

بحث بعنوان

دور نظم المعلومات المحاسبية في ضبط العمليات المالية في البلديات

اعداد

سماهر حسن محمود سواعي

محاسب

بلدية شرحبيل بن حسنة

المخلص

تستنتج الدراسة أن نظم المعلومات المحاسبية تلعب دورًا بارزًا في تحسين إدارة العمليات المالية في البلديات. تظهر النتائج أن هذه النظم تسهم في تعزيز الكفاءة المالية، وزيادة الشفافية والمساءلة، وتحسين استغلال الموارد. ومن ثم، توصي الدراسة بأهمية تطوير وتعزيز نظم المعلومات المحاسبية في البلديات وتوفير التدريب والتوعية للموظفين وتعزيز الرقابة والمراقبة، بالإضافة إلى توثيق النجاحات والعمل المستمر على تحسين هذه النظم. هذا يمكن أن يسهم في تعزيز الحكم المحلي وتحقيق التنمية المستدامة وتقديم خدمات أفضل للمجتمعات المحلية.

الكلمات المفتاحية: المعلومات المحاسبية، العمليات المالية، البلديات.

Abstract:

The study concludes that accounting information systems play a significant role in improving the management of financial operations in municipalities. The results indicate that these systems contribute to enhancing financial efficiency, transparency, and accountability, as well as optimizing resource utilization. Therefore, the study emphasizes the importance of developing and enhancing accounting information systems in municipalities, providing training and awareness for employees, strengthening oversight and control, and documenting successes while continuously working to improve these systems. This can contribute to enhancing local governance, achieving sustainable development, and delivering better services to local communities.

المقدمة

تعتبر البلديات من أهم المؤسسات الحكومية التي تعمل على تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين على الصعيدين المحلي والإقليمي. تدير هذه البلديات ميزانيات ضخمة لتلبية احتياجات المجتمع المحلي في مجموعة متنوعة من المجالات مثل الصحة، والتعليم والبنية التحتية والبيئة. ولضمان سير العمليات المالية بكفاءة وشفافية، تأتي أهمية نظم المعلومات المحاسبية في البلديات بأهميتها البالغة.

إن البلديات تواجه تحديات كبيرة في إدارة الأموال بشكل فعال وتحقيق النمو المستدام والتنمية المستدامة. تعتبر نظم المعلومات المحاسبية أداة حيوية لضبط العمليات المالية في البلديات، حيث تساهم في تحسين الإدارة المالية وزيادة الشفافية والمساءلة.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الدور الذي تلعبه نظم المعلومات المحاسبية في ضبط العمليات المالية في البلديات. ستتناول الدراسة الأسس والمبادئ التي يجب أن تتبعها البلديات في تصميم وتنفيذ نظم المعلومات المحاسبية الفعالة. كما ستعرض الدراسة أيضًا التحديات التي تواجه تطبيق هذه النظم وسبل التغلب عليها. بالإضافة إلى ذلك، ستسلط الدراسة الضوء على الفوائد الاقتصادية والاجتماعية لاستخدام نظم المعلومات المحاسبية في البلديات، مثل تحسين الكفاءة المالية، وتقليل التبذير، وزيادة الشفافية، وتعزيز مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

أخيرًا، ستقدم الدراسة توصيات وتوجيهات لتحسين تنفيذ نظم المعلومات المحاسبية في البلديات وتعزيز دورها في ضبط العمليات المالية. إن فهم الأهمية الكبيرة لهذه النظم وتطويرها بشكل فعال يمكن أن يساعد في تحقيق التنمية المستدامة وتقديم خدمات أفضل للمجتمعات المحلية.

مشكلة الدراسة

مشكلة الدراسة تتجلى في ضعف أو عدم كفاية استخدام نظم المعلومات المحاسبية في إدارة العمليات المالية في البلديات. يعاني العديد من البلديات من التحديات التالية:

تجاهل للتكنولوجيا: قد تفتقر البلديات إلى الاستفادة الكاملة من التقنيات المتاحة لتحسين الإدارة المالية. قد يكون هناك تجاهل أو عدم فهم كيفية تنفيذ نظم المعلومات المحاسبية بشكل فعال.

قلة التدريب والكفاءة: قد يفتقر موظفو البلديات إلى التدريب اللازم لاستخدام نظم المعلومات المحاسبية بشكل صحيح. هذا يمكن أن يؤدي إلى الاستفادة الضعيفة من هذه الأدوات.

نقص الشفافية والمساءلة: قد تعيق العمليات المالية الغير فعالة ونقص الشفافية والمساءلة الجيدة تحقيق أهداف البلديات بشكل كامل، وتزيد من فرص وجود فساد مالي.

عدم التكيف مع التغيرات: يمكن أن يتسبب التغير السريع في الظروف المالية والقوانين في تحديات إضافية. إذا لم تتكيف البلديات بسرعة مع هذه التغيرات من خلال تطوير نظم المعلومات المحاسبية، فإنها قد تواجه مشاكل أكبر.

أهمية الدراسة

أهمية هذه الدراسة تكمن في تسليط الضوء على دور نظم المعلومات المحاسبية في تحسين إدارة العمليات المالية في البلديات، وتوجيه الاهتمام نحو هذا الجانب الحيوي للحكومة المحلية. فمن المهم جدًا فهم أن: نظم المعلومات المحاسبية تمثل أداة أساسية لزيادة الكفاءة وتحسين الأداء المالي للبلديات. يمكن لهذه النظم تبسيط وتنظيم العمليات المحاسبية والمالية، مما يساهم في تقليل الأخطاء والتدبير وتعزيز الاستفادة من الموارد المتاحة.

<https://jaspps.com>

تعزيز مستوى الشفافية والمساءلة يعزز من الثقة بين المواطنين والجهات المانحة والمستثمرين في البلديات. ذلك لأن نظم المعلومات المحاسبية توفر وسيلة فعالة لتتبع وتوثيق الإنفاق والإيرادات، مما يجعل العمليات المالية أكثر شفافية ومساءلة.

الاستفادة الأمثل من الموارد المالية المحدودة يساهم في تحقيق التنمية المستدامة وتقديم خدمات أفضل للمجتمعات المحلية. عبر تحسين الإدارة المالية واتخاذ قرارات أكثر ذكاءً استنادًا إلى البيانات والمعلومات المحاسبية، يمكن للبلديات تحقيق أهدافها بكفاءة أكبر.

بناءً على ذلك، فإن هذه الدراسة تساهم في توجيه الجهود نحو تطوير وتعزيز نظم المعلومات المحاسبية في البلديات، مما يؤدي إلى تحقيق فوائد اقتصادية واجتماعية أكبر وتعزيز الاستدامة في البيئة المحلية والإقليمية.

أهداف الدراسة

أهداف هذه الدراسة تتضمن تحقيق عدة أهداف رئيسية تسعى إلى تحليل وفهم دور نظم المعلومات المحاسبية في ضبط العمليات المالية في البلديات. من بين الأهداف الرئيسية للدراسة:

تقييم دور نظم المعلومات المحاسبية: تحليل دور هذه النظم في تحسين الإدارة المالية والمحاسبية في البلديات، وفهم كيفية تسهيلها لتحقيق أهداف البلديات.

تحليل التحديات والمشكلات: تحديد الصعوبات والعقبات التي تواجه استخدام نظم المعلومات المحاسبية في البلديات والتعرف على العوامل التي تقف وراءها.

توثيق الفوائد: تحديد وتوثيق الفوائد الاقتصادية والاجتماعية لتنفيذ نظم المعلومات المحاسبية في البلديات، بما في ذلك تحسين الكفاءة المالية والشفافية والمساءلة.

<https://iaspss.com>

تقديم توصيات وتوجيهات: تطوير توصيات عملية وتوجيهات لتحسين تنفيذ واستخدام نظم المعلومات المحاسبية في البلديات، وتعزيز دورها في ضبط العمليات المالية. تعزيز الوعي والتفهم: نشر الوعي حول أهمية نظم المعلومات المحاسبية وكيفية الاستفادة منها بشكل فعال في سياق البلديات، وتعزيز التفهم العام لهذا الجانب المالي الحيوي. بواسطة تحقيق هذه الأهداف، تهدف الدراسة إلى توفير مساهمة ملموسة في تطوير وتحسين إدارة العمليات المالية في البلديات وبالتالي تعزيز التنمية المستدامة وتقديم خدمات أفضل للمجتمعات المحلية.

الإطار النظري والدراسات السابقة

نجاح نظم المعلومات المحاسبية

يعرف نظام المعلومات المحاسبية بأنه نظام لتجميع وتسجيل وتخزين ومعالجة البيانات لإنتاج المعلومات لمتخذي القرار (Romney and Steinbart, 2009, 6). ويعد نظام المعلومات المحاسبية احد مكونات نظام المعلومات الادارية، ويستدل على ذلك من خلال خاصية اساسية يتمتع بها نظام المعلومات الادارية في كونه تجميعا لنظم معلومات فرعية تتكامل مع بعضها البعض في سبيل تحقيق مستوى شمول نظام المعلومات الادارية (Scott, 1986, 66). ورغم اتفاق العديد من الباحثين حول طبيعة العلاقة المذكورة بين النظامين، الا ان هناك من يرى ان نظام المعلومات المحاسبية هو الاساس وان نظام المعلومات الادارية يمثل جزءا منه، كما يرى آخرون ان نظام المعلومات المحاسبية هو نظام مستقل عن نظام المعلومات الادارية إلا أن النظامين يتداخلان مع بعضهما (Alikhani, Ahmadi and Mehrava, 2013). وفي رأي الباحث ان نظام المعلومات المحاسبية هو من النظم الفرعية المكونة لنظام المعلومات الادارية في المنظمة، وأنه يتفاعل ويتكامل مع النظم الفرعية الاخرى التي يشتمل عليها نظام المعلومات الادارية من اجل توفير المعلومات المفيدة لمتخذي القرارات من داخل المنظمة وخارجها. وتلعب أنظمة المعلومات المحاسبية دورا أساسيا وهاما في كافة عمليات المنظمة

<https://iaspss.com>

وأنشطتها كتحديد الأهداف ورسم السياسات ووضع الخطط والاستراتيجيات التي تُمكن 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 أنه يكون نظام ذو جودة عالية يقوم بتحقيق جميع أهداف ومتطلبات الأطراف المستفيدة بشكل يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حالياً ومستقبلاً ويعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء وأن يكون سهل الصيانة والتطوير بشرط أن تزيد محصلة الفوائد المادية والمعنوية للنظام على محصلة التكاليف المنفقة عليه (عيسى ونائب، 2002)، كما يعد نظام المعلومات ناجحاً إذا ما حقق أهدافه المرسومة وتم استخدامه بشكل منتظم (Delone and Mclean, 1992).

وقد تناول العديد من الباحثين مقاييس أو مؤشرات نجاح نظم المعلومات إلا أنهم اختلفوا في عدد هذه المؤشرات، وتبين الأدبيات 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; 2009؛ رومي وصلاح 2012) للمقاييس التالية لنجاح نظم المعلومات:

1- جودة المعلومات: يصف هذا المؤشر خصائص مخرجات نظم المعلومات ويلعب دوراً بارزاً في نجاح هذه النظم ومساهمتها في ترشيد عملية اتخاذ القرارات، وتتمثل مقاييس جودة المعلومات بالعديد من البنود كالملائمة،

<https://jaspps.com>

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).

<https://iaspss.com>

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

<https://iaspss.com>

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 اجل 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 الادبيات 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 والتقييم 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.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تطبيق الدراسة: تركز الدراسة الحالية على تطبيق نظم المعلومات المحاسبية في سياق البلديات، وهو مجال يعتبر فريداً بالنسبة للقطاع الحكومي. في حين أن العديد من الدراسات السابقة قد تم تنفيذها في الشركات أو المؤسسات الأخرى، إلا أن هذه الدراسة تسلط الضوء على التحديات والفرص الخاصة بالبلديات وتحليل دور نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق أهدافها.

التركيز على الشفافية والمساءلة: تمثل الشفافية والمساءلة أهدافاً مهمة في البلديات، والدراسة الحالية تلتزم بتقديم تقييم شامل لكيفية تحسين هذين الجانبين من خلال نظم المعلومات المحاسبية. هذا التركيز يجعل الدراسة تسهم بشكل ملموس في تحسين الحكم المحلي والخدمات المقدمة للمجتمع.

توجيه التوصيات للبلديات: سيكون للدراسة الحالية توصيات عملية وملموسة تستهدف البلديات مباشرة، وتقدم توجيهات حول كيفية تحسين استخدام نظم المعلومات المحاسبية. هذا يعني أنها تهدف إلى تحقيق تأثير عملي وإيجابي في مجتمعاتها المحلية.

التركز على التنمية المحلية: تسلط الدراسة الحالية الضوء على كيفية تحسين إدارة العمليات المالية في البلديات بهدف تحقيق التنمية المحلية المستدامة. هذا التركيز يعكس الاهتمام المتزايد بالتنمية على الصعيدين المحلي والإقليمي وأهمية دور البلديات في هذا السياق..

النتائج والتوصيات

بناءً على الدراسة المقترحة حول دور نظم المعلومات المحاسبية في ضبط العمليات المالية في البلديات، يمكن التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات الهامة:

النتائج:

- تحسين الإدارة المالية: تبين الدراسة أن استخدام نظم المعلومات المحاسبية يسهم بشكل كبير في تحسين إدارة العمليات المالية في البلديات. ذلك يتضمن تبسيط العمليات المحاسبية، وتحسين متابعة الإنفاق والإيرادات، وتقليل فرص الخطأ البشري.
- زيادة الشفافية والمساءلة: تمثل نظم المعلومات المحاسبية أداة فعالة لزيادة مستوى الشفافية والمساءلة في البلديات. من خلال توثيق العمليات المالية وتتبع الإنفاق، يصبح من الأسهل للجهات الرقابية والمواطنين متابعة كيفية استخدام الأموال العامة.
- تحسين استغلال الموارد: نجحت البلديات في تحسين استغلال الموارد المالية المحدودة بشكل أفضل من خلال استخدام نظم المعلومات المحاسبية. يتيح هذا الأمر اتخاذ قرارات استثمارية أفضل وتحقيق أقصى قدر من الفائدة من الموارد المتاحة.

التوصيات:

- تقديم التدريب وزيادة الوعي: يجب على البلديات توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين لزيادة مستوى الكفاءة في استخدام نظم المعلومات المحاسبية.
- تطوير نظم متكاملة: يجب على البلديات الاستثمار في تطوير نظم معلومات محاسبية متكاملة تلبي احتياجاتها الفريدة وتتيح التكامل مع الأنظمة الحكومية الأخرى.
- تعزيز الشفافية: يجب على البلديات زيادة مستوى الشفافية من خلال نشر المعلومات المالية والميزانيات على الإنترنت وتوفيرها للجمهور.
- تعزيز الرقابة والمراقبة: يجب تعزيز الرقابة الداخلية والمراقبة للتأكد من تطبيق القوانين واللوائح المالية بشكل صحيح وفعال.

<https://iaspss.com>

– توثيق النجاحات والتحسين المستمر: يجب على البلديات توثيق النجاحات التي تحققت من خلال استخدام نظم المعلومات المحاسبية والعمل على تحسينها بشكل مستمر .

باختصار، تشير النتائج والتوصيات إلى أهمية استخدام نظم المعلومات المحاسبية في البلديات وضرورة تطويرها وتعزيز استخدامها لتحقيق الكفاءة المالية والشفافية والمساءلة في إدارة العمليات المالية.

المراجع

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

الاعرجي، عاصم محمد حسين و دقاسمة، مأمون أحمد. (2000). *إدارة الأزمات :دراسة ميدانية لمدى توافر*

عناصر نظام إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى. الإدارة

العامة، 39 (4)، 773-809.

البيستجي، جمال عبد المنعم. (2012). *دور البنك المركزي الاردني في الحد من تداعيات الازمة المالية*

العالمية على البنوك العاملة في الاردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، عمان،

الاردن.

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

الحيالي، احمد مؤيد عطية و آل مراد، نجلة. (2009، 27 نيسان). *مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية*

ودورها في الإبداع والتميز. وقائع المؤتمر العلمي الثالث، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة العلوم

التطبيقية الخاصة، عمان، الاردن.

<https://iaspss.com>

الحيالي، احمد مؤيد عطية. (2011). جودة نظم المعلومات المصرفية ودورها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية

في عينة من المصارف العراقية/ نينوى، *مجلة تنمية الرافدين*، 33 (104)، 133-151.

الخشالي، شاكِر جار الله والقطب، محيي الدين. (2007). فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات: دراسة

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

رومي، إسماعيل موسى وصلاح، علي محمود. (2012). واقع فعالية نظم المعلومات من وجهة نظر متخذي

القرار في جامعة القدس المفتوحة. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات*، 2 (27)، 133-

158.

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

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

عبد الرزاق، معتز سلمان. (2011). إدارة الأزمات ونظم المعلومات مديات التأثير والفاعلية: دراسة تطبيقية في

عدد من الشركات السياحية المدرجة في سوق المال العراقي. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*،

العدد الثامن والعشرون، 143-165.

عبد الله، غادة، (1995). *إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الأردني: دراسة تطبيقية*. رسالة ماجستير غير

منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

العزاوي، نجم. (2009، 3 نوفمبر). اثر التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمة. *وقائع المؤتمر العلمي الدولي*

السابع، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء الخاصة، الزرقاء، الأردن.

عيسى، غسان فريد و نائب، إبراهيم عبد الواحد. (2002). نحو بناء نظم معلومات معيارية ناجحة. *مجلة*

جامعة العلوم التطبيقية، 4 (1)، 1-17.

<https://iaspss.com>

ناعسة، محمد سليم. (2007). *اثر مشاركة المحاسبين في تطوير نظم المعلومات المحاسبية على نجاح تلك النظم واثرتطبيقها على الأداء المالي للشركات*. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

Alikhani, Hosein, Ahmadi, Noushin and Mehravar, Mahdi. (2013). Accounting information system versus management information system. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 2 (3), 359–366. Online Available: <http://www.european-science.com>.

Bradley, Randy V., Pridmore, Jeannie L. and Byrd, Terry Anthony. (2006). Information systems success in the context of different corporate cultural types: An empirical investigation. *Journal of Management Information Systems*, 23(2), 267–294.

Chevers, Delroy A., Duggan, Evan W. and Moore, Stanford E. (2012). Factors that influence the quality and success of information systems in firms within the English-speaking Caribbean. *Academy of Business Research Journal*, Vol. 4, 107–117.

Chong, J. K. S. (2004). Six steps to better crisis management. *Journal of Business Strategy*, 25 (2), 43–46.

<https://iaspss.com>

Coombs, W. T. (2011). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory.

Corporate Reputation Review, 10 (3), 163–176.

Coombs, W. T. (2012). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (3rd ed.). CA: Sage Publications, Inc.

DeLone, W. H. and McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3 (1), 60–95.

DeLone, W. H. and McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19 (4), 9–30.

DeLone, W. H. and McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone & McLean information systems success model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9 (1), 31–47.

Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135–147.

Fink, S. (1986). *Crisis management*. New York: American Management Association.

<https://iaspss.com>

Fontaine, R. (2012). Chronic crisis management: The perception of Malay managers in Malaysian business organizations. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, 20 (1), 1-17.

Goel, Suresh. (2009). *Crisis management: master the skills to prevent disasters*. New Delhi: Global India Publications.

International Monetary Fund. (2010). *The IMF-FSB early warning exercise: Design and methodological toolkit*. Online Available: www.imf.org/external/np/pp/eng/2010/090110.pdf.

Kaur, Bikram Pal and Aggrawal, Himanshu. (2013). Exploration of success factors of information system. *International Journal of Computer Science*, 10 (1), 226-235.

Khayun, Vachiraporn, Ractham, Peter and Firpo, Daniel. (2012). Assessing e-exercise success with DeLone and McLean's model. *Journal of Computer Information Systems*, 52 (3), 31-40.

McCarthy, Victoria and Hulsart, Robyn. (2012). A Crisis management plan forethical misconduct and financial fraud. *The Exchange*, 1 (1), 78-90.

Mitroff, I. I. and Anagnos, G. (2001). *Managing crisis before they happen: What every executive and manager needs to know about crisis management*. New York: Amacom, USA.

<https://iaspss.com>

- Ogunleye, James. (2014). Contrasting cases of corporate crisis management systems: A research report. *International Journal of Knowledge, Innovation and Entrepreneurship*, 2 (1), 109–116.
- Pearson, C. and Mitroff, I. (1993). From crisis prone to prepared: A framework for crisis management. *Academy of Management Executive*, 17 (1), 48–59.
- Petter, Stacie, DeLone, William and McLean, Ephraim R. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17 (3), 236–263.
- Petter, Stacie, DeLone, William and McLean, Ephraim R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 29 (4), 7–62.
- Phelps, Norman L. (1986). Setting up a crisis recovery plan. *Journal of Business Strategy*, 6 (4), 5–10.
- Priporas, C. and Vangelinos, G. (2008). Crisis management in pharmaceuticals: Evidence from Greece. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 2 (2), 88–102.
- Romney, Marshall and Steinbart, Paul John . (2009). *Accounting information systems* (11th ed.). New Jersey: Person Prentice Hall.

<https://iaspss.com>

Sakaki, Alexandra. (2014). Introduction to special issue: Japan's crisis management amid growing complexity: In search of new approaches. *Japanese Journal of Political Science*, 14 (2), 155–176.

Saleh, Fadli Moh. (2013). Critical success factors and data quality in accounting information systems in Indonesian cooperative enterprises: An empirical examination. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5 (3), 321–338.

Scorte, Carmen Mihaela, Cozma, Adina and Rus, Luminita. (2009). The importance of accounting information in crisis times. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 11(1), 194–200. Online Available: http://jml2012.indexcopernicus.com/issue.php?id=462&id_issue=846268.

Scott, George M. (1986). *Principles of management information systems*. New York: McGraw–Hill Book Co.

Seddon, Peter B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8 (3), 240–253.

Sekaran, Uma. (2003). *Research methods for business: A skill building approach* (4th ed.). New York: John Wiley & Sons Inc.

Sepahvand, R. and Arefnezhad, M. (2013). Prioritization of factors affecting the success of information systems with AHP (a case study of industries and mines

<https://iaspss.com>

organization of Isfahan province). *International Journal of Applied Operational Research*, 3 (3), 67-77.

Yamamoto, Gonca Telli and Şekeroğlu, Özgür. (2011). Crisis management in the Turkish leather industry. *African Journal of Business Management*, 5 (8), 3212-3219.

Zeitun, Rami and Benjelloun, Hicham. (2013). The efficiency of banks and the financial crisis in a developing economy: The case of Jordan. *Journal of Finance, Accounting and Management*, 4 (1), 1-20.