

The Impact of Smart Organizations on Methods of Crisis Management at the Greater Amman Municipality

Suzan Saleh Darwazeh

Faculty of Finance and Business

The World Islamic Science and Education University

Suzandarwazeh6@hotmail.com

Received : 07/06/2022

Diana Abd Alrazaq Khrisat

Faculty of Finance and Business

The World Islamic Science and Education University

dianakhrisat@yahoo.com

Accepted :21/08/2022

Abstract:

The study aims to find out how smart organizations affect, through (understanding environment, continued learning, and information and communication technology), the way crisis is managed (like: the method of diversion, the method of tactical precaution, and the method of containing the crisis) at the Greater Amman Municipality.

To achieve the ends of this research, both researchers designed a questionnaire containing (30) items to collect initial data from the study sample comprising of (139) employees at middle and top management positions at the Greater Amman Municipality, and accordingly the collected data is analysed and the hypotheses are tested through SPSS application (the statistical package for the social sciences) in addition to other statistical methods like multiple regression analysis.

The study reached a number of results, the most important of which are:

Smart organizations have had a big impact on how the Greater Amman municipality handles crises. Both smart organizations and crisis management methods are seen of relative importance, with scores of (3.78) and (3.70), respectively.

Keywords: Smart Organizations, Crisis Management Methods, Greater Amman Municipality.

أثر المنظمات الذكية في أساليب إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى

ديانا عبد الرزاق خريسات

كلية المال والأعمال

جامعة العلوم الإسلامية العالمية

dianakhrisat@yahoo.com

سوزان صالح دروزة

كلية المال والأعمال

جامعة العلوم الإسلامية العالمية

Suzandarwazeh6@hotmail.com

القبول : 2022/08/21

الاستلام : 2022/06/07

المخلص:

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر المنظمة الذكية بدلالة أبعادها: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أساليب إدارة الأزمات بأدلالة أبعادها: (أسلوب تحويل المسار، أسلوب الاحتياط التعبوي، وأسلوب احتواء الأزمة)، في أمانة عمان الكبرى. ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثتان بتصميم استبانة تكونت من (30) فقرة؛ وذلك لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (139) موظفًا في الإدارتين العليا والوسطى في أمانة عمان، وفي ضوء ذلك تم جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، والتوصل إلى النتائج ومنها تحليل الانحدار المتعدد. وبعد إجراء عملية التحليل للبيانات واختبار الفرضيات، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمنظمات الذكية في أساليب إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى، وقد كانت الأهمية النسبية للمنظمات الذكية مرتفعة وبمتوسط حسابي بلغ (3.78)، وكذلك الأهمية النسبية لأساليب إدارة الأزمات كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي بلغ (3.70).

الكلمات المفتاحية: المنظمات الذكية، أساليب إدارة الأزمات، أمانة عمان الكبرى.

المقدمة:

بالحسبان أهمية التعلم المستمر؛ لامتلاك المهارات، وتقديم أفضل الخدمات، وزيادة القدرة على التأقلم الدائم المرن، وتشجيع التعلم الجماعي، وتبادل المعرفة، والقدرة على إعادة صياغة رؤيتها وأهدافها بما ينسجم مع المتغيرات الدائمة والحاجة للرصد المستمر لتلك التغيرات، واستقدام كل وسائل التكنولوجيا الحديثة لزيادة إنتاجها، وتفعيل العلاقات ما بين عاملها وزبائنها. والمنظمة الذكية توظف إمكاناتها للتصدي للبيئة المتغيرة والاضطرابات المستمرة، فهي دائماً المسح للبيئتين الداخلية والخارجية للتكيف معها للحفاظ على ديمومتها وسمعتها، والسعي الدائم نحو تقديم ما هو أفضل لجمهورها وعاملها. وتظهر المنظمة الذكية عند إدارة الأزمات كطاقة تعمل على تفعيل جميع قواها لإنجاز رسالتها، بما يعكس خصائصها في إدارة أزماتها، فالمنظمة الذكية -من وجهة نظر حديثة- تدعو إلى نقلة أساسية في الطريقة التي تدار بها المنظمات، مع الأخذ بالحسبان خصائصها من التعليم المستمر، وفهم البيئة، والاهتمام بالتكنولوجيا.

تعدّ أمانة عمان الكبرى كغيرها من المنظمات التي تسعى سعياً حثيثاً لتحقيق أهدافها، والحفاظ على سمعتها وتميّز خدماتها؛ وذلك من خلال توجيهها نحو خصائص المنظمة الذكية بكل ما تحمله تلك الخصائص، لتكون قادرة على التصدي لأية أزمات قد تواجهها، وذلك لا يتأتى إلا بانتهاج أساليب حديثة لإدارة أزماتها بما يتناغم مع الاضطرابات في البيئتين الداخلية والخارجية.

تعاني المنظمات المعاصرة باختلاف نشاطاتها وصناعاتها من أزمات متعددة الأنواع، وعلى الرغم من التقدم التكنولوجي من جهة، ومحاولة المنظمات الوصول إلى الميزة التنافسية وجودة الخدمات من جهة أخرى، إلا أن ذلك لم يمنع وقوع الأزمات، ولذلك ازداد البحث في موضوع إدارة الأزمات؛ لأنها إحدى الوسائل التي تثير الطريق للمنظمات لتفعيل أدوات الاستشراف؛ للتعرف إلى المتغيرات التي تحدث في بيئة لم يعد التأكد فيها ممكناً، إضافة للاضطراب المستمر في حياة المنظمات؛ مما أدى إلى البحث عن أساليب حديثة للاستعداد للأزمات التي بات وقوعها أكيداً، فالمنظمة مهما كانت قوية، فإن الأزمات تُسبب لها الارتباك لأنها تشكل نقطة تحول في مسيرتها، ومن هنا جاء اهتمام البحث في أساليب إدارة الأزمات لإعادة التوازن للمنظمة، فالأساليب المستخدمة لإدارة الأزمة تختلف باختلاف المنظمات وكيفية أدائها لأعمالها، حيث إن كل الأزمات تهدف في النهاية للسيطرة على المنظمة وإضعافها، ومن هنا فإنّ للإدارة الحكيمة أهمية كبيرة في البحث عن أساليب واعية لمعالجة الأزمة، وحماية المنظمة من أية تهديدات خارجية، والحيلولة دون تفاقمها، بل تحويلها من الجانب السلبي إلى الإيجابي، مما يتطلب منظمة ذكية بخصائص جديدة.

واستجابة للتحديات التي تشكلها الأزمات، جاء مفهوم المنظمة الذكية التي تسعى سعياً حثيثاً ومستمرًا للبحث في البيئتين الداخلية والخارجية، فالمنظمة الذكية تسعى لتطوير مزاياها التنافسية من خلال الأخذ

فهي ليست بعيدة عن الأزمات خاصة في بيئة مضطربة تعاني من عدم الاستقرار، لذلك فهي تتطلب أساليب حديثة لإدارة أزماتها، والذي لا يتحقق إلا بوجود منظمة ذكية بما تحمله من خصائص قادرة على احتواء الأزمات والسيطرة عليها.

وعليه يمكن القول بأن مشكلة الدراسة في هذا البحث تكمن في أسلوب إدارة الأزمات؛ من خلال منظمة ذكية قادرة على ردم الفجوة بين ما هو حاصل على أرض الواقع، وبين ما ترغب أمانة عمان الكبرى أن تكون عليه لتكون الأسرع والأقدر على إدارة أزماتها.

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالاجابة عن السؤال الرئيس الآتي:
ما أثر المنظمات الذكية في أساليب إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى؟

وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى الأهمية النسبية للمنظمات الذكية بأبعادها: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أمانة عمان الكبرى؟
- ما مستوى الأهمية النسبية لأساليب إدارة الأزمات بأبعادها: (أسلوب تحويل المسار، أسلوب الاحتياط التعبوي، وأسلوب الاحتواء)، في أمانة عمان الكبرى؟
- ما أثر المنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب تحويل مسار الأزمة في أمانة عمان الكبرى؟
- ما أثر المنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب الاحتياط التعبوي للأزمة في أمانة عمان الكبرى؟
- ما أثر المنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب احتواء الأزمة في أمانة عمان الكبرى؟

فرضيات الدراسة.

الفرضية الرئيسية:

Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمنظمات الذكية بأبعادها: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أساليب إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة: (أسلوب تحويل المسار، أسلوب الاحتياط التعبوي، وأسلوب احتواء الأزمة)، في أمانة عمان الكبرى.

وينبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

Ho1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم

من هنا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر المنظمة الذكية في أساليب إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى، ثم تقديم التوصيات ذات العلاقة بالنتائج التي سيتم التوصل إليها في نهاية الدراسة.

أهمية الدراسة:

إن أهمية الدراسة العملية تأتي من أهمية المنظمة المبحوثة، وهي أمانة عمان الكبرى، حيث تأمل الباحثان بما ستقدمان في هذه الدراسة من نتائج وتوصيات؛ بمساعدة متخذي القرار في أمانة عمان الكبرى لتقديم ما هو أفضل لمستقبل الأمانة، ولتطوير العمل من خلال ما سيتم توضيحه حول المنظمة الذكية، وأساليب إدارة الأزمات.

أهداف الدراسة:

يتمثل هدف الدراسة الرئيس في التعرف إلى أثر المنظمات الذكية بأبعادها: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أساليب إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة: (أسلوب تحويل المسار، أسلوب الاحتياط التعبوي، وأسلوب احتواء الأزمة)، في أمانة عمان الكبرى.

وتحقيق جملة من الأهداف الفرعية:

- التعرف إلى مستوى الأهمية النسبية للمنظمات الذكية بدلالة أبعادها: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أمانة عمان الكبرى.
- التعرف إلى مستوى الأهمية لأساليب إدارة الأزمات بدلالة أبعادها: (أسلوب تحويل المسار، أسلوب الاحتياط التعبوي، وأسلوب احتواء الأزمة) في أمانة عمان الكبرى.
- التعرف إلى أثر المنظمات الذكية بدلالة أبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب تحويل مسار الأزمة في أمانة عمان الكبرى.
- التعرف إلى أثر المنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب الاحتياط التعبوي للأزمة في أمانة عمان الكبرى.
- التعرف إلى أثر المنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب احتواء الأزمة في أمانة عمان الكبرى.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تعيش المنظمات هذه الأيام في أزمات متعددة، حتى إن هذا العصر سُمي عصر الأزمات، وسواء أكانت هذه الأزمات طبيعية خارجة عن السيطرة، أم متراكمة، فهي بحاجة للاستعداد لاحتوائها، والحرص على بقاء المنظمات والاستمرار في نجاحها، والحيلولة دون انهيارها والخروج بأقل الخسائر. وحيث إن أمانة عمان الكبرى واحدة من المنظمات التي تحظى بمكانة مرموقة بجودة ما تقدمه من خدمات،

الأزمات بالقطاعين الحكومي والخاص في المملكة العربية السعودية كان مرتفعاً وبمتوسط حسابي بلغ (4.075).

دراسة الميناوي (2022) بعنوان: درجة توافر مهارات إدارة الأزمات لدى مديري مدارس لواء البتراء.

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة توافر مهارات إدارة الأزمات بدلالة أبعادها: (مهارات التنبؤ بالأزمات، مهارات التعامل مع الأزمات، ومهارات الاستفادة من الأزمات)، لدى مديري مدارس لواء البتراء بالأردن، حيث تكونت عينة الدراسة من (30) مديراً ومديرة بحسب عدد المدارس، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من حيث الآلية والإجراءات، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة التي تكونت من (30) فقرة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن درجة توفر مهارات إدارة الأزمات ككل لدى مديري المدارس كانت بمتوسط حسابي مقداره (3.26) على مستوى الأداة.

دراسة الزواهرة والشورة (2022) بعنوان: أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية الدور المعدل للحوسبة السحابية في المصارف التجارية الأردنية.

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى السلوك الإبداعي بدلالة أبعاده: (القدرة على اتخاذ القرارات، القدرة على التغيير، روح المخاطرة، وتشجيع الإبداع)، في المنظمات الذكية بدلالة أبعادها: (إيجاد البدائل الإستراتيجية، التعلم المستمر، فهم البيئة، ثقافة الجدارة، ونظام الحوافز)، في المصارف التجارية الأردنية. واشتمل مجتمع الدراسة (13) مصرفاً تجارياً، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن متغير السلوك الإبداعي جاء بأهمية نسبية متوسطة بلغت (3.409)، كما أن متغير المنظمات الذكية جاء بأهمية نسبية متوسطة بلغت (3.486) في المصارف التجارية في الأردن، وارتفاع الأهمية النسبية للحوسبة السحابية حيث بلغت (3.821).

دراسة خريسات والنجار (2022) بعنوان: أثر المنظمات الذكية في الميزة التنافسية المستدامة: الدور الوسيط لوسائل التواصل الاجتماعي في شركات التأمين في الأردن.

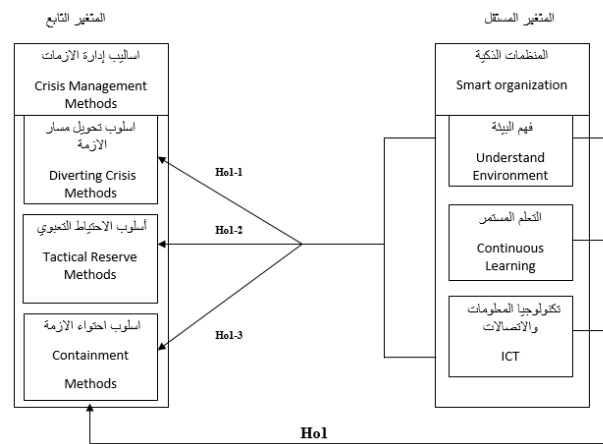
هدفت الدراسة التعرف إلى أثر المنظمات الذكية بأبعادها: (فهم البيئة، الرغبة في التغيير، الشبكات التنظيمية، والشبكات المعرفية)، في الميزة التنافسية المستدامة بدلالة أبعادها: (قيمة الموارد، ندرة الموارد، صعوبة التقليد، وتنظيم الموارد)، من خلال وسائط التواصل الاجتماعي في شركات التأمين في الأردن، واشتمل مجتمع الدراسة (23) شركة تأمين في الأردن، وقد تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمنظمات الذكية بأبعادها: (فهم البيئة، الرغبة في التغيير، الشبكات التنظيمية، والشبكات المعرفية)، في الميزة التنافسية المستدامة بأبعادها مجتمعة،

المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب تحويل مسار الأزمة في أمانة عمان الكبرى.

Ho1.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب الاحتياط التعبوي للأزمة في أمانة عمان الكبرى.

Ho1.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب احتواء الأزمة في أمانة عمان الكبرى.

أنموذج الدراسة:



الشكل (1.1) أنموذج الدراسة

تم الاعتماد في بناء الأنموذج على الآتي:

المتغير المستقل: (Filos, 2006)؛ و (Al Ta'ee et.al, 2013).

المتغير التابع: (Abu Rumman & Al Farran, 2019)؛ (Karam, 2018)؛ (Abu-fara, 2020).

الدراسات السابقة.

الدراسات في البيئة العربية:

القضاة وآخرون (2022) بعنوان: تطوير آلية إدارة الأزمات في مختلف القطاعات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى تحليل وتقييم تطوير آلية إدارة الأزمات بأبعادها: (المعلومات والاتصالات، الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، روح الفريق، والتدريب)، وأثرها على القطاعات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي من حيث الآلية والإجراءات، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام الاستبانة التي تكونت من (24) فقرة، وتم توزيع (500) استبانة على الموظفين العاملين في القطاعين العام والخاص، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الاتجاه العام نحو واقع متطلبات إدارة

هدفت الدراسة إلى بيان دور الابتكار التنظيمي كنظام فاعل لإدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة: (السيولة، الإنتاجية، وسداد الديون)، في الشركة السودانية المصرية للصناعات الكهربائية (سوداترف)، وقد تم استخدام المنهج الوصفي من حيث الآلية والإجراءات، وتكونت عينة الدراسة من (70) موظفًا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة طردية بين الابتكار التنظيمي وإدارة الأزمات بأبعادها: (السيولة، الإنتاجية، وسداد الديون)، في الشركة السودانية المصرية للصناعات الكهربائية، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالموظفين المبتكرين، وإتاحة المجال لهم للمشاركة الفاعلة في اتخاذ القرارات.

دراسة أبو رمان والفران (2019) بعنوان: أثر ممارسة أبعاد القيادة التحويلية في تطبيق أساليب إدارة الأزمات في جامعة الطائف.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى ممارسة أبعاد القيادة التحويلية بأبعادها مجتمعة: (التأثير المثالي، التحفيز الإلهامي، الاستشارة الفكرية، الاعتبار الفردي، والتمكين)، والتعرف إلى أساليب إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة: (الهروب، المواجهة، والاحتواء)، من وجهة نظر القادة الأكاديميين في جامعة الطائف، وتكون مجتمع الدراسة من جميع القادة الأكاديميين في الجامعة والبالغ عددهم (177) قائدًا أكاديميًا، وقد استخدمت الدراسة الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار البسيط من حيث الآلية والإجراءات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها: أنَّ أبعاد القيادة التحويلية بشكل عام تقع ضمن المستوى المرتفع، كما أنَّ مستوى تطبيق أساليب إدارة الأزمات جاء بمستوى مرتفع أيضًا، باستثناء تحويل المسار والذي وجد أنه يطبق بمستوى متوسط. كما أظهرت النتائج أنَّ توافر أبعاد القيادة التحويلية بشكل عام يفسر ما نسبته (41.9 %) من تطبيق أساليب إدارة الأزمات، وأن هنالك تأثيرًا إيجابيًا لممارسة أبعاد القيادة التحويلية في تطبيق أسلوب المواجهة والاحتواء.

دراسة عيودي والمعاضيدي (2019) بعنوان: "أثر مبادئ المنظمة الذكية في تعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية الإستراتيجية دراسة تحليلية في عينة من الكليات الأهلية في إقليم كردستان العراق."

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر مبادئ المنظمة الذكية بدلالة أبعادها: (إنجاز الهدف، وفهم البيئة، وحشد الموارد)، في تعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية الإستراتيجية بدلالة أبعادها: (المركزية، والوضوح، والتطوعية، والملاءمة، والاستباقية)، في الكليات الأهلية في (إقليم كردستان - العراق)، حيث تم اختيار عينة من القيادات الإدارية والعلمية في تلك الكليات والبالغ عددها (237) موظفًا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية بين المتغيرات، وأكدت التحليلات الإحصائية إمكانية اعتماد الأبعاد الرئيسة والفرعية لخصائص المنظمة الذكية: (الهدف الذكي، وحشد الموارد، وفهم البيئة)، والمسؤولية الاجتماعية الإستراتيجية:

كما أظهرت النتائج أنَّ متغير وسائط التواصل الاجتماعي قد جاء بأهمية نسبية متوسطة وبوسط حسابي مقداره (3.58).

دراسة الطائي والزهريري (2021) بعنوان: المنظمة الذكية ودورها في نشر المعرفة الأكاديمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدرسين في جامعة الكوفة.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر خصائص المنظمات الذكية بدلالة أبعادها: (الرؤية الإستراتيجية، أخلاق الأفراد، المصير المشترك، الرغبة في التغيير، تطبيق المعارف، ضغط العمل، والانتظام والتوافق)، على عملية نشر المعرفة الأكاديمية بدلالة أبعادها: (مجال التدريس، مجال البحث العلمي، ومجال خدمة المجتمع) في قطاع التعليم العالي، وقد تكونت عينة الدراسة من (87) أستاذًا أكاديميًا من الجامعة. ولتحقيق هدف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعه من النتائج أهمها:

أنَّ معظم المدرسين في الجامعة يعرفون جيدًا مهامهم الوظيفية وأدوارهم؛ مما يدل على وضوح الأهداف واستمرارية حل المشكلات، في حين أنَّ بعض المدرسين لا يرغبون في مشاركة زملائهم عملية الإشراف على طلبة البحوث العلمية؛ مما يُعزى إلى اختلافات وجهات النظر فيما بينهم.

دراسة Harahsheh et al. (2021) بعنوان:

Crisis Management Strategies During The COVID-19 Pandemic and its impact on performance developing of Jordanian universities: the mediating role of strategic ambidexterity: crisis in Jordanian universities-jordan

"إستراتيجيات إدارة الأزمات خلال جائحة كوفيد - 19 وأثرها في تطوير أداء الجامعات الأردنية: الدور الوسيط للبراعة الإستراتيجية: الأزمة في الجامعات الأردنية - الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف أثر إستراتيجيات إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة: (إشارات الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، التعلم)، وأثرها في تطوير أداء الجامعات الأردنية خلال أزمة جائحة كوفيد-19، بالإضافة إلى تحديد دور المتغير الوسيط: البراعة الإستراتيجية. وتألّفت عينة الدراسة من (5) جامعات خاصة من إقليم الشمال في الأردن، وتم توزيع (200) استبانة على قيادات الجامعات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أنَّ إستراتيجيات إدارة الأزمة طبقت بشكل متوسط في الجامعات الأردنية خلال جائحة كوفيد-19، وكذلك في كل من تطوير الأداء، ومستوى ممارسة البراعة الإستراتيجية.

دراسة هلال وإرباب (2020) بعنوان: أثر الابتكار التنظيمي في إدارة الأزمات دراسة ميدانية على العاملين بالشركة السودانية المصرية للصناعات الكهربائية (سوداترف).

تكيفت مع أزمة (Covid-19) وتم استخدام المنهج الوصفي، وخلصت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: أنَّ الشركات قادرة على التفكير بشكل إستراتيجي، وتوظيف عقلية رشيدة، وهي قادرة على التكيف والمبادرة في الأوقات المضطربة خاصة إذا تمكنت من تحديد الفرص في المحيط الأزرق، وتوسيع نطاق المنتجات، وتسريع التحول الرقمي.

دراسة (Badamasi et al. (2020 بعنوان:

“An Approach to Cybersecurity of Information Systems in Smart Organizations “

نهج الأمن السيبراني لنظم المعلومات في المنظمات الذكية.

وضحت هذه الدراسة مدى أهمية الأمن السيبراني لنظم المعلومات في المنظمات الذكية، حيث إنَّ التكنولوجيا الرقمية في المنظمات لا تزال تنمو، وقرصنة الإنترنت ما زالوا يستغلون الثغرات للمشاركة في الأنشطة التي تهدد الأمن العالمي بهذه التكنولوجيا. ومن ثم فإنه من المهم بناء نهج شامل للأمن السيبراني؛ وذلك من خلال توفير الثقافة الأمنية للمعلومات في المنظمات الذكية والحفاظ عليها، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة مراجعة سياسات أمن تكنولوجيا المعلومات وتحديثها، وتوفير ضمان الجودة، ومراجعة المرافق المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات على البيئة المصرح بها بانتظام، وإجراء اختبار التطبيقات البيئية قبل الانتقال إلى البيئة الحية، وتحسين إجراءات إدارة أمن تكنولوجيا المعلومات، وتطوير برامج التوعية الأمنية وتنفيذها، والتحقق المستمر من الشبكة بحثاً عن الأخطاء، والعثور على أي طريق مفتوح غير مستخدم وإغلاقه، وعندما يتم التعامل مع هذه المشكلات بشكل صحيح، فإنَّ معدل الجرائم الإلكترونية سينخفض بشكل كبير، وستتم معالجة تحديات السلامة في المنظمة الذكية.

دراسة (Nisar et al. (2019 بعنوان:

"Social Media Information Benefits, Knowledge Management and Smart Organizations".

"فوائد معلومات وسائط التواصل الاجتماعي، إدارة المعرفة والمنظمات الذكية".

هدفت الدراسة التعرف إلى أهمية وسائط التواصل الاجتماعي داخل المنظمات الذكية في بريستول، مع الاهتمام بمدى أهمية تأثير تشاركية المعرفة. حيث بحثت الدراسة في العوامل التي تتساهم في استحداث إستراتيجية فاعلة لتوليد المعرفة، ومن ثم مشاركتها مع الموظفين باستخدام وسائط التواصل الاجتماعي. وقد بينت النتائج الآتي: توفر وسائط التواصل الاجتماعي المنافع المعرفية والمعلوماتية للشركات؛ من خلال تعزيز قدرة الأفراد على تبادل المعلومات الشخصية والعملية المهمة، علاوة على أنَّ استخدام مجموعات النقاش الافتراضية، وفوائد المعلومات والمعرفة التي تولدها هذه المجموعات، تتغلب على الحواجز التقنية والبشرية لتبادل المعرفة، ومن هذه النتائج

(المركزية، والملاءمة، والتطوعية، والوضوح، والمبادرة)؛ وذلك لما لها من أثر ملحوظ على المنظمات الذكية.

الدراسات في البيئة الأجنبية:

دراسة (Admik & Sikora-Fernandez (2021 بعنوان:
Smart Organizations as a Source of Competitiveness and Sustainable Development in the Age of Industry 4.0: Integration of Micro and Macro Perspective

"المنظمات الذكية كمصدر للتنافسية والتنمية المستدامة في عصر الصناعة 4.0: تكامل المنظور الجزئي والكلية".

هدفت هذه الدراسة إلى اقتراح أداة فاعلة لمراقبة استخدام قوة المنظمات الذكية في عمليات بناء القدرة التنافسية والتنمية المستدامة للبلدان، مع الإشارة بشكل خاص إلى الاتحاد الأوروبي. ويرى الباحثون أن هناك صلة قوية بين مستوى التنمية على مستوى المنظمة لذلك، حيث من الضروري مراقبة فاعلية تنميتها بشكل منهجي، وتهيئة الظروف التي تدعمها، كما ينبغي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآلياتها، مثل: جمع البيانات الإحصائية على نحو يتسم بالكفاءة والتحليل المنهجي لها، وإجراء دراسات استقصائية، ووضع قواعد واضحة لدعم الأنشطة الرئيسة المتعلقة بالقدرة التنافسية، وأهداف التنمية المستدامة، وتوصلت الدراسة إلى أن تطور المنظمات الذكية والاستدامة لها تأثير إيجابي على البيئة والصناعة والمجتمع المعاصر، وبالتالي على قدرتها التنافسية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

دراسة (Coccia (2020 بعنوان:

Critical Decision in Crisis Management: Rational Strategies of decision making

قرار حاسم في إدارة الأزمات: إستراتيجيات عقلانية لاتخاذ القرارات.

الهدف من هذه الدراسة هو عرض أنواع الأزمات الداخلية والخارجية للمنظمات، والعوامل الحيوية للقرارات الحاسمة التي يمكن تصنيفها في قرارات حاسمة الاستجابة، واستباقية، وإنعاشية، وقد توصلت الدراسة إلى أن قاعدة القرار وآلية القرارات الحاسمة تعتمد على الحالة، وأنها تتأثر بالمتغيرات المختلفة، كما وأن اتخاذ القرار لا بد أن يتخذ بعقلانية وفقاً للظروف الحاصلة. وأنه من الممكن للمشكلة المعقدة أن توفر دروساً محتملة في المنظمات تتعلق بالتخطيط للطوارئ والتدريب على الأزمات المقبلة، وبعبارة أخرى، توفر القرارات الحاسمة مواد ومعلومات حيوية لعملية التعلم للحالات المضطربة في المستقبل.

دراسة (Sola & Couturier (2020 بعنوان: Strategic Agility in a Time of Crisis

الرشاقة الإستراتيجية وقت الأزمات.

هدفت هذه الدراسة التعريف بأثر الرشاقة الإستراتيجية بأبعادها: (الحساسية الإستراتيجية، سيولة الموارد، والالتزام الجماعي) في وقت الأزمات بأبعادها: (الحساسية الإستراتيجية، سيولة الموارد، والالتزام الجماعي)، حيث قام الباحثان بعرض مجموعة من الشركات التي

لإنشاء الهياكل والعمليات التي تدعم التعلم المستمر (Jain & Martindale, 2012). إن أهمية التعلم المستمر تعود إلى التغييرات البيئية، مما يولد قدرة على مواجهة التغييرات السريعة في البيئة الخارجية (Ahmad & Ismail, 2018). ويتميز التعلم المستمر في بيئة العمل على الابتكار والمنافسة، وتسعى كل من المنظمة والموظفين إلى رفع مستوى أدائهم، وعلى المنظمة أن تعترف بالأفكار الجيدة لتحفز الموظفين على البحث عن تجارب تعليمية جديدة (Rodrigues et al., 2019).

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

هي تلك التكنولوجيا التي تسمح باسترجاع المعلومات، ومعالجتها، وتسجيلها، ونقلها، وتوصف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنها تقنيات تساعد في دعم الاتصالات؛ مما يسمح بالتعاون بين العاملين لتبادل البيانات والمعلومات (Megha & Zaware, 2019). وتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الوصول إلى المعلومات من خلال الاتصالات السلكية واللاسلكية، ولكنها تركز في الغالب على تقنيات الاتصال، مثل: الإنترنت، والشبكات اللاسلكية، والهواتف المحمولة (Bosamia, 2013). ويُعد الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة لتمكين الأعمال التجارية من المنافسة على نطاق عالمي، مع تحسين الكفاءة، وزيادة الإنتاجية، وتوثيق العلاقات مع العملاء والموردين (Tartute & Gatautis, 2013).

إدارة الأزمات:

تمهيد:

عُرِفَت الأزمة بأنها حدث لم يسبق له مثيل، حيث لا يمكن التحضير لها مقدماً، ويمكن أن تكون آثار معظم الأزمات ضارة، إذا لم يتم التعامل معها بشكل صحيح، وهناك أنواع مختلفة من الأزمات تحدث بسبب العوامل الداخلية والخارجية، ومن الأمثلة على الأزمة الداخلية هي: تغيير غير متوقع في القيادة، وضعف الرقابة، وفشل المنتج، ويمكن أن تكون هناك بعض الأزمات الخارجية أيضاً، مثل: الكوارث البيئية بسبب العوامل الطبيعية، والتهديدات الوبائية (Bhaduri, 2019).

أما إدارة الأزمات فهي العملية التي يتم من خلالها تحديد مجالات الأزمات والتنبؤ بها، ووضع إجراءات أو تدابير مصممة لمنع حدوث الأزمات، ومحاولة للتقليل إلى أدنى حد من آثار الاضطراب الناجم عن أزمة لا يمكن منعها (karam, 2018). وعرفت إدارة الأزمات بأنها خطة مدروسة من قبل المنظمة لتقليل الأزمة، أو إدارتها، أو تجنبها عند ظهورها (John-Eke & Eke, 2020). وهي جهد متكامل وشامل مستمر تقوم به المنظمات بشكل فاعل في محاولة لفهم الأزمات ومنعها، مع مراعاة كل خطوة من خطوات التخطيط والتدريب (Alkhawlan, 2019).

تبيّن أن مشاركة المحادثات في وسائط التواصل الاجتماعي، تؤدي إلى إيجابية في الأداء التنظيمي.

الإطار النظري.

المنظمات الذكية:

تمهيد:

تطور مصطلح "المنظمات الذكية" في عام (1990)؛ بسبب تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتغيير الحيوي في البيئة الاقتصادية، ونمو المنافسة في السوق، وتتميز المنظمة الذكية بتخطيط مؤقت، وتنظيم هيكل مرن، مع القدرة على إنشاء المعرفة واكتسابها وتنظيمها وتبادلها واستخدامها لأغراض زيادة الفاعلية التشغيلية، والتنمية المستدامة، والقدرة التنافسية في السوق العالمية (Admik & Sikora-Fernandez, 2021). وهي المنظمة التي تتميز بالاستحواذ على الأفكار الجديدة؛ مما يؤثر في الابتكار، وبالتالي تؤثر في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة (Vickers, 2000). حيث هدفت المنظمات الذكية إلى تحديد اتجاهات السوق نحو العملاء والمنافسين، ودعم قرارات الأعمال لتحقيق حصة سوقية، والسعي لجذب عملاء جدد لتحقيق التميز، ولديها القدرة على نقل المعرفة والمهارات؛ لإنتاج أفكار ومنتجات وخدمات جديدة، وتتميز بالقدرة على تعلم والتكيف مع البيئة المتغيرة (Sakarneh & Harahsheh, 2020).

وقد قامت الباحثتان بإعتماد أبعاد المنظمات الذكية كما وردت في نموذج الدراسة على النحو الآتي:

فهم البيئة:

إن فهم البيئة يقتضي الإحاطة بكل ما يتعلق في البيئة الخارجية، حيث يقوم المديرون برصد المعلومات وتقييمها، ومعرفة مدى تأثيرها على أعمال المنظمة، وقد بينت البحوث أن العلاقة إيجابية بين المسح البيئي وتحقيق عوائد المنظمة، مع العلم بأن ما يتعلق في البيئة يصبح أكثر غموضاً؛ مما يزيد صعوبة التنبؤ، ويزيد ذلك الغموض درجة التغيير المطردة في البيئة الخارجية؛ مما يسبب تهديداً للمنظمة ومديرها الإستراتيجيين بسبب صعوبة وضع الخطط طويلة المدى، واتخاذ القرارات الإستراتيجية التي تعمل على الحفاظ على تنافس المنظمة مع بيئتها الخارجية (Wheelen et al., 2018, 124). وقد أكد Matheson and Matheson (2001) على أهمية المسح البيئي بسبب الغموض الذي يحيط بالمنظمات؛ مما جعل حالة عدم التأكد والتعقيد تزداد بشكل مطرد.

التعلم المستمر:

إن التعلم المستمر ما هو إلا مجموعة فرعية من التعلم مدى الحياة، ويمكن أن يكون التعلم المستمر رسمياً وغير رسمي، وهو يحدث على مستوى الفرد وعلى مستوى الجماعة في المنظمة، ويوفر الفرص

أساليب إدارة الأزمات:

لحد من الأضرار التي وقعت، حيث يتم اتخاذ أصعب القرارات في زمن قياسي؛ لتصحيح الموقف بشكل سريع، ويتم الإعلان عن نتائج الأزمة بوضوح وشفافية (Mohmamad, 2011).

منهجية الدراسة.

نوع الدراسة وطبيعتها:

تعدّ هذه الدراسة تطبيقية من حيث طبيعتها، وإيضاحية من حيث غرضها؛ حيث بينت أثر المنظمة الذكية في أساليب إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى، ومن حيث التخطيط فهي غير مخططة؛ لأنها تجري في البيئة الطبيعية للمنظمة، وهي مقطعية لأنها تمت على عينة في وقت واحد، وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الكمي من حيث الآلية والإجراءات (Al Najar et.al, 2020, p. 53-56) تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في الإدارتين العليا والوسطى في أمانة عمان الكبرى والبالغ عددهم (147) موظفًا، وذلك استنادًا لمديرية الموارد البشرية في أمانة عمان، حيث وزعت الاستبانات على الموظفين، وقد استُرد منها (139) استبانة صالحة للتحليل.

طرائق جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين لجمع البيانات هما:

أولاً: المصادر الثانوية:

تمثلت المصادر الثانوية بالمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأطاريح الجامعية، والمقالات، والدوريات، والأبحاث، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

ثانيًا: المصادر الأولية:

أداة الدراسة: اعتمدت الاستبانة التي تم تطويرها لتحقيق غرض الدراسة، وقد تكونت من أجزاء ثلاثة:

الجزء الأول: يحتوي على المتغيرات الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وشملت: (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)

الجزء الثاني: يتضمن الفقرات التي تقيس المتغير المستقل (المنظمات الذكية)، بأبعادها: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات).

الجزء الثالث: يتضمن الفقرات التي تقيس المتغير التابع (أساليب إدارة الأزمات)، بأبعادها: (أسلوب تحويل المسار، أسلوب الاحتياط التعبوي، وأسلوب احتواء الأزمة).

ثبات الأداة:

أجري اختبار كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة؛ وذلك للتأكد من ثبات

إن أساليب إدارة الأزمات أصبحت رؤية تحمل في طياتها ملامح التكامل والتفاعل مع متطلبات العصر، وكذلك التكيف لتحقيق الأهداف، لذلك عُدّت منهجًا إداريًا للتعامل مع أية ظروف، والاستعداد لمواجهةها بالخطط الفاعلة، إضافة لوضع السيناريوهات لمعرفة مواطن الضعف في المنظمة وتشخيصها؛ لوضعها تحت الرقابة المستمرة، للحيلولة دون تفاقمها باستخدام الأدوات الإدارية والعلمية، والتصرف السريع بما يخدم مصلحة المنظمة (Al.Tuwaijery, 2018, p. 370).

أبعاد أساليب إدارة الأزمات:

لقد تعددت أشكال الأزمات، الأمر الذي حدا بالمنظمات للاستعداد الدائم للتعامل معها، والتصدي لها؛ لتجنّب وقوعها، والحد من الخسائر المتوقعة، وذلك بهدف تحويل الأزمة لفرصة يتم الاستفادة منها للتعلم، ومن ثم التعرف إلى أسبابها لاتخاذ إجراءات حاسمة لمنع تكرار حدوثها، ولهذه الغاية تتبع المنظمات المتينة -بالنظر لما يدور في البيئة- إلى أساليب مختلفة في إدارة أزماتها. ومن هذه الأساليب التي اعتمدتها الدراسة الحالية الآتي بيانه:

تحويل مسار الأزمة:

يستخدم هذا الأسلوب في الأزمات الشديدة والعنيفة، ومن الممكن تحويل مسار الأزمة إلى مسارات بديلة، ولكن هذه المسار البديل ممكن أن يتحمل أزمة أشد وأكثر خطراً (Borzan, 2021, p. 130). ويؤكد (Al-Alossi, 2019) على أنه لا بد من استخدام مسارات بديلة؛ وذلك لتعويض الأضرار الناتجة عن الأزمة، ومحاولة لتعويض الخسائر.

أسلوب الاحتياط التعبوي للأزمة:

يتطلب هذا الأسلوب معرفة عميقة ومتكاملة بنقاط الضعف، وأهم التهديدات التي تواجه هذه المنظمة، حيث يتمثل هذا الأسلوب بإعداد حاجز وقائي، وتحضير قوة وقائية تمنع أي اختراق، ويمكن أن يكون حاجزًا وقائيًا واحدًا، أو سلسلة من الحواجز التي تكون كفيلة بعدم وصول الأزمة (Abu fara, 2009, p. 280). ومن وجهة نظر (Mahmood, 2017)، فقد أكد على توفير مخزون احتياطي لأهميته في حالة حدوث الأزمات، واللجوء إليه لحل الأزمة.

أسلوب احتواء الأزمة:

ويتركز في حصر الأزمة في نطاقات محددة، والعمل على استيعاب مدى الضغط الذي تولده الأزمة، أي أنه محاولة لامتناسص الأزمة (Borzan, 2021, p. 129). ووضح (Abu Rumman, 2016) أنه لا بد من المباشرة في اختيار الخطة الملائمة وتنفيذها

الأداة، ويبين الجدول (1) قيم كرونباخ ألفا لجميع المتغيرات.

الجدول (1) قيم معامل (كرونباخ ألفا) لأبعاد الدراسة

البعد	عدد فقرات	قيمة ألفا
المنظمات الذكية	15	.953
فهم البيئة	5	.879
التعلم المستمر	5	.913
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	5	.892
أساليب إدارة الأزمات	15	.969
أسلوب تحويل مسار الأزمة	5	.928
أسلوب الاحتياط التعبوي	5	.924
اسلوب احتواء الأزمة	5	.930

تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

وصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية:

الخصائص الديموغرافية:

يبين الجدول (2) الخصائص الديموغرافية والوظيفية المختلفة لعينة الدراسة.

يتبين من الجدول (1) أن قيم معامل الاتساق الداخلي للمتغيرات الرئيسة والأبعاد الفرعية كانت أكبر من (0.80)، وجميعها أكبر من (0.70)؛ مما يدل على وجود اتساق داخلي عالٍ لفقرات متغيرات الدراسة، علاوة على أنها ذات موثوقية عالية أيضًا (Al Najar et.al, 2020, p. 151).

الجدول (2) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات: (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي)

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	88	63.3
	51	36.7
العمر	3	22.
	31	22.3
	80	57.5
	25	18.0
المؤهل العلمي	97	69.7
	35	25.2
	7	5.1

المصدر: من إعداد الباحثين استنادًا لبرنامج التحليل الإحصائي وصف الخصائص الوظيفية: يبين الجدول (3) الخصائص الوظيفية المختلفة لعينة الدراسة.

الجدول (3) توزيع أفراد العينة حسب متغير: (سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي)

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
سنوات الخبرة	0	0
أقل من 5 سنوات	7	5.0
5 - أقل من 10 سنوات	30	21.6
10 - أقل من 15 سنة		

73.4	102	15 سنة فأكثر
19.4	27	المستوى الوظيفي إدارة عليا
80.6	112	إدارة وسطى

الأهمية النسبية للمنظمة الذكية:

يبين الجدول (4) الأهمية النسبية للمنظمة الذكية.

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً لبرنامج التحليل الإحصائي

الأهمية النسبية للمتغيرات: لقد اعتمد الأهمية النسبية بحيث من (1) - أقل من (2.34) منخفضة، و(2.34 - أقل من (3.67) متوسطة، و(3.67 - 5) مرتفعة.

الجدول (4) الأهمية النسبية لمتغيرات المنظمات الذكية

الاهمية النسبية	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير
مرتفعة	1	.862	3.82	1 فهم البيئة
مرتفعة	2	.990	3.81	2 التعلم المستمر
مرتفعة	3	.944	3.71	3 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
مرتفعة			3.78	المنظمات الذكية

الأهمية النسبية لأساليب إدارة الأزمات:

يبين الجدول (5) الأهمية النسبية لأساليب إدارة الأزمات.

يتبين من نتائج الجدول (4) أن الأهمية النسبية للمنظمات الذكية جاءت مرتفعة.

الجدول (5) الأهمية النسبية لمتغيرات اساليب إدارة الأزمات:

الاهمية النسبية	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير
متوسطة	3	.973	3.53	1 تحويل مسار الأزمة
مرتفعة	2	.987	3.72	2 الاحتياط التعبوي للأزمة
مرتفعة	1	.887	3.90	3 أسلوب احتواء الأزمة
مرتفعة			3.70	أساليب إدارة الأزمات

وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أساليب إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة: (أسلوب تحويل المسار، أسلوب الاحتياط التعبوي، وأسلوب احتواء الأزمة)، في أمانة عمان الكبرى. تم تحليل الفرضية الرئيسة باستخدام الانحدار الخطي المتعدد المعياري.

يتبين من نتائج الجدول (5) أن الأهمية النسبية لأساليب إدارة الأزمات جاءت مرتفعة.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة:

H₀1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها: (فهم البيئة، التعلم المستمر،

الجدول (6) ملخص النموذج وتحليل التباين للفرضية الرئيسة

تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summery b		النموذج Model
Sig F	DF درجة الحرية	F المحسوبة	R2 معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.000 ^a	3	112.884	.715	.846 ^a	1

a. المتنبىء: فهم البيئة، التعلم المستمر، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

b. المتغير التابع: أساليب إدارة الأزمات.

معنوية الانحدار. ويشير إلى أن: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) معاً قد فسرت ما نسبته (71.5%) من التباين في أساليب إدارة الأزمات.

يتضح من الجدول (6) وفي ملخص النموذج، أن قيمة معامل التحديد قد بلغت ($R^2 = .715$) عند (3) درجات حرية، وأن قيمة ($F = 112.884$) عند مستوى معنوية ($\text{sig} = 0.000$)، وهذا يؤكد

الجدول (7) نتائج تحليل المعاملات

رقم النموذج	النموذج Model	جدول المعاملات Coefficienta		
		β	T المحسوبة	Sig T مستوى الدلالة
1	فهم البيئة	.786	14.898	.000
	التعلم المستمر	.400	5.880	.000
	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	.259	3.017	.003

a. المتغير التابع: أساليب إدارة الأزمات.

بأبعادها مجتمعة: (أسلوب تحويل المسار، أسلوب الاحتياط التعبوي، وأسلوب احتواء الأزمة)، في أمانة عمان الكبرى.

الفرضية الفرعية الأولى:

H_{01-1} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب تحويل المسار في أمانة عمان الكبرى".

الجدول (8) ملخص النموذج وتحليل التباين والمعاملات للفرضية الفرعية الأولى

ملخص النموذج Model Summary			تحليل التباين ANOVA ^b			جدول المعاملات Coefficients ^b	
R	معامل الارتباط	r ² معامل التحديد	F المحسوبة	Df درجة الحرية	Sig F مستوى معنوية	β معامل بيتا المعياري	t المحسوبة
.796a		.633	236.409	1	.000a	.769	15.376

b- المتغير التابع: تحويل المسار.

ونقبل الفرضية الفرعية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب تحويل مسار الأزمة في أمانة عمان الكبرى".

الفرضية الفرعية الثانية:

H_{01-2} : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في الاحتياط التعبوي للأزمة في أمانة عمان الكبرى".

الجدول (9) ملخص النموذج وتحليل التباين والمعاملات للفرضية الفرعية الثانية

ملخص النموذج Model Summary			تحليل التباين ANOVA ^b			جدول المعاملات Coefficients ^b	
R	معامل الارتباط	r ² معامل التحديد	F المحسوبة	Df درجة الحرية	Sig F مستوى معنوية	β معامل بيتا المعياري	t المحسوبة
.769 ^a		.591	197.703	1	.000 ^a	.769	14.061

b- المتغير التابع: الاحتياط التعبوي.

الأزمة، كما يتبين أن معامل التحديد لمتغير المنظمات الذكية قد بلغ ($r^2 = .591$)، وهذا يعني أن المنظمات الذكية قد فسرت ما نسبته

يبين جدول المعاملات (7) أن جميع قيم بيتا للمعاملات المختلفة وعند مستويات (T) المختلفة جاءت عند مستوى معنوية تتراوح ما بين (0.000-0.003)، وهي أقل من (0.05) ومعنوية؛ وعليه فإن جميع المعاملات معنوية.

وعليه لا نقبل الفرضية العدمية الرئيسة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أساليب إدارة الأزمات

a- المتنبئ: المنظمات الذكية.

يتضح من الجدول (8) ومن ملخص النموذج أن قيمة ($r = .796$)، وهذا يعني وجود ارتباط عالٍ بين المنظمات الذكية وتحويل مسار الأزمة، كما يتبين أن معامل التحديد لمتغير المنظمات الذكية قد بلغ ($r^2 = .633$)، وهذا يعني أن المنظمات الذكية قد فسرت ما نسبته (63.3%) من التباين في تحويل مسار الأزمة، ومن جدول تحليل التباين تبين أن قيمة ($F = 236.409$) عند مستوى معنوية ($\text{Sig} = 0.000$)، وعند درجة حرية (1)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار. كما تبين من جدول المعاملات أن قيمة ($\beta = .769$)، وأن قيمة ($t = 15.376$) عند مستوى معنوية ($\text{Sig} = 0.000$)، وهذا يؤكد معنوية المعامل، واستناداً إلى ذلك، لا نقبل الفرضية العدمية الفرعية الأولى،

a. المتنبئ: المنظمات الذكية.

يتضح من الجدول (9) ومن ملخص النموذج أن قيمة ($r = .769$)، وهذا يعني وجود ارتباط عالٍ بين المنظمات الذكية وتحويل مسار

(فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب الاحتياط التعبوي للأزمة في أمانة عمان الكبرى".

الفرضية الفرعية الثالثة:

H₀₁₋₃: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب احتواء الأزمة في أمانة عمان الكبرى".

الجدول (10) ملخص الأنموذج وتحليل التباين والمعاملات للفرضية الفرعية الثالثة

جدول المعاملات Coefficients ^b			تحليل التباين ANOVA ^b			ملخص النموذج Model Summary	
Sig t	t المحسوبة	β معامل بيتا المعياري	Sig F	Df	F	r ²	R
مستوى الدلالة			مستوى معنوية	درجة الحرية	المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط
.000	14.021	.768	.000 ^a	1	196.581	.589	.768 ^a

b- المتغير التابع: أسلوب الاحتواء.

a. المتبني: المنظمات الذكية.

فهم بيئتها، وقادرة على التكيف والتأقلم مع كل جديد، كما أنها مواكبة للأنظمة التكنولوجية الحديثة؛ مما يؤثر على مسار عملها بشكل إيجابي، وهذا يتفق مع دراسة (Abodi & Almadidi, 2019)، والتي بينت أثر مبادئ المنظمة الذكية في تعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية الإستراتيجية.

3. أظهرت النتائج أنّ متغير أساليب إدارة الأزمات قد جاء بأهمية نسبية مرتفعة، وبمتوسط حسابي مقداره (3.70)، وهذا يشير إلى أن أمانة عمان الكبرى تستخدم أساليب إدارة الأزمات، وقادرة على احتواء الأزمة بشكل سريع، وقادرة على حصر الأزمة مهما كانت، وقادرة أيضاً على إعداد حاجز وقائي لتفادي حصول أزمة، وهذا يتفق مع دراسة (Abu Rumman & Farran, 2019) "في وجود أثر لممارسة أبعاد القيادة التحويلية في تطبيق أساليب إدارة الأزمات".

4. بينت نتائج الفرضية الرئيسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أساليب إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة: (أسلوب تحويل المسار، أسلوب الاحتياط التعبوي، وأسلوب احتواء الأزمة)، في أمانة عمان الكبرى، واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Admik & Sikora, 2021)، حيث بينت أن "تطور المنظمات الذكية والاستدامة لها أثر إيجابي".

5. بينت نتائج الفرضية الفرعية الأولى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب تحويل مسار الأزمة في أمانة عمان الكبرى.

(59.1%) من التباين في الاحتياط التعبوي، ومن جدول تحليل التباين تبين أن قيمة ($F=197.703$) عند مستوى معنوية ($\text{Sig}=0.000$)، وعند درجة حرية (1)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار.

كما تبين من جدول المعاملات أن قيمة ($\beta=.769$)، وأن قيمة ($t=14.061$) عند مستوى معنوية ($\text{Sig}=0.000$)، وهذا يؤكد معنوية المعامل، وعليه، لا نقبل الفرضية العدمية الفرعية الثانية، ونقبل الفرضية الفرعية البديلة التي تنص بأنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة:

يتضح من الجدول (10)، ومن ملخص الأنموذج أن قيمة ($r=.768$)، وهذا يعني وجود ارتباط عالٍ بين المنظمات الذكية وتحويل مسار الأزمة، كما يتبين أن معامل التحديد لمتغير المنظمات الذكية قد بلغ ($r^2=.589$)، وهذا يعني أن المنظمات الذكية قد فسرت ما نسبته (58.9%) من التباين في أسلوب الاحتواء، ومن جدول تحليل التباين تبين أن قيمة ($F=196.581$)، عند مستوى معنوية ($\text{Sig}=0.000$)، وعند درجة حرية (1)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار.

كما تبين من جدول المعاملات أن قيمة ($\beta=.768$)، وأن قيمة ($t=14.021$) عند مستوى معنوية ($\text{Sig}=0.000$)، وهذا يؤكد معنوية المعامل، وعليه، لا نقبل الفرضية العدمية الفرعية الثالثة، ونقبل الفرضية الفرعية البديلة التي تنص بأنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب احتواء الأزمة في أمانة عمان الكبرى".

النتائج والتوصيات:

تحليل نتائج الدراسة:

1. بينت النتائج أن الغالبية العظمى من أفراد العينة هم من الذكور، حيث بلغت نسبتهم (63.3%)، ويشير ذلك إلى تدني نسبة مشاركة الإناث في مواقع إدارية عليا في أمانة عمان الكبرى، وأن غالبية أفراد العينة هم من الفئة العمرية (40- أقل من 50 سنة)، ويشكلون ما نسبته (57.5%)، وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد كانت النسبة الأعلى لحملة درجة البكالوريوس بنسبة بلغت (69.7%).
2. أظهرت نتائج التحليل الوصفي بأن الأهمية النسبية للمنظمات الذكية قد حصلت على مستوى مرتفع وبمتوسط (3.78)، وهذا مؤشر على أنّ أمانة عمان الكبرى تتمتع بخصائص المنظمة الذكية، وقادرة على

- management readiness". The Jordanian Journal of business management, 12(3), 713-729.
- Abu-Fara, Y. (2009). Crisis Management: Complete Approach. Amman-Jordan, Dar Ithraa publishing & distribution.
 - Abu-Fara, Y. (2020). Crisis Management in Public and Private Organization Practical Solution and Approaches. Amman-Jordan: Dar al Yazouri Publishing and Distribution.
 - Adamik, A., & Sikora-Fernandez, D. (2021). "Smart organizations as a source of competitiveness and sustainable development in the age of industry 4.0: Integration of micro and macro perspective". Energies, 14(6), 1572.
 - Ahmad, A. M. & Ismail, J. M. (2018). "The role of dimensional empowerment in achiving smart organization properties a sample field study applied on mangers working in small business organizations at dahook government". Al Dahook University Journal, 21(1), 205-225.
 - AL.Tuwaijery, S. (2018). Disaster and Crisis: Planning-Readiness-Management. Al-Obaikan Publishing and Distribution.
 - Al-Alossi, A. B., & Al-Akaidi, S. (2019). "Stratgic planning success requirement and its role on strategic crisis management, applied study at general communication equipments and ability. Alanbar University Journal For Economic & Aaministartive Sciences, 11(21), 583-601.
 - Alkhawlan, M. A. S., bin Bohar, A. M., & binti Shamsuddi, J. (2019). "Factors that Influence Crisis Management in Yemeni Organizations: The Mediating Effect of Decision-making Styles". International Journal of Innovation, Creativity and Change, 5(2), 11-34.
 - Al-Meenawi, M. (2022). "Avalability of crisis management skills: a sample of schools principlas at petra brigade". Middle East Journal of Educational & Psycolgist Sciences, 2(2), 47-63.
 - Al-Najar, F., Al-Najar, N. & Al- Zoubi, M. (2020). Scientific Reeaserch Methods: Applied Prespective, 5th ed. Amman- Jordan, Dar Alhamd publishing & distribution.
 - Al-Quda, F., Abu-dawas, W., & Al-Quda, N. (2022). "Crisis management development at different public and private sectors in KSA". Journal of Educational Sciences and Hummnities. (12), 138-165.

6. بينت نتائج الفرضية الفرعية الثانية أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب الاحتياط التعبوي للأزمة في أمانة عمان الكبرى".

7. كما توضح نتائج الفرضية الفرعية الثالثة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للمنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة: (فهم البيئة، التعلم المستمر، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، في أسلوب احتواء الأزمة في أمانة عمان الكبرى".

التوصيات:

بعد الاطلاع على النتائج توصي الدراسة بالآتي:

1. أن تعمل الأمانة على تعزيز خصائص المنظمة الذكية؛ وذلك من خلال التعاون مع مؤسسات أخرى للاطلاع على آخر المستجدات حول المنظمات الذكية.
2. أن تعمل الأمانة على تعزيز أساليب إدارة الأزمات لتتمكن من التصدي للبيئة التي توصف بأنها مضطربة؛ وذلك من خلال تفعيل عمليات الاستشراف والتنبؤ بالمستقبل بواسطة قدرات الإدارة العليا والموظفين الموهوبين.
3. أن تعمل الأمانة على استخدام أدوات حديثة لتحويل مسار الأزمة؛ وذلك من خلال التدريب وعقد ورش عمل لهذه الغاية.
4. العمل على تكوين فريق لإدارة الأزمات، وذلك من خلال استحداث غرف الطوارئ لمواجهة أية أزمات متوقعة.
5. الاستمرار في تدريب العاملين وتوعيتهم بخصوص الأزمات، وكيفية التصدي لها، سواء أكانت أزمات طبيعية أم بشرية.
6. إقامة ورش عمل من شأنها توسعة إدراك العاملين، وعمل السيناريوهات الخاصة بالأزمات وكيفية معالجتها.
7. الاستمرار بالتواصل مع منظمات أخرى؛ للاطلاع على تجاربها، وكيفية احتوائها للأزمات؛ لأخذ العبر والدروس المستفادة.

References:

- Abodi, S., Almadidi, M. (2019). The impact of smart organization on reinforcing social responsibility practices: analytical study on a sample of private colleges at Iraq kurdistan regions. Al Anbar Universisty Journal for Econmic & Administrative Sciences, 11(25), 238-261.
- Abu Rumman, J. & Al Farran, A. (2019). "The impact of transformational leadership dimensions on applying crisis managment at Al-Taef University". Almanara, 25(4), 253-280.
- Abu Rumman, S., (2016). "The impact of transformational leadership on crisi

- Harahsheh, A., Alharafsheh, M., Zraqat, O. M., Houssien, A. H. M. A., & Shajrawi, A. (2021). "Crisis Management Strategies during the COVID-19 Pandemic and its impact on performance developing of Jordanian universities: the mediating role of strategic ambidexterity: crisis in Jordanian universities-jordan". *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 18(4), 3985-4007.
- Hilal, T., Arbab, S. (2022). "The impact of organizational invention on crisis management: field study on employee at Sudanese Egyptian Company for electrical industry sudatraf". *Islamic University Journal for economic & Administrative studies*, 3(28), 158-175.
https://www.researchgate.net/publication/228624697_Smart_Organizations_in_the_Digital_Age
- Jain, S., & Martindale, E. T. (2012). "Facilitating continuous learning: A review of research and practice on individual learning capabilities and organizational learning environments". *The Proceedings of Association for Educational Communication & Technology (AECT)*, 288-297.
- John-Eke, E. C., & Eke, J. K. (2020). "Strategic Planning and Crisis Management Styles in organizations: a Review of Related Literature". *Journal of Strategic Management*, 5(1), 36-46.
- Kaafi, M. (2015). *Organizational Crisis and Conflict Managment*. Amman- Jordan: Dar Al hamd publishing.
- Karam, M. G. (2018). "The impact of strategic planning on crisis management styles in the 5-star hotels". *Journal of Hotel & Business Management*, 7(1), 1-9.
- Khrisat, D., & Alnjar, F. (2022). "Impact of Intelligent Organizations on Sustainable Competitive Advantage: Mediating Role of Social Media at Insurance Companies in Jordan". *Al Mithqal Journal for Economic & administrative Science*, 8(1), 113-153.
- Mahmood, M., (2017). "The impact of modern crisis management strategy on marketing performance". *Sciencetific Journal of Business & Environmental Studies*, 8 (4).
- Matheson, David, & Matheson, James E. (2001). "Smart organizations perform better". *Research-Technology Management*, 44(4), 49-54.
- Megha, A. K., & Zaware, P. D. N. (2019). "Defining Impact of Implementing ICT in
- Al-Ta'ee, Y., & Al-Zuhairi, M. (2021). "The smart organizations and its role in spreading academic knowledge: exploratory study on a sample lecture at al Kaifa University". *Al- Ghari Journal for Economic & Admistrative Sciences*, (00), 1-15.
- Al-Ta'ee, Y., Mohammad, J., & Hadi, A. (2013). "Formulating a sustainable strategy for the company in building smart organizations: exploraty study on a sample of managers at zain telecom company- Iraq". *Al Ghari Journal for Economic & Admisitritve Sciences*, 9(25), 150-199.
- Alzawahra, A., & Alshura, M. (2022). "The impact of creative behavior on smart organizations the moderating role of cloud computing at Jordanian commercial banks". *Al Mithqal Journal for Economic & administrative Science*, 8(1), 113-153.
- Badamasi, B., Quaye, A. K. M., Olumide, L. B., & Tata, A. A. (...) "An Approach to Cybersecurity of Information Systems in Smart Organizations". In *Conference Organizaing Committe*.
- Bhaduri, R. M. (2019). "Leveraging Culture and Leadership in Crisis Management". *European Journal of Training and Development*.
<https://doi.org/10.1108/EJTD-10-2018-0109>.
- Borzan, A.R. (2021). *Crisis Management*. Syrian Virtual University. Syria.
- Bosamia, M. (2013). "Positive and negative impacts of information and communication technology in our everyday life". *International Conference On "Disciplinary and Interdisciplinary Approaches to Knowledge Creation in Higher Education: CANADA & INDIA (GENESIS 2013)"*At: Swami Sahajanand Group of Colleges, Bhavnagar.
- Coccia, M. (2020). "Critical Decisions in Crisis Management: Rational Strategies of Decision Making". *Journal of Economics Library*, 7(2), 81-96.
- Couturier, J., & Sola, D. (2020). "Strategic agility in a time of crisis. Managing a Post-Covid19 Era". *Research Institute of Management*. (32), 148-153.
- Filos, Erastors (2006). "Smart Organizations in the Digital Age". *European Commission, Directorate-General Information society and media*,

- Organizations for Improving Organizational Performance”. International Journal of Research in Economics and Social Sciences (IJRESS), 9, 275-283.
- Mohmamad, I. (2011). “Crisis management strategy conceptual framing from an Islamic prespective”. Journal of Econmic and Admistriative Sciences, 17(63), 47-63.
 - Nasser-Aldin, Y. (2019). Strategy: An Integrated Practice Approach. Amman – Jordan: Dar Al Maseera.
 - Nisar, M. Tahir, Prabhakarb, Guru, & Strakova, Lubica. (2019) “Social media information benefits, knowledge management and smart organizations”. Journal of Business Research, 94, 264-272.
 - Rodrigues da Fonseca, L., Silva, M. R., Silva, S. W., & Pereira, G. M. (2019). “Continuous-Learning Work Environment: A Study with Developers in Software Development Organizations”. Knowledge Management & E-Learning, 11(3), 281-303.
 - Sakarneh, B. K., & Harahsheh, F. (2020). “Impact of Smart Organization Strategies on Obtaining Larger Market Share Evidence from Jordanian Firms”. Test Engeering & Management, 82, 16142-16152.
 - Taqiaddin, N., & Al-Tahitah, A. N. (2021). “Decision Making and Appropriate Decision-Making Support in Crisis Management an Analytical Descriptive Study”. Al-Hikmah: Internationa Journal of Islamic Studies and Human Sciences, 4(1), 65-94.
 - Tarutè, A., & Gatautis, R. (2014). “ICT impact on SMEs performance”. Procedia-social and behavioral Sciences, 110, 1218-1225.
 - Vickers, M. (2000). “Clever versus intelligent organizations: cases from Australia”. Academy of Management Perspectives, 14(3), 135-136.
 - Wheelen, Thomas L., Hunger, David, j., Hoffman, Alan N., & Bamford Charles E. (2018). Concepts in strategic management and business policy globalization, innovation and sustainability (15th ed.). Pearson Education Limited.

ملحق

أداة الدراسة (الاستبانة)

السادة موظفي أمانة عمان الكبرى المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد.....

تقوم الباحثتان بإجراء دراسة بعنوان: "أثر المنظمات الذكية في أساليب إدارة الالتزامات في أمانة عمان"، نغدو شاكرين التلطف بتعبئة

الاستبانة المرفقة بموضوعية، مع العلم بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لغايات بحثية فقط.

ودمتم للخير والعطاء

شاكرين حسن تعاونكم

الجزء الاول: المعلومات الشخصية والديموغرافية
النوع الاجتماعي:

☐ ذكر	☐ أنثى
------------------------------	-------------------------------

العمر:

☐ أقل من 30 سنة	☐ 30 سنة - أقل من 40 سنة.
--	--

☐ 40 سنة - أقل من 50 سنة	☐ 50 سنة فأكثر
---	---------------------------------------

عدد سنوات الخبرة العملية:

☐ أقل من 5 سنوات	☐ من 5 سنوات - أقل من 10 سنوات
---	---

☐ من 10 سنوات - أقل من 15 سنة	☐ 15 سنة فأكثر
--	---------------------------------------

المؤهل العلمي:

☐ ماجستير	☐ بكالوريوس
----------------------------------	------------------------------------

☐ دكتوراة	☐
----------------------------------	--------------------------

المستوى الوظيفي (الوظيفة التي تشغلها):

☐ إدارة غلّيا	☐
--------------------------------------	--------------------------

☐ إدارة وسطى	☐
-------------------------------------	--------------------------

الجزء الثاني: المنظمات الذكية:

الفقرات الآتية تتعلق بالمنظمات الذكية، يرجى بيان مدى موافقتك عليها بوضع (X) في المربع الملائم:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
فهم البيئة					
					1 تستطيع الأمانة تشخيص حالات عدم التأكد البيئي.
					2 تتمتع الأمانة بمرونة تجعلها قادرة على التكيف مع البيئة الخارجية.
					3 تعمل الأمانة مسخاً بيئياً باستمرار لرصد نقاط الفرص والتهديدات.
					4 تمتلك الأمانة القدرة على رصد المخاطر المستقبلية لتقديم حلول للمشاكل التي من المحتمل وقوعها.
					5 تعمل الأمانة بشكل مستمر على رصد نقاط الضعف والقوة.
التعلم المستمر					
					6 توفر الأمانة الفرص اللازمة للتعلم لكافة العاملين.
					7 توجد إجراءات عملية للأمانة بهدف التعلم المستمر لمواجهة التغيرات.
					8 يتم تعريف جميع العاملين في الأمانة على الرؤية التي تسعى لتحقيقها.
					9 تتمتع الأمانة بالقدرة على تحديد عمليات التغيير اللازمة.
					10 تتعامل الأمانة بمرونة مع كافة عمليات التغيير الحاصلة في البيئة الخارجية.
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
					11 تتوفر في الأمانة البنية التحتية الكاملة مما يسهل التواصل بين العاملين لمشاركة معارفهم.
					12 تمتلك الأمانة قاعدة بيانات داخلية تمتع بالأمان اللازم.
					13 تمتلك الأمانة قاعدة بيانات تمكن العاملين من الوصول لأية معلومة في الوقت المناسب.
					14 تمتلك الأمانة ذاكرة قادرة على الاحتفاظ بالبيانات واستعادتها عند الحاجة.
					15 تسعى الأمانة لتطوير أنظمتها باستمرار لتشجيع العاملين على تبادل المعرفة بينهم.

الجزء الثالث: أساليب إدارة الأزمات:

الفقرات الآتية تتعلق بأساليب إدارة الأزمات، يرجى بيان مدى موافقتك عليها بوضع (X) في المربع الملائم:

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أسلوب تغيير المسار					
16 تتواصل الأمانة مع أصحاب المصالح لقيادة إدارة الأزمات من خلال أطر مؤسسية واضحة.					
17 تمتلك الأمانة القدرة على مواجهة الأزمة وتحويل مسارها لمسارات أخرى.					
18 تحرص الأمانة على استخدام التجاوب المبدئي مع صناع الأزمة بهدف القدرة على تغيير مسارها.					
19 تعمل الأمانة على مشاركة المعلومات بكل شفافية مع العاملين لمعرفة القوى الصانعة للأزمة.					
20 تشرح الأمانة لقوى الأزمة خطط إدارة المنظمة وتطلعاتها.					
أسلوب احتواء الأزمة					
21 تعمل الأمانة على تبادل الممارسات الجيدة المشتركة لإدارة الأزمات بين الأمانة والمنظمات ذات العلاقة معها.					
22 تحرص إدارة الأمانة على وضع خطط واضحة لمعالجة أضرار الأزمة.					
23 يتم تدريب العاملين على كيفية التعامل مع الآثار المصاحبة للأزمة عند وقوعها.					
24 تتشارك إدارة الأمانة المعلومات الخاصة بالأزمات المتوقعة مع الدوائر المعنية كإجراء وقائي.					
25 تهتم الأمانة بالتدريبات المنظمة من خلال آليات الاتصال الفاعلة لتتمكن من العمل أثناء الأزمة.					
أسلوب الاحتياط التعبوي					
26 تتعامل الأمانة مع الشركاء الإستراتيجيين من خلال التنسيق الدائم لتأمين المنتج خلال حدوث الأزمة.					
27 تدرس الأمانة بشكل مستمر سلاسل الإمداد مع الأزمات.					
28 تقوم الأمانة بعمل تقييم شامل لاحتياطي المواد تحسباً للتغيرات المحتملة.					
29 تعمل الأمانة على تطوير اتفاقيات المساعدة المتبادلة مع الجهات الفاعلة الأخرى في الاستجابة للأزمات.					
30 تعمل الأمانة على تقديم الخدمات التدريبية للعاملين على إدارة الصحة والسلامة المهنية.					