



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
تخصص اقتصاد التأمينات



عنوان المذكرة:

الإبداع في المنتجات التأمينية ودوره في تحسين الأداء لشركات التأمين

دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بخميس
مليانة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: إقتصاد تأمينات

تحت إشراف الاستاذ:
د/غداوية معمر

من إعداد الطالبتين:
* لعريبي فاطمة
• مكي جميلة

لجنة التحكيم

أ.د. /	استاذ محاضر أ	رئيسا
أ.د./ غداوية معمر	استاذ محاضر ب	مشرفا
أ.د./	أستاذ محاضر ب	ممتحنا

العام الجامعي: 2020/2019

إهداء

أهدي بخالص التواضع والإحترام ثمرة هذا البحث المتواضع

إلى والدي العزيزين أطال الله عمرهما وإخوتي وأخواتي

وإلى كل أفراد عائلتي، إلى كل من ساهم في إنجاز هذا

البحث لو بكلمة تشجيع .

إلى أستاذي المحترم د. داوية معمر .

إلى أساتذتي الكرام وزملائي وأصدقائي .

إلى الطلبة بكل تخصصاتهم .

إلى أعز الناس على قلبي كل باسمه .

فاطمة

إهداء

تبارك الذي أهداني نعمة العقل وأثار سبيلنا بنور العلم ومهد لنا
طريق النجاح بكل تقدير وعرفان.

أهدي عملي المتواضع إلى روح أبي الطاهرة رحمه الله .

وإلى إعرها أملك ومالدي في الوجود وأقرب الناس إلى قلبي
أطال الله

في عمرها والدي الكريمة وإلى إخوتي وأخواتي الأعماء حفظهم
الله .

إلى الأستاذ المشرف نداوية معمر والتقدير الجزيل .

إلى كل من شجعني ولو بكلمة طيبة .

إلى كل الأهل والأقارب والأحباب .

جزاكم الله خيرا .

جميلة

شكر وعرفان

نتوجه بالشكر والحمد لله عزوجل على مواصلة هذا العمل وإتمامه

كما نتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير إلى :

الأستاذ المحاضر : خداوية معمر لتفضله بالإشراف على هذا

البحث فكان لنا نعم المعلم الناصح .

-إلى أساتذتنا الأعماء اللذين سننال شرفاً مناقشتهم لبحثنا هذا

فلمم الشكر والعرفان .

-إلى المدير والأستاذ : ناصي أمين مدير مؤسسة الصندوق

الجمهوري للتعاون الفلاحي بخميس مليانة، الذي سهل لنا كل

الإجراءات لمواصلة بحثنا هذا .

-إلى كل عمال مؤسسة الصندوق الجمهوري للتعاون الفلاحي

CRMA ، وكل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا

البحث .

الطالبتين: فاطمة وجميلة

الملخص:

اهتمت هذه الدراسة بالإبداع في المنتجات التأمينية ودوره في تحسين الأداء لشركات التأمين، وتمثل هذه الدراسة في تبيان الدور الفعال الذي يقوم به الإبداع حتى يساهم في تحسين الأداء لشركات التأمين، ولتجسيد ذلك تم استخدام المنهج الوصفي لسرد المعلومات على كامل متغيرات الدراسة كما تم في الجزء التطبيقي دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي لوكالة خميس مليانة CRMA حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي لدراسة مختلف الجوانب النظرية للشركة كما اعتمدنا على الأسلوب التحليلي لتحليل المعطيات المقدمة من طرف الشركة ، حيث توصلنا في دراستنا الى مجموعة من النتائج أهمها: يساهم الإبداع في المنتجات التأمينية بشكل فعال في تحسين أداء شركات التأمين ، كما يهدف الإبداع الى تنمية القدرات الفكرية والعقلية للفرد وهذا ما يعطي المؤسسة الفرصة للنجاح والاستمرار .

الكلمات المفتاحية: الإبداع، تحسين الأداء، الأداء.

Abstract :

This study focused on creativity in insurance products and its role in improving the performance of insurance companies, and this study represented in showing the effective role that creativity plays in order to contribute to improving the performance of insurance companies, and to embody this, the descriptive approach was used to list information on the entire study variables as was done in the applied part A case study of the Regional Fund for Agricultural Cooperation of the Agency of Khamis Miliana CRMA, where we relied on the descriptive approach to study the various theoretical aspects of the company and we also relied on the analytical method to analyze the data provided by the company. Improving the performance of insurance companies, as creativity aims to develop the intellectual and mental capabilities of the individual, and this is what gives the institution the opportunity to succeed and continu.

Key words: creativity, performance improvement, performance.

فهرس المحتويات

الصفحة	العناوين
I	الاهداء
II	الشكر
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الاشكال
أ-ت	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإبداع وتحسين الأداء	
04	تمهيد
05	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإبداع وتحسين الأداء
05	المطلب الأول: الإطار النظري الابداع
05	أولاً: مفهوم الابداع وخصائصه
06	ثانياً دوافع الابداع و مستوياته
08	ثالثاً: أنواع الابداع ومعوقاته
09	المطلب الثاني مفاهيم أساسية لتحسين الأداء
09	أولاً: ماهية الأداء
12	ثانياً: ماهية تحسين الأداء
15	المطلب الثالث: علاقة الابداع بتحسين الأداء في المؤسسة
15	أولاً: دور الابداع في تحسين أداء المؤسسة
15	ثانياً: العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة
16	ثالثاً: أهمية الابداع
16	رابعاً: شروط تحقيق الابداع
18	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإبداع وتحسين الأداء
18	المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية حول الابداع وتحسين الأداء
20	المطلب الثاني: الدراسات السابقة العربية والأجنبية
20	أولاً: الدراسات العربية
21	ثانياً: الدراسات الأجنبية

22	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والقيمة المضافة
22	أولاً: أوجه التشابه
22	ثانياً: أوجه الاختلاف
23	ثالثاً: القيمة المضافة
27	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للإبداع في المنتجات التأمينية في تحسين الأداء لشركات التأمين	
28	تمهيد
29	المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي لوكالة خميس مليانة
29	المطلب الأول: دراسة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA .
30	المطلب الثاني: تعريف ومنتجات الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة CRMA
32	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة .
35	المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة وخصائص العينة
35	المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة
36	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
39	المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج
39	المطلب الأول: تحليل العينات الديمغرافية
42	المطلب الثاني: تحليل وتفسير اتجاهات افراد العينة نحو متغيرات الدراسة
47	المطلب الثالث: مناقشة وتفسير النتائج
53	الخاتمة
56	قائمة المراجع
58	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	منتجات التأمينات الفلاحية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خميس مليانة .	31
02	الاستبيانات الموزعة والمستردة	36
03	يوضح مقياس ليكارت الخماسي.	37
04	مقياس ألفا كرونباخ	38
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	39
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	39
07	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	40
08	يتم توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي	40
09	يتم توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	41
10	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإبداع في الخدمة التأمينية	42
11	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإبداع في تقديم الخدمة	43
12	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإبداع في العمليات	44
13	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإبداع في الهيكل التنظيمي	45
14	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحسين الأداء في شركات التأمين	46
15	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الإبداع في المنتجات التأمينية والمتغير التابع تحسين الأداء لشركات التأمين	47
16	نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد	48
17	نتائج تقدير معلمات نموذج الإبداع في المنتجات التأمينية على تحسين الأداء لشركات	49

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
12	محددات الأداء	01
24	أساسيات التنمية المستدامة	02
34	الهيكل التنظيمي للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA	03
36	متغيرات الدراسة	04
39	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	05
39	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	06
40	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	07
40	يتم توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي	08
41	يتم توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	09

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
59	الاستبيان الموزع	01
63	معاملات ألف كرومباخ لكل محور مخرجات برنامج spss	02
63	مخرجات المحور الأول من برنامج spss	03
67	مخرجات المحور الثاني من برنامج spss	04
70	مخرجات تحليل الفرضيات من برنامج spss	05

مقدمة عامة

توطئة

لقد شهدت العقود الأخيرة تطورا هاما ومنافسة حادة في مجال الابداع والتطوير في المنتجات التأمينية، ووعي كبير لدى الباحثين والمهتمين بالنشاطات الخدمية وبأهمية تجديد المنتجات المقدمة وأثرها على تحقيق رضا الزبون خاصة بالنسبة لمنظمات الأعمال الخدمية، كما أصبح التحدي الرئيسي الذي يواجه هذه المنظمات في ظل عولمة النشاط الاقتصادي، وكيفية زيادة قدرتها التنافسية والمحافظة عليها لمواكبة التغيرات.

وقد أصبح الابداع بمثابة الأمل الأكبر للجنس البشري لحل الكثير من المشكلات التي تواجهه، لذا فإن مستقبل الأمم لا يعتمد على مجرد القوى العاملة بها، وإنما يعتمد على توفير نوع ممتاز من العاملين، أي على أفراد مبدعين في مختلف المجالات.

فالفردي المبدع يعتبر ثروة تفوق الثروة المادية، بل إن الاستثمار في العنصر البشري يعتبر أنجح مصادر الاستثمار لذلك فإن اتجاه المنظمات نحو الاهتمام بالابداع في المنتجات التأمينية لا ينبغي ان يتصر على ادخال الأدوات والتقنيات المتطورة، بل لا بد أن يشمل إحداث تغييرات فعلية في توجهات وسلوكيات العاملين، كما ينبغي تقدير أهمية دور الإبداع من خلال جهود لتوفير مناخ ملائم يمكن للعاملين في المنظمات على اختلاف مستوياتهم من إظهار مآلديهم من قدرات إبداعية وإستغلالها الإستغلال الأمثل بما ينعكس إجابا على روحهم المعنوية، حيث يؤدي بهم إلى الحماس للعمل والبحث حلول للمشاكل التي تواجههم بصورة إبداعية مما يؤدي إلى تحسين الأداء للعاملين ويدفع عجلة النمو والتطوير للمؤسسة .

إشكالية البحث :

بناء على ماسبق سنحاول معالجة الموضوع إنطلاقا من طرح الإشكالية التالية :

إلى أي مدى يساهم الإبداع لمنتجات التأمين في تحسين الأداء لدى صناديق التأمين الفلاحي وخاصة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ؟

الأسئلة الفرعية :

للتفصيل أكثر في الإشكالية الرئيسية ندرج الأسئلة الفرعية التالية :

- مالمقصود بالمنتجات التأمينية لشركات التأمين ؟
- ما مدى فعالية الإبداع في تحسين الأداء داخل شركات التأمين ؟
- ما طبيعة العلاقة بين الإبداع وتحسين الأداء لشركات التأمين ؟

فرضيات البحث :

من أجل الإجابة عن الأسئلة الفرعية السابقة نقتح الفرضيات التالية :

- تعرف المنتجات التأمينية على أنها الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحاملي الوثيقة التأمينية وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة المتمثلة بالحماية والأمان والإستقرار والمتمثل بتعويض الشركة للمؤمن لهم من الخسائر المتحققة عند وقوع الخطر المؤمن ضده ؛

- يعد الإبداع خيارا لا يبد منه للمؤسسات الإقتصادية يعمل على نموها وتطويرها وزيادة كفاءتها وفعاليتها مختلف أعمالها بما يضمن لها التفوق والريادة ؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع وتحسين الأداء لشركات التأمين .

مبررات إختيار موضوع البحث :

- يوجد عدة أسباب دفعتنا لإختيار الموضوع والبحث فيه، نذكر منها مايلي :
- نقص الوعي بأهمية إبداع المنتجات التأمينية ؛
- زيادة المعارف المتعلقة بمجال الإبداع في المنتجات التأمينية ومساهمتها في الأبحاث المرتبطة بتحسين الأداء لشركات التأمين ؛
- الرغبة الشخصية والفضول في معرفة هذا المجال الواسع بشكل مفصل .

أهداف البحث :

- نسعى من خلال هذا البحث إلى الوصول إلى الأهداف التالية :
- إبراز الدور الذي يلعبه الإبداع في تحسين الأداء بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ؛
- لفت أنظار المعنيين في القطاع الخاص إلى ضرورة الوعي بقيمة الشخص المبدع وأهميته إكتشاف قدراته وطاقاته وإستثمارها ؛
- تقديم بعض المقترحات والتوصيات في ضوء النتائج التي تتوصل إليها الدراسة للإستفادة منها في تعميم هذه النتائج والأخذ بالمقترحات والتوصيات .

أهمية البحث :

- تماشيا مع إدراك أهمية البقاء والإستمرارية في ظل محيط كثير التعقد والتغير، وكان لزاما على المؤسسات رفع قدرتها التنافسية وتقديم مستويات عالية في أداء الأعمال والأنشطة الخاصة بها بشكل يسمح لها بمواكبة تلك التطورات والتحديات وكذا التكيف معها، وربما يكون الإبداع أحد أهم العوامل الأساسية المؤدية من خلال تحسين جودة منتجاتها الحالية أي تطوير وإبتكار منتجات جديدة تماما .

حدود البحث :

- الحدود المكانية : تنحصر الدراسة الميدانية على قطاع التأمين العمومي، والمتمثل في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA ؛
- الحدود الموضوعية : تقتصر الدراسة على تحديد الإبداع في المنتجات التأمينية ودوره في تحسين الأداء في شركات التأمين .

المنهج المستخدم :

إعتمدنا على المنهج الوصفي في الفصل الأول من خلال تعريف الإبداع وتحسين الأداء وبيان العلاقة بينهما، والمنهج الوصفي التحليلي في الفصل الثاني (دراسة حالة)، في إطار الدراسة المتعلقة بالجانب التطبيقي للبحث .
صعوبات البحث:

- قلة المراجع في مجال الإبداع في المنتجات التأمينية ؛
- الوضعية الصحية للبلاد ؛
- صعوبة الحصول على الإحصائيات الدقيقة .

هيكل البحث :

قسمنا بحثنا إلى فصلين هما:

الفصل الأول: تناولنا الإطار النظري والتطبيقي للبحث فخصصنا المبحث الأول إلى الأدبيات النظرية للإبداع وتحسين الأداء بينهما، أما المبحث الثاني خصصناه إلى الأدبيات التطبيقية أي الدراسات السابقة وأهميتها لدراستنا.
الفصل الثاني : فخصص للدراسة الميدانية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة ، وفي المبحث الأول تناولنا الإطار المنهجي للدراسة وخصائص العينة، أما المبحث الثالث فهو المعالجة الإحصائية لبيانات الإستبيان .

الفصل الأول

تمهيد

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة نتيجة الانفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات، ولعل استمرار التقدم العلمي والتطور التقني الذي حققته البشرية في مختلف المجالات يتطلب النظرة المتجددة الأشياء وتوليد الأفكار الجديدة وتشجيع الإبداع خاصة في الدول النامية التي تسعى جاهدة إلى اللحاق بركب التقدم العلمي، والتطور التقني وبالتالي فإن اللجوء إلى الإبداع يعد أمراً حتمياً أمام الدول النامية ومجالنا هنا هو الإبداع في المنتجات التأمينية، إن أهم مميزات المؤسسات الناجحة هي استعدادها الدائم للتخلي عن الأنظمة التي طالما نجحت في أداء مهامها، ولكن هذا لا يعني بالطبع أن كل جديد أفضل من القديم ولكن الأشياء الجديدة فعلا قادرة على البقاء و الاستمرار، إن التجديد هو جوهر الإبداع لأية منظمة فهو يساهم في تحسين قدرات العاملين على توليد الأفكار ومواكبة التطورات التقنية الحديثة و حل المشكلات والمشاركة في اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

وعليه من خلال هذا الفصل سنحاول تقديم دراسة نظرية نتعرف فيها على الإبداع وعلاقته بتحسين الأداء،

حيث قسمنا الفصل إلى ثلاثة مباحث هم:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإبداع وتحسين الأداء.
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإبداع وتحسين الأداء.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإبداع وتحسين الأداء

إن التقدم التكنولوجي وواقعه المتسارع المستمر، وازدياد حدة المنافسة دفع المؤسسات إلى الاهتمام بالإبداع، وهذا الاستثمار في نشاطها والاستجابة لرغبات زبائنهم، وبالتالي أصبح أحد أهم المصادر التي تؤثر في تحديد بقاء المؤسسة في ظل تحسين أداء متميز.

المطلب الأول: الإطار النظري للإبداع

سننتقل في هذا المطلب إلى مفهوم الإبداع وخصائصه بالإضافة إلى التعرف على دوافعه ومستوياته وأهم أنواعه ومعوقاته.

أولاً: مفهوم الإبداع وخصائصه

1- مفهوم الإبداع

هناك العديد من المفكرين عرفوا الإبداع، ولكنها متباينة فيما بينها، حيث نجد:

- **تعريف سمبسون:** عرف الإبداع على أنه قدرة الفرد على التخلص من السياق العادي والتفكير في نمط جديد ومختلف¹.

- **تعريف تورانس:** الإبداع هو تحسس للمشكلات وإدراك لمواطن الضعف والقوة والبحث عن حلول والتنبؤ وصياغة الفرضيات واختبارها وإعادة صياغتها أو تعديلها².

- **تعريف Gowan:** الإبداع هو مزيج من القدرات الشخصية التي إذا وجدت بيئة مناسبة يمكن أن ترتقي بالعمليات العقلية لتؤدي إلى نتائج أصلية ومفيدة للفرد، الشركة، المجتمع أو العامل.

واعتماداً على التعاريف السابقة للإبداع وما كتب حول هذا الموضوع نجد أن جميعها تتفق على أنه تطبيق لأفكار جديدة لم تكن موجودة مسبقاً، أو إحداث تحسينات على أفكار موجودة تتعلق بمنتجات أساليب الإنتاج، نظم أساليب العمل بهدف إحداث تغيير وتأثير على نتائج المؤسسة بصورة إيجابية³.

2- خصائص الإبداع

تتصف عملية الإبداع بمجموعة من الخصائص والصفات والتي يمكن ذكر بعض الخصائص فيما يلي:

- القدرة على اكتشاف علاقات جديدة؛

¹ - سهير ممدوح التل، "الإبداع"، دار الفكر، عمان، الطبعة الأولى، 2013، ص 18.

² - سعيد عبد العزيز، "مدخل إلى الإبداع"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص 21.

³ - ريجي كريمة، سرير الحرة حياة، "ثقافة الإبداع كمدخل لتحقيق التميز"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، ابلعدد5، الجزائر، ص8.

- قدرة على ملاحظة التناقضات والنواقص في البيئة؛
- الإتيان بما هو مختلف عن الآخرين من المنافسين المباشرين وغيرهم؛
- الإبداع هو ظاهرة فردية وجماعية فهو ليس حكرا على الأفراد، وهو ليس عملية فردية بالضرورة؛
- يوجد الإبداع عند كل الناس ولكن بدرجات متفاوتة ومجالات مختلفة.¹

ثانيا: دوافع الابداع ومستوياتها

1- دوافع الابداع: إن كل فرد قادر على أن يكون مبدعا لو عرف الطرق إلى ذلك واستطاع تنمية الدوافع التي تكمل وراء العمل الابداعي، ويمكن تصنيف هذه الدوافع إلى ما يلي:

• دوافع ذاتية (داخلية):

- الحماس في تحقيق الأهداف الشخصية (يجب أن أكون مفيدا للمجتمع)؛
- الرغبة في تقديم مساهمة مبتكرة وقيمة وصياغة جديدة مبتكرة؛
- الحصول على رضا النفس وتحقيق الذات.

• دوافع مادية ومعنوية:

- الحصول على مكافآت مالية؛
- الحصول على تقدير ثناء وسمعة وشهرة؛
- الحصول على مرتبة علمية مرموقة؛
- خدمة الأمن والوطن.²

• دوافع بيئية (خارجية):

- الحاجة إليه في مجالات العمل المختلفة؛
- الحيوية والنمو يحتاجان إلى ومضة الإبداع؛
- التصدي للمشكلات العامة والخاصة يتطلب الإبداع.

• دوافع خاصة بعمل الإبداع:

يقول (شارلي شابلن):

¹- تدرانت فاطمة، " أثر التمكين على تحقيق الابداع الإداري"، مذكرة مقدمة ضمن مت طلبات شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال المؤسسة، جامعة أم البواقي، 2014-2015، ص29.

²- اسماعيل عبد الفتاح، " اختبارات الموهبة والابداع"، مركز الاسكندرية للكتاب، 2008، ص 10-12.

على مدى الأعوام اكتشفت أن الأفكار تأتي من خلال الرغبة الشديدة في إيجادها، والرغبة المتصلة تحول العقل إلى برج مراقبة يفتش عن الجديد في الملابس التي تثير الخيال، فقد يؤدي مشهد غروب الشمس إلى إلهام بفكرة جديدة.¹

2- مستويات الإبداع

يظهر الإبداع في العديد من المستويات ويمكننا التمييز بين ثلاثة أنواع:²

الإبداع على مستوى الفرد:

وهو الإبداع الذي يتم التوصل إليه من قبل أحد الأفراد الذين يمتلكون قدرات وسمات ابداعية، ومن بين خصائص الشخص المبدع نجد:

المعرفة: وهو مجموع ما تراكم على الفرد من معارف خلال معاشته للأحداث والأعمال؛

التعليم: وهو يؤكد على أن المنطق يعيق الإبداع؛

الذكاء: الإنسان المبدع ليس بالضرورة عالي الذكاء ولكنه يتمتع بالقدرات التفكيرية؛

الشخصية: يحب الشخص المبدع روح المخاطرة، وهو مثابر وعالي الدافعية ومنفتح على الآراء الجديدة؛

الطفولة: طفولة اتسمت بالتنوع.

العادات الاجتماعية: الإنسان المبدع ليس منطويا على نفسه، بل يميل إلى التفاعل.

الإبداع على مستوى الجماعة:

وهو الإبداع الذي يتم التوصل إليه من قبل الجماعة (قسم إدارة أو لجنة...)، فإن إبداع الجماعة يفوق كثيرا مجموع الإبداعات الفردية للأعضاء، وذلك نتيجة للتفاعل فيما بينهم وتبادل الآراء والخبرة ومساعدة بعضهم البعض، ولا شك أن التحديات الكبيرة التي تواجهها المنظمات المعاصرة تتطلب تطوير جماعات العمل المبدعة، وهكذا يتأثر إبداع الجماعة.

الإبداع على مستوى المؤسسة:

هو الإبداع الذي يتم التوصل إليه عن طريق الجهد التعاوني لجميع أعضاء المؤسسة ويتحقق ذلك بتوفير الشروط التالية:

- ضرورة حل المشكلات بطريقة إبداعية، وهو يعني ترويض التفكير وتشجيعه ليكون أكثر مرونة؛

¹ طارق محمد السويدان، محمد أكرم العدلوني، "مبادئ الإبداع"، جميع الحقوق محفوظة، الطبعة الثالثة، 2007، ص 22-25.

² زائل صورية، "دور التدريب في تحقيق الإبداع الإداري للمورد البشري"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2013-2014، ص 57.

- الاتجاه والميل نحو العمل والانجاز والتجربة المستمرة؛
- الاتصال القوي مع حاجات ورغبات المستهلكين.

ثالثا: أنواع الإبداع ومعوقاته

1- أنواع الإبداع

تم تصنيف الإبداع اعتبارا لطبيعته- الأكثر شيوعا- إلى إبداع تسويقي، إبداع تكنولوجي، إبداع في المنتجات، وإبداع إداري أو تنظيمي:¹

الإبداع التسويقي: يقصد به وضع الأفكار الجديدة أو غير التقليدية موضوع التطبيق الفعلي في الممارسات التسويقية، وقد ينصب على عنصر المنتج سواء كان سلعة أو خدمة، أو على عنصر التوزيع أو على كل هذه العناصر في آن واحد؛

الإبداع التكنولوجي: هو كل جديد أو كل تحسين صغير أو كبير في المنتجات أو أساليب الإنتاج، الذي يحصل بمجهود فردي أو جماعي، والذي يثبت نجاحه من الناحية الفنية أو التكنولوجية وكذلك فعاليته من الناحية الاقتصادية؛

الإبداع في المنتجات: يقصد به احداث التغيير في مواصفات المنتج أو في خصائصه لكي تلبي بعض الرغبات أو تشبع بعض الحاجات بكيفية أحسن، وهو يهدف إلى عرض منتجات تتصف بالتجديد؛

الإبداع الإداري أو التنظيمي: هو العملية التنظيمية التي تؤدي إلى اقتراح وتبني أسواق أو انتاجات جديدة قد تكون شيء مادي، خدمة، تكنولوجيا أو كفاءة جديدة أو جميعها، حيث تسمح للمؤسسة بتحسين مكانتها الاستراتيجية وتقوية وتعزيز كفاءاتها في السوق.²

2- معوقات الإبداع:

بالنسبة للمعوقات فهي تتمثل في النقاط التالية:

- الخوف من التغيير ومقاومة الجهات الإدارية له، مع تفضيل حالة الاستقرار وقبول الوضع الراهن؛
- انشغال المديرين بالأعمال اليومية الروتينية ورفض الأفكار الجديدة واعتبارها مضيعة للوقت؛
- الالتزام بالقوانين والتعليمات والإجراءات والتشدد في التركيز على الشكليات دون المضمون؛
- مركزية الإدارة وعدم الايمان بتفويض الأعمال الروتينية البسيطة إلى العاملين؛

¹- تدرانت فاطمة، مرجع سابق، ص 23-32

²- sandrinefrenez-walch, François romonmanagement de l'innovation de la stratégie aux projets, librairie vuibert, paris, France, 2006, p22.

- عدم الإيمان بأهمية المشاركة من قبل العاملين؛¹
- الخوف من تحمل المسؤولية وذلك بسبب عدم انتماء الفرد لمنظّمته واعتقاده بأنه غير ملزم سوى بقضاء ساعات العمل المطلوبة منه؛
- وجود قواعد وأنظمة ذهنية لدى الأفراد وهي الميل إلى استخدام أسلوب سبق نجاحه في حل مشكلة ما في الماضي ولكنه قد لا يصلح في حل مشكلة تتطلب أسلوب وطريقة جديدة؛
- تطبيق هيكل تنظيمي غير سليم لا يسمح للأفراد بحرية الرأي والاجتهاد والتصرف والحكم.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية لتحسين الأداء

يعد الأداء من المفاهيم التي أصبحت المؤسسات تعتمد عليها لمعرفة حالتها، كما أن تحسين هذا الأخير أصبح أمراً ضرورياً، خاصة في ظل تسارع التغيرات البيئية واشتداد المنافسة.

أولاً: ماهية الأداء

إن الأداء هو سر نجاح المنظمة أو فشلها وله العديد من التعاريف، كما أنه يتوجب الاهتمام به وتحسينه وسنحاول التطرق إلى ذلك فيما يلي:

1- تعريف الأداء: توجد العديد من التعاريف نذكر منها:

- الأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.²
- يشير الأداء إلى درجة تحقيق وتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.³
- قدرة المنظمة على تجسيد أهدافها المسطرة في نتائج فعلية والتي تحققها المنظمة من خلال الاستغلال الأحسن لمواردها المتاحة في ظل ظروف بيئتها الخارجية.
- إن مصطلح الأداء يشمل على مكونين أساسيين هما:
- الكفاءة:** هي القدرة على الحصول على أكبر قدر من المخرجات من خلال المدخلات المتاحة ؛

¹ - سليم بطرس جلدة، زيد منير عبوي، "إدارة الإبداع والابتكار"، دار الكنوز، الأردن، 2006، ص 107.

² - وائل محمد صبحي ادريس، طاهر منصور الغالي، "أساسيات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن" روائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 38.

³ - رواية حسن، ادرة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، "الدارة الجامعة، مصر، 2005، ص 209.

الفعالية: هي محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمنظمة بما يحتويه من أنشطة فنية وإدارية وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية وخارجية، أو هي قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها التشغيلية.¹

2- أنواع الأداء

يتخذ الأداء صوراً عديدة يمكن تصنيفها حسب المعايير التالية:

2-1/ حسب معيار الشمولية:

يصنف الأداء حسب هذا المعيار إلى الأداء الكلي والأداء الجزئي:
الأداء الكلي: ويتمثل في الانجازات التي ساهمت في تحقيقها جميع عناصر المؤسسة أو وظائفها؛
الأداء الجزئي: ويتحقق على مستوى الوظائف والأنظمة الفرعية في المؤسسة.

2-2/ حسب معيار المصدر: ينقسم إلى نوعين وهما الأداء الداخلي والأداء الخارجي:

• الأداء الداخلي: ويشمل مايلي:

الأداء البشري: وهو أداء الأفراد داخل المؤسسة من خلال صنع القيمة المضافة، وتحقيق الأفضلية باستخدام مهاراتهم وخبراتهم؛

الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال؛

الأداء المالي: ويكمن من فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية؛

• الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات الحاصلة في المحيط الخارجي للمؤسسة، فالمؤسسة لا

تسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده.

2-3/ حسب معيار الطبيعة: يمكن تقسيم الأداء إلى:²

الأداء الاقتصادي: ويتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة نتيجة تعظيم نواتجها ويقاس عادة باستخدام مؤشرات الربحية بأنواعها المختلفة؛

الأداء الاجتماعي: يعد أساسياً لتحقيق المسؤولية الاجتماعية داخلها، حيث يصعب قياسه بالمقاييس الكمية المتاحة؛

¹ - دين إسماعيل، بوزيان رحمان بلال، "أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسويق، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي بونعامه بخميس مليانة، 2017-2018، ص 18.

² - مدرس يوسف، شريفي محمد، "دور المدقق الخارجي في كفاءة وجود الأداء المحاسبي"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص محاسبة وتدقيق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الجليلي بونعامه خميس مليانة، 2017/2018، ص 31.

الأداء التكنولوجي: يتمثل في تحديد أهدافها التكنولوجية، أثناء عملية التخطيط، وفي أغلب الأحيان تكون أهداف استراتيجية نظراً لأهمية التكنولوجيا؛

الأداء الإداري: ويتمثل في الأداء الإداري للخطط والسياسات والتشغيل بطريقة ذات كفاءة وفعالية، ولتقييمه يمكن استخدام الأساليب المختلفة لبحوث العمليات.

2-4/ حسب معيار الوظيفة: يصنف وفقاً لوظائف المؤسسة والتمثلة في:

أداء الوظيفة المالية: يتمثل في تحقيق المؤسسة لأهدافها المالية لتحقيق التوازن، توفير السيولة لتسديد التزاماتها، وتحقيق المردودية؛

أداء الوظيفة الإنتاجية: يتمثل في تحقيق معدلات إنتاج مرتفعة وجودة عالية مع تدنية التكاليف؛

أداء وظيفة البحث والتطوير: ويتم دراستها بناء على مؤشرات عدة منها التنوع وقدرة المؤسسة على إنتاج منتجات جديدة، وكذلك قدرتها على الاختراع والابتكار؛

أداء وظيفة الأفراد: يتمثل أداء الفرد في قيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، وتمكنه من انجازه وأداء مهامه بنجاح.

3- محددات الأداء

نجد أن محددات الأداء توضح فيما يلي:¹

الجهد: وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز الذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته؛

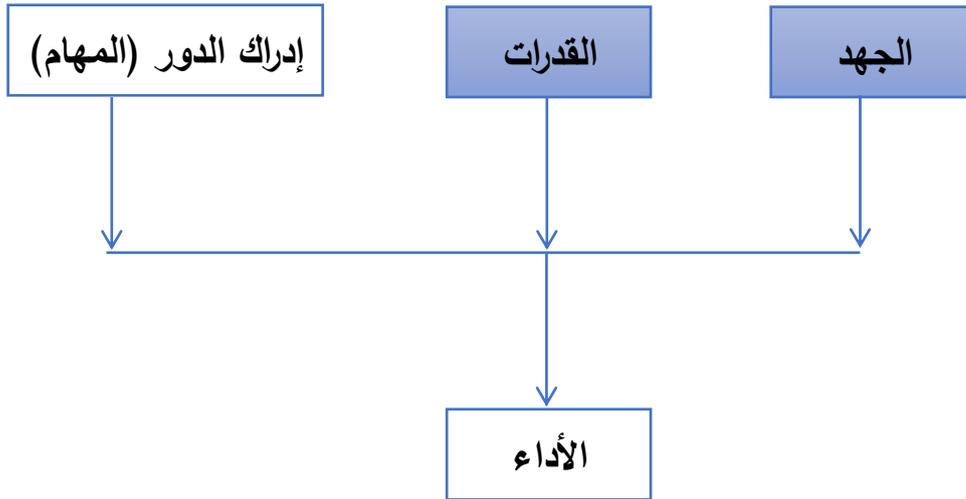
القدرات: وتعني تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحياناً بالكفاءات أو بالسماوات الشخصية، كالقدرة والتحمل وسرعة البديهة، وهي تؤثر بشكل مباشر في الأداء؛

إدارة الدور (المهام): ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به من خلال وظيفته.

ويبين الشكل الموالي محددات الأداء:

¹ - إبراهيم محمد المحاسنة، "إدارة وتقييم الأداء الوظيفي"، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2013، ص 113-

الشكل رقم (1): محددات الأداء



المصدر: حسن رواية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية، مصر، 1999، ص 2017.

ثانيا: ماهية تحسين الأداء

1- مفهوم تحسين الأداء

هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات ونتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى.¹

ويتطلب تحسين أداء أية مؤسسة توازن العناصر الأربعة التالية:

- الجودة؛

- الانتاجية؛

- التكنولوجيا؛

- التكلفة.

لأن توازن هذه العناصر يؤكد أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في المنظمة قد أخذت في الاعتبار ويطلق على هذا المنهج المتكامل "إدارة التحسين الشامل".

¹- فهاد سلطان محمد آل صقر الودعاني، "دور التطوير الإداري في تحسين الأداء"، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، منسوبي إدارات التربية والتعليم بوادي الدواسر، الرياض، 2010، ص 68-69.

2- طرق تحسين الأداء

- يوجد العديد من الأساليب والوسائل التي تساعد على تحسين الانتاجية والأداء للعاملين بالمنظمة، وهذه الوسائل تتضمن الهيكل التنظيمي، العنصر البشري، الآلات والمعدات والتكنولوجيا المستخدمة كما نذكر كذلك:¹
- تنمية القوى البشرية بالتدريب؛
 - خلق الدوافع والحوافز بين العمال؛
 - المشاركة والعمل الجماعي؛
 - إزالة العناصر الغير منتجة في العمل؛
 - استخدام أساليب عمل محسن؛
 - الربط بين الأهداف الشخصية، حيث يكون جوهر تحسين الأداء مرتبط مع اهتمامات وأهداف الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار التحسين المرغوب في الأداء.

3- دوافع تحسين الأداء

يوجد العديد من العوامل التي تؤدي بالمؤسسات لتحسين أدائها ونذكر من أبرزها دافع التحسين المستمر والمسؤولية الاجتماعية و أبعاد التنمية المستدامة.

1- دافع التحسين المستمر: أهم العوامل التي تدفع بالتحسين المستمر هي:

- معدلات التغيير السريعة:** تمثل مجموعة من القوى الخارجية التي تؤثر على نشاط وقرارات المؤسسة وتتأثر بها ، والبيئة الخارجية هي نقطة بداية ونهاية المؤسسة، فهي المورد الأساسي للحصول على الموارد التنظيمية أما من ناحية أنها نقطة النهاية، فإن بيئة الأعمال هي المستهلك الأساسي لمنتجات وخدمات المؤسسة؛
- الحفاظ على المكانة:** تعكس المكانة والموقع التنافسي للمؤسسة بين بقية المؤسسات العاملة في نفس المجال ، ويمكن لها أن تحقق ميزة تنافسية، عندما تقوم بتطبيق الاستراتيجية التي تخلق القيمة للمستهلك والتي يمكن للمنافسين الحاليين أو المرتقبين تطبيقها؛
- الاهتمام بالجودة:** المتغيرات السريعة التي تحيط بنشاط المؤسسات، خاصة الهادفة للربح واشتداد المنافسة تحتم على هذه المؤسسات أن تجد لنفسها الأسلوب الذي يمكنها من دمج معارفها ومواردها المختلفة لتحقيق مستوى عالي من الأداء؛¹

¹- أمال صحراوي، "تكوين الاطارات ودوره في تحسين أداء العاملين"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاجتماعية، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2015-2016، ص 57.

المنافسة: وهي تعبر عن حالة الصراع الموجود بين المؤسسات ومحاولة منها كسب الريادة في السوق، وذلك بالاعتماد على عدة استراتيجيات تمكنها من تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء.

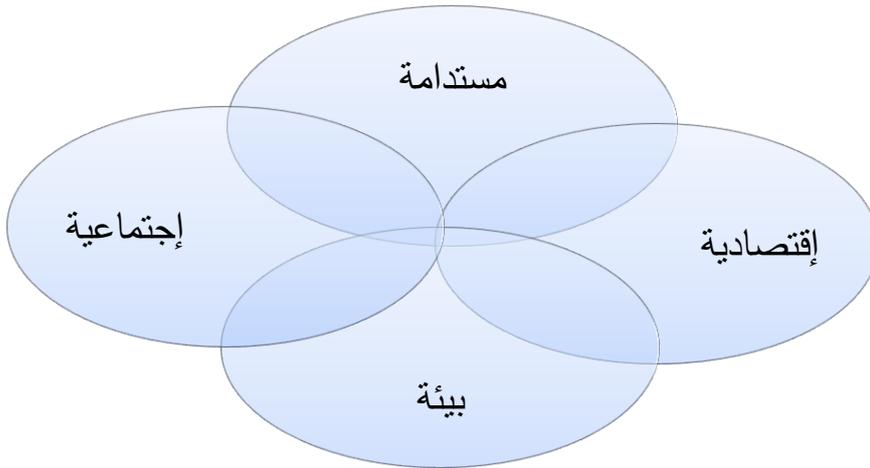
2- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتنمية المستدامة:

تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها الإدماج الاختباري من طرف المؤسسات ، والاهتمام بالمشاكل الاجتماعية والبيئية في أنشطتها التجارية، ومن بين أهدافها المساهمة في التنمية المستدامة والصحة والرفاهية الاجتماعية، ومن بين الفوائد التي تحصل عليها المؤسسة المسؤولية اجتماعيا وتحسن من أدائها:

- تحسين صورة المؤسسة والحفاظ على سمعتها في المجتمع؛
- معرفة متطلبات الزبون وهذا بتقديم منتجات تكنولوجيا محافظة على البيئة؛
- تحفيز العمال وهذا بتتبع المؤسسة لسياستها وخطوات التنمية المستدامة.

أما التنمية المستدامة هي التي تستجيب للحاجات الحالية بدون استنزاف الثروات التي تساعد على تنمية الأجيال القادمة، وهي مرتبطة بثلاثة أهداف هي: المساواة الاجتماعية، الحفاظ على البيئة، الفعالية الاقتصادية، المتمثلة في الشكل التالي:

الشكل رقم (2): أساسيات التنمية المستدامة



المصدر: محمد شرف الدين، مرجع سبق ذكره.

¹ - محمد شرف الدين، " دور الادارة بالعمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة كجزء ضمنمت متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص الادارة ، جامعة فرحات عباس-سطيف، 2011-2012، ص54.

المطلب الثالث: علاقة الإبداع بتحسين الأداء

سنتطرق في هذا المطلب إلى إبراز دور الإبداع في تحسين أداء المؤسسة بالإضافة إلى العوامل المؤثرة فيه وكذا شروط تحقيق الإبداع وأهميته.

أولاً: دور الإبداع في تحسين أداء المؤسسة

إن نجاح وتطور المؤسسة مبني على الأداء الذي تستحقه نتيجة للابتكار أو الإبداع اللذان يرتبطان في الأساس بتحقيق الميزة التنافسية للمنتج وجلب المستهلكين باعتباره خاصاً و متميزاً ومصدر القيمة الإضافية بالنسبة لهم، وبصيغة أخرى يمكن أن نلمس دور الإبداع في زيادة أداء المؤسسة من خلال:¹

- جانب متعلق بالتكلفة بحيث يؤدي الإبداع إلى استخدام اساليب جديدة ومتطورة في عملية الانتاج مما ينجم عنه تخفيض تكاليف الانتاج؛
- جانب متعلقاً بتقديم منتج ذات جودة عالية تستطيع المؤسسة عرضها في السوق بأسعار أقل؛
- باعتبار أن الإبداع يؤدي إلى الاستعمال العقلاني لموارد المؤسسة المادية والمالية والبشرية والتكنولوجية، مما يعمل على تحقيق الكفاءة و الفعالية في الأداء.²

ثانياً: العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة

إن تعدد العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة، جعل الاتفاق عليها و في تصنيفها أمراً صعباً للغاية، نتيجة للترابط فيما بينها من جهة ، و درجة التأثير في الأداء من جهة أخرى ، فهناك من الباحثين من صنفها إلى مجموعة العوامل النفسية والتكنولوجية ، ومجموعة العوامل البشرية المتمثلة أساساً في المعرفة، التعليم، الخبرة، التدريب، المهارة، القدرة الشخصية، التكوين النفسي، ظروف العمل، حاجات ورغبات الأفراد.

وهناك من صنف العوامل الأساسية المؤثرة في الأداء إلى: التحفيز، المهارات، مستوى العمل، الممارسات.

وعموماً يمكن تصنيف مختلف هذه العوامل إلى نوعين:

عوامل خاضعة لتحكم المؤسسة نسبياً: يكون هنا دور المسيرين هو تعظيم تأثيراتها الايجابية والتقليل من تأثيراتها السلبية، ويمكن ذكر أهمها في: التحفيز، المهارات، التدريب والتكوين، وهي بمثابة عناصر رئيسية في تمكين العاملين وزيادة دافعيتهم و أداءهم؛

¹ - نبيل موسى، "الإدارة الاستراتيجية"، دار المعرفة، الاسكندرية، (بدون سنة نشر)، ص75.

² - بيوزيان إبراهيم، بوزيان مصطفى، "نشاطات الإبداعي منظمات الأعمال مع إشارة لحالة المنظمات اليابانية، مجلة دراسات، العدد 12، جامعة عمار تليجي بالأغواط، 2009، ص81.

عوامل غير الخاضعة لتحكم المؤسسة: والمتعلقة عموماً بالمحيط الخارجي كالعوامل الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية و عوامل سياسية و قانونية.¹

بذلك يمكن القول أن الأداء هو دالة للعديد من المتغيرات الكمية والنوعية، منها ما نستطيع التحكم فيه نسبياً، و منها ما نجد صعوبة في ذلك، لهذا تعددت الطرق والأدوات المستخدمة في تقييم الأداء و قياسه.²

ثالثاً: أهمية الإبداع

يمكن إجمال الإيجابيات التي يوفرها الإبداع في المنظمات على النحو التالي:

- يساعد المنظمة على التكيف والتفاعل مع المتغيرات البيئية المحيطة بها وتحسين إنتاجها والارتقاء بمستوى ادائها واداء العاملين بها؛
- المساهمة في تنمية القدرات الفكرية والعقلية للعاملين عن طريق إتاحة الفرصة لهم في اختيار تلك القدرات؛
- حسن استغلال الموارد البشرية والاستفادة من قدراتهم عن طريق إتاحة الفرصة لهم في البحث عن الجديد في مجال العمل والتحديث المستمر لأنظمة العمل بما يتفق مع التغيرات المحيطة؛
- يجعل الفرد قادراً على الثقة في نفسه وذلك من خلال جعله قادراً على أن يفكر ويتوصل إلى أفكار مفيدة في المجال الذي يعمل فيه؛
- إيجاد اكتشافات ومقترحات وأفكار لوضع أنظمة ولوائح وإجراءات واساليب عمل جديدة مبدعة وخلاقة، الأمر الذي ينجم عنه بروز برامج وخدمات خارج نشاطات المنظمة الرئيسية وتحسين جودة المنتجات التي تقدمها؛
- يجعل الفرد يتبع منهاجاً علمياً في تفكيره حتى يحقق الفائدة المرجوة من الأفكار الجديدة؛
- الاستغلال الأمثل للموارد المالية عن طريق استخدام أساليب علمية تتواءم مع التطورات الحديثة.

رابعاً: شروط تحقيق الإبداع

حتى تكون أساليب المنظمات خلاقية ينبغي مراعاة بعض الشروط الأساسية منها:

- إفساح المجال لأية فكرة بأن تولد وتتمو وتكبر مادامت في الاتجاه الصحيح؛
- احترام الأفراد وتشجيعهم وتنميتهم لإتاحة الفرص لهم للمشاركة في القرار وتحقيق النجاحات؛

¹ - السعيد فرحات عباس، الأداء المالي لمنظمات الأعمال الحديثة، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض ، السعودية ، 2000 ، ص30.

² - روس إبراهيم محمد، عناصر الإبداع الإداري ودورها في تحسين الأداء التنظيمي، دراسة تحليلية على عينة من المصارف التجارية في مدينة دهوك في العلوم الإدارية ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة زاخو، العراق.

- التخلي عن الروتين واللامركزية في التعامل؛
- تحويل العمل إلى شيء ممتع، بتحويل النشاط إلى مسؤولية والمسؤولية إلى طموح؛
- التجديد المستمر للنفس والفكر والطموحات، وهذا لن يتحقق إلا إذا شعر الفرد بأنه متكامل في عمله؛
- لابد من ملاحظة تجارب الآخرين وتقويمها وأخذ الجيد وترك الرديء حتى تكون الأعمال مجموعة من الإيجابيات؛
- لا ينبغي ترك الفكرة الجيدة التي لم تنفذ بعد؛
- تطبيق ماتم تعلمه إلى عمل لأنها الطريقة الأفضل لتطوير الكفاءات وتوسيع النشاطات ودمج الأفراد بالمهام والوظائف.

كما يرى الباحثين أنه لابد من توفر أربع دعائم أساسية لتحقيق الإبداع وهي:¹

توفر الحس الإبداعي: سواء داخل المنظمات أو الأفراد ، هذا الحس الذي يتوفر بدرجات متفاوتة طبقا للثقافة والقوانين ونوعية الاقتصاد السائد؛

توفير الموارد: المنظمات التي عادة ما تحقق نتائج مرضية في السوق، وتخشى فيما بعد فقدان تلك النتائج، ترغب في تقليل التكاليف، بمعنى تقليص الاستثمار في البحث العلمي أو اللجوء إلى تقليص العمالة و تفويض العلاقات غير الرسمية و التي تعتبر من مرتكزات التمكين؛

الأساليب: مثل أسلوب فريق العمل الذي تتحقق من خلاله تدفق الأفكار دون قيود بيروقراطية، كما أن استخدام أساليب اتصال جيدة يصبح الفريق علميا، كما ظهرت فكرة إسناد بعض أنشطة المشروعات الجديدة إلى جهات خارجية لتوسيع دائرة الإبداع و توزيع مخاطره المختلفة؛

المناخ التنظيمي: يحتاج الإبداع إلى بيئة متحركة تتسم بالحرية و التشجيع لكل الآراء الجديدة، و هذا ما يستلزم تحويل التركيبة العقلية لرجال الإدارة من الرئاسة إلى رجال الأعمال، الذي يقبل المقترحات الجديدة و يعطي الفرص و الحرية للعاملين.

¹ - اتحاد الخبراء والاستشاريون الدوليون، عائد للاستثمار في رأس المال البشري: "قياس القيمة الاقتصادية لأداء العاملين"، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة ، 2004، ص 16-18.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإبداع وتحسين الأداء

بعد القيام بعملية البحث عن الدراسات السابقة والمشابهة التي تناولت موضوع الدراسة تم العثور على عدة دراسات منها ما تطرق إلى أحد المتغيرات أو متغيرين اثنين معا واحد المتغيرات مع متغير آخر غير متناول.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية حول الإبداع وتحسين الأداء

1- ناصر شداد، أطروحة دكتوراه بعنوان: "التفكير الإبداعي ودوره في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، جامعة الشلف، 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى إزالة الغموض وإعطاء مقارنة عن مفهوم التفكير الإبداعي وإعطاء نظرة على أهم الممارسات والمفاهيم الحديثة الداعمة لسلوك التفكير الإبداعي في العمل المؤسسي. استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي للإطاحة بمتغيرات الدراسة أما في الجانب التطبيقي فقام بدراسة حالة.

من أهم النتائج التي توصل إليها:

- التفكير الإبداعي هو مفهوم إنساني واسع ويتعلق بمجالات واختصاصات مختلفة؛
- ينقسم التفكير الإبداعي في العمل المؤسسي إلى مستويات، حيث ينطلق الإبداع من المستوى الفردي للعاملين وهو يرتكز على القدرات الإبداعية؛
- تطرق الباحث في دراسته إلى دور التفكير الإبداعي في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مبرزاً أهم المفاهيم الإدارية الحديثة الداعمة للسلوك الإبداعي داخل المؤسسة.

2- الدكتور صبرينة ترغيني، "دور الإبداع في تحسين أداء المؤسسة"، دراسة تطبيقية: مؤسسة الكندي للصناعات الدوائية، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، بومرداس، الجزائر، ديسمبر 2017.

تهدف هذه الدراسة إلى التطرق لمفهوم الإبداع والتعرف على أهميته في تحسين أداء المؤسسات إضافة إلى تباين دور الإبداع في تحسين المؤسسة، ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة التطبيقية هي أن مؤسسة الكندي مؤسسة تطمح إلى التوصل إلى الإبداع، لكنها تجهل الكثير من متطلبات الإبداع لذا وجب عليها المحافظة على العمال الموهوبين والمبدعين لأنهم يقدمون قيمة مضافة للمؤسسة بالإضافة إلى زيادة الاهتمام أكثر بمجال البحث والتطوير.

3- علي شيتور، "مساهمة الرقابة الداخلية في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية"، دراسة حالة مؤسسة التسيير السياحي ببسكرة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013-2014.

تناولت هذه الدراسة دور الرقابة الداخلية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، وهدفت إلى إبراز أهمية الرقابة الداخلية في المؤسسة وتحسين آليات الوصول إلى الأداء المالي الأمثل في المؤسسة والتركيز على دور الرقابة الداخلية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة.

ومن بين النتائج المتوصل إليها:

- تعتبر الرقابة الداخلية مجموعة من القوانين الداخلية والإجراءات الكتابية والغير كتابية والتوصيات الإدارية وطرق العمل التي تساهم في تحكم افضل في المؤسسة؛
- يتميز النظام الرقابي القوي والفعال بدرجة كبيرة من المصداقية؛
- نظام الرقابة الداخلي يقوم على التخطيط والتنظيم الإداري للمشروع داخل المؤسسة؛
- تقييم الأداء المالي هو قيام إدارة المؤسسة بفحص وتشخيص المركز المالي ومقارنة ما حققته وما صنعتها من فرص من سنة لأخرى.

4- سعيد حجال، أسامة هجلة، " أثر الإبداع الإداري على الأداء الوظيفي"، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الثاني، جامعة البليدة 02، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. سعت الدراسة لتحقيق الاهداف التالية:

- التعرف على واقع الإبداع الإداري لدى مدراء البلديات المبحوثة؛
- اختبار علاقة الارتباط والأثر بين الإبداع الإداري والأداء الوظيفي لمدراء البلديات المبحوثة؛
- لفت المعنيين في البلديات المبحوثة إلى ضرورة الوعي بقيمة الشخص المبدع وأهمية اكتشاف قدراته وطاقاته واستثماريه.

وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- تتوفر لدى مدراء بلديات ولاية الوادي جميع عناصر الإبداع الإداري بدرجة كافية؛
- تتوفر لدى مدراء بلديات ولاية الوادي عناصر الأداء الوظيفي الجيد؛
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الإبداع الإداري والأداء الوظيفي لمدراء بلديات ولاية الوادي؛
- وجود أثر معنوي للإبداع الإداري والأداء الوظيفي لمدراء البلديات بولاية الوادي.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة العربية والأجنبية حول الإبداع وتحسين الأداء

أولاً: الدراسات العربية

1- توفيق عطية، توفيق العجلة، "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديرية القطاع العام" قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال، إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2009.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإبداع الإداري لدى المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة وعلاقتها بأدائهم وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي.

- إنشاء إدارة حاضنة للإبداع أو إنشاء ما يسمى (بنك الأفكار) تكون مسؤولة عن دعم وتشجيع المبدعين والتميزين؛

- وضع إستراتيجية على معايير دقيقة للكشف عن المبدعين والموهوبين والعمل على تدريبهم لتوفير قيادات إدارية مؤهلة قادرة على استثمار طاقاتها الإبداعية في تطوير الأداء الوظيفي لأن اكتشاف المبدعين يمثل الخطوة الأولى إلى طريق الإبداع؛

- العمل على إتباع اللامركزية وتفويض السلطة ومشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات؛

- تفعيل نظام الحوافز على أسس ومعايير معينة تتضمن التميز والإبداع في الأداء ومكافأة المبدعين.

2- عذاري سعود الهاجري، "أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين"، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص إدارة الأعمال، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، 2011.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للصناعة في دول الكويت.

ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتصميم إستبانة شملت (32) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (205) موظفين، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة ومنها تحليل معامل ارتباط بيرسون والانحدار البسيط.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين والإبداع بالهيئة عند مستوى دلالة (0.05)؛

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتمكين على تحسين أداء العاملين بالهيئة عند مستوى (0.05).

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

- إيضاح مفهوم التمكين لمسؤولي وافراد الهيئة العامة للصناعة من خلال اللقاء والاجتماعات والبرامج التدريبية، وورشات العمل التي توضح ذلك؛

- إنشاء إدارة حاضنة للإبداع أو إنشاء ما يسمى (بنك الأفكار) في الهيئة العامة للصناعة تكون مسؤولة عن دعم وتشجيع المبدعين والمتميزين والعمل على تنمية مهارات التفكير الإبداعي لديهم.

3- الدكتور طلال نصير، الأستاذ الدكتور نجم الغزاوي، " أثر الإبداع الإداري على تحسين مستوى أداء إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية الاردنية" ، عمان الاردن.

قدم هذا البحث إلى الملتقى الدولي المرسوم ب: الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية الذي تقيمه جامعة سعد دحلب، البليدة ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط، 2011. هدفت الدراسة إلى توضيح مدى مساهمة الإبداع الإداري المتمثل بملامح الشخصية المبدعة ومبادئ وأنواع واساليب ونظريات الإبداع الإداري في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية الأردنية وكذا التعرف على مستوى أهمية الأداء الإداري وتحسين إدارة الموارد البشرية في المنظمة. وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- العاملين في البنوك يتمتعون بدرجة عالية من الإبداع على الرغم من أن تشجيع البنوك على الإبداع محدود؛

- تقوم البنوك بتكريم الموظفين بشكل دوري ومستمر وهذا دليل على اهتمام البنوك بتحفيز الموظفين المبدعين في العمل ويقدم مديري البنوك مكافئات للموظفين الأكفاء وأيضاً يتم ربط ترقية الموظفين بمستوى الاداء لديهم.

ثانيا: الدراسات الأجنبية

1- دراسة jenkins والتي بعنوان:

1-A business opportunity model of corporate social responsibility for small and medicine-sized enterprises).

لقد خلصت هذه الدراسة بان مؤسسات الدراسة أظهرت جودة إبداعية من خلال تطوير منتجات جديدة وخدمات تدمج مزايا اجتماعية وبيئية كما أن نشاطات المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بها فئة من المؤسسات توجه نحو الاسواق التي تسمح في نفس الوقت باجتماع قضايا مجتمعه هامة مثل: الحفاظ على البيئة ، التنمية المستدامة، التكوين والأخلاق.

2- ghazi hassanodehalhalaybeh. The impact of incentives on improving the performance the employees in the public sector institutions in Jordan and applied study on the greater Amman municipality).middle east university 2013.

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر الحوافز في تحسين الاداء لدى موظفي امانة عمان الكبرى وتحديد العلاقة بين الحوافز وتحسين الأداء حيث تم إجراء هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي اعتمد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها:

- ضرورة دعم وتقرير علاقات العمل الإيجابية بين الموظفين (الرسمية غير الرسمية) وتوجيهاتها بشكل ينسجم مع أهداف الأمانة؛
- ترسيخ ثقافة العمل بروح الفريق الواحد كحافز معنوي للوصول لمستويات الأداء المخطط له؛
- وجود علاقة خطية وترابطية قوية بين أبعاد الحوافز وتحسين الأداء لدى موظفي الامانة.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والقيمة المضافة

بعد عرض الدراسات السابقة سنحاول من خلال هذا المطلب القيام بمقارنة هذه الدراسات مع دراستنا بذكر أوجه التشابه ووجه الاختلاف مع إبراز القيمة المضافة.

أولاً: أوجه التشابه

تشابه دراستنا مع الدراسات السابقة في إبراز عدة نقاط منها:

- تتشابه دراستنا مع الدراسات السابقة من حيث تناولها لأحد جوانب المحور الاول لهذه الدراسة المتمثلة في الإبداع حيث تطرقت تلك الدراسات لموضوع الإبداع من حيث مفهومه ومعوقاته وإمكانية تطبيقية في المؤسسات الاقتصادية؛
- تتشابه من حيث تناولنا لأحد جوانب المحور الثاني لهذه الدراسة المتمثل في تحسين الأداء للعاملين من حيث مفهومه وطرق تحسينه وإمكانية تطبيقه على العاملين في المؤسسة؛
- تتشابه تلك الدراسات مع الدراسة الحالية في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي.

ثانياً: أوجه الاختلاف

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وذلك من خلال العينة، الزمان والمكان، القطاع، النشاط... إلخ والجدول التالي يبين ذلك:

الدراسة السابقة	الدراسة الحالية	
تمت الدراسات بعدة اماكن داخل الوطن وخارجه ، 2011، 2012، 2014، 2014.	تمنت الدراسة بمدينة خميس مليانة 2020	من حيث الزمان و المكان
تناولت عينات مختلفة العدد منها ماهو أقل ومنها ماهو أكثر من العينة محل الدراسة	تناولت هذه الدراسة عينة متوسط الحجم	من حيث العينة
اختلفت هذه الدراسة بين القطاع العام والخاص وشركات المساهمة	كانت هذه الدراسة في القطاع العام	من حيث نوع القطاع
إنتاجي وخدماتي	انتاجي	من حيث حقل النشاط
الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، الرتبة، السن	الجنس ، المؤهل العلمي، الخبرة	من حيث المتغيرات
دراسة وضعيته واستكشافية	دراسة وضعية تحليلية لكونها تأخذ وجهة نظر مجموعة من العاملين في المؤسسة	من حيث المنهج

ثالثاً: القيمة المضافة

لقد أفادتنا الدراسات السابقة في العديد من النقاط منها:

- ساهمت في إثراء الجانب النظري؛
- التعرف على الأداء المستخدمة في جمع البيانات والتعرف على المنهجية المتبعة في مثل هكذا أعمال؛
- الاهتمام لبعض المراجع والمصادر التي لم يتسنى لنا الاطلاع عليها؛
- معرفة نتائج البحوث والأعمال السابقة.

بعد عرض الدراسات السابقة سنحاول من خلال هذا المطلب القيام بمقارنة هذه الدراسات مع دراستنا بذكر أوجه التشابه والاختلاف مع إبراز القيمة المضافة وذلك من خلال الجدول التالي:

ناصر شداد، أطروحة دكتوراه بعنوان: التفكير الإبداعي ودوره في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية " جامعة شلف، 2017.	
المقارنة (أوجه التشابه والاختلاف)	القيمة المضافة
تشابه دراستنا مع دراسة الباحث من خلال إبراز مستويات الإبداع ودوره في تحسين أداء المؤسسة واختلقت من خلال تركيز الباحث على الجانب النظري أكثر من الجانب التطبيقي عكس دراستنا.	أضافت دراستنا العلاقة بين الإبداع وتحسين في المؤسسة.
الدكتور صبرينة ترغيني، "دور الإبداع في تحسين أداء المؤسسة"، دراسة تطبيقية: مؤسسة الكندي للصناعات الدوائية، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، بومرداس ، الجزائر، ديسمبر 2017.	
المقارنة (أوجه التشابه والاختلاف)	القيمة المضافة
تشابه دراستنا مع دراسة الباحث من خلال التطرق لمفهوم الإبداع بالإضافة إلى دور الإبداع في تحسين أداء المؤسسة واختلقت من خلال تركيز الباحث على أهمية الإبداع في تحسين أداء المؤسسات عكس دراستنا.	أضافة دراستنا شروط تحقيق الإبداع في المؤسسة.
3- علي شيتور ، "مساهمة الرقابة الداخلية في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية"، دراسة حالة مؤسسة التسيير السياحي ببسكرة ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013-2014.	
المقارنة (أوجه التشابه والاختلاف)	القيمة المضافة
تشابه دراستنا مع دراسة الباحث في التطرق إلى مفهوم تحسين الاداء ودوافعه واختلقت من خلال تركيزنا على طرق تحسين الأداء.	أضافت دراستنا دور الإبداع في تحسين أداء المؤسسة.
4- سعيد حجال، أسامة هجلة، " أثر الإبداع الإداري على الأداء الوظيفي"، مداخلة في الملتقى	

<p>العلمي الدولي الثاني، جامعة البليدة 02، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.</p>	
<p>المقارنة (أوجه التشابه والاختلاف)</p>	<p>القيمة المضافة</p>
<p>تشابه دراستنا مع دراسة الباحثين من خلال الحتمية الملحة على الأجواء إلى الإبداع في ظل التطور الاقتصادي الحاصل وتزايد المنافسة واختلفت دراستنا في أنواع الإبداع ومعوقاته.</p>	<p>أضافت دراستنا مفهوم تحسين الأداء وأنواعه بالإضافة إلى محدداته.</p>
<p>توفيق عطية، توفيق العجلة، "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديرية القطاع العام" قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية بغزة، 2009.</p>	
<p>المقارنة (أوجه التشابه والاختلاف)</p>	<p>القيمة المضافة</p>
<p>تشابه دراستنا مع دراسة الباحثين من خلال إبراز مفهوم الإبداع وخصائصه وأهم معوقاته وكذا مفهوم الأداء من حيث محدداته.</p>	<p>أضافت دراستنا مفهوم تحسين الأداء من حيث طرق تحسينه ودوافعه.</p>
<p>عذاري سعود الهاجري، "أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين"، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص إدارة الأعمال، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، 2011.</p>	
<p>المقارنة (أوجه التشابه والاختلاف)</p>	<p>القيمة المضافة</p>
<p>تشابه دراستنا مع دراسة الباحثين من خلال التطرق إلى المتغير المستقل وهو الإبداع واختلفت من خلال تركيز الباحث على أهمية الإبداع.</p>	<p>أضافت دراستنا مفهوم تحسين الأداء بالإضافة إلى دور الإبداع في تحسين الاداء في المؤسسة.</p>
<p>الدكتور طلال نصير، الأستاذ الدكتور نجم العزاوي، " أثر الإبداع الإداري على تحسين مستوى أداء إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية الاردنية" ، عمان الاردن.</p>	
<p>المقارنة (أوجه التشابه والاختلاف)</p>	<p>القيمة المضافة</p>
<p>تشابه دراستنا مع دراسة الباحثين من خلال التطرق إلى الإبداع من حيث مفهومه ومبادئه وأهم معوقاته</p>	<p>أضافت دراستنا دور الإبداع في تحسين أداء المؤسسة من حيث شروط تحقيقه والعوامل</p>

المؤثرة في الإبداع	وقد اختلفت من خلال تركيزنا على علاقة الإبداع بتحسين الأداء
A business opportunity model of corporate social responsibility for small and medicine-sized enterprises).	
القيمة المضافة	المقارنة (أوجه التشابه والاختلاف)
اضافت دراستنا مفهوم تحسين الاداء وعلاقته بالإبداع	تشابه دراستنا الباحث من خلال تناول موضوع الإبداع واختلفت من خلال تركيزنا على الجانب التطبيقي وهذا عكس دراسة الباحث التي أعطت حيز أكبر للجانب النظري
ghazi hassanodehalhalaybeh. The impact of incentives on improving the performance the employees in the public sector institutions in Jordan and applied study on the greater Amman municipality).middle east university 2013.	
القيمة المضافة	المقارنة (أوجه التشابه والاختلاف)
اضافت بين الإبداع وتحسين الأداء	تشابه دراستنا مه دراسة الباحث من خلال التطرق إلى المتغير التابع وهو الأداء من حيث المفهوم والأنواع واختلفت من خلال تركيزنا على دور الإبداع في تحسين الأداء

خلاصة

يعد هذا الفصل كمدخل لبحثنا هذا ولذلك قمنا بعرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع البحث في البداية قمنا بتقديم تعاريف عامة حول الإبداع غذ يشير الإبداع إلى مجموعة العمليات التي تهدف من خلالها المنظمة إلى إيجاد وتطبيق افكار جديدة تؤدي إلى تحسين أدائها داخل المؤسسة من خلال استغلالها لجميع مواردها المتميزة بكيفية تهدف إلى تعزيز مكانتها في السوق.

ويعد مطلبنا هاما وشرطا أساسيا لمواكبة المستجدات المتعلقة بالمحيط الذي تتواجد فيه المؤسسة ولذا اصبح إلزاما على المؤسسة أن تأخذ مفهوم الإبداع وتمارسه بالشكل الذي يتوافق مع أهدافها وللابداع تأثير إيجابي على موارد المؤسسة واستراتيجيتها

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية للإبداع في المنتجات

التأمينية في تحسين الأداء لشركات

التامين

تمهيد

سنحاول في هذا الفصل اسقاط الجانب النظري على أرض الواقع وتوضيح واقع الإبداع ودوره في تحسين أداء شركات التأمين العينة مؤسسة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي، كما سيتم محاولة الإجابة على إشكالية الدراسة والمتعلقة بدور الإبداع في تحسين أداء شركات التأمين في المنطقة وقد قمنا بدراستنا الميدانية من خلال توزيع استمارة استبيان تحتوي على أسئلة مندرجة تحت محاور محددة هي في الأصل إجابات عن التساؤلات الموضوعية ومحاولة منا لإثبات الفرضيات ونفيها وعليه قمنا بتقسيم البحث الى ثلاث مباحث كالتالي:

✓ المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA.

✓ المبحث الثاني: الايطار المنهجي للدراسة وخصائص العينة.

✓ المبحث الثالث: المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان.

المبحث الأول :تقديم عام للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي لوكالة خميس مليانة

وسنخص بالذكر من خلال هذا المبحث التحدث عن أهم المحطات التي مرور عليها من طرف الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي عبر الزمن ليصل على ما هو عليه الآن وإعطاء أهم النقاط التي توقف عندها ليتبلور مفهومه ليصبح على ما هو عليه اليوم. كما لا يفوتنا التكم عن أهم الفروع التي انبثقت عنه في مختلف المناطق والجهات كما هو الحال للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بأحد مناطق خميس مليانة.

المطلب الأول :دراسة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA .

سيتم التركيز في هذا المطلب على العنصرين الآتيين:

1-تعريف الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي.

2-مهام الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي.

أولاً :تعريف الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي

هو مؤسسة مدنية غير ربحية تأسست في بداية القرن 20 ،وكانت تحكم حتى عام 1972 لأحكام قانون الصادر في 1901 المتعلق بالجمعيات و المنظمات غير التجارية، و قد تم استحداثها سنة 1972 وذلك بموجب 72 الصادر في 2 ديسمبر 1972 ،و هو مؤسسة تهدف الى تحقيق كل عمليات الضمان - القانون رقم 64 الاجتماعي، التأمينات أو التعويض على اساس روح التضامن، وهذا دون تحقيق فوائد على حساب العملاء. وقد تم انشاء الصندوق عن طريق اتحاد ثلاث صناديق وهي :الصندوق المركزي لإعادة التأمين للتعاونيات الفلاحية، الصندوق المركزي للتعاون الاجتماعي الفلاحي، وصندوق التعاون الفلاحي للمعاشات.

وهذا الصندوق يتشكل من الاشخاص الطبيعيين والمعنويين الذين يارسون مهامهم في قطاعات الفلاحة، الصيد، التربية السمكية، ... الخ ،والذين ينخرطون في اطاره و يشاركون بحصص اجتماعية، ويتكون الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي من صناديق محلية وجهوية.

وبندرج عمله ضمن الاعمال الاجتماعية للاحتياط و التضامن والتعاون للمشاركين عن طريق جمع الاشتراكات فهو لايهدف الى تحقيق الربح باعتباره تعاونية، ويعتبر رائد في مجال الاخطار الفلاحية، اضافة الى ممارسة عمليات التأمين الاخرى ، ومرتبطة بوزارة الفلاحة 1 .

ثانيا :مهام الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي

يهدف الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي الى مايلي:

أ- ممارسة عمليات التأمين و اعادة التأمين للممتلكات والاشخاص، لاسيما القطاعات الاقتصادية التي تخصه في اطار الشروط المحددة في التشريع و التنظيم المطبقين على مؤسسات التأمين مع كل الاشخاص المعنويين والطبيعيين.

ب- العمليات المرتبطة بالبنك والقرض والعمليات الملحقة بنشاطاته، وذلك في إطار الشروط المحددة في التشريع والتنظيم المطبقين على المؤسسات المالية، مع كل الاشخاص المعنويين والطبيعيين في الجزائر أو الخارج.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للإبداع في المنتجات التأمينية في تحسين الأداء في شركات التأمين

ج - يمكن بشكل عام ان يقوم لحسابه او لحساب الدولة او الجماعات العمومية او لحساب الغير او عن طريق المساهمة بكل العمليات المالية او الفلاحية او الصناعية، العقارية المنقولة و غير المنقولة الت يمكن ان ترتبط بصفة مباشرة او غير مباشرة بنشاطاتها و نشاطات صناديق التعاضدية الفلاحية.

د -المساهمة في تنفيذ ترقية قطاعات الفلاحة والغابات والصيد البحري و تربية المائيات والصناعات الغذائية و النشاطات الملحقة وتطويرها.

هـ - تسيير الصناديق العمومية لتدعيم الفلاحة و ذلك بإنشاء و تسيير صندوق ضمان الكوارث الفلاحية، هذا الصندوق يقوم بالتعويض عن الأضرار المادية اللاحقة بالمستثمارات الفلاحية من جراء الكوارث.

المطلب الثاني : تعريف ومنتجات الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة CRMA .
أولاً :تعريف الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة .

يقع مقر الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بمدينة خميس مليانة، ولاية عين الدفلى، والذي يعتبر من اشهر الصناديق على المستوى الوطني، نظار للطابع الفلاحي لهذه المنطقة المتميزة بموقعها الاستراتيجي، الذي يشمل سهل الشلف الخصب، وجب الزكار، الضهرة، والونشريس، وايضا بمساحة زارعية اجمالية للولاية تقدر ب 235611 هكتار، منها 181676 هكتار مساحة صالحة للزراعة، الامر الذي جعل المنطقة تزخر بمختلف المنتجات الفلاحة الاستراتيجية و المتمثلة اساسا في:

الحبوب، الاعلاف، البطاطا، الحوامض، الزيتون، الكروم، الحليب، العسل، ومنتجات حيوانية اخرى.
كما يضم شبكة تجارية، تتكون من 11 مكتب محلي موزعة عبر تراب الولاية، نجدها في كل من عين الدفلى، العطاف، جليدة، بوارشد، جندل، مليانة، بئر ولد خليفة، بومدفع، سيدي لخضر، وخميس مليانة، ويعدد اجمالي للمشاركين قدر بأكثر من 2500 مشترك .

يشرف على ادارة الصندوق الجهوي، مجلس ادارة مكون من خمسة اعضاء، منتخبين من طرف الجمعية العامة، التي تتشكل من 150 فلاح مندوب مشترك في أرس مال الصندوق، كما يسييره مدير جهوي يعين بقرار من طرف المدير العام للصندوق الوطني.

كما يقوم الصندوق الجهوي للتعاضد الفلاحي بخميس مليانة بتأمين جميع الفروع، وبالأخص التأمينات الفلاحية.

ثانيا :منتجات الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة
أ -التأمينات الحيوانية:

كتأمين متعدد الأخطار للأبقار، الأغنام، الدواجن، تربية النحل.... الخ.

ب - التأمينات النباتية:

1-التأمين ضد البرد، حرائق المحاصيل قبل حصادها، حرائق العلف والتين الكروم؛

2-التأمين ضد البرد، والحرائق التي تلحق بالمحصول.؛

3-تأمين متعدد اضرار البطاطا والاشجار المثمرة ؛

4-التأمين عن ضياع مردود الحبوب المسقية .

الجدول رقم 01 : منتجات التأمينات الفلاحية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خميس مليانة .

التأمينات الحيوانية	التأمينات النباتية
- تأمين متعدد الأخطار (الأبقار)	- التأمينات ضد البرد و حريق المحاصيل
- تأمين متعدد الأخطار (الأغنام)	- تأمين متعدد الأخطار (بطاطا)
- تأمين متعدد الأخطار (تربية النحل)	- تأمين متعدد الأخطار (أشجار مثمرة)
- تأمين متعدد الأخطار (الديك الرومي)	- تأمين شبكة الري للإستغلال
- تأمين متعدد الأخطار (ارانب)	- تأمين متعدد الأخطار (أشجار الزيتون)
- تأمين متعدد الأخطار (المعز)	- تأمين متعدد الأخطار (البيوت البلاستيكية)
- تأمين متعدد الأخطار (خيول)	- تأمين متعدد الأخطار (الطماطم الصناعية)
- تأمين متعدد الأخطار (هلاك الجمال)	- تأمين صد البرد
	- تأمين متعدد الأخطار (مشاتل الاشجار والكروم)
	- تأمين متعدد الأخطار (أشجار الحوامض)
	- تأمين المشتلة الغابية
	- التأمين ضد حرائق المحاصيل
	- تأمين متعدد الأخطار (الفلاحية)
	- تأمين متعدد الأخطار (النخيل)
	- التأمين عن ضياع محصول الحبوب المسقية

من إعداد الطالبتين بناء على أدبيات الدراسة

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة .

يتكون من ستة عناصر هي على النحو التالي:

أ - **المديرية** : وهي اعلى هيئة داخل الصندوق تحرص على السير الحسن للمؤسسة، وإدارة شؤونها عن طريق اللوائح، والمناشير التي تسنها الادارة المركزية بالجزائر العاصمة، كما تقوم بتوزيع الاعمال على المصالح المختصة، وهذا طبعا بعد القيام بدرستها وفحصها، كما تقوم بتوزيع الاعمال على المصالح المختصة، وهذا طبعا بعد القيام بدرستها، وفحصها، وتفويض المسؤوليات لرؤساء المصالح بطريقة قانونية، الى جانب حل النزاعات القائمة بين العمال، كما تقوم برعاية سمعة الصندوق.

ب - **الامانة السكرتارية** : وهي بمثابة الخزانة اين تحفظ كل الوثائق والمستندات السرية التي تصدر من الادارة من قرارات فردية، او اوامر شتى في مجالات تخص الادارة والتي يجب على الامانة عدم افشاؤها لأي كان، إلا بإذن من المدير و يتلخص دورها في تنفيذ المهام قبل ان تقدم للمصالح الخاصة فهو يقوم بفحصها ودارستها وله الحق بحفظ بعضها اذا كانت تخص الادارة، وارسال الباقي للمسؤولين.

ج - **المصلحة التقنية** : وتضم المصالح التالية:

1- **مصلحة الانتاج** : في مصلحة الانتاج يجري الاتصال بين المؤمن وطالب التأمين حيث يتم النقاش على محتوى العقد من ضمانات، وتسعيرة بهدف حماية ممتلكات المؤمن له، والالتزامات المترتبة على كل طرف المؤمن والمؤمن له (ويقوم طالب التأمين بإعطاء المؤمن البيانات الضرورية عن نوعية الممتلكات المؤمن عليها) كتأمين السيارات، العتاد الفلاحي، تأمين الاراضي الفلاحية وتأمين المواشي (...وحسب طبيعة التأمين) على الحريق، السرقة (...والاتفاق على المدة، كيف يكون الدفع) مبلغ القسط (عن طريق شيك اونقد.

2- **مصلحة الحوادث** : تختص المصلحة باستقبال الحوادث بمختلف انواعها، ويتم فيها تكوين ملف الحادث عن طريق ملاء الاستمارات التي تشتمل على بيانات العميل، وحيثيات الحادث وهذا خلال سبعة أيام بعد علمه بالخطر المحقق به، أن يعلم المؤمن كتابيا او شفويا، وبعدها يقوم بالتصريح بالحادث على استمارة خاصة متوفرة لدى الصندوق.

يقوم المؤمن له بتفصيل الحادث ومجرياته بدقة من تاريخ وقوعه، ساعة الحادث اسبابه، ومكانه، ويمتد نطاق هذه المصلحة إلى تكثيف العمل مع الخبراء لإتمام إجراءات الخبير والتقييم المالي للأضرار وتعويض المؤمن له.

3- **مصلحة المنازعات** : على المصلحة ان تتحقق اولا من الضمانات المذكورة في وثيقة التأمين، وبعد

تسجيل الحادث يعين الخبير لمعاينة، واثبات الحالة، وعليها نذكر اسباب الحادث وثمان الخسائر الناتجة، وقبل إجراء أي تسديد يجب على المستخدمين مراقبة محضر الخبير، وبعد التأكد من صحة المحضر تتشأ مخالصة التعويض لحساب المستفيد وعرضها على المؤمن له لإمضائها، بعدها تحرر ورقة الصرف التي يحوله المصلحة التمويل أو المحاسبة لتدوين الشيك ثم يمنح للمستفيد مقابل تبرئة المخالصة.

د - **مصلحة صناديق الدولة** : نظرا لطابعه التعاوني في التسيير، ونظرا لتجربتها الواسعة وتواجهه عبر التراب الوطني(63 الصندوق الجهوي)، كلف الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بواسطة اتفاقية من طرف وزارة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للإبداع في المنتجات التأمينية في تحسين الأداء في شركات التأمين

الفلاحة بالتسيير المالي للصناديق العمومية لتدعيم الفلاح، اهم هذه الصناديق هي الصندوق الوطني للضبط والتنمية الفلاحية، صندوق الحماية الصحية النباتية، صندوق ضمان الكوارث الفلاحية، وتتم في هذه المصلحة مايلي:

1-تسيير ومتابعة اموال الدولة المخصصة لتدعيم المخططات التنموية؛

2-متابعة المدخلات والمخرجات:

المدخلات: حساب الاموال التي تخصصها الدولة لدعم الفلاحين ؛

المخرجات: حساب ومتابعة مصاريف الفلاحين بالتعاون مع المديرية الفلاحية للولاية .

هـ -**مصلحة المحاسبة:** تعتبر هذه المصلحة مركز إلتقاء لكل مصالح الصندوق فهي تسجل كل مدخلات ومخرجات الصندوق كما تحدد الوضعية المالية في الصندوق في نهاية كل سنة، تتمثل المدخلات والمخرجات في:

1-**المدخلات:** تتمثل في التأمينات واشتراكات المؤمن لهم ؛

2-**المخرجات:** تتمثل في التعويضات من جراء الأضرار التي تلحق المؤمن لهم، وجميع تكاليف استغلال .

و - **مصلحة إدارة الموارد البشرية والوسائل العامة:** تقوم هذه المصلحة بالمهام التالية:

1-المشاركة في انجاز محتوى البرامج التعليمية لرفع مستوى المستخدمين ؛

2-انجاز مخططات تشغيل حسب احتياجات الصندوق، وتنفيذها بعد المصادقة عليها من قبل المديرية

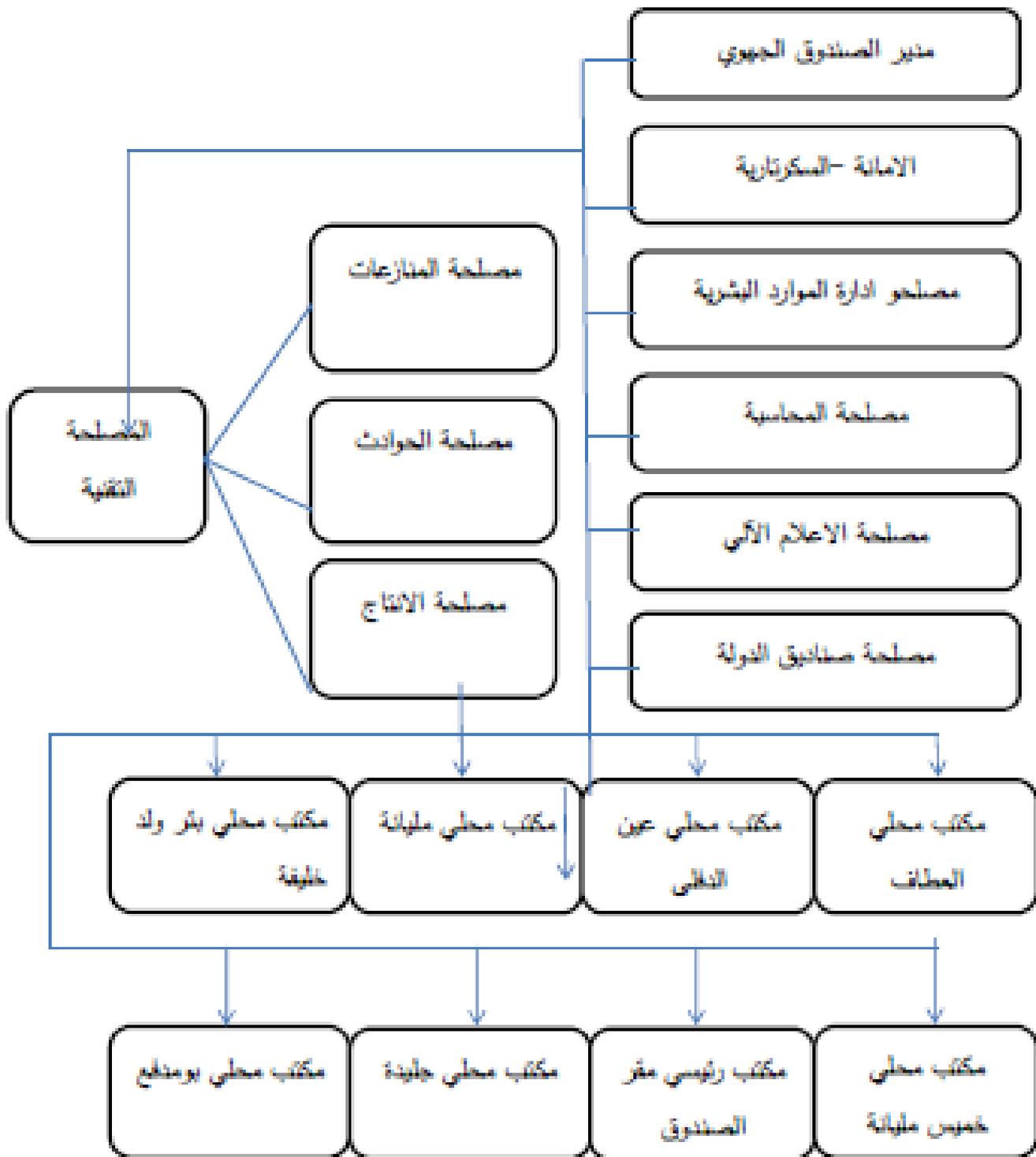
العامة ؛

3-السهر على إحترام حسن السلوك العام والاجراءات الخاصة به ؛

4-المساهمة في الوقاية، او تصفية الصارعات الجماعية او الفردية .

ويمكن ان نوضح الهيكل التنظيمي للصندوق في الشكل البياني التالي:

الشكل رقم 3: الهيكل التنظيمي للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA.



المصدر: إدارة الصندوق

المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة وخصائص العينة

المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة

- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الأفراد على مستوى بلدية خميس مليانة
- عينة الدراسة: اعتمدنا في دراستنا في أخذ عينة عشوائية من الأفراد على مستوى بلدية خميس مليانة، وتوزيع الاستبيان على أفراد العينة، حيث تم توزيع العينة على كلا الجنسين من "الذكور" و"الإناث".
- وبلغ حجم العينة 40 فرد اذ تم توزيع 40 استبانة، ولم يتم استبعاد أي استبيان، وبذلك بقي عدد الاستبانات الصالحة التي خصصت للتحليل الاحصائي 40 استبيان بنسبة 100%.
- فرضيات الدراسة:

فرضيات الدراسة الميدانية: استنادا إلى مشكلة الدراسة ونموذج الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: توجد أثر ذو دلالة معنوية بين الإبداع في المنتجات التأمينية وتحسين الأداء في شركات التأمين عند مستوى $a=0.05$.

الفرضية الجزئية الأولى: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الإبداع في الخدمة التأمينية وتحسين الأداء في شركات التأمين عند مستوى $a=0.05$.

الفرضية الجزئية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع في تقديم الخدمة وتحسين الأداء في شركات التأمين عند مستوى $a=0.05$.

الفرضية الجزئية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع في العمليات وتحسين الأداء في شركات التأمين عند مستوى $a=0.05$.

الفرضية الجزئية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع في الهيكل التنظيمي وتحسين الأداء في شركات التأمين عند مستوى $a=0.05$.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

1-الإستبيان: اعتمدت دراستنا التطبيقية على استخدام أداة الاستبيان حيث تم استخدام طريقة الاستقصاء في جميع البيانات الأولية بعنوان الإبداع المنتجات التأمينية ودوره في تحسين الأداء لشركات التأمين، وقسمنا هذا الاستبيان إلى ثلاثة أقسام وهي:

المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المهنة، عدد سنوات الخبرة في الشركة).

المحور الثاني: يحتوي على العبارات الخاصة بالمتغير المستقل وهو الإبداع في المنتجات التأمينية ويشمل 20 سؤال .

المحور الثالث: يحتوي على العبارات الخاصة بالمتغير التابع وهو تحسين الأداء في شركات التأمين ويشمل 12 سؤال .

جدول رقم (02): الاستبيانات الموزعة والمستردة

البيان	العدد	النسبة
الاستبيان الموزع	40	%100
الاستبيان الملغى	00	%00
الاستبيان الصالح	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين .

تتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي :

شكل رقم (04): متغيرات الدراسة

متغير مستقل

متغير تابع



المصدر: من إعداد الطالبتين

2- الأساليب الإحصائية: من أجل التحليل قمنا باستعمال برنامج SPSS 25 و ذلك لتفريغ وترميز الإجابات، وكذا التحليل الإحصائي للبيانات ومن خلاله اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ من أجل قياس درجة مصداقية الإجابات في فقرات الاستبيان.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للإبداع في المنتجات التامينية في تحسين الأداء في شركات التأمين

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذلك التباين من أجل الكشف على اتجاه أفراد العينة واتجاه الأسئلة.
- اختبار **Test – 2 Tailed t** ومعامل الارتباط، ومعامل التحديد من أجل اختبار فرضيات الدراسة الميدانية.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت خماسي الدرجات لتقييم إجابات العينة، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة في المقياس من أجل أن يتم معالجة الاستبيان على النحو التالي :

جدول رقم (03): يوضح مقياس ليكارت الخماسي.

الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين .

حيث تم حساب طول الفئة كما يلي :

$$0.8 = \frac{4}{5} = \frac{1-5}{5} = \frac{\text{الحد الأعلى البديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{\text{طول}}{\text{الفئة}}$$

كما تم استخدام مقياس ذو خمس درجات لتقييم إجابات، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها كالاتي :

من [1.80—1.00] غير موافق بشدة
من [2.60—1.80] غير موافق
من [3.40—2.60] محايد
من [4.20—3.40] موافق
من [5.00—4.20] موافق بشدة

اختبار ثبات صدق الاستبيان :

تم من خلال هذا الاختبار التأكد من مدى ثبات الاستبيان، فاستخدمنا معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة ثبات مصداقية الإجابات على عبارات الاستبيان، وبعد الحساب توصلنا إلى نتيجة 99.2% وهذا يعني درجة عالية المصدقية في الإجابات، وهو يعني أن هناك ترابط جيد بين عبارات الاستبيان، وبالتالي يمكن القول إنها قيمة ذات دلالة إحصائية عالية من الثبات.

الجدول رقم (04): مقياس ألفا كرونباخ

العبارات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الإبداع في المنتجات التأمينية	20	98.5%
تحسين الأداء في شركات التأمين	12	98.6%
الإستبيان ككل	32	99.2%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss (أنظر الملحق 01) .

3- منهج الدراسة

اعتمدنا في دراستنا على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي وهذا ما تتطلبه طبيعة الدراسة، وهذا بغية معرفة انطباعات الموظفين فيما يخص الإبداع في المنتجات التأمينية ودوره في تحسين الأداء في شركات التأمين هذا المنهج استخدام أسلوب الدراسة الميدانية في جمع المعلومات من خلال إعداد استمارة الاستبيان حول موضوع الدراسة وتحليلها إحصائياً ليتم في الأخير اختبار الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج

سنقوم بتحليل نتائج الدراسة الميدانية حيث سيحتوي على عرض خصائص العينة المدروسة، وكذا على عرض نتائج الدراسة، كما سيشمل على اختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على الإبداع المنتجات التأمينية ودوره في تحسين الأداء في شركاتالتأمين.

المطلب الأول: تحليل العينات الديمغرافية

وبما أن الاستبيان مقسم إلى أجزاء سنبدأ عملية التحليل انطلاقاً من البيانات الشخصية .

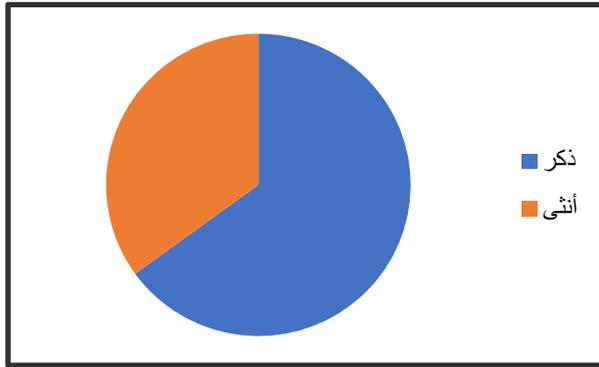
1- تحليل المعلومات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة .

أ- الجنس

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	26	%65
	أنثى	14	%35
المجموع		40	%100

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS .

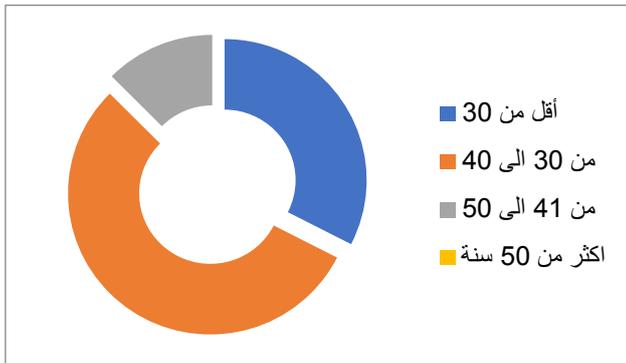
من الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور %65 بعدد عينات (26) عينة، والإناث %35 بعدد عينات (14) عينة، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الذكور أجابوا على الاستبيان أكثر من الإناث، وهذا لا يعكس حقيقة الوضع إنما كانت النتائج على هذا النحو بسبب تقديم الاستبيانات بشكل عشوائي.

ب - الفئة العمرية:

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
العمر	أقل من 30	13	%32.5
	من 30 الى 40	22	%55
	من 41 الى 50	05	%12.5
المجموع		40	%100

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS .

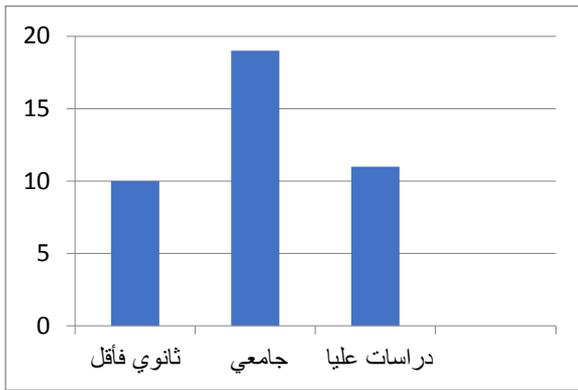
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للإبداع في المنتجات التامينية في تحسين الأداء في شركات التأمين

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة أفراد العينة اللذين تبلغ أعمارهم من 30 سنة الى 40 كانت هي النسبة الغالبة حيث بلغت 55% (22 عينة)، تليها الذين تبلغ أعمارهم أقل من 30 سنة بنسبة 32.5% (13 عينة)، في حين كانت نسبة الافراد التي تبلغ أعمارهم من 41 الى 50 سنة 12.5% (05 عينات)، في حين كانت نسبة أفراد العينة اللذين تبلغ أعمارهم أكثر من 50 سنة منعدمة، وذلك راجع إلى سياسة الشركة في التوظيف مؤخرًا الطامحة الى توظيف أكبر فئة ممكنة من الشباب.

ج - المستوى التعليمي

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير

المستوى التعليمي



المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	10	25%
	جامعي	19	47.5%
	دراسات عليا	11	27.5%
المجموع		40	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن الفئة الغالبة من العينات تحمل شهادة ليسانس 58.3% (17 عينة)، تليها أصحاب الدراسات ماستر 27.5% (11 عينة)، أما فيما يخص من مستوى ثلاثة ثانوي فبلغوا 17.5% (07 عينات)، أما فيما يخص من مستوى دكتوراه فبلغوا 17.5% (07 عينات) لأن المناصب في المؤسسة تعتمد على الامكانية العلمية المؤهلة بشكل كبير خاصة من أصحاب المستوى ماستر وليسانس.

د- المهنة :

الشكل رقم (08): يتم توزيع أفراد العينة

حسب متغير المركز الوظيفي



الجدول رقم (08): يتم توزيع أفراد العينة

حسب متغير المركز الوظيفي

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
المهنة	عامل	07	17.5%
	إطار سامي	05	12.5%
	موظف	21	52.5%
	آخر	07	17.5%
المجموع		40	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS .

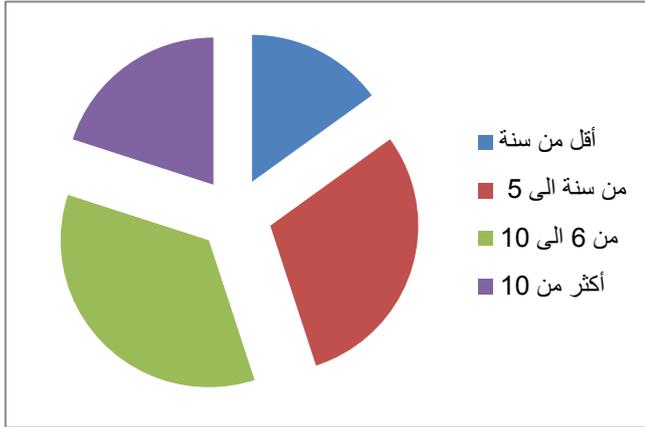
الجدول رقم (09): يتم توزيع أفراد العينة

حسب متغير سنوات الخبرة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
المهنة	أقل من سنة	06	%15
	من سنة الى 5	12	%30
	من 6 الى 10	14	%35
	أكثر من 10	08	%20
المجموع		40	%100

الشكل رقم (09): يتم توزيع أفراد العينة

حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS .

نلاحظ من الجدول أعلاه أن تقسيم العينات حسب سنوات الخبرة كانت 15% (6عينات) من اقل من سنة، و30% (12عينات) من سنة الى 5، 14 موظف (35%) من 6 الى 10، و08 أكثر من 10 (20%)، وهذا التقسيم راجع الى تقسيمنا العشوائي للاستبيان.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للإبداع في المنتجات التأمينية في تحسين الأداء في شركات التأمين

المطلب الثاني: تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
أولاً: قياس مدى الإبداع في المنتجات التأمينية ودوره في تحسين الاداء في شركات التأمين .
 في هذا الجزء سنحاول دراسة الاتجاه العامل لإبداع في المنتجات التأمينية، وهذا من خلال أبعادها، ونقيس هنا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من خلال 20 عبارة.
أ-الإبداع في الخدمة التأمينية:

الجدول رقم (10) :قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإبداع في الخدمة التأمينية .

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
01	تمتلك شركتكم قسم للبحث والتطوير خاصة بالابتكار والابداع في مختلف الخدمات التأمينية	4.35	0.580	موافق بشدة
02	تقدم شركتكم مميزات وخصائص جديدة في الخدمات التأمينية المتاحة	3.48	1.176	موافق
03	تملك شركتكم امكانيات حديثة وتطورة تواكب مختلف التطورات	4.08	0.859	موافق
04	تتميز خدمات شركتكم بتنوع كبير يتلائم مع احتياجات الزبائن المتجددة	4.13	0.822	موافق
05	تلجأ الشركة دائما الى استخدام الاساليب حديثة للترويج خدماتها التأمينية الجديدة أو المبتكرة	3.80	0.992	موافق
	الإبداع في الخدمة التأمينية	3.968	0.8858	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات البرنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 04) .

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن العبارات الخاصة بالبعد الاول من الإبداع في الخدمة التأمينية في تحسين الأداء في شركات التأمين يتراوح متوسطها الحسابي بين 4.35 و 3.48، حيث كانت أعلى نسبة للعبارة الأولى ، بدرجة موافق بشدة، وكانت أقل توافق في هذا البعد.

أما الحاصل العام لإبداع في الخدمة التأمينية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي (CRMA)، يساوي 3.968 وبدرجة موافق بالنسبة للوسيط الحسابي، ومنه نجد أن الانحراف المعياري الإجمالي هو 0.8858 وهي نسبة مقبولة، وهذا يدل على عدم تشتت الإجابات في عينة الدراسة، ومن هنا نستنتج أن وكالات الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي (CRMA) تهتم بالإبداع في الخدمة التأمينية في تحسين الأداء في شركات التأمين.

ب - الإبداع في تقديم الخدمة:

الجدول رقم (11) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإبداع في تقديم الخدمة.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
01	تهتم إدارة الشركة بمنح حوافز مادية و معنوية لأصحاب الأفكار المبدعة	3.85	1.051	موافق
02	تسعى شركتكم الى تقديم خدماتها الكترونيا لتسهيل التعامل مع الزبائن	3.88	1.017	موافق
03	ترغب شركتكم في ابتكار طرق جديدة لتقديم مختلف خدماتها بما يناسب واحتياجات الزبائن	4.20	0.758	موافق بشدة
04	تقوم شركتكم على تدريب عمالها على مختلف الخدمات المبتكرة	4.38	0.540	موافق بشدة
05	تسعى شركتكم لتبسيط مختلف الخدمات الجديدة المبتكرة في حالة عدم فهم الزبون للخدمة	4.05	0.932	موافق
	الإبداع في تقديم الخدمة	4.072	0.8596	موافق

المصدر :من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات البرنامج SPSS(أنظر الملحق رقم 04) .

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن العبارات الخاصة بالبعد الثاني من الإبداع في تقديم الخدمة في تحسين الأداء في شركات التأمين يتراوح متوسطها الحسابي بين 4.38 و3.85، حيث كانت أعلى نسبة للعبارة الرابعة، بدرجة موافق بشدة، حيث كانت أكبر توافق في هذا البعد.

أما الحاصل العام لمدى الإبداع في تقييم الخدمة في وكالات الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي (CRMA)، يساوي 4.072 وبدرجة موافق بالنسبة للوسيط الحسابي، ومنه نجد أن الانحراف المعياري الإجمالي هو 0.8596 وهي نسبة مقبولة، وهذا يدل على عدم تشتت الإجابات في عينة الدراسة، ومن هنا نستنتج أن وكالات الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي (CRMA) لها القدرة على الإبداع في تقديم الخدمة بالشكل الذي يحقق لها التوازن المطلوب .

ج - الإبداع في العمليات .

الجدول رقم(12)قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإبداع في العمليات .

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
01	تقديم ادارة الشركة أفكار وعمليات واساليب تسويق جديدة للمنتجات التي تحقق الربح	3.85	0.975	موافق
02	تقوم الشركة وبصفة دورية بابتكار طرق جديدة لتعديل وتحسين خدماتها بما يتماشى وحاجيات الزبائن	4.10	0.778	موافق بشدة
03	تسعى ادارة شركتكم لتقديم خدمات تأمينية مبتكرة مقارنة بالمنافسين	3.85	0.975	موافق
04	تعرض شركتكم بعض الخدمات التأمينية على شكل حزم وبأسعار مناسبة	3.85	1.075	موافق
05	تطرح شركتكم عروض جديدة وخصومات على خدماتها التأمينية بشكل مستمر ومناسب	4.05	0.846	موافق
	الإبداع في العمليات	3.13	0.929	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات البرنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 04) .

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن العبارات الخاصة بالبعد الثالث من الإبداع في العمليات في تحسين الأداء في شركات التأمين يتراوح متوسطها الحسابي بين 4.10 و 3.85، حيث كانت أعلى نسبة للعبارة الثانية و بدرجة موافق بشدة، وكانت أكبر توافق في هذا البعد.

أما الحاصل العام لمدى الإبداع في العمليات في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خميس مليانة، يساوي 3.13 وبدرجة موافق بالنسبة للوسيط الحسابي، ومنه نجد أن الانحراف المعياري الإجمالي هو 0.929 وهي نسبة مقبولة وهذا يدل على عدم تشتت الإجابات في عينة الدراسة، ومن هنا نستنتج أن وكالات الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA لها موظفين يتمتعون بمهارات عالية في الإبداع في العمليات التأمينية.

د - الإبداع في الهيكل التنظيمي .

الجدول رقم (13): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإبداع في الهيكل التنظيمي .

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
01	تطرح شركتكم عروض جديدة وخصومات على خدماتها التأمينية بشكل مستمر ومناسب	3.30	0.900	موافق
02	يتميز الهيكل التنظيمي في شركتكم بالحدثة والمرونة	4.05	0.976	موافق
03	يساعد الهيكل التنظيمي في شركتكم العمال على تقديم خدمات جيدة وسريعة للزبائن	3.90	0.900	موافق
04	تقوم شركتكم باستحداث تغييرات جذرية في هيكلها التنظيمي لتسهيل مهام عمالها	4.18	0.747	موافق بشدة
05	يلائم مظهر الشركة العام لطبيعة ونوعية مختلف الخدمات المقدمة من طرفكم	4.33	0.572	موافق بشدة
	الإبداع في الهيكل التنظيمي	3.952	0.799	موافق

المصدر : من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات البرنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 04)

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن العبارات الخاصة بالبعد الرابع من الإبداع في الهيكل التنظيمي في تحسين الأداء في شركات التأمين يتراوح متوسطها الحسابي 4.33 و 3.30، حيث كانت أعلى نسبة للعبارة الخامسة ودرجة موافق بشدة، وكانت أكبر توافق في هذا البعد.

أما الحاصل العام لمدى الإبداع في الهيكل التنظيمي لدى وكالات الصندوق الجهوي للتعاوني الفلاحي (CRMA)، يساوي 3.952 ودرجة موافق بالنسبة للوسيط الحسابي، ومنه نجد أن الانحراف المعياري الإجمالي هو 0.799 وهي نسبة مقبولة، وهذا يدل على عدم تشتت الإجابات في عينة الدراسة، ومن هنا نستنتج أن وكالات الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي (CRMA) تلتزم بالإبداع في الهيكل التنظيمي.

ثانيا: دراسة تحسين الأداء في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي وكالة خميس مليانة.

في الجزء الثاني من الاستبيان سنحاول دراسة تحسين الأداء في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خميس مليانة، ونقيس هنا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك من خلال 12 عبارة.

✓ المتغير التابع (تحسين الأداء في شركات التأمين) .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للإبداع في المنتجات التامينية في تحسين الأداء في شركات التأمين

الجدول رقم (14): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحسين الأداء في شركات التأمين.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
01	يتم تدريب الأفراد العاملين في الشركة باستمرار	3.73	1.012	موافق
02	تهدف خطط التدريب الى الاستجابة للتغيرات والتكنولوجيا ومناهج العمل	3.68	0.944	موافق
03	تشجع شركتكم العاملين على التكوين الذاتي	3.80	1.114	موافق
04	يتم ترقية العمال في الشركة عند حصولهم على المؤهلات علمية او تدريبية	3.88	1.067	موافق
05	يتم تطوير اجراءات العمل باستخدام أساليب حديثة	4.10	0.810	موافق بشدة
06	يتم تحسين اجراءات العمل بصفة مستمرة	4.03	0.832	موافق بشدة
07	العمال في الشركة راضين عن اجراءات العمال المتبعة	3.98	0.800	موافق
08	يعمل الأفراد داخل الشركة بروح الفريق الواحد	4.30	0.008	موافق بشدة
09	تقوم ادارة الشركة باجراء دراسات وبحوث للتعرف على حاجات ورغبات العميل (الزبون).	3.83	1.010	موافق
10	تقوم ادارة الشركة بمتابعة شكاوى العملاء او تقديم الحلول لهم	4.00	0.877	موافق
11	يتم الأخذ بعين الاعتبار اقتراحات وملاحظات العملاء	4.05	0.749	موافق بشدة
12	تسعى شركتكم الى الاتصال الدائم مع المستفيدين من خدماتها	4.40	0.545	موافق بشدة
	المتغير التابع (تحسين الأداء في شركات التأمين)	3.665	0.814	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات البرنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 04).

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للإبداع في المنتجات التأمينية في تحسين الأداء في شركات التأمين

تشير نتائج الجدول رقم (2-17) الذي يمثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري، والتي تمثل العبارات الخاصة بتحسين الأداء لشركات التأمين، كما جاءت العبارة رقم 12 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب 4.40، بدرجة موافق بشدة، والعبارة 01 أتت في المرتبة الأخيرة، وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 3.73 بدرجة موافق. أما الحاصل العام لدراسة تحسين الأداء لشركات التأمين، يساوي 3.665 وبدرجة موافق بنسبة للوسيط الحسابي، ومنه نجد أن الانحراف المعياري الإجمالي هو 0.814 وهي نسبة مقبولة، وهذا يدل على عدم تشتت الإجابات في عينة الدراسة، وهذا يدل على أن وكالات الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA، تقوم بتحسين الأداء وبصفة مستمرة من أجل الحفاظ على مركزها في السوق.

المطلب الثالث: مناقشة وتفسير النتائج

من خلا هذا المطلب سنقوم باختبار فرضيات الدراسة ثم نناقش ونفسر نتائجها:

أولاً: اختبار الفرضيات

✓ اختبار الفرضية الأولى: والتي تتمثل في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإبداع في المنتجات التأمينية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي (CRMA)، وتحسين الأداء في شركات التأمين.

أ- تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الإبداع في المنتجات التأمينية والمتغير التابع تحسين الأداء لشركات التأمين.

جدول رقم: (15) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الإبداع في المنتجات التأمينية والمتغير التابع تحسين الأداء لشركات التأمين.

Coefficients ^a	ANOVA ^b					Model Summary	
	مستوى الدلالة	قيمة معامل فيشر F	مجموع المربعات	درجة الحرية	النموذج	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R
0.944	,0000	2382.048	23.271	1	الانحدار	0.984	0.992
			0.371	38	الخطأ		
			23.642	39	المجموع		

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات البرنامج

أجري تحليل الانحدار الخطي وكانت نتائج تحليل التباين كما يبينها الجدول رقم (2-18) حيث أن مستوى دلالة معامل فيشر (F) البالغ (0,000) أقل من (0,05) مستوى الدلالة المعتمد وهذا ما يوجب قبول الفرضية الأولى التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع في الخدمة التأمينية وتحسين الأداء في شركات التأمين

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للإبداع في المنتجات التأمينية في تحسين الأداء في شركات التأمين

عند مستوى $\alpha=0.05$ ، ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط ($R=0.992$) والعلاقة هي علاقة طردية لأن معامل الارتباط إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ($R^2=0.984$) وهي قوة تفسيرية قوية نسبياً مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (الإبداع في المنتجات التأمينية) تفسر ما مقداره 98.4 % من المتغير التابع (تحسين الأداء في شركات التأمين).

✓ إختبار الفرضية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع في الخدمة التأمينية و تحسين الأداء لشركات التأمين عند مستوى $\alpha=0.05$.

✓ إختبار الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع في تقديم الخدمة و تحسين الأداء لشركات التأمين عند مستوى $\alpha=0.05$.

✓ إختبار الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع في العمليات و تحسين الأداء لشركات التأمين عند مستوى $\alpha=0.05$.

✓ إختبار الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع في الهيكل التنظيمي و تحسين الأداء لشركات التأمين عند مستوى $\alpha=0.05$.

ب - تحليل اختبار العلاقة بين الإبداع في المنتجات التأمينية و تحسين الأداء لشركات التأمين .

الجدول (16): نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std.err	beta		
الثابت	0.077	0.153	/	0.505	0.617
الإبداع في الخدمة التأمينية	0.203	0.088	0.199	2.311	0.027
الإبداع في تقديم الخدمة	0.422	0.134	0.417	3.131	0.003
الإبداع في العمليات	0.351	0.097	0.387	3.623	0.001
الإبداع في الهيكل التنظيمي	0.000	0.102	0.000	0.003-	0.998

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامادا على مخرجات البرنامج. SPSS.

من خلال جدول رقم (2-19) نقيم مستوى الدلالة بالجزء الأول من الاستبيان وهو مدى قياس تطبيق أبعاد الإبداع في المنتجات التأمينية في الخدمة التأمينية لدى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA نلاحظ أن مستوى

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للإبداع في المنتجات التأمينية في تحسين الأداء في شركات التأمين

الدلالة للإبداع في الهيكل التنظيمي دلالتها المعنوية تساوي قيمة Sig (0.998) وهي أكبر من مستوى دلالة (0,05) فعليه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للإبداع في الهيكل التنظيمي في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA و تحسين الأداء لشركات التأمين هذا يقودنا إلى رفض الفرضية الرابعة او الاخيرة، أما الإبداع في تقديم الخدمة و الإبداع في العمليات فكان مستوى دلالتها يساوي Sig (0.003 و 0.001) أقل من (0,05)، هذا يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كلا من الإبداع في تقديم الخدمة والإبداع في العمليات في تحسين الأداء لشركات التأمين هذا يقودنا إلى قبول الفرضية الثانية والثالثة، أما الإبداع في الخدمة التأمينية فكان مستوى دلالتها يساوي Sig (0.027) وهو أيضا أقل من (0,05) وهذا يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كلا من الإبداع في الخدمة التأمينية وتحسين الأداء لشركات التأمين .

ثانيا: تعيين النموذج

تتمثل متغيرات النموذج في هذه الدراسة عن المتغير المستقل (الإبداع في المنتجات التأمينية) المتغير التابع (تحسين الأداء لشركات التأمين)، كالتالي:

حيث $y=a+bx$ أن b تعني معدل التغير في قيمة y عندما تتغير قيمة المتغير x بوحدة واحدة أما a فهو ثبات المعادلة (معامل التقاطع) .

أ-تقدير معلمات النموذج بين الإبداع في المنتجات التأمينية وتحسين الأداء لشركات التأمين .

الجدول(17):نتائج تقدير معلمات نموذج الإبداع في المنتجات التأمينية على تحسين الأداء لشركات .

تحسين الأداء في الشركات							المتغير التابع	
مستوى الدلالة Sig.	قيمة فيشر F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار ستودنت t		معامل الانحدار	المتغير المستقل	
				Sig.	قيمة t			
*0.000	841.21	0.986	0.993	0.617	0.505	0.153	a	الإبداع في المنتجات التأمينية
				0.027	2.311	0.276	X ₁	
				0.003	3.131	0.517	X ₂	
				0.001	3.623	0.172	X ₃	
*دالة إحصائية عند مستوى دلالة اسمي 0.05.								

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss (أنظر الملحق رقم 05) .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للإبداع في المنتجات التأمينية في تحسين الأداء في شركات التأمين

ومن خلال الجدول أعلاه والجدول رقم (2-20) يمكن تلخيص مخرجات تقدير معاملات النموذج الخاص بالإبداع في المنتجات التأمينية على تحسين الأداء لشركات التأمين، لدى الوكالات كالتالي :

و بالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن علاقة المتغير المستقل (الإبداع في المنتجات التأمينية (x)) بالمتغير التابع (تحسين الأداء لشركات التأمين (y) كالتالي : اعتمادا على بيانات الجدول رقم (02-19).

$$Y=(0.276+0.517+0.172)x+0.153$$

حيث أن Y:تحسين الأداء لشركات التأمين / متغير تابع

X₁: الإبداع في الخدمة التأمينية / متغير مستقل 01

X₂ : الإبداع في تقديم الخدمة / متغير مستقل 02

X₃ : الإبداع في العمليات / متغير مستقل 03

a=0.153: ثابت.

ملاحظة: الإبداع في الهيكل التنظيمي دلالاته المعنوية (0.998) وهو أكبر من مستوى الدلالة 0,05 أي أكبر 05 % لا يدخل في المعادلة الانحدار الخطي للنموذج.

ثالثا: تقييم النموذج

لقد تم تقييم النموذج من خلال اختبار معنويته اجماليا، وبالاعتماد على مخرجات البرنامج في الجدول رقم (2-19) كانت النتائج كما يلي:

* اختبار T لمعنوية معاملات النموذج منفردة: بلغت قيم T المحسوبة بالنسبة للمعامل -465.1=a، والنسبة المعاملات الثلاثة وهي:

بالنسبة لمعامل الإبداع في الخدمة التأمينية $x_1=0.276$

بالنسبة لمعامل الإبداع في تقديم الخدمة $x=0.517$

بالنسبة للمعامل الإبداع في العمليات $x_3=0,172$

* اختبار جودة التوفيق للنموذج: يعتمد هذا النموذج على قيمة معامل التحديد R^2 لاختبار مدى جودة التوفيق للنموذج وقياس القوة التفسيرية للمتغير المستقل اتجاه المتغير التابع، ومن خلاله نتعرف على النسبة المئوية التي يشرح بها المتغير المفسر المتغير التابع، فكلما اقترب المعامل من 100 % كانت جودة توفيق النموذج أقوى في تفسير المستقل للمتغير التابع، وفي هذا النموذج بلغت قيمة معامل الارتباط $R^2=0.993$ = 99.3% وهي قيمة مرتفعة، كما بلغت قيمة جودة توفيق النموذج 98.6% والذي يعني أن $R^2=0.986$ التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (تحسين الأداء لشركات التأمين) سببها المتغير المستقل الخاص بالنموذج (الإبداع في المنتجات

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية للإبداع في المنتجات التأمينية في تحسين الأداء في شركات التأمين

التأمينية)، وأن 12.08% سببه باقي المتغيرات الأخرى، وهذا ما يؤكد قول أن جودة توفيق النموذج المدروس جيد جداً، وعليه فالنتائج تشير إلى تحقق الفرضيات الثلاثة.

رابعاً : تفسير النتائج

نلاحظ من خلال النتائج السابق ما يلي:

من خلال تقييمنا للمتوسط الحسابي بالجزء الأول من الاستبيان وهو مدى قياس تطبيق أبعاد تحسين الأداء في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA أن لإجراءات العمل لها أكبر قيمة حوالي 4,911 بدرجة موافق عن الأبعاد الأخرى، وبهذا نستطيع القول أن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي يلتزم بالإجراءات العمل في تحسين الأداء تقديم الخدمة التأمينية وذلك من خلال تجنب الإدعاء بنقص الخدمة التأمينية لاستغلال الزبائن؛ أما الجانب الثاني من الاستبيان وهو تحسين الاداء لشركات التأمين حيث كان حاصل العام حوالي 3.7 فهي تعتبر أن هناك تداخل بين الابداع في منتجات التأمينية لتسويق الخدمة التأمينية وتحسين الاداء لكلاً من شركة والزبائن والمجتمع معاً، حيث تسعى إلى تحقيق الربحية بينما يطمح الزبون لأن يكون راضٍ عن الخدمات التي انتفع بها، وأخيراً تسعى إلى تحقق الرفاهية للمجتمع وهذا ما يؤدي إلى تحسين أدائها .

نلاحظ كذلك من نتائج السابق أن هناك لها علاقة إرتباطية قوية بين الإلتزام بالإبداع في المنتجات التأمينية وتحسن الاداء لشركات التأمين $R=90.4$. وهذا يعني ان شركة CRMA تلتزم بالإبداع في المنتجات التأمينية ، أي أن كلما زاد الإلتزام بالإبداع في المنتجات التأمينية كلما زاد في تحسين الاداء لشركات التأمين .

خلاصة الفصل

تمكنا في هذا الفصل من إسقاط الجانب النظري على الواقع العلمي خلال الدراسة التطبيقية لدور الإبداع في المنتجات التأمينية في تحسين الأداء لصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بخميس مليانة . وذلك من خلال تصميم إستبيان مكون من متغيرات فرعية لمحاور نموذج الدراسة، حيث قدر 40 عينة، وتم تحليل بيان الإستبيان عن طريق برمجية spss، من أجل القيام بالتحليل الإحصائي تم الإستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص العينة المدروسة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة إتجاه إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وتم إستخدام قيمة t المحسوبة و sig. وذلك من أجل تحديد علاقة المتغيرات المستقلة (الإبداع في المنتجات التأمينية) والمتغير التابع (تحسين الأداء في شركات التأمين) .

ومن خلال النتائج المتوصل إليها إتضح دور الإبداع في المنتجات التأمينية ودوره في تحسين الأداء في شركات التأمين .

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة:

أصبحت المؤسسات اليوم تواجه تحديات كثيرة وهذا نتيجة تواجدها في محيط كيناميكي التعقيد إضافة إلى الثورة العلمية والتكنولوجية التي يشهدها العالم الإقتصادي حاليا، بحيث لم يعد ينصب إهتمام المؤسسة على كيفية الإنتاج بالحجم الكبير أو التحكم في الأسعار بقدر ما أصبحت تركز على البحث عن كل ما هو جديد وإبداعي في المنتجات التأمينية، وتطوير أساليب الإنتاج التقليدية بإدخال عمليات جديدة وطرائف غير تقليدية تسمح للمؤسسة بالوصول إلى تحسين أداء متميز يضمن لها إستغلال مواردها بشكل أمثل وتحقيق رسالتها وأهدافها .

نتائج الدراسة :

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج النظرية والتطبيقية نعرضها فيما يلي :

أ- النتائج النظرية :

- هناك إختلاف بين الباحثين حول مفهوم الإبداع وفي الفرق بينه وبين مفهوم الإبتكار على وجه الخصوص، إذ هناك من يرى أن الإبداع هو فكرة والإبتكار هو التطبيق الفعلي لها وهناك من يرى عكس ذلك ولكل حجته .
- الإبداع في المنتجات التأمينية يساهم في تحسين الأداء ؛
- الإبداع هو موضوع مهم وشائك وذو أبعاد متعددة وأصبح أحد أهم المداخل التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسة من أجل تحسين الأداء ؛
- لا بد على أي منظمة أن تأخذ بعين الإعتبار العملية الإبداعية بكل ما تحمله من تقنيات ووسائل، العمل بها في جميع المراكز والمؤسسات ؛
- الإبداع هو أنجح طريقة لتحقيق مستوى متميز من الأداء بحيث يمكن المؤسسة من التميز والإرتقاء إلى درجة المؤسسات المتطورة .

ب- النتائج التطبيقية :

من خلال الدراسة التطبيقية توصلنا إلى مجموعة من النتائج ندرجها على النحو الآتي :

- لاتولي المؤسسة محل الدراسة إهتماما كبيرا للعملية الإبداعية حيث أنها لاتسعى إلى تطوير عملها من تلك الناحية وأن معظم برامجها وتطبيقاتها تقتصر على بعض الوظائف وبصفة روتينية وذلك ما يضيفي إستقرارا كبيرا في أداء العمال ؛
- مركزية القرارات المناهضة للعملية الإبداعية وبشكل عمودي يضعف من رفع أداء موظفيها، حيث يجعلهم ذلك يقومون بأعمالهم كما طلب منهم فقط ؛
- رؤية المؤسسة للعنصر البشري على أنه أهم الموارد المتاحة إليها يزيدة فخرا في تأدية مهامه وأعماله لكن سياسة المؤسسة لاتسمح لذلك المورد البشري بتفجير طاقاته الكامنة ووصوله إلى تحسين أداء متميز ؛
- المكانة الحساسة وريادتها في الإقتصاد الوطني يجبرانها على تقمص جميع الأدوار الإقتصادية ؛

- مؤسسة فعالة وليست كفاءة ، أي أنها تسخر طاقات مادية وبشرية من أجل تحقيق أهدافها، لكن في نفس الوقت لديها هدر من ناحية إستغلال الموارد باعتبارها أنها مؤسسة خدماتية .
إختبار الفرضيات :
- تم الوصول إلى صحة الفرضية الأولى التي تتمثل في: على أنها الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية وماتمثلة تلك الوثيقة من منفعة متمثلة بالحماية والأمان والإستقرار والمتمثل بتعويض الشركة للمؤمن لهم من الخسائر المتحققة عند وقوع الخطر المؤمن ضده ؛
- تم قبول الفرضية الثانية على أن الإبداع يعد خيارا لا بد منه لشركات التأمين حيث يعمل على نموها وتطويرها وزيادة كفاءتها وفعاليتها مختلف أنشطتها ؛
- تم إثبات صحة الفرضية الثالثة على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين لإبداع وتحسين الأداء لشركات التأمين .

التوصيات:

- إعطاء فرصة للموظفين لطرح أفكارهم مهما كان نوعها؛
- محاولة تفعيل عملية الإتصال بأنواعها ؛
- على المؤسسة محل الدراسة العمل ببدأ الشمولية في تدريب موظفيها لأن تقتصر على فئة دون أخرى ؛
- تعزيز القدرة على الإبتكار والإبداع باعتبارها مفتاح التميز والتفوق لشركات التأمين ؛
- إستقطاب المبدعين ذو الذكاء للعمل في المؤسسات وإستثمار المعارف ؛
- عدم إنغلاق المؤسسة في تقييم أدائها داخليا وإنما تعمل على مقارنته مع مؤسسات أخرى مما يؤدي إلى التطور في المؤسسة والإستفادة من الإمكانيات الموجودة والمهارات المتاحة، الأمر الذي ينمي القدرة الإبداعية ؛
- زيادة الإهتمام بضرورة تفعيل عملية الإبداع في شركات التأمين ؛
- التدعيم المالي لتشجيع العاملين في قطاع البحث والتطوير .

أفاق الدراسة :

نظرا لعدم قدرتنا على الإلمام بكافة جوانب الموضوع، إلا أننا نأمل أن نكون قد وفقنا في إثراء البحث العلمي ولو بالشيء القليل وفي مايلي مجموعة مواضيع مقترحة يمكن أن تكون دراسات مستقبلية :

- علاقة الإبداع بتحسين الأداء في شركات التأمين ؛
- التدريب ودوره في تفعيل الإبداع بالمؤسسات الإقتصادية ؛
- دور الإبداع التكنولوجي في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسات الإقتصادية ؛
- أثر أنشطة البحث والتطوير في تنمية الإبداع الجماعي لشركات التأمين ؛
- دراسة مقارنة لإبداع المنتجات التأمينية بين مؤسسات عمومية وخاصة في الجزائر .

قائمة المراجع

1-مراجع باللغة العربية

أ/ كتب:

1. ابراهيم محمد المحاسنة، "إدارة وتقييم الأداء الوظيفي"، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2013.
2. اتحاد الخبراء والاستشاريون الدوليون، عائد للاستثمار في رأس المال البشري: "قياس القيمة الاقتصادية لأداء العاملين"، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
3. اسماعيل عبد الفتاح، "اختبارات الموهبة والابداع"، مركز الاسكندرية للكتاب، 2008.
4. حسن رواية، ادره الموارد البشرية رؤية مستقبلية،" الدارة الجامعة، مصر، 2005.
5. سعيد عبد العزيز، "مدخل إلى الابداع"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
6. السعيد فرحات عباس، الأداء المالي لمنظمات الاعمال الحديثة، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2000.
7. سليم بطرس جلدة، زيد منير عبوي، "إدارة الإبداع والابتكار"، دار الكنوز، الأردن، 2006.
8. سهير ممدوح، النثل،"الابداع"، دار الفكر، عمان، الطبعة الأولى، 2013.
9. طارق محمد السويدان، محمد أكرم العدلوني، "مبادئ الإبداع"، جميع الحقوق محفوظة، الطبعة الثالثة، 2007.
10. نبيل موسى، "الإدارة الاستراتيجية"، دار المعرفة، الاسكندرية، (بدون سنة نشر).
11. وائل محمد صبحي ادريس، طاهر منصور الغالي، "أساسيات الأداء وبطاقة الأداء المتوازن" روائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.

ب/ مذكرات

1. ابراهيم محمد روس ، عناصر الإبداع الإداري ودورها في تحسين الأداء التنظيمي، دراسة تحليلية تعلى عينة من المصارف التجارية في مدينة دهوك في العلوم الإدارية ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة زاخو، العراق.
2. إسماعيل دين ، بوزيان رحمانى بلال، "أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي بونعامة بخميس مليانة، 2017-2018.
3. أمال صحراوي، "تكوين الاطارات ودوره في تحسين أداء العاملين"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاجتماعية، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2015-2016.

4. صورية زازل ، "دور التدريب في تحقيق الابداع الاداري للمورد البشري"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2013-2014.
5. فاطمة تدرانت ، " أثر التمكين على تحقيق الابداع الإداري"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال المؤسسة، جامعة أم البواقي، 2014-2015.
6. فهاد سلطان محمد آل صقر الودغاني، "دور التطوير الإداري في تحسين الأداء"، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، منسوبي إدارات التربية والتعليم بوادي الدواسر، الرياض، 2010.
7. محمد شرف الدين، " دور الادارة بالعمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة كجزء ضمنمت متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص الادارة، جامعة فرحات عباس-سطيف، 2011-2012.
8. يوسف مدرس، محمد شريفي، "دور المدقق الخارجي في كفاءة وجود الأداء المحاسبي"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص محاسبة وتدقيق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الجبلاي بونعامة خميس مليانة، 2017/2018.

ج/ مجلات

1. إبراهيم ببوزيان ، بوزيان مصطفى، "نشاطات الإبداعي منظمات الأعمال مع إشارة لحالة المنظمات اليابانية، مجلة دراسات، العدد 12، جامعة عمار تليجي بالأغواط، 2009.
2. كريمة ريحي ، سرير الحرة حياة، "ثقافة الابداع كمدخل لتحقيق التميز"، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، ابلعدد5، الجزائر.

2- مراجع باللغة الأجنبية

-sandrinefrenez-walch, François romonmanagement de l'innovation de la stratégie aux progets, librairie vuibert, paris, France, 2006.

الملاحق

جامعة الجبلاي بونعامه خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : العلوم الاقتصادية
تخصص : اقتصاد تأمينات

استبيان

أختي / أخي الموظف
سلام الله عليكم

في إطار التحضير لمذكرة نهاية الدراسة للحصول على شهادة ماستر تخصص اقتصاد تأمينات حول موضوع:

الإبداع في المنتجات التأمينية ودوره في تحسين
الأداء لشركات التأمين

قمنا بصياغة الاستبيان التالي، بهدف إسقاط الدراسة النظرية على الواقع التطبيقي.

حيث سيكون هذا الاستبيان لخدمة البحث العلمي، لذا نرجو منكم التفضل بالاطلاع عليه، والإجابة بصراحة وبكل موضوعية وشفافية وباقتناع على الأسئلة المطروحة، ونحيطكم علماً أن إجاباتكم ستكون موضع ثقة، وعليه نشكركم جزيل الشكر على تفهمكم ومساهمتم في مساعدتنا على إتمام الدراسة، مع العلم أن المعلومات التي ستقدمونها سنتسم بالسرية التامة.

تحت إشراف الدكتور:

• غداوية معمر

من إعداد الطالبتين:

• مكي جميلة.

• لعريبي فاطمة.

السنة الجامعية 2019 / 2020

ملاحظة: الرجاء وضع علامة (x) على الإجابة التي تراها مناسبة.

البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر أنثى

2-الفئة العمرية: أقل من 30 سنة 30 إلى 40 سنة 41 إلى 50 سنة

أكثر من 50 سنة

3-المستوى التعليمي: ثانوي فأقل جامعي دراسات عليا

4-المهنة: إطار سامي موظف عامل أخرى حدد:.....

5- عدد سنوات الخبرة في الشركة: أقل من سنة من سنة إلى 5 سنوات

من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الأول : الإبداع في المنتجات التأمينية.

المجالات	الرقم	العبارات	درجة الموافقة				
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الإبداع في الخدمة التأمينية	1	- تمتلك شركتكم قسم للبحث والتطوير خاصة بالابتكار والإبداع في مختلف الخدمات التأمينية.					
	2	- تقدم شركتكم ميزات وخصائص جديدة في الخدمات التأمينية المتاحة.					
	3	- تمتلك شركتكم إمكانيات حديثة ومتطورة تواكب مختلف التطورات (موقع الكتروني للتواصل مع الزبائن، خدمة البريد الالكتروني، sms، رسائل نصية قصيرة،...إلخ)					
	4	- تتميز خدمات شركتكم بتنوع كبير يتلاءم مع احتياجات الزبائن المتجددة (تأمين السيارات، المنازل، الاراضي الزراعية،...إلخ).					
	5	- تلجأ الشركة دائما إلى استخدام أساليب حديثة للترويج لخدماتها التأمينية الجديدة أو المبتكرة.					
الإبداع في تقديم الخدمة	6	- تهتم إدارة الشركة بمنح حوافز مادية و معنوية لأصحاب الأفكار المبدعة.					
	7	- تسعى شركتكم إلى تقديم خدماتها إلكترونيا لتسهيل التعامل مع الزبائن.					
	8	- ترغب شركتكم في ابتكار طرق جديدة لتقديم مختلف خدماتها بما يتناسب واحتياجات الزبائن (الدفع الالكتروني،... إلخ)					
	9	- تقوم شركتكم على تدريب عمالها على مختلف الخدمات					

					المبتكرة.	
					10 - تسعى شركتكم لتبسيط مختلف الخدمات الجديدة المبتكرة في حالة عدم فهم الزبون للخدمة.	الإبداع في العمليات
					11 - تقدم إدارة الشركة أفكار وعمليات وأساليب تسويق جديدة للمنتجات التي تحقق الربح.	
					12 - تقوم الشركة وبصفة دورية بابتكار طرق جديدة لتعديل وتحسين خدماتها بما يتماشى وحاجيات الزبائن.	
					13 - تسعى إدارة شركتكم لتقديم خدمات تأمينية مبتكرة مقارنة بالمنافسين.	
					14 - تعرض شركتكم بعض الخدمات التأمينية على شكل حزم وبأسعار مناسبة.	
					15 - تطرح شركتكم عروض جديدة وخصومات على خدماتها التأمينية بشكل مستمر ومناسب.	
					16 - يتميز الهيكل التنظيمي لشركتكم بالحدثة والمرونة.	
					17 - يساعد الهيكل التنظيمي في شركتكم العمال على تقديم خدمات جيدة وسريعة للزبائن.	
					18 - تقوم شركتكم باستحداث تغييرات جذرية في هيكلها التنظيمي لتسهيل مهام عمالها.	
					19 - يلائم مظهر الشركة العام لطبيعة ونوعية مختلف الخدمات المقدمة من طرفكم.	
					20 - يحتوي الموقع الالكتروني للشركة على جميع المعلومات والخدمات التي تساهم في تحسين الأداء.	

المحور الثاني: تحسين الأداء في شركات التأمين

الأبعاد	الرقم	العبارات	درجة الموافقة				
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
النمو والتعلم	21	- يتم تدريب الأفراد العاملين في الشركة باستمرار.					
	22	- تهدف خطط التدريب إلى الاستجابة للتغيرات و التكنولوجيا و مناهج العمل.					
	23	- تشجع شركتكم العاملين على التكوين الذاتي.					
	24	- يتم ترقية العمال في الشركة عند حصولهم على مؤهلات علمية أو تدريبية.					
إجراءات العمل	25	- يتم تطوير إجراءات العمل باستخدام أساليب حديثة.					
	26	- يتم تحسين إجراءات العمل بصفة مستمرة.					
	27	- العمال في الشركة راضين عن إجراءات العمل المتبعة.					
	28	- يعمل الأفراد داخل الشركة بروح الفريق الواحد.					
رضا الزبون	29	- تقوم إدارة الشركة بإجراء دراسات وبحوث للتعرف على حاجات و رغبات العميل (الزبون).					
	30	- تقوم إدارة الشركة بمتابعة شكاوي العملاء أو تقديم الحلول لهم.					
	31	- يتم الأخذ بعين الاعتبار اقتراحات و ملاحظات العملاء					
	32	- تسعى شركتكم إلى الاتصال الدائم مع المستفيدين من خدماتها					

ملحق رقم (02): معاملات ألف كرومباخ لكل محور مخرجات برنامج spss

إختبار الصدق لكل المحاور

إختبار الصدق للمحور الاول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,992	32

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,985	20

إختبار ثبات صدق المحور الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,986	12

ملحق رقم (03): مخرجات المحور الأول من برنامج spss

	تمتلك شركتكم قسم للبحث والتطوير خاصة بالابتكار والابداع في مختلف الخدمات التامينية	تقدم شركتكم مميزات وخصائص جديدة في الخدمات التامينية المتاحة	تملك شركتكم امكانيات حديثة وتطورة تواكب مختلف التطورات	تتميز خدمات شركتكم بتنوع كبير يتلائم مع احتياجات الزبائن المتجددة
N	Valide 40	40	40	40
	Manquant 0	0	0	0
Moyenne	4,35	3,48	4,08	4,13
Ecart type	,580	1,176	,859	,822

Statistiques

	تلجأ الشركة دائما الى استخدام الاساليب حديثة للترويج خدماتها التامينية الجديدة أو المبتكرة	تهتم إدارة الشركة بمنح حوافز مادية و معنوية لأصحاب الأفكار المبدعة	تسعى شركتكم الى تقديم خدماتها الكترونيا لتسهيل التعامل مع الزبائن	ترغب شركتكم في ابتكار طرق جديدة لتقديم مختلف خدماتها بما يناسب واحتياجات الزبائن
N	Valide 40	40	40	40
	Manquant 0	0	0	0
Moyenne	3,80	3,85	3,88	4,20
Ecart type	,992	1,051	1,017	,758

Statistiques

	تقوم شركتكم على تدريب عمالها على مختلف الخدمات المبتكرة	تسعى شركتكم لتبسيط مختلف الخدمات الجديدة المبتكرة في حالة عدم فهم الزبون للخدمة	تقديم ادارة الشركة أفكار وعمليات واساليب تسويق جديدة للمنتجات التي تحقق الربح	تقوم الشركة وبصفة دورية بابتكار طرق جديدة لتعديل وتحسين خدماتها بما يتماشى وحاجيات الزبائن
N	Valide 40	40	40	40
	Manquant 0	0	0	0
Moyenne	4,38	4,05	3,85	4,10
Ecart type	,540	,932	,975	,778

Statistiques

		تسعى ادارة شركتكم لتقديم خدمات تامينية مبتكرة مقارنة بالمنافسين	تعرض شركتكم بعض الخدمات التامينية على شكل حزم وبأسعار مناسبة	تطرح شركتكم عروض جديدة وخصومات على خدماتها التامينية بشكل مستمر ومناسب	يتميز الهيكل التنظيمي في شركتكم بالحدائة والمرونة
N	Valide	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	3,85	3,85	4,05	3,90
	Ecart type	,975	1,075	,846	,900

Statistiques

		يساعد الهيكل التنظيمي في شركتكم العمال على تقديم خدمات جيدة وسريعة للزبائن	تقوم شركتكم باستحداث تغييرات جذرية في هيكلها التنظيمي لتسهيل مهام عمالها	يلانم مظهر الشركة العام لطبيعة ونوعية مختلف الخدمات المقدمة من طرفكم	يحتوي الموقع الالكتروني للشركة على جميع المعلومات والخدمات التي تساهم في تحسين الأداء
N	Valide	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	4,05	3,90	4,18	4,33
	Ecart type	,876	,900	,747	,572

تمتلك شركتكم قسم للبحث والتطوير خاصة بالابتكار والابداع في مختلف الخدمات التامينية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	5,0	5,0	5,0
	موافق	22	55,0	55,0	60,0
	موافق بشدة	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تقدم شركتكم مميزات وخصائص جديدة في الخدمات التامينية المتاحة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	8	20,0	20,0	25,0
	محايد	7	17,5	17,5	42,5
	موافق	15	37,5	37,5	80,0
	موافق بشدة	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تملك شركتكم امكانيات حديثة وتطورة تواكب مختلف التطورات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	محايد	7	17,5	17,5	22,5
	موافق	17	42,5	42,5	65,0
	موافق بشدة	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تتميز خدمات شركتكم بتنوع كبير يتلائم مع احتياجات الزبائن المتجددة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	محايد	5	12,5	12,5	17,5
	موافق	19	47,5	47,5	65,0
	موافق بشدة	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تلجأ الشركة دائما الى استخدام الاساليب حديثة للترويج لخدماتها التامينية الجديدة أو المبتكرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	12,5	12,5	12,5
	محايد	9	22,5	22,5	35,0
	موافق	15	37,5	37,5	72,5
	موافق بشدة	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تهتم إدارة الشركة بمنح حوافز مادية و معنوية لأصحاب الأفكار المبدعة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	3	7,5	7,5	12,5
	محايد	4	10,0	10,0	22,5
	موافق	21	52,5	52,5	75,0
	موافق بشدة	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تسعى شركتكم الى تقديم خدماتها الكترونيا لتسهيل التعامل مع الزبائن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	15,0	15,0	15,0
	محايد	5	12,5	12,5	27,5
	موافق	17	42,5	42,5	70,0
	موافق بشدة	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ترغب شركتكم في ابتكار طرق جديدة لتقديم مختلف خدماتها بما يناسب واحتياجات الزبائن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	محايد	2	5,0	5,0	10,0
	موافق	22	55,0	55,0	65,0
	موافق بشدة	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تقوم شركتكم على تدريب عمالها على مختلف الخدمات المبتكرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	23	57,5	57,5	60,0
	موافق بشدة	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تسعى شركتكم لتبسيط مختلف الخدمات الجديدة المبتكرة في حالة عدم فهم الزبون للخدمة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	محايد	7	17,5	17,5	25,0
	موافق	15	37,5	37,5	62,5
	موافق بشدة	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تقديم ادارة الشركة أفكار وعمليات واساليب تسويق جديدة للمنتجات التي تحقق الربح

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	3	7,5	7,5	10,0
	محايد	7	17,5	17,5	27,5
	موافق	19	47,5	47,5	75,0
	موافق بشدة	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تقوم الشركة وبصفة دورية بابتكار طرق جديدة لتعديل وتحسين خدماتها بما يتماشى وحاجيات الزبائن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	محايد	4	10,0	10,0	15,0
	موافق	22	55,0	55,0	70,0
	موافق بشدة	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تسعى ادارة شركتكم لتقديم خدمات تامينية مبتكرة مقارنة بالمنافسين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	15,0	15,0	15,0
	محايد	4	10,0	10,0	25,0
	موافق	20	50,0	50,0	75,0
	موافق بشدة	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تعرض شركتكم بعض الخدمات التامينية على شكل حزم وبأسعار مناسبة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	5	12,5	12,5	15,0
	محايد	5	12,5	12,5	27,5
	موافق	17	42,5	42,5	70,0
	موافق بشدة	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تطرح شركتكم عروض جديدة وخصومات على خدماتها التامينية بشكل مستمر ومناسب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	1	2,5	2,5	5,0
	محايد	4	10,0	10,0	15,0
	موافق	23	57,5	57,5	72,5
	موافق بشدة	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

يتميز الهيكل التنظيمي في شركتكم بالحدائة والمرونة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	محايد	9	22,5	22,5	30,0

موافق	17	42,5	42,5	72,5
موافق بشدة	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

يساعد الهيكل التنظيمي في شركتكم العمال على تقديم خدمات جيدة وسريعة للزبائن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
غير موافق	1	2,5	2,5	5,0
محايد	5	12,5	12,5	17,5
موافق	21	52,5	52,5	70,0
موافق بشدة	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

تقوم شركتكم باستحداث تغييرات جذرية في هيكلها التنظيمي لتسهيل مهام عمالها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	4	10,0	10,0	10,0
محايد	6	15,0	15,0	25,0
موافق	20	50,0	50,0	75,0
موافق بشدة	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

يلانم مظهر الشركة العام لطبيعة ونوعية مختلف الخدمات المقدمة من طرفكم

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
محايد	2	5,0	5,0	10,0
موافق	23	57,5	57,5	67,5
موافق بشدة	13	32,5	32,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

يحتوي الموقع الإلكتروني للشركة على جميع المعلومات والخدمات التي تساهم في تحسين الأداء

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	2	5,0	5,0	5,0
موافق	23	57,5	57,5	62,5
موافق بشدة	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

ملحق رقم (04): مخرجات المحور الثاني من برنامج spss

Statistiques

	يتم ترقية العمال في الشركة عند حصولهم على المؤهلات علمية أو تدريبية	تشجع شركتكم العاملين على التكوين الذاتي	تهدف خطط التدريب الى الاستجابة للتغيرات والتكنولوجيا ومناهج العمل	يتم تدريب الأفراد العاملين في الشركة باستمرار
N	40	40	40	40
Valide	40	40	40	40
Manquant	0	0	0	0
Moyenne	3,88	3,80	3,68	3,73
Ecart type	1,067	1,114	,944	1,012

Statistiques

		يتم تطوير اجراءات العمل باستخدام أساليب حديثة	يتم تحسين اجراءات العمل بصفة مستمرة	العمال في الشركة راضين عن اجراءات العمال المتبعة	يعمل الأفراد داخل الشركة بروح الفريق الواحد
N	Valide	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,10	4,03	3,98	4,30
Ecart type		,810	,832	,800	,608

Statistiques

		تقوم ادارة الشركة باجراء دراسات وبحوث للتعرف على حاجات ورغبات العميل (الزبون)	تقوم ادارة الشركة بمتابعة شكاوي العملاء او تقديم الحلول لهم	يتم الأخذ بعين الاعتبار اقتراحات وملاحظات العملاء	تسعى شركتكم الى الاتصال الدائم مع المستفيدين من خدماتها
N	Valide	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,83	4,00	4,05	4,40
Ecart type		1,010	,877	,749	,545

يتم تدريب الأفراد العاملين في الشركة باستمرار

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	15,0	15,0	15,0
	محايد	9	22,5	22,5	37,5
	موافق	15	37,5	37,5	75,0
	موافق بشدة	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تهدف خطط التدريب الى الاستجابة للتغيرات والتكنولوجيا ومناهج العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	2	5,0	5,0	7,5
	محايد	14	35,0	35,0	42,5
	موافق	15	37,5	37,5	80,0
	موافق بشدة	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0		

تشجع شركتكم العاملين على التكوين الذاتي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	6	15,0	15,0	17,5
	محايد	5	12,5	12,5	30,0
	موافق	16	40,0	40,0	70,0
	موافق بشدة	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0		

يتم ترقية العمال في الشركة عند حصولهم على المؤهلات العلمية او تدريبية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	4	10,0	10,0	12,5
	محايد	7	17,5	17,5	30,0
	موافق	15	37,5	37,5	67,5
	موافق بشدة	13	32,5	32,5	100,0
Total	40	100,0	100,0		

يتم تطوير اجراءات العمل باستخدام أساليب حديثة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	محايد	2	5,0	5,0	12,5
	موافق	23	57,5	57,5	70,0
	موافق بشدة	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

يتم تحسين اجراءات العمل بصفة مستمرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	محايد	7	17,5	17,5	22,5
	موافق	19	47,5	47,5	70,0
	موافق بشدة	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

العمال في الشركة راضين عن اجراءات العمال المتبعة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	محايد	7	17,5	17,5	22,5
	موافق	21	52,5	52,5	75,0
	موافق بشدة	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

يعمل الأفراد داخل الشركة بروح الفريق الواحد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	7,5	7,5	7,5
	موافق	22	55,0	55,0	62,5
	موافق بشدة	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تقوم ادارة الشركة باجراء دراسات وبحوث للتعرف على حاجات ورغبات العميل (الزبون)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	4	10,0	10,0	12,5
	محايد	6	15,0	15,0	27,5
	موافق	19	47,5	47,5	75,0
	موافق بشدة	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تقوم ادارة الشركة بمتابعة شكاوي العملاء او تقديم الحلول لهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	محايد	6	15,0	15,0	22,5
	موافق	19	47,5	47,5	70,0
	موافق بشدة	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

يتم الأخذ بعين الاعتبار اقتراحات وملاحظات العملاء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	محايد	6	15,0	15,0	22,5
	موافق	19	47,5	47,5	70,0
	موافق بشدة	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	محايد	7	17,5	17,5	20,0
	موافق	21	52,5	52,5	72,5
	موافق بشدة	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

تسعى شركتكم الى الاتصال الدائم مع المستخدمين من خدماتها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	22	55,0	55,0	57,5
	موافق بشدة	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ملحق رقم (05): مخرجات تحليل الفرضيات من برنامج spss

Variables introduites / éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الإبداع في الهيكل التنظيمي، الإبداع في الخدمة التأمينية، الإبداع في العمليات، الإبداع في تقديم الخدمة	.	Introduire

a. Variable dépendante : المحور الثاني

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,993 ^a	,987	,985	,09904

a. Prédicteurs : (Constante), الإبداع في الهيكل التنظيمي، الإبداع في الخدمة التأمينية، الإبداع في العمليات، الإبداع في تقديم الخدمة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	25,778	4	6,445	657,017	,000 ^b
	de Student	,343	35	,010		
	Total	26,122	39			

a. Variable dépendante : المحور الثاني

b. Prédicteurs : (Constante), الإبداع في الهيكل التنظيمي، الإبداع في الخدمة التأمينية، الإبداع في العمليات، الإبداع في تقديم الخدمة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,077	,153		,505	,617
	الإبداع في الخدمة التأمينية	,203	,088	,199	2,311	,027
	الإبداع في تقديم الخدمة	,422	,134	,417	3,137	,003
	الإبداع في العمليات	,351	,097	,387	3,623	,001
	الإبداع في الهيكل التنظيمي	,000	,102	,000	-,003	,998

a. Variable dépendante : المحور الثاني :