

إدارة الأزمات الرقمية في المنظمات الذكية: إستراتيجية استيعاب الطلب المتزايد في ظل نقص الموارد

دراسة حالة شركة الحداثة للاتصالات والتقنية - مصراته - ليبيا

رمضان علي محمد أبوراوي
استاذ

Ramadanaborawi@yahoo.com

زينب علي اخليف
محاضر

zainebek2015@gmail.com

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور إدارة الأزمات الرقمية في المنظمات الذكية، ومدى قدرتها على استيعاب الطلب المتزايد على الخدمات في ظل نقص الموارد لمواجهة الأزمات الرقمية، التي تتمثل في التوسع المفاجئ في استخدام الخدمات الرقمية وشبكة الانترنت مقابل محدودية الموارد المتاحة، وتركزت الدراسة على شركة الحداثة العالمية للاتصالات وتقنية المعلومات باعتبارها من الشركات التي شهدت نمواً في الطلب على خدماتها مقابل تحديات تشغيلية وموارد محدودة ، وللوصول إلى هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل هذه الظاهرة عن طريق البيانات التي تم جمعها باستمرار الاستبيان من أجل الحصول على نتائج أكثر دقة إدخال البيانات وفق مقياس ليكرت الخماسي للوصول إلى بيانات أكثر دقة وتحليلها من خلال استخدام برامج (SSPS من خلال المتوسطات الحسابية ومعامل الارتباط لبيرسون للوصول إلى مؤشرات مهمة في اتحاد القرارات ،ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها وجود علاقة ارتباط بين إدارة الأزمات والمنظمة الذكية، نجدها علاقة طردية قوية، حيث بلغ معامل الارتباط سبيرمان (**0.927)، وهو دليل على تعزيز الذكاء التنظيمي يسهم في تحسين القدرة على استيعاب الطلب المتزايد ،ومتوسطات الأبعاد المتعلقة ب إدارة الأزمات الرقمية جاءت مرتفعة ، مما يشير إلى أن الشركة تطبق سياسات قوية في التنبؤ والاستعداد لها ،وأبعاد المنظمات الذكية

حصلت على المتوسطات مرتفعة أيضاً ، ما يعكس قدرة الشركة على التكيف السريع مع زيادة الطلب على خدماتها رغم محدودية الموارد.
الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات الرقمية – المنظمات الذكية- نقص الموارد – استيعاب الطلب.

Digital Crisis Management in Smart Organizations: A Strategy for Accommodating Increasing Demand in the Face of Resource Shortages

Case Study: Al-Hadatha Communications and Technology Company – Misurata - Libya

Zainab Ali Akhlaif

Lecturer

zainebek2015@gmail.com

Ramadan Ali Muhammad Aburawi

Professor

Ramadanaborawi@yahoo.com

Abstract:

This study aims to highlight the role of digital crisis management in smart organizations and to examine their ability to absorb the increasing demand for services despite limited resources. Digital crises, in this context, are represented by the sudden expansion in the use of digital services and the internet in contrast to the scarcity of available resources. The study focused on Al-Hadatha International Company for Telecommunications and Information Technology as a case, given its experience of growing service demand alongside operational challenges and limited resources. To achieve these objectives, the study employed a descriptive-analytical approach. Data were collected through a questionnaire and analyzed using the five-point Likert scale. The data were then processed through SPSS software, utilizing arithmetic means and Pearson's correlation coefficient to generate key indicators for decision-making. The findings reveal a strong positive relationship between crisis management and organizational intelligence, with Spearman's correlation reaching (0.927**), indicating that enhancing organizational intelligence contributes significantly to the capacity to

absorb rising demand. Moreover, the averages of the dimensions related to digital crisis management were found to be high, suggesting that the company implements robust policies for forecasting and preparedness. Similarly, the dimensions of smart organizations also scored high averages, reflecting the company's strong adaptability to increased service demand despite resource constraints.

Keywords: Digital crisis management, smart organizations, resource shortages, demand understanding

المقدمة :

شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولات كبيرة نحو الرقمية والتسارع في الاعتماد على الخدمات الرقمية، سواء في المؤسسات العامة أو الشركات الخاصة هذه التحولات صاحبها تحديات متعددة، أهمها زيادة حجم الطلب على الخدمات الرقمية مقابل نقص الموارد البشرية والمالية والتقنية المتاحة، الأمر الذي فرض على المؤسسات ضرورة البحث على آليات للتعامل مع هذه الأزمات الرقمية بشكل فعال، وتعتبر المنظمات الذكية أكثر قدرة على مواجهة هذه التحديات بفضل اعتمادها على المرونة والابتكار، إلا أن التوسع المفاجئ في الاستخدام قد يؤدي إلى ضغوط تشغيلية كبيرة تحتاج إلى إستراتيجية للآزمات الرقمية زمن هذا المنطق، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على إستراتيجية إدارة الأزمات الرقمية في المنظمات الذكية لاستيعاب الطلب المتزايد في ظل نقص الموارد .

مشكلة البحث :

تتمحور المشكلة البحثية في أن شركة الحداثة للاتصالات والتقنية بمصراته زيادة حجم الطلب على الخدمات الرقمية مقابل نقص الموارد البشرية والمالية والتقنية المتاحة، وهذا الأمر الذي فرض على المؤسسات ضرورة البحث على آليات للتعامل مع هذه الأزمات الرقمية بشكل فعال، ويمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي:
ما مدى قدرة شركة الحداثة العالمية للاتصالات وتقنية المعلومات على إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف الأزمات، الاستعداد للأزمات، احتواء الأزمات، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الأزمات) في ظل نقص الموارد وزيادة الطلب للمتغيرات الديموغرافية؟

- ما مستوى قدرة إدارة الأزمات في استيعاب الطلب المتزايد من الزبائن في ظل نقص الموارد ؟

فرضيات البحث :

ومن التساؤلات الرئيسية تتبثق الفرضيات الآتية:

1. لا يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات في المنظمات الذكية ومستوى قدرتها على استيعاب الطلب من الزبائن في ظل نقص الموارد ؟
2. يعتبر مستوى قدرات إدارة الأزمات ضعيف نسبيا في استيعاب الطلب من الزبائن في ظل نقص الموارد بالنسبة للمتغيرات الديموغرافية

أهداف البحث :

- تهدف الدراسة بشكل أساسي إلى توضيح أهمية وقدرة دراسة إدارة الأزمات الرقمية في الشركة الحداثة للاتصالات باعتبارها من المنظمات الذكية
1. بناء إطار نظري لموضوع الدراسة الحالية إدارة الأزمات الرقمية في المنظمات الذكية ومتغيراته من خلال تتبع الأدبيات والدراسات المتخصصة.
 2. التعرف على أبعاد إدارة الأزمات واستكشاف الأزمات الرقمية في شركة الحداثة للاتصالات.
 3. بيان تأثير المنظمات الذكية في التكيف مع المتغيرات التي تطرأ على البيئة.
 4. التعرف على أبعاد المنظمات الذكية وقدرتها في حله الأزمة.

أهمية البحث :

تتلخص الأهمية في الآتي :

- الأهمية بنسبة للباحث :** اطلاع الباحث على المراجع والكتب ذات العلاقة بموضوع إدارة الأزمات الرقمية في المنظمات الذكية، واكتساب المهارات الشخصية في مجال البحث.
- الأهمية العلمية:** تعتبر هذه الدراسة مرجع للباحثين كونها تسعى إلى تقديم نموذج لإدارة الأزمات الرقمية في ظل بيئة عمل تتسم بزيادة الطلب على الخدمات ونقص الموارد.

الأهمية بنسبة للمجتمع: وتبرز أهمية هذه الدراسة في كونها المتميزة في توضيح العلاقة بين إدارة الأزمات والمنظمة الذكية الاستفادة من المؤشرات التي توصلت إليها الدراسة.

منهجية البحث:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي في جانبها النظري على تناول بعض المفاهيم الأساسية والدراسات السابقة أما جانبها التطبيقي فقد اعتمد على منهج الوصفي التحليلي الاستنتاجي للبيانات التي تم جمعها عن طريق استمارة الاستبيان وتحليلها من خلال استخدام برامج (SSPS) من أجل الحصول على نتائج أكثر دقة إدخال البيانات وفق مقياس ليكرت الخماسي.

حدود البحث:

الحدود مكانية: دراسة حالة على شركة الحداثة العالمية للاتصالات وتقنية المعلومات مصراته.

الحدود موضوعية: إدارة الأزمات الرقمية في المنظمات الذكية على استيعاب الطلب من الزبائن في ظل نقص الموارد.

الحدود الزمنية: زمن إجراء الدراسة - 2025 م .

الدراسات السابقة:

دراسة إيمان عبد الرحمن: بعنوان واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردنية هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع إدارة الأزمات في جامعة البلقاء التطبيقية، ومعرفة أثر كل من المتغيرات (النوع الاجتماعي، والكلية، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة) في تقديرات أفراد عينة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (240) عضواً، ولغايات تحقق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتطوير استبانة تم التأكد من صدقها وثباتها بالطريقة التربوية والإحصائية المناسبة، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تحليل البيانات من خلال برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SSPS)، وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع إدارة الأزمات في جامعة البلقاء التطبيقية جاء بمستوى "متوسط" وبمتوسط حسابي (3.38) للدرجة الكلية.

دراسة إيناس محمد أمين. أحمد ردايدة: بعنوان أثر خصائص المنظمة الذكية في إدارة الأزمات. هدفت الدراسة إلى بيان أثر خصائص المنظمة الذكية في إدارة الأزمات في المستشفيات الخاصة عمان، تكون مجتمع الدراسة من جميع المستشفيات الخاصة الواقعة ضمن نطاق عمان، والبالغ عددها (40) مستشفى وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لخصائص المنظمة الذكية بأبعادها (التعلم المستمر، توليد البدائل الإستراتيجية وفهم البيئة) في مراحل إدارة الأزمات (استكشاف الأزمة، الاستعداد لحدوث الأزمة، احتواء الأزمة، استعادة النشاط والتوازن، والتعلم من الأزمة) في المستشفيات الخاصة في عمان.

الإطار النظري:

إدارة الأزمات:

يعد علم إدارة الأزمات أحد العلوم الإنسانية الحديثة التي ازدادت أهميته في عصرنا الحاضر والذي شهد العديد من المتغيرات المتكاثفة شديدة الغرابة إلى حد المعجزات، سواء على المستوى الدولي أو الإقليمي. فقد أوردت الموسوعة الإدارية تعريفاً لإدارة الأزمات بأنها "المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات وكذلك المحافظة على أفراد والعاملين بها ضد المخاطر المختلفة" (عبد القادر، 2006).

نحن نعيش في عالم من الأزمات والصراعات الكبرى، والمصالح المتعارضة، ولا احترام فيه لأي انقسام أو تشرذم، فنحن نعيش في عالم ذي اتساع حضاري، يمتد ويتطور وتترسخ دعائمه وتزداد مصالحة يوماً بعد يوم وتتعارض وعلى قدر اتساعها وازديادها وتعارضها تكون أزمات التنوع والتكاليف بشكل متزايد، هناك العديد من الأزمات التي تواجه المجتمعات بصفة دورية أو بصفة عشوائية وبالنظر إلى هذه الأزمات نرى إنها قد تسببت في خسائر وأضرار كثيرة للفرد والمجتمع ولا يخفي على أحد أن تعرض المجتمع للأزمات من فرص التقدم في مسار التنمية حيث تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة على الثروة البشرية للمجتمع وما تمثله من ركيزة أساسية من ركائز الحركة التنموية.

مفهوم الأزمة وإدارة الأزمة:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة كنتيجة مباشرة للتغيرات البيئية الداخلية والخارجية السريعة والمتلاحقة والتي تعمل في إطارها المنظمات سواء كانت إنتاجية أو خدمية. وتعتبر الأزمة لحظة حرجية وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي يصاب بها، ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة فيصبح أي قرار يتخذه داخل دائرة من عدم التأكد، وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعي المتلاحق الذي يزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة (الحفي، 2006). ومن التعريفات السابقة يمكن القول بان الأزمة هي: تحول فجائي عن السلوك المعتاد - تعني تداعي سلسلة من التفاعلات يترتب عليها نشوء موقف فجائي ينطوي على تهديد مباشرة للقيم أو المصالح الجوهرية مما يستلزم معه ضرورة اتخاذ قرارات سريعة في وقت ضيق وفي ظروف عدم التأكد وذلك حتى لا تنفجر الأزمة (عبد القادر، 2006). ونرى أن الأزمة بمثابة خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام، وتتسم الأزمة غالباً بعناصر المفاجأة وضيق الوقت ونقص في المعلومات بالإضافة إلى عوامل التهديد المادي والبشري. ومن تعريف مفهوم إدارة الأزمات "بأنها تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث أثارها في كافة المجالات.

مفهوم إدارة الأزمات الرقمية :

هي عملية تخطيطية وتنظيمية تهدف إلى التنبؤ بالأزمات المرتبطة بالأنظمة الرقمية الالكترونية والاستعداد لها والتعامل معها عند وقوعها بأدوات واستراتيجيات حديثة، بما يحقق استمرارية الأعمال ويقلل الأضرار.

خصائص الأزمات الرقمية:

تتمثل خصائص الأزمات الرقمية في الاتي :

- 1- سرعة الانتشار والتأثير الفوري .
- 2- ارتباطها بزيادة الطلب على الخدمات الرقمية بشكل مفاجئ.

3- محدودية الموارد البشرية والتقنية اللازمة لمواجهة الأزمات.

أسباب إدارة الأزمات الرقمية : (الدليمي، 2007)

1- سوء التقدير : أما بالشك في المعلومات أو إعطاء قيمة للمعلومات مبالغ فيها،

2- سوء الإدارة وعدم وجود أنظمة للعمليات الإدارية

3- انعدام الثقة في الآخرين وفي المنظمة نتيجة الخوف أو الاستبداد أو عدم كفاءة الإدارة.

4- الأزمات المتعددة: وتفتعل للتمويه على أزمات أكبر.

التخطيط للأزمة:

التخطيط للأزمة يعني: التحديد المسبق لما يجب عمله، وكيفية القيام به، ومتى، ومن الذي سيقوم به، ومن هذا فإن التخطيط يكون عادة مرتبط بحقائق الأزمة وبناء خيارات إستراتيجية مناسبة (أمين، 2019).

ونلاحظ انه ينبغي استخدام التخطيط كأداة منهجية للتعامل مع الأزمات ويوفر الجهد والموارد البشرية والمالية. لأن التخطيط يمثل الإطار العام الذي يتم من خلاله التعامل مع الأزمات وإن التخطيط عادة ما يكون مرتبطاً بحقائق الأزمة ويحدد التصورات المستقبلية والإعداد لأية حاله طارئة ويرسم السيناريوهات الخاصة بالأنشطة والفعاليات التي يتطلب تأمينها لمعالجة الأزمات بفاعلية أكبر. وبصرف النظر عن نوعية وطبيعة الأزمة فإن عملية التخطيط تشكل الداعمة الأساسية لعمل أي إدارة فعالة تسعى إلى النجاح في عملها ومواجهة الأزمات حيث أن عملية التخطيط ترتبط بشكل وثيق بالسياسات العامة المعتمدة لأنها تتم في حدود محددها وتوجهاتها. ولكل عملية تخطيط أسس يتطلب إتباعها لغرض التخطيط لإدارة الأزمات.

أسس عملية تخطيط إدارة الأزمات الرقمية:

هناك أسس يتطلب إبرازها وهذه الأسس هي: (عبد القادر، 2006).

1- تحديد وتقييم المخاطر والتهديدات المحتملة: ويتم ذلك من قبل الفريق المكلف بالتخطيط وتتم هذه العملية من خلال معلومات وتقديرات صحيحة.

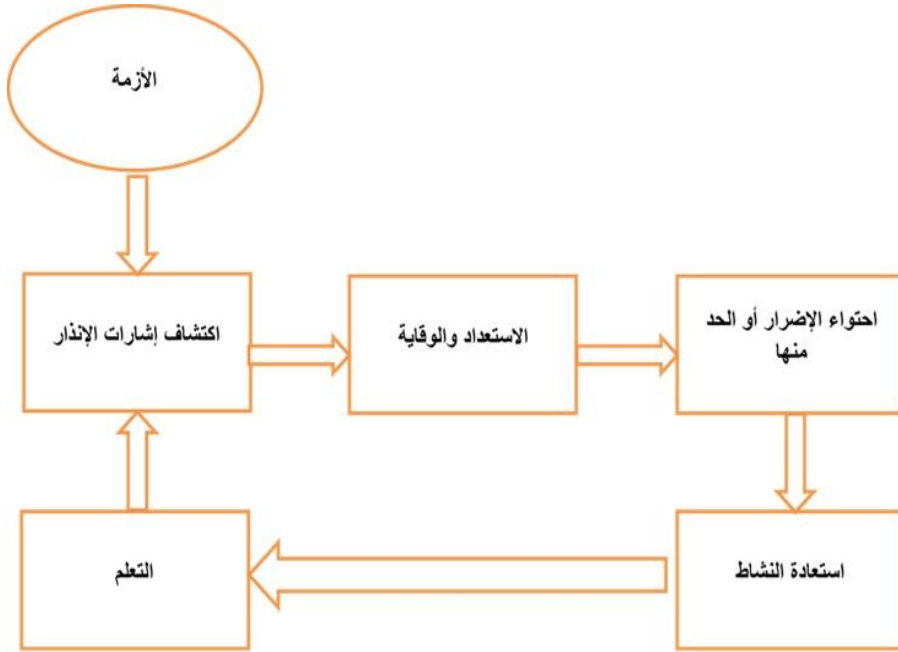
- 2- المعلومات اللازمة للخطة: هي أقصى ما يتمكن المخططون الحصول عليه من معلومات عن الأزمة وتأثيراتها والتوقعات المحتملة لحدوثها.
- 3- ضمان وجود نظام اتصال إعلامي فعال مرتبط بالأزمة، ويتم ذلك من خلال تشكيل وحدة اتصالات فعالة للأزمة واختيار متحدث باسمها للتحدث مع وسائل الإعلام المختلفة.
- 4- الاستمرار بالأنشطة الجوهرية وتتم هذه العملية من خلال التنسيق بين الفريق المكلف بالتخطيط مع القطاعات المهمة الأخرى، التي لها علاقة في مجال المساهمة في مجابهة نتائج الأزمة من خلال استمرارية أنشطتها في حالات الأزمات.
- 5- الاستفادة من إمكانيات وقدرات القطاعات المختلفة ووضعها ضمن الإمكانيات المتوفرة عند إعداد الخطة.

مراحل إدارة الأزمات الرقمية :

هناك خمس مراحل تمر بها إدارة الأزمة للعمل على إدارتها واحتوائها أو التخفيف من أثارها، والوصول إلى القدرة على تحقيق التوازن وإعادة الأمور إلى ما كانت عليه قبل وقوع الأزمة، (انظر الى الشكل رقم 1) وهي على النحو الآتي:

- **المرحلة الأولى: اكتشاف إشارات الإنذار** ترسل الأزمة قبل وقوعها أو الأعراض التي تنبئ بوقوع أزمة ما، والأزمات تحدث عادة بسبب عدم الانتباه لتلك الإشارات.
- **المرحلة الثانية: الاستعداد والوقاية:** وتعني التحضيرات المسبقة للتعامل مع الأزمة المتوقعة والأساليب الكافية للوقاية من الأزمات، ويشمل ذلك الاختبار الدقيق والمستمر للعمليات.
- **المرحلة الثالثة: احتواء الأضرار والحد منها:** وتعني تنفيذ ما خطط له في مرحلة الاستعداد والوقاية والحيلولة دون تفاقم الأزمة وانتشارها، فمن المستحيل منع الأزمات من الوقوع ما دام أن الميول التدميرية تعد خاصية طبيعية لكافة النظم،
- **المرحلة الرابعة: استعادة النشاط:** يجب أن يتوافر للمؤسسة خطط طويلة وقصيرة الأجل لإعادة الأوضاع لما كانت عليه قبل الأزمة واستعادة مستويات النشاط، وهو جانب يستوجب قدرات فنية وإدارية وإمكانيات كبيرة ودعمًا مالياً.

- المرحلة الخامسة:التعلم: وتتضمن مرحلة التعليم دروساً هامة تتعلمها المؤسسة حيث تقوم المؤسسات بمراجعة الدروس السابقة للتعلم من الأزمات التي حدثت، فالأهم الرشيدة هي التي لا تلقي بتجاربها المريرة في طي النسيان.



الشكل رقم (1) مراحل إدارة الأزمات

المصدر (الدليمي، 2007) :

المبحث الثاني: المنظمة الذكية :

إن مفهوم المنظمات الذكية يتضمن عمليات مسح وتكيف مستمرة مع البيئة أكثر من المسح الذي يتم من خلال التخطيط والمراجعة السنوية، بل هي عملية مستمرة تتضمن جهود المديرين الاستراتيجيين الرامية لخلق أحداث موائمة ناجحة بين المنظمة والبيئة من خلال تطوير المزايا التنافسية بالاعتماد على الذكاء التنظيمي والتركيز على مبادئ

المنظمات الذكية، تم أخذ بتدرج هذا المفهوم من داخل المنظمة ليشمل بعد ذلك تطور المنظمة ككل ولذلك تطور هذا المفهوم حتى أصبح بشكل شامل يمثل المنظمة الذكية.

مفهوم وتعريف المنظمة الذكية:

برز دور المنظمات الذكية كمفهوم معاصر والذي يؤكد على آليات البحث والتطوير في المنظمات المختلفة وذلك من خلال تطوير الأفراد الأذكياء داخل المنظمة ثم تطوير المنظمة ككل، حيث أن المعرفة المسبقة بالبيئة المحيطة هي الأساس لاتخاذ القرارات أو القيام بالأنشطة لتحقيق الأهداف (مصطفى، 2019).

أن المنظمة الذكية تعني مجموعة واسعة من المهارات في تحليل تركيبة المنظمة لتسهيل التواصل في أشكال المنظمة الجديدة ومستوى الدعم الداخلي والخارجي لها، أو المنظمة القادرة على توزيع المعرفة في جميع أنحائها لتنسيق العمل الذي يمثل الحد الأقصى لقيمة التعلم التنظيمي، ومن هنا يبرز دور المنظمة الذكية هو مواصلة النجاح في بيئتها، وأن الأهمية الكبيرة لهذا النوع من المنظمات جاء نتيجة لسد الاحتياجات الأساسية التي تواجه تطور المنظمات (يوسف، 2017).

ويعرف العنزي المنظمات الذكية بأنها المنظمات التي تهتم باستثمار العقول الموجودة لديها، وتكنولوجيا المعلومات المتوفرة لها من خلال نظام قيمى راق يعتمد الشفافية والإفصاح للمعلومات، ويفيد الهياكل الهرمية والمراكز الوظيفية كمبادئ أساسية له (يوسف، 2017). ويمكن أن نعرف المنظمة الذكية أيضاً بأنها المنظمة التي توفر لأفرادها العاملين أدوات النجاح اللازمة لجعل أعمالهم أكثر سهولة والذي يجعلها أكثر بقاءً في عالم الأعمال المتغير وبالتالي تصبح أكثر كفاءة عندما يقومون بإدارة أعمالهم بشكل أفضل (مصطفى، 2019). أن الفكرة الرئيسية للمنظمات الذكية تكمن في كونها تؤثر بعمق حول كيفية حياة هذه للمنظمات، حيث إن الأفكار التي بنيت عليها تمثل تحدياً كبيراً لآليات استخدام المعرفة بهدف وضع الاستراتيجيات التنافسية والتوسعية على المستويين المحلي والعالمي.

الإطار العملي للبحث :

نبذة مختصرة عن الشركة:-

شركة الحداث العالمية للاتصالات وتقنية المعلومات شركة ليبية تأسست بموجب القانون الليبي بترخيص رقم 683-2011 وسجل تجاري 3411، تضم فكارها مجموعة من المهندسين المختصين الليبيين وأجانب ، متفانون بتقديم أعلى مستويات خدمية، وتقديم حلول متكاملة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات لتعزيز خدماتنا كشركة رائدة في ليبيا.

مجتمع وعينة البحث :

يتمثل مجتمع البحث في الموظفين العاملين في شركة الحداث العالمية للاتصالات وتقنية المعلومات - مصراته حيث كان عددهم (100) موظف، وتم اختيار عينة عشوائية بلغ عددها (50) التي تم توزيع استمارة الاستبانة، وتم استرداد (35) استبانة والفاقد كان عدده (15) وتم تحليل (32) استبانة، والغير صالحة للتحليل (3).

أداة جمع البيانات :اعتمدت هذه الدراسة في جمع المعلومات على الاستبانة حيث تضمن الاستبيان (43) عبارة، صُنِفَتْ في محورين، حيث المحور الأول يتضمن (5) أبعاد، والمحور الثاني يتضمن (4) أبعاد، كما موضحة في جدول رقم (1):

جدول رقم (1) أبعاد البحث

المحور	محاور الدراسة	عدد العبارات
إدارة الأزمات	اكتشاف الأزمات	5
	الاستعداد للأزمات	5
	احتواء الأزمات	5
	استعادة النشاط والتوازن	4
	التعلم من الأزمات	4
مجموع عبارات هذا المحور الأول		23
المنظمات الذكية	بلوغ الغايات	5
	فهم البيئة	5
	مناقلة الموارد	5
	بناء الذكاء الجماعي	5
مجموع عبارات هذا المحور الثاني		20
المجموع العام للعبارات		4

قسمت درجات الموافقة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، كما هو مبين في جدول رقم (2) :

تم الاستلام في : 2025/10/05 تم القبول في: 2025/10/21 تم النشر في : 2025/10/23

جدول رقم (2) درجات الموافقة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

وزعت استمارة استبيان على عينة الدراسة والبالغ عددها (50) استبانة، وجدول رقم (3) يبين عدد الاستبانات الموزعة وعدد الردود وفقاً لعينة الدراسة:

جدول رقم (3) عدد الاستبانات والردود

البيان	عدد الردود	الفاقد	الصالح للتحليل
عدد الاستبانات الموزعة	35	15	32
النسبة	70%	30%	64%

تقدير مستويات الممارسة : يوضح جدول رقم (4) مستويات الممارسة في تحليل النتائج كما هو موضح بجدول رقم (4).

جدول رقم (4) تقدير مستويات الممارسة

مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً
5 – 4.20	4.19 – 3.40	3.39 – 2.6	2.59 – 1.80	1.79 – 1

التحليلات الإحصائية :

تتصف عينة الدراسة بجملة من خصائص، اعتمدت أساليب الإحصاء الوصفي، ولقياس صدق وثبات أداة الدراسة، وتوزيع بياناتها، واختبار فرضياتها تم الاعتماد على الإحصاء الاستنتاجي، فقياس صدق وثبات أداة جمع البيانات تم باستخدام اختبار Cronbach's Alpha. يبين جدول رقم (5) قيمة معامل Cronbach's Alpha :

جدول رقم (5) معامل كرونباخ ألفا

المحاور	البيان	عدد العبارات	Cronbach's Alpha
إدارة الأزمات	اكتشاف الأزمات	5	0.894
	الاستعداد للأزمات	5	0.926
	احتواء الأزمات	5	0.906
	استعادة النشاط والتوازن	4	0.794
	التعلم من الأزمات	4	0.906
المجموع العام للمحور الأول			0.966
المنظمات	بلوغ الغايات	5	0.930

تم الاستلام في : 2025/10/05 تم القبول في: 2025/10/21 تم النشر في : 2025/10/23

0.909	5	فهم البيئة	الذكية
0.950	5	مناقلة الموارد	
0.893	5	بناء الذكاء الجماعي	
0.971	20	المجموع العام للمحور الثاني	
0.966	43	ثبات الاستبابة بشكل عام للمحورين	

أظهر الجدول رقم (5) قيمة معامل Cronbach's Alpha (كرونباخ ألفا) لمحور الدراسة بصورة عامة والتي بلغت (0.966) للمحور الأول، وبلغت قيمة المحور الثاني (0.971)، وهي جميعها قيم مرتفعة جداً، وتشير إلى صدق وثبات أداة الدراسة بشكل يمكن الاعتماد عليها لأداء الغرض الذي صممت من أجله.

خصائص العينة : يبين جدول رقم (6) خصائص عينة الدراسة من حيث جنس الموظفين الذين يشتغلون في الشركة.

جدول رقم (6) النوع الجنس

النسبة	العدد	البيان
% 96.9	31	ذكر
% 3.1	1	أنثى
% 100	32	المجموع

يتضح من الجدول رقم (6) أن الفئة الغالبة في العمل بالشركة الاتصالات هم ذكور، حيث بلغت نسبتهم (96.9%)، هذا يدل على أنه العمل بالشركة الاتصالات يناسب الذكور.

جدول رقم (7) الفئة العمرية

النسبة	العدد	البيان
% 62.5	20	من 20 إلى أقل من 30 سنة
% 18.8	6	من 30 إلى أقل من 40 سنة
% 15.6	5	من 40 إلى أقل من 50 سنة
% 3.1	1	من 50 سنة فأكثر
% 100	32	المجموع

يتضح من الجدول رقم (7) أن الفئة العمرية من 20 إلى أقل من 30 سنة هما الأعلى، حيث بلغت نسبتهم (62.5%)، وبينما يليها الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة وحيث بلغت نسبتهم (18.8%)، وجاءت في المرتبة الثالثة بنسبة (15.6%) من الفئة العمرية التي بلغت أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة، وجاءت في المرتبة الأخيرة من 50 سنة فأكثر بنسبة (3.1%)، يتضح من التحليل السابق أن الفئة ذات الأعمار الصغيرة هما من يشتغلون في شركة الاتصالات.

تم النشر في : 2025/10/23

تم القبول في: 2025/10/21

تم الاستلام في : 2025/10/05

جدول رقم (8) المؤهل العلمي

النسبة	العدد	البيان
9.4 %	3	متوسط
28.1 %	9	دبلوم عالٍ
53.1 %	17	جامعي
6.3 %	2	ماجستير
3.1 %	1	دكتوراه
100 %	32	المجموع

يتضح لدينا من الجدول السابق أن أغلب الفئة يحملون مؤهل جامعي وحيث بلغت نسبتهم (53.1%)، بينما يليهم من يحملون مؤهل دبلوم عالي وبلغت نسبتهم (28.1%)، ويليه من يحملون مؤهل متوسط وبلغت نسبتهم (9.4%)، ويليه من يحملون مؤهل ماجستير وبلغت نسبتهم (6.3%)، وفي مرتبة الأخيرة من يحملون مؤهل دكتوراه وجاءت بنسبة (3.1%).

جدول رقم (9) مدة العمل بالشركة

النسبة	العدد	البيان
71.9 %	23	أقل من 5 سنوات
15.6 %	5	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
9.4 %	3	من 10 إلى أقل من 15 سنة
0 %	0	من 15 إلى أقل من 20 سنة
3.1 %	1	من 20 سنة فأكثر
100 %	32	المجموع

يتضح لدينا من الجدول رقم (9) أن أغلب الموظفين جدد ولا يمتلكون الخبرة العملية، حيث جاءت أقل من 5 سنوات في المرتبة الأولى وبلغت نسبتها (71.9%)، ويليه في المرتبة الثانية من 5 إلى أقل من 10 سنوات وبلغت نسبتهم (15.6%)، وجاءت في المرتبة الثالثة من 10 إلى أقل من 15 سنة وبلغت نسبتهم (9.4%) وفي المرتبة الأخيرة من 20 سنة فأكثر وبلغت نسبتهم (3.1%).

تحليل البيانات واختبار الفرضيات : يستعرض هذا الجانب من الدراسة التحليلات الإحصائية والاختبارات التي أجريت في التحليل الاستبانه.

اختبار توزيع البيانات : البيانات تتوزع طبيعياً إذا كان مستوى المعنوية المحسوب (Sig α) أكبر من مستوى المعنوية المفترض 0.05، ويظهر جدول رقم (10) أن بيانات

الدراسة تتوزع طبيعياً، حيث بلغت وفقاً لاختبار Kolmogorov – Smirnov (0.144)، وهي قيمة أكبر من 0.05، وعليه يمكن الادعاء أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، ولذلك استخدمت الاختبارات المعملية Parametric tests.

جدول رقم (10) توزيع البيانات

المحاور	البيان	Kolmogorov-Smirnov	Shapiro-Wilk
إدارة الأزمات	اكتشاف الأزمات	0.082	0.083
	الاستعداد للأزمات	0.173	0.339
	احتواء الأزمات	0.173	0.411
	استعادة النشاط والتوازن	0.022	0.085
	التعلم من الأزمات	0.200	0.151
المنظمات الذكية	لمحور إدارة الأزمات بشكل عام	0.047	0.015
	بلوغ الغايات	0.004	0.015
	فهم البيئة	0.200	0.568
	مناقلة الموارد	0.150	0.019
	بناء الذكاء الجماعي	0.007	0.027
	لمحور المنظمات الذكية بشكل عام	0.200	0.088
	توزيع البيانات بصورة عامة	0.200	0.144

اختبار الفرضيات الرئيسية للدراسة :

يعرض الجدول رقم (11) المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري، واختبار One Sample T-Test بهدف اختبار الفرضيات الرئيسية بصيغته العدمية الذي ينص على ما مدى قدرة شركة الحداثة العالمية للاتصالات وتقنية المعلومات على إدارة الأزمات الرقمية بأبعادها (اكتشاف الأزمات، الاستعداد للأزمات، احتواء الأزمات، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الأزمات) في ظل نقص الموارد ؟. ويوضح الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي العام لآراء عينة الدراسة حول هذا المحور قد بلغ (3.774) وبانحراف معياري (0.633).

جدول رقم (11) إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة

النتيجة	المعنوية sig	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي العام	عدد العبارات	الفرض الرئيس H_0
H_0	0.000	مرتفعة	0.633	3.774	23	عدم قدرة شركة الحدائة العالمية للاتصالات وتقنية المعلومات على إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف الأزمات، الاستعداد للأزمات، احتواء الأزمات، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الأزمات) في ظل نقص الموارد وزيادة الطلب

كما يبين الجدول رقم (11) أن مستوى المعنوية المشاهد بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المفترض (0.05) هذه النتيجة تعني رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل والذي ينص على: قدرة شركة الحدائة العالمية للاتصالات وتقنية المعلومات على إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف الأزمات، الاستعداد للأزمات، احتواء الأزمات، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الأزمات) في ظل نقص الموارد.

تحليل البيانات لأبعاد الدراسة:

تستعرض الجداول التالية المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، واختبار One Sample T-Test بهدف اختبار الفروض الفرعية بصيغتها العدمية الذي تنص على: شركات الاتصالات الليبية غير قادرة على (اكتشاف الأزمات، الاستعداد للأزمات، احتواء الأزمات، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الأزمات) في ظل جائحة كورونا، وذلك لكل بُعد من أبعاد محور الدراسة ولكل عبارة من العبارات الواردة بكل بُعد، على النحو التالي:

المحور الأول: إدارة الأزمات البعد الأول: اكتشاف الأزمة :-

جدول رقم (12) اكتشاف الأزمة

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	sig	درجة الممارسة
1	3.78	0.792	0.000	مرتفعة
2	3.72	0.581	0.000	مرتفعة
3	3.50	0.880	0.003	مرتفعة
4	3.50	0.803	0.001	مرتفعة
5	3.66	0.902	0.000	مرتفعة
الإجمالي العام	3.631	0.670	0.000	مرتفعة

تم الاستلام في : 2025/10/05 تم القبول في: 2025/10/21 تم النشر في : 2025/10/23

يبين الجدول رقم (12) أن مستوى الإجمالي العام المعنوية المشاهد بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المفترض (0.05) هذه النتيجة تعني رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل، وتبين لدينا أيضاً درجة الممارسة في جميع الفقرات كان مرتفعة.

البعد الثاني: الاستعداد للأزمات :-

جدول رقم (13) الاستعداد للأزمات

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	sig	درجة الممارسة
1	3.35	0.950	0.003	مرتفعة
2	3.59	1.012	0.002	مرتفعة
3	3.84	0.808	0.000	مرتفعة
4	3.75	0.842	0.000	مرتفعة
5	3.81	0.780	0.000	مرتفعة
الإجمالي العام	3.706	0.775	0.000	مرتفعة

يبين الجدول رقم (13) أن مستوى الإجمالي العام المعنوية المشاهد بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المفترض (0.05) هذه النتيجة تعني رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل، وتبين لدينا أيضاً درجة الممارسة في جميع الفقرات كان مرتفعة.

البعد الثالث: احتواء الأزمة :-

جدول رقم (14) احتواء الأزمة

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig	درجة الممارسة
1	3.88	0.707	0.000	مرتفعة
2	3.94	0.840	0.000	مرتفعة
3	3.97	0.740	0.000	مرتفعة
4	3.78	0.792	0.000	مرتفعة
5	4.13	0.793	0.000	مرتفعة
الإجمالي العام	3.938	0.661	0.000	مرتفعة

يلاحظ من الجدول رقم (14) أن مستوى الإجمالي العام المعنوية المشاهد بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المفترض (0.05) هذه النتيجة تعني رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل، وتبين لدينا أيضاً درجة الممارسة في جميع الفقرات كان مرتفعة.

البعد الرابع: استعادة النشاط والتوازن :-

تم النشر في : 2025/10/23

تم القبول في: 2025/10/21

تم الاستلام في : 2025/10/05

جدول رقم (15) استعادة النشاط والتوازن

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig	درجة الممارسة
1	3.91	0.777	0.000	مرتفعة
2	3.66	0.865	0.000	مرتفعة
3	4.06	0.619	0.000	مرتفعة
4	3.91	0.893	0.000	مرتفعة
الإجمالي العام	3.883	0.625	0.000	مرتفعة

الجدول رقم (15) يبين أن مستوى الإجمالي العام المعنوية المشاهد بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المفترض (0.05) هذه النتيجة تعني رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل، وتبين لدينا أيضاً درجة الممارسة في جميع الفقرات كان مرتفعة.
البعد الخامس: التعلم من الأزمات :-

جدول رقم (16) التعلم من الأزمات

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	sig	درجة الممارسة
1	3.88	0.871	0.000	مرتفعة
2	3.53	0.950	0.000	مرتفعة
3	3.81	0.998	0.000	مرتفعة
4	3.69	0.896	0.000	مرتفعة
الإجمالي العام	3.727	0.821	0.000	مرتفعة

الجدول رقم (16) يبين أن مستوى الإجمالي العام المعنوية المشاهد بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المفترض (0.05) هذه النتيجة تعني رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل، وتبين لدينا أيضاً درجة الممارسة في جميع الفقرات كان مرتفعة.

تم النشر في : 2025/10/23

تم القبول في: 2025/10/21

تم الاستلام في : 2025/10/05

المحور الثاني: المنظمات الذكية :

البعد الأول: بلوغ الغايات :-

جدول رقم (17) بلوغ الغايات

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig	درجة الممارسة
1	3.75	0.842	0.000	مرتفعة
2	3.78	0.706	0.000	مرتفعة
3	3.78	0.941	0.000	مرتفعة
4	3.72	0.851	0.000	مرتفعة
5	3.75	0.803	0.000	مرتفعة
الإجمالي العام	3.756	0.736	0.000	مرتفعة

الجدول رقم (17) يظهر أن مستوى الإجمالي العام المعنوية المشاهد بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المفترض (0.05) هذه النتيجة تعني رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل، وتبين لدينا أيضاً درجة الممارسة في جميع الفقرات كان مرتفعة.

البعد الثاني: فهم البيئة :-

جدول رقم (18) فهم البيئة

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	sig	درجة الممارسة
1	3.66	0.787	0.000	مرتفعة
2	3.88	0.660	0.000	مرتفعة
3	3.66	0.827	0.000	مرتفعة
4	3.88	0.871	0.000	مرتفعة
5	3.81	0.998	0.000	مرتفعة
الإجمالي العام	3.775	0.716	0.000	مرتفعة

يتبين من الجدول رقم (18) أن مستوى الإجمالي العام المعنوية المشاهد بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المفترض (0.05) هذه النتيجة تعني رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل، وتبين لدينا أيضاً درجة الممارسة في جميع الفقرات كان مرتفعة.

البعد الثالث: مناقلة الموارد :-

جدول رقم (19) مناقلة الموارد

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig	درجة الممارسة
1	3.72	1.224	0.002	مرتفعة
2	3.78	1.211	0.001	مرتفعة
3	3.69	1.061	0.001	مرتفعة
4	3.91	1.146	0.000	مرتفعة
5	3.78	1.128	0.000	مرتفعة
الإجمالي العام	3.775	1.054	0.000	مرتفعة

تبين من الجدول رقم (19) أن مستوى الإجمالي العام المعنوية المشاهد بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المفترض (0.05) هذه النتيجة تعني رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل، وتبين لدينا أيضاً درجة الممارسة في جميع الفقرات كان مرتفعة.

البعد الرابع: بناء الذكاء الجماعي :-

جدول رقم (20) بناء الذكاء الجماعي

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig	درجة الممارسة
1	4.03	0.822	0.000	مرتفعة
2	3.84	1.019	0.000	مرتفعة
3	3.91	0.995	0.000	مرتفعة
4	3.75	0.984	0.000	مرتفعة
5	3.78	1.008	0.000	مرتفعة
الإجمالي العام	3.863	0.810	0.000	مرتفعة

تبين من الجدول رقم (20) أن مستوى الإجمالي العام المعنوية المشاهد بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المفترض (0.05) هذه النتيجة تعني رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل، وتبين لدينا أيضاً درجة الممارسة في جميع الفقرات كان مرتفعة.

اختبار الفرض الرئيس الثاني :

تعرض الجداول التالية نتائج اختبار Independent – Samples T- Test الاختبار فرض العدم القائل: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول مدى قدرة شركات الاتصالات الليبية على إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف الأزمات، الاستعداد للأزمات، احتواء الأزمات، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الأزمات) في ظل نقص

تم الاستلام في : 2025/10/05 تم القبول في: 2025/10/21 تم النشر في : 2025/10/23

الموارد تعزى لمتغير النوع واستخدام اختبار One – Way Anova لاختبار فرض العدم القائل: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول مدى قدرة شركات الاتصالات على إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف الأزمات، الاستعداد للأزمات، احتواء الأزمات، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الأزمات) في ظل نقص الموارد تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الفئة العمرية، مدة العمل بالشركة).

اختبار Independent – Samples T- Test لأبعاد الدراسة تبعاً للنوع :

الجدول رقم (21) اختبار Independent – Samples T test لمتغير النوع

البعد	أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	sig	القرار الإحصائي	نتيجة الاختبار
		ذكر	أنثى				
الأول	اكتشاف الأزمات	3.652	3	0.671	0.347	قبول H0	غير معنوي
الثاني	الاستعداد للأزمات	3.716	3.40	0.786	0.695	قبول H0	غير معنوي
الثالث	احتواء الأزمات	3.968	3	0.649	0.153	قبول H0	غير معنوي
الرابع	استعادة النشاط والتوازن	3.903	3.250	0.625	0.312	قبول H0	غير معنوي
الخامس	التعلم من الأزمات	3.750	3	0.824	0.378	قبول H0	غير معنوي

من خلال الجدول -21- لمتغير النوع يلاحظ عدم وجود فروق تعزى لمتغير النوع.

الجدول رقم (22) اختبار Independent – Samples T test لمتغير النوع

البعد	أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	sig	القرار الإحصائي	نتيجة الاختبار
		ذكر	أنثى				
الأول	بلوغ الغايات	3.79	2.60	0.716	0.112	قبول H0	غير معنوي
الثاني	فهم البيئة	3.79	3.20	0.720	0.424	قبول H0	غير معنوي
الثالث	مناقلة الموارد	3.80	3	1.062	0.464	قبول H0	غير معنوي
الرابع	بناء الذكاء الاجتماعي	3.88	3.40	0.819	0.571	قبول H0	غير معنوي

من خلال الجدول -22- لمتغير النوع يلاحظ عدم وجود فروق تعزى لمتغير النوع :

تم النشر في : 2025/10/23

تم القبول في: 2025/10/21

تم الاستلام في : 2025/10/05

- اختبار One – way Anova لأبعاد الدراسة تبعاً لمتغيري الفئة العمرية ومدة العمل بالشركة .
- اختبار One – way Anova لأبعاد الدراسة تبعاً لمتغير الفئة العمرية بالشركة.

جدول رقم (23) تحليل التباين الأحادي One – way Anova لمتغير الفئة العمرية

الأبعاد	الفئة العمرية	المتوسط الحسابي	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية sig	القرار الإحصائي	الاستنتاج الإحصائي
البعد الأول اكتشاف الأزمات	من 20 سنة	3.89	3.514	0.028	رفض H_0	معنوي
	من 30 سنة	3.23				
	من 40 سنة	3.08				
	من 50 سنة فأكثر	3.60				
البعد الثاني الاستعداد للأزمات	من 20 سنة	4.02	5.667	0.004	رفض H_0	معنوي
	من 30 سنة	2.87				
	من 40 سنة	3.36				
	من 50 سنة فأكثر	4.20				
البعد الثالث احتواء الأزمات	من 20 سنة	4.13	2.860	0.055	قبول H_0	غير معنوي
	من 30 سنة	3.63				
	من 40 سنة	3.40				
	من 50 سنة فأكثر	4.60				
البعد الرابع استعادة النشاط والتوازن	من 20 سنة	4.04	1.150	0.346	قبول H_0	غير معنوي
	من 30 سنة	3.67				
	من 40 سنة	3.55				
	من 50 سنة فأكثر	3.75				
البعد الخامس التعلم من الأزمات	من 20 سنة	4.03	5.054	0.006	رفض H_0	معنوي
	من 30 سنة	3.17				
	من 40 سنة	3.00				
	من 50 سنة فأكثر	4.75				

من خلال الجدول -23- المتعلق بمتغير الفئة العمرية يلاحظ وجود فروق تعزى لمتغير الفئة العمرية تتعلق بالبعد الأول والثاني والخامس لأن sig أقل من 5 %، والباقي لا توجد فروق.

تم النشر في : 2025/10/23

تم القبول في: 2025/10/21

تم الاستلام في : 2025/10/05

جدول رقم (24) تحليل التباين الأحادي One – way Anova لمتغير الفئة العمرية

الأبعاد	الفئة العمرية	المتوسط الحسابي	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية sig	القرار الإحصائي	الاستنتاج الإحصائي
البعد الأول بلوغ الغايات	من 20 سنة 30 سنة	3.92	1.801	0.170	قبول H_0	غير معنوي
	من 30 سنة 40 سنة	3.57				
	من 40 سنة 50 سنة	3.20				
	أكثر من 50 سنة	4.40				
البعد الثاني فهم البيئة	من 20 سنة 30 سنة	4.05	3.436	0.030	رفض H_0	معنوي
	من 30 سنة 40 سنة	3.40				
	من 40 سنة 50 سنة	3.16				
	أكثر من 50 سنة	3.60				
البعد الثالث مناقلة الموارد	من 20 سنة 30 سنة	4.29	7.316	0.001	رفض H_0	معنوي
	من 30 سنة 40 سنة	3.20				
	من 40 سنة 50 سنة	2.60				
	أكثر من 50 سنة	2.80				
البعد الرابع بناء الذكاء الاجتماعي	من 20 سنة 30 سنة	4.16	3.302	0.035	رفض H_0	معنوي
	من 30 سنة 40 سنة	3.50				
	من 40 سنة 50 سنة	3.12				
	أكثر من 50 سنة	3.80				

من خلال الجدول -24- المتعلق بمتغير الفئة العمرية يلاحظ وجود فروق تعزى لمتغير الفئة العمرية تتعلق بالبعد الثاني والثالث والرابع أما البعد الأول لا توجد فروق.

• اختبار One – way Anova لأبعاد الدراسة تبعاً لمتغيري الفئة العمرية ومدة العمل بالشركة الاتصالات.

تم الاستلام في : 2025/10/05 تم القبول في: 2025/10/21 تم النشر في : 2025/10/23

جدول رقم (25) تحليل التباين الأحادي One – way Anova لمتغير مدة العمل بالشركة

الأبعاد	مدة العمل	المتوسط الحسابي	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية sig	القرار الإحصائي	الاستنتاج الإحصائي
البعد الأول اكتشاف الأزمات	أقل من 5 سنوات	3.79	1.811	0.168	قبول H_0	غير معنوي
	من 5- 10 سنوات	3.20				
	من 10- 15 سنة	3.13				
	من 15- 20 سنة	3.60				
	من 20 سنة فأكثر	3.79				
البعد الثاني الاستعداد للأزمات	أقل من 5 سنوات	3.79	0.632	0.601	قبول H_0	غير معنوي
	من 5- 10 سنوات	3.44				
	من 10- 15 سنة	3.33				
	من 15- 20 سنة	4.20				
	من 20 سنة فأكثر	3.79				
البعد الثالث احتواء الأزمات	أقل من 5 سنوات	4.02	1.600	0.212	قبول H_0	غير معنوي
	من 5- 10 سنوات	3.84				
	من 10- 15 سنة	3.27				
	من 15- 20 سنة	4.60				
	من 20 سنة فأكثر	4.02				
البعد الرابع استعادة النشاط والتوازن	أقل من 5 سنوات	3.96	0.659	0.584	قبول H_0	غير معنوي
	من 5- 10 سنوات	3.85				
	من 10- 15 سنة	3.42				
	من 15- 20 سنة	3.75				
	من 20 سنة فأكثر	3.96				
البعد الخامس التعلم من الأزمات	أقل من 5 سنوات	3.85	2.029	0.133	قبول H_0	غير معنوي
	من 5- 10 سنوات	3.45				
	من 10- 15 سنة	2.92				
	من 15- 20 سنة	4.75				
	من 20 سنة فأكثر	3.85				

من خلال الجدول -25- المتعلق بمتغير مدة العمل يلاحظ عدم وجود فروق تعزى لمتغير مدة العمل بالشركة لأن sig أكبر من 5 %.

تم الاستلام في : 2025/10/05 تم القبول في: 2025/10/21 تم النشر في : 2025/10/23

جدول رقم (26) تحليل التباين الأحادي One – way Anova لمتغير مدة العمل بالشركة

الأبعاد	مدة العمل	المتوسط الحسابي	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية sig	القرار الإحصائي	الاستنتاج الإحصائي
البعد الأول بلوغ الغايات	أقل من 5 سنوات	3.83	0.828	0.489	قبول H_0	غير معنوي
	من 5 إلى 10 سنوات	3.60				
	من 10 إلى 15 سنة	3.27				
	من 20 سنة فأكثر	4.40				
البعد الثاني فهم البيئة	أقل من 5 سنوات	3.97	2.616	0.071	قبول H_0	غير معنوي
	من 5 إلى 10 سنوات	3.32				
	من 10 إلى 15 سنة	3.07				
	من 20 سنة فأكثر	3.60				
البعد الثالث مناقلة الموارد	أقل من 5 سنوات	4.06	2.274	0.102	قبول H_0	غير معنوي
	من 5 إلى 10 سنوات	3.08				
	من 10 إلى 15 سنة	3.07				
	أكثر من 20 سنة	2.80				
البعد الرابع بناء الذكاء الجماعي	أقل من 5 سنوات	4.04	1.626	0.206	قبول H_0	غير معنوي
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	3.24				
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	3.53				
	أكثر من 20 سنة	3.80				

من خلال الجدول - 26- المتعلق بمتغير مدة العمل يلاحظ عدم وجود فروق تعزى لمتغير مدة العمل بالشركة لأن sig أكبر من 5 % .
اختبار سبيرمان :

جدول رقم (27) مصفوفة الارتباط سبيرمان

متغيرات الدراسة		مستوى المعنوية	إدارة الأزمات	المنظمات الذكية
المستقل الأول	إدارة الأزمات	0.000	1	0.927**
المستقل الثاني	المنظمات الذكية	0.000	0.927**	1

نلاحظ من هذا الجدول أن قيمة مستوى المعنوية المشاهدة للعلاقة بين إدارة الأزمات الرقمية والمنظمات الذكية أصغر من 0.05 وقيمة معامل ارتباط سبيرمان تساوي (0.927**) وهي قيمة موجبة مما يدل على وجود معامل ارتباط طردي قوي ومعنوي.

النتائج والتوصيات :

النتائج :

- من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي :-
- 1- وجود علاقة طردية وقوية بين إدارة الأزمات والمنظمة الذكية، نجدها علاقة ارتباط قوية جدا، حيث بلغ معامل الارتباط سبيرمان (0.927)، و تعتبر هذه العلاقة معنوية ،وهو دليل على ثبوت ووجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين.
 - 2- إثبات قدرة شركة الحداثة العالمية للاتصالات وتقنية المعلومات على إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف الأزمات، الاستعداد للأزمات، احتواء الأزمات، استعادة النشاط والتوازن، التعلم من الأزمات) في ظل نقص الموارد.
 - 3- تحقيق درجة ممارسة مرتفعة لجميع الفقرات في جميع أبعاد إدارة الأزمات الرقمية.
 - 4- تحقيق درجة ممارسة مرتفعة لجميع الفقرات في جميع أبعاد المنظمة الذكية.

التوصيات :- بالرغم من المؤشرات الايجابية إلا إن البُحاث يوصون بالاتي :-

- 1- توفير الدعم المادي للمسؤولين على تشخيص الأزمات والعمل على بناء خطط واكتساب موارد بشرية مؤهلة لاحتواء أي أزمات مستقبلية.
- 2- تطوير أنظمة إنذار مبكرة تعتمد على التحليلات التنبؤية لاكتشاف مؤشرات الطلب على الخدمات .
- 3- تعزيز البنية التحتية لمواجهة الضغط المتزايد على الشبكات مع وضع خطط بديلة للطوارئ .
- 4- اعتماد إستراتيجية إدارة مرنة تسمح بإعادة توزيع الإمكانات وفق أولويات الأزمة.
- 5- الاستثمار في الذكاء التنظيمي من خلال نظم المعلومات والتحليلات لدعم إتخاذ القرار في الأزمات المستقبلية .

قائمة المراجع :

- إدارة الأزمات المتعلقة الذكية، محمد طاهر الخلف مصطفى يوسف، (2017)، ألفا للوثائق للنشر والتوزيع جريدة الرياض، المنظمة الذكية.
- إدارة الأزمات، حلول من خبرات وتحديات، مطبوعات كلية هارود لإدارة الأعمال.
- إيناس محمد أمين، (2019) أثر خصائص المنظمة الذكية في إدارة الأزمات، رسالة ماجستير، دراسة تطبيقية في مستشفيات عمان (2019).
- حامد حمد الدليمي، إدارة الأزمات في بيئة العولمة، حالة دراسية لإعادة إعمار الفلوجة (العراق)، رسالة دكتوراه، غير منشورة، (2007).
- سامح أحمد زكي الحنفي، إدارة الأزمات، رسالة دكتوراه، جامعة بور سعيد، 2017.
- عبد القادر محمد عبد القادر، 2006، فن إدارة الأزمات، دار النشر، مكتبة النور.
- المنظمات الذكية، حسن الزعتر مصطفى، منظور استراتيجي (2019).

Al-Fraihat, D., & Joy, M. (2024). Has digital transformation enhanced the resilience of manufacturing enterprises? *Technological Forecasting and Social Change*. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122123>

Browder, R. E., Dwyer, S. M., & Koch, H. (2023). Upgrading adaptation: How digital transformation promotes organizational resilience. *Strategic Entrepreneurship Journal*, 18(1), 128–164. <https://doi.org/10.1002/sej.1483>

Eom, S.-J., & Lee, J. (2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101713. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101713>

Zhang, Z., Li, Y., & Chen, P. (2024). Digital transformation influence on organisational resilience through learning and innovation. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 13(27). <https://doi.org/10.1186/s13731-024-00405-4>.