

واقع اليقظة الاستراتيجية في شركات التأمين-دراسة حالة: شركة سلامة للتأمينات الجزائر-ولاية قالمة وعنابة-
The reality of strategic vigilance in insurance companies- Case study: Salama Insurance Company
Algeria - Guelma and Annaba

مروة حميدي^{1*}، محمد مولود بلعيد²

¹جامعة باجي مختار عنابة، (الجزائر)، (marwa.hamidi@univ-annaba.org)

²جامعة باجي مختار عنابة، (الجزائر)، (moh-mouloud.belaid@univ-annaba.dz)

تاريخ الاستلام: 2021/06/21 ؛ تاريخ القبول: 2021/07/08 ؛ تاريخ النشر: 2021/07/10

ملخص: يهتم هذا المقال بدراسة موضوع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية التي تعيش في بيئة جد عدائية، معقدة تتميز بتدفق معتبر من المعلومات الذي لم يعد من السهل عليها تسييره. في هذا السياق تهدف دراستنا إلى إبراز واقع ممارسة اليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائر في كل من ولاية قالمة وعنابة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى الاعتماد على الاستبيان وعدة أدوات إحصائية أخرى، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود تطبيق فعلي لعملية اليقظة الاستراتيجية على مستوى الشركة في ظل ضرورة إرساء خلية متخصصة بمهام هذه الاستراتيجية في الشركة.

الكلمات المفتاحية: يقظة استراتيجية؛ مظاهر اليقظة الاستراتيجية؛ سلامة للتأمينات الجزائر.

تصنيف JEL: G22؛ L1

Abstract: This article is concerned with studying the issue of strategic vigilance in economic institutions that live in a very hostile, complex environment characterized by a significant flow of information that is no longer easy for them to manage. In this context, our study aims to highlight the reality of the practice of strategic vigilance in the Salama Insurance Company, Algeria, in Guelma and Annaba, and the descriptive analytical approach was used in addition to relying on the questionnaire and several other statistical tools. The study came to the conclusion that there is an actual application of the strategic vigilance process at the company level, in light of the need to establish a cell specialized in the tasks of this strategy in the company.

Keywords : Stratégique vigilance; signs of stratégic vigilance ; Salama Insurance Algeria

Jel Classification Codes : G22 ;L1

* المؤلف المرسل.

I- تهيد :

يعيش العالم مرحلة تتسم بالاعتماد الكبير على المعلومات في جميع الميادين، وهذا راجع إلى اشتداد المنافسة والتطورات التكنولوجية المتسارعة، فالمعلومة اليوم أصبحت بمثابة المورد الأساسي لنشاط المؤسسات، في ظل هذه المعطيات الجزائر كغيرها من الدول ملزمة بمواكبة التطورات الحاصلة في ظل المنافسة العالمية والاستثمارات الأجنبية وعليه فإن المؤسسات الاقتصادية الجزائرية أصبحت مطالبة بإدماج اليقظة الاستراتيجية في منظومة تسييرها.

في هذا السياق تعتبر شركة سلامة للتأمينات الجزائر من بين أهم مؤسسات التأمين الجزائرية التي توفر خدمات متعددة في السوق الجزائرية حيث تتوفر على 94 نقطة بيع عبر كافة التراب الوطني، ولكي تتمكن مؤسسة سلامة للتأمينات الجزائر من تحقيق التميز والبقاء هي بحاجة إلى استيعاب بيئتها للتعامل معها في الوقت المناسب وهذا لا يتحقق إلا من خلال وجود نظام يقظة استراتيجية فهي تحت المؤسسة على الانصات لبيئتها بهدف رصد المعلومات الاستباقية وكذا ضمان التسيير الأمثل لهذه المعلومات واستغلالها في اقتناص الفرص وتجنب التهديدات.

استنادا على ما سبق تتمحور إشكالية الدراسة حول: ما هو واقع تطبيق اليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائر؟

من أجل الإجابة على هذه الإشكالية تم وضع الفرضيتين التاليتين:

- هناك مظاهر لتطبيق اليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائر.
 - لا يوجد اهتمام بالبعد البشري لليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائر.
- تهدف هذه الدراسة إلى التطرق إلى أهم المضامين المتعلقة باليقظة الاستراتيجية كونها أحد أهم المفاهيم الحديثة التي زادت حاجة الشركات إليها، وتهدف أيضا إلى تسليط الضوء على شركة سلامة للتأمينات الجزائر من أجل تحديد مدى وعي وتطبيق هذه الأخيرة لليقظة الاستراتيجية.

من أجل الإجابة على الإشكالية السابقة تم تقسيم الدراسة كما يلي:

- عرض بعض الدراسات السابقة حول اليقظة الاستراتيجية.
- مفاهيم عامة حول اليقظة الاستراتيجية.
- دراسة واقع اليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائر.

I.1- عرض بعض الدراسات السابقة حول اليقظة الاستراتيجية:

من أجل اثراء الدراسة تم عرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع اليقظة الاستراتيجية، حيث اتضح من خلال البحث فيها أن أغلبها تمحورت حول دور اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات، دراسات تدور حول واقع اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات الجزائرية، دراسات تشرح أدوات اليقظة الاستراتيجية وكيفية تفعيلها في المؤسسات ومن بين هذه الدراسات نجد:

- دراسة قام بها الباحثان قادري محمد، طيب سعيدة، من جامعة أحمد زبانه غليزان تحت عنوان: **اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، في اطار مقال منشور في العدد الثالث لمجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة دراسة ميدانية لعينة من النسيج الصناعي الجزائري سنة 2017، وكان الهدف من هذه الدراسة هو ابراز واقع اليقظة الاستراتيجية في مجموعة من المؤسسات الاقتصادية ذات الطبيعة الصناعية من مختلف مناطق الجزائر (غرب، وسط، شرق) وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ان آلية اليقظة الاستراتيجية غير منتشرة بصفة كبيرة على مستوى المؤسسات التي تمت فيها الدراسة فهذه الأخيرة لا تهتم بخلق خلية او مصلحة خاصة باليقظة حيث تبين أنه في بعض هذه المؤسسات نشاط اليقظة يكون مندمج مع باقي نشاطات المؤسسة بدون اطار رسمي مهيكّل.

- بالنسبة لهذه الدراسة فهي الأخرى عبارة عن مداخلة قامت بها الباحثة **Rosa Redjdaa**، من جامعة عبد الرحمان ميرا-بجاية في

إطار الملتقى الدولي المنظم في الفترة بين 12-13 نوفمبر 2017 الموسوم بـ: **La transformation numérique des entreprises et les modèles prédictifs su le big data**

حيث كان عنوان المداخلة كما يلي:

La veille stratégique quelle réalité pour les entreprises Algériennes كان الغرض الأساسي من هذه

الدراسة هو فهم وتحليل واقع تطبيق اليقظة الاستراتيجية على مستوى مؤسسات الصناعات الغذائية في الجزائر تمت من خلال المقابلة، في ولاية بجاية وتم اختيار هذه المؤسسات باعتبار أن الصناعة الغذائية تأتي في المرتبة الثانية بعد الصناعة الطاقوية، دارت هذه الدراسة حول حقيقية وجود استماع للبيئة من قبل المؤسسات محل الدراسة بالإضافة إلى حالة جمع المعلومات ذات الطابع الاستباقي، المعايير المستعملة فيما يخص تحديد الاحتياجات من المعلومات، نطاق البحث عن المعلومات ومصادرها، وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن ممارسة

اليقظة الاستراتيجية في المؤسسات المدروسة لا زالت تتم بطريقة بدائية وغالبا ما تنحصر في الجمع غير الفعال للمعلومات في ظل غياب هيكل متخصص مسؤول عن جمع ومعالجة المعلومات.

- دراسة قام بها الباحثون: **Azzedine bousoura ; Afef znaidi ; Olfa zeribi ben Slimane** بعنوان: « **La veille stratégique: du concept à la pratique cas de groupe d'entreprises tunisiennes**» وهي عبارة عن مداخلة مقدمة ضمن المؤتمر الدولي حول الإدارة الاستراتيجية لمعقد سنة 2018 حيث تم التركيز في هذه الدراسة على إيضاح مفهوم اليقظة الاستراتيجية بالتركيز على أبعادها من أجل فهم أفضل لكيفية تطبيق اليقظة الاستراتيجية، اعتمدت هذه الدراسة على ثلاثة مجموعات من المؤسسات التونسية من خلال مقابلات تم إجراؤها مع 16 مديرا ضمن هذه المؤسسات، وتوصلت الدراسة إلى وجود أربعة ابعاد أساسية لليقظة الاستراتيجية في العينة المدروسة وهي: الجهات الفاعلة المعنية باليقظة، الأهداف المحددة، المصادر المستخدمة بالإضافة على طرق إدارة المعلومات. كما توصلت إلى نتيجة مهمة مفادها أن فهم سياق اليقظة الاستراتيجية يؤدي بدون شك إلى سهولة وضعها موضع التنفيذ.
- **أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:** عمدت هذه الدراسة وكغيرها من الدراسات السابقة إلى محاولة إثراء الجانب النظري لليقظة الاستراتيجية باعتبارها أحد أهم الموضوعات الحديثة، لكنها تتميز عن باقي الدراسات كونها تتناول واقع تطبيق اليقظة الاستراتيجية في أحد أهم الشركات التي تعمل في مجال التأمينات وهي شركة سلامة للتأمينات الجزائر، حيث تتميز شركات التأمين في الجزائر بوجو المنافسة الشديدة من أجل البقاء والاستمرار، حيث أن موضوع اليقظة الاستراتيجية تم دراسته في العديد من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية باستثناء شركات التأمين، وبالإضافة إلى ذلك فان هذه الدراسة تم تطبيقها بطريقة مختلفة من حيث الأبعاد المقترحة لتحديد واقع اليقظة الاستراتيجية.

2.I- مفاهيم عامة حول اليقظة الاستراتيجية :

• مفهوم اليقظة الاستراتيجية:

تعتبر اليقظة الاستراتيجية من المفاهيم الحديثة نسبيا في إدارة الأعمال فهي تعود إلى ثمانينات القرن العشرين، هذا وتجدر الإشارة إلى أن أول ظهور لها قد كان في المجال العسكري أولا ثم بدأت في الانتشار في قطاعات أخرى من النشاط، لكن جهود الباحثين في هذا المجال أدت إلى الانتشار الواسع لها، وقد تعددت مفاهيم اليقظة الاستراتيجية إلا أن جميعها تندرج في سياق معلوماتي يسمح للمنظمة بمراقبة وتحليل البيئة (قادري و طيب ، 2017)، وفيما يلي عرض لأهم التعاريف المقدمة لليقظة الاستراتيجية من خلال اسهامات مختلف الباحثين:

الجدول رقم (01): تعريف اليقظة الاستراتيجية حسب أهم الباحثين

الباحث/ السنة	تعريف اليقظة الاستراتيجية
Aguilar 1967	تمثل اليقظة الاستراتيجية في التقاط المعلومات المتعلقة بالأحداث والعلاقات التي تحدث في البيئة الخارجية للمؤسسة والمعلومات التي يشتهب في أن معرفتها تساعد فريق الإدارة في خياراته الاستراتيجية فيما يتعلق بمستقبل المؤسسة (Houre, 2020).
Ansof 1975	اعتبر الباحث Ansof أن نشاط اليقظة الاستراتيجية يدور حول استغلال نوع محدد من المعلومات هي ما يعرف بالإشارات الضعيفة وهي تلك المعلومات التي تسمح باستباق حدث ما قبل حدوثه (Guechtouli, 2014).
Lesca 1997	اليقظة الاستراتيجية حسب Lesca هي تلك السيرورة الجماعية المستمرة التي يقوم بها مجموعة من الأفراد باستخدام معلومات استباقية حول التغييرات التي قد تحدث في البيئة الخارجية للمؤسسة، بهدف انتهاز الفرص وتجنب المخاطر والتقليل من درجة عدم اليقين، وتشمل تلك المعلومات علامات الإنذار المبكر، كما أشار إلى أن الهدف من اليقظة الاستراتيجية هو التصرف بالسرعة المناسبة وفي الوقت المناسب. (lesca, 1997)
Afnor	قدم التعريف المقترح من قبل المنظمة الفرنسية للتقييس اليقظة الاستراتيجية كما يلي: " هي ذلك النشاط المستمر للمراقبة الفعالة بهدف استباق التغييرات الطارئة في المحيط التكنولوجي، التجاري، المجتمعي، حيث يضيف هذا التعريف نطاق وحدود اليقظة الاستراتيجية. (رميلي، 2014)

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر المذكورة

تشير بجمل التعاريف السابقة إلى أن اليقظة الاستراتيجية تتركز على بعض العناصر الأساسية وهي: السيرورة، التنبؤ، مراقبة البيئة، جمع المعلومات وانتقائها من أجل اقتناص الفرص وتجنب التهديدات، كما نلاحظ أن معظم تعريفات اليقظة الاستراتيجية تدور حول تسيير المعلومات واستغلالها في ظل طابع استباقي من طرف متخذي القرارات الاستراتيجية وهو ما يمنح اليقظة الاستراتيجية بعدها الاستراتيجي.

• فائدة اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة:

ترتبط فائدة اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة ارتباطا وثيقا بتوجه المؤسسة، فالمؤسسات التي تميل إلى الابتكار سواء في منتجاتها أو خدماتها، وتسعى لمواجهة المنافسة بسرعة يمكنها الاستفادة من اليقظة الاستراتيجية، أو على الأغلب هي مؤسسات تمارس اليقظة الاستراتيجية بدون وعي نظرا لحدائث المفهوم، على غرار ذلك فإن فائدة اليقظة الاستراتيجية تتضح أيضا من جانب استدامة و أمن المؤسسة في وجه المنافسة الشرسة، تعود الفوائد التي تجنيها المؤسسة جراء ممارسة اليقظة الاستراتيجية إلى أن نشاط هذه الأخيرة يرتكز على ثلاثة أنواع من الأهداف يطلق عليها اسم **Les 3 A de la veille** كما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم (01): أهداف اليقظة الاستراتيجية



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على (علاوي، 2011)

- حيث تهدف اليقظة الاستراتيجية من خلال عملية التنبيه إلى ارسال إشارات تنذر وتكشف عن وجود أوضاع غير طبيعية تشكل تهديدات بالنسبة للمؤسسة وهو ما يسمح للمؤسسة بتحديد طبيعة المشاكل التي تواجهها، بالإضافة إلى التنبيه بوجود فرص لصالح المؤسسة ينبغي اقتناصها.

- اما الغرض الأساسي من عملية التكيف فهو يشير على أن اليقظة الاستراتيجية وبعد تنبيهها للمؤسسة بوجود فرص، أو تهديدات تهدف الآن إلى ضبط الموارد اللازمة وفقا لمعطيات البيئة وتوقع الحلول المناسبة ثم اتخاذ القرار في ظرف آمن.

- يشير الهدف الثالث لليقظة الاستراتيجية وهو التصرف إلى معالجة كل ما يواجه المؤسسة من مشاكل تخص الجانب الاجتماعي أو الاقتصادي والتكنولوجي وحتى المشاكل ذات الطبيعة السياسية والتفاعل من أجل خلق ميزة تنافسية.

• مظاهر اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة:

بالنظر إلى أن اليقظة الاستراتيجية هي سيرورة منسقة تسمح للمنظمة بجمع المعلومات من البيئة الخارجية واستغلالها فانه يمكننا تمييز العديد من المظاهر التي تعكس الوجود الفعلي لنشاط اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة ويمكن التطرق لهذه المظاهر فيما يلي:

- الوسائل التقنية، فخلية اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة تتطلب توفير وسائل تقنية تتيح البحث والحصول على كافة المعلومات ومن ثم معالجتها وتخزينها ونشرها(عقون، 2016)، وتتمثل هذه المتطلبات التقنية في اعتماد المؤسسة على الشبكات الالكترونية الداخلية والخارجية (**Intranet- Extranet**) في تعاملاتها بالإضافة على ارتكاز عملها على المواقع الالكترونية وهو ما يعكس حرص المؤسسة على البقاء على اتصال مع محيطها، ومعنى آخر ينعكس الجانب التقني لليقظة الاستراتيجية في المؤسسة من خلال اهتمام هذه الأخيرة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال بشكل عام بالنظر لأهميتها في خلية اليقظة، وهنا تجدر الإشارة إلى أن الانترنت تعتبر أحد أهم وسائل اليقظة الاستراتيجية.

- إن وجود موارد بشرية متخصصة في أداء عملية اليقظة الاستراتيجية يعد أحد اهم مظاهر تطبيق اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة حيث يطلق عليهم اسم المتيقظين ويمكن تعريف المتيقظ على أنه: " شخص يجيد الاستماع لما هو حادث خارج المؤسسة، تتمثل مهمتهم الأساسية في الكشف عن الفرص والتنبيه بالمخاطر المحيطة بالمؤسسة"(بن السعدي و زاوش ، 2017)، حيث أن عملية اليقظة الاستراتيجية لا تنحصر في هذه الفئة من الأشخاص فقط فالمتيقظ في خلية اليقظة لا يعمل وحده بل ينتمي على مجموعة أو شبكة متكاملة من الأشخاص المشاركين، وباعتبار اليقظة الاستراتيجية أساسا عمل جماعي فهذا يجعل من كل فرد في المؤسسة ملزما في ان يشارك فيها بغض النظر عن المستوى الإداري.

- إن اليقظة الاستراتيجية في الواقع تعبر عن حالة من الوعي الذي ينتج عن ممارسات وأنشطة المؤسسة مع الأعوان ذات الصلة بها، فالمؤسسة تتيقظ تجاه المحيط التنافسي وما يحمله من معطيات عن المنافسين وموقع المؤسسة ضمن المنافسة، كما تحرص المؤسسة على

أن تكون في حالة يقظة تجاه جميع المتغيرات التكنولوجية والمعلومات العلمية والتقنية ويطلق على هذا النوع اليقظة التكنولوجية، بالإضافة على جمع المعلومات حول العملاء والموردين واستغلالها وهو ما يسمى باليقظة التجارية وغير ذلك من متغيرات البيئة التي يتم متابعتها من خلال اليقظة البيئية التي تعنى بمختلف المشاكل المتعلقة ببيئة المنظمة وتساعد على وضع الاستراتيجيات الملائمة حسب الأوضاع.

II - الطريقة والأدوات :

1.II. التعريف بشركة سلامة للتأمينات الجزائرية :

تم تطبيق هذه الدراسة على مستوى شركة سلامة للتأمينات الجزائرية في كل من ولاية قلمة وعنابة، حيث اعتمدت شركة سلامة للتأمينات الجزائرية بمقتضى القرار الصادر بتاريخ 02/07/2006 عن وزير المالية، وهي شركة ذات أسهم يقدر رأس مالها الاجتماعي ب 450000000 دج عند التأسيس، وتعود أغلبية الأسهم إلى المجموع الدولي للتأمين وإعادة التأمين سلامة، وتوفر حاليا خدمات متعددة في السوق الجزائرية حيث تتوفر على 94 نقطة بيع عبر كافة التراب الوطني إلا أنها تنفرد بخدمات التكافل وتضم ثلاثة فروع إقليمية الوسطى والشرقية والغربية، وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذه الدراسة تمت على مستوى فرع ولاية قلمة وعنابة، وهي جزء من مجموعة سلامة الدولية التي تعتبر أحد المجموعات الرائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في مجال التأمين. (سلامة للتأمينات الجزائرية 1993).

2.II. المنهجية والإجراءات المتبعة :

اعتمدت هذه الدراسة على المقابلة أولا بالإضافة إلى الاستبيان، وذلك من أجل تدعيم الدراسة وتدوين الانطباعات حول الموضوع، وكان الهدف منها هو التعرف على ممارسات اليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائرية حيث أجريت المقابلة مع الوكيل العام للشركة السيد ن. فارح ويتولى الوكيل العام حسب ما أجاز له المشرع الجزائري بموجب المادة 205 من الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات لشركات التأمين التي تأخذ شكل شركة مساهمة مهام ابرام وتعديل وتحديد عقود التأمين باسم هذه الشركة ولحسابها فضلا عن ذلك يقوم نيابة عن الشركة بإدارة وتسيير هذه العقود، أين يقوم بتحصيل الأقساط وتسديد التعويضات وتسوية المنازعات ومباشرة دعاوي الحلول في بعض فروع التأمين.

أما الاستمارة فقد تكونت من 29 سؤال موزعة على بعدين البعد الأول حول مظاهر اليقظة الاستراتيجية في الشركة أما البعد الثاني فقد خصص لدراسة الجانب البشري لليقظة الاستراتيجية في الشركة، تم توزيعها على مجموعة من المسؤولين في شركة سلامة للتأمينات الجزائرية (المديرية العامة لولاية عنابة والوكالة التجارية لولاية قلمة)، حيث تم توزيع 50 استمارة واسترجعت 45 استمارة منها 5 غير صالحة للتحليل، حيث أن إجمالي الاستمارات المستعملة هو 40، تم تحليلها بالاستعانة ببرنامج Spss 20.

III - النتائج ومناقشتها :

1.III. تحليل وتفسير نتائج المقابلة :

خلال هذه المقابلة تم طرح مجموعة من الأسئلة التي تحدد واقع اليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائرية من خلال ممارساتها كما يلي:

-السؤال الأول : نظرا إلى أن الشركة تعيش في بيئة متغيرة، فهل هي في حالة ترصد لهذه المتغيرات؟

-إذا كانت اجابتكم نعم : ما هي الجوانب التي تهتم بمراقبتها؟

-كانت الإجابة بنعم، يعني غالبا ما تكون الشركة في حالة ترصد اتجاه محيطها، وفيما يخص الجوانب التي تهتم الشركة بمراقبتها فقد تبين أنها تهتم وتجمع معلومات حول كافة الجوانب التي من شأنها التأثير على نشاط الشركة منها المستجدات الصحية للبلد وكذا السياسية بالإضافة إلى البيئة التنافسية لقطاع التأمينات، حيث أن ذلك يعني ان شركة سلامة للتأمينات تقوم بصفة مستمرة بتتبع بيئتها بهدف رصد واستباق المعلومات التي من شأنها أن تكون ذات فائدة وتجلب لها فرصا أو تساعد في مواجهة التهديدات المحتملة.

-السؤال الثاني: على اعتبار أن شركتكم تظهر نوع من الوعي تجاه محيطها وهو ما يعرف باليقظة الاستراتيجية، السؤال المطروح هنا: من يتولى عملية جمع هذه المعلومات هل هناك فرد واحد متيقظ يتولى عملية مراقبة ورصد المعلومات بصفة استباقية أم أن جميع أفراد الشركة متيقظون ويظهرون اهتمام ومسؤولية اتجاه المعلومات الضعيفة التي من شأنها ان تكون ذات فائدة؟

- إذا كانت الإجابة نعم: هل كون العمال متيقظين اتجاه متغيرات بيئة عملهم راجع لجهود مبدول من قبل الشركة أو ثقافة تتهجها شركتكم؟

- بخصوص الشخص أو الأشخاص المسؤولين عن عملية اليقظة الاستراتيجية التي تمارسها الشركة فقد كشف السيد الوكيل العام أنه ليس لديهم شخص مسؤول تماما عن ذلك أي متيقظ وإنما يتم الاعتماد على الجميع من أجل رصد وجمع المعلومات وخصوصا رؤساء الأقسام والمسؤولين، كما أضاف أن ذلك يتم بصفة طوعية من قبلهم وليس جهدا مبذولا من قبل الإدارة لدفع العمال للقيام بذلك، وهذه الإجابة تؤكد على أن عملية اليقظة الاستراتيجية تتم بصفة جماعية وطوعية في الشركة، قد يكون ذلك بسبب ثقافة وقيم الشركة التي ترسخت لدى العمال.

-السؤال الثالث : نظرا لكون اليقظة الاستراتيجية تعني عملية جمع ومعالجة ثم نشر المعلومات ذات الفائدة، فهل لديكم خلية أو قسم لليقظة الاستراتيجية في شركتكم؟

-إذا كانت الإجابة لا : هل تقومون بهذه المهام دون إطار رسمي لدى شركتكم؟

- كانت الإجابة حول حقيقة تواجد خلية أو قسم لليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات بالنفي يعني عدم وجود خلية أو قسم مختص باليقظة الاستراتيجية وقد أوضح أن الشركة تحتوي على الأقسام التالية: المالية، الموارد البشرية، الإدارة، التسويق. وقد صرح بأن الشركة تقوم بهذه المهام دون تواجد إطار رسمي لديها، وهذا ما يؤكد أن شركة سلامة للتأمينات الجزائر تمارس عملية اليقظة الاستراتيجية بطريقة عشوائية في ظل غياب هيكل رسمي لها.

- السؤال الرابع: يتوفر لدى شركتكم موقع إلكتروني يضم كافة المعلومات التي تتعلق بها ومستجدات نشاطها، ماذا يضم الموقع كأنشطة؟ وهل تعتمد شركتكم على موقعها الإلكتروني من أجل البقاء على تواصل مع زبائنها والحرص على تلبية احتياجاتهم؟

-كانت الإجابة حول وجود موقع إلكتروني للشركة بنعم يتوفر لدى المؤسسة موقع <https://www.salama.com.sa> يضم معلومات حول الشركة والخدمات التي توفرها، فروعها، العلاقات مع المستثمرين بالإضافة إلى خدمة العملاء التي تتيح للشركة التواصل مع الزبائن من خلال إمكانية: تقديم اقتراح، رفع شكوى أو الاستفسار، حيث يشير ذلك إلى اعتماد الشركة محل الدراسة على موقعها الإلكتروني للبقاء في تواصل مع زبائنها والاستماع لهم لتحسين الاستجابة لمتطلباتهم وهو ما يندرج ضمن ممارسات اليقظة التجارية.

-السؤال الخامس: يشهد قطاع التأمينات منافسة عالية، هل تعبر شركة سلامة للتأمينات أهمية فيما يخص جمع معلومات حول منافسيها وتحركاتهم؟ إذا كانت اجابتكم نعم كيف يتم ذلك (يعني هل تستعينون بالاتصالات الشخصية، او المعايير) وهل تكون هذه المعلومات المجمعة ذات فائدة عادة؟

- تبين من خلال الإجابة على هذا السؤال أنه هناك اهتمام من طرف شركة سلامة للتأمينات بجمع معلومات حول المنافسين وتحركاتهم، وفيما يخص كيفية القيام بذلك فقد أوضح أن ذلك يتم من خلال الاطلاع على المواقع الإلكترونية للمنافسين، ومقارنة أنشطتهم وأدائهم بأهم المنافسين وأضاف على ذلك تتبع شركة للمنافسين الجدد استراتيجياتهم وانتشارهم الجغرافي كما أكد على فائدة هذه المعلومات في إدارة الشركة.

من خلال الإجابة السابقة يتضح أن المصادر التي تستعين بها الشركة في جمع معلومات اليقظة الاستراتيجية كلها مصادر شرعية قانونية منها المواقع الإلكترونية بالإضافة إلى طريقة المعايير من خلال مقارنة أنشطتها وأدائها بأبرز المنافسين في قطاع التأمينات وهو ما يشير كذلك إلى وجود يقظة تنافسية فعلية لدى شركة سلامة للتأمينات الجزائر.

-السؤال السادس: تحيط بشركتكم العديد من المتغيرات الاجتماعية، التشريعية، السياسية، المالية، والثقافية نذكر على سبيل المثال القوانين والتشريعات فيما يخص قطاع التأمينات، وكذا جائحة كورونا باعتبارها من المستجدات الهامة ذات التأثير على الشركة، هل تعمل شركتكم على متابعة التطورات في بيئتها وتجمع معلومات حولها لكي تكون مستعدة لاتخاذ أي قرار يساعد في الوقوف في وجه التهديدات؟

- تبين أن الشركة تولي اهتمام كبير فيما يخص المتغيرات الاجتماعية التي من شأنها التأثير على أداء الشركة وأضاف على ذلك أن جائحة كورونا كان لها تأثير سلبي على الأداء العام للشركة فقد تراجع رقم الأعمال سنة 2020 بنسبة 15% مقارنة بسنة 2019، كما أشار إلى أن جمع الشركة لمعلومات حول المتغيرات التشريعية والسياسية والثقافية هو أمر ضروري وهام كونها تتمكن من التعامل مع مختلف التهديدات واتخاذ أحسن القرارات، حيث يدل ذلك على وجود ملامح لليقظة البيئية لدى شركة سلامة للتأمينات الجزائر.

ويمكن القول من خلال الإجابات المتحصل عليها بعد اجراء المقابلة مع السيد الوكيل العام أن هناك مظاهر تشير لممارسة عملية اليقظة داخل شركة سلامة للتأمينات الجزائر في إطار وجود بنية تحتية مناسبة لممارستها ويتم ذلك بطريقة عشوائية في ظل عدم وجود قسم مخصص لليقظة الاستراتيجية.

2.III. تحليل وتفسير نتائج الاستبيان :

الجدول (02): التحقق من ثبات الاستبيان بالاعتماد على معامل الثبات ألفا كرومباخ

عدد العبارات	معامل الثبات الكلي
29	0.754

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss20

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن الثبات الكلي لأداة البحث بلغ 0.754 وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث.

الجدول (03): توزيع افراد العينة حسب البيانات الشخصية

الجنس	البيانات	التكرارات	النسب
	ذكر	24	%60
	انثى	16	%40
الفئة العمرية	30-20	15	%37.5
	40-31	19	%47.5
	50-41	03	%7.5
	من 51 فأكثر	03	%7.5
المستوى التعليمي	ثانوي	01	%2.5
	دكتوراه	00	%0
	ليسانس	26	%65
	ماجستير	04	%10
	تقني سامي	03	%7.5
	مهندس	06	%15
المنصب الوظيفي	موظف	21	%52.5
	نائب مدير	03	%7.5
	رئيس قسم	11	%27.5
	مدير	05	%12.5
عدد سنوات الخدمة	من 1 إلى 5	15	%37.5
	من 6 إلى 10	17	%42.5
	من 11 إلى 15	05	%12.5
	أكثر من 15	03	%7.5

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss20

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة كانوا ذكورا وذلك بنسبة %60 في حين كانت نسبة الاناث %40، أما فيما يخص متغير العمر نجد من خلال الجدول أن %47.5 من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة ونسبة %37.5 ما بين 20 إلى 30 سنة، أما نسبة %7.5 فهي تخص الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 إلى 50 و كذلك الأفراد الأكبر من 51 سنة وهذا يدل على أن معظم أفراد العينة من فئة الشباب ومنه فإن شركة سلامة للتأمينات تهتم بعملية استقطاب وتوظيف تلك الفئة بهدف ضمان حركية الأفراد في الشركة.

بالنسبة للمستوى التعليمي توضح النتائج المبينة في الجدولين أعلاه أن %65 من أفراد العينة هم حملة شهادة الليسانس وذلك يمثل الأغلبية، وتجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد ولا فرد من أفراد العينة حامل لشهادة الدكتوراه، حيث يمكن القول إن غالبية أفراد العينة يحملون شهادات علمية تأهلهم لشغل المناصب الإدارية المناسبة لهم، كما تأهلهم للقيام بمختلف مهام اليقظة الاستراتيجية.

بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي، أظهرت نتائج التحليل أن أغلبية أفراد العينة يشغلون منصب موظف بنسبة %52.5 تليها نسبة %27.5 لمنصب رئيس قسم، في حين يشغل منصب مدير نسبة %12.5 أما منصب نائب مدير فنسبته %7.5

أظهرت نتائج التحليل بالنسبة لعدد سنوات الخدمة أن نسبة 42,5% تقع خبرتهم في المجال من 6 إلى 10 سنوات وهي أكبر نسبة وهذا يعني أن أفراد العينة مستوى خبرتهم متوسطة.

الجدول (04): تحليل أبعاد الاستبيان

الاتجاه العام للإجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد العبارات	الأبعاد
موافق تماما	4.4329	0.20349	19	- مظاهر اليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائر
موافق تماما	4.475	0.24164	10	-البعد البشري لليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائر

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss20

- فيما يتعلق بالبعد الأول والذي يخص مظاهر اليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائر فقد بلغ الانحراف المعياري 0,20349، أما المتوسط الحسابي فقد بلغ 4.4329 والاتجاه العام للإجابة هو موافق تماما وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة تؤكد على وجود مظاهر لممارسة الشركة محل الدراسة لليقظة الاستراتيجية من خلال رصد وتجميع وتحليل المعلومات حيث تتنوع المعلومات المجمعة في اطار اليقظة وتمس جوانب عديدة: المنافسين، الزبائن، المتغيرات الاجتماعية والتشريعية، وتعتمد في ذلك على مصادر مختلفة تتراوح بين الاتصالات، المواقع، والمقارنة حيث تجدر الإشارة هنا على أن هذه الأساليب تندرج ضمن تقنيات ووسائل اليقظة الاستراتيجية، ويمكن القول من خلال مؤشرات البعد الأول أنه هناك مظاهر للممارسة الفعلية لليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائر حتى في ظل غياب هيكل رسمي لها.

- توضح مؤشرات البعد الثاني أي البعد البشري لليقظة الاستراتيجية الذي يتعلق بالموارد البشرية المكلفين باليقظة (المتيقظين) في شركة سلامة للتأمينات الجزائر، فقد بلغ الانحراف المعياري الإجمالي لهذا البعد 0,24164، والمتوسط الحسابي 4.4375 أي الاتجاه العام للإجابة هو موافق تماما ويدل ذلك على الأهمية البالغة للجانب البشري ضمن سيرورة اليقظة الاستراتيجية في الشركة، حيث يتولى العمال، والمسؤولون على حد سواء مسؤولية رصد وجمع المعلومات وتحليلها كما يمكن للعمال تقديم اقتراحات بشأن المعلومات المجمعة، ويمكن تفسير ذلك بأنه راجع لطبيعة عملية اليقظة الاستراتيجية التي تعرف بأنها عملية جماعية.

3.III. اختبار صحة الفرضيات :

تم اختبار صحة فرضيات الدراسة باستعمال اختبار T عند مستوى الدلالة 5%، حيث قيمة 1.684 أين نقبل الفرض الصفري H0 ونقبل الفرض البديل H1 ، إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة الجدولية فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل.

- فرضية البعد الأول:

H0: لا توجد مظاهر تشير إلى ممارسة شركة سلامة للتأمينات الجزائر لليقظة الاستراتيجية.

H1: هناك مظاهر تشير إلى ممارسة شركة سلامة للتأمينات الجزائر لليقظة الاستراتيجية.

الجدول 04: اختبار T للبعد الأول

البعد الأول	T المحسوبة	Sig
مظاهر اليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائر	44.535	0.000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss20

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية التي بلغت 2.023 (40=1-39) ومستوى الدلالة أقل من 0.05 لذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل وهذا ما يدل على وجود مظاهر لممارسة اليقظة الاستراتيجية داخل شركة سلامة للتأمينات الجزائر.

- فرضية البعد الثاني:

H0: ليس هناك اهتمام بالجانب البشري لليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائر.

H1 : هناك اهتمام بالجانب البشري لليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائرية.

الجدول 05: اختبار T للبعد الثاني

البعد الثاني	T المحسوبة	Sig
البعد البشري لليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائرية	37.653	0.000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نظام Spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية، ومستوى الدلالة أقل من 0.05 لذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي يعني أن شركة سلامة للتأمينات الجزائرية تهتم بالبعد البشري لليقظة الاستراتيجية أي الأشخاص الذين يتولون مهمة اليقظة الاستراتيجية في الشركة.

IV- الخلاصة:

دفعت الديناميكية التي تشهدها البيئة الراهنة بالشركات إلى إعادة حساباتها ومراجعة خططها وذلك بمراعاة علاقة التغيير والتكيف، وهو ما استدعى الزامية تجاوز الأنماط التقليدية في التسيير واعتماد مفاهيم جديدة التي من أبرزها اليقظة الاستراتيجية حيث تلعب هذه الأخيرة دور نظام المعلومات موجه نحو البيئة الخارجية من أجل الإنذار المبكر، حيث تسمح للشركة بتحقيق الاستباق وهذا راجع على كونها تركز أساسا على تحويل بعض الإشارات الضعيفة إلى إشارات انذار مبكرة وبالتالي تنتقل اليقظة الاستراتيجية من كونها مجرد وسيلة لجمع المعلومات من البيئة لتكون بمثابة أسلوب تسييري متكامل يساعد الشركات في توجيه تحركاتها المستقبلية، وخلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن إجمالها فيما يلي:

- يتضح من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك ممارسة فعلية لليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات بكل من فرع قلمة وعنابة، حيث تقوم برصد وتتبع بيئتها لجمع المعلومات والاستعانة بها في اتخاذ القرارات.
- تتوفر شركة سلامة للتأمينات على البيئة الإدارية الملائمة لتطبيق نظام يقظة استراتيجية فعال.
- بعد تحليل بعدي اليقظة الاستراتيجية في شركة سلامة للتأمينات الجزائرية تبين اهتمام الشركة بالجانب البشري لليقظة الاستراتيجية أي الاهتمام بالأفراد القائمين بعملية اليقظة الاستراتيجية من خلال تتمين جهودهم والاستماع لاقتراحاتهم وهو ما يمثل نقطة إيجابية كون اليقظة الاستراتيجية تبقى عملية جماعية لذلك فان توفر مجموعة متكاملة من الأفراد الموجهين نحو السهر على تطبيقها يعتبر أهم مفاتيح نجاحها.
- تميل الشركة محل الدراسة إلى ممارسة نشاط اليقظة الاستراتيجية بالرغم من عدم اهتمامها بتخصيص قسم أو مصلحة خاصة باليقظة الاستراتيجية.
- تأسيسا على ما سبق توصي هذه الدراسة بما يلي:
- ضرورة توفير الأرضية الملائمة لإنشاء خلية أو قسم خاص باليقظة الاستراتيجية فعال ومتكامل داخل شركة سلامة للتأمينات الجزائرية، يمكنها من رصد كل التغيرات الحاصلة في بيئتها.
- ضرورة نشر الإدارة العليا لثقافة اليقظة الاستراتيجية وترسيخها لدى العاملين من أجل تجنب ممارستها بعشوائية حيث يكون ذلك بتنظيم دورات تكوينية أو حملات تعريفية باليقظة الاستراتيجية وهو ما يساهم في نشر مصطلح اليقظة الاستراتيجية في شركات التأمين الجزائرية.
- الحرص على إرساء ثقافة تنظيمية تركز على العمل الجماعي في الشركات الجزائرية كون اليقظة الاستراتيجية عملية جماعية وتطبيقها مسؤولية الجميع داخل الشركة.
- تشجيع المشاركة الفعالة من أجل تفعيل اليقظة الاستراتيجية بالإضافة إلى تتمين جهودات الموارد البشرية وتحفيزهم.
- الاتجاه إلى التعاون المشجع مع الجامعة لتطوير اليقظة الاستراتيجية في الشركات الجزائرية وذلك من خلال الاستفادة من الأبحاث والخبرات في هذا المجال.

- الإحالات والمراجع:

1. Guechtouli, M. (2014). Management des activités de veille stratégique entre une organisation formelle et informelle. *la revue des sciences de gestion*(266), p23.
2. Heure, N. (2020). Les réalités de la veille stratégique et de l'intelligence économique dans les entreprises au cameroun. *9(1)*, p 124. département de management stratégique: faculté de (FSEG) dossiers de recherche en économie et gestion.
3. lesca, H. (1997). Veille stratégique concepts et démarche de mise en place dans l'entreprise. p 2-3. *Ministre de l'éducation national de la recherche et de la technologie.*
4. جمال بن السعدي، و رضا زاوش . (12_13 نوفمبر، 2017). اليقظة الاستراتيجية كعامل لاستمرارية الأداء. ملتقى دولي حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة، ص 6-7-8. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة: جامعة محمد بوضياف المسيلة.
5. حمزة رميلي. (2014). دراسة استطلاعية حول واقع اليقظة الاستراتيجية في مؤسسات صناعة الأدوية بقسنطينة. *مجلة البحوث الاقتصادية والمالية*(2)، p256.
6. سلامة للتأمينات الجزائر. (1993). Consulté le 04 01, 2021, sur <https://cna.dz/Acteurs/Societes-d-assurance/Salama>
7. شراف عقون. (2016). اليقظة الاستراتيجية كمدخل لبناء وتنمية المزايا التنافسية للمؤسسات الاقتصادية تجربة الجزائر. *مجلة العلوم الانسانية*(5)، ص 278.
8. محمد قادري، و سعيده طيب . (2017). اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. *مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة*(3)، 2.
9. نصيرة علاوي. (2011). اليقظة الاستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة(دراسة حالة مؤسسة موبيليس) مذكرة ماجستير. ص 88. تلمسان: جامعة أبي بكر بلقايد.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

مرودة حميدي، محمد مولود بلعيد (2021). واقع اليقظة الاستراتيجية في شركات التأمين-دراسة حالة: شركة سلامة للتأمينات الجزائر- ولاية قالمة وعنابة-. *مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية*. المجلد 07(العدد 01)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة. ص.ص203-212.



يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقا لـ **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.

مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية مرخصة بموجب **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.



The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.

Journal Of Quantitative Economics Stadiesis licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license (CC BY-NC 4.0)**.