل مقاييس جودة المعلومات بالعديد من البنود كالملائمة، 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 استخداما لتقييم نجاح نظم المعلومات، ويحدد رضا المستخدم مدى استجابة المستخدم للاستخدام الفعال لنظام المعلومات، فضلا 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 الاساليب لقياس رضا المستخدم مثل مدى تلبية نظام المعلومات لاحتياجات المستخدم، والرضا عن التجهيزات والبرمجيات، وامكانية النظام على انجاز العمل المطلوب، وامكانية النظام على زيادة الانتاجية (Delone and Mclean, 1992).

4- استخدام النظام: يعد تقديم المعلومات التي يطمح اليها المستفيد من الامور الأساسية لنجاح نظم المعلومات حيث ان فشل ونجاح النظام يتوقف بشكل كبير على مستوى استخدام المستفيد له، اذ ان عدم استخدام النظام يعني عدم الانتفاع منه وبالتالي فشله. ويشير استخدام النظام الى مدى اعتماد المستفيدين 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 استخداما 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 المقدم عام (1992) حيث صنفت الدراسة هذه الأبعاد في ثلاث مجموعات هي مقاييس جودة المعلومات والنظام، ومقاييس استدراكية 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 ملائمة لقياس نجاح أنظمة التجارة الالكترونية، وذلك بإضافة مقاييس أخرى له هي مؤشر جودة الخدمة التي يقدمها النظام للعملاء ومؤشر فوائد النظام الذي دُمج 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، 2007) دراسة لمعرفة أثر 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 الأزمات، إذ بينت أن هناك دورا هاما لهذه المعلومات في الحد من آثار الأزمات 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 تساهم في نجاح نظام الدفع المذكور. وبينت نتائج الدراسة أن زيادة الثقة في موقع الحكومة الالكترونية وإدراك جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة تؤثر على 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 على نجاح نظم المعلومات حيث فحصت أكثر من 600 دراسة سابقة وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود 15 عامل يؤثر 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 الى وضع نموذج تضمن اهم عوامل نجاح النظم المذكورة وهي: العوامل ذات العلاقة بالموارد البشرية، تليها العوامل الخاصة بالتخطيط، ثم العوامل ذات الصلة بالتنفيذ، واخيرا العوامل المتعلقة بالتحديث المستمر والتقويم للنظام. اما دراسة (Saleh, 2013) فقد هدفت الى اختبار العلاقة بين ادراك المدققين الداخليين لعوامل النجاح الحرجة وادراكهم لجودة البيانات في نظم المعلومات المحاسبية في اندونيسيا، وأشارت النتائج الى وجود علاقة ارتباطية معنوية موجبة بين ادراك المدققين الداخليين لتطبيق تلك العوامل وادراكهم لجودة البيانات في النظم المذكورة.

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 على أداء المؤسسة وتولد نتائج سلبية. أما (الأرجيو دقاسمة، 2000) فيعرفان الأزمة على أنها حالة غير عادية تتخرب عن نطاق التحكم والسيطرة، وتؤدي بالتوقف حركة العمال وهبوطها 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 على 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 مكان الضرر: دولية، وقومية، ومجتمع معين، وفردية، وتنظيمية.
- وتعد الإدارة الجيدة للآزمات التي تمر بها المنظمة أمرا حيويا لمواجهة والتغلب عليها. وتشير إدارة الآزمات إلى النظام الذي يطبق لتجنب الحالات الطارئة وكيفية التعامل معها عند حدوثها لغرض التخفيف من أثارها المدمرة (Goel, 2009, 16). كما تشير إلى المنهجية الإدارية في التعامل مع الآزمات في ضوء الأسس تعداد المعرفة والوعي الإداري والإمكانات المتوافرة والمهارات وأنماط الإدارة السائدة (الصيرفي، 2003، 311). كذلك وصفت بأنها مجموعة من العوامل المصممة لمكافحة الآزمات وتخفيف الضرر الفعلي، وهي السعي لمنع أو تخفيف النتائج السلبية للآزمة وبالتالي حماية المنظمة وأصحاب المصلحة من الأذى (Coombs, 2011). ويرى (احمد، 2010) بأنها أساليب علمية إدارية تُستخدم لمواجهة الحالات الطارئة (الآزمات) وإجراء الاستعدادات اللازمة لها قبل وقوعها.
- ويتفق الباحثون على أن هناك عدة مراحل تمر بها عملية إدارة الآزمات ألا أنهم يختلفون حول ماهية هذه المراحل. فقد قسم (Coombs, 2012, 17-19) مراحل إدارة الآزمة

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 المزممة، 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) نموذجا اعتمدته 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.

تطرق 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 نسبة ضئيلة تعرضها للأزمات الخارجية، كما يوجد نظام لإدارة الأزمات في هذه البنوك. واسترشد إدارة البنوك كمرحلة لإدارة الأزمات تأثيرها السلبي كثيرا. وسعت دراسة (الأعرج و دقاسمة، 2000) للتعرف إلى مدى تنوع مراحل إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود نظام متوسط نسبيا لإدارة الأزمات في الأمانة المذكورة وأن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين مراحل نظام إدارة الأزمات وبعضها ببعض. واقترحت دراسة (Chong, 2004) منهج عملي لتحسين المنهج التنظيمي للاستعداد لوقوع الأزمات، كما بينت أن إدارة الأزمة تمثل عنصرا حاسما للإدارة الاستراتيجية المعاصرة وأنه 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 إلى مدى فعالية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية الأردنية للأزمات التي تتعرض لها، تم التوصيل إلى وجود تأثير لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية للأزمات التي تواجهها وأن 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، وأن 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 (عبدالرزاق، 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 ارتباطية معنوية بين نظم المعلومات ومتغير إدارة الأزمات وأن هناك تأثيرا

معنويا لفاعلية نظم المعلومات في إدارة هذه الشركات لالتزامات التي تواجهها. وتناولت دراسة (McCarthy and Hulsart, 2012) تنفيذ خطة لإدارة الالتزامات الناجمة عن سوء السلوك الأخلاقي والاحتيايل المالي في المنظمات في حالة فشل الضوابط المانعة لحدوث مثل هذه الالتزامات وتورط الإدارة العليا بها. وعرضت الدراسة افضل الممارسات لإنشاء خطط فاعلة ومستدامة لإدارة الالتزامات التي تسببها التصرفات الغير اخلاقية والاحتيايلات المالية داخل المنظمة، مع التأكيد على ضرورة ان تتضمن الخطة المذكورة التدابير الوقائية اللازمة لتفادي الوقوع في الالتزامات المذكورة. كما استعرضت دراسة (Fontain, 2012) ادارة الالتزامات المزمدة في ماليزيا من خلال مسح لأراء 150 مدير في المنظمات الماليزية، كما ناقشت الآثار المترتبة على استخدام المنظور الاسلامي لإدارة هذه الالتزامات. وبينت الدراسة ان ادارة الالتزامات 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 الاخير 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 الالتزامات في الشركتين المذكورتين وتحديد الدروس التي ينبغي على الشركتين تعلمها من الالتزامات التي مرت بها، كذلك خلصت الدراسة الى اقتراح استراتيجيات لإدارة الالتزامات بفاعلية اكبر. اما دراسة (Sakaki and Lukner, 2014) فقد حددت المفاهيم المستخدمة في تحليل الالتزامات حيث تطرقت الى الاتجاهات الرئيسية في الجهود الرامية لإدارة الالتزامات المعاصرة، كما بحثت الحالة اليابانية من خلال تحديد ستة محاور ناقشت من خلالها قدرات اليابان على ادارة الالتزامات. وقيمت الدراسة ايضا خصائص المنهج الياباني لإدارة الازمة وواجه قصوره.

دور نظم المعلومات المحاسبية في ادارة الالتزامات

تحدثت الالتزامات اساسا نتيجة الفشل في حصر المخاطر واستقرارها ورصد وتحليل المعلومات المتواجدة في البيئة والتقرير عنها بصورة مناسبة، الامر الذي يؤدي الى فشل متخذ القرار في توقع الالتزامات والتعامل معها عند حدوثها، ويفيد تقرير صندوق النقد الدولي (International Monetary Fund (IMF بأن سبب حدوث الالتزامات 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 الالتزامات وضمان الادارة الناجحة لها، وذلك من خلال قيام هذه النظم برصد الاحداث والتغيرات المتولدة عن البيئة والتنبؤ بها والتقرير عنها وتقديم المعلومات التي تساعد على الوقاية من الالتزامات 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 الالتزامات والحد من آثارها السلبية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة نجد أن أياً منها لم تربط بين نجاح نظم المعلومات المحاسبية وإدارة الأزمات 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 الأزمات، يضاف إلى ذلك أنها دراسة ميدانية أجريت في البيئة الأردنية وطبقت على جزء متخصص من القطاع المالي يتمثل في البنوك التجارية بشكل خاص، الأمر الذي يجعل النتائج التي تسفر عنها الدراسة أكثر قابلية للتعميم والاعتماد عليها لتجانس مجتمع الدراسة وتوافق أنشطته.

أنموذج الدراسة وفرضياتها

استناداً 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 الأزمات التي تمثل المتغير التابع وتتكون من المتغيرات الفرعية (مراحل إدارة الأزمات) الآتية: مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار بحدوث الأزمات، 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) فيقدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على اكتشاف إشارات الإنذار بحدوث الأزمات كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

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

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

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

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

تم تطوير استبانة لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة، وذلك بالاعتماد على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث. وتتكون الاستبانة من جزئين؛ 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 فتتناول متغير إدارة الأزمات وتكون من (26) عبارة، استفاد الباحث في تطويرها بشكل خاص من المقياس الوارد في دراسة (الأعرجي ودقاسة، 2000)، وتتوزع هذه العبارات كالآتي: 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.

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%) تقريبا، مما يشير إلى اتساق داخلي مرتفع للمقياس. ويبين الجدول رقم (1) قيم معامل الثبات للاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) لأداة الدراسة.

جدول رقم (1)
قيم معامل الثبات للاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) لأداة الدراسة

قيمة ألفا	اسم المتغير والبعد	تسلسل الفقرات في الاستبانة
0.8931	جودة المعلومات	1 - 6
0.9156	جودة النظام	7 - 12
0.8742	رضا المستخدم	13 - 18
0.9411	استخدام النظام	19 - 24
0.9318	نجاح نظم المعلومات المحاسبية	
0.8699	اكتشاف إشارات الإنذار	25 - 29
0.8811	الاستعداد والوقاية	30 - 36
0.9051	احتواء الأضرار أو الحد منها	37 - 42
0.9203	استعادة النشاط الاعتيادي	43 - 46
0.8574	التعلم	47 - 50
0.9167	إدارة الأزمات	
0.9601	الاستبانة ككل	

الأساليب الإحصائية المستخدمة

- 1- تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:
1- معامل الثبات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارة المكونة للمقاييس التي اعتمدها الدراسة.
- 2- اختبار معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) 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- مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة مدى تركيز إجابات المبحوثين عن مجموعات العبارات للمتغيرين المستقلين التابع والعناصر المكونة لهما ومدى تشتت هذه الإجابات عن وسطها الحسابي.
- 5- تحليل الانحدار المتعدد Linear Regression Analysis لاختبار أثر المتغيرات المستقلة المتمثلة بمؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية في أبعاد المتغير التابع المتمثلة بمراحل إدارة الأزمات.
- 6- تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Regression Analysis Stepwise لترتيب المتغير احتسباً 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، وزمن 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 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 وإشارة الإنذار: تشير إلى المرحلة ماقبل 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 اجل 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 المتوافرة لديها للحد من الأضرار التي سببتها الأزمة ومنع انتشارها بفترة زمنية كافية عند وقوعها.

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 (1993) لتحديد مراحل إدارة الأزمة في هذه الدراسة لأنها في رأي الباحث تكون نظاماً متكاملاً 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 والمعرضة في الجدول رقم (2)، أن ما نسبته (81.5%) من أفراد عينة الدراسة هم من تخصص المحاسبة وان النسبة المتبقية موزعة بين العلوم المالية والمصرفية وإدارة الأعمال والاقتصاد، كما يلاحظ أن غالبيتهم من حملة درجة البكالوريوس كحد أدنى إذ بلغت نسبتهم هؤلاء حوالي (70%)، وهذا يعني أنهم مؤهلون تأهيلاً علمياً ملائماً.

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.

جدول رقم (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%

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: أقل من 2.50 منخفض، من 2.50 - 3.49 متوسط، من 3.50 - 5.00 مرتفع.

ويوضح من الجدول رقم (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 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). وبشكل عام تشير هذه النتائج إلى توافر مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية بمستوى متوسط في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

جدول رقم (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	المرتبة	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

ويبين الجدول رقم (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 التشبث 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.

جدول رقم (4)

الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بإدارة الأزمات

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

اختبار الفرضيات

لضمان ملائمة بيانات الدراسة لافتراضات تحليل الانحدار، تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة بإجراء اختبار التداخل الخطي Multicollinearity Test وذلك باحتساب معامل التباين المسموح Tolerance ومعامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) 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 التوزيع الطبيعي للبيانات Normal Distribution، ومن المعلوم أن البيانات تتبع هذا التوزيع إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن (1).

ويظهر من الجدول رقم (5) أن قيمة معامل تضخم التباين VIF لجميع مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية تقل 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.

جدول رقم (5)

نتائج اختبار التباين المسموح ومعامل التضخم والالتواء

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

وفيما يلي نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى:

H01: "لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) فيقدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على اكتشاف إشارات الإنذار بحدوث الأزمات كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات".

توضح نتائج تحليل الانحدار التي يعرضها الجدول رقم (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 $R^2_{Adjusted}$ (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 منحى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين هذا المتغير والمتغيرات المستقلة، كما يشير معامل الارتباط المتعدد R البالغ (0.778) 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 انه هناك اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) فيقدرة 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، 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 اكتشاف إشارات الإنذار، فيما لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمتغير رضا المستخدم في اكتشاف إشارات الإنذار عند مستوى المعنوية المذكور.

الجدول رقم (6)

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

معامل التحديد (R2)	0.605
معامل التحديد المعدل (Adjusted R2)	0.593
معامل الارتباط المتعدد (R)	0.778
F المحسوبة	76.318*
مستوى دلالة F (Sig.)	0.000
المتغيرات المستقلة	B
الخطأ	Beta
t	مستوى دلالة

	المحسوبة	t(Sig.)	المعياري		
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 $\alpha(0.05 >)$

ولبيان أهمية كل متغير مستقل على حدة في الإسهام في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر نجاحنظمالمعلوماتالمحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في اكتشافإشارات الإنذار، استخدم تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Regression Analysis Stepwise Multiple. ويبين الجدول رقم (7) الذي يعرض ترتيب دخول 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 باكتشافإشارات الإنذار، بينما خرج من معادلة الانحدار متغير رضا المستخدم إذ لم يكن له دور هام في تفسير بيانات المتغير التابع.

الجدول رقم (7)

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

المتغيرات المستقلة	معامل التحديد التراكمي (R2)	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 $\alpha(0.05 >)$

- الفرضية الثانية:

Ho2: "لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاحنظمالمعلوماتالمحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) فيقدرة البنوك التجارية العاملة في الأردنعلى الاستعدادو الوقايةلمواجهة الأزمات كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات".

توضح نتائج تحليل الانحدار التي يعرضها الجدول رقم (8) تأثير أبعاد المتغير المستقل (مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية) في استعادةالنشاطالا عتياديكمتغير 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 R2 (0.562) أي أن المتغيرات المستقلة المتمثلة بأبعاد نجاح نظم المعلومات المحاسبية (كمجموعة) تفسر (56.2%) من التباين في الاستعدادو الوقاية، مما يعني أن منحنى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين هذا المتغير والمتغيرات المستقلة، كما يشير معامل الارتباط المتعدد R البالغ

(0.756) 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 هناك اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظام المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) فيقدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على الاستعداد والوقاية كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

وقد أسفر نموذج الانحدار عن ثلاثة متغيرات دالة إحصائيا 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 معنويا 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 المستخدم في الاستعداد والوقاية عند مستوى المعنوية المذكور.

الجدول رقم (8)

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

معامل التحديد (R2)					
0.572					
معامل التحديد المعدل (Adjusted R2)					
0.562					
معامل الارتباط المتعدد (R)					
0.756					
F المحسوبة					
70.634**					
مستوى دلالة F (Sig.)					
0.000					
المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	t المحسوبة	مستوى دلالة t (Sig.)
جودة المعلومات	1.993	0.043	1.998	4.192**	0.000
جودة النظام	2.122	0.039	2.128	6.117**	0.000
رضا المستخدم	0.051	0.044	0.047	0.811	0.498
استخدام النظام	1.876	0.032	1.913	4.023**	0.000

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

ولبيان أهمية كل متغير مستقل على حدة في الإسهام في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر نجاح نظام المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في الاستعداد والوقاية، استخدم تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Regression Analysis Stepwise Multiple. ويبين الجدول رقم (9) الذي يعرض ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، أن متغير جودة النظام جاء أولا 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 أخيرا 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.

الجدول رقم (9)

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

المتغيرات المستقلة	معامل التحديد التراكمي (R2)	t المحسوبة	مستوى دلالة t (Sig.)
جودة النظام	0.481	3.011**	0.000
جودة المعلومات	0.533	3.682**	0.000
استخدام النظام	0.570	4.632**	0.000

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

- الفرضية الثالثة:

H03: "لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) فيقدرة 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 رقم (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 Adjusted R2 (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 منحنى 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، فضلاً عن أنها تعكس عدم وجود ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة، مما يفيد بقبول الفرضية البديلة ومفادها أنه هناك اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) فيقدرة 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 معنويا 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.

الجدول رقم (10)

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

معامل التحديد (R2)					
0.632					
معامل التحديد المعدل (Adjusted R2)					
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 $(\alpha) > 0.05$

ولبيان أهمية كل متغير مستقل على حدة في الإسهام في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر نجاح نظام المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات أو الحد منها، استخدم تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Regression Analysis Stepwise Multiple. ويبين الجدول رقم (11) الذي يعرض ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، أن متغير جودة النظام جاء أولا 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 أخيرا 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 رقم (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	t المحسوبة	مستوى دلالة t (Sig.)**
--------------------	------------------------	------------	------------------------

		(R2)	
0.000	5.015	0.528	جودة النظام
0.003	4.521	0.583	جودة المعلومات
0.000	3.637	0.631	استخدام النظام

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

- الفرضية الرابعة:

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

توضح نتائج تحليل الانحدار التي يعرضها الجدول رقم (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 $R^2_{Adjusted}$ (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، فضلا عن أنها تعكس عدم وجود ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة، مما يفيد بقبول الفرضية البديلة ومفادها انه هناك اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) فيقدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على استعادة النشاط الاعتيادي كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

وقد أسفر نموذج الانحدار عن ثلاثة متغيرات دالة إحصائيا 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.

الجدول رقم (12)

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

معامل التحديد (R2)	0.593				
معامل التحديد المعدل (Adjusted R2)	0.582				
معامل الارتباط المتعدد (R)	0.770				
F المحسوبة	73.241**				
مستوى دلالة (Sig.) F	0.001				
المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	t المحسوبة	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 $(0.05 > \alpha)$

ولبيان أهمية كل متغير مستقل على حدة في الإسهام في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر نجاح نظام المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) في استعادة النشاط الاعتيادي، استخدم تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Regression Analysis Stepwise Multiple. ويبين الجدول رقم (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 رقم (13)

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

المتغيرات المستقلة	معامل التحديد التراكمي (R2)	t المحسوبة	مستوى دلالة t(Sig.)**
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 $(0.05 > \alpha)$

- الفرضية الخامسة:

H05: "لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظام المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) فيقدرة البنوك التجارية العاملة في الأردن على التعلم من أزماتها التي تمر بها كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات".
توضح نتائج تحليل الانحدار التي يعرضها الجدول رقم (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 نجاح نظم المعلومات المحاسبية (كمجموعة) تفسر (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، فضلاً عن أنها تعكس عدم وجود ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة، مما يفيد بقبول الفرضية البديلة ومفادها أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لنجاح نظم المعلومات المحاسبية (جودة المعلومات، وجودة النظام، ورضا المستخدم، واستخدام النظام) فيقدرة 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 أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للمتغيرات المتمثلة بجودة المعلومات، وجودة النظام، واستخدام النظام، في التعلم، بينما لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير رضا المستخدم في التعلم عند مستوى المعنوية المذكور.

الجدول رقم (14)

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

معامل التحديد (R^2)	0.620				
معامل التحديد المعدل ($R^2_{Adjusted}$)	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	مستوى دلالة (Sig.)
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 $\alpha(0.05)$

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 التعلم، استخدم تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Regression Analysis Stepwise Multiple. ويبين الجدول رقم (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.

الجدول رقم (15)

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

المتغيرات المستقلة	معامل التحديد التراكمي (R2)	t المحسوبة	مستوى دلالة **t(Sig.)
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 $\alpha(0.05 >)$

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.