

أثر أدراك مفهوم التنبؤ لدى الإداريين في تحقيق أهداف المنظمة

(دراسة تطبيقية على شركة الوثيقة للتأمين الصحي - السوق الليبي)

The knowing of the administrative on prediction (expectation) and its effect on the productive and serving organization

أ - مصطفى الصادق الغضبان
كلية الاقتصاد ، جامعة صبراتة

أ - عادل عمر المغيربي
كلية الاقتصاد ، جامعة صبراتة

a.mghearby@gmail.com

مستخلص الدراسة:-

تتمحور مشكلة الدراسة في مستوى ومدى وعي الإدارة العليا بأهمية التنبؤ كعامل رئيسي لنجاح شركات التأمين وخاصة التأمين الصحي، ومدى فهم الدور الذي يلعبه التنبؤ في نجاح شركات التأمين الصحي في تحقيق الأهداف وفق معايير مرسومة ، تهدف الدراسة إلى بيان دور التنبؤ في نوع القرارات التي يتخذها الإداري بحيث تساعده على تحقيق أهداف المنظمة بأقل المخاطر، واثار المتغيرات الداخلية والخارجية في التنبؤ واتخاذ القرار ، تعتمد الدراسة على عدة افتراضات أهمها: لا توجد علاقة بين مستوى إدراك الإداريين لمفهوم التنبؤ واثار التنبؤ في تحقيق أهداف الشركة ، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، من خلال إطار نظري للتعريف بمتغيرات الدراسة وإطار عملي باختيار عينة عشوائية تتكون من 40 مفردة تم استرجاع 30 منها واستبعاد 9 وبالتالي تبقى 21 خضعت للتحليل الإحصائي وخلصت الدراسة الى عدة نتائج منها : وعي الإدارة العليا بأهمية التنبؤ عامل رئيسي للنجاح المنظمات وعدم فهم الدور الذي يلعبه التنبؤ في تحقيق الأهداف وفق معايير مرسومة، عدم وجود إداريين (قياديين) على درجة من الكفاءة لهم القدرة على التنبؤ بما ستكون عليه المنظمة، وتدريب وتكوين عناصر لها القدرة على التنبؤ من خلال جمع البيانات والمعلومات، وغياب الحوافز التي لها دور مهم في جذب العناصر الكفوة والقدرة على التنبؤ، وهناك تأثير البيئة الداخلية والخارجية، وعدم توفر الجو الملائم مما يؤثر على التنبؤ بشكل سلبي .

الكلماد الدليلية: التنبؤ، الإدارة العليا، نوع القرارات، إدراك الإداريين، المنهج الوصفي التحليلي

Abstract:

The problem of the study revolves around the level and extent of senior management's awareness of the importance of forecasting as a major factor in the success of insurance companies, especially health insurance, and the extent to which forecasting plays a role in the success of health insurance companies in achieving goals according to established criteria. In order to help him achieve the goals of the organization with the least risks, and the impact of internal and external variables in forecasting and decision-making, the study relies on several assumptions, the most important of which are: There is no relationship between the level of awareness of the administrators of the concept of prediction and the effect of forecasting in achieving the company's goals, relying on the analytical descriptive approach, through a framework. A theoretical definition of the variables of the study and a practical framework by choosing a random sample consisting of 40 items, 30 of which were retrieved and excluding 9, thus remaining 21 subjected to statistical analysis, and the study concluded with several results, including: Top management's awareness of the importance of forecasting is a key factor in the success of organizations and a lack of understanding of the role that prediction plays in achieving goals According to drawn criteria, there are no qualified administrators (leaders) with the ability to predict what the organization will be like, train and train Elements that have the ability to predict through the collection of data and information, and the absence of incentives that have an important role in attracting efficient and predictable elements, and there is the influence of the internal and external environment, and the lack of an appropriate atmosphere, which affects the prediction negatively.

مقدمة :

يركز على البحث معرفة مدى أدراك الموظفين لمفهوم التنبؤ (التوقع) كمتغير مستقل، وأثره في تحقيق أهداف المنظمة كمتغير تابع ومحاولة معرفة نوع العلاقة بينهما ومدى استجابة المتغير التابع للمتغير المستقل، ثم التطرق لدراسة بعض المفاهيم الإدارية المهمة التي يجب دراستها بشكل مفصل، وتطبيقها في الواقع العملي لأنها لو طبقت سيكون لها دور كبير في نجاح شركات التأمين في كل المجالات الخدمية والصحية بشكل خاص ولكن تحتاج إلى تمعن ومن ثم التطبيق على أرض الواقع مثال ذلك عند التأمين في حال بناء مصنع أو مركز خدمي أو مشروع أو منظمة يجب وضع دراسة تعتمد على التنبؤ بالمستقبل، ونعلم أن ذوق المستهلك يتأثر بالمحيط الذي يعيش فيه، والتنبؤ بالطلب في سوق التأمين مهم حتى نضمن استمرار نجاح المشروع لعدة سنوات (عادل حسن - ط1988م - ص 274)، وبالتالي يجب توفر مديريين قادرين على التنبؤ بالمستقبل، لمعرفة إذا هل نستطيع مباشرة تقديم خدمات تأمينية وفق التغيرات التي يفترض أن تكون على علم بها من خلال وسائل التنبؤ كالمعلومات التاريخية والطرق الإحصائية التي يجب على المدير استخدامها للتعرف على مدى قدرة المنظمة على الاستمرار من عدمه، والملاحظ بخصوص الإدارة ان هناك فهم خاطئ للتنبؤ ناتج عن عدم فهم لما يحتويه المنهج الإداري في عمومه وهذا أثر سلباً على نجاح شركات التأمين العاملة في ليبيا، وبالتالي تردي الخدمات، (احمد يوسف دودين، ط2012)، والتنبؤ أسلوب من الأساليب الإدارية المستخدمة لدراسة الحالة التي سيؤول إليها سوق التأمين اعتماداً على بعض المتغيرات، ودرجة تأثرها بالتنبؤ .

1- مشكلة الدراسة:

تتمحور مشكلة الدراسة في مستوى ومدى وعي الإدارة العليا بأهمية التنبؤ كعامل رئيسي لنجاح شركات التأمين وخاصة التأمين الصحي، ومدى فهم الدور الذي يلعبه التنبؤ في نجاح شركات التأمين الصحي في تحقيق الأهداف وفق معايير مرسومة، إذ أن المشكلة تتمثل في ندرة او عدم وجود إداريين على درجة من الكفاءة لهم القدرة على التنبؤ، وتدريب وتنمية القدرات التنبؤية من خلال جمع البيانات والمعلومات وتحليلها خاصة المتغيرات المتعلقة بالبيئة المحيطة، والاستفادة من الفرص وتجنب التهديدات،

عن طريق المنظمات المتخصصة في مجالات التنبؤ حيث أن من بين الشروط للمنتبئ أن يجيد استخدام الإحصاء وبحوث العمليات وبحوث التسويق، مما يزيد من قدرة المنظمة على الدخول في السوق وخاصة في ظل المنافسة . وكذلك تأثير البيئة الداخلية والخارجية فلو لو استطاعت شركة الوثائق للتأمين الصحي بمدينة طرابلس-محل الدراسة- جذب أداريين مهرة قادرين على التنبؤ بتغيرات الوضع الصحي خاصة بعد انتشار الفيروس كوفيد 19 لاستطاعت التعاقد مع مستشفيات متخصصة لعلاج الزبائن وكذلك استقطاب أكبر عدد من الأطباء المتميزين والقادرين على العمل في ظروف الأزمة التي تمر بها البلاد تستطيع الشركة جذب مؤمنين جدد إلى شركة التأمين الصحي حتى يتمتعوا برعاية صحية أفضل، وبضمان أسعار مميزة . وتتخلص المشكلة في السؤال التالي:- هل يوجد إداريين على درجة من الكفاءة لهم القدرة على التنبؤ وما تأثير ذلك على تحقيق أهداف المنظمة محل الدراسة ؟

2- أهمية الدراسة :

- على المستوى الأكاديمي: فتح المجال أمام الباحثين لمواصلة البحث في مجال التخطيط و دعم المكتبة بمواضيع التنبؤ في التأمين الصحي حيث أنها من المواضيع الهامة، والاهتمام بمقررات الإحصاء وبحوث التسويق والعمليات والإنتاج وإدارة التأمين والمخاطر لما لها من دور ومهم في موضوع الدراسة.
- على المستوى التطبيقي: ربط الجانب النظري بالواقع التطبيقي والإسهام في حل المشاكل من خلال فهم الدور المهم للتنبؤ، ودراسة وضع شركات التأمين المنافسة وتقديم المقترحات والتوصيات.
- على المستوى الشخصي: إثراء الفكر لدى الباحثان علمياً وعملياً بزيادة مداركهما والرفع من مستواههما، وصقل مهارتهما في الدراسة والبحث والمعرفة والاستفادة مما درسا من علوم إدارية.

3 - أهداف الدراسة:-

يهدف هذا البحث إلى دراسة مهارات، وأساليب التنبؤ، ودورها في تحقيق أهداف شركة التأمين، والمحافظة على استمرارها وذلك من خلال:-

- 1- تسليط الضوء على أهمية رفع مهارات الإداريين للقيام بالتنبؤ بنشاط الشركة محل الدراسة .
- 2- التنبيه إلى أهمية التنبؤ لاستمرار نشاط شركات التأمين الصحي .
- 3- التعرف بأهمية البيانات والمعلومات واستخدام التقنية المعاصرة للتنبؤ بمستقبل المنظمة .
- 4- معرفة أهم المتغيرات الداخلية والخارجية المؤثرة في أساليب التنبؤ بنشاط المنظمة مستقبلاً.
- 4- فرضية الدراسة:
تعتمد الدراسة على الفرضية التالية:
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى إدراك الإداريين لمفهوم التنبؤ واثرتنبؤ في تحقيق أهداف الشركة.
- 5- مجتمع وعينة الدراسة :-
أ- مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في شركة الوثائق للتأمين الصحي .
ب- عينة الدراسة : يشمل كل إداري مخول باتخاذ القرارات وبالتخطيط داخل الشركة .
- 6 - حدود الدراسة : تتمثل حدود الدراسة في الآتي:-
أ-حدود مكانية :- المتمثلة في مقر شركة الوثائق بمدينة طرابلس .
ب- حدود موضوعية :- يقتصر على المتغيرات المرتبطة بإدراك الإداريين لمفهوم التنبؤ وأثره في تحقيق أهداف المنظمة .
ج- الحدود الزمنية:- الفترة التي أجريت فيها الدراسة سنة 2020 م .
- 7 - منهجية الدراسة: تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتحليل الباحثان بتجرد للواقع .
الدراسة النظرية :- تهتم بما تناولته الكتب والمجلات والدوريات والانترنت في هذا الموضوع.
الدراسة العملية :- تركز على استخدام بطاقة استبيان لاستقصاء عينة الدراسة بشركة الوثائق للتأمين الصحي.

مفاهيم ومصطلحات :

- التنبؤ:- هو توقع الأحداث المستقبلية بهدف استخدامها في أغراض التخطيط فهو تقدير وتخمين لما سيحدث في المستقبل (جميل احمد توفيق ط 1997 ص 413).
- الاتصال:- وسيلة مهمة للتنبؤ عن طريقها يتم انتقال البيانات من شخص إلى آخر وتجميعها والاستعانة بها (احمد يوسف دودين_ ط 2012).
- التأمين الصحي الفردي:- يمنح للأفراد وعائلاتهم ويعقود منفصلة (عيد أحمد أبوبكر ،وليد إسماعيل السيفو، ط 2009 ص 361) .
- التأمين الصحي الجماعي:- يمنح لموظفي المؤسسات والشركات والنقابات وبصفة عقد جماعي واحد.
- مهارات الإدراك :-هي القدرة على رؤية الصورة كاملة وتفهيم طبيعة العلاقات المتداخلة داخل المنظمة (مهارات الإدارة في 24 ساعة- 2003 ص 375) .
- العملية الإدراكية:-هي الطريقة التي تدرك بها المعلومات من خلال انتقائك إياها وتنظيمها في ذهنك وتأويلها وجعلها مفسرة (معرفة وقدرة وفهم) . (مهارات الإدارة 2003 ص 376) .
- التخمين : لا يعتمد التخمين على أي أسس علمية أو مؤشرات ولكنه فقط نتاج تهيؤات وخيالات العقل.

الدراسات السابقة :

- 1- دراسة ياسر اليافعي،: دور التحليل المالي في صنع القرار الائتماني والتنبؤ بالتعثر .دراسة تطبيقية على البنوك التجارية اليمنية ، و هدفت الدراسة للتعرف على مدى اعتماد البنوك التجارية على استخدام التحليل المالي لاتخاذ القرار الائتماني والتنبؤ بالتعثر، ومن اهم نتائج الدراسة ضرورة قيام البنوك بعقد دورات في مجال التحليل المالي وخاصة في مجال التنبؤ بالتعثر.
- 2- دراسة عامر العامري، عزام الصباغ: أثر رأس المال البشري في التنبؤ بالطلب باستخدام أساليب التنبؤ دراسة تطبيقية، سنة 2018 . تهدف الدراسة التي

أجريت في عدد من الشركات التجارية الوسيطة إلى بيان مدى أهمية وتأثير رأس المال البشري في التنبؤ وخاصة عند استخدام أساليب التنبؤ النوعي .
3- دراسة حنان بن عوالي :التنبؤ بالطلب كجزء مكمل من التخطيط الاستراتيجي، تهدف الدراسة إلى الربط بين التخطيط الاستراتيجي والتنبؤ بالطلب واعتبرت الأخير جزء مكمل للأول واعتبرت أن التنبؤ بالطلب خطوة أساسية من خطوات التخطيط الاستراتيجي.

الإطار النظري للدراسة

مفهوم التنبؤ:- هو توقع الأحداث المستقبلية وله عدة تعريفات منها :
التنبؤ:- هو تقدير الحوادث المستقبلية بهدف استخدامها في أغراض التخطيط فهو تقدير وتخمين لما سيحدث في المستقبل. وهو: التخطيط ووضع الافتراضات حول أحداث المستقبل باستخدام تقنيات خاصة عبر فترات زمنية مختلفة ويشمل تقدير النشاط في المستقبل مع الأخذ بعين الاعتبار كل العوامل المؤثرة في ذلك النشاط والتنبؤ بالمستقبل بالرغم من الرقابة المثالية والسرعة الفائقة كما هو الحال في بعض النظم الإلكترونية إلا أن الحياة الإدارية تتضمن فجوة زمنية بين الانحراف والعمل التصحيحي، وبالتالي فعلى المدير أن يبحث عن أسلوب رقابي يمكنه أن يتنبأ بالانحرافات في وقت يسمح له القيام بالإجراءات التصحيحية وهناك مدى زمني للتنبؤ وهو القصير والمتوسط والطويل الأجل.

أنواع للتنبؤ (محمد البدوي حسين ط2010 ص94) :-

(أ) اقتصادي - يهتم بالأمور الاقتصادية .

(ب) تكنولوجي - توقع نسبة التطور والتقدم التكنولوجي.

(ج) تقدير حجم الطلب -حجم المبيعات المتوقعة

تعيش أي مؤسسة في بيئة تتميز بالديناميكية هذا يستوجب استعمال التقنيات الكمية في اتخاذ قراراتها ومن هنا تبرز أهمية ودور التنبؤ (توفيق، 1997، ص413):-

1- يضمن للمؤسسة والى حد كبير الكفاءة والفاعلية والمرونة مع البيئة الخارجية.

2- معرفة احتياجات المنظمة في المدى القصير والمتوسط .

3- تساهم في الحد من المخاطر التي قد تواجه المؤسسة.

4- تعطي صورة عن التوجه المستقبلي للمؤسسة.

5- تساهم بقدر كبير في اتخاذ القرارات.

الأساليب النوعية للتنبؤ:- (البدوي حسين ، 2010)

تستخدم عندما لا تتوفر بيانات تاريخية عن الطلب كتقديم منتج جديد للسوق وتعتمد على حكمة وتجربة الإدارة العليا ومنها الأتي:-

1- **تقديرات رجال البيع:** يطلب من رجال البيع تقدير حجم الطلب على المنتج في المنطقة التي يمارسون فيها نشاطهم .

2- **أسلوب لجنة الخبراء:** بتلخيص آراء مجموعة من الخبراء ذوي درجة عالية من المعرفة بجانب استخدام الأساليب الكمية والإحصائية ومن عيوبها ارتفاع الكلفة والمبالغة والاستهانة بتقدير الطلب.

3- **مسموحات المستفيدين أو بحوث التسويق.**

4- **طريقة دلفي:** عملية الحصول على اتفاق بين آراء مجموعة من الخبراء حول التنبؤ بالمستقبل مع المحافظة على سرية هوية الأعضاء ومن بلدان ومناطق مختلفة .

الأساليب المستخدمة في التنبؤ بحجم الطلب على الإنتاج:- (المنصوري ، 1998)

أ- الاتصال المباشر لاستقصاء الرأي ب- المؤشرات الاقتصادية العامة ج- النماذج الاقتصادية -الإقليمية -القطاعية ح- تحليل البيانات التاريخية خ- المتوسطات المتحركة /الترجيحية .

ب- وهناك أساليب متعددة أخرى ومنها أسلوب تقييم المراجعات (بيرت)- شجرة القرارات - البطاقات الخ (بن عنتر ، 2011).

فعالية التنبؤ في الجهاز الإداري:-

لا يمكن القول بأن التنبؤ يمثل هدفا تسعى إليه المؤسسة وسيلة تساعد إدارة المؤسسة في اتخاذ القرارات الصحيحة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة بأدنى التكاليف، وعدم التوفيق والتكامل بين التنبؤ واتخاذ القرارات يؤدي إلى الفشل في تحقيق الأهداف

بالمستوى المطلوب. ومن أجل تحقيق عملية تنبؤ غايتها الدقة والعلمية يجب أن تتوفر مجموعة من المبادئ هي:

- 1- تكامل جهاز اتخاذ القرارات مع الجهاز التنفيذي وجهاز التنبؤ وتحديد الواجبات.
- 2- التعريف بتقنية التنبؤ مع تحديد المتغيرات اللازمة التي تخدم اتخاذ القرار على ضوء مايلي:
 - * المتغيرات التي يراد التنبؤ بها (حجم الطلب، حجم المبيعات، حجم الإنتاج،).
 - * الفترة اللازمة المطلوبة للتنبؤ (سنوية، شهرية، أسبوعية،).
 - * درجة الثقة أو الدقة في كل مرحلة من المراحل عمليات التنبؤ (95 و 99).
 - * مجال التطبيق (وحدة، منطقة، فرع.....).
 - * الإمكانيات المتاحة لدى الجهاز الإداري للقيام بالعمليات الرياضية وتخزين البيانات.
- 3- تحديد العوامل النوعية المؤثرة على النموذج وتنظيمها وترتيبها من أجل توفير جو مناسب لتطبيق النموذج.
- 4- تحديد وتحديث البيانات المتوفرة لاستحداث النموذج.
- 5- تحديد البيانات العشوائية.
- 6- توضيح أسلوب استحداث النموذج الرياضي للتنبؤ والتي تعتمد درجة دقته على عدة عوامل أهمها:
 - * الدقة التي يطلبها جهاز اتخاذ القرارات.
 - * توفير البيانات ودرجة الاعتماد عليها.
 - * إمكانية توفر المعلومات التامة عن المتغيرات الداخلية والخارجية وما طرأ عليها تغيير ليتم تعديل النموذج حسب الوضع الجديد.
 - * التكلفة الخاصة باستحداث النموذج.
 - * الكفاءات والإمكانيات المتوفرة عند قيام النموذج.
- 7- اختيار النموذج للتأكد من ملامته ودقته في كل مرحلة .
- 8- تحديد العوامل التقديرية (النوعية) التي قد تحدث فتؤثر على النموذج مثل احتمال ظهور إنتاج منافس في السوق.
- 9- الإقدام على تطبيق نظام التنبؤ ويتطلب ذلك:

*إفناع الأجهزة الإدارية بأهمية وجدوى التنبؤ واعتمادهم عليها.
*إعطاء جهاز اتخاذ القرارات بالتنبؤ أولاً بأول مع تقدير درجة الدقة.
*جمع البيانات بدقة وتحليلها بواسطة الحاسب الآلي وتعديل النموذج حسب مقتضيات العوامل التقديرية والعوامل النوعية.
*تحديد المسؤوليات التي تقع على مختلف الأنشطة لتنفيذ الخطة.

معوقات تطبيق تقنية التنبؤ:

إن تطبيق النموذج العلمي للتنبؤ في اتخاذ القرارات الإدارية تصادفه عقبات تؤثر في موضوعية القرار منها:

1- نقص المختصين في مجالات التقنيات الكمية بصفة عامة والتنبؤ بصفة خاصة في الإدارة.

2- نقص البيانات وعدم دقتها أو نقص المحللين المتخصصين .

3- عدم وجود أنظمة خاصة بالمعلومات تحمل على عاتقها جميع البيانات ومعالجتها لتصل إلى معلومات دقيقة تستغلها في وقتها.

4- غياب التكامل بين الجامعات ومعاهد البحث العلمي وإدارة المؤسسات الاقتصادية (بوغازي فريدة، وآخرون، 2009، ص15).

و أخيراً نستنتج إن حل المشاكل اليومية التي تواجه الإدارة، لا يكون بالعشوائية أو الصدفة وإنما يستوجب استخدام التقنيات الكمية للتنبؤ حتى يكون القرار سليم ومن هذه التقنيات نجد تقنيات التنبؤ التي تركز عليها المنظمة في اتخاذ قراراتها العلمية و خلاصة القول ان التنبؤ مهم لكل منظمة لتحقيق أهدافها المرجوة .

الإطار العملي للدراسة

مجتمع وعينة الدراسة :

ينكون مجتمع الدراسة من كافة الإداريين بشركة الواثقة للتأمين الصحي، وعينة الدراسة تم اختيارها عشوائياً من الإداريين والأطباء العاملين بشركة الواثقة، ولقد تم تحديد عينة البحث والبالغ عددها (40) عنصر عشوائياً، والتي تم تحديدها بناء على الجدول الذي قدمه كل من (Krejcie Morgan) اعتماد على حجم المجتمع وهامش الخطاء المسموح به (5%)، تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة، استرجع منها (30)، وعند

فحصها انضح وجود (9) غير صالحة للتحليل لعدم استكمال بياناتها، وبذلك أصبح عدد الاستبانة التي تم استخدامها في تحليل البيانات (21) استبانة. ولقد تم تحديد الأوزان لإجابات أفراد العينة وفق مقياس ليكرت الخماسي وتكون الأوزان على النحو التالي :

الجدول رقم (1) مقياس الدراسة المعتمد الخماسي.

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

إن أداة القياس المستخدمة في الدراسة قسمت إلى ثلاث أجزاء على النحو التالي :
أ- معلومات عامة: تتضمن معلومات شخصية عن المستهدفين بالدراسة تتعلق (الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، عدد الدورات).

ب- مستوى إدراك ووعي المدراء بعملية التنبؤ (التوقع) . يتضمن (اثني عشرة) فقره .

ت- أثر التنبؤ(التوقع) في تحقيق الأهداف . تتضمن (إحدى عشرة) فقرة.

Human and Community Studies Journal

الجدول رقم (2) معامل الارتباط. و صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي للإستبانة.

معامل الارتباط يبين كل عبارة من عبارات مستوى إدراك ووعي المدراء بعملية التنبؤ والدرجة الكلية لها			معامل الارتباط يبين كل عبارة من عبارات مستوى إدراك ووعي المدراء بعملية التنبؤ والدرجة الكلية لها		
Sig.		ت	Sig.		ت
.000	.791**	1	.000	.852**	1
.000	.862**	2	.000	.923**	2
.002	.609**	3	.000	.696**	3
.000	.939**	4	.000	.930**	4
.000	.932**	5	.000	.728**	5
.000	.935**	6	.000	.967**	6
.000	.936**	7	.000	.755**	7

.009	.507**	8	.000	.747**	8
.000	.907**	9	.000	.963**	9
.000	.978**	10	.000	.836**	10
.000	**896.	11	.000	.859**	11
--	--	12	.000	.966**	12
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)					

صدق وثبات أداة الدراسة :

اولا : صدق أداة الدراسة : قام الباحثان بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال :

1-الصدق الظاهري: عرضت الاستبانة على (3) محكمين مختصين، وتم إجراء التعديلات وتصميمها بصورتها النهائية وفق ملاحظاتهم بما يحقق الصدق الظاهري .

2-صدق المقياس (الاتساق الداخلي): تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المتغير والدرجة الكلية للمتغير نفسه، والموضحة في الجدول رقم (2) . والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة ذات دلالة إحصائية، وبذلك يعتبر جميع المتغيرات صادقة لما وضعت لقياسه .

3-الصدق البنائي: يعتبر احد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، وبين مدى ارتباط كل متغير من متغيرات الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبانة والمبينة بالجدول رقم (2) أي أن جميع معاملات الارتباط لجميع متغيرات الاستبانة دالة إحصائية وبذلك يعتبر جميع المتغيرات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا : ثبات أداة القياس: يقصد بثبات أداة القياس هي أن تعطي الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط ، لقد تحقق من ثبات أداة القياس من خلال اختبار مقياس (الفكرونباخ) وتعتبر النسبة الموضحة بالجدول رقم (3) عالية ومقبولة لأغراض الدراسة .

الجدول رقم (3) نتائج اختبار الفايرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المتغيرات	عدد العبارات	الثبات
القيمة الكلية لمستوى إدراك ووعي المدراء بعملية التنبؤ	11	.966
القيمة الكلية لأثر التنبؤ (التوقع) في تحقيق الأهداف	10	.962
القيمة الكلية للاستبيان	21	.981

أساليب المعالجة الإحصائية: استخدم الباحثان نظام (SPSS .V25) لاستخراج

النتائج الإحصائية لتحليل البيانات وهي:

- التكرارات والنسبة المئوية: لوصف عينة الدراسة .
- معامل ارتباط بيرسون: لتحديد صدق الأداة، وطبيعة العلاقة بين مستوى إدراك ووعي المدراء بعملية التنبؤ وأثر التنبؤ (التوقع) في تحقيق الأهداف.
- معامل الثبات (الفايرونباخ): لتحديد معامل ثبات المقياس .
- استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لتحديد مستوى إدراك ووعي المدراء بعملية التنبؤ وأثر التنبؤ (التوقع) في تحقيق الأهداف وفق إجابات أفراد العينة .
- اختبار الانحدار الخطي البسيط: لاختبار الفرضيات .
- اختبار الانحدار المتعدد: لاختبار تأثير مستوى إدراك ووعي المدراء بعملية التنبؤ على أثر التنبؤ (التوقع) في تحقيق الأهداف.

عرض البيانات :

أولا : وصف خصائص الدراسة:

الجدول رقم (4) يبين التكرارات والنسب المئوية لإفراد العينة حسب الوظيفة

ت.ر.	الوظيفة	العدد	النسبة
1	إداريين	12	57.1%
2	رئيس قسم	5	23.9%
3	مدير إدارة	4	19%
	المجموع	21	100%

ويتضح من الجدول رقم (4) أن أكبر شريحة من أفراد العينة كانوا من الإداريين حيث بلغت نسبتهم (57.1%) من عينة الدراسة .

الجدول رقم (5) يبين التكرارات والنسب المئوية لإفراد العينة حسب سنوات الخبرة

ت.ر	سنوات الخبرة	العدد	النسبة
1	أقل من 4 سنوات	9	24.9%
2	من 4 سنوات إلى 8 سنوات	4	19%
3	من 8 سنوات إلى أقل من 12 سنة	1	4.8%
4	من 12 سنة فأكثر	7	33.3%
	المجموع	21	100%

نلاحظ من الجدول رقم (5) أن الأغلبية كانت من فئة (أقل من 4 سنوات) حيث بلغت نسبتهم (42.9%) مما يدل على نقص في الكوادر ذات الخبرة ومهارة ومما يعكس بدهاء عدم تمكنهم من معرفة الدور المهم للتنبؤ في شركة الواثقة للتأمين الصحي التي أنشئت حديثاً لهذا الغرض.

Human and Community Studies Journal

الجدول رقم (6) يبين التكرارات والنسب المئوية لإفراد العينة حسب المؤهل العلمي

ت.ر	المؤهل العلمي	العدد	النسبة
1	متوسط	2	9.52%
2	بكالوريوس	10	47.6%
3	دراسات عليا	9	42.9%
	المجموع	21	100%

يلاحظ أن النسبة الكبرى من العينة يحملون مؤهلات جامعية (البكالوريوس) حيث بلغت نسبتهم (47.6%) وهذا يشير إلى أن الشركة يتوفر لديها على الأغلب ذوي الشهادات الجامعية.

الجدول رقم (7) يبين التكرارات والنسب المئوية لإفراد العينة حسب الدورات التدريبية والذي سنهتم بشرحه لاحقاً.

عدد الدورات التدريبية	العدد	النسبة
لا يوجد	5	23.80
دورة واحدة	0	0
دورتان فأكثر	16	76.19
	21	100~%

ثانياً : تحليل البيانات.

1- تحليل مستوي المتغيرات: مستوى إدراك ووعي المدراء بعملية التنبؤ وأثر التنبؤ (التوقع) في تحقيق الأهداف.

للتعرف على مستوى متغيرات مستوى إدراك ووعي المدراء بعملية التنبؤ وأثر التنبؤ (التوقع) في تحقيق الأهداف، تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة، وتم تحديد خمسة مستويات لدرجة الممارسة المبينة بالجدول رقم (8) بناء على المعادلة التالية :

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الدرجة الاعلى في المقياس} - \text{الدرجة الأدنى في المقياس}}{\text{عدد المستويات}}$$

جدول رقم (8) مستويات درجة الممارسة لمتغيرات مستوى إدراك ووعي المدراء بعملية التنبؤ وأثر التنبؤ (التوقع) في تحقيق الأهداف.

ت.ر	المستويات	درجة الممارسة
1	من 1 إلى أقل من 1.80	منخفضة جداً
2	من 1.81 إلى أقل من 2.60	منخفضة
3	من 2.61 إلى أقل من 3.40	متوسطة
4	من 3.41 إلى أقل من 4.20	مرتفعة
5	من 4.21 إلى أقل من 5	مرتفعة جداً

جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الممارسة والأهمية لعبارات مستوى إدراك ووعي المدراء لعملية التنبؤ.

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
1	إجراء التنبؤ يتم لأغراض الاستفادة أو تجنب حركة المتغيرات أو المؤثرات البيئية أو المخاطر	3.67	1.017	مرتفعة
2	يعتبر التنبؤ واضح ومفهوم ويسهل استخدامه	3.38	0.921	متوسطة
3	لا بد من أدرك العديد من المفاهيم النظرية والعلمية الخاصة بالتنبؤ	3.81	0.814	مرتفعة
4	فهم وقراءة الكثير من النماذج والمؤشرات كأساس للتنبؤ	3.57	0.978	مرتفعة
5	يتم من خلال التنبؤ دراسة حركة الأسعار وحجم التداول وتوقع مستقبل تلك الحركات	3.95	0.865	مرتفعة
6	يتم الاستفادة من التنبؤ كدلالة على تعريف المستقبل	3.81	0.928	مرتفعة
7	أعمل على تحديد جميع البدائل المتاحة والممكنة كحلول يمكن تطبيقها في المستقبل لمشاكل يمكن حدوثها .	3.90	0.831	مرتفعة
8	للقيام بالتنبؤ يتم الأخذ في الاعتبار قوى الطلب والعرض والمنافسة في السوق وعوامل أخرى.	3.90	0.889	مرتفعة
9	أستطيع معرفة واتجاهات الأسعار من خلال الرسوم البيانية بشكل أساسي في عملية التنبؤ	3.33	1.197	متوسطة
10	أدرك أن الظروف تتأثر بعوامل ومتغيرات سياسية واقتصادية واجتماعية وقانونية ، وتحتاج لقراءات مستقبلية	3.95	0.740	مرتفعة
11	أدرك أن التنبؤ يمكن من دخول والخروج من السوق في أفضل الأوقات بما يحقق التفوق	3.52	0.928	مرتفعة

			والنجاح للشركة ويقلل من الخسائر .	
مرتفعة	0.964	3.86	أنت وروؤسانك أو مروؤسيك تعتقدون (مقتنعون) بأن لتنبؤ دور مهم لو أستخدم في نجاح منظمتكم (شركتكم)	12
مرتفعة	0.792	3.72	المتوسط والانحراف المعياري العام	

يتضح من الجدول رقم (9) بأن نتائج التحليل الإحصائي الوصفي فيما يتعلق بمستوى إدراك ووعي المدراء بعملية التنبؤ جاءت بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد كان المتوسط العام لجميع العبارات (3.72)، وانحراف معياري قدرة (0.792) بالإضافة إلى أن اغلب العبارات جاءت بدرجة مرتفعة من قبل أفراد العينة .
جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الممارسة والأهمية لعبارات أثر التنبؤ (التوقع) في تحقيق الأهداف

ت	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
1	تحقق الشركة من وراء عملية التنبؤ القدرة على إيجاد برامج تأمينية جديدة والترويج لها في السوق المحلي بشتى الوسائل.	3.38	0.865	متوسطة
2	يمكن للشركة من وراء عملية التنبؤ الاستمرار بتقديم خدمات تأمينية ذات جودة عالية تلبي احتياجات وتوقعات العملاء .	3.48	1.123	مرتفعة
3	تسعى الشركة من وراء عملية التنبؤ إلى الاستمرار في النشاط الخدمي المنظم والمكثف لزيادة الحصة السوقية وما يحقق ميزة إضافية	3.38	0.973	متوسطة
4	إن تأخر الشركة في تقديم خدمات جديدة لمقابلة تغير الأذواق ناجم عن سوء التنبؤ والتعامل مع تأثيرات الظروف الخارجية من حيث إيجاد البدائل.	3.14	1.153	متوسطة
5	يمكن الشركة من وراء عملية التنبؤ الالتزام	3.29	1.146	متوسطة

			بالوفاء بإيجاد وثائق تأمينية تلبى احتياجات العملاء والشركاء وتوفير الفرص الاستثمارية الجيدة .	
مرتفعة	0.873	3.48	يمكن للشركة من وراء عملية التنبؤ استمرار العمل والسعي من أجل تحقيق ربحية عالية والمتعلقة بأعمال التأمين المختلفة.	6
متوسطة	1.195	3.14	تحقق الشركة من وراء عملية التنبؤ خدمة الاقتصاد الوطني وذلك للمساهمة في تغطية تأمينات جديدة ومتطورة.	7
مرتفعة	0.870	3.43	تستطيع الشركة من وراء عملية التنبؤ الاستمرار في استخدام وتطوير وتحديث أنظمة الحاسوب لمواكبة آخر التطورات والاستفادة منه في مجال التأمين.	8
متوسطة	1.117	3.05	إن تأخر الشركة في تحقيق الربحية والتنافسية ناجم عن سوء التنبؤ وقلة المعلومات اللازمة لمقابلة المتغيرات المستقبلية والسوق المنافسة .	9
متوسطة	1.18	3.38	إن ارتفاع المصروفات في الشركة يرجع إلى سوء التنبؤ في تقدير التكلفة الفعلية للمصروفات.	10
مرتفعة	0.981	3.48	إن التخطيط الجيد يرجع إلى القدرة على التمييز بين الأعمال الحرجة و غير الحرجة والتي تلقى اهتمام أكثر عند إجراء عملية التنبؤ .	11
متوسطة	0.890	3.33	المتوسط والانحراف المعياري العام	

بين الجدول رقم (10) نتائج التحليل الإحصائي المتعلق بأثر التنبؤ (التوقع) في تحقيق الأهداف فقد جاءت بدرجة ممارسة متوسطة، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام

لجميع العبارات (3.33)، وبانحراف معياري قدرة (0.890) بالإضافة إلى أن اغلب العبارات جاءت بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة .

اختبار الفرضيات :

لتحديد نوع ودرجة العلاقة بين مدى إدراك الموظفين لمفهوم التنبؤ (التوقع) وأثره في تحقيق أهداف المنظمة تم استخدام معامل الارتباط على متوسط إجابات أفراد العينة عن جميع العبارات المتعلقة بمستوى إدراك الموظفين لمفهوم التنبؤ ومتوسط إجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة بمستوى اثر التنبؤ في تحقيق أهداف المنظمة فكانت النتائج كما في الجدول رقم (11) حيث كانت :

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوي إدراك الإداريين لمفهوم التنبؤ، ومستوى اثر التنبؤ في تحقيق أهداف المنظمة.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوي إدراك الموظفين لمفهوم التنبؤ، ومستوى اثر التنبؤ في تحقيق أهداف المنظمة.

الجدول (11) نتائج اختبار العلاقة بين بين مستوي إدراك الموظفين لمفهوم التنبؤ، ومستوى اثر التنبؤ في تحقيق أهداف المنظمة .

البيان	قيمة معامل الارتباط	درجات الحرية	مستوي الدلالة
العلاقة بين مستوي إدراك الموظفين لمفهوم التنبؤ، ومستوي اثر التنبؤ في تحقيق أهداف المنظمة .	0.953	20	(0.000)

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط (بيرسون) (0.953) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي اقل من مستوي المعنوية (5%)، لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة معنوية بين مستوي إدراك الإداريين لمفهوم التنبؤ، ومستوى اثر التنبؤ في تحقيق أهداف المنظمة حيث انه كلما كان مستوي إدراك الإداريين لمفهوم التنبؤ ايجابيا زاد التنبؤ من تحقيق أهداف المنظمة .

وفي ما يلي التحليل باستخدام طريقة التوزيع التكراري للجدول حسب أرقامها في الاستبيان والتي قد قام الباحثان بتحليلها بالطرق المذكورة أعلاه :-
جدول رقم (12) التوزيع التكراري للمبحوثين حسب نوع الوظيفة او المهمة .

نوع الوظيفة	العدد	النسبة
سكرتيره	1	4.76
رئيس قسم	1	4.76
مدير إدارة	5	23.80
موظف	9	42.85
طبيبة	5	23.80
المجموع	21	%100

من الجدول (12) لوحظ أن الموظفين يشكلون نسبة 42.85% وهم الأعلى نسبة وكان التركيز في توزيع الاستبيان على المدراء لأنهم الأقدر على فهم هذا المصطلح فكانت نسبتهم 23.80 وهذا يرجع لأن الباحثان ركزا على فئة معينة، وهي أكثر إدراكاً وقرباً من هذه المشاكل، وهذا يعني الحصول على معلومات جيدة ومفيدة وكانت بعدهم شريحة التأمين الطبي بنفس النسبة .

جدول رقم(13) التوزيع التكراري للمبحوثين حسب المؤهل العلمي .

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
دراسات عليا	9	%42.85
بكالوريوس	10	%47.61
متوسط	2	%9.52
المجموع	21	%~100

لوحظ من الجدول (13) أن أفراد العينة من البكالوريوس تساوي 47.61% وهم الذين يمثلوا الغالبية من حملة البكالوريوس ويليهم الدراسات العليا بنسبة 42.85 وهذا دليل على اهتمام الشركة باستقطاب الكفاءات العلمية وهو مؤشر جيد مما سهل التواصل معهم .

جدول رقم (14) التوزيع التكراري للمبحوثين ببيان سنوات الخبرة.

النسبة	العدد	سنوات الخبرة
42.85	9	اقل من 4 سنوات
19.04	4	من 4 الى اقل من 8
4.76	1	من 8 الى اقل من 12
33.33	7	من 12 فما فوق
100	21	

من الجدول رقم (14) نلاحظ أن نسبة 42.85% خبرتهم بسيطة مما يدل على وجود كوادر حديثة العهد بالعمل وتتقصها الخبرة وهم الموظفين الذين يشتغلون في الوظائف المساعدة لديهم خبرة محدودة مقارنة بمدراء الإدارات الفنية، وهو أمر طبيعي وموافق للواقع، وهم يمثلون نسبة 33.33%.

جدول رقم (15) التوزيع التكراري للمبحوثين يوضح عدد الدورات التدريبية.

النسبة	العدد	عدد الدورات التدريبية
23.80	5	لا يوجد
0	0	دورة واحدة
76.19	16	دورتان فأكثر
~100%	21	

من الجدول رقم (15) نلاحظ أن نسبة 76.19% تلقوا أكثر من دورة في التنبؤ وهو دليل على اهتمام الشركة بمثل هذه الدورات حيث أن هذا النوع من الدورات نادرا ما يقام وخاصة في وضع ليبيا الآن لنقص الخبرات وعدم الاستقرار ونلاحظ أن الإجابة لم تقصد الدورات في مجال التنبؤ تحديدا إنما القصد دورات في مجالات أخرى في التأمين.

جدول (16) التوزيع التكراري للمبحوثين الذي يوضح مستوى وأدراك ووعي المسؤولين بعملية التنبؤ (التوقع).

متنوع تماما	%		متنوع	%		محايد	%		غير متنوع	%		غير متنوع تماما	العبارة	ن.
	العدد	%		العدد	%		العدد	%		العدد	%			
28.57	6	19.04	42.85	9	19.04	19.04	4	19.04	4	4	0	0	إجراء التنبؤ يتم لأغراض الاستفادة أو تجنب حركة المتغيرات أو المؤثرات البيئية أو المخاطر	1
6	4	19.04	38.09	8	33.33	7	19.04	4	4	4.76	1	يعتبر التنبؤ واضح ومفهوم ويسهل استخدامه	2	
42.85	9	33.33	33.33	7	42.85	9	4.76	1	0	0	0	لا بد من أدرك العديد من المفاهيم النظرية والعلمية الخاصة بالتنبؤ	3	
9	12	33.33	7	7	9.52	2	5	0	0	0	0	فهم وقراءة الكثير من النماذج والمؤثرات كأساس للتنبؤ	4	
19.04	4	57.14	14.28	3	9.52	2	0	0	0	0	0	يتم من خلال التنبؤ دراسة حركة الأسعار وحجم التداول وتوقع مستقبل تلك الحركات	5	
4	3	9.52	19.04	4	9.52	2	0	0	0	0	0	يتم الاستفادة من التنبؤ كدلالة على تعريف المستقبل	6	

23.80	28.57	23.80	19.04	28.57	23.80	7
5	6	5	4	6	5	8
42.85	23.80	47.61	28.57	38.09	52.38	9
9	5	10	6	8	11	10
28.57	38.09	28.57	23.80	28.57	19.04	11
6	8	6	5	6	4	12
4.76	9.52	0	23.80	4.76	4.76	
1	2	0	5	1	1	
0	0	0	4.76	0	0	
0	0	0	1	0	0	
أنت وروسلتك أو مرووسيك تعقدون (مقتنعون) بأن لتنبؤ نور مهم لو استخدم في نجاح منظمكم (شركتكم)	أدرك أن التنبؤ يمكن من دخول والخروج من السوق في أفضل الأوقات بما يحقق التفرق والنجاح للشركة ويقلل من الخسائر	أدرك أن الظروف تتأثر بعوامل ومتغيرات سياسية اقتصادية واجتماعية وقانونية ، وتحتاج لقراءات مستقبلية	أستطيع معرفة والجاهات الأسعار من خلال الرسوم البينانية بشكل أساسي في عملية التنبؤ	للقيام بالتنبؤ يتم الأخذ في الاعتبار قوى الطلب والعرض والمنافسة في السوق وعوامل أخرى.	أعمل على تحديد جميع البدايل المتاحة والممكنة بحلول يمكن تطبيقها في المستقبل لمشاكل يمكن حدوثها	

من الجدول رقم (16) التوزيع التكراري الذي يوضح مستوى وأدراك ووعي المدراء بعملية التنبؤ (التوقع):

1- وكانت الإجابات حول السؤال هل إجراء التنبؤ يتم لأغراض الاستفادة أو تجنب حركة المتغيرات أو المؤثرات البيئية أو المخاطر وكانت النسبة الأعلى 42.85 % مقتنعين ويرون أنه من الضروري استخدامه لتجنب المؤثرات البيئية والمخاطر التي تأتي نتيجة لاتخاذ القرارات من قبل المدراء مما يعزز دور التنبؤ وأهميته وثم تأتي النسبة 19.04 % وهم الذين مقتنعين قناعة تامة بدور التنبؤ عند اتخاذ أي قرار في المنظمة وهذا يؤكد الفرضية البديلة.

2- أما السؤال الذي يدور حول سهولة استخدام التنبؤ ومدى وضوحه فكانت النسبة 38.09 % مقتنعة وكان مفهوم التنبؤ وأضح لديهم ونسبة 33.33 % كان الحياذ ويفسر ذلك بعدم الفهم وغير مدركين لكيفية الاستخدام للتنبؤ وهذا يؤكد الفرضية البديلة .

3- أما المحور رقم (3) والذي كان حول ضرورة إدراك العديد من المفاهيم النظرية والعلمية الخاصة بالتنبؤ فكان الحياذيين يشكلون اعلي نسبة وهي 42.85 % أي أن يوجد قلة فهم التنبؤ على صعيد المنظمة.

4- ومن المحور الرابع نلاحظ أن الفهم وقراءة الكثير من النماذج والمؤشرات كأساس للتنبؤ فقد كانت نسبة الموافقة على هذه الفقرة (33.33) والموافقة تماما كانت بنفس النسبة وهذا ما يعزز الدور الذي يقوم به التنبؤ وهذا يؤكد الفرضية البديل .

5- ومن المحور رقم (5) نلاحظ أن الموافقة على الفقرة والتي هي من خلال التنبؤ دراسة حركة الأسعار وحجم التداول وتوقع مستقبل تلك الحركات بنسبة 57.14 % وهي نسبة كبيرة إذا ما قورنت بالنسب الأخرى.

6- يتم الاستفادة من التنبؤ كدلالة على تعريف المستقبل نلاحظ أن نسبة 42.85% من المدراء مقتنعين أن التنبؤ يمكن الاستفادة منه في تعريف المستقبل وأن 28.57% أكثر اقتناعا بالاستفادة من التنبؤ في تعريف المستقبل.

7- العمل على تحديد جميع البدائل المتاحة والممكنة كحلول يمكن تطبيقها في المستقبل لمشاكل يمكن حدوثها وهذا دليل على وعي المدربين بالدور المهم للتنبؤ حيث اجمع مانسبته 52.38% على فكرة تحديد البدائل الممكنة وتطبيقها في المستقبل كنوع

من التنبؤ لما سوف يحدث في المستقبل وكان ما نسبته 23.80 % أكثر اقتناعاً بالفكرة سألقة الذكر .

8- للقيام بالتنبؤ يتم الأخذ في الاعتبار قوى الطلب والعرض والمنافسة في السوق وعوامل أخرى كانت النسبة 38.09% لهذه الفقرة وهي مقنعة ولكنها ليست في المستوى المطلوب. .

9- أصبح ممكن معرفة اتجاهات الأسعار من خلال الرسوم البيانية بشكل أساسي في عملية التنبؤ وهنا كانت النسبة (28.57) مقتنعين بأن الرسوم البيانية توضح اتجاهات الأسعار بينما كانت نسبة (23.80 %) محايد وغير مقتنع بنفس النسبة.

10. أدرك أن الظروف تتأثر بعوامل ومتغيرات سياسية واقتصادية واجتماعية وقانونية، وتحتاج لقراءات مستقبلية من جدول التوزيع التكراري وأن نسبة (47.61 %) مقتنعين أن التنبؤ والظروف المحيطة تتأثر بتلك المتغيرات السالف ذكرها وتحتاج إلى قراءات مستقبلية هم أغلبية المبحوثين من أفراد العينة.

11. أدرك أن التنبؤ يمكن من الدخول والخروج من السوق في أفضل الأوقات بما يحقق التفوق والنجاح للشركة، ويقلل من الخسائر، واثبت أن المبحوثين متفهمين ومقتنعين تماما بالدور المهم للتنبؤ في النقطة السابقة حيث كانت أعلى نسبة هي (28.57) % .

12. أنت ورؤسائك أو مرؤوسيك تعتقدون (مقتنعون) بأن لتنبؤ دور مهم لو أستخدم في نجاح منظماتكم (شركتكم) حيث كانت النسب الأعلى بين المقتنع والمقتنع تماما فكانت النسب على التوالي 42.85 % و 23.80 %

الجدول (17): التوزيع التكراري للمبحوثين الذي يبين أثر التنبؤ (التوقع) في تحقيق الأهداف.

مقتنع تمام	النسبة	مقتنع		محايد	النسبة	غير مقتنع		النسبة	العبارة	n
		العدد	النسبة			العدد	النسبة			
0	0	0	0	12	28.57	6	4.76	1	تحقق الشركة من وراء عملية التنبؤ القدرة على إيجاد برامج تأمينية جديدة والترويج لها في السوق المحلي بشتى الوسائل.	1
9.52	2	57.14	12	14.28	3	4.76	1	1	يمكن للشركة من وراء عملية الاستمرار بتقديم خدمات تأمينية ذات جودة عالية تلبي احتياجات وتوقعات العملاء والشركاء وتتواءم مع قيم الشركة في التعامل.	2
4.76	1	52.38	11	23.80	5	9.52	2	4.76	تسعى الشركة من وراء عملية التنبؤ إلى الاستمرار في النشاط الخدمي المنظم والمكثف لزيادة الحصص السوقية وما يحقق ميزة إضافية	3

0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
42.85						
9	14	9	9	9	9	9
38.09	9.52	33.33	19.04	19.04	19.04	19.04
8	2	7	4	4	4	4
4.76	19.04	9.52	28.57	28.57	28.57	28.57
1	4	2	6	6	6	6
14.28	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0
إن تأخر الشركة في تقديم خدمات جديدة لمقابلة تغير الأذواق ناجم عن سوء التنبؤ والتعامل مع تأثيرات الظروف الخارجية من حيث إيجاد البدائل.	يمكن الشركة من وراء عملية التنبؤ الالتزام بالوفاء بإيجاد وثائق تأمينية تلبي احتياجات العملاء والشركاء وتوفير الفرص الاستثمارية الجيدة .	يمكن للشركة من وراء عملية التنبؤ استمرار العمل والسعي من أجل تحقيق ربحية عالية والمتعلقة بأعمال التأمين المختلفة.	تحقق الشركة من وراء عملية التنبؤ خدمة الاقتصاد الوطني وذلك للمساهمة في تغطية تأمينات جديدة ومتطورة.	تحقق الشركة من وراء عملية التنبؤ خدمة الاقتصاد الوطني وذلك للمساهمة في تغطية تأمينات جديدة ومتطورة.	يمكن للشركة من وراء عملية التنبؤ استمرار العمل والسعي من أجل تحقيق ربحية عالية والمتعلقة بأعمال التأمين المختلفة.	يمكن الشركة من وراء عملية التنبؤ الالتزام بالوفاء بإيجاد وثائق تأمينية تلبي احتياجات العملاء والشركاء وتوفير الفرص الاستثمارية الجيدة .
4	5	6	7	7	6	5

14.2	4.76	0
3	1	0
47.61	38.09	52.38
10	8	11
23.80	38.09	23.80
5	8	5
9.52	9.52	19.04
2	2	4
0	4.76	0
0	1	0
إن ارتفاع المصروفات في الشركة يرجع إلى سوء التنبؤ في تقدير التكلفة الفعلية للمصروفات.	إن تأخر الشركة في تحقيق الربحية والتنافسية ناجم عن سوء التنبؤ وقلة المعلومات اللازمة لمقابلة المتغيرات المستقبلية والسوق المنافسة.	تستطيع الشركة من وراء عملية التنبؤ الاستمرار في استخدام وتطوير وتحديث أنظمة الحاسوب لمواكبة آخر التطورات والاستفادة منه في مجال التأمين.
10	9	8

14.28	3	47.61	10	19.04	4	14.28	3	0	0	إن التخطيط الجيد يرجع إلى القدرة على التمييز بين الأعمال الحرجة و غير الحرجة (تأمينات ذات إخطار جيدة والغير جيدة) والتي تلقى اهتمام أكثر عند إجراء عملية التنبؤ بمستقبلها في الشركة.	11
-------	---	-------	----	-------	---	-------	---	---	---	--	----

- 1- تحقق الشركة من وراء عملية التنبؤ القدرة على إيجاد برامج تأمينية جديدة، والترويج لها في السوق المحلي بشتى الوسائل فكانت نسبة المبحوثين الأعلى المقتنعين بالبند الوارد ذكره يصل نسبته إلى (57.14 %) وهي التي تؤكد الفرضية البديلة.
- 2- يمكن للشركة من وراء عملية التنبؤ الاستمرار بتقديم خدمات تأمينية ذات جودة عالية تلبي احتياجات وتوقعات العملاء والشركاء وتتواءم مع قيم الشركة في التعامل لقد كانت نسبة تقدر (57.14%) وهي التي تؤكد الفرضية البديلة.
- 1- تسعى الشركة من وراء عملية التنبؤ إلى الاستمرار في النشاط الخدمي المنظم والمكثف لزيادة الحصة السوقية وما يحقق ميزة إضافية لقد كانت نسبة تقدر (57.14%) وهي التي تؤكد الفرضية البديلة. قلة الإدراك للكفاءات بالإدارة العليا لأهمية التنبؤ في تحقيق أهداف المنظمة وندرة البيانات والمعلومات التي يمكن استخدامها في التنبؤ في شركات التأمين وهي التي تؤكد الفرضية البديلة.
- 2- إن تأخر الشركة في تقديم خدمات جديدة لمقابلة تغير الأنواق ناجم عن سوء التنبؤ والتعامل مع تأثيرات الظروف الخارجية من حيث إيجاد البدائل فكانت نسبة المبحوثين الأعلى المقتنعين، بالبند الوارد ذكره يصل نسبته إلى (42.85%)، وهي التي تؤكد الفرضية البديل.
- 3- تتمكن الشركة من وراء عملية التنبؤ الالتزام بالوفاء بإيجاد وثائق تأمينية تلبي احتياجات العملاء والشركاء وتوفير الفرص الاستثمارية الجيدة فكانت نسبة المبحوثين

- الأعلى المقتنعين بالبند سالف الذكر تساوي (66.66%)، وهي نسبة كبيرة وهي التي تؤكد الفرضية البديل .
- 4- يمكن للشركة من وراء عملية التنبؤ استمرار العمل والسعي من أجل تحقيق ربحية عالية والمتعلقة بأعمال التأمين المختلفة، فكانت نسبة المبحوثين الأعلى المقتنعين بالبند الوارد ذكره (38.09%) وهي نسبة بسيطة وليست مرتفعة إذا ما قورنت بما سبقها .
- 5- تحقق الشركة من وراء عملية التنبؤ خدمة الاقتصاد الوطني وذلك للمساهمة في تغطية تأمينات جديدة ومتطورة، فكانت نسبة المبحوثين الأعلى المقتنعين بالبند الوارد ذكره 38.09% وهي نسبة بسيطة وليست مرتفعة إذا ما قورنت بما سبقها وهي نسبة كبيرة وهي التي تؤكد الفرضية البديلة.
- 6- تستطيع الشركة من وراء عملية التنبؤ الاستمرار في استخدام وتطوير وتحديث أنظمة الحاسوب لمواكبة آخر التطورات والاستفادة منها في مجال التأمين فكانت نسبة المبحوثين الأعلى هي 52.38% وهي نسبة مرتفعة، إن تأخر الشركة في تحقيق الربحية والتنافسية ناجم عن سوء التنبؤ وقلة المعلومات اللازمة لمقابلة المتغيرات المستقبلية والسوق المنافسة وازدحام البلد والتي هي تشكل البيئة الداخلية والخارجية (المناخ الملائم)، لأن عدم توفر الجو الملائم يؤثر على التنبؤ بشكل سلبي.
- 7- كانت نسبة المبحوثين الأعلى المقتنعين بالبند الوارد ذكره 38.09%، وهي نسبة بسيطة وليست مرتفعة إذا ما قورنت بما سبقها وكانت نسبة المحايد 38.09% وهي نسبة متساوية وهي تؤكد الفرضية البديلة ولكن بأقل نسبة من المبحوثين.
- 8- إن ارتفاع المصروفات في الشركة يرجع إلى عدم تقدير التكلفة الفعلية للمصروفات وكانت 47.61% وهي نسبة تؤكد دور التنبؤ في تخفيض التكلفة المصروفات.
- 9- إن التخطيط الجيد يرجع إلى القدرة على التمييز بين الأعمال الحرجة وغير الحرجة (تأمينات ذات إخطار جيدة والغير جيدة)، والتي تلقى اهتمام أكثر عند إجراء عملية التنبؤ بمستقبل الشركة وتؤكد الفرضية البديلة .

10- قلة الإدراك للكفاءات بالإدارة العليا لأهمية التنبؤ في تحقيق أهداف المنظمة، وندرة البيانات والمعلومات التي يمكن استخدامها في التنبؤ في شركات التأمين، وهي التي تؤكد الفرضية البديلة .

النتائج :

- 1- وعي الإدارة العليا بأهمية التنبؤ عامل رئيسي لنجاح المنظمة فالتنبؤ أحد الأساليب المهمة لاستكشاف المستقبل، وبالتالي فإن امتلاك وسائل التنبؤ يعين صانع القرار على وضع خطة متكاملة تتعامل مع المرحلة القادمة، وإقامة دورات تدريبية للرفع من قدرة العاملين والقياديين على التنبؤ .
- 2- يوجد عدم فهم للدور الذي يلعبه التنبؤ في تحقيق الأهداف وفق معايير مرسومة.
- 3- عدم وجود إداريين (قياديين) على درجة عالية من الكفاءة لهم القدرة على التنبؤ بمستقبل المنظمة.
- 4- عدم وعي المنظمة والإداريين الذين يقومون بوضع الخطط وبالدور المهم للبيانات والمعلومات للتنبؤ .
- 5- رغم المؤهلات والمهارات العلمية للعاملين بالشركة إلا ان هناك قصور في استخدام الإحصاء، وبحوث العمليات، وبحوث التسويق .
- 6- غياب الحوافز التي لها دور مهم في جذب العناصر الكفوة والقادرة على التنبؤ .
- 7- تأثير البيئة الداخلية والخارجية كبير، وعدم الوضوح يؤثر على التنبؤ بشكل سلبي (مثل الأوضاع الحالية لبلدان الربيع العربي).
- 8- التنبؤ يساعد المنظمة على الدخول والخروج من سوق وفي التأمين الصحي خاصة في ظل المنافسة .

التوصيات

- 1- ضرورة تركيز الإدارة العليا على التنبؤ في تحقيق أهداف المنظمة، بإقامة دورات تدريبية للرفع من قدرة العاملين والقياديين.
- 2- إتاحة الفرص لبعض القادة للخوض في التجارب الإدارية الدولية وتطبيقها عمليا وخاصة في مجال اد في ظل المنافسة ارة التأمين الصحي.
- 3- الاهتمام بالحوافز لما لها من دور مهم في جذب العناصر الكفوة والقادرة على العمل والتنبؤ.
- 4- توفير الأدوات المتطورة والمعلومات الدقيقة، والخبرات الجيدة القادرة على التحليل لزيادة الثقة في التنبؤ والحصول على التنبؤ الدقيق.

المراجع

- 1- احمد يوسف دودين إدارة الأعمال الحديثة وظيفية المنظمة جامعة الزرقاء دار اليازوري ط 2012 .
- 2- أبو بكر مصطفى بعيرة :مبادئ الإدارة المفاهيم والتطبيقات دار الفضيل للنشر والتوزيع والإعلان .
- 3- المهدي الطاهر غنية - التسوق الأسس والمفاهيم والمبادئ فلسفة في إدارة الأعمال الجامعة المفتوحة طرابلس سنة 2000 ص :ص 126 : 131.
- 4- احمد توفيق إدارة أعمال كلية التجارة جامعة الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية ط1997 ص413.
- 5- بن عنتر عبد الرحمن .إدارة الإنتاج في المؤسسات الحكومية ط الأولى الأردن -عمان ص-ص118 الى 123 بتصرف سنة 2011)
- 6- جنيفر جوي -ديفيد مجنسون- مارك سورتيز (تنمية الموارد البشرية) مجموعة النيل العربية الطبعة الاولى -سنة النشر 2008 ص 318 بتصرف والاستتباط العلمي كثورة للفكر العربي جميل .
- 7- جميل احمد توفيق إدارة أعمال كلية التجارة جامعة الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية ط1997 ص413.

- 8- عادل حسن إدارة الإنتاج دار النهضة العربية بيروت لبنان ط1988م ص 274.
- 9- علي العماري و دكتور علي حسين العجيلي، الإحصاء والاحتمالات النظرية والتطبيق دكتور جامعة طرابلس ط2000.
- 10- علي عمارا لرقيعي ،فوزي المجذوب-التأمين في ليبيا مجلة فصلية تصدرها شركة ليبيا للتأمين ص30.
- 11- عيد أحمد ابوبكر، وليد إسماعيل السيفو إدارة الخطر والتأمين دار اليازوري العلمية ط 2009 عمان -الأردن ص 361.
- 12- محمد علي السميوي التغيير والتطوير التنظيمي (نظرية التنظيم) أكاديمية الدراسات العليا سنة 2003 ص16.
- 13- محمد مصطفى جمعة ، التنبؤ الاستراتيجي دراسة في تفكير الاحتمالي والمعلومات صحيفة الاتحاد 2 يناير 2013 ف (الانترنت).
- 14- محمود محمد المنصوري ،إدارة النظم والعمليات الإنتاجية ط الثانية سنة 1998 مركز البحوث الاقتصادية - بنغازي - ليبيا
- 15- فريد بوغازي وآخرون، فعالية استخدام التنبؤ في الجهاز الإداري - الملتقى الوطني السادس حول الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية، جامعة سكيكدة . الجزائر ، 2009
- 16- نواف الكنعان - القيادة الإدارية الطبعة الأولى الإصدار السادس سنة 1999 الناشر دار الثقافة للنشر والتوزيع والإعلان- عمان الاردن ص86).
- 17- Practical Nonparametric Conover , J. W. Statistics new York 1980
- 18- مهارات الإدارة في 24 ساعة مكتبة لبنان ط (2003 مصر-الحيزة) لا يوجد اسم الكاتب.
- الدراسات السابقة :**
- 1- حنان بن عوالي، التنبؤ بالطلب كجزء مكمل من التخطيط الاستراتيجي، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية العدد 12 ، 2014.

- 2- عامر عبداللطيف العامري ، عزام عبدالوهاب الصباغ ، أثر رأس المال البشري في التنبؤ بالطلب باستخدام أساليب التنبؤ دراسة تطبيقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الرابع والخمسون ، 2018م.
- 3- ياسر اليانعي، دور التحليل المالي في صنع القرار الائتماني والتنبؤ بالتعثر. دراسة تطبيقية على البنوك التجارية اليمنية ، رسالة ماجستير ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن ، فرع صنعاء، ولكن كل هذه الدراسات لم تكن في ذات الجزئية التي تعرضنا لها في بحثنا .