

"دور أنظمة دعم القرار في نجاح إدارة الأزمات لقطاع التأمين الفلسطيني: دراسة تطبيقية على شركة الملتزم للتأمين والاستثمار"

“The Role of Decision Support Systems in the Success of Crisis Management of the Palestinian Insurance Sector: An Empirical Study on Al-Multazim Insurance and Investment Company”

د-أديب إبراهيم السقا¹، د. أشرف سليمان الصوفي²

¹ جامعة غزة-فلسطين، adib.alsaqqa@gmail.com

² جامعة باتنة 1، achrafsuliman.soufi@univ-batna.dz

تاريخ التسليم: 2021/07/31، تاريخ المراجعة: 2021/08/27، تاريخ القبول: 2021/09/24

Abstract

The study aimed to identify the role of decision support systems in the success of crisis management for the Palestinian insurance sector, specifically for Al-Multazim Insurance and Investment Company, in order to develop decision support systems to increase the effectiveness of crisis management they face, and for this purpose the researcher used the questionnaire tool to collect data from the study population consisting of (98) They are the makers and decision-makers in Al-Multazim Insurance and Investment Company - the employees of the upper and middle departments and all the managers -, and the researcher analyzed the data using the SPSS statistical program, and the study was conducted according to the descriptive analytical approach because it is the most suitable for the nature of this study. The study found several results, the most prominent of which are the following: The existence of a statistically significant relationship between decision support systems and the success of crisis management in Al-Multazim Insurance and Investment Company, in the stage of discovering early warning and warning of the occurrence of crises, and in the stage of preparedness and prevention during crises, and in the stage of containing or reducing damages during Crisis management, and in the stage of restoring normal activity during crisis management, and in the learning stage as a stage of crisis management. .

Keywords : Management Information Systems - Crisis Management - Palestinian Insurance Sector.

المخلص

هدفت الدراسة التعرف الى دور أنظمة دعم القرار في نجاح إدارة الأزمات لقطاع التأمين الفلسطيني وتحديداً لشركة الملتزم للتأمين والاستثمار من أجل تطوير أنظمة دعم القرار لزيادة فاعلية إدارة الأزمات التي تواجهها ، وقد استخدم الباحث لهذا الغرض أداة الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من (98) وهم صانعي ومتخذي القرارات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار - موظفي الإدارات العليا والوسطى وجميع المدراء- ، وقام الباحث بتحليل البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS وتم إجراء الدراسة وفق المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لطبيعة هذه الدراسة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها الآتي: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة اكتشاف الإنذار المبكر الإنذار لحدوث الأزمات، وفي مرحلة الاستعداد والوقاية أثناء الأزمات، وفي مرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها أثناء إدارة الأزمات، وفي مرحلة استعادة النشاط الاعتيادي أثناء إدارة الأزمات، وفي مرحلة التعلم كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية-إدارة الأزمات- قطاع التأمين الفلسطيني.

* المؤلف المراسل

1. المقدمة.

يعتبر النظام التأميني الفلسطيني من الأنظمة الاقتصادية المهمة التي توفر الكثير من الأمان الاقتصادي للمؤسسات والأفراد، كما أنها تعتبر من القطاعات الناشئة، حيث تشهد منافسة قوية للسيطرة على حصة سوقية تساهم في نجاحها هذه المنافسة تجعل الشركات بحاجة إلى خطط واستراتيجيات تسويقية تساعدها في توفير القدرة التنافسية التي تحقق بها غاياتها وأهدافها، فإن التعرف والوصول للمعلومات واتخاذ القرارات السليمة سيساعد شركات التأمين الفلسطينية على ضمان القدرة على الاستمرار وتجاوز الأزمات.

تمثل المعلومات عنصراً هاماً ومورداً استراتيجياً تعتمد عليه شركات التأمين في المواجهة التنافسية العصرية، وذلك بالاعتماد على نظام معلوماتي يساعد المدراء ومتخذي القرارات على اتخاذ قراراتهم بالسرعة والدقة المطلوبة كي تمنحها مزايا خدمية تنافسية عدة، حيث يعتمد نجاح شركات التأمين بشكل أساسي على كفاءة إدارتها في صنع واتخاذ القرار الناجح، فمن أهم الركائز التي تعتمد عليها القرارات هي المعلومات المتوفرة التي تساعد متخذي القرار، ويقدر دقة وشمول وحسن توقيت المعلومات ترتفع كفاءة تلك القرارات، ولكي تتجح شركات التأمين في التعامل مع الأزمات التي تمر بها عليها أن تعرف المؤشرات التي تدل عليها قبل وقوعها ووضع الحلول المناسبة لمواجهتها.

2. مشكلة الدراسة:

تمارس شركات الملتزم للتأمين والاستثمار العاملة في فلسطين -قطاع غزة- دوراً مهماً في توفير درجة عالية من الأمان الاقتصادي للأفراد والشركات، ومع تزايد المنافسة بين شركات التأمين الفلسطينية وحاجة كل شركة للسيطرة على حصة سوقية مناسبة وتوفير القدرة التنافسية لها، جاءت هذه الدراسة لإقناع متخذ القرار بأن أنظمة دعم القرار والتوقع بحدوث الأزمات سيساهم في نجاح الشركة واستمراريتها، وهذا يدفعنا إلى التساؤل التالي:

ما هو دور أنظمة دعم القرار في الحد من تأثير الأزمات التي تواجهها شركة الملتزم للتأمين

والاستثمار؟

3. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل عام على التعرف على مفهوم وتعريف وأهداف أنظمة دعم القرار، والتعرف على مفهوم وتعريف ومراحل إدارة الأزمات، وتقديم بعض التوصيات والاقتراحات البحثية المستقبلية لقطاع التأمين الفلسطيني وتحديداً لشركة الملتزم للتأمين والاستثمار من أجل تطوير أنظمة دعم القرار لزيادة فاعلية إدارة الأزمات التي تواجهها.

4. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات بمراحلها المختلفة في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار.

ويتفرع منها الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة اكتشاف الإنذار المبكر الإنذار لحدوث الأزمات.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة الاستعداد والوقاية أثناء الأزمات.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، ومرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها أثناء إدارة الأزمات.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة استعادة النشاط الاعتيادي أثناء إدارة الأزمات.

5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملنزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة التعلم كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم دعم القرار في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الملنزم للتأمين والاستثمار باختلاف (الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

5. مجتمع ومنهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وإعداد استبانة مقدمة لصانعي ومتخذي القرارات في شركة الملنزم للتأمين والاستثمار -موظفي الإدارات العليا والوسطى وجميع المدراء- ومن ثم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss).

6. الأدبيات السابقة.

أجرت (الملاحيم، 2019) دراستها حول "درجة ممارسة الإدارة العليا لإدارة الأزمات والقدرة على اتخاذ القرارات لحل المشاكل الجامعية في جامعة مؤتة بمحافظة الكرك"، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي المسحي، وقد أجريت الدراسة الميدانية على عينة بلغت (85) إداري من الإدارة العليا في جامعة مؤتة بمحافظة الكرك، وذلك في العام الدراسي الثاني 2017-2018م، وتم تحليل نتائج الاستبانة وفقاً لبرنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وأوصت الدراسة بإنشاء وحدة إدارية مستقلة لإدارة الأزمات في الإدارة العليا تتبع لها في قراراتها وتكون مسؤولة بشكل مباشر عن علاج الأزمات المحتملة ووضع الحلول والعلاج البديل، وإعداد شبكة اتصالات حديثة مستقلة عن شبكة وأجهزة الاتصالات والإنذار لمواجهة الأزمات في الجامعة بين الإدارة العليا وإدارة الأزمات والإدارات والأقسام المختلفة لتبادل المعلومات بسرعة.

درس (الدويك، 2017) "دور مؤشرات الإنذار المبكر الرئيسية في إدارة الأزمات"، واعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل لأدبيات الإنذار المبكر ومؤشراته وإدارة الأزمات وتقسيماتها وكيفية بنائها، وأوصى إلى ضرورة وجود مؤشرات الإنذار المبكر الرئيسية نظراً لدورها الفعال في مساعدة القيادات العليا في اتخاذ القرارات في الأزمات في الوقت الصحيح والاتجاه

المناسب، ووجوب اهتمام الإدارات العليا في جميع المنظمات الحكومية والخاصة بمؤشرات الإنذار المبكر الرئيسية واختيار فريق التخطيط المناسب والمؤهل لوضعها مع ضرورة العناية والاهتمام بها ومراجعتها بصفة مستمرة والمراقبة والمتابعة الشخصية لها.

اعتمدت دراسة (عبد العال، 2017) "إدارة الأزمات وأثرها على جودة القرارات الإدارية بوزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بالمحافظات الجنوبية" على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة الدراسة من موظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية الذين يشغلون الوظائف الإشرافية والذي يبلغ عددهم (116) موظف، حيث اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، وتم تحليل عدد (94) استبانة صالحة للتحليل، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام وتوفير الدعم اللازم من موارد مالية ومادية لنظام إدارة الأزمات لما له من أهمية كبيرة، وتأثير مباشر على جودة القرارات الإدارية المتخذة بالوزارتين، وتبني إدارة المبادرة بدلاً من إدارة رد الفعل في إدارة الأزمات، وضرورة زيادة الاهتمام بمستوى جودة القرارات الإدارية بالوزارتين لما لها من تأثير على كافة المستويات الإدارية وخاصة في ظل الأزمات المتعددة والمتنوعة التي تواجه الوزارتين.

استخدم (معاوي، سهيل، حمزة، 2016) في دراسته "نظم دعم القرار بين المبادئ والأسس" المنهج الوصفي التحليلي لوصف أهمية استخدام نظم دعم القرار في تطوير هذه النظم وموائمتها للمتغيرات الحديثة في المؤسسات الحديثة، وتوصل إلى أن نظم دعم القرار تمكن الإدارة العليا من فهم الأساليب الحديثة في اتخاذ القرارات، وأنها تؤدي إلى انجاز الأعمال بكفاءة عالية وبشكل دقيق، ويأمنه لابد من أخذ الشروط الواجب توافرها بعين الاعتبار لكي ينجح النظام في تحقيق أهدافه المتمثلة في رفع جودة القرار بما ينعكس إيجاباً في رفع كفاءة الإدارة، وأنه يجب تمكين الإدارة في كافة المؤسسات الحديثة من فهم آليات عمل هذه الأنظمة وتطبيقها في صناعة قراراتها المستقبلية لكي تستجيب هذه الإدارة للتحديات المختلفة التي تواجهها، وأن هذه النظم تساعد في ترشيد القرارات حسب ما هو مخطط لها.

7. أنظمة دعم القرار .

تعريف أنظمة دعم القرار (Decision Support Systems) : تعتبر أنظمة دعم القرار من أدوات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لتسهيل مهام اتخاذ القرارات التي تتطلب جهداً كبيراً وتحليلاً متعمقاً، وبذلك تصبح مسئولة عن أداء مهمة خلق المعلومات المتمثلة في القرارات، وكذلك عن توصيل القرارات المتخذة إلى مستخدميها، وأنظمة دعم القرار من أنظمة تكنولوجيا المعلومات التي تتسم بالمرونة، والتفاعل مع المستخدمين بكفاءة عالية، حيث أنها مصممة لدعم متخذي القرارات في بيئة غير مؤكدة وغير هيكلية، وتعتبر برمجيات القوائم الالكترونية من الأمثلة الأكثر شيوعاً واستخداماً لأنظمة دعم القرار (ياسين، 2006، ص132)، إن أنظمة دعم القرار المبنية على الحاسوب تتفاعل مع صاحب القرار من خلال المعلومات التي توفرها للوصول إلى قرارات ذات جودة، ولقد أصبح بمقدور الإدارة العليا تحديد احتياجاتها من المعلومات والحصول عليها بشكل يخدم أغراضها ولهذا السبب تعتبر نظم دعم القرار من أهم التطورات التي حدثت في تكنولوجيا المعلومات لما لها من دور مهم وحساس في ربط عملية اتخاذ قرارات الإدارة العليا بعملية استخدام الحاسوب (السالمي، 2003، ص25)، وعادة ما يستخدم نظام دعم القرارات في تطبيق معلومات الذي يستخدم لغرض المساعدة في عملية اتخاذ القرارات وتنمية وتحليل العديد من البدائل في أسلوب استخدام المحاولة والخطأ للوصول الى انسب الحلول لضمان جودة القرار الإداري (السيد، 2019، ص34) ، فهي نظم مبنية على الحاسب الآلي وتم تصميمها بغرض تحسين الانتاجية وزيادة الفعالية وذلك من خلال دعم متخذي القرار ووضعي السياسات، وتطبق هذه النظم في مجالات التخطيط طويل الأجل -التخطيط الاستراتيجي- وتحليل عمليات الاندماج التنظيمي ووضع السياسات وإدارة المحافظ المالية وغيرها (الكردي، العبد، 2003، ص57).

أهداف أنظمة دعم القرار: إن لأنظمة دعم القرار أهداف وفوائد كثيرة منها، القدرة على دعم حلول المشكلات المتعددة والقيام بردود فعل سريعة للمواقف غير المتوقعة التي تنتج عن تغيير في الظروف، وتدعم عملية اتخاذ القرارات وتسهيل انجازها وتحسين السيطرة الإدارية وتقلل تكلفة اتخاذ القرارات، وتحسن فعالية الإدارة عن طريق اتخاذ قرارات سريعة ودقيقة، فقد صممت نظم دعم القرار لحل المشكلات في جزئيتها شبه المهيكلة وغير المهيكلة، على أن تساعد المديرين في فصل أماكن

وأجزاء المشكلة ليتمكنوا من استخدام خبراتهم وحكمهم في حلها من خلال مكوناتها الأساسية وهي، نظم إدارة البيانات والنماذج والمعرفة ومواجهة المستخدمين (معاوي، سهيل، حمزة، 2016).

ويمكن تحديد أهداف يجب أن تحققها نظم دعم القرار بأنها تتمثل بالتالي (هاشم، 2013، ص192):

1. مساعدة المدراء في اتخاذ قرارات لحل المشكلات شبه المهيكلية (المركبة).

2. دعم قرارات المدراء بدلاً من تغييرها.

3. تحسين فعالية اتخاذ القرارات وليس كفاءتها فقط.

8. إدارة الأزمات.

تعريف إدارة الأزمات: يمكن تعريف إدارة الأزمات على أنها " القدرة على إزالة الكثير من المخاطر وعدم التأكد لتحقيق أكبر قدر من التحكم في مصير المنظمة، وهذا يعني استخدام التخيل لعرض أسوأ ما يمكن حدوثه، ثم تقييم القرارات البديلة قبل الحدوث" (اللامي، العيساوي، 2015، ص31)، وأيضاً يمكن اعتبارها "بأنها عملية استعداد وسرعة استجابة للحدث السلبي غير المتوقع، للحد من تصاعد الأزمة وتفاقمها لتصبح مشكلة أكبر، أو تدهور الوضع للأسوأ أو انتشارها وفي بعض الحالات تحولها إلى كارثة تهدد وضع الشركة، ومن ثم فإن إدارة الأزمة تتطلب تنفيذ إجراءات منسقة تنسيقاً تاماً للسيطرة على حجم الضرر الحادث واستعادة أو للحفاظ على ثقة الجمهور في النظام المتبع في ظل الأزمة" (الملاحيم، 2019، ص34).

تعتبر إدارة الأزمات "كعلم يبحث في امكانية تحديد المخاطر وماهية التعرض لها وعمل استراتيجيات لمنعها أو التخفيف من آثارها لدرجة أكثر قبولاً" (المومني، 2007، ص33)، وتعتبر أيضاً "بأنها سلسلة الاجراءات الهادفة إلى السيطرة على الأزمات، والحد من تفاقمها حتى لا ينفلت زمامها مؤدية بذلك إلى نشوب الحرب، وبذلك تكون الإدارة الرشيدة للأزمة هي تلك التي تضمن الحفاظ على المصالح الحيوية للدولة وحمائتها" (الفهيد، 2006، ص25).

مراحل إدارة الأزمات (Crisis Management Phases): تمر إدارة الأزمات بمراحل مختلفة سواء من أجل العمل على درء وقوعها أو التخفيف من أثرها، وفيما يلي نموذج بيرسون ومتروف لمراحل إدارة الأزمات.

* نموذج بيرسون وميتروف (Person & Mitroff) لمراحل إدارة الأزمات: يعد هذا النموذج من أشهر النماذج وأوضحها، وعرف باسم نموذج بيرسون وميتروف (Person & Mitroff)، وأشار الباحثين أن هناك خمس مراحل أساسية يمكن أن تدار من خلالها الأزمة، وأن هناك مخاطر وفرص مختلفة في كل مرحلة من هذه المراحل الخمس، ويتمثل وجود مضامين هذه المراحل بالتالي.

1. **مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر:** ترسل الأزمة قبل وقوعها بفترة طويلة سلسلة من إشارات الإنذار المبكر أو الأعراض التي تنتبأ باحتمال وقوعها، وما لم توجه الإدارة بجميع مستوياتها الاهتمام الكافي لتلك الإشارات فمن المحتمل أن تقع الأزمة، وبالإضافة إلى ذلك فإن كل أزمة ترسل إشارات إنذار مبكر خاصة بها، حيث يصعب التفريق بين إشارات الإنذار المبكر الخاصة بكل أزمة على حدة، ومن ثم فإن إحدى الوظائف الهامة لفريق إدارة الأزمات الإشراف على عمليات اكتشاف الإنذار المبكر وتعقبها ومن ثم تحليلها لتحديد الأزمة وطبيعتها وخصائصها المسؤولة إشارات الإنذار المبكر.

2. **مرحلة الاستعداد والوقاية:** يجب أن يتوافر لدى المنظمة استعدادات وأساليب كافية للوقاية من حدوث والتعامل مع الأزمات، والهدف الأساسي والمحوري من إدارة الأزمات في هذه المرحلة هو محاولة منع حدوث الأزمة أو التقليل من حدتها وذلك من خلال تطوير سيناريوهات مختلفة لأحداث الأزمة المتوقعة وتوزيع الأدوار بشكل يتحقق معه الهدف الأساسي من إدارة الأزمات وهو التعامل مع الأزمة بكفاءة وفاعلية.

3. **مرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها:** يكون من الصعب في أوقات عدة منع وقوع وحدث الأزمات، فلذلك يعتبر الهدف الأساسي لهذه المرحلة هو إعداد الوسائل والأدوات والآليات المساعدة على احتواء الآثار الناتجة عن الأزمة، وتظهر أهمية عزل الأزمة في هذه المرحلة بشكل واضح وذلك باتخاذ الإجراءات التي تحد من الأضرار الناجمة عن الأزمة ومنعها من الانتشار لتشكيل الأجزاء الأخرى في المنظمة التي لم تتأثر بعد.

4. **مرحلة استعادة النشاط الاعتيادي:** تشمل مرحلة استعادة النشاط الاعتيادي على عمليات إعداد وتنفيذ برامج جاهزة -سبق اختيارها مسبقاً- قصيرة وطويلة الأجل، وتتضمن مرحلة

استعادة النشاط الاعتيادي عدة جوانب، كمحاولة استعادة الأصول الملموسة والمعنوية التي فقدت، والملاحظ أن المديرين يحددون مسبقاً العناصر والعمليات والأفراد الذين هم على درجة من الأهمية للقيام بالعمليات اليومية ويستطيعون انجاز هذه المرحلة بكفاءة وفاعلية، وقد ترتكب المنظمات المستهدفة للأزمات خطأً جسيماً عندما تقوم بالتركيز على العمليات الداخلية فقط وتتجاهل تأثير الأزمة على الأطراف الخارجية أو تهتم بذلك في وقت متأخر، وعادةً ما ينتاب الفريق الذي يعمل في هذه المرحلة شيء من الحماس الزائد بحيث يتكاتف الفريق ويتماسك في مواجهة خطر محدد ومهمة أكثر تحديداً.

5. مرحلة التعلم: تتضمن هذه المرحلة استرجاع الأحداث ومن ثم دراستها دراسة متعمقة ومستفيضة والقيام باستخلاص الدروس والعبر المستفادة منها، وذلك بهدف رفع كفاءة وفاعلية المنظمة في التعامل مع الأزمات المستقبلية ومن ثم تعميم تلك الدروس والعبر المستفادة على جميع الأطراف التي لها علاقة بالمنظمة، مع الإشارة إلى أن الباحث سوف يعتمد في جميع جوانب دراسته الحالية على هذه النموذج لأهميته ولوضوحه.

9. تحليل بيانات الدراسة.

➤ توزيع عينة الدراسة وفقاً للجنس.

الجدول رقم (1): خصائص عينة الدراسة وفقاً للجنس.

الفئات	العدد	%
ذكر	87	88.8
أنثى	11	11.2
المجموع	98	100.0

يتضح من المؤشرات الإحصائية للنسب المئوية، أن (88.8%) من الذكور، بينما (11.2%) من الإناث، ويعزو ذلك لطبيعة المجتمع الفلسطيني.

➤ توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمر.

الجدول رقم (2): توصيف عينة الدراسة وفقاً للعمر.

الفئات	العدد	%
أقل من 30 سنة	19	19.4
من 30-40 سنة	20	20.4
من 31-50 سنة	25	25.5
أكثر من 40 سنة	34	34.7
المجموع	98	100.0

يتضح من المؤشرات الإحصائية للنسب المئوية، أن (19.4%) هم من الذين أعمارهم أقل من 30، بينما (20.4%) من الذين أعمارهم من 30-40 سنة، بينما (20.4%) من الذين أعمارهم من 31-50 سنة، و (34.7%) من الذين أعمارهم أكثر من 40 سنة، ويرجع ذلك إلى أن من يتقلد مناصب اشرافية هم من لديهم خبرة وعدد سنوات عمل طويلة.

➤ توزيع عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي.

الجدول رقم (3): توصيف عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي.

الفئات	العدد	%
دبلوم فأقل	21	21.4
بكالوريوس	73	74.5
دراسات عليا	4	4.1
المجموع	98	100.0

يتضح من المؤشرات الإحصائية للنسب المئوية، أن (21.4%) هم من حملة درجة الدبلوم فأقل، وما نسبة (74.5%) هم من حملة درجة البكالوريوس، وما نسبة (4.1%) هم من حملة درجة الدراسات العليا، ويعزو الباحث ذلك أن الموظفين الذين يتقلدوا مناصب اشرافية يجب أن يكونوا من حملة الشهادات العليا بكالوريوس فأعلى.

➤ توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخدمة.

الجدول رقم (4): توصيف عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخدمة.

الفئات	العدد	%
من سنة إلى 5 سنوات	41	41.8
من 6 إلى 10 سنوات	40	40.8
أكثر من 10 سنوات	17	17.4
المجموع	98	100.0

يتضح من المؤشرات الإحصائية للنسب المئوية، أن (41.8%) هم من الذين سنوات خدمتهم من سنة إلى 5 سنوات، وما نسبة (40.8%) هم من الذين سنوات خدمتهم من 6 إلى 10 سنوات، وما نسبة (17.4%) هم من الذين سنوات خدمتهم أكثر من 10 سنوات، ويرجع ذلك إلى أن من يتقلد مناصب اشرافية هم من لديهم خبرة وعدد سنوات عمل طويلة.

➤ توزيع عينة الدراسة وفقاً للمسمى الوظيفي.

الجدول رقم (5): توصيف عينة الدراسة وفقاً للمسمى الوظيفي.

الفئات	العدد	%
مدير عام	5	5.1
مدير تنفيذي	40	40.8
مدير دائرة	17	17.3
رئيس قسم	36	36.7
المجموع	98	100.0

يتضح من المؤشرات الإحصائية للنسب المئوية، أن (5.1%) هم من الذين مساهم الوظيفي مدير عام، وما نسبة (40.8%) هم من المدراء التنفيذيين، وما نسبة (17.3%) هم من مدراء الدوائر، وما نسبة (36.7%) هم من رؤساء الأقسام.

10. مناقشة نتائج الدراسة.

نتائج الفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات بمراحلها المختلفة في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار".

ولإجابة على هذا الفرض تم التحقق من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة اكتشاف الإنذار المبكر لحدوث الأزمات.

للإجابة على هذه الفرضية، تم استخدام معامل بيرسون لإيجاد العلاقة بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة اكتشاف الإنذار المبكر لحدوث الأزمات.

الجدول رقم (6): نتائج معامل الارتباط بيرسون.

نجاح إدارة الأزمات في مرحلة اكتشاف الإنذار المبكر			نظم دعم القرار
معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الدلالة الإحصائية	
0.536	0.000	دال إحصائياً	

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)

يتبين من النتائج، أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.536) والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة اكتشاف الإنذار المبكر لحدوث الأزمات.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة الاستعداد والوقاية أثناء الأزمات.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام معامل بيرسون لإيجاد العلاقة بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة الاستعداد والوقاية أثناء الأزمات.

الجدول رقم (7): نتائج معامل الارتباط بيرسون.

نجاح إدارة الأزمات في مرحلة الاستعداد والوقاية أثناء الأزمات			نظم دعم القرار
معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الدلالة الاحصائية	
0.573	0.000	دال إحصائياً	

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)

يتبين من النتائج، أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.573) والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة الاستعداد والوقاية أثناء الأزمات. الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، ومرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها أثناء إدارة الأزمات.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام معامل بيرسون لإيجاد العلاقة بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، ومرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها أثناء إدارة الأزمات.

الجدول رقم (8): نتائج معامل الارتباط بيرسون.

نجاح إدارة الأزمات في مرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها أثناء إدارة الأزمات			نظم دعم القرار
معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الدلالة الاحصائية	
0.643	0.000	دال إحصائياً	

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)

يتبين من النتائج، أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.643) والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين أنظمة القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، ومرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها أثناء إدارة الأزمات.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة استعادة النشاط الاعتيادي أثناء إدارة الأزمات.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام معامل بيرسون لإيجاد العلاقة بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة استعادة النشاط الاعتيادي أثناء إدارة الأزمات.

الجدول رقم (9): نتائج معامل الارتباط بيرسون.

نجاح إدارة الأزمات في مرحلة استعادة النشاط الاعتيادي أثناء إدارة الأزمات			نظم دعم القرار
معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الدلالة الاحصائية	
0.690	0.000	دال إحصائياً	

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)

يتبين من النتائج، أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.690) والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة استعادة النشاط الاعتيادي أثناء إدارة الأزمات.

الفرضية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة التعلم كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام معامل بيرسون لإيجاد العلاقة بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة التعلم كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

الجدول رقم (10): نتائج معامل الارتباط بيرسون.

نجاح إدارة الأزمات في مرحلة التعلم كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات			نظم دعم القرار
معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الدلالة الاحصائية	
0.557	0.000	دال إحصائياً	

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)

يتبين من النتائج، أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.557) والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة التعلم كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات. **نتائج الفرضية الرئيسية الثانية:** والتي تنص على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) حول نظم دعم القرار في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، باختلاف (الجنس، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

وللإجابة على هذه الفرضية تم التحقق من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول "أنظمة دعم القرار في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار" تعزى لمتغير الجنس. وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-Independent Sample) للعينات المستقلة لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات تعزى لمتغير الجنس، فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (11): نتائج اختبار (T) للعينات المستقلة.

المتغير	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
نظم دعم القرار	ذكر	87	3.53	0.343	0.182	0.856
	أنثى	11	3.55	0.468		

تبين من الجدول، أن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.856) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير على عدم وجود فروق إحصائية بين استجابات المبحوثين حول "أنظمة دعم القرار في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الكلتزم للتأمين والاستثمار" تعزى لمتغير الجنس. الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول "أنظمة دعم القرار في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار" تعزى لمتغير العمر. للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (One Way Anova) للعينات المستقلة لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات تعزى لمتغير العمر، فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (12): نتائج اختبار تحليل التباين.

المتغير	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
نظم دعم القرار	بين	0.816	3	0.272	2.215	0.091
	داخل	11.541	94	0.123		
	المجموع	12.357	97			

تبين من الجدول، أن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.091) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير على عدم وجود فروق إحصائية بين استجابات المبحوثين حول "أنظمة دعم القرار في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار" تعزى لمتغير العمر. الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول "أنظمة دعم القرار في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار" تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (One Way Anova) للعينات المستقلة لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات تعزى لمتغير المؤهل العلمي، فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (13): نتائج اختبار تحليل التباين.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر الاختلاف	المتغير
0.692	0.370	0.048	2	0.095	بين	نظم دعم القرار
		0.129	95	12.261	داخل	
			97	12.357	المجموع	

تبين من الجدول، أن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.692) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير على عدم وجود فروق إحصائية بين استجابات المبحوثين حول "أنظمة دعم القرار في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار" تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول "أنظمة دعم القرار في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار" تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (One Way Anova) للعينات المستقلة لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات تعزى لمتغير سنوات الخدمة، فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (14): نتائج اختبار تحليل التباين.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر الاختلاف	المتغير
0.083	2.549	0.315	2	0.629	بين	نظم دعم القرار
		0.123	95	11.727	داخل	
			97	12.357	المجموع	

تبين من الجدول، أن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.083) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير على عدم وجود فروق إحصائية بين استجابات المبحوثين حول "أنظمة دعم

القرار في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار" تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول "أنظمة دعم القرار في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار" تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (One Way Anova) للعينات المستقلة لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (15): نتائج اختبار تحليل التباين.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر الاختلاف	المتغير
0.368	1.064	0.135	3	0.406	بين	نظم دعم القرار
		0.127	94	11.951	داخل	
			97	12.357	المجموع	

تبين من الجدول، أن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.368) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير على عدم وجود فروق إحصائية بين استجابات المبحوثين حول "أنظمة دعم القرار في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار" تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

11. استنتاجات الدراسة:

1. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أنظمة دعم القرار ونجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، في مرحلة اكتشاف الإنذار المبكر الإنذار لحدوث الأزمات، وفي مرحلة الاستعداد والوقاية أثناء الأزمات، وفي مرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها أثناء إدارة الأزمات، وفي مرحلة استعادة النشاط الاعتيادي أثناء إدارة الأزمات، وفي مرحلة التعلم كمرحلة من مراحل إدارة الأزمات.

2. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول "أنظمة دعم القرار في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار" تعزى لمتغير الجنس، ولمتغير العمر، ولمتغير المؤهل العلمي، ولمتغير سنوات الخدمة، ولمتغير سنوات الخدمة، ولمتغير المسمى الوظيفي.

12. توصيات الدراسة:

1. الاهتمام بمؤشرات نجاح أنظمة دعم القرار وتحسين وجودها في شركة الملتزم للتأمين والاستثمار للارتقاء بمستوى نجاح أكبر لهذه النظم، باعتبارها هي التي تدعمها في مواجهة الأزمات.
2. ضرورة أن يحرص قطاع التأمين الفلسطيني والإدارة العليا لشركة الملتزم للتأمين والاستثمار على تقديم الدعم والتسهيلات اللازمة للعاملين من مستخدمي أنظمة دعم القرار من خلال تشجيعهم باستخدام هذه النظم، وتفهم إحتياجاتهم المختلفة واستطلاع آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عند استخدامها حتى يتم التغلب عليها، وإشراكهم (متخذي القرار) المستخدمين للأنظمة في تطوير أنظمة دعم القرار وتقديم اقتراحات حولها لكي يتكامل الجانب الإداري والخدمي مع الجانب الفني في تلك الأنظمة.
3. توفير المتطلبات اللازمة لتكامل أنظمة دعم القرار مع الأنظمة الادارية والخدمية لزيادة سرعة ودقة وجودة مخرجات اتخاذ القرار أثناء الأزمات، ووضع خطط استراتيجية للتعامل مع الأزمات قبل وقوعها للحد من أضرارها، وإنشاء وحدة خاصة بإدارة الأزمات يقع على عاتقها وضع الخطط الإستراتيجية للتعامل مع الأزمات قبل وأثناء وقوعها.

13. قائمة المصادر والمراجع

1. حسين محمد عبد العال، محمد.(2017). إدارة الأزمات وأثرها على جودة القرارات الإدارية بوزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بالمحافظات الجنوبية. رسالة ماجستير: برنامج الدراسات العليا المشترك مع جامعة الأقصى، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.
2. الدويك، عبد الغفار عفيفي.(2017). دور مؤشرات الإنذار المبكر الرئيسية في إدارة الأزمات، *المجلة الدولية لأبحاث الأزمات*. المجلد (1)، العدد التعريفي.

3. سالم الملاحيم، وفاء.(2019). درجة ممارسة الإدارة العليا لإدارة الأزمات والقدرة على اتخاذ القرارات لحل المشاكل الجامعية في جامعة مؤتة بمحافظة الكرك، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية - المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد الثالث. العدد الأول.
4. السالمي، عبد الرازق علاء.(2003). نظم إدارة المعلومات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
5. اللامي، غسان؛ العيساوي، خالد.(2015). إدارة الازمات. الأسس والتطبيقات. بغداد: الدار العلمية الدولية.
6. غالب ياسين، سعد.(2006). نظم مساندة القرارات، الطبعة الأولى. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
7. السيد، إسماعيل محمد.(2019). نظم المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية، الطبعة الأولى. الاسكندرية: دار المكتب العربي الحديث.
8. الفهيد، عبد المحسن.(2006). التنسيق بين الأجهزة الأمنية ودوره في مواجهة الأزمات: دراسة مسحية على الجهات الأمنية بمدينة الجبيل الصناعية. الرياض: رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
9. كامل جواد، مها.(2010). نظم دعم القرار واختيار الأداة الملائمة لبنائها. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد (2)، العراق.
10. محمد الكردي، ابراهيم العبد، منال، جلال.(2003). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية والتطبيقات. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
11. مصطفى الدهراوي، سمير كامل، كمال الدين، محمد.(2002). نظم المعلومات المحوسبة. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
12. معاوى وصهيل ومحمد حمزة، محمد، عبد الرازق، ناصر.(2016). نظم دعم القرار بين المبادئ والأسس، مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية، المجلد (2)، العدد (2).
13. المومني، نائل.(2007). إدارة الكوارث والأزمات، الطبعة الأولى. دار المطبوعات للنشر.
14. هاشم، غسان.(2013). أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات: دراسة حالة بنك اليمن الدولي، رسالة دكتوراه. قسم إدارة الأعمال للدراسات العليا. جامعة سانت كليمنتس العالمية: المكلا، الجمهورية اليمنية.