



تأثير الذكاء الاقتصادي في إدارة الأزمات، دراسة حالة مؤسسة موبيليس بشار *The impact of Economic intelligence in crisis management, cas study of Mobilis Bechar*

د. بوزياني محمد*

جامعة طاهري محمد، بشار،

الجزائر

bouziani1811@gmail.com

تاريخ النشر: 2024/12/14

تاريخ القبول: 2024/12/02

تاريخ الإرسال: 2024/10/06

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء الاقتصادي بأبعاده المختلفة (الذكاء المعلوماتي، الذكاء العملياني، الذكاء الاستراتيجي) في إدارة الأزمات وذلك من وجهة نظر القيادات الإدارية في مؤسسة موبيليس بشار، وكانت الاستبانة هي الأداة الرئيسية لجمع البيانات، حيث أختيرت عينة الدراسة بشكل قصدي إذ بلغ حجم العينة (30) موظف من الإدارة العليا والوسطى كونهم الشريحة الأقرب لممارسة الذكاء الاقتصادي وإدارة الأزمات، ولتحليل بيانات البحث استخدم البرنامج الإحصائي (SPSS)، ومن أهم الأساليب المستخدمة (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط، الانحدار الخطي البسيط)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها تحقق وجود علاقة ارتباط وأثر بين متغيرات الدراسة، وقد أختتم البحث بمجموعة من التوصيات أهمها إنشاء مصلحة أو خلية مختصة بالذكاء الاقتصادي ضمن الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس بشار، وكذا ضرورة تنمية إدارة الأزمات من خلال الاعتماد على النماذج العلمية الحديثة لها والابتعاد عن الطرق والأساليب التقليدية.

الكلمات المفتاحية: ذكاء اقتصادي، ذكاء معلوماتي، ذكاء عملياني، أزمة، إدارة أزمات، مؤسسة موبيليس بشار

Abstract :

The study aimed to analyze the impact of economic intelligence in its various dimensions (information intelligence, operational intelligence, strategic intelligence) on crisis management from the point of view of the administrative leadership in Mobilis Bechar. The questionnaire was the main tool for collecting data, as the study sample was chosen intentionally, as the sample size amounted to (30) employees from senior and middle management, as they are the segment closest to practicing economic intelligence and crisis management. To analyze the research data, the statistical program (SPSS) was used, and the most important methods used were (arithmetic mean, standard deviation, correlation coefficient, simple linear regression). The study reached a set of results, the most important of which was the verification of the existence of a correlation and impact relationship between the study variables. The research concluded with a set of recommendations, the most important of which was the establishment of a department or cell specialized in economic intelligence within the organizational structure of Mobilis Bechar, as well as the necessity of developing crisis management by relying on modern scientific models and moving away from traditional methods and techniques

Key Words: Economic intelligence, Information intelligence, Operational intelligence, Crisis, Crisis management, Mobilis Bechar Company.

JEL Classification: M15, D83, H12

*مرسل المقال: بوزياني محمد (bouziani1811@gmail.com)

المقدمة:

إن فشل الكثير من المؤسسات هو راجع أساسا لسوء تقديرها وتفسيرها للمواقف والظواهر الحالية والمستقبلية فالتغير البيئي المستمر يرفع من درجة عدم التأكد التي تحد من جودة القرارات وتؤدي أحيانا إلى وقوع أزمات تنهي بقاء المؤسسة في السوق مما دفع الكثير منها تبني أبعاد الذكاء الاقتصادي هذا المفهوم استعمل بداية في المجال العسكري ثم أستخدم في الجانب الاقتصادي والإداري لاحقا. ويعتبر قطاع الاتصالات من القطاعات التي تشهد تطور سريع لدرجة أن دورة حياة المنتج أصبحت قصيرة جدا بسبب ارتباط نوعية وجودة هذه المنتجات بتطورات تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي تشهد منافسة حادة محليا ودوليا.

وعليه فقد حاولنا من خلال هذا البحث الإسهام في تعزيز البحث العلمي والفكري، وهذا بتسليط الضوء على أحد أهم المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري والمتمثل في الذكاء الاقتصادي وما مدى تأثيره في إدارة الأزمات.

مشكلة البحث: يعتبر الذكاء الاقتصادي من بين المواضيع المهمة المتعلقة بالإدارة الاستراتيجية والذي يتطلب تحليلا معرفيا ونظريا متزايد وخصوصا علاقته وتأثيره في إدارة الأزمات وفي ضوء ما تقدم يمكن تحديد مشكلة البحث

بالتساؤل التالي: **ما هو تأثير تطبيق الذكاء الاقتصادي في إدارة الأزمات لمؤسسة موبيليس بشار؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية تم طرح التساؤلات التالية:

- مدى إدراك القادة الإداريين في المؤسسة المبحوثة لأهمية الذكاء الاقتصادي وما مدى معرفتهم بأبعاده؟

- مدى إدراك القادة الإداريين في المؤسسة المبحوثة لأهمية إدارة الأزمات؟

- ما مستوى علاقة وتأثير الذكاء الاقتصادي في إدارة الأزمات للمؤسسة المبحوثة؟

فرضيات الدراسة: من أجل معالجة إشكالية الدراسة تم صياغة مجموعة من الفرضيات

- الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء الاقتصادي وإدارة الأزمات لمؤسسة موبيليس بشار.

ومن هذه الفرضية تم صياغة مجموعة من الفرضيات الفرعية:

● توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات للمؤسسة المبحوثة

● توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء المعلوماتي وإدارة الأزمات للمؤسسة المبحوثة

● توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء العمليتي وإدارة الأزمات للمؤسسة المبحوثة.

أهداف البحث:

تهدف الدراسة إل بيان أثر الذكاء الاقتصادي في تفعيل إدارة الأزمات ولكون الذكاء الاقتصادي يعد من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري لدى أصبح من الضروري على المؤسسات عموما وقطاع الاتصالات خاصة أن تتبنى هذا المفهوم لترشيد قراراتها، كما تحديد أهداف الدراسة وفق الآتي:

- التعرف على الذكاء الاقتصادي وأبعاده في المؤسسة المبحوثة وإبراز أهم الجوانب فيها للاستفادة منها.

- تقديم إطار نظري يبين أبعاد الدراسة الرئيسية والفرعية.

- تحليل واختبار العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة متمثلة بـ (الذكاء الاقتصادي، إدارة الأزمات)

أهمية البحث: يمكن تناول أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

-تسليط الضوء على الذكاء الاقتصادي ومختلف مكوناته.

-تكمين أهمية الدراسة من خلال إظهار نوع العلاقة بين مختلف مكونات الذكاء الاقتصادي وإدارة الأزمات.

-أهمية ومكانة إدارة الأزمات خاصة في وقت كثرت وتعقدت فيه الأزمات.

دراسات سابقة:

- دراسة (بوريش، 2019):

الذكاء الاقتصادي كأسلوب تسييري يساهم في دعم الإدارة الإستراتيجية في مواجهة التهديدات واستغلال الفرص (دراسة حالة موبيليس لولاية تلمسان)

هدفت الدراسة إلى التعرف على ما مدى اهتمام مسيري المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بصفة عامة ومؤسسة موبيليس بصفة خاصة بتطبيق الذكاء الاقتصادي كأسلوب تسييري في تفعيل المهام والأدوار الرئيسية للإدارة الإستراتيجية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ثم اختيار عينة قصدية بلغت (46) مفردة من الإطارات العليا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: مؤسسة موبيليس تطبق الذكاء الاقتصادي وأكدت الدراسة على ضرورة التكامل بين الذكاء الاقتصادي والإدارة الإستراتيجية من أجل مواجهة التهديدات واستغلال الفرص.

- دراسة (بنغة، 2017):

الذكاء الاقتصادي كآلية للتحكم في المعلومة الاستراتيجية ودوره في صناعة مؤسسة تنافسية: دراسة حالة على عينة من المؤسسات الاقتصادية

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة تقنيات الذكاء الاقتصادي في مجموعة من المؤسسات الاقتصادية وكيف تتمكن آلية الذكاء الاقتصادي من جعل التحكم في المعلومة الإستراتيجية مدخلا لصناعة التنافسية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، أجريت الدراسة على (17) مؤسسة تنوعت بين عمومية وخاصة تعمل في قطاعي الإنتاج والخدمات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك علاقة بين تطبيق وممارسة تقنيات الذكاء الاقتصادي وعملية التحكم والسيطرة على المعلومة الإستراتيجية.

- دراسة (الأسمرى، 2022):

أثر الذكاء الاستراتيجي على إدارة الأزمات في ظل انتشار جائحة كورونا بالتطبيق على القطاع المصرفي في السعودية بمنطقة عسير

هدفت الدراسة التعرف على أثر الذكاء الاستراتيجي على إدارة الأزمات في ظل جائحة كورونا وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي وقد أجريت الدراسة على عينة من (154) موظف وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن (بعد الاستشراف، بعد الرؤية، بعد التفكير، بعد التحفيز، بعد الشراكة، بعد إدارة الأزمة) كانت تطبق بنسب عالية بالإضافة إلى تطبيق مرتفع للذكاء الاستراتيجي - دراسة (ناجي، 2022):

أثر الذكاء الاستراتيجي على فاعلية إدارة الأزمات: دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية في بعض المكتبات الجامعية المركزية

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء الاستراتيجي على فاعلية إدارة الأزمات من وجهة نظر القيادات الإدارية في بعض المكتبات الجامعية المركزية وكانت الاستبانة هي الأداة الرئيسية لجمع البيانات من مجتمع دراسة مكون من (63) موظف من القيادات الإدارية ثم استخدام المنهج الميداني والمنهج الوصفي التحليلي، أظهرت النتائج الأثر الواضح والمهم للذكاء الاستراتيجي في فاعلية إدارة الأزمات خاصة بعدي (الدافعية والشراكة). - Etude (Al-Olimat & Alkshali, 2023)

The Impact of Strategic Intelligence on Crisis Management Styles at Al al-Bayt University

أثر الذكاء الاستراتيجي في أساليب إدارة الأزمات في جامعة آل البيت

هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة ونوع التأثير بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات وقد تألفت عينة الدراسة من 82 من المديرين ورؤساء الأقسام في الجامعة وقد تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي الكمي وأشارت نتائج الدراسة إلى التأثير الكبير للذكاء الاستراتيجي على أساليب إدارة الأزمات. كما تبين أن مستويات ممارسة الذكاء الاستراتيجي وتنفيذ أسلوب إدارة الأزمات كانت متوسطة، وأوصت الدراسة بزيادة التركيز على الذكاء الاستراتيجي وأبعاده داخل جامعة آل البيت، إلى جانب زيادة التركيز على تعزيز ممارسة وتطبيق أساليب إدارة الأزمات.

التعليق على الدراسات السابقة:

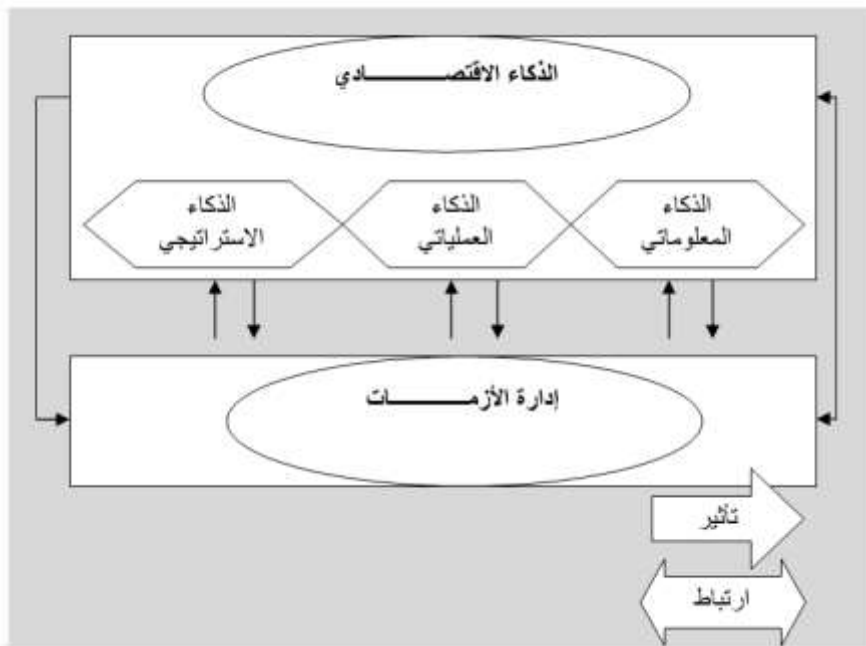
اختلفت القطاعات المستهدفة في الدراسات السابقة (قطاع الاتصالات، قطاع البنوك المصرفي، قطاع التعليم العالي.... الخ)، وهذا الاختلاف له فائدة كبيرة من حيث طبيعة الأزمات والمشاكل المعرض لها كل قطاع (اختلاف هذه المشاكل من قطاع لآخر يتيح فرصة للابتكارات والأساليب الحديثة لمواجهتها)، بالإضافة إلى ذلك فهي قطاعات تشهد تنافسية كبيرة كل هذه الخصوصية تجعل نتائج هذه الدراسات أكثر دقة وأهمية، كما أن اختيار عينات هذه الأبحاث كان موفق إلى حد كبير (موظفي الإدارة العليا)، هذه الأخيرة لديها مستوى تعليمي عالي وخبرات وكفاءات ما يجعلها مؤهلة للإجابة على مختلف الأسئلة وبالتالي التوصل إلى نتائج دقيقة ومنطقية ويلاحظ

كذلك اعتماد هذه الأبحاث على طرق مناهج علمية ما يجعل نتائجها معتمدة كما أن نتائج هذه الدراسات جاءت موافقة لنتائج الدراسة الحالية من حيث تأكيدها على دور وأهمية الذكاء الاقتصادي في مواجهة التهديدات والأزمات.

منهج الدراسة ومصادر المعلومات: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة الحالية لكونه من أنسب المناهج تماشياً مع هذه الدراسة، واعتمد الباحث الاستبيان وتم تصميمه وإعداده خصيصاً لأغراض الدراسة، بالإضافة إلى الكتب والمجلات العلمية المحكمة.

المخطط الفرضي للبحث:

الشكل 01: "المخطط الفرضي للبحث"



المصدر: من إعداد الباحث

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: أختيرت مؤسسة موبيليس مجتمعاً للدراسة كونها من المؤسسات التي تتبنى أبعاد الذكاء الاقتصادي ولديها خلية أزمة فضلاً عن أهمية الخدمات التي تقدمها إلى المجتمع.
- الحدود الزمنية: تحددت مدة الدراسة (خلال سنة 2023)، إذ تم جمع البيانات والمعلومات وكذا توزيع استمارة الاستبانة على عينة الدراسة.
- الحدود البشرية: أختيرت عينة الدراسة بشكل قصدي إذ بلغ حجم العينة (30) موظف من الإدارة العليا والوسطى بمؤسسة موبيليس بشار كونهم الشريحة الأقرب لممارسة الذكاء الاقتصادي وإدارة الأزمات.

I. الإطار النظري:

يتناول هذا المبحث الإطار النظري للذكاء الاقتصادي من حيث المفهوم والأهمية والأبعاد المتمثلة بـ (الذكاء المعلوماتي، الذكاء العملياتي، الذكاء الاستراتيجي) والإطار النظري لإدارة الأزمات من حيث مفهومها ومراحل إعدادها المتمثلة.

1. الذكاء الاقتصادي:

إن اهتمام الكتاب والمفكرين في مجال الفكر الإداري بمفهوم الذكاء الاقتصادي جاء نتيجة ظهور ثورة المعلومات وهي ثالث ثورة بعد ثورتَي المنتج والمستهلكين، فالأولى واجهتها إدارة الإنتاج والعمليات، أما الثانية فتصدت لها إدارة المبيعات والتسويق، في حين تولت الإدارة الإستراتيجية مهمة إدارة المعلومات معتمدة على الذكاء الاقتصادي باعتباره أحد آلياتها الرئيسية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية. فما هو الذكاء الاقتصادي؟

1.1 مفهوم الذكاء الاقتصادي: لقد تعددت التعاريف التي تناولت مصطلح الذكاء الاقتصادي حيث عرف بأنه " مجموعة من الخطوات المنسقة للبحث الدراسة التوزيع وحماية المعلومة النافعة للأعوان الاقتصاديين المحصلة بصفة شرعية في ظروف جيدة النوعية الآجال التكلفة" (Emmanuel, 1998, p. 13)

ويعرف كذلك " جميع الإجراءات المنسقة المتعلقة بالبحث والتجهيز والنشر، بهدف استغلال المعلومات. " (Saidl & Bretones, 2009, p. 9) كما يعرف أيضا " هو القدرة على التحكم في المعلومة، وإنتاج المعرفة الجديدة، فهو فن اكتشاف التهديدات والفرص من خلال جمع فرز وتحليل وتخزين المعلومة الإستراتيجية ونشرها لمن هم بحاجة لها" (ELHAOUD, 2011, p. 181)، ويعرفه " نخج منظم يخدم الإدارة الاستراتيجية للشركة، ويهدف إلى تحسين قدرتها التنافسية من خلال جمع ومعالجة المعلومات ونشر المعرفة المفيدة للسيطرة على بيئتها (التهديدات والفرص)؛ تستخدم عملية دعم القرار هذه أدوات محددة، وتحشد الموظفين، وتعتمد على تنسيق الشبكات الداخلية والخارجية" (BULINGE, 2002, p. 226). تأسيسا على ما سبق يمكن تعريف الذكاء الاقتصادي بأنه التمكن من المعلومة المهمة وتحليلها واستعمالها لنصل في الأخير إلى درجة عالية من التطابق بين محيط المؤسسة وبين رسالتها وأهدافها. ومن المهم هنا توضيح أن رسالة المؤسسة تعبر عن مهمتها في المجتمع وهو دورها الأساسي في إشباع حاجة معينة له. كما يمكن اعتبار الذكاء الاقتصادي بأنه عملية اقتناص الفرص وتفادي التهديدات قبل المنافسين عن طريق جمع المعلومة المهمة وتحليلها وتفسيرها ونشرها بطريقة فعالة وذات كفاءة عالية.

2.1 خصائص الذكاء الاقتصادي: بناء على ما سبق يمكن استنتاج بعض الخصائص للذكاء الاقتصادي نذكر منها:

- يوفر نظام الذكاء الاقتصادي الحماية اللازمة للمعلومات والمعارف المهمة والاستراتيجية للمؤسسة.
- يعتبر كآلية هجومية من حيث السبق في اقتناص الفرص واكتساح الأسواق قبل المنافسين.

- يمتاز الذكاء الاقتصادي بخاصية التعاون سواء على المستوى الكلي (الدولة)، أو الجزئي (المؤسسة).
- يعتبر الذكاء الاقتصادي كآلية للفعل وليس رد الفعل أي التأثير في المحيط وجعله يتلاءم مع توجهات واستراتيجيات المؤسسة.

- يعتمد على الطرق الشرعية والقانونية في جمع المعلومات وعلى السرية في نشرها.

3.1. أهمية الذكاء الاقتصادي: تكمن أهمية الذكاء الاقتصادي في كونه يهدف إلى فهم المحيط بطريقة فعالة وذات كفاءة عالية مما يتيح للمؤسسة اعتماد الذكاء الاقتصادي كآلية دفاعية وهجومية في نفس الوقت وبالتالي السبق في اقتناص الفرص وتحقيق الميزة التنافسية واستغلالها وكذا حماية الإرث المادي واللامادي من خطر التجسس الصناعي، هذا الأخير يلجئ إليه بعض المنافسين معتمدين على طرق غير شرعية في جمع المعلومات (المعلومات السوداء)، ويمكن توضيح أهمية الذكاء الاقتصادي من خلال النقاط التالية:

- تطبيق الذكاء الاقتصادي يؤدي إلى تحقيق النمو والتوسع للمؤسسة (زيادة الحصة السوقية).
- يكرس ميزة التعاون على المستوى الوحدوي والكلي.
- يؤثر في محيط المؤسسة ويجعله يتوافق مع استراتيجيات وأهداف المؤسسة.
- له دور مهم في صياغة الإستراتيجية بكفاءة عالية.
- عامل مهم في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات.
- حماية الإرث اللامادي للمؤسسات والدول.

4.1. أنواع الذكاء الاقتصادي: الذكاء الاقتصادي ثلاث أنواع هي: (عواد و زيد، 2018، الصفحات 151-152)

- **الذكاء المعلوماتي:** وهو التحكم في المعلومات المهمة وتنميتها وتخزينها ونشرها بطريقة فعالة وذات كفاءة عالية، وتعتبر مهارات المؤسسة المكتسبة ممهدا لبناء ثقافة معلوماتية جيدة.
- **الذكاء العملي:** هذا النوع من الذكاء يعكس قدرة المؤسسة على إدارة المعلومات العملية في إطار محيط تنافسي، وتخص هذه المعلومات كافة مراحل إدارة الإنتاج والعمليات إلى غاية بلوغ مرحلة النوعية والتسويق، ويلاءم هذا النوع من الذكاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على المستوى المحلي والإقليمي.
- **الذكاء الإستراتيجي:** يهتم هذا النوع من الذكاء بالمعلومات الإستراتيجية وإدارتها للتأثير في محيط المؤسسة، وهو يطبق خاصة في المؤسسات الكبرى، و المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تنشط في السوق الدولية.

2. إدارة الأزمات:

تؤدي التغيرات البيئية إلى ارتفاع درجة عدم التأكد ما يؤثر سلبا على عملية اتخاذ القرار وتسبب نشوء أزمات متعددة وكون المؤسسة جزء من هذا العالم فهي تتأثر بما يقع فيه وتؤثر كذلك في أحداثه، لهذا تسعى هذه المؤسسات إلى تكوين إدارة حديثة تعتمد على الطرق والأساليب المتطورة لتفادي هذه الأزمات، أو على الأقل التعامل معها والخروج بأخف الأضرار، فما هي إدارة الأزمات؟.

1.2. مفهوم إدارة الأزمات: تعرف إدارة الأزمات بأنها "مجموع الممارسات التي يمكن تطبيقها عندما ينشأ موقف يمثل تغييرا في أوضاع كانت مستقرة" (برغوت، 2006، صفحة 7) وتعرف بأنها "مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي تبذل لمواجهة أو الحد من الدمار المترتب على الأزمة" (السلام، 2002، صفحة 352) وهي "إدارة علمية رشيدة تبنى على العلم والمعرفة وتعمل على حماية ووقاية المؤسسة، والارتقاء بأدائها والمحافظة على سلامة المشتغلين بها ومعالجة أي قصور أو خلل يصيب أحد قطاعاتها أو معالجة أي سبب قد يكون من شأنه إحداث بوادر أزمة مستقبلية" (عياصرة و مروان، 2008، صفحة 87).

نخلص إلى أن إدارة الأزمة هي عملية تنظيمية ممنهجة ينتج عنها مجموعة الإجراءات والقرارات التي تهدف إلى القضاء على الأزمة بعد تشخيص الأسباب الحقيقية المؤدية لها.

2.2. مراحل إدارة الأزمات: قدم الكتاب والباحثون في مجال الفكر الإداري نماذج متعددة لمراحل إدارة الأزمات، إذ قدم كل من (Mitroffet Shivastava) نموذجا متكاملًا لمراحل إدارة الأزمات، تمثلت بالآتي: (سلمن، 2014، الصفحات 98-99)

– **مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار:** هي مجموعة من الأعمال والإجراءات التي تهدف إلى رصد وتحليل الإشارات التي تؤكد وجود أزمة ما مثل زيادة الأعطال في الآلات والخطوط الإنتاجية تؤخذ كإنذار مبكر لكشف تخريب داخلي متعمد أو غير متعمد.

– **مرحلة الاستعداد والوقاية:** في هذه المرحلة يتم وضع السيناريوهات والخطط التنبؤية للأزمات المحتملة والغير متوقعة، والهدف من هذا الإجراء هو اكتشاف نقاط الضعف في نظام وقاية المؤسسة.

– **مرحلة احتواء الأضرار:** في هذه المرحلة يتم التركيز على الأزمة حال وقوعها، ويطبق هنا ما أعد سابقا في مرحلة الاستعداد والوقاية من سيناريوهات وخطط لاحتواء المخاطر.

– **مرحلة استعادة النشاط:** في هذه المرحلة يتم تعويض ما يمكن تعويضهما نجم من خسائر في المرحلة السابقة، فضلا عن إعادة التخطيط وتحليل الأذى والضرر الذي لحق بأقسام المنظمة وأجزائها.

– **مرحلة التعلم:** وهي تمثل ما بعد التخلص من الأزمة، يتم في هذه المرحلة تحليل الأسباب المؤدية للأزمة وأخذ الدروس والعبر منها، ويتم فيها تقييم القرارات والإجراءات والسياسات المتخذة في المراحل السابقة لتفادي حدوث الأخطاء المرتكبة في أزمات تالية.



II. الإطار الميداني للبحث:

يسعى هذا المبحث إلى وصف وتشخيص آراء عينة البحث حول متغيرات البحث واختبار وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث والمتمثلة بالذكاء الاقتصادي وإدارة الأزمات على مستوى المؤسسة عينة البحث

1. الطريقة والأدوات:

1.1. مجتمع وعينة الدراسة: تعتبر مؤسسة موبيليس بشار إحدى المديرية الجهوية التابعة للمؤسسة الأم موبيليس وهي تشرف على خمس وكالات تجارية، موزعة عبر ولايات الجنوب الغربي من ولاية البيض والنعامية إلى بشار وتندوف وأدرار، وتسعى المديرية إلى التقرب من الزبون عن طريق إضافة وكالات ونقاط بيع أخرى للمناطق والدوائر ذات الكثافة السكانية المعتبرة، ويتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مؤسسة موبيليس بشار أما عينة الدراسة فهي موظفي الإدارة العليا والوسطى بالمؤسسة كونهم الشريحة الأقرب لممارسة الذكاء الاقتصادي وإدارة الأزمات والبالغ عددهم (30 موظف)

2.1. أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات حيث تم تصميم قائمة أسئلة بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس أبعاد الدراسة، ويتكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء كما يلي:

- الجزء الأول: يحتوي على معلومات متعلقة بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة المهنية)
- الجزء الثاني: يحتوي على عبارات المتغير المستقل الذكاء الاقتصادي (09 عبارات) بأبعاده (الذكاء الاستراتيجي، الذكاء المعلوماتي، الذكاء العملياني)
- الجزء الثالث: يحتوي على (24 عبارة) تخص المتغير التابع إدارة الأزمات

الجدول 01: "أبعاد متغيرات الدراسة"

متغيرات الدراسة	أبعاد الدراسة	عدد الأسئلة	المصدر
الذكاء الاقتصادي	- الذكاء الاستراتيجي	03	(عواد و زيد، 2018)
	- الذكاء المعلوماتي	03	
	- الذكاء العملياني	03	
إدارة الأزمات		24	(سلمن، 2014)

المصدر: من إعداد الباحث



3.1. صدق وثبات الاستبانة: يقصد بثبات الاستبانة ثبات في نتائج الاستبانة في حالة إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة ويمكن تأكيد هذا من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ

الجدول 02: "معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة"

البيان	مجموع العبارات	ألفا كرونباخ
مجموع الفقرات	33	0.967

المصدر: من إعداد الباحث اعتماد على مخرجات spss

2. عرض ومناقشة النتائج المتوصل اليها

1.2. تشخيص أهمية متغيرات الدراسة في الهيئة المبحوثة

تم التعرف على آراء العينة حول أبعاد الذكاء الاقتصادي وإدارة الأزمات وتشخيص لواقع هذه الأبعاد في مؤسسة موبيليس بشار من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة، والجدول (03) يوضح ذلك

الجدول 03: " اتجاهات أفراد العينة"

المتغيرات	المتوسط	الانحراف	معامل الاختلاف
الذكاء الاقتصادي	3.42	0.79	23.09%
	3.28	0.98	29.87%
	3.77	0.79	20.95%
إدارة الأزمات	3.38	0.98	29%

المصدر: من إعداد الباحث اعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول (03) نلاحظ أن اتجاهات أفراد العينة ايجابية نحو أبعاد متغير الذكاء الاقتصادي لأن المتوسطات الحسابية لهذه الأبعاد جاءت كلها أكبر من متوسط القياس 3 حيث قدر المتوسط الحسابي لها (3.42، 3.28، 3.77) وانحراف معياري (0.79، 0.98، 0.79) وهو ما يعكس موافقة العينة على متغير الذكاء الاقتصادي، ونلاحظ كذلك من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للمتغير التابع (إدارة الأزمات) يقدر بـ 3.38 وهو أكبر من متوسط القياس 3 وانحراف معياري بلغ 0.98 وهذا يعني أن اتجاهات عينة الدراسة كانت ايجابية نحو فقرات المتغير التابع.

2.2. اختبار فرضيات الدراسة:

– **الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء الاقتصادي وإدارة الأزمات لمؤسسة موبيليس بشار.



الجدول 04: "نتائج اختبار الفرضية الرئيسية"

النموذج	R	R ² معامل التحديد	R-deux ajuste	B		T	معامل التباين F	مستوى المعنوية sig	القرار الاحصائي
الذكاء الاقتصادي	0.657	0.432	0.412	24.23	1.93	4.61	21.304	0.000	قبول الفرضية البديلة

المصدر: من اعداد الباحث اعتماد على مخرجات spss

حسب الجدول أعلاه قيمة F المحسوبة والبالغة 21.30 هي أكبر من F الجدولية والمقدرة بـ 4.19 وقيمة الدلالة الاحصائية البالغة 0.000 هي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبناء على ذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء الاقتصادي وإدارة الأزمات لمؤسسة موبيليس بشار، كما أن هناك علاقة ايجابية بين المتغيرين التابع والمستقل حيث بلغت قيمة $R = 0.657$ ، وبلغت قيمة $R^2 = 0.432$ وذلك يعني أن المتغيرات المستقلة مجتمعة لها قدرة تفسيرية على المتغير التابع قيمتها 43.2 % وتبقى ما نسبته 56.8% تفسرها عوامل أخرى لم تأخذ بعين الاعتبار في هذه الدراسة.

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات

الجدول 05: "نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى"

النموذج	R	R ² معامل التحديد	R-deux ajuste	B		T	معامل التباين F	مستوى المعنوية sig	القرار الاحصائي
الذكاء الاستراتيجي	0.575	0.331	0.307	32.45	5.14	3.72	13.83	0.001	قبول الفرضية البديلة

المصدر: من اعداد الباحث اعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة F المحسوبة والبالغة 13.83 هي أكبر من F الجدولية والمقدرة بـ 4.19 وقيمة T المحسوبة 3.72 أكبر من T الجدولية 3.038 وقيمة الدلالة الاحصائية البالغة 0.001 هي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبناء على ذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات لمؤسسة موبيليس بشار بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة المتغير المستقل والمتغير التابع حيث بلغت $R = 0.575$ وأن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.432$ ويستدل من ذلك على أن الذكاء الاستراتيجي يفسر ما مقداره 43.2% من إدارة



الأزمات وبمعادلة انحدار $Y=32.456+5.14X$ أي أنه كلما تغير الذكاء الاستراتيجي بوحدة واحدة يقابله تغيير بقيمة 5.14 في قيمة إدارة الأزمات.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء المعلوماتي وإدارة الأزمات

الجدول 06: "نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية"

النموذج	R	R ² معامل التحديد	R-deux ajuste	B		T	معامل التباين F	مستوى المعنوية sig	القرار الاحصائي
الذكاء المعلوماتي	0.619	0.383	0.361	47.55	3.80	4.168	17.37	0.000	قبول الفرضية البديلة

المصدر: من اعداد الباحث اعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه قيمة F المحسوبة والبالغة 17.37 وهي أكبر من F الجدولية والمقدرة بـ 4.19 وقيمة T المحسوبة 4.16 أكبر من T الجدولية 3.038 وقيمة الدلالة الاحصائية البالغة 0.000 هي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبناء على ذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء المعلوماتي وإدارة الأزمات لمؤسسة موبيليس بشار بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة المتغير المستقل والمتغير التابع حيث بلغت $R=0.619$ وأن قيمة معامل التحديد $R^2=0.383$ وهذا يعني أن الذكاء المعلوماتي يفسر ما مقداره 38.3% من إدارة الأزمات وبمعادلة انحدار $Y=47.55+3.80X$ أي أنه كلما تغير الذكاء المعلوماتي بوحدة واحدة يقابله تغيير بقيمة 3.80 في قيمة إدارة الأزمات.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء العملياني وإدارة الأزمات.

الجدول 07: "نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة"

النموذج	R	R ² معامل التحديد	R-deux ajuste	B		T	معامل التباين F	مستوى المعنوية sig	القرار الاحصائي
الذكاء العملياني	0.466	0.218	0.190	42.52	3.70	2.29	7.78	0.009	قبول الفرضية البديلة

المصدر: من اعداد الباحث اعتماد على مخرجات spss

الجدول (06) يبين قيمة F المحسوبة والبالغة 7.78 وهي أكبر من F الجدولية والمقدرة بـ 4.19 وقيمة T المحسوبة 2.79 أصغر من T الجدولية 3.038 وقيمة الدلالة الاحصائية البالغة 0.009 هي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبناء



على ذلك نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء العمليّ وإدارة الأزمات لمؤسسة موبيليس بشار بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة المتغير المستقل والمتغير التابع حيث بلغت $R = 0.466$ وأن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.218$ وهذا يعني أن الذكاء العمليّ يفسر ما مقداره 21.8% من إدارة الأزمات وبمعادلة انحدار $Y = 42.58 + 3.70X$ أي أنه كلما تغير الذكاء العمليّ بوحدة واحدة يقابله تغير بقيمة 3.70 في قيمة إدارة الأزمات.

الخلاصة:

أثبتت التجارب فشل الطرق والأنظمة الإدارية التقليدية في التصدي للمشاكل والأزمات التي تواجه المؤسسات لدى أصبح لزاماً على المؤسسات تطبيق الذكاء الاقتصادي كونه يشكل نظام الاستخدام الإستراتيجي والتكتيكي للمعلومات التي تعد أساساً للميزة التنافسية في عملية اتخاذ القرار، وتعتبر مؤسسة موبيليس بشار أحد هذه المؤسسات التي تعمل في بيئة ديناميكية فهي تنتمي إلى قطاع الاتصال وهو قطاع شديد المرونة للتطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واكتشفنا من خلال الدراسة الميدانية أن هذه المؤسسة تتبنى أبعاد الذكاء الاقتصادي كممارسة إلا أنه لا يوجد قسم أو خلية تسمى باسم الذكاء الاقتصادي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تعمل المؤسسة المبحوثة في بيئة ديناميكية (تتغير باستمرار) ومن أجل بقائها ونموها في السوق فهي تسعى للابتكار والتجديد والإبداع في المنتجات معتمدة في ذلك على تطبيق وممارسة الذكاء الاقتصادي.
- اتضح أن مؤسسة موبيليس بشار تتبنى مفهوم الذكاء الاقتصادي وتولي أهمية كبيرة لأبعاده (اتجاهات أفراد العينة ايجابية نحو أبعاد متغير الذكاء الاقتصادي).
- لدى مؤسسة موبيليس بشار خلية أزمة تعنى بإدارة الأزمة والتصدي لها.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء الاقتصادي وإدارة الأزمات لمؤسسة موبيليس بشار.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات لمؤسسة موبيليس بشار.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء المعلوماتي وإدارة الأزمات لمؤسسة موبيليس بشار.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكاء العمليّ وإدارة الأزمات لمؤسسة موبيليس بشار.

في ضوء ما تقدم تم التوصل إلى التوصيات الآتية:

- ضرورة توفر قاعدة بيانات وأنظمة معلومات متطورة للتنبؤ بالأزمة قبل حدوثها من أجل مواجهتها.



- إنشاء مصلحة أو خلية مختصة بالذكاء الاقتصادي ضمن الهيكل التنظيمي لشركة موبيليس المديرية الجهوية بشار.

- ضرورة تنمية إدارة الأزمات من خلال الاعتماد على النماذج العلمية الحديثة لها والابتعاد عن الطرق والأساليب التقليدية التي تؤدي إلى طول عمر الأزمة وتعمق أثارها السلبية.

قائمة المراجع:

- Al-Olimat, S. S., & Alkshali, S. J. (2023). The Impact Of Strategic Intelligence On Crisis Management Styles At Al Al-Bayt University. *International Journal Of Academic Research In Business Andsocial Sciences*, 13(10), Pp. 1693-1708.
- Bulinge, F. (2002). Pour Une Culture De L'information Dans Les Petites Et Moyennes Organisations : Un Modele Incremental D'intelligence Economique(These De Doctorat). Laboratoire Lepont, Toulon: Université De Toulon .
- Elhaoud, N. (2011). L'intelligence Economique Au Service De L'entreprise Innovante. *Revue Internationale D'intelligence Economique*, 3, Pp. 175-187.
- Emmanuel, P. (1998). *La Veille Stratégique*. Paris, Paris: Edition Economica.
- Saidl, A., & Bretones, D. (2009). Economic Intelligence And Knowledge Management Two Complementary Facets Of The Same Issue. *International Journal Of Applied Decision Sciences*, 2(1), Pp. 1-26.
- أبو قحف عبد السلام. (2002). الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات. القاهرة، مصر: دار الجامعة الجديدة.
- أحمد بوريش. (2019). الذكاء الاقتصادي كأسلوب تسييري يساهم في دعم الإدارة الاستراتيجية في مواجهة التهديدات واستغلال الفرص: دراسة حالة مؤسسة موبيليس لولاية تلمسان (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تلمسان: جامعة أبي بكر بلقايد.
- خالد روكان عواد، و خوام محمود زيد. (2018). التخطيط الإستراتيجي وتأثيره في الذكاء الاقتصادي، بحث استطلاعي في الشركة العامة لمنتجات ألبان أبي غريب. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة(55)، الصفحات 139-166.
- خالد روكان عواد، و خوام محمود زيد. (2018). التخطيط الإستراتيجي وتأثيره في الذكاء الاقتصادي، بحث استطلاعي في الشركة العامة لمنتجات ألبان أبي غريب. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة(55)، الصفحات 139-166.
- سعد عبد عابر سلمن. (2014). تأثير خصائص الرؤية الإستراتيجية في مراحل إدارة الأزمة بحث استطلاعي في الشركة العامة للصناعات الجلدية. مجلة كلية الرافيدين الجامعة للعلوم(34)، الصفحات 86-116.
- سعد عبد عابر سلمن. (2014). تأثير خصائص الرؤية الإستراتيجية في مراحل إدارة الأزمة بحث استطلاعي في الشركة العامة للصناعات الجلدية. مجلة كلية الرافيدين الجامعة للعلوم(34)، الصفحات 86-116.



- صونية بتغة. (2017). الذكاء الاقتصادي كآلية للتحكم في المعلومة الاستراتيجية ودورة في صناعة مؤسسة تنافسية: دراسة حالة على عينة من المؤسسات الاقتصادية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
- عبد الرحمان علي فراج الأسمرى. (2022). أثر الذكاء الاستراتيجي على إدارة الأزمات في ظل انتشار جائحة كورونا بالتطبيق على القطاع المصرفي في السعودية بمنطقة عسير. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6(3)، الصفحات 102-125.
- علي برغوت. (2006). دور العلاقات العامة في: إدارة الأزمات الجامعية. المؤتمر السنوي السابع لإدارة الأزمات والكوارث (الصفحات 1-30). القاهرة: جامعة عين شمس.
- معن محمود عياصرة، و محمد بني أحمد مروان. (2008). إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل (الإصدار 1). الأردن، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- مها محمود ناجي. (2022). أثر الذكاء الاستراتيجي على فاعلية إدارة الأزمات: دراسة استطلاعية لأراء القيادات الإدارية في بعض المكتبات الجامعية المركزية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، 9(1)، الصفحات 184-222.

ملحق (1): استمارة الاستبيان

الجزء الأول: المعلومات الشخصية والعامة

- 1- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- المؤهل العلمي:
- 3- الوظيفة:
- 4- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

الجزء الثاني: محاور الاستبيان (أبعاد الذكاء الاقتصادي، وإدارة الأزمات)

المحور الأول: أبعاد الذكاء الاقتصادي

أ- الذكاء الاستراتيجي

عبارات الذكاء الإستراتيجي	لا أتفق إطلاقاً	لا أتفق	أتفق إلى حد ما	أتفق	أتفق تماماً
1 تسعى قيادات المؤسسة إلى استقراء المستقبل باتجاه تطوير استراتيجيات المؤسسة في الأمد البعيد					
2 تعمل المؤسسة لإقامة شراكة إستراتيجية مع المؤسسات المناظرة					
3 تستفيد قيادات المؤسسة كثيراً من تجاربهم الشخصية في تحليل الاتجاهات المستقبلية للمؤسسة					



ب- الذكاء المعلوماتي

	عبارات الذكاء المعلوماتي	لا أتفق إطلاقاً	لا أتفق	أتفق إلى حد ما	أتفق	أتفق تماماً
4	تعمل إدارة المؤسسة على نشر ثقافة العمل الجماعي وتبادل المعلومات.					
5	تحسنت وضعية شبكة المعلومات في المؤسسة في الآونة الأخيرة.					
6	يستعمل القادة التكنولوجيا الحديثة في أعمالهم.					

ج- الذكاء العملي

	عبارات الذكاء العملي	لا أتفق إطلاقاً	لا أتفق	أتفق إلى حد ما	أتفق	أتفق تماماً
7	تنامي الوضع المالي للمؤسسة مؤخراً					
8	تسعى إدارة المؤسسة إلى نشر ثقافة اليقظة والذكاء بين كل أفراد المؤسسة					
9	هناك مراقبة من قبل الإدارة العليا للمؤسسة لمدى التطبيق الفعال للذكاء الاقتصادي من قبل أقسام المؤسسة كافة.					

المحور الثاني: أبعاد إدارة الأزمات

	عبارات أبعاد إدارة الأزمات	لا أتفق إطلاقاً	لا أتفق	أتفق إلى حد ما	أتفق	أتفق تماماً
1	وجود قواعد التنبؤ بالأزمات					
2	دعم الإدارة العليا لعملية التحديد					
3	الاهتمام بتصنيف مؤشرات الأزمة					
4	توجيه العاملين لتجنب الأزمة					
5	مرونة الهيكل التنظيمي					
6	حدوث أخطاء بشرية وفنية مسببة للأزمة					
7	تشكيل لجان لمواجهة الأزمة					
8	تهيئة خطط لمواجهة الأزمة					
9	نقوم بتهيئة المعلومات لفهم الأزمة					
10	نحى تخصيصات المالية لمواجهة الأزمة					
11	ندرب موظفينا لمواجهة الأزمة					
12	السيطرة على الأزمة					



					نُتَمِّمُ بِمَلاحِظَةِ الأَزمَةِ	13
					نُستَعِينُ بِالكَفاءاتِ العِلْمِيَةِ لِإِدراكِ الأَزمَةِ	14
					نُحَيِّئُ التَّخَصِيباتِ المَالِيَةَ لِمُواجِهَةِ الأَزمَةِ	15
					نُدْرِبُ مُوظِّفينا لِمُواجِهَةِ الأَزمَةِ	16
					السَّيْطَرَةُ عَلى الأَزمَةِ	17
					نُتَمِّمُ بِمَلاحِظَةِ الأَزمَةِ	18
					نُستَعِينُ بِالكَفاءاتِ العِلْمِيَةِ لِإِدراكِ الأَزمَةِ	19
					اسْتِخْلاصُ الدُّروسِ وَالْعِبَرِ	20
					دَمَجُ الدُّروسِ المُستَفادَةِ مِنَ الثَّغراتِ فِي الخُطَطِ	21
					تَقْيِمْ البَرامِجَ المُطبَّقةَ أَثناءَ الأَزمَةِ	22
					تَوَجِّهِ العَامِلينَ لِتَجَنُّبِ الأَزماتِ اللاحِقَةِ	23
					تَقارِنِ المُؤسَّسَةَ الخُطَطِ المُتَبَعَةَ فِي الشَّرَكَاتِ	24