

أثر نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات (دراسة ميدانية في أمانة عمان الكبرى)

محسن عبدالله محسن العموش

أمانة عمان الكبرى

رقم الهاتف: 0797620666, البريد الإلكتروني: Mohsen_omoush@yahoo.com

الملخص

هدفت الدراسة تحديد أثر نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع أغراض الدراسة، وتكوّن مجتمع الدراسة من الوظائف القيادية في أمانة عمان الكبرى ومناطق الأمانة و عددهم (189)، و اعتمدت الدراسة استخدام أسلوب العينة القصدية باستخدام مقياس (Likert) الخماسي حيث تم توزيع استبانة إلكترونية على (189) من أفراد عينة الدراسة، وتم استرداد (168) استبانة، تم استخدام برمجية (SPSS) الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية لتحليل البيانات وتحقيق أهداف الدراسة. بيّنت النتائج أن أمانة عمان الكبرى تطبق كل من مفهوم نظم ذكاء الأعمال ومفهوم إدارة الأزمات بدرجة مرتفعة نسبياً وأن نظم ذكاء الأعمال بجميع عناصرها لها أثر ذو دلالة إحصائية على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

الكلمات المفتاحية

إدارة أداء الأعمال، إدارة الأزمات، جمع وتحليل وتخزين البيانات، الذكاء التنافسي، المعالجة الآتية للبيانات، نظم ذكاء الأعمال

The Impact of Business Intelligence Systems on Crises Management (Field Study in Greater Amman Municipality)

Mohsen Abdallah Mohsen Alomoush

Greater Amman Municipality

Number: 0797620666, E-mail: Mohsen_omoush@yahoo.com

Abstract

The study aims at identifying the impact of business intelligence systems on crises management in greater Amman municipality. The study used quantitative approach through statistical and descriptive analysis, which were appropriate for the purpose of study. The target population consisted of staff with leading positions in greater Amman municipality a total of (189). A purposive sample method was applied for data collection using a five Likert scale questionnaire. A number of (189) online questionnaires were distributed, (168) questionnaires were returned. statistical package for the social sciences software (SPSS) was used to analyze the data and achieve study objectives. The results indicated that Greater Amman Municipality applies both the concept of business intelligence systems and crisis management to a relatively high degree and that business intelligence systems with all its components have a statistically significant effect on crisis management.

Key words

Business Intelligence Systems, Business Performance Management, Competitive Intelligence, Crisis Management, Data Collection Analysis and Storage, Real-time Data Processing.

مقدمة:

أهمية الدراسة:

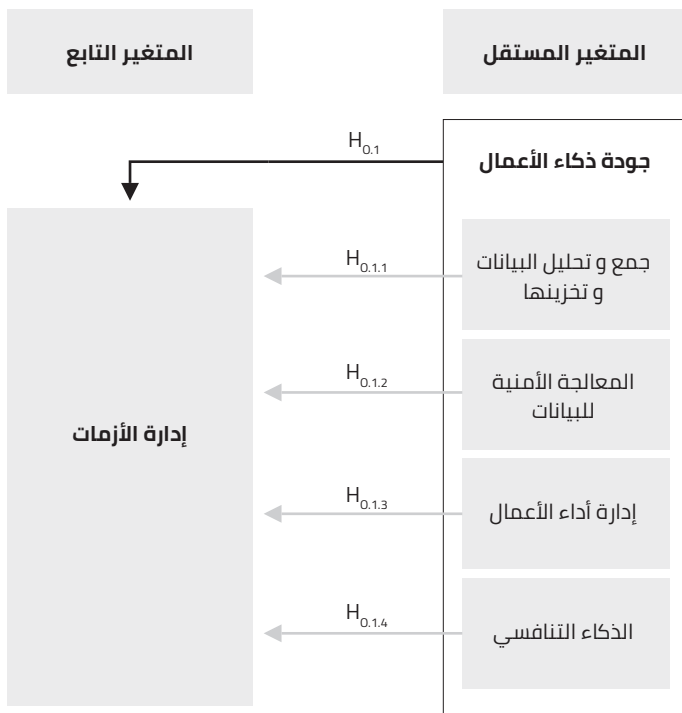
الأهمية الموضوعية: تبحث الدراسة مفاهيم ذات أهمية من الناحية الموضوعية حيث أنه من المهم للباحثين في الوقت الحالي التركيز على مناقشة المفاهيم العلمية التي تحتاجها المؤسسات ضمن منهجية علمية واضحة تستند إلى دراسات دقيقة إذ أن الفهم والإدراك لمفهوم إدارة الأزمات ومفهوم نظم ذكاء الأعمال يعد من الضروريات للمنظمات والمؤسسات بشتى أشكالها.

الأهمية الميدانية: تأتي الأهمية التطبيقية للدراسة لتحديد نقاط القوة والضعف ومعالجة الفجوات التي يمكن تحديدها في المؤسسة المبحوثة على وجه الخصوص والمؤسسات العامة على وجه العموم في ظل الظروف الحالية التي يشهدها العالم خلال جائحة كورونا والتي شكلت أزمة حقيقية لعدد كبير من المؤسسات في كيفية إدارة أعمالها وخاصة خلال الإغلاقات وحظر التجول لتمكن هذه المؤسسات من الاستمرار في تنفيذ مسؤولياتها بشكل طبيعي.

أهداف الدراسة:

1. التعرف إلى مفهوم إدارة الأزمات ومفهوم نظم ذكاء الأعمال.
2. التعرف إلى مستوى تطبيق مفهوم إدارة الأزمات ومكوناته في أمانة عمان الكبرى.
3. التعرف إلى مستوى تطبيق مفهوم نظم ذكاء الأعمال وأبعاده الأساسية في أمانة عمان الكبرى.
4. قياس الأثر الذي يمكن أن تحققه نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

أنموذج الدراسة



يواجه العالم العديد من التحديات والمخاطر التي قد تصنف في بعض الأحيان إلى أزمات عالمية تضع جملة من التحديات أمام دول العالم ككل، ومع الترسخ والثبات الذي وصل إليه مفهوم العولمة أصبحت بعض هذه الأزمات لا تنحصر ضمن دولة أو قارة في حد ذاتها وإنما قد تنتشر لتصل إلى عدد كبير من الدول بسبب انخراط العالم في بوتقة واحدة، فالتعاملات التجارية أذابت معظم القيود والحدود بين الدول، وتشكل الأزمات ضمن العديد من المجالات منها السياسية والاقتصادية والإنسانية والصحية والحروب والكوارث الطبيعية وغيرها، ويمر العالم أجمع في وقتنا الحاضر بجائحة صحية كبيرة بسبب انتشار فيروس كورونا (covid-19) الذي أصبح يشكل تهديداً كبيراً على جميع دول العالم ويخلق تبعات اقتصادية وإنسانية وأحياناً سياسية، وتعتبر هذه الجائحة من أكثر التحديات صعوبة في تاريخ معظم الدول لما تسببت به من انهيار بعض المنظمات الصحية والاقتصادية، وفي نفس الوقت فقد حقق عدد من الدول أنموذجاً إيجابياً في التعامل مع هذه التحديات. ويأتي دور نظم ذكاء الأعمال في جمع البيانات وتحليلها وتخزينها ليتم الاستعانة بها من خلال برمجيات محددة تسهل عملية صنع القرار وحل المشكلات وممارسة أنشطة العمل اليومية بشكل أكثر (Pavkov et.al,2016)، ليساهم في استدامة عمل المؤسسات والمنظمات حيث أن الأزمة الحالية تتطلب اتخاذ قرارات سريعة لا يشوبها أي أخطاء لتحقيق توجهات وطنية تتوافق مع الظروف المحيطة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إن إدارة الأزمات من أكثر المفاهيم التي تتطلب تخطيطاً مسبقاً يحاكي الواقع واستعداداً بشرياً وتقنياً علمياً يساعد على إدارة هذه الأزمات، حيث لا يمكن الاستسلام من قبل أي منظمة إلى مجريات الأحداث التي ترتبت عن هذه الأزمات وقد ناقش كل من العناتي وبدرخان والمبيضين (2018) موضوع إدارة الأزمات وكيفية إدارة الأزمة من خلال الدور الرئيس للتخطيط الاستراتيجي، وبما أن العالم يواجه جائحة انتشار فيروس كورونا (covid-19) والذي أوقف الكثير من عمل المؤسسات، فإن هذا يستدعي استخدام مفاهيم تتناسب مع الحالة التي تمر بها هذه المؤسسات ومنها نظم ذكاء الأعمال الذي يركز على استخدام التقنيات التكنولوجية والتطبيقات الذكية في جمع وتحليل البيانات والمعلومات، وتتركز مشكلة الدراسة الحالية في الوقوف على مقدرة أمانة عمان الكبرى كمؤسسة حكومية على استثمار نظم ذكاء الأعمال في مواجهة الأزمات وخاصة في الوقت الذي يمر به العالم بانتشار وباء عالمي يستدعي الخفض قدر الإمكان من الاستعانة بالأفراد العاملين والتوجه نحو عالم تكنولوجيا المعلومات بشكل أكبر مما يتطلب اتخاذ قرارات سريعة تتواءم مع المرحلة القائمة. وتقودنا مشكلة الدراسة إلى تحديد عدد من التساؤلات وهي:

1. ما مستوى تطبيق أمانة عمان الكبرى لمفهوم نظم ذكاء الأعمال؟
2. ما مستوى تطبيق أمانة عمان الكبرى لإدارة الأزمات؟
3. ما أثر نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى؟

فرضيات الدراسة:

وتصنيفها وتخزينها بطرق آمنة لتوفير معلومات قيّمة لأصحاب القرار.

أبعاد نظم ذكاء الأعمال:

جمع وتحليل البيانات وتخزينها: تعتبر هذه العملية الخطوة الأولى ضمن نظم ذكاء الأعمال حيث يتم خلالها جمع البيانات التي تحتاج إليها المنظمة لأداء أعمالها من خلال مجموعة من التقنيات والأساليب الإحصائية العلمية المناسبة ومن ثم تخزينها ضمن قواعد بيانات ليتم الاستفادة منها (صويص وعابدين، 2018). وتعتمد نظم ذكاء الأعمال والبرمجيات التي تركز عليها المنظمة ونظم المعلومات فيها على البيانات، فالغاية الأساسية لإنشاء هذه النظم هو جمع البيانات وتحليلها وتخزينها وعادة ما تكون هذه البيانات تتعلق بالعملاء والمزودين والشركاء لتستطيع المنظمة الرجوع إلى قواعد بياناتها وتنفيذ المهام المطلوبة منها (Sousa & Oz, 2015). إن عملية جمع البيانات لغايات معالجتها وتخزينها تعتمد على مصدرين رئيسيين وهما المصادر الداخلية والتي تأتي من خبرة العاملين وطبيعة عمل المنظمة والأخرى هي المصادر الخارجية والتي يمكن اكتسابها من البيئة الخارجية (عليان، 2010).

المعالجة الآتية للبيانات: يقوم جانب معالجة البيانات بتحويل البيانات التي يتم جمعها وتصنيفها إلى معلومات من خلال تقييم العلاقات بينها وتحقيقتها بحيث يصدر عنها معلومات ومعرفة ذات قيمة تمتاز بالوضوح والدقة (Stair & Reynolds, 2018). تتضمن عملية معالجة البيانات عدد من المراحل منها التأكد من صحة البيانات التي تم جمعها بحيث تضمن هذه المرحلة مدى دقتها ومن ثم مرحلة تصنيف البيانات وذلك بتوزيعها حسب صفات معينه، حيث أن تخزين البيانات النهائية دون تصنيف قد يعرقل عملية المعالجة والتحليل وفي المرحلة الأخيرة ترتيب البيانات وفقاً لطبيعة استخدامها (الشهريلي وأبو رقيقة، 2013).

إدارة أداء الأعمال: هي العملية التي يتم من خلالها السيطرة على أعمال ونشاطات المنظمة وتحسينها من خلال تطوير أداء الأفراد وفرق العمل والتي يجب أن تتوافق مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وكذلك العمل على مراجعة وتقييم الأنشطة والأنظمة وتطوير المعرفة في المنظمة (Armstrong, 2018). إن إدارة أداء الأعمال تتعلق في مدى قدرة المنظمة على ممارسة مجموعة من الأنشطة والعمليات ضمن كفاءة عالية لتحقيق قيمة عالية من المنتجات من خلال استثمار الموارد التي تمتلكها (Daniels & Bailey, 2014). تنعكس إدارة أداء الأعمال في المنظمة على العديد من العوامل أهمها قيمة عوائد الاستثمار وقيمة العوائد المتحققة ضمن الأصول وقدرة المنظمة على تسويق خدماتها، أي أنه كلما ارتفعت قدرة المنظمة على إدارة أداء أعمالها بشكل مناسب زادت قدرتها على تحقيق أهدافها (Kakhki & Palvia, 2016).

الذكاء التنافسي: يعتبر الذكاء التنافسي أداة لدى منظمات الأعمال للكشف عن البيئة التنافسية وما فيها من مخاطر وفرص وتهديدات بحيث يعتمد على جمع البيانات حول المنافسين والعملاء والاستراتيجيات الجديدة والمنتجات والمخاطر وتحليلها للاستفادة منها في وضع استراتيجيات تنافس (سميرة وخليفة،

H0.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لنظم ذكاء الأعمال بأبعاده من جمع وتحليل البيانات وتخزينها والمعالجة الآتية للبيانات وإدارة أداء الأعمال والذكاء التنافسي على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى. وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- **H0.1.1:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجمع وتحليل البيانات وتخزينها كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.
- **H0.1.2:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمعالجة الآتية للبيانات كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.
- **H0.1.3:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة أداء الأعمال كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.
- **H0.1.4:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء التنافسي كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

تم صياغة نموذج الدراسات والفرضيات من خلال عدد من الدراسات السابقة وهي: دراسة صويص وعابدين (2019)، العناتي وآخرون (2018)، (Rouhani et.al (2016).

الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة:**أولاً: الإطار النظري**

مفهوم نظم ذكاء الأعمال: "هي مجموعة من برامج الحاسوب التي تستخدم لجمع البيانات المتعلقة بالأنشطة التشغيلية التي تنفذها المنظمة وتحليلها وتخزينها وهيكلتها بحيث تكون واضحة لتستخدم من قبل أصحاب المصلحة (Gauzelin & Bentz, 2017)". "إن نظم ذكاء الأعمال تحتوي على عدد من البرمجيات التكنولوجية التي تعمل على تجميع البيانات التي تهم منظمة الأعمال وفرز هذه البيانات وتحليلها ليتم تقديمها لصانعي القرار في المنظمة (صويص وعابدين، 2018). وتعمل منظمات الأعمال بجهود كبيرة لاتخاذ قرارات وحلول للمشاكل التي تواجهها للوصول إلى تحقيق المزيد من النجاح ضمن استراتيجياتها ومن ضمن هذه الجهود هو الحصول على بيانات ذات دقة عالية من خلال نظم ذكاء الأعمال (Sauter, 2010). تقوم نظم ذكاء الأعمال على جمع البيانات من مصادر عامة و مصادر تتعلق بالأعمال التي تنفذها المنظمات بهدف إيجاد قاعدة ترتكز عليها المنظمة في صنع قراراتها وتتضمن هذه النظم برمجيات تعمل على تحليل كميات كبيرة من البيانات المعقدة لتصبح أوضح وأبسط مما هي عليه (Pavkov et.al, 2016). من هنا يمكن الإشارة إلى أن نظم ذكاء الأعمال ترتبط في امتلاك المنظمة برمجيات تمكنها من جمع البيانات المتعلقة بخدماتها ومعالجتها وتحليل هذه البيانات

المراحل التي تمر بها الأزمات:

مرحلة ما قبل الأزمة: تكون هذه المرحلة سابقة لوقوع

الأزمات ويقع ضمنها مجموعة من الأحداث الصغيرة المتتالية والسريعة والتي يمكن من خلالها توقع وقوع أزمة كبيرة ليتسنى للمنظمات خلال هذه المرحلة وضع خطط للطوارئ (Crandall et.al, 2020).

مرحلة بداية الأزمة: هي النقطة التي تبدأ بها الأزمة

بالتصاعد والتسارع في زعزعة نظام وبيئة المنظمة بشكل واضح وتكون المنظمة مازالت تمارس نشاطاتها وأعمالها بشكل طبيعي ومنتظم إلا أن الإعداد والتجهيز لمواجهة الأزمة ضمن هذه المرحلة تكون قد بدأت ضمن الأجهزة والمكونات الداخلية (Crandall et.al, 2020).

مرحلة وقوع الأزمة: خلال هذه المرحلة تكون الأزمة قد بدأت

ولا يمكن أن تتراجع بناءً على وقوع المراحل السابقة وتبدأ الأحداث تتوالى بشكل سريع ومفاجئ وتبدأ مؤثرات هذه الأزمة بإيقاع الضرر في مكونات المنظمة ومواردها وتصل إلى نقطة القمة ويصاحب هذه المرحلة الخوف والقلق لدى إدارة المنظمة ويكون هناك ترقب إعلامي للأحداث المتعاقبة للأزمة وجهود عالية من الإدارة لتلافي الأضرار وحصر الأحداث ومحاولة أخذ التدابير الوقائية والعلاجية (محمد, 2011).

مرحلة ما بعد الأزمة: إن وقوع أي أزمة ضمن منظمة ما أو

عدد من المنظمات سواء كانت الأزمة عالمية أو محصورة ضمن دولة معينة تعتبر مصدر للمعرفة، فالإدارة الجيدة للمنظمات تعمل على تقييم واقع مواجهتها الأزمة التي مرت بها وتقوم بتقييم الأخطاء وتحديد المسؤوليات وإجراء عمليات التدقيق على جميع الإجراءات التي تم اتخاذها خلال الأزمة ومن خلال هذا التقييم يتم تحديد مصادر القوة التي أنجحت عملية مواجهة الأزمة وتحدياتها وتحديد مصادر الضعف وكل هذه المعلومات التي يتم التوصل إليها يمكن الاستفادة منها في وضع خطط جديدة لمواجهة أي أزمات أخرى (Mikusova & Horvathova, 2019).

أهداف إدارة الأزمات: إن الهدف الأساس لإدارة الأزمات هو

الاستجابة الفورية والسريعة مع الأحداث التي ترتبت على الأزمات واتخاذ الإجراءات الوقائية بشكل مسبق في حال التنبؤ بحدوث أزمة (الشوبكي وأبو أمونه والبداج, 2018). ويعكس تطبيق إدارة الأزمات مجموعة من النتائج الإيجابية على المنظمة حيث تهدف هذه الإدارة إلى الحفاظ على الأصول الرئيسية للمنظمة ومنع تدميرها ودعم الأفراد العاملين وحمائهم من فقد وظائفهم، والحفاظ على البرامج والعمليات التشغيلية للمنظمة ومنع وقوع الخسائر ضمن أعمالها والاستمرار في كسب ثقة المستثمرين وأصحاب المصالح فيها (Bernstein, 2011). وتهدف إستراتيجية إدارة الأزمات بشكل أساسي إلى حماية المنظمة من المخاطر نتيجة وقوع أزمة معينة وكذلك الاستعداد والتخطيط للتعامل مع الأزمات بكافة أشكالها (Alzatari & Ramazani, 2019). كما تهدف إدارة الأزمات إلى توفير القدرة للمنظمة على التنبؤ والاستقرار لمصادر الخطر والتهديد التي تقع خلال حدوث الأزمات وتحديد الأدوار والمسؤوليات على الجهات المختصة وتوفير الموارد

ويستخدم الذكاء التنافسي كأداة للمنظمة تتوصل من خلالها إلى المعلومات المهمة حول المنافسين واستراتيجياتهم وأهدافهم ونقاط القوة والضعف لديهم والبيئة التنافسية وما فيها من متغيرات ومخاطر وهو من أهم الجوانب التي تدعم عمليات اتخاذ القرارات في المنظمة (Nasri, 2012). ووفقاً لجمعية محترفي الذكاء التنافسي فإن هذا المفهوم يشير إلى عملية منظمة تقوم على إدارة البيانات والمعلومات الخارجية التي يتم اكتسابها حول البيئة التنافسية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة (العاني وناجي وحجازي, 2012).

أهمية نظم ذكاء الأعمال: تأتي أهمية نظم ذكاء الأعمال

من الحالة المعقدة التي وصلت إليها منظمات الأعمال في إدارة سلسلة نشاطاتها وعملياتها فالكثير من البيانات والمعلومات أصبح بحاجة ماسة لوجود نظم لإدارتها (بن طيب, 2016). وظهرت أهمية نظم ذكاء الأعمال بشكل كبير في الآونة الأخيرة؛ لعدة أسباب: أهمها زيادة التعقيد في أنشطة وأعمال المنظمة، ناتجة عن المتغيرات والتحديات التي تقع ضمن البيئة الخارجية للمنظمة، بالإضافة إلى التسارع في ظهور المزيد من الأدوات والأساليب التكنولوجية الحديثة (O'Brien & Mar-akas, 2011) وتتلخص أهمية نظم ذكاء الأعمال في تسهيل إجراءات العمل وتوفير الجهد والوقت وزيادة سرعة الحصول على المعلومة وتسيير عمليات التعديل والحذف بالإضافة إلى البيانات الحالية وتعزيز جوانب الشفافية والحيادية والدقة ودعم عمليات التنبؤ لمستقبل المنظمة (الدليمي وصالح, 2014).

مفهوم إدارة الأزمات: إن مفهوم الأزمة يشير إلى حدوث

خلل كبير في نظام الحياة المعتاد مما يتطلب وجود قدرات عالية تتعامل مع هذا الخلل، ويشكل حدوث هذه الحالة تهديدات طارئة مما يجعلها أولوية وفقاً للمتغيرات والمخاطر التي تخلقها في النظام المجتمعي والمؤسسات والحكومات والنظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي (Boin et.al, 2017). أما إدارة الأزمات فهي الإدارة المعنية بالتخطيط والتعامل مع الظروف الاستثنائية الطارئة والكوارث التي قد تحصل بشكل مفاجئ والتي تعيق وتيرة العمل الاعتيادية (الحيلة وأبو عجوة, 2017). والأزمة هي وقوع حالة تحدث تهديداً على استمرارية المنظمة وعلى أهدافها الإستراتيجية مما يجعلها تواجه تحديات كبيرة تضطرها لإيجاد حلول سريعة لهذه الأزمة، وقد اتسع الاهتمام بالأزمات وإدارتها في الآونة الأخيرة بشكل أكبر لتأثر الدول والمجتمعات ببعضها بعضاً نظراً للظروف التي فرضتها العولمة واستراتيجياتها (Mis-ra, 2020). وتعرف إدارة الأزمات أنها عملية إدارية تتضمن مجموعة من النشاطات والإجراءات الاستثنائية الطارئة والتي تختلف عن المهام الرئيسية التي تقوم بها المنظمة ويتم تفعيلها بشكل أساس خلال وقوع الكوارث والمخاطر (الشوبكي وأبو أمونه والبداج, 2018). إن إدارة الأزمات مفهوم يشير إلى القدرة على وضع البرامج والخطط لمواجهة الأحداث السلبية غير المتوقعة للتقليل من الأضرار والانعكاسات السلبية نتيجة هذا الحدث (جعفر, 2017). من هنا يمكن الإشارة إلى أن إدارة الأزمات هي مجموعة الإجراءات والأنشطة الإدارية التي تخطط لها المنظمات في حال وقوع حدث غير اعتيادي أو كارثة قد تتسبب بأضرار عديدة بحيث تعمل هذه الإجراءات على تفادي أكبر قدر من الخسائر وتضمن استمرارية عمل المنظمة.

استمرارية الأعمال وتطويرها.

دراسة (Gauzelin & Bentz 2017) بعنوان: اختبار أثر نظم ذكاء الأعمال في اتخاذ القرار والأداء التنظيمي: دراسة حالة فرنسا) ناقشت الدراسة الأثر المترتب من خلال نظم ذكاء الأعمال في عمليات اتخاذ القرار والأداء التنظيمي في الشركات في فرنسا وبما أن معظم الشركات الكبيرة في فرنسا قد تبنت نظم ذكاء الأعمال كان لا بد من دراسة حالة الشركات الصغيرة والمتوسطة في تطبيق هذا المفهوم، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات من خلال (10) شركات تجارية من الشركات الصغيرة والمتوسطة وتم تحديد العينة بـ(200) موظف وتم إجراء مقابلات لغايات جمع البيانات اللازمة. بينت نتائج الدراسة أن تبني الشركات الصغيرة والمتوسطة في فرنسا يعزز فيها عمليات اتخاذ القرارات بشكل سريع كما أنه يزيد من الكفاءة التنظيمية.

دراسة (Rouhani et.al 2016) بعنوان: (أثر نموذج ذكاء الأعمال في دعم القرارات والمزايا التنظيمية) بحثت هذه الدراسة كل من مفهوم ذكاء الأعمال والنماذج الحديثة لهذا المفهوم والأثر المترتب من خلال تطبيقه على عمليات صنع القرارات وتحقيق المزايا التنظيمية، واستعانة الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيق الدراسة على شركات صناعية مختلفة في الشرق الأوسط وقد تم تحديد عينة الدراسة بـ(228) شركة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود أثر إيجابي لنماذج ذكاء الأعمال في عمليات صنع القرار وتحقيق المزايا التنظيمية في الشركات المبحوثة.

ما يميز الدراسة الحالية: تتميز الدراسة من خلال ربط تطبيق نظم ذكاء الأعمال بإدارة الأزمات وكيفية استثمارها لتجاوز الظروف التي قد تترتب على المؤسسات في ظل وقوع أزمة حقيقية ناتجة عن جائحة صحية يمر بها العالم وحيث لا يوجد الكثير من الدراسات التي ناقشت هذه المفاهيم وخاصة بعد انتشار جائحة كورونا والتي كان لها أبعاد متغيرة في خلق أزمات واقعية في تنفيذ الأنشطة والأعمال اليومية للمؤسسات، كما أن المؤسسة المبحوثة يترتب عليها الاستمرار في تقديم مجمل خدماتها وهذا يجعل من الضروري البحث في إمكانياتها بالاستمرار بتقديم هذه الخدمات لذا تم التوجه لتناول أمانة عمان كمجتمع للدراسة.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي وهذا المنهج قائم لرصد ووصف وتفسير الظواهر والأحداث الواقعية، من خلال رصد بيانات مفرداتها، والتوصل من تلك البيانات إلى خصائص الظاهرة (بني يونس، 2017) و **الجدول (1)** يوضح الأساليب الإحصائية واختبارات الإحصاء الوصفي وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم نحو فقرات أداة الدراسة.

كذلك اعتمدت الدراسة المنهج الاستدلالي وهذا المنهج يقوم على تفسير المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها (النجار وآخرون، 2020) و **الجدول (2)** يوضح الأساليب الإحصائية واختبارات الإحصاء الاستدلالي واستخداماته.

والإمكانيات اللازمة لمواجهة الظروف المترتبة على المنظمة (الحدراوي والخفاجي، 2010). وتهدف إدارة الأزمات إلى زيادة الرقابة على النشاطات ضمن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة والتخطيط المسبق للتعامل مع الظروف الاستثنائية والأزمات (الحريري، 2014).

ثانياً: الدراسات السابقة:

دراسة صويص وعابدين (2019) بعنوان: (دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين) هدفت الدراسة التعرف إلى الدور الذي تلعبه نظم ذكاء الأعمال في البراعة التنظيمية ضمن البنوك المبحوثة في فلسطين حيث تم إجراء الدراسة على (4) بنوك عاملة، واستندت الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي وقد اشتمل مجتمع الدراسة على العاملين في البنوك ضمن محافظات قطاع غزة وتحديد عينة عشوائية بلغت (120) موظفاً. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط بين نظم ذكاء الأعمال والبراعة التنظيمية في البنوك المبحوثة.

دراسة العناتي وآخرون (2018) بعنوان: (دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات من وجهة نظر عينة من موظفي جامعة عمان الأهلية) هدفت الدراسة تحديد الأثر المترتب للتخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات، وتم تطبيق الدراسة في جامعة عمان الأهلية، وتم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة من خلال تصميم استبانته وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة إذ شمل المجتمع موظفي جامعة عمان الأهلية وتم أخذ عينة عشوائية من المديرين والموظفين بلغت (500) فرد. بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات.

دراسة الحيلة وأبو عوجة (2017) بعنوان: (إدارة الأزمات كمدخل للحد من الإجهاد الوظيفي لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء في محافظات غزة). هدفت هذه الدراسة قياس أثر مفهوم إدارة الأزمات في الحد من الإجهاد الوظيفي لدى الأفراد العاملين في شركة توزيع الكهرباء في محافظات قطاع غزة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة توزيع الكهرباء الفرع الرئيس وبلغ عدد أفراد العينة (160) موظفاً. إذ أظهرت النتائج الرئيسة للدراسة أن مستوى إدارة الأزمات في الشركة المبحوثة جاء ضمن مستويات مرتفعة وأن الإجهاد الوظيفي ضمن درجه ضعيفة من وجهة نظر العاملين.

دراسة (Filippvic et.al 2018) بعنوان: (أثر حالات الأزمات في إدارة تطوير واستمرارية الأعمال في كرواتيا) استهدفت الدراسة قياس الأثر المترتب في حال وقوع أزمات على جانب استمرارية إدارة الأعمال وتطويرها في الشركات العاملة في كرواتيا، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تطبيق الدراسة على (250) شركة في كرواتيا وقد تم تصميم استبانته وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (106) من المديرين والأشخاص المسؤولين عن إدارة استمرارية وتطوير الأعمال في هذه الشركات. أظهرت النتائج أن حالات الأزمات لها أثر مباشر في إدارة

منطقة، مشرفين) وتم استلام (168) استبانة مجابا عليها بشكل كامل، وهي ممثلة لمجتمع الدراسة حسب الجدول الاسترشادي الموضوع من قبل (Sekaran, & Bougie, 2016).

أداة الدراسة: تكونت الاستبانة من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية والمتمثلة بـ(النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، إجمالي سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: ينقسم هذا الجزء إلى محورين:

▪ المحور الأول: الأسئلة المتعلقة بقياس (نظم ذكاء الأعمال) ومن الدراسات التي تم الرجوع إليها في تطوير المحور الأول دراسة (صويص وعابدين، 2018)، ودراسة (العزاوي، 2013)، ودراسة (Gauzelin & Bentz, 2017).

▪ المحور الثاني: الأسئلة المتعلقة بقياس (إدارة الأزمات) ومن الدراسات التي تم الرجوع إليها في تطوير المحور الثاني دراسة (الحيلة وأبو عجوة، 2017)، ودراسة (العناتي وآخرون، 2018).

وقد تم صياغة استبانته تكونت صورتها النهائية من (30) فقرة مقسمة إلى: (20) فقرة تقيس (نظم ذكاء الأعمال)، و(10) فقرات تقيس (إدارة الأزمات) وقد اعتمدت الدراسة مقياس (Likert Scale) في الاستبانة لإعطاء مرونة أكثر لأفراد العينة في الاختيار حيث تراوحت قيمه بين (1-5) وهي: موافق بشدة (5 درجات)، موافق (4 درجات)، أوافق بدرجة متوسطة (3 درجات)، غير موافق (درجتان)، غير موافق بشدة (درجة واحدة).

ثبات أداة الدراسة: تم التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة المستخدمة في القياس من خلال احتساب قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) حيث تكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمتها أكبر من (0.70)، وكلما اقتربت القيمة من (1) واحد أي 100%، دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة (Se-karan & Bougie, 2016).

جدول (3) ثبات أداة الدراسة بالاعتماد على معامل Cronbach Alpha

نوع المتغير	البيان	Cronbach Alpha	عدد الفقرات
	جمع وتحليل البيانات وتخزينها	0.712	5
	المعالجة الآتية للبيانات	0.742	5
مستقل	إدارة أداء الأعمال	0.713	5
	الذكاء التنافسي	0.755	5
	نظم ذكاء الأعمال	0.882	20
تابع	إدارة الأزمات	0.825	10
	المؤشر الكلي لفقرات أداة الدراسة	0.919	30

جدول (1) اختبارات الإحصاء الوصفي واستخداماته

نوع الاختبار	الاستخدام
التكرارات والنسب المئوية	تم استخدامها لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على عبارات الاستبانة
الوسط الحسابي	تم استخدامه كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبانة.
الانحراف المعياري	تم استخدامه كأحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي.

جدول (2) اختبارات الإحصاء الاستدلالي واستخداماته

نوع الاختبار	الاستخدام
Kolmogorov-Smirnov Test	لاختبار التوزيع الطبيعي
Cronbach Alpha	لاختبار ثبات أداة الدراسة.
Pearson Correlation	لاختبار معاملات ارتباط المتغيرات المستقلة واختبار صدق البناء لإظهار مدى ارتباط درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية لمجورها، ولتحديد قدرة كل فقرة من فقرات المقياس على التمييز
Multiple Linear Regression	وذلك لاختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع والخاص باختبار الفرضية الرئيسية
Variance Inflation Factor (VIF)	وذلك لاختبار عدم تداخل المتغيرات المستقلة للدراسة، واختبار قوة بناء أنموذج الدراسة
Durbin-Watson Test (D.W)	لاختبار مشكلة الارتباط الذاتي (Autocor-relation) بين الأخطاء العشوائية الداخلة في معادلة الانحدار وقدرة النموذج على التنبؤ للفرضية الرئيسية والفرضيات المتفرعة عنها
Simple Linear Regression	وذلك لاختبار أثر متغير مستقل واحد في المتغير التابع والخاص باختبار الفرضيات الفرعية

مجتمع وعينة الدراسة: تألف مجتمع الدراسة من جميع موظفي أمانة عمان الكبرى ضمن الوظائف القيادية وعددهم (189) موظفا/ موظفة حسب إحصائيات إدارة الموارد البشرية لأمانة عمان الكبرى، إذ تم نشر أداة الدراسة إلكترونياً (Online Questionnaire) عبر موقع (Google Drive) على عينة هادفة (Purposive Sample) وتستخدم العينة الهادفة للحصول على معلومات من شريحة محددة قادرة على توفير المعلومات إما بسبب موقعهم أو لأن بعض المعايير التي وضعها الباحث تتوفر فيهم (النجار، فايز والنجار، نبيل والزعبي، 2020) والمتمثلة بـ(مدير مدينة، نائب مدير مدينة، مدير تنفيذي، مدير دائرة، مدير

بناءً على النتائج في **الجدول (3)** لقيم معامل (Cronbach Alpha) والتي تراوحت بين (71.2% - 91.9%) و هي قيم أكبر من (70%) لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات وتخضع لدرجة اعتمادية عالية وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي.

جدول (4) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أداة الدراسة والدرجة الكلية لمحورها

إدارة الأزمات		الذكاء التنافسي		إدارة أداء الأعمال		المعالجة الآتية للبيانات		جمع وتحليل البيانات وتخزينها	
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
**0.778	21	**0.695	16	**0.675	11	**0.767	6	**0.777	1
**0.744	22	**0.730	17	**0.728	12	**0.723	7	**0.706	2
**0.570	23	**0.794	18	**0.702	13	**0.764	8	**0.731	3
**0.597	24	**0.630	19	**0.634	14	**0.762	9	**0.700	4
**0.681	25	**0.704	20	**0.692	15	**0.481	10	**0.418	5
**0.650	26								
**0.669	27								
**0.689	28								
**0.707	29								
**0.625	30								

**معنوي عند مستوى (0.01)

كما هي موضحة في **الجدول (5)**.

بناءً على بيانات الاختبار الموضحة في **الجدول (5)** والتي تشير إلى أن توزيع البيانات كان طبيعياً، حيث كانت قيمة Sig أكبر من 5% لمحاور الدراسة.

جدول (5) اختبار التوزيع الطبيعي

البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	K-S	Sig
جمع وتحليل البيانات وتخزينها	3.93	0.562	0.769	0.595
المعالجة الآتية للبيانات	4.04	0.557	1.156	0.138
إدارة أداء الأعمال	3.95	0.502	1.214	0.105
الذكاء التنافسي	4.01	0.583	0.917	0.369
نظم ذكاء الأعمال	3.98	0.443	0.925	0.359
إدارة الأزمات	3.96	0.521	0.718	0.681

الصدق البنائي: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة ويقاس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، والتحقق ما إذا كانت الأداة قادرة على قياس مضمونها الذي صممت من أجله (عطية، 2016)، حيث تم استخراج معامل ارتباط (Pearson Correlation) والذي يبين مدى ارتباط درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية لمحورها، وذلك لتحديد قدرة كل فقرة من فقرات المقياس على التمييز، وتعتبر الفقرات السالبة أو التي يقل معامل ارتباطها عن (0.25) متدنية ويفضل حذفها (Linn & Gronlund, 2012) و **الجدول (4)** يوضح نتيجة الصدق البنائي.

يتضح من **الجدول (4)** أن معاملات تميز فقرات أداة الدراسة تراوحت بين (0.418-0.794) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha=0.01$) وهي فقرات تتمتع بتميز عالٍ كونها أعلى من (0.25)، وبذلك تعتبر صادقة لما وضعت لقياسه وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي.

اختبار التوزيع الطبيعي: تم إجراء اختبار كلمجروف سميرونوف (Kolmogorov-Smirnov) وذلك للتأكد إذا ما كانت البيانات تقع تحت التوزيع الطبيعي أم لا و من شروط التوزيع الطبيعي لهذا الاختبار أن تكون قيمة Sig للبيانات أكبر من (0.05) فهذا يدل على أن البيانات موزعة طبيعياً (Doane & Seward, 2015) وكانت النتائج

اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity):

من (1.5) وأقل من (2.5) عند مستوى دلالة 5% مما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي وصلاديتها لاستخدامها في نموذج الانحدار (Hair et.al, 2018).

جدول (8) نتائج اختبار الارتباط الذاتي (D-W) لفرضيات الدراسة

الفرضية	قيمة D-W المحسوبة	النتيجة
H0.1	1.895	
H0.1.1	1.969	
H0.1.2	1.748	لا توجد مشكلة ارتباط ذاتي
H0.1.3	1.911	
H0.1.4	1.872	

وصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة: يهدف هذا

الجزء من الدراسة إلى بيان التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية للأفراد المجيبين والمتعلق بالجزء الأول من أداة الدراسة وفيما يلي توضيح لإجابات العينة.

أظهرت نتائج **الجدول (9)** أن 86.9% من أفراد عينة الدراسة ذكور، وعددهم 146 فرداً، بينما 13.1% منها إناث، وعددهم 22 فرداً، وهذا مؤشر على اهتمام أمانة عمان الكبرى بتوظيف نسبة أكبر من الذكور نظراً لطبيعة العمل التي يؤديها الأفراد وخاصة ضمن المناصب القيادية، وتبين أن 72% من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 36-45 سنة، وعددهم 121 فرداً، وأن 19.6% تتراوح أعمارهم بين 46-55 سنة، وعددهم 33 فرداً، بينما 8.3% تتراوح أعمارهم بين 25-35 سنة، وعددهم 14 فرداً، وتبين أن 82.7% من أفراد عينة الدراسة مؤهلاتهم العلمية بدرجة البكالوريوس، وعددهم 139 فرداً، بينما 17.3% منها ماجستير، وعددهم 29 فرداً، وهذا مؤشر على امتلاك عينة الدراسة مؤهلات علمية جامعية، وتبين أن 54.8% من أفراد عينة الدراسة وظائفهم الحالية مديرو دوائر، وعددهم 92 فرداً، وأن 25% وظائفهم الحالية غير التي ذكرت، وعددهم 42 فرداً، وأن 9.5% من المديرين التنفيذيين، وعددهم 16 فرداً، وأن 8.9% من مديري المناطق، وعددهم 15 فرداً، وأن 1.2% من نائبي مديري المدينة، وعددهم اثنان، بينما 0.6% كان مدير مدينة، وتبين أن 33.9% من أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات خبرتهم بين 16-20 سنة، وعددهم 57 فرداً، تليها 30.4% تتراوح سنوات خبرتهم عن 20 سنة، وعددهم 54 فرداً، تليها 3.6% تتراوح سنوات خبرتهم بين 10-6 سنوات، وعددهم 6 أفراد.

للتأكد من عدم الارتباط الخطي المتعدد تم استخراج معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance) وبعد إجراء المعالجة الإحصائية يشير **الجدول (6)** إلى أن معامل التباين المسموح به للمتغيرات المستقلة كان أقل من (1) وأكبر من (0.2) كما كانت قيم معامل تضخم التباين أقل من (5) حيث يعد ذلك مؤشراً إلى عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة وهذا يدل على قبول القيم وأنها مناسبة لإجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Hair et.al, 2018).

جدول (6) نتائج اختبار (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة

المتغيرات المستقلة	VIF	Tolerance
جمع وتحليل البيانات وتخزينها	2.447	0.409
المعالجة الآتية للبيانات	1.330	0.752
إدارة أداء الأعمال	2.486	0.402
الذكاء التنافسي	2.096	0.477

تم التأكد من النتيجة السابقة عن طريق استخدام معاملات ارتباط بيرسون (Pearson) بين أبعاد المتغير المستقل حيث يشير **الجدول (7)** إلى عدم وجود ارتباط خطي متعدد عالٍ بين أبعاد المتغير المستقل كون قيم معامل الارتباط بينها تقل عن (80%) (Gujarati et.al, 2017).

جدول (6) نتائج اختبار (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة

المتغيرات	جمع وتحليل البيانات وتخزينها	المعالجة الآتية للبيانات	إدارة أداء الأعمال	الذكاء التنافسي
جمع وتحليل البيانات وتخزينها	1.00			
المعالجة الآتية للبيانات	**0.495	1.00		
إدارة أداء الأعمال	**0.699	**0.329	1.00	
الذكاء التنافسي	**0.627	**0.334	**0.695	1.00

**معنوي عند مستوى (0.01)

اختبار الارتباط الذاتي (Autocorrelation)

يتحقق من هذا الاختبار خلو البيانات من مشكلة الارتباط الذاتي في نموذج الانحدار والتي تضعف قدرة النموذج على التنبؤ. ويتم التأكد من ذلك بإجراء اختبار ديربن-واتسون (Durbin-Watson Test)، حيث تنحصر قيمته بين (صفر) و(4)، فإذا تراوحت قيمة (Durbin-Watson) بين (1.5-2.5) دل ذلك على عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي و **الجدول (8)** يوضح نتائج هذا الاختبار، حيث يتضح أن قيمة ديربن-واتسون المحسوبة لفرضيات الدراسة كانت أكبر

جدول (9) توزيع عينة الدراسة تبعا للخصائص الديموغرافية

البيان	الفئات	التكرار	النسبة %	البيان	الفئات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	146	86.9%	مدير مدينة		1	0.6%
	أنثى	22	13.1%	نائب مدير مدينة		2	1.2%
	المجموع	168	100%	مدير تنفيذي		16	9.5%
العمر	أقل من 25 سنة	-	-	مدير دائرة	الوظيفة الحالية	92	54.8%
	25-35 سنة	14	8.3%	مدير منطقة		15	8.9%
	36-45 سنة	121	72%	أخرى		42	25%
	46-55 سنة	33	19.6%	المجموع	168	100%	
	56 سنة فما فوق	-	-	أقل من 5 سنوات	-	-	
	المجموع	168	100%	6-10 سنوات	6	3.6%	
المؤهل العلمي	دبلوم	-	-	11-15 سنة	51	30.4%	
	بكالوريوس	139	82.7%	16 - 20 سنة	57	33.9%	
	ماجستير	29	17.3%	20 سنة فما فوق	54	32.1%	
	دكتوراه	-	-	المجموع	168	100%	
	المجموع	168	100%	إجمالي سنوات الخبرة			

وتخزينها) على أقلها وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبلغ المؤشر العام لنظم ذكاء الأعمال (3.98) وبنسبة مئوية (79.6%)، وبهذا يتضح أن مستوى الأهمية النسبية لاتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو نظم ذكاء الأعمال في القطاع المبحوث جاءت ضمن المستوى المرتفع، وفيما يلي تفصيل لأبعاد نظم ذكاء الأعمال في أمانة عمان الكبرى.

• البعد الأول: جمع وتحليل البيانات وتخزينها

يبين الجدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين نحو فقرات (جمع وتحليل البيانات وتخزينها) وهو أحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال والذي تم قياسه اعتماداً على (5) فقرات.

يشير الجدول (11) إلى أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات (جمع وتحليل البيانات وتخزينها) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، إذ بلغ المتوسط العام (3.93)، وقد جاءت الفقرة "تستخدم المؤسسة أدوات وبرمجيات لهيكل البيانات التي يتم جمعها"

وصف متغيرات الدراسة: يتناول هذا الجزء وصفاً لمتغيرات الدراسة وفقرات أداة الدراسة، حيث تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات، بغرض الحكم على درجة الموافقة، وتحديد الأهمية النسبية للفقرات، ومن ثم الأهمية النسبية للمتغيرات، وإجراء هذه الخطوات جاءت النتائج على النحو التالي:

أولاً: وصف أبعاد نظم ذكاء الأعمال.

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بوصف أبعاد المتغير المستقل نظم ذكاء الأعمال وهو ما يمثل الإجابة عن السؤال الأول في مشكلة الدراسة والموضحة نتائجه في الجدول (10).

يتضح من الجدول (10) أن قيم المتوسطات الحسابية للمتغير المستقل (نظم ذكاء الأعمال) ذات درجات مرتفعة تراوحت ما بين (3.93-4.04)، حيث حصل بعد (المعالجة الآتية للبيانات) على أعلاها وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وبعد (جمع وتحليل البيانات

على (5) فقرات.

يشير **الجدول (12)** إلى أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات (للمعالجة الآتية للبيانات) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، إذ بلغ المتوسط العام (4.04)، وقد جاءت الفقرة "تسعى المؤسسة لتكثيف جهودها في عمليات معالجة البيانات" بالمرتبة الأولى ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة "توفر عمليات معالجة البيانات معلومات للجهات المعنية لفترات زمنية مختلفة" على المرتبة الأخيرة. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (العزاوي، 2013) والتي أشارت إلى أن تطبيق مفاهيم ذكاء الأعمال في تحليل البيانات ومعالجتها قد بلغ مستويات مرتفعة ضمن وزارة الصحة الفلسطينية.

جدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات المعالجة الآتية للبيانات

الرتبة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
2	مرتفعة	0.750	4.15	تستخدم المؤسسة أنظمة وبرامج لتحليل البيانات ومعالجتها.	6
5	مرتفعة	0.891	3.84	توفر عمليات معالجة البيانات معلومات للجهات المعنية لفترات زمنية مختلفة.	7
3	مرتفعة	0.711	4.10	تضمن عملية معالجة البيانات في المؤسسة إيجاد تقارير تسهل عملية صنع القرارات.	8
4	مرتفعة	0.917	3.95	مخرجات عمليات معالجة البيانات دقيقة وواضحة.	9
1	مرتفعة	0.669	4.18	تسعى المؤسسة لتكثيف جهودها في عمليات معالجة البيانات.	10
	مرتفعة	0.557	4.04	المقياس العام	

بالمرتبة الأولى ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة "تقوم الجهات المعنية في المؤسسة بتحليل البيانات بتقنيات حديثة تضمن سهولة استخدامها" على المرتبة الأخيرة، وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (المعاينة، 2013) والتي أشارت إلى أن دائرة الجمارك الأردنية لديها مستوى عالٍ من الاهتمام في جمع البيانات وتصنيفها والاعتماد عليها في التنبؤ بالمستقبل.

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد نظم ذكاء الأعمال

الرتبة	الأهمية النسبية	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد نظم ذكاء الأعمال
4	مرتفعة	78.6%	0.562	3.93	جمع وتحليل البيانات وتخزينها
1	مرتفعة	80.8%	0.557	4.04	المعالجة الآتية للبيانات
3	مرتفعة	79%	0.502	3.95	إدارة أداء الأعمال
2	مرتفعة	80.2%	0.583	4.01	الذكاء التنافسي
	مرتفعة	79.6%	0.443	3.98	المقياس العام

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات جمع وتحليل البيانات وتخزينها

الرتبة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
4	مرتفعة	0.987	3.84	تمتلك المؤسسة خطة لجمع وتحليل البيانات اللازمة الخاصة بخدماها.	1
3	مرتفعة	0.938	3.92	يوجد لدى المؤسسة قواعد بيانات ذات كفاءة عالية.	2
2	مرتفعة	0.873	3.93	يتم تخزين البيانات بطرق آمنة تضمن استدامتها.	3
5	مرتفعة	0.635	3.82	تقوم الجهات المعنية في المؤسسة بتحليل البيانات بتقنيات حديثة تضمن سهولة استخدامها.	4
1	مرتفعة	0.714	4.13	تستخدم المؤسسة أدوات وبرمجيات لهيكلية البيانات التي يتم جمعها.	5
	مرتفعة	0.562	3.93	المقياس العام	

• البعد الثاني: المعالجة الآتية للبيانات

يبين **الجدول (12)** المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين نحو فقرات (المعالجة الآتية للبيانات) وهو أحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال والذي تم قياسه اعتماداً

لفقرات (الذكاء التنافسي) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، إذ بلغ المتوسط العام (4.01)، وقد جاءت الفقرة "يعزز الذكاء التنافسي لدى المؤسسة القدرة على التعرف على التحديات والمخاطر الممكن مواجهتها" بالمرتبة الأولى، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة "يحقق الذكاء التنافسي لدى المؤسسة بناء شراكات تعزز من جودة خدماتها" على المرتبة الأخيرة. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (شبير، 2015) والتي أكدت على أن الذكاء التنافسي يطبق ضمن بنك فلسطين بدرجة مرتفعه من الأهمية النسبية.

جدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات الذكاء التنافسي

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
16	لدى المؤسسة إستراتيجية لتقييم تجارب البلديات الأخرى في تنفيذ الخدمات الالكترونية.	4.04	0.891	مرتفعة	2
17	تسعى المؤسسة لتقديم خدمات بلدية أفضل من غيرها من البلديات من خلال نظم ذكاء الأعمال.	3.95	0.818	مرتفعة	4
18	تستخدم المؤسسة الذكاء التنافسي لكشف ظروف ومتغيرات البيئة المستقبلية.	3.98	0.854	مرتفعة	3
19	يعزز الذكاء التنافسي لدى المؤسسة القدرة على التعرف إلى التحديات والمخاطر الممكن مواجهتها.	4.19	0.674	مرتفعة	1
20	يحقق الذكاء التنافسي لدى المؤسسة بناء شراكات تعزز من جودة خدماتها.	3.90	0.849	مرتفعة	5
	المقياس العام	4.01	0.583	مرتفعة	

ثانياً: وصف المتغير التابع إدارة الأزمات.

يبين **الجدول (15)** المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين نحو فقرات المتغير التابع (إدارة الأزمات) وهو ما يمثل الإجابة عن السؤال الثاني في مشكلة الدراسة والذي تم قياسه اعتماداً على (10) فقرات.

يشير **الجدول (15)** إلى أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات (إدارة الأزمات) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، إذ بلغ المتوسط العام (3.96)، وقد جاءت الفقرة "تقوم المؤسسة بإيجاد الحلول ومعالجة المشاكل بشكل سريع ودقيق خلال التعامل مع الأزمات" بالمرتبة الأولى، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة "تمتلك المؤسسة قواعد بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات بشكل سريع خلال الأزمات" على المرتبة الأخيرة. "واتفقت هذه النتيجة مع نتائج

البعد الثالث: إدارة أداء الأعمال.

يبين **الجدول (13)** المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين نحو فقرات (إدارة أداء الأعمال) وهو أحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال والذي تم قياسه اعتماداً على (5) فقرات.

يشير **الجدول (13)** إلى أن الأهمية النسبية للمتوسط العام لفقرات (إدارة أداء الأعمال) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع، إذ بلغ المتوسط العام (3.95)، وقد جاءت الفقرة "تعتمد المؤسسة على الأنظمة التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها" بالمرتبة الأولى، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة "تساعد نظم ذكاء الأعمال المؤسسة في رفع كفاءة عملياتها" على المرتبة الأخيرة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (صويص وعابدين، 2018) والتي بينت أن البنوك العاملة في فلسطين تطبق إدارة أداء الأعمال ضمن مستويات مرتفعه.

جدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات إدارة أداء الأعمال

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
11	تعتمد المؤسسة على الأنظمة التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها.	4.02	0.604	مرتفعة	1
12	تستثمر المؤسسة البرامج والتطبيقات الذكية لزيادة رضا متلقي الخدمة لديها.	4.00	0.734	مرتفعة	2
13	تحقق المؤسسة من خلال تطبيق نظم ذكاء الأعمال خفض في التكاليف التشغيلية.	3.97	0.696	مرتفعة	3
14	تساعد نظم ذكاء الأعمال المؤسسة في رفع كفاءة عملياتها.	3.86	0.776	مرتفعة	5
15	تحقق المؤسسة توفير الوقت والجهد ضمن أنشطتها من خلال نظم ذكاء الأعمال.	3.91	0.846	مرتفعة	4
	المقياس العام	3.95	0.502	مرتفعة	

البعد الرابع: الذكاء التنافسي

يبين **الجدول (14)** المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين نحو فقرات (الذكاء التنافسي) وهو أحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال والذي تم قياسه اعتماداً على (5) فقرات.

يشير **الجدول (14)** إلى أن الأهمية النسبية للمتوسط العام

دراسة (الحيلة وأبو عجوة، 2017) والتي بينت أن مستوى تطبيق إدارة الأزمات في شركة الكهرباء في محافظات غزة قد جاء ضمن مستوى مرتفع، وكذلك نتائج دراسة (Filipovic et.al 2018) والتي بينت أن مستوى تطبيق إدارة الأزمات في الشركات المبحوثة في كرواتيا قد حققت نتائج مرتفعة من الأهمية النسبية.

جدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات إدارة الأزمات

الرتبة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
8	مرتفعة	0.831	3.94	تمتلك المؤسسة إستراتيجيات وخططا لإدارة الأزمات بمختلف أنواعها.	21
4	مرتفعة	0.785	3.97	تستثمر المؤسسة جميع مواردها المالية والبشرية لمواجهة الأزمات.	22
6	مرتفعة	0.860	3.95	لدى المؤسسة فريق معني في إدارة الأزمات.	23
10	متوسطة	0.958	3.63	تمتلك المؤسسة قواعد بيانات دقيقة لاتخاذ القرارات بشكل سريع خلال الأزمات.	24
5	مرتفعة	0.733	3.96	تمتلك المؤسسة نظم وبرامج تكنولوجية حديثة تضمن ديمومة الأعمال خلال الأزمات.	25
3	مرتفعة	0.692	3.98	تقوم المؤسسة ببناء شراكات مع المؤسسات المعنية لرفع جاهزيتها في مواجهة الأزمات.	26
9	مرتفعة	0.826	3.85	توفر المؤسسة أنظمة اتصال ذكية وحديثة بين مختلف المستويات للتنسيق خلال الأزمات.	27
2	مرتفعة	0.981	4.16	تقوم المؤسسة بتحديد مؤشرات أداء خلال التعامل مع الأزمات.	28
1	مرتفعة	0.922	4.19	تقوم المؤسسة بإيجاد الحلول ومعالجة المشاكل بشكل سريع ودقيق خلال التعامل مع الأزمات.	29
7	مرتفعة	0.711	3.95	تقوم المؤسسة بمراجعة استراتيجياتها وخططها في مواجهة الأزمات بشكل مستمر.	30
	مرتفعة	0.521	3.96	المقياس العام	

اختبار فرضيات الدراسة:

نتائج اختبار الفرضية الفرعية (1):

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

H0.1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجمع وتحليل البيانات وتخزينها كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار البسيط (Sim-ple Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول (17).

يوضح الجدول (17) نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود متغير مستقل واحد وهو: جمع وتحليل البيانات وتخزينها، ومتغير تابع واحد يمثل إدارة الأزمات.

ويلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط ($R=66.5\%$) مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين جمع وتحليل البيانات وتخزينها وإدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

ويلاحظ وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجمع وتحليل البيانات وتخزينها في المتغير التابع إدارة الأزمات، من خلال قيمة (T. Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (T) المحسوبة وقيمتها (11.463) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية واحدة، وتشير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.442$) إلى أن جمع البيانات وتخزينها قد فسّر ما نسبته (44.2%) من التباين الحاصل في إدارة الأزمات، وبناء على ما سبق لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H0)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجمع وتحليل البيانات وتخزينها كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

H0.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم ذكاء الأعمال بأبعادها من جمع وتحليل البيانات وتخزينها والمعالجة الآتية للبيانات وإدارة أداء الأعمال والذكاء التنافسي على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار المتعدد القياسي (Standardized Multiple Linear Regression) وهو ما يمثل الإجابة عن السؤال الثالث في مشكلة الدراسة وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول (16).

يوضح الجدول (16) نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود مجموعة من أبعاد المتغير المستقل وهي: جمع وتحليل البيانات وتخزينها، المعالجة الآتية للبيانات، إدارة أداء الأعمال، الذكاء التنافسي، ومتغير تابع واحد يمثل إدارة الأزمات.

ويلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط ($R=78.9\%$) مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين نظم ذكاء الأعمال وإدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

ويلاحظ وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم ذكاء الأعمال في المتغير التابع إدارة الأزمات، من خلال قيمة (F. Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة وقيمتها (67.017) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.37) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية (4/163)، وتشير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.622$) إلى أن نظم ذكاء الأعمال بأبعاده قد فسّر ما نسبته (62.2%) من التباين الحاصل في إدارة الأزمات.

ويظهر من نتائج جدول المعاملات لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لجمع وتحليل البيانات وتخزينها قد بلغ ($\beta=0.212$) وأن قيمة (T) المحسوبة (2.819) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى (Sig=0.005) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا المعالجة الآتية للبيانات فقد بلغت ($\beta=0.077$) وأن قيمة (T) المحسوبة (0.1378) وهي أقل من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى (Sig=0.170) وهي غير معنوية، كما بلغت قيمة معامل بيتا لإدارة أداء الأعمال ($\beta=0.228$) وان قيمة (T) المحسوبة (2.998) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig=0.003) وهي معنوية، وبلغت قيمة معامل بيتا للذكاء الاستراتيجي ($\beta=0.407$) وان قيمة (T) المحسوبة (5.840) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig=0.00) وهي معنوية، والموضحة في الجدول (16). وبناء على ما سبق لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H0)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

جدول (16) نتائج اختبار أثر نظم ذكاء الأعمال بأبعاده على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى

T. Sig	قيمة (T) المحسوبة	معاملات الانحراف المعياري Unstandardized Coefficients		المتغير المستقل نظم ذكاء الأعمال	المتغير التابع
		المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	معامل B الثابت		
0.036	2.115		0.501	0.237	الثابت (Constant)
*0.005	2.819	0.212	0.197	0.070	جمع وتحليل البيانات وتخزينها
0.170	1.378	0.077	0.072	0.052	المعالجة الآتية للبيانات
*0.003	2.998	0.228	0.236	0.079	إدارة أداء الأعمال
*0.00	5.840	0.407	0.364	0.062	الذكاء التنافسي
F. Sig	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²		معامل الارتباط R	
*0.00	67.017	0.622		0.789	
	قيمة T الجدولية = (1.96)	DF= 4/163	قيمة F الجدولية = (2.37)	*معنوي عند مستوى (α ≤ 0.05)	

جدول (17) نتائج اختبار اثر جمع وتحليل البيانات وتخزينها على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى

T. Sig	قيمة (T) المحسوبة	معاملات الانحراف المعياري Unstandardized Coefficients		المتغير المستقل	المتغير التابع
		المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	معامل B الثابت		
0.00	7.215		1.538	0.213	الثابت (Constant)
*0.00	11.463	0.665	0.616	0.054	جمع وتحليل البيانات وتخزينها
F. Sig	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²		معامل الارتباط R	
*0.00	131.410	0.442		0.665	
	قيمة T الجدولية = (1.96)	DF= 4/163	قيمة F الجدولية = (2.37)	*معنوي عند مستوى (α ≤ 0.05)	

▪ نتائج اختبار الفرضية الفرعية (2):

(12.087) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية واحدة، وتشير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.468$) إلى أن إدارة أداء الأعمال قد فسرت ما نسبته (46.8%) من التباين الحاصل في إدارة الأزمات، وبناء على ما سبق لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة أداء الأعمال كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

$H_0.1.2$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمعالجة الآتية للبيانات كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار البسيط (Sim-ple Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في **الجدول (18)**.

▪ نتائج اختبار الفرضية الفرعية (4):

$H_0.1.4$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء التنافسي كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى. تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في **الجدول (20)**.

يوضح **الجدول (18)** نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود متغير مستقل واحد وهو: المعالجة الآتية للبيانات، ومتغير تابع واحد يمثل إدارة الأزمات.

ويلحظ من **الجدول (18)** أن معامل الارتباط $R=(39.3\%)$ مما يشير إلى وجود علاقة متوسطة بين المعالجة الآتية للبيانات وإدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

يوضح **الجدول (20)** نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود متغير مستقل واحد وهو: الذكاء التنافسي، ومتغير تابع واحد يمثل إدارة الأزمات.

ويلحظ وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمعالجة الآتية للبيانات في المتغير التابع إدارة الأزمات، من خلال قيمة (T. Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (T) المحسوبة وقيمتها (5.5) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية واحدة، وتشير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.154$) إلى أن المعالجة الآتية للبيانات قد فسرت ما نسبته (15.4%) من التباين الحاصل في إدارة الأزمات، وبناء على ما سبق لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعالجة الآتية للبيانات كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

ويلحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط $R=(72.4\%)$ مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين الذكاء التنافسي وإدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

▪ نتائج اختبار الفرضية الفرعية (3):

ويلحظ وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء التنافسي في المتغير التابع إدارة الأزمات، من خلال قيمة (T. Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (T) المحسوبة وقيمتها (13.526) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) وهو ما يمثل أيضاً معنوية هذا النموذج عند درجة حرية واحدة، وتشير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.524$) إلى أن الذكاء التنافسي قد فسّر ما نسبته (52.4%) من التباين الحاصل في إدارة الأزمات.

$H_0.1.3$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة أداء الأعمال كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الانحدار البسيط (Sim-ple Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في **الجدول (19)**.

وبناء على ما سبق لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء التنافسي كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

يوضح **الجدول (19)** نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود متغير مستقل واحد وهو: إدارة أداء الأعمال، ومتغير تابع واحد يمثل إدارة الأزمات.

ويلحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط $R=(68.4\%)$ مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين إدارة أداء الأعمال وإدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

ويلحظ وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة أداء الأعمال في المتغير التابع إدارة الأزمات، من خلال قيمة (T. Sig) والبالغة (0.00) وهي أقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (T) المحسوبة وقيمتها

جدول (18) نتائج اختبار أثر المعالجة الآتية للبيانات على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى

T. Sig	قيمة (T) المحسوبة	معاملات الانحراف المعياري Unstandardized Coefficients		المتغير المستقل	المتغير التابع
		المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	معامل B الثابت		
0.00	9.068		2.472	الثابت (Constant)	إدارة الأزمات
*0.00	5.500	0.393	0.067	المعالجة الآتية للبيانات	
F. Sig	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²		معامل الارتباط R	
*0.00	30.253	0.154		0.393	
	قيمة T الجدولية = (1.96)	DF= 4/163	قيمة F الجدولية = (2.37)	معنوي عند مستوى (α ≤ 0.05)	

جدول (19) نتائج اختبار أثر إدارة أداء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى

T. Sig	قيمة (T) المحسوبة	معاملات الانحراف المعياري Unstandardized Coefficients		المتغير المستقل	المتغير التابع
		المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	معامل B الثابت		
0.00	4.911		1.150	الثابت (Constant)	إدارة الأزمات
*0.00	12.087	0.684	0.059	إدارة أداء الأعمال	
F. Sig	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²		معامل الارتباط R	
*0.00	146.086	0.468		0.684	
	قيمة T الجدولية = (1.96)	DF= 4/163	قيمة F الجدولية = (2.37)	معنوي عند مستوى (α ≤ 0.05)	

جدول (20) نتائج اختبار أثر الذكاء التنافسي على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى

T. Sig	قيمة (T) المحسوبة	معاملات الانحراف المعياري Unstandardized Coefficients		المتغير المستقل	المتغير التابع
		المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	معامل B الثابت		
0.00	7.020		1.362	الثابت (Constant)	إدارة الأزمات
*0.00	13.526	0.724	0.048	الذكاء التنافسي	
F. Sig	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²		معامل الارتباط R	
*0.00	182.955	0.524		0.724	
	قيمة T الجدولية = (1.96)	DF= 4/163	قيمة F الجدولية = (2.37)	معنوي عند مستوى (α ≤ 0.05)	

مناقشة النتائج والخلاصة

▪ النتائج المتعلقة بوصف متغيرات الدراسة:

أظهرت النتائج فيما يخص نظم ذكاء الأعمال بأنها تطبق بدرجة مرتفعة نسبياً ضمن أمانة عمان الكبرى حيث أن بُعد جمع وتحليل البيانات وتخزينها كبعد من أبعاد نظم ذكاء الأعمال حقق مستوى مرتفعاً، وهذا يؤكد أن أمانة عمان الكبرى تستخدم أدوات وبرمجيات لجمع وتحليل البيانات، وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (المعاينة، 2013) والتي أشارت إلى أن دائرة الجمارك الأردنية لديها مستوى عالٍ من الاهتمام في جمع البيانات وتصنيفها والاعتماد عليها في التنبؤ بالمستقبل، كما أن بُعد المعالجة الآتية للبيانات كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال حقق مستوى مرتفعاً، وبالترتيب الأعلى بين أبعاد نظم ذكاء الأعمال، وهذا يشير أن هناك اهتماماً في معالجة البيانات لدى أمانة عمان الكبرى، وتطابقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (العزاوي، 2013) والتي أشارت أن تطبيق مفاهيم ذكاء الأعمال في تحليل البيانات ومعالجتها قد بلغ مستويات مرتفعة في وزارة الصحة الفلسطينية، كما تبين أن بُعد إدارة أداء الأعمال كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال قد حقق مستوى مرتفع حيث أن المؤسسة المبحوثة تعتمد وبشكل كبير على الأنظمة التكنولوجية الحديثة لتقديم خدماتها. أما بُعد الذكاء التنافسي حقق مستوى مرتفع من الأهمية النسبية وحصل على المرتبة الثانية من حيث التطبيق وهذا يؤكد أن لدى أمانة عمان اهتمام بجانب الاطلاع على تجارب المؤسسات الخدمية الأخرى ومحاولة التميز في خدماتها عن مثيلاتها من المؤسسات، وتوافقت النتيجة مع نتائج دراسة (شبير، 2015) والتي أكدت على أن الذكاء التنافسي يطبق ضمن بنك فلسطين بدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية. أما النتائج المتعلقة بإدارة الأزمات قد حصلت على نسبة مرتفعة نسبياً وهذا يشير إلى أهمية تطبيق إدارة الأزمات وحيثياتها ضمن أمانة عمان الكبرى ويؤكد أن المؤسسة تقوم بالاستجابة الفورية للظروف الاستثنائية والأزمات، وتمتلك مؤشرات أداء لقياس إجراءاتها خلال الأزمات وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Filipovic et.al, 2018) والتي بينت أن مستوى تطبيق إدارة الأزمات في الشركات المبحوثة في كرواتيا قد حققت نتائج مرتفعة من حيث الأهمية النسبية.

▪ النتائج المتعلقة بأثر نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى:

بيّنت النتائج أن نظم ذكاء الأعمال بجميع عناصره له أثر ذو دلالة إحصائية على إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى، وهذا يفسر مدى حاجة المنظمات إلى امتلاك وتطبيق نظم ذكاء الأعمال التي بدورها تتيح مجموعة من المعلومات والتقارير المهمة والتي يستند إليها في اتخاذ القرارات خلال إدارة الأزمات. كما أثبتت الدراسة أن جمع وتحليل البيانات وتخزينها كأحد أبعاد نظم ذكاء الأعمال له أثر واضح ورئيس في إدارة الأزمات، حيث أنه من غير الممكن للمؤسسة المبحوثة وغيرها من المؤسسات الاستمرار في تأدية أعمالها دون وجود نظم لجمع البيانات وتحليلها لتقديم المعلومات الضرورية وخاصة في إدارة الأزمات. وأكدت النتائج أن المعالجة الآتية للبيانات لها أثر واضح على إدارة الأزمات حيث كلما امتلكت المؤسسة نظم قادرة على معالجة البيانات وتصنيفها

وهيكلتها كان لديها قدرة أكبر على تنظيم البيانات واستخراج المعلومات المناسبة مما يزيد فعالية إدارة الأزمات. وأن لإدارة أداء الأعمال أثراً إيجابياً وواضحاً في زيادة فعالية إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى وهذا مؤشر أن إدارة أداء الأعمال يزيد من قدرة المؤسسة على استمرار تنفيذ نشاطاتها المختلفة خلال الأزمات. بالإضافة إلى أن الذكاء التنافسي قد حقق أثراً كبيراً في إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى وهذا يبين أنه كلما كان لدى المؤسسة اهتمام كبير في الاطلاع على تجارب وخبرات المؤسسات الخدمية الأخرى الناجحة في معالجة الأزمات والاستفادة منها استطاعت تعزيز قدراتها على إدارة الأزمات.

التوصيات:

أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنظم ذكاء الأعمال بجميع مضامينها لما لها أثر واضح وإيجابي في رفع مستوى فعالية إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى كما أن هذه النظم تساعد بشكل كبير في عمليات اتخاذ القرارات وخاصة الدقيقة منها، والاهتمام بشكل أكبر بإدارة الأزمات. وعلى الرغم من أن نتائج الدراسة أبرزت أن تطبيق إدارة الأزمات في الأمانة كان بشكل جيد فإنه يوجد بعض الفجوات التي تتطلب الاهتمام بها بشكل أكبر مثل وجود استراتيجيات وخطط خاصة بإدارة الأزمات بجميع أشكالها ومراجعة هذه الخطط بشكل دوري وتوفير الموارد اللازمة لها بشكل مناسب. كما أنه من الضروري الاستمرار في التوسع بجانب جمع وتحليل البيانات وتخزينها وخاصة فيما يتعلق بتوفير البرمجيات والأنظمة التكنولوجية الحديثة ووضع خطة لهذه الإجراءات حيث أن توفر المعلومات لدى الإدارة يمكنها بشكل أكبر في ضمان ديمومة العمل وتجنب الوقوع في الأخطاء وخاصة خلال إدارة أي أزمة يمكن مواجهتها. ومن المهم أن تقوم أمانة عمان الكبرى بالتركيز على جانب معالجة البيانات بشكل أفضل رغم تطبيق هذا الجانب بشكل جيد إلا أن هناك بعض المعوقات فيما يخص توفير البيانات الدقيقة ولفترات زمنية مختلفة حيث أن الهدف من عمليات معالجة البيانات هو التوصل إلى معلومات رئيسية ذات أهمية عالية وتتصف بالدقة والوضوح لبنى عليها الكثير من الخطط والإجراءات. وكذلك دعم وتطوير مفهوم الذكاء التنافسي لدى أمانة عمان الكبرى وذلك من خلال البحث المستمر حول عمل المؤسسات الخدمية سواء على المستوى العربي أو على المستوى العالمي، إذ أن هناك الكثير من البلديات التي تنفذ برامج وخططاً تختص بمجال نظم ذكاء الأعمال بشكل متفوق يمكن الاستفادة من خبراتها وتجاربها. ومن المهم لمؤسسه كأمانة عمان الكبرى والتي تمتلك الكثير من الموارد المالية والأنسب الثابتة وضع خطط مالية لمعالجة الثغرات والمعوقات التي تختص في إدارة الأزمات وخاصة أنها تقدم جملة من الخدمات لا يمكن إيقافها بغض النظر عن نوع الأزمة الممكن مواجهتها، وأن تدرس مفهوم إدارة الأزمات بشكل شمولي لا يقتصر على الأزمات التي تقع ضمن اختصاصها فقط، فأزمة كجائحة فيروس كورونا (COVID-19) ليست ضمن اختصاصها بشكل أساسي لكنها تضمنت آثار سلبية على جميع مؤسسات وأجهزة الدولة.

إعلان عدم تضارب المصالح

يتعهد ويُعلن الباحث أنه لا يوجد أي تضارب للمصالح من جراء نشر هذا البحث.

الدعم المادي للبحث

لم يحصل هذا البحث على أي دعم مادي من أي جهة.

المراجع العربية:

- الحدراوي، حامد والخفاجي، كزار، (2010). "أسباب نشوء الأزمات وإدارتها: دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء مجلس النواب العراقي"، مجلة الكوفة: المجلد 5، 192-214.
- الحريري، محمد. (2014). إدارة الأزمات واستراتيجيات القضاء على الأزمات الاقتصادية والمالية والإدارية. ط2، عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- الحيلة، أمال وأبو عجوة، حسام. (2017). "إدارة الأزمات كمدخل للحد من الإجهاد الوظيفي لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء في محافظات غزة"، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات: المجلد 7، العدد 1، 37-1.
- الدليمي، عصام وصالح، علي. (2014). المعلوماتية والبحث العلمي. ط1، عمان، الأردن: دار الرضوان للنشر والتوزيع.
- الشهريلي، إنعام وباروقية، إسماعيل. (2013). صناعة المعلومات نظريات وتحديات، تقنيات وتطبيقات، عمان، الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- الشوبكي، مازن و أبو امونه، يوسف والبداح، وأئل. (2018) " أثر التوجهات الإستراتيجية على إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة"، المؤتمر العلمي الأول لتنمية المجتمع.
- العاني، مزهر و جواد شوقي وحجازي، هيثم. (2012). ذكاء الأعمال وتكنولوجيا المعلومات. ط1 عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- العزاوي، غانم. (2013). "استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري: دراسة استطلاعية لعينة من الموظفين في وزارة الصحة"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية: المجلد 9، العدد 28، 49-74.
- العناتي، ختام و بدرخان، سوسن و المبيضين، محمد. (2018). "دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات من وجهة نظر عينة من موظفي جامعة عمان الأهلية". دراسات العلوم التربوية: المجلد 45، العدد 4، 353-372.
- المعاينة، محمد. (2013). "دور أدوات ذكاء الأعمال في عملية صنع القرار"، المجلة العالمية لتطبيقات الحاسوب: المجلد 73 العدد 24، 13-31.
- النجار، فايز والنجار، نبيل والزعبي، ماجد. (2020). أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي. ط5، عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- بن طيب، إبراهيم. (2016). " دور نظم المعلومات في تعزيز ذكاء الأعمال لدى المؤسسات الاقمت صادية الحديثة"، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال: المجلد 2، العدد 3، 52-68.
- بني يونس، أسماء. (2017). دليل المبتدئ إلى المناهج العامة

- في البحث العلمي. ط1، عمان، الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع.
- جعفر، يونس. (2017). "أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية في المؤسسات العامة في منطقة ضواحي القدس"، مجلة جامعة الأقصى: المجلد 21، العدد 1، 293-324.
- سميرة، فرحات و خليف، عيسى. (2017). "دور الذكاء التنافسي في التقليل من المخاطر في الصناعات الدوائية"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات: المجلد 1، العدد 42، 193-208.
- شبير، محمد. (2015). دور أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني: دراسة حالة بنك فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة: فلسطين.
- صويص، محمد وعابدين، إبراهيم. (2019). "دور نظم ذكاء الأعمال في بناء البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية: المجلد 27، العدد 1، 176-201.
- عطية، محسن. (2016). البحث العلمي في التربية، مناهج، أدوات، وسائله الإحصائية. ط2، عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- عليان، ربحي. (2010). اقتصاد المعلومات. ط1، عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- محمد، ايثار. (2011). إستراتيجية إدارة الأزمات: تأطير مفاهيمي على وفق المنظور الإسلامي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية: المجلد 17، العدد 64، 63-48.

English References:

- Alzatari, M., & Ramazani, S. (2019). "Crisis Management Factors that Affect the Organizational Sustainability through the Organizational Performance in Palestinian Listed companies; Moderation Interaction of Transformational Leadership", Journal of Business and Management: Vol21, No4, 27-33.
- Armstrong, M. (2018), Armstrong's Handbook of Performance Management. 6th Ed, London: Kogan Page Limited.
- Bernstein, J. (2011), Managers' Guide to Crisis Management. 1st Ed, U.S.A: McGraw-Hill Companies.
- Boin, A.t., Hart, P., Stern, E., & Benget, S. (2017), The Politics of Crises Management. 2nd Ed, United Kingdom: Cambridge University Press.
- Crandall, W., Parnell, J. & John, S. (2020), Crises Management: Leading in the New Strategy Landscape. 3rd Ed, U.S.A: Management Solution Press.
- Daniels, A., Bailey, J. (2014), Performance Management. 5th Ed, U.S.A: Aubrey Daniels International Inc.
- Doane, D.P., & Seward, L.E. (2015), Applied Statistics in Business and Economics. 5rd Ed, U.S.A: McGraw-Hill.

- Filippvic, D., Kristo, M. & Najla, P.(2018)."Impact of Crises Situations on Development of Business Continuity Management in Croatia", *Journal of Contemporary Management Issues: Vol23, No1, 99-122.*
- Gauzelin, S., & Bentz, H.(2017). "An examination of the impact of business intelligence systems on organizational decision making and performance: The case of France", *Journal of Intelligence Studies in Business: Vol7, No2, 40-50.*
- Gujarati, D., Porter, D., &Gunasekar, S.(2017), *Basic Econometrics. 5thEd, New York: Mc- Graw- Hill.*
- Hair, J.F., Black, W.C. Babin, B.J., Anderson, R. E.& , Tatham, R.L. (2018), *Multivariate Data Analysis. 8thEd, U.S.A: Cengage Learning.*
- Kakhki, M., & Palvia, P.(2016). "Effect of Business Intelligence and Analytics on Business Performance", *Twenty- second Americas Conference on Information Systems, San Diego.*
- Linn, R., & Gronlund, N.(2012), *Measurement and Assessment in Teaching. 11thEd, U.S.A : Prentice Hall.*
- Mikusova, M., & Petra, H.(2019). "Prepared for a crisis? Basic elements of crisis Management in an Organization, *Economic Research: Vol32, No1, 1844-1868.*
- Misra, S. (2020), *Crises Management. 1st Ed, California: Sage Publications Inc.*
- Nasri, W. (2012). "Conceptual Model of Strategic Benefits of Competitive Intelligence Process", *International Journal of Business and Commerce: Vol1, No6, 25-35.*
- O'Brien,J., & Marakas, G. (2011), *Management Information Systems. 10thEd, U.S.A: McGraw-Hill.*
- Pavkov, S., Poscic, P.,& Danijela, J.(2016). "Business Intelligence System Yesterday, Today &Tomorrow :An Overview, *Zbornik Veleucilista U Rijeci: Vol4, No1, 97-108.*
- Rouhani, S., Ashrafi, A., Ravasan, A Z., & Afshari, S.(2016). "The impact model of business intelligence on decision support and organizational benefits, *Journal of Enterprise Information Management: Vol 29, No1, 19-50.*
- Sauter, V.(2010), *Decision Support Systems for Business Intelligence. 2ndEd, New Jersey :John Wiley& Sons.*
- Sekaran, U., & Bougie, R.(2016), *Research Methods for Business: A Skill Building Approach. 7thEd, New York : John Wiley & Sons Inc.*
- Sousa, K., & Oz, E.(2015), *Management Information Systems .7thEd, Stamford: Cengage Learning.*
- Stair, R., & Reynolds, G.(2018).*Principles of Information System .(13thEd), Boston :Cengage Learning.*
- Translated References:**
- AAAlaani, M., Jawad, S. & Hijazi, H. (2012), *Business Intelligence and Information Technology .1ST Ed, Amman, Jordan: Dar Safaa.*
- Alannati, K., Bardakhan, S.& Mbaydeen, M. (2018). "The Role of Strategic Planning in Crisis Management from the Point of View of a Sample of Al-Ahliyya Amman University Employees", *Educational Science Studies: Vol45, No4, 353-372.*
- Aldlaymi, I. & Saleh, A. (2014), *Informatics and Scientific Research. 1st Ed, Amman, Jordan :Dar Alradwan.*
- Algzawi, G. (2013). "The Use of Business Intelligence Systems in Human Capital Development: A Survey of a Sample of employees in the Ministry of Health", *Al-Ghary Journal of Economic and Administrative Sciences: Vol9, No28, 49-74.*
- Alhadrawi, H. & Alkhafaji, K.(2010). "Causes of the emergence of Crises and their Management: An Exploratory Study of the Opinions of a Sample of Members of the Iraqi Parliament", *Alqufah Journal: No5, 192-214.*
- Alhariri, M.(2014), *Crisis Management and Strategies for Eliminating Economic, Financial and Administrative Crises. 2nd Ed, Amman, Jordan :Dar Alsaffa.*
- Alhelah, A. & Abu-ajuah, H.(2017). "Crisis Management as an Entry Point to Reduce Job Stress for Employees of the Electricity Distribution Company in Gaza Governorates", *Palestine University Journal for Research and Studies: vol7, No2, 1-37.*
- Almaytah, M.(2013). "The Role of Business Intelligence Tools in the Decision-Making Process, *International Journal of Computer Applications: Vol73, No13, 24-31.*
- Alnajar, F., Alnajar, N. & Alzoubi, M.(2020), *Methods of Scientific Research an Applied Perspective. 5th Ed, Amman, Jordan :Dar Alhamed.*
- Alshobaki, M., Abu-amonah, Y. & Albdah, W.(2018). "The Impact of Strategic Directions on Crisis Management: A Field Study on the International Relief Agency in the Gaza Strip, *The First Scientific Conference for Community Development.*
- Alshrely, A. & Abu-rgegah, I.(2013), *Information Industry Theories and Challenges, Techniques and Applications. 1st Ed, Amman, Jordan :Alwaraq.*
- Atyah, M.(2016), *Scientific Research in Education, its Methods, Tools, and Statistical Methods. 2nd Ed, Amman, Jordan: Dar Almanahaj.*
- Bn tayeb, I.(2016). "The Role of Information Systems in

سيرة ذاتية مختصرة للباحث

محسن عبدالله محسن العموش

محسن عبدالله محسن العموش، حاصل على درجة البكالوريوس باللغة الفرنسية وآدابها من الجامعة الأردنية، وحاصل على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة البلقاء التطبيقية بتقدير ممتاز، أعمل في القطاع الحكومي في أمانة عمان الكبرى بوظيفة رئيس قسم تخطيط وتطوير.



- Enhancing Business Intelligence of Modern Economic Institutions”, Entrepreneurial Journal of Business Economics: Vol2, No3, 52-68.
- Bni Younes, A. (2017), A Beginner’s Guide to the General Methods in Scientific Research. 1st Ed, Amman, Jordan: Dar Alnafes.
- Elyan, R. (2010), Information Economy. 1st Ed, Amman, Jordan :Dar Safaa.
- Ja’far,Y.(2017). “The Impact of Strategic Planning on Crisis Management: An Applied Study of Public Institutions in the Jerusalem Suburbs District”, Al-Aqsa University Journal: Vol21, No1, 293-324.
- Mohammad, E.(2011). “Crisis Management Strategy: A Conceptual Framework According to an Islamic Perspective, Journal of Economic and Management Sciences: Vol17, No64, 48-63.
- Samerah, F. & Khlefi, E. (2017).“The role of competitive intelligence in reducing risks in the pharmaceutical industries”, Al-Quds Open University Journal for Research and Studie: Vol1, No42, 193-208.
- Shbair, M.(2015). “The Role of Business Intelligence Systems in Developing Human Capital in the Palestinian Banking Sector: a Case Study Palestine Bank”, Unpublished Master Thesis, Islamic University, Gaza ,Palestine.
- Swais, M. & Abdeen, I.(2019).“The role of Business Intelligence Systems in Building Organizational Ambidexterity by Application in Operating Banks in Palestine” Islamic University Journal for Economic and Administrative Studies: Vol 27,No1, 176-201.