



أثر نكء الأعمال على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية

أعدت من قبل  
روان جميل حسين العتوم

أشرف عليها  
الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري

قدمت هذه الرسالة  
إلى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة  
الأعمال

كانون الأول 2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى:

{يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ}

[سورة المجادلة: 11]

{قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ}

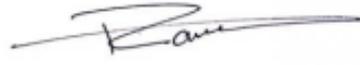
[سورة الزمر: 9]

~ ج ~

جامعة الاسراء  
التفويض

أنا **روان جميل حسين العنوم أفوض** جامعة الاسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

التوقيع



28-12-2020

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: أثر تكاء الأعمال على إدارة الأزمات في البنوك التجارية  
الأردنية

وقد أجازت بتاريخ 2020 / 12 / 28

التوقيع	الجامعة	أعضاء لجنة المناقشة
	جامعة الاسراء	مشرفاً ورئيساً الأستاذ الدكتور زكريا مطلق النوري
	جامعة الاسراء	مناقش داخلي الدكتور فرج عبدالله الحراحشة
	جامعة العلوم الإسلامية	مناقش خارجي الدكتورة سوزان صالح دروزة

## شكرا وتقدير

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى الذي منحني العلم والمعرفة والقدرة على إتمام هذا الجهد المتواضع، ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى استاذي الفاضل الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري الذي واكب هذا الجهد منذ كان فكرة حتى أصبح حقيقة رأيت النور برعايته وتوجيهاته الرشيدة.

كما أتقدم بعظيم الشكر والعرفان للأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاسراء وأخص بالذكر الدكتور بلال خلف السكارنة عميد كلية الاعمال والدكتور مراد العطياني والإداريين والعاملين فيها، والشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة الأفاضل على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة كما وأشكر كل من ساهم في إنجاز هذا الجهد سواء بالتشجيع أو المساندة.

والله الموفق

الإهداء  
أهدي هذا العمل المتواضع

إلى من غمرتني بحبها طوال الحياة

إلى من كان عطاؤها بلا حدود

أمي الغالية - أطال الله في عمرها

إلى روح أبي الطاهرة - رحمه الله

روان جميل حسين العتوم

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية الكريمة
ج	التفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	شكر وتقدير
و	الإهداء
ز	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
م	قائمة الملاحق
ن	الملخص باللغة العربية
س	الملخص باللغة الإنكليزية
1	<b>الفصل الأول</b> الإطار العام للدراسة
2	(1-1): المقدمة
3	(2-1): مشكلة الدراسة وصياغة أسئلتها
6	(3-1): أهداف الدراسة
7	(4-1): أهمية الدراسة
8	(5-1): فرضيات الدراسة
9	(6-1): أنموذج الدراسة
11	(7-1): حدود الدراسة
11	(8-1): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الاجرائية
14	<b>الفصل الثاني</b> الإطار النظري والدراسات السابقة
15	(1-2): المقدمة

16	(2-2): نكاه الاعمال
23	(3-2): إدارة الازمات
32	(4-2): الدراسات السابقة العربية والأجنبية
39	(5-2): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
40	(6-2): لمحة عن البنوك التجارية الأردنية المستخدمة في الدراسة
42	<b>الفصل الثالث</b> <b>منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)</b>
43	(1-3): المقدمة
43	(2-3): مجال الدراسة
43	(3-3): منهج الدراسة
44	(4-3): مجتمع الدراسة
44	(5-3): عينة الدراسة والخصائص الشخصية والوظيفية لأفرادها
47	(6-3): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات
49	(7-3): المعالجات الإحصائية
50	(8-3): صدق أداة الدراسة وثباتها
52	<b>الفصل الرابع</b> <b>عرض النتائج واختبار الفرضيات</b>
53	(1-4): المقدمة
53	(2-4): عرض النتائج
67	(3-4): تحليل مدى ملائمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة
69	(4-4): اختبار فرضيات الدراسة
89	<b>الفصل الخامس</b> <b>النتائج والتوصيات</b>
90	(1-5): المقدمة
90	(2-5): النتائج
93	(3-5): التوصيات
94	(4-5): الدراسات المستقبلية

~ ط ~

95	قائمة المراجع
96	اولاً: المراجع العربية
102	ثانياً: المراجع الاجنبية
105	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع
44	(1-3): اعداد العاملين في كل من بنك الاتحاد الأردني، وبنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، والبنك الأهلي الأردني.
45	(2-3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية
51	(3-3): معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرنباخ الفا)
54	(1-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع الذكاء التنافسي في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.
55	(2-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع جمع وتحليل البيانات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.
57	(3-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع كفاية التقنيات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.
58	(4-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع إدارة أداء الاعمال في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.
60	(5-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع استشعار إشارات الانذار في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.
61	(6-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.
63	(7-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع احتواء الاضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.
64	(8-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع استعادة النشاط في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.
66	(9-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع التعلم من الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.
68	(10-4): نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance ومعامل الالتواء skewness
70	(11-4): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ذكاء الاعمال على إدارة الازمات في البنوك التجارية في مدينة عمان.

73	(4-12): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ذكاء الاعمال على استشعار إشارات الانذار في البنوك التجارية في مدينة عمان.
76	(4-13): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ذكاء الاعمال على الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.
79	(4-14): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ذكاء الاعمال على احتواء الاضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان.
82	(4-15): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ذكاء الاعمال على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان.
85	(4-16): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ذكاء الاعمال على التعلم من الازمة البنوك التجارية في مدينة عمان.
87	(4-17): ملخص تحليل اختبار الفرضيات البحثية للدراسة

~ ل ~

## قائمة الاشكال

الصفحة	الموضوع
10	(1-1) أنموذج الدراسة
19	(1-2): أبعاد ذكاء الاعمال المعتمدة في الدراسة الحالية
27	(2-2): أبعاد إدارة الازمات المعتمدة في الدراسة الحالية

### قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع
106	(أ): قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)
107	(ب): أداة الدراسة (الاستبانة)

## الملخص باللغة العربية

### أثر ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان

إعداد الطالبة: روان جميل حسين العتوم

إشراف الأستاذ الدكتور: زكريا مطلق الدوري

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان وعددها (4) وتمت الدراسة على البنوك التجارية التالية: بنك الاتحاد الأردني، وبنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، والبنك الأهلي الأردني، أما عينة الدراسة فقد شملت كافة الموظفين العاملين في الإدارتين العليا والوسطى في كل من بنك الاتحاد الأردني، وبنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، والبنك الأهلي الأردني، والذين تم اختيارهم بشكل عشوائي والبالغ عددهم (419) فرداً. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الكمي (الوصفي التحليلي) من خلال العديد من الأساليب الإحصائية أبرزها تحليل الانحدار المتعدد.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية على إدارة الأزمات في البنوك التجارية في مدينة عمان. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة إحصائية على استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية على الاستعداد لحدوث الأزمة في البنوك التجارية في مدينة عمان. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة إحصائية على احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة إحصائية على التعلم من الأزمة في البنوك التجارية في مدينة عمان. وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالتعديلات على كافة الخدمات المقدمة للعملاء من قبل البنوك التجارية في مدينة عمان وذلك لتحقيق المزيد من فوائد استخدام ذكاء الأعمال.

**الكلمات المفتاحية:** ذكاء الأعمال، إدارة الأزمات، البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.

## **Abstract**

### **The Impact of Business Intelligence on Crisis Management in Jordanian Commercial Banks in Amman**

**Prepared by** Rawan Jamil Hussein AlOtoom

**Supervisor** Prof. Dr. Zakaria M.Al-Douri

This study aimed to demonstrate the impact of business intelligence on crisis management in Jordanian commercial banks in the city of Amman, where the study population consisted of all workers in Jordanian commercial banks in the city of Amman. The study was conducted on the following commercial banks: Union Bank of Jordan, Cairo Amman Bank, Bank of Jordan, and Al-Ahli Bank of Jordan. As for the study sample, it included all the employees working in the upper and middle departments in each of the Union Bank of Jordan, Cairo Amman Bank, Bank of Jordan, and Jordan National Bank, and who were randomly selected (419) individuals. To achieve the objectives of the study, the quantitative (descriptive and analytical) method was used through many statistical methods; the most notable was the multiple regression analysis...

The study reached some the results, the most notable of which is the existence of a statistically significant effect of business intelligence in its combined dimensions (competitive intelligence, data collection and analysis, adequacy of strategic techniques, business performance management) at a statistical significance level on crisis management in commercial banks in Amman. ... and the existence of a statistically significant effect of business intelligence in its combined dimensions (competitive intelligence, data collection , and analysis, adequacy of strategic techniques) at a statistical significance level on sensing of warning signals in commercial banks in the city of Amman, in addition to the existence of a significant effect. Statistical business intelligence with its combined dimensions (competitive intelligence, business performance management) at a level of statistical significance on readiness for the occurrence of a crisis in commercial banks in the city of Amman. In addition to the existence of a statistically significant effect of business intelligence in its combined dimensions society (data collection, and analysis, adequacy of strategic techniques) at the level of statistical significance on the containment of damage (response) in commercial banks in the city of Amman, in addition to the existence and existence of a significant impact. Statistical business intelligence with its combined dimensions (competitive intelligence, data collection, and analysis, adequacy of strategic techniques, business performance management) at a statistical significance level on the recovery of activity in commercial banks in the city of Amman, in addition to the existence of a statistically significant effect of business intelligence in its dimensions combined (competitive intelligence, adequacy of strategic techniques) at the

~ ε ~

level of statistical significance on learning from the crisis in commercial banks in Amman.

According to the results, the study recommended the necessity of paying attention to amendments to all services provided to customers by commercial banks in Amman, in order to achieve more benefits of using business intelligence.

**Keywords:** Business Intelligence, Crisis Management, Jordanian  
.Commercial Banks in Amman

## الفصل الأول الإطار العام للدراسة

(1-1): المقدمة

(2-1): مشكلة الدراسة وأسئلتها

(3-1): أهداف الدراسة

(4-1): أهمية الدراسة

(5-1): فرضيات الدراسة

(6-1): أنموذج الدراسة

(7-1): حدود الدراسة

(8-1): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

## الفصل الأول خلفية الدراسة وأهميتها

### (1-1): المقدمة

في ظل العولمة والتغيرات البيئية ومع تزايد الفرص والتهديدات التي تواجه منظمات الاعمال فإن المنظمات شهدت في الآونة الأخيرة تقلبات سريعة وتطورات تقنية كبيرة والتي أحدثت الكثير من التغيرات الجوهرية في طبيعة عمل المنظمات، اليوم، المنظمات تتسم في بيئة سريعة التغيير، وانه لم يعد هناك الحاجة إلى تصحيح المعلومات في الوقت المناسب ضرورة للنجاح فحسب، بل هي أيضاً ضرورة للبقاء في المنافسة واستمرارية عمل المنظمة، ومن هنا برز دور نكاء الاعمال الذي يعد من الممارسات الإدارية الحديثة التي شهدتها منظمات الاعمال.

ويعتبر نكاء الاعمال حقلاً إدارياً متعدد التخصصات ومتكامل الابعاد يهدف الى بلورة الاعمال والتكنولوجيا في وتيرة واحدة، حيث ان نكاء الاعمال يلعب دوراً كبيراً في نجاح واستمرارية المنظمات في العمل حيث يقوم نكاء الاعمال في جمع المعلومات وتحويلها الى نكاء مما يساعد المنظمات على إدراك التهديدات البيئية المحيطة ويقوم نكاء الاعمال أيضاً بمساعدة المنظمات في اقتناص الفرص، والتفاعل معها وذلك لتحقيق ميزات تنافسية مستدامة.

وفي حين أكد (حسين، 2020) ان المنظمات الناجحة المعتمدة على اعمالها على التكنولوجيا فانه يتوجب عليها مواكبة ظروف السوق المتغيرة في إطار المنافسة الشديدة، وان تبني نكاء الاعمال ضرورة أساسية في عملية إدارة الازمات، ومن هنا فإن نكاء الاعمال يعد من الأساسيات الضرورية في إدارة الازمات مما يؤدي الى نجاح المنظمات، فذكاء الاعمال يتيح لفرق إدارة الازمات القدرة على اجراء ردود فعل منظمة وفعالة لمواجهة الازمات وبكفاءة عالية للاستعداد لمواجهة كافة المواقف الطارئة الغير مخطط لها التي قد تصاحبها أزمات كبيرة.

وحيث ان الازمات اصبحت سمة أساسية في المنظمات المعاصرة وذلك بسبب ديناميكية وتعقد بيئة الاعمال، فأصبحت منظمات الاعمال عرضة لحدوث الازمات، وفي الغالب ان الازمات تتزامن مع عنصر المفاجأة ولهذا فإنه يستدعى وجود ذكاء الاعمال حيث ان ذكاء الاعمال له القدرة على توقع الازمات وتجنب حدوثها مع وجود مهارات عالية في التصدي لها عند وقوعها، وهذا مما يجعل الاهتمام بذكاء الاعمال كأسلوب لمواجهة التغيرات المفاجئة والغير متوقعة، حيث ان الازمة تعني لمنظمات الاعمال لحظة حرجة ونقطة تحول من الممكن ان تتعلق بمصير منظمات الاعمال وبقائهم. لذا أدركت منظمات الاعمال ضرورة ان تتعامل مع بيئتها بطريقة تمكنها من تجاوز التهديدات واستثمار الفرص، ومن هنا فإن ذكاء الاعمال وإدارة الازمات أحد اهم سمات منظمات الاعمال اليوم، فمن خلال ذكاء الاعمال تستطيع منظمات الأعمال تكييف استراتيجياتها او تغييرها بالشكل الذي يجعلها قادرة على الاستجابة للتغيرات البيئية المحيطة والاحتفاظ بمكانه مميزة بين المنظمات (2020, Yassin).

واتساقا مع ما سبق، ولمحدودية الدراسات العربية في مجال ذكاء الاعمال، ومحدودية تبني هذه الموضوعات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، ومن أجل تجسيدها عملياً، جاءت هذه الدراسة بهدف بيان أثر ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية.

### (2-1): مشكلة الدراسة وصياغة اسئلتها

ان قطاع البنوك التجارية أصبح محورا أساسيا في عملية التحول الاقتصادي القائم على المنافسة الشديدة، ولعل التشابه الكبير في الخدمات التي تقدمها هذه البنوك قد وضعها امام منافسة شديدة، وبسبب التطور التكنولوجي الكبير والتغيرات في البيئة المحيطة وتعدد أساليب المنافسة، أكدت هذه البنوك على أهمية إدارة هذه الازمات، والقدرة على التحرك بالسرعة الممكنة وذلك بغرض اقتناص

الفرص وذلك من خلال نكاء الاعمال، وانطلاقاً من أهمية الموضوع، فقد قامت الباحثة بإجراء التحري والبحث بين علاقة نكاء الاعمال وإدارة الازمات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، وبدأت الباحثة بالتوجه الى كل من "بنك الاتحاد الأردني وبنك القاهرة عمان وبنك الأردن والبنك الأهلي الأردني" والعمل على اجراء مقابلات شخصية مع عدد من الاشخاص في الإدارة العليا والإدارة الوسطى، حيث تم اجراء أسئلة حول مستوى الاهتمام الذي تقدمه هذه البنوك حول مستوى أهمية نكاء الاعمال وعن مدى اهمية إدارة الازمات في هذه البنوك التجارية، كما تم سؤالهم عن الدور الذي يلعبه نكاء الاعمال في إدارة الازمات التي تتعرض لها هذه البنوك التجارية، ومن خلال اجاباتهم تبين أن نكاء الاعمال يحظى باهتمام متوسط من قبل القائمين على هذه البنوك التجارية وان إدارة الازمات حظيت بدرجة كافية من الاهتمام.

وعليه فإنه يمكن تمثيل مشكلة الدراسة الحالية بالإجابة على التساؤلات التالية:

1- ما مستوى نكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية

التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) لدى العاملين في البنوك التجارية في مدينة عمان؟

2- ما مستوى إدارة الازمات المتمثلة بأبعادها (استشعار إشارات الإنذار، الاستعداد لحدوث

الأزمة، احتواء الأضرار(الاستجابة)، استعادة النشاط، التعلم من الأزمة) في البنوك التجارية

في مدينة عمان؟

3- ما أثر نكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات

الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) في البنوك التجارية الأردنية على إدارة الازمات بأبعادها

(استشعار إشارات الإنذار، الاستعداد لحدوث الأزمة، احتواء الأضرار(الاستجابة)، استعادة

النشاط، التعلم من الأزمة) لدى العاملين في البنوك التجارية في مدينة عمان؟

- حيث يتفرع منها الأسئلة الفرعية الآتية:

(1-3) ما أثر ذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان؟

(2-3) ما أثر ذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على الاستعداد لحدوث الأزمة في البنوك التجارية في مدينة عمان؟

(3-3) ما أثر ذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان؟

(4-3) ما أثر ذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان؟

(5-3) ما أثر ذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، التعلم من الأزمة) على التعلم من الأزمة في البنوك التجارية في مدينة عمان؟

### (3-1): اهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية بشكل عام إلى استكشاف مدى أثر نكاه الأعمال على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1- التعرف على مستوى نكاه الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكاه التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) لدى العاملين في البنوك التجارية في مدينة عمان.

2- بيان مستوى إدارة الأزمات المتمثلة بأبعاده (استشعار إشارات الإنذار، الاستعداد لحدوث الأزمة، احتواء الأضرار (الاستجابة)، استعادة النشاط، التعلم من الأزمة) في البنوك التجارية في مدينة عمان.

3- تحديد أثر نكاه الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكاه التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) في البنوك التجارية الأردنية على إدارة الأزمات بأبعاده (استشعار إشارات الإنذار، الاستعداد لحدوث الأزمة، احتواء الأضرار (الاستجابة)، استعادة النشاط، التعلم من الأزمة) لدى العاملين في البنوك التجارية في مدينة عمان.

4- التعرف على أثر نكاه الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكاه التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان.

5- التعرف على أثر نكاه الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكاه التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على الاستعداد لحدوث الأزمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.

6- التعرف على أثر نكء الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان.

7- تحديد أثر نكء الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان.

8- اكتشاف أثر نكء الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، التعلم من الأزمة) على التعلم من الأزمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.

#### (1-4): أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة الحالية من طبيعة الموضوع الذي يتناول موضوعات اساسية والمتمثلة في (نكء الأعمال وإدارة الازمات) والتي تعد من الموضوعات المعاصرة نسبياً وعليه يمكن بيان أهمية الدراسة الحالية من خلال:

#### - الأهمية النظرية، والمتمثلة في:

1- المساهمة في تسليط الضوء على مفهوم كل من نكء الأعمال وإدارة الازمات لتكتسب أهميتها بوصفها امتداداً وتراكماً معرفياً للبحوث والدراسات السابقة التي اهتمت بهذه المواضيع.

2- محاولة الربط والتفاعل بين نكء الأعمال وإدارة الازمات من اجل اكتشاف نوع العلاقة ومستوى معنويتها من الناحية الاحصائية.

- الأهمية العملية، والمتمثلة في:

1- الإفادة للبنوك التجارية الأردنية في زيادة ممارسات نكاء الأعمال لتعزيز الية ادارة الازمات

في ظل بيئة متغيرة المعالم ومتسارعة الاحداث.

2- توفير معلومات تساعد القائمين في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان محل الدراسة

لتعزيز جوانب القوة ومعالجة نواحي القصور أو الخلل.

### (5-1): فرضيات الدراسة

- بالاعتماد على بيان مشكلة الدراسة، الاسئلة والاهداف التي ذكرناها يتم صياغة فرضيات

البحث على الشكل التالي:

#### الفرضية الرئيسية الاولى:

$H_{01}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، جمع

وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية

$(\alpha \leq 0.05)$  على إدارة الأزمات بأبعاده المجتمعة (استشعار إشارات الإنذار، الاستعداد لحدوث

الأزمة، احتواء الأضرار (الاستجابة) ، استعادة النشاط، التعلم من الأزمة) في البنوك التجارية في

مدينة عمان.

- ومنها يتفرع الفرضيات الفرعية التالية:

$H_{01-1}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، جمع

وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية

$(\alpha \leq 0.05)$  على استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان.

H0<sub>1</sub>-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على الاستعداد لحدوث الأزمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.

H0<sub>1</sub>-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان.

H0<sub>1</sub>-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان.

H0<sub>1</sub>-5: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على التعلم من الأزمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.

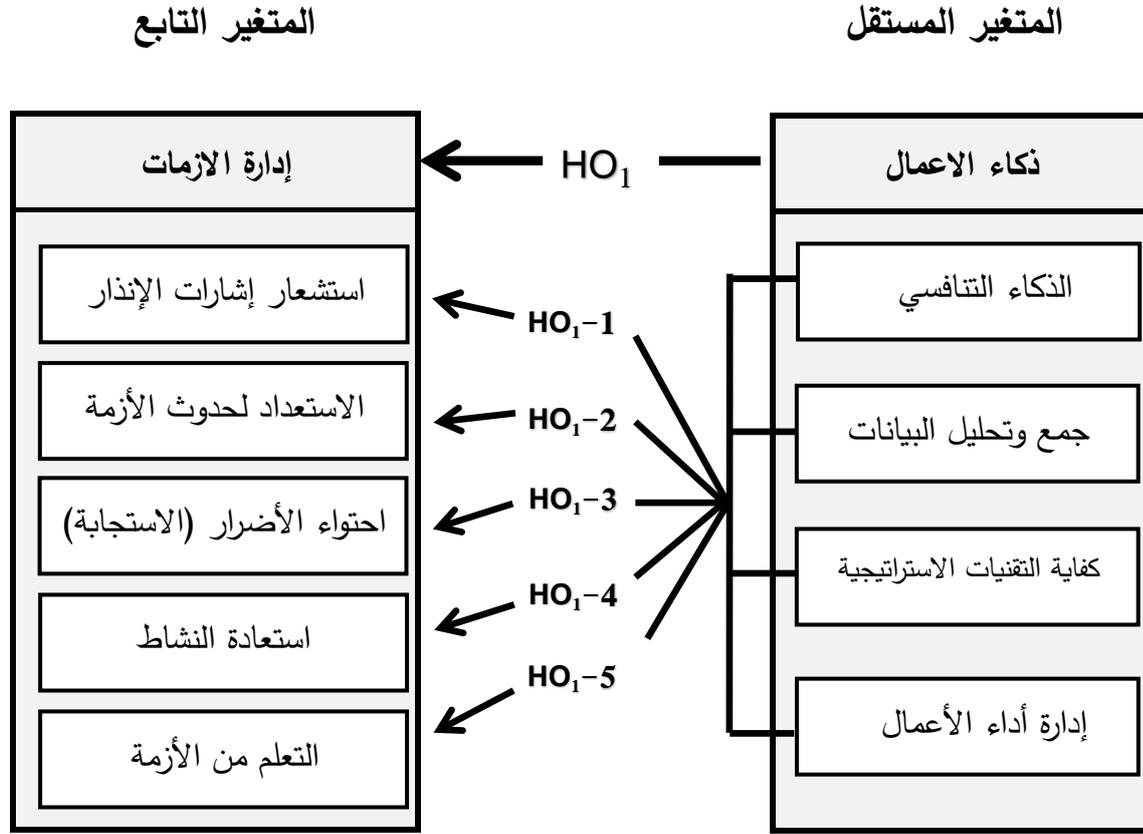
### (6-1): أنموذج الدراسة

يوضح الشكل (1-1) أنموذج الدراسة والذي يبين وجود متغيرين، المتغير المستقل أثر نكاء

الاعمال، والمتغير التابع هو إدارة الازمات.

إذ يتكون المتغير المستقل أثر نكاء الاعمال من أربعة متغيرات فرعية وهم النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال. اما المتغير التابع إدارة الازمات

فيتضمن من خمسة متغيرات فرعية وهم استشعار إشارات الإنذار، الاستعداد لحدوث الأزمة، احتواء الأضرار (الاستجابة)، استعادة النشاط، التعلم من الأزمة.



شكل (1-1) أنموذج الدراسة من إعداد الباحثة

بالاعتماد على المصادر التالية

المتغير	المصدر
ذكاء الاعمال	1. Lioyd,2011
	2. Panahi, 2014
	3. ملكاوي, 2014
إدارة الازمات	1. MCAdams,2008
	2. الحدراوي, 2011
	3. الظاهر, 2009
	4. الذهبي, 2004
	5. اليازجي, 2011

## (7-1): حدود الدراسة

❖ الحدود المكانية: البنوك التجارية الأردنية في محافظة عمان وتمت الدراسة على أربعة بنوك تجارية اردنية وهم: بنك الاتحاد الأردني، وبنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، والبنك الأهلي الأردني.

❖ الحدود الزمانية: المدة الزمنية التي استغرقت لإنجاز الدراسة، والتي انجزت بحدود الستة أشهر.

❖ الحدود البشرية: غالبية الموظفين العاملين من المستويات الادارية العليا والوسطى في بنك الاتحاد الأردني وبنك القاهرة عمان وبنك الأردن والبنك الأهلي الأردني.

## (8-1): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

نكاء الاعمال والذي تم قياسه في الاستبانة من السؤال 1 الى 16 في الاستبانة: هو عملية تحليل البيانات التي تم جمعها، وذلك من اجل مساعدة وحدات اتخاذ القرار لأجل الحصول على معرفة أفضل ومعطيات تشمل عمليات المنظمة، وبذلك يمكن اتخاذ قرارات الاعمال بشكل أفضل (الجميل، الجبوري، 2019).

**التعريف الاجرائي:** يقصد بنكاء الاعمال بانها نظريات وعمليات وتقنيات تقوم على تحويل البيانات الاولية وتحليلها إلى معلومات مفيدة تعود بالفائدة على المنظمة في تطوير فرص جديدة تساعد على نموها واستمرارية عملها بكفاءة وفاعلية، فأنظمة نكاء الاعمال من الأدوات الفعالة في مواجهة الازمات والتكيف مع الاحداث والتغيرات المفاجئة وغير المتوقعة.

**النكاء التنافسي:** هو عملية منهجية تتكون من عدة أنشطة وتتضمن تحديد احتياجات المنظمة للنكاء ومن ثم القيام بعملية جمع البيانات المطلوبة من البيئة الخارجية وتحليلها ومن ثم تصنيفها ومن ثم

نشرها في البيئة الخارجية وايصالها الى متخذي القرار وفيما تتشابه في عملية التغذية العكسية للمنظمات لتحقيق أهداف المنظمة (حمادي واخرون، 2019).

**جمع وتحليل البيانات:** هي عملية بحث واستقصاء وجمع بيانات ومن ثم تحويلها ونمذجة هذه البيانات لاكتشاف الأنماط والروابط المفيد مما يسمح لنا بتحليل البيانات والإجابة على التساؤلات بالدلائل، وصياغة هذه التفسيرات في نموذج واضح مع الدلائل (Peng,2014).

**كفاية التقنيات الاستراتيجية:** يقصد بها مختلف اشكال التقنيات الحديثة المستخدمة والعمل بها في الحد الأدنى لتحقيق هدف معين، ويعبر عنها أيضا بمجموعة من المهارات الاستراتيجية التي تمتلكها إدارة المنظمة، والتي تمكنهم من ادارة عملياتها بمستوى معين من الاتقان والدقة (بابعير، 2020).

**إدارة أداء الأعمال:** يقصد بها الإطار الأساسي والجوهري المسؤول عن تنظيم وتحليل منهجيات الاعمال والعمليات والنظم ذات العلاقة بتوجيه وارشاد الأداء العام للمنظمة، وهذا بدوره مما يقود الى ترجمة الأهداف وبلورتها في إطار خطط صالحة للتنفيذ (عباس، 2018).

**إدارة الازمات والذي تم قياسه في الاستبانة من السؤال 17 الى 36 في الاستبانة:** يقصد بها كافة العمليات الإدارية والتقنيات العلمية التي تمكن المنظمة من التنبؤ والاستشعار بالأزمات المتوقع حدوثها بهدف تجنب المنظمة الاضرار الناتجة عن الازمات والاستفادة من الناحية الايجابية والتخلص من السلبيات (حمادي وخضر، 2020).

**التعريف الإجرائي:** هي قدرة المنظمة على مواجهة الازمات الطارئة التي يمكن أن تتعرض لها ومحاولة التنبؤ قبل حدوثها وعمل خطة لمعالجتها بالطريقة الصحيحة للحد من أضرارها وذلك لتحقيق اهداف المنظمة واستمرارية عملها ونموها.

استشعار إشارات الإنذار: ويقصد بها مرحلة ما قبل البداية الفعلية للآزمة، حيث تمثل مجموعة من العناصر التي تعكس مدى قيام الإدارة بتحديد المؤشرات التي تقوم على تنبؤ احتمال وقوع آزمة (زويلف، 2015).

الاستعداد لحدوث الآزمة: تتمثل في الأنشطة الهادفة لتغطية القدرات والامكانيات وتدريب العاملين على كيفية التعامل مع الآزمات بصورة تتكون من مجموعة أساليب وقائية يتطلب اتخاذها في مرحلة اكتشاف الخطر، إذ ينبغي أن يتوفر الاستعدادات والأساليب الوقائية للتعامل مع الآزمات (الحدراوي، 2011).

احتواء الأضرار (الاستجابة): هذه الطريقة تعتمد على التفاهم مع أصحاب الآزمات أو محركي الآزمة والتفاوض معهم ومناقشتهم وقد يتطلب ذلك بعض من الوقت، إلا أنه يتم في هذه المرحلة احتواء الأثار الناتجة عن الآزمة ومحاولة علاجها وذلك بهدف تقليل الخسائر لأقصى حد ممكن (فراونه، 2019).

استعادة النشاط: تشير إلى مدى قيام الإدارة في هذه المرحلة باستعادة قدرتها إلى الحالة التي كانت عليها قبل وقوع الآزمة (زويلف، 2015).

التعلم من الآزمة: يقصد بها التعلم من كافة التغيرات التي حدثت في الآزمة وبأنماط سلوك المنظمة والاستفادة من هذه الدروس والتجارب وخاصة التجارب السلبية المحاطة بأضرار كبيرة وفي أغلب الأوقات تدفع السلوك الإنساني إلى تجنبها في المستقبل.

## الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة

(1-2): المقدمة

(2-2): نكاه الاعمال

(3-2): إدارة الازمات

(4-2): الدراسات السابقة

(5-2): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

(6-2): لمحة عن البنوك التجارية الأردنية المستخدمة في الدراسة

## الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة

### (1-2): المقدمة

يعتبر موضوع ذكاء الاعمال وإدارة الازمات من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي يتوجب على الإدارات ضرورة الأخذ بها، لما لها من أهمية في نجاح المنظمات الادارية، وقد دعا الكثير من رواد الفكر الإداري إلى ضروري بذل الجهود لمعالجة المشاكل الإدارية والتعرف على المعوقات التي تواجه هذه المنظمات وذلك قبل ان تتطور المشكلة الإدارية وتصبح ازمة، فكانت محاولات تطبيق ذكاء الاعمال في العمليات الإدارية من الأمور المهمة الواجب مراعاتها في الممارسات الإدارية.

بالإضافة الى أن ذكاء الاعمال يعد عاملاً حاسماً في النجاح المستمر للمنظمات، وإن العالم اليوم يشهد تطورات وابتكارات في مختلف المجالات والقطاعات، مما فرضا على هذه المنظمات السعي لمواكبة هذه التطورات الحاصلة وخاصة تلك التطورات في مجال التكنولوجيا المتقدمة.

وانطلاقاً من هنا بدأت المنظمات تدرك أهمية ذكاء الاعمال لما له من تأثيرات وأهمية كبيرة في ديمومة استمرارية عمل المنظمات، وأيضاً لما له من أهمية كبيرة في معالجة ومواجهة الازمات، وفي حين يمثل امتلاك ذكاء الاعمال هدفاً استراتيجياً تسعى اليها المنظمات لما له من دور في بناء وتطوير المنظمات.

سيتناول هذا الفصل عرض للإطار النظري والذي يتضمن عرضاً موجزاً لمتغيرات الدراسة ذكاء الاعمال وإدارة الازمات ولمحة عن البنوك التجارية الأردنية في محافظة عمان والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

## (2-2): ذكاء الاعمال

يشير مصطلح ذكاء الاعمال في اللغة الإنكليزية الى (BI) وهي اختصار لـ ( Business Intelligence) وقد اختلف الكثير من الكتاب والباحثين حول مصطلح ذكاء الاعمال وذلك بسبب الخلفية العلمية او وجهة نظر التي ينظر من خلالها الى هذا المفهوم، فحيث يرى (عباس،2018) انه يمكن فهم ذكاء الأعمال على انه نظام متطور يسعى الى تحقيق الاستفادة من كافة القدرات التكنولوجية والتنظيمية للمعلومات والتطبيقات المتطورة.

أن إدارة موارد المعلومات يقصد بها الاستخدام الجيد للأدوات وتقنيات المعلومات مثل ادارة قواعد البيانات وتقنيات البحث والتنقيب عن البيانات لاستخراج المعلومات التي تؤدي الى زيادة القيمة المضافة لدعم عمليات أنشطة المنظمة، وأن ذكاء الاعمال هو الطريق الذي يستعمل لحل وجلب كل هذه المتطلبات، وحيث ان ذكاء الاعمال أصبح اليوم من المواضيع المهمة في المنظمات المعاصرة، حيث ان الكميات الكبيرة من المعلومات في بيئة منظمات الاعمال جعلت من تكنولوجيا ذكاء الاعمال عاملا مهمة وضرورياً لاتخاذ كافة القرارات (الجميلي،الجبوري2019)

### (2-2-1): مفهوم وأهمية ذكاء الاعمال

#### (2-2-1-1): تعريف ومفهوم ذكاء الاعمال

بين (Marcello,2018) ان ذكاء الاعمال يشمل على جميع التطبيقات والأنشطة وكافة التقنيات اللازمة لجمع وتحليل وتصنيف بيانات الاعمال وذلك لدعم عملية اتخاذ القرارات العملية والاستراتيجية.

وقد أشار كل من ( Arnaldo&Nuno,2018 ) بأن ذكاء الاعمال هو المصطلح الشامل الذي يغطي كافة الأنشطة والعمليات والتقنيات اللازمة لعملية جمع وتخزين وتحليل المعلومات وذلك لتحسين عملية صنع القرار .

وفيما اشار (rosa etal ،2017) بأن ذكاء الاعمال يشير الى الأدوات التي تستخدمها المنظمة وذلك لاكتساب فهم أفضل للعمليات والأسواق وايضاً المنافسين .

وفيما حدد (الطيب،2016) ذكاء الاعمال على انه نظام معلوماتي يجمع ما بين تخزين المعلومات وأدوات تحليل البيانات وإدارة المعرفة، حيث ان هذا النظام يعمل على تجميع البيانات عن الأنشطة التي تقوم بها المنظمة كنشاط بيع او تسويق، وبعد عملية التجميع تأتي مرحلة تنظيم هذه البيانات ومن ثم يتم ترتيبها ومن ثم تبويبها ومن ثم تخزينها وذلك بطريقة تسهل الوصول اليها في قاعدة البيانات، ومن ثم تتم معالجتها وعرضها في تقارير، حيث يمكن استخدام نتائج تطبيق هذه التقنيات لتحسين العمليات التي تقوم بها منظمة الاعمال .

وأكد (Guarda,2012) على ان ذكاء الاعمال يتضمن أدوات تساعد على تمكين الوصول الى البيانات والمعلومات ووصف المجالات والمفاهيم وطرائق التحسين عن طريقة أنظمة تعتمد على الحقائق مع القدرة على استقبال معلومات متكاملة مع مستودع المعلومات في الوقت الحقيقي للمستخدمين وذلك بهدف توفير الرؤى الضرورية والحقائق اللازمة لاتخاذ قرارات في كافة عمليات المنظمة .

وكما أشار كل من (Schneider & Valacich,2012) بأن ذكاء الاعمال يشير الى تطبيقات وتقنيات تقوم بتعزيز وتحليل وتوفير فرص الحصول على كميات كبيرة من البيانات تؤدي الى مساعدة المستخدمين على تقديم أفضل الاعمال واتخاذ القرارات الاستراتيجية الصحيحة .

وبين كل من (السامرائي، والعكيدي،2012) بأن مفهوم ذكاء الاعمال يشير الى استخدام التكنولوجيا في جمع البيانات من مختلف المصادر ثم نمذجت هذه البيانات لوضعها في صورة تساعد على التحليل الاحصائي للبيانات، ومن ثم استخراج معلومات دقيقة لتقديم عروض بصيغ متعددة (رسوم بيانية، تقارير، الخ) ويتم باستخدام طرق ذكية في العرض مما يسهل عملية استعراض المعرفة بالدقة والسرعة المطلوبة لتزويد أصحاب القرار او لتزويد المدراء وغيرهم بقيمة معرفية تساهم على زيادة قيمة قراراتهم من خلال اتخاذ قرارات تعتمد على الذكاء.

### (2-1-2-2): أهمية ذكاء الاعمال

وفيما يرى (Saeed،2016) أن أهمية ذكاء الاعمال تكمن في إعطاء وتزويد صانعي القرار بالمعلومات المطلوبة في كل من المستوى الاستراتيجي والمستوى التكتيكي ايضاً وذلك لفهم وإدارة وتنسيق العمليات في المنظمات.

وفيما أوضح كل من (Mehdi & Mohammad،2018) بأن أهمية ذكاء الاعمال تقوم على جمع البيانات ومن ثم يتم تخزينها وذلك مع الأدوات التحليلية وذلك لتقديم المعلومات الداخلية والتنافسية المعقدة لأصحاب القرار.

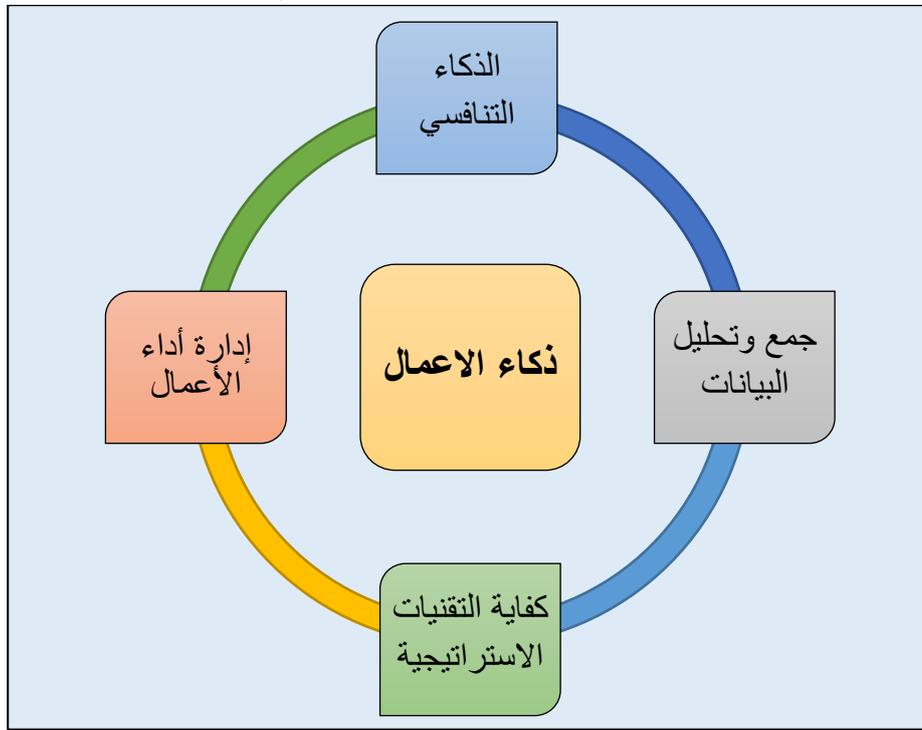
وفيما يضيف (Safwan،2016) بأن أهمية أنظمة ذكاء الاعمال تعد عنصراً أساسياً ومهما في الكثير من محافظ تكنولوجيا المعلومات للمنظمات وتقوم على توفير نظم معلومات الاعمال وعلى اعداد التقارير عن طريق دمج البيانات التي تم جمعها من مختلف المصادر الداخلية او الخارجية وتزويد المستخدمين بأدوات تصور البيانات وذلك لتحسين عملية اتخاذ القرارات التنظيمية.

## (2-2-2): أبعاد ذكاء الاعمال

اعتمدت الباحثة في تحديد ابعاد ذكاء الاعمال في الدراسة الحالية على كل من: Lioyd,2011، Panahi, 2014، ملكاوي, 2014، والابعاد هي الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال، والشكل (1-2) يصور ابعاد ذكاء الاعمال المعتمدة في الدراسة.

### الشكل (1-2)

يصور ابعاد ذكاء الاعمال المعتمدة في الدراسة الحالية.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المراجع المعتمدة

## (1-2-2-2): الذكاء التنافسي

وفقا لوجهة نظر (حمادي واخرون، 2019) بأنه يمكن تعريف الذكاء التنافسي على انه عملية منهجية تتكون من عدة أنشطة وتتضمن تحديد كافة احتياجات المنظمة للذكاء التنافسي ومن ثم يتم جمع البيانات المطلوبة في البيئة الخارجية ومن ثم يتم عملية تحليلها ومن ثم يتم عملية تصنيفها

ومن ثم نشرها في البيئة الخارجية وايصالها الى متخذي القرار وتتشابه في عملية التغذية العكسية للمنظمات وذلك لتحقيق أهداف المنظمة.

ويؤكد (عاتي،2019) بأن الذكاء التنافسي هو عملية تخطيط لأليات الحصول على المعلومات ضمن إطار أخلاقي قانوني يخص البيئتين الداخلية والخارجية وتحليلها ومن ثم معالجتها بما يساعد على اتخاذ قرارات كفيلة لتحقيق الميزة التنافسية.

ويرى (داود،2016) بأنه عملية منهجية تتألف من مجموعة من الأنشطة التي تتضمن تحديد احتياجات المنظمة للذكاء التنافسي ومن ثم جمع البيانات المطلوبة من البيئة الخارجية ومن ثم يتم عملية التحليل وتصنيفها ومن ثم يتم نشرها في البيئة الخارجية للمنظمة وايصالها لمتخذي القرار وذلك لمساعدة المنظمة على وضع رؤي استراتيجية قابلة للتنفيذ لتمكينهم من الارتقاء والتطور.

وكما أشار (سلمان،2016) بأن الذكاء التنافسي هو عملية جمع ومعالجة ومن ثم نشر المعلومات وذلك لأهداف تتحدد بالتقليل من حالة عدم التأكد في اتخاذ كافة القرارات الاستراتيجية.

## (2-2-2-2): جمع وتحليل البيانات

استنادا الى مفاهيم ذكاء الاعمال ووجهات النظر المختلفة حول تعريفه، فإن مفهوم ذكاء الاعمال هو مجموعة من الأدوات والعمليات التي تعمل على جمع البيانات من مختلف المصادر في مراحلها الأولى ومن ثم يتم استخلاص البيانات او يتم عملية تحليلها في المرحلة الثانية وعرض هذه البيانات المستخلصة او التي تم تحليلها باستخدام أدوات خاصة وذلك من أجل تحسين عملية صنع القرار وتوليد القيمة من خلال المعلومات والمعرفة (حسين، والشمري،2017)

وفيما أوضح (Norton & Kaplan, 2010) بأن خطوات جمع وتحليل البيانات تمر بعدة مراحل وذلك بغرض انتاج معلومات قابلة للاستعمال من قبل المستخدمين، وأن هذه المراحل تتكون على الشكل التالي:

1- جمع البيانات: ويتم في هذه المرحلة جمع البيانات ومن ثم يتم فرزها وتصنيفها، بالإضافة الى انتقاء المعلومة الأكثر ملائمة، والأكثر مصداقية وصحة، وذلك بالاعتماد على أساليب علمية واحصائية دقيقة.

2- تخزين البيانات: في هذه المرحلة يتم تخزين البيانات التي تم جمعها في قواعد، وذلك بهدف ضمان توافرها عند الحاجة اليها، وكمنطلق لتحليلها، والاستفادة منها في الوقت الحالي او في المستقبل، وقد تكون هذه المعلومات نهائية او بيانات يمكن معالجتها لاحقا او الاستفادة منها بشكلها الخام.

3- نشر المعلومات: ويتم نشر هذه المعلومات على مختلف الأقسام في المنظمة، حيث كل قسم يستعمل المعلومات التي يحتاجها، وذلك عن طريق بوابات خاصة.

4- استخدام المعلومات: وهنا يتم استخدام المعلومات بأشكال مختلفة ومتنوعة ومتعددة الأبعاد، حيث يتم استخدام جزء منها في الدراسات التسويقية، وقسم منها على شكل تقارير مالية او محاسبة او الخ، وجزء اخر يدعم لوحة القيادة المستقبلية.

### (2-2-3): كفاية التقنيات الاستراتيجية

أشار (المعاضيدي، 2018) بأنه ينظر الى كفاية التقنيات الاستراتيجية بوصفها قدرات تقنية قد تكون داخل المنظمة او خارجها تستعين بها المنظمة عند الحاجة من خلال وسائل محددة على النحو الذي يمكنها من تهيئة الموارد المرتكزة على التقنيات الاستراتيجية.

وفيما أكد (بابعير، 2020) ان كفاية التقنيات الاستراتيجية يقصد بها مختلف اشكال التقنيات الحديثة المستخدمة والعمل بها في الحد الأدنى لتحقيق هدف معين، ويعبر عنها أيضا بمجموعة من المهارات الاستراتيجية التي تمتلكها إدارة المنظمة، والتي تمكنهم من ادارة عملياتها بمستوى معين من الاتقان والدقة.

وفيما يرى (Olszak,2014) بأنه يقصد بكفاية التقنيات الاستراتيجية مختلف اشكال التقنيات الحديثة والتي تتضمن، إدارة البيانات، وتفاعل الأنظمة وتكاملها مع أنظمة اخرى، وتقنيات المرئيات، وبالإضافة الى تقنيات ذكاء الاعمال المتطورة (المعالجات التحليلية الفورية، التحليل التنبؤي)

وفيما أشار كل من (Westerman,Ross,2004) على ان كفاية التقنيات الاستراتيجية هيا تكامل ومعايرة لمتطلبات تشغيل نموذج التشغيل الخاص بالمعلومات والبيانات، وفيما عرف ايضاً بأنه عبارة عن خارطة عالية المستوى من قدرات تقانة المعلومات والاتصالات الاستراتيجية في المنظمة، إذ تنشأ هذه التقنيات الاستراتيجية من أربعة عناصر اساسية وهم: (ترابط الاتصالات، وقدرة الحوسبة، وشفافية ومصداقية البيانات، ووظائفية التطبيقات) وهذه العناصر تتكون من ثلاثة عناصر منطقية وهم: (الرقابة، والتنظيم، والتخطيط).

## (2-2-2-4): إدارة أداء الاعمال

أكد (عباس، 2018) بأن إدارة أداء الاعمال تعتبر الإطار الأساسي والجوهري المعبر عن تنظيم وتحليل كافة منهجيات الاعمال والعمليات وايضاً النظم ذات العلاقة لتوجيه وارشاد الأداء العام للمنظمة، وبالتالي هذا يؤدي الى ترجمة الأهداف وبلورتها في إطار خطط صالحة للتنفيذ.

وكما عرفها (Shammari,2018) بأنها النشاط التي تقوم به المنظمة من خلال التكيف مع البيئة المحيطة وذلك بهدف تحقيق أهدافها من البقاء والنمو وذلك من خلال استغلال لمواردها بكفاءة وفاعلية.

وكما يرى (Husseini,2017) ان إدارة أداء الاعمال تمثل قدرة المنظمة على انجاز أهدافها الموجهة للسوق ومنها قد تكون اهداف قصيرة الاجل "زيادة الإنتاجية وتخفيض المخزون" واهداف طويلة الاجل والتي تشمل "زيادة الأرباح وزيادة الحصة السوقية".

فيما أوضح (مكاوي،2014) بأن إدارة أداء الاعمال تعمل على السيطرة على أداء المنظمة، وقياسه مقارنة مع مؤشرات الأداء الرئيسية والمعتمدة.

وفيما أشار (إبراهيم،2010) بان إدارة أداء الاعمال هي جميع الأنشطة والعمليات الداخلية الى تتميز بها المنظمة، ويقيم هذه المنظور درجة نجاح الإدارة، ومدى قدرتها على تلبية متطلبات المساهمين في المنظمة، إذا يقيس درجة مهارات العاملين وطريقة تقديم الخدمات، وكذلك يقيس الإنتاجية ويقوم على اجراء تغييرات لأجل تغيير الإجراءات الروتينية التنظيمية وغيرها وذلك من اجل قياس الأداء الداخلي للمنظمة.

## (2-3): إدارة الازمات

ان إدارة الازمات هي مفهوم واسع يتضمن التخطيط العامل والاستجابة للمدى الواسع من حالات الطوارئ وحالات الكوارث وإدارة الازمات هي نظام يزود المنظمة باستجابة نظامية منظمة ومرتبطة لحالات الازمات، وهذه الاستجابة تجعل المنظمة قادرة على الاستمرار في اعمالها اليومية المتعلقة بتقديم الخدمات والمنتجات وكسب الأرباح وغيرها في نفس الوقت الذي تكون في الازمة

تدار بنجاح (أبو فارة،2009)

يعد موضوع إدارة الازمات من الموضوعات النامية التي لا زالت بحاجة الى المزيد من التطوير النظري، حيث يرتبط مفهوم الازمة ارتباطاً كبيراً بالحقل العلمي، وقد استعمل مصطلح إدارة الازمات في مختلف فروع العلوم الإنسانية، وبات يعني ذلك مجموعة من الظروف والاحداث المفاجئة التي تنطوي على تهديد واضح للوضع الراهن المستقر في طبيعة المنظمات، وهي النقطة الحساسة والحرجة ومن الممكن ان تكون اللحظة الحاسمة التي تحدد مصير المنظمات سواء الى الأفضل او الى الرحيل (جاد الله،2010)

وتهدف إدارة الازمات الى احتواء الازمة وذلك قبل حدوثها من خلال التنبؤ المسبق لها، وتسعى لتقليل الخسائر المحتملة لأدنى حد ممكن وذلك من خلال الاعتماد على الوسائل العلمية المناسبة التي تمكن المنظمة من العودة كما كانت عليه سابقاً، وان اعتماد بعض الأدوات على مواجهة الازمة لا تتم بشكل عشوائي، بل تكون بشكل منظم ومعد قبل حلول الازمة (الحميري،2010).

### (2-3-1): مفهوم وأهمية إدارة الازمات

#### (2-3-1-1): تعريف ومفهوم إدارة الازمات

وفيما عرف (أبو فارة،2009) بأن إدارة الازمات هي قدرة المنظمة على التعامل بسرعة وكفاءة وفاعلية مع العمليات الموقفة والشرطية، وان يكون الهدف العام من ذلك هو تقليل المخاطر على صحة الانسان وسلامته وامنه، او منعها من الأساس، وتقليل المخاطر على الملكيات العامة والملكيات الخاصة الناجمة على وقوع الازمة، وتقليل الاثار السلبية على عمليات واعمال المنظمة.

عرف (Margaret,2013) إدارة الازمات بانها تطبيق الاستراتيجيات المصممة لمساندة ومساعدة المنظمات التي يحدث فيها حدث معين ويكون هذه الحدث سلبي وبشكل مفاجئ نتيجة

لحدث معين لا يمكن التنبؤ به او كنتيجة متوقعة من بعض الاحداث التي تشكل خطراً محتملاً، بما يستدعي أن يتم اخذ القرارات بسرعة وذلك للحد من الأضرار التي لحقت المنظمة.

وفيما شدد (عباس، والجبار، 2020) على ان إدارة الازمات هي عمليات إدارية وتقنية علمية تمكن المنظمة من الاستشعار والتنبؤ بالأزمات المتوقع حدوثها وذلك بهدف تجنب المنظمة للأضرار الناتجة عن هذه الازمات ومحاولة الاستفادة من الإيجابيات والتعلم من السلبيات للمستقبل البعيد.

وفيما اشارت (إيمان عبد الرحمن، 2019) بأن إدارة الازمات هو أسلوب التعامل مع الازمة بالعمليات المنهجية الإدارية التي ينتجها القادة في المنظمات وذلك لمواجهة الازمات ما قبل حدوثها وما بعد وقوع الازمة، ومحاولة ضبط الازمة والوقاية منها ومحاولة التنبؤ بها وذلك من خلال توفير عدة مهارات تتضمن وضع التخطيط والتنفيذ، واتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة من خلال المعلومات المتوفرة، وبناء نظام اتصال فعال، وذلك لتحقيق أهداف المنظمة.

وأكد (عبد القادر، 2016) ان إدارة الازمات يقصد بها عملية التخطيط المسبق لحدث سلبي غير متوقع للحد او التقليل من اثاره على المنظمة وذلك من خلال وضع استراتيجيات او صياغة استراتيجيات جديدة او من خلال مجموعة من السيناريوهات المتوقعة الحدوث واقتراح الحلول المناسبة لكل منها في حال تم حدوثها.

وفيما شدد (علي، 2016) على أن إدارة الازمات يقصد بها التحول من النظام السائد نحو الموقف المفاجئ الذي ينبغي التعامل معه بأولوية قصوى واستنفار كامل للموارد البشرية والمادية وذلك للوصول الى أقل التأثيرات السلبية الناتجة عن الازمة.

### (2-1-3-2): أهمية إدارة الازمات

وفيما أوضح (أبو فارة، 2009) ان استخدام منهج إدارة الازمات يعزز مبدأ المسائلة والمحاسبة، إذ ان الازمات تؤدي الى كشف المقصرين والمتسببين في الخسائر البشرية والمالية والإدارية، وقد باتت جميع المستويات الإدارية في المنظمات المعاصرة تطالب وتصر على تطبيق مبدأ المساءلة والمحاسبة.

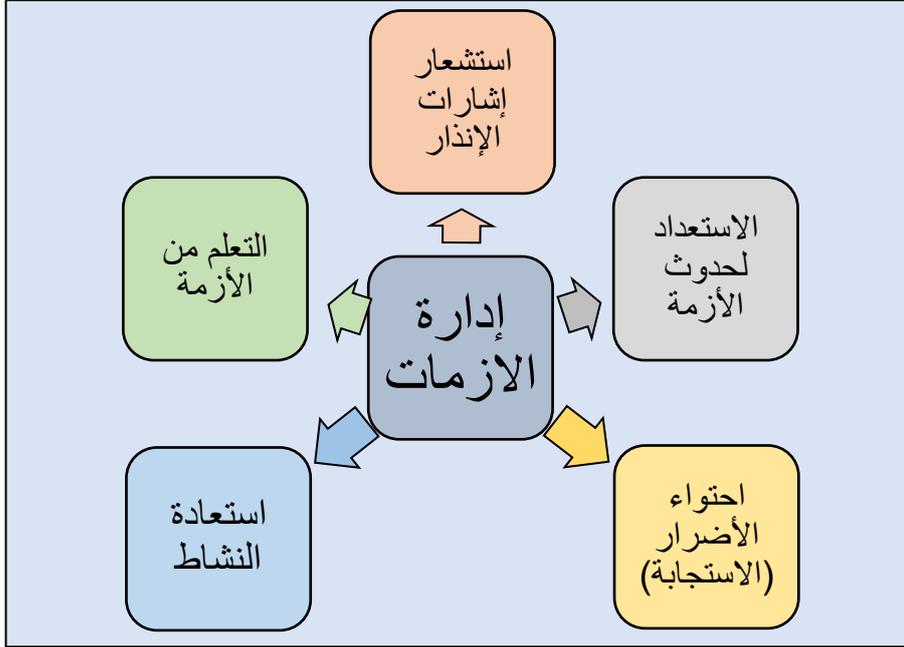
ويشير (درباس، 2012) بأن إدارة الازمات لها أهمية في العمل على عدم وقوع الازمات وذلك من خلال إزالة الأسباب، وتوفير القدرة العلمية على استقراء مصادر التهديد والتنبيه بالمخاطر والاستثمار الأمثل للموارد المتوفرة وذلك للتقليل والحد من الآثار الضارة، بالإضافة الى أهمية إدارة الازمات من خلال التعامل الفوري مع الاحداث وذلك لوقف تصاعدها وتحجيمها وسرعة إعادة وبناء المنظمات وبكف منخفضة.

### (2-3-2): أبعاد إدارة الازمات

اعتمدت الباحثة في تحديد ابعاد إدارة الازمات في الدراسة الحالية على كل من: MCAdams, 2008، الحدراوي، 2011، الظاهر، 2009، الذهبي، 2004، اليازجي، 2011. والابعاد هي استشعار إشارات الإنذار، الاستعداد لحدوث الأزمة، احتواء الأضرار (الاستجابة)، استعادة النشاط، التعلم من الأزمة، والشكل (2-2) يصور ابعاد إدارة الازمات المعتمدة في الدراسة.

## الشكل (2-2)

يصور ابعاد إدارة الازمات المعتمدة في الدراسة الحالية.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المراجع المعتمدة

### (2-3-2-1): استشعار إشارات الإنذار

أشار (عياصرة، 2008) بأنه تعرف بنظم الإنذار المبكر وبأنها أدوات تعطي علامات مسبقة لاحتمالية وقوف خلل ما، حيث يمكن من خلال التعرف على أبعاد حالة ما وذلك قبل تدهور الحالة وتحولها الى ازمة تعد مصدراً للخطر على المنظمة، ونظراً لأهمية إشارات الإنذار فينبغي ان تكون هناك إجراءات سريعة ومستمرة لقياس فاعلية نظم استشعار الإنذار وتقييم أدائها بشكل دوري.

فيما عرفت (زينات، 2011) بأن استشعار إشارات الإنذار هو مجموعة من العناصر التي تعكس مدى قيام الإدارة بتحديد الإشارات والعراض التي تنبئ بحدود ازمة.

وفيما أشار (سلمان، 2014) بأنه في هذه المرحلة يتم رصد وتحليل إشارات الإنذار التي تؤكد

على وجود ازمة ما.

وفيما أشار (عباس، والجبار، 2020) بأن استشعار إشارات الإنذار عادة ما تقوم الازمة قبل وقوعها بأرسال عدد من الاشارات حيث تكون هذه الإشارات هي إشارات انذار مبكر او اعراض التي تشير باحتمال وقوع ازمة وان عدم الانتباه والاهتمام لهذه الإشارات سيؤدي الى وقوع ازمة محتملة. وكد كل من (Keener &MCAdams,2008) بأنه عندما تغيب المؤشرات الواضحة للازمات فانه يتوجب على المنظمة اخذ خطوات مهمة، اذ تتمثل هذه الخطوات في الحصول على معلومات دقيقة عن الازمات وتأثيراتها، وتقييم عوامل الخطر المقترنة بالازمات، مع الوعي وممارسة إجراءات الاستجابة السريعة والدقيقة، فضلاً عن تشخيص ومعرفة أسباب نشوء الازمات ومن المسؤول عن التعامل معها.

### (2-2-3-2): الاستعداد لحدوث الأزمة

أكد (سلمان، 2014) انه في هذه المرحلة يتم وضع خطط وسيناريوهات للتنبؤ بالازمات المحتملة والازمات الغير متوقعة أي انه يتم بناء عمليات تنبؤ للازمات، حيث يكون الهدف في هذه المرحلة منصباً في اكتشاف نقاط الضعف في نظام وقاية المنظمة.

فيما أشار (حسين، 2020) بأن المنظمة في مرحلة الاستعداد لحدوث الازمة فإنه تستخدم أساليب وطرق وقائية لمنع وقوع الازمات حيث يكون لديها القدرة على التنبؤ باحتمال وقوع الازمة من خلال اكتشاف نقاط ضعف في المنظمة ومعالجتها قبل ان تلحق الازمة الضرر الكبير للمنظمة. وفيما حدد كل من (حمادي، وخضر، 2020) بأنه يقصد بها كافة العمليات الإدارية والتقنيات العلمية التي تمكن المنظمة من التنبؤ والاستشعار بالازمات المتوقع حدوثها بهدف تجنب المنظمة الاضرار الناتجة عن الازمات والاستفادة من الناحية الايجابية والتخلص من السلبيات.

وفيما شددت (زويلف، 2015) على ان الاستعداد لحدوث الازمة تشير الى مدى قيام إدارة المنظمة بالاستعدادات الازمة للوقاية من الازمات، وبناء التحضيرات اللازمة للزامات التي يمكن التنبؤ بحدوثها، والتخطيط للزامات التي لا يمكن تجنبها او استبعادها، وذلك من اجل محاولة السيطرة عليها او التخفيف منها قدر الإمكان والتخفيف من اضرارها في حالة وقوعها مع استمرارا بذل الجهود الازمة لمنع وقوع الازمة.

### (2-3-2-3): احتواء الأضرار (الاستجابة)

في هذه المرحلة يتم إعداد كافة وسائل وأساليب من شأنها تقلل من الاضرار والخسائر وتمنعها من الانتشار في اجزاء اخرى في المنظمة التي لم تتأثر بعد في الازمة وانه في هذه المرحلة تتوقف إدارة الازمة على طبيعة الحادث الذي وقع (حمادي، وخضر، 2020).

وفيما أشار (عبد القادر، 2016) بانه من سلبيات الازمة بانه يستحال منع وقوعها وذلك لأنها تتصف بخاصية طبيعية، وعلى ذلك فان هذه المرحلة تتطلب من إدارة الازمات في اعداد وسائل وطرق للتقليل والحد من الاضرار ومنعها من الانتشار في أجزاء المنظمة الأخرى، او الأجزاء التي لم تصلها الاضرار او لم تتأثر بالأزمة، وفي نهاية الامر تتوقف هذه المرحلة في إدارة الازمات على طبيعة الحادث الذي وقع.

فيما اشارت (الزعبي، 2014) بأن مرحلة احتواء الاضرار تعد من أخطر مراحل الازمة، وان من النادر الوصول لهذه المرحلة الا إذا قوبلت باللامبالاة من قبل متخذي القرار، ومتى ما وصلت الازمة إلى هذه المرحلة فأن الصدام ضرورة حتمية لمواجهة هذه المرحلة.

حيث يتم في هذه المرحلة احتواء الاثار الناتجة عن الازمة التي حدثت وعلاجها وذلك بهدف

تقليل الخسائر لأقصى حد ممكن (الظاهر، 2009)

ان الطرق والوسائل التي تساعد على احتواء الاثار الناتجة عن الازمة تستهدف في بداية مرحلة احتواء الاضرار على عملية عزل الازمة، حيث يتم ذلك من خلال إعداد وسائل وطرق وأساليب تقلل من الاضرار والخسائر وتمنعها من الانتشار لكي لا تصل الى أجزاء اخرى لم تتضرر في هذه الازمة (رحيمة،2008).

### (2-3-2): استعادة النشاط

ان هذه المرحلة تشمل في اعداد وتنفيذ برامج مجهزة واختبرت لاستعادة نشاط المنظمات وتتضمن هذه المرحلة استعادة النشاط من عدة جوانب منها محاولة استعادة المعنويات المفقودة وفي الغالب ينتاب الجماعة التي تعمل في هذه المرحلة شيء من الحماس الزائد لمواجهة المخاطر (حمادي، خضر 2020).

فيما أكد (عبد القادر، 2016) بأنه في هذه المرحلة يتم اعداد وتنفيذ برامج قد اعدت مسبقاً لهذه الظروف وتكون هذه البرامج قصيرة او طويلة الاجل، وفي حالة لم يتم اختبار هذه البرامج مسبقاً فانه يكون من الصعب الاستجابة ووضع الحلول المناسبة عندما تشتد الازمة، وفيما شدد (عبد القادر، 2016) بأنه قد ترتكب المنظمات المستهدفة للازمات أخطاء كبيراً ومن بين هذه الأخطاء ان تقوم المنظمات بالتركيز على العمليات الداخلية فقط وتتجاهل تأثير الازمة على الأطراف الخارجية.

فيما أشار (القطاونة واخرون،2010) بأن مرحلة استعادة النشاط تكون من خلال الكيان الإداري في المنظمة وتتم عملية استعادة النشاط من خلال تنفيذ برامج وأدوات تم اختيارها مسبقاً.

فيما أكدت (مسك،2011) على انه في هذه المرحلة تقوم الإدارة باستخدام مجموعة من

العناصر التي تعكس قدرتها على ممارسة النشاطات اليومية.

## (2-3-2-5): التعلم من الازمة

في هذه المرحلة يتم عملية استرجاع ودراسة وتحليل كافة الاحداث ومن ثم يتم عملية استخلاص الدروس المستفادة منها سواء اكانت من تجربة المنظمة او من تجارب المنظمات الأخرى وبناء على هذه التجارب تتم عملية التعلم من الازمة وتحسين القدرات المستقبلية للمنظمة (حمادي، خضر 2020).

وفيما أكد (عبد القادر، 2016) بأن المرحلة الأخيرة من إدارة الازمات هي التعلم المستمر وإعادة التقييم وذلك لتحسين ما تم إنجازه في الماضي، وان استخلاص الدروس من الازمات والكوارث يجعل المنظمات تدرك أهمية الازمات التي مرت بها، ولا بد من التعلم ان لا يتم تبادل الاتهامات او اللقاء اللوم على الغير وتحميله المسؤولية، او البحث على شخص يتحمل المسؤولية الكاملة او ادعاء بطولات كاذبة.

وفيما أشار (البازجي، 2011) بأنه يجب ان يعاد تقييم وتحسين ما تم إنجازه في الماضي والاستفادة منه وذلك لتطوير مستقبل المنظمات، اذ يعد التعلم من الازمات أمراً مهمة ولا يقصد بالتعلم بانه تبادل الاتهامات ما بين الإدارة والافراد العاملين، ولذلك ينبغي في هذه المرحلة التعلم من الازمة التي حدثت والمراجعة الدورية والتحليل المستمر للازمات السابقة.

وفيما شدد (العزاوي، واخرون، 2014) على أهمية التعلم من الازمات وبلورة ووضع ضوابط وذلك لمنع تكرار الازمات وبناء خبرات من الدروس السابقة وذلك لضمان مستوى جاهزية عالية في المستقبل في المنظمات.

وفيما اشارت (زويلف، 2015) بأن التعلم من الازمة يشير الى مدى قدرة قيام الإدارة بالاستفادة من التجارب والدروس والعبر التي تم استخلاصها من الازمات التي مرت بها المنظمات وتوظيف هذه التجارب لتطوير وتحسين ومواجهة الازمات المستقبلية ومحاول عدم تكرارها.

## (2-4): الدراسات السابقة العربية والأجنبية

تأتي الدراسات السابقة المعروضة متممة لما تم بيانه وتحديد في الإطار النظري عن متغيرات الدراسة، وسيتم المعيار الزمني في عرض الدراسات السابقة، أي بحسب التسلسل الزمني من الاقدم الى الاحدث.

## (2-4-1): الدراسات باللغة العربية

- دراسة الحواجرة (2018) بعنوان: الدور الوسيط لقدرات ذكاء الاعمال بين الريادة التنظيمية والنجاح الاستراتيجي في الجامعات الحكومية الأردنية.

هدفت هذه الدراسة الى قياس وتحليل أثر الريادة التنظيمية في تحقيق النجاح الاستراتيجي من خلال قدرات ذكاء الاعمال في الجامعات الحكومية الأردنية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع القيادات في الجامعات الحكومية الأردنية، وتم اعتماد عينة المسح الشامل في الدراسة والتي بلغت (435) فرداً، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استبانة استخدمت أداة رئيسية لجمع المعلومات، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في تحليل البيانات، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها ان هناك تأثيراً للريادة التنظيمية في قدرات ذكاء الاعمال، علاوة على وجود أثر لقدرات ذكاء الاعمال في النجاح الاستراتيجي، وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات من أهمها محاولة تحويل الهيكل التنظيمي من هيكل بيروقراطي الى هيكل عضوي مسطح مرتكز على قدرات ذكاء الاعمال.

- دراسة الجميلي، والجبوري (2019) بعنوان: ذكاء الاعمال ودوره في تحقيق التميز التنظيمية "دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في جامعة كركوك.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على ارتباط ذكاء الاعمال المتمثل بأبعاده (مستودعات البيانات، التقيب عن البيانات، عمليات البيانات، المعالجة الانية للبيانات، تقنيات عرض المعلومات) في تحقيق التميز التنظيمي في جامعة كركوك، واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال تصميم استمارة استبانة اعدت لهذا الغرض، وتم توزيع (40) استبانة على مديرين من العاملين في جامعة كركوك، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في تحليل البيانات، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها ان هناك علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين متغيرات ذكاء الاعمال ومتغير التميز التنظيمي، وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة تحديد إدارة الجامعة لأهداف ذكاء الاعمال بدقة وتوجيهات مستقبلية وذلك بما يساهم في تحقيق التميز التنظيمي.

- دراسة صويص، وعابدين (2019) بعنوان: دور نظم ذكاء الاعمال في بناء البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين.

هدف البحث الى التعرف على دور نظم ذكاء الاعمال في بناء البراعة التنظيمية في البنوك العاملة في فلسطين، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في (بنك فلسطين، بنك القاهرة عمان، البنك الإسلامي العربي، البنك الإسلامي الفلسطيني)، وتكونت عينة الدراسة من (120) فرداً، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وكانت اداة الدراسة الاستبانة، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في تحليل البيانات، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة طردية بين مكونات نظم ذكاء الاعمال وبناء البراعة التنظيمية، وخلصت الدراسة الى مجموعة من

التوصيات من أهمها ضرورة الاهتمام بعمل دورات تدريبية مستمر وذلك لزيادة وعي الموظفين في البنوك لتحقيق المزيد من فوائد استخدام نظم ذكاء الاعمال.

- دراسة الديراوي (2020) بعنوان: التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الازمات "دراسة حالة معهد الأمل للأيتام في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة الى دراسة العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الازمات في معهد الأمل للأيتام في قطاع غزة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق المسح الشامل للقيادات الإدارية العاملة في قطاع غزة مقدارها (20) فرداً حيث تم استرداد (18) استبانة، واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال تصميم استمارة استبانة اعدت لهذا الغرض، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في تحليل البيانات، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط موجبة بين جميع أبعاد التخطيط الاستراتيجي وإدارة الازمات في معهد الامل للأيتام، وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات من أهمها زيادة الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي لأثره في إدارة الازمات، وزيادة التدريب المستمر على التخطيط الاستراتيجي وإدارة الازمات.

- دراسة حمادي، وخضر (2020) بعنوان: أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في إدارة الأزمة "بحث تحليلي في دوائر وزارة الكهرباء في العراق.

هدف هذا البحث الى اختبار علاقة وتأثير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية كمتغير مؤثر في إدارة الازمة، حيث أعتمد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي في انجاز هذا البحث، اذ شمل البحث (المدراء العاملون، معاونو المدراء، رؤساء الأقسام، مدراء المحطات، معاونو مدراء المحطات)، حيث تكونت عينة الدراسة من (448) مستجيباً يمثلون مجتمع البحث، وتم استخدام برنامج التحليل

الاحصائي (SPSS) في تحليل البيانات بالإضافة لبرنامج (Excel) مع اعتماد أساليب الإحصاء الوصفي لاختبار فرضياته، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها وجود ارتباط وتأثير عالي لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في إدارة الازمة، وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة اهتمام المنظمات لأهمية استثمار استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في ادارتها للازمة.

- دراسة هلال، ارباب (2020) بعنوان: أثر الابتكار التنظيمي في إدارة الازمات دراسة ميدانية على العاملين بالشركة السودانية المصرية للصناعات الكهربائية.

هدفت هذه الدراسة الى توضيح دور الابتكار التنظيمية كألية فعالة لإيجاد الحلول والبدائل للتعامل مع الازمات في الشركة السودانية المصرية للصناعات الكهربائية (سودا تراف)، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (70) فردا من مجتمع الدراسة، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في تحليل البيانات، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة طردية بين الابتكار التنظيمي وزيادة فاعلية المنظمة في مواجهة الازمات، وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة اتخاذ الإجراءات الوقائية التي تمنع حدوث الازمات ومحاولة التنبؤ بها والتعرف على مؤشرات حدوثها.

## (2-4-2): الدراسات باللغة الاجنبية

- دراسة AiTawi And ،AIMurad (2017) بعنوان: **A Case Study of Business**

### **Intelligence in the Iraqi Environment: Case Study at the Mobile Telecommunications Company (Cork)**

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على ظاهرة ذكاء الاعمال وما يشمل من قدرات ومضامين وذلك بهدف بناء انموذج معاصر، وتم اختبار الانموذج في شركة الاتصالات المتنقلة كورك في مدينة كركوك العراقية، وتكونت عينة الدراسة من (25) فرداً من شركة الاتصالات كورك، حيث تم العمل على عدد من الأدوات وذلك للتحقق من الفرضيات في ضوء تحليلي للبيانات والمعلومات التي تم جمعها وتحليلها وذلك من خلال برنامج التحليل الاحصائي (SPSS)، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها وجود تباين في مستوى توافر ذكاء الاعمال وذلك بدلالة قدراته التنظيمية في الشركة المبحوثة، وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات من أهمها زيادة الاهتمام بتعزيز استراتيجية ذكاء الاعمال لما لها من دور في تطوير الشركة المبحوثة.

- دراسة Younis ،Fakhri And (2018) بعنوان: **Social Media Based on**

### **Business Intelligence Capabilities: "Relationship and Impact**

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على ظاهرتين معاصرتين وهما ذكاء الاعمال وما يشمل من مضامين وقدرات ووسائط اجتماعية، وتكون مجتمع الدراسة من شركة الاتصالات المتنقلة شركة زين للاتصالات في مدينة كركوك، وبلغ حجم العينة (35) فرداً، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في تحليل البيانات، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط بين قدرات ذكاء الاعمال بدلالة قدراتها التنظيمية والتقنية والوسائط الاجتماعية، وخلصت

الدراسة الى مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة بحث إدارة الشركة على نحو جاد في وضع الأفكار المرتبطة بالارتقاء بمستوى نكاء الاعمال وقدراته.

**The role of** دراسة Kazom And ،ameer and Wadi (2019) بعنوان: **organizational agility and business intelligence in promoting product development strategies**

هدفت هذه الدراسة الى تحديد العلاقة بين الرشاقة التنظيمية ونكاء الاعمال ودورها في تعزيز استراتيجيات تطوير المنتج بالتطبيق في منظمات عراقية، حيث تكون مجتمع البحث من شركة نور الكفيل للمنتجات الحيوانية والغذائية، وتكونت عينة الدراسة من (65) موظفاً موزعين حسب اقسام الشركة، وتم استخدام الاستبانة في البحث كأداة رئيسية لجمع المعلومات المطلوبة فضلاً عن المقابلات الشخصية، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في تحليل البيانات، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها ان لخفة الحركة التنظيمية ونكاء الاعمال دوراً فاعلاً في تعزيز استراتيجيات تطوير المنتجات التي تلبي رغبات الزبائن، وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة التوعية المستمرة بالمزايا والمنافع التي يمكن ان تحصل عليها الشركة من خلال نكاء الاعمال.

**The role of strategic intelligence** دراسة Yassin (2020) بعنوان: **management in enhancing the effectiveness of crisis management**

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الذكاء الاستراتيجي في تعزيز فاعلية إدارة الازمات، حيث تكون مجتمع الدراس من جامعة الحمدانية في محافظة نينوى، وتكونت عينة الدراسة من (56)

مجيباً من جامعة الحمدانية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي في استكمال متطلباتها، وحيث استخدمت الاستبانة بوصفها ادة رئيسية لجمع البيانات، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في تحليل البيانات، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها اسهام إدارة الذكاء الاستراتيجي بشكل فعال وبكفاءة عالية في تعزيز إدارة الازمات في المنظمات، وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات من أهمها ينبغي على إدارة الجامعة المبحوثة رفع مستوى متغير إدارة الازمات الى مستوى أعلى مما هو عليه لتتمكن من مواجهة الازمات.

**- دراسة Hussein (2020) بعنوان: The role of strategic planning in crisis management methods An exploratory study of the opinions of a sample of teachers at the University of Duhok**

هدفت هذه الدراسة الى بيان دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الازمات، حيث تكون مجتمع الدراسة من عدد من الكليات في جامعة دهوك، وتكونت عينة الدراسة من (45) استمارة من جامعة دهوك، حيث تم العمل على عدد من الأدوات وذلك للتحقق من الفرضيات في ضوء تحليلي للبيانات والمعلومات التي تم جمعها وتحليلها وذلك من خلال برنامج التحليل الاحصائي (SPSS)، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها ان التخطيط الاستراتيجي له الدور الكبير حول كيفية إدارة الازمات التي من الممكن ان تواجهها المنظمات بشكل عام والجامعة بشكل خاص، وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات من أهمها زيادة توسيع اهتمام المنظمات المبحوثة بإدارة الازمات وإعطائها بعد استراتيجيا يتناسب مع دورها في ظل عالم متغير.

**- دراسة Al-henzab ,Gauod (2020) بعنوان: The Impact of Strategic Agility in Crisis Management Readiness at the Qatar Airways**

هدفت هذه الدراسة الى قياس وتحليل أثر الرقابة الاستراتيجية في الاستعداد لإدارة الازمات في شركة الخطوط الجوية القطرية، حيث تكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في الإدارة العليا، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل في الدراسة، وفي حين تم استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، وكما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تكونت من (53) مبحوثاً، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في تحليل البيانات، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة الاستراتيجية بأبعادها المجتمعة في الاستعداد لإدارة الازمة في الخطوط الجوية القطرية، وقد خلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة تبني الخطوط الجوية القطرية مفهوم إدارة الازمات.

## (2-5): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

❖ هدفت الدراسة الحالية بشكل أساسي إلى بيان أثر نكاه الاعمال على إدارة الازمات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.

❖ تعتبر الدراسة الحالية دراسة وصفية تحليلية لكونها تأخذ وجهة نظر غالبية الموظفين العاملين في بنك الاتحاد الأردني، وبنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، والبنك الأهلي الأردني، وبأنها ستقدم نتائج وتوصيات يمكن أن تستند عليها دراسات وأبحاث مستقبلية.

أما من حيث محاور استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فتمثل بالآتي:

❖ إسهام الدراسات السابقة في إغناء الجانب النظري والفكري للدراسة الحالية، وبناء مقياس الدراسة الحالية وذلك من خلال الاطلاع على المقاييس والاستبانات في الدراسات السابقة.

❖ تمهيد الدراسات السابقة الطريق امام الدراسة الحالية وذلك من خلال الاطلاع على عينات الدراسات السابقة والاستفادة منها في الدراسة الحالية.

❖ الالمام بالوسائل الاحصائية الملائمة للدراسة الحالية من خلال الاطلاع على عينات الدراسات السابقة.

## (2-6): لمحة عن البنوك التجارية الأردنية المستخدمة في الدراسة

### - بنك الاتحاد الأردني.

بنك الاتحاد هو بنك تجاري أردني، تأسس عام 1978 كشركة مساهمة عامة، برأس مال مدفوع قدره 110 مليون دينار أردني، وقاعدة رأس المال تبلغ 250 مليون دينار، كما تصل نسبة كفاية رأس المال الحالية إلى 15.86%. تضم شبكة فروع بنك الاتحاد 47 فرعاً منتشرة في أنحاء المملكة داخل عمان وخارجها. بالإضافة إلى 94 جهاز صرّاف آلي، ويضم وحدة صرافة مركزية. كما يوجد فرع للبنك في مدينة رام الله في فلسطين. كما ويعمل تحت مظلة البنك شركة وساطة مالية تأسست عام 2006، ومملوكة بالكامل للبنك.

### - بنك القاهرة عمان.

بنك القاهرة عمان هو بنك أردني تأسس في عمان عام 1960 كشركة مساهمة عامة أردنية وهو بنك تجاري أردني. يحتل بنك القاهرة عمان حالياً المركز السادس بين البنوك العاملة في الأردن من حيث حجم الموجودات، والمركز الثاني بين البنوك العاملة في فلسطين من حيث حجم الموجودات والثالث من حيث عدد الفروع. يمتلك بنك القاهرة عمان شبكة فروع منتشرة في جميع مناطق الأردن، حيث يبلغ عدد فروع ومكاتب البنك حوالي 88 فرعاً منتشرة موجودة في الأردن، بجانب الفروع الموجودة في فلسطين وفرع وحيد في البحرين. قام البنك بأول عملية مصرفية في 14 يوليو 1960. وافتتح أول فرع له في الضفة الغربية عام 1986.

## - بنك الأردن.

بنك الأردن بنك أردني تأسس في عمان عام 1960، يقدم البنك بطاقات ائتمان وبطاقات إنترنت وكافة أنواع القروض والتسهيلات. ينتشر حوالي 60 فرع للبنك في الأردن و8 فروع في فلسطين وأكثر من 60 آلة صراف آلي (ATM). وللبنك أسهم في بورصة عمان. اليوم أصبح بنك الأردن أحد أكبر 3 بنوك تجارية محلية برأس مال 500 مليون دينار، وموجودات بحجم 1456 مليون دينار وحقوق مساهمين بلغت 161 مليون دينار كما في 2007/12/31، كما ويملك منافذ توزيع متنوعة تشمل شبكة الفروع والمكاتب المكونة من 82 فرعاً ومكتباً، وشبكة من أجهزة الصراف الآلي بلغت 90 جهازاً في الأردن وفلسطين، إلى جانب قنوات التوزيع الإلكترونية التي تضم البنك الناطق وبنك الإنترنت والبنك الخليوي وخدمة الرسائل القصيرة SMS.

## - البنك الأهلي الأردني.

البنك الأهلي الأردني بنك أردني تأسس في عمان في عام 1955، ويعتبر البنك الأهلي هو أول بنك أردني النشأة. وكان رأس المال الأولي عند التأسيس: 350,000 دينار. اليوم، للبنك حضور إقليمي في لبنان، فلسطين، قبرص، وفي لندن يقوم البنك الاهلي الأردني بدور رائد في مجال خدمة الافراد والاقتصاد ككل فهو ليس مجرد مؤسسة مالية تهدف إلى الربح بل هو مؤسسة تهدف إلى رفع الوعي الادخاري لدى المواطن الأردني ويعتبر البنك الاهلي الأردني من أوائل المؤسسات المالية في الأردن بل هو أول بنك أردني الاصل ومنذ أكثر من خمسين عام لا زال البنك الاهلي الأردني يخدم الافراد والشركات ويرقى بالاقتصاد الوطني مع مجموعة من البنوك الأخرى حيث ان الثقافة الادخارية لا تزال ضعيفة.

الفصل الثالث  
منهجية الدراسة  
(الطريقة والاجراءات)

(1-3): المقدمة

(2-3): مجال الدراسة

(3-3): منهج الدراسة

(4-3): مجتمع الدراسة

(5-3): عينة الدراسة والخصائص الشخصية والوظيفية لأفرادها

(6-3): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات

(7-3): المعالجات الإحصائية

(8-3): صدق أداة الدراسة وثباتها

## الفصل الثالث منهجية الدراسة

### (1-3): المقدمة

سعت هذه الدراسة إلى بيان أثر ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، وتحقيقاً لذلك، تكونت منهجية الدراسة من منهج الدراسة المعتمد، مجتمع الدراسة، عينتها والخصائص الشخصية والوظيفية لأفرادها، أداة الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات والبيانات، المعالجات الإحصائية وصدق أداة الدراسة وثباتها.

### (2-3): مجال الدراسة

تكون مجال الدراسة من البنوك التجارية الأردنية في محافظة عمان وتمت الدراسة على أربعة بنوك تجارية أردنية وهم: بنك الاتحاد الأردني، وبنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، والبنك الأهلي الأردني.

### (3-3): منهج الدراسة

لجأت الباحثة إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال مراجعة الدراسات السابقة والأدب النظري الذي تطرق لمتغيرات الدراسة منفردة ومجمعة، إضافة إلى استخدام الاستبانة التي قامت بإعدادها الباحثة بالاعتماد على مقاييس طورت من قبل العديد من الباحثين وبما يلائم بيئة كل من بنك الاتحاد الأردني، وبنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، والبنك الأهلي الأردني، مجال الدراسة، وذلك بهدف جمع البيانات الأولية وتحليلها واختبار الفرضيات.

### (3-4): مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في الإدارة العليا والوسطى في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان وتمت الدراسة على البنوك التالية: بنك الاتحاد الأردني، وبنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، والبنك الأهلي الأردني، والجدول (3-1) يوضح أعداد العاملين في كل من بنك الاتحاد الأردني، وبنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، والبنك الأهلي الأردني.

#### الجدول (3-1)

أعداد العاملين في بنك الاتحاد الأردني، وبنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، والبنك الأهلي الأردني

أعداد العاملين			البنك
الإدارة الدنيا	الإدارة الوسطى	الإدارة العليا	
1064	58	34	بنك الاتحاد الأردني
2049	112	68	بنك القاهرة عمان
1745	95	59	بنك الأردن
1090	60	36	البنك الأهلي الأردني
5948	325	197	المجموع

### (3-5): عينة الدراسة والخصائص الشخصية والوظيفية لأفرادها

تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين العاملين في الإدارتين العليا والوسطى في كل من بنك الاتحاد الأردني، وبنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، والبنك الأهلي الأردني مجال الدراسة بواقع (470) موظفاً. وعليه قامت الباحثة بتوزيع (470) استبانة على أفراد عينة الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات المسترجعة ما مجمله (435) استبانة بنسبة مئوية بلغت (92.6%) من عدد الاستبانات الموزعة. وبعد فحص الاستبانات المسترجعة، تبين أن هناك (16) استبانة غير مكتملة البيانات. وبهذا أصبح

عدد الاستبانات الصالحة للتحليل ما مجمله (419) استبانة بنسبة مئوية بلغت (89.1%) من عدد الاستبانات الموزعة.

- تم حساب عدد الاستبانات الموزعة بناءً على وحدة التحليل التي تكونت من 522 موظفاً من الإدارة العليا والوسطى وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل ما مجمله (419) استبانة أي انه تم سحب (80.3%) من اجمالي موظفين الإدارة العليا والإدارة الوسطى.

### الجدول (2-3)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
النوع الاجتماعي	ذكر	347	82.8%
	انثي	72	17.2%
العمر	30 سنة فأقل	15	3.6%
	من 31 الى 40	89	21.2%
	ومن 41 - 50	267	63.7%
	ومن 51 - فأكثر	48	11.5%
المؤهل العلمي	اقل من بكالوريوس	34	8.1%
	بكالوريوس	259	61.8%
	ماجستير	104	24.8%
	دكتوراه	22	5.3%
عدد سنوات الخبرة	من 5 سنوات فأقل	67	16.1%
	من 6 الى 10 سنوات	143	34.1%
	من 11 الى 15 سنة	164	39.1%
	أكثر من 15 سنة	45	10.7%
المستوى الإداري	إدارة عليا	113	27.0%
	أدارة وسطى	306	73.0%
	المجموع	419	100%

اذ بينت النتائج المعروضة في الجدول (2-3) أن 82.8 % من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، وأن 17.2 % من افراد عينة الدراسة هم من الإناث.

وأوضحت النتائج أن 3.6% من أفراد عينة الدراسة هم ممن تتراوح أعمارهم من 30 سنة فأقل، وأن 21.2% من أفراد عينة الدراسة هم ممن تتراوح أعمارهم من 31 الى 40 سنة، كما أظهرت النتائج أن 63.7% من أفراد عينة الدراسة هم ممن تتراوح أعمارهم من 41 الى 50 سنة، وأخيراً، أظهرت النتائج أن 11.5% من أفراد عينة الدراسة هم ممن تتراوح أعمارهم من 51 سنة فأكثر.

كما يوضح الجدول (2-3) أن 8.1% من أفراد عينة الدراسة هم من حملة درجة أقل من البكالوريوس، وأن 61.8% من أفراد عينة الدراسة هم من حملة درجة البكالوريوس، وأن 24.8% من أفراد عينة الدراسة هم من حملة الماجستير، وأن 5.3% هم من حملة درجة الدكتوراه.

وبالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة، فقد أظهرت النتائج الموضحة بالجدول (2-3) أن ما نسبته 16.1% من افراد عينة الدراسة هم ممن تقل عدد سنوات خبرتهم العملية عن 5 سنوات، وأن 34.1% من أفراد عينة الدراسة هم ممن تتراوح خبرتهم العملية من 6 الى 10 سنوات، وأن 39.1% من أفراد عينة الدراسة هم ممن تتراوح خبرتهم العملية من 11 الى 15 سنة، وأخيراً، تبين أن إجمالي النسبة المئوية للمبحوثين من أفراد عينة الدراسة ممن لديهم خبرة 15 سنة فأكثر بلغت 10.7%.

وأخيراً، يوضح الجدول (2-3) أن 27% من افراد عينة الدراسة هم من الإدارة العليا، وان 73% من افراد عينة الدراسة هم من الإدارة الوسطى.

(3-6): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات

بهدف تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها، قامت الباحثة بتطوير أداة الدراسة (الاستبانة) وذلك بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة. وبهذا استخدمت الباحثة مصدرين أساسيين لجمع المعلومات، وهما:

**المصادر الثانوية**، حيث اتجهت الباحثة في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل بالكتب والمراجع العربية والاجنبية، والدوريات، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

**المصادر الاولية**، لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة فقد قامت الباحثة باللجوء بجمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، التي تضمنت عدداً من العبارات عكست أهداف الدراسة وأسئلتها، للإجابة عليها من قبل المبحوثين، وتم استخدام مقياس Likert الخماسي، بحيث أخذت كل إجابة أهمية نسبية.

وقد تضمنت أداة الدراسة الرئيسية (الاستبانة) ثلاثة أجزاء هي:

**الجزء الأول:** الجزء الخاص بالمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من خلال (5) متغيرات وهي (النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والمستوى الإداري) لغرض وصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

**الجزء الثاني:** تضمن مقياس ذكاء الاعمال، وهو (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الاعمال) وتضمن (16) فقرة لقياسها، مقدمة على النحو الاتي:

ذكاء الاعمال	الذكاء التنافسي	جمع وتحليل البيانات	كفاية التقنيات الاستراتيجية	إدارة أداء الاعمال
--------------	-----------------	---------------------	-----------------------------	--------------------

4	4	4	4	عدد الفقرات
16-13	12-9	8-5	4-1	ترتيب الفقرات

الجزء الثالث: تضمن مقياس إدارة الازمات، وهو (استشعار إشارات الانذار، الاستعداد لحدوث الازمة، احتواء الاضرار (الاستجابة)، استعادة النشاط، التعلم من الازمة) وتضمن (20) فقرة لقياسها، مقدمة على النحو الاتي:

إدارة الازمات	استشعار إشارات الانذار	الاستعداد لحدوث الازمة	احتواء الاضرار (الاستجابة)	استعادة النشاط	التعلم من الازمة
عدد الفقرات	4	4	4	4	4
ترتيب الفقرات	20-17	24-21	28-25	32-29	36-33

وتراوح مدى الاستجابة من (1-5) وفق مقياس ليكرت الخماسي Five Likert Scale

كالآتي:

بدائل الإجابة	موافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
الدرجة	5	4	3	2	1

وبهذا تكونت الاستبانة (أداة الدراسة) وبشكلها النهائي من (36) فقرة بمقياس ليكرت الخماسي

Five Likert Scale

(7-3): المعالجات الاحصائية

للإجابة عن اسئلة الدراسة واختبار فرضياتها استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة.
- اختبار معامل الثبات ألفا كرو نباخ Cronbach's Alpha coefficient لمعرفة وقياس ثبات فقرات الاستبانة.

- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لتحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة وفقراتها.
- معادلة طول الفئة والتي تقضي بقياس ممارسة ومستوى متغيرات الدراسة، والذي تم احتسابه وفقاً للمعادلة التالية:

$$\frac{\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد مستويا الممارسة (مرتفعة، متوسطة، منخفضة)}} = \text{الممارسة / المستوى}$$
$$1.33 = \frac{1-5}{3} = \text{الممارسة / المستوى}$$

وبناء على ذلك يكون:

الممارسة / المستوى المنخفض يكون من 1 الى ما أقل من 2.33

الممارسة / المستوى المتوسط يكون من 2.33 الى ما أقل من 3.66

الممارسة / المستوى المرتفع يكون من 3.67 فأكثر

- معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor واختبار التبيان المسموح Tolerance للتأكد من عدم وجود تعددية ارتباط Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة.
- تحليل الانحدار المتعدد Analysis Multiple Regression لبيان تأثير أكثر من متغير مستقل على متغير تابع واحد.

(8-3): صدق أداة الدراسة وثباتها

### (1-8-3): الصدق الظاهري

تكون أداة الدراسة صادقة إذا كان مظهرها يدل على أنها تقيس ما وضعت لقياسه، وقد تم التحقق من صدق أداة الدراسة ظاهرياً بعرضها على (10) محكمين، حيث تم اختيارهم من ذوي الخبرة والمعرفة والكفاءة من الأساتذة في مجالات البحث العلمي، والملحق رقم (1) يبين أسماء المحكمين.

### (2-8-3): ثبات أداة الدراسة

قامت الباحثة باستخدام الاتساق الداخلي كرنباخ الفا (Cronbach Alpha)، لقياس مدى التناسق في إجابات المبحوثين على كل الأسئلة الموجودة في المقياس، وعلى الرغم من أن قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير محددة، إلا أن الحصول على قيمة ( $\text{Alpha} \geq 0.60$ ) يعد من الناحية التطبيقية للعلوم الإنسانية بشكل عام أمراً مقبولاً وفقاً لـ (Sekaran & Bougie 2013)، والجدول (3-3) يبين نتائج ثبات الأداة لهذه الدراسة.

اذ يوضح الجدول (2-3) قيم الثبات لمتغيرات الدراسة الرئيسية والتي بلغت (0.880) لذكاء الاعمال و (0.816) لإدارة الازمات. وتدل مؤشرات كرنباخ الفا Cronbach Alpha أعلاه على تمتع إداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً لـ (Sekaran & Bougie 2013).

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرنباخ الفا)

ت	المتغير	عدد الفقرات	قيمة كرنباخ الفا
1	ذكاء الاعمال	16	0.880
1-1	الذكاء التنافسي	4	0.838
2-1	جمع وتحليل البيانات	4	0.843
3-1	كفاية التقنيات الاستراتيجية	4	0.806
4-1	إدارة أداء الاعمال	4	0.815
2	إدارة الازمات	20	0.816
1-2	استشعار إشارات الانذار	4	0.749
2-2	الاستعداد لحدوث الازمة	4	0.872
3-2	احتواء الاضرار (الاستجابة)	4	0.746
4-2	استعادة النشاط	4	0.754
5-2	التعلم من الازمة	4	0.789

## الفصل الرابع

### عرض النتائج واختبار الفرضيات

(1-4): المقدمة

(2-4): عرض النتائج

(3-4): تحليل مدى ملاءمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة

(4-4): اختبار فرضيات الدراسة

## الفصل الرابع

### نتائج التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات

#### (1-4): المقدمة

يستعرض هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن المتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجاباتهم من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة والأهمية النسبية، كما سيتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة والدلالات الإحصائية الخاصة بكل منها.

#### (2-4): عرض النتائج

#### (1\_2\_4): نكاه الاعمال

لوصف واقع نكاه الاعمال المتمثل بأبعاده (النكاه التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، حيث لجأت الباحثة إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (1-4)، (2-4)، (3-4)، (4-4).

جدول (1-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع الذكاء التنافسي في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.

ت	الذكاء التنافسي في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	واقع الممارسة
1	تؤكد إدارة البنك على أهمية استقطاب الكفاءات المتميزة.	4.15	0.875	4	مرتفع
2	تحرص إدارة البنك على الاستفادة من خبرات المنافسين.	4.20	0.671	3	مرتفع
3	تقوم إدارة البنك بجمع البيانات للكشف عن منافسين محتملين.	4.35	0.801	1	مرتفع
4	تحرص إدارة البنك على التنبؤ باستراتيجية المنافسين الآخرين.	4.30	0.801	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام ل الذكاء التنافسي في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	4.25	-	-	مرتفع

إذ يوضح الجدول (1-4) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ب الذكاء التنافسي في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للذكاء التنافسي في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان بين (4.15- 4.35) بمتوسط كلي مقداره (4.25) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير الى الواقع المرتفع للذكاء التنافسي في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تقوم إدارة البنك بجمع البيانات للكشف عن منافسين محتملين" بمتوسط حسابي (4.35) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام (4.25)، وانحراف معياري بلغ (0.801)، فيما حصلت الفقرة "تؤكد إدارة البنك على أهمية استقطاب الكفاءات المتميزة" على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.15) وهو أدنى من المتوسط الحسابي

الكلّي البالغ (4.25) وانحراف معياري (0.875). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الذكاء التنافسي في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول الذكاء التنافسي في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن واقع الذكاء التنافسي في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

#### جدول (4-2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع جمع وتحليل البيانات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.

ت	جمع وتحليل البيانات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	واقع الممارسة
1	تهتم إدارة البنك بجمع البيانات الصحيحة ذات العلاقة بتنافسية البنك.	4.05	0.605	3	مرتفع
2	تقوم إدارة البنك بالاحتفاظ بالبيانات بطريقة يسهل من الرجوع إليها.	4.15	0.671	2	مرتفع
3	تحرص إدارة البنك على تحليل البيانات قبل عملية اتخاذ القرار.	4.00	0.686	4	مرتفع
4	تؤكد إدارة البنك على استخدام تطبيقات وتكنولوجيا متعددة لجمع وتحليل البيانات.	4.25	0.771	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام ل جمع وتحليل البيانات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	4.11	-	-	مرتفع

إذ يوضح الجدول (4-2) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجمع وتحليل البيانات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لجمع وتحليل البيانات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان بين (4.25- 4.00) بمتوسط كلي مقدراه (4.11) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير الى الواقع المرتفع لجمع وتحليل البيانات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تؤكد إدارة البنك على استخدام تطبيقات وتكنولوجيا متعددة لجمع وتحليل البيانات" بمتوسط حسابي (4.25) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام (4.11)، وانحراف معياري بلغ (0.771)، فيما حصلت الفقرة "تحرص إدارة البنك على تحليل البيانات قبل عملية اتخاذ القرار" على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.00) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (4.11) وانحراف معياري (0.686). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول جمع وتحليل البيانات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول جمع وتحليل البيانات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن واقع جمع وتحليل البيانات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

جدول (3-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع كفاية التقنيات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.

ت	كفاية التقنيات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	واقع الممارسة
1	تؤكد إدارة البنك على دمج المعارف العلمية ضمن إطار البيانات.	3.95	0.826	2	مرتفع
2	تهتم إدارة البنك بأهمية تحديد مصادر الخطر التي قد تعترضها في العملية التقنية.	3.85	1.089	3	مرتفع
3	تؤكد إدارة البنك على أهمية استخدام تقنيات حديثة في إدارة العمل.	3.70	1.094	4	مرتفع
4	تقوم إدارة البنك باستخدام أفضل التقنيات الحديثة التي تساهم في تنفيذ العمل بكفاءة.	4.00	0.858	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لكفاية التقنيات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	3.88	-	-	مرتفع

إذ يوضح الجدول (3-4) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بكفاية التقنيات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لكفاية التقنيات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان بين (3.70- 4.00) بمتوسط كلي مقداره (3.88) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير الى الواقع المرتفع لكفاية التقنيات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تقوم إدارة البنك باستخدام أفضل التقنيات الحديثة التي تساهم في تنفيذ العمل بكفاءة" بمتوسط حسابي (4.00) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام (3.88)، وانحراف معياري بلغ (0.858)، فيما

حصلت الفقرة "تؤكد إدارة البنك على أهمية استخدام تقنيات حديثة في إدارة العمل" على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.70) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.88) وانحراف معياري (1.094). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول كفاية التقنيات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول كفاية التقنيات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن واقع كفاية التقنيات الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

#### جدول (4-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع إدارة أداء الاعمال في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.

ت	إدارة أداء الاعمال في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	واقع الممارسة
1	تؤكد إدارة البنك على وجود التوافق بين كل من الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية.	3.90	0.788	4	مرتفع
2	تهتم إدارة البنك على اتخاذ قرارات استباقية.	4.15	0.671	2	مرتفع
3	تؤكد إدارة البنك على أهمية مراقبة الأداء وذلك لتحقيق رؤية واضحة.	4.10	0.852	3	مرتفع
4	تحرص إدارة البنك على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.	4.20	0.616	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لإدارة أداء الاعمال في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	4.09	-	-	مرتفع

إذ يوضح الجدول (4-4) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ب إدارة أداء الاعمال في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ل إدارة أداء الاعمال في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان بين (4.20- 3.90) بمتوسط كلي مقدراه (4.09) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير الى الواقع المرتفع ل إدارة أداء الاعمال في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " تحرص إدارة البنك على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات " بمتوسط حسابي (4.20) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام (4.09)، وانحراف معياري بلغ (0.616)، فيما حصلت الفقرة " تؤكد إدارة البنك على وجود التوافق بين كل من الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية " على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.90) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (4.09) وانحراف معياري (0.788). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول إدارة أداء الاعمال في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول إدارة أداء الاعمال في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، ويشير الجدول ايضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن واقع إدارة أداء الاعمال في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

#### (4-2-2): إدارة الازمات

لوصف واقع إدارة الازمات المتمثلة بأبعادها (استشعار إشارات الإنذار، الاستعداد لحدوث الأزمة، احتواء الأضرار(الاستجابة)، استعادة النشاط، التعلم من الأزمة) في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، حيث لجأت الباحثة إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (4-5)، (4-6)، (4-7)، (4-8)، (4-9).

جدول (4-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع استشعار إشارات الانذار في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.

ت	استشعار إشارات الانذار في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	واقع الممارسة
1	تؤكد إدارة البنك على أهمية مؤشرات الإنذار المبكر قبل وقوع الازمات.	3.90	0.788	3	مرتفع
2	تهتم إدارة البنك بالتعامل مع الازمة وذلك من خلال تحليل مؤشرات حدوثها.	3.85	0.745	4	مرتفع
3	تهتم إدارة البنك بأهمية مسح للبيئة الخارجية وذلك لتجنب حدوث ازمة.	4.15	0.735	2	مرتفع
4	تؤكد إدارة البنك على أهمية عمل مسح دوري للتعرف على احتمال حدوث أزمات.	4.25	0.716	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لـ استشعار إشارات الانذار في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	4.04	-	-	مرتفع

إذ يوضح الجدول (4-5) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بـ استشعار إشارات الانذار في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لـ استشعار إشارات الانذار في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان بين (4.25- 3.85) بمتوسط كلي مقدراه (4.04) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير الى الواقع المرتفع لـ استشعار إشارات الانذار في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " تؤكد إدارة البنك على أهمية عمل مسح دوري للتعرف على احتمال حدوث أزمات " بمتوسط حسابي (4.25) وهو أعلي من المتوسط الحسابي العام (4.04)، وانحراف معياري بلغ (0.716)، فيما حصلت الفقرة " تهتم إدارة البنك بالتعامل مع الازمة وذلك من خلال تحليل مؤشرات حدوثها " على المرتبة الرابعة

والأخيرة بمتوسط حسابي (3.85) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (4.04) وانحراف معياري (0.745). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول استشعار إشارات الانذار في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول استشعار إشارات الانذار في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، ويشير الجدول ايضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن واقع استشعار إشارات الانذار في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

#### جدول (4-6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.

ت	الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	واقع الممارسة
1	تقوم إدارة البنك باتخاذ إجراءات وقائية وذلك لتلافي حدوث الازمة.	3.70	1.081	1	متوسط
2	تؤكد إدارة البنك على تطبيق قواعد وإجراءات وقائية لتجنب حدوث أزمات.	3.50	1.100	4	متوسط
3	تهتم إدارة البنك على توفير برامج تدريبية للتعامل مع الازمات.	3.55	1.050	3	متوسط
4	تقوم إدارة البنك بتوفير خطط وبرامج جاهزة لإدارة الازمة.	3.60	1.046	2	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لـ الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	3.59	-		متوسط

إذ يوضح الجدول (4-6) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالاستعداد لحدوث  
الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لـ الاستعداد  
لحدوث الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان بين (3.50-3.70) بمتوسط كلي مقدراه  
(3.59) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير الى الواقع المتوسط لـ الاستعداد لحدوث الازمة في  
البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " تقوم إدارة البنك باتخاذ  
إجراءات وقائية وذلك لتلافي حدوث الازمة " بمتوسط حسابي (3.70) وهو أعلى من المتوسط  
الحسابي العام (3.59)، وانحراف معياري بلغ (1.081)، فيما حصلت الفقرة " تؤكد إدارة البنك على  
تطبيق قواعد وإجراءات وقائية لتجنب حدوث أزمات " على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي  
(3.50) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.59) وانحراف معياري (1.100). ويبين  
الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الاستعداد لحدوث الازمة في  
البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة  
حول الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، ويشير الجدول ايضاً  
إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن واقع الاستعداد لحدوث الازمة في  
البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

جدول (4-7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع احتواء الاضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.

ت	احتواء الاضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	واقع الممارسة
1	تؤكد إدارة البنك على توفير خطط وبرامج لإدارة الازمة.	3.95	0.759	4	مرتفع
2	تؤكد إدارة البنك على أهمية التعامل مع الازمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها.	4.25	0.716	2	مرتفع
3	تؤكد إدارة البنك على أهمية السيطرة على الازمة في بداية حدوثها.	4.10	0.718	3	مرتفع
4	تهتم إدارة البنك بالحد من اثار الازمة.	4.35	0.786	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام ل احتواء الاضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	4.16	-	-	مرتفع

إذ يوضح الجدول (4-7) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ب احتواء الاضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ل الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان بين (3.95-4.35) بمتوسط كلي مقدراه (4.16) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير الى الواقع المرتفع ل احتواء الاضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " تهتم إدارة البنك بالحد من اثار الازمة " بمتوسط حسابي (4.35) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام (4.16)، وانحراف معياري بلغ (0.786)، فيما حصلت الفقرة " تؤكد إدارة البنك على توفير خطط وبرامج لإدارة الازمة " على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.95) وهو أدنى من المتوسط

الحسابي الكلي البالغ (4.16) وانحراف معياري (0.759). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول احتواء الاضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول احتواء الاضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن واقع احتواء الاضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

#### جدول (4-8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع استعادة النشاط في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.

ت	استعادة النشاط في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	واقع الممارسة
1	تؤكد إدارة البنك على أهمية توفير أحدث التقنيات للتمكن من استعادة النشاط بأسرع وقت.	3.40	0.935	4	متوسط
2	تهتم إدارة البنك على أهمية اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاط الاعتيادية.	3.70	0.979	2	مرتفع
3	تؤكد إدارة البنك على أهمية اتخاذ كافة الإجراءات للتخفيف من اثار الازمة.	3.85	0.875	1	مرتفع
4	تهتم إدارة البنك بأهمية دعم الإدارات المتأثرة بالأزمة بالموارد اللازمة لاستعادة نشاطها.	3.60	0.940	3	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لاستعادة النشاط في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	3.64	-	-	متوسط

إذ يوضح الجدول (4-8) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة باستعادة النشاط في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لاستعادة النشاط في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان بين (3.40-3.85) بمتوسط كلي مقدراه (3.64) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى الواقع المتوسط لاستعادة النشاط في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " تؤكد إدارة البنك على أهمية اتخاذ كافة الإجراءات للتخفيف من آثار الأزمة " بمتوسط حسابي (3.85) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام (3.64)، وانحراف معياري بلغ (0.875)، فيما حصلت الفقرة " تؤكد إدارة البنك على أهمية توفير أحدث التقنيات للتمكن من استعادة النشاط بأسرع وقت " على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.40) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.64) وانحراف معياري (0.935). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول استعادة النشاط في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول استعادة النشاط في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن واقع استعادة النشاط في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

جدول (4-9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع التعلم من الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.

ت	التعلم من الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	واقع الممارسة
1	تؤكد إدارة البنك على أهمية الاستفادة من تجارب البنوك الأخرى.	3.95	0.759	1	مرتفع
2	تهتم إدارة البنك بتطوير خطط وبرامج تدريبية تم العمل عليها مسبقاً.	3.85	1.040	2	مرتفع
3	تؤكد إدارة البنك على أهمية استخلاص الدروس من الازمات التي مرت بها البنوك الأخرى.	3.75	1.020	4	مرتفع
4	تهتم إدارة البنك بأهمية استخلاص التجارب والاستفادة منها مستقبلاً.	3.80	0.834	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لالتعلم من الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان.	3.84	-	-	مرتفع

إذ يوضح الجدول (4-9) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بـ التعلم من الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لـ التعلم من الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان بين (3.75-3.95) بمتوسط كلي مقدراه (3.84) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير الى الواقع المرتفع لـ التعلم من الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة " تؤكد إدارة البنك على أهمية الاستفادة من تجارب البنوك الأخرى " بمتوسط حسابي (3.95) وهو أعلي من المتوسط الحسابي العام (3.84)، وانحراف معياري بلغ (0.759)، فيما حصلت الفقرة " تؤكد إدارة البنك على أهمية استخلاص الدروس من

الازمات التي مرت بها البنوك الاخرى " على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.75) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (3.84) وانحراف معياري (1.020). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول التعلم من الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول التعلم من الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية. وبشكل عام يتبين أن واقع التعلم من الازمة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

#### (3-4): تحليل مدى ملائمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة

قبل البدء في تطبيق الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة قامت الباحثة بإجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، إذ تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة Multicollinearity باستخدام معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) واختبار التباين المسموح به Tolerance لكل متغير من متغيرات الدراسة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين المسموح به (VIF) للقيمة (10). وأن تكون قيمة التباين المسموح به Tolerance أكبر من (0.05).

وتم التأكد أيضاً من اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي Normal Distribution باحتساب معامل الالتواء Skewness، إذ إن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن (  $\pm 1$  )، والجدول رقم (4-10) يبين نتائج هذه الاختبارات.

جدول (4-10)

نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance ومعامل الالتواء Skewness

ت	المتغيرات المستقلة	VIF معامل تضخم التباين	Tolerance التباين المسموح به	Skewness معامل الالتواء
1	الذكاء التنافسي	1.033	0.686	-0.481
2	جمع وتحليل البيانات	3.824	0.261	-0.248
3	كفاية التقنيات الاستراتيجية	3.590	0.279	-0.396
4	إدارة أداء الأعمال	1.364	0.733	-0.244

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (4-10) عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال)، وإن ما يؤكد ذلك قيم معيار اختبار معامل تضخم التباين (VIF) للأبعاد المتمثلة بـ (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) وبالقيمة (1.033؛ 3.824؛ 3.590؛ 1.364) على التوالي والتي تقل عن (10).

كما يتضح أن قيم اختبار التباين المسموح به (Tolerance) تراوحت بين (0.261- 0.733) وهي أكبر من (0.05) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة، وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء (Skewness) حيث كانت القيم أقل من ( $\pm 1$ ).

وتأسيساً على ما تقدم وبعد التأكد من عدم وجود تداخل خطي بين أبعاد المتغير المستقل، وإن بيانات متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي فقد أصبح بالإمكان اختبار فرضيات الدراسة في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان محل الدراسة.

#### (4-4): اختبار فرضيات الدراسة

##### الفرضية الرئيسية

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية  $(\alpha \leq 0.05)$  على إدارة الأزمات في البنوك التجارية في مدينة عمان.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر ذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على إدارة الأزمات في البنوك التجارية في مدينة عمان. وكما هو موضح بالجدول (4-11).

جدول (4-11)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير نكاه الاعمال على إدارة الازمات في البنوك التجارية في مدينة عمان.

معاملات الانحدار Coefficients			تحليل التباين ANOVA			ملخص الانموذج Model Summary			المتغير التابع	
Sig* مستوى الدلالة	T المحسوبة	درجة التأثير $\beta$	Sig* مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	Adjusted (R <sup>2</sup> ) معامل التحديد المعدل	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	(R) الارتباط		
0.001	3.666	0.532	0.003	4	36.995	0.558	0.651	0.807	إدارة الازمات	
		الذكاء التنافسي		الانحدار						
0.000	3.085	0.221		415						البواقي
0.000	3.994	0.260		419						المجموع
0.003	3.122	0.279								

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4-11) أثر نكاء الاعمال (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على إدارة الازمات في البنوك التجارية في مدينة عمان، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  لـ (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على إدارة الازمات في البنوك التجارية في مدينة عمان، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.807) عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.651)، أي أن ما قيمته (0.651) من التغيرات في إدارة الازمات في البنوك التجارية في مدينة عمان ناتج عن التغير في نكاء الاعمال (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال). وفي السياق ذاته، أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل Adjusted  $R^2$  قد بلغ (0.558)، وهو ما يعكس المستوى الصافي للاهتمام بـ نكاء الاعمال (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال). بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن إدارة الازمات.

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار Coefficients بأن قيمة معامل التأثير  $\beta$  بلغت (0.532) لـ النكاء التنافسي وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (3.666). وفي حين بلغت قيمة معامل التأثير  $\beta$  (0.221) لـ جمع وتحليل البيانات وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (3.085). وكما بلغت قيمة معامل التأثير  $\beta$  (0.260) لـ كفاية التقنيات الاستراتيجية وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (3.994) وكما بلغت قيمة معامل التأثير  $\beta$  (0.279) لـ إدارة أداء الأعمال وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (3.122). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بـ نكاء الاعمال بأبعادها

المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) سيؤدي إلي زيادة إدارة الازمات بقيمة (0.532) ل الذكاء التنافسي و (0.221) ل جمع وتحليل البيانات و(0.260) ل كفاية التقنيات الاستراتيجية و(0.279) ل إدارة أداء الأعمال. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة لأنموذج التأثير والتي بلغت (36.995) وهي دالة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على إدارة الازمات في البنوك التجارية في مدينة عمان.

وللتحقق من تأثير ذكاء الاعمال في كل بعد من أبعاد إدارة الازمات، تم تجزئة الفرضية الرئيسة إلى خمسة فرضيات فرعية، وكما يلي:

#### الفرضية الفرعية الأولى:

H01-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر ذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان، وكما هو موضح بالجدول (4-12).

جدول (4-12)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ذكاء الاعمال على استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان.

معاملات الانحدار Coefficients				تحليل التباين ANOVA			ملخص الانموذج Model Summary			المتغير التابع
Sig* مستوى الدلالة	T المحسوبة	درجة التأثير $\beta$		Sig* مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	Adjusted (R <sup>2</sup> ) معامل التحديد المعدل	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	(R) الارتباط	
0.000	3.651	0.322	الذكاء التنافسي	0.000	4	36.417	0.533	0.631	0.794	استشعار إشارات الإنذار
0.003	5.971	0.448	جمع وتحليل البيانات		415					
0.001	4.373	0.349	كفاية التقنيات الاستراتيجية		419					
0.150	1.518	0.204	إدارة أداء الأعمال							

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4-12) أثر نكاء الاعمال (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لـ (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) على استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.794) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.631)، أي أن ما قيمته (0.631) من التغيرات في استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان ناتج عن التغير في نكاء الاعمال (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية). وفي السياق ذاته، أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل Adjusted  $R^2$  قد بلغ (0.533)، وهو ما يعكس المستوى الصافي للاهتمام بـ نكاء الاعمال (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية). بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن إدارة الازمات.

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار Coefficients بأن قيمة معامل التأثير  $\beta$  بلغت (0.322) لـ الذكاء التنافسي وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (3.651). وفي حين بلغت قيمة معامل التأثير  $\beta$  لـ جمع وتحليل البيانات وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (5.971). وكما بلغت قيمة معامل التأثير  $\beta$  لـ كفاية التقنيات الاستراتيجية وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (4.373). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بـ نكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) سيؤدي إلي زيادة استشعار إشارات الإنذار بقيمة (0.322) لـ الذكاء التنافسي و (0.448) لـ جمع

وتحليل البيانات و(0.349) لكفاية التقنيات الاستراتيجية. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة لأنموذج التأثير والتي بلغت (36.417) وهي دالة عند مستوى دلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريّة)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة إحصائية ( $0.05 \leq \alpha$ ) على استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان.

#### الفرضية الفرعية الثانية:

H01-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية ( $0.05 \leq \alpha$ ) على الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر نكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان، وكما هو موضح بالجدول

(13-4)

جدول (4-13)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ذكاء الاعمال على الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.

معاملات الانحدار Coefficients				تحليل التباين ANOVA			ملخص الانموذج Model Summary			المتغير التابع	
Sig* مستوى الدلالة	T المحسوبة	درجة التأثير $\beta$		Sig* مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	Adjusted (R <sup>2</sup> ) معامل التحديد المعدل	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	(R) الارتباط		
0.000	2.325	0.238	الذكاء التنافسي	0.002	4	37.076	0.561	0.654	0.808	الاستعداد لحدوث الازمة	
0.967	-0.042	-0.005	جمع وتحليل البيانات		415						البواقي
0.111	-1.694	-0.177	كفاية التقنيات الاستراتيجية		419						المجموع
0.001	4.285	0.462	إدارة أداء الأعمال								

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4-13) أثر نكاء الاعمال (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لـ (النكاء التنافسي، إدارة أداء الأعمال) على الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.808) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.654)، أي أن ما قيمته (0.654) من التغيرات في الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان ناتج عن التغير في نكاء الاعمال (النكاء التنافسي، إدارة أداء الأعمال). وفي السياق ذاته، أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل  $Adjusted R^2$  قد بلغ (0.561)، وهو ما يعكس المستوى الصافي للاهتمام بـ نكاء الاعمال (النكاء التنافسي، إدارة أداء الأعمال). بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن إدارة الازمات.

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار Coefficients بأن قيمة معامل التأثير  $\beta$  بلغت (0.238) لـ النكاء التنافسي وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (2.325). وكما بلغت قيمة معامل التأثير  $\beta$  لـ إدارة أداء الأعمال وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (4.285). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بـ نكاء الاعمال بأبعادها المجتمعة (النكاء التنافسي، إدارة أداء الأعمال) سيؤدي إلي زيادة الاستعداد لحدوث الازمة بقيمة (0.238) لـ النكاء التنافسي و(0.462) لـ إدارة أداء الأعمال. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة لأنموذج التأثير والتي بلغت (37.076) وهي دالة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسية، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفيرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.

#### الفرضية الفرعية الثالثة:

H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر نكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان، وكما هو موضح بالجدول (4-14).

جدول (4-14)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ذكاء الاعمال على احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان.

معاملات الانحدار Coefficients				تحليل التباين ANOVA			ملخص الانموذج Model Summary			المتغير التابع
Sig* مستوى الدلالة	T المحسوبة	درجة التأثير $\beta$		Sig* مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	Adjusted (R <sup>2</sup> ) معامل التحديد المعدل	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	(R) الارتباط	
0.902	-0.125	-0.010	الذكاء التنافسي	0.000	4	10.708	0.671	0.741	0.861	احتواء الأضرار (الاستجابة)
0.004	3.340	0.302	جمع وتحليل البيانات		415					
0.000	5.418	0.760	كفاية التقنيات الاستراتيجية							
0.997	0.004	0.016	إدارة أداء الأعمال		419					

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4-14) أثر نكاء الاعمال (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ل (جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) على احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.861) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.741) ، أي أن ما قيمته (0.741) من التغيرات في احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان ناتج عن التغير في نكاء الاعمال (جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية). وفي السياق ذاته، أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل  $Adjusted R^2$  قد بلغ (0.671)، وهو ما يعكس المستوى الصافي للاهتمام ب نكاء الاعمال (جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية). بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن احتواء الأضرار (الاستجابة).

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار Coefficients بأن قيمة معامل التأثير  $\beta$  بلغت (0.302) ل جمع وتحليل البيانات وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (3.340). وكما بلغت قيمة معامل التأثير ( $\beta$ ) (0.760) ل كفاية التقنيات الاستراتيجية وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (5.418). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام ب نكاء الاعمال بأبعادها المجتمعة (جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) سيؤدي إلي زيادة احتواء الأضرار (الاستجابة) بقيمة (0.302) ل جمع وتحليل البيانات و(0.760) ل كفاية التقنيات الاستراتيجية. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة لأنموذج التأثير والتي

بلغت (10.708) وهي دالة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريّة)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان.

#### الفرضية الفرعية الرابعة:

H01-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر نكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (النكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان، وكما هو موضح بالجدول (4-15).

جدول (4-15)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ذكاء الاعمال على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان.

معاملات الانحدار Coefficients				تحليل التباين ANOVA			ملخص الانموذج Model Summary			المتغير التابع
Sig* مستوى الدلالة	T المحسوبة	درجة التأثير $\beta$		Sig* مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	Adjusted (R <sup>2</sup> ) معامل التحديد المعدل	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	(R) الارتباط	
0.005	3.258	0.456	الذكاء التنافسي	0.001	4	18.705	0.619	0.699	0.836	استعادة النشاط
0.007	3.091	0.512	جمع وتحليل البيانات		415					
0.018	2.669	0.769	كفاية التقنيات الاستراتيجية		419					
0.021	2.579	0.387	إدارة أداء الأعمال							

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4-15) أثر نكاه الاعمال (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  ل (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان، إذ بلغ معامل الارتباط  $R (0.836)$  عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ  $(0.699)$ ، أي أن ما قيمته  $(0.699)$  من التغيرات في استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان ناتج عن التغير في نكاه الاعمال (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال). وفي السياق ذاته، أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل  $Adjusted R^2$  قد بلغ  $(0.619)$ ، وهو ما يعكس المستوى الصافي للاهتمام ب نكاه الاعمال (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) في استعادة النشاط. بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن استعادة النشاط.

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار  $Coefficients$  بأن قيمة معامل التأثير  $\beta$  بلغت  $(0.456)$  ل الذكاء التنافسي وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة  $T$  المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت  $(3.258)$ . وفي حين بلغت قيمة معامل التأثير  $\beta$   $(0.512)$  ل جمع وتحليل البيانات وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة  $T$  المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت  $(3.091)$ . وكما بلغت قيمة معامل التأثير  $\beta$   $(0.769)$  ل كفاية التقنيات الاستراتيجية وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة  $T$  المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت  $(2.669)$  وكما بلغت قيمة معامل التأثير  $\beta$   $(0.387)$  ل إدارة أداء الأعمال وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة  $T$  المحسوبة لنفس المتغير والتي

بلغت (2.579). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بـ ذكاء الاعمال بأبعادها المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) سيؤدي إلي زيادة استعادة النشاط بقيمة (0.456) ل الذكاء التنافسي و (0.512) ل جمع وتحليل البيانات و(0.769) ل كفاية التقنيات الاستراتيجية و(0.387) ل إدارة أداء الأعمال. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة لأنموذج التأثير والتي بلغت (18.705) وهي دالة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريّة)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان.

#### الفرضية الفرعية الخامسة:

H01-5: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على التعلم من الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر ذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على التعلم من الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان، وكما هو موضح بالجدول (4-16).

جدول (4-16)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير نكاه الاعمال على التعلم من الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.

معاملات الانحدار Coefficients				تحليل التباين ANOVA			ملخص الانموذج Model Summary			المتغير التابع	
Sig* مستوى الدلالة	T المحسوبة	درجة التأثير $\beta$		Sig* مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	Adjusted (R <sup>2</sup> ) معامل التحديد المعدل	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	(R) الارتباط		
0.012	2.838	0.339	الذكاء التنافسي	0.003	4	16.596	0.541	0.638	0.798	التعلم من الازمة	
0.921	0.101	0.014	جمع وتحليل البيانات		415						البواقي
0.014	2.768	0.671	كفاية التقنيات الاستراتيجية		419						المجموع
0.276	1.131	0.145	إدارة أداء الأعمال								

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4-16) أثر نكاه الاعمال (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) على التعلم من الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  ل (الذكاء التنافسي، كفاية التقنيات الاستراتيجية) على التعلم من الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.798) عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.638)، أي أن ما قيمته (0.638) من التغيرات في التعلم من الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان ناتج عن التغير في نكاه الاعمال (الذكاء التنافسي، كفاية التقنيات الاستراتيجية). وفي السياق ذاته، أظهرت نتائج التحليل أن معامل التحديد المعدل  $Adjusted R^2$  قد بلغ (0.541)، وهو ما يعكس المستوى الصافي للاهتمام ب نكاه الاعمال (الذكاء التنافسي، كفاية التقنيات الاستراتيجية). بعد التخلص من قيم الأخطاء المعيارية الناتجة عن التعلم من الازمة.

كما أظهرت نتائج تحليل معاملات الانحدار Coefficients بأن قيمة معامل التأثير  $\beta$  بلغت (0.339) ل الذكاء التنافسي وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (2.838). وكما بلغت قيمة معامل التأثير  $\beta$  (0.671) ل كفاية التقنيات الاستراتيجية وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وما يؤكد هذه الدلالة قيمة T المحسوبة لنفس المتغير والتي بلغت (2.768). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام ب نكاه الاعمال بأبعادها المجتمعة (الذكاء التنافسي، كفاية التقنيات الاستراتيجية) سيؤدي إلي زيادة التعلم من الازمة بقيمة (0.339) ل الذكاء التنافسي و(0.671) ل كفاية التقنيات الاستراتيجية. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة لأنموذج التأثير والتي بلغت (16.596) وهي دالة عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ . وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسية، وعليه ترفض الفرضية العدمية(الصفريّة)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على التعلم من الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.

الجدول (4-17) ملخص تحليل اختبار الفرضيات البحثية للدراسة

النتيجة	الفرضية	الفرضية
رفض الفرضية الصفيرية وقبول الفرضية البديلة	وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على إدارة الازمات في البنوك التجارية في مدينة عمان.	الفرضية الرئيسية
رفض الفرضية الصفيرية وقبول الفرضية البديلة	وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان.	الفرضية الفرعية الاولى
رفض الفرضية الصفيرية وقبول الفرضية البديلة	وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.	الفرضية الفرعية الثانية
رفض الفرضية الصفيرية وقبول الفرضية البديلة	وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان.	الفرضية الفرعية الثالثة

<p>رفض الفرضية الصفريية وقبول الفرضية البديلة</p>	<p>وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة احصائية (<math>\alpha \leq 0.05</math>) على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان.</p>	<p>الفرضية الفرعية الرابعة</p>
<p>رفض الفرضية الصفريية وقبول الفرضية البديلة</p>	<p>وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة احصائية (<math>\alpha \leq 0.05</math>) على التعلم من الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.</p>	<p>الفرضية الفرعية الخامسة</p>

## الفصل الخامس النتائج والتوصيات

(1-5): المقدمة

(2-5): النتائج

(3-5): التوصيات

(4-5): الدراسات السابقة

## الفصل الخامس النتائج والتوصيات

### (1-5): المقدمة

في ضوء التحليل الذي تم العمل عليه في الفصل الرابع لنتائج التحليل الاحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة واختبار الفرضيات، فإن هذا الفصل سيتناول عرضاً لمجمل النتائج التي توصلت إليها الباحثة، كإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في الفصل الأول من هذه الدراسة التي مثلت مشكلتها والفرضيات التي بنيت عليها، وعلى ضوء هذه النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية تقدم الباحثة عدداً من التوصيات والدراسات المستقبلية.

### (2-5): النتائج

#### (1\_2\_5): النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة

1- تراوحت المتوسطات الحسابية لذكاء الاعمال في البنوك التجارية في مدينة عمان بين (3.88-4.25) بمتوسط كلي مقداره (4.08) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير الى الواقع المرتفع لذكاء الاعمال في البنوك التجارية في مدينة عمان. حيث جاء بعد الذكاء التنافسي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.25)، وفي المرتبة الثانية جاء بعد جمع وتحليل البيانات بمتوسط حسابي (4.11) وفي المرتبة الثالثة جاء بعد إدارة أداء الاعمال بمتوسط حسابي (4.09). واخيراً، في المرتبة الرابعة جاءت كفاية التقنيات الاستراتيجية بمتوسط حسابي (3.88). وهذه النتائج تتفق ونتيجة دراسة الجميلي، والجبوري (2019) التي أوضحت أن هناك علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين متغيرات نكاء الاعمال ومتغير التميز التنظيمي كما ان هذه النتيجة تختلف مع نتيجة AIMurad، AiTawi And (2017) التي بينت أن هناك تباين في مستوى توافر نكاء الاعمال وذلك بدلالة قدراته التنظيمية في شركة الاتصالات المبحوثة.

2-تزاوجت المتوسطات الحسابية لإدارة الازمات في البنوك التجارية في مدينة عمان بين (3.59-4.16) بمتوسط كلي مقداره (3.85) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير الى المستوى المرتفع لإدارة الازمات في البنوك التجارية في مدينة عمان. حيث حصل بعد احتواء الاضرار (الاستجابة) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.16)، وفي المرتبة الثانية جاء استشعار إشارات الانذار بمتوسط حسابي بلغ (4.04)، وفي المرتبة الثالثة جاء بعد التعلم من الازمة بمتوسط حسابي (3.84)، وفي المرتبة الرابعة جاء بعد استعادة النشاط بمتوسط حسابي (3.64)، وفي المرتبة الخامسة والاخيرة حصل بعد الاستعداد لحدوث الازمة على متوسط حسابي بلغ (3.59).

وهذه النتائج تتفق ونتيجة دراسة الديراوي (2020) التي أوضحت وجود علاقة ارتباط موجبة بين جميع ابعاد التخطيط الاستراتيجي وإدارة الازمات في معهد الامل للأيتام.

## (2\_2\_5): نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1-وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكفاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (النكاه التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على إدارة الازمات في البنوك التجارية في مدينة عمان.

وهذه النتيجة تتفق ونتيجة دراسة الحواجرة (2018) التي أكدت على وجود أثر لقدرات ذكاء الاعمال في النجاح الاستراتيجي في الجامعات الحكومية الأردنية.

2-وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكفاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (النكاه التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على استشعار إشارات الإنذار في البنوك التجارية في مدينة عمان.

وهذه النتيجة تتفق ونتيجة دراسة صويص، وعابدين (2019) التي بينت وجود علاقة طردية بين مكونات نظم ذكاء الأعمال وبناء البراعة التنظيمية في البنوك العاملة في فلسطين عينة الدراسة.

3- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على الاستعداد لحدوث الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.

وهذه النتيجة تتفق ونتيجة دراسة حمادي، وخضر (2020) التي أوضحت وجود علاقة ارتباط وتأثير عالي لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في إدارة الازمة في وزارة الكهرباء العراقية عينة الدراسة.

4- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على احتواء الأضرار (الاستجابة) في البنوك التجارية في مدينة عمان.

وهذه النتيجة تتفق ونتيجة دراسة Fakhri And ،Younis (2018) التي بينت ان هناك علاقة ارتباط بين قدرات ذكاء الاعمال وذلك بدلالة القدرات التنظيمية والتقنية في شركة الاتصالات المتنقلة في كركوك.

5- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، جمع وتحليل البيانات، كفاية التقنيات الاستراتيجية، إدارة أداء الأعمال) عند مستوى دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على استعادة النشاط في البنوك التجارية في مدينة عمان.

وهذه النتيجة تتفق ونتيجة دراسة Kazom And ،ameer and Wadi (2019) التي بينت ان لذكاء الاعمال دوراً فاعلاً في تعزيز استراتيجيات تطوير المنتجات التي تلبي رغبات وحاجات الزبائن في شركة نور الكفيل للمنتجات الغذائية عينة الدراسة.

6- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الاعمال بأبعاده المجتمعة (الذكاء التنافسي، كفاية التقنيات الاستراتيجية) عند مستوى دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) على التعلم من الازمة في البنوك التجارية في مدينة عمان.

وهذه النتيجة تتفق ونتيجة دراسة Yassin (2020) التي بينت اسهام الذكاء الاستراتيجي بشكل فعال وبكفاءة عالية في تعزيز إدارة الازمات في المنظمات المبحوثة.

### (3-5): التوصيات

من خلال النتائج التي تم الوصول إليها توصى الباحثة بما يلي:

- 1- ضرورة الاهتمام بالتعديلات على كافة الخدمات المقدمة للعملاء من قبل البنوك التجارية في مدينة عمان وذلك لتحقيق المزيد من فوائد استخدام ذكاء الاعمال.
- 2- ضرورة العمل على الاستثمار في ذكاء الاعمال لما له من انعكاسات في تقديم أفضل الخدمات التي تلبي حاجات ورغبات العملاء.
- 3- ضرورة قيام الإدارة العليا في البنوك التجارية في مدينة عمان بتعزيز نظام إدارة الازمات من خلال ذكاء الاعمال وذلك لما له من أهمية كبيرة لدى البنوك التجارية.
- 4- ضرورة العمل على تحقيق التوازن في نظام إدارة الازمات في البنوك التجارية في مدينة عمان وذلك من خلال زيادة الاهتمام بشكل كبير في نظام إدارة الازمات في مرحلة الاستعداد والوقاية.

5- ضرورة اهتمام الإدارة العليا بدراسة التأثير المتبادل بين الأفراد العاملين ومعرفة الفوارق الفردية بينهم اتجاه إدراك مكونات ذكاء الاعمال.

6- ضرورة الاستفادة من تجارب وخبرات البنوك التجارية الأخرى المحلية والدولية وذلك بالعمل على تحقيق زيادة في مقومات إدارة الازمات.

7- زيادة اهتمام الادارة العليا بعمليات ذكاء الاعمال كونه يمثل اطارا معرفيا وإداريا للمنظمات الراغبة في النمو وزيادة الارباح والمنافسة.

8- قيام الإدارة العليا بزيادة الوعي بقضايا إدارة الازمات وخاصة لدى العاملين في البنوك التجارية.

9- ربط أهداف وغايات البنوك التجارية في مدينة عمان بغايات وأهداف تركز على ذكاء الاعمال.

#### **(4-5): الدراسات المستقبلية**

1- دراسة أثر مقومات ذكاء الاعمال في بناء البراعة التنظيمية في البنوك التجارية في مدينة عمان.

2- دراسة أثر الذكاء الاستراتيجي في إدارة الازمات في البنوك التجارية في مدينة عمان.

## قائمة المراجع

اولاً: المراجع العربية

ثانياً: المراجع الاجنبية

## المراجع العربية:

- 1- القرآن الكريم، سورة الزمر، الآية (9)
- 2- القرآن الكريم، سورة المجادلة، الآية (11)
- 3- إبراهيم، نبيل عبد الرؤوف، 2010، إطار مقترح لتقويم أداء الخدمات الضريبية الالكترونية باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء دراسة ميدانية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 2، عدد 21.
- 4- أبو فارة، يوسف احمد، 2009، كتاب إدارة الازمات، اثره للنشر والتوزيع، الأردن.
- 5- إيمان، عبد الرحمن، 2019، واقع إدارة الازمات في مؤسسات التعليم العالي الأردنية "حالة جامعة البلقاء التطبيقية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد 33(7). الأردن.
- 6- جاد الله، محمود، 2010، إدارة الازمات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن.
- 7- الجميلي، هشام عبدالله حمد والجبوري، مراد موسى عبد، 2019، نكاه الاعمال ودوره في تحقيق التميز التنظيمي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في جامعة كركوك، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 47، ج 1، العراق.
- 8- الحدراوي، حامد كريم، 2011، العلاقة التفاعلية بين عوام نجاح تخطيط السيناريو الاستراتيجي ومؤشرات أدائه وأثرهما في الإدارة الفاعلة للازمات، دراسة تطبيقية لآراء عينة من قيادات الإدارات المحلية في محافظة النجف الاشرف، الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 9، العدد 29، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق.

- 9- حسين، سنان قاسم، 2020، دور التخطيط الاستراتيجي في أساليب إدارة الازمات "دراسة استطلاعية لأراء عينة من المدرسين جامعة دهوك"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد1، العراق.
- 10- حسين، ليث سعدالله، والشمري، فراج نعيمش فرج، 2017، توظيف بعض أدوات ذكاء الاعمال لدعم نظام المعلومات الاستراتيجي أنموذج مقترح، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 7، العدد2، العراق.
- 11- حمادي، انتصار عباس، وخضر، رائد عبد الجبار، 2020، أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في إدارة الازمة بحث تحليلي في دوائر وزارة الكهرباء في العراق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 60، العراق.
- 12- حمادي، ماجد إبراهيم وجاسم، ليلي عبد، ومبارك، احسان علي، 2019، أثر الذكاء التنافسي في الأداء المصرفي، بحث استطلاعي لعينة من المصاريف الاهلية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 48، ج 1، العراق.
- 13- الحميري، باسم، 2010، مهارات إدارية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 14- الحواجرة، كامل محمد، 2018، الدور الوسيط لقدرات ذكاء الاعمال بين الريادة التنظيمية والنجاح الاستراتيجي في الجامعات الحكومية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد 14، العدد3، الأردن.
- 15- داود، فضيلة سلمان، 2016، الأداء الريادي على وفق الذكاء التنافسي والاستراتيجي "بحث استطلاعي في عينة من المصارف الاهلية، كلية الادرة والاقتصاد، جامعة بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 90، المجلد 22، العراق.

16- درباس، احمد سعيد، 2012، مدى تمكن مديري المدارس من مهارة إدارة الازمات في مدينة جده، دراسة مسحية، مجلة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم والتقانة، المجلد 12، العدد 2.

17- الديراوي، ايمن حسن، 2020، التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الازمات "دراسة حالة معهد الأمل للأيتام في قطاع غزة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 4، العدد 2، غزة.

18- الذهبي، جاسم محمد، 2004، الاستراتيجيات المقترحة لإدارة الازمات، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد العاشر، العدد الثالث والثلاثون، كلية الادرة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.

19- رحيمة، سلمى حتيتة، 2008، تأثير الرؤية الاستراتيجية في إدارة الازمة "دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري شركة توزيع المنتجات النفطية وشركة مصافي الوسط، رسالة ماجستير في علوم الإدارة العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.

20- الزعبي، ميسون طلاع، 2014، درجة توفر عناصر إدارة الازمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة دراسات العلوم التربوية المجلد 42، ملحق 1، الأردن.

21- زويلف، انعام محسن، 2015، نجاح نظم المعلومات المحاسبة وأثره في مراحل إدارة الازمات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن.

22- السامرائي، سلوى أمين، والعكيدي، عبد الستار عبد الجبار، 2012، مستقبل ذكاء الاعمال في ظل ثورة الحوسبة السحابية، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر ذكاء

الاعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة الأردني، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان، الأردن.

23- سلمان، سعد عبد عابر، 2014، تأثير خصائص الرؤية الاستراتيجية في مراحل إدارة الازمة "بحث استطلاعي في الشركة العامة للصناعات الجلدية، مجلة كلية الرافدين، العدد 34، العراق.

24- سلمان، فضيلة داود، 2016، الاداء الريادي وفق الذكاء التنافسي والاستراتيجي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد، 09، المجلد، 22.

25- صويص، محمد إبراهيم كامل، وعابدين، إبراهيم عبد سليم، 2019، دور نظم ذكاء الاعمال في بناء البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 27، العدد 1، فلسطين.

26- الطيب، إبراهيم، 2016، دور نظم المعلومات في تعزيز الاعمال لدى المؤسسات الاقتصادية الحديثة، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 2، العدد 3.

27- الظاهر، نعيم إبراهيم، 2009، إدارة الازمات، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث، الأردن.

28- عاتي، لقاء مطر، 2019، دور الذكاء التنافسي في تحقيق الإبداع المؤسسي في ظل الدور التفاعلي للمرونة الاستراتيجية "دراسة حالة في كلية الكنوز الاهلية" مجلة أبحاث ميسان، المجلد 15، العدد 29.

29- عباس، سامي احمد، 2018، ذكاء الاعمال وأثره في تحديد الخيار الاستراتيجي "دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية التابعة لوزارة الصناعة العراقية، مجلة الدنانير العراقية، المجلد 1، العدد 12.

30- عبد القادر، حسين، 2016، واقع متطلبات إدارة الازمات في الإدارة العامة "دراسة حالة: موظفي جامعة الاستقلال، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 5، فلسطين.

31- العزاوي، باسل، والمياحي، صباح، وحميد، طلبه، 2014، دور إدارة المعرفة في الأداء التنظيمي "دراسة تطبيقية في عينة من المنظمات الصناعية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 42، العراق.

32- علي، كريم ناصر، 2016، إدارة الازمات لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية، مجلة كلية التربية الامامية، المجلد 22، العدد 94، العراق.

33- عياصرة، معن محمود، بني احمد، مروان محمد، 2008، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، عمان، دار الحامد للنشر.

34- فراونة، حازم أحمد، 2019، أهمية إدارة الازمات في تحسين جودة الخدمات الصحي للمرضى في المستشفيات الخاصة بقطاع غزة، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 3، العدد 2.

35- القطاونة، ايمن، والزعبي، خالد يوسف، والعلاونة، على سليم، 2010، العلاقة بين المتغيرات (التنظيمية والديمغرافية) ومستويات الجاهزية وأثر بعض المعوقات في شدة تأثير الازمات في الشركات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر العاملين، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 37، العدد 1، الأردن.

36- مرفت بنت عبدالله بابعير، 2020، فاعلية برنامج تدريبي قائم على كفايات معلمات التقنية في تنمية المهارات التدريسية التقنية لدى معلمات المرحلة الثانوية في السعودية، المجلة التربوية، العدد 76، المملكة العربية السعودية.

- 37- مسك، زينات موسى، 2011، واقع إدارة الامات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، فلسطين.
- 38- المعاضيدي، معن وعداالله، 2018، إسهامات قدرات تقنيات المعلومات من خلال خفة الحركة الاستراتيجية في إدارة التغيير الاستراتيجي "دراسة استطلاعية تحليلية في شركة اسيل سيل للاتصالات المتنقلة في العراق، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد2، العراق.
- 39- ملكاوي، ناظم محمود، 2014، نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الاعمال وأثرهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في المستشفيات الأردنية، مجلة دراسات اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد سهري، العدد(1)، الجزائر.
- 40- هلال، طارف عثمان عبدالله، وارباب، سهى احمد، 2020، أثر الابتكار التنظيمي في إدارة الازمات دراسة ميدانية على العاملين بالشركة السودانية المصرية للصناعات الكهربائية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 28، العدد3.
- 41- اليازجي، صبحي رشيد، 2011، إدارة الازمات من وحي القرآن الكريم "دراسة موضوعية"، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد 19، العدد 2، الجامعة الإسلامية، غزة.

## المراجع الأجنبية:

- 1- AlMurad, Najla AND AiTawi, Ehab ,2017, A Case Study of Business Intelligence in the Iraqi Environment: Case Study at the Mobile Telecommunications Company (Cork), Volume 9, Issue 20.
- 2- Al-Shammari, Mai Hamoudi, (2018), "Time Management and Work Pressure and Their Relationship in Administrative Leadership: A Case Study at the Higher Institute for Security and Administrative Development", Iraqi Journal of Market Research and Consumer Protection, Vol. 10, No. 1
- 3- Ghazi Abu Gauod, Mohamad Abdullah Al-henzab, 2020, The Impact of Strategic Agility in Crisis Management Readiness at the Qatar Airways, Zarqa Journal for Research and Studies in Humanities Volume 20, No 2 , 2020.
- 4- Guarda, Teresa, Santos, Manuel Filipe, Pinto, Filipe, Silva, Carlos & João Lourenço, (2012), Pervasive Business Intelligence: a Marketing Intelligence Framework Proposal, IPEDR Journal, Vol. 50, No. 10.
- 5- Hussein, Snan Qassem, 2020, the role of strategic planning in crisis management methods an exploratory study of the opinions of a sample of teachers at the University of Duhok, Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences, Volume 16, Issue Special Issue part 1.
- 6- Hussein, Sawsan Jawad, (2017), "The Role of Trust and Organizational Commitment in Improving Job Performance", Journal of Baghdad College of Economic Sciences University, No. 50, pp. 277-306.
- 7- Joe Valacich, Christoph Schneider, Information Systems Today: Managing in the Digital World 5ed, Prentice Hall, USA, 2012, p: 5.
- 8- Lloyd, John, (2011). Identifying key components of business intelligence systems and their role in managerial Decision-making, master of applied in information management program, university of Oregon.
- 9- Marcello Mariani, Rodolfo Baggio, Matthias Fuchs, Wolfram Höepken, (2018) "Business intelligence and big data in hospitality and tourism: a systematic literature review", International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 30 Issue: 12, pp.3514-3554
- 10- Margret Rouse (2013) "crisis management plan USA.
- 11- McAdams, Charles &Keener, Harry (2008) preparation, action, recovery: a conceptual framework of counselor preparation and response clinet crises,journal of counseling and development,Vol,86.

- 12- Mehdi Dadkhah, Mohammad Lagzian, (2018) "A research on the use of business intelligence for academic research", Library Hi Tech News, Vol. 35 Issue: 3, pp.10-12y.
- 13- Nuno Caseiro, Arnaldo Coelho, (2018) "Business intelligence and competitiveness: the mediating role of entrepreneurial orientation", Competitiveness Review: An International Business Journal, Vol. 28 Issue: 2, pp.213-226
- 14- Olszak, Celina, M., (2014b), Dynamic Business Intelligence and Analytical Capabilities in Organization, Proceeding of the E-Skills for Knowledge Production and Innovation Conference, Cape Town, South Africa.
- 15- Panahi, Parisa, (2014), Business Intelligence Capabilities and User Satisfaction Case Study of Large Global manufacturing Company, School of Business and Law, University of Gothenburg, [parisa.panahi@handels.gu.se](mailto:parisa.panahi@handels.gu.se).
- 16- Rosa Eidizadeh, Reza Salehzadeh, Ali Chitsaz Esfahani, (2017) "Analysing the role of business intelligence, knowledge sharing and organisational innovation on gaining competitive advantage", Journal of Workplace Learning, Vol. 29 Issue: 4, pp.250-267.
- 17- Ross, Jeanne W. & George Westerrman, 2004, Preparing for Utility Computing: The Role of IT Architecture and relationship Management, IBM System Journal, 43 (1).
- 18- Saeed Rouhani Amir Ashrafi Ahad Zare Ravasan Samira Afshari , (2016),"The impact model of business intelligence on decision support and organizational benefits", Journal of Enterprise Information Management, Vol. 29 Iss 1 pp. 19 – 50
- 19- Safwan , Ehsanur Rahman & Rob Meredith & Frada Burstein (2016)" Business Intelligence system evolution : a case in a healthcare institution " Juornal of Decision systems : faculty of information technology , monash university Caulfield , Australia : VOL . 25.
- 20- Sekaran, U & Bougie, R. (2013), Research Methods for Business: A Skill Building Approach. 6th edition. John Wiley & Sons.
- 21- Wadi, Ameer Ghanem and Abdul- ameer, Safaa Abed and Abdul-Kazom, Ali Mohammed, 2019, The role of organizational agility and business intelligence in promoting product development strategies, THE IRAQI MAGAZINJE FOR MANAGERIAL SCIENCES, Volume 15, Issue 60.
- 22- Xu, Peng, (2014), Achieving Dynamic Capabilities With Business Intelligence, University of Massachusetts Boston, [peng.xu@umb.edu](mailto:peng.xu@umb.edu). Jongwoo Kim.
- 23- Yassin, Muthanna Saad. 2020. The role of strategic intelligence management in enhancing the effectiveness of crisis management,

journal of kirkuk University For Administrative and Economic Sciences, Volume 10, Issue 1.

- 24- Younis, Najla and Fakhri, Ehab, 2018, Social Media Based on Business Intelligence Capabilities: "Relationship and Impact, journal of Kirkuk University for Administrative and Economic Sciences, Volume 8, Issue 3.

## قائمة الملاحق

الملحق (أ): قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)

الملحق (ب): أداة الدراسة (الاستبانة)

الملحق (أ): قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	مكان العمل
1	د. عبد الكريم الزعبي	إدارة الاعمال	جامعة البترا
2	د. سامي الخرابشة	إدارة الاعمال	جامعة الاسراء
3	د. عنبر شلاش	إدارة الاعمال	جامعة البترا
4	د. نضال الصالحي	إدارة الاعمال	جامعة البترا
5	أ.د. احمد على صالح	إدارة الاعمال	جامعة الشرق الاوسط
6	د. ديانا الخضري	إدارة الاعمال	جامعة الشرق الاوسط
7	د. تامر القرياطي	إدارة الاعمال	جامعة البترا
8	د. نهله نهاد الناظر	إدارة الاعمال	جامعة الشرق الاوسط
9	أ.د. عبد العزيز بدرالنداوي	إدارة الاعمال	جامعة الزيتونة
10	أ.د. خالد بني حمدان	إدارة الاعمال	جامعة عمان العربية

الملحق (ب): أداة الدراسة (الاستبانة)

الأستاذ / ة الفاضل / ة ..... تحية طيبة

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

حيث نتشرف الطالبة ان تضع بين ايديكم الاستبانة التي أعدت لقياس متغيرات رسالة الماجستير الموسومة (اثر ذكاء الاعمال على إدارة الازمات في البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان) ونظراً لما تتمتعون به من خبرة علمية ومعرفة مهنية ارجو الإجابة على فقرات الاستبانة ووضع علامة (✓) في المكان الذي يعبر عن مدى موافقتكم عليها.

شاكرين حسن تعاونكم

ولكم وافر الامتنان والتقدير

الطالبة

روان جميل حسين العتوم

المشرف

الأستاذ الدكتور: زكريا مطلق الدوري

## المتغيرات الديموغرافية والوظيفية

<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى	النوع الاجتماعي:
<input type="checkbox"/> 30 سنة فأقل	<input type="checkbox"/> من 31 الى 40	العمر:
<input type="checkbox"/> ومن 41-50	<input type="checkbox"/> ومن 51 – فأكثر	
<input type="checkbox"/> أقل من بكالوريوس	<input type="checkbox"/> بكالوريوس	المؤهل العلمي:
<input type="checkbox"/> ماجستير	<input type="checkbox"/> دكتوراه	
<input type="checkbox"/> من 5 سنوات فأقل	<input type="checkbox"/> من 6 الى 10 سنوات	سنوات الخبرة:
<input type="checkbox"/> من 11 الى 15 سنة	<input type="checkbox"/> أكثر من 15 سنة	
<input type="checkbox"/> إدارة عليا	<input type="checkbox"/> إدارة وسطى	المستوى الإداري:

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الاتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات  
ابعاد نكاء الاعمال:

ت	الفقرات	بدائل الاجابة			
		أوافق بشدة	وافق	محايد	لا أوافق
	لا أوافق على الإطلاق	لا أوافق	لا	لا أوافق على الإطلاق	
<b>- الذكاء التنافسي</b>					
1	تؤكد إدارة البنك على أهمية استقطاب الكفاءات المتميزة.				
2	تحرص إدارة البنك على الاستفادة من خبرات المنافسين.				
3	تقوم إدارة البنك بجمع المعلومات للكشف عن منافسين محتملين.				
4	تحرص إدارة البنك على التنبؤ باستراتيجية المنافسين الآخرين.				
<b>- جمع وتحليل البيانات</b>					
5	تهتم إدارة البنك بجمع البيانات الصحيحة ذات العلاقة بتنافسية البنك.				
6	تقوم إدارة البنك بالاحتفاظ بالبيانات بطريقة يسهل من الرجوع إليها.				
7	تحرص إدارة البنك على تحليل البيانات قبل عملية اتخاذ القرار.				
8	تؤكد إدارة البنك على استخدام تطبيقات وتكنولوجيا متعددة لجمع وتحليل البيانات.				
<b>- كفاية التقنيات الاستراتيجية</b>					
9	تؤكد إدارة البنك على دمج المعارف العلمية ضمن إطار البيانات.				
10	تهتم إدارة البنك بأهمية تحديد مصادر الخطر التي قد تعترضها في العملية التقنية.				

					11	تؤكد إدارة البنك على أهمية استخدام تقنيات حديثة في إدارة العمل.
					12	تقوم إدارة البنك باستخدام أفضل التقنيات الحديثة التي تساهم في تنفيذ العمل بكفاءة.
- إدارة أداء الاعمال						
					13	تؤكد إدارة البنك على وجود التوافق بين كل من الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية.
					14	تهتم إدارة البنك على اتخاذ قرارات استباقية.
					15	تؤكد إدارة البنك على أهمية مراقبة الأداء وذلك لتحقيق رؤية واضحة.
					16	تحرص إدارة البنك على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الاتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات  
ابعاد إدارة الازمات:

ت	الفقرات	بدائل الاجابة			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق
<b>- استشعار إشارات الانذار</b>					
17	تؤكد إدارة البنك على أهمية مؤشرات الإنذار المبكر قبل وقوع الازمات.				
18	تهتم إدارة البنك بالتعامل مع الازمة وذلك من خلال تحليل مؤشرات حدوثها.				
19	تهتم إدارة البنك بأهمية مسح للبيئة الخارجية وذلك لتجنب حدوث ازمة.				
20	تؤكد إدارة البنك على أهمية عمل مسح دوري للتعرف على احتمال حدوث أزمات.				
<b>- الاستعداد لحدوث الازمة</b>					
21	تقوم إدارة البنك باتخاذ إجراءات وقائية وذلك لتلاقي حدوث الازمة.				
22	تؤكد إدارة البنك على تطبيق قواعد وإجراءات وقائية لتجنب حدوث أزمات.				
23	تهتم إدارة البنك على توفير برامج تدريبية للتعامل مع الازمات.				
24	تقوم إدارة البنك بتوفير خطط وبرامج جاهزة لإدارة الازمة.				
<b>- احتواء الاضرار (الاستجابة)</b>					
25	تهتم إدارة البنك على توفير خطط وبرامج لإدارة الازمة.				
26	تؤكد إدارة البنك على أهمية التعامل مع الازمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها.				

					27	تؤكد إدارة البنك على أهمية السيطرة على الازمة في بداية حدوثها.
					28	تهتم إدارة البنك بالحد من اثار الازمة.
<b>- استعادة النشاط</b>						
					29	تؤكد إدارة البنك على أهمية توفير أحدث التقنيات للتمكن من استعادة النشاط بأسرع وقت.
					30	تهتم إدارة البنك على أهمية اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاطات الاعتيادية.
					31	تؤكد إدارة البنك على أهمية اتخاذ كافة الإجراءات للتخفيف من اثار الازمة.
					32	تهتم إدارة البنك بأهمية دعم الإدارات المتأثرة بالأزمة بالموارد اللازمة لاستعادة نشاطها.
<b>- التعلم من الازمة</b>						
					33	تؤكد إدارة البنك على أهمية الاستفادة من تجارب البنوك الاخرى.
					34	تهتم إدارة البنك بتطوير خطط وبرامج تدريبية تم العمل عليها مسبقاً.
					35	تؤكد إدارة البنك على أهمية استخلاص الدروس من الازمات التي مرت بها البنوك الاخرى.
					36	تهتم إدارة البنك بأهمية استخلاص التجارب والاستفادة منها مستقبلاً.