

يتبع فصل المنهجية

صدق الاتساق الداخلي للإستبانة:

"يُعرف صدق الاتساق الداخلي بأنه مدى مقدرة الاستبيان على قياس ما صُمم من أجله" (Hair et al., 2006)، وقد تم حساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للإستبانة، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١). صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

رقم العبارة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية	الدلالة الإحصائية	رقم العبارة	معامل الارتباط بالدرجة الكلية	الدلالة الإحصائية
١	.596**	0.000	٩	.559**	0.000
٢	.533**	0.000	١٠	.601**	0.000
٣	.608**	0.000	١١	.582**	0.000
٤	.690**	0.000	١٢	.634**	0.000
٥	.578**	0.000	١٣	.661**	0.000
٦	.459**	0.001	١٤	.608**	0.000
٧	.519**	0.000	١٥	.422**	0.002
٨	.506**	0.000			

(**) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)

من خلال الجدول السابق والذي يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي لعبارات أداة الدراسة بطريقة معاملات بيرسون للارتباط، حيث تم حساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للإستبانة. نجد أن معاملات الارتباط تراوحت بين (٠,٤٢٢ – ٠,٦٩٠) وجميعها قيم موجبة تدرجت بين المتوسطة والمرتفعة وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($> ٠,٠١$). وبالتالي فإن أداة الدراسة تتوفر فيها صدق الاتساق الداخلي وأن العبارات تقيس بالفعل ما وُضعت لأجله.

ثبات الاستبانة:

يعتبر الثبات من أهم الاختبارات الضرورية لجودة وموثوقية النتائج حيث أن الأداة المتصفة بالثبات تؤدي إلى نتائج متسقة وثابتة خلال الزمن تحت نفس الظروف (Kothari, 2004, p74)، وللتحقق من ثبات أداة البحث تم استخدام معاملات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٢). معاملات الثبات للاستبانة بطريقة كرونباخ-ألفا والتجزئة النصفية

الطريقة		عدد العبارات	كرونباخ-ألفا	سبيرمان-براون	جوت-مان
التجزئة النصفية	النصف الأول	٨	٠,٧٤٣	٠,٨١٦	٠,٨١١
	النصف الثاني	٧	٠,٧٦٢		
معادلة كرونباخ-ألفا		١٥	٠,٨٥٠		

الجدول السابق يوضح نتائج الثبات لأداة الدراسة بطريقتي كرونباخ-ألفا والتجزئة النصفية (Split-Half). نجد أن قيمة ألفا كرونباخ للإستبانة ككل بلغت (٠,٨٥٠). كما نجد أن طريقة التجزئة النصفية والتي يتم فيها تجزئة العبارات إلى قسمين فقد أظهرت أن معامل الثبات للجزء الأول المكون من ٨ عبارات بلغ (٠,٧٤٣) وللجزء الثاني المكون من ٧ عبارات بلغ (٠,٧٦٢)، كما نجد أن قيمة الثبات لسبيرمان-براون بلغت (٠,٨١٦) وجوت-مان بلغت (٠,٨١١). نلاحظ أن جميع معاملات الثبات بالطريقتين جاءت مرتفعة ومقبولة من الناحية العلمية. مما سبق من نتائج الثبات فإنه يمكن التوصل إلى أن الأداة تمتاز بالثبات، مما يجعل الباحثة مطمئنة لإجابات أفراد العينة على الاستبيان وبالتالي فإن النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال الاستبيان ستكون موثوقة ويعتمد عليها.

الأساليب الإحصائية:

إستخدمت الباحثة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) لإجراء العمليات الإحصائية، وذلك من خلال إستخدامها للمعالجات التالية:

١. الإحصاء الوصفي المتمثل في النسب والتكرارات لوصف المتغيرات الأولية لأفراد العينة.
٢. معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للإستبانة (الاتساق الداخلي).
٣. معامل كرونباخ-ألفا والتجزئة النصفية لإيجاد معامل الثبات لأداة الدراسة.
٤. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل عبارات الاستبيان.

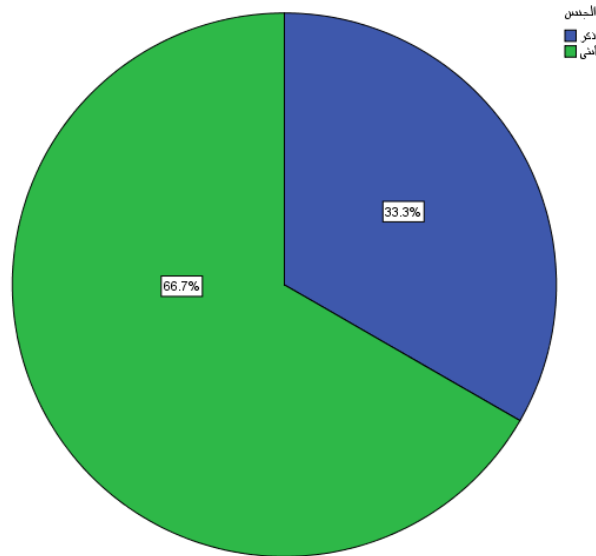
نتائج التحليل الإحصائي

أولاً: نتائج تحليل المتغيرات الديموغرافية:

جدول رقم (٣). توزيع أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

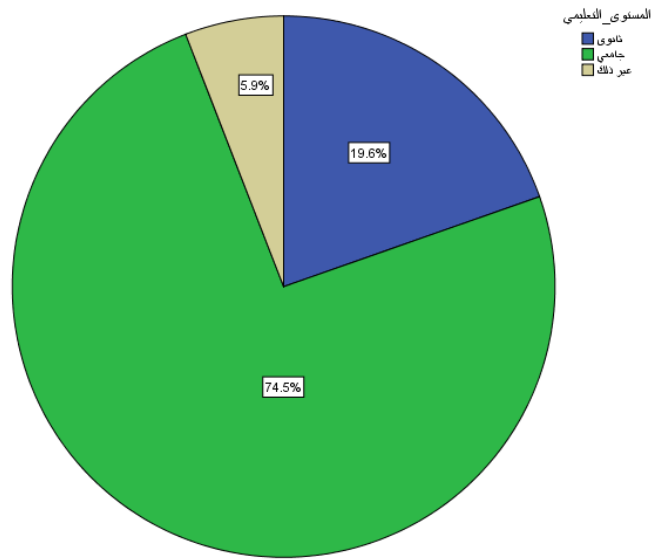
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	17	33.3
	أنثى	34	66.7
المستوى التعليمي	ثانوي	10	19.6
	جامعي	38	74.5
	غير ذلك	3	5.9
الحالة الاجتماعية	أعزب	32	62.7
	متزوج	19	37.3
المجموعة العمرية	30 سنة فما دون	40	78.4
	من 31 – 40 سنة	8	15.7
	من 41 – 50 سنة	3	5.9
المجموع الكلي		51	%100.0

بالنسبة للجنس، فإن غالبية أفراد العينة بنسبة ٦٦,٧ % هن إناث، في حين بلغت نسبة الذكور ٣٣,٣ %، والشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



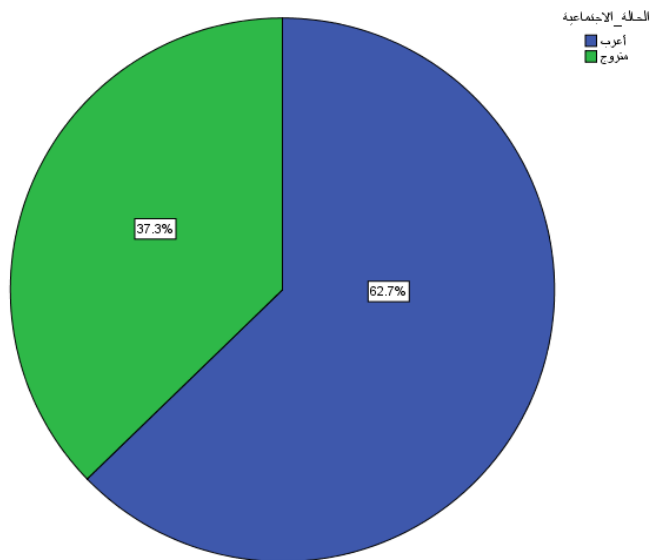
شكل رقم (١). توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس

بالنسبة للمستوى التعليمي، فيتضح أن غالبية أفراد العينة بنسبة ٧٤,٥ % مستواهم التعليمي (جامعي)، وأن نسبة ١٩,٦ % مستواهم التعليمي (ثانوي)، وأن نسبة ٥,٩ % غير ذلك. والشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



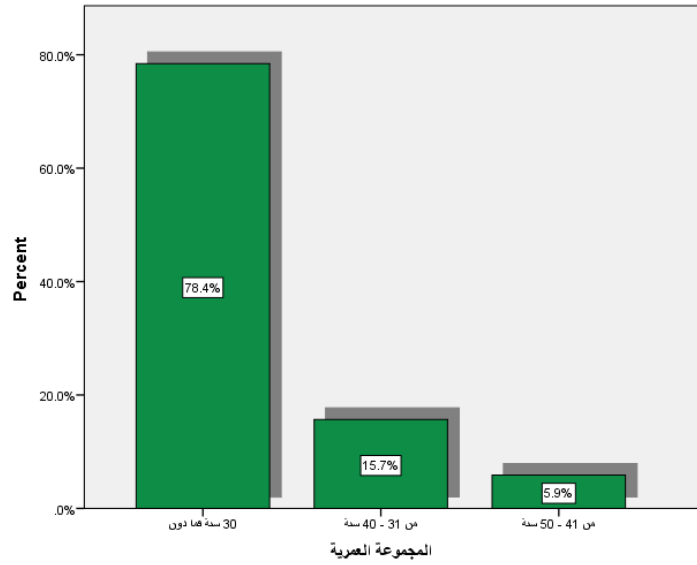
شكل رقم (٢). توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

بالنسبة للحالة الاجتماعية، نجد أن غالبية أفراد العينة بنسبة ٦٢,٧ % حالتهم الاجتماعية (أعزب)، وأن نسبة ٣٧,٣ % حالتهم الاجتماعية (متزوج). والشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



شكل رقم (٣). توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

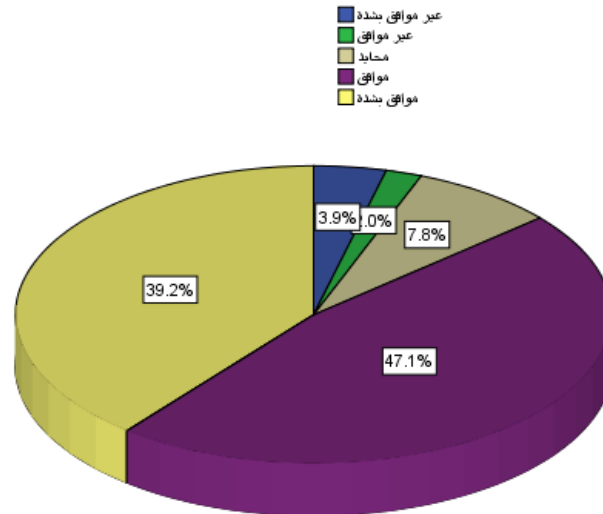
بالنسبة للمجموعة العمرية، فيتضح من خلال الجدول أن غالبية أفراد العينة بنسبة ٧٨,٤ % في المجموعة العمرية (٣٠ سنة فما دون)، وأن نسبة ١٥,٧ % في المجموعة العمرية (من ٣١ إلى ٤٠ سنة)، وأن نسبة ٥,٩ % في المجموعة العمرية (من ٤١ إلى ٥٠ سنة). والشكل البياني التالي يوضح هذه النسب:



شكل رقم (٤). توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المجموعة العمرية

ثانياً: نتائج تحليل عبارات الإستبيان

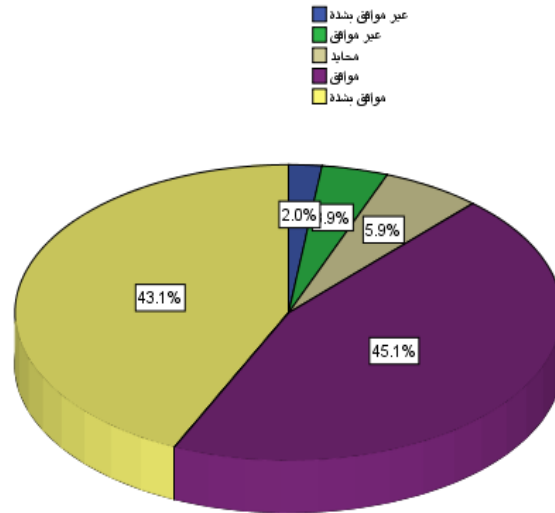
ساهمت عملية إثارة ملاحظات العاملين في التعرف على المؤشرات حدوث الأزمة



شكل رقم (٥). نتائج تحليل العبارة الأولى للإستبيان

من خلال الشكل السابق يتضح أن هناك ٢٤ من أفراد العينة بنسبة ٤٧,١ % يوافقون على أن عملية إثارة ملاحظات العاملين ساهمت في التعرف على مؤشرات حدوث الأزمة، وأن ٢٠ من أفراد العينة بنسبة ٣٩,٢ % يوافقون على ذلك، بينما هناك نسبة ٣,٩ % غير موافقين بشدة وأن نسبة ٢,٠ % غير موافقين.

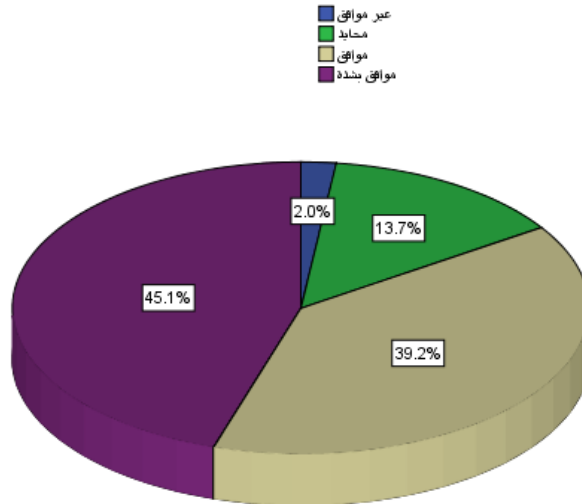
أدت عملية دراسة عوامل القوة والضعف داخل الشركة الى وجود تعاون بين إدارات الشركة لتفادي الأزمة



شكل رقم (٦). نتائج تحليل العبارة الثانية للإستبيان

يتضح من خلال الشكل السابق أن هناك ٢٣ من أفراد العينة يشكلون نسبة ٤٥,١ % يوافقون على أن عملية دراسة عوامل القوة والضعف داخل الشركة أدت إلى وجود تعاون بين إدارات الشركة لتفادي الأزمة، وأن هناك ٢٢ مفردة بنسبة ٤٣,١ % يوافقون بشدة على ذلك، بينما هناك نسبة ٢,٠ % غير موافقين بشدة ونسبة ٣,٩ % غير موافقين على ذلك.

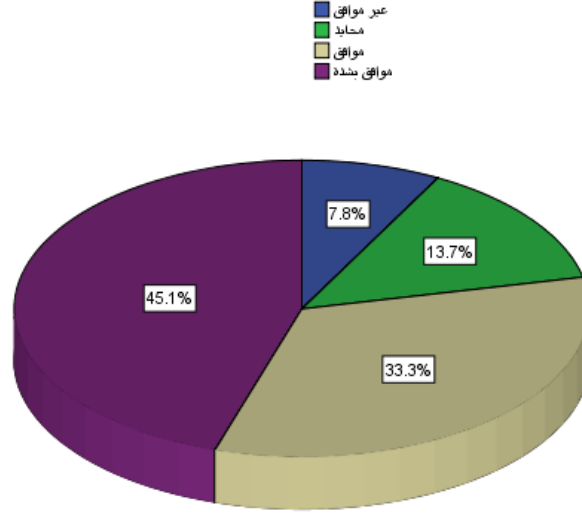
أدت عملية تحليل عوامل القوة والضعف داخل الشركة الى تبني فكرة إبداعاً في التعامل مع الأزمة



شكل رقم (٧). نتائج تحليل العبارة الثالثة للإستبيان

يتضح من خلال الشكل السابق أن هناك ٢٣ من أفراد العينة يمثلون نسبة ٤٥,١ % يوافقون بشدة على أن عملية تحليل عوامل القوة والضعف داخل الشركة أدت إلى تبني فكرة إبداعياً في التعامل مع الأزمة، وأن هناك ٢٠ من أفراد العينة يشكلون نسبة ٣٩,٢ % يوافقون على ذلك، بينما هناك نسبة ٢,٠ % فقط لا يوافقون على ذلك.

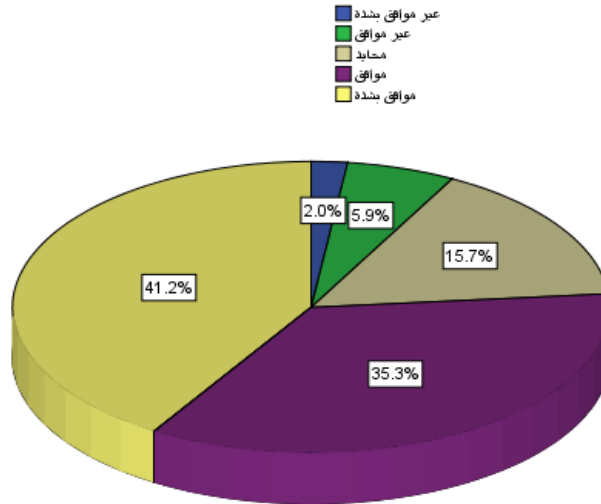
أدت عملية تحليل الأزمة للمحيط الخارجي إلى جمع البيانات التفصيلية في المواقع التي تفرقت بالأزمة



شكل رقم (٨). نتائج تحليل العبارة الرابعة للإستبيان

يتضح من خلال الشكل السابق أن هناك ٢٣ مفردة من عينة الدراسة يمثلون نسبة ٤٥,١ % يوافقون بشدة على أن عملية تحليل الازمة للمحيط الخارجي أدت إلى جمع البيانات التفصيلية في المواقع التي تآثرت بالازمة، وأن نسبة ٣٣,٣ % من العينة يوافقون على ذلك، وأن نسبة ١٣,٧ % محايدون في آرائهم، بينما هناك نسبة ٧,٨ % لا يوافقون على ذلك.

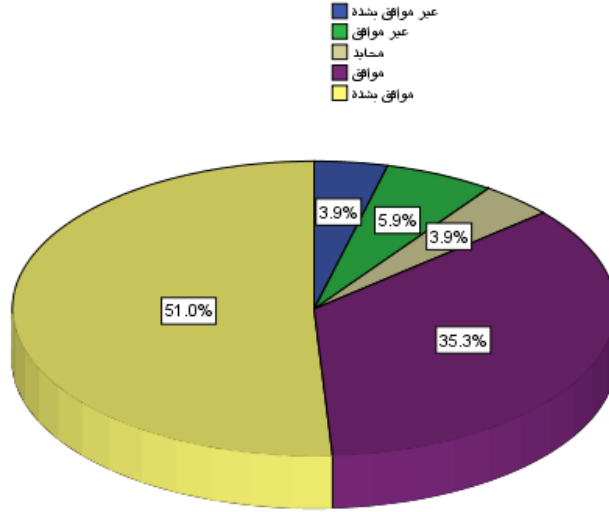
ساهم استخدام أسلوب تحليل SWOT الرباعي لدى الشركة في التنبؤ بالأزمات



شكل رقم (٩). نتائج تحليل العبارة الخامسة للإستبيان

من خلال الشكل السابق يتضح أن هناك ٢١ من أفراد العينة يمثلون نسبة ٤١,٢ % يوافقون بشدة على أن استخدام أسلوب تحليل SWOT الرباعي لدى الشركة ساهم في التنبؤ بالأزمات، وأن هناك ١٨ مفردة بنسبة ٣٥,٣ % يوافقون على ذلك، وأن نسبة ١٥,٧ % محايدون في آرائهم، بينما هناك نسبة ٥,٩ % غير موافقين ونسبة ٢,٠ % غير موافقين بشدة على ذلك.

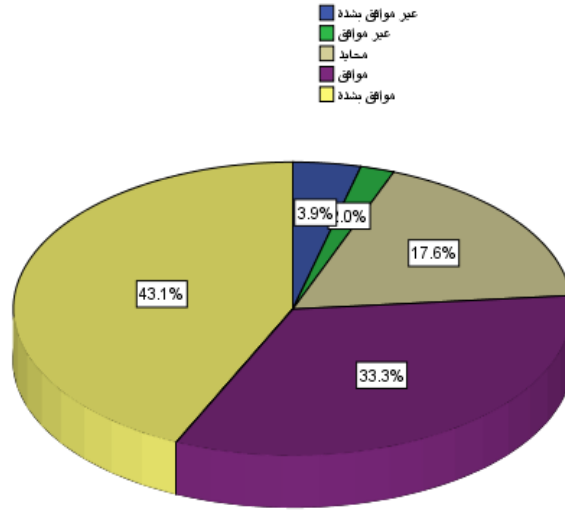
ساهم التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات



شكل رقم (١٠). نتائج تحليل العبارة السادسة للإستبيان

من خلال الشكل السابق يتضح أن هناك ٢٦ من أفراد العينة يشكلون نسبة ٥١,٠ % يوافقون بشدة على أن التخطيط الاستراتيجي ساهم في إدارة الأزمات، وأن نسبة ٣٥,٣ % يوافقون على ذلك، بينما هناك ٥,٩ % غير موافقين ونسبة ٣,٩ % غير موافق بشدة على ذلك.

يساهم التخطيط الاستراتيجي في توفير غرفة عمليات ذات تقنية عالية تساهم في احتواء الأزمة

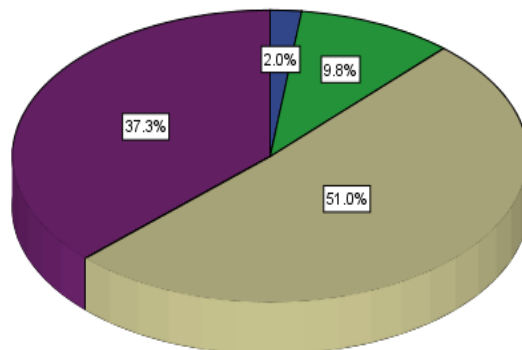


شكل رقم (١١). نتائج تحليل العبارة السابعة للإستبيان

من خلال الشكل السابق يتضح أن هناك ٢٢ من أفراد العينة يمثلون نسبة ٤٣,١ % يوافقون بشدة على أن التخطيط الاستراتيجي يساهم في توفير غرفة عمليات ذات تقنية عالية تساهم في احتواء الأزمة، وأن نسبة ٣٣,٣ % يوافقون على ذلك، وأن نسبة ١٧,٦ % محايدون في آرائهم، بينما هناك ٣,٩ % من أفراد العينة لا يوافقون بشدة وأن نسبة ٢,٠ % غير موافقين.

ساهمت عملية تحديد عدد من السيناريوهات في القدرة على التدخل لأحداث تحسّر في معالجة الأزمة إذا ما وصلت الى طريق مسدود

غير موافق
محايد
موافق
موافق بشدة

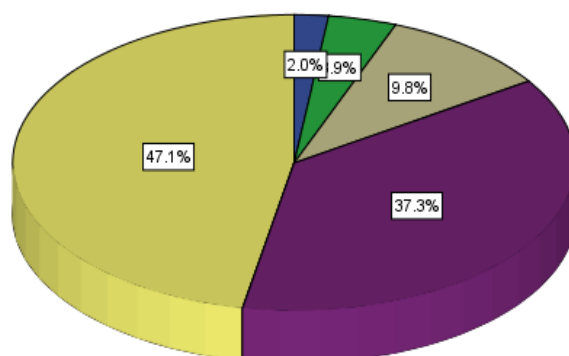


شكل رقم (١٢). نتائج تحليل العبارة الثامنة للإستبيان

من خلال الشكل السابق يتضح أن هناك ٢٦ من أفراد العينة يمثلون نسبة ٥١,٠ % يوافقون على أن عملية تحديد عدد من السيناريوهات ساهمت في القدرة على التدخل لأحداث تغيير في معالجة الأزمة إذا ما وصلت الى طريق مسدود، وأن نسبة ٣٧,٣ % يوافقون بشدة على ذلك، وأن نسبة ٩,٨ % محايدون في آرائهم، بينما هناك ٢,٠ % فقط غير موافقين.

ساهمت الخطط البديلة لأسلوب الطوارئ لدى الشركة في مواجهة الظروف غير المتوقعة للأزمات

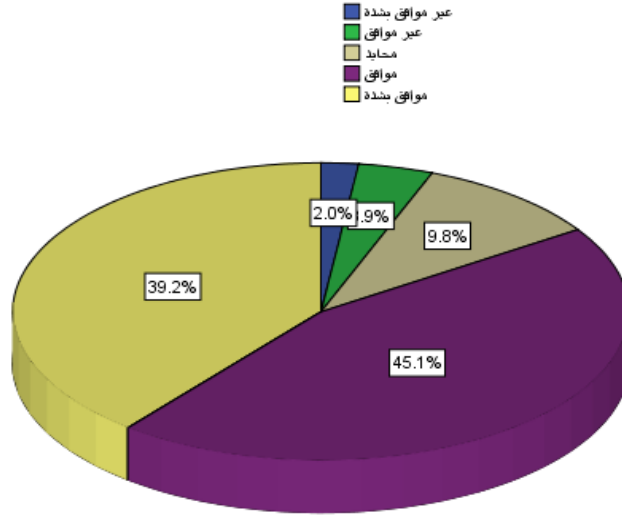
غير موافق بشدة
غير موافق
محايد
موافق
موافق بشدة



شكل رقم (١٣). نتائج تحليل العبارة التاسعة للإستبيان

من خلال الشكل السابق يتضح أن هناك ٢٤ مفردة من عينة الدراسة يشكلون نسبة ٤٧,١ % يوافقون بشدة على أن الخطط البديلة لأسلوب الطوارئ ساهمت في مواجهة الظروف غير المتوقعة للأزمات، وأن هناك ١٩ مفردة بنسبة ٣٧,٣ % يوافقون على ذلك، وأن نسبة ٩,٨ % محايدون في آرائهم، بينما هناك ٣,٩ % غير موافقين وأن نسبة ٢,٠ % غير موافقين بشدة على ذلك.

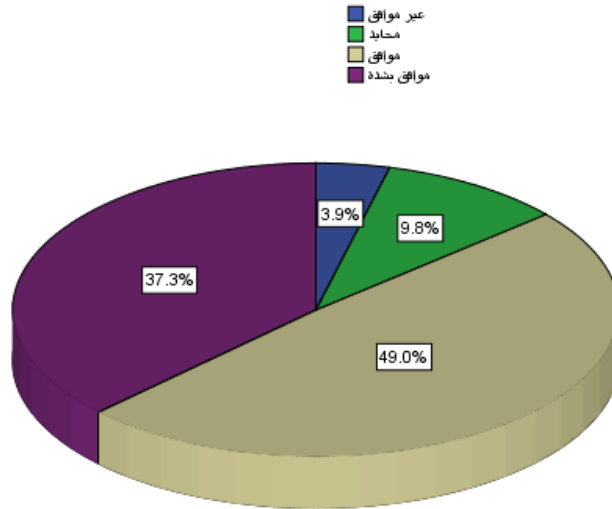
ساهمت خطط الطوارئ في اعتماد خطة واضحة أثناء حدوث الأزمة



شكل رقم (١٤). نتائج تحليل العبارة العاشرة للإستبيان

من خلال الشكل السابق يتضح أن هناك ٢٣ من أفراد العينة بنسبة ٤٥,١ % يوافقون على أن خطط الطوارئ ساهمت في اعتماد خطة واضحة أثناء حدوث الأزمة، وأن هناك ٢٠ مفردة بنسبة ٣٩,٢ % يوافقون بشدة على ذلك، وأن نسبة ٩,٨ % محايدون في آرائهم، بينما هناك ٣,٩ % غير موافقين ونسبة ٢,٠ % غير موافقين بشدة على ذلك.

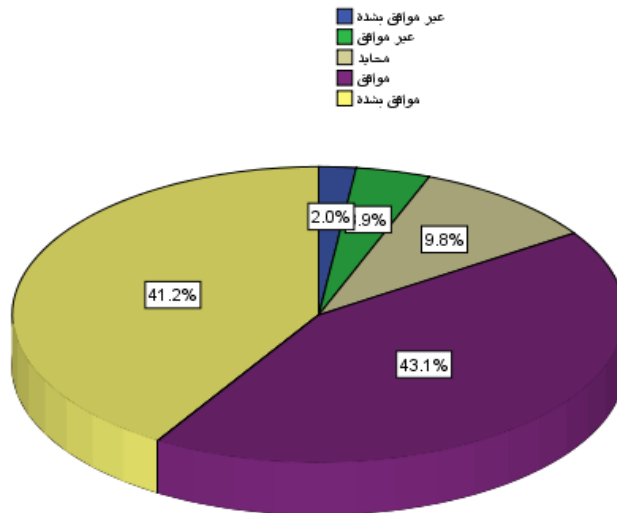
ساهمت الاتصالات بين الإدارات بالتنبؤ بوقوع الأزمات



شكل رقم (١٥). نتائج تحليل العبارة الحادية عشر للإستبيان

من خلال الشكل السابق، يتضح أن هناك ٢٥ من أفراد العينة بنسبة ٤٩,٠ % يوافقون على أن الاتصالات بين الإدارات ساهمت في التنبؤ بوقوع الأزمات، وأن هناك ١٩ مفردة بنسبة ٣٧,٣ % يوافقون بشدة على ذلك، وأن نسبة ٩,٨ % محايدون في آرائهم، بينما هناك ٣,٩ % من أفراد العينة غير موافقين.

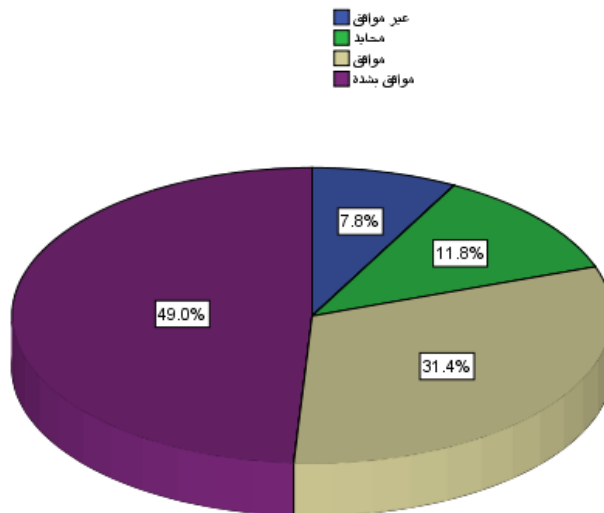
سهلت الاتصالات على تحديد المدى المعرض للخطر



شكل رقم (١٦). نتائج تحليل العبارة الثانية عشر للإستبيان

من خلال الشكل السابق يتضح أن هناك ٢٢ من أفراد العينة بنسبة ٤٣,١ % يوافقون على أن الإتصالات سهلت تحديد المناطق المعرضة للخطر، وأن هناك ٢١ مفردة بنسبة ٤١,٢ % يوافقون بشدة على ذلك، وأن نسبة ٩,٨ % محايدون في آرائهم، بينما هناك ٣,٩ % غير موافقين ونسبة ٢,٠ % غير موافقين بشدة على ذلك.

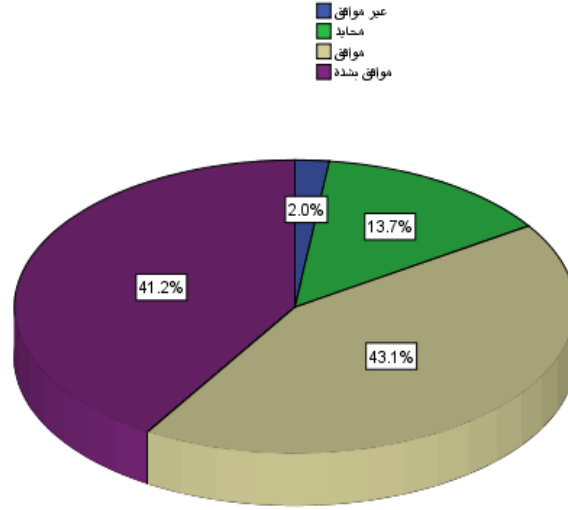
عملت الاتصالات على تقييم الأضرار الناجمة عن الأزمة



شكل رقم (١٧). نتائج تحليل العبارة الثالثة عشر للإستبيان

من خلال الشكل البياني السابق يتضح أن هناك ٢٥ مفردة من عينة الدراسة يمثلون نسبة ٤٩,٠ % يوافقون بشدة على أن الإتصالات عملت على تقييم الأضرار الناجمة عن الأزمة، وأن نسبة ٣١,٤ % يوافقون على ذلك، وأن هناك ١١,٨ % محايدون في آرائهم، بينما هناك ٧,٨ % غير موافقين على ذلك.

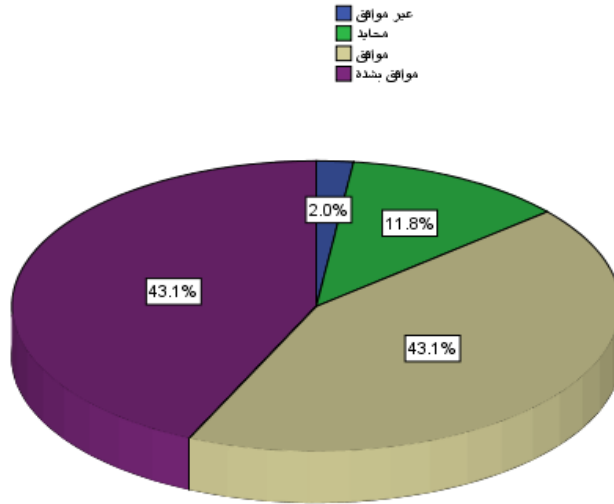
ساهمت الاتصالات في عملية التنسيق بين مختلف المعلومات والبيانات المرسله والمستقبله في الشركة



شكل رقم (١٨). نتائج تحليل العبارة الرابعة عشر للإستبيان

من خلال الشكل البياني السابق يتضح أن هناك ٢٢ من أفراد العينة بنسبة ٤٣,١ % يوافقون على أن الإتصالات ساهمت في عملية التنسيق بين مختلف المعلومات والبيانات المرسله والمستقبله في الشركة وأن هناك ٢١ مفردة يمثلون نسبة ٤١,٢ % يوافقون بشدة على ذلك، وأن هناك ٧ مفردات بنسبة ١٣,٧ % محايدون في آرائهم، بينما هناك ٢,٠ % غير موافقين على ذلك.

الإتصال ساهم بشكل كبير في عملية إخبار إدارة الشركة عن الأخطار



شكل رقم (١٩). نتائج تحليل العبارة الخامسة عشر للإستبيان

من خلال الشكل البياني السابق يتضح أن هناك ٢٢ من أفراد العينة بنسبة ٤٣,١ % يوافقون بشدة على أن الإتصال ساهم بشكل كبير في عملية إخبار إدارة الشركة عن الأخطار وأن هناك ٢٢ مفردة أيضاً يمثلون نسبة ٤٣,١ % يوافقون على ذلك، وأن هناك ٦ مفردات بنسبة ١١,٨ % محايدون في آرائهم، بينما هناك ٢,٠ % غير موافقين على ذلك.

جدول رقم (٤). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الإستبيان

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
٣	أدت عملية تحليل عوامل القوة والضعف داخل الشركة الى تبني فكرةً إبداعاً في التعامل مع الأزمة	4.27	0.78	موافق بشدة	١
١٥	الإلتصال ساهم بشكل كبير في عملية إخبار إدارة الشركة عن الأخطار	4.27	0.75	موافق بشدة	٢
٢	أدت عملية دراسة عوامل القوة والضعف داخل الشركة الى وجود تعاون بين إدارات الشركة لتفادي الأزمة	4.24	0.89	موافق بشدة	٣
٦	ساهم التخطيط الاستراتيجي في ادارة الازمات	4.24	1.05	موافق بشدة	٤
٨	ساهمت عملية تحديد عدد من السيناريوهات في القدرة على التدخل لأحداث تغيير في معالجة الأزمة إذا ما وصلت الى طريق مسدود	4.24	0.71	موافق بشدة	٥
٩	ساهمت الخطط البديلة لأسلوب الطوارئ لدى الشركة في مواجهة الظروف غير المتوقعة للأزمات	4.24	0.93	موافق بشدة	٦
١٤	ساهمت الاتصالات في عملية التنسيق بين مختلف المعلومات والبيانات المرسل والمستقبلية في الشركة	4.24	0.76	موافق بشدة	٧
١٣	عملت الإتصالات على تقييم الأضرار الناجمة عن الازمة	4.22	0.94	موافق بشدة	٨
١١	ساهمت الإتصالات بين الإدارات بالتنبؤ بوقوع الأزمات	4.20	0.78	موافق بشدة	٩
١٢	سهلت الإتصالات على تحديد المناطق المعرضة للخطر	4.18	0.91	موافق	١٠
١	ساهمت عملية إثارة ملاحظات العاملين في التعرف على المؤشرات حدوث الأزمة	4.16	0.95	موافق	١١
٤	ادت عملية تحليل الازمة للمحيط الخارجي إلى جمع البيانات التفصيلية في المواقع التي تائرت بالازمة	4.16	0.95	موافق	١٢
١٠	ساهمت خطط الطوارئ في إعتناء خطة واضحة اثناء حدوث الازمة	4.16	0.90	موافق	١٣
٧	يساهم التخطيط الاستراتيجي في توفير غرفة عمليات ذات تقنية عالية تساهم في احتواء الأزمة	4.10	1.02	موافق	١٤
٥	ساهم إستخدام اسلوب تحليل SWOT الرباعي لدى الشركة في التنبؤ بالازمات	4.08	1.00	موافق	١٥
	المتوسط الحسابي العام	4.21	0.89	موافق بشدة	

الجدول (٤) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات الإستبيان الذي يدرس إستراتيجيات إدارة الأزمات وآثارها على سلاسل الإمداد لشركات القطاع العام بالرياض، حيث قامت الباحثة مستخدمة برنامج (SPSS)

بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على العبارات. بلغ المتوسط الحسابي العام (٤,٢١) ويقع ضمن الفئة الأولى (٤,٢٠ - ٥,٠) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى إستجابة (موافق بشدة)، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي للمحور (٠,٨٩) ويشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات الإستبيان، كما نجد أن المتوسطات الحسابية للعبارات تراوحت بين (٤,٠٨) و (٤,٢٧) وبالتالي فإن أفراد عينة الدراسة من الموظفين في إدارة سلاسل الإمداد ومركز التحكم بإدارة الأزمات والكوارث في شركات القطاع العام يوافقون بشدة على إستراتيجيات إدارة الأزمات وآثارها على سلاسل الإمداد لشركات القطاع العام بالرياض. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً من العبارة ذات المتوسط الحسابي الأعلى إلى الأدنى، فنجد أن العبارتين (أدت عملية تحليل عوامل القوة والضعف داخل الشركة الى تبني فكرة إبداعاً في التعامل مع الأزمة) و (الإلتصال ساهم بشكل كبير في عملية إخبار إدارة الشركة عن الأخطار) حلتا في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤,٢٧) ومستوى إستجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارات (أدت عملية دراسة عوامل القوة والضعف داخل الشركة الى وجود تعاون بين إدارات الشركة لتفادي الأزمة) و (ساهم التخطيط الاستراتيجي في ادارة الازمات) و (ساهمت عملية تحديد عدد من السيناريوهات في القدرة على التدخل لأحداث تغيير في معالجة الأزمة إذا ما وصلت الى طريق مسدود) و (ساهمت الخطط البديلة لأسلوب الطوارئ لدى الشركة في مواجهة الظروف غير المتوقعة للأزمات) و (ساهمت الاتصالات في عملية التنسيق بين مختلف المعلومات والبيانات المرسله والمستقبلية في الشركة) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٤) ومستوى إستجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة (عملت الإتصالات على تقييم الأضرار الناجمة عن الازمة) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٢) ومستوى إستجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة التاسعة (ساهمت الإتصالات بين الإدارات بالتنبؤ بوقوع الأزمات) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٠) ومستوى إستجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة العاشرة العبارة (سهلت الإتصالات على تحديد المناطق المعرضة للخطر) بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٨) ومستوى إستجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الحادية عشر العبارات (ساهمت عملية إثارة ملاحظات العاملين في التعرف على المؤشرات حدوث الأزمة) و (ادت عملية تحليل الازمة للمحيط الخارجي الى جمع البيانات التفصيلية في المواقع التي تائثرت بالازمة) و (ساهمت خطط الطوارئ في إعتماد خطة واضحة اثناء حدوث الازمة) بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٦) ومستوى إستجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة عشر العبارة (يساهم التخطيط الاستراتيجي في توفير غرفة عمليات ذات تقنية عالية تساهم في احتواء الأزمة) بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٠) ومستوى إستجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة عشر والأخيرة العبارة (ساهم إستخدام اسلوب تحليل SWOT الرباعي لدى الشركة في التنبؤ بالازمات) بأقل متوسط حسابي بلغ (٤,٠٨) ومستوى إستجابة (موافق).