

The Impact of Entrepreneurial Characteristics in Crisis Management

¹Sawsan Mohammed : Assistant Professor , Emirates Collage , sudan

² Eiman Mohammed : Assistant Professor , Buraydah Collage , The kingdom of Saudi arabia

Received:20/11/2022

Accepted :03/01/2023

Published :31/01/2023

Abstract:

This research studies the impact of entrepreneurial Characteristics on Crisis Management Stages. The study aims to clarify the role of entrepreneurial Characteristics on crisis management stages. The research used descriptive analytical historical approaches and questionnaire as main instrument for collecting data.

The study reached to several findings the most important one is that enjoying entrepreneurial Characteristics is the best mean for managing crisis and reduces its effect, also the ability to take the right decision at the right time reduces crisis, more over taking care about achieving works in time by butting them in the right order to make use of time efficiently facilitates managing crisis, also adoption of wisdom on decision making process and studying of the available alternatives limits crisis effects .The study recommended managers to support and build trust about the ability to perform the work under pressure and on self monitoring which motivates workers to perform before they asked to do, also it recommended banks manager to give special care for training and rehabilitation of employees.

Key words: Entrepreneurship, entrepreneurial Characteristic, Crisis, Crisis management .

Classification : L26, L31, G01, H12

¹ Sawsan Mohammed : sawsanjobs@gmail.com

² Eiman Mohammed : 2015eiman@gmail.com

أثر خصائص الريادي في إدارة الازمات (دراسة ميدانية على مصرف البلد السوداني)

د. سوسن محمد عبد الرحيم عبدالسلام فضل¹ : أستاذ مساعد – كلية الامارات للعلوم والتكنولوجيا (السودان)
د. إيمان محمد عبد الحمود حبيب² : أستاذ مساعد – كليات بريدة الاهلية (المملكة العربية السعودية)

تاريخ النشر: 2023/01/31

تاريخ القبول: 2023/01/03

تاريخ الإرسال: 2022/11/20

المستخلص

تتناول هذه الدراسة أثر خصائص الريادي علي مراحل إدارة الأزمات، هدفت الدراسة الي تسليط الضوء علي مفهوم الخصائص الريادية وتوضيح مدي تأثيرها في مراحل إدارة الأزمات، إستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي واستخدم الإستبيان كأداة للدراسة، توصلت الدراسة إلي العديد من النتائج أهمها أن التمتع بالخصائص الريادية يعتبر أفضل وسيلة لإدارة الأزمات والحد من تأثيرها، وأن القدرة علي إتخاذ القرارات الصحيحة وفي الوقت المناسب يقلل من الأزمات، كما أن الإهتمام بإنجاز الأعمال في وقتها بترتيبها لإستغلال الوقت بكفاءة يسهل من إدارة الأزمة، أيضاً الاعتماد علي الحكمة في عملية إتخاذ القرار وبناء علي دراسة البدائل المتوفرة يحد من آثار الأزمة. أوصت الدراسة المدراء بضرورة دعم وبناء الثقة في القدرة علي الإنجاز تحت ضغط العمل وعلي الرقابة الذاتية التي تدفع بالعامل لاداء العمل قبل أن يطلب منه ، كذلك أوصت المدراء بضرورة الإهتمام بالتدريب والتأهيل للعاملين.

الكلمات المفتاحية : الريادة، خصائص الريادي، الأزمة، إدارة الأزمة

تصنيف JEL : L26، L31، G01، H12

¹د. سوسن محمد عبد الرحيم عبدالسلام فضل ، البريد الالكتروني: sawsanjobs@gmail.com

²د. إيمان محمد عبد الحمود حبيب ، البريد الالكتروني: 2015eimam@gmail.com

المحور الأول: الإطار المنهجي والدراسات السابقة:

أولا :الإطار المنهجي:

تمهيد:

التغير الذي أصبح سمه أساسية من سمات العصر الحالي جعل المنظمات وبمختلف مجالات عملها تواجه بالعديد من الأزمات والتي تعدد وتنوع أسبابها وتختلف في درجة تأثيرها وتحدد بقاءها وإستمراريتها في الأسواق التي تعمل بها، والتي تتطلب مواجهتها تتمتع القادة بهذه المنظمات بالخصائص الريادية والتي تمكن من الكشف المبكر عن هذه الأزمات والسيطرة عليها و العمل علي تحجيم تصاعدها والتقليل أو الحد من تأثيرها وتعزيز موقف المنظمة التنافسي، من هذا المنطلق يحاول هذا البحث تقديم وتوضيح دور وتأثير خصائص الريادي في إدارة الأزمات .

مشكلة الدراسة :

لكل فرد خصائص وسمات شخصية تؤثر علي سلوكه وآدائه وتوجهاته ، منها الخصائص الريادية ومدي توفر هذه الخصائص الريادية في الشخص يساهم في خلق الميزات التنافسية للمنظمات في العصر الحالي ، فهي تساهم إلي حد كبير في احداث تغييرات ايجابية في كافة المجالات والاصعدة فالمنظمة تعتمد عليها في مواجهة الأزمات بمختلف مراحلها وانواعها والتغلب على التحديات التي تواجهها في الماضي قدماً وبالتالي تحقيق ريادة في مجال الاعمال والمحافظة على بقاء المنظمة ، ومن أهمية هذا الدور جاء التساؤل الرئيسي لهذا البحث والمتمثل في: ما هو أثرخصائص الريادي في إدارة الازمات ؟

ويتفرع منه الأسئلة التالية:

- 1/ هل تؤثر عملية اتخاذ القرار في مراحل إدارة الازمات
- 2/ ما هو تأثير القدرة علي الإنجاز علي مراحل إدارة الازمات
- 3/ الي أي مدي يؤثر الاهتمام بالوقت في مراحل إدارة الازمات

أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهميتها من الآتي:

1. تمثل هذه الدراسة دراسة واقعية عن اثر خصائص الريادي على ادرة الازمات،
2. تعتبر هذه الدراسة إضافة للمكتبة العلمية وذلك لمحدودية الدراسات التي تناولت أثر خصائص الريادي علي إدارة الأزمات في السودان
3. مساعدة متخذي القرار بتقديم توصيات مناسبة فيما يتعلق بإدارة الازمات من خلال دعم الخصائص الريادية لدي فريق إدارة الأزمات

أهداف الدراسة :

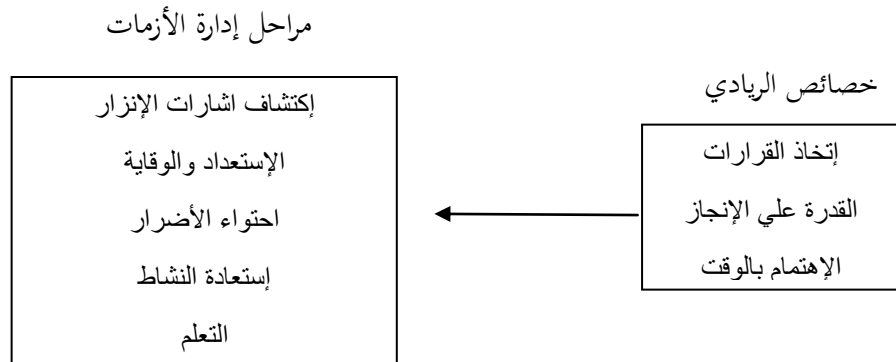
- 1/ تسليط الضوء علي مفهوم الخصائص الريادية وتوضيح مدي تأثيرها علي مراحل إدارة الازمات
- 2/ دراسة وتوصيف وتقييم إلي اي مدي تؤثر خصائص الريادي في مراحل إدارة الأزمات
- 3/ تطوير نموذج قابل للتطبيق يوضح العلاقة بين خصائص الريادي ومراحل وإدارة الازمات

فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية للبحث :هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خصائص الريادي ومراحل إدارة الازمات ومنها تتفرع الفرضيات التالية:

- 1/ هنالك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين.عملية اتخاذ القرار و مراحل إدارة الازمات
- 2/ هنالك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين.القدرة علي الإنجاز و مراحل إدارة الازمات
- 3/ هنالك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين.الاهتمام بالوقت ومراحل إدارة الازمات

نموذج الدراسة :



المصدر: اعداد الباحثان 2022م

منهجية الدراسة :

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التاريخي كما تم الإستعانة بالبرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية (SPSS) لتحليل نتائج الدراسة الميدانية

حدود الدراسة :

الحدود الزمانية: للعام 2021 – 2022م

الحدود المكانية : قامت الباحثان بإجراء هذه الدراسة على مصرف البلد

مصادر الدراسة :

1/ المصادر الأولية: تم الحصول عليها من خلال التقارير و السجلات والمطبوعات غير المنشورة للبنك قيد الدراسة بالإضافة للمقابلة و الإستبيان

2/ المصادر الثانوية: تم الحصول عليها من الكتب والمراجع والدوريات والمجلات المتخصصة وصفحات الإنترنت

ثانياً: الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى: (أمينة بديار، مصطفى رديف، عماد داتو سعيد، 2020)

تهدف الدراسة الي قياس أثر الريادي علي إدارة الأزمات في مؤسسة سوتلغاز لولاية غليزان توصلت الدراسة الي العديد من النتائج أهمها أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعض خصائص الريادي في إدارة الأزمة وأن القدرة علي التحكم بالذات كانت من أهم الخصائص الريادية المؤثرة في إدارة الأزمات وفقاً لوجهات نظر المستجوبين كانت أهم توصيات الدراسة تعزيز سمات الريادي وجعلها جزء من أهداف مؤسسة سوتلغاز بغليزان.

الدراسة الثانية: (جمانة بشير ابورمان، عبير كامل الفران) (2019)

هدفت الدراسة للكشف عن مستوى ممارسة أبعاد القيادة التحويلية والتعرف علي أساليب إدارة الأزمات (الهروب ، المواجهة، الإحتواء) المتبعة من وجهة نظر القادة الأكاديميين في جامعة الطائف والكشف عن أثر ممارسة أبعاد القيادة التحويلية في تطبيق أساليب إدارة الأزمات في الجامعة .

تمثلت أهم النتائج في توفر أبعاد القيادة التحويلية بشكل مرتفع وكذلك تطبيق اساليب إدارة الأزمات بإستثناء أسلوب الهروب والذي يطبق بمستوي متوسط وان ابعاد القيادة التحويلية تؤثر علي أسلوب الهروب بشكل سلبي وكانت أهم التوصيات إمتلاك القيادات الإدارية مهارات عالية لقيادة الأزمات من خلال إتباع إستراتيجيات تفاعلية مع العاملين وتزويدهم بالمعلومات اللازمة للتوصل للحلول المناسبة للخروج من الأزمة.

الدراسة الثالثة : (جمال الدوري ، احمد فتحي الحيت ، 2017م

اثر خصائص الريادي في إدارة الازمة ،دراسة إستطلاعية لاراء عينة من العاملين في البنك الإسلامي الأردني تتلخص مشكلة الدراسة في تعرض منظمات الاعمال بشكل عام والبنك الإسلامي الأردني بشكل خاص لضغوطات داخلية وخارجية عديدة تؤدي الي وقوع الأزمات مما يتطلب وجود موظفين ريادين قادرين علي التعامل مع هذه الأزمات وإدارتها بشكل يحافظ علي أداء البنك الإسلامي الأردني ويعزز من الميزة التنافسية ، من أهداف الدراسة بيان أثر خصائص الريادي في إدارة الازمة وقدرة الريادي علي مواجهة الأزمات التي تعصف بالمنظمات.

من أهم نتائج الدراسة أن الريادة تعتبر مصدراً ومعيناً دائماً يعمل علي تعزيز الميزة التنافسية بين المنظمات وبالذات البنوك ، إلهتمام بتهيئة وتحسين المناخ التنظيمي المناسب لإستثمار الرياديين وتبني أفكارهم. أهم التوصيات للدراسة ضرورة الإهتمام بالريادة والرياديين وإطلاق العنان لإبداعاتهم ،الاهتمام بتهيئة وتحسين المناخ التنظيمي المناسب لإستثمار الرياديين وتبني أفكارهم.

الدراسة الرابعة : (آمال عبد المجّد الحثّة، حسام كامل أبو عجوة) (2017)

هدفت الدراسة إلى التعرف علي أثر إدارة الأزمات في الحد من الإجهاد الوظيفي في شركة توزيع الكهرباء بمحافظات غزة من وجهة نظر العاملين فيها. تمثلت أهم نتائج الدراسة في وجود علاقة عكسية بين إدارة الأزمات والإجهاد الوظيفي في شركة توزيع الكهرباء بمحافظات غزة من وجهة نظر العاملين بها. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات (احتواء الأضرار، استعادة النشاط، التعلم) والإجهاد الوظيفي، وأن المتغيرات (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، الاستعداد والوقائية) كانت ذات تأثير ضعيف .وأوصت الدراسة بضرورة إعداد دورات إعلامية في مختلف المؤسسات حول ظاهرة الإجهاد الوظيفي (ماهيته، مصادره، مؤثراته، وطرق مواجهته)، إضافة إلى إعداد أدلة إرشادية لتوضيح كُيفية التعامل مع الأزمات، وإقامة الندوات والمحاضرات لزيادة وعي العاملين بكُيفية التعامل مع الأزمة.

الدراسة الخامسة : (يونس إبراهيم جعفر، 2017)

تهدف الدراسة إلي التعرف علي أثر التخطيط الإستراتيجي في التقليل من الأزمات التي يواجهها الموظفون في المؤسسات العامة والتعرف علي أهمية التخطيط الإستراتيجي وأبعاده وعناصر التخطيط الإستراتيجي الفعال والعوامل التي يجب الإهتمام بها للتخفيف من أثار الأزمات.

أهم نتائج الدراسة أن التخطيط في المؤسسات العامة يقلل من المشكلات المحتملة وأن قلة توضيحه للموظفين يقلل من فعالية إدارة الأزمات وأن عدم إشراكهم فيه يعتبر عقبة في حل المشكلات.

أهم التوصيات: إشراك وإطلاع الموظفين في وضع الخطة الإستراتيجية وأخذ رأيهم فيها وتبني التخطيط الإستراتيجي كوسيلة وليس غاية وأن يتضمن برامج ونظم وسياسات واضحة لإدارة الأزمات.

المحور الثاني الإطار النظري

I - الريادة:

I-1- مفهوم الريادة:

عرفت الريادة على أنها إكتشاف الأفراد أو المنظمات لفرص الأعمال المتاحة وإستغلالها، وهذا التعريف يؤكد ان الريادة يجب ان تتوفر فيها التوافق بين الموارد المتاحة والموارد الضرورية لاستغلال الفرصة. (محمد ، 2010 ، ص 71)

ومن جانب اخر عرفت بانها، إنشاء شيء جديد ،له قيمة من خلال بذل الجهد ،وانفاق رؤوس الاموال وتخصيص الوقت إضافة إلى تحمل المخاطر المصاحبة لذلك ومن ثم الحصول علي المكافأة مما يؤدي الي تراكم الثروة (فريد كورتل ، 2011م ، ص 10)

I-2- مفهوم الريادي :

عرف الريادي بأنه هو الشخص الذي لديه الإرادة والقدرة لتحويل فكرة جيدة وإخترع جديد الي إبتكار ناجح، وفي كل المصطلحات الغربية مرتبطة بأنشاء الاعمال والمشروعات .

(علي ، 2015م ، ص 76)

I-3- خصائص الريادي:

الحديث عن خصائص الشخص الريادي يعني الحديث عن مجموعة من المعارف والمهارات والقدرات والسلوكيات التي يجب ان يمتلكها الشخص كي يصبح رياديا، بعضها موروثه لديه وبعضها مكتسبة بالتعلم والتدريب وتتمثل في: (سعدية ، 2016 ، ص ص 102-123)

■ التحكم الذاتي :

الشخص الريادي يتغلب علي العوامل البيئة المحيطة به ولا يسمح لها بالسيطرة عليه ،فهو لا يؤمن بالحظ كأساس لنجاحه في الحياة بل يعتمد علي قدراته ومعارفه ولا يستسلم للفشل ابداً.

■ الحاجة الي الإنجاز:

لديه الدافعية للإنجاز وحب التميز فهو دائما يرغب بزيادة مسؤولياته وتطوير مهاراته ويعمل علي حل المشكلات التي تواجهه ،كما انه متميز عن باقي زملائه .

■ تحمل المخاطرة :

يتسم الريادي برغبته في تحمل المخاطر والعمل في ظل حالات عدم التأكد والتضحية بموارده المالية ووقته وجهده مقابل وصوله للهدف فهو لا ينظر للماضي ويهتم بالمستقبل

■ الثقة بالنفس :

الريادي واثق بنفسه وقدرات وتفكيره مما يساعده علي كسب الزبائن فهو يمتلك القدرة علي إدارة الفريق وقيادته ويشكل مرجعية للآخرين اللذين يشاورونه حتي في حل مشكلاتهم الشخصية كونهم يثقون به وبأفكاره

■ التواصل مع الآخرين :

الريادي متفائل يحب التواصل مع الآخرين ولديه طاقة إيجابية يستثمرها في علاقاته مع المحيطين ويفضل دائما ان يسمع ويحلل ثم يعطي رأيه

■ الاستقلالية :

الريادي مستقل يحب ان يكون رئيسا لا مرؤوسا، يتخذ قراراته بنفسه بعيدا عن تأثيرات المحيطين، يبحث دائما عن مصدر التشغيل الذاتي في محاولة لتحقيق الاستقلال المالي، فهو شخص يتحمل مسؤولية قراراته بغض النظر عن النتائج

■ التخطيط:

الريادي لديه أهداف واضحة للتشغيل ويعمل بتعديلها عند اللزوم ويسعي دائما الي الوصول باقل التكاليف .

كذلك أضاف جمال الدوري واحمد فتحي الحيت الخصائص التالية(جمال الدوري، 2017 ، ص38)

10 اتخاذ القرار:

امتلاكه لرؤية واسعة وبعيدة يحيط من خلالها بمعظم العوامل المؤثرة علي المنظمة وقراءة المستقبل والعمل علي جعله حقيقة واقعة من خلال رسم الخطط والسياسات المستقبلية للمنظمة واتخاذ القرارات المناسبة مع تلك الخطط للوصول للأهداف المرسومة، وتكون قراراتهم مستندة علي معلومات دقيقة مستقاة من واقع المنظمة ومحيطها وبالتعاون مع العاملين في المنظمة

10 الاهتمام بالوقت :

يهدف الريادي الي انجاز في وقته ولا يؤجل عمل يومه الي غده فهو يعتبر، لذلك فهو يعتبر انه شخص غير صبور ومستعجل وينتهاز اللحظة من الوقت لكونها تعني الكثير عنده

II – إدارة الازمات

II – 1 – مفهوم الأزمة

الأزمة لغويا تعني الضيق أو الشدة (معتز سلمان ، 2016 ، ص 198)، كذلك وضع (نائر السويد، 2015، ص 265) أن الأزمة عند مختار الصحاح هي " الشدة والقحط، كل طريق ضيق بين جبلين مأزم، وموضع الحرب ايضا مأزم، ومنه سمي الموضع الذي بين المشعر وبين عرفة مأزمين " وفي قاموس Oxford " الوقت الذي يكون فيه الوضع خطراً أو ربما اللحظة التي يمكن لوضع ما أن يتغير من الأحسن الى الأسوء.

الأزمة اصطلاحاً: تعرف بأنها نوع من التمزق والتدهور الذي يؤثر فعليا على نظام المنظمة ككل ويهدد قواعدها الأساسية وشعورها بذاتها وكيانها "(جمال الدوري، 2017 ، ص 38)

كما تعرف على أنها "حالة من التردد و الغموض وفي الوقت ذاته إحتلال ينجم عنه الشك و الإرتياب (بن لعربي يحيى، 2016 ، ص 4) وتعرف بأنها توقف الأحداث في المنظمة واضطراب العادات ما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن (حفيان عبد الوهاب، 2015، ص 328)

II - 2 - إدارة الأزمة :

هي مفهوم واسع يتضمن التخطيط العام والاستجابة للمدي الواسع من حالات الطوارئ والكوارث فإدارة الأزمات هي نظام يزود المؤسسة بإستجابة نظامية منظمة ومرتبطة لحالات الأزمات وهذه الإستجابة تجعل المؤسسة قادرة علي الإستمرار في أعمالها اليومية المتعلقة بتقديم المنتجات والخدمات (حازم، 2019، ص 236) وتعرف بأنها: «موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويتضمن قدرا من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة ويتطلب أساليب إدارية مبتكرة وسريعة للمواجهة (فصل القحطاني، 2011، ص 328)، أيضاً عرفت بأنها حالة تحقيق إستجابة سريعة وفعالة لظروف المتغيرات المسرعة بهدف درء أو تخفيف أخطارها (لمياء الزبيدي، 2015، ص 182) .

إدارة الأزمة التسويقية: هي منهجية التعامل مع الأزمات في ضوء الإستعدادات والمعرفة والوعي والإدراك والإمكانيات المتوفرة وانماط الإدارة السائدة (جميل عبد الكريم، 2017، ص 415)

II - 3 - أسباب نشو الأزمات:

تتمثل اسباب نشو الازمات في : سوء الفهم - سوء التقدير والتقييم - الإدارة العشوائية - الرغبة في السيطرة علي متخذي القرار - اليأس - الإشاعات (لمياء سلمان عبد علي الزبيدي، كواكب عزيز حمودي المعموري، ص 182)

II - 4 - مراحل دورة حياة الأزمة:

مراحل دورة حياة الأزمة تتمثل في: (حفيان عبد الوهاب، ص 278-280)

- مرحلة الميلاد:

وفي هذه المرحلة تبدأ الأزمة الوليدة في الظهور لأول مرة في شكل (إحساس) مبهم قلق بوجود شيء ما يلوح في الأفق، وينذر بخطر غريب غير محدد المعالم أو الاتجاه أو الحجم أو المدى الذي سيصل إليه.

- مرحلة النمو والانتعاش:

وتنشأ نتيجة لعدم معالجة المرحلة الأولى في الوقت المناسب، حيث تأخذ الأزمة في النمو والانتعاش من خلال مغذيات ومحفزات ذاتية مستمدة من ذات الأزمة تكونت معها في مرحلة الميلاد ومغذيات ومحفزات خارجية استقطبتها الأزمة وتفاعلت معها وبها، وأضافت إليها قوة دفع جديدة، وقدرة على النمو والانتعاش .

- مرحلة النضج:

تعد من أخطر مراحل الأزمة حيث تصل إلى أقصى قوتها وعنفها، وتصبح السيطرة عليها مستحيلة ولا مفر من الصدام العنيف معها.

- مرحلة الانحسار والتقلص:

تبدأ الأزمة بالانحسار والتقلص نتيجة للصدام العنيف الذي تم اتخاذه والذي يفقدها جزءاً هاماً من قوتها.

- مرحلة الاختفاء:

وتصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل شبه كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها حيث تتلاشى مظاهرها وينتهي الاهتمام بها والحديث عنها، إلا أنه من الضرورة الاستفادة من الدروس المستفادة منها لتلافي ما قد يحدث مستقبلاً من سلبات.

II-5 - مراحل إدارة الأزمات:

لا تتفق الدراسات والبحوث في حقل إدارة الأزمات على عدد محدد من المراحل المرتبطة بالأزمة وإدارة الأزمة أو تصنيف موحد لهذه المراحل فهناك تقسيمات كثيرة لها ومن هذه التقسيمات: (أمنية بديار، 2020، ص 369)، (عبد السلام رحيل، 2019، ص 54)، (نائر ال سويد، 2015، ص 271)، (آمال، 2017، ص 7)، (محمد ملين، حليلة عطية، 2019: 105)، (Arwa Hisham Rahahleh, Majd Mohammad Omous, 2019: 223).

كتشاف إشارات الإنذار المبكر: تعتبر هذه المرحلة من أصعب المراحل فالمنظمات تختلف من ناحية وعي العاملين بها بمخاطر الأزمة والمقدرة على إختبار وفحص هذه الإشارات والتعرف على التي تحمل مخاطرتينئى بحدوث أزمة، فارتفاع درجة وعي العاملين بالمخاطر يريد من كفاءتهم ومقدرتهم على استشعار الإنذارات المبكرة والتي تشير إلى احتمال وقوع الأزمة والتعامل معها وإتخاذ الخطوات المناسبة لحلها كما تساعد على التمييز بين الإشارات الزائفة والحقيقية .

لإستعداد والتخطيط للأزمة: تشمل هذه الخطوة تخصيص الموارد للأزمة من معدات وأجهزة وأفراد ووضع خطط مدروسة لمواجهة المخاطر الناتجة من الأزمة لتخفيف آثارها.

حتواء الأضرار والحد منها: يتضمن ذلك الحيلولة دون انتشار الضرر في كل قطاعات المنظمة

ستعادة النشاط: يتمثل في قدرة المنظمة على العودة الى وضعها السابق قبل وقوع الأزمة

التعليم: وهنا تقوم المنظمة بإستخلاص الدروس والعبر والتعلم من الازمات السابقة والإستفادة منها في مجابهة الأزمات المحتملة.

ذكر كذلك أن هنالك ثلاثة مراحل يستطيع بموجبها مدير الأزمة ادارتها بنجاح وهي: SamSarpong, 2018: (10)، (جمانة ابو رمان وعبير الفران، 2019، ص 260)، (كاترين صالح، 2018: 469) مرحلة ما قبل الأزمة، واطلق عليها إسم مرحلة التلطيف والإستعداد ومرحلة اثناء الأزمة، واطلق عليها إسم مرحلة المواجهة و الإستجابة و مرحلة ما بعد الأزمة، واطلق عليها إسم مرحلة اعادة التوازن والبناء.

III - تحليل البيانات واختبار الفرضيات

III-1- إجراءات الدراسة الميدانية

III-1-1- أداة الدراسة:

اعتمدت الباحثتان على استمارة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية من العينة، أرفق مع الاستبانة خطاب للمبحوثين تم فيه تنويرهم بموضوع الدراسة وهدفه وغرض الاستبيان. واحتوى الاستبيان على قسمين رئيسيين:

القسم الأول: تضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، حيث يحتوي هذا الجزء على بيانات حول: العمر، الحالة الاجتماعية، النوع، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي.

القسم الثاني: قياس متغيرات الدراسة التي تضم محورين المحور الأول، (خصائص الريادي) من خلال ثلاث أبعاد يشتمل كل بعد على (5) عبارات والمحور الثاني يشتمل على بعد واحد (مراحل إدارة الازمات) يشتمل على (26) عبارة.

III-1-2- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمصرف البلد السوداني، ويشمل المجتمع الأساسي للدراسة (المحاسبين و الموظفين والإداريين و المدراء).

III-1-3- عينة الدراسة:

تم اختيار مفردات عينة الدراسة بطريقة العينة (العشوائية) وهي إحدى العينات الاحتمالية التي يختارها الباحثان للحصول على آراء أو معلومات من مفردات المجتمع موضع الدراسة، حيث قامت الباحثتان بتوزيع عدد (75) استبانة على عينة الدراسة المستهدفة حسب أسلوب العينة العشوائية، استعاد منها عدد (63) استبانة، ليصبح صافي الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل عدد (63) استبانة.

III-1-4- الأسلوب الإحصائي المستخدم في البحث:

تم استخدام أسلوب التكرارات والنسبة المئوية في التحليل وذلك في البيانات الشخصية والأساسية عن طريق برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) للحصول على النتائج، وكذلك تم استخدام الاحصاءات الوصفية وهي (الوسط الحسابي) لمعرفة اتجاهات عبارات كل محور ولإثبات صحة المحور أو عدم صحته أو مدى توافق البيانات مع الفرض، بالإضافة إلى استخدام الإنحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

III-1-5- ثبات وصدق أداة الدراسة:

أ. **الثبات والصدق الظاهري:** للتأكد من الصدق الظاهري لاستبيان الدراسة وصلاحيته عباراته من حيث الصياغة والوضوح قامت الباحثتان بعرض الاستبيان على عدد من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين بمجال الدراسة والبالغ عددهم (3) محكمين ومن مختلف المواقع الوظيفية والتخصصات العلمية. وبعد استعادة الاستبيان من المحكمين تم إجراء التعديلات التي اقترحت عليها.

ب. **الثبات والصدق الإحصائي:** لحساب الصدق والثبات الإحصائي لاستبانة تم أخذ عينة استطلاعية وتم حساب ثبات وصدق الاستبانة من العينة الاستطلاعية بموجب معادلة التجزئة النصفية يوضح الجدول رقم (1) نتائج الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية:

جدول (01)

الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على الاستبيان

الفرضيات	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي (الجذر التربيعي للثبات)
المحور الأول - البعد الأول	5	.900	.948
المحور الأول - البعد الثاني	5	.483	.694

المحور الأول - البعد الثالث	5	.921	.959
المحور الثاني	26	.978	.988
الاستبيان الكلي	41	.973	.986

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م

يتضح للباحثان من الجدول رقم (01) أن نسبة معامل الثبات ومعامل الصدق الذاتي باستخدام معادلة كرنباخ الفا للعبارات لكامل استمارة الاستبانة جميعها عالية جداً ، الثبات (معامل ألفا كرونباخ) بلغ الثبات للاستبيان الكلي 0.973 أي 97% وهذا يعني أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة، أما صدق الاستبانة فهو الجذر التربيعي للثبات والصدق للاستبيان الكلي بلغ 0.986 أي 98% وهذا يعني صلاحية الاستبيان للمقياس. مما يعطي مؤشر جيد لقوة وصدق الاستبانة وفهم عباراتها من قبل المبحوثين، ومن ثم الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة.

III -2- تحليل البيانات الشخصية:

فيما يلي تحليل البيانات الشخصية للدراسة و هي (العمر، الحالة الاجتماعية ، النوع ، سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي) كما في الجدول التالي:

جدول (02)

البيانات الشخصية للدراسة

البيان	الخاصية	فئات الخاصية	التكرارات	النسبة المئوية
العمر		أقل من 30 عام	24	38.1%
		30 وأقل من 40 عام	18	28.6%
		40 وأقل من 50	12	19%
		50 وأقل من 60	8	12.7%
		60 فأكثر	1	1.6%
		الإجمالي	63	100.0%
الحالة الاجتماعية		عازب	15	23.8%
		متزوج	41	65.1%
		مطلق	2	3.2%
		أرمل	5	7.9%
		الإجمالي	63	100.0%
النوع		ذكر	26	41.3%
		أنثى	37	58.7%
		الإجمالي	63	100.0%
سنوات الخبرة		أقل من 5 سنوات	25	39.7%
		5 وأقل من 10 سنوات	22	34.9%
		10 وأقل من 15 سنة	11	17.5%

15 سنة فأكثر	5	7.9%
الإجمالي	63	100.0%
المؤهل العلمي		
ثانوى	1	1.6%
دبلوم	7	11.1%
بكالوريوس	34	54%
فوق الجامعى	17	27%
مهنى (زمالة)	4	6.3%
الإجمالي	63	100.0%

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية، 2022م

يتضح للباحثان من الجدول رقم (02) إن 38.1% عمرهم أقل من 30 عام و 28.6% عمرهم 30 وأقل من 40 عام و 19% 40 وأقل من 50 عام و 12.7% 50 وأقل من 60 و 1.6% 60 فأكثر . و أن 65.1% من أفراد العينة حالتهم الاجتماعية متزوج و 32.2% مطلق و 23.8% عازب و 7.9% أرمل. كما أن 58.7% من أفراد العينة هم أناث و 41.3% من أفراد العينة هم ذكور . كذلك فإن 39.7% سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات و 34.9% سنوات خبرتهم (5 وأقل من 10 سنوات) و 17.5% خبرتهم (10 وأقل من 15 سنة) و 7.9% خبرتهم (15 سنة فأكثر). و أن 54% من أفراد العينة هم من حملة البكالوريوس و 27% حملة مؤهل علمى فوق الجامعى و 11.1% من حملة دبلوم و 6.3% من حملة مؤهل علمى (مهنى/ زمالة) و 1.6% من ذوى مؤهل علمى ثانوى. وهذه المؤشرات تدل على أن أفراد العينة لديهم تأهيل علمى في مجال إدارة الأعمال ويحملون مؤهل جامعى وفوق الجامعى أي أن خبرتهم تفوق الخمس سنوات مما ينعكس على دقة وسلامة البيانات التي يدلون بها والتي تحقق أغراض الدراسة.

III -3- تحليل بيانات الدراسة:

للتحقق من صحة المتغير، ينبغي معرفة اتجاه آراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات والتجانس بين الإجابات المتعلقة بالمتغير المستقل، ويتم حساب الوسيط والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة.

■ تحليل ومناقشة عبارات البعد الأول: القدرة على إتخاذ القرار

يهدف هذا البعد لمعرفة اتجاه آراء المبحوثين حول كل عبارة من عبارات البعد الأول (القدرة على إتخاذ القرار) وذلك من خلال استخدام الوسيط الحسابي .

جدول رقم (03)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الأول القدرة على إتخاذ القرار

العبارة	لا بشده	أوافق بشده	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشده	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
امتلك القدرة علي اتخاذ القرار الصحيح بحكمة	0	1	3	11	48	76.2%	4.68	643.	أوافق بشده
	0	1.6%	4.8%	17.5%	76.2%				

درس البدائل المتوفرة جيدا قبل اختبار واحد منها	0	1	6	9	47	4.62	.728	أوافق بشدة
	0	%1.6	%9.5	%14.3	%74.6			
أقوم بإتخاذ القرارات حسب الأولوية والأهمية	0	2	3	12	46	4.62	.728	أوافق بشدة
	0	%3.2	%4.8	%19	%73			
لدي رؤية في قراءة المستقبل عند إتخاذ القرارات طويلة المدى	0	1	6	9	47	4.62	.728	أوافق بشدة
	0	%1.6	%9.5	%14.3	%74.6			
أأخذ قرارات حاسمة في عملي	2	2	5	7	47	4.51	.998	أوافق بشدة
	%3.2	%3.2	%7.9	%11.1	%74.6			
القدرة على إتخاذ القرار	2	4	5	9	43	4.38	1.084	أوافق بشدة
	%3.2	%6.3	%7.9	%14.3	%68.3			

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية 2022م

يتبين من الجدول رقم (03) الخاص بنتائج البعد الأول (القدرة على إتخاذ القرار) نجد أنه حصل على وسط حسابي (4.38) أي أوافق بشدة حسب مقياس ليكرت الخماسي. أي أن غالبية المبحوثين يوافقون بشدة عن ما جاء ببعد القدرة على إتخاذ القرار.

تحليل ومناقشة عبارات البعد الثاني: القدرة على الإنجاز

يهدف هذا البعد لمعرفة اتجاه آراء المبحوثين حول كل عبارة من عبارات البعد الثاني (القدرة على الإنجاز) وذلك من خلال استخدام الوسط الحسابي .

جدول رقم (04)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الثاني القدرة على الإنجاز

العبارة	لا بشدة	أوافق	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
أضع جدول زمني لإنجاز العمل المطلوب	1	%1.6	3	%4.8	6	%9.5	4.51	.965	أوافق بشدة
أمتلك القدرة علي الإنجاز تحت ضغط العمل	26	%41.3	5	%7.9	10	%15.9	2.70	1.672	محايد
أقوم بإختيار أفضل الوسائل لتحقيق نجاح في إنجاز الأعمال يعجز عنه الآخريين	0	0	5	%7.6	7	%18.1	4.43	.979	أوافق بشدة
أبادر بإنجاز الأعمال قبل أن يطلب مني	0	0	3	%4.8	6	%9.5	4.51	.859	أوافق بشدة
أخرج عن المألوف للوصول للإبداع في العمل	0	0	5	%7.9	7	%11.1	4.38	.974	أوافق بشدة
القدرة على الإنجاز	27		9		11		2.39	1.486	محايد

			14.3%	11.1%	173.5%	14.3%	42.9%	
--	--	--	-------	-------	--------	-------	-------	--

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية 2022م

يتبين من الجدول رقم (04) الخاص بنتائج البعد الثاني (القدرة على الإنجاز) نجد أنه حصل على وسط حسابي (2.39) أي محايد حسب مقياس ليكارت الخماسي. أي أن غالبية المبحوثين محايدون عن ما جاء ببعد القدرة على الإنجاز.

■ تحليل ومناقشة عبارات البعد الثالث: الإهتمام بالوقت

يهدف هذا البعد لمعرفة اتجاه آراء المبحوثين حول كل عبارة من عبارات البعد الثالث (الإهتمام بالوقت) وذلك من خلال استخدام الوسط الحسابي .

جدول رقم (05)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الثالث الإهتمام بالوقت

العبارة	لا بشده	أوافق بشده	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشده	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
أرحب بالأفكار الإبداعية التي تختصر زمن إنجاز الأعمال	1	2	5	15	40	4.44	0.894	أوافق بشدة	
	1.6%	3.2%	7.9%	23.8%	63.5%				
أضع جدولاً واضحاً ومتسلسلاً لا هدائي لإستقلال وقتي بكفاءة	0	2	5	14	42	4.52	0.780	أوافق بشدة	
	0	3.2%	7.9%	22.2%	66.7%				
أري أن تفكيري في تطوير عملي مستقبلاً ليس مضيقاً للوقت	0	0	6	9	48	4.67	0.648	أوافق بشدة	
	0	0	9.5%	14.3%	76.2%				
أنجز عملي في الوقت المحدد له	1	0	7	15	40	4.48	0.820	أوافق بشدة	
	1.6%	0	11.1%	23.8%	63.5%				
أشعر بالضيق عند التأخير في إنجاز الأعمال	0	1	9	11	42	4.49	0.801	أوافق بشدة	
	0	1.6%	14.3%	17.5%	66.7%				
الإهتمام بالوقت	1	3	9	14	36	4.28	0.990	أوافق بشدة	
	1.6%	4.8%	14.3%	22.2%	57.1%				

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية 2022م

يتبين من الجدول رقم (05) الخاص بنتائج البعد الثالث (الإهتمام بالوقت) نجد أنه حصل على وسط حسابي (4.28) أي أوافق بشدة حسب مقياس ليكارت الخماسي. أي أن غالبية المبحوثين يوافقون بشدة عن ما جاء ببعد الإهتمام بالوقت.

■ تحليل ومناقشة عبارات المحور الثاني: مراحل إدارة الأزمات

يهدف هذا المحور لمعرفة اتجاه آراء المبحوثين حول كل عبارة من عبارات المحور الثاني (مراحل إدارة الأزمات) وذلك من خلال استخدام الوسط الحسابي .

جدول رقم (06)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات المحور الثاني مراحل إدارة الأزمات

العبارة	لا أوافق بشده	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشده	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار			
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
مراحل إدارة الأزمات								
أولاً : اكتشاف إشارات الإنذار المبكر								
هناك إهتمام بدراسة مؤشرات وعلامات حدوث الأزمات بالمنظمة باستمرار	1	1	7	11	43	4.49	.878	أوافق بشدة
	%1.6	%1.6	%11.1	%17.5	%68.3			
تتحم الإدارة بوسائل جمع واكتشاف علامات الخلل التي قد تكون مؤشر لحدوث الازمة	0	4	7	12	40	4.40	.925	أوافق بشدة
	0	%6.3	%11.1	%19	%63.5			
هنالك سرعة ودقة في التعامل مع مؤشرات حدوث الأزمات	1	0	7	13	42	4.51	.821	أوافق بشدة
	%1.6	0	%11.1	%20	%66.7			
هنالك وحدة إدارية معنية بإدارة الأزمات تقوم بتحديد المؤشرات التي تنبئ بإحتمال وقوع الأزمة	0	0	6	18	39	4.52	.669	أوافق بشدة
	0	0	%9.5	%28.6	%61.9			
هناك حرص على تحليل مؤشرات حدوث الازمات السابقة للتنبؤ بإحتمال حدوثها مستقبلاً	0	1	6	16	40	4.51	.738	أوافق بشدة
	0	%1.6	%9.5	%25.4	%63.5			
ثانياً : الاستعداد و الوقاية								
يتم تحديد نقاط القوة والضعف والتهديدات التي تواجه المنظمة	0	1	6	16	41	4.56	.667	أوافق بشدة
	0	%1.6	%9.5	%25.4	%65.1			
يتم وضع خطط مسبقة لمواجهة الازمات المحتملة	3	1	5	10	44	4.44	1.044	أوافق بشدة
	%4.8	%1.6	%7.9	%15.9	%69.8			
هناك حرص على تزويد فريق حل الأزمات بالدورات الخاصة بإدارة الأزمات	1	0	7	14	41	4.49	.821	أوافق بشدة
	%1.6	0	%11.1	%22.2	%65.1			
يتم التحرر عن اسباب الظواهر والحالات الغير طبيعية في الأقسام المختلفة بالمنظمة	2	1	6	17	37	4.37	.955	أوافق بشدة
	%3.2	%1.6	%9.5	%27	%58.7			
يتم توفير الإمكانيات المادية والبشرية المطلوبة للتعامل مع الأزمة	1	1	7	12	42	4.30	.877	أوافق بشدة
	%1.6	%1.6	%11.1	%19	%66.7			
هناك تعليمات إدارية واضحة تحدد إجراءات التعامل مع الأزمات المحتملة في المنظمة	1	2	6	12	42	4.46	.913	أوافق بشدة
	%1.6	%3.2	%9.5	%19	%66.7			
ثالثاً : احتواء الاضرار								
يتم العمل على احتواء الأزمة عند حدوثها ومنع انتشارها بسرعة	3	1	6	13	40	4.37	1.052	أوافق بشدة
	%4.8	%1.6	%9.5	%20.6	%63.5			

أوافق بشدة	1.159	4.30	40	12	5	2	4	يتم التأكيد على أهمية العمل وفقاً للإجراءات الموضوعة لمواجهة الأزمة
			%63.5	%19	%7.9	%3.2	%6.3	
أوافق بشدة	.877	4.48	42	12	7	1	1	يتم استخدام وسائل فعالة للتعرف على نتائج الأزمة وآثارها.
			%66.7	%19	%11.1	%1.6	%1.6	
أوافق بشدة	.840	4.51	42	14	5	1	1	هناك حرص على بث روح الأمل والتفاؤل في ظل الأزمة
			%66.7	%22.2	%7.9	%1.6	%1.6	
أوافق بشدة	.976	4.40	40	13	7	1	2	يتم العمل على توزيع المهام وتحديد الصلاحيات في حال حدوث الأزمة
			%63.5	%20.6	%11.1	%1.6	%3.2	
								رابعا : استعادة النشاط
أوافق بشدة	.946	4.43	41	13	5	3	1	يتم توزيع المهام في كل قسم تبعاً للنتائج المتحققة
			%65.1	%20.6	%7.9	%4.8	%1.6	
أوافق بشدة	.946	4.43	40	15	5	1	2	تعمل المنظمة على تحفيز المميزين في إدارة الأزمة مادياً ومعنوياً
			%63.5	%23.8	%7.9	%1.6	%3.2	
أوافق بشدة	.896	4.57	42	16	4	1	0	تتخذ الإجراءات اللازمة لممارسة النشاطات الاعتيادية
			%66.7	%25.4	%6.3	%1.6	0	
أوافق بشدة	.758	4.52	41	16	4	2	0	يتم استثمار الإمكانيات المتوفرة لاستعادة الوضع الطبيعي بسرعة
			%65.1	%25.4	%6.3	%3.2	0	
أوافق بشدة	.821	4.49	43	13	2	5	0	يتم تحديد المطلوب توفيره للمواقع التي تضررت بالأزمة وتقديم الدعم اللازم لاستعادة النشاط الاعتيادي
			%68.3	%20.6	%3.2	%7.9	0	
								خامساً : التعليم
أوافق بشدة	.759	4.52	41	16	4	2	0	تستخلص المنظمة الدروس والعبر من الأزمات السابقة التي واجهتها
			%65.1	%25.4	%6.3	%3.2	0	للتعامل مع الأزمات المشابهة في المستقبل
أوافق بشدة	.914	4.49	42	15	3	1	2	تقوم المنظمة بعمل تقييم دقيق للأزمة ومقارنتها بالأزمات المماثلة
			%66.7	%23.8	%4.8	%1.6	%3.2	في منظمات أخرى مشابهة لصنع الحلول المناسبة
أوافق بشدة	.896	4.56	44	11	5	2	1	يتم تجنب اخطاء الفترة السابقة بما يطور اساليب العمل في المستقبل
			%69.8	%17.5	%7.9	%3.2	%1.6	
أوافق بشدة	.758	4.54	42	15	4	2	0	يتم توظيف نتائج الأزمات في خلق وابتكار اساليب جديدة لتطوير المنظمة
			%66.7	%23.8	%6.3	%3.2	0	
أوافق بشدة	.821	4.49	42	12	7	2	0	تقوم إدارة المنظمة بتحسين وتطوير خطط وبرامج إدارة الأزمات
			%66.7	%19	%11.1	%3.2	0	السابقة من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية
أوافق	1.370	3.84	30	10	13	3	7	مراحل إدارة الأزمات

			47.6%	15.9%	20.6%	4.8%	11.1%	
--	--	--	-------	-------	-------	------	-------	--

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية 2022م

يتبين من الجدول رقم (06) الخاص بنتائج المحور الثاني (مراحل إدارة الأزمات) نجد أنه حصل على وسط حسابي (3.84) أي أوافق حسب مقياس ليكارت الخماسي. أي أن غالبية الباحثين يوافقون عن ما جاء بمحور مراحل إدارة الأزمات.

III -4- اختبار الفرضيات :

III -4-1- الفرضية الأولى: تحليل الانحدار بين المتغيرات (هنالك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عملية إتخاذ القرار ومراحل إدارة الأزمات)

جدول (07)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين القدرة على إتخاذ القرار ومراحل إدارة الأزمات

معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية (Sig)	التفسير
$\hat{B}_0$	3.506	7.716	0.000
$\hat{B}_1$	.488	6.121	0.000
معامل الارتباط (R)	.617		
معامل التحديد (R^2)	.381		
اختبار (F)	37.499		النموذج معنوي
$\hat{Y} = (3.506) + .488X_1$			

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية، 2022م

يتضح للباحثان من الجدول رقم (07) الاتي :

أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين القدرة على إتخاذ القرار كمتغير مستقل ومراحل إدارة الأزمات كمتغير تابع، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.617). بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.381)، هذه القيمة تدل على أن القدرة على إتخاذ القرار كمتغير مستقل يساهم بـ (38%) في مراحل إدارة الأزمات (المتغير التابع).

1. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد أن نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (37.499) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).

2. نجد أن ثابت نموذج الانحدار يساوي (3.506) وهي قيمة مراحل إدارة الأزمات عندما يكون القدرة على إتخاذ القرار مساوية للصفر (انعدام دور القدرة على إتخاذ القرار)

3. في حين نجد قيمة معاملات دور القدرة على إتخاذ القرار تساوي (0.488) وقيمتها المصاحبة تساوي (0.000) وهي أقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة إحصائية بين القدرة على إتخاذ القرار ومراحل إدارة الأزمات.

مما تقدم يستنتج الباحثان أن فرضية الدراسة التي نصت على أن: هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القدرة على إتخاذ القرار ومراحل إدارة الأزمات "قد تحققت"

III -4-2- الفرضية الثانية : تحليل الانحدار بين المتغيرات (هنالك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القدرة على الإنجاز و مراحل إدارة الأزمات)

جدول (08)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين القدرة على الإنجاز ومراحل إدارة الأزمات

التفسير	القيمة الاحتمالية (Sig)	أختبار (t)	معاملات الانحدار	
معنوية	.000	6.233	3.421	$\hat{B}_0$
معنوية	.000	1.979	.267	$\hat{B}_1$
			.266	معامل الارتباط (R)
			.60	معامل التحديد (R^2)
النموذج معنوي			3.917	أختبار (F)
$\hat{Y} = (3.421) + 0.267X_1$				

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية، 2022م

يتضح للباحثان من الجدول رقم (08) الآتي :

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين القدرة على الإنجاز كمتغير مستقل و مراحل إدارة الأزمات كمتغير تابع، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.266).
 2. بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.60)، هذه القيمة تدل على أن القدرة على الإنجاز كمتغير مستقل يساهم بـ (60%) في مراحل إدارة الأزمات (المتغير التابع).
 3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد أن نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (3.917) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).
 4. نجد ان ثابت نموذج الانحدار تساوي (3.421) وهي قيمة مراحل إدارة الأزمات عندما تكون القدرة على الإنجاز مساوية للصفر (انعدام القدرة على الإنجاز)
 5. في حين نجد قيمة معاملات القدرة على الإنجاز تساوي (0.267) وقيمتها المصاحبة تساوي (0.000) وهي أقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة إحصائية بين القدرة على الإنجاز ومراحل إدارة الأزمات.
- مما تقدم يستنتج الباحثان أن فرضية الدراسة التي نصت على أن: "هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القدرة على الإنجاز ومراحل إدارة الأزمات "قد تحققت"
- III -4-3- الفرضية الثالثة: تحليل الانحدار بين المتغيرات (هنالك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الإهتمام بالوقت ومراحل إدارة الأزمات)

جدول (09)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس العلاقة بين الإهتمام بالوقت و مراحل إدارة الأزمات

التفسير	القيمة الاحتمالية (Sig)	أختبار (t)	معاملات الانحدار	
معنوية	.000	8.653	2.476	$\hat{B}_0$
معنوية	.000	63.712	.471	$\hat{B}_1$
			.652	معامل الارتباط (R)
			.425	معامل التحديد (R^2)
		النموذج معنوي	45.045	أختبار (F)
$\hat{y} = (2.476) + .471X_1$				

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية، 2022م

يتضح للباحثان من الجدول رقم (09) الآتي :

1. أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين الإهتمام بالوقت كمتغير مستقل ومراحل إدارة الأزمات كمتغير تابع، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط البسيط التي بلغت (0.652).
2. بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.425)، هذه القيمة تدل على أنَّ الإهتمام بالوقت كمتغير مستقل يساهم بـ (42%) في مراحل إدارة الأزمات (المتغير التابع).
3. بعد استخدام اختبار تحليل التباين وجد أن نموذج الانحدار الخطي البسيط معنوي حيث بلغت قيمة اختبار (F) (45.045) وهي دالة عن مستوى دلالة (0.000).
4. نجد ان ثابت نموذج الانحدار تساوي (2.476) وهي قيمة مراحل إدارة الأزمات عندما تكون الإهتمام بالوقت مساوية للصفر (انعدام الإهتمام بالوقت)
5. في حين نجد قيمة معاملات الإهتمام بالوقت تساوي (0.471) وقيمته المصاحبة تساوي (0.000) وهي أقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود علاقة دالة إحصائياً بين الإهتمام بالوقت و مراحل إدارة الأزمات. مما تقدم يستنتج الباحثان أن فرضية الدراسة التي نصت على أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الإهتمام بالوقت و مراحل إدارة الأزمات "قد تحققت"

الخاتمة:

النتائج والتوصيات:

أولاً : النتائج

- 1/ يعتبر التمتع بالخصائص الريادية أفضل وسيلة لإدارة الأزمات والحد من تأثيرها.
- 2/ القدرة علي إتخاذ القرارات الصحيحة وفي الوقت المناسب يقلل من الأزمات.
- 3/ الإهتمام بإنجاز الأعمال في وقتها بترتيبها لإستقلال الوقت بكفاءة يسهل من إدارة الأزمة .
- 4/ الاعتماد علي الحكمة في إتخاذ القرارات وبناء علي دراسة البدائل المتوفرة يحد من آثار الأزمة.
- 5/ هنالك أهتمام بوسائل جمع وإكتشاف علامات الخلل التي قد تكون مؤشر لحدوث أزمة ووسائل التعرف علي آثارها مع التخطيط المسبق لمواجهةها
- 6/ يتم تجنب الأخطاء السابقة في العمل واستخدام الامكانيات المتوفرة لاستعادة الوضع الطبيعي بعد الأزمة

ثانياً : التوصيات:

- 1/ زيادة الوعي بأن التفكير في تطوير العمل في المستقبل يعتبر من مؤشرات الإهتمام بالوقت وليس مضبغة له.
- 2/ ضرورة دعم وبناء الثقة في القدرة علي الإنجاز تحت ضغط العمل
- 3/ زيادة الإهتمام بتدريب وتأهيل العاملين لإنجاز العمل في الزمن المحدد.
- 4/ إعطاء الفرصة للعاملين لإختيار الوسائل المناسبة لإنجاز العمل للمساعدة في مواجهة الأزمات.
- 5/ التحفيز علي بناء الثقة والرقابة الذاتية التي تدفع بالعامل لاداء العمل قبل أن يطلب منه.
- 6/ ضرورة تبني الأساليب المحفزة علي زيادة القدرة علي الإنجاز.
- 7/ وضع جداول زمنية لإنجاز الأعمال لتسهيل إنجازها وأستقلال الوقت

المراجع :

- 1- الحلة ، آمال عبد المجّد ، حسام كامل أبو عجرة ، (2017) ، إدارة الأزمات كمدخل للحد من الإجهاد الوظيفي لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء في محافظات غسة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، العدد الثاني، المجلد السابع .
- 2- بديار ، أمينة ، مصطفى رديف، عماد داتو سعيد، (2020) ، الريادي وتحدي إدارة الأزمات داخل المؤسسة الاقتصادية العمومية، حالة مؤسسة سوتلغاز بغليزان، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 6، العدد 2.
- 3- يحيى ، بن لعربي ، دور الإتصال في إدارة الأزمات، (2016) ، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية العدد 15.
- 4- السويد ، ثامر محمد علي محمد ، (2015) ، إدارة الأزمات لدى رؤساء الاقسام العلمية في جامعة واسط من وجهة نظر التدريسين، مجلة كلية التربية، جامعة واسط، العدد 21
- 5- ابو رمان ، جمانة بشير ، عبير كامل الفران، (2019) ، أثر ممارسة ابعاد القيادة التحويلية في تطبيق أساليب إدارة الأزمات في جامعة الطائف، مجلة المنارة ، المجلد 25، العدد 4
- 6- الدوري ، جمال ، احمد فنجي الحيت ، (2017م) ، أثر خصائص الريادي في إدارة الأزمة ، دراسة إستطلاعية لأراء عينة من العاملين في البنك الإسلامي الأردني ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الثالث والخمسون.
- 7- عبد الله ، جميل عبد الكريم ، نسبية احمد عبد الواحد، زانا مجيد صادق، (2017) ، تحليل العلاقة بين الذكاء التسويقي والقدرات التسويقية وتأثيرها في إدارة الأزمات التسويقية، دراسة حالة في شركة كورك للإتصالات في العراق، طوطاري زانكو بؤ زانسته مؤظاية تبية كان.
- 8- حفيان ، عبد الوهاب ، (2015) ، فاعلية إدارة الأزمات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والأقتصادية، المركز الجامعي لتامنقست، الجزائر، العدد 8 .
- 9- سلطات ، سعدية محمد شاهر ، (2016) ، مستوي توفر الخصائص الريادية وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية، دراسة تطبيقية علي طلبة البكالوريوس تخصص إدارة الاعمال في جامعات الضفة الغربية.
- 10- المري ، سهام غيث ، (2018) ، الأزمات ودورها في خلق فرص تسويقية، مجلة الرفاق للمعرفة، العدد الثاني، ديسمبر.
- 11- فروانة ، حازم أحمد ، (2019) ، أهمية إدارة الأزمات في تحسين جودة الخدمة للصحية للمرضي في المستشفيات الخاصة بقطاع غزة، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد 3، العدد 2.
- 12- القحطاني ، فيصل بن معيض ، (2015) ، إستراتيجيات إدارة الأزمة في القرن الحادي والعشرين دراسة وصفية تحليلية لإستخدامات الشبكات الإجتماعية الحديثة ، ، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب ، المجلد 82 ، العدد 55 .
- 14- رحيل ، عبد السلام يونس ، (2019) ، دور القيادة الإدارية في مواجهة الأزمات دراسة ميدانية لعينة من القادة الإداريين بالمصارف الليبية ، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز الديمقراطي العربي، العدد السادس.
- 15- حامد ، علي حامد ، ومي موسى سليمان ، (2015) ، التدريب المهني وريادة الاعمال في التشغيل بولاية الخرطوم مجلة العلوم الاقتصادية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
- 16- كورتل ، فريد ، لبحيري نصيرة، (2011) ، الإبداع والريادة في المؤسسة الصناعية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، الاردن، العدد 7.
- 17- كاترين ، صالح، (2018) ، دور الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات في تحسين الأداء التسويقي (دراسة ميدانية على المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية، ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 40، العدد 3 .
- 18- الزبيدي ، لمياء سلمان عبد علي ، (2015) ، كواكب عزيز حمودي المعموري أثر التركيز على محركات الابداع في معالجة الأزمات دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة الإدارة والإقتصاد ، السنة الثامنة والثلاثون، العدد 103.
- 19- إسماعيل ، محمد علي ، (2010) ، خصائص الريادي في المنظمات الصناعية وأثرها علي الابداع التقني، دراسة حالة الشركة العامة لصناعة الأثاث المنزلي انينوني ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد 12 العدد 4.
- 20- علون ، محمد لمن ، حليلة عطية، (2018) ، فاعلية نظم المعلومات الإدارية ومساهمتها في إدارة الأزمات دراسة حالة شركتي (Johnson and caterpillar) Johnson، مجلة الأفق للدراسات الاقتصادية ، العدد 4.

- 21- عبد الرزاق ، معتز سلمان ، سمراء عبد الجبار النعيمي، لؤي لطيف الشكر، (2016) ، أثر الجدوى التسويقية في إدارة الأزمات للمنظمات الفندقية دراسة ميدانية في عينة من فنادق الدرجة الأولى في بغداد ، مجلة الدنانير، العدد التاسع .
- 22- جعفر ، يونس إبراهيم، (2017) ، أثر التخطيط الإستراتيجي في إدارة الأزمات (دراسة تطبيقية : المؤسسات العامة في منطقة ضواحي القدس)، مجلة جامعة القدس (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد الحادي والعشرون، العدد الأول.
- 23- Arwa Hisham Rahahleh, Majd Mohammad Omous, (2019) , The Role of Business Intelligence in Crises Management: A Field Study on the Telecommunication Companies in Jordan, International Business Research, Vol. 13, No1.
- 24 24- Sam Sarpong ,(2018) , Crisis management and marketing from: The Routledge Handbook of Destination Marketing Routledge.