

## أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية (دراسة حالة: إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي)

د. باسم يوسف برقأوي  
جامعة محمد الخامس أبوظبي  
الإمارات العربية المتحدة

### المخلص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استبانة شملت (35) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (37) فرداً من موظفي الإدارة الوسطى (مدير إدارة، ورئيس قسم، ومدير فرع) في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS). وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة.

وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها، توصلت الدراسة الى عدد من النتائج، أهمها، أن أثر فاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً. كما خرجت الدراسة بعدد من التوصيات، أهمها، ضرورة قيام المنظمات بإيلاء سلسلة التوريد الأهمية التي تستحقها، وما تحتاجه من تخطيط ومتابعة من كافة أقسام المنظمة، كونها تؤدي إلى تحقيق التنسيق والتكامل بين مختلف الأنشطة، وإلى تمكين المنظمات من دمج عدة عمليات في عملية واحدة.

## الملخص باللغة الانجليزية

This study aimed to investigate the impact of logistic support on the reduction of security crisis at the procurement and wherhousing department in abu-Dhabi police. In orger to achieve the objectives of the study, the researcher designed a questionnaire consisting of (35) paragrahes to gather the primary information from the study sample which contained (37) individuals from the middle-level management of the procurement and wherhousing department in abu-Dhabi police. The statiscal packages for social sciences (SPSS) were used to analyze and examine the hypotes, and other statistical methods, such as Multible and simple regression were used to achieve the study objectivies. The main conclusions of the study was, there is a significant impact of effectivents of logistics support (transport, suppliers, wherhousing, quality services, and the relations with suppliers) on the reduction of security crises risk at the procurement and wherhousing department in abu-Dhabi police, from the point view of the study sample. And the main recommendations of the study was, It's very important to any organization to give its supply chain the importance needed and the planning following up from all department at the organization because it leads to the coordination between the all departments and to merge some process in one.

## المقدمة

يواجه العالم حالياً حالة غير مسبوقة من حيث التحديات المتواصلة والمتغيرات السريعة، التي تؤدي إلى حدوث أزمات مختلفة بأنواعها وحدثها وآثارها على نتائج منظمات الأعمال إقتصادياً ومالياً، وعلى قدرتها على البقاء والتكيف مع البيئة التي تعمل فيها<sup>(1)</sup>. ولكي تستطيع المنظمة التعامل مع الأزمات التي تمر بها وسط هذه الظروف البيئية المتقلبة، عليها أن تمتلك إستراتيجيات واضحة المعالم تساعد على إدارة الأزمات المختلفة بشكل ناجح<sup>(2)</sup>، حيث تعتبر إدارة الأزمات من المظاهر الحديثة للإدارة في مواجهة تحديات العصر الإقتصادية والتكنولوجية والمعلوماتية، وهي تعبر عن أحد نماذج الإدارة المتكاملة لمزيج من الأعمال والأنشطة الأساسية في المنظمة،<sup>(3)</sup> حيث يهدف نظام إدارة الأزمات إلى الحد من التأثيرات السلبية للحوادث والأزمات على الأفراد والبيئة والممتلكات وتقليلها، وسريان العمل بانتظام في المواقع التي تتعرض للحوادث المفاجئة وذلك عن طريق وضع أسس الإستعداد والتعامل مع الأزمات، وعليه يجب أن يتميز الهيكل التنظيمي المعد لمواجهة الأزمات بالمرونة حتى يتلاءم مع مختلف أنواع الأزمات المحتمل حدوثها. وعادة ما يتكون هذا الهيكل من عدد من مجموعات العمل التي يتم تشكيلها مسبقاً، والتي يتم تشكيلها مسبقاً، والتي يقوم كل منها بتنفيذ دوره ومسؤولياته المحددة بخطة إدارة الأزمات. كما لا يتطلب الأمر أن تتحرك كل المجموعات لمواجهة أية أزمة بل يجب أن تعمل المجموعات المطلوبة لمواجهة أزمة محددة تبعاً لمواصفات الأزمة وخصائصها.

## مشكلة الدراسة

تتمحور مشكلة الدراسة بالبعد التطبيقي، والذي يتمثل بكيفية تطبيق الإستراتيجيات المعاصرة للدعم اللوجستي عند وقوع الأزمات والكوارث بشكل فعال في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي وتأثيره في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية. ويمكن اظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر وضوحاً من خلال اثاره الأسئلة التالية:

- أ. ما مدى فاعلية الدعم اللوجستي من حيث (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع المورد) في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي؟
- ب. هل هناك أثر للدعم اللوجستي من حيث (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع المورد) في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي؟
- ج. ما واقع فاعلية الدعم اللوجستي عند حدوث الأزمات والكوارث بإدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي؟
- د. ما طبيعة العلاقة بين فاعلية الدعم اللوجستي والتقليل من مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي؟

## فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة، وبعد مراجعة العدد من الدراسات السابقة، وبناء على واقع إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي، موضع الدراسة، تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية التي ينبثق عنها عدة فرضيات فرعية:

### الفرضية الرئيسية HO

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع المورد) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".  
يشتمل منها الفرضيات الفرعية التالية:

### الفرضية الفرعية الأولى HO1

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

### الفرضية الفرعية الثانية HO2

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (النقل) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

### الفرضية الفرعية الثالثة HO3

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (التخزين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

### الفرضية الفرعية الرابعة HO4

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (جودة الخدمة) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

### الفرضية الفرعية الخامسة HO5

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (العلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

### الدعم اللوجستي

نشأ مفهوم اللوجستيات (Logistics) نشأة عسكرية، حيث بدأ استخدامه في الجيش الفرنسي عام 1905 بهدف تأمين وصول المؤن والذخائر في الوقت الملائم وبأفضل طريقة ممكنة، ثم استخدم بكثافة إبان الحرب العالمية الثانية، حيث كان أحد عوامل انتصار جيوش الحلفاء. وما إن وضعت هذه الحرب أوزارها حتى بدأ ظهور دراسات ترمي إلى تطبيق اللوجستيات في مجال الأعمال فيما عرف بإسم (Business Logistics)، حيث تبين من الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن نحو 40% (في المتوسط) من تكلفة إنتاج أي سلعة في الدول المتقدمة يمكن ردها إلى الأنشطة اللوجستية (4).

ولعل أهم ما يميز الأنشطة اللوجستية عن غيرها، والتي كانت تتم قبل ظهور هذا المفهوم، أمرين: أولهما أن هذه الأنشطة تتم على نحو تكاملي، أي تطبيق عليها مفاهيم التكامل بهدف الاستفادة من إقتصاديات الحجم. أما الثانية فإن تلك الأنشطة تتم تحت مظلة نظم المعلومات. ومما تجدر الإشارة إليه أنه منذ الثمانينات من القرن الماضي، باتت الهياكل التنظيمية للمؤسسات ذات الحجم الكبير تحتوي على قسم خاص لإدارة اللوجستيات (5).

وتبرز الحاجة إلى الدعم اللوجستي لمواجهة الأزمات، حيث يعد التعامل مع الأزمات أحد محاور الإهتمام في الإدارة، حيث يقتضى وجود نوع خاص من المديرين الذين يتسمون بالعديد من المهارات منها القدرة على التفكير الإبداعي والإتصال والحوار وصياغة ورسم التكتيكات اللازمة للتعامل مع الأزمة (6).

وأنشطة الدعم اللوجستي هي مصطلح يستخدم لتوصيف كل العناصر والعمليات المتداخلة واللازمة لضمان الكمية المناسبة من المنتج في الأماكن المناسبة وفي الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة (7). وهي حلقة

تبدأ وتنتهي مع العميل، فكل المواد والمنتجات التامة والمعلومات والصفقات تتدفق عبر هذه الحلقة، وهي أيضاً شبكة متحركة من التسهيلات والشركات وذلك مع اختلافها وتناقض أهدافها، كما أنها تمثل مزيجاً من العلم والفن وذلك لتحقيق التحسين في طريقة حصول المؤسسة على المواد الخام اللازمة لإنتاج المنتج أو تقديم الخدمة وتسليمها أو شحنها إلى العملاء.

تكمُن أهمية أنشطة الدعم اللوجستي في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية تمكنها من تخفيض نفقاتها وزيادة جودة منتجاتها كمرحلة أولى، من خلال شراء المواد من الموردين بأسعار تفضيلية اعتماداً على بناء شبكة علاقات معهم، كما تعتمد المرحلة الثانية على تخفيض حجم التفضيلات أو الفاقد بسبب تصنيع المواد وتحويلها (8).

وتمثل أنشطة الدعم اللوجستية (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في منظمات الأعمال أحد أهم آليات التعامل مع الأزمة في ضوء المعرفة والوعي والإمكانات المتوفرة (9). حيث تهدف أنشطة الدعم اللوجستي بشكل أساسي إلى رضا المستهلك من خلال تحقيق المزايا التنافسية الزمنية والمكانية وكذلك في التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمة (10). وتزايد الإهتمام بالأنشطة اللوجستية، والتي أصبحت تمثل العمود الفقري في هذه المنظمات، والتي تهدف إلى خدمة العملاء مع تحقيق الميزة التنافسية (11).

### تعريف الأزمة

على الرغم من العديد من المؤلفات التي بحث إدارة الأزمة بشكل عام، فقد اختلف الباحثون في تعريف الأزمة. فقد عرفها (12) بأنها حدث أساسي مثل الحرائق، والفيضانات، أو كوارث أخرى، تؤدي إلى إحداث خسائر في الأصول المادية للشركة والتأثير على قابلية المنظمة لتحقيق الأرباح. كما عرفها (13) بأنها حدث غير متوقع ومفاجيء يهدد عمليات المنظمة ويؤدي إلى اضطراب سمعة المنظمة وموقعها المالي. وعرفها (14) بأنها حدث يؤثر أو لديه احتمالية التأثير على المنظمة ككل. وعرفها (15) بأنها حالة غير عادية تنضوي على درجة من الغموض وعدم التأكد والمخاطرة، كما تؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله، كما تسبب حالة عالية من التوتر العصبي والتشتت الذهني وذلك لانطوائها على عنصر المفاجأة، وتخرج عن نطاق التحكم والسيطرة وتؤدي إلى توقف حركة العمل أو هبوطها إلى درجة غير معتادة، بحيث تهدد تحقيق الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وفي الوقت المحدد.

وعلى الرغم من أن الأزمة وليدة مجتمعها فإنها تؤثر فيه تأثيراً مباشراً، وتتفاعل مع معطياته وظروفه. علماً بأن التفاعل المتبادل بين الأزمة والمؤسسة أو المجتمع يحكمه في الأساس الفكر السائد في هذه المؤسسة أو المجتمع، فكلما كان ذلك الفكر متقدماً ازدادت قدرة المؤسسة والمجتمع على تجاوز أزماته. وتختلف الأزمة الأمنية عن غيرها من الأزمات الأخرى، نظراً لطبيعة الأمن، وانتشاره في جميع مناشط الحياة في المجتمعات والدول، الأمر الذي يتطلب ضرورة الإهتمام بإدارة الأزمة الأمنية، بسبب أخطارها على الأمن الداخلي، وتهديداتها المختلفة له، ولما قد ينجم عنها من خسائر فادحة في الأرواح والممتلكات، ولما لها من آثار في تنمية المجتمع بوجه عام (16).

### خصائص الأزمة

ذكر كل من (17)، و (18)، و (19)، و (20) أن أهم خصائص الأزمة، ما يلي:

- أ. الأزمة قد تكون حدثاً مفاجئاً، وقد تكون حدثاً متوقعاً.
- ب. تختلف الأزمات فيما بينها، ومن ثم تتطلب استجابات متباينة.
- ج. تتطلب الأزمة تخطيطاً استراتيجياً لتجنب التطورات غير المرغوبة في بيئة المنظمة.
- د. تمثل الأزمة تهديداً للمنظمة أو سمعتها.
- هـ. نقص واضح في البيانات والمعلومات أثناء وقوع الأزمة.
- و. الأزمة تؤدي إلى إحداث مفاجأة كبيرة عند وقوعها.
- ي. تنسم الأزمة بدرجة عالية من التعقيد والتداخل فور وقوعها.
- ط. محدودية المدة الزمنية للأزمة، فالأزمة لا تمتد لفترة طويلة وإن امتدت فإنها لا تصبح أزمة.

### مراحل الأزمة

تمر الأزمة في دورة نشأتها واكتمالها بمراحل أساسية عديدة توضح سلسلة تطورها منذ بدايتها كحدث عارض وحتى مواجهتها وبدء التعامل معها. ويمكن استخدام دورة حياة الأزمة للتكهن بالنتائج المتوقعة

لكل مرحلة من مراحل حياتها والإستفادة من ذلك بالتدخل بالوقت المناسب للتعامل معها. وتجدر الإشارة إلى أنه يوجد اختلاف وجهات النظر بين الباحثين على مراحل الأزمة في المسميات لكن لا اختلاف بينهم في المضمون. والجدول (1) يوضح مقارنة بين المراحل المختلفة لتكوين الأزمة الأمنية التي تم سردها سابقاً للباحثين.

الجدول (1): مقارنة بين المراحل المختلفة لتكوين الأزمة الأمنية التي تم سردها سابقاً للباحثين.

26	25	24	23	22	21
مرحلة ما قبل الأزمة	إكتشاف الإنذارات	الإستجابة والوقاية	التكون والكمون	الحضانة	الميلاد
	الإنذار			الإحتياج	النمو
مرحلة وقوع الأزمة	الإحتواء	التأزيم	ومرحلة الإكتمال والظهور،	التعويض	النضج
	إستعادة التوازن والنشاط	المزمنة	ومرحلة التصاعد والإستفحال،	الإنسحاب	
مرحلة ما بعد الأزمة	التعلم والتقييم	الحل	ومرحلة التصادم والإنتشار	التعويض	الإختفاء
				الإنحسار	

الجدول من إعداد الباحث

## التطور التاريخي لمفهوم إدارة الأزمات

لقد نشأ إصلاح إدارة الأزمات، في الأصل، من خلال علم الإدارة العامة، وذلك للإشارة إلى دور الدولة في مواجهة الكوارث المفاجئة، والظروف الطارئة، مثل: الزلازل، والفيضانات، والأوبئة، والصراعات، والحروب. وما لبث أن نما، بصفته علماً، ولا سيما في مجال العلاقات الدولية، للإشارة إلى أسلوب إدارة السياسة الخارجية في مواجهة المواقف الدولية المتوترة. وسرعان ما ازدهر في إطار علم الإدارة، بكونه أسلوباً جديداً، تبنته الأجهزة الحكومية، والمنظمات العامة، لإنجاز مهمات عاجلة وضرورية، أو لحل المواقف الطارئة (27). ومن خلال تحقيق تلك المهمات، ظهرت إدارة المشروعات، أو فكرة غرف العمليات، الرامية إلى إدارة المشاكل الحادة المتفجرة. فهي إذاً إدارة الأزمات، وتمثل احد فروع أو آليات الإدارة، مثل: الإدارة بالأهداف، أو الإدارة العلمية. وتطور أسلوب إدارة الأزمات، بدأت تتضح إمكانية تحويله إلى نمط متكامل، ذو وحدة وظيفية متكاملة، لمعالجة مواقف محددة، تتمثل في الأزمات والمشاكل الصعبة، ليصبح بذلك نمطاً إدارياً محدد الخصائص، له آلياته الخاصة لمواجهة تلك الأزمات المتعددة (28).

وبهذا أصبح موضوع إدارة الأزمات أسلوباً شائعاً وأمرأً واقعاً يفرض نفسه على صعيد الصراع الدولي في مجال السياسة الدولية وذلك نتيجة لتشابك العلاقات بين الدول وتعدد صور الصراع وتداخل المشكلات الاقتصادية والأيدولوجية وزيادة الاعتماد المتبادل بينها (29). ولما تبلورت معالم هذه الأسلوب، ثار التساؤل حول إمكانية تحويله إلى نمط متكامل يسمى إدارة الأزمات، يعمل كوحدة واحدة لمعالجة موضوعات محددة، هي الأزمات والمشاكل الصعبة، وذلك بوضع القواعد والأسس النظامية له ليصبح نمطاً إدارياً محدد الخصائص في مواجهة الأزمات المتعاقبة والمتعددة (30).

## إدارة الأزمات

هنالك العديد من المفاهيم التي عرفت إدارة الأزمات، منها تعريف (31) بأنها نظام يطبق لتجنب الحالات الطارئة وكيفية التعامل معها عند حدوثها، وذلك بغرض التخفيف من آثارها المدمرة. وعرف كل من (32) إدارة الأزمات بأنها مجموعة وظائف أو عمليات للتعرف وللدراسة والتنبيه بموضوع الأزمة. كما عرفت إدارة الأزمات بأنها العملية التي من خلالها يتم تعريف الإشارات التحذيرية من أجل الحد من حصول أزمة محتملة (33).

وقد عرفها (34) بأنها منهجية التعامل مع الأزمة، من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتغذية عكسية في ضوء الاستعدادات، والمعرفة، والوعي، والإدراك، والأمكانيات المتوافرة، والمهارات وأنماط الإدارة السائدة. وفي تعريف آخر فهي نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بآماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة والقضاء عليها أو تغيير مسارها لصالح المنظمة (35). وأخيراً يري (36) أن إدارة الأزمات هي علم يبحث في إمكانية تحديد المخاطر وماهية التعرض لها وعمل إستراتيجيات لمنعها أو التخفيف من آثارها لدرجة أكثر قبولاً.

أما الإدارة بالأزمات فتقوم على افتعال الأزمات، وإيجادها من عدم كوسيلة للتغطية والتمويه على المشاكل القائمة التي تواجه الكيان الإداري. فنسيان مشكلة ما يتم فقط عندما تحدث مشكلة أكبر وأشد تأثيراً، بحث تطغى على المشكلة القائمة، وهكذا يظل الكيان الإداري المهترئ يتعرض لأزمة تلو أزمة، وتتعاقب عليه الأزمات متلاحقة حتى يتم تدميره بالكامل (37).

وقد أشار (38) إلى أن مفهوم إدارة الأزمات يمكن التعبير عنه بأنه أسلوب للتعامل مع الأزمة بالعمليات المنهجية العلمية الإدارية من خلال إتخاذ الإجراءات والتدابير الوقائية التي تعمل على تلافي حدوث الأزمة والتقليل من تأثيرها السلبية، وتحقيق أكبر قدر من النتائج الإيجابية ومن خلال التنسيق بين جهود أعضاء الفريق والهيئات المساندة التي تبذل لإدارة الأزمة وترشيد خطوات فريق الأزمات وتزويده بالمعلومات اللازمة لإدارة الأزمات، والإشراف على سير العمل في موقفها للتأكد من صحة مسارات خطط الطوارئ وتنفيذها.

## إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي

يقوم إدارة المشتريات والمستودعات بدور محوري يتلخص في إسناد ودعم عمل جميع الإدارات والمديريات والمراكز والأقسام التابعة للقيادة العامة لشرطة أبوظبي وذلك بتوفير الاحتياجات واللوازم التشغيلية والاستهلاكية والخدمية والصيانة اللازمة لتنفيذ المهام والعمليات المسندة لكل إدارة سعياً لتحقيق الأمن والأمان لإمارة أبوظبي.

تتبع إدارة المشتريات والمستودعات تنظيمياً للإدارة العامة للمالية والخدمات، وصدر القرار الإداري رقم 40 لسنة 2004 بتحويل قسم اللوازم وصيانة المباني إلى إدارة للمشتريات والمستودعات، تتكون إدارة المشتريات والمستودعات من مدير للإدارة ونائب للمدير وتسعة أقسام و31 فرع، ويعمل بها 258 موظفاً (انظر الهيكل التنظيمي، الملحق رقم 2).

ومن خلال التواصل الفعال مع إدارة الإستراتيجية وتطوير الأداء وقسم التخطيط الإستراتيجي حرصت إدارة المشتريات والمستودعات على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للقيادة العامة لشرطة أبوظبي وربطها بمؤشرات الأداء الرئيسية، علماً بأن إدارة المشتريات والمستودعات هي أول إدارة على مستوى القيادة العامة لشرطة أبوظبي تحصل شهادة الجودة ISO 2000:9001 وكان ذلك في عام 2005، كما قامت الإدارة بتحديث شهادة الأيزو في عام 2010 إلى المواصفة الحديثة ISO 2008:9001، كما حصلت إدارة المشتريات والمستودعات على شهادة خدمة العملاء وشهادة الصحة والسلامة المهنية لتوفير بيئة عمل آمنة للموظفين، بالإضافة إلى تبني الإدارة مسؤوليات منهجية ترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية ومنهجية إتلاف وتدوير المستندات فقد حققت النتائج الملموسة في هذا المجال والتي تمثلت في إنخفاض نسبة الإستهلاك في الطاقة الكهربائية ونسبة تدوير المستندات حيث أن إدارة المشتريات والمستودعات تتبنى الأولوية العامة (منظمة شرطة تدار بكفاءة وفعالية).

## الدراسات السابقة

دراسة (39) بعنوان

### " Crisis Management in Pharmaceuticals: Evidence from Greece" .

هدفت الدراسة إلى اكتشاف المشاكل التي تواجه الشركات الصناعية الدوائية في اليونان بما يتعلق بمفهوم إدارة الأزمات، على أساس اعتبار أن هذا القطاع الصناعي من أشد القطاعات تضرراً بالأزمات. تم جمع المعلومات بعد مقابلة (16) مديراً لشركات صناعات دوائية. وقد توصلت الدراسة إلى أن النقل والعلاقة مع الموردين وشركات الصناعة أضافة إلى أن إعادة المنتج إلى أية شركة من الشركات الصناعية الدوائية هما السبب الأساسي وراء حصول أية أزمة، كما أن الشركات الكبيرة المتخصصة بالصناعات الدوائية لديها دائرة تدعى دائرة إدارة الأزمات أو مرتبطة مع منظمات استشارية متخصصة بإدارة الأزمات.

دراسة (40) بعنوان "ممارسات إستراتيجيات التغيير لمواجهة الأزمات وأثرها على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني".

هدفت الدراسة إلى بيان أثر ممارسة إستراتيجيات التغيير لمواجهة الأزمات وأثرها على الأداء المنظمي في القطاع المصرفي الأردني. وكانت العينة عبارة عن (209) فرد يعملون في القطاع المصرفي الأردني. وبينت النتائج ارتفاع درجة ممارسة إستراتيجيات التغيير (التخطيط، الجودة، والعلاقة مع الموردين، والنقل، والإمداد، والموظفين، والتكنولوجيا المستخدمة، وأساليب التخزين) لمواجهة الأزمات وأثرها على الأداء المؤسسي، وتوصلت الدراسة إلى أن إستراتيجيات التغيير في التخطيط والجودة والنقل كانت الأكثر تأثيراً على أداء المؤسسة، كما أن هناك علاقة ايجابية بين نوعية الموظف واستخدام الإستراتيجيات والنجاح في المهمة.

### " Impact of Supply Chain Agility on Customer Satisfaction ."

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مرونة وقابلية سلسلة التوريد على درجة رضا الزبائن. وركزت الدراسة، التي أجريت في خمسة مستشفيات في مدينة أنقرة التركية، على عدد من المتغيرات التي لها الدور في تحقيق رضا الزبون وهي: التكلفة، والسرعة، والجودة، والمرونة، حيث أظهرت النتائج أن المتغيرات السابقة لها الأثر الأكبر لكسب رضا الزبائن وكسب ولائهم في ظل المنافسة الشديدة بين الشركات. ومن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي إمكانية استعانة المنظمة بأطراف خارجية (وبالذات في الإمداد والتخزين) قد يسهل من وصول الخدمة بشكل أسرع وبكلفة أقل مما ينعكس على عملية المنافسة وتحقيق رضا الزبائن بالإضافة إلى الدور الكبير الذي تلعبه الإدارة العليا في تسهيل عمليات إدارة سلسلة التوريد.

### " Crisis Management in the Turkish Leather Industry ."

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى جاهزية وقابلية قطاع الصناعات الجلدية في تركيا بما يتعلق بمفهوم إدارة الأزمات، والتعرف على أفكار متخذ القرار بما يتعلق بالأزمات. وتم استخدام أسلوب المقابلة من خلال (69) مديراً تنفيذياً. وتوصلت الدراسة إلى أن متخذ القرار بالإدارة العليا يميلون إلى الإستثمار بالتكنولوجيا قبل الإهتمام بالأزمات بشكل عام، ولكنهم لا يستطيعون ذلك في الوقت الحالي بسبب تعرض شركاتهم لأزمات متنوعة كنقص السيولة المالية، كما أن هناك إجماع على أن أهم نشاطات الأعمال التي تتأثر بالأزمات هي نشاطات البيع والتخزين. كما بينت الدراسة أن متخذ القرار لديه نقص كبير وضعف بالمعلومات المرتبطة بمرحلة الإستعداد لوقوع الأزمة، وأن اثر الأزمة السلبي على الشركات التي تستثمر بمجال التكنولوجيا خلال وقوع الأزمات اقل بكثير من غيرها من الشركات.

### " Supply Chain Management Practices in the electronics industry in Malaysia: Consequences for Supply Chain Performance" .

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الأبعاد المختلفة لتطبيقات إدارة سلسلة التوريد على أداء سلسلة التوريد في صناعة الإلكترونيات بماليزيا. وقد تكونت عينة الدراسة من (125) شركة إلكترونيات بماليزيا، والتي تم اختيارها من خلال العينة الملائمة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن ستة أبعاد (الشراكة الإستراتيجية مع الموردين، ومشاركة المعلومات، وجودة الخدمات، والرؤية والأهداف، ومشاركة العائد والمخاطرة، والتخزين) لإدارة التوريد لها تأثير إيجابي على أداء سلسلة التوريد، وأن كلاً من جودة الخدمات والرؤية والأهداف هما الأكثر تأثيراً من بقية الأبعاد الأخرى.

### " The Impact of Supply Chain Iteration on Performance ."

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر التكامل بين الزبون والمورد في أداء العمليات والأعمال في الشركات الصناعية من خلال تقديم نموذج لتكامل سلسلة التوريد. تم تطبيق هذه الدراسة على الشركات الصناعية في خمس مدن صناعية في أسبانيا، يبلغ عددها (4569) منظمة، أما عينة الدراسة فقد بلغت (617) منظمة. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة مباشرة وذات دلالة إحصائية بين التكامل الداخلي وأداء العمليات في الشركات الصناعية، ولم تظهر الدراسة أي أثر ذي دلالة إحصائية لتكامل المورد والزبون مع التكامل الداخلي في الأداء على الرغم من وجود تفاعل مهم بين تكامل الزبون مع المورد. كما توجد علاقة إيجابية بين التكامل الداخلي وأداء الأعمال.

## دراسة (45) بعنوان " The Influence of Logistics Outsourcing on Supply Chain Management".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التأثير المحتمل للوظيفة اللوجستية عندما يتم الإستعانة بطرف ثالث لتنفيذ المهام اللوجستية (الإمداد والنقل والتخزين). استخدمت هذه الدراسة إستبانة استقصائية وزعت على العاملين في مجال الخدمات اللوجستية في فرنسا والسويد. وقد أظهرت النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة إلى وجود اتجاه مماثل في السويد وفرنسا على الإستعانة بمصادر خارجية للقيام بالمهام اللوجستية وبالذات في الإمداد والنقل. وأشارت الدراسة إلى أن هناك بعض الوظائف التي تقل بها الإستعانة بطرف ثالث لتنفيذها وهي التخزين وتكنولوجيا المعلومات.

## دراسة (46) بعنوان

### "Collaborative purchasing of complex technologies in healthcare: implications for alignment strategies"

هدفت الدراسة للبحث حول تعاون البائع والمزود والزبون في إطار تعاون استراتيجي. وتم فيها استعراض النظام المعقد لهيئة صحة الدانمرك وآليات الشراء والتزويد. واقترحت الدراسة: أ. ضرورة وجود ما يجمع بين البائعين والمزودين والمستهلكين في إطار معين. ب. وجود بائعين محددين ومزودين محددين لمستهلكين محددين، وأن يكون هناك إطار استراتيجي يجمعهم بشكل دائم.

وتوصلت الدراسة إلى أن وجود بائعين ومزودين محددين كشركاء للمستهلكين من خلال وجود أدوات تواصل مهمة، مثل: لقاءات دورية، اطلاع المزودين المستهلكين بأخر المستجدات في الميدان المطلوب، كذلك وجود نظام إلكتروني سهل وسريع، سيؤدي وبلا شك إلى سهولة التوال والحصول على السلعة بالسرعة والخدمة والجودة والسعر المناسب لكلا الأطراف.

## منهجية الدراسة منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والذي يقوم على توصيف مجتمع الدراسة، وجمع البيانات من هذا المجتمع من خلال بناء استبانة بالرجوع إلى الأدب السابق كدراسة (43)، و (44)، لتحقيق أغراض الدراسة بهدف جمع البيانات واختبار الفرضيات. ويعرف المنهج الوصفي بأنه محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل، وهذا ما ينطبق على هذه الدراسة.

## مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي والبالغ عددهم (258) موظفاً، وقد تم اختيار جميع العاملين في المستويات الإدارية الوسطى (مدير إدارة، ورئيس قسم، ومدير فرع) والبالغ عددهم (37) موظفاً كعينة قصدية للدراسة (انظر ملحق رقم 2)، الهيكل التنظيمي لإدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي). ويعود سبب اختيار عينة الدراسة من العاملين في المستويات الإدارية الوسطى، كونهم أقدر على فهم متطلبات وفاعلية الدعم اللوجستي وأثره في التقليل من مخاطر الأزمات الأزمنية من غيرهم من العاملين. وقد قام الباحث بتوزيع عدد (37) استبانة تم استرداد عدد (34) استبانة وبنسبة (91.8%) من عينة الدراسة، وهي نسبة مقبولة. كما أن جميع الإستبانات كانت صالحة للتحليل.

## أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

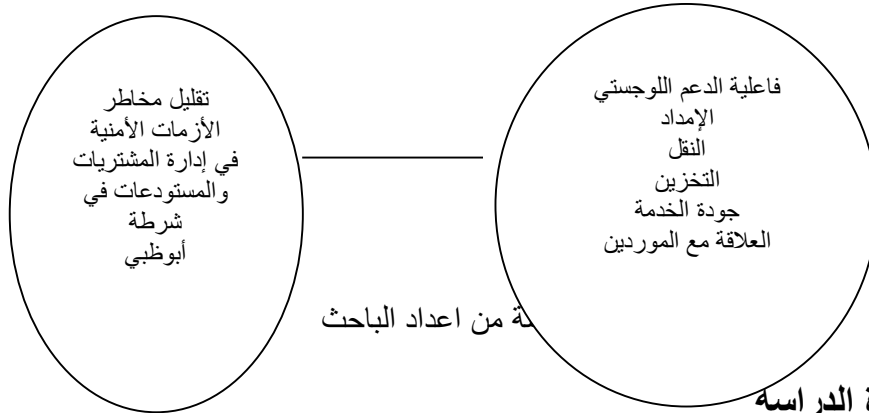
تم استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات، وهما:

المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات، والأبحاث والدراسات السابقة والبحث والمطالعة في موقع الإنترنت المختلفة التي تناولت موضوع الدراسة. والمصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة رئيسية للدراسة، التي شملت على عدد من العبارات تعكس أهداف الدراسة وأسئلتها للإجابة عنهما من قبل المبحوثين، وتم استخدام مقياس ليكارت (Likart) الخماسي (موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق على الإطلاق)، بحيث تأخذ كل إجابة أهمية نسبية.

وقد قام الباحث بتطوير استبانة بعد الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وقد تمت الاستفادة من الإستبانات التي تم استخدامها في الدراسات السابقة. حيث تم صياغة عدد من الفقرات أدرجها الباحث في ستة محاور بلغ عددها (35) فقرة، وذلك على النحو الآتي (انظر الملحق رقم 1):

## أنموذج الدراسة

الشكل (1) أنموذج الدراسة



## ثبات وصدق أداة الدراسة

تم إجراء اختبار مدى الإتساق الداخلي لفقرات المقياس، إذ تم تقييم تماسك المقياس بحساب Cronbach Alpha، والذي يشير الى قوة التماسك بين فقرات المقياس، ومدى الاتساق الداخلي بصيغته النهائية للكلية، ولكل متغير بجميع أبعاده، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (2).

الجدول (2): قيمة معامل الثبات للإتساق الداخلي للمتغير المستقل بأبعاده والمتغير التابع

رقم الفقرة بالإستبانة	اسم المتغير وأبعاده	معامل الثبات (كرونوباخ ألفا)
6-1	الإمداد	0,898
12-7	النقل	0.801
18-13	التخزين	0.826
24-19	جودة الخدمة	0.854

0.833	العلاقة مع الموردين	30-25
0872	الإستبانة ككل	30-1

الجدول من إعداد الباحث

وتدل معاملات الثبات هذه على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ على قدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً ل(47).

### المعالجة الإحصائية المستخدمة

- للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:
- معامل Cronbch Alpha للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد مع اختبار F و t، ومعامل الانحدار ومعامل الارتباط (بيرسون) ومعامل التحديد. باستخدام جدول تحليل التباين ANOVA

### الجانب العملي للدراسة

حاولت هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في الفصل الأول منها، والتي مثلت مشكلتها وفرضياتها التي بنيت عليها. وقد تم استخراج جميع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسئلة الخاصة بمتغيراتها. والجدول (3) يبين استجابات عينة الدراسة على الفقرات بكل مجال من مجالات الدراسة.

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة المستقلة

ت	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التأثير
1	متغيرات تتعلق بالإمداد	3.87	0.59	مرتفع
2	متغيرات تتعلق بالنقل	4.05	0.53	مرتفع
3	متغيرات تتعلق بالتخزين	3.70	0.60	مرتفع
4	متغيرات تتعلق بجودة الخدمة	4.19	0.53	مرتفع
5	متغيرات تتعلق بالعلاقة مع الموردين	3.81	0.56	مرتفع

الجدول من إعداد الباحث

يشير الجدول (2) إلى أن أثر فاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي قد جاء بالمستوى المرتفع. إذ تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين 3.70-4.19 وانحرافات المعيارية ما بين 0.53-0.60.

كما يبين الجدول (2) أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول المتغيرات المستقلة (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهميتها في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي. كما يشير الجدول (3) إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، حيث نلاحظ أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة للمتغيرات المستقلة (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين). ويعزى ذلك إلى وجود سياسات إدارية وأنظمة وتعليمات واضحة وكون هذه المتغيرات وبمختلف أبعادها تتبع هذه السياسات

والأنظمة والتعليمات، وهذا ما يعكس أيضاً طبيعة الأنظمة والتعليمات في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي بشكل عام.

**هل هناك علاقة ارتباطية بين متغير الدراسة المستقل (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) والمتغير التابع (مخاطر الأزمات الأمنية)؟**

لوصف مدى العلاقة الارتباطية بين متغير الدراسة المستقل (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) والمتغير التابع (مخاطر الأزمات الأمنية) في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي، استخدم الباحث معامل الارتباط بيرسون (R) و كما هو موضح بالجدول 4.

الجدول 4: مدى العلاقة الارتباطية بين متغير الدراسة المستقل والمتغير التابع باستخدام معامل بيرسون

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون (R)
1	الإمداد	0.615
2	النقل	0.630
3	التخزين	0.537
4	جودة الخدمة	0.640
5	العلاقة مع الموردين	0.580

الجدول من إعداد الباحث

يوضح الجدول (4) أثر فاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي. إذ أظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل من الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية. وكانت أقوى هذه العلاقات مع بعد جودة الخدمة حيث بلغت هذه العلاقة الارتباطية (0.640) في حين كانت أضعف هذه العلاقات مع بعد التخزين حيث بلغت قيمة هذه العلاقة الارتباطية (0.580). وبشكل عام أظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية قوية ومهمة ومرتبعة لكل من الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) من وجهة نظر عينة الدراسة.

### اختبار الفرضيات

عمل الباحثان في هذا الجانب على اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة من خلال استخدام الانحدار البسيط والمتعدد، وذلك كما يلي:

### الفرضية الرئيسية HO

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من فاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي. وكما هو موضح في الجدول (5).

الجدول (5): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من فاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي

البيان	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R)	F المحسوبة	t المحسوبة	معامل الانحدار (β)
مخاطر الأزمات الأمنية	0.773	0.597	78.686	الإمداد	0.497
				النقل	0.585
				التخزين	0.431
				جودة الخدمة	0.622
				العلاقة مع الموردين	0.473

الجدول من إعداد الباحث

يوضح الجدول (5) مدى التحقق من فاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.773) عند مستوى  $0.05 \leq \alpha$ ، أما معامل التحديد فقد بلغ (0.597)، أي أن ما قيمته (0.597) من التغيرات في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي ناتج عن التغير في مستوى فاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين). كما بلغت قيمة درجة تأثير معامل الانحدار (0.497) للإمداد، و(0.585) للنقل، و(0.431) للتخزين، و (0.622) لجودة الخدمات، و (0.473) للعلاقة مع الموردين. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى فاعلية الدعم اللوجستي يؤدي إلى زيادة تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي بقيمة (0.497) للإمداد، و(0.585) للنقل، و(0.431) للتخزين، و (0.622) لجودة الخدمات، و (0.473) للعلاقة مع الموردين. ويؤكد هذا معنوية الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (78.686) وهي دالة عند مستوى  $0.05 \leq \alpha$ . وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية) وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى  $0.05 \leq \alpha$ ".

وللتحقق من أثر كل عامل من عوامل الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي، تم تقسيم الفرضية الرئيسية إلى خمس فرضيات فرعية، وتم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار كل فرضية فرعية على حدة، كما هو مبين في الجدول (6).

الجدول (6): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير المتغيرات المستقلة (الإمداد في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي

البيان	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R)	F المحسوبة	t المحسوبة	معامل الانحدار (β)
الإمداد	0.615	0.378	109.221	12.981	0.497
النقل	0.630	0.397	122.877	13.320	0.585
التخزين	0.537	0.288	98.829	11.211	0.431

0.622	14.110	132.829	0.410	0.640	جودة الخدمة
0.473	12.655	97.829	0.336	0.580	العلاقة مع الموردين

الجدول من إعداد الباحث

### الفرضية الفرعية الأولى HO1

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي، كما يظهر في الجدول (6)، وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للإمداد في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.615) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، أما قيمة معامل التحديد فقد بلغ (0.378)، أي أن ما قيمته (0.378) من التغيرات في تقليل الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بالإمداد. كما بلغت قيمة درجة تأثير معامل الإنحدار (0.497) للإمداد وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإمداد، يؤدي الى زيادة في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي بقيمة (0.497). ويؤكد هذا معنوية الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (109.221) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريية) وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

"يوجد أثر ذو دلالة احصائية للإمداد في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )".

### الفرضية الفرعية الثانية HO2

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (النقل) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

كما يظهر في الجدول (6)، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للنقل في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.630) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، أما قيمة معامل التحديد فقد بلغ (0.397)، أي أن ما قيمته (0.397) من التغيرات في تقليل المخاطر الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بالنقل. كما بلغت قيمة درجة تأثير معامل الإنحدار (0.585) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى النقل، يؤدي الى زيادة في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي بقيمة (0.585). ويؤكد هذا معنوية الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (122.877) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريية) وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

"يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية النقل في تقليل أثر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )".

### الفرضية الفرعية الثالثة HO3

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (التخزين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي، كما يظهر في الجدول (6)، وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لفاعلية التخزين في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.537) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، أما قيمة معامل التحديد فقد بلغ (0.288)، أي أن ما قيمته

(0.288) من التغيرات في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي ناتج عن التغير في مستوى فاعلية التخزين. كما بلغت قيمة درجة تأثير معامل الإنحدار (0.431) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى فاعلية التخزين، يؤدي الى زيادة في تقليل الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي بقيمة (0.431). ويؤكد هذا معنوية الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (98.829) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريية) وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

"يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتخزين في التقليل من أثر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )".

#### الفرضية الفرعية الرابعة HO4

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (جودة الخدمة) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لفاعلية جودة الخدمة في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي، حسب الجدول (6)، إذ بلغ معامل الارتباط (0.640) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، أما قيمة معامل التحديد فقد بلغ (0.410)، أي أن ما قيمته (0.410) من التغيرات في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي ناتج عن التغير في مستوى جودة الخدمة.

كما بلغت قيمة درجة تأثير معامل الإنحدار (0.622) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى جودة الخدمة يؤدي الى زيادة في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي بقيمة (0.622). ويؤكد هذا معنوية الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (132.829) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريية) وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

"يوجد أثر ذو دلالة احصائية لجودة الخدمة في التقليل من أثر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )".

#### الفرضية الفرعية الخامسة HO5

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (العلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي، حسب الجدول (6)، وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لفاعلية العلاقة مع الموردين في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.580) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، أما قيمة معامل التحديد فقد بلغ (0.336)، أي أن ما قيمته (0.336) من التغيرات في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي ناتج عن التغير في مستوى العلاقة مع الموردين.

كما بلغت قيمة درجة تأثير معامل الإنحدار (0.473) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى العلاقة مع الموردين يؤدي الى زيادة في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي بقيمة (0.473). ويؤكد هذا معنوية الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (97.829) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريية) وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

"يوجد أثر ذو دلالة احصائية للعلاقة مع الموردين في التقليل من أثر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )".

أهم النتائج:

1. أشارت النتائج إلى أن أثر فاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
2. أشارت النتائج إلى وجود علاقات قوية ما بين فاعلية الدعم اللوجستي بأبعاده المختلفة (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي من وجهة نظر عينة الدراسة. كانت أقوى هذه العلاقات مع بعد جودة الخدمة حيث بلغت هذه العلاقة الارتباطية (0.640) في حين كانت أضعف هذه العلاقات مع بعد التخزين حيث بلغت قيمة هذه العلاقة الارتباطية (0.580).
3. وجود أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية الدعم اللوجستي (الإمداد، والنقل، والتخزين، وجودة الخدمة، والعلاقة مع الموردين) في تقليل مخاطر الأزمات الأمنية في إدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ .

### أهم التوصيات:

1. أن تتبنى إدارة المستودعات والمخازن في شرطة أبوظبي المدخل الإستراتيجي لإدارة سلسلة التوريد المبني على إقامة علاقات بعيدة الأمد وشراكة فعالة مع الموردين، والإتصال الفعال، لأن الكفاءة في إدارة سلسلة التوريد تعد المفتاح الرئيس لنجاح المنظمة على المدى البعيد.
2. أن تسعى إدارة المستودعات والمخازن في شرطة أبوظبي، وبشكل دائم، نحو خلق حالة المواءمة بين متغيرات البيئة الخارجية والداخلية كونها الوسيلة الأساسية في تحقيق الأداء الكفؤ الفعال لها وقاية من أية أخطار لأزمات أمنية مستقبلية.
3. إجراء دراسات حول نفس الموضوع التي تطرقت له الدراسة وبنفس المتغيرات البحثية في قطاعات أخرى وذلك بهدف التأكد من مدى مطابقتها للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية.
4. ضرورة طرح مناهج خاصة وتخصصات جامعية في مجال الإدارة اللوجستية على الصعيد المحلي.

### قائمة المصادر والمراجع

1. Christopher, M., "The Agile Supply Chain Competing in Volatile Markets", Industrial Marketing Management, Vol. 29, No. 1. (2000).
2. على الواقفي "تغيير ثقافة المنظمة كمدخل إستراتيجي للنهوض بمنظمات الأعمال في ظل الأزمات المعاصرة: دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية"، المؤتمر العلمي الدولي السابع: تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال. 3-5 نوفمبر، جامعة الزرقاء الخاصة، الزرقاء، المملكة الأردنية الهاشمية، (2009).
3. يوسف الطائي، وهاشم العبادي، "الدور الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في إدارة علاقات العملاء، دراسة تطبيقية في معمل بيبسي بالكوفة"، مجلة علوم إنسانية، السنة الخامسة، العدد 36. جمهورية العراق، (2008).
4. محمد مصطفى، "الإدارة اللوجستية"، دار البداية، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، (2012).
5. على عوجة وكريمان فريد، "إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات"، عالم الكتب والنشر، القاهرة، جمهورية مصر العربية، (2005).
6. تغريد سعيفان، وأحمد الطييط "ممارسات إستراتيجيات التغيير لمواجهة الأزمات وأثرها على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على القطاع المصرفي الأردني"، المؤتمر العلمي الدولي السابع: تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال. 3-5 نوفمبر، جامعة الزرقاء الخاصة، الزرقاء، المملكة الأردنية الهاشمية (2009).
7. Slack, S. & Lewis, M., "Operations Strategy", Prentice Hall, 2<sup>nd</sup> edition (2003).

8. عبد الستار العلي، (2001)، "الإدارة الحديثة للمخازن والمشتريات: إدارة سلسلة التوريد"، دار وائل للنشر، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، (2001).
9. محمد مصطفى، (مرجع سابق).
10. تغريد سعيان، وأحمد الطيب، (مرجع سابق).
11. David, F., "Logistics Services Quality: A New Way to Loyalty", Emeral Group Publishing Limited, Vol. 8, No. 5. (2008).
12. Cooley, S., "An Examination of the Situational Crisis Communication Theory Through the General Motors' Bankruptcy", Journal of Media and Communcation Studies, Vo. 3, No. 6. (2011).  
Available at:  
<http://www.academicjournals.org/jmcs/pdf2011/Jun/Cooley%20and%20Cooley.pdf>.
13. Enron, A., "Crisis Management—easy to do badly, hard to do right: different experiences of Wal-Mart", Emeral group publishing limited, Vol.23, No.1. (2007).
14. محمد الصيرفي، "إدارة الأزمات"، مؤسسة حورس. الإسكندرية. جمهورية مصر العربية (2003).
15. إسماعيل الحوسني، "نظم إدارة الأزمات"، يراعة للنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة، (2008).
16. حمدي شعبان، "الإعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث"، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، جمهورية مصر العربية، (2005).
17. Enron, A., (previous source)
18. محمد الصيرفي، (مرجع سابق).
19. نائل المومني، "إدارة الكوارث والأزمات"، مطبعة روزانا، الطبعة الأولى، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، (2006).
20. محسن الخضيرى، "إدارة الأزمات: منهج اقتصادي إداري لحل الأزمة على مستوى الإقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية"، مكتبة مدبولي، القاهرة، جمهورية مصر العربية، (2003).
21. محسن الخضيرى، (مرجع سابق)
22. محمد الصيرفي، (مرجع سابق).
23. حسين إبراهيم، "الإدارة العلمية للأزمات الأمنية"، مجلة كلية الدراسات العليا، العدد 10، القاهرة، جمهورية مصر العربية، (2004).
24. أحمد خليل وعمر عس، "إدارة الأزمة الأمنية: دراسة تطبيقية لإدارة الأزمة الأمنية في مواجهة الكوارث والإرهاب"، أكاديمية الشرطة، القاهرة، جمهورية مصر العربية، (1996).
25. أشرف أبو النصر، "إدارة الأزمة الأمنية"، مجلة الفكر الشرطي، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، المجلة 14، العدد 4، (2006).
26. إسماعيل الحوسني، (مرجع سابق).
27. إبراهيم أحمد، "إدارة الأزمات: الأسباب والعلاج"، دار الفكر العربي، القاهرة، جمهورية مصر العربية، (2002).
28. أحمد ماهر، "إدارة الأزمات"، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، (2006).
29. صلاح عباس، "إدارة الأزمات في المنشآت التجارية"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، (2007).
30. نادية العارف، "التخطيط الإستراتيجي والعولمة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، (2005).
31. يوسف أبو فارة، "إدارة الأزمات: مدخل متكامل"، إثناء للنشر، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، (2009).
32. Larson, J., & Rudwall, P., "Crisis Management: Media's Perception of Crisis in Organizations. Lulea University of Technology (online). Available at: <http://epub1.1tu.se/1402-1773/2010/133/LTU-CUPP-10133-SE.pdf>. (2010).

33. Yamamoto, G., & Sekeroglu, O., "Crisis Management in the Turkish Leather Industry", African Journal of Business Management, Vol. 5, No. 8. (2011).
34. محمد الصيرفي، (مرجع سابق).
35. إبراهيم أحمد، (مرجع سابق).
36. نائل المومني، (مرجع سابق).
37. يوسف أبو فارة، (مرجع سابق).
38. إسماعيل الحوسني، (مرجع سابق).
39. Priporas, C., & Vangelinos, G., "Crisis Management in Pharmaceuticals: evidence from Greece", International Journal of Pharmaceutical and Health Marketing", Emerladinsight, Vol, 2, No. 2. (2008).
40. تغريد سعيان وأحمد الطيط، (مرجع سابق).
41. Akhilesh, B., "Impact of Supply Agility on Customer Satisfaction", International Conference on E-business Management, Vol.3, No. 2. (2011).
42. Yamamoto, G., & Sekeroglu, O., (previous source)
43. Sundram, K., Ibrahim, A., & Govindaraju, C., "Supply Chain Management Practices in the Electronics Industry in Malaysia: Consequences for Supply Chain Performance", Benchmarking: An International Journal, Vol. 18, No. 6. (2011).
44. Flynn, B. Hou, B. & zhao, X., "the Impact of Supply Chain interation on performance: A Contingency and Configuration Approach, Journal of Operations Management, Vol. 28, No. 2. (2011).
45. Jean-Baptiste, B., & Rajath, R., The Influence of Logistics Outsourcing on Supply Chain Management, Jonkoping International Business Scholl, Sweden. (2012).
46. Gobbi, C., Hsuan, J., "Collaborative purchasing of complex technologies in healthcare: imlocations for alignment strategies", Internatoinal Journal of Operations & Porduction Management, Vol. 35, No. 3. (2014).
47. Secaran, U., "Research Methods for Business", John Wiley & Sons Ltd, (2009).

**الملاحق**  
**الملحق رقم (1)**  
**أداة الدراسة (الإستبانة)**

..... السيد الفاضل/ السيدة الفاضلة

تحية طيبة وبعد،

يهدف الباحث للقيام بدراسة بعنوان " أثر فاعلية الدعم اللوجستي في التقليل من مخاطر الأزمات الأمنية: دراسة حالة على ادارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي ". حيث تهدف الدراسة إلى تحديد العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة.

أرجو التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بحسب ما ترونه مناسباً، حيث أن تعاونكم واهتمامكم في التلطف بالإجابة على فقرات الاستبانة بدقة وموضوعية، وبالشكل الذي يعكس واقع حال متغيرات الدراسة في ادارة المشتريات والمستودعات حيث يعد من أهم نجاح الدراسة. علماً بأن البيانات التي يتم الحصول عليها سيتم التعامل معها بسرية تامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

**شاكرين لكم تعاونكم معنا،،**

الجزء الأول  
الخصائص الديمغرافية

(1) العمر

- أقل من 30 سنة  
 من 30 – 40 سنة  
 من 41 – 50 سنة  
 51 سنة فأكثر

(2) الجنس

- ذكر  
 أنثى

(3) المستوى التعليمي

- ثانوية عامة  
 بكالوريوس  
 دبلوم  
 أعلى من بكالوريوس

(4) المسمى الوظيفي

- مدير إدارة  
 مدير فرع  
 رئيس قسم

(5) عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية

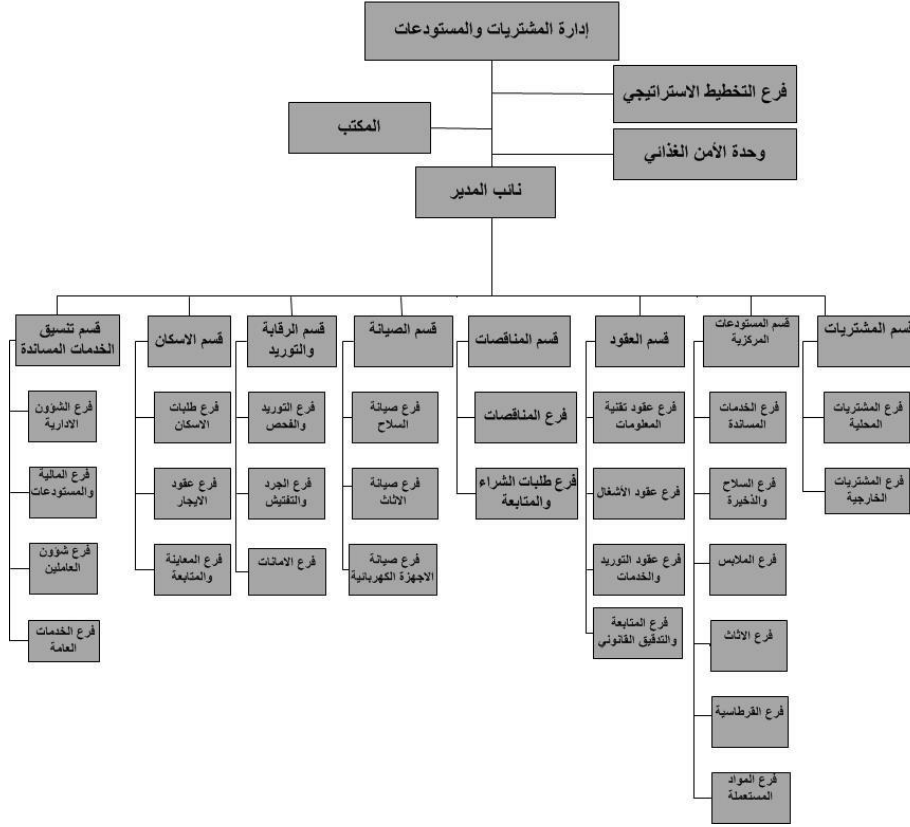
- أقل من خمس سنوات  
 من 5 - أقل من عشر سنوات  
 من 10 -- أقل من 15 سنة  
 أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني  
أسئلة الدراسة

ت	الفقرة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
<b>الإمداد</b>						
1	تستجيب الإدارة للمتغيرات المتوقعة المطلوبة وإدخال التحسينات الملائمة لخدمة الإمداد					
2	تقوم الإدارة بتذليل العقبات والصعوبات في سبيل تقديم الإمداد دون أي تأخير					
3	تستخدم الإدارة منهجية الأنظمة الالكترونية في أنظمة الإمداد لخفض دورة الزمن					
4	تتم عملية الإمداد بشكل ملائم من حيث الإجراءات والزمن					
5	تستخدم الإدارة أنظمة الإمداد الالكترونية من أجل تقديم خدمات بجودة عالية					
6	تقوم الإدارة وبشكل دوري بتقييم وسائل وأدوات الإمداد وتطويرها ما أمكن					
<b>النقل</b>						
7	تهتم الإدارة بنمط العلاقات التجارية مع الموردين لإنشاء شبكة نقل متكاملة من الخدمات اللوجستية					
8	تعتمد الإدارة على أسطول نقل متكامل يلبي الإحتياجات المطلوبة					
9	تأخذ الإدارة تحقيق الجودة المطلوبة بعين الإعتبار عند إدارة خدمات النقل					
10	تستخدم الإدارة أحدث الوسائل التكنولوجية من أجل تقليل الوقت اللازم لانجاز عملية النقل					
11	تقوم الإدارة باتباع منظومة تخطيط النقل بأقل التكاليف الممكنة					
12	تقوم الإدارة وبشكل دوري بتقييم وسائل وأدوات النقل وتطويرها ما أمكن					
<b>التخزين</b>						
13	تختار الإدارة مواقع التخزين بشكل يتناسب مع نوع البضاعة من أجل المحافظة على جودتها وصلابتها					
14	تستخدم الإدارة أنظمة تخزين المواد لدى الشركات الموردة وتوفيرها للمواقع التابعة للشرطة عند الطلب					
15	تعتمد الإدارة على نظام متكامل يدمج أنظمة التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل الكلفة ما أمكن					
16	تهتم الإدارة بنمط العلاقات التجارية مع الموردين لإنشاء شبكة تخزين متكاملة من الخدمات اللوجستية					
17	تقوم الإدارة وبشكل دوري بتقييم وسائل وأدوات التخزين وتطويرها ما أمكن					
18	توفر الإدارة الشروط المناسبة للتخزين للمحافظة على المواد المخزنة من التلف					
<b>جودة الخدمة</b>						
19	تحرص الإدارة على الإبداع والإبتكار في استحداث وتقديم الدعم اللوجستي للإدارات التابعة للشرطة وتحسينها					
20	يتم معالجة اقتراحات وشكاوي العملاء بشفافية وفاعلية					
21	تقدم الإدارة خدماتها بشكل صحيح ومن أول مرة مما يقلل من احتمال ترتيب تكاليف اضافية					
22	تتبع الإدارة اجراءات يتم من خلالها قياس جودة الخدمات المقدمة					
23	تتمتع الإدارة بالقدرة على تقديم الخدمات بدقة وبشكل خالي من الأخطاء					
24	عملية صنع القرار في الإدارة تتم بشكل غير مركزي					
<b>الموردين</b>						
25	تشارك الإدارة الموردين الرئيسيين في عملية تصميم المنتج					

26	تتأقش الإدارة الموردین الرئیسین فی القضایا المهمة التي تواجهها
27	تتدفق المعلومات والمواد بسلسلة بین الإدارة والموردین

28	تقوم المو والحد
29	تترى
30	تقوم بشككا



## الهيكل التنظيمي لإدارة المشتريات والمستودعات في شرطة أبوظبي



