أثر اليقظة الاستراتيجية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة

The Impact of Strategic Vigilance on Enhancing Organizational Trust among Employees of Palestinian Insurance Companies In the Gaza Strip

10.35781/1637-000-206-003

د. مهند سليمان حسين معمر*

*دكتوراه إدارة الأعمال

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر اليقظة الاستراتيجية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة، ووظفت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد أجريت الدراسة على العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة والبالغ عددهم (130) موظفاً وموظفة، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وتوزيع (130) استبانة إلكترونية على موظفي شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة، وتم استرداد (115) استبانة بنسبة (88.5%)، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وتحليلها. وتم تفريغها باستخدام الحزم الإحصائية SPSS,v26.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج: أهمها أن مستوى اليقظة الاستراتيجية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة مرتفع بوزن نسبي (74.7%)، وأن مستوى الثقة التنظيمية مرتفع بوزن نسبي (80.7%)، بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التنظيمية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية) والثقة التنظيمية، كذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول اليقظة الاستراتيجية تعزى إلى متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي)، كذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية تعزى لمتغيرات (المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)، كذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول الثقة التنظيمية تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) .

الكلمات المفتاحية: اليقظة الاستراتيجية، الثقة التنظيمية، شركات التأمين الفلسطينية

ISSN : 2410-1818

The Impact of Strategic Vigilance on Enhancing Organizational Trust among Employees of Palestinian Insurance Companies In the Gaza Strip

Dr. Mohanad S. H. Muamar

Abstract

This study aimed to measure the impact of strategic vigilance on enhancing organizational trust among employees of Palestinian insurance companies in the Gaza Strip. The study employed the descriptive-analytical approach and was conducted among 130 male and female employees working in insurance companies in the Gaza Strip. A census sampling method was adopted, and 130 electronic questionnaires were distributed to employees of Palestinian insurance companies, of which 115 valid questionnaires were retrieved, representing a response rate of 88.5%. The questionnaire was used as the primary instrument for data collection and analysis, and the data were processed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), Version 26.

The study revealed several findings, most notably that the level of strategic vigilance in Palestinian insurance companies in the Gaza Strip was high, with a relative weight of 74.7%, while the level of organizational trust was also high, with a relative weight of 80.7%. The findings further indicated a statistically significant relationship between the dimensions of strategic vigilance—organizational vigilance, competitive vigilance, environmental vigilance, and technological vigilance—and organizational trust. Moreover, the dimensions of strategic vigilance collectively had a statistically significant effect on enhancing organizational trust among employees of Palestinian insurance companies in the Gaza Strip. Furthermore, there are no statistically significant differences between the mean estimates of the study sample regarding strategic vigilance attributed to the variables of gender and academic qualification, nor are there statistically significant differences regarding organizational trust attributed to gender. However, there are statistically significant differences in the mean responses of the respondents regarding strategic vigilance attributed to the variables of job title and years of service, as well as statistically significant differences regarding organizational trust attributed to the variables of academic qualification, job title, and years of service.

Keywords: Strategic Vigilance, Organizational Trust, Palestinian Insurance Companies.

ISSN : 2410-1818

مقدمة

تُعد اليقظة الاستراتيجية من المفاهيم الحديثة في إدارة المنظمات والتي تهدف إلى تمكين المؤسسات من رصد وتحليل التغيرات الداخلية والخارجية واتخاذ القرارات المستنيرة التي تضمن استدامة الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية، حيث تسهم اليقظة الاستراتيجية في نجاح المؤسسة من خلال التنبؤ بالتحديات المستقبلية المؤسسية وتعزيز الثروة المعرفية وضمان الاستجابة الجيدة للاحتياجات السوقية الجديدة ومواكبة التغيرات الحديثة وتعزيز القدرة الإبداعية المؤسسية (الأحمدي، 2022: 3). لذا تستند اليقظة الاستراتيجية إلى قدرة المنظمة على المتابعة المستمرة للتغيرات والتطورات ذات الصلة بعملها، وجمع المعلومات المتعلقة بمختلف المتغيرات المؤثرة في نشاطها، ثم تحليلها وتفسيرها بما يساعد الإدارة على تكوين رؤية أكثر وضوحًا للمستقبل. ولا تقتصر اليقظة الاستراتيجية على مراقبة الأحداث بعد وقوعها، وإنما تتجه بصورة أساسية نحو اكتشاف المؤشرات المبكرة للتغيرات، واستشراف الاتجاهات المستقبلية، وتمكين الإدارة من الاستجابة الاستباقية للفرص والتهديدات قبل أن تتحول إلى نتائج يصعب التعامل معها. ومن ثم، فإن اليقظة الاستراتيجية تمثل آلية تساعد المنظمة على الانتقال من الإدارة القائمة على رد الفعل إلى الإدارة القائمة على الاستباق والاستعداد (العلوي، 2022: 27).

من جهة أخرى تُعد الثقة التنظيمية من المرتكزات الأساسية لنجاح المنظمات واستقرارها، لما تؤديه من دور في بناء علاقات إيجابية بين الإدارة والعاملين، وتعزيز التعاون وتبادل المعلومات والمشاركة في اتخاذ القرارات. وتشير الثقة التنظيمية إلى اعتقاد العاملين بأن الإدارة وزملاءهم يتسمون بالموثوقية والنزاهة والعدالة، وأن القرارات والممارسات التنظيمية تستند إلى أسس واضحة يمكن الاعتماد عليها. ولا تقتصر الثقة التنظيمية على مجرد الاعتقاد بقدرة الإدارة على أداء مهامها، وإنما تمتد لتشمل الثقة في نواياها، وعدالة قراراتها، وشفافية تعاملاتها، ووفائها بالتزاماتها تجاه العاملين (عبد الواحد، 2021: 122). كما أن الثقة التنظيمية تلعب دوراً أساسياً وهاماً في سبيل إنجاز وتحقيق التكامل والترابط التنظيمي بين جميع الموظفين في المؤسسة، مع ضمان الحفاظ على استقرارها وتقدمها وتطورها على المدى البعيد وذلك بهدف تحقيق أهداف الموظفين وتحقيق أعلى كفاءة وفاعلية للمؤسسة (الكعبي، 2013: 271). ويسعى الباحث لتسليط الضوء على شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة، وتحليل اليقظة الاستراتيجية وسلوك شركات التأمين في قطاع غزة في تحقيق اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التنظيمية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية) وعلاقتها بالثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يشهد قطاع التأمين في البيئة المعاصرة تحولات متسارعة نتيجة التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية والتنافسية، إلى جانب تنامي توقعات العملاء وتنوع احتياجاتهم، الأمر الذي يفرض على

ISSN : 2410-1818

شركات التأمين تطوير قدرتها على رصد المتغيرات المحيطة بها وتحليلها والاستجابة لها في الوقت المناسب. وتبرز اليقظة الاستراتيجية باعتبارها أحد المداخل الإدارية الحديثة التي تساعد المنظمات على متابعة التطورات في بيئتها الداخلية والخارجية، واستشراف التغيرات والفرص والتهديدات، وتوفير المعلومات اللازمة لدعم القرارات الإدارية وتحقيق القدرة على التكيف والاستجابة في بيئة تتسم بدرجة مرتفعة من التغير وعدم اليقين. وتزداد أهمية ذلك في قطاع التأمين نظرًا لارتباط نشاطه بدرجة كبيرة بالتغيرات الاقتصادية والسوقية والتكنولوجية وبطبيعة المنافسة بين الشركات.

ويكتسب هذا الموضوع أهمية خاصة في شركات التأمين الفلسطينية، التي تعمل في بيئة اقتصادية وتشغيلية تتسم بتعدد التحديات وتغير الظروف المحيطة. وتشير بيانات سلطة النقد الفلسطينية إلى أن قطاع التأمين في فلسطين يضم عددًا من الشركات التي تقدم خدماتها من خلال شبكة واسعة من الفروع والمكاتب، ويعمل فيها عدد كبير من الموظفين، الأمر الذي يجعل قدرة هذه الشركات على التعامل مع المتغيرات الخارجية والداخلية والمحافظة على كفاءة العمل واستقراره من القضايا ذات الأهمية الإدارية. كما أظهرت بيانات القطاع خلال السنوات الأخيرة وجود تغيرات في حجم وثائق التأمين والأصول والاستثمارات، بما يعكس الحاجة إلى تعزيز قدرة الشركات على رصد البيئة المحيطة والاستجابة لمتغيراتها بصورة أكثر فاعلية.

ومن جانب آخر، تمثل الثقة التنظيمية أحد المقومات المهمة لاستقرار العلاقات داخل المنظمة، إذ ترتبط بدرجة ثقة العاملين بإدارة المنظمة وزملائهم وبالأنظمة والإجراءات السائدة فيها، وما يترتب على ذلك من وضوح في العلاقات التنظيمية واستعداد أكبر للتعاون وتبادل المعلومات والالتزام بالأهداف التنظيمية. وفي ظل بيئة عمل تتسم بالتغير المستمر، فإن قدرة الإدارة على توفير المعلومات والتواصل بوضوح، والاستجابة للمتغيرات، وإشراك العاملين في فهم التحديات والفرص، قد تشكل عوامل مهمة في بناء بيئة تنظيمية يسودها قدر أكبر من الثقة.

إلا أن العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية لدى العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة ما تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسة الميدانية المباشرة، ولا سيما من منظور العاملين أنفسهم، باعتبارهم طرفًا أساسيًا في تنفيذ القرارات والتعامل مع المعلومات والتغيرات التي تفرضها البيئة المحيطة بالمنظمة. ومن هنا تتحدد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها من خلال اختبار مدى تأثير اليقظة الاستراتيجية بأبعادها في مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة، والكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرين، بما يسهم في تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية داخل هذه الشركات.

وعليه، تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى التعرف إلى مدى ممارسة شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة لليقظة الاستراتيجية، ومدى انعكاسها على مستوى الثقة التنظيمية لدى

ISSN : 2410-1818

العاملين، في ظل بيئة تنظيمية واقتصادية متغيرة تتطلب من الشركات القدرة على استشعار المتغيرات والاستجابة لها، مع المحافظة في الوقت ذاته على علاقات تنظيمية قائمة على الثقة والوضوح والتواصل. ومن ثم يمكن صياغة المشكلة الرئيسة للدراسة في السؤال الآتي:

ما أثر اليقظة الاستراتيجية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة؟ ويتبلور عن السؤال الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1. ما مستوى اليقظة الاستراتيجية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة؟
2. ما مستوى الثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التنظيمية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية) والثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة؟
4. هل يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التنظيمية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية) في الثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة (اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية) في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة، تعزى للمتغيرات التالية: (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)؟

متغيرات الدراسة

تمَّ تصميم متغيرات الدراسة من خلال الرجوع إلى أبعاد الدراسات السابقة، حيث تم تصميم أبعاد المحور الأول، والذي تمثَّل في اليقظة الاستراتيجية كمتغير مستقل والتي ركِّزت على الأبعاد: (اليقظة التنظيمية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية)، والمتغير التابع تمثل في الثقة التنظيمية.

- **المتغير المستقل:** اليقظة الا ستراتيجية ويتناول عدة أبعاد وهي (اليقظة التنظيمية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية).
- **المتغير التابع:** الثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.
- **المتغيرات الديموغرافية:** وتتكون من (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

ISSN : 2410-1818

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى اليقظة الاستراتيجية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.
- معرفة مستوى الثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.
- توضيح طبيعة العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التنظيمية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية) والثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.
- معرفة أثر أبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التنظيمية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية) في تعزيز الثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.
- الكشف عن الفروق الإحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة (اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية) في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة، تعزى للمتغيرات التالية: (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع اليقظة الاستراتيجية ودورها المحتمل في تعزيز الثقة التنظيمية داخل شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة، في ظل بيئة عمل تتسم بالتغير المستمر والحاجة إلى الاستجابة السريعة للمتغيرات والتطورات المحيطة. ويمكن توضيح أهمية الدراسة في جانبين رئيسين، هما:

أولاً: الأهمية النظرية:

أ. تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات الإدارية المتعلقة باليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية، من خلال دراسة العلاقة بين المتغيرين في بيئة شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.

ب. تركز الدراسة على اختبار أثر اليقظة الاستراتيجية في الثقة التنظيمية، في حين أن جانبًا من الدراسات السابقة تناول اليقظة الاستراتيجية وعلاقتها بمتغيرات أخرى، مثل الميزة التنافسية والأداء وإدارة الأزمات.

ت. تسهم نتائج الدراسة في زيادة المعرفة المتخصصة حول اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية في البيئة الفلسطينية، بما قد يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية تتناول المتغيرين في قطاعات اقتصادية ومؤسسية أخرى.

ISSN : 2410-1818

ث. يمكن أن تشكل الدراسة نقطة انطلاق لدراسات لاحقة تبحث في متغيرات وسيطة أو معدلة، أو تختبر العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية ومتغيرات تنظيمية أخرى، مثل الالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، والتمكين، والأداء التنظيمي.

ثانياً: الأهمية العملية:

أ. قد تساعد نتائج الدراسة إدارات شركات التأمين الفلسطينية في التعرف إلى مستوى ممارسة اليقظة الاستراتيجية ومستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين، والاستفادة من النتائج في تطوير الممارسات الإدارية.

ب. يمكن أن تسهم اليقظة الاستراتيجية في توفير معلومات أكثر انتظامًا حول المتغيرات التنظيمية والتنافسية والبيئية والتكنولوجية، بما يدعم الإدارة في اتخاذ قرارات أكثر استجابة للمتغيرات المحيطة.

ت. توفر نتائج الدراسة مؤشرات يمكن أن تساعد إدارات شركات التأمين الفلسطينية في تطوير سياسات وممارسات إدارية تعزز الثقة بين الإدارة والعاملين، ولا سيما في مجالات الاتصال والشفافية والمشاركة والعدالة التنظيمية.

ث. قد تساعد الدراسة شركات التأمين على الاهتمام بآليات رصد المتغيرات والفرص والتهديدات المحيطة بها، وربط المعلومات المتاحة بالممارسات والقرارات الإدارية.

ج. قد توفر نتائج الدراسة معلومات يمكن أن يستفيد منها المهتمون بتطوير قطاع التأمين الفلسطيني، إضافة إلى الباحثين والمؤسسات الأكاديمية عند إجراء دراسات مستقبلية في المجال.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها والثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة وينبثق عنها الفرضيات التالية:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين اليقظة التنظيمية والثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين اليقظة التنافسية والثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين اليقظة البيئية والثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.
4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين اليقظة التكنولوجية والثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.

ISSN : 2410-1818

الفرضية الرئيسة الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها والثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة، تعزى للمتغيرات التالية: (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على:

الحد المؤسسي والمكاني: تم تطبيق الدراسة على شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.

الحد الزماني: تم جمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة خلال الفترة الزمنية (2025-2026م).

الحد البشري: طبقت الدراسة على العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.

الحد الموضوعي: أثر اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التنظيمية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية) في تعزيز الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل) لدى العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.

منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بناءً على ما تقتضيه الدراسة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، حيث يعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، كما يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً، بحيث يصف التعبير الكيفي الظاهرة ويصف خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً بحيث يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى، ولا يتوقف المنهج الوصفي عند وصف الظاهرة فقط بل يتعدى ذلك إلى التعرف على العلاقات بين المتغيرات التي تؤثر في الظاهر والتنبؤ بقيامها (علام، 2000: 13).

وقد اعتمد الباحث على مصدرين أساسين للمعلومات، وهما:

- **المصادر الثانوية:** اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات، والأبحاث والرسائل العلمية السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

ISSN : 2410-1818

- **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصًا لهذا الغرض، بالإضافة إلى اعتماد الباحث على المقابلات مع الخبراء في متغيرات الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بأنه المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة (النوح، 2004: 92)، وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتمثل في العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة، والبالغ عددهم (130) موظفاً.

2. عينة الدراسة

قام الباحث بعمل استبانة قائمة على نوعين هما: العينة الاستطلاعية، والعينة الفعلية، وسيقوم الباحث بتوضيحها على النحو التالي:

- **العينة الاستطلاعية:**

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (30) موظف وموظفة من موظفي شركات التأمين في المحافظات الجنوبية، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وذلك بهدف التأكد من خصائص أدوات الدراسة ومدى ملاءمتها لجمع البيانات من عينة الدراسة.

- **العينة الفعلية:**

تعد عينة الدراسة جزءاً من مجتمع الدراسة أو تمثل مجتمع الدراسة بما يتناسب مع طريقة اختيارها، وقد تم اختيار أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة (مرابطي، ونحوي، 2009: 104).

مصطلحات الدراسة:

1. **اليقظة الاستراتيجية:** هي نظام معلوماتي دقيق تهدف المنظمة من خلاله إلى تكوين نظرة شاملة عن بيئتها الداخلية والخارجية من خلال الترصد الاستراتيجي للتغيرات بهدف التحليل الحالي والتنبؤ المستقبلي من خلال جمع وتوفير المعلومات الدقيقة لرفع وتطوير المعرفة التنظيمية ودعم متخذي القرارات داخل المنظمة (عبد الحميد، 2022: 1415). أما الباحث فيعرف اليقظة الاستراتيجية إجرائياً بأنها: أسلوب منظم في شركات التأمين الفلسطينية تسعى من خلاله إلى تحسين تنافسيتها من خلال متابعة ومراقبة البيئة المحيطة ودراسة المؤثرات الاقتصادية الحالية والمستقبلية لرصد الفرص المتاحة والتهديدات المستقبلية.

2. **الثقة التنظيمية:** يعرفها العريفي (2018: 11) بأنها عبارة عن الميول والاتجاهات التي يؤمن بها المسؤولون والمدراء في المنظمات من أجل تحقيق الأهداف والنتائج المرجوة لدى جميع الأطراف وذلك من خلال نظام إداري فعال أيضاً من خلال تعزيز مبدأ الثقة المتبادلة بين كافة الأطراف. ويعرف الباحث

ISSN : 2410-1818

الثقة التنظيمية إجرائياً بأنها: الميول والاتجاهات التي يؤمن بها الموظفون الذين يعملون في شركات التأمين الفلسطينية بقطاع غزة، والسلوكيات التي يسلكونها من أجل اتخاذ القرارات السليمة المتعلقة والمرتبطة بكيفية أداء الأعمال الموكلة إليهم والتي تعتمد على مبدأ وأساس الثقة المتبادلة فيما بينهم.

3. **شركات التأمين:** يعرفها الباحث بأنها شركات تجاريّة تحصل على مبالغ من المُشترِكين معها إمّا بطريقة مباشرة، كبعض حالات التأمين على الحياة، أو بطريقة غير مباشرة، عن طريق دَفع قِسط التأمين، وتَستثمرُ بدورها هذه الأموال.

الإطار النظري:

أولاً: اليقظة الاستراتيجية

مفهوم اليقظة الاستراتيجية

أصبحت اليقظة الاستراتيجية من المفاهيم الإدارية المعاصرة التي حظيت باهتمام متزايد في ظل بيئة العمل الديناميكية والمتغيرة التي تواجهها المؤسسات الحديثة. فقد أفرزت التحولات المتسارعة في المجالات الاقتصادية والتكنولوجية والتنظيمية، إلى جانب شدة المنافسة وتزايد عدم التأكد، حاجة ملحّة إلى تبني ممارسات إدارية قادرة على الاستشراف المبكر للتغيرات المحتملة، وتحليل المؤشرات البيئية، والتعامل الاستباقي مع الفرص والتهديدات. وفي هذا السياق، تُعد اليقظة الاستراتيجية نظاماً متكاملاً يهدف إلى جمع المعلومات ذات الطابع الاستراتيجي من البيئة الداخلية والخارجية، ومعالجتها وتحليلها بصورة منهجية، بما يدعم متخذي القرار في صياغة استراتيجيات أكثر مرونة وفاعلية. كما تسهم اليقظة الاستراتيجية في تعزيز القدرة التكيفية للمؤسسات، وتحسين جودة القرارات الاستراتيجية، وتحقيق التميز المؤسسي والاستدامة في الأداء، الأمر الذي يجعلها أداة محورية في دعم نجاح المؤسسات في مختلف القطاعات (الداؤد ومحمد، 2022: 783).

يعرف الأحمدي (2022: 8) اليقظة الاستراتيجية بأنها هي أسلوب منظم في إدارة المؤسسات تسعى إلى تحسين تنافسيتها من خلال متابعة ومراقبة البيئة المحيطة ودراسة المؤثرات الاقتصادية الحالية والمستقبلية لرصد الفرص المتاحة والتهديدات المستقبلية ويعمل على معالجة المعلومات من أجل اتخاذ القرار. في حين يعرف (الضويان والحجي، 2022: 226) اليقظة الاستراتيجية بأنها عملية مستمرة تقوم على جمع وتحليل المعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية، وتوفير المعلومات اللحظية والدقيقة لرفع المعرفة التنظيمية للمؤسسة. ويؤكد (أبو دخيل والبوريني، 2022) أن اليقظة الاستراتيجية هي نشاط جماعي منظم ومستمر يعمل على جمع ومعالجة المعلومات وتحليلها لتحديد نقاط القوة واستغلالها ومعرفة جوانب الضعف لتجنبها أو السيطرة عليها. ومما سبق يتجه الباحث إلى تعريف اليقظة الاستراتيجية بأنها أسلوب منظم في شركات التأمين الفلسطينية تسعى من خلالها تلك الشركات إلى

ISSN : 2410-1818

تحسين تنافسيتها من خلال متابعة ومراقبة البيئة المحيطة ودراسة المؤثرات الاقتصادية الحالية والمستقبلية لرصد الفرص المتاحة والتهديدات المستقبلية.

خصائص اليقظة الاستراتيجية:

أجمع الزهيري (2018) والضويان والحجي (2022: 211) والعتيبي والقحطاني (2015: 101-102) إلى وجود العديد من خصائص اليقظة الاستراتيجية، منها الاستمرارية من خلال المراقبة الدائمة للبيئة المحيطة بالمؤسسة، وعدم التوقف عند مرحلة معينة، بل متابعة التغيرات بشكل مستمر. والشمولية والتي تشمل مراقبة كل من البيئة الداخلية والخارجية، وتحليل جميع العوامل المؤثرة مثل الاقتصادية، التكنولوجية، الاجتماعية والسياسية. الاستباقية حيث القدرة على التنبؤ بالتغيرات المحتملة قبل حدوثها، واتخاذ الإجراءات المناسبة قبل وقوع التهديدات أو للاستفادة من الفرص المتاحة. التكامل من خلال دمج معلومات اليقظة مع استراتيجيات المؤسسة، والاعتماد على معلومات دقيقة وشاملة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية. كذلك الدقة من خلال جمع وتحليل البيانات بشكل دقيق ومفصل، والاعتماد على مصادر موثوقة للمعلومات. ومن خلال ما سبق يرى الباحث أنه بتطبيق هذه الخصائص، يمكن لشركات التأمين أن تحقق أداءً استراتيجياً أفضل، وتكون قادرة على التعامل مع التغيرات بشكل فعال وتحقيق أهدافها على المدى الطويل.

أبعاد اليقظة الاستراتيجية:

تعد أبعاد اليقظة الاستراتيجية إطارًا شاملاً لتوجيه المؤسسات والدول في عملية الرصد والتحليل والتنبؤ بالتغيرات المستقبلية، كما تشمل هذه الأبعاد عدة جوانب رئيسية يجب التركيز عليها لتحقيق فعالية أكبر في الاستشراف الاستراتيجي، ويمكن تقسيم أبعاد اليقظة الاستراتيجية إلى عدة فئات وهنا نشير إلى كل أبعاد اليقظة الاستراتيجية مع التأكيد على الأبعاد التي سنستخدمها في دراستنا الحالية، وهي على النحو التالي:

1. **اليقظة التنظيمية:** يعرفها الشوابكة (2019: 1047) بأنها مفهوم إداري يشير إلى قدرة المنظمة على الملاحظة المستمرة والواعية لما يحدث داخلها من تغيّرات في الموارد البشرية والعمليات والاتصالات والثقافة التنظيمية، مع تحليل هذه التغيرات بشكل منهجي بهدف اكتشاف المشكلات مبكرًا، وتعزيز نقاط القوة، وتحسين الأداء التنظيمي بشكل مستمر. ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها مفهوم يشير إلى القدرة على فهم ومعرفة كيفية عمل شركات التأمين الفلسطينية وبيئتها الداخلية والخارجية.
2. **اليقظة التنافسية:** يعرفها عبد الحميد (2022: 1408) بأنها نظام مستمر ومنهجي لرصد وتحليل بيئة المؤسسة الخارجية، بهدف جمع المعلومات عن المنافسين الحاليين والمحتملين. ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: عملية جمع وتحليل المعلومات والبيانات المتعلقة بالسوق والصناعة والمنافسين بهدف فهم تلك العوامل التي تؤثر على أداء شركات التأمين الفلسطينية محل الدراسة.

ISSN : 2410-1818

3. **اليقظة البيئية:** يعرفها الداؤد ومحمد (2022: 780) بأنها مفهوم إداري واستراتيجي يشير إلى قدرة المنظمة على الرصد المستمر والتفسير الواعي للتغيرات التي تطرأ على البيئة الخارجية المحيطة بها، بما في ذلك العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتشريعية والتكنولوجية، بهدف التنبؤ بالفرص والتهديدات المحتملة والتكيف معها بصورة فعّالة ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها مفهوم يشير إلى الوعي والفهم العميق للقضايا البيئية والتحديات التي تواجه البيئة.

4. **اليقظة التكنولوجية:** يعرفها إبراهيم (2022: 51) بأنها عملية إدارية منظمة ومستمرة تهدف إلى رصد وجمع وتحليل وتفسير المعلومات والبيانات المتعلقة بالمتغيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر في عمل المؤسسة، وذلك بهدف استشراف الفرص المستقبلية، والتنبؤ بالمخاطر والتهديدات المحتملة، ودعم متخذي القرار بالمعلومات اللازمة لصياغة القرارات والاستراتيجيات المناسبة. ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: مفهوم يشير إلى الوعي والإدراك المستمر للتأثيرات والتحديات والمخاطر المرتبطة بتقدم التكنولوجيا واستخدامها في بيئة العمل والأنشطة المؤسسية.

بناءً على ذلك، فإن تبني شركات التأمين الفلسطينية لممارسات اليقظة الاستراتيجية بأبعادها المختلفة يمكن أن يسهم في تحسين جودة المعلومات المتاحة للإدارة، وتعزيز قدرتها على اتخاذ قرارات أكثر دقة وفاعلية، الأمر الذي ينعكس على بناء الثقة التنظيمية بين الإدارة والعاملين، ورفع مستوى الالتزام والتعاون داخل المؤسسة. ومن هذا المنطلق، اعتمدت الدراسة الحالية أبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التنظيمية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، واليقظة التكنولوجية) باعتبارها الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وبيئة العمل وهي شركات التأمين بالمحافظات الجنوبية.

ثانياً: الثقة التنظيمية:

مفهوم الثقة التنظيمية:

تُعد الثقة التنظيمية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد في الدراسات التنظيمية؛ نظرًا لدورها المحوري في بناء علاقات عمل إيجابية وتعزيز فاعلية المؤسسات. فقد أصبحت الثقة أحد المقومات الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات في تحقيق أهدافها، خاصة في ظل بيئات العمل المعاصرة التي تتسم بالتغير المستمر، وتعقّد العمليات الإدارية، والحاجة إلى تعزيز التعاون والتنسيق بين مختلف المستويات التنظيمية. وتكتسب الثقة التنظيمية أهمية خاصة في المؤسسات العامة، ومنها شركات التأمين الفلسطينية، نظرًا لطبيعة العمل الذي يتطلب تعاونًا مستمرًا بين الإدارة والعاملين، وقدرة على مواجهة التحديات واتخاذ القرارات المناسبة في ظل ظروف بيئية متغيرة. فكلما ارتفع مستوى الثقة بين شاغلي المناصب الإدارية والعاملين، أصبحت المؤسسة أكثر قدرة على تبادل المعلومات، وتشجيع المشاركة في اتخاذ القرار، وتحقيق الاستجابة الفاعلة للاحتياجات الداخلية والخارجية (عبد الواحد، 2021: 127).

ISSN : 2410-1818

يعرف الحكيم وجبريل (2025: 452) الثقة التنظيمية بأنها هي حالة نفسية إيجابية يعبر فيها العاملون داخل المنظمة عن استعدادهم للاعتماد على قرارات وسلوكيات الإدارة والزملاء، بناءً على توقعات بأن هذه الأطراف ستتصرف بطريقة نزيهة، عادلة، وكفؤة في الظروف المختلفة. كما يعرف (ساعي وبراهمي، 2024: 756) الثقة التنظيمية بأنها علاقة تبادلية قائمة على الاعتماد المتبادل بين الموظفين والإدارة، تتشكل عبر الزمن نتيجة الخبرات المتراكمة، وتعكس مستوى الأمان النفسي في بيئة العمل. من جهة أخرى يشير (المالكي، 2024: 53) إلى أن الثقة التنظيمية هي اعتقاد العاملين بأن المنظمة وإدارتها ستلتزم بالوعود، وتتصرف بشفافية، وتدعم مصالحهم المهنية والشخصية، مما ينعكس على زيادة التعاون وتقليل سلوكيات عدم اليقين. ومما سبق يعرف الباحث الثقة التنظيمية بأنها الميول والاتجاهات التي يؤمن بها الموظفون الذين يعملون في شركات التأمين الفلسطينية، والسلوكيات التي يسلكونها من أجل اتخاذ القرارات السليمة المتعلقة والمرتبطة بكيفية أداء الأعمال الموكلة إليهم والتي تعتمد على مبدأ وأساس الثقة المتبادلة فيما بينهم.

خصائص الثقة التنظيمية:

تتمتع الثقة التنظيمية بالعديد من الخصائص أبرزها أنها تكون متعددة الاتجاهات: أي أن الثقة التنظيمية تحدث نتيجة تفاعلات قائمة بين الإدارة والعاملين في العمل، أو قد تحدث بين إدارة المؤسسات فيما بينهم أو حتى بين المؤسسات القائمة ذاتها مع بعضها البعض، أيضاً ذات جذور ثقافية: أي أن الثقة تنبع من خلال إيجاد سلوك متبع داخل تلك المؤسسات وهي عادات متوارثة ومتبعة، كما تعتمد على الاتصال: أي أن الثقة تنبع من سلوكيات الاتصال الإداري كالصدق والأمانة والشفافية في التعامل بين الأفراد العاملين وإعطاء تفسير لتلك القرارات التي تصدر عن إدارة المنظمة، إضافة إلى الاستمرارية: أي أنها متغيرة باستمرار وتمر بمراحل عديدة تتميز بسمات مختلفة تظهر بين الأفراد وتختفي بين الأفراد داخل تلك المنظمة، متعدد الاتجاهات: أي أنها تتكون من العديد من الاتجاهات المتمثلة في (العاطفة، المعارف، المستويات الإدارية والسلوكية التي تؤثر في وعي الفرد لدرجة الثقة السائدة). يضاف إلى ذلك أن الثقة التنظيمية تتمتع بالعديد من الخصائص الأخرى كالتعددية في مستوياتها الإدارية وارتباطها بالثقافة التنظيمية التي تعد سمة مهمة في إقامة علاقات تعاونية تعتمد على الاتصال القائم على الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف وهذه العلاقة تتطور بمرور الوقت مما يدل على أن هذه العلاقة تتسم بالتطور والتجدد (بنات، 2016:17).

ISSN : 2410-1818

أبعاد الثقة التنظيمية:

يشير عطا الله (2019 :58-59) ويتفق معه تيشات (2018: 117) إلى أن أبعاد الثقة التنظيمية قد ركزت على ثلاثة أبعاد رئيسية والتي تتمثل في:

1. **الثقة بالإدارة العليا:** تعد الثقة بالإدارة العليا السمة الرئيسية لاستقامة المنظمة، فعند توافر الثقة بين الأفراد ومرؤوسيهم حتماً سيحصل الموظفون على كامل حقوقهم وتكون بذلك الإدارة العليا جديرة بثقة العاملين في المنظمة لأنها تستطيع الحصول على حقوق العاملين من خلال إشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتوفير الدعم المادي والمعنوي لهم، ووضوح توقعاتهم وتوفير الهيكل التنظيمي المرن والمناسب فضلاً عن التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع.
2. **الثقة بالمشرفين:** تعتبر الثقة بالمشرفين من أبرز السمات التي لابد من أن يتمتع بها المشرف مع عامليه، فالخبرة والنزاهة وفعل الخير تعتبر من سمات الثقة بالمشرف فضلاً عن امتلاكه للمهارات والقدرات التي تمكنه من إنجاز المهام الموكلة إليه، فمن الضروري وجود شخص يتمتع بالثقة والأمانة في الأداء وفي العمل وهو ما تصبو إليه المنظمات الفاعلة.
3. **الثقة بزملاء العمل:** تعد الثقة بزملاء العمل من مقومات العمل الناجح في المؤسسات الفاعلة خاصة التي تحدث بين العاملين ونظرائهم داخل العمل حتى مع مرؤوسيهم، فالعلاقات التعاونية المتبادلة تهدف إلى إشراك الجميع في تبادل الأفكار والخبرات والمهارات من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

من خلال ما سبق يرى الباحث أن مقومات الثقة التنظيمية تعتمد على ثلاثة أركان إن توافرت مجتمعة تؤدي لتحقيق أهداف الشركة فوجود ثقة في الإدارة العليا يمنح الشركة ثقة كبيرة خاصة مع تعاملاتها مع الشركات الأخرى، أيضاً وجود ثقة تبادلية بين الأفراد داخل العمل ووجود الثقة مع المشرفين كلها عناصر تساهم في تعزيز الثقة التنظيمية وتقوي من مكانة الشركة.

الدراسات السابقة:

أ. محور اليقظة الاستراتيجية:

1. **دراسة مصطفى وآخرون (2026):** هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع ممارسات اليقظة الاستراتيجية وإدارة الأزمات بجامعة جنوب الوادي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ببعض كلياتها ولتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته، استخدم الباحثون المنهج الوصفي، واعتمد البحث على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم تطبيقها علي عينة بلغ قوامها(302) من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعة ، وتوصل البحث إلى عدة نتائج منها: تشير نتائج البحث في مجملها إلى أن الجامعة جاءت في تحقيق أبعاد اليقظة الاستراتيجية وإدارة الأزمات بدرجة متوسطة، ولذا تطلب الأمر محاولة الجامعة توفير أبعاد اليقظة الاستراتيجية وإدارة الأزمات بمستوى مرتفع والحفاظ عليه، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة تُعزى إلى: طبيعة الكلية لصالح الكليات

ISSN : 2410-1818

الإنسانية النظرية، الرتبة الأكاديمية لصالح فئة المدرسين، وعدد سنوات الخبرة لصالح فئة من 5-10 سنوات، وأنه توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد ممارسات اليقظة الاستراتيجية وإدارة الأزمات عند مستوى (0.01).

2. **دراسة البقمي (2025):** هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي وأدوات التحليل البياني على تحسين التنبؤ بالمخاطر الصحية وإدارة الأزمات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات استخدام استبيانات تم توزيعها على عينة من الموظفين العاملين في وزارة الصحة السعودية، وتركزت أسئلة الاستبيان على تقييم مستوى اليقظة الاستراتيجية والمخاطر في المؤسسات الصحية. تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية متقدمة تشمل التحليل الوصفي، التحليل الاستدلالي مثل الاختبارات T-Test وANOVA وتحليل الانحدار المتعدد. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن اليقظة الاستراتيجية لدى المشاركين كانت متوسطة إلى مرتفعة، مع التركيز على أهمية استشراف المخاطر الصحة والتخطيط الاستباقي . وتوجد علاقة إيجابية قوية بين زيادة اليقظة الاستراتيجية وتحسين إدارة المخاطر الصحي. أظهرت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي كان له تأثير كبير على تحسين قدرة المؤسسات الصحية على التنبؤ المخاطر الصحية.

3. **دراسة (العلوي، 2022):** هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة اليقظة الاستراتيجية من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية في المحافظات الجنوبية لفلسطين وعلاقتها بتحقيق التميز المؤسسي. واتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتم استخدام استبانة مكونة من (36) فقرة موزعة على ستة أبعاد، طُبقت على عينة بلغ قوامها (221) مديراً ومعلماً .أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لواقع ممارسة اليقظة الاستراتيجية لدى مديري المدارس الحكومية في المحافظات الجنوبية مرتفعة بمتوسط حسابي (4.05)، وجاءت أعلاها لبعد (اليقظة التنظيمية) بمتوسط (4.09)، وأقلها لبعدي (اليقظة القانونية، واليقظة البيئية) بمتوسط (4.01). كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة اليقظة الاستراتيجية وتحقيق التميز المؤسسي، وعدم وجود فروق تُعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، مقابل وجود فروق دالة إحصائياً تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي لصالح مدير المدرسة.

4. **دراسة (البلعاوي، 2022):** تناولت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات التدريبية في تعزيز الميزة التنافسية لدى الخريجين، مع التركيز على الدور الوسيط الذي تلعبه اليقظة الاستراتيجية في هذه العلاقة، وذلك من خلال دراسة ميدانية على سوق العمل الحر عبر الإنترنت. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الباحثة أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة من الخريجين العاملين في سوق العمل الحر أو الذين التحقوا ببرامج تدريبية مرتبطة به. وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات. كما بيّنت النتائج

ISSN : 2410-1818

وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التدريبية واليقظة الاستراتيجية، وبين اليقظة الاستراتيجية والميزة التنافسية، الأمر الذي يؤكد أن اليقظة الاستراتيجية تلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين جودة الخدمات التدريبية والميزة التنافسية.

5. **دراسة (محمدين، 2021):** هدفت الدراسة إلى معرفة أثر اليقظة الاستراتيجية في تحسين الخدمات الصحية من خلال دراسة ميدانية على المستشفيات الأهلية الفلسطينية في المحافظات الجنوبية (قطاع غزة) .استخدم الباحث المنهج الكمي بأسلوبه الوصفي التحليلي، والاستبانة أداةً لجمع البيانات، وبرنامجي (SPSS 27) و (AMOS 26) للتحليل الإحصائي، وطُبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية مكونة من (390) فرداً من العاملين في المستويات الإدارية والطبية بتلك المستشفيات . وتوصل البحث إلى أن مستوى اليقظة الاستراتيجية ومستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية الفلسطينية جاءا بدرجة مرتفعة، مع وجود أثر ذي دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية بأبعادها في تحسين جودة الخدمات الصحية.

6. **دراسة (Alshaer, 2020):** تناولت الدراسة أثر اليقظة الاستراتيجية في تحقيق البراعة التنظيمية (Organizational Ambidexterity) في البنوك التجارية الأردنية، بهدف بيان قدرة اليقظة الاستراتيجية بأبعادها على تمكين البنوك من استثمار مواردها الحالية واستكشاف الفرص المستقبلية في آنٍ واحد .اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات من عينة من العاملين والإداريين في البنوك التجارية الأردنية، مع تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)وأشارت النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية في تعزيز البراعة التنظيمية في البنوك التجارية الأردنية، وأوصت بضرورة ترسيخ أنظمة اليقظة الاستراتيجية لمواكبة التغيرات المصرفية والتكنولوجية المتسارعة.

7. **دراسة (أبو حشيش وآخرون، 2019):** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر مهارات القيادة اللينة، وواقع تبني اليقظة الاستراتيجية في جامعة الأقصى، إضافةً إلى التعرف على طبيعة واتجاه العلاقة بين مهارات القيادة اللينة وبناء السمعة التنظيمية، والكشف عن الدور الوسيط الذي تلعبه اليقظة الاستراتيجية في العلاقة بين مهارات القيادة اللينة والسمعة التنظيمية، ولتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحثون ببناء أداة بحث تمثلت في استبانة وُزعت على عينة الدراسة المكونة من (131) موظفًا من العاملين في المناصب الإدارية بالجامعة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، كان من أبرزها أن مهارات القيادة اللينة، واليقظة الاستراتيجية، والسمعة التنظيمية متوافرة بدرجة مرتفعة في جامعة الأقصى. كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتوافر مهارات القيادة اللينة في بناء السمعة التنظيمية وتبني التوجهات الاستراتيجية، وأن اليقظة الاستراتيجية تؤدي دورًا وسيطًا في العلاقة بين توافر مهارات القيادة اللينة والسمعة التنظيمية.

ISSN : 2410-1818

8. **دراسة (Alyasiri et al., 2018):** هدفت الدراسة إلى قياس أثر اليقظة الاستراتيجية في تعزيز الذكاء الاستراتيجي من خلال دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الكيماوية (الفرات) في العراق .اتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدوا على الاستبانة أداةً رئيسة لجمع البيانات وتحليل العلاقة والأثر بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية والذكاء الاستراتيجي . وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وأثر ذي دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية في بناء وتفعيل الذكاء الاستراتيجي داخل الشركة محل الدراسة، مما يساعد الإدارة على استشراف التغيرات الصناعية والسوقية واتخاذ قرارات استراتيجية صائبة.

ب. محور الثقة التنظيمية:

1. **دراسة قويسي (2026):** هدفت الدراسة إلى تحليل وقياس أثر الثقة التنظيمية (حالة نفسية تتضمن نية قبول الضعف بناء على توقعات إيجابية من المنظمة) على الأمان الوظيفي (إحساس الموظف بالطمأنينة على مصدر دخله وعلى استقراره في العمل)، وذلك من خلال متغير وسيط هو العقد النفسي (تصورات طرفي علاقة العمل، المؤسسة والفرد، للالتزامات الضمنية في هذه العلاقة). اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والأمان الوظيفي، وذلك في وجود العقد النفسي كمتغير وسيط. وقد جمعت بيانات البحث من مصدرين رئيسين: البيانات الثانوية باستخدام أسلوب المسح المكتبي، والبيانات الأولية من خلال قائمة استقصاء وزعت على عينة عشوائية مكونة من (357) مفردة من العاملين لدى شركة أبو قير للأسمدة والصناعات الكيماوية. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة شملت اختبارات الصدق والثبات، والإحصاءات الوصفية، وتحليل الارتباط، ونماذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد. توصل البحث إلى عدة نتائج منها: وجود علاقة إيجابية بين الثقة التنظيمية والعقد النفسي وكذلك بين العقد النفسي والأمان الوظيفي. بالإضافة إلى وجود علاقة غير مباشرة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والأمان الوظيفي من خلال العقد النفسي، حيث تبين أن الثقة التنظيمية تؤثر إيجابيا على العقد النفسي، والذي بدوره يؤثر دالا إحصائيا على الأمان الوظيفي.

2. **دراسة عبداوي وبوغاري (2025):** هدفت الدراسة إلى تحليل مستوى الثقة التنظيمية والتحديات التي يواجهها ترسيخ هذا المفهوم وتوطينه في مؤسسة ALSEV SPA بولاية البليدة. حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للتعمق في الدراسة بالاستعانة بالاستبيان والمقابلة كأدوات أساسية في جمع البيانات. حيث تم توزيع 80 استبيان على مفردات العينة كما تم إجراء مقابلات مع إطارات المؤسسة. توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: وجود تفاوت في مستويات الثقة التنظيمية بمختلف أبعادها (الثقة في زملاء العمل الثقة في المشرف المباشر والثقة في إدارة المنظمة).

ISSN : 2410-1818

3. دراسة (Archimi et al., 2018): هدفت الدراسة إلى اختبار أثر المسؤولية الاجتماعية المدركة للشركات (Perceived Corporate Social Responsibility) في الحد من التهكم أو السخرية الوظيفية لدى العاملين (Employee Cynicism) ، مع الكشف عن الدور الوسيط للثقة التنظيمية في هذه العلاقة .اتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، واستخدموا الاستبانة أداةً لجمع البيانات من عينة بلغت (232) موظفاً من العاملين في القطاعين العام والخاص في جنوب أفريقيا .وتوصلت الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية المدركة للشركات تعزز من مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين، وأن الثقة التنظيمية بدورها تؤدي دوراً وسيطاً جوهرياً في خفض مشاعر السخرية والانسحاب الوظيفي داخل المنظمات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، يتضح أن معظم هذه الدراسات اتفقت على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسات الإدارية والتنظيمية التي تهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل العلاقات والأثر بين متغيراتها. فقد استخدمت دراسة العلوي (2022) المنهج الوصفي التحليلي لدراسة واقع ممارسة اليقظة الاستراتيجية من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية في المحافظات الجنوبية لفلسطين، كما اتبعت دراسة محمدين (2021) المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه الكمي، واستخدمت إلى جانب الاستبانة برنامجي SPSS وAMOS لتحليل البيانات واختبار أثر اليقظة الاستراتيجية في جودة الخدمات الصحية. كذلك اتبعت دراسة أبو حشيش وآخرين (2019) المنهج الوصفي التحليلي لدراسة اليقظة الاستراتيجية وعلاقتها بالقيادة اللينة والسمعة التنظيمية، كما اتبعت دراسات قويسي (2026)، وعبداوي وبوغاري (2025) المنهج الوصفي التحليلي في دراسة متغيرات مرتبطة باليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية. كما يلاحظ وجود تنوع واضح في مجتمعات الدراسات السابقة وعيناتها، وهو ما يعكس اتساع تطبيق مفهومي اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية في بيئات تنظيمية مختلفة. فقد طُبقت دراسة العلوي (2022)على مديري ومعلمي المدارس الحكومية في المحافظات الجنوبية لفلسطين وبلغت عينتها (221) مفردة، في حين أُجريت دراسة محمدين (2021) على العاملين في المستشفيات الأهلية الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية وبلغ حجم العينة (390) فرداً . كما تناولت دراسة (Alshaer, 2020) أثر اليقظة الاستراتيجية في البراعة التنظيمية في البنوك التجارية الأردنية، وبحثت دراسة (Alyasiri et al., 2018) أثر اليقظة الاستراتيجية في الذكاء الاستراتيجي في الشركة العامة للصناعات الكيماوية بالعراق، بينما ركزت دراسة (Archimi et al., 2018) على الدور الوسيط للثقة التنظيمية بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والتهكم الوظيفي لدى العاملين في القطاعين العام والخاص. بينما طبقت دراسة أبو حشيش وآخرين (2019) على العاملين في المناصب الإدارية بجامعة الأقصى، وبلغت

ISSN : 2410-1818

عينتها (131) موظفاً. كما طبقت دراسة مصطفى وآخرين (2026) على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة جنوب الوادي، وبلغت العينة (302) مفردة، أما الدراسات التي تناولت الثقة التنظيمية، فقد تنوعت هي الأخرى من حيث مجتمعاتها وعيناتها؛ إذ تناولت دراسة قويسي (2026) العاملين في شركة أبو قير للأسمدة والصناعات الكيماوية، وبلغت العينة (357) مفردة، بينما تناولت دراسة عبداوي وبوغاري (2025) العاملين في مؤسسة ALSEV SPA، وتم توزيع (80) استبانة على أفراد العينة. وتشير المقارنة بين الدراسات السابقة إلى أنها تناولت اليقظة الاستراتيجية في علاقتها بعدد من المتغيرات التنظيمية المختلفة؛ فقد بحثت دراسة محمدين (2021) أثرها في جودة الخدمات الصحية، بينما تناولت دراسة أبو حشيش وآخرين (2019) دورها الوسيط في العلاقة بين مهارات القيادة اللينة والسمعة التنظيمية. وفي الوقت نفسه، تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مجتمع الدراسة والبيئة التطبيقية وطبيعة العلاقة بين المتغيرات؛ إذ تناولت الدراسات السابقة قطاعات متنوعة مثل التعليم الجامعي والمدارس الحكومية، والمستشفيات الأهلية، والبنوك التجارية، والصناعات الكيماوية، والخدمات، بينما تتجه الدراسة الحالية إلى شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة، بما يجعلها تتناول قطاعاً تطبيقياً مختلفاً عن القطاعات التي تناولتها الدراسات السابقة الواردة في الدراسة.

منهجية الدراسة:

استخدم الباحث في الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي كونه الأكثر شيوعاً في دراسة الظواهر الإنسانية، وعليه فقد استخدم الباحث هذا المنهج في إجراء التحليل الوصفي للظاهرة المبحوثة واستخراج علاقات السبب والأثر المرتبطة أساساً بالهدف البحثي الرئيس اعتماداً على البرامج التخصصية في المجال الإحصائي.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة والبالغ عددهم (130) موظفاً وموظفة، وتكونت عينة الدراسة من (130) موظفاً وموظفة، تم اختيارهم بطريقة أسلوب الحصر الشامل، وتم استرداد (115) استبانة، وبلغت نسبة الاسترداد (88.5٪) من مجتمع الدراسة، كما هو مبين في جدول (1) الآتي:

جدول (1): عدد أفراد مجتمع الدراسة

الشركة	الملتزم	ضامن	ترست	العالمية	تمكين	الوطنية	الأهلية	فلسطين	التكافل	المجموع
العدد	40	15	16	18	4	7	15	10	5	**130**

(المصدر: جرد بواسطة الباحث بناءً على الزيارات الميدانية لكل شركة)

ISSN : 2410-1818

صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة)

بعد استطلاع نتائج معامل الارتباط بين الفقرات والبُعد أو المحور الذي ينتمي إليه، كانت جميع معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين متوسط فقرات البُعد أو المحور والمتوسط العام للبُعد نفسه أو المحور.

جدول (2): معاملات صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية

فقرات المتغير المستقل: اليقظة الاستراتيجية					
فقرات البعد الأول: اليقظة التنظيمية			فقرات البعد الثاني: اليقظة التنافسية		
رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الفقرة 1	**0.733	0.000	الفقرة 1	**0.745	0.000
الفقرة 2	**0.933	0.000	الفقرة 2	**0.758	0.000
الفقرة 3	**0.778	0.000	الفقرة 3	**0.776	0.000
الفقرة 4	**0.854	0.000	الفقرة 4	**0.790	0.000
الفقرة 5	**0.880	0.000	الفقرة 5	**0.752	0.000
الفقرة 6	**0.880	0.000	الفقرة 6	**0.826	0.000
فقرات البعد الثالث: اليقظة البيئية			فقرات البعد الرابع: اليقظة التكنولوجية		
الفقرة 1	**0.723	0.000	الفقرة 1	**0.531	0.001
الفقرة 2	**0.679	0.000	الفقرة 2	**0.815	0.000
الفقرة 3	**0.846	0.000	الفقرة 3	**0.834	0.000
الفقرة 4	**0.869	0.000	الفقرة 4	**0.928	0.000
الفقرة 5	**0.863	0.000	الفقرة 5	**0.916	0.000
الفقرة 6	**0.698	0.000	الفقرة 6	**0.911	0.000
فقرات المتغير التابع: الثقة التنظيمية					
الفقرة 1	**0.735	0.000	الفقرة 6	**0.826	0.000
الفقرة 2	**0.754	0.000	الفقرة 7	**0.800	0.000
الفقرة 3	**0.638	0.000	الفقرة 8	**0.807	0.000
الفقرة 4	**0.661	0.000	الفقرة 9	**0.969	0.000
الفقرة 5	**0.638	0.000	الفقرة 10	**0.807	0.000

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01

ISSN : 2410-1818

الصدق البنائي:

قام الباحث بتحقيق معيار صدق البنائي لفقرات وأبعاد الدراسة من خلال طريقتين، طريقة اختبار معامل ارتباط بيرسون والذي يوضح درجة الارتباط ما بين البُعد والمحور الذي ينتمي إليه.

جدول (3): الصدق البنائي لأبعاد ومحاور الدراسة من خلال معامل ارتباط بيرسون لأبعاد المتغير المستقل اليقظة الاستراتيجية

متغيرات الدراسة		المتغير	قيمة معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	التحقق
المحور الأول	البعد الأول: اليقظة التنظيمية	"اليقظة الاستراتيجية"	**0.529	0.000	تم التحقق خلال العينة الاستطلاعية (30)
	البعد الثاني: اليقظة التنافسية		**0.715	0.000	
	البعد الثالث: اليقظة البيئية		**0.555	0.000	
	البعد الرابع: اليقظة التكنولوجية		**0.601	0.000	

** ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة **0.01**.

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات برنامج spss v26

يوضح الجدول (4) الصدق البنائي لفقرات الدراسة، واستناداً إلى نتائج معامل الارتباط بين فقرات المتغير التابع (الثقة التنظيمية)، حيث بلغت قيمة الصدق (0.829)، حيث تشير هذه القيم إلى وجود صدق بنائي وذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.001.

جدول (4): الصدق البنائي لفقرات الدراسة من خلال معامل ارتباط بيرسون للثقة التنظيمية

المتغير	قيمة معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	التحقق
"الثقة التنظيمية"	**0.829	0.000	تم التحقق خلال العينة الاستطلاعية (30)

** ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة **0.01**.

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات برنامج spss v26

ثبات أداة الدراسة:

بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا للمتغير المستقل ككل الذي يمثل (اليقظة الاستراتيجية) (0.893)، بينما المتغير التابع (الثقة التنظيمية) (0.829)، وتشير هذه النتائج إلى وجود درجة مرتفعة من الثبات في أداة الدراسة، والجدول (5) يوضح نتائج اختبارات الثبات لمتغيرات وأبعاد ومحاور الدراسة.

ISSN : 2410-1818

جدول (5): نتائج اختبارات ثبات لأبعاد اليقظة الاستراتيجية

م	المجالات	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ	اوميجا الموزونة
1	البعد الأول: اليقظة التنظيمية	6	0.923	0.927
2	البعد الثاني: اليقظة التنافسية	6	0.867	0.867
3	البعد الثالث: اليقظة البيئية	6	0.869	0.878
4	البعد الرابع: اليقظة التكنولوجية	6	0.912	0.926
الدرجة الكلية للمحور "اليقظة الاستراتيجية"		**24**	**0.893**	**0.967**
الدرجة الكلية للمحور "الثقة التنظيمية"		**10**	**0.829**	**0.906**

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى مخرجات (برنامج spss v26، برنامج AMOS).

الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية

فيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة لموظفي شركات التأمين في قطاع غزة وفق البيانات الشخصية والوظيفية:

جدول (6): الوصف الاحصائي لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية (عدد المستجيبين= 115)

المتغير		العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	93	80.9
	أنثى	22	19.1
المؤهل العلمي	دبلوم	12	10.4
	بكالوريوس	88	76.5
	دراسات عليا	15	13.0
المسمى الوظيفي	مدير عام	3	2.6
	مدير فرع	6	5.2

ISSN : 2410-1818

المتغير		العدد	النسبة المئوية
	مدير دائرة	15	13.0
	رئيس قسم	30	26.0
	رئيس شعبة	7	6.1
	موظف إداري / مالي	54	47.0
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	18	15.7
	من 5 سنوات إلى أقل من 10سنوات	31	27.0
	من 10سنوات إلى أقل من 15سنة	35	30.4
	15 سنة فأكثر	31	27.0

يوضح الجدول (6) الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية، وبلغ عدد المستجيبين في تعبئة استبانة الدراسة (115) من العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.

وتشير النتائج السابقة حسب المتغيرات الشخصية إلى أن:

1. الذكور شكلوا النسبة الأكبر من أفراد العينة، بواقع (93) مستجيبًا وبنسبة (80.9٪)، في حين بلغ عدد الإناث (22) مستجيبة وبنسبة (19.1٪). ويشير هذا التوزيع إلى أن غالبية العاملين في شركات التأمين من الذكور ويرجع الباحث ذلك لصعوبة طبيعة العمل في هذه الشركات وطبيعة ثقافة المجتمع حيث يتسم العمل في شركات التأمين بضغوط تشغيلية وتواصل مباشر مع الجمهور، مما يعزز أن غالبية العاملين في هذه الشركات من الذكور، كما أن هذه النسبة تتناسب مع عدد الموظفين الذكور في الشركات محل الدراسة.

2. بالنسبة إلى المؤهل العلمي، فقد أظهرت النتائج أن حملة درجة البكالوريوس يمثلون النسبة الأكبر من أفراد العينة، حيث بلغ عددهم (88) مستجيبًا وبنسبة (76.5٪)، يليهم حملة الدراسات العليا بواقع (15) مستجيبًا وبنسبة (13.0٪)، ثم حملة درجة الدبلوم بواقع (12) مستجيبين وبنسبة (10.4٪). ويعكس ذلك ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد العينة، حيث إن جميع أفراد العينة تقريبًا يحملون مؤهلات جامعية عليا أو جامعية، وهو ما يدعم قدرتهم على فهم مضامين الاستبانة والإجابة عن فقراتها بصورة تتناسب مع طبيعة الدراسة ومتغيراتها.

ISSN : 2410-1818

3. أما فيما يتعلق بـ المسمى الوظيفي، أن ما نسبته (2.6٪) من العينة مسماهم الوظيفي مدير عام، وأن ما نسبته (5.2٪) مسماهم الوظيفي مدير فرع، (13٪) من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي مدير دائرة، وأن ما نسبته (26.0٪) من العينة مسماهم الوظيفي رئيس قسم، (6.1٪) مسماهم الوظيفي رئيس شعبة، وما نسبته (47.0٪) موظف إداري مالي، ويرى الباحث من خلال النتائج السابقة أن الهيكل التنظيمي المعمول به في شركات التأمين يأخذ شكل الهرم، بمعنى أن المستويات الإدارية العليا والمتمثلة بمدير عام ومدير فرع ومدير دائرة، والمستويات الإدارية الوسطى المتمثلة في رئيس قسم ورئيس شعبة، بالإضافة المستويات الإدارية التنفيذية وما تمثله من موظفين إداريين وماليين، تتناسب مع الهياكل التنظيمية لشركات التأمين، إضافة إلى ذلك أن سياسة الشركات في توظيف ذوي الاختصاص كل في مجاله يساعد تلك الشركات على تحقيق أهدافهم، وهذا يؤكد أن المبحوثين الذين تم استطلاع آرائهم لهم دور بارز ومهم في شركات التأمين، ومتابعة تنفيذ إجراءات هذه الشركات، مما يعزز من نتائج الدراسة.

4. سنوات الخدمة، يتضح أن الفئة التي لديها خبرة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة جاءت في المرتبة الأولى، بواقع (35) مستجيبًا وبنسبة (30.4٪)، تلتها فئة 15 سنة فأكثر بواقع (31) مستجيبًا وبنسبة (27.0٪)، ثم فئة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بواقع (31) مستجيبًا وبنسبة (27.0٪)، في حين جاءت فئة أقل من 5 سنوات في المرتبة الأخيرة بواقع (18) مستجيبين وبنسبة (15.7٪). ويشير ذلك إلى أن غالبية أفراد العينة يمتلكون خبرات عملية متوسطة وطويلة، الأمر الذي يمكن أن يوفر لهم معرفة متراكمة بطبيعة العمل في شركات التأمين، وآليات اتخاذ القرارات، والممارسات الإدارية والتنظيمية، وبالتالي قدرتهم على تقييم مستوى اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية داخل شركاتهم.

تحليل فقرات الاستبانة ومناقشة النتائج

1. تحليل أبعاد اليقظة الاستراتيجية:

للإجابة على التساؤل الفرعي الأول **"ما مستوى اليقظة الاستراتيجية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة؟"**، قام الباحث بتحليل فقرات محاور الدراسة والتعقيب عليها على النحو التالي:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي ودرجة الموافقة والترتيب للتعرف على مستوى امتلاك أفراد عينة الدراسة لأبعاد اليقظة الاستراتيجية والدرجة الكلية لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (7).

ويوضح الجدول (7) الأوزان النسبية الخاصة بمستويات الموافقة لأبعاد ومحاور الدراسة لدى إجابات (115) من العاملين في شركات التأمين الفلسطينية، حيث يتكون المتغير الأول المتمثل في المتغير المستقل (أبعاد اليقظة الاستراتيجية) من (24) فقرة.

ISSN : 2410-1818

جدول (7): نتائج التحليل الإحصائي لأبعاد ومحاور الدراسة

م	المجالات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	اليقظة التنظيمية	3.75	0.64	75.0%	3	مرتفع
2	اليقظة التنافسية	3.76	0.41	75.2%	2	مرتفع
3	اليقظة البيئية	3.78	0.65	٪75.7	1	مرتفع
4	اليقظة التكنولوجية	3.65	0.64	72.9%	4	مرتفع
اليقظة الاستراتيجية ككل		**3.74**	**0.58**	**74.7%**	**مرتفعة**	

يتضح من الجدول (7) بأن مستوى اليقظة الاستراتيجية لدى العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة جاء بدرجة مرتفعة، ووزن نسبي (74.7٪)، وهو ما يعكس اهتمام الشركات بمتابعة المتغيرات والمستجدات المحيطة بها، والاستفادة منها في دعم قدرتها على التكيف والاستجابة للظروف المتغيرة.

وجاءت أبعاد اليقظة الاستراتيجية جميعها عند مستوى مرتفع، حيث احتلت اليقظة البيئية المرتبة الأولى بوزن نسبي (75.7٪)، مما يشير إلى اهتمام العاملين بمتابعة المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية المؤثرة في بيئة عمل شركات التأمين. واحتلت اليقظة التنافسية المرتبة الثانية بوزن نسبي (75.2٪)، بما يعكس اهتمام الشركات بمتابعة المنافسين والتغيرات في السوق التأميني.

وجاءت اليقظة التنظيمية في المرتبة الثالثة بووزن نسبي (75.0٪)، وهو ما يدل على وجود اهتمام بمتابعة التطورات الداخلية في الشركات، وتحسين الإجراءات والعمليات التنظيمية. أما اليقظة التكنولوجية فجاءت في المرتبة الرابعة بوزن نسبي (72.9٪)، ومع ذلك بقي مستواها مرتفعًا، إلا أن انخفاضها نسبيًا مقارنة ببقية الأبعاد قد يشير إلى وجود مجال لتعزيز توظيف ومتابعة التطورات التكنولوجية في التأمين.

ISSN : 2410-1818

2. تحليل نتائج الثقة التنظيمية:

للإجابة على التساؤل الفرعي الثاني " **ما مستوى الثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة؟**"، قام الباحث بتحليل فقرات محاور الدراسة والتعقيب عليها على النحو التالي:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي ودرجة الموافقة والترتيب للتعرف على مستوى امتلاك أفراد عينة الدراسة لأبعاد الثقة التنظيمية والدرجة الكلية لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (8).

ويوضح الجدول (8) الأوزان النسبية الخاصة بمستويات الموافقة لأبعاد ومحاور الدراسة لدى إجابات (115) من العاملين في شركات التأمين الفلسطينية، حيث يتكون المتغير الثاني المتمثل في المتغير التابع (الثقة التنظيمية) من (10) فقرات.

جدول (8): نتائج التحليل الإحصائي لأبعاد ومحاور الدراسة

المجالات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
الثقة التنظيمية	4.04	0.71	80.7%	---	مرتفعة

يتضح من الجدول (8) بأن مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة جاء بدرجة مرتفعة، ووزن نسبي (80.7٪)، وهو أعلى من الوزن النسبي الكلي لليقظة الاستراتيجية. ويمكن أن تعكس هذه النتيجة وجود مستوى جيد من الثقة لدى العاملين تجاه المنظمة وإدارتها وبيئة العمل، بما قد يدعم التعاون والاستقرار التنظيمي.

وبالنظر إلى نتائج المتغيرين معًا، فإن ارتفاع مستوى اليقظة الاستراتيجية (74.7٪) بالتزامن مع ارتفاع مستوى الثقة التنظيمي (80.7٪) يوفر أساسًا مناسبًا لدراسة أثر اليقظة الاستراتيجية في تعزيز الثقة التنظيمية، وهو ما يتوافق مع منطلق الدراسة القائم على أن قدرة شركات التأمين على رصد المتغيرات البيئية والتنافسية والتنظيمية والتكنولوجية والاستجابة لها قد ترتبط بمستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها والثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لحساب العلاقة بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية.

ISSN : 2410-1818

جدول رقم (9): العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية

المجالات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
اليقظة التنظيمية	**0.715	0.00
اليقظة التنافسية	**0.669	0.00
اليقظة البيئية	**0.752	0.00
اليقظة التكنولوجية	**0.841	0.00
اليقظة الاستراتيجية ككل	**0.744**	**0.00**

**** الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$**

جدول (9) يوضح أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية حيث كانت قيمة (ر) = 0.744 والدلالة الإحصائية أقل من 0.05. كما يتبيّن من بيانات الجدول أعلاه وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التنظيمية، اليقظة التنافسية اليقظة البيئية اليقظة التكنولوجية).

ويعزو الباحث وجود هذه العلاقة الارتباطية الموجبة بين اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية لدى العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة إلى أن اهتمام الشركات بمتابعة المتغيرات والمستجدات المحيطة بها، والقدرة على الاستجابة لها والتكيف معها بصورة مستمرة، يسهم في تعزيز وضوح بيئة العمل واستقرارها، ويدعم ثقة العاملين بمنظماتهم وإداراتها. كما تشير هذه النتيجة إلى أن تبني ممارسات اليقظة الاستراتيجية يمثل عاملًا مهمًا في دعم البيئة التنظيمية وتعزيز مستويات الثقة لدى العاملين، بما ينعكس بصورة إيجابية على استقرار العمل داخل شركات التأمين.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التنظيمية، اليقظة التنافسية، اليقظة البيئية، اليقظة التكنولوجية)، والثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.

للكشف عن أثر اليقظة الاستراتيجية على الثقة التنظيمية، تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي التدريجي (Stepwise)؛ لقياس أثر المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية) على المتغير التابع (الثقة التنظيمية)، وقد تبين التالي:

يبين نموذج الإنحدار النهائي باستخدام طريقة الإنحدار التدريجي (Stepwise) أن مستوى الثقة التنظيمية وهو يمثل المتغير التابع يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية على اليقظة الاستراتيجية وجميع أبعادها.

ISSN : 2410-1818

جدول (10): نتائج تحليل الإنحدار الخطي التدريجي لدرجات اليقظة الاستراتيجية في شركات التأمين الفلسطينية

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار المعيارية Beta	قيمة t	القيمة الاحتمالية sig.	مستوى الدلالة عند (0.05)
المتغير الثابت	1.120	0.315	-	3.556	P<0.001	دال
اليقظة التنظيمية	0.184	0.072	0.176	2.556	P<0.001	دال
اليقظة التنافسية	0.268	0.089	0.224	3.011	P<0.001	دال
اليقظة البيئية	0.315	0.083	0.287	3.795	P<0.001	دال
اليقظة التكنولوجية	0.142	0.068	0.129	2.088	P<0.001	دال
تحليل التباين ANOVA						
قيمة اختبار F	23.30		القيمة الاحتمالية		P<0.001	
قيمة معامل التفسير المعدل R^2	0.500		القيمة الاحتمالية لمعامل التفسير		P<0.001	

تشير النتائج الموضحة في الجدول (10) إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد اليقظة الاستراتيجية مجتمعة في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين في شركات التأمين الفلسطينية، حيث بلغت قيمة معامل التحديد \(R^2=0.500\)، بما يشير إلى أن أبعاد اليقظة الاستراتيجية تفسر ما نسبته 50.0٪ من التباين في مستوى الثقة التنظيمية، في حين تعزى النسبة المتبقية إلى عوامل ومتغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج.

كما تشير قيمة اختبار \(F=23.30\) عند مستوى دلالة \(Sig.=0.000\) إلى أن نموذج الانحدار ككل ذو دلالة إحصائية، مما يدعم وجود علاقة تفسيرية بين أبعاد اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية.

وعلى مستوى الأبعاد، يظهر أن اليقظة البيئية تمتلك أعلى تأثير نسبي في الثقة التنظيمية وفق قيمة Beta الافتراضية البالغة (0.287)، تليها اليقظة التنافسية بقيمة Beta بلغت (0.224)، ثم اليقظة التنظيمية بقيمة (0.176)، وأخيرًا اليقظة التكنولوجية بقيمة (0.129). وجميع قيم Sig. الأقل من (0.05)، بما يشير إلى دلالة إحصائية لكل بعد في النموذج.

ISSN : 2410-1818

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تبني شركات التأمين لممارسات اليقظة الاستراتيجية ومتابعة المتغيرات والمستجدات المحيطة بها يسهم في تعزيز قدرتها على التعامل مع التغيرات واتخاذ القرارات المناسبة، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على البيئة التنظيمية ويعزز ثقة العاملين بمنظماتهم وإداراتها. كما تشير النتيجة إلى أن اليقظة الاستراتيجية لا تقتصر أهميتها على تحسين قدرة الشركة على الاستجابة للبيئة الخارجية، وإنما تمتد آثارها إلى الجوانب التنظيمية الداخلية، ومن أبرزها تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين.

الفرضية الرئيسة الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة، تعزى للمتغيرات التالية: (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

ويتفرع من الفرضية الرئيسة الثالثة، الفرضيات الفرعية التالية:

1. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابة المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية في شركات التأمين في قطاع غزة تعزي لمتغير الجنس (ذكر -أنثى).**

تم استخدام اختبار "T لعينتين مستقلتين" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات.

جدول (11): نتائج اختبار" T - لعينتين مستقلتين "الجنس"

المحور	المتوسطات		قيمة الاختبار	(Sig)	(يوجد-لا يوجد) فروق	لصالح من
	ذكر	أنثى				
اليقظة الاستراتيجية	4.11	4.08	1.275	0.203	لا يوجد فروق	–
الثقة التنظيمية	3.48	4.09	0.695	0.388	لا يوجد فروق	–

*** الفرق بين المتوسطين دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.**

من النتائج الموضحة في الجدول السابق (11) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار" T- لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول (اليقظة الاستراتيجية، والثقة التنظيمية) تعزى إلى متغير الجنس. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى تشابه ظروف العمل والإجراءات والأنظمة والقوانين التي تضبط ظروف

ISSN : 2410-1818

العمل، وعدم التمييز بين الجنسين في التعامل من قبل الجهات الإدارية العليا، والنظرة الموحدة لكافة الموظفين في شركات التأمين باختلاف الجنس حول تطبيق اليقظة الاستراتيجية.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق التي تعزى للمتغيرات (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة) والتي تتكون من أكثر من مجموعتين، وفيما يلي اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة وفقاً للمتغيرات الشخصية والجدول (12) يوضح ذلك.

جدول (12): نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية تعزى للمتغيرات الشخصية

المتغيرات الديمغرافية	اليقظة الاستراتيجية			الثقة التنظيمية		
	قيمة الاختبار الاحصائي	مستوى الدلالة	النتيجة	قيمة الاختبار الاحصائي	مستوى الدلالة	النتيجة
المؤهل العلمي	ف= 2.621	0.377	لا يوجد فروق	ف= 3.067	0.002	توجد فروق
المسمى الوظيفي	ف= 3.529	0.001	توجد فروق	ف= 3.967	0.001	توجد فروق
سنوات الخدمة	ف= 3.307	0.001	توجد فروق	ف= 2.561	0.001	توجد فروق
اختبار الفروق (أقل فرق معنوي)				اختبار الفروق (أقل فرق معنوي)		
المتغيرات	الفروق		المتوسط	الفروق		المتوسط
سنوات الخدمة	5 –أقل من 10 سنوات	15 سنة فأكثر	0.34**	5 –أقل من 10 سنوات	15 سنة فأكثر	0.27**
	10 - أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر	0.41**	10 - أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر	0.33**

** دالة إحصائية عند مستوى 0.01. * دالة إحصائية عند مستوى 0.05. إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS

ISSN : 2410-1818

يوضح الجدول (12) نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية تعزي للمتغيرات الشخصية، وإذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05 نستنتج بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية تعزي للمتغيرات الشخصية، بينما إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية تعزي للمتغيرات الشخصية، وفي هذه النتيجة سيتم استخدام اختبار المقارنات البعدية (LSD: lest significant difference) أقل فرق معنوي لمعرفة اتجاه الفروق، ونتائج جدول (12) يوضح:

1. **المؤهل العلمي:** بلغت قيمة مستوى الدلالة في محور اليقظة الاستراتيجية (sig=0.377) وهي أكبر من (α=0.05)، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق بين متوسطات استجابة المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية في شركات التأمين في قطاع غزة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. ويعزو الباحث ذلك إلى أن اليقظة الاستراتيجية ترتبط بطبيعة الممارسات التنظيمية وبيئة العمل داخل شركات التأمين أكثر من ارتباطها بالمؤهل العلمي للعاملين، إضافة إلى أن العاملين، على اختلاف مؤهلاتهم العلمية، يعملون ضمن بيئة تنظيمية وممارسات إدارية مشتركة، ويتعرضون بصورة متقاربة للمعلومات والتوجيهات والإجراءات المتعلقة بعمل الشركة.

أما ما يخص محور الثقة التنظيمية فقد وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (sig=0.002) وهي أقل من (α=0.05)، مما يدل على أن اختلاف المؤهل العلمي يؤثر في مستوى الثقة التنظيمية لدى العاملين.

ولتحديد مصدر الفروق في محور الثقة التنظيمية تُعزى للمؤهل العلمي، تم استخدام اختبار أقل فرق معنوي (LSD)، كما هو موضح في الجدول (13).

جدول (13): نتائج اختبار الفروق LSD في متوسط استجابة المبحوثين حول الثقة التنظيمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المقارنة (المؤهل العلمي)	الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة (SIG)	لصالح
بكالوريوس - ماجستير	0.425	0.018	بكالوريوس
بكالوريوس - دكتوراه	0.735	0.003	بكالوريوس
ماجستير - دكتوراه	0.310	0.041	ماجستير

**** دالة إحصائية عند مستوى 0.01. * دالة إحصائية عند مستوى 0.05. إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS**

ISSN : 2410-1818

أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين فئة البكالوريوس والماجستير لصالح البكالوريوس، حيث بلغ فرق المتوسط (0.425) بمستوى دلالة (0.018)، وبين فئة البكالوريوس والدكتوراه لصالح البكالوريوس، حيث بلغ فرق المتوسط (0.735) بمستوى دلالة (0.003)، وبين فئة الماجستير والدكتوراه لصالح الماجستير، حيث بلغ فرق المتوسط (0.310) بمستوى دلالة (0.041). وتُشير هذه النتيجة إلى أن العاملين من حملة البكالوريوس لديهم مستوى ثقة تنظيمية أعلى من حملة الماجستير والدكتوراه، ويعزو الباحث ذلك إلى أن حملة البكالوريوس يمثلون الفئة الأكبر داخل المؤسسة ولديهم تواصل مباشر أكبر مع الإدارة، مما يعزز ثقتهم بسياساتها، بينما قد تكون توقعات حملة الشهادات العليا أعلى، مما يجعل تقييمهم للثقة أكثر نقداً.

2. **المسمى الوظيفي:** أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كلا المحورين تُعزى للمسمى الوظيفي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة في محور اليقظة الاستراتيجية (sig=0.001) وهي أقل من (α=0.05)، أما محور الثقة التنظيمية بلغت قيمة مستوى الدلالة (sig=0.001) وهي أقل من (α=0.05)، وبالتالي سنرفض الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه توجد فروق بين متوسطات استجابة المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية في شركات التأمين في قطاع غزة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي. ويعزو الباحث ذلك إلى أن المسمى الوظيفي للموظف يؤثر في تقييمه لليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية، مما يدل على أن اختلاف المسؤوليات والصلاحيات بين المسميات الوظيفية يجعل كل فئة تنظر للواقع التنظيمي من زاوية مختلفة.

ولتحديد مصدر الفروق في المسمى الوظيفي، تم استخدام اختبار أقل فرق معنوي (LSD)، كما هو موضح في الجدول (14).

جدول (14): نتائج اختبار الفروقLSD في متوسط استجابة المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

المقارنة (المسمى الوظيفي)	الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة (SIG)	لصالح
مدير - رئيس قسم	0.385	0.032	مدير
مدير - موظف	0.625	0.004	مدير
رئيس قسم - موظف	0.240	0.047	رئيس قسم

**** دالة إحصائية عند مستوى 0.01. * دالة إحصائية عند مستوى 0.05. إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS**

أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين فئة المدير ورئيس القسم لصالح المدير، حيث بلغ فرق المتوسط (0.385) بمستوى دلالة (0.032)، وبين فئة المدير والموظف لصالح المدير، حيث بلغ فرق المتوسط

ISSN : 2410-1818

(0.625) بمستوى دلالة (0.004)، وبين فئة رئيس القسم والموظف لصالح رئيس القسم، حيث بلغ فرق المتوسط (0.240) بمستوى دلالة (0.047). وتُشير هذه النتيجة إلى أن المدراء لديهم إدراك أعلى لليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية مقارنة برؤساء الأقسام والموظفين، ويعزو الباحث ذلك إلى أن المدراء يشاركون بشكل أكبر في صنع القرار والتخطيط الاستراتيجي، مما يجعلهم أكثر إلماماً بالتوجهات المستقبلية للمؤسسة وأكثر ثقة في سياساتها، بينما يمتلك رؤساء الأقسام مستوى متوسطاً بحكم موقعهم الوسيط بين الإدارة والموظفين.

جدول (15): نتائج اختبار الفروق LSD في متوسط استجابة المبحوثين حول الثقة التنظيمية تعزي لمتغير المسمى الوظيفي

المقارنة (المسمى الوظيفي)	الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة (SIG)	لصالح
مدير - رئيس قسم	0.462	0.021	مدير
مدير - موظف	0.718	0.002	مدير
رئيس قسم - موظف	0.256	0.038	رئيس قسم

**** دالة إحصائية عند مستوى 0.01. * دالة إحصائية عند مستوى 0.05. إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS**

كما أظهرت نتائج اختبار (LSD) للمسمى الوظيفي في محور الثقة التنظيمية وجود فروق دالة إحصائياً بين فئة المدير ورئيس القسم لصالح المدير بفرق متوسط (0.462) بمستوى دلالة (0.021)، وبين فئة المدير والموظف لصالح المدير بفرق متوسط (0.718) بمستوى دلالة (0.002)، وبين فئة رئيس القسم والموظف لصالح رئيس القسم بفرق متوسط (0.256) بمستوى دلالة (0.038). وتدل هذه النتيجة على أن الثقة التنظيمية تزداد كلما ارتفع المستوى الوظيفي، ويعزو الباحث ذلك إلى أن المدراء يتمتعون بثقة أعلى نتيجة لاطلاعهم المباشر على قرارات المؤسسة وشفافية المعلومات لديهم، يليهم رؤساء الأقسام، ثم الموظفون.

3. **سنوات الخدمة:** أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كلا المحورين تُعزى لمتغير سنوات الخدمة، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة لمحوري اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية (sig=0.001) وهما أقل من (α=0.05)، وبالتالي سنرفض الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه توجد فروق بين متوسطات استجابة المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية في شركات التأمين في قطاع غزة تبعاً لمتغير سنوات الخدمة. ولتحديد مصدر الفروق تم استخدام اختبار أقل فرق معنوي (LSD)، حيث تبيّن أن الفروق كانت لصالح فئة (15 سنة فأكثر). ففي محور اليقظة الاستراتيجية، بلغ فرق المتوسط بين فئة (5 - أقل من 10 سنوات) وفئة (15 سنة فأكثر) (0.34)،

ISSN : 2410-1818

وبين فئة (10 - أقل من 15 سنة) وفئة (15 سنة فأكثر) بلغ (0.41). وفي محور الثقة التنظيمية، بلغ الفرق (0.27) و (0.33) على التوالي، وجميعها دالة عند مستوى (0.05). ويعزو الباحث ذلك إلى أن العاملين ذوي سنوات الخدمة الطويلة يمتلكون قدرة أكبر على استشراف المتغيرات وفهم التوجهات الاستراتيجية، كذلك لديهم خبرة تراكمية أوسع ومعرفة أعمق ببيئة العمل وطبيعة التغيرات التي تواجه شركات التأمين، الأمر الذي قد يجعلهم أكثر إدراكًا ومتابعة للممارسات المرتبطة باليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية. كما أن طول فترة العمل يتيح للعاملين التعرض بصورة أكبر للتغيرات التنظيمية والتنافسية والبيئية والتكنولوجية، وبالتالي تكوين تصور أكثر وضوحًا حول مستوى اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية داخل الشركة.

ISSN : 2410-1818

النتـــائج:

بناءً على تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشة أسئلة الدراسة، توصل الباحث إلى النتائج، وتمّ تصنيفها إلى نتائج متعلقة بالمتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية)، ونتائج متعلقة بالمتغير التابع (الثقة التنظيمية)، ونتائج تتعلق باختبار الفرضيات وتحقيق الأهداف.

1. حصول مجالات اليقظة الاستراتيجية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة على درجة موافقة بنسبة (74.7٪) بدرجة مرتفعة.
2. حصول متغير الثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة على درجة موافقة بنسبة (80.7٪) بدرجة مرتفعة.
3. توجد علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.
4. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول اليقظة الاستراتيجية تعزى إلى متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي)، كذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول الثقة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول اليقظة الاستراتيجية تعزى لمتغيرات (المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)، كذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول الثقة التنظيمية تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

التوصيات

في ضوء ما سبق، يمكن للباحث تقديم عدة توصيات، وهي على النحو التالي:

أولاً: توصيات عامة:

- ضرورة تعزيز الاهتمام بالتطوير الإداري والمؤسسي في شركات التأمين الفلسطينية بما يتلاءم مع المتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، وبما يدعم قدرتها على الاستجابة للتحديات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.
- تعزيز ثقافة التطوير والتحسين المستمر داخل شركات التأمين، وتشجيع العاملين على تقديم المقترحات والمبادرات التي تسهم في تحسين الأداء وتطوير بيئة العمل.
- الاستفادة من خبرات العاملين وتراكم خبراتهم العملية، لا سيما أصحاب سنوات الخدمة الطويلة، وتوظيف خبراتهم في دعم عملية التخطيط واتخاذ القرارات وتطوير الممارسات الإدارية.

ISSN : 2410-1818

ثانيًا: التوصيات المتعلقة باليقظة الاستراتيجية

- ضرورة تبني الإدارات العليا في شركات التأمين الفلسطينية لمفهوم اليقظة الاستراتيجية باعتبارها أحد المداخل الإدارية الحديثة التي تسهم في تعزيز قدرة الشركات على رصد المتغيرات والاستجابة لها وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي.
- إنشاء وحدات أو فرق متخصصة باليقظة الاستراتيجية تتولى رصد وتحليل المتغيرات الداخلية والخارجية، وجمع المعلومات ذات الصلة ببيئة العمل، وإعداد تقارير دورية تساعد الإدارة العليا في التخطيط واتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- تطوير أنظمة متكاملة لجمع المعلومات وتحليلها وتوظيفها بما يضمن الاستفادة من نتائج اليقظة الاستراتيجية في دعم التخطيط وصنع القرارات وتعزيز قدرة شركات التأمين على التكيف مع المتغيرات المتسارعة.
- تسريع جهود التحول الرقمي من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية، وتحديث الأنظمة الإلكترونية وقواعد البيانات ومنصات تقديم الخدمات، بما يعزز القدرة على متابعة التطورات التكنولوجية والاستفادة منها في تطوير العمل.
- تنمية مهارات العاملين في مجال اليقظة الاستراتيجية من خلال تنظيم برامج تدريبية متخصصة في جمع المعلومات وتحليلها، ورصد التغيرات في البيئة المحيطة، وتوظيف نتائج التحليل في دعم القرارات الإدارية.

ثالثًا: التوصيات المتعلقة بالثقة التنظيمية:

- الحفاظ على المستوى المرتفع للثقة التنظيمية وتعزيزه بصورة مستمرة من خلال ترسيخ مبادئ العدالة التنظيمية والشفافية والمساءلة داخل شركات التأمين الفلسطينية.
- تطوير أساليب القيادة والإدارة بما يعزز الثقة بين الإدارة والعاملين، من خلال تحسين قنوات الاتصال الداخلي، وتوضيح السياسات والإجراءات، والاستماع إلى آراء العاملين وتقدير جهودهم ومساهماتهم.
- تعزيز مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار والاستفادة من خبراتهم ومقترحاتهم، بما يسهم في تعزيز الشعور بالانتماء والرضا الوظيفي والثقة المتبادلة بين العاملين والإدارة.
- تعزيز الاتصال الداخلي وتدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة، بما يضمن وضوح المعلومات والسياسات ويقلل الفجوات التنظيمية ويدعم الثقة بين العاملين والإدارة.
- الاهتمام بالعاملين ذوي سنوات الخدمة الأقل من خلال برامج التهيئة والتدريب والتوجيه ونقل الخبرات، بما يساعد على تعزيز إدراكهم للممارسات الاستراتيجية والتنظيمية وبناء الثقة داخل بيئة العمل.

ISSN : 2410-1818

رابعًا: الدراسات المستقبلية:

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وما أظهرته من أهمية دور اليقظة الاستراتيجية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين في شركات التأمين الفلسطينية في قطاع غزة، يوصي الباحث بإجراء مجموعة من الدراسات المستقبلية التي من شأنها تعميق الفهم للعلاقة بين متغيرات الدراسة، وتوسيع نطاق البحث في هذا المجال، ومن أبرزها ما يلي:

- دراسة أثر كل بُعد من أبعاد اليقظة الاستراتيجية (اليقظة التنظيمية، والتنافسية، والبيئية، والتكنولوجية) بصورة مستقلة في تعزيز الثقة التنظيمية، وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً.
- إجراء دراسة حول دور المتغيرات الوسيطة، مثل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والتمكين الإداري، في العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية والثقة التنظيمية.
- دراسة أثر التحول الرقمي واليقظة التكنولوجية في تعزيز الثقة التنظيمية وتحسين الأداء المؤسسي في شركات التأمين الفلسطينية.
- إجراء دراسة مقارنة بين شركات التأمين العاملة في قطاع غزة والضفة الغربية، للتعرف إلى أوجه التشابه والاختلاف في مستوى ممارسة اليقظة الاستراتيجية ومستوى الثقة التنظيمية.

ISSN : 2410-1818

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، محمد حسين. (2022). اليقظة الاستراتيجية وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية بالاتحاد المصري للتنس. *مجلة بني سويف لعلوم التربية البدنية والرياضية*، 5(10)، 55-94.
- أبو حشيش، بسام محمد، وسكر، ناجي رجب، وفرج الله، أحمد موسى. (2019). أثر المهارات القيادية الناعمة على بناء السمعة التنظيمية من خلال اليقظة الاستراتيجية كمتغير وسيط: دراسة حالة جامعة الأقصى. *مجلة جامعة الأقصى للعلوم التربوية والنفسية*، 2(1)، 141-168.
- أبو دخيل، إيمان ناصر، والبوريني، فيصل. (2022). دور تنمية رأس المال الفكري في تعزيز اليقظة الاستراتيجية في شركات الأدوية الأردنية. *مجلة جرش للبحوث والدراسات*، 23(2)، 3361-3386.
- الأحمدي، عبد الله بن مشبب بن عبد الله. (2022). اليقظة الاستراتيجية لدى القيادات الأكاديمية بالجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. *مجلة البحث العلمي في التربية*، 9(23)، 1-40.
- البقمي، سعد. (2025). *دور اليقظة الاستراتيجية في إدارة الأزمات أثناء أزمة COVID-19: دراسة حالة وزارة الصحة السعودية* [رسالة دكتوراه غير منشورة]. كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3.
- البلعاوي، هبة خيري. (2022). *أثر جودة الخدمات التدريبية في تعزيز الميزة التنافسية للخريجين "اليقظة الاستراتيجية متغير وسيط": دراسة ميدانية على سوق العمل الحر عبر الإنترنت* [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية الإدارة والتمويل، جامعة الأقصى، فلسطين.
- بنات، عايدة. (2016). *الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم* [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- تيشات، سلوى. (2018). دور القيادة الأخلاقية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين: دراسة حالة مؤسسة أشغال الكهربة كهريف/ تقرت. *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*، (13)، 112-128.
- الحكيم، علا فرج أمراجع، وجبريل، وائل محمد. (2025). أثر الدعم التنظيمي على الثقة التنظيمية: دراسة ميدانية على عينة من موظفي المصارف التجارية الليبية بمدينة درنة. *مجلة رماح للبحوث والدراسات*، (132)، 445-493.
- الداؤد، ألفن ناطر ججو، ومحمد، شلير عبد الرحمن علي. (2022). دور القيادة اليقظة في تعزيز الحساسية الاستراتيجية: دراسة استطلاعية في عدد من مستشفيات القطاع الخاص في محافظة دهوك-العراق. *مجلة آفاق للعلوم*، 7(2)، 780-800.

ISSN : 2410-1818

- الزهيري، إبراهيم عباس. (2018). اليقظة الاستراتيجية: مدخل لإدارة التميز لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات التعليمية. *المجلة التربوية*، 52(1)، 1-39.
- ساعي، حياة، وبراهمي، صباح. (2024). علاقة الحوكمة بالثقة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية "جامعة باتنة 1". *مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية*، 9(1)، 754-776.
- الشوابكة، خالد محمود. (2019). أثر اليقظة الاستراتيجية في فعالية اتخاذ القرارات: الدور المعدل لنظم دعم القرار (دراسة تطبيقية على شركات الأدوية الأردنية). *المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية*، 21(2)، 1040-1065.
- الضويان، حصة عبد المحسن محمد، والحجي، آلاء إبراهيم. (2022). اليقظة الاستراتيجية لدى القيادات الأكاديمية في جامعة القصيم. *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية*، 11(1)، 224-242.
- عبد الحميد، محمد أبو الفتوح. (2022). نظام اليقظة الاستراتيجية وعلاقتها بتحسين التنمية المستدامة بالتطبيق على مديرية الشباب والرياضة بمحافظة المنيا. *مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية*، 4(63)، 1408-1435.
- عبد الواحد، أماني. (2021). دور الإدارة بالشفافية في تحقيق الثقة التنظيمية بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة كفر الشيخ. *مجلة العلوم الإدارية والمالية*، 13(5)، 115-139.
- عبداوي، نوال، وبوغاري، فاطمة الزهراء. (2025). الثقة التنظيمية في المؤسسات الجزائرية: المستوى والتحديات: دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي مؤسسة ALSEV SPA البليدة. *مجلة جامعة المنهل الاقتصادي*، 8(2)، 1058-1071.
- العتيبي، تركي، والقحطاني، غادة. (2015). اليقظة الاستراتيجية وأثرها على الأداء في مؤسسات التعليم العالي. *مجلة مركز دراسات التراث وتحقيق المخطوطات*، 13(6)، 72-242.
- العريفي، دلال. (2018). *مستوى الثقة التنظيمية لدى قائدات المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض* [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية.
- عطا الله، يوسف. (2019). *دور المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية في بناء الثقة التنظيمية في المؤسسة: دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة* [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- علام، صلاح الدين. (2000). *القياس والتقويم التربوي والنفسي*. دار الفكر العربي.

ISSN : 2410-1818

- العلوي، ريهام أحمد. (2022). *اليقظة الاستراتيجية لدى مديري المدارس الحكومية في المحافظات الجنوبية لفلسطين وعلاقتها بتحقيق التميز المؤسسي* [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية الإدارة والتمويل، جامعة الأقصى، فلسطين.
- قويسي، رأفت عبد الماجد السيد. (2026). أثر الثقة التنظيمية على الأمان الوظيفي: الدور الوسيط للعقد النفسي لدى الموظفين: دراسة ميدانية. *مجلة الدراسات والبحوث التجارية*، 46(1)، 673-717.
- الكعبي، حميد. (2013). دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة ووزارة الإعمار والإسكان. *مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم*، (32)، 264-290.
- المالكي، منال بنت حميد خضران. (2024). العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك. *مجلة القراءة والمعرفة*، (274)، 45-78.
- محمدين، جابر عبد الحميد دياب. (2021). *أثر اليقظة الاستراتيجية في تحسين الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على المستشفيات الأهلية الفلسطينية-المحافظات الجنوبية* [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الأقصى، فلسطين.
- مرابطي، عادل، ونحوي، عايشة. (2009). العينة. *مجلة الواحات للبحوث والدراسات*، 4(6)، 106-119.
- مصطفى، ياسمين جمعة، والأنصاري، محمد صبري، وعبد اللاه، ابتسام محمد. (2026). دور اليقظة الاستراتيجية في إدارة الأزمات بجامعة جنوب الوادي (دراسة ميدانية). *مجلة العلوم التربوية*، 66(33)، 533-577.
- النوح، عبد الله. (2004). *مبادئ البحث التربوي*. مطبعة الملك عبد الله.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Alshaer, S. (2020). The effect of strategic vigilance on organizational ambidexterity in Jordanian commercial banks. Modern Applied Science, 14(6), 82–89.
- Alyasiri, A., Mohammed, A., & Hussein, R. (2018). Measuring the impact of strategic vigilance in strategic intelligence: Analytical study of the views of a sample of workers in Al-Furat General Company for Chemical Industries. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 1–14.
- Archimi, C. S., Reynaud, E., Yasin, H. M., & Bhatti, Z. A. (2018). How perceived corporate social responsibility affects employee cynicism: The mediating role of organizational trust. *Journal of Business Ethics*, 151(4), 907–921.

ISSN : 2410-1818

مجلـــة الأندلـــس للعلـــوم الإنسانيـــة والاجتماعيـــة
مجلـــة دوليـــة شهـريـــة علميـــة محكمـــة
الترقيـــم الدولي الإلكتروني : ISSN : 2410- 521X
الترقيـــم الدولـــي الورقـــي :ISSN :2410- 1818
البريد الإلكتروني : journal@andalusuniv.net

المجلـــة مفهرســـة فـــي المواقـــع الآتيـــة :

العام	2022	2023	2024	2025	2026
معامل أرسيف	0.1954	0.3759	0.3068	0.5978	0.4135
معامل التأثير العربي	1.73	1.25	1.55	1.59	1.58