

أثر ذكاء الأعمال في إدارة الأزمات: الدور الوسيط للابتكار المنظمي في شركات التأمين الأردنية

دعاء حسن صادق ابو الوفا

قسم الإدارة، كلية الأعمال، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن

doaa.abualwafa16@gmail.com

The Impact of Business Intelligence on Crisis Management: The Mediating Role of Organizational Innovation at Jordanian Insurance Companies

Duaa Abu Al-Wafa

The World Islamic Science & Education

oaa.abualwafa16@gmail.com

Abstract

The study aimed to identify the impact of business intelligence in their dimensions (data warehouses, data mining, instant analytical processing, and information review techniques) on crisis management in its dimensions (detecting early warning signals, preparedness and prevention, containing damage, restoring activity, and learning) with the presence of organizational innovation as mediating variable in Jordanian insurance companies. The descriptive analytical approach was adopted, and the questionnaire was used as a study tool to collect primary data. The study population consisted of (337) individuals working in senior and middle management in Jordanian insurance companies, and the study sample size was (210) managers who were selected using the proportional stratified random sampling method. To analyze the data and test the hypotheses, structural equation modeling with partial least squares (PLS-SEM) was used. The results of the study showed a high level of relative importance of business intelligence, crisis management, and organizational innovation. There is a statistically significant impact of business intelligence in its dimensions on crisis management in its dimensions through organizational innovation as an intervening variable in Jordanian insurance companies. In light of these results, the study recommended that Jordanian insurance companies continue to pay attention to organizational innovation due to its important impact on enhancing the ability of business intelligence in crisis management, and holding continuous workshops and training courses related to training employees on business intelligence systems and organizational innovation, which enhances the ability to adapt to crises.

Keywords: Business intelligence, Crisis management, Organizational innovation, Jordanian Insurance Companies

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر ذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية. وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات الأولية. وقد تكون مجتمع الدراسة من (337) فرداً من العاملين في الإدارة العليا والوسطى في شركات التأمين الأردنية، وبلغ حجم عينة الدراسة (210) مديراً تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية التناسبية، وتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM). وبيّنت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الأهمية النسبية لذكاء الأعمال، وإدارة الأزمات، والابتكار المنظمي. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعادها في إدارة الأزمات بأبعادها من خلال الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية. وعلى ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة باستمرار شركات التأمين الأردنية بالاهتمام في الابتكار المنظمي لأثره المهم في تعزيز قدرة ذكاء الأعمال في إدارة الأزمات، وعقد ورشات عمل ودورات تدريبية مستمرة تتعلق بتدريب العاملين على أنظمة ذكاء الأعمال والابتكار المنظمي مما يعزز من القدرة على التكيف مع الأزمات.

الكلمات المفتاحية: ذكاء الأعمال، إدارة الأزمات، الابتكار المنظمي، شركات التأمين الأردنية.

المقدمة

سيطر التقدم التكنولوجي طوال السنين السابقة على جميع تعاملات الحياة، وفي خضم المنافسة الشديدة التي تشهدها منظمات الأعمال المعاصرة، أضحت من الضروري مواكبة ومتابعة هذا التطور من أجل اللحاق بموكب التقدم، حيث أن إحدى أهم إستراتيجية قد تتبناها المنظمة وتنفذها هو تكامل تكنولوجيا المعلومات مع عمليات الأعمال (Kusmantini et al., 2021). ويتمثل هذا التكامل في ذكاء الأعمال الذي يُعنى بنظام دعم القرار القائم على تكنولوجيا المعلومات، من خلال جمع البيانات وتخزينها واسترجاعها وتحليلها لتوفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب تساعد المديرين في اتخاذ قرارات أفضل (Hill, 52, 2012). وثمّكنهم من الاستجابة للتحديات والتغيرات البيئية المتوقعة وغير المتوقعة في البيئة التنافسية والديناميكية (Ahmad et al., 2020).

ومع توالي الأزمات المتسارعة التي تتعرض لها المنظمات، تعتبر استجابة الإدارة الحل الوحيد لتجنب الأزمة أو التقليل من آثارها السلبية، الأمر الذي يستدعي ضرورة اتخاذ قرارات صحيحة (Rahahleh & Omoush, 2020). وقد يضيف ذكاء الأعمال عنصراً فعالاً إلى عمليات إدارة الأزمات ويُمكّن المديرين من توجيه الاستجابات والإجراءات من خلال تكامل دعم القرار وتقييمه وتحليل التأثيرات لتحديد الآثار الكامنة وراء كل أزمة والإجراءات المرتبطة بها (Penuel et al., 2013, 252).

ويعكس الابتكار المنظمي التغيرات في هيكل المنظمة وأنظمتها الإدارية، ويشمل تنفيذ أفكار وطرق مُحسنة أو جديدة في منتجاتها وعملياتها ثُمّكنها من العمل والتفوق من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها. فهو يُعتبر عاملاً مهماً في تفسير كفاءة الأعمال، وإحدى المحركات الرئيسة لنجاح المنظمات على المدى الطويل وخاصة في الأسواق الديناميكية، لما له من دور مهم في مساعدة المنظمة للتعامل مع الاضطرابات البيئية الخارجية والتعقيد المتزايد في بيئة الأعمال، والاستجابة للتحديات بشكل أسرع واستغلال المنتجات الجديدة وفرص السوق بشكل أفضل (Kasemsap, 2017, 387).

بناءً على ما سبق، جاءت الدراسة الحالية للتحقق من أثر ذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في إدارة الأزمات في شركات التأمين الأردنية، حيث أنه في ظل التغيرات الحاصلة في مختلف مجالات العلوم والتكنولوجيا في بيئة تتسم بالتعقيد وشدة المنافسة، تواجه منظمات الأعمال بشكل عام العديد من التحديات والأزمات التي تحول دون تحقيقها لأهدافها، وتُعد شركات التأمين الأردنية كغيرها من المنظمات التي تتعرض للأزمات، الأمر الذي فرض عليها مواكبة التطورات التكنولوجية والمعرفية وامتلاك بُنية تحتية تكنولوجية قوية لمحاولة اكتساب المعرفة الصحيحة التي تدعم اتخاذ القرارات السليمة، وقد يساهم توظيف ذكاء الأعمال من خلال البنية التحتية والتكنولوجيا وتبني الابتكار المنظمي في تكيف شركات التأمين الأردنية بشكل مستمر مع التغيرات المحيطة بها ومواجهة الأزمات والتحديات التي تتعرض لها والاستجابة لها بكفاءة، وبما يضمن ممارسة أعمالها وتحقيق أهدافها في بيئة مستقرة وآمنة.

وعليه تتبلور مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال التالي:

- ما أثر ذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية؟
ويُفترض عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى الأهمية النسبية لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) في شركات التأمين الأردنية؟
2. ما مستوى الأهمية النسبية لإدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) في شركات التأمين الأردنية؟
3. ما مستوى الأهمية النسبية للابتكار المنظمي في شركات التأمين الأردنية؟
4. ما أثر ذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) في شركات التأمين في الأردنية؟
5. ما أثر ذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في الابتكار المنظمي في شركات التأمين الأردنية؟
6. ما أثر الابتكار المنظمي في إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) في شركات التأمين الأردنية؟

اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس التعرف إلى أثر ذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في إدارة الأزمات بأبعاده (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية، ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف إلى مستوى الأهمية النسبية لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في شركات التأمين الأردنية.
2. التعرف إلى مستوى الأهمية النسبية لإدارة الأزمات بأبعاده (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) في شركات التأمين الأردنية.
3. التعرف إلى مستوى الأهمية النسبية للابتكار المنظمي في شركات التأمين الأردنية.
4. التعرف إلى أثر ذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في إدارة الأزمات بأبعاده (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) في شركات التأمين في الأردنية.
5. التعرف إلى أثر ذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في الابتكار المنظمي في شركات التأمين الأردنية.
6. التعرف إلى أثر الابتكار المنظمي في إدارة الأزمات بأبعاده (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) في شركات التأمين الأردنية.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية

تتمثل أهمية الدراسة النظرية في أهمية المتغيرات التي تناولتها والمتمثلة في ذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات)، إذ يُعد مفهوم ذكاء الأعمال من المفاهيم الحديثة التي تُثير اهتمام الباحثين لما له من دور فعال ومهم في منظمات الأعمال المعاصرة ومساعدتها في تحقيق أهدافها، وكذلك مفهوم إدارة الأزمات بأبعاده (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم)

والذي يُعتبر إحدى أهم المفاهيم المتطورة والمتجددة باستمرار في بيئة الأعمال، كما ويُعتبر مفهوم الابتكار المنظمي من المصطلحات الإدارية المهمة ومن أولويات التطوير لأي منظمة مع تزايد الحاجة إلى التغيير ومواكبة التطور في مختلف المجالات وخاصة التكنولوجية منها.

الأهمية التطبيقية

تتمثل أهمية الدراسة التطبيقية في أهمية القطاع المبحوث وهو قطاع التأمين الذي يمتاز بالتطور المستمر ومن أهم القطاعات التي تشهد منافسة شرسية في بيئة الأعمال، وتحديدًا تظهر أهميتها فيما توصلت إليه من نتائج والمقترحات التي قدمتها في مجال ذكاء الأعمال وإدارة الأزمات والابتكار المنظمي ومدى استفادة شركات التأمين الأردنية في هذا القطاع الرافد والهام في توسيع قاعدة الاقتصاد الأردني وتنويعها.

أنموذج الدراسة وتطوير الفرضيات

بحثت الدراسة الحالية في أثر ذكاء الأعمال في إدارة الأزمات من خلال الابتكار المنظمي كمتغير وسيط. والشكل (1) يشير إلى أنموذج الدراسة الذي تم تصميمه بناءً على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) في شركات التأمين الأردنية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

Ho2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في الابتكار المنظمي في شركات التأمين الأردنية.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

Ho3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للابتكار المنظمي في إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) في شركات التأمين الأردنية.

الفرضية الرئيسية الرابعة:

Ho4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات

التأمين الأردنية.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسة الرابعة الفرضيات الفرعية الآتية:

Ho4.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب

عن البيانات، والمعالجة التحليلية عبر الإنترنت، وتقنيات استعراض المعلومات) في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية.

Ho4.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب

عن البيانات، والمعالجة التحليلية عبر الإنترنت، وتقنيات استعراض المعلومات) في الاستعداد والوقاية بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية.

Ho4.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب

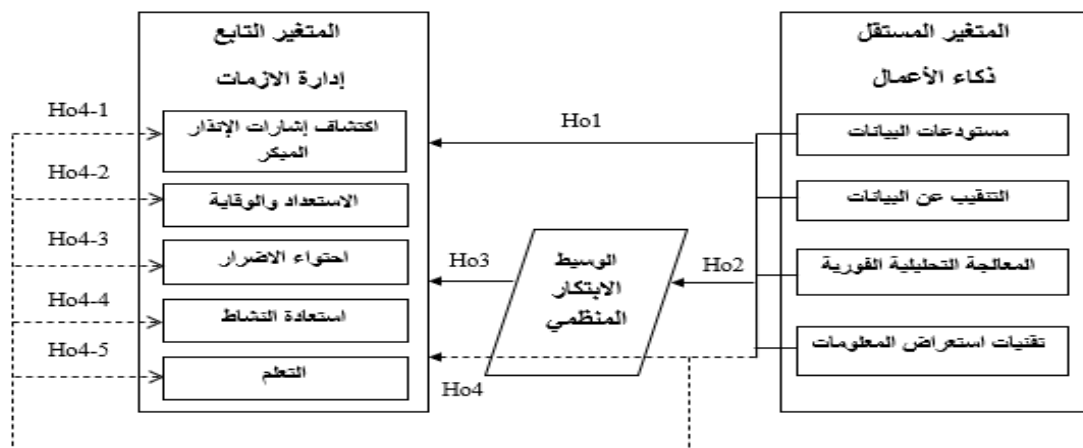
عن البيانات، والمعالجة التحليلية عبر الإنترنت، وتقنيات استعراض المعلومات) في احتواء الأضرار بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية.

Ho4.4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب

عن البيانات، والمعالجة التحليلية عبر الإنترنت، وتقنيات استعراض المعلومات) في استعادة النشاط بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية.

Ho4.5: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب

عن البيانات، والمعالجة التحليلية عبر الإنترنت، وتقنيات استعراض المعلومات) في التعلم بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية.



الشكل 1: نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحثة استناداً إلى الدراسات التالية:

- المتغير المستقل: ذكاء الأعمال (سليم والشريف، 2025؛ جاسم، 2023؛ الحوامدة والغتم، 2021؛ Rahahleh & Omoush, 2020؛ Sharda et al., 2021, 46, 199)
 - المتغير التابع: إدارة الأزمات (Mitroff et al., 1987؛ Mohamed et al., 2023؛ الحوامدة والغتم، 2021؛ العموش، 2021)
 - المتغير الوسيط: الابتكار المنظمي (Kusmantini et al., 2021؛ Damanpour, 2020, 6-7)
- الإطار النظري

يُعتبر اتخاذ القرار من الأمور الصعبة في منظمات الأعمال، فهو إحدى أهم الأنشطة التي تؤدي إلى نجاحها أو فشلها، وبسبب الشكوك والتغيرات السريعة الناجمة من العديد من العوامل الداخلية والخارجية، ومن أجل التعامل مع ذلك يحتاج مُتخذي القرار إلى بيانات دقيقة ومتغيرة بشكل مستمر حول ما يدور في بيئة المنظمة لمساعدتهم في اتخاذ القرارات المناسبة والصحيحة للتعامل مع هذه الشكوك ومواكبة التطورات الحاصلة (Sharda et al., 2021, 41).

يجمع مصطلح ذكاء الأعمال بين البُنيات والأدوات وقواعد البيانات والأدوات التحليلية والتطبيقات والمنهجيات (Sharda et al., 2021, 61). والتي من شأنها أن تحوّل البيانات التي يتم جمعها من المصادر المختلفة إلى معلومات مفيدة تعود بالنفع والربح للمنظمة (جاسم، 2023). كما ويُعتبر ذكاء الأعمال إستراتيجية تستخدمها الإدارة في اتخاذ القرار بناءً على الحقائق المكتشفة من خلال تحليل المعلومات التي يتم تجميعها من المصادر المختلفة في المنظمة، أي المعرفة المُستخرجة من البيانات (Pearlson et al., 2020, 247). وعُرف بأنه "مجموعة من الإجراءات التي يقوم بها الانسان بغرض الوصول إلى المعلومات واستكشافها ومن ثم تحليلها وفهمها مما يؤدي إلى تحسين طرق اتخاذ القرار السليم" (عاشور، 2024، 19).

تفاوتت آراء الباحثون حول أبعاد ذكاء الأعمال، واتفق معظمهم على الأبعاد التي اعتمدتها الدراسة الحالية وهي: مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات.

1. مستودعات البيانات: تُمثل نظاماً مميزاً تُخزن فيه البيانات التي سيتم تحليلها، مما يسمح للإدارة بالبحث فيها والحصول على معلومات مفيدة ومهمة حول الأعمال، واستخدامها في دعم اتخاذ القرارات التكتيكية والتشغيلية بشكل أسرع وأكثر استنارة (Sharda et al., 2021, 64).

2. التنقيب عن البيانات: هو عملية استخراج معلومات صحيحة وأصلية وقابلة للتنفيذ من قواعد البيانات الكبيرة، بهدف العثور على أنماط لأغراض التنبؤ (Holliday et al., 2007, 614).

3. المعالجة التحليلية الفورية: هي عملية تتعلق بطلب البيانات الهائلة والمعقدة من مستودع البيانات وتحليلها

(Kongthanasuwan et al., 2023).

4. تقنيات استعراض المعلومات: بعد عملية تحويل البيانات المجمعة من مصادر متعددة، يتم تحليلها للحصول على معلومات دقيقة ومفهومة تُعرض على شكل رسومات بيانية أو جداول أو تقارير مرئية وسمعية يُمكن لمتخذي القرار في المنظمة الوصول إليها بسهولة (Junaedi et al., 2023).

وبالنسبة لإدارة الأزمات فهي تُعنى بالتخطيط والاستجابة لحالات الطوارئ والكوارث بشكل نظامي ومُنسق، مما يُمكن المنظمة بالاستمرار بأعمالها أثناء الأزمة (أبو فارة، 2020، 34). وعُرفت إدارة الأزمات أنها "نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكّن من التنبؤ بأمكان واتجاهات الأزمة المتوقعة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، عن طريق اتخاذ التدابير للتحكم في الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة" (جميل، 2016، 92). وأشار مفتاح وطواف (2024) إلى إدارة الأزمات أنها الخطط والبرامج الاستباقية التي تستخدمها المنظمة في إدارة أحداث الأزمة بكفاءة وفعالية، لمنعها أو احتوائها والحد من آثارها واستعادة نشاط المنظمة وإعادة توازنها.

وفيما يتعلق بأبعاد إدارة الأزمات، فقد تناول العديد من الباحثين في أدبيات الإدارة أبعاداً لإدارة الأزمات من وجهات نظر وأطر مختلفة، وقد اعتمد معظمهم على الإطار الذي قدمه Mitroff et al. (1987) والذي يوضح مراحل إدارة الأزمات وهي: اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم، وهذه المراحل تم اعتمادها كأبعاد لإدارة الأزمات في الدراسة الحالية.

1. اكتشاف إشارات الإنذار المبكر: تشير هذه المرحلة إلى توقع المستقبل من منظور الحاضر، من خلال استخدام طرق مختلفة وأدوات متنوعة مثل أنظمة جمع المعلومات وتحليلها، وذلك لتحديد الإشارات الضعيفة التي تدل على حصول شيء معين ليس كما ينبغي أن يكون أو تطورات بطريقة خاطئة (Frandsen & Johansen, 2017, 71-72).

2. الاستعداد والوقاية: تشير مرحلة الاستعداد والوقاية إلى البحث عن العوامل التي تسبب الأزمات المعروفة وبذل الجهود نحو تقليل الأضرار المحتملة (Harrington, 2015, 459). وتتمثل في "التحضيرات المسبقة للتعامل مع الأزمة المتوقعة بقصد منع وقوعها أو إقلال آثارها" (عبودي، 2010، 183).

3. احتواء الأضرار: تشير مرحلة احتواء الأضرار إلى بداية الأزمة التي يحاول خلالها أعضاء المنظمة الحد من الأضرار (Harrington, 2015, 459). تشمل إجراءات وأساليب التعامل مع الأزمة وأحداثها وتداعياتها والتقليل من آثارها (المفيز وآخرون، 2021). وتركز على وضع خطط للحد من الآثار السلبية للأزمة على المنظمة (Adeola, 2021, 135). وتنفيذ السيناريوهات التي تم إعدادها مسبقاً لمواجهتها (Mitroff et al., 1987).

4. استعادة النشاط: تُعنى بالعمليات التي تقوم بها المنظمة للعودة إلى ممارسة أنشطتها وأعمالها الروتينية كما كانت قبل الأزمة واستعادة توازنها، وذلك من خلال وضع الخطط والبرامج قصيرة وطويلة الأجل وتنفيذها (البارودي، 2019، 160).

5. التعلم: يُعتبر التعلم المرحلة الأخيرة من مراحل إدارة الأزمات، ويركز بشكل عام على مراجعة وانتقاد عملية إدارة الأزمات (Harrington, 2015, 459). ويشير إلى مراجعة وتحديد ما تم القيام به من تصرفات صحيحة والأخطاء المُرتكبة أثناء

إدارة الأزمات في المنظمة (Coombs, 2019, 7). ويتضمن التعلم تقييم استجابة المنظمة في الأزمات الحقيقية والمحاكاة، ومراجعة جهود الوقاية والاستعداد والاستجابة لها (Ying & Pheng, 2014, 36). علاوة على ذلك، يُمثل الابتكار الحداثي، ويشتمل على العديد من المصطلحات المترابطة كالخيال والأصالة والاكتشاف والإبداع والتغيير والاختراع والتقليد، والابتكار المنظمي يتعلق بما تطلقه وتطوره المنظمات من منتجات وعمليات جديدة قائمة على التكنولوجيا، ويتجسد في مخرجات جديدة سواء كانت سلع جديدة أو مُحسنة، أو مصادر للعرض أو أسواق جديدة (Damanpour, 2020, 5). ومن خلال ما يوفره الابتكار المنظمي من السرعة والمرونة في عمليات المنظمة وأنشطتها واستثمار الفرص المتاحة في السوق فإنه بذلك يسهم في إشباع رغبات العملاء المتغيرة والمتجددة ووصول المنظمة إلى ميزة تنافسية مُستدامة (عويس، 2023).

أشار Shahraki et al. (2020) في دراسته إلى الابتكار المنظمي أنه عبارة عن إجراء تغييرات جديدة أو اختراع شيئاً جديداً وبناء نجاح في السوق بما يُعزز من مستوى أداء المنظمة. ووفقاً لـ Alateeg and Alhammadi (2024) فإن الابتكار المنظمي هو تقديم أفكار أو منتجات أو خدمات أو عمليات جديدة فريدة يصعب تكرارها تخلق قيمة وتعزز القدرة التنافسية للمنظمة.

منهج الدراسة

باعتباره منهج يهدف لتحليل وتفسير الظاهرة ووصفها، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج "الوصفي التحليلي" للوصول إلى نتائج تساعد في تحسين وتطوير واقع ظاهرة الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من (337) مديراً من العاملين في الإدارة العليا والوسطى في شركات التأمين الأردنية (استناداً إلى تواصل الباحثة مع إدارات الموارد البشرية في الشركات المبحوثة، وبناءً على الهياكل التنظيمية للشركات)، حيث بلغ عدد الشركات التي يتم تطبيق الدراسة الحالية عليها (21) شركة استناداً إلى الإتحاد الأردني لشركات التأمين <http://www.joif.org/ar>. اعتمدت الدراسة العينة العشوائية الطبقية المتناسبة لتمثيل مجتمع الدراسة، وبلغ حجم عينة الدراسة (180) مديراً اعتماداً على جدول العينات والحجم الكلي لمجتمع الدراسة، حيث يكون هامش الخطأ المسموح به (5%) (Sekar & Bougie, 2016, 263). ومن أجل الحصول على نتائج دقيقة مع التحسّب لنسبة استرداد الاستبانات التي تم توزيعها إلكترونياً، قامت الباحثة بزيادة حجم العينة لتكون (210) مديراً، وتم استرداد (196) استجابة كانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي، لثُمّثل بذلك نسبة

الاستجابة (93.3%) وهي نسبة ممتازة بحسب (Baruch & Holtom, 2008).

أداة الدراسة

في الدراسة الحالية تم اعتماد الاستبانة في جمع البيانات من عينة الدراسة، وقد صُممت على النحو التالي كما هو في ملحق (أ): الجزء الأول الذي يتألف من الخصائص الشخصية والوظيفية للمديرين عينة الدراسة والمتمثلة في: (الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة العملية). الجزء الثاني الذي تضمن الفقرات التي تم استخدامها لقياس المتغير المستقل (ذكاء الأعمال) بأبعاده. والقسم الثالث فقد تضمن الفقرات التي تم استخدامها لقياس المتغير التابع (إدارة الأزمات) بأبعاده. وأخيراً الجزء الرابع الذي تألف من الفقرات التي تم استخدامها لقياس المتغير الوسيط (الابتكار المنظمي).

نتائج الدراسة

أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة

قامت الباحثة بعرض خصائص المستجيبين الديمغرافية والوظيفية، والتي تتمثل بالجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، والخبرة العملية، من خلال عرض التكرار والنسبة المئوية لهؤلاء المستجيبين كما هو موضح في الجدول رقم (1) وكما يلي.

يوضح الجدول (1) وصف خصائص أفراد عينة الدراسة الشخصية والوظيفية من حيث (الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة العملية)، والنسب المئوية والتكرارات للمتغيرات الديموغرافية لهؤلاء الأفراد في شركات التأمين الأردنية.

جدول (1): وصف خصائص عينة الدراسة الديمغرافية والشخصية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	118	60.2%
	أنثى	78	39.8%
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	17	8.7%
	من 30 سنة – أقل من 40 سنة	92	46.9%
	من 40 سنة – أقل من 50 سنة	73	37.2%
	50 سنة فأكثر	14	7.1%
المؤهل العلمي	دبلوم كلية مجتمع فما دون	5	2.6%
	بكالوريوس	90	45.9%
	ماجستير	64	32.7%
	دكتوراه	37	18.9%
المسمى الوظيفي	مدير	41	20.9%
	نائب مدير	47	24.0%

22.4%	44	مساعد مدير	
32.7%	64	رئيس قسم	
4.6%	9	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
26.0%	51	من 5 سنوات – أقل من 10 سنوات	
44.9%	88	من 10 سنوات – أقل من 15 سنة	
24.5%	48	15 سنة فأكثر	
100	196		المجموع

تُظهر النتائج في جدول (4) خصائص الأفراد عينة الدراسة الديموغرافية، وقد تبين في متغير الجنس أن نسبة الذكور شكّلت (60.2%) من أفراد عينة الدراسة، بينما شكّلت الإناث النسبة المتبقية (39%)، وفي متغير الفئة العمرية، فإن ما نسبته (46.9%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 30 سنة – أقل من 40 سنة وهي أعلى نسبة، و(37.2%) منهم تتراوح أعمارهم من 40 – أقل من 50 سنة، والذين تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة شكلوا ما نسبته (8.7%)، و(7.1%) منهم بلغت أعمارهم 50 سنة فأكثر وهي أقل نسبة. أما بالنسبة للمؤهل العلمي، فقد تبين أن أعلى نسبة كانت (45.9%) للحاصلين على درجة البكالوريوس من أفراد العينة، ويملك (32.7%) منهم درجة الماجستير، ونسبة (18.9%) منهم حاصلين على درجة الدكتوراه، أما أدنى نسبة كانت للحاصلين على درجة دبلوم كلية مجتمع فما دون وقد بلغت (2.6%). ومن حيث المسمى الوظيفي فقد تبين أن نسبة أفراد عينة الدراسة رئيس قسم كانت الأعلى حيث بلغت (32.7%)، وتلاها نائب مدير بنسبة (24.0%)، وجاءت نسبة أفراد عينة الدراسة الذين هم في منصب مساعد مدير (22.4%)، أما أقل نسبة فقد جاءت (20.9%) ممن هم ضمن المسمى الوظيفي مدير. أما متغير سنوات الخبرة العملية فقد أظهرت النتائج أن (44.9%) من أفراد العينة يعملون في شركات التأمين الأردنية لمدة تتراوح من 10- أقل من 15 سنة، ونسبة (26.0%) منهم يعملون فيها لمدة تتراوح من 5 سنوات – أقل من 10 سنوات، في حين بلغ ما نسبته (24.5%) منهم يعملون في هذه الشركات لمدة 15 سنة فأكثر، أما الذين يعملون فيها أقل من 5 سنوات بلغت نسبتهم (4.6%).

ثانياً: الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة وأبعادها الفرعية

يتناول هذا القسم الجوانب الوصفية للبيانات التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة)، حيث تم وصف المتغيرات التي تناولتها الدراسة والمتمثلة في (ذكاء الأعمال، وإدارة الأزمات، والابتكار المنظمي) وأبعادها، من خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة، حيث تم احتساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لهذه المتغيرات للحكم على درجة الموافقة والأهمية النسبية لكل متغير وفقراته، والجدول (2 و3 و4) توضح ذلك:

جدول (2): التحليل الوصفي لأبعاد ذكاء الأعمال

الرقم	الأبعاد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الرتب	الأهمية النسبية
1	مستودعات البيانات	4.4500	.65801	1	مرتفعة
2	التنقيب عن البيانات	4.4061	.72915	2	مرتفعة
3	المعالجة التحليلية الفورية	4.4000	.72607	4	مرتفعة
4	تقنيات استعراض المعلومات	4.4010	.70033	3	مرتفعة
	المستوى العام	4.4143			مرتفعة

تعكس النتائج في الجدول (2) اتفاق أفراد عينة الدراسة على تطبيق ذكاء الأعمال بدرجة مرتفعة في شركات التأمين الأردنية، ويمكن الاستدلال على ذلك من خلال قيم المتوسطات الحسابية لأبعاد ذكاء الأعمال التي تراوحت بين (4.4500 و 4.4000)، بالإضافة إلى قيمة المتوسط الحسابي العام لذكاء الأعمال التي بلغت (4.4143) وتؤكد ارتفاع الأهمية النسبية للمتغير المستقل، وبالتفصيل، فقد احتل بُعد مستودعات البيانات المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.4500) وانحراف معياري (.65801)، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد التنقيب عن البيانات بمتوسط حسابي (4.4061) وانحراف معياري (.72915)، في حين احتل المرتبة الثالثة بُعد تقنيات استعراض المعلومات بمتوسط حسابي (4.4010) وانحراف معياري (.70033)، أما بُعد المعالجة التحليلية الفورية فقد جاء بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.4000) وانحراف معياري (.72607)، والأبعاد الأربعة جميعها جاءت بأهمية نسبية مرتفعة.

جدول (3): التحليل الوصفي لأبعاد إدارة الأزمات

الرقم	الأبعاد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الرتب	الأهمية النسبية
1	اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	4.3480	.71608	3	مرتفعة
2	الاستعداد والوقاية	4.3653	.70078	2	مرتفعة
3	احتواء الأضرار	4.3888	.66477	1	مرتفعة
4	استعادة النشاط	4.3255	.67843	4	مرتفعة
5	التعلم	4.2959	.69414	5	مرتفعة
	المستوى العام	4.3447			مرتفعة

تعكس النتائج في الجدول (3) اتفاق أفراد عينة الدراسة على ممارسة إدارة الأزمات بدرجة مرتفعة في شركات التأمين الأردنية، ويمكن الاستدلال على ذلك من خلال قيم المتوسطات الحسابية لأبعاد إدارة الأزمات التي تراوحت بين (4.2959 و 4.3888)، بالإضافة إلى قيمة المتوسط الحسابي العام لإدارة الأزمات التي بلغت (4.3447) وتؤكد ارتفاع الأهمية النسبية للمتغير التابع، وبالتفصيل، فقد احتل بُعد احتواء الاضرار المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.3888) وانحراف معياري (0.66477)، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد الاستعداد والوقاية بمتوسط حسابي (4.3653) وانحراف معياري (0.70078)، في حين احتل المرتبة الثالثة بُعد اكتشاف إشارات الإنذار المبكر بمتوسط حسابي (4.3480) وانحراف معياري (0.71608)، أما بُعد استعادة النشاط فقد جاء بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.3255) وانحراف معياري (0.67843)، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد التعلم بمتوسط حسابي (4.2959) وانحراف معياري (0.69414) والأبعاد الخمسة جميعها جاءت بأهمية نسبية مرتفعة.

جدول (4): التحليل الوصفي للمتغير الوسيط

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
الابتكار المنظمي	4.3406	0.68892	مرتفعة

تعكس النتائج في الجدول (4) ارتفاع مستوى الأهمية النسبية لمتغير الابتكار المنظمي في شركات التأمين الأردنية، حيث جاء بمتوسط حسابي عام (4.3406).

ثالثاً: تقييم نموذج القياس *Evaluation of the Measurement Model*

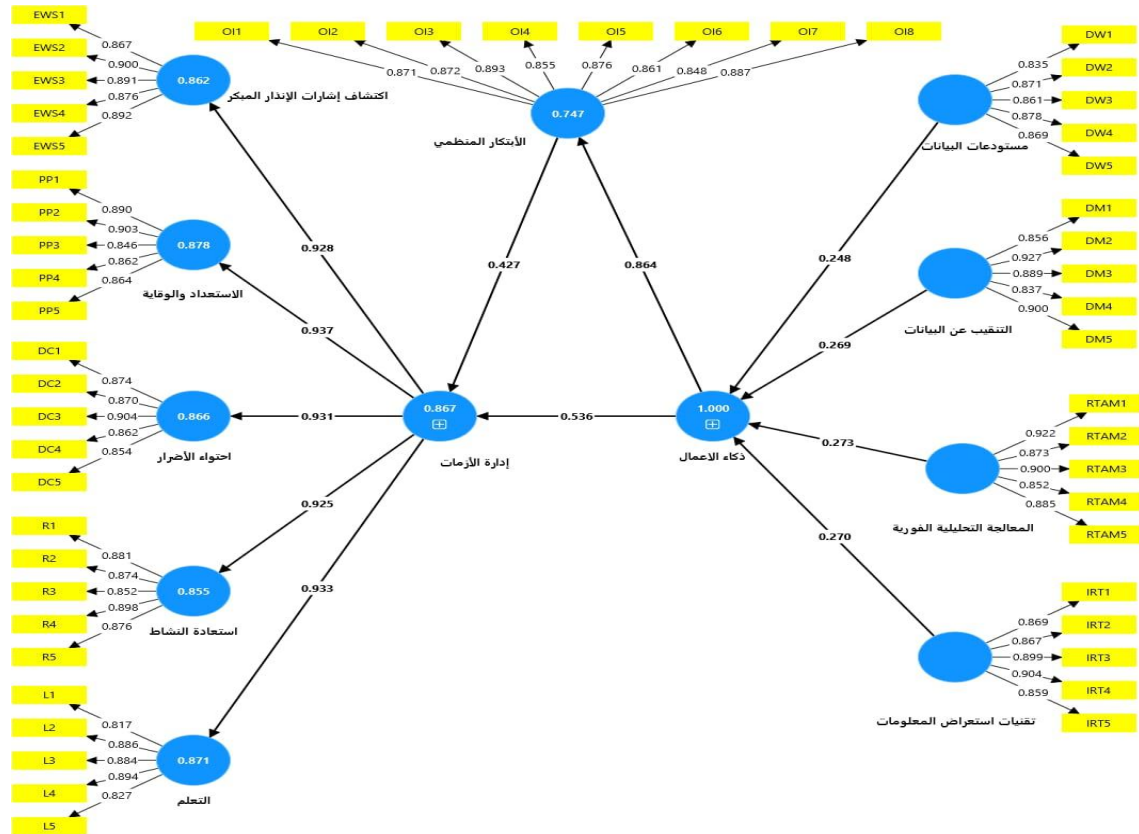
إن تقييم نموذج القياس يشمل تقييم موثوقية القياسات / ثبات أداة الدراسة Reliability على مستويين هُما: مستوى المؤشرات عن طريق التشبعات الخارجية، ومستوى المتغيرات عن طريق موثوقية الاتساق الداخلي باستخدام معامل كرونباخ ألفا Cronbach's alpha ومعامل الثبات المركب CR، وتقييم الصلاحية Validity / صدق الأداة، ويتضمن نوعين من الصدق هُما: الصدق التقاربي Convergent Validity باستخدام متوسط التباين المستخرج Average Variance Extracted AVE، والصدق التمييزي Discriminant Validity لمقارنة مقاييس البناء في النموذج ذاته من خلال

مجموعة معايير هي: معيار Fornell-Larcker، ومعيار HTMT (Hair et al., 2021, 116-117).

تم قياس ثبات الأداة على مستوى المؤشرات عن طريق التشبعات الخارجية، حيث ينبغي أن تبلغ قيمة كل فقرة في أداة الدراسة

≤ 0.70 (Hair et al., 2021, 76). والشكل (2) يُظهر أن قيم مُعاملات التشبعات الخارجية Outer Loading للفقرات

جميعها تجاوزت الحد الأدنى.



الشكل 2: التشبعات الخارجية لفقرات أداة الدراسة

ولقياس ثبات الأداة على مستوى المتغيرات باستخدام اختبار موثوقية الاتساق الداخلي من خلال مُعامل كرونباخ ألفا

Cronbach's Alpha ومُعامل الثبات المركب CR (Hair et al., 2021, 118-119). وبناءً على العلاقات بين متغيرات

الدراسة، فإن مُعامل ألفا يوفر تقديراً لموثوقية الاتساق الداخلي، وتكون قيم ألفا مقبولة عندما تكون أكبر من (0.70) (Hair

et al., 2017, 137). والجدول (5) يُظهر قيم معامل كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة وأبعادها. كما ويُظهر

جدول 5: قيم معامل كرونباخ ألفا والموثوقية المركبة لأبعاد الدراسة

المتغير	الأبعاد	Cronbac h's	Composite Reliability	Composite Reliability

(rha_c)	(rha_a)	Alpha		
0.936	0.915	0.914	مستودعات البيانات	ذكاء الأعمال
0.946	0.931	0.929	التنقيب عن البيانات	
0.948	0.933	0.932	المعالجة التحليلية الفورية	
0.945	0.927	0.927	تقنيات استعراض المعلومات	
0.948	0.931	0.931	اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	إدارة الأزمات
0.941	0.923	0.922	الاستعداد والوقاية	
0.941	0.923	0.922	احتواء الاضرار	
0.943	0.925	0.924	استعادة النشاط	
0.935	0.914	0.913	التعلم	
0.962	0.955	0.954	-----	الابتكار المنظمي

يُظهر الجدول (5) أن قيم معامل الموثوقية المتسقة بين (0.914 – 0.955)، وتراوحت قيم معامل الموثوقية المركبة بين (0.935

– 0.962) وتعد جميعها قيم مقبولة احصائياً وتدل على وجود اتساق داخلي بين متغيرات الدراسة.

تم التأكد من صدق أداة الدراسة عن طريق الصدق التقاربي Convergent Validity والصدق التمييزي Discriminant

Validity، حيث يُمثل الصدق التقاربي مقدار تقارب فقرات أداة الدراسة لقياس المتغيرات وأبعادها، وأيضاً التحقق من قوة

الارتباط بين فقرات قياس المتغير الواحد وأبعاده، ويعد معيار متوسط التباين المستخرج AVE المعيار التقليدي للتأكد من الصدق

التقاربي على مستوى المتغير، ويُساوي مجموع مربعات التشبعات الخارجية مقسوماً على عدد المؤشرات، وأن قيمة متوسط

التباين المستخرج 0.50 هي القيمة المرجعية للتأكد من وجود الصدق التقاربي (Hair et al., 2022, 120). والجدول (6)

يوضح أن قيم متوسط التباين المستخرج جميعها كانت مُرضية.

الجدول (6): قيم (AVE)

المتغيرات	الأبعاد	متوسط التباين المستخرج AVE ≥ 0.5
ذكاء الأعمال	مستودعات البيانات	0.744
	التنقيب عن البيانات	0.778
	المعالجة التحليلية الفورية	0.786

0.774	تقنيات استعراض المعلومات	
0.784	اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	إدارة الأزمات
0.763	الاستعداد والوقاية	
0.763	احتواء الاضرار	
0.768	استعادة النشاط	
0.743	التعلم	
0.758	-----	الابتكار المنظمي

أما الصدق التمييزي يشير إلى المدى الذي يختلف فيه كل متغير في المقياس عن المتغير الآخر، حيث يجب ألا تتداخل ولا تتكرر فقرات المتغير مع بعضها (Hair et al., 2021, 120). وفي الدراسة الحالية تم اعتماد مؤشرين لقياس الصدق التمييزي كالتالي:

- معيار Fornell-Larker: يُقارن هذا التحليل الجذر التربيعي لقيم AVE مع الارتباطات للمتغيرات الكامنة الأخرى بحيث أن الجذر التربيعي لكل متغير AVE ينبغي أن يكون أعلى من أكبر ارتباط له بأي متغير آخر، بمعنى آخر، فإنه عند تقييم نتائج معيار Fornell-Larker يتم تحديد ما إذا كان متوسط التباين المستخرج أكبر من الارتباط التربيعي مع أي بناء آخر (Hair et al., 2017, 139). والجدول (7) يوضح قيم Fornell-Larker.

الجدول (7): قيم (Fornell-Larker)

الابتكار المنظمي	التعلم	استعادة النشاط	احتواء الاضرار	الاستعداد والوقاية	اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	تقنيات استعراض المعلومات	المعالجة التحليلية الفورية	التنقيب عن البيانات	مستودعات البيانات	
									0.863	مستودعات البيانات
								0.882	0.874	التنقيب عن البيانات
							0.887	0.879	0.843	المعالجة التحليلية الفورية
						0.880	0.895	0.821	0.794	تقنيات استعراض المعلومات
					0.885	0.862	0.816	0.813	0.780	اكتشاف إشارات الإنذار المبكر
				0.873	0.861	0.811	0.830	0.815	0.767	الاستعداد والوقاية
			0.873	0.884	0.809	0.770	0.784	0.769	0.738	احتواء الاضرار

		0.876	0.821	0.798	0.809	0.786	0.782	0.821	0.784	استعادة النشاط
	0.862	0.878	0.817	0.815	0.837	0.802	0.789	0.792	0.761	التعلم
0.871	0.847	0.775	0.808	0.851	0.864	0.841	0.829	0.803	0.781	الابتكار المنظمي

يُبين الجدول (7) أن جميع معاملات الصدق التمييزي مقبولة إحصائياً باستثناء مستودعات البيانات مع التنقيب عن البيانات التي بلغت (0.874)، والمعالجة التحليلية الفورية مع تقنيات استعراض المعلومات التي بلغت (0.895)، والاستعداد والوقاية مع احتواء الأضرار التي بلغت (0.884)، واستعادة النشاط مع التعلم التي بلغت (0.878)؛ وذلك قد يعود إلى تقارب تلك المفاهيم مع بعضها، وإلى طبيعة البيانات التي تضمنتها فقرات أداة الدراسة، واستجابات الأفراد عينة الدراسة.

- معيار نسبة الارتباط غير المتجانس HTMT: يُعد هذا التحليل من المؤشرات الهامة التي تقيس الصدق التمييزي، وأن قيمة HTMT يجب ألا تتجاوز (0.85) عند اختلاف المتغيرات مفاهيمياً عن بعضها، وتكون أكبر من (0.90) عندما متشابهة نظرياً (Henseler et al., 2015). والجدول (8) يُظهر قيم HTMT.

الجدول (8): قيم (HTMT)

الابتكار المنظمي	التعلم	استعادة النشاط	احتواء الأضرار	الاستعداد والوقاية	اكتشاف إشارات الإنذار المبكر	تقنيات استعراض المعلومات	المعالجة التحليلية الفورية	التنقيب عن البيانات	مستودعات البيانات	
										مستودعات البيانات
									0.947	التنقيب عن البيانات
								0.943	0.912	المعالجة التحليلية الفورية
							0.963	0.883	0.862	تقنيات استعراض المعلومات
						0.928	0.875	0.874	0.845	اكتشاف إشارات الإنذار المبكر
					0.928	0.878	0.895	0.881	0.836	الاستعداد والوقاية
				0.957	0.873	0.833	0.845	0.832	0.803	احتواء الأضرار
			0.889	0.864	0.871	0.849	0.843	0.886	0.854	استعادة النشاط
		0.955	0.891	0.888	0.908	0.873	0.855	0.860	0.833	التعلم
	0.835	0.906	0.821	0.858	0.905	0.915	0.894	0.878	0.850	الابتكار المنظمي

يوضح الجدول (8) أن نسبة الأبعاد جميعها تراوحت بين (0.821 و 0.963)، وقد حققت غالبية العلاقات بين البُنيات العاكسة

شروط الصدق التمييزي وأنها متقاربة نظرياً، باستثناء العلاقات التالية التي تجاوزت عتبة (0.90) وهي: العلاقة بين التنقيب عن البيانات ومستودعات البيانات حيث بلغت (0.947)، وبين المعالجة التحليلية الفورية ومستودعات البيانات حيث بلغت (0.912)، وكذلك بين المعالجة التحليلية الفورية والتنقيب عن البيانات التي بلغت (0.943)، وبين تقنيات استعراض المعلومات والمعالجة التحليلية الفورية فقد بلغت (0.963)، وأيضاً العلاقة بين اكتشاف اشارات الانذار المبكر وتقنيات استعراض المعلومات التي بلغت (0.928)، وبين الاستعداد والوقاية واكتشاف اشارات الانذار المبكر حيث بلغت (0.928)، أما العلاقة بين احتواء الاضرار والاستعداد والوقاية فقد بلغت (0.957) وبلغت العلاقة بين التعلم واكتشاف اشارات الانذار المبكر (0.908)، كما بلغت العلاقة بين التعلم واستعادة النشاط قيمة (0.955)، أيضاً بين الابتكار المنظمي وتقنيات استعراض المعلومات فقد بلغت (0.915)، وبين الابتكار المنظمي واكتشاف اشارات الإنذار المبكر حيث بلغت (0.905)، وبلغت بين الابتكار المنظمي واستعادة النشاط (0.906)، وتعزو الباحثة ذلك الانحراف عن القيم الموصى بها إلى طبيعة البيانات التي تضمنتها فقرات الاستبانة واستجابات افراد عينة الدراسة. وعليه، يمكن القول أن نموذج القياس يتسم بصدق تمييزي مقبول.

رابعاً: تقييم النموذج الهيكلي *Structural Model Assessment*

بعد التأكد من اجتياز النموذج القياسي اختبارات الثبات والصدق، تم اجراء اختبار النموذج الهيكلي، وذلك يتضمن طبيعة العلاقات ومعناها بين المتغيرات، ومن اختبارات تقييم النموذج الهيكلي: تقييم معامل التحديد R^2 وتقييم حجم التأثير f^2 والقدرة التنبؤية للنموذج Q^2 ، وكما يلي:

- تقييم القوة التفسيرية للنموذج Model Explanatory Power: تدل قيم معامل التحديد R^2 على الدقة التنبؤية وتعتبر هذه القيم (0.25) ضعيفة، و(0.50) متوسطة، و(0.75) كبيرة، وعموماً يُفضل أن تكون أكبر من (0.65) (Hair et al., 2019). ويتبين من جدول (8) أن مُعامل التحديد للمتغير التابع إدارة الأزمات بلغ (0.867)، أي أنه من خلال أنموذج الدراسة "ذكاء الأعمال، والابتكار المنظمي" تم تفسير (86.7%) من التباين في إدارة الأزمات في شركات التأمين الأردنية، وما تبقى يعزى لعوامل أخرى، كما أوضحت النتائج أن ذكاء الأعمال فسّر ما نسبته (74.7%) من التباين في الابتكار المنظمي في شركات التأمين الأردنية. اما فيما يتعلق بمعامل التحديد المعدل فقد كان الفرق بين قيمته وقيمة معامل التحديد ضئيلة جداً، مما يؤكد القدرة التفسيرية الكافية للنموذج الهيكلي.

الجدول (8): مُعامل التحديد R^2 ومُعامل التحديد المعدل (Adjusted R^2)

المتغير	R-square مُعامل التحديد	R-square adjusted مُعامل التحديد المعدل	مقدار التفسير
ادارة الازمات	0.867	0.865	كبيرة
الابتكار المنظمي	0.747	0.746	كبيرة

- تقييم حجم التأثير f^2 : يُعد حجم التأثير مقياس لقدرة كل متغير مستقل منفرداً على تفسير متغير تابع، إن قيم حجم التأثير f^2 التي تبلغ (0.02) تعتبر ضعيفة، والبالغة (0.35) تكون متوسطة، وتكون ذو تأثيراً كبيراً عندما تبلغ أعلى من (0.35)، ولا تمثل أي تأثير عندما تكون أقل من (0.02) (Cohen, 1988, 413-414). ويبين الجدول (9) أن لذكاء الأعمال أثر كبير في إدارة الأزمات بقيمة (0.546)، وكذلك يؤثر ذكاء الأعمال في الابتكار المنظمي بشكل كبير بقيمة (2.953)، بينما تأثير الابتكار المنظمي في إدارة الأزمات متوسطاً بقيمة (0.347).

الجدول (9): مُعامل حجم التأثير f^2

المسار	حجم التأثير (f^2)	حجم التأثير
ذكاء الأعمال -> إدارة الأزمات	0.546	كبير
ذكاء الأعمال -> الابتكار المنظمي	2.953	كبير
الابتكار المنظمي -> إدارة الأزمات	0.347	متوسط

- تقييم الملاءمة التنبؤية $Q^2_{predict}$: يوضح مؤشر الملاءمة التنبؤية $Q^2_{predict}$ مدى جودة إعادة جمع البيانات المُجمعة تجريبياً من خلال مساعدة النموذج المقترح (Garson, 2016. 115). وقيم Q^2 التي تتجاوز 0.00 و 0.25 و 0.50 تمثل أهمية تنبؤية صغيرة ومتوسطة وكبيرة على التوالي لنموذج PLS-SEM. والجدول (10) يُظهر أن قيم الملاءمة التنبؤية لإدارة الأزمات (0.820) وللا ابتكار المنظمي (0.744)، وهذا يعني أن الأنموذج يتسم بالملاءمة والقدرة التنبؤية.

الجدول (10): قيم مُعامل الملاءمة التنبؤية ($Q^2_{predict}$)

المتغير	$Q^2_{predict}$	RMSE	MAE
إدارة الأزمات	0.820	0.435	0.307
الابتكار المنظمي	0.744	0.516	0.359

رابعاً: نتائج اختبار الفرضيات

بعد التأكد من صلاحية نموذج الدراسة وقدرته التنبؤية، تم إجراء عدّة اختبارات لفرضيات الدراسة التي تضمنت أربع فرضيات

من خلال "نمذجة المعادلات الهيكلية باستخدام المربعات الصغرى الجزئية Partial Least Squares Structural

Equation Modeling (PLS-SEM) باستخدام برنامج Smart PLS4-SEM" كما في الشكل (2)، والجدول (11).



الشكل 2: تحليل قيم T باستخدام Bootstrapping للمتغير المستقل ذكاء الأعمال في المتغير التابع إدارة الأزمات

بوجود الابتكار التنظيمي كمتغير وسيط

جدول (10): نتائج اختبار الفرضيات

P values	T statistics (O/STDEV)	Standard deviation (STDEV)	Sample mean (M)	Original sample (O)	Path	H
0.000	6.789	0.079	0.540	0.536	ذكاء الأعمال -> إدارة الأزمات	Ho1
0.000	28.963	0.030	0.863	0.864	ذكاء الأعمال -> الابتكار المنظمي	H02
0.000	5.247	0.081	0.423	0.427	الابتكار المنظمي -> إدارة الأزمات	H03
0.000	5.212	0.071	0.365	0.369	ذكاء الأعمال -> الابتكار المنظمي -> إدارة الأزمات	H04
0.000	4.484	0.086	0.386	0.388	ذكاء الأعمال -> الابتكار المنظمي -> اكتشاف اشارات الانذار المبكر	H04.1
0.000	4.402	0.086	0.373	0.379	ذكاء الأعمال -> الابتكار المنظمي -> الاستعداد والوقاية	H04.2
0.002	3.136	0.116	0.354	0.363	ذكاء الأعمال -> الابتكار المنظمي -> احتواء الأضرار	H04.3
0.059	1.889	0.086	0.157	0.162	ذكاء الأعمال -> الابتكار المنظمي -> استعادة النشاط	H04.4
0.000	6.067	0.072	0.438	0.436	ذكاء الأعمال -> الابتكار المنظمي -> التعلم	H04.5

يوضح الجدول (11) نتائج اختبار فرضيات الدراسة: ويتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال في إدارة الأزمات،

حيث أن قيمة (t -value) أكبر من القيمة المحددة وبلغت (6.789) عند مستوى معنوية (p -value= 0.000) وهي أقل

من مستوى المعنوية المفترضة (0.05). وعليه، تم عدم قبول الفرضية الصفرية Ho1 وقبول الفرضية البديلة.

كما يُبين الجدول (11) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال في الابتكار المنظمي، حيث أن قيمة (t -value) بلغت

(28.963) عند مستوى معنوية (p -value= 0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية المفترضة (0.05). وعليه، تم عدم قبول

الفرضية الصفرية H_{02} وقبول الفرضية البديلة.

أيضاً أظهر الجدول (11) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار المنظمي في إدارة الأزمات، حيث أن قيمة (t -value) بلغت (5.247) عند مستوى معنوية (p -value= 0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية المفترضة (0.05). وعليه، تم عدم قبول

الفرضية الصفرية H_{03} وقبول الفرضية البديلة.

كما أوضح الجدول (11) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال في إدارة الأزمات بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية. حيث أن الأثر غير المباشر للابتكار المنظمي في العلاقة بين ذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في إدارة الأزمات بأبعاده (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم)، وهو حاصل ضرب الأثر المباشر بين ذكاء الأعمال والابتكار المنظمي وبين الابتكار المنظمي وإدارة الأزمات كالتالي:

$0.864 \times 0.427 = 0.369$ وهو أثر معنوي ويؤكد معنوية دور الوساطة للابتكار المنظمي في العلاقة بين ذكاء الأعمال بأبعاده في إدارة الأزمات بأبعاده. وعليه، تم عدم قبول الفرضية الصفرية H_{04} وقبول الفرضية البديلة.

وفيما يتعلق بالفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرابعة الرئيسية، يُظهر الجدول (11) وجود أثر غير مباشر ذي دلالة معنوية لذكاء الأعمال بأبعاده في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط، حيث أن قيمة (t -value) قد بلغت قيمة (5.212) عند مستوى معنوية p -value (0.000) وهي أقل من مستوى معنوية (0.05)، وعليه، تم عدم قبول الفرضية الصفرية $H_{04.1}$ وقبول الفرضية البديلة.

كما تبين وجود أثر غير مباشر ذي دلالة معنوية لذكاء الأعمال بأبعاده في الاستعداد والوقاية بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط، حيث أن قيمة (t -value) قد بلغت (4.402) عند مستوى معنوية p -value (0.000) وهي أقل من مستوى معنوية (0.05)، وعليه، تم عدم قبول الفرضية الصفرية $H_{04.2}$ وقبول الفرضية البديلة.

كما أظهرت نتائج الجدول (11) وجود أثر غير مباشر ذي دلالة معنوية لذكاء الأعمال بأبعاده في احتواء الأضرار بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط، حيث أن قيمة (t -value) قد بلغت (3.136) عند مستوى معنوية p -value (0.002) وهي أقل من مستوى معنوية (0.05)، وعليه، تم عدم قبول الفرضية الصفرية $H_{04.3}$ وقبول الفرضية البديلة.

بالإضافة إلى ذلك، أظهر الجدول (11) عدم وجود أثر ذي دلالة معنوية لذكاء الأعمال بأبعاده في استعادة النشاط بوجود الابتكار

المنظمي كمتغير وسيط، حيث أن قيمة (t -value) قد بلغت (1.889) عند مستوى معنوية p -value (0.059) وهي أكبر من مستوى معنوية (0.05)، وعليه، تم قبول الفرضية الصفرية Ho4.4.

وأيضاً وجود أثر غير مباشر ذي دلالة معنوية لذكاء الأعمال بأبعاده في التعلم بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط، حيث أن قيمة (t -value) قد بلغت (6.067) عند مستوى معنوية p -value (0.000) وهي أقل من مستوى معنوية (0.05)، وعليه، تم عدم قبول الفرضية الصفرية Ho4.5 وقبول الفرضية البديلة.

مناقشة نتائج الدراسة

أظهرت نتائج التحليل الوصفي ارتفاع مستوى الأهمية النسبية لذكاء الأعمال في شركات التأمين الأردنية بمتوسط حسابي عام بلغ (4.4143). فقد احتل بُعد مستودعات البيانات المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.4500)، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد التنقيب عن البيانات بمتوسط حسابي (4.4061)، في حين احتل المرتبة الثالثة بُعد تقنيات استعراض المعلومات بمتوسط حسابي (4.4010)، أما بُعد المعالجة التحليلية الفورية فقد جاء بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.4000)، والأبعاد الأربعة جميعها جاءت بأهمية نسبية مرتفعة. ويشير ذلك إلى وعي شركات التأمين الأردنية بأهمية ذكاء الأعمال وتطبيقه بكفاءة لغرض تحليل البيانات واستخلاص الرؤى القيمة منها، مما يساهم في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على بيانات دقيقة مُحللة بعمق ويعزز قدرتها على المنافسة.

أظهرت نتائج التحليل الوصفي ارتفاع مستوى الأهمية النسبية لممارسة إدارة الأزمات في شركات التأمين الأردنية بمتوسط حسابي عام بلغ (4.3447)، فقد احتل بُعد احتواء الاضرار المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.3888)، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد الاستعداد والوقاية بمتوسط حسابي (4.3653)، في حين احتل المرتبة الثالثة بُعد اكتشاف إشارات الإنذار المبكر بمتوسط حسابي (4.3480)، أما بُعد استعادة النشاط فقد جاء بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.3255)، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد التعلم بمتوسط حسابي (4.2959)، والأبعاد الخمسة جميعها جاءت بأهمية نسبية مرتفعة. وتشير هذه النتيجة إلى مدى اهتمام شركات التأمين الأردنية وتركيزها على تشخيص المؤشرات التي تُنبئ بحدوث الأزمة والتحضير لها مسبقاً للتعامل معها ومنع حدوثها أو الحد من تأثيرها من خلال إعداد خطط تحول دون انتشارها وتفاقمها، والتعلم منها في مواجهة الأزمات المستقبلية.

أظهرت نتائج التحليل الوصفي ارتفاع مستوى الأهمية النسبية للابتكار المنظمي في شركات التأمين الأردنية، حيث جاء بمتوسط حسابي عام (4.3406). وتدل هذه النتيجة على الاهتمام الكبير لشركات التأمين الأردنية في الابتكار واعتباره عنصراً أساسياً لتقديم أفكار أو أعمال من شأنها أن تُحدث تحسناً جوهرياً للشركة ويُضيف قيمة لها، مما يسمح بنجاح أعمالها والارتقاء بأدائها

في الأسواق التنافسية.

علاوة على ذلك، بيّنت نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) في شركات التأمين الأردنية. وهذا يشير إلى أن تحليل البيانات التاريخية والكشف عن المعلومات والأنماط الخفية في هذه البيانات يوفر رؤى قيّمة وقابلة للتنفيذ، مما يعزز من قدرة شركات التأمين على إدارة الأزمات بفاعلية من خلال تحديد الأزمات المحتملة واكتشاف علاماتها بشكل مبكر، كما ويحسن من كفاءة الشركات في التخطيط للاستعداد للأزمة والوقاية منها واتخاذ القرارات الاستراتيجية المناسبة بسرعة بشكل يُسرّع من استعادة النشاط والتعلم من الأزمات السابقة.

تتفق النتيجة أعلاه مع نتيجة دراسة الحوامدة والغتم (2021) التي توصلت إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لذكاء الأعمال في مراحل إدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الكوارث والأزمات في مملكة البحرين. ودراسة العموش (2021) التي خلصت إلى أن نظم ذكاء الأعمال بجميع أبعادها لها أثر ذو دلالة إحصائية في إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى.

كما وأظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في الابتكار المنظمي في شركات التأمين الأردنية. تشير هذه النتيجة إلى أن تطبيق ذكاء الأعمال في شركات التأمين الأردنية يعزز من قدرة المنظمة على اتخاذ قرارات ابتكارية دقيقة لتطوير استراتيجياتها وتحسين عملياتها وخدماتها والاستجابة بمرونة للتغيرات البيئية، من خلال ما يوفره من قواعد بيانات غنية بالمعلومات القيّمة تساعد في التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، بالإضافة إلى ما يعرضه من معلومات ورؤى جديدة.

تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة Jaradat et al. (2024) التي أكدت الدور المحوري لاعتماد تكنولوجيا ذكاء الأعمال في تعزيز الابتكار، حيث توصلت إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين اعتماد تكنولوجيا ذكاء الأعمال وقرار الابتكار في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان، ونتيجة دراسة Mortezaei et al. (2022) حيث توصلت إلى وجود أثر إيجابي ومعنوي لذكاء الأعمال في الابتكار المنظمي بنسبة (40.2%) في مستشفى كرمانشاه في إيران.

بالإضافة إلى ذلك، بيّنت نتائج الفرضية الثالثة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للابتكار

المنظمي في إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) في شركات التأمين الأردنية. وهذا يؤكد أن الابتكار المنظمي في شركات التأمين الأردنية يعزز من قدرتها على التنبؤ بالأزمات قبل حدوثها والتحضير لها بشكل استباقي، واتخاذ قرارات مناسبة للحد من أضرارها والتعافي منها بسرعة واستخلاص الدروس والعبر من أحداثها والاستفادة منها في تحسين استراتيجيتها في التعامل مع الأزمات المستقبلية.

تتفق النتيجة أعلاه مع نتيجة دراسة (Salamzadeh et al. (2023) التي توصلت إلى أن ابتكار نموذج الأعمال يؤثر إيجاباً في إدارة الأزمات، وتختلف من جهة أخرى مع نتيجة دراسة (Mohamed et al. (2023) التي خلصت إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابتكار وإدارة الأزمات في مستشفى بلقاس المركزي بمصر.

أما نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة فقد أثبتت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية، وتقنيات استعراض المعلومات) في إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم) بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية. وتشير هذه النتيجة إلى حرص شركات التأمين الأردنية على توظيف التقنيات الحديثة والأفكار المبتكرة الجديدة في تعزيز قدرتها على الاستفادة من أنظمة ذكاء الأعمال للتعامل مع الأزمات وإدارتها بفاعلية.

تتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة (Kusmantini et al. (2021) التي توصلت إلى أن الابتكار المنظمي يتوسط أثر ذكاء الأعمال في الميزة التنافسية في شركات التصدير الأندونيسية. ودراسة (Nuseir et al. (2021) التي أظهرت أن الابتكار يتوسط أثر ذكاء الأعمال في أداء الشركات الناشئة دولة الإمارات العربية المتحدة.

وبالنسبة لنتائج اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الرابعة، فقد أظهرت نتائج الفرضية الفرعية الأولى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية عبر الإنترنت، وتقنيات استعراض المعلومات) في اكتشاف إشارات الإنذار المبكر بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية. وهذا يعني أن الابتكار المنظمي يعزز من قدرة شركات التأمين الأردنية على تطبيق ذكاء الأعمال في اكتشاف إشارات الإنذار المبكرة للأزمة، من خلال استخدام تقنيات حديثة وتشجيع الابداع والأفكار المبتكرة لتطوير أو تحسين عمليات تعزيز من قدرة أنظمة ذكاء الأعمال في اكتشاف الإشارات التحذيرية وتحليلها بسرعة ومشاركتها عبر جميع مستويات الشركة لمواجهتها.

وبينت نتائج الفرضية الفرعية الثانية وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده

(مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية عبر الإنترنت، وتقنيات استعراض المعلومات) في الاستعداد والوقاية بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية. أي أن الابتكار المنظمي يعزز من قدرة شركات التأمين الأردنية على تطبيق ذكاء الأعمال في الاستعداد والوقاية، من خلال تطوير حلول ابداعية وإجراء تحسينات مبتكرة واستخدام تكنولوجيا متقدمة بشكل يعزز من تحليل البيانات والتنبؤ بالاتجاهات ويدعم القرارات الاستراتيجية للاستعداد للأزمات واتخاذ التدابير الوقائية للاستجابة لها بشكل استباقي.

وأيضاً أظهرت نتائج الفرضية الفرعية الثالثة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية عبر الإنترنت، وتقنيات استعراض المعلومات) في احتواء الأضرار بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية. وهذا يشير إلى أن الابتكار المنظمي يعزز من قدرة شركات التأمين الأردنية على تطبيق ذكاء الأعمال وتحويله إلى استراتيجيات عملية لاحتواء الأضرار بفاعلية. من خلال توفير بيئة عمل داعمة للأفكار الابداعية لمواجهة الأزمات، وتطوير استراتيجيات جديدة أو إجراء تعديلات سريعة على استراتيجياتها الحالية وتحسين إدارة المخاطر بناءً على بيانات دقيقة، مما يدعم اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة للاستجابة للأزمات والحد من أضرارها المحتملة وتجاوزها.

أما نتائج الفرضية الفرعية الرابعة فقد بيّنت عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية عبر الإنترنت، وتقنيات استعراض المعلومات) في استعادة النشاط بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية. تشير هذه النتيجة إلى أن الابتكار المنظمي لا يعزز من قدرة شركات التأمين الأردنية على تطبيق ذكاء الأعمال في استعادة نشاطها واستمرارية أعمالها وعودتها إلى وضعها الطبيعي كما كان عليه قبل الأزمة، وقد يعود ذلك إلى عدة أسباب منها مقاومة بعض أعضاء الشركة للتغيير وتفضيلهم لأساليب العمل التقليدية، أو عدم كفاية التقنيات الحالية لدمجها مع أنظمة ذكاء الأعمال، مما يؤثر على فعالية هذه الأنظمة والاستفادة منها في التعامل مع الأزمات، أو محدودية الموارد المادية التي تحد من القدرة على الاستثمار في التقنيات والموارد البشرية المؤهلة التي تلزم لتنفيذ الأفكار المبتكرة.

وأخيراً بيّنت نتائج الفرضية الفرعية الخامسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية عبر الإنترنت، وتقنيات استعراض المعلومات) في التعلم بوجود الابتكار المنظمي كمتغير وسيط في شركات التأمين الأردنية. يعني ذلك أن الابتكار المنظمي يعزز من قدرة شركات التأمين الأردنية على تطبيق ذكاء الأعمال في التعلم من الأزمات السابقة. من خلال تشجيع الحلول الابداعية ودمج التقنيات والأدوات الحديثة في تحليل أسباب حدوث الأزمات لتقديم رؤى تساعد على التعلم من الأزمة بسرعة، مما يحسن من القدرة على

التكيف والأداء المستقبلي مع الأزمات، وبالتالي تحقيق استدامة طويلة الأمد.

توصيات الدراسة

بناءً على مناقشة النتائج والاستنتاجات تقترح الباحثة عدداً من التوصيات وآليات تنفيذها كما يلي:

1. الاهتمام المستمر بمستودعات البيانات لتعزيز جودة البيانات وضمان دقة المعلومات من خلال:

- تطبيق الحوسبة السحابية مما يسهل في إدارة البيانات وتحليلها.

2. تعزيز اهتمام شركات التأمين الأردنية في التنقيب عن البيانات لأهميتها في تعزيز الابتكار وتحديد الاتجاهات المستقبلية، من خلال:

- استخدام تقنية التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي لاكتشاف الأنماط والعلاقات في البيانات.

3. استمرار الاهتمام بالمعالجة التحليلية الفورية لدورها المهم في تحسين قراراتها وأدائها من خلال:

- تطوير لوحات معلومات لمراقبة اتجاهات السوق.

4. مواصلة الاهتمام والتركيز على اكتشاف اشارات الانذار لدورها في تحديد المخاطر المحتملة والاستعداد لها من خلال:

- تطوير نظام خاص لمراقبة التهديدات والمخاطر المحتملة.

- استحداث قنوات خاصة لإبلاغ اصحاب المصلحة والأطراف ذات العلاقة عن المشكلات المتوقعة قبل حدوثها.

5. تعزيز الاهتمام المستمر في الاستعداد والوقاية لدوره في تجنب الأزمات وتحويل مسارها من خلال:

- توفير الكوادر البشرية المؤهلة تأهيلاً عالياً لوضع الخطط الاحترازية للأزمات المتوقعة.

- تطوير برامج تدريبية للعاملين مخصصة لتوظيف الأفكار الابتكارية في التكيف مع الأزمات.

6. مواصلة الاهتمام باحتواء الأضرار لأثره البارز في مواجهة الأزمة بفاعلية والحد من أضرارها من خلال:

- تحفيز القيادة الابداعية داخل المنظمة لتشجيع التفكير الاستباقي والاستفادة من المعلومات المتاحة.

- التعاون مع جهات تقنية وبحثية لتطوير حلول ابتكارية تدعم احتواء الأضرار وتحسنه.

7. استمرار الاهتمام في استعادة النشاط لما يعكسه من صورة ذهنية جيدة للشركة، من خلال:

- وضع خطط تتضمن سيناريوهات مختلفة لاستعادة النشاط.

- تحديد الأضرار وتقييمها، وتحديد الفوائد المترتبة للأزمة.

8. الحفاظ على الاهتمام المرتفع بالتعلم من الأزمات لأهميته في إدارة الأزمات المستقبلية بفاعلية من خلال:

- عقد ندوات توعوية حول أهمية تحليل أحداث الأزمة وتقييمها والتعلم منها.

9. استمرار الاهتمام في الابتكار المنظمي لأثره المهم في تعزيز قدرة ذكاء الأعمال في إدارة الأزمات من خلال:

- إقامة تحالفات وشراكات استراتيجية مع شركات تكنولوجيا لتطوير حلول تأمينية ودعم الابتكار المستمر.
- التطوير المستمر لأنظمة ذكاء الأعمال والاستثمار في الأنظمة الذكية المتقدمة مما يعزز من القدرة على استعادة النشاط بسرعة.
- مشاركة العاملين في العمليات الابتكارية بما يضمن تقليل مقاومتهم لكل ما هو جديد.
- التركيز على الابتكارات التي تُخفض من التكاليف وتُعزز الكفاءة.
- عقد ورشات عمل ودورات تدريبية مستمرة تتعلق بتدريب العاملين على أنظمة ذكاء الأعمال والابتكار المنظمي مما يعزز من القدرة على التكيف مع الأزمات.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- البارودي، منال أحمد (2019). *علم استشراف المستقبل*. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- جاسم، محمد ميسر (2023). أثر متطلبات تكنولوجيا التحول الرقمي في دعم ذكاء الأعمال: دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في شركة زين العراق للاتصالات. *مجلة اقتصاديات الأعمال*، 5(3)، 139-158.
- جميل، عبد الكريم أحمد (2016). *إدارة الأزمات والكوارث*. دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- الحوامدة، نضال صالح، والغتم، حمد محمد (2021). أثر استخدام ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في المركز الوطني لإدارة الكوارث والأزمات في مملكة البحرين. *مجلة جامعة عمان العربية للبحوث*، 5(1)، 281-306.
- عاشور، ثائر (2024). *ذكاء الأعمال: اتصالات متقدمة.. رسائل مختصرة.. تميز*. دار الخليج للنشر والتوزيع.
- عبودي، زيد عبودي (2010). *دور القيادة التدريبية في اتخاذ القرارات الإدارية*. دار الشروق للنشر والتوزيع.
- العموش، محسن عبد الله (2021). أثر نظم ذكاء الأعمال على إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في أمانة عمان الكبرى. *مجلة البلقاء*، 24(1)، 125-145.
- عويس، سها صلاح (2023). القدرات الديناميكية كمتغير وسيط في العلاقة بين التعلم الإستراتيجي والابتكار التنظيمي بالتطبيق على البنوك المصرية. *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة*، 9(15)، 792-833.

<https://dx.doi.org/10.21608/csj.2023.325487>

أبو فارة، يوسف (2020). *إدارة الأزمات في المنظمات العامة والخاصة (مداخل وحلول عملية)*. دار اليازوري العلمية للنشر

والتوزيع.

مفتاح، محمد حسين، وطواف، عبد الخالق (2024). دور التجديد الإستراتيجي في إدارة أزمات قطاع الصناعات الدوائية اليمني.

مجلة جامعة صنعاء للعلوم الانسانية، 1(1)، 437-473. <https://journals.su.edu.ye/index.php/jhs>

المفيز، خولة، الحمدان، أمل، والعيضان، مي (2021). الرقابة التنظيمية مدخل لإدارة الأزمات في مكاتب التعليم بمدينة الرياض: تصور مقترح. مجلة العلوم التربوية، 3(26)، 267-330.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

Adeola, O. (2021). *Gendered perspectives on covid-19 recovery in africa: towards sustainable development*. Springer Nature.

Ahmad, S., Miskon, S., Alabdan, R., & Tlili, I. (2020). Towards sustainable textile and apparel industry: Exploring the role of business intelligence systems in the era of industry 4.0. *Sustainability*, 12(7), 2-23. <https://doi.org/10.3390/su12072632>

Alateeg, S., & Alhammadi, A. (2024). The Impact of organizational culture on organizational Innovation with mediation role of strategic leadership in Saudi Arabia. *Journal of Statistics Applications & Probability*, 13(2), 843-858.

Baruch, Y., & Holtom, B. C. (2008). Survey response rate levels and trends in organizational research. *Human relations*, 61(8), 1139-1160.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.

Coombs, W. T. (2019). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (5th ed.). Sage publications.

Damanpour, F. (2020). *Organizational innovation: Theory, research, and direction*. Edward Elgar Publishing.

Frandsen, F., & Johansen, W. (2017). *Organizational crisis communication: A multivocal approach*. Sage.

Hair, J., Hult, G., Ringle, Ch., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, Inc.

Hair, J., Hult, G., Ringle, Ch., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). SAGE Publications, Inc.

Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage publications.

Hair, J., Risher, J., Sarstedt, M., & Ringle, C. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

Harrington, N. G. (2015). *Health communication: theory, method, and application*. Routledge.

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the academy of marketing science*, 43, 115-135.

Hill, A. V. (2012). *The encyclopedia of operations management: A field manual and glossary of operations management terms and concepts*. FT Press.

Holliday, J., Alexander, J., Ro, E., & Julian, J. (2007). *Professional sharePoint 2007 development*. John Wiley & Sons.

Jaradat, Z., AL-Hawamleh, A., Altarawneh, M., Hikal, H., & Elfedawy, A. (2024). The interplay between intellectual capital, business intelligence adoption, and the decision to innovate: Evidence from jordan. *International Journal of Computing and Digital Systems*, 15(1), 1375-1389. <http://dx.doi.org/10.12785/ijcds/150197>

Junaedi, A. T., Renaldo, N., Yovita, I., & Veronica, K. (2023). Development of digital economy teaching materials: basic concepts of business intelligence. *Reflection: Education and Pedagogical Insights*, 1(2), 51-61. <https://doi.org/10.61230/reflection.v1i2.28>

[Kasemsap](#), K. (2017). Developing a unified framework and a causal model of transformational leadership, empowerment, innovation support, and organizational innovation. *Organizational Culture and Behavior: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 381-406). [Information Resources Management Association](#) (IRMA). <https://DOI: 10.4018/978-1-5225-1913-3.ch019>

Kongthanasuwan, T., Sriwiboon, N., Horbanluekit, B., Laesanklang, W., & Krityakierne, T. (2023). Market analysis with business intelligence system for marketing planning. *Information*, 14(2), 2-16. <https://doi.org/10.3390/info14020116>

Kusmantini, T., Mardiana, T., & Pramudita, R. (2021). Analysis of the effect of business intelligence on competitive advantage through knowledge sharing and organizational innovation in export companies. *Journal of Economics and Business*, 4(1), 245-254. <https://doi.org/10.31014/aior.1992.04.01.335>

Mitroff, I. I., Shrivastava, P., & Udwadia, F. E. (1987). Effective crisis management. *The Academy of Management Executive*, 1(3), 283-292.

Mohamed, H. A., Mohammed Abu Elenin, K. A., & Ibrahim, S. A. A. (2023). Relationship between nurse managers' innovation and crisis management at healthcare organizations. *Port Said Scientific Journal of Nursing*, 10(4), 23-48.

Mortezaei, M., Jamshidi, M. J., & Hosseinpour, M. (2022). The Effect of Business Intelligence (BI) on Organizational Agility and Innovation Using SEM. *Health*

Management & Information Science, 9(3), 139-144.

Nuseir, M. T., Aljumah, A., & Alshurideh, M. T. (2021). How the business intelligence in the new startup performance in UAE during COVID-19: The mediating role of innovativeness. In *The effect of coronavirus disease (covid-19) on business intelligence* (pp. 63-79). Cham: Springer International Publishing.

Pearlson, K. E., Saunders, C. S., & Galletta, D. F. (2020). *Managing and using information systems: A strategic approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.

Penuel, K. B., Statler, M., & Hagen, R. (2013). *Encyclopedia of crisis management*. Sage Publications.

Rahahleh, A., & Omoush, M. (2020). The role of business intelligence in crises management: a field study on the telecommunication companies in Jordan. *International Business Research*, 13(1), 221-232.

Salamzadeh, A., Mortazavi, S., Hadizadeh, M., & Braga, V. (2023). Examining the effect of business model innovation on crisis management: the mediating role of entrepreneurial capability, resilience and business performance. *Innovation & Management Review*, 20(2), 132-146. <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research methods for business, A skill-building approach*. John Wiley & Sons Inc, New York.

Shahraki, A. M., Ansari, M., & Keivani, S. (2020). An investigation of the impacts of strategic intelligence on improving organizational innovation. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(4), 10949-10963.

Sharda, R., Delen, D., & Turban, E. (2021). *Analytics, data science, & artificial intelligence: systems for decision support*. Pearson.

Ying, Z., & Pheng, L. S. (2014). *Project communication management in complex environments*. Springer Singapore.

الملحق أ أداة الدراسة

الجزء الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية
يرجى وضع إشارة (✓) أمام الإجابة المناسبة:
1- الجنس

☐	أنثى	☐	ذكر
		2- الفئة العمرية	
☐	من 30 سنة – أقل من 40 سنة	☐	أقل من 30 سنة
☐	50 سنة فأكثر	☐	من 40 سنة – أقل من 50 سنة
		3- المؤهل العلمي	
☐	بكالوريوس	☐	دبلوم كلية مجتمع فما دون
☐	دكتوراه	☐	ماجستير
		4- عدد سنوات الخبرة العملية	
☐	5 سنوات – أقل من 10 سنوات	☐	أقل من 5 سنوات
☐	15 سنة فأكثر	☐	10 سنوات – أقل من 15 سنة
		5- المسمى الوظيفي	
☐	نائب مدير	☐	مدير
☐	رئيس قسم	☐	مساعد مدير

الجزء الثاني: ذكاء الأعمال					
يرجى بيان مدى موافقتك عليها بوضع (✓) تحت الاجابة المناسبة					
الرقم	العبارة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة جداً
البعد الاول: مستودعات البيانات					
1	تمتلك الشركة قواعد بيانات تمتاز بكفاءة عالية.				
2	تُساعد مستودعات البيانات الشركة في تطوير أعمالها.				
3	تولي الشركة اهتماماً بجمع البيانات التي تتعلق بخدماتها.				
4	تمتلك الشركة مستودعات بيانات تخدم جميع مستخدميها.				
5	تحرص الشركة على تحديث مستودع البيانات باستمرار.				
البعد الثاني: التنقيب عن البيانات					
6	تستخدم الشركة التنقيب عن البيانات لتطوير خدمات جديدة.				
7	تستخدم الشركة التنقيب عن البيانات في ترتيب بياناتها.				
8	يوفر التنقيب عن البيانات في الشركة معلومات تساهم في اكتشاف معارف جديدة.				
9	تعتمد الشركة على نتائج التنقيب عن البيانات في بناء خططها.				
10	يساعد التنقيب عن البيانات الشركة في التنبؤ بالأحداث المستقبلية.				
البعد الثالث: المعالجة التحليلية الفورية					
11	تستخدم الشركة أنظمة لتحليل البيانات في الوقت الفعلي.				
12	تحسن المعالجة التحليلية الفورية المخرجات المستخدمة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.				
13	تقدم المعالجة التحليلية الفورية معلومات دقيقة تساهم في تحقيق جميع أهدافها.				
14	توفر المعالجة التحليلية الفورية معلومات فورية حول مستوى أداء الشركة.				
15	توفر المعالجة التحليلية الفورية في الشركة معلومات لفترات زمنية محددة.				
البعد الرابع: تقنيات استعراض المعلومات					
16	تمتلك الشركة تقنيات متطورة لاستعراض المعلومات.				
17	تُساعد تقنيات استعراض المعلومات في زيادة كفاءة عمليات الشركة.				
18	توفر تقنيات استعراض المعلومات معلومات دقيقة عن مؤشرات الأداء الرئيسية للشركة.				
19	يساعد استعراض المعلومات الشركة في تحديد الفرص من أجل استغلالها.				
20	تُساعد تقنيات استعراض المعلومات على اكتشاف التهديدات من أجل تجنبها.				

الجزء الثالث: إدارة الأزمات						
يرجى بيان مدى موافقتك عليها بوضع (✓) تحت الاجابة المناسبة						
الرقم	العبارة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جداً
البعد الأول: اكتشاف إشارات الإنذار المبكر						
21	تحرص الشركة على تحديد المخاطر المحتملة بشكل دوري.					
22	تتعرف الشركة على إشارات الإنذار قبل حدوث الأزمة.					
23	تولي الشركة اهتماماً بمؤشرات حدوث الأزمة.					
24	تجمع الشركة المعلومات المتعلقة بالتغيرات البيئية باستمرار.					
25	تحدد الشركة المنظمات الخارجية التي يمكنها أن تقدم المساعدة للشركة أثناء حدوث الأزمة.					
البعد الثاني: الاستعداد والوقاية						
26	تمتلك الشركة فريق متخصص لإدارة الأزمات.					
27	تمتلك الشركة خطط (سيناريوهات) مُعدة مسبقاً للاستجابة للأزمات المتوقعة.					
28	تستعين الشركة عند وضع خطط الأزمة بخبراء في مجال الأزمات.					
29	تحرص الشركة على تحويل مسار الأزمة لتجنبها.					
30	تهتم الشركة بتدريب الموظفين على مواجهة المخاطر باستمرار.					
البعد الثالث: احتواء الاضرار						
31	تستغل الشركة جميع مواردها لمواجهة الأزمات.					
32	تُحدّث الشركة المعلومات بشكل دوري لاستخدامها في التعامل مع الأزمات.					
33	تحرص الشركة على تنفيذ إجراءات فعالة لمواجهة الأزمة لمنع انتشارها.					
34	تهتم الشركة باتخاذ قرارات سريعة للتخفيف من آثار الأزمة.					
35	تُشرف الشركة على تنفيذ الخطط الموضوعة للحد من أضرار الأزمة.					
البعد الرابع: استعادة النشاط						
36	تستعيد الشركة نشاطها بسرعة بعد الأزمة.					
37	تهتم الشركة بإعادة تدفق أنشطتها بشكل أفضل مما كانت عليه قبل الأزمة.					
38	تحرص الشركة على تحسين صورتها الذهنية باستمرار.					
39	تسعى الشركة إلى تجديد الأصول المادية المفقودة خلال الأزمة.					
40	تُحدد الشركة الإجراءات اللازمة لممارسة أنشطتها الاعتيادية بعد الأزمة.					
البعد الخامس: التعلم						
41	تُسجل الشركة الدروس المستفادة من تجربة الأزمة.					
42	تُستخدم الشركة أساليب حديثة لتحديد مواطن الضعف والقوة في تعاملها مع الأزمات.					
43	تحرص الشركة على تقييم الخطط السابقة من أجل التخطيط للتحسينات المستقبلية.					
44	تستفيد الشركة من تجارب الشركات الأخرى في إدارة					

					الازمات.	
					تحفز الشركة العاملين على تقديم أفكار جديدة لإدارة الازمات.	45
الجزء الرابع: الابتكار المنظمي						
يرجى بيان مدى موافقتك عليها بوضع (✓) تحت الاجابة المناسبة						
الرقم	العبارة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة ضعيفة	درجة ضعيفة جداً
46	تتوافق استراتيجية الابتكار في الشركة مع أهدافها العامة.					
47	تقدم الشركة فرص تدريبية للموظفين لتعزيز مهاراتهم الابتكارية.					
48	تشجع الشركة الموظفين على طرح طرق جديدة لحل المشكلات.					
49	تركز الشركة على تطوير خدمات جديدة.					
50	تمتلك الشركة تقنيات حديثة لتطوير الخدمات التي تقدمها.					
51	تهتم الشركة بإضافة ميزات لخدماتها بما يلبي احتياجات العملاء.					
52	تسعى الشركة لتحسين خدماتها بشكل مستمر.					
53	تقوم الشركة بقياس تأثير الابتكار المنظمي على الأداء العام بشكل دوري.					