

دور الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات بشركات التأمين الليبية دراسة ميدانية على شركة ليبيا للتأمين – مصراتة

د. شعبان هدية كريم - كلية الاقتصاد مسلاتة - الجامعة الأسمرية
e-mail: shaban.ahmed022@gmail.com

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات بالشركة من وجهة نظر المبحوثين بشركة ليبيا للتأمين، التعرف على العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات، بيان أثر الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تمثل مجتمع الدراسة في (مديري الإدارات ورؤوسا الأقسام) بشركة ليبيا للتأمين مصراتة، تم أخذ عينة قصدية مكونة (42) موظفا. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. خلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى إدارة الأزمات بشركة ليبيا للتأمين مرتفع، وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات بالشركة. وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات بالشركة. أوصت الدراسة بضرورة تدريب وتأهيل القيادات بالشركة لمواجهة الأزمات وكيفية التصرف حيالها قبل وقوعها. إقامة نظام اتصالات فعال يشمل المعلومات الضرورية عن البيئة الداخلية والخارجية والأزمات المتوقعة وكيفية إدارتها علمياً والاهتمام بالدراسات المقارنة في مجال الأزمات، الاهتمام بتطوير الذكاء الاستراتيجي من خلال البرامج الخاصة لتعزيز وعي وثقافة الذكاء الاستراتيجي لدوره في إدارة الأزمات:

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاستراتيجي، إدارة الأزمات، شركة ليبيا للتأمين

The role strategic intelligence in crisis management in insurance companies

A survey study on Libya Insurance Company, Misrata, Libya

Abstract

Strategic intelligence is information that is needed to formulate policy and plans at the international and national policy levels. This study aimed to find out the reality and influence of crisis management in Libya Insurance Company in Misrata based on the respondents' opinions. The study followed the descriptive-analytical approach. The data were collected through a questionnaire for a random sample consists of 42 respondents who are representing managers and head officers of the departments in the company. The results of the study revealed that strategic intelligence has a significant impact on crisis management in the company. Where

the level of crisis management in Libya Insurance Company is superior and there is a high correlation between strategic intelligence and crisis management in the company. The study recommended the necessity of advanced capacity building programs on crisis management for the senior staff of the company, establishing an effective communication system that includes the necessary information about the internal and external environment, expected crises, and how to deal with them in a scientific way, paying attention to comparative studies in the field of crises and developing and enhancing awareness and culture of strategic intelligence through special programs for crisis management.

Keywords: strategic intelligence, crisis management, libya insurance company

مقدمة:

شهدت بيئة الأعمال تغييراً كبيراً أثر في كافة نواحي الحياة وانعكست تأثيراتها بوضوح على الممارسات الإدارية وطبيعة العلاقات التنظيمية ، مما استلزم وجود قادة ومفكرين أذكياء من ذوي القدرات الفكرية والمهارات غير التقليدية التي تعتمد على أسس تنمية المعرفة والخبرة ومبادئها وتكوين التصورات والرؤى ذات العلاقة بالمستقبل وسبل مواجهة الحاضر.

إن الطرف الحالي يوجب على القائد ذي الذكاء الاستراتيجي التخطيط للسياسات والأهداف البعيدة المدى، والتمكن من إدارة الأمور غير المتوقعة ، لذا فإن وجودها أمرٌ لازم في التنظيمات الإدارية كافة وفي مختلف الظروف سواءً أكانت اعتيادية أم ظروف أزمات، إذ إن الأخيرة تتطلب اعتماد الأساليب المتعددة للتعامل مع القضايا الاستراتيجية كما تتطلب التمتع بالمعنويات العالية، فضلاً عن ممارسة مهامها بالمناح لها من موارد، لأن وجود القائد ذو الذكاء الاستراتيجي في ظل الأزمة يعني وجود المنظمة ها في مفترق طرقٍ يقودها إلى إحدى حالتين: تجاوز الأزمة والاستمرار، أو الاستسلام والتلاشي.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

تعاني الشركات الليبية من قصور ثقافة الذكاء، إذ ما زالت القرارات في العديد من الشركات تتم بعيداً عن توظيف الذكاء في توفير المعلومات لصناعاتها، بالرغم من أنها تواجه ظروفاً وصعوبات عديدة في دورة حياتها نتيجة لكثرة ما مرّ بها من ظروف الحرب، فضلاً عن مشكلاتها الإدارية التقليدية، وانعكست تلك الظروف والصعوبات وخلفت أزمات، مما جعل قياداتها يواجهون تحديات جوهرية في ممارسة العملية الإدارية، لاسيما وأن العديد من الشركات لن تستطع تشخيص

حجم الأزمات بدقة، فضلاً عن نوعها وكيفية إدارتها والتعامل معها ، إذ إن عدم الإدراك والتشخيص الدقيق للأزمة قد ينعكس سلباً في كيفية مواجهتها والتعامل معها ، فضلاً عن علاقتها التأثيرية. يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:
ما دور الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات بالشركة الليبية للتأمين؟
يتفرع من هذا السؤال عدة تساؤلات فرعية على النحو التالي:

- 1- ما واقع إدارة الأزمات بالشركة من وجهة نظر المبحوثين بشركة ليبيا للتأمين؟
- 2- هل هنالك علاقة بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات بشركة ليبيا للتأمين؟
- 3- هل يؤثر الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات بشركة ليبيا للتأمين؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلي تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على واقع إدارة الأزمات بالشركة من وجهة نظر المبحوثين بشركة ليبيا للتأمين.
- 2- التعرف على العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات بشركة ليبيا للتأمين
- 3- بيان أثر الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات بالشركة الليبية للتأمين.

فرضيات الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها تم صياغة الفرضيات التالية:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات بشركة ليبيا للتأمين.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات بشركة ليبيا للتأمين.

أهمية الدراسة :

تظهر أهمية هذه الدراسة في طبيعة الموضوع الذي تتناوله والمتعلق بدراسة الذكاء الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات، إذ تناول أهميتها من خلال الآتي:

- 1- تناولت موضوعاً مهماً جداً في الوقت الحاضر يتطلب التعمق فيه من قبل الباحثين نظراً لكون البيئة الليبية من أكثر البيئات تأثراً بالأزمات، مما يوجب وضع تصورات عن كيفية مواجهتها.
- 2- يعدّ من المواضيع الحيوية التي تهتم بها الإدارة الحديثة نظراً لكثرة الأزمات وتنوعها إضافة إلى ظهور مفاهيم أخرى أبعد منها وهي إدارة غير متوقع لها لتكون أساساً لدراسات أخرى مستقبلية.

3- تعدّ من الدراسات التي حاولت توضيح دور الذكاء الاستراتيجي في مواجهة الأزمات.

منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كميّاً أو كميّاً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويبيّن خصائصها، بينما التعبير الكمي يعطينا وصفاً رقمياً لمقدار الظاهرة، أو حجمها ويستند إلى المراجع والمصادر والبحوث المنشورة والدراسات السابقة لبناء الإطار النظري، والاستطلاع الميداني لجمع البيانات وذلك باستخدام أداة الدراسة وتحليلها إحصائياً للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

مصادر جمع بيانات الدراسة: اعتمدت الدراسة على مصدرين لجمع المعلومات: **المصادر الثانوية:** انتهجت مبدأ المسح المكتبي والأدبيات الإدارية الباحثة في الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات.

المصادر الأولية : اعتمدت على البيانات والمعلومات التي سيتم جمعها من أفراد عينة الدراسة بالاعتماد على أداة الدراسة (الاستبانة).

حدود الدراسة: اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

1. الحدود البشريّة: المدبرون ورؤساء الأقسام شركة ليبيا للتأمين.

2. الحدود المكانية: الشركة ليبيا للتأمين- مصراتة.

3. الحدود الزمانية: 2021م.

الدراسات السابقة:

1- دراسة [1]: هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدارة المعرفة وإدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية في ظل الظروف التي يمر بها الشعب الفلسطيني، كون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستشفيات (أطباء، ممرضين، إداريين) والبالغ عددهم (2776) موظفاً، وتم اختيار عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة بلغ عدد أفرادها (484) موظفاً. خلصت الدراسة إلي العديد من النتائج أهمها أن متوسط درجة الاستجابة لإدارة الأزمات تزيد عن درجة الموافقة المتوسطة، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين أبعاد إدارة المعرفة وإدارة الأزمات، مما يعني أنه كلما زادت إدارة المعرفة ارتفعت إدارة أزمات.

2- دراسة [2]: هدفت الدراسة إلى تقديم إطار نظري تطبيقي يختبر علاقة الارتباط والتأثير بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات لتحديد دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز قدرة المنظمة المبحوثة في إدارة الأزمات التي تتعرض لها ومواجهتها. تمثل مجتمع الدراسة بجامعة الموصل في كافة كلياتها، فيما شملت عينة الدراسة مسؤولي الوحدات الإدارية في بعض كليات جامعة الموصل. خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة الأزمات، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في مواجهة إدارة الأزمات بجميع مراحلها.

3- دراسة [3]: هدفت الدراسة إلى نشر الذكاء الاستراتيجي كثقافة للمنظمات لما له من أهمية في تحقيق تحالفات استراتيجية ناجحة. تمثل مجتمع الدراسة في شركة زين العراق وهي فرع من شركة الاتصالات الكويتية زين، تكونت عينة الدراسة من مجموعة من الأفراد العاملين في مستويات تنظيمية مختلفة وكان عددهم (40) فرداً. خلصت الدراسة أن مستوى الذكاء الاستراتيجي كان بدرجة متوسطة، أن هنالك ارتباط ذات دلالة معنوية لجميع عناصر الذكاء الاستراتيجي مع متغير التحالفات الاستراتيجية.

4- دراسة [4]: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد الذكاء الاستراتيجي على أداء العاملين، وذلك من خلال أبعاد الذكاء الاستراتيجي وهي (الاستشراف، الرؤيا، الشراكة، الإبداع). يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في بنك أبو ي التجاري، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية متساوية من مجتمع الدراسة، بلغ عدد أفرادها (50) مبحوثاً خلصت نتائج الدراسة إلى أن تصورات المبحوثين نحو توافر أبعاد الذكاء الاستراتيجي كانت بمستوى مرتفع، وكانت أبعاده على النحو التالي: في المرتبة الأولى جاءت الرؤيا، حيث جاءت بمتوسط مرتفع بلغ (4.70) والمرتبة الثانية الاستشراف، حيث جاءت بمتوسط حسابي مرتفع، وبلغ المتوسط الحسابي لبعد الاستشراف ككل (4.46) أما المرتبة الثالثة: الإبداع، حيث جاءت بمتوسط مرتفع وبتوسط حسابي (4.35) والمرتبة الرابعة: الشراكة، حيث جاءت بمتوسط مرتفع وبتوسط حسابي (4.22).

5- دراسة [5]: هدفت الدراسة إلى فحص تأثير القيادة الاستراتيجية في فاعلية إدارة الأزمات في شركة الحكمة لصناعة الأدوية في الأردن. تكون مجتمع الدراسة من كافة المديرين في الإدارة العليا والمشرفين الذين يمثلون الإدارة الوسطى

باتباع طريقة المسح الشامل. خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها إن مستويات الفاعلية في إدارة الأزمات في شركة الحكمة مرتفعة، وجود علاقة ارتباط طردية بين القيادة الاستراتيجية بأبعادها وإدارة الأزمات بأبعادها.

التعقيب على الدراسة السابقة:

1- من حيث الموضوع اختلفت الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية فبعضها تناول الذكاء الاستراتيجي كمتغير مستقل كدراسة [3]، ودراسة [4]، كما أن البعض منها تناول إدارة الأزمات كمتغير تابع كدراسة [1]، ودراسة [2]، ودراسة [5].

2- من حيث الأهداف اختلفت الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية من حيث الأهداف والمتغيرات التي تناولتها.

3- من حيث مجتمع وعينة الدراسة اختلفت في أن الدراسات السابقة تناولت بيئة أعمال مختلفة، بينما الدراسة الحالية تركز على بيئة الأعمال الليبية.

4- استفادت الدراسة الحالية من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسات السابقة في بيان مدى اتفاقها أو اختلافها مع الدراسة الحالي، كما تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها ركزت على الذكاء الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات بالشركة الليبية للتأمين.

أولاً - الإطار النظري:

1- **الذكاء الاستراتيجي** : يرى [6] بأنه مجموعة عمليات تستهدف البحث عن المعلومات ومعالجتها ثم نشرها وحمايتها، لتكون في متناول الشخص المناسب وفي الوقت المناسب لتمكنه من اتخاذ القرار الصائب. ذكر صالح وآخرون [7] بأنه ذكاء يوسم به قادة الشركات ممن يتمتعون بالرؤية المستقبلية، الشراكة، القدرة على التحفيز، والحدس، والإبداع، ويرتكزون إلى نظام معلوماتي يمكنهم من توظيف المادة الفكرية الناتجة في صناعة قرارات فاعلة. كما يرى التهامي [8] بأنه عبارة على نظام يساعد على اتخاذ القرار في ملاحظة وتحليل البيئة العملية والتقنية والتكنولوجية والآثار الاقتصادية الحالية والمستقبلية من أجل استخراج الفرص والتهديدات. يرى محمود [9] بأنه عملية أو أداة لجمع المعلومات التي تمد صناع القرار بالمعرفة التي تدعمهم في صناعتهم لتلك القرارات، وتمكنهم من الإصغاء للبيئة التي تعمل فيها الشركة، ثم تحليل المعلومات لتفعيل قدراتهم في التنبؤ والتخطيط المستقبلي والتكيف مع التغييرات البيئية.

يرى الباحث بأنه هو نظام يتكون من عدة عناصر تشجع القائد حتى يستطيع فهم وتشكيل المستقبل، وتمكنه من استثمار المعلومات المتوفرة في اتخاذ قرارات صائبة نحو اتجاهات السوق والزبائن والمنافسين ورسم الاستراتيجيات والاستعدادات لمواجهة الأزمات بهدف تحقيق حصة سوقية والفوز بزبائن جدد والتفوق على المنافسين.

تبرز أهمية الذكاء الاستراتيجي في دوره الواضح في فهم التهديدات الناشئة، وإعطاء قدرة على التبصر للسماح بتطوير الاستراتيجيات، وإعطاء إنذار مبكر بالحاجة إلى قدرات جديدة وأوليات وصلاحيات مختلفة [6]، ويعد الذكاء الاستراتيجي عبر منظوماته في منظمات الأعمال (الشركات) الأداة لما يأتي:

[10]

- أ - التمكين لضمان الجودة الاستراتيجية والتفوق الاستراتيجي.
 - ب - تحليل الأهداف المستقبلية للمنافسين، ومعرفة استراتيجياتهم الحالية، والوعي بافتراضاتهم وقدراتهم ونوع استجاباتهم.
 - ج - ربط المقدرات للمنظومات الذكية بالمقدرات الجوهرية التي يتمتع بها الإنسان كأحد التطورات المهمة لتكنولوجيا المعلومات.
 - د- بناء المركز الاستراتيجي لمنظمات الأعمال خاصة القيادية منها.
 - هـ- تشخيص الفرص الاستراتيجية وما يتلزم معها من أخطار وتهديدات في بيئة الأعمال الإلكترونية.
 - ز- تعزيز القدرات الاستراتيجية وهندسة بناء علاقتها الاستراتيجية مع الزبائن والموردين.
 - ح - التفكير الاستراتيجي وما يتصل به من نوافذ، وسيناريوهات استراتيجية وتكوين معرفة استراتيجية أكثر إبداعاً، وذاكرة، وتمثيلاً، وهيكلية واستجابة مؤثرة في محفظة خياراتها الاستراتيجية التي تنظم القيمة المعرفية وعوائدها.
- يرى الباحث إن الذكاء الاستراتيجي من أهم وأحدث الأنظمة التي تضمن ليس فقط للشركات الحفاظ على مكانها ومكانتها في سوق المنافسة وإنما حتى الحكومات والدول، على اعتبار أن المعلومة والمعرفة من أهم الموارد التي تحاول الشركة الوصول إليها واستخدامها بما يحقق الهدف والغاية، الأمر الذي يجعلها تحافظ على مكانتها في سوق المنافسة والذي يمتاز بميزته الثابتة في التغيير، ويشكل الذكاء

الاستراتيجي الوسيلة والأداء الأكثر نجاعة للشركات من أجل ضمان الحفاظ على مكانتها وتعزيزها.

2. إدارة الأزمات : أشار نورالدين [11] إلى مفهوم متداول لإدارة الأزمة وهو أن يترك التنظيم الهيكلي الرسمي ونظام الاتصال الرسمي، وكذلك نظام توزيع الأعمال وخطواته الرسمية للجهاز الإداري المعني باعتبارها صممت لظروف العمل الاعتيادية الروتينية ، ويصار إلى التنظيم الغير رسمي.

ومن الباحثين من يرى أن إدارة الأزمة تمثل حالة التمكين والتشخيص والمعالجة ، إذ يعرفها [1] بأنها درجة تمكن المنظمة من إدراك وتشخيص الأزمة ومحاولة معالجتها وتسخير مختلف مواردها، فضلاً عن توجيه قيم المنظمة باتجاه حل الأزمة. وعرفها [12] بأنها عملية اتخاذ قرار حاسم تحت ضغط ما الهدف منه حماية الأفراد والمنظمات، وقد عرفت أيضاً بأنها خطة عمل تنفذ بسرعة في حالة حدوث أي موقف سلبي [13].

في إطار هذا التوجيه العلمي لمفهوم إدارة الأزمة فإنها تعني كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها، والاستفادة من الإيجابيات" [14]، فضلاً عن كونها "إمكانية التعامل مع أي حالة غير اعتيادية بشأن تناقض قائم" [15]. وكما هو معروف فإن في الأزمات الكبيرة لدولة ما فإننا نلاحظ "تزايد كميات ونوعيات مهام الجهاز الإداري المعني وتغيير نظام وأولويات وفي ضوء تناقص الإمكانيات المادية والبشرية تبرز الحاجة الملحة إلى مضاعفة التأكيد على مبدأ الكفاءة في اتخاذ القرارات والتأكيد على ترشيد استثمار الإمكانيات ، فالجهاز الإداري الذي يواجه ظرف أزمة مطالب أن يفي بالتزاماته تجاه الظروف بما متاح له من إمكانيات بشرية ومادية محددة" [11].

في ضوء ما تقدم من بيان مفهوم إدارة الأزمة يرى الباحث أنها "عملية تخطيط وتنظيم واتخاذ قرارات وتدريب وإجراءات استثنائية وتهيئة المستلزمات التي تسهل عملية حصر الأزمة وبالتالي السيطرة عليها" ، وقد أشار الدويك [16] إن إدارة الأزمة لا تقتصر على داخلها لأن داخل المنظمة يسهل السيطرة على الأزمة، إذا استبعدنا الممارسات البيروقراطية الحادة والمفاهيم والإجراءات التي تعقد عملنا كثيراً ، فضلاً عن خلق القدرة الكاملة للمنظمات على التكيف والتأقلم مع الواقع واعتماد القرارات

الرشيدة في ظروف التهديد ، ومخاطرة التصدي الذي يهدد وجود واستمرارية المنظمة.

يرى اللافي [17] أن عملية إدارة الأزمة تعدّ بمثابة المقياس الحقيقي الذي يوصل إلى مدى إمكانية وقدرة القيادات الإدارية في إدارتها للطرف القائم، لذا فإن مراحل إدارة الأزمات هي الأساس لبناء عمل ووضع الخطوات السليمة لتجاوزها في أولى المراحل وان العناصر التي تكون الأزمة عديدة، منها معروفة ومنها غير معروفة ويلازمها عدم التأكد والغموض ، كما أن الخطر والتهديد وصعوبة تحديد الوقت وعنصر المباغنة تعدّ من العناصر الأساسية التي تلازم الأزمة ، لذا يقتضي أن تكون القرارات عقلانية لأن هذا العنصر مهم ويعتبر من العناصر التي تحتاجها إدارة الأزمة. وأولى مهامها هي تحديد مراحل إدارة الأزمة التي قسمت على النحو الآتي: [18]

أ- اكتشاف مؤشرات الأزمة .

ب- الاستعداد للأزمة .

ج- المواجهة والاحتواء .

د- إعادة التوازن .

ثانياً – الدراسة الميدانية:

1. مجتمع وعينة الدراسة : تكون مجتمع الدراسة من العاملين بشركة ليبيا للتأمين، تم اختيار عينة قصدية مكونة من المدراء ورؤساء الأقسام والإدارات قوامها (45) مبحوثاً، حيث تم توزيع (45) استبانة، وبعد استرجاع الاستبانات تم التدقيق فتيبين أن (3) استبانات غير صالحة للتحليل الإحصائي، وبذلك تكون عينة البحث ضمن مرحلة التحليل الإحصائي (42) استبانة. والجدول (1) يبين وصف أفراد عينة الدراسة المبحوثة.

الجدول (1) وصف أفراد عينة الدراسة المبحوثة

المتغير	التكرار	النسبة
العمر		
25-30 سنة	8	4.2
31-40 سنة	118	61.5
41-50 سنة	54	28.1
51 سنة فأكثر	12	6.3
المجموع	192	100
المؤهل العلمي		
بكالوريوس	32	76.0
ماجستير	6	14.0
دكتوراه	4	10.0

المجموع	42	100
الخبرة العملية		
10-6 سنوات	2	4.8
15-11 سنة	3	7.1
20-16 سنة	4	9.5
21 سنة فأكثر	33	78.1
المجموع	42	100

يلاحظ من الجدول (1) ما يلي:

أ- أن الفئة العمرية (51 سنة فأكثر) أحتلت المرتبة الأولى بنسبة بلغت (59.9%) مما يدل على الخبرة التراكمية للعينة المبحوثة، تليها الفئة (41-50 سنة)، وبنسبة (26.2%) من إجمالي العينة الكلية المبحوثة، ثم تليها الفئة (31-40 سنة)، بنسبة (9.5%)، وأخيراً جاءت الفئة العمرية (25-30 سنة)، بنسبة (4.8%) من إجمالي العينة المبحوثة.

ب- المؤهل العلمي: أن غالبية أفراد عينة الدراسة من حملة المؤهل العلمي (بكالوريوس)، حيث كانوا بنسبة (76.0%)، تليها الفئة (ماجستير)، بنسبة (14.0%)، وأخيراً جاءت الفئة (دكتوراه)، بنسبة (10.0%) من إجمالي العينة الكلية المبحوثة.

ج- الخبرة العملية: أن غالبية أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم العملية ضمن الفئة (21 سنة فأكثر)، وبنسبة (78.6%)، وهو أمر منطقي يتوافق مع ما جاء في الفئة العمرية لأفراد العينة المبحوثة، تليها الفئة (16-20 سنة)، وبنسبة (9.5%)، أما الفئة من (11-15 سنة)، كانت بنسبة (7.1%)، وأخيراً جاءت الفئة (6-10 سنة)، بنسبة (4.8%) من إجمالي العينة الكلية.

2. ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من أن أداة الدراسة تقيس ما وضعت من أجله، قام الباحث بقياس الصدق الظاهري بعرضها في صورتها الأولية على عدد من المحكمين لتقييم صلاحية الاستبانة من حيث الصياغة والوضوح ولتحديد مدى التوافق بين عبارات كل مقياس وعلى ضوء مقترحاتهم تم تعديل أسئلة الاستبانة.

كما تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات والصدق الإحصائي حيث أن القيمة الإحصائية المقبولة له 60% وبالتالي فإن القيمة التي تزيد عنه هي قيمة جيدة جداً، وأن معامل الثبات الكلي بلغ (0.81). كذلك قيمة الصدق كانت مرتفعة لكل مجال حيث قيمة الصدق لجميع فقرات الاستبانة (0.90)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع

بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة. والجدول (2) يوضح ذلك:

جدول (2): معاملات الثبات والصدق لأداة الدراسة

معامل الثبات	معامل ألفا كرنباخ	عدد العبارات	محاور الدراسة
0.89	0.79	10	الذكاء الاستراتيجي
0.91	0.83	10	إدارة الأزمات
0.90	0.81	20	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج SPSS.

3. أداة جمع بيانات الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة وعرضها على عدد من المحكمين ذوي الخبرة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، كما مبين بالجدول (3).

جدول (3): مقياس أداة الدراسة

الخيار	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

بناءً على مقاييس أداة الدراسة المبينة بالجدول (4) فإن قيم الوسط الحسابي التي تم التعامل المعادلة التالية:

القيمة العليا – القيمة الدنيا

عدد المستويات

جدول (4): المستويات

المستوى	الوسط الحسابي
2.33	منخفض
3.67	متوسط
3.68	مرتفع

4. الأساليب الإحصائية: لتحليل البيانات واختبار فروض الدراسة، تمّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- أ- إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لأسئلة الاستبانة وذلك باستخدام " كل من: أ/ اختبارات الصدق. ب). اختبارات الثبات.
- ب- استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية.
- ج- اختبار بيرسون للتعرف على علاقة الارتباط بين متغيري الدراسة.
- د- الانحدار الخطي البسيط لتحديد أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

5. نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات المتعلقة بإجابات أفراد العينة، وعرض النتائج المتعلقة بالإجابة عن سؤال الدراسة واختبار فرضياتها، ولغرض عرض نتائج الدراسة صنفت على النحو التالي :

المحور الأول - الذكاء الاستراتيجي :

للإجابة على هذا السؤال حسب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقديرات أفراد عينة الدراسة، حول فقرات الذكاء الاستراتيجي، كما مبينة بالجدول(5).

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للذكاء الاستراتيجي

م	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية
1	4.24	0.66	5	مرتفع
2	4.29	0.67	4	مرتفع
3	3.95	0.85	9	مرتفع
4	4.19	0.89	6	مرتفع
5	4.06	0.53	7	مرتفع
6	4.38	0.58	2	مرتفع
7	3.98	0.90	8	مرتفع
8	4.50	0.71	1	مرتفع
9	4.32	0.66	3	مرتفع
10	3.90	0.82	10	مرتفع
	4.18	0.73	-	مرتفع

يلاحظ من الجدول (5) أن المتوسط الكلي للمتغير المستقل الذكاء الإستراتيجي جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.18) وبانحراف معياري (0.73) وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.90-450) على مقياس ليكرت الخماسي، والذي يشير إلى وجود مستوى مرتفع للذكاء الاستراتيجي بالشركة، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (أحفز العاملين على التصرف بما ينسجم مع أهداف الشركة) بمتوسط حسابي (4.50) وهو أعلى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (4.18) وبانحراف معياري (0.71) ويعزى ذلك لأهمية عنصر الدافعية في الذكاء الاستراتيجي من خلال إثارة التنافس بين العاملين لتقديم مزيد من الانجازات وتحفيزهم على التصرف بما ينسجم مع أهداف الشركة من خلال الحوافز والموازنة بين المساهمات الابداعية لأولئك العاملين وتلك الحوافز ، فيما حصلت الفقرة (أشجع إقامة التحالفات لاسيما مع الشركات المنافسة بهدف زيادة التعاون والحصة السوقية) بمتوسط حسابي (3.90)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (4.18) وبانحراف معياري (0.82)، وبدرجة مرتفعة، كما يتبين من التشتت المنخفض (الانحراف المعياري) وجود تقارب في وجهات نظر أفراد العينة المبحوث حول المتغير المستقل الذكاء الاستراتيجي، مما يدل على وجود إدراك عالي لأهمية تشخيص التحديات البيئية الحرجة ذات التأثير المباشر على المسار المستقبلي للشركة فعلاً عن ما يصاحب ذلك من استقراء للمستقبل في تطوير استراتيجيات الشركة ودور ذلك خصوصاً في إدارة الأزمات التي تواجهها الشركة. وهذا يتفق مع دراسة [3]، ودراسة [4].

المحور الثاني - إدارة الأزمات :

للإجابة على هذا السؤال حسب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول فقرات إدارة الأزمات، والجدول (6) يبين ذلك.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات إدارة الأزمات

م	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية
1	4.38	0.63	1	مرتفع
2	4.28	0.79	3	مرتفع
3	4.08	0.71	7	مرتفع
4	4.02	0.90	9	مرتفع

مرتفع	10	0.82	3.97	لمواجهة الأزمات تعتمد الإدارة على فرق العمل في التجهيز لمواجهة الأزمات	5
مرتفع	5	0.77	4.14	تضع الشركة خطة طوارئ لمواجهة الأزمات	6
مرتفع	2	0.79	4.32	تعمل الشركة على إيجاد حلول سريعة لمواجهة الأزمات	7
مرتفع	4	0.76	4.18	تشجع الشركة العاملين على التعاون في اختيار البدائل المناسبة لحل الأزمة	8
مرتفع	6	0.74	4.12	تمنح الشركة العاملين المكافآت مقابل الإدارة الفاعلة للأزمات	9
مرتفع	8	0.66	4.07	تستطيع الشركة توقع الأزمات المستقبلية التي يمكن أن تتعرض لها.	10
مرتفع	-	0.76	4.16	المتوسط الحسابي الكلي	

يلاحظ من الجدول (6) أن المتوسط الكلي للمتغير التابع لإدارة الأزمات جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.16) وبانحراف معياري (0.76) وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.97-4.38) على مقياس ليكرت الخماسي، والذي يشير إلى وجود مستوى مرتفع لإدارة الأزمات، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (تتبنى الشركة سياسة الإنذار المبكر في إدارة الأزمات) بمتوسط حسابي (4.38) وهو أعلى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (4.16) وبانحراف معياري (0.63)، فيما حصلت الفقرة (تعتمد الإدارة على فرق العمل في التجهيز لمواجهة الأزمات) بمتوسط حسابي (3.97)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (4.16) وبانحراف معياري (0.82)، كما يتبين من التشتت المنخفض (الانحراف المعياري) وجود تقارب في وجهات نظر أفراد العينة المبحوث حول المتغير التابع لإدارة الأزمات. مما يدل على قدرة القيادة بالشركة على التعامل مع الظروف الطارئة والأزمات غير الظروف الاعتيادية، وتسخيرها لكل الطاقات والإمكانات كي تتجاوز الأزمة وبأقل الخسائر. وهذا ما اتفق مع دراسة [3]، ودراسة [5]، وتتعارض مع دراسة [1].

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات بالشركة

دور الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات بشركات التأمين الليبية

تم إجراء اختبار بيرسون لمعرفة العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات، والجدول (7) يبين ذلك.

جدول (7): معاملات الارتباط (لبيرسون) بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات

المحور	الإحصاءات	إدارة الأزمات
الذكاء الاستراتيجي	معامل الارتباط	.872**
	مستوى الدلالة	0.000
	العدد	42

يلاحظ من الجدول (7) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين متغيري الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات قد بلغ (0.872^{**}) وهو يعتبر ارتباط موجب وهو دالة إحصائياً عند مستوى (0.000) مما يشير إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائياً بين المتغيرين. وتشير هذه النتيجة إلى تحقق الفرضية الأولى. **الفرضية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات بالشركة

تم إجراء اختبار الانحدار البسيط لمعرفة أثر الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات، والجدول (8) يبين ذلك.

جدول (8): أثر الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات بالشركة

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة (T)	قيمة Sig	الدلالة
المتغير الثابت	0.648	3.783	0.000	دالة
الذكاء الاستراتيجي	0.837	19.249	0.000	دالة
معامل التحديد = (0.616) معامل التحديد المعدل (0.614)، قيمة Sig (0.000)				

يلاحظ من الجدول (8) أن قيمة Sig المحسوبة تساوي (0.000)، وهي أقل من قيمة (0.05)، وبلغت قيمة معامل التحديد المعدل (0.614)، أي أن ما نسبته (61.4%) من التغير في إدارة الأزمات يعود للتغير في المتغير المستقل الذكاء الاستراتيجي، والنسبة المتبقية (38.6%)، تعود للتغير في عوامل أخرى، وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات بمحل الدراسة وبناء عليه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل.

ثالثاً - النتائج والتوصيات والمقترحات :

النتائج :

يمكن تلخيص أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة بما يأتي:

1- بينت نتائج الدراسة أن هناك درجة مرتفعة لتوافر مؤشرات الذكاء الاستراتيجي بشركة ليبيا للتأمين، مما يدل على قدرة القيادات على التعامل مع المشكلات البيئية التي تواجه مسار الشركة نحو تحقيق أهداف.

- 2- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى إدارة الأزمات بشركة ليبيا للتأمين مرتفع، حيث جاء بمتوسط بلغ (4.16)، مما يدل على قدرة الشركة على التحكم في الظروف الطارئة التي تواجهها.
- 3- تشجع القيادات العاملين على التصرف بما ينسجم مع أهداف شركة ليبيا للتأمين.
- 4- تستخدم شركة ليبيا للتأمين سياسة الإنذار المبكر في إدارة الأزمات.
- 5- وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين الذكاء الاستراتيجي وإدارة الأزمات بشركة ليبيا للتأمين.
- 6- أكدت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات وأن التباين في بعد الذكاء الاستراتيجي كمتغير مستقل يفسر (61.4%) من التغير في إدارة الأزمات بشركة ليبيا للتأمين.

التوصيات :

بناء على نتائج الدراسة يوصى الباحث بالآتي:

- 1- تدريب وتأهيل القيادات بالشركة لمواجهة الأزمات وكيفية التصرف حيالها قبل وقوعها.
- 2- إقامة نظام اتصالات فعال يشمل المعلومات الضرورية عن البيئة الداخلية والخارجية والأزمات المتوقعة وكيفية إدارتها علمياً والاهتمام بالدراسات المقارنة في مجال الأزمات.
- 3- الاستفادة من التقنيات الحديثة في دراسة الأزمات وتشخيصها وقياسها وتحديد أساليب مواجهتها.
- 4- الاهتمام بتطوير الذكاء الاستراتيجي من خلال البرامج الخاصة لتعزيز وعي وثقافة الذكاء الاستراتيجي لدوره في إدارة الأزمات.
- 5- الاستفادة الجامعات من مرحلة ما بعد الأزمة وذلك بتقييم القيادات والعاملين من خلال مواجهتهم للأزمة أولاً وما هي الآثار والدروس التي خرجت بها الشركة من الأزمة ثانياً
- 6- الاستعانة بخبرات متخصصة في مجال الذكاء الاستراتيجي من الخارج لتدريب المدراء على كيفية استخدامه وتوظيفه في عملية إدارة الأزمات وكيفية التعامل مع الفرص والتهديدات التي تواجه شركة ليبيا للتأمين.

المقترحات :

نظراً لحدود الدراسة التي يفرضها منهج البحث العلمي، يرى الباحث أن هناك الكثير من الجوانب المتصلة بموضوع الدراسة لم يتمكن من تغطيتها، وتصلح لدراسات مستقبلية منها:

1. دور التمكين الإداري في إدارة الأزمات.
2. دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات.
3. دور القيادة الاستراتيجية في إدارة الأزمات

الهوامش :

1. أبوطه، سامي سليم، (2016). إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الأزمات دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية بمحافظة غزة. مجلة جامعة الأزهر. المجلد 18. العدد 2. غزة.
2. حنا، ورشا دريد، عبدالعزيز، سيف خالد، ونجيب، سهم حازم، (2018). دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية في بعض كليات جامعة الموصل. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية. المجلد 8. العدد 2.
3. الشمري، طارق طعمة عطية، (2019). دور الذكاء الاستراتيجي كمدخل حديث في تحقيق التحالفات الاستراتيجية الناجحة: دراسة ميدانية على شركة زين للاتصالات العراق. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية. المجلد 11. العدد 24.
4. مارني، نور عزم الليل، والبوسعيدي، (2019). أثر أبعاد الذكاء الاستراتيجي على أداء العاملين: حالة دراسية بنك أبوظبي التجاري. المجلة العربية للنشر العلمي. العدد 12.
5. الشيال، بسام خلف صالح، والجداية، محمد نور صالح، (2021). تأثير القيادة الاستراتيجية في فاعلية إدارة الأزمات دراسة استطلاعية على شركة الحكمة لصناعة الأدوية/الأردن. مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية. المجلد 17. العدد 53.
6. Jean-Pierre Kruger, (2010). A Study Of Strategic Intelligence As A Strategic management Tool In The Long-Term Insurance Industry In South Africa, Master's thesis, University Of South Africa.
7. صالح احمد علي، العزاوي، بشرى هاشم، وإبراهيم، إبراهيم الخليل، (2010). الإدارة بالذكاءات – منهج التميز الاستراتيجي والاجتماعي للمنظمات. دار وائل للنشر والتوزيع. عمان.
8. التهامي، حسن، (2013). التفكير الإبداعي وسيكولوجية القيادة، دار الكتب الحديثة، القاهرة. 8.
9. محمود، عواطف شاكر، (2010)، دور استشراف المستقبل في التخطيط الناجح للمنظمة: دراسة تحليلية نظرية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية. جامعة تكريت، كلية الإدارة واقتصاد. المجلد 6. العدد 19.
10. الطائي، محمد عبد حسين والخفاجي، نعمة عباس، (2009). نظم المعلومات الاستراتيجية منظور الميزة الاستراتيجية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
11. نور الدين، أحمد توفيق، (2010). نظم إدارة الأزمات، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة.
12. الخضير، محسن أحمد محمود، (2010). إدارة الأزمات، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
13. المغربي، محمد الفاتح محمود بشير. (2011). إدارة الأزمات والكوارث، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة.
14. رجب، عبدالحميد، (2014). استراتيجية التعامل مع الأزمات والكوارث، دار الكتاب الجامعي، أبوظبي.
15. التلاوي، صلاح، (2021). إدارة الأزمات في منظمات الأعمال (التعريف - الأبعاد - الاستراتيجيات - الأعلام - التفاوض)، دار الأيام للنشر والتوزيع، القاهرة.
16. الدويك، عبدالغفار عفيفي، (2014). إدارة الأزمات والكوارث واتخاذ القرار، دار الحامد للنشر، عمان.
17. اللامي، غسان قاسم داود، العيساوي، خالد عبد الله إبراهيم، (2016). إدارة الأزمات-الأسس والتطبيقات، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان.
18. ابو فار، يوسف، (2021). إدارة الأزمات في المنظمات العامة والخاصة، دار اليازوري العلمية، عمان.