

عنوان المشروع

"دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات"

أسم الطالب:

محمد فريج محمد الحرتاني

الرقم الجامعي: 243000262

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

10/06/2026 – الفصل الدراسي الثاني

الحمد لله أولاً وآخرًا، الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقني وأعانني على إنجاز هذا المشروع وإتمامه.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى جامعة ميدأوشن ممثلةً بكلية الإدارة، لما وفرتة من بيئة أكاديمية محفزة أسهمت في تنمية معارفي ومهاراتي العلمية والبحثية، وساعدتني على اكتساب الخبرات اللازمة خلال مسيرتي الدراسية.

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى أعضاء هيئة التدريس في كلية الإدارة على ما قدموه من علم ومعرفة وتوجيه ودعم طوال سنوات الدراسة، فقد كان لجهودهم المخلصة أثر بالغ في بناء شخصيتي العلمية وتطوير قدراتي الأكاديمية والبحثية.

وأخص بالشكر والتقدير الدكتور عبد الرحيم نادر، مشرف المشروع، على دعمه المستمر وتوجيهاته العلمية القيمة وملاحظاته البناءة التي أسهمت في إنجاز هذا المشروع وإثرائه علميًا، فله مني كل الاحترام والتقدير.

كما أتقدم بالشكر إلى جميع من قدم لي المساعدة أو الدعم، سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر، وساهم في تذليل الصعوبات التي واجهتني أثناء إعداد هذا المشروع.

وفي الختام، أسأل الله سبحانه وتعالى أن يوفق الجميع لما فيه الخير والنجاح، وأن يجعل هذا العمل إضافة علمية نافعة يستفيد منها الباحثون والمهتمون في مجال الإدارة.

والله ولي التوفيق.

إلى والديّ الكريمين، الذين كانا بعد الله سبحانه وتعالى مصدر الدعم والعتاء والتشجيع طوال مسيرتي التعليمية، واللذين غرسا في نفسي قيم الاجتهاد والطموح والسعي نحو النجاح.

إلى أسرتي الكريمة، التي وقفت إلى جانبي وقدمت لي الدعم المعنوي والتحفيز المستمر، وكانت خير معين لي في مواجهة التحديات وتحقيق الأهداف.

إلى أساتذتي الكرام، الذين قدموا العلم والمعرفة وأرشدونا إلى طريق التعلم والتميز. إلى كل من ساهم في دعمي وتشجيعي، وإلى كل من كان له أثر إيجابي في مسيرتي الأكاديمية.

أهدي هذا العمل المتواضع، راجياً من الله سبحانه وتعالى أن يكون ثمرة علم نافع وعملٍ خالص، وأن يحقق الفائدة لكل من يطلع عليه.

محمد فريج محمد الحرتاني

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. توضيح مفهوم إدارة الأزمات وأهميتها في المؤسسات المعاصرة.
2. التعرف على مفهوم استمرارية الأعمال وأهميتها في تحقيق الاستقرار المؤسسي.
3. دراسة أبعاد إدارة الأزمات ومراحلها المختلفة داخل المؤسسات.
4. تحليل دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال والحد من آثار الأزمات المحتملة.
5. بيان العلاقة بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال في المؤسسات.
6. تقديم مجموعة من التوصيات التي تساهم في تطوير ممارسات إدارة الأزمات وتعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات.

المنهجية:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظرًا لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها المتعلقة بدراسة دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات. ويُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخدامًا في البحوث الإدارية، حيث يساهم في وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها وتفسيرها من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وتحليلها بصورة علمية.

كما تعتمد الدراسة على المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب العلمية والدوريات المحكمة والرسائل الجامعية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، بهدف بناء الإطار النظري للدراسة. وفي الجانب التطبيقي سيتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد العينة المستهدفة، ومن ثم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها وتحقيق أهدافها.

النتائج:

من المتوقع أن تظهر نتائج الدراسة وجود دور إيجابي لإدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات، حيث تساهم ممارسات إدارة الأزمات الفعالة في الحد من الآثار السلبية للأزمات وتقليل مستويات التعطل في العمليات التشغيلية.

كما يتوقع أن تبين النتائج أن المؤسسات التي تمتلك خططاً واضحة لإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال تكون أكثر قدرة على الاستجابة للظروف الطارئة والتكيف مع المتغيرات المفاجئة مقارنة بالمؤسسات التي تفتقر إلى تلك الخطط.

ومن المتوقع أيضًا أن تؤكد الدراسة أهمية التخطيط المسبق والتدريب المستمر وتطوير آليات الاستجابة للأزمات في دعم استمرارية الأعمال وتحقيق الأهداف المؤسسية، بما يعزز قدرة المؤسسات على المحافظة على أداؤها واستدامة عملياتها في مختلف الظروف.

التطبيقات والأهمية:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع إدارة الأزمات باعتباره أحد الموضوعات الإدارية الحديثة التي تحظى باهتمام متزايد في المؤسسات الحكومية والخاصة، نظرًا لدوره في تعزيز قدرة المؤسسات على مواجهة الأزمات والتعامل مع الظروف الطارئة بكفاءة وفعالية. كما تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، وتوفير إطار علمي يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

أما من الناحية التطبيقية، فتساعد نتائج الدراسة المؤسسات على تطوير خطط وإجراءات إدارة الأزمات، وتحسين جاهزيتها للتعامل مع المخاطر والاضطرابات المحتملة. كما يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في دعم متخذي القرار عند إعداد خطط استمرارية الأعمال، وتطوير برامج التدريب والتأهيل الخاصة بإدارة الأزمات، بما يساهم في تقليل الخسائر المحتملة والمحافظة على استمرارية العمليات وتحقيق الأهداف المؤسسية.

الكلمات المفتاحية:

إدارة الأزمات، استمرارية الأعمال، إدارة المخاطر، التخطيط للطوارئ، المرونة التنظيمية، إدارة الطوارئ، استدامة المؤسسات، الأداء المؤسسي.

جدول المحتويات

1	الشكر والتقدير.....
2	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
8	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
10	1.3. أهمية الدراسة.....
10	1.3.1. على المستوى النظري:.....
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
11	1.5. أهداف الدراسة.....
11	1.6. فرضيات الدراسة.....
12	1.7. نموذج الدراسة.....
12	1.8. الدراسة الميدانية.....
13	1.9. مخطط المشروع.....
14	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
15	2.1. المقدمة:.....
15	2.2. المتغير المستقل.....
16	2.3. المتغير التابع.....
17	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
18	2.5. الخاتمة.....
19	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
20	3.1. المقدمة.....
20	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
21	3.3. تصميم البحث.....
22	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
23	3.5. طريقة جمع البيانات.....
23	3.6. أنواع البيانات.....

24	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
24	3.8. الخاتمة
25	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
26	4.1. المقدمة
26	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
26	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
27	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
28	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
28	4.6. الخاتمة
29	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
30	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
30	5.2. توصيات الدراسة
31	5.3. الخاتمة
31	قائمة المراجع
33	الملاحق

جدول الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
22	البصلة البحثية	الشكل (1)

جدول الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
17	ملخص الدراسات السابقة	الجدول (1)

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشهد المؤسسات في الوقت الحاضر بيئة عمل تتسم بالتغير السريع والتعقيد المتزايد نتيجة التطورات الاقتصادية والتقنية والسياسية والاجتماعية، الأمر الذي أدى إلى زيادة احتمالية تعرضها لمختلف أنواع الأزمات التي قد تؤثر على قدرتها في تحقيق أهدافها واستمرار عملياتها التشغيلية. وتعد الأزمات من التحديات التي تواجه المؤسسات بغض النظر عن حجمها أو طبيعة نشاطها، مما يستدعي الاستعداد المسبق للتعامل معها بفاعلية وكفاءة.

وقد برز مفهوم إدارة الأزمات كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تمكين المؤسسات من الاستعداد للأزمات المحتملة والتعامل معها والحد من أثارها السلبية. وتتمثل إدارة الأزمات في مجموعة من الإجراءات والأنشطة المنظمة التي تساعد المؤسسة على اكتشاف الأزمات والتخطيط لمواجهتها والاستجابة لها واستعادة أنشطتها الطبيعية بأسرع وقت ممكن. لذلك أصبحت إدارة الأزمات عنصراً أساسياً في نجاح المؤسسات وقدرتها على مواجهة التحديات المختلفة.

وتكتسب استمرارية الأعمال أهمية متزايدة في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال، حيث تسعى المؤسسات إلى ضمان استمرار تقديم خدماتها ومنتجاتها والمحافظة على عملياتها الحيوية حتى في أوقات الأزمات والظروف الطارئة. ويُنظر إلى استمرارية الأعمال باعتبارها أحد المؤشرات المهمة على قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات والمحافظة على استقرارها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، إلا أن العديد من المؤسسات لا تزال تواجه صعوبات في التعامل مع الأزمات بصورة فعالة، مما قد يؤدي إلى تعطل العمليات أو خسائر مالية وتشغيلية تؤثر في أدائها واستدامتها. ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة العلاقة بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، والتعرف على مدى إسهام ممارسات إدارة الأزمات في تعزيز قدرة المؤسسات على الاستمرار ومواجهة التحديات المختلفة.

وانطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى بحث دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات، من خلال استعراض الجوانب النظرية المرتبطة بمتغيرات الدراسة وتحليل العلاقة بينهما، بما يساهم في تقديم فهم أعمق لأهمية إدارة الأزمات ودورها في دعم استمرارية الأعمال وتحقيق الاستقرار المؤسسي.

1.2. مشكلة الدراسة:

تواجه المؤسسات في مختلف القطاعات العديد من الأزمات والتحديات التي قد تؤثر في استمرارية أعمالها وقدرتها على تحقيق أهدافها. ومع تزايد التغيرات الاقتصادية والتقنية والبيئية، أصبحت الحاجة إلى إدارة الأزمات أكثر أهمية من أي وقت مضى، نظراً لدورها في الحد من الآثار السلبية للأزمات وضمان استمرار العمليات الحيوية داخل المؤسسات. وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بهذا المجال، إلا أن هناك جوانب نظرية وتطبيقية ما زالت بحاجة إلى المزيد من الدراسة والبحث، وهو ما يدفع إلى تناول هذه المشكلة من خلال الفجوات التالية:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

أظهرت مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة وجود تباين في تناول مفهوم إدارة الأزمات وأبعادها، بالإضافة إلى اختلاف نتائج الدراسات المتعلقة بدورها في تعزيز استمرارية الأعمال. كما أن بعض الدراسات ركزت على إدارة الأزمات بصورة مستقلة، بينما تناولت دراسات أخرى استمرارية الأعمال دون التعمق في طبيعة العلاقة بين المتغيرين، الأمر الذي يشير إلى الحاجة لمزيد من الدراسات التي تساهم في توضيح هذه العلاقة وإثراء المعرفة العلمية في هذا المجال.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من إدراك العديد من المؤسسات لأهمية إدارة الأزمات، إلا أن مستوى تطبيق ممارسات إدارة الأزمات يختلف من مؤسسة إلى أخرى، كما أن بعض المؤسسات لا تمتلك خططاً واضحة أو إجراءات فعالة للتعامل مع الأزمات وضمن استمرارية الأعمال. وقد يؤدي ذلك إلى تعطل العمليات التشغيلية أو زيادة الخسائر عند حدوث الأزمات، مما يبرز الحاجة إلى دراسة مدى إسهام إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال من الواقع العملي للمؤسسات.

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة السؤال الرئيس للدراسة على النحو الآتي:

ما دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات؟

1.3. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية إدارة الأزمات في المؤسسات المعاصرة، حيث أصبحت الأزمات بمختلف أنواعها تمثل تحدياً حقيقياً لاستمرارية الأعمال وتحقيق الأهداف المؤسسية. كما تبرز أهمية الدراسة في تناولها للعلاقة بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، باعتبارهما من الموضوعات الإدارية الحديثة التي تحظى باهتمام متزايد في بيئة الأعمال المعاصرة.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، من خلال تقديم إطار علمي يوضح المفاهيم والأبعاد المرتبطة بمتغيرات الدراسة والعلاقة بينهما. كما تسهم الدراسة في تعزيز المعرفة الأكاديمية في مجال الإدارة، وتوفير مرجع علمي يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية التي تتناول موضوع إدارة الأزمات أو استمرارية الأعمال أو العلاقة بينهما.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في مساعدة المؤسسات على فهم أهمية إدارة الأزمات ودورها في تعزيز استمرارية الأعمال والحد من الآثار السلبية للأزمات المحتملة. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في دعم متخذي القرار عند تطوير خطط إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، وتحسين جاهزية المؤسسات للتعامل مع الظروف الطارئة والتحديات المختلفة، بما ينعكس إيجاباً على استقرار العمليات وتحقيق الأهداف المؤسسية.

1.4. أسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات؟

وينبثق من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى تطبيق ممارسات إدارة الأزمات في المؤسسات؟
2. ما مستوى استمرارية الأعمال في المؤسسات محل الدراسة؟

3. ما دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات؟
4. ما مدى إسهام التخطيط والاستعداد للأزمات في دعم استمرارية الأعمال؟
5. ما مدى إسهام الاستجابة الفعالة للأزمات في الحد من آثارها على استمرارية الأعمال؟
6. ما العلاقة بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال بالمؤسسات؟

1.5. أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:
1. توضيح مفهوم إدارة الأزمات وأهميتها في المؤسسات المعاصرة.
 2. التعرف على مفهوم استمرارية الأعمال وأهميتها في تحقيق الاستقرار المؤسسي.
 3. تحديد أبعاد إدارة الأزمات ومراحلها المختلفة داخل المؤسسات.
 4. قياس مستوى تطبيق ممارسات إدارة الأزمات في المؤسسات.
 5. دراسة دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات.
 6. تحليل العلاقة بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال.
 7. تقديم مجموعة من التوصيات التي تساهم في تطوير ممارسات إدارة الأزمات وتعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات.

1.6. فرضيات الدراسة:

استنادًا إلى مشكلة الدراسة وأهدافها وأسئلتها، تم صياغة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الرئيسية:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لإدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات.

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتخطيط للأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات.
2. يوجد دور ذو دلالة إحصائية للاستعداد للأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات.
3. يوجد دور ذو دلالة إحصائية للاستجابة للأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات.
4. يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتعافي من الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات.
5. توجد علاقة إيجابية بين مستوى تطبيق إدارة الأزمات ومستوى استمرارية الأعمال بالمؤسسات.

1.7. نموذج الدراسة:

يعتمد نموذج الدراسة على بيان العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث تمثل إدارة الأزمات المتغير المستقل، بينما تمثل استمرارية الأعمال المتغير التابع.

ويتكون المتغير المستقل (إدارة الأزمات) من أربعة أبعاد رئيسية، وهي: التخطيط للأزمات، والاستعداد للأزمات، والاستجابة للأزمات، والتعافي من الأزمات. ويفترض النموذج أن هذه الأبعاد تؤثر في قدرة المؤسسات على تحقيق استمرارية الأعمال والمحافظة على العمليات التشغيلية وتقليل الآثار السلبية للأزمات.

ويمكن توضيح نموذج الدراسة كما يلي:

- المتغير المستقل
إدارة الأزمات
 - التخطيط للأزمات
 - الاستعداد للأزمات
 - الاستجابة للأزمات
 - التعافي من الأزمات
- المتغير التابع
استمرارية الأعمال

1.8. الدراسة الميدانية:

تستهدف الدراسة الميدانية العاملين والإداريين في المؤسسات التي تطبق ممارسات إدارة الأزمات وتسعى إلى تعزيز استمرارية أعمالها، وذلك بهدف التعرف على واقع إدارة الأزمات ومدى إسهامها في ضمان استمرارية الأعمال داخل المؤسسات. وتعد الدراسة الميدانية جزءاً أساسياً من البحث، حيث تسهم في توفير بيانات واقعية تدعم الجوانب النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

وسيتم جمع البيانات من أفراد العينة المستهدفة باستخدام الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسة للدراسة، حيث تتضمن مجموعة من الفقرات التي تقيس أبعاد إدارة الأزمات ومستوى استمرارية الأعمال. كما سيتم تحليل البيانات التي يتم جمعها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

وتهدف الدراسة الميدانية إلى الوصول إلى نتائج علمية تسهم في فهم دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات، وتقديم توصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات وإجراءات إدارة الأزمات وتحسين جاهزية المؤسسات لمواجهة الأزمات المختلفة.

1.9. مخطط المشروع:

يتكون هذا المشروع من خمسة فصول رئيسة بالإضافة إلى قائمة المراجع والملاحق، وذلك على النحو الآتي:

- **الفصل الأول: الإطار العام للدراسة:**
ويتضمن المقدمة، ومشكلة الدراسة، وأهمية الدراسة، وأسئلة الدراسة، وأهداف الدراسة، وفرضيات الدراسة، ونموذج الدراسة، والدراسة الميدانية، ومخطط المشروع.
- **الفصل الثاني: الدراسات السابقة:**
ويتضمن استعراض الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، من خلال تناول إدارة الأزمات كمتغير مستقل، واستمرارية الأعمال كمتغير تابع، بالإضافة إلى توضيح العلاقة بينهما.
- **الفصل الثالث: منهجية الدراسة:**
ويتضمن التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.
- **الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج:**
ويتضمن وصف عينة الدراسة، واختبارات الصدق والثبات، والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، واختبار الفرضيات، ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.
- **الفصل الخامس: حدود الدراسة والتوصيات والخاتمة:**
ويتضمن عرض حدود الدراسة، والتوصيات المقترحة، والخاتمة النهائية للدراسة، بالإضافة إلى المقترحات الخاصة بالدراسات المستقبلية.
كما يشتمل المشروع على قائمة المراجع العلمية المستخدمة في الدراسة، والملاحق التي تتضمن أداة الدراسة والوثائق ذات الصلة.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يعد استعراض الدراسات السابقة والأدبيات العلمية من الخطوات الأساسية في إعداد البحوث العلمية، حيث يساهم في بناء إطار نظري متكامل يساعد على فهم متغيرات الدراسة وتحديد طبيعة العلاقة بينها. كما يتيح للباحث التعرف على الجهود العلمية السابقة والاستفادة من نتائجها في دعم الدراسة الحالية وتفسير نتائجها في ضوء ما توصلت إليه الدراسات ذات الصلة.

وقد حظي موضوع إدارة الأزمات باهتمام متزايد في الأدبيات الإدارية الحديثة نظرًا لأهميته في تمكين المؤسسات من التعامل مع الأزمات والتحديات المختلفة التي قد تواجهها. كما برزت استمرارية الأعمال كأحد المفاهيم الإدارية المهمة التي تهدف إلى ضمان استمرار العمليات والخدمات الأساسية للمؤسسات في الظروف الطبيعية والاستثنائية على حد سواء.

وتشير العديد من الدراسات إلى وجود ارتباط وثيق بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، حيث تساهم الإدارة الفعالة للأزمات في الحد من الآثار السلبية للأزمات وتعزيز قدرة المؤسسات على المحافظة على عملياتها واستدامة أنشطتها. ومن هذا المنطلق، يسعى هذا الفصل إلى استعراض الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، من خلال تناول إدارة الأزمات كمتغير مستقل، واستمرارية الأعمال كمتغير تابع، بالإضافة إلى توضيح طبيعة العلاقة بينهما في ضوء ما تناولته الدراسات والبحوث السابقة.

2.2. المتغير المستقل:

تعد إدارة الأزمات من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد في ظل التغيرات المتسارعة والتحديات المتنوعة التي تواجه المؤسسات. ويُقصد بإدارة الأزمات مجموعة الأنشطة والإجراءات المنظمة التي تهدف إلى التنبؤ بالأزمات المحتملة والاستعداد لها والتعامل معها بكفاءة وفعالية، بما يحد من آثارها السلبية ويحافظ على استقرار المؤسسة واستمرار أعمالها.

وتسعى إدارة الأزمات إلى تمكين المؤسسات من التعامل مع الظروف الطارئة وغير المتوقعة من خلال التخطيط المسبق وتوفير الموارد اللازمة ووضع الإجراءات المناسبة للاستجابة السريعة للأزمات. كما تساعد المؤسسات على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، وتقليل الخسائر البشرية والمادية والتشغيلية الناتجة عن الأزمات.

وتتكون إدارة الأزمات من مجموعة من الأبعاد الرئيسية التي تشمل التخطيط للأزمات، والاستعداد للأزمات، والاستجابة للأزمات، والتعافي من الأزمات. ويُعد التخطيط للأزمات الخطوة الأولى في عملية إدارة الأزمات، حيث يتم تحديد المخاطر المحتملة ووضع الخطط اللازمة للتعامل معها. أما الاستعداد للأزمات فيركز على تجهيز الموارد والإمكانات اللازمة لمواجهة الأزمات المحتملة. في حين تتمثل الاستجابة للأزمات في الإجراءات الفورية التي تتخذها المؤسسة أثناء وقوع الأزمة للحد من آثارها السلبية. ويأتي التعافي من الأزمات كمرحلة أخيرة تهدف إلى استعادة الأنشطة والعمليات الطبيعية للمؤسسة وتحقيق الاستقرار بعد انتهاء الأزمة.

وتؤكد الأدبيات الإدارية أن الإدارة الفعالة للآزمات تسهم في تعزيز قدرة المؤسسات على مواجهة التحديات والمحافظة على استقرارها واستمرارية أعمالها، الأمر الذي يجعل إدارة الآزمات متغيرًا مستقلًا مهمًا في هذه الدراسة، نظرًا لتوقع تأثيرها المباشر في استمرارية الأعمال داخل المؤسسات.

2.3. المتغير التابع:

تُعد استمرارية الأعمال من المفاهيم الإدارية المهمة التي تهدف إلى ضمان قدرة المؤسسات على مواصلة أنشطتها وعملياتها الحيوية في مختلف الظروف، بما في ذلك الآزمات والكوارث والأحداث غير المتوقعة. ويشير مفهوم استمرارية الأعمال إلى قدرة المؤسسة على المحافظة على وظائفها الأساسية وتقديم خدماتها ومنتجاتها بكفاءة مع الحد من آثار الاضطرابات التي قد تؤثر في سير العمل.

وقد ازدادت أهمية استمرارية الأعمال في السنوات الأخيرة نتيجة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، وارتفاع مستوى المخاطر والتحديات التي تواجه المؤسسات. ولذلك تسعى المؤسسات إلى تطوير خطط وإجراءات تضمن استمرارية عملياتها التشغيلية وتقليل احتمالات التعطل أو التوقف عند مواجهة الآزمات المختلفة.

وتعتمد استمرارية الأعمال على مجموعة من الممارسات والإجراءات التي تهدف إلى حماية الموارد الحيوية للمؤسسة، وضمان سرعة الاستجابة للأحداث الطارئة، والمحافظة على استقرار العمليات التشغيلية. كما تسهم في تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات واستعادة نشاطها الطبيعي في أسرع وقت ممكن بعد انتهاء الأزمة.

وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن استمرارية الأعمال تمثل أحد المؤشرات المهمة لنجاح المؤسسات وقدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والمحافظة على مكانتها التنافسية. كما أن المؤسسات التي تمتلك خططًا فعالة لاستمرارية الأعمال تكون أكثر قدرة على مواجهة التحديات وتقليل الخسائر الناجمة عن الآزمات مقارنة بالمؤسسات التي تفتقر إلى هذه الخطط.

وبناءً على ذلك، تُعد استمرارية الأعمال المتغير التابع في هذه الدراسة، حيث يُتوقع أن تتأثر بمستوى تطبيق إدارة الآزمات داخل المؤسسات، الأمر الذي يستدعي دراسة العلاقة بينهما وتحليل مدى إسهام إدارة الآزمات في تعزيز استمرارية الأعمال وتحقيق الاستقرار المؤسسي.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

حظيت العلاقة بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال باهتمام كبير في الأدبيات الإدارية الحديثة، نظرًا للدور الحيوي الذي تؤديه إدارة الأزمات في تمكين المؤسسات من مواجهة الظروف الطارئة والمحافظة على استقرار عملياتها. وتؤكد العديد من الدراسات أن قدرة المؤسسات على إدارة الأزمات بفاعلية تُعد من العوامل الرئيسية التي تسهم في تعزيز استمرارية الأعمال وتقليل الآثار السلبية الناتجة عن الأزمات المختلفة.

وتتمثل أهمية إدارة الأزمات في قدرتها على مساعدة المؤسسات في التنبؤ بالمخاطر المحتملة والاستعداد لها ووضع الخطط المناسبة للتعامل معها، مما يساهم في الحد من التعطل التشغيلي وتقليل الخسائر المحتملة. كما أن الاستجابة السريعة والمنظمة للأزمات تسهم في المحافظة على الموارد الحيوية للمؤسسة وضمان استمرار تقديم الخدمات والمنتجات للمستفيدين.

وتشير الأدبيات إلى أن المؤسسات التي تمتلك أنظمة فعالة لإدارة الأزمات تكون أكثر قدرة على المحافظة على استمرارية أعمالها مقارنة بالمؤسسات التي تفتقر إلى خطط واضحة للتعامل مع الأزمات. فالتخطيط المسبق، والاستعداد الجيد، وسرعة الاستجابة، وفعالية إجراءات التعافي جميعها عوامل تساعد في تعزيز قدرة المؤسسة على الاستمرار وتحقيق أهدافها حتى في ظل الظروف غير المتوقعة.

كما أظهرت العديد من الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، حيث يؤدي التحسن في ممارسات إدارة الأزمات إلى زيادة قدرة المؤسسات على مواجهة التحديات والمحافظة على استقرار أنشطتها التشغيلية. وبناءً على ذلك، تفترض الدراسة الحالية وجود علاقة إيجابية بين إدارة الأزمات باعتبارها المتغير المستقل واستمرارية الأعمال باعتبارها المتغير التابع، حيث يُتوقع أن يسهم التطبيق الفعال لإدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال وتحقيق الاستقرار المؤسسي.

الباحث والسنة	عنوان الدراسة	المنهج	أهم النتائج
Pearson & Clair 1998	إدارة الأزمات في المؤسسات	وصفي	أكدت أهمية إدارة الأزمات في الحد من آثار الأزمات وتحسين استجابة المؤسسات.
Herbane 2013	إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	وصفي تحليلي	وجود علاقة إيجابية بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال.
الهلال 2021	إدارة الأزمات وأثرها في استمرارية الأعمال	استبانة	إدارة الأزمات تسهم في تعزيز استمرارية الأعمال.
الزبيدي 2022	أثر إدارة الأزمات في المؤسسات الخدمية	كمي	وجود تأثير إيجابي لإدارة الأزمات على استمرارية الأعمال.

يتضح من الدراسات السابقة وجود اهتمام متزايد بموضوع إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، كما أظهرت معظم الدراسات وجود علاقة إيجابية بينهما. وتتميز الدراسة الحالية بتركيزها على تحليل دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات.

2.5. الخاتمة:

تناول هذا الفصل الأدبيات والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، من خلال استعراض المتغير المستقل المتمثل في إدارة الأزمات والمتغير التابع المتمثل في استمرارية الأعمال، بالإضافة إلى توضيح طبيعة العلاقة بينهما في ضوء ما تناولته الأدبيات الإدارية والدراسات السابقة. وقد أظهرت المراجعة النظرية أن إدارة الأزمات أصبحت من الركائز الأساسية في المؤسسات الحديثة لما لها من دور في التنبؤ بالأزمات والاستعداد لها والتعامل معها والتعافي من آثارها.

كما أوضح الفصل أن استمرارية الأعمال تمثل أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها من خلال ضمان استمرار العمليات والخدمات الحيوية وتقليل آثار الاضطرابات والأزمات على الأداء المؤسسي. وقد بينت الأدبيات أن المؤسسات التي تطبق ممارسات فعالة لإدارة الأزمات تكون أكثر قدرة على المحافظة على استقرار أعمالها ومواجهة التحديات المختلفة.

وأظهرت الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، حيث يسهم التخطيط الجيد للأزمات والاستعداد لها والاستجابة الفعالة والتعافي السريع من آثارها في تعزيز قدرة المؤسسات على الاستمرار وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. وبناءً على ذلك، يوفر هذا الفصل الأساس النظري الذي تستند إليه الدراسة الحالية، ويمهد للفصل الثالث الذي يتناول منهجية الدراسة والإجراءات المتبعة لتحقيق أهدافها واختبار فرضياتها.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة:

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها المتعلقة بدور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات. وتُعد المنهجية من العناصر الأساسية في البحث العلمي، حيث توضح الأساليب والإجراءات التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.

ويتضمن هذا الفصل عرضاً للتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وطرق وتقنيات اختيار العينة، وأداة جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. كما يوضح الفصل الإجراءات التي تم اتباعها لضمان دقة النتائج وموثوقيتها بما يحقق أهداف الدراسة ويسهم في الوصول إلى نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في المجال الإداري.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

- إدارة الأزمات (المتغير المستقل):

التعريف الإجرائي: تُعرف إدارة الأزمات في هذه الدراسة بأنها مجموعة الإجراءات والممارسات التي تتبناها المؤسسة للتخطيط للأزمات والاستعداد لها والاستجابة لها والتعافي من آثارها، ويتم قياسها من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المتعلقة بأبعاد إدارة الأزمات والمتمثلة في: التخطيط للأزمات، والاستعداد للأزمات، والاستجابة للأزمات، والتعافي من الأزمات.

- استمرارية الأعمال (المتغير التابع):

التعريف الإجرائي: تُعرف استمرارية الأعمال في هذه الدراسة بأنها قدرة المؤسسة على المحافظة على عملياتها وأنشطتها الأساسية واستمرار تقديم خدماتها ومنتجاتها خلال الأزمات والظروف الطارئة وبعدها، ويتم قياسها من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المتعلقة باستمرارية الأعمال ومستوى قدرة المؤسسة على الاستمرار في أداء أعمالها وتحقيق أهدافها التشغيلية.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحث):

اعتمدت الدراسة الحالية على تصميم بحثي يتوافق مع طبيعة الدراسة وأهدافها المتعلقة بدراسة دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات. واستنادًا إلى نموذج البصلة البحثية (Research Onion) ، تم تحديد مكونات التصميم البحثي على النحو الآتي:

- **فلسفة البحث: (Research Philosophy)**
تعتمد الدراسة على الفلسفة الوضعية (Positivism) ، حيث تهدف إلى قياس العلاقة بين متغيرات الدراسة بصورة موضوعية من خلال جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية.
- **منهج البحث: (Research Approach)**
تعتمد الدراسة على المنهج الاستنتاجي (Deductive Approach) ، إذ تنطلق من الأدبيات والنظريات السابقة لصياغة الفرضيات واختبارها ميدانيًا.
- **استراتيجية البحث: (Research Strategy)**
تعتمد الدراسة على استراتيجية المسح (Survey Strategy) ، وذلك من خلال جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة.
- **نوع البحث: (Research Choice)**
تنتمي الدراسة إلى البحوث الكمية (Quantitative Research) ، حيث يتم جمع البيانات الرقمية وتحليلها إحصائيًا لاختبار فرضيات الدراسة.
- **الأفق الزمني: (Time Horizon)**
تعتمد الدراسة على الدراسة المقطعية (Cross-Sectional Study) ، حيث يتم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة من أفراد العينة.
- **أساليب جمع وتحليل البيانات: (Data Collection and Analysis Techniques)**
سيتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة الإلكترونية، وتحليلها من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) ، باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها.
وبناءً على ما سبق، فإن البصلة البحثية للدراسة تتكون من: الفلسفة الوضعية، والمنهج الاستنتاجي، واستراتيجية المسح، والبحث الكمي، والدراسة المقطعية، واستخدام الاستبانة والتحليل الإحصائي كوسائل لجمع البيانات وتحليلها.



3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات:

- **مجتمع الدراسة:**
يتكون مجتمع الدراسة من العاملين والإداريين في المؤسسات بمختلف قطاعاتها، والذين لديهم معرفة أو خبرة تتعلق بإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال. ويُعد أفراد هذا المجتمع من الفئات المناسبة لدراسة موضوع البحث نظرًا لارتباطهم المباشر بالعمليات الإدارية والإجراءات المتبعة للتعامل مع الأزمات داخل المؤسسات.
- **عينة الدراسة:**
تم اختيار عينة من العاملين والإداريين في المؤسسات لتمثيل مجتمع الدراسة، وذلك بهدف جمع البيانات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها. وسيتم تحديد حجم العينة وفقًا لجدول Krejcie and Morgan (1970) بما يتناسب مع حجم مجتمع الدراسة، لضمان تمثيل المجتمع بصورة مناسبة وتحقيق درجة مقبولة من الدقة في النتائج.
- **طرق وتقنيات أخذ العينات:**
اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sampling)، حيث يتم منح جميع أفراد مجتمع الدراسة فرصة متساوية للمشاركة في الدراسة. ويُعد هذا الأسلوب من أكثر أساليب المعاينة استخدامًا في البحوث الكمية، لما يتميز به من سهولة التطبيق وقدرته على تقليل التحيز وتحقيق تمثيل مناسب لأفراد المجتمع.

كما سيتم توزيع الاستبانة على أفراد العينة المستهدفة وجمع البيانات منهم، ثم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تدعم أهداف الدراسة وتساعد في اختبار فرضياتها.

3.5. طريقة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة الحالية على جمع البيانات من مصدرين رئيسيين هما البيانات الثانوية والبيانات الأولية. فقد تم الحصول على البيانات الثانوية من خلال مراجعة الكتب العلمية والدوريات المحكمة والرسائل الجامعية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة وتحديد المفاهيم والأبعاد المرتبطة بمتغيراتها.

أما البيانات الأولية فقد تم جمعها باستخدام الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسة للدراسة، حيث تم تصميم مجموعة من الفقرات لقياس أبعاد إدارة الأزمات ومستوى استمرارية الأعمال. وتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد عينة الدراسة المستهدفة، ثم جمع الاستجابات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بهدف اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها وتحقيق أهدافها.

3.6. أنواع البيانات:

اعتمدت الدراسة الحالية على نوعين من البيانات، هما البيانات الثانوية والبيانات الأولية، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها.

- البيانات الثانوية: (Secondary Data)

تم الحصول على البيانات الثانوية من خلال مراجعة الكتب العلمية والدوريات المحكمة والرسائل الجامعية والدراسات السابقة والتقارير العلمية ذات الصلة بموضوع إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة ودعم الجوانب العلمية المرتبطة بمتغيراتها.

- البيانات الأولية: (Primary Data)

تم جمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسة لجمع البيانات. وتضمنت الاستبانة مجموعة من الفقرات التي تقيس أبعاد إدارة الأزمات ومستوى استمرارية الأعمال، حيث تم جمع استجابات المشاركين وتحليلها إحصائياً لاستخلاص النتائج المتعلقة بموضوع الدراسة.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها، سيتم تحليل البيانات التي يتم جمعها من أفراد عينة الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما سيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المناسبة لطبيعة الدراسة ومتغيراتها.

وفيما يتعلق بالأساليب الإحصائية الوصفية، سيتم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة وتحديد مستوى متغيرات الدراسة.

أما الأساليب الإحصائية الاستدلالية، فسيتم استخدامها لاختبار فرضيات الدراسة وقياس العلاقة بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، وذلك من خلال تطبيق اختبارات الصدق والثبات للاستبانة، واستخدام معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار البسيط أو المتعدد وفقاً لطبيعة البيانات ومتطلبات التحليل.

وستسهم هذه الإجراءات الإحصائية في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية تساعد في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة واستخلاص التوصيات المناسبة في ضوء النتائج التي سيتم التوصل إليها.

3.8. الخاتمة:

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. كما استعرض التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث وفق نموذج البصلة البحثية، ومجتمع الدراسة وعينتها، وطرق وتقنيات أخذ العينات، وأساليب جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة في الدراسة.

كما أوضح الفصل الإجراءات الإحصائية التي سيتم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، بما يسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية تتعلق بدور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات. ويعد هذا الفصل الأساس المنهجي الذي تستند إليه الدراسة في جمع البيانات وتحليلها.

وفي ضوء ما تم عرضه في هذا الفصل، ينتقل البحث إلى الفصل الرابع الذي يتناول التحليل الإحصائي للبيانات ومناقشة النتائج، بهدف اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها وتحقيق أهدافها.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة:

يتناول هذا الفصل تحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها المتعلقة بدور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات. ويُعد هذا الفصل من أهم فصول الدراسة، حيث يتم من خلاله عرض النتائج التي تم التوصل إليها وتفسيرها في ضوء أهداف الدراسة والإطار النظري والدراسات السابقة.

ويتضمن الفصل عرضًا للخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وتحليل استجاباتهم تجاه متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات وقياس العلاقة بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال. كما يتم عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها بما يسهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

ويساعد التحليل الإحصائي للبيانات في الوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن الاعتماد عليها في استخلاص الاستنتاجات وتقديم التوصيات المناسبة التي تسهم في تعزيز ممارسات إدارة الأزمات ودعم استمرارية الأعمال بالمؤسسات.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث):

يهدف هذا الجزء إلى عرض الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالمتغيرات الشخصية والوظيفية للمشاركين. وتساعد هذه البيانات في تكوين صورة واضحة عن خصائص أفراد العينة ومدى تمثيلها لمجتمع الدراسة.

وقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، والتي شملت الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي. وتم عرض النتائج في جداول توضح توزيع أفراد العينة وفقًا لكل متغير من هذه المتغيرات.

وأظهرت نتائج التحليل الوصفي أن أفراد العينة يمثلون فئات متنوعة من العاملين والإداريين في المؤسسات، مما يسهم في توفير بيانات مناسبة لدراسة دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال. كما تشير هذه النتائج إلى أن العينة تتمتع بدرجة مناسبة من التنوع من حيث الخصائص الديموغرافية، الأمر الذي يعزز من إمكانية الاستفادة من النتائج في تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها.

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات:

تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة للتأكد من مدى صلاحيتها لقياس متغيرات الدراسة وتحقيق أهدافها. ويُقصد بالصدق مدى قدرة فقرات الاستبانة على قياس المفاهيم التي أعدت لقياسها، في حين يُقصد بالثبات مدى اتساق نتائج الأداة واستقرارها عند استخدامها في ظروف متشابهة.

- أولاً: اختبار الصدق:

تم التحقق من الصدق الظاهري للاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والمتخصصين في مجال الإدارة والبحث العلمي، وذلك للتأكد من وضوح الفقرات ومدى ارتباطها بمتغيرات الدراسة وأهدافها. وقد تم إجراء التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظات المحكمين بما يضمن ملاءمة الاستبانة لأغراض الدراسة.

كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين فقرات الاستبانة والأبعاد التي تنتمي إليها، حيث أظهرت النتائج وجود ارتباطات إيجابية ودالة إحصائية، مما يدل على تمتع الأداة بدرجة مناسبة من الصدق.

- ثانيًا: اختبار الثبات:

تم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ، والذي يُعد من أكثر الأساليب استخدامًا في الدراسات الإدارية لقياس مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة. وأظهرت النتائج أن قيم معاملات الثبات لجميع أبعاد الدراسة جاءت ضمن الحدود المقبولة إحصائيًا، مما يشير إلى تمتع الاستبانة بدرجة عالية من الثبات وإمكانية الاعتماد على نتائجها في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

وبناءً على نتائج اختبارات الصدق والثبات، يمكن القول إن أداة الدراسة تتمتع بدرجة مناسبة من الصدق والثبات، الأمر الذي يجعلها صالحة للاستخدام في جمع البيانات وتحقيق أهداف الدراسة.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث):

يهدف هذا الجزء إلى وصف متغيرات الدراسة وتحليل استجابات أفراد العينة تجاهها، وذلك من خلال استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى كل متغير من متغيرات الدراسة. كما يساعد هذا التحليل في الإجابة عن أسئلة الدراسة المتعلقة بمستوى إدارة الأزمات ومستوى استمرارية الأعمال في المؤسسات.

- أولاً: الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل (إدارة الأزمات):

تم تحليل استجابات أفراد العينة المتعلقة بأبعاد إدارة الأزمات المتمثلة في التخطيط للأزمات، والاستعداد للأزمات، والاستجابة للأزمات، والتعافي من الأزمات. وقد أظهرت النتائج أن أفراد العينة يدركون أهمية إدارة الأزمات ودورها في التعامل مع الظروف الطارئة والمحافظة على استقرار الأعمال داخل المؤسسات. كما أشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من الاهتمام بممارسات إدارة الأزمات داخل المؤسسات محل الدراسة.

- ثانيًا: الإحصاء الوصفي للمتغير التابع (استمرارية الأعمال):

تم تحليل استجابات أفراد العينة المتعلقة باستمرارية الأعمال، والتي تعكس قدرة المؤسسة على الاستمرار في أداء عملياتها وأنشطتها الأساسية أثناء الأزمات والظروف الطارئة وبعدها. وأظهرت النتائج أن المؤسسات تسعى إلى تعزيز استمرارية أعمالها من خلال تطبيق الإجراءات والسياسات التي تضمن المحافظة على العمليات الحيوية وتقليل آثار الأزمات على الأداء المؤسسي.

وبناءً على نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، يتضح وجود مستوى إيجابي لكل من إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، الأمر الذي يشير إلى أهمية تطبيق ممارسات إدارة الأزمات في المؤسسات ودورها في دعم استمرارية الأعمال وتحقيق الاستقرار المؤسسي.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج:

تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بهدف التعرف على دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات. وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة إيجابية بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، مما يشير إلى أهمية تطبيق ممارسات إدارة الأزمات في دعم قدرة المؤسسات على مواجهة الأزمات والمحافظة على استمرارية عملياتها.

وفيما يتعلق بالفرضية الرئيسية للدراسة، فقد أظهرت النتائج وجود دور ذي دلالة إحصائية لإدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات، الأمر الذي يدعم الفرضية الرئيسية للدراسة ويؤكد أهمية إدارة الأزمات في تحقيق الاستقرار المؤسسي وتقليل الآثار السلبية للأزمات.

كما بينت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية أن التخطيط للأزمات يساهم بصورة إيجابية في تعزيز استمرارية الأعمال من خلال الاستعداد المسبق لمواجهة المخاطر والتحديات المحتملة. وأظهرت النتائج كذلك أن الاستعداد للأزمات يساهم في رفع جاهزية المؤسسات للتعامل مع الظروف الطارئة بكفاءة وفعالية.

وأشارت النتائج إلى وجود دور مهم للاستجابة للأزمات في الحد من أثارها السلبية والمحافظة على استمرارية العمليات التشغيلية، كما تبين أن التعافي من الأزمات يمثل عنصرًا أساسيًا في استعادة الأنشطة والأعمال الطبيعية للمؤسسة بعد انتهاء الأزمة.

وتتفق هذه النتائج مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت وجود علاقة إيجابية بين إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، حيث تساهم ممارسات إدارة الأزمات الفعالة في تعزيز قدرة المؤسسات على الاستمرار وتحقيق أهدافها في ظل الظروف المختلفة. كما تؤكد النتائج أهمية تبني المؤسسات لخطط واستراتيجيات واضحة لإدارة الأزمات بما يضمن المحافظة على استقرار الأعمال واستدامتها على المدى الطويل.

4.6. الخاتمة:

تناول هذا الفصل تحليل البيانات ومناقشة النتائج المتعلقة بدور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات. وقد تم عرض الإحصائيات الوصفية الخاصة بعينة الدراسة ومتغيراتها، بالإضافة إلى نتائج اختبارات الصدق والثبات التي أكدت صلاحية أداة الدراسة للاستخدام في جمع البيانات وتحليلها.

كما تم استعراض نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة واختبار فرضياتها، حيث أظهرت النتائج وجود دور إيجابي لإدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات. وأوضحت النتائج أن التخطيط للأزمات والاستعداد لها والاستجابة الفعالة والتعافي من أثارها تمثل عوامل مهمة تساهم في المحافظة على استمرارية العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المؤسسي.

وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن التأكيد على أهمية تبني ممارسات فعالة لإدارة الأزمات داخل المؤسسات، لما لها من دور في تعزيز قدرتها على مواجهة التحديات والظروف الطارئة وضمان استمرارية أعمالها. وتمثل هذه النتائج أساسًا للانتقال إلى الفصل الخامس الذي يتناول ملخص النتائج والتوصيات وحدود الدراسة والمقترحات الخاصة بالدراسات المستقبلية.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

- حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة الحالية على بحث دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات، كما اقتصر على دراسة العلاقة بين متغيري إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال دون التطرق إلى متغيرات أخرى قد تؤثر في هذه العلاقة. كذلك اعتمدت الدراسة على البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة خلال فترة زمنية محددة، الأمر الذي قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على جميع المؤسسات أو القطاعات المختلفة.

- الدراسات المستقبلية:

في ضوء نتائج الدراسة الحالية، يمكن للباحثين مستقبلاً إجراء دراسات تتناول متغيرات أخرى مرتبطة بإدارة الأزمات واستمرارية الأعمال، مثل القيادة الإدارية أو التحول الرقمي أو إدارة المخاطر. كما يمكن تطبيق الدراسة على قطاعات مختلفة أو إجراء دراسات مقارنة بين المؤسسات الحكومية والخاصة للتعرف على الفروق في ممارسات إدارة الأزمات وأثرها على استمرارية الأعمال. كذلك يمكن استخدام مناهج بحثية متنوعة وأساليب جمع بيانات مختلفة لتعزيز الفهم العلمي لهذا الموضوع.

5.2. توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. تعزيز الاهتمام بتطبيق ممارسات إدارة الأزمات في المؤسسات من خلال تطوير السياسات والإجراءات المنظمة للتعامل مع الأزمات المختلفة.
2. إعداد وتحديث خطط إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال بصورة دورية لضمان جاهزية المؤسسات لمواجهة الظروف الطارئة والتحديات غير المتوقعة.
3. توفير برامج تدريبية وورش عمل متخصصة للعاملين والإداريين بهدف رفع مستوى الوعي والمهارات المتعلقة بإدارة الأزمات وآليات التعامل معها بفعالية.
4. إنشاء فرق متخصصة لإدارة الأزمات داخل المؤسسات تكون مسؤولة عن التخطيط والاستعداد والاستجابة للأزمات والتعافي من أثارها.
5. الاستفادة من التقنيات الحديثة وأنظمة المعلومات في دعم عمليات إدارة الأزمات وتحسين سرعة الاستجابة واتخاذ القرارات المناسبة في أوقات الأزمات.
6. تعزيز ثقافة إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال بين العاملين من خلال نشر الوعي بأهمية الاستعداد المسبق والتعامل الإيجابي مع التحديات والظروف الطارئة.
7. الاهتمام بإجراء تقييم دوري للمخاطر والأزمات المحتملة التي قد تواجه المؤسسة والعمل على تطوير الخطط والإجراءات الوقائية اللازمة للحد من أثارها.
8. دعم التكامل بين إدارة الأزمات وخطط استمرارية الأعمال بما يضمن المحافظة على العمليات الحيوية وتحقيق الاستقرار المؤسسي في مختلف الظروف.

5.3. الخاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات، وذلك من خلال استعراض الأدبيات العلمية ذات الصلة وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أهمية إدارة الأزمات باعتبارها أحد العناصر الأساسية التي تسهم في تعزيز قدرة المؤسسات على مواجهة الأزمات والتحديات المختلفة والمحافظة على استمرارية عملياتها وأنشطتها الحيوية.

كما بينت الدراسة أن التخطيط للأزمات والاستعداد لها والاستجابة الفعالة والتعافي من آثارها تمثل أبعاداً رئيسية تسهم في دعم استمرارية الأعمال وتحقيق الاستقرار المؤسسي. وأكدت النتائج وجود دور إيجابي لإدارة الأزمات في تعزيز قدرة المؤسسات على الاستمرار في أداء مهامها وتحقيق أهدافها في ظل الظروف المتغيرة والطارئة.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة، يمكن التأكيد على أن تبني ممارسات فعالة لإدارة الأزمات أصبح ضرورة استراتيجية للمؤسسات الحديثة، لما له من دور في الحد من الآثار السلبية للأزمات وتعزيز استمرارية الأعمال وتحقيق الاستدامة المؤسسية على المدى الطويل.

قائمة المراجع:

- المراجع العربية:

- العساف، صالح بن حمد. (2019). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية (ط. 8). الرياض، المملكة العربية السعودية: دار الزهراء.
- عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (2022). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه (ط. 19). عمان، الأردن: دار الفكر.
- ملحم، سامي محمد. (2020). مناهج البحث في التربية وعلم النفس (ط. 8). عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الهالات، محمد أحمد. (2021). إدارة الأزمات وأثرها في استمرارية الأعمال في المؤسسات المعاصرة. المجلة العربية للإدارة، 41(3)، 144-125.
- الزبيدي، أحمد عبد الكريم. (2022). أثر إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات الخدمية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 14(2)، 107-88.

- المراجع الإنجليزية:

- Al-Ali, N., & Al-Mutairi, A. (2021). Crisis management and business continuity in modern organizations. *International Journal of Business Management*, 16(4), 45–58.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Fink, S. (2013). *Crisis management: Planning for the inevitable* (2nd ed.). AMACOM.
- Herbane, B. (2013). Exploring crisis management in UK small- and medium-sized enterprises. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 21(2), 82–95.
- Mitroff, I. I. (2005). *Why some companies emerge stronger and better from a crisis*. AMACOM.
- Paraskevas, A. (2006). Crisis management or crisis response system? A complexity science approach to organizational crises. *Management Decision*, 44(7), 892–907.

- Pearson, C. M., & Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. *Academy of Management Review*, 23(1), 59–76.
- Project Management Institute. (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide)* (7th ed.). Project Management Institute.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2023). *Research methods for business students* (9th ed.). Pearson Education.
- Smith, D., & Elliott, D. (2007). *Key readings in crisis management: Systems and structures for prevention and recovery*. Routledge

الملاحق:
الملحق (أ) استبانة الدراسة:

الملحق (أ)

استبانة الدراسة:

عنوان الدراسة :دور إدارة الأزمات في تعزيز استمرارية الأعمال بالمؤسسات

الباحث :محمد فريج محمد الحرتاني

- البيانات الديموغرافية:

الجنس:

العمر:

المؤهل العلمي:

سنوات الخبرة:

المسمى الوظيفي:

- إدارة الأزمات (المتغير المستقل):

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تمتلك المؤسسة خطة واضحة للتعامل مع الأزمات المحتملة					
يتم تحديث خطط إدارة الأزمات بشكل دوري					
يتم تحديد المخاطر المحتملة قبل وقوع الأزمات					
تشارك الإدارة العليا في إعداد خطط إدارة الأزمات					
توفر المؤسسة الموارد اللازمة لمواجهة الأزمات					
يتم تدريب العاملين على إجراءات التعامل مع الأزمات					
توجد فرق عمل متخصصة لإدارة الأزمات					
يتم تنفيذ تجارب واختبارات دورية لخطط الطوارئ					
تستجيب المؤسسة بسرعة عند حدوث الأزمات					
يتم اتخاذ القرارات المناسبة خلال الأزمات بفعالية					
توجد قنوات اتصال فعالة أثناء الأزمات					
يتم التنسيق بين الإدارات المختلفة عند مواجهة الأزمات					

					تمتلك المؤسسة خططاً واضحة للتعافي بعد الأزمات
					تتم مراجعة الدروس المستفادة بعد انتهاء الأزمة
					تتم استعادة العمليات التشغيلية بسرعة بعد الأزمات
					تسعى المؤسسة إلى تطوير إجراءاتها بعد كل أزمة

- استمرارية الأعمال (المتغير التابع):

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تستطيع المؤسسة الاستمرار في تقديم خدماتها أثناء الأزمات					
تمتلك المؤسسة القدرة على المحافظة على عملياتها الأساسية في الظروف الطارئة					
تسهل إدارة الأزمات في تقليل توقف الأعمال داخل المؤسسة					
تتمتع المؤسسة بالمرونة الكافية للتعامل مع التغيرات المفاجئة					
تساعد خطط استمرارية الأعمال في الحد من الخسائر التشغيلية					
تستطيع المؤسسة استعادة نشاطها الطبيعي خلال فترة زمنية مناسبة بعد الأزمات					
تسهل إجراءات إدارة الأزمات في تعزيز استقرار الأعمال					
تمتلك المؤسسة القدرة على تحقيق أهدافها رغم التحديات والأزمات					