

## أثر استخدام ذكاء الأعمال في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية

### The Impact of Using Business Intelligence in Crisis Management: A Field Study at the National Center for Security and Crisis Management in the Hashemite Kingdom of Jordan

Eman Shehada Mohammed \*

Ph. D. of philosophy in Management

Injaz Organization, Jordan

[dr.eman.Mohammed.2024@gmail.com](mailto:dr.eman.Mohammed.2024@gmail.com)

إيمان شحادة محمد

دكتوراه الفلسفة في الإدارة

مؤسسة إنجاز، الأردن

Received: 08/09/2025

Accepted: 20/10/2025

Published: 15/09/2026

#### Abstract

The article aimed to identify the impact of business intelligence (in its various dimensions: competitive intelligence, foresight, business management performance, and analytical processing) on crisis management (prevention and preparedness, response, and recovery) at the National Center for Security and Crisis Management in the Hashemite Kingdom of Jordan. It also sought to determine the center's capacity to manage crises using business intelligence. To achieve this objective, the researcher employed a descriptive quantitative analytical approach and developed a questionnaire consisting of 45 items to collect primary data. The researcher utilized a comprehensive survey strategy targeting 65 employees at the National Center involved in business intelligence systems, distributing 65 questionnaires and receiving 64 valid questionnaires for statistical analysis. The study yielded several key findings, most notably a statistically significant effect ( $\alpha \leq 0.05$ ) of business intelligence and its dimensions on the combined stages of crisis management. It also found that the analytical processing dimension, a sub-dimension of business intelligence, had the highest impact (50.3%) and a strong correlation (70.9%) with the stages of crisis management at the National Center for Security and Crisis Management in the Hashemite Kingdom of Jordan. Based on these findings, the researcher recommended several measures, including the National Center adopting procedures to enhance business intelligence due to its crucial role in crisis management, and raising employee awareness by highlighting the importance of competitive intelligence and its significant contribution to improving and developing crisis management processes.

**Keywords:** Business Intelligence, Crisis Management, National Center for Security and Crisis Management in the Hashemite Kingdom of Jordan

#### المستخلص

هدف المقال التعرف الى أثر ذكاء الأعمال بأبعاده (الذكاء التنافسي، واستشراف المستقبل، وأداء إدارة الأعمال، والمعالجة التحليلية) في إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية. والتعرف على مدى قدرة المركز في إدارة الأزمات باستخدام ذكاء الأعمال، ولتحقيق هدف الدراسة إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الكمي التحليلي، وقامت بتطوير إستبانة شملت (45) فقرة؛ لجمع البيانات الأولية، واتبعت الباحثة استراتيجية المسح الشاملة للعاملين في المركز الوطني الضالعين في أنظمة ذكاء الأعمال والبالغ عددهم (65) موظف حيث قامت الباحثة بتوزيع (65) إستبانة، واسترداد (64) إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لذكاء الأعمال بأبعاده في مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة، وقد وجد أيضاً أن بعد المعالجة التحليلية وهو أحد الأبعاد الفرعية لذكاء الأعمال هو الأعلى تأثيراً بنسبة (50.3%) وإرتباط عالي يقدر (70.9%) بينه وبين مراحل إدارة الأزمات في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية. وعلى ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فقد أوصت الباحثة بعدد من التوصيات منها ضرورة تبني المركز الوطني إجراءات تعزز مستوى ذكاء الأعمال لدوره الهام في مراحل إدارة الأزمات، وبضرورة قيامه برفع مستوى الوعي لدى العاملين من خلال إبراز أهمية الذكاء التنافسي ودوره الهام في تحسين وتطوير مراحل إدارة الأزمات.

**الكلمات المفتاحية:** ذكاء الأعمال، إدارة الأزمات، المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.

## المقدمة

برز مفهوم إدارة الأزمات من خلال التعامل الفوري مع الأحداث، والمستجدات سواء المحلية أو العالمية لوقف تصاعدها، والسيطرة عليها وتحجيمها ومن ثم حرمانها من مقومات تساعد في تعاضلها ومن دخول روافد جديدة قد تكتسبها أثناء قوة بروزها، فوجود إدارة فاعلة وقادرة على التحكم الفوري ومواجهة الأزمات المختلفة، سواء قبل وقوعها أو أثناء حدوثها أو بعد الانتهاء والتعافي منها لأخذ الدروس والعبر لتوفير الأمن والاستقرار المجتمعي. وهي العمليات والإجراءات المنظمة التي تتبعها المنظمات للتعامل مع الأحداث الطارئة والمفاجئة التي تهدد استقرارها أو سمعتها أو تعيق قدرتها على أداء وظيفتها وتحقيق أهدافها، بهدف تخفيف الأضرار وإعادة الوضع إلى طبيعته بأسرع وقت ممكن Ageeli (& Alsulami, 2025)

يعتمد ذكاء الأعمال على الفكر التكنولوجي، والإبتكار المعرفي الذي يعد من سمات العصر الحديث الذي يقوم على الإستيعاب المتكامل، والاستخدام الواعي، والإستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات، والإتصالات الحديثة في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في المنظمات المعاصرة. لذلك يعتبر استخدام ذكاء الأعمال من الوسائل والأدوات الحديثة والمتطورة التي تُساعد المنظمات على تحويل البيانات الخام لمعلومات قيّمة ومعارف مفيدة تدعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية، والتكتيكية، لما لها من فوائد في تحسين الأداء التنظيمي وتحقيق الميزة التنافسية من خلال الذكاء التنافسي واستشراف للمستقبل.

إن نشوب أزمات وأحداث عالمية قد عصفت بالعديد من الدول والمنظمات، وأجبرتها على تبني مفاهيم وأدوات وآليات تركزت عليها ضد التهديدات، والتحديات البيئية تستدعي قرارات حاسمة وسريعة تجاهها، لذلك تعتبر إدارة الأزمات حلقة الوصل ما بين المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات والمؤسسات والهيئات الحكومية وغير الحكومية المحلية، والإقليمية، والدولية، وخاصة فيما يتعلق بنشاطات تلك المنظمات في مجال مكافحة الكوارث، والأخطار، والأزمات، من خلال قيامها بالعديد من الإنجازات التي توثق علاقتها مع الكثير من الهيئات والمنظمات للأرتقاء بالعمل بغية الوصول إلى مستوى متطور، وذكي في إدارة مراحل الأزمة لمنع أو تقليل الخسائر الناتجة عنها على المجتمع والأفراد لذلك تسعى مراكز إدارة الكوارث والأزمات بسبب تزايد وسرعة الضغوطات عليها، إلى إدراك الأزمات قبل وقوعها عبر أنظمة الوقاية والإستعداد، واستخدام نظم ذكاء الاعمال لبناء الإستراتيجيات الصالحة للتعامل مع جميع مراحل الأزمة.

## 2.1. مشكلة الدراسة:

تمثلت مشكلة الدراسة في قدرة المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات على إدارة الأزمات والتحديات والمخاطر القائمة، والحالية التي مرت بها المملكة وتصاعدت حدتها في ظل الأحداث التي عصفت بمنطقة الشرق الأوسط وخاصة أزمة الحرب الإيرانية الإسرائيلية (2025). وكيف يمكن للمركز الوطني من استخدام ذكاء الأعمال وأبعاده لإدارة مراحل الأزمات التي اجتاحت العالم. فقد ظهرت الحاجة جلية لأهمية تبني الأساليب الإدارية الحديثة للمساعدة في إدارة الأزمات بمراحلها المختلفة، واتخاذ التدابير اللازمة لتفادي أثارها السلبية، وتوظيف التكنولوجيا الحديثة من خلال استخدام أدوات ذكاء الأعمال بما تقدمه من معلومات دقيقة لمُتخذي القرارات من طوق نِجاة (الغتم والحوامدة، 2021). وبناء على ماسبق تبلورت مشكلة الدراسة بصياغة السؤال الرئيس:-

ما أثر استخدام ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات من وجهة نظر المبحوثين الضالعين بأنظمة ذكاء الأعمال بالمركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

## 3.1 أسئلة الدراسة:

- ما أثر ذكاء الأعمال بأبعاده (الذكاء التنافسي، واستشراف المستقبل، وأداء إدارة الأعمال، والمعالجة التحليلية) في مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، مرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) من وجهة نظر المبحوثين الضالعين بأنظمة ذكاء الأعمال بالمركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما الأهمية النسبية لذكاء الأعمال، وإدارة الأزمات من وجهة نظر المبحوثين الضالعين بأنظمة ذكاء الأعمال بالمركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

**4.1 أهمية الدراسة:** تنبع أهمية هذه الدراسة من الناحية العلمية في أهمية المتغيرات التي بُحثت (ذكاء الأعمال، وإدارة الأزمات) حيث يعتبر ذكاء الأعمال من المواضيع التي يجب على المنظمات التركيز عليها ودعمها لما لها من دور في التحكم وتجاوز الأزمات التي تواجهها. كما تمثلت الأهمية العملية للدراسة في مدى إستفادة البيئة البحثية ومن النتائج التي توصلنا إليها فيما يتعلق بمفهوم إدارة الأزمات، ومفهوم ذكاء الأعمال في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات الأردني

**5.1 أهداف الدراسة:**

1. التعرف إلى أثر ذكاء الأعمال بأبعادها (الذكاء التنافسي، واستشراف المستقبل، وأداء إدارة الأعمال، والمعالجة التحليلية) على مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة من وجهة نظر المبحوثين الضالعين بأنظمة ذكاء الأعمال بالمركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.
2. التعرف على الأهمية النسبية لذكاء الأعمال بأبعادها (الذكاء التنافسي، واستشراف المستقبل، وأداء إدارة الأعمال، والمعالجة التحليلية) على مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة من وجهة نظر المبحوثين الضالعين بأنظمة ذكاء الأعمال بالمركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.
3. التعرف على الأهمية النسبية لمراحل إدارة الأزمات بأبعادها (مرحلة الوقاية والاستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) من وجهة نظر المبحوثين الضالعين بأنظمة ذكاء الأعمال بالمركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات الأردني
4. تقديم مجموعة من المقترحات التي تُساعد أصحاب القرار في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات الأردني بهدف تحسين استخدام ذكاء الأعمال، والارتقاء بمستوى التعامل مع مراحل إدارة الأزمات.

## 6.1 فرضيات الدراسة:

**الفرضية الرئيسية الأولى: Ho1:** "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لذكاء الأعمال بأبعاده (الذكاء التنافسي، واستشراف المستقبل، وأداء إدارة الأعمال، والمعالجة التحليلية) على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.

وللتحقق من تأثير كل بعد من أبعاد ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية، فقد تم تجزئة الفرضية الرئيسية إلى أربعة فرضيات جزئية، وهي:

**الفرضية الفرعية الأولى: Ho1-1:** "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للذكاء التنافسي كأحد أبعاد ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.

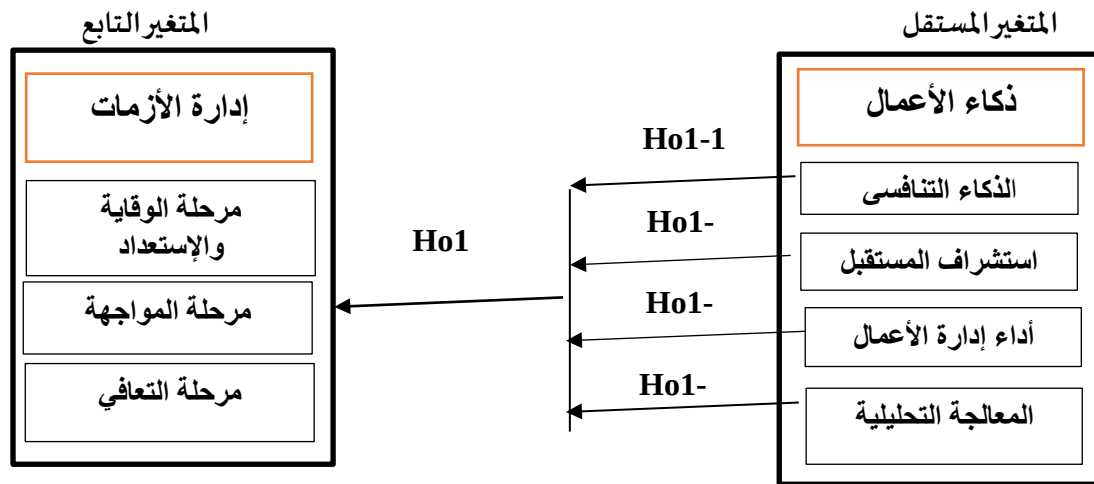
**الفرضية الفرعية الثانية: Ho1-2:** "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإستشراف المستقبل كأحد أبعاد ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.

**الفرضية الفرعية الثالثة: Ho1-3:** "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة أداء الأعمال كأحد أبعاد ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.

**الفرضية الفرعية الرابعة: Ho1-4:** "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمعالجة التحليلية كأحد أبعاد ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.

#### 7.1 أنموذج الدراسة:

يشير الشكل 1.1 إلى أنموذج الدراسة والمتضمن متغيراتها وأبعاد هذه المتغيرات، بالإضافة إلى المراجع التي تم الاعتماد عليها.



المصدر: من تصميم الباحثة اعتماداً على المراجع التالية:

المتغير المستقل: (القضاه وآخرون، 2025؛ المراجعة والرفاعي، 2025؛ الحلاق والإسماعيل، 2023؛ الحوامدة والغتم، 2021؛)

(Alshebami, 2025; Ageeli & Alsulami, 2024; Negash & Gray, 2008, 175-176)

المتغير التابع: (الغامدي والقرشي، 2025؛ الحوامدة والغتم، 2021)

(Ageeli & Alsulami, 2024; Jin et al., 2024; 2020; Pursiainen, 2018,1; Mitroff, 1994; Petak's Model 1985)

#### 8.1 التعريفات الإجرائية والإصطلاحية

• **ذكاء الأعمال:** هي قدرة المركز الوطني على استخدام التقنيات، والعمليات، والأدوات، والأساليب المحوسبة التي تُساعد على تحويل البيانات إلى معلومات، مما يسهل من اتخاذ القرارات بشكل أسرع وأكثر فعالية. وهو القدرة على جمع المعلومات، وتحليلها بدقة لدعم قرارات الأعمال، أو تحويل البيانات والمعلومات والمعارف إلى ذكاء ذي قيمة وجعله قابلاً للتطبيق (الغتم والحوامدة، 2021) وتم قياسه من خلال فقرات الإستبانة (1-24).

- **الذكاء التنافسي:** هي قدرة المركز الوطني في الإستدلال على أحدث التكنولوجيا للتعرف على الفرص في البيئة التنافسية، وتحديد المخاطر، والتهديدات الكامنة فيها من أجل تقييم المنافسين، وتقليل من المفاجآت التنافسية، والتحديث المستمر في المعلومات التي يجمعها، وعرفه كلا من (Negash and Gray, 2008, 176) بأنه القيام بمراقبة البيئة التنافسية بوهو برنامج منهجي وأخلاقي لجمع المعلومات الخارجية وتحليلها وإدارتها. وتم قياسها بفقرات الإستبانة (1-6).
- **استشراف المستقبل:** هي قدرة المركز الوطني على بناء رؤية مستقبلية شاملة تُساعد في تصميم برامج محاكاة للأحداث المستقبلية، وتبني شراكات بين عدة قطاعات للدراسات المستقبلية لإتخاذ قرارات إستباقية. وهو السلوك الذي تتبعه المنظمات لإستباق التغيرات في البيئة والعمل على معالجتها، للمحافظة على رؤى مستقبلية متكاملة لفهم الإتجاهات، وتحديد الفرص، وتجنب المخاطر والتهديدات (Polier, 2019, 13)، وتم قياسه من خلال فقرات الإستبانة (7-12).
- **إدارة أداء الأعمال:** هي قدرة المركز الوطني على إستخدام أدوات ذكاء الأعمال للقيام بأنشطته المختلفة، وتحسين جاهزيته لإدارة الأزمات باستخدام موارده المتاحة، وتقليل الأخطاء المرتكبة بالإستعانة بموظفين مهرة، فهي عملية ذات شمولية واسعة متعددة العناصر، والمكونات تقوم بها المنظمات لتحقيق من خلالها العديد من أهدافها المنشودة من خلال إدارة الأفراد العاملين لديها بصورة ناجحة، وإدارة الموارد الداخلية بكفاءة، وفاعلية عالية (صالح والعبادي، 2017)، وتم قياسها من خلال فقرات الإستبانة (13-18).
- **المعالجة التحليلية:** هي قدرة المركز الوطني على إستخدام أدوات تحليل البيانات لهيكلية المعلومات غير المهيكلة التي قام بجمعها، وللإستجابة السريعة للأحداث، ولتجنب التعقيدات وتقديم إجابات على درجة عالية من التفصيل والدقة، ويرى (Asare et al. (2020 أنها تقنية تساعد على إدارة ومعالجة وعرض البيانات في بيئة متعددة الأبعاد لأغراض التحليل ودعم عمليات اتخاذ القرار، وتوليد التقارير أستنادا إلى مستودع البيانات، وتم قياسها من خلال فقرات الإستبانة (19-24).
- **إدارة الأزمات:** هي عملية إدارية ممنهجة يسعى من خلالها المركز الوطني للتغلب على حدوث، ووقوع الأزمات عليه بالتخطيط ووضع الخطط الطارئة، والتحضيرات باستعمال الأدوات العلمية، والأساليب، والإجراءات الإدارية المختلفة لمواجهتها والتغلب عليها ومن ثم التعافي منها، وهي العملية التي تتبنى من خلالها المنظمة استراتيجيات للتعامل مع حدث مزعج وغير متوقع يهدد بإلحاق الضرر بالمنظمة أو أصحاب المصلحة فيها (Fink, 2013). وتم قياسها من خلال فقرات الإستبانة (25-45).
- **مرحلة الوقاية والإستعداد:** هي قدرة المركز الوطني في التأهب عن طريق جمع المعلومات الصحيحة من البيئة المحيطة وتوفير برامج تدريبية لفرق العمل وتوفير غرف عمليات مسبقا لتلقي الشكاوي والملاحظات بوجود عيكل تنظيمي عالي المرونة، وهي التحضيرات والتجهيزات المسبقة التي تقوم بها المنظمات من أجل التعامل مع الأزمات بقصد تجنب وقوعها أو التقليل من أثارها المتوقعة (الحفني، 2017)، وتم قياسها من خلال فقرات الإستبانة (25-31).
- **مرحلة المواجهة:** هي قدرة المركز الوطني على التنفيذ الفعلي للخطط الطارئة والتصورات التي وضعت وتوجيهها نحو الأزمة التي وقعت واتخاذ الإجراءات والحلول اللازمة لحين إنحسارها والسيطرة عليها ويرى (Hunter et al (2016, 8-9). هذه المرحلة بحتمية رسم وإعداد الخطط للإستعداد لمواجهة وقوع الأزمات عن طريق وضع

أسس ومبادئ التنبؤ بها أو الحد من آثارها المدمرة في حالة تعذر القيام بالتنبؤ فيها. وتم قياسها من خلال فقرات الإستبانة (32-38).

- **مرحلة التعافي:** هي قدرة المركز الوطني على احتواء الأزمة والعمل على إزالة أثارها السلبية، ومعالجة الوحدات المتضررة والعودة لممارسة الأنشطة الطبيعية، وتقييم مستوى الأداء لديه بعد الإنتهاء منها، لذلك ينبغي (2018) Pursiainen 134 قياس التعافي الفعلي بناءً على بيانات الحوادث التاريخية فقط، وقياس أيضا القدرة الحقيقية للنظام على التعافي وتم قياسها من خلال فقرات الإستبانة (39-45).

## 9.1 حدود الدراسة

- **الحدود العلمية:** معرفة أثر ذكاء الأعمال بأبعادها (الذكاء التنافسي، واستشراف المستقبل، وأداء إدارة الأعمال والمعالجة التحليلية) على مراحل إدارة الأزمات بأبعادها (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات الأردنية.
- **الحدود البشرية:** إقتصرت الدراسة على الموظفين الضالعين بأنظمة ذكاء الأعمال بالمركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- **الحدود الزمانية:** تم إجراء الدراسة خلال عام 2025
- **الحدود المكانية:** إقتصرت الدراسة على المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.

## 2. الدراسات السابقة

### 1.2 الدراسات في البيئة العربية:

دراسة (2025) **القضاه وآخرون** هدفت الدراسة التعرف على أثر نظم ذكاء الأعمال كمتغير مستقل بأبعاده (تجميع وتحليل البيانات وتخزينها، وكفاية التقنيات الاستراتيجية، وإدار أداء الأعمال، والذكاء التنافسي) في الحد من مخاطر نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية كمتغير تابع والدور المعدل لنظم تخطيط موارد المنشآت في شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية. تكون مجتمع الدراسة من جميع شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية البالغ عددها (65) شركة، حيث تم استخدام أسلوب العينة الهادفة واستخدمت الإستبانة الإلكترونية للمديرين الماليين ومساعدتهم ورؤساء الأقسام والمشرفين، وتم استلام (217) استبانة خضعت لبرنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وكانت النتائج تفيد أن جميع الأبعاد الفرعية لنظم ذكاء الأعمال تتمتع بأهمية نسبية مرتفعة تتراوح بين (3.89-3.91)، ووجود أثر لنظم ذكاء الأعمال بأبعادها في الحد من مخاطر نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية، ووجود أثر لنظم ذكاء الأعمال بعناصرها مجتمعة في الحد من مخاطر نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية بوجود نظم تخطيط موارد المنشآت كمتغير معدل في شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية.

دراسة (2025) **Alshebami** هدفت الدراسة التعرف إلى أثر الإستعداد لإدارة الأزمات كمتغير مستقل<sup>1</sup>، والتكيف المرتكز على العملاء كمتغير مستقل<sup>2</sup>، على مرونة قيادة الأعمال كمتغير تابع من خلال القدرة على التكيف كمتغير وسيط في الشركات الصغيرة ومتناهية الصغر في اليمن. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي، وتم استخدام الإستبانة الإلكترونية كأداة لجمع البيانات والزيارات الميدانية لعينة الدراسة المتمثلة برواد الأعمال من المدراء وعددهم (301) موظف وتم سحب عينة عنقودية، وزعت عليها الإستبيانات وإسترداد (301) استبانة صالحة للتحليل ببرنامج نمذجة المعادلات الهيكلية باستخدام المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM)، وكانت النتائج أن الإستعداد والتأهب لإدارة الأزمات، والتكيف المرتكز على العميل يؤثران بشكل إيجابي على القدرة على التكيف.

**دراسة الغامدي والقرشي (2025)** هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة توافر خصائص المنظمات الذكية كمتغير مستقل من خلال أبعادها (فهم البيئة، والرؤية الإستراتيجية، والتعلم المستمر، والعمليات الذكية، والذكاء الجماعي) على قدرة المنظمة على إدارة الأزمات كمتغير تابع بأبعادها (استكشاف الأزمة، والإستعداد للأزمة، واحتواء الأزمة، واستعادة النشاط، والتعلم من الأزمة) في جامعة الملك عبدالعزيز. تم إعتداد المنهج الوصفي المسحي الإرتباطي، والإستبانة الإلكترونية كأداة للدراسة، وبلغ مجتمع الدراسة (9669)، وسحبت منه عينة عشوائية بسيطة قوامها (370) مفردة، وزع عليها (370) استبانة (337) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي (SPSS). فجاءت النتائج بوجود أثر وعلاقة ايجابية طردية بين توافر خصائص المنظمات الذكية بأبعادها بقدرة المنظمة على إدارة الأزمات في جامعة الملك عبد العزيز.

**دراسة المرابحة والرفاعي (2025)** هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ذكاء الأعمال كمتغير مستقل بأبعاده (تجميع وتحميل البيانات وتخزينها، والمعالجة الآنية للبيانات، وإدارة أداء الأعمال) في الحد من أساليب التهرب الضريبي كمتغير تابع بأبعادها (الحد من أساليب تلطيف الدخل، والحد من أساليب المحاسبة الإبداعية) في دائرة ضريبة الدخل، والمبيعات الأردنية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من مدقي ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية وعددهم (250) مدقق ضريبي، سحبت العينة العشوائية البسيطة البالغة (150) مدقق ضريبي، وتم استخدام الإستبانة كأداة للدراسة وتم توزيع (178) وإسترجاع (150) إستبانة صالحة للتحليل ببرنامج (SPSS) والنتيجة وجود أثر لأنظمة ذكاء الأعمال في الحد من أساليب المحاسبة الإبداعية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية.

**دراسة القحطاني وآخرون (2025)** هدفت الدراسة التعرف إلى تقييم أثر إستراتيجية التدريب وإستراتيجية التحفيز للموارد البشرية كمتغير مستقل على إدارة الأزمات كمتغير تابع في القطاع الصحي بالمنطقة الجنوبية السعودية. اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في القطاع الصحي بالمنطقة الجنوبية البالغ عددهم (6000) عامل، ووزعت الإستبانات على عينة قوامها (362) عاملاً، واستخدم برنامج (SPSS) لتحليلها، وكانت النتائج، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجيتي تدريب وتحفيز الموارد البشرية في إدارة الأزمات في القطاع الصحي بالمنطقة الجنوبية.

**دراسة Ageeli and Alsulami (2024)** هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر أنظمة ذكاء الأعمال كمتغير مستقل بأبعاده (جمع البيانات وتحليلها وتخزينها، ومعالجة البيانات آلياً، وإدارة أداء الأعمال، والذكاء التنافسي، ودعم اتخاذ القرارات) على إدارة الأزمات كمتغير تابع في جامعة الملك عبد العزيز. اعتمدت الدراسة منهجية المسح الوصفي لدراسة الحالة. تكون مجتمع الدراسة من القيادات الأكاديمية والإدارية في الجامعة، وبلغ حجم العينة (53) فرداً. واستخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات وتم تحليلها لاحقاً ببرنامج (SPSS) وكانت النتائج عن وجود أثر لأنظمة ذكاء الأعمال بأبعاده على إدارة الأزمات في جامعة الملك عبد العزيز.

**دراسة AlOlimat and Alkshali (2023)** هدفت الدراسة إلى تحديد أثر الذكاء الإستراتيجي كمتغير مستقل بأبعاده (استشراف المستقبل، والتفكير المنهجي، والشراكة، والدافعية) على أساليب إدارة الأزمات كمتغير تابع بأبعادها (أسلوب تغيير المسار، وأسلوب احتواء الأزمة، وأسلوب تجزئة الأزمة، وتعبئة الإحتياطي) في جامعة آل البيت. وباستخدام المنهج الكمي الوصفي التحليلي، اعتمدت الدراسة الإستبيان كأداة لجمع البيانات، وإستراتيجية المسح الشامل، شمل التحليل (82) استجابة من المديرين ورؤساء الأقسام في الجامعة، وتم تحليل الإستبانات ببرنامج (SPSS). وأفادت النتائج بوجود التأثير الكبير للذكاء الإستراتيجي على أساليب إدارة الأزمات وأن مستويات ممارسة الذكاء الإستراتيجي وتطبيق أسلوب إدارة الأزمات كانت متوسطة.

**دراسة (Obeidat (2022)** هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ذكاء الأعمال كمتغير مستقل في إدارة الأزمات كمتغير تابع من خلال اليقظة الإستراتيجية كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي، حيث جمعت (275) استبيانًا من المراقبين العاملين في شركات التأمين الأردنية، واستُخدم التحليل الإحصائي (SPSS) وتحليل المسار (AMOS) لاختبار فرضيات الدراسة، وكشفت النتائج عن وجود أثر كبير لذكاء الأعمال على إدارة الأزمات، ووجود أثر لذكاء الأعمال على اليقظة الإستراتيجية، ووجود أثر لذكاء الأعمال على إدارة الأزمات من خلال اليقظة الاستراتيجية.

**دراسة الحوامدة والغتم (2021)** هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدام ذكاء الأعمال كمتغير مستقل بأبعاده (الذكاء التنافسي، واستشراف المستقبل، وأداء إدارة الأعمال، والمعالجة التحليلية) وأثره على مراحل إدارة الأزمات كمتغير تابع بأبعاده (مرحلة الوقاية والاستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني لإدارة الكوارث والأزمات بمملكة البحرين. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على موظفي الإدارات العليا والوسطى والإشرافية في المركز الوطني لإدارة الكوارث والأزمات في مختلف الوزارات بمملكة البحرين، والبالغ عددهم (860) موظفًا، وتم اختيار عينة طبقية نسبية من المديرين الذين لديهم اتصال مباشر مع مركز إدارة الأزمات في مختلف الوزارات بمملكة البحرين، والبالغ عددهم (266) موظفًا وتم تحليل الإستبانة واختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (Smart.PLS3). أظهرت النتائج أن توافر ذكاء الأعمال جاءت متوسطة حيث احتل بعد المعالجة التحليلية المرتبة الأولى وبعد إدارة أداء الأعمال المرتبة الأخيرة، ومستوى مراحل إدارة الأزمات قد جاءت بدرجة متوسطة حيث احتل بعد التعافي المرتبة الأولى وبعد الوقاية والإستعداد بالمرتبة الأخيرة.

## 2.2 الدراسات في البيئة الأجنبية:

**دراسة (Ekpouko et al. (2025)** هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استراتيجيات إدارة الأزمات كمتغير مستقل بأبعاده (التدريب، والإبلاغ عن الحوادث، واتخاذ القرارات، والتواصل الفعال، وتخصيص الموارد) على المرونة التنظيمية كمتغير تابع في شركات التصنيع في ولاية أكوا إيبوم بنيجيريا. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الإستقصائي، واستخدم الاستبيان كأداة للدراسة، وزعت على (142) موظفًا تم اختيارهم باستخدام صيغة Taro Yamane formula، وتم تحليل الإستبيانات ببرنامج (SPSS)، وكشفت النتائج أن أبعاد إدارة الأزمات أثرت إيجابًا على مرونة المنظمة وأن التدريب، واتخاذ القرار، والتواصل الفعال برزت كأهم العوامل للإستجابة الفعالة أثناء الأزمات.

**دراسة (Jin et al. (2024)** هدفت الدراسة إلى تقديم دراسة تجريبية أولية لنموذج الجاهزية (Readiness) الجديد للأزمات وعلاقته بمفاهيم رئيسية أخرى في أدبيات الأزمات، مثل التأهب والمرونة اعتمدت الدراسة المنهج الكمي الإستطلاعي الإستكشافي عبر الإنترنت لـ 30 خبيرًا في مجال الإتصال في حالات الأزمات من أعضاء في مركز الأبحاث للإتصال في حالات الأزمات في أميركا، كانت النتائج تؤكد على الطبيعة المزدوجة للإستعداد للأزمات كعملية ونتيجة، وأيضًا للمرونة كعملية ونتيجة، وأن التأهب والإستعداد هم مقدمة للجاهزية (Readiness) وبرز فرق رئيسي بين الجاهزية والإستعداد، حيث يُنظر إلى الجاهزية على أنها عقلية، بينما يُنظر إلى الجاهزية من جهة أخرى على أنها أدوات مادية، كالتدريب والتخطيط.

**دراسة (Cheng et al. (2023)** هدفت الدراسة التعرف على أثر ذكاء الأعمال كمتغير مستقل وقدرة تحليل البيانات الضخمة كمتغير وسيط وإدارة المعرفة الخضراء كمتغير معدل على أداء الإستدامة كمتغير تابع في شركات التصنيع في ماليزيا. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي، وإستخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة للدراسة، وإرساله لـ (488) شركة تصنيع. واستخدمت العينة القصدية، وباستهداف الأفراد الضالعين في مجال ذكاء الأعمال، وتم تلقي (283) استجابة صالحة للتحليل الإحصائي باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية عبر برنامج (Smart-PLS 4). وأشارت النتائج أن ذكاء الأعمال هو العامل المهم الذي يحدد قدرة تحليل البيانات الضخمة، وأن ذكاء الأعمال له تأثير كبير على أداء الإستدامة.

دراسة الحلاق والإسماعيل (2023) هدفت الدراسة التعرف على أثر ذكاء الأعمال كمتغير مستقل بأبعاده (الذكاء التنافسي، وإدارة أداء الأعمال، والمعالجة التحليلية الفورية) على النضج التنظيمي كمتغير تابع في منظمات المجتمع المدني في غازي عنتاب- تركيا. إتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدام الأستبيان كأداة للدراسة، وتم توزيعها على (177) من (موظف اداريين ورؤساء أقسام، ومدراء، وعاملين)، وتم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). وأشارت النتائج أن لذكاء الأعمال أثر إيجابي على النضج التنظيمي، بينما إدارة أداء الأعمال ليس له تأثير علي النضج التنظيمي.

### 3.2 ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة:

تميزت هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة في ربطها بين المتغيرين (ذكاء الأعمال، وإدارة الأزمات) مع المكان الذي أجريت به الدراسة وهو المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الاردنية الهاشمية أي قد طبقت على من يدير ويتنبؤ ويضع السيناريوهات، ويربط الأحداث ويضع ويتخذ الإجراءات الفورية لأزمة حقيقية واقعة أو مؤثرة على البلاد، إضافة التركيز على الأفراد الضالعين في ذكاء الأعمال وإدراكهم لدور أنظمة ذكاء الأعمال، والذكاء التنافسي، واستشراف المستقبل، وإدارة أداء الأعمال، والمعالجة التحليلية في مراحل إدارة الأزمات في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية؛ بينما شملت الدراسات السابقة مجموعة محددة من الأفراد والمستويات الإدارية العليا من ذوي الصلة بقطاعات البنوك، والجامعات، والمستشفيات، وشركات التأمين والإدارة العامة.

### 3. الإطار النظري

#### 1.3 ذكاء الأعمال Business Intelligence

##### 1.1.3 مفهوم ذكاء الأعمال: Business Intelligence Concept

لقد عرف كلا من (Negash and Gray, 2008, 175) ذكاء الأعمال بأنه نظام دعم قرار قائم على البيانات، يجمع بين جمع البيانات وتخزينها وإدارة المعرفة، مع التحليل لتوفير مدخلات لعملية اتخاذ القرار، فقد نشأ هذا المصطلح عام (1989)؛ وقبل ذلك كانت العديد من خصائصه جزءاً من أنظمة المعلومات التنفيذية، لذلك يركز ذكاء الأعمال على تحليل كميات هائلة من البيانات حول الشركة وعملياتها يستخدم ذكاء الأعمال قاعدة بيانات ضخمة، تُخزن عادةً في مستودع بيانات أو مركز بيانات، كمصدر للمعلومات وكأساس لتحليلات متطورة. هو مصطلح متعدد الأوجه يشمل التقنيات، والعمليات، والأدوات التي تُسهّل اتخاذ القرارات بشكل أسرع، وأكثر فعالية في المؤسسات التجارية، فهو عبارة عن مزيج من العمليات والأساليب المحوسبة التي تساعد على تحويل البيانات إلى معلومات ثم إلى معرفة تُسهّم في اتخاذ القرارات الحاسمة التجارية (Sabanovic, & Søilen, 2012; Popović et al., 2012). لقد وضع نجم (2020) أن ذكاء الأعمال هو أحد المصادر الحديثة والتي تستعين به منظمات الأعمال من أجل أن تتعلم من أنظمة البيئة المحيطة بها، بجانب كونه مصدراً لفرص أعمال جديدة وتكوين حصة سوقية، والذي يؤدي بدوره إلى تحسين سمعتها بما يتوافق مع سعيها للإستدامة. وبين كلا من سليمان والمعاضيدي (2019، 289) ذكاء الأعمال بأنه قدرة منظمات الأعمال متمثلة بمستوياتها الإدارية على اتخاذ القرارات الصائبة في الوقت والمكان المناسب من خلال قيامها بعمليات تمتاز بالمنهجية القائمة على التخطيط، والتنظيم، والتحليل المعرفي للمعلومات التي قامت بجمعها. لذلك لقد نشأت فكرة ومفهوم ذكاء الأعمال نتيجة حاجة المنظمات إلى تحسين قراراتها وتعزيز قدراتها التنافسية (Cheng et al., 2023).

#### 2.1.3 أبعاد ذكاء الأعمال: Dimensions of Business Intelligence

##### 1.2.1.3 الذكاء التنافسي: Competitive Intelligence

يرى حمادي وآخرون (2019) أن الذكاء التنافسي هو عملية منهجية تتكون من عدة أنشطة، وتتضمن تحديد احتياجات المنظمة من الإستخبارات والمعلومات ومن ثم القيام بعملية جمع البيانات المطلوبة من البيئة الخارجية

المحيط، وتحليلها، ثم تصنيفها، ثم نشرها في البيئة الخارجية وإيصالها إلى أصحاب القرار لمساعدة المنظمة من أجل تطوير رؤيا استراتيجية قابلة للتنفيذ تُمكنها من تحقيق الإستدامة والتقدم.

ووضح كلا من (Ageeli and Alsulami (2024) الذكاء التنافسي أنها الأنظمة والأدوات التي تستخدمها المنظمات لجمع وتحليل المعلومات حول البيئة التنافسية، وتقديم الدعم اللازم لقيادات الإدارية لاتخاذ قرارات مدروسة وفعالة.

ومن جهة أخرى فقد بين (Stefanikova et al. (2015 أن أهمية الذكاء التنافسي تنبع من خلال تمكين المنظمات من الحصول على المعلومات المهمة التي تُساعد أصحاب القرار من إتخاذ القرارات المناسبة التي تحقق أهدافها الإستراتيجية وتميزها التنظيبي، وتفوقها على منافسها، والتكيف مع بيئتها الخارجية بنجاح .

### 2.2.1.3 استشراف المستقبل: Foreseeing the Future

لقد عرفه Slaughter (1997) أنه القدرة على بناء رؤية مستقبلية عالية الجودة ومتماسكة، وعملية، والحفاظ عليها، بالإضافة إلى استخدام الأفكار الناشئة بطرق مفيدة من منظور تنظيبي، لإستكشاف أسواق ومنتجات جديدة، وهو أيضاً مسعى علمي هادف، ومنظم يهدف إلى صياغة مجموعة من التنبؤات الشرطية التي تحتوي على السمات والركائز الأساسية لوضع منظمة ما خلال فترة زمنية محددة، من خلال التركيز على المتغيرات التي يمكن تغييرها من خلال اتخاذ القرار.

ويرى (Cornish (2004, 213 أن الإستشراف هو سر النجاح، فهو القدرة على اتخاذ قرارات صائبة ليس فقط في الوقت الحاضر، بل على المدى البعيد أيضاً، من خلال التفكير في المستقبل وتحديد مجموعة من الإحتمالات المتنوعة، وتقييمها بديهيًا، وإصدار أحكام ذكية حول القرارات التي ستنجح بشكل أفضل. يرى العتيبي (2023، 45-47) في إستشراف المستقبل حاجة الدول النامية إلى التسليح بالعلم، وإكتشاف المواهب التي من شأنها رسم أهداف مستقبلية، ورؤى وبرامج تخطيطية عملية والقيام بالدراسات المستقبلية للخروج من التبعية الثقافية للدول المتقدمة.

### 3.2.1.3 أداء إدارة الأعمال: Business Management Performance

عرف كلا (Ageeli and Alsulami (2024 أداء إدارة الأعمال أنها مجموعة من الأساليب والأدوات التي تستخدمها المنظمات لمراقبة أداء العمل، وتقييمه، ومن ثم تحسينه، بما يضمن تحقيق الأهداف الإستراتيجية والتشغيلية. وإضافة إلى ذلك هي مجموعة من النشاطات التي تقوم بها المنظمة من خلال تكيفها مع البيئة الخارجية، وذلك لتحقيق أهدافها من خلال استغلال مواردها كافة بكفاءة، وفاعلية (Bogdana et al., 2009). وهي عملية مراقبة وإدارة أداء المنظمة، وذلك لإنجاز أهدافها المتعددة سواء أكانت قصيرة الأجل تتمثل في عملية زيادة الإنتاجية أو تخفيض المخزون، أم طويلة الأجل تتمثل في زيادة الأرباح أو زيادة الحصة السوقية (Shi & Lu, 2010). وعليه إن استخدام أنظمة ذكاء الأعمال لتقييم أداء العمل في المنظمة خلال الأزمات، واستدعاء الأحداث ودراستها بعمق لتحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص الدروس والعبر المستفادة منها، ومن ثم تعميم تلك الدروس على جميع الجهات ذات الصلة بالمنظمة سوف يساهم في تحسين الجاهزية للأزمات المستقبلية، ورفع كفاءة المنظمة في مواجهة أي أزمات تُعيق سير الأعمال والعمليات مستقبلاً (الجمعة، 2021).

### 4.2.1.3 المعالجة التحليلية: Analytical processing

يعد مفهوم المعالجة التحليلية مفهوماً هاماً في تحليل البيانات بالنظر إلى البيانات الأساسية، فيمكن إنشاء مُكعب لتوفير رؤية متعددة الأبعاد والمستويات، مما يسمح بتحليل البيانات بفعالية من وجهات نظر مُختلفة وبمستويات مُتعددة، تتمثل العمليات الرئيسية في التقطيع- لتجزئة والجمع- التعمق، حيث يُركز التقطيع- التجزئة على جانب مُحدد من البيانات، بينما يؤدي الجمع إلى التعميم إذا أراد المستخدمون فقط الاطلاع على نظرة عامة مُوجزة، ويُؤدي التنقيب إلى التخصص إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من التفاصيل (Chen et al., 2008). وهي القدرة التقنية للمنظمة على معالجة البيانات، وتحليلها بشكل فوري ومستمر، مما يسمح باتخاذ قرارات سريعة والإستجابة للتغيرات التي تحدث في بيئتها بكفاءة (Ageeli & Alsulami, 2024). لذلك يمكن استخدام الإنترنت لإجراء عملية المعالجة التحليلية وذلك من

أجل البحث عن المعلومات الضرورية ذات الأهمية من قواعد البيانات الكبيرة بالحجم والتي تكون على هيئة جداول قواعد البيانات، حتى يتمكن من خلالها تزويد الإدارة بإجابات سريعة وفورية على مجموعة من الإستفسارات والتساؤلات ذات التعقيد العالي فيما يخص بيانات التشغيل إضافة للبيانات التاريخية الخاصة بالمنظمة (بلقواسي وبن يوسف، 2021).

### 2.3 إدارة الأزمات: Crisis Management

#### 1.2.3 مفهوم إدارة الأزمات: Crisis Management Concept

يذكر Mitroff (1994) كما ورد في Özcan (2021, 57) مفهوم إدارة الأزمات بعملية تتكون من (5) مراحل، اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والإستعداد والتأهب للوقاية من الأزمة، واحتواء الخطر، والتقليل من الآثار السلبية وزيادة الإيجابيات، واستعادة النشاط، وأخيرا التعلم، واكتساب الخبرة. وكما. من جهة أخرى تم تعريف مفهوم إدارة الأزمات بأنه حدث عاجل رئيسي يؤثر على السمعة التنظيمية للمنظمات، وينشأ الجدل حول الطريقة التي تشكل قضية ما أو هذا الحدث بها الإتصالات داخل شبكة من المنظمات (Ziek, 2015). ويرى Coombs (2020) بأنها مجموعة من العوامل المصممة لمكافحة الأزمات وتقليل الأضرار الفعلية الناجمة عنها. لقد برز أهمية مفهوم إدارة الأزمات من خلال تصنيف، وتحليل، وتقييم لهذه الأزمات اعتمادا لإحتمالية الحدوث، ودرجة الخطورة، ومدى التحكم من قبل الأفراد والمجتمع لمواجهة الأزمات المحتملة من خلال تصور للمخاطر التي يمكن أن يترتب عليها التغيرات البيئية أو الأخطاء البشرية لا سيما باستمرار تواجد العوامل المسببة للأزمات المختلفة (Hunter, et al., 2016, 8-9).

#### 3.2.3 أبعاد إدارة الأزمات: Dimensions of Crisis Management

##### 1.3.2.3 مرحلة الوقاية والإستعداد: Prevention and Preparedness Stage

تري استراتيجية الأمم المتحدة الدولية للحد من الكوارث (UNISDR 2009) أن الوقاية هي التجنب التام للآثار السلبية للمخاطر، والكوارث ذات الصلة، ولأن التجنب الكامل للخسائر ليس ممكناً دائماً، فإن المهمة غالباً ما تُلجأ إلى التخفيف لهذا السبب، عادةً ما يُجمع مصطلحا الوقاية والتخفيف معاً، أو يُستخدمان أحياناً بالتبادل (Pursiainen, 2018, 39). لقد وضّح Fearn-banks (2002, 1) مرحلة الوقاية بأنها تشمل الإجراءات، والقرارات التي تتخذها المنظمة عن طريق وجود اتصالات فاعلة مع بيئتها الخارجية، والداخلية ممكن أن تؤدي إلى الحيلولة أو تعيق من وقوع الأزمة ومن ثم تقليل الأضرار الناتجة عنها. لذلك وجب أن تكون المنظمة على أهبة الإستعدادات وتقوم بتوفير الأساليب والوسائل الكافية للوقاية من الأزمات، وتتضمن الإختبارات الدقيقة، والمستمرة للعمليات والهيكل الإدارية للتعرف على أي أعراض لأزمات محتملة الوقوع (الحفني، 2017). وقد اقترح Jin et al (2024) نموذج مفهوم الجاهزية (Readiness) كركيزة أساسية في إدارة الأزمات، موضحين أسباب وكيفية ارتباط الجاهزية بالإستعداد للأزمات والمرونة التنظيمية، مع التركيز على الفعالية والعقلية متعددة المستويات في عملية ديناميكية لإدارة التحديات المعقدة مما يؤدي إلى ترسيخ عملية اتخاذ القرار الأمثل على المستويات الفردية والجماعية والتنظيمية. يذكر Petak (1985) وفقاً لما أورده Özcan (2021, 55) بأن مصطلح الإستعداد أضيق نطاقاً لمجال خطر أكثر تحديداً، ويشمل تخطيط سياسة إدارة الطوارئ، وتدريب المستجيبين الأوائل والمتطوعين، ووضع اتفاقيات أساسية بين المنظمات العامة والمحلية وغير الربحية التي يُفترض أن تتعاون في حالة الأزمات.

##### 2.3.2.3 مرحلة المواجهة: Confrontation Stage

إن ما يميز هذه المرحلة هو التنفيذ الفوري للخطط الموضوعة، والحسم في اتخاذ القرارات بعد تنفيذ البدائل المتاحة، وقيام بعملية تنظيم للجهود والتنسيق بين محاور الأزمة للتغلب عليها، فالإدارة الرشيدة للوقت، وتحديد الأدوار، والإختصاصات، وتشكيل فرق عمل قادرة على التعامل مع الأزمة وفق مهارات إكتسبتها من الأزمة الحالية تساعدها على

إدارة الأزمات المستقبلية (الأثري، 2025). لقد ركز Coombs (2020) على تحديد أهم المطالب الضرورية لمواجهة الأزمات وهي (القلق، والتعاطف، والفعالية، والتعب، والوصول، والتهديد) والتحديات المترتبة على تلك المطالب، التي يواجهها المسؤولون في مرحلة المواجهة للأزمات خلال جائحة كورونا من أجل التواصل مع أفراد المجتمع، لذلك إن معرفة التحديات التي ستواجهها تلك المنظمات تساعد في التفكير في كيفية التعامل معها بالنظر إلى طبيعة وضعها، وهيكلها، والموارد المتاحة لها.

### 3.3.2.3: مرحلة التعافي: Recovery Stage

تُعد القدرة على التعلم التنظيمي بعد الأزمات أمراً بالغ الأهمية للتعافي، فالمنظمات ذات القدرات الديناميكية والابتكارية القوية، والتي لديها الإستعداد للتعلم من الأزمات التي مرت بها، سوف تتعافى بسرعة (Elliott & MacPherson, 2014; Saunders et al., 2010). وقد أشار McConnell (2011) إلى أن بعض الشركات تتعافى من الأزمات، بينما لا يتعافى البعض الآخر. ومن ناحية أخرى قد لا يكون التعافي من الأزمة كاملاً وشاملاً، لا سيما في الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم نظراً لقيود مواردها وضعف موقعها السوقي النسبي (Hong & Li, 2012; Corey & Deitch, 2011). يلعب استغلال الأزمات دوراً مهماً في أعقاب انتهاء الأزمة، حيث توجد إمكانية للتعلم والتعافي السياسي، ونظراً لأن التركيز يكون على الإستجابة الفورية للأزمة، فإن وجهة نظر أصحاب القرار في ذلك الخصوص تظل غامضة (et al., 2020; Pattyn).

وكما ذكر كلا من (Barker et al., 2013; Ford et al. (2012); Moteff, (2012) أن هناك معايير يجب مراعاتها تدلل على قدرة النظام على التعافي منها فحص مستوى الأداء، أي ما إذا كان النظام قد توقف عن العمل تماماً أم لا، وأن مجرد مراعاة مخرجات الأداء قد لا يكون كافياً، ومقدار الوقت (أو المال/الخسائر) الذي تستغرقه البنية التحتية أو الوظيفة لإستعادة عملياتها الطبيعية بالكامل؛ فكلما كانت عملية التعافي أسرع، زادت مرونة النظام. ويرى (Pursiainen 2018, 134) إن من الحكمة عند تحديد العلاقة بين الإستعداد المخطط له للتعافي والتعافي الفعلي، ولأغراض تحليلية، ولقياس قدرة النظام على التعافي، إبقاء خطط التسهيل والإستعدادات للتعافي منفصلة تماماً عن التعافي الفعلي.

### 4. منهجية الدراسة:

**1.4 نوع الدراسة:** تعتبر هذه الدراسة إيضاحية من حيث الغرض لأنها تحاول الربط بين السبب والأثر، وتطبيقية من حيث الطبيعة، وهي دراسة غير مخططة، لأنها جرت في البيئة الطبيعية، وهي المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية، بالإضافة إلى أنها دراسة مقطعية من حيث الأفق الزمني لأنها أجريت مرة واحدة (النجار وآخرون، 2024، 55-56) كما تعتبر الدراسة كمية من حيث الآلية، والإجراءات (Sauders et al., 2019, 145).

**2.4 الإستراتيجية المتبعة:** تم الإعتماد على إستراتيجية المسح الشامل لمجتمع الدراسة.

**3.4 مجتمع الدراسة:** تمثل مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الضالعين في مجال ذكاء الأعمال والبالغ عددهم (65) موظف حسب المعلومات التي تم الحصول عليها من المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.

**4.4 عينة الدراسة:** لقد اعتمدت الباحثة على المسح الشامل لغايات تمثيل مجتمع الدراسة، وعلى هذا الأساس فإن العينة الممثلة للمجتمع هي (65) موظف (النجار وآخرون، 2024، 109)، وعليه قررت الباحثة توزيع (70) إستبانة تحوطاً لضمان تمثيل المجتمع، وتم استرجاع (64) إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS, V.26)

**5.4 وحدة التحليل:** تكونت وحدة المعاينة والتحليل لهذه الدراسة من جميع الفئات الإدارية الضالعة في ذكاء الأعمال في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.

**6.4 طرائق جمع البيانات:** لقد تم استخدام مصدرين لجمع البيانات في هذه الدراسة:

**1.6.4 المصادر الثانوية:** هي البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر الأولية مثل الكتب، والأبحاث، والدراسات السابقة، وتم توثيقها استناداً إلى نظام جمعية علماء النفس الأمريكية. (American Psychological Association (2020).

**2.6.4 المصادر الأولية:** لقد اعتمدت الباحثة على الإستبانة كأداة رئيسة للدراسة، من أجل جمع البيانات الأولية وقد تم تطويرها خصيصاً لهذا الغرض، وشملت على عدد من الفقرات التي تعكس أهداف الدراسة، وتم توزيعها على عينة الدراسة، واعتمدت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي والمتضمن على درجات الموافقة التالية: (عالية جداً= 5، عالية= 4، متوسطة= 3، قليلة= 2، قليلة جداً= 1). واشتملت أداة الدراسة على ثلاث مجموعات من الأسئلة، موزعة كالتالي:

#### 1.2.6.4 أداة الدراسة:

**الجزء الأول:** المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتمثل (الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة العملية).

**الجزء الثاني:** تضمنت العبارات التي تقيس المتغير المستقل: ذكاء الأعمال، وتمثلت في (الذكاء التنافسي، واستشراف المستقبل، وأداء إدارة الأعمال، والمعالجة التحليلية) وقد شملت (24) فقرة.

**الجزء الثالث:** تضمنت العبارات التي تقيس المتغير التابع: إدارة الأزمات، وتمثلت في (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) وقد شملت (21) فقرة.

**7.5 ثبات أداة الدراسة:** لقد تم اجراء اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لقياس مدى الإتساق الداخلي بين فقرات الإستبانة، ويوضح الجدول (1) قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات المتغير المستقل (ذكاء الأعمال)، والمتغير التابع (إدارة الأزمات) كل على حدة ومن ثم قياس الثبات لكل الأبعاد الفرعية لكلا المتغيرين.

**جدول 1** قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات المتغير المستقل (ذكاء الأعمال)، والمتغير التابع (إدارة الأزمات) باستخدام معامل كرونباخ ألفا

| البعد                    | عدد العبارات | معامل كرونباخ ألفا |
|--------------------------|--------------|--------------------|
| الذكاء التنافسي          | 6            | .760               |
| استشراف المستقبل         | 6            | .870               |
| إدارة أداء الأعمال       | 6            | .800               |
| المعالجة التحليلية       | 6            | .880               |
| ذكاء الأعمال             | 24           | 0.92               |
| مرحلة الوقاية والإستعداد | 7            | 0.85               |
| مرحلة المواجهة           | 7            | 0.89               |
| مرحلة التعافي            | 7            | 0.85               |
| إدارة الأزمات            | 21           | 0.94               |

يتبين من جدول (1) إن قيمة كرونباخ ألفا لأبعاد ذكاء الأعمال جاءت فوق (0.70) أما قيمة كرونباخ ألفا للمتغير الرئيس ذكاء الأعمال فقد بلغت (0.92) وهي أكبر من (0.70) مما يؤكد على وجود اتساق داخلي في أبعاد المتغير المستقل (النجار، وآخرون، 2024، 151). كما يتبين من جدول (1) أن جميع قيم كرونباخ ألفا لأبعاد إدارة الأزمات جاءت فوق (0.70) أما قيمة كرونباخ ألفا للمتغير الرئيس إدارة الأزمات فقد بلغت (0.94) وهي أكبر من (0.70) وعليه نستطيع القول إن المتغير حقق الإتساق الداخلي (النجار، وآخرون، 2024، 151).

## 8.4 الأساليب الإحصائية - اختبار ملائمة النموذج

## 1.8.4 اختبار الارتباط الخطي الذاتي (Multicollinearity) بين فرعيات المتغير المستقل

جدول 2: قيم المسموحية Tolerance ومعامل تضخم التباين Coefficients لأبعاد المتغير المستقل

| المتغير            | المسموحية Tolerance | معامل تضخم التباين VIF |
|--------------------|---------------------|------------------------|
| الذكاء التنافسي    | 0.774               | 1.293                  |
| استشراف المستقبل   | 0.429               | 2.329                  |
| إدارة أداء الأعمال | 0.325               | 3.078                  |
| المعالجة التحليلية | 0.454               | 2.201                  |

يتبين من جدول (2) أن قيم المسموحية (Tolerance) للمتغيرات قد بلغت للذكاء التنافسي (0.774) واستشراف المستقبل (0.429) وإدارة أداء الأعمال (0.325) والمعالجة التحليلية (0.454) وجميعها أكبر من (0.1)، أما قيم معامل التضخم للمعاملات (VIF) فقد بلغت للذكاء التنافسي (1.293) واستشراف المستقبل (2.329) وإدارة أداء الأعمال (3.078) والمعالجة التحليلية (2.201) وجميعها تقع ما بين (1-10) وهذا يدل على عدم وجود الارتباط الخطي الذاتي بين أبعاد المتغير المستقل (Sekaran & Bougie, 2016, 351).

## 2.8.4 مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون

جدول 3: مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغير المستقل

| المتغير            | الذكاء التنافسي | استشراف المستقبل | إدارة أداء الأعمال | المعالجة التحليلية |
|--------------------|-----------------|------------------|--------------------|--------------------|
| الذكاء التنافسي    | 1.0**           |                  |                    |                    |
| استشراف المستقبل   | 0.410**         | 1.0**            |                    |                    |
| إدارة أداء الأعمال | 0.420**         | 0.582**          | 1.0**              |                    |
| المعالجة التحليلية | 0.433**         | 0.579**          | 0.722**            | 1.0**              |

\*\* معنوية عند مستوى 0.000

يتبين من جدول (3) أن الارتباط البياني الذاتي بين فرعيات المتغير المستقل قد تراوحت بين (0.410 - 0.745) وجميعها أقل من (0.80) وهذا يدل على عدم وجود ارتباط ذاتي وبياني بين فرعيات المتغير المستقل (Sekaran & Bougie, 2010, 352).

## 3.8.4 التوزيع الطبيعي

جدول 4: قيم معامل الالتواء والتفرطح لمتغيرات النموذج

| البعد         | معامل الالتواء (Skewness) | معامل التفرطح (Kurtosis) |
|---------------|---------------------------|--------------------------|
| ذكاء الأعمال  | -0.410                    | -0.402                   |
| إدارة الأزمات | -0.923                    | -0.163                   |

يبين جدول (4) أن قيم معامل الالتواء (Skewness) للذكاء الأعمال قد بلغ (-0.410) ولإدارة الأزمات (-0.923) وجميعها تقع بين (0 إلى 1±) وأن قيم معامل التفرطح (Kurtosis) للذكاء الأعمال قد بلغت (-0.402) ولإدارة الأزمات (-0.163) وجميعها أقل من (3) وهذا بدوره يشير إلى أن البيانات للمتغيريين الرئيسيين تقترب من التوزيع الطبيعي وصالحة لإجراء التحليل الإحصائي (Bohm & Zech, 2010, 263).

• تحليل متغيرات الدراسة والفرضيات

أولاً- وصف خصائص عينة الدراسة:

جدول 5: توزيع أفراد العينة (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة العملية)

| النسبة % | التكرار | المقياس                   |
|----------|---------|---------------------------|
| 73.4%    | 47      | الجنس                     |
| 26.6%    | 17      | ذكر                       |
| 7.80%    | 5       | انثى                      |
| 46.9%    | 30      | الفئة العمرية             |
| 32.8%    | 21      | أقل من 30 سنة             |
| 12.5%    | 47      | من 30- أقل من 40 سنة      |
| 7.80%    | 5       | من 40- أقل من 50 سنة      |
| 67.2%    | 43      | من 50 سنة فأكثر           |
| 17.2%    | 11      | المؤهل العلمي             |
| 7.80%    | 5       | الدبلوم وأقل              |
| 32.8%    | 21      | البكالوريوس               |
| 14.1%    | 9       | الماجستير                 |
| 35.9%    | 23      | الدكتوراة                 |
| 100%     | 64      | سنوات الخبرة العملية      |
|          |         | أقل من 5 سنوات            |
|          |         | من 5 سنوات- أقل من 10 سنة |
|          |         | من 10 سنة- أقل من 15 سنة  |
|          |         | 15 سنة فأكثر              |
|          |         | المجموع                   |

نلاحظ من جدول رقم (5) أن النسبة الأكبر هي (73.4%) من عينة الدراسة من الذكور والنسبة (26.6%) من الإناث، وأن النسبة الأكبر للفئة العمرية (من 30- أقل من 40 سنة) حيث بلغت نسبتهم (46.9%) والنسبة الأقل لفئة (أقل من 30 سنة) بنسبة (7.8%) أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد كانت النسبة الأعلى لدرجة البكالوريوس (67.2%) والنسبة الأقل لدرجة الدكتوراة، والدبلوم بنسبة (7.8%) وأخير متغير سنوات الخبرة فقد كانت النسبة الأكبر لفئة (15 سنة فأكثر) بنسبة (35.9%) والنسبة الأقل للفئة (من 10 سنة- أقل من 15 سنة) بنسبة (14.1%).

ثانياً- الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة

جدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة المختلفة

| المتغيرات               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الأهمية النسبية |
|-------------------------|-----------------|-------------------|---------|-----------------|
| ذكاء الأعمال •          | 4.25            | 0.523             | -       | مرتفعة          |
| الذكاء التنافسي         | 4.04            | 0.513             | 4       | مرتفعة          |
| استشراف المستقبل        | 4.44            | 0.515             | 1       | مرتفعة          |
| إدارة أداء الأعمال      | 4.29            | 0.551             | 2       | مرتفعة          |
| المعالجة الفورية        | 4.21            | 0.429             | 3       | مرتفعة          |
| • إدارة الأزمات         | 4.52            | 0.446             | -       | مرتفعة          |
| مرحلة الوقاية الإستعداد | 4.58            | 0.459             | 1       | مرتفعة          |
| مرحلة المواجهة          | 4.48            | 0.514             | 3       | مرتفعة          |
| مرحلة التعافي           | 4.49            | 0.515             | 2       | مرتفعة          |

يشير جدول (6) أن المتوسط العام لمتغير ذكاء الأعمال قد بلغ (4.25) ويعكس مستوى مرتفع من الموافقة، وأن الأهمية النسبية لجميع أبعاده الفرعية كانت مرتفعة، حيث جاء بعد (استشراف المستقبل) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.44) بينما جاء بعد (الذكاء التنافسي) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.043)، كما تبين المتوسط العام لمتغير إدارة الأزمات (4.52) وأن الأهمية النسبية لجميع أبعاده الفرعية كانت مرتفعة، حيث جاء بعد (مرحلة الوقاية والإستعداد) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.58) بينما جاء بعد (مرحلة المواجهة) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.48).

#### • النتائج: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: الفرضية الرئيسية الأولى: Ho1: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لذكاء الأعمال بأبعاده (الذكاء التنافسي، واستشراف المستقبل، وأداء إدارة الأعمال، والمعالجة التحليلية) في مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات. وقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد المتدرج.

جدول 7: ملخص النموذج للفرضية الرئيسية الأولى

| النموذج Model | ملخص النموذج Model Summery             |
|---------------|----------------------------------------|
|               | معامل R <sup>2</sup><br>معامل الارتباط |
|               | Std. Error of the Estimate             |
|               | Adjusted R Square                      |
| 1             | 0.709 <sup>a</sup>                     |
| 2             | 0.734 <sup>b</sup>                     |

a: المتنبئ (الثابت) المعالجة التحليلية

b: المتنبئ (الثابت) المعالجة التحليلية، استشراف المستقبل

جدول 8: تحليل التباين للفرضية الرئيسية الأولى

| ANOVA <sup>a</sup> |        |             |    |                |
|--------------------|--------|-------------|----|----------------|
| Sig. F             | F      | Mean Square | DF | Sum of Squares |
| 0.000 <sup>b</sup> | 62.783 | 6.324       | 1  | 6.32           |
|                    |        | 0.101       | 62 | 6.24           |
|                    |        |             | 63 | 12.56          |
| 0.000 <sup>c</sup> | 35.581 | 3.384       | 2  | 6.76           |
|                    |        | 0.095       | 61 | 5.80           |
|                    |        |             | 63 | 12.56          |

a: المتغير التابع: إدارة الأزمات

b: المعالجة التحليلية

c: المعالجة التحليلية، واستشراف المستقبل

يتبين من جدول (7) النموذج الأول أن قيمة معامل الارتباط لبعد المعالجة التحليلية قد بلغ ( $R=0.709$ ) وهناك علاقة ارتباط موجبة عالية بين المعالجة التحليلية وإدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة وأن قيمة معامل التحديد قد بلغت ( $R^2=0.503$ ) أي أن بعد المعالجة التحليلية قد فسر ما نسبته (50.3%) من التباين في مراحل إدارة الأزمات، ويلاحظ من جدول (8) تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (62.783) وبمستوى دلالة ( $Sig=0.000$ )، وعند درجة حرية ( $DF=1$ )، وهي أقل من (0.05) وهذا يؤكد معنوية الإنحدار في النموذج الأول. كما يتبين من جدول (7) النموذج الثاني

أن قيمة معامل الارتباط لبعدي المعالجة التحليلية واستشراف المستقبل معا قد بلغ ( $R=0.734$ ) أي هناك علاقة ارتباط موجبة عالية بين البعدين ومراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة وأن قيمة معامل التحديد قد بلغت ( $R^2=0.538$ ) أي أن بعدي المعالجة التحليلية واستشراف المستقبل قد فسرا معا ما نسبته (53.8%) من التباين في إدارة مراحل الأزمات بأبعادها مجتمعة، ويلاحظ من جدول (8) تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة F المحسوبة للبعدين معا قد بلغت (35.581) وبمستوى دلالة ( $Sig = 0.000$ )، وعند درجة حرية ( $DF=2$ )، وهي أقل من (0.05) وهذا يؤكد معنوية الإنحدار في النموذج الثاني.

جدول 9: نتائج تحليل المعاملات للفرضية الرئيسة الأولى

| Coefficients <sup>a</sup> |       |              |                |              |                      |
|---------------------------|-------|--------------|----------------|--------------|----------------------|
| Sig.T                     | T     | Standardized | Unstandardized |              | Model                |
|                           |       | Coefficients |                | Coefficients |                      |
|                           |       | Beta/ β      | الخطا المعياري | B            |                      |
| 0.000                     | 6.801 |              | 0.308          | 2.098        | 1- الثابت (Constant) |
| 0.000                     | 7.924 | 0.709        | 0.073          | 0.575        | المعالجة التحليلية   |
| 0.000                     | 4.660 |              | 0.359          | 1.672        | 2- الثابت (Constant) |
| 0.000                     | 5.245 | 0.569        | 0.088          | 0.461        | المعالجة التحليلية   |
| 0.035                     | 2.160 | 0.234        | 0.094          | 0.204        | إستشراف المستقبل     |

a: المتغير التابع: إدارة الأزمات

كما تبين من جدول (9) من النموذج الأول ان قيمة معاملات الإنحدار قد بلغت لبعدي المعالجة التحليلية ( $B=0.575$ ) وبخطأ معياري (0.073)، كما بلغت قيمة ( $\beta=0.709$ ) وأن قيمة ( $t=7.924$ ) عند مستوى معنوية ( $Sig=0.000$ ) وتبين من جدول (9) من النموذج الثاني ان قيمة معاملات الإنحدار قد بلغت لبعدي المعالجة التحليلية ( $B=0.461$ ) وبخطأ معياري (0.088)، كما بلغت قيمة ( $\beta=0.569$ ) وأن قيمة ( $t=5.245$ ) عند مستوى معنوية ( $Sig=0.000$ ) أما في بعد استشراف المستقبل فقد بلغت ( $B=0.204$ ) وبخطأ معياري (0.094)، كما بلغت قيمة ( $\beta=0.234$ ) وأن قيمة ( $t=2.160$ ) عند مستوى معنوية ( $Sig=0.035$ ) وجميعها أقل من (0.05) وهي دالة إحصائية ومعنوية وهذا بدوره يثبت معنوية المعاملات، وأن بعد المعالجة التحليلية يليه بعد إستشراف المستقبل وهما من متغيرات ذكاء الأعمال يملكان أقوى أثر على المتغير التابع مراحل إدارة الأزمات في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات. ومما سبق من تحليل يستدعي عدم قبول الفرضية العدمية الرئيسية الأولى وقبول الفرضية البديلة القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لذكاء الأعمال بأبعاده (الذكاء التنافسي، واستشراف المستقبل، وأداء إدارة الأعمال، والمعالجة التحليلية) في مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.

**الفرضية الفرعية الأولى: Ho1-1:** "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للذكاء التنافسي كأحد أبعاد ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية. وقد تم استخدام إختبار الأنحدار الخطي البسيط

الجدول 10: ملخص النموذج وتحليل التباين للفرضية الفرعية الأولى

| النموذج | ملخص النموذج Model Summery                       | تحليل التباين ANOVA <sup>a</sup>       |
|---------|--------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Model   | R معامل الارتباط<br>R <sup>2</sup> معامل التحديد | DF درجة الحرية<br>F المحسوبة<br>Sig. F |
| 1       | 0.431 <sup>a</sup><br>0.185                      | 1<br>14.110<br>0.000 <sup>b</sup>      |

a: المتغير التابع إدارة الأزمات

b: (الثابت) المتنبئ الذكاء التنافسي

يبين الجدول (10) ملخص النموذج أن قيمة معامل الارتباط لبعد الذكاء التنافسي قد بلغت ( $R=0.431$ ) وأن هناك علاقة ارتباط متوسطة تبلغ قيمتها (43%) بين الذكاء التنافسي والمتغير التابع مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعه (Zikmund, 2000, 513). وأن معامل التحديد قد بلغ ( $R^2=0.185$ ) وهذا يعني أن الذكاء التنافسي قد فسر ما نسبته (18.5%) من التباين في مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة. ويلاحظ من تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (14.110) وبمستوى دلالة ( $Sig = 0.000$ )، وعند درجة حرية ( $DF=1$ )، وهي أقل من (0.05) وهذا يؤكد معنوية الإنحدار.

الجدول 11: نتائج تحليل المعاملات

| النموذج Model     | المعاملات غير المعيارية<br>Unstandardized<br>Coefficients | المعاملات المعيارية<br>Standardized<br>Coefficients <sup>a</sup> | T     | Sig. T |
|-------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1                 | B                                                         | الخطأ المعياري<br>Beta/ $\beta$                                  |       |        |
| الثابت (Constant) | 3.037                                                     | 0.398                                                            | 7.621 | 0.000  |
| الذكاء التنافسي   | 0.367                                                     | 0.098                                                            | 3.756 | 0.000  |

a: المتغير التابع : إدارة الأزمات

وتبين من الجدول (11) أن قيمة معاملات الإنحدار قد بلغت ( $B=0.367$ ) وبخطأ معياري (0.098)، وقيمة ( $\beta=0.431$ ) قيمة ( $t=3.756$ ) عند مستوى معنوية ( $Sig=0.000$ ) وهي أصغر من (0.05) وهي دالة إحصائية، وهذا يثبت معنوية الذكاء التنافسي. وعليه لا يمكن قبول الفرضية العدمية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للذكاء التنافسي كأحد أبعاد ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية

الفرضية الفرعية الثانية: Ho1-2: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإستشراف المستقبل كأحد أبعاد ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية. وقد تم استخدام اختبار الأنحدار الخطي البسيط

الجدول 12: ملخص النموذج وتحليل التباين للفرضية الفرعية الثانية

| النموذج | ملخص النموذج Model Summery                       | تحليل التباين ANOVA <sup>a</sup>  |
|---------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Model   | R معامل الارتباط<br>R <sup>2</sup> معامل التحديد | DF<br>F<br>Sig. F                 |
| 1       | 0.575 <sup>a</sup><br>0.330                      | 1<br>30.574<br>0.000 <sup>b</sup> |

a: المتغير التابع إدارة الأزمات

b: (الثابت) المتنبئ استشراف المستقبل

يتبين من الجدول (12) ملخص النموذج أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت ( $R=0.575$ ) مما يشير إلى أن هناك علاقة ارتباط متوسطة تبلغ قيمتها (57.5) بين إشراف المستقبل والمتغير التابع إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة، (Zikmund, 2000, 513). وأن معامل التحديد قد بلغ ( $R^2=0.33$ ) وهذا يعني أن بعد إشراف المستقبل قد فسر ما نسبته (33%) من التباين في مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة، ويلاحظ من تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (30.574) وبمستوى دلالة ( $Sig = 0.000$ )، وعند درجة حرية ( $DF=1$ ) وهي أقل من (0.05) وهذا يؤكد معنوية الانحدار.

الجدول 13: نتائج تحليل المعاملات

| Sig T | T     | المعاملات المعيارية                    | المعاملات غير المعيارية     |       | النموذج Model<br>1 |
|-------|-------|----------------------------------------|-----------------------------|-------|--------------------|
|       |       | Standardized Coefficients <sup>a</sup> | Unstandardized Coefficients | B     |                    |
|       |       | Beta/ $\beta$                          | الخطا المعياري              |       |                    |
| 0.000 | 5.704 | -                                      | 0.404                       | 2.303 | الثابت (Constant)  |
| 0.000 | 5.529 | 0.575                                  | 0.090                       | 0.500 | إشراف المستقبل     |

a: Dependent Variable: لدارة الأزمات

وتبين من الجدول (13) أن قيمة معاملات الانحدار قد بلغت لإشراف المستقبل ( $B=0.500$ ) وبخطأ معياري (0.090)، كما بلغت قيمة ( $\beta=0.575$ ) وأن قيمة ( $t=5.529$ ) عند مستوى معنوية ( $Sig=0.000$ ) وهي أصغر من (0.05) وهي دالة إحصائية، وهذا يثبت معنوية إشراف المستقبل وتأثيره على مراحل إدارة الأزمات. واستناداً لما سبق فإنه لا يمكن قبول الفرضية العدمية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية البديلة القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإشراف المستقبل كأحد أبعاد ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية

الفرضية الفرعية الثالثة: Ho1-3: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) إدارة أداء الأعمال كأحد أبعاد ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية. وقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط

الجدول 14 : ملخص النموذج وتحليل التباين للفرضية الفرعية الثالثة

| النموذج Model | ملخص النموذج Model Summery |                | تحليل التباين ANOVA <sup>a</sup> |               | النموذج Model |
|---------------|----------------------------|----------------|----------------------------------|---------------|---------------|
|               | R                          | معامل الارتباط | R <sup>2</sup>                   | معامل التحديد |               |
|               |                            |                | F                                | المحسوبة      |               |
| 1             | 0.589 <sup>a</sup>         |                | 32.949                           |               |               |
|               |                            |                | DF                               | درجة الحرية   |               |
|               |                            |                | 1                                |               |               |
|               |                            |                | Sig. F                           |               |               |
|               |                            |                | 0.000 <sup>b</sup>               |               |               |

a: المتغير التابع إدارة الأزمات

b: (الثابت) المتنبئ إدارة أداء الأعمال

يتبين من الجدول (14) ملخص النموذج أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت ( $R=0.589$ ) مما يشير إلى علاقة ارتباط متوسطة تبلغ (58.9) بين إدارة أداء الأعمال إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة (Zikmund, 2000, 513) وأن معامل التحديد قد بلغ ( $R^2=0.347$ ) أي أن إدارة أداء الأعمال قد فسرت ما نسبته (34.7%) من التباين في مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة، ويلاحظ من تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (32.949) وبمستوى دلالة ( $Sig = 0.000$ )، وعند درجة حرية ( $DF=1$ )، وهي أقل من (0.05) وهذا يؤكد معنوية الانحدار.

الجدول 15: نتائج تحليل المعاملات

| Sig T | T     | المعاملات / المعيارية                  |                | المعاملات غير المعيارية     |  | النموذج Model      |
|-------|-------|----------------------------------------|----------------|-----------------------------|--|--------------------|
|       |       | Standardized Coefficients <sup>a</sup> |                | Unstandardized Coefficients |  | 1                  |
|       |       | Beta/ $\beta$                          | الخطا المعياري | B                           |  |                    |
| 0.000 | 6.198 | -                                      | 0.165          | 1.026                       |  | الثابت (Constant)  |
| 0.000 | 5.740 | 0.807                                  | 0.039          | 0.762                       |  | إدارة أداء الأعمال |

a: المتغير التابع: إدارة الأزمات

يتبين من الجدول (15) ان قيمة معاملات الانحدار قد بلغت لإدارة أداء الأعمال ( $B=0.762$ ) وبخطأ معياري (0.039)، كما بلغت قيمة ( $\beta=0.807$ ) وأن قيمة ( $t=5.740$ ) عند مستوى معنوية ( $Sig=0.000$ ) وهي أصغر من (0.05) وهي دالة إحصائية. وهذا يثبت معنوية إدارة أداء الأعمال أي لها تأثير على المتغير التابع مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة. واستنادا لما سبق فإنه لا يمكن قبول الفرضية العدمية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية البديلة القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) إدارة أداء الأعمال كأحد أبعاد ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.

الفرضية الفرعية الثالثة: Ho1-3: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمعالجة التحليلية كأحد أبعاد ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية. وقد تم استخدام اختبار الأنحدار الخطي البسيط

الجدول 16: ملخص النموذج وتحليل التباين للفرضية الفرعية الرابعة

| النموذج Model | ملخص النموذج Model Summery |                | تحليل التباين ANOVA <sup>a</sup> |               |                    |
|---------------|----------------------------|----------------|----------------------------------|---------------|--------------------|
|               | R                          | معامل الارتباط | R <sup>2</sup>                   | معامل التحديد | F المحسوبة         |
| 1             | 0.709 <sup>a</sup>         |                | 0.503                            |               | 62.783             |
|               |                            |                |                                  |               | 1                  |
|               |                            |                |                                  |               | 0.000 <sup>b</sup> |

a: المتغير التابع: إدارة الأزمات b: (الثابت) المتنبئ المعالجة التحليلية

يتبين من الجدول (16) ملخص النموذج أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت ( $R=0.709$ ) مما يشير إلى أن هناك علاقة إرتباط موجبة عالية تبلغ قيمتها (70.9) بين المعالجة التحليلية والمتغير التابع مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة (Zikmund, 2000, 513). وان معامل التحديد قد بلغ ( $R^2=0.503$ ) وهذا يعني أن المعالجة التحليلية قد فسرت ما نسبته (50.3%) من التباين على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة، ويلاحظ من تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (62.783) وبمستوى دلالة ( $Sig. = 0.000$ )، وعند درجة حرية (DF=1)، وهي أقل من (0.05) وهذا يؤكد معنوية الانحدار.

الجدول 17: نتائج تحليل المعاملات

| Sig t | T     | المعاملات / المعيارية                  |                | المعاملات غير المعيارية     |  | النموذج Model      |
|-------|-------|----------------------------------------|----------------|-----------------------------|--|--------------------|
|       |       | Standardized Coefficients <sup>a</sup> |                | Unstandardized Coefficients |  | 1                  |
|       |       | Beta/ $\beta$                          | الخطا المعياري | B                           |  |                    |
| 0.000 | 6.801 | -                                      | 0.308          | 2.098                       |  | الثابت (Constant)  |
| 0.000 | 7.924 | 0.709                                  | 0.073          | 0.575                       |  | المعالجة التحليلية |

a: المتغير التابع: ادارة الازمات

وتبين من الجدول (17) ان قيمة معاملات الإنحدار قد بلغت للمعالجة التحليلية ( $B=0.575$ ) وبخطأ معياري ( $0.073$ )، كما بلغت قيمة ( $\beta=0.709$ ) وأن قيمة ( $t=7.924$ ) عند مستوى معنوية ( $Sig=0.000$ ) وهي أصغر من ( $0.05$ ) وهي دالة إحصائية، وهذا يثبت معنوية المعالجة التحليلية أي لها تأثير على المتغير التابع مراحل ادارة الأزمات بأبعادها مجتمعة. واستنادا لما سبق من التحليل فإنه لا يمكن قبول الفرضية العدمية الفرعية الرابعة وقبول الفرضية البديلة القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمعالجة التحليلية كأحد أبعاد ذكاء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (مرحلة الوقاية والإستعداد، ومرحلة المواجهة، ومرحلة التعافي) في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في المملكة الأردنية الهاشمية.

#### أهم النتائج

##### نتائج تحليل المتغير المستقل ذكاء الأعمال

يتضح أن مستوى الأهمية النسبية لذكاء الاعمال بأبعادها جاءت مرتفعة، وإن الأهمية النسبية لكافة أبعاد المتغير المستقل جاءت مرتفعة، وأن هناك توافق عام بين آراء المبحوثين على أهمية أبعاد ذكاء الاعمال. وأن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات يولي اهتماما كبيرا في بعد (إستشراف المستقبل) في مراحل إدارة الأزمات حيث جاء هذا البعد في المرتبة الأولى، وبالأهمية النسبية العالية بينما جاء بعد (الذكاء التنافسي) في المرتبة الأخير وبأهمية نسبية أيضا عالية وتتفق هذه النتيجة مع دراسة القضاة وآخرون (2025) بأن جميع الأبعاد الفرعية لنظم ذكاء الأعمال تتمتع بأهمية نسبية مرتفعة.

##### نتائج تحليل المتغير التابع إدارة الأزمات

ويتضح أيضا أن مستوى الأهمية النسبية لمراحل إدارة الأزمات بأبعاده جاءت مرتفعة إن الأهمية النسبية لكافة أبعاد المتغير التابع جاءت جميعها مرتفعة حيث جاءت (مرحلة الوقاية والإستعداد) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي وأهمية نسبية عالية، وجاءت (مرحلة المواجهة) بالمرتبة الأخيرة وأهمية نسبية عالية. وتختلف دراستنا مع دراسة الحوامدة والغتم (2021) التي بينت أن توافر ذكاء الأعمال ومراحل إدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الكوارث والأزمات بمملكة البحرين قد بلغ بدرجة متوسطة على مقياس ليكرت الخماسي. وتتعارض أيضا نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Al Olimat and Alkshali (2023 حيث كانت مستويات ممارسة الذكاء الإستراتيجي وتطبيق أسلوب إدارة الأزمات جاءت بدرجة متوسطة.

##### نتائج تحليل الفرضيات

##### نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

تبين أن ذكاء الأعمال من خلال أبعاده (المعالجة التحليلية) (استشراف المستقبل) لهما تأثير معنوي عالى في مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة ولغرض محاكاة النتائج التي توصلت إليها الدراسة؛ فقد ارتأت دراستنا إجراء مقارنات مع دراسات سابقة يأتي في صُلب موضوعها تحقيق أهداف الدراسة الحالية؛ المتمثلة بتناول ذكاء الأعمال كمتغير مُستقل وعلاقته مع المتغيرات والمفاهيم الإدارية الأخرى، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة القضاة وآخرون (2025) لوجود أثر لنظم ذكاء الأعمال بعناصرها مجتمعة في الحد من مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية بوجود نظم تخطيط موارد المنشآت كمتغير معدل في شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية. وتتفق أيضا مع دراسة المرابحة والرفاعي (2025) التي أكدت على وجود تأثير لأنظمة ذكاء الأعمال في الحد من أساليب المحاسبة الإبداعية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية. وتتفق أيضا مع دراسة Cheng et al. (2023) حيث أشارت أن ذكاء الأعمال هو العامل المهم الذي يحدد قدرة تحليل البيانات الضخمة، وأن ذكاء الأعمال له تأثير كبير على أداء الإستدامة. وتتفق مع دراسة Ageeli and Alsulami (2024) التي تؤكد على وجود تأثير لأنظمة ذكاء الأعمال بأبعاده الأربعة (جمع البيانات وتحليلها وتخزينها، والمعالجة الفورية، وإدارة أداء الأعمال، والذكاء التنافسي، ودعم القرار) على إدارة الأزمات في جامعة الملك عبد العزيز.

وتتفق مع دراسة (Obeidat 2022) عن وجود تأثير كبير لذكاء الأعمال على إدارة الأزمات، بالإضافة إلى تأثير ذكاء الأعمال على اليقظة الإستراتيجية، ووجود أثر لذكاء الأعمال على إدارة الأزمات من خلال اليقظة الإستراتيجية كمتغير وسيط. وقد تبين من خلال اختبار الفرضيات الفرعية مايلي:

**الفرضية الفرعية "الفرعية الأولى"** : وجود أثر معنوي للذكاء التنافسي وإملاكه معامل ارتباط متوسط في مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة أي قد احتل الذكاء التنافسي المرتبة الأخيرة بالتأثير على المتغير التابع مراحل إدارة الأزمات. واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الحوامدة والغتم (2021) التي بينت وجود أثر للذكاء التنافسي على مراحل إدارة الأزمات،

**الفرضية "الفرعية الثانية"**: وجود أثر معنوي لاستشراف المستقبل ومعامل ارتباط متوسط على مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة أي قد احتل المرتبة الثالثة في التأثير بين المتغيرات الفرعية.

**الفرضية "الفرعية الثالثة"**: وجود أثر معنوي ومعامل ارتباط متوسط لإدارة أداء الأعمال على مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة. وقد احتل المرتبة الثانية بالتأثير على مراحل إدارة الأزمات. وتختلف الدراسة الحالية مع دراسة الحلاق والإسماعيل (2023) التي أشارت إلى أن بعد إدارة أداء الأعمال كأحد أبعاد ذكاء الأعمال ليس له تأثير على النضج التنظيمي.

**الفرضية "الفرعية الرابعة"** : وجود أثر معنوي ومعامل ارتباط عالي للمعالجة التحليلية على مراحل إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة وقد احتل المرتبة الأولى بتأثير على مراحل إدارة الأزمات.

## الخاتمة

يستنتج من خلال النتائج الإجابة عن أسئلة الدراسة وهي بأن متغيري ذكاء الأعمال وأبعاده، وإدارة الأزمات وأبعادها قد جاء بأهمية نسبية عالية ويدلل أن الأفراد العاملين الضالعين بذكاء الأعمال في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات لديهم المقدرة والقناعة الكافية باستخدام أدوات ذكاء الأعمال وتوظيفها في إدارة الأزمات، مُعتمدين على مشهد العمل المتقدم والتكنولوجي الحديث في أداء أعمالهم من خلال الإستشراف العالي للمستقبل ومراقبة التغيرات في البيئة المحيطة حيث تبين أن العاملين في المركز الوطني يتمتعون باستعداد ووقاية عالية للأزمات وإمكانية تحديد نوع الأزمة ومتى سوف تحدث وما هي المسببات، وما هي الحلول والمعالجات الخاصة بكل أزمة، ومن خلال وجود الأثر المعنوي العالي لذكاء الأعمال بأبعادها على إدارة الأزمات حسث كان الأثر الأكبر لبعد المعالجة التحليلية يليه بعد إستشراف المستقبل ويدلل أن المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات يولي جمع البيانات، والمعلومات، وتحليلها، والإستخبارات الضرورية، والإستشعار العالي لحدوث الأزمات الإهتمام الأكبر وهذا ما جعله جاهزا وعلى أهبة الإستعداد للوقاية قبل وأثناء، وبعد وقوع الأزمات وللتعافي منها بسرعة للحفاظ على مؤسسات الدولة وأفراد المجتمع.

## التوصيات

توصي الباحثة في ضرورة القيام بدمج قدرات الذكاء الإصطناعي كأحد أدوات وآليات الذكاء التنافسي من أجل تقييم المنافسين لتقليل من المفاجآت التنافسية، ولكي يضل المركز الوطني في الصدارة دوما. وبضرورة قيامه برفع مستوى الوعي لدى العاملين من خلال إبراز أهمية الذكاء التنافسي ودوره الهام في تحسن وتطوير مراحل إدارة الأزمات، وضرورة تفعيل دور الإستخبارات البشرية لرفع كفاءة المركز في زيادة الذكاء التنافسي ومعرفة الوضع التنافسي في بيئته المحيطة، والتركيز على تعزيز أساليب إدارة الأزمات بجميع أشكالها، والإرتقاء بممارساتها وتطبيقها، وتعزيز ثقافة إدارة الأزمات بجميع مراحلها داخل وحدات المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات

## المراجع

## أولا- المراجع العربية

- بلقواسي، فاطمة، وبن يوسف، أحمد (2021). التوجه الإستراتيجي لمنظمات الأعمال نحو ذكاء الأعمال كتلبية لتحقيق الميزة التنافسية. *مجلة الإبداع*، 6(6).
- الأتربي، محمد سيد الغريب (2025). دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات. *المجلة القانونية*، 23(2)، 967-1012.
- الجمعة، نورة محمد (2021). واقع إدارة الأزمات في جامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العمداء- أزمة جائحة كورونا نموذجاً، *مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية*، 13(4).
- الحفي، سامح أحمد زكي (2017). إدارة أزمات الطيران المدني. *مجلة البحوث المالية والتجارية*، 8(2)، 204-266.
- الحلاق، حسام محمد، والإسماعيل، جابر شعيب (2023). دور ذكاء الأعمال في تحقيق النضج التنظيمي: دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني. *المجلة العربية للعلوم الإنسانية والإجتماعية*، 2(2)، 1-30.
- حمادي، ماجد، جاسم، ليلى، ومبارك، إحسان (2019). أثر الذكاء التنافسي على الأداء المصرفي، دراسة استطلاعية: على عينة من المصروفات الخاصة، *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، كلية الإدارة والاقتصاد، 15(48).
- الحوامدة، نضال، والغتم، حمد محمد (2021). أتراسخدام ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات دراسة ميدانية في المركز الوطني لإدارة الكوارث والأزمات في مملكة البحرين. *مجلة جامعة عمان العربية*، 5(1)، 280-306.
- <http://search.mandumah.com/Record/1156181>
- سليمان، وزيرة يحيى، والمعاضدي، معن وعد الله (2019). تأثير الذكاء التنافسي على مستوى وحدة الأعمال: دراسة حالة في شركة الاتصالات الناقلة. دار حامد للنشر والتوزيع.
- صالح، رشيد، والعبادي، محمد (2017). توظيف التكامل السلوكي لفريق الإدارة العليا لتحسين جودة القرارات الإستراتيجية، الدور الوسيط للإجماع الإستراتيجي: دراسة استطلاعية لآراء وأعضاء مجالس الإدارة لعينة من الشركات الصناعية العراقية. *مجلة كلية الإدارة والاقتصاد*، 18(10).
- العتيبي، باسم عدنان (2023). استشراف المستقبل ركيزة الإمارات لتحقيق الجاهزية والإستباقية 2071 الإمارات أفضل دولة في العالم. دار أوستن ماكولي للنشر.
- الغامدي، خولة عبد الله، والقرشي، سوزان (2025). علاقة توافر خصائص المنظمات الذكية بقدرة المنظمة على إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على جامعة الملك عبد العزيز. *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية*، 26(2)، 351-388.
- القحطاني، تركي محمد، مهدي، ممدوح محمود، ومحمد، نبيل صلاح (2025). أثر إستراتيجتي تدريب وتحفيز الموارد البشرية على إدارة الأزمات بالقطاع الصحي بالمنطقة الجنوبية. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*، 39(2)، 1563-1605.
- القضاة، ليث أكرم، ملاحيم، ساري سليمان، العطيات، زكريا أحمد، عطية، موسى أحمد، والقضاة، عبد الله محمد (2025). أثر أنظمة ذكاء الأعمال في الحد من مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية: الدور المعدل لنظم تخطيط موارد المنشآت دراسة ميدانية: شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 21(3)، 318-342.
- المرايحة، لين طارق، والرفاعي، خليل محمود (2025). أترنظم ذكاء الأعمال في الحد من التهرب الضريبي من وجهة نظر مدقق ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية. *مجلة طلبة للدراسات العلمية والأكاديمية*، 8(1)، 760-777.

نجم، عبود نجم (2020). *القيادة وإدارة الابتكار*. دار صفاء للنشر والتوزيع.

النجار، فايز، النجار، نبيل، والزعبي، ماجد (2024). *أساليب البحث العلمي: منظورات تطبيقية (ط6)*. دار الحامد للنشر والتوزيع.

### ثانياً- المراجع الأجنبية:

- Ageeli, Othman M., & Alsulami, Asaad N., (2024). The Impact of Business Intelligence Systems on Crisis Management at King Abdulaziz University, *Arab International Journal of Information Technology & Data* 4(3), 7-56.
- Alshebami, Ali S., (2025). Crisis Management and Customer Adaptation: Pathways to Adaptive Capacity and Resilience in Micro and Small-Sized Enterprises. *Sustainability* 17(9), 2-19. <https://doi.org/10.3390/su17093759>
- Asare, A. O., Addo, P. C., Sarpong, E. O., & Kotei, D. (2020). COVID-19: Optimizing Business performance through Agile Business Intelligence and data analytics. *Open Journal of Business and Management*, 8(5), 2071.
- Barker, K., Ramirez-Marquez, J.E., & Rocco, C.M. (2013). Resilience-Based Network Component Importance Measures. *Reliability Engineering & System Safety*.117, 89–97. [https:// doi: 10.1016/j.ress.2013.03.012](https://doi.org/10.1016/j.ress.2013.03.012)
- Bogdana, P.K.I., Felicia, A., & Delia, B. (2009). The role of Business Intelligence in Business Performance Management. *Annals of Faculty of Economics*, 4 (1), 1025-1029.
- Bohm, G., & Zech, G. (2010). *Introduction to statistics and data analysis for physicist (3<sup>rd</sup> ed)*. Vergal Deutsches Electronen Synchrotron.
- Chen, C., Yan, X., Zhu, F., Han, J., & Yu, P. S. (2008, December 15-19). Graph OLAP: Towards Online Analytical Processing on Graphs. [Conference session] Eighth IEEE International Conference on Data Mining, Pisa, Italy. [https://doi: 10.1109/ICDM.2008.30](https://doi.org/10.1109/ICDM.2008.30)
- Cheng, J., Singh, H. S. M., Zhang, Y. C., & Wang, S. Y. (2023). The impact of Business Intelligence, big data analytics capability, and green knowledge management on sustainability performance. *Journal of Cleaner Production*, 429, 139-410. [https:// doi:10.1016/j.jclepro.2023.139410](https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.139410)
- Coombs, W. T. (2020). Public Sector Crises: realizations from Covid-19 for Crisis Communication. *Partecipazione e conflitto*, 13(2), 990-1001. [doi: 10.1285/i20356609v13i2p990](https://doi.org/10.1285/i20356609v13i2p990)
- Corey, C.M., & Deitch, E.A. (2011). Factors Affecting Business Recovery Immediately after Hurricane Katrina. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 19(3), 170–181.
- Cornish, E. (2004). *Futuring: The exploration of the future*. World Future Society.
- Ekpouko, J. Ch., Uwa, K. L., & Udo, A. A. (2025). Crisis Management on Organisational Resilience in Manufacturings Firms in Akwa Ibom State. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 9(1), 791- 805.
- Elliott, D., and MacPherson, A. (2010). Policy and Practice: Recursive Learning from Crisis. *Group and Organization Management*, 35(5), 572–605.
- Fearn-Banks, Kathleen (2002). *Crisis Communications: A Casebook Approach*. (2<sup>nd</sup> ed) Mahwah, NJ/London.
- Fink, S. (2013). *Crisis Communications: The Definitive Guide to Managing the Message*. New York: McGraw-Hill.
- Ford, R., Carvalho, M., Mayron, L., & Bishop, M. (2012). *Towards Metrics for Cyber Security*. [21st EICAR Annual Conference Proceedings], 151–159.
- Hong, P., Huang, C., & Li, B. (2012). Crisis management for SMEs: insights from a multiple-case study. *International Journal of Business Excellence*, 5(5), 535-553.

- Hunter, M., Luk, N., Van, W., & Besiou, M. (2016). *The New Rule for Crisis Management*. Harvard Business Review
- Jin, Y., Shivers, B. N., Wang, Y., Coombs, W. T., & van der Meer, T. G. L. A. (2024). Readiness as a new Framework for Crisis Management: academic-industry integrated expert insights from practitioners and scholars. *Journal of Communication Management*, 29(1), 1-17.  
<https://doi.org/10.1108/JCOM-02-2024-0034>
- Al-Jumaa, Noura Muhammad (2021). The reality of crisis management at Shaqra University in the Kingdom of Saudi Arabia from the deans' point of view: The Corona pandemic crisis as a model, *Umm Al-Qura University Journal of Educational and Psychological Sciences*, 13 (4).
- Mitroff, I. I. (1994). Crisis management and environmentalism: A natural fit. *California Management Review*, 36(2), 101-113. <https://doi.org/10.2307/41165747>
- McConnell, A. (2011). Success? Failure? Something in-between? A Framework for Evaluating Crisis Management. *Policy and Society*, 30, 63-76.
- Moteff, J.D. (2012). Critical Infrastructure Resilience: The Evolution of Policy and Programs and Issues for Congress. *Congressional Research Service*, 7–5700.  
<http://www.fas.org/sgp/crs/homesecc/R42683.pdf>
- Negash, S., Gray, P. (2008). *Business Intelligence*. In *Handbook on Decision Support Systems 2. International Handbooks Information System*. Springer Berlin Heidelberg. (eBook).  
[https://doi.org/10.1007/978-3-540-48716-6\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-540-48716-6_9)
- Al Olimat, Safa & Alkshali, Shaker (2023). The Impact of Strategic Intelligence on Crisis Management Styles at Al al-Bayt University. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 13(10), 1693-1708. [doi:10.6007/IJARBS/v13-i10/19027](https://doi.org/10.6007/IJARBS/v13-i10/19027)
- Obeidat, Abdallah Mishael (2022). The Impact of Business Intelligence in Crisis Management: the Strategic Vigilance as an Intermediary variable in Jordanian Insurance Companies. *International Journal of Business Information Systems*. 41(3),
- Özcan, Şükrü, (2021). *Effective in Crisis Management*. Iksad publishing house.
- Pattyn, V., Matthys, J., & Hecke, S. V. (2020). High-stakes Crisis Management in the Low Countries: Comparing government responses to COVID-19. *International Review of Administrative Sciences*, 7(18).
- Petak, W.J. (1985). Emergency Management: A Challenge for Public Administration. *Public Administration Review*. Wiley American Society for Public Administration 45(s), 1-6.
- Polier, S. (2019). *Forward-looking external search as driver for innovation: An empirical analysis of the value contribution of different search strategies for corporate foresight*. (eBook). Springer Fachmedien Wiesbaden. <http://doi.org/10.1007/978-3-658-26181-8>
- Popović, A., Hackney, R., Coelho, P. S., & Jaklič, J. (2012). Towards Business Intelligence Systems Success: Effects of Maturity and Culture on Analytical Decision making. *Decision Support Systems*, 54(1), 729-739.
- Pursiainen, Christer (2018). *The Crisis Management Cycle*. Taylor & Francis Group.
- Sabanovic, A., & Søylen, K. S. (2012). Customers Expectations and Needs in the Business Intelligence Software Market. *Journal of Intelligence Studies in Business*, 2(1).
- Saunders, M., Lewis, P., & Thronhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students*. (8<sup>th</sup> ed). Pearson.
- Saunders, M. N., Gray, D. E., & Goregaokar, H. (2014). SME innovation and learning: the role of networks and crisis events. *European Journal of Training and Development*, 38(1-2), 136-149.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. (17<sup>th</sup> ed). John Wiley & Sons Ltd.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research method for Business: A skill building approach*. John Wiley & Sons Ltd.

- Shi, Y., & Lu, X. (2010, December). The role of Business Intelligence in Business Performance Management [Conference session] 3rd International Conference on Information Management. *Innovation Management and Industrial Engineering*, 4, 184-186. Chang, Chun, China.
- Slaughter, R. A. (1997). Developing and applying strategic foresight. *ABN Report*, 5(10), 13-27
- Stefanikova, L., Rypakova, M., & Moravcikova, K. (2015). The impact of competitive intelligence on sustainable growth of the enterprises. *Procedia Economics and Finance*, 26, 209-214.
- UNISDR. (2009). UNISDR Terminology on Disaster Risk Reduction. United Nations International Strategy for Disaster Reduction (UNISDR), Geneva, Switzerland, May 2009. Available at: <http://www.unisdr.org/we/inform/terminology>
- Zikmund, W. G. (2000). *Business Research Methods*. (6<sup>th</sup> ed). Fort worth Harcourt Collage Publisher