



متطلبات الانتقال للمنظمات الالكترونية الذكية وانعكاسها على الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على شركة المتحدة للتأمين طرابلس

عيادة بلقاسم خضر

قسم الاقتصاد - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة صبراتة
الزاوية - ليبيا

EMAIL: aiada.kheder@sabu.edu.ly

ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى قياس أثر المتطلبات الأساسية للانتقال للمنظمة الالكترونية الذكية وأثرها على الأداء المؤسسي لشركة المتحدة للتأمين، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات ووزعت الاستبانة عن طريق العينة القصدية وعددهم 150 مفردة تضمنت موظفي الشركة المتحدة للتأمين بفروعها المختلفة بمدينة طرابلس، وبعد تحليل البيانات أظهرت الدراسة وجود علاقة دالة بين متطلبات دعم الإدارة العليا والأداء المؤسسي، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغير المستقل المتطلبات البشرية والمتغير التابع الأداء المؤسسي للشركة المتحدة للتأمين، وتوصي هذه الدراسة بضرورة التركيز على التقنيات الحديثة بالشركة والاهتمام بالموارد البشرية وتدريبها وتطويرها من أجل الوصول للمنظمة الالكترونية الذكية الحديثة التي تواكب العصر الحديث.

الكلمات الدالة: المنظمة الالكترونية، المتطلبات البشرية، الأداء المؤسسي

Transition requirements for smart electronic organizations and their impact on institutional performance: An applied study on the United Insurance Company, Tripoli

Aiad bilqasam khadr

Department of Economics - Faculty of Economics and Political Science -
Sabratha University

Sabratha - Libya

EMAIL: aiada.kheder@sabu.edu.ly

ABSTRACT

The study aimed to measure the impact of the requirements for the transition to a smart electronic organization and its impact on the institutional performance of the United Insurance Company. The researcher used the descriptive analytical approach. The questionnaire was used by distributed 150 employees of the United Insurance Company. The study showed a statistically significant relationship between senior management support requirements and institutional performance. The study also indicated that there was a statistically significant effect between the human requirements and the institutional performance of the United Insurance Company. The study recommends the need to focus on modern technologies in the company and pay attention to human resources, training and developing them in order to achieve a modern smart electronic organization that keeps pace with the modern era.

Keywords: electronic organization, human requirements, institutional performance

مقدمة:

يشهد العالم اليوم العديد من التطورات العلمية والتكنولوجية التي انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة، ونظراً لحاجة المنظمات إلى التطوير والتحديث حتى تكون قادرة على مواكبة التغيرات في بيئة الأعمال المعاصرة، ولكي تحقق ذلك فهي بحاجة لمزيد

من الانفتاح واستقبال الأفكار والمفاهيم الجديدة، كما أنها بحاجة إلى ابتكار وتطوير السلع والخدمات الجديدة وتدريب العاملين وتشجيعهم على المبادرة والابتكار أثناء ممارسة أعمالهم. إن تحقيق أهداف المنظمات يعد منبع القيم الأساسية لتحرك سلوك المديرين، إن قادة المنظمات تلقى على عاتقهم استخدام المعارف والمهارات من قبل العاملين، فضلاً عن استخدام الذكاء الذي سوف يقود إلى وصول منظماتهم إلى القمة والتميز، من هنا برزت أهمية تناول مفهوم المنظمات الالكترونية الذكية في بيئة الأعمال وصولاً لتحقيق التكيف مع البيئة بما يمكن من التقدم والنمو، إن امتلاك قادة المنظمات القدرات القيادية الهائلة تعد أحد الركائز التي تسهم في تطوير وبناء المنظمات وتحويلها لمنظمات الكترونية ذكية تؤدي دوراً محورياً هاماً ومبدعاً في تحقيق التفوق والتميز والابداع على المدى البعيد.

أولاً: مشكلة الدراسة

تتجه أغلب المؤسسات الحديثة إلى التوجه نحو المنظمات الذكية التي أصبح دورها مهماً في مجال الأعمال الحديثة، وتوفر متطلبات المنظمات الذكية هي الجزء الأساسي لعملية التحول أو الانتقال نحو المنظمات الذكية، لذا فإن هذه الدراسة تسعى لمعرفة مدى توفر متطلبات الانتقال نحو المنظمات الذكية وأثرها على الأداء المؤسسي للشركة المتحدة للتأمين، وتم اختيار شركة المتحدة للتأمين وذلك لمعرفة مدى توفر هذه المتطلبات في الشركة وانعكاسها على أدائها المؤسسي، ولهذا فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:-

**ما هي المتطلبات الأساسية للانتقال للمنظمة الالكترونية الذكية بشركة المتحدة للتأمين؟
وينبثق منه التساؤلات التالية:**

- 1_ ما أثر متطلبات دعم الإدارة العليا للانتقال للمنظمة الالكترونية الذكية على الأداء المؤسسي لشركة المتحدة للتأمين طرابلس؟
- 2_ ما أثر المتطلبات التقنية للانتقال للمنظمة الالكترونية الذكية على الأداء المؤسسي لشركة المتحدة للتأمين طرابلس؟
- 3_ ما أثر متطلبات الموارد البشرية للانتقال للمنظمة الالكترونية الذكية على الأداء المؤسسي لشركة المتحدة للتأمين طرابلس؟

ثانياً/ فرضيات الدراسة

تفترض الدراسة الفرضية الرئيسية الآتية :

توجد علاقة ما بين متطلبات الإدارة الإلكترونية الذكية والأداء المؤسسي.

وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية :

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متطلبات دعم الإدارة العليا بالشركة والأداء المؤسسي لشركة المتحدة للتأمين .
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متطلبات الموارد البشرية والأداء المؤسسي لشركة المتحدة للتأمين .
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متطلبات البنية التحتية والأداء المؤسسي بشركة المتحدة للتأمين

ثالثاً: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:-

- 1- قياس أثر متطلبات دعم الإدارة العليا بالشركة المتحدة للتأمين والأداء المؤسسي بشركة المتحدة للتأمين.
- 2- التعرف على أثر متطلبات الموارد البشرية بالشركة والأداء المؤسسي بالشركة المتحدة للتأمين.
- 3- التعرف على أثر متطلبات البنية التحتية والأداء المؤسسي بالشركة المتحدة للتأمين

رابعاً: أهمية الدراسة

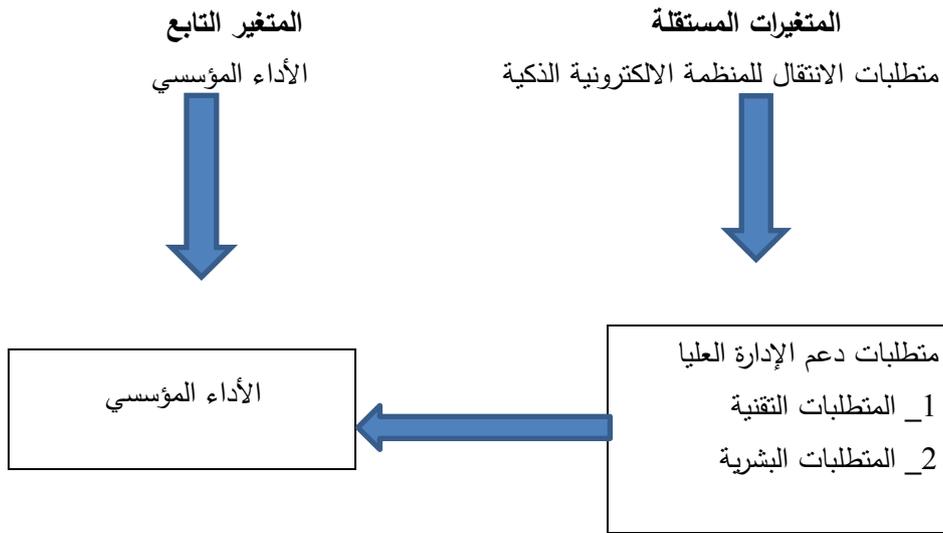
الأهمية النظرية :- تركز الدراسة على تقديم اقتراحات وتوصيات يمكن أن تساهم في التركيز على التعرف على المتطلبات الأساسية للانتقال للمنظمات الإلكترونية الذكية ودورها في أداء المؤسسات.

الأهمية التطبيقية :- تركز الأهمية التطبيقية على الدور الذي تلعبه المتطلبات الأساسية للانتقال للمنظمة الإلكترونية الذكية في مؤسسات الأعمال الليبية في الوقت الحالي، وكيفية تلبية تلك المتطلبات لمواكبة المنظمات الإلكترونية الذكية مستقبلاً للوصول لأداء مؤسسي على درجة عالية من التميز والتفوق.

خامساً: منهجية الدراسة

اتبعت الباحثة في هذه الدراسة الأسلوب الوصفي لدراسة الظاهرة محل الدراسة وذلك بالاعتماد على الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع، كما استخدمت الأسلوب التحليلي الكمي وذلك من خلال جمع البيانات الميدانية عن طريق الاستبيان وتحليلها باستخدام نظام الحزمة الإحصائية (spss) ، وحتى يتم تغطية موضوع الدراسة اعتمدت الباحثة في دراستها على :-

- 1- **الجانب النظري:** وتم ذلك من خلال الاعتماد على الكتب والمراجع والدوريات والمجلات العلمية والدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة .
- 2- **الجانب العملي:** يتمثل بقيام الباحثة بإعداد وتوزيع صحيفة استبيان التي من خلالها يتم الحصول على البيانات الأولية من عينة الدراسة وتحليلها.

سادساً: نموذج الدراسة

(مقترح من الباحثة)

سابعاً: مصطلحات الدراسة

المنظمات الالكترونية: وحدة اجتماعية لدى مديريها المعرفة والفهم اللازمين للتعامل مع الأحداث الطارئة والمستجدة (الطائي وآخرون، 2013)

الأداء المؤسسي : هو المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية (النعمى ، 2020).

ثامناً: الدراسات السابقة

دراسة محمود (2012) بعنوان: " أثر نقل المعرفة في مستقبل إدارة الأزمات للمنظمة دراسة تحليلية استطلاع آراء عينة من المدراء العاملين في المصارف العراقية. هدفت هذه الدراسة إلى وصف وتشخيص نقل المعرفة التي تسهم بشكل فعال في إدارة الأزمات في المنظمات المبحوثة، ودراسة الطبيعة المتداخلة لعلاقة الارتباط والأثر بين نقل المعرفة ومستقبل إدارة الأزمات، تكون مجتمع الدراسة من 5 مصارف عراقية في بغداد ويعود السبب في اختيار هذه المصارف لأهميتها ودورها الواسع في تطوير الاقتصاد وتنميته، وقد اشتملت عينة الدراسة على القيادات الإدارية في المستويات التنظيمية العليا في المنظمات المبحوثة والمسؤولين عن اتخاذ القرارات في تحديد نوع المعرفة المنقولة وبلغ عددهم (51) مديراً ، وقد توصلت إلى العديد من النتائج ، منها وجود تأثير معنوي بين نقل المعرفة ومستقبل إدارة الأزمات.

دراسة الطائي وآخرون (2015) بعنوان: "صياغة الاستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الذكية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في شركة زين العراق للاتصالات.

هدفت إلى تحليل وتشخيص وقياس واقع الاستراتيجية المستدامة في شركة زين للاتصالات، وتحليل وقياس دور الاستراتيجية المستدامة في بناء المنظمة الذكية في شركة زين للاتصالات وقد تكونت عينة الدراسة من (92) مفردة من المستويات الإدارية العاملة كافة في الشركة، وقد تم إتباع المنهج الاستطلاعي بالتحليل الشامل والعميق ، وبعد استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها اهتمام شركة زين للاتصالات بالاستراتيجية المستدامة وبكل عناصرها ساهمت في تعزيز دور الشركة وجعلها من الأبعاد الاستراتيجية المستدامة بأبعاد المنظمة الالكترونية .

المبحث الثاني . الإطار النظري للدراسة

المطلب الأول . المنظمة الالكترونية الذكية

أولاً . المقدمة

يعد النظام الالكتروني في المؤسسات إحدى الخطوات المهمة في التطوير الحضاري والرقمي وبديلاً جيداً للنظام الذي يركز على الأسس التقليدية ، ولكن يجب التأكيد على أن نظام المؤسسات المصاب بالجمود يحتاج إلى التغيير والتطوير ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بتطبيق نظام المؤسسة الالكترونية الشاملة وهي أمر حتمي تفرضه ظروف الواقع المعاصر، وعند النظر إلى المؤسسات الناجحة التي بدأت أعمالها في أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين نجد معظمها قد تلاشى نتيجة لعدم المواكبة والتغيير مقارنة بالشركات الأخرى التي نجحت في المواكبة ومصارعة رياح الاضطراب والتغيير وتجددت بفعل العوامل التكنولوجية فاستطاعت التنوع والأخذ بأساليب المنظمة الالكترونية الذكية التي ساعدت على الاستجابة والتغيير مع البيئة المحيطة بهما.

إن طبيعة الأعمال حالياً تغيرت وتطورت جذرياً من الأعمال البسيطة إلى الأعمال ذات الأبعاد المتعددة والمعقدة وأصبح المواطنون يتعاملون مع بيئة غامضة متسارعة في التحول يجب عليهم متابعة ومسايرة هذا التحول حتى يستمرو في المنافسة في السوق (اسماعيل، 2017، 13).

ثانياً/ مفهوم المنظمة الالكترونية الذكية

تعتبر المنظمة الالكترونية الذكية نقلة أساسية في الطريقة التي تدار بها المنظمات والاعتماد على الطرق الحديثة عوضاً عن التقليدية مع الأخذ في الاعتبار التعليم والتدريب والتنمية، فهي مدخل أو نظام أريد به زيادة الذكاء في عمل المنظمة مع استعدادها للقبول والترحيب بالنقد مما يكسب المنظمة القدرة على التعامل الإيجابي مع التغيير (عبد الفتاح، 2018، 25،

إن فكرة المنظمة الالكترونية الذكية لها تأثير عميق في كيفية التفكير حول حياة هذه المنظمات مستقبلاً والأفكار التي يجب ان تبنى عليها والتي تمثل تحدياً للمنظمة في طريقة استخدام المعرفة لوضع الاستراتيجيات التنافسية والتوسعية على المستويين المحلي والعالمية.

إن التغيرات المستمرة التي تشهدها منظمات الأعمال اليوم والطبيعة الحركية المتسارعة لبيئتها العالمية، وديناميكية السوق، والانفجار المعرفي والتكنولوجي، جعلت العديد من المنظمات تعيد النظر في آليات عملها، من خلال البحث عن خصائص ذكية لتكون موجهة بالمعرفة بوصفها المورد الاستراتيجي الأهم في تكوين المنظمة الالكترونية الذكية (الطائي، وآخرون، 2013، 33)

وتعد المنظمة الالكترونية الذكية منظمة القرن الحادي والعشرين الذي يتسم بالقدرة على التغيير المتسارع والتقدم التكنولوجي ومواجهة التحديات وتوليد المعرفة والبدائل والاهتمام بالعنصر البشري واعطاءه الثقة اللازمة لتمكينه وتحفيزه على التعلم والإبداع والابتكار والمشاركة في صياغة الرؤية الإستراتيجية واتخاذ القرار، فالعنصر البشري هو أحد الأصول التي لا يمكن التفريط بها والتي يعتمد عليها في بناء المنظمة المتألفة وجعلها ذكية. (سالم، عبد البديع محمد، 2001، 47).

كما إن المنظمة الالكترونية الذكية يعمل الأفراد فيها باستمرار على تطوير القدرات في تحقيق النتائج التي يرغبونها بدقة، وذلك بمساعدة وتشجيع الجميع ووجود نماذج تفكير جديدة وشاملة يطلق فيها المجال للعاملين بالتعلم من بعضهم كمجموعات. (العبادي، هاشم فوزي، 2012، 64)

المنظمات الالكترونية الذكية هي تلك المنظمات التي لديها القدرة على سرعة الحركة في توليد المعرفة، والاستفادة من تلك المعرفة في تحقيق أهدافها المرسومة من خلال استغلال الفرص والتكيف مع كل التغيرات والتحديات البيئية المعقدة، حيث تهتم المنظمات الالكترونية الذكية باستثمار العقول والكفاءات الموجودة لديها والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات.

وقد عرفت المنظمة الالكترونية الذكية أيضاً بأنها المنظمة القادرة على توزيع المعرفة في جميع أنحاءها لتنسيق العمل الذي يمثل الحد الأقصى لقيمة التعلم التنظيمي. (الربابعة، 2016، 13)

المنظمة الالكترونية الذكية هي تلك المنظمة التي تعمل على خلق القيمة من خلال البحث والتطوير الاستراتيجي، كذلك استخدام الموارد المتوفرة، وجمع المعرفة وتحليلها عن الأسواق والمنتجات والموردين والزبائن والمنافسين، من خلال استخدام التقنيات الحديثة بنجاح حتى تصبح أفضل وأسرع وأكثر نكاه وصرامة في جميع الأنشطة

الرئيسية، وتختلف المنظمة الالكترونية الذكية عن غيرها من المنظمات، حيث تتكون المنظمة الالكترونية الذكية من إجراءات وأنشطة وأعمال تتعلق بالعاملين والتفويض والرقابة لكل أنشطة المنظمة المختلفة، وطبيعة الإجراءات المتبعة لإنجاز الأعمال، لذلك نجد أن هناك عدة مفاهيم للمنظمة الذكية. (الربابعة، 25، 2016)

ثالثاً: أهمية المنظمات الالكترونية الذكية

لقد برز الاهتمام بالمنظمة الالكترونية الذكية نظراً لتميزها بالتركيز على القوة العقلية المتمثلة بالذكاء 24 ، أما من ناحية ممارسة الأعمال تؤدي هذه القوة إلى عمل جماعي كبير يؤدي إلى نتيجة متميزة في عمل المنظمة نتيجة لعمليات التزامن بين القوى العقلية والعمل الجماعي ، وبالتالي فان اهمية المنظمات الالكترونية ترجع الى قدرتها في التعامل مع المستجدات وتحسين الاداء المؤسسي والقدرة على زيادة الارباح والتنافسية وتخفيض التكاليف. (Harting, R.C,2017,178) .

المنظمة الالكترونية الذكية مهمة جدا في وقتنا الحاضر لأن انعكاسها كبير جداً على بيئتها لقدرتها العالية على التفاعل مع الجميع والعمل مع الجميع في كل الظروف العادية والمعقدة. (العبادي ، هاشم فوزي ، 6، 2012)

رابعاً/ إبعاد المنظمة الالكترونية الذكية

للمنظمة الالكترونية الذكية ابعاد محددة يمكن مناقشتها في الآتي:

1- فهم البيئة

يرى البعض / ان المنظمة تتعامل مع بيئة غامضة ومعقدة في أغلب الأحيان لذا فهي تسعى بكل قوة من أجل فهم البيئة التي تعمل بها وتتفاعل معها، وهذا يعني ان المنظمة تسعى لإدراك وفهم مدى التعقيد وعدم التأكد من أجل تسهيل قدرتها على اتخاذ القرارات الفعالة والصائبة (Adamik, A.2020,43) .

إن الفهم الجيد للبيئة يتم من خلال عملية المراقبة وتقييم وتوزيع المعلومات من البيئتين الخارجية والداخلية وتوزيعها للأفراد في المنظمة، كما تجدر الإشارة إلى ان المنظمة تستخدم هذه الأداة لتجنب المفاجآت على المستوى الاستراتيجي، ولضمان نموها وتقدمها على الأمد البعيد، كما إن فهم البيئة يتضمن قيام المنظمة بإدراك وتقييم المعلومات من البيئة الخارجية والداخلية والأفراد الرئيسيين في المنظمة. (الصيرفي ، 67.2014،

2- الرؤية الاستراتيجية

الرؤية الاستراتيجية تعني تحديد المسار الذي تتبناه المنظمة الالكترونية الذكية من أجل تحقيق رسالتها على المدى القصير والطويل وذلك في ظل الظروف البيئية المحيطة والمنافسة، وهذا يتطلب من كل منظمة وجود أفكار ومفاهيم تنظيمية لتعريف الأولويات والمهام .

وقد عرفت الرؤية الاستراتيجية بأنها إحدى الخطوات المهمة والمركزة في عمل الإدارة الاستراتيجية، والتي تعد مرحلة أساسية من مراحل الإدارة الاستراتيجية، وإن القدرة على تشكيل وتطوير هذه الرؤية تحتاج إلى أفراد يمتلكون بصيرة ثاقبة نحو المستقبل من ذوي الخبرة، وإن الأهداف الاستراتيجية تقوم بتحديد التغييرات المطلوبة لتحريك المنظمة نحو رؤيتها، كما تعرف بأنها التصور الذي يسبق عمل المنظمة والتي تبنى على أساسها خطوات العمل . (الصيرفي، 2014، 67).

3 - التعلم الدائم

يشير إلى العملية المستمرة لاكتساب المعارف الجديدة التي من خلالها يتم تغيير سلوك الأفراد، كما ان التعلم المستمر مدخل لزيادة قدرات ومعارف الأفراد العاملين ، إن التعلم المستمر ضرورة حتمية للعمل في المنظمات المتطورة وذلك بسبب الاهتمام بالتعلم المستمر ومعرفة التغييرات المتسارعة في بيئة الأعمال .

ان التعلم المستمر يقود إلى التغيير في السلوك واستعمال تلك المعرفة بما يؤدي إلى تحقيق التوافق بين المنظمة وبيئتها، ومواجهة التغييرات البيئية سواء كانت هذه التغييرات ديمغرافية أو سياسية أو تقدم تقني، أو في سوق المنافسة . (الصيرفي، 2014، 62)

خامساً: خصائص المنظمة الالكترونية الذكية

- للمنظمات الالكترونية الذكية عدة خصائص يمكن إجمالها فيما يلي:
- 1- القدرة على الإبداع من خلال خلق أفكار جديدة من نوعها وهذه الأفكار قد تؤدي إلى تحقيق منتجات أو خدمات جديدة وهو القوة الكامنة إلى الابتكار .
 - 2- تحمل المخاطر : ويقصد به الاستفادة من المخاطر المعتدلة التي يمكن السيطرة عليها من خلال المحاولات الشخصية للأفراد في عمليات المواجهة إلى المخاطر التي يمكن إيجاد حلول لها من قبل الأفراد.

- 3- الاستقلال: هي العمليات المستقلة التي تحاول المنظمة الوصول إليها والتي تعد القوة الدافعة إلى رجال الأعمال في عملية تفعيل أحلامهم وبالتالي حرية العمل لتحقيق الريادة في الأعمال.
- 4- الدافع: منظمات الأعمال الذكية تقدم على التشجيع في منح الحوافز المادية والمعنوية من أجل تحقيق الدافع لدى الأفراد العاملين.
- 5- تقسيم العمل : حيث يتم تحديد المسؤوليات في المنظمات بشكل فعال وذلك من أجل اطلاق المواهب لدى الأفراد العاملين من خلال التخصص بالأعمال المناسبة إليهم .
- 6- الرؤية المستقبلية: المنظمات الذكية ترسم رؤية مستقبلية واضحة من خلال تحليل البيئة الخارجية وتضع بموجبها الخطط المستقبلية. (أمين ، 2016 ، 70)

سادساً: مزايا المنظمة الالكترونية الذكية

المنظمة الالكترونية الذكية لها عدة مزايا اهمها ما يلي:-

- أ_ إتاحة المعلومات الكاملة عن كل ما يخص المؤسسة والعاملين بها.
- ب_ الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة ورفع مستوى الكفاءة فيها ومساعدة الإدارة العليا في إدارة أعمال المؤسسة وإدارة مواردها سواء البشرية أو المالية أو الإدارية أو المعلوماتية .
- ج_ إدارة أعمال المؤسسة التي تشمل التخطيط والتنفيذ والتقييم والمتابعة وإدارة العملاء وتوفير عدد من الخدمات الإلكترونية للعاملين بما يسمح لهم بالحوار والمناقشة والتعليم الذاتي والتراسل الإلكتروني .
- هـ _ موائمة طبيعة العمل المعتادة حيث يقوم النظام بالمتابعة الآلية للعاملين.
- د_ إن التحول إلى المنظمة الالكترونية الذكية ضرورة حتمية تفرضها التغيرات. (الصيرفي ، 2014. 65)

سابعاً : متطلبات الانتقال للمنظمة الالكترونية الذكية

هنالك جملة من المتطلبات يجب توفرها في المنظمة الالكترونية الذكية منها

مايلي:-

1_ المتطلبات الإدارية ودعم الإدارة العليا:

تحتاج المنظمة الالكترونية الذكية لكي تحقق أهدافها إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعمه، وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية، إن وجود قيادات

إدارية متسلحة بالتقنية الحديثة قادرة على التعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قادرة على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة بالإضافة إلى ذلك يتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد الأساليب المتبعة في المنظمات ، وقادرة على تبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية ، والربط بين كافة الخدمات والإجراءات بما يكفل سهول ومرونة التعامل بين الجهات المختلفة ، كما إن المنظمة الالكترونية الذكية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، أفقية وعمودية باتصالاتها ، وقبل ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة ، والريادة في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة عالية " كذلك ضرورة العمل على توعية الأفراد بجدوى أهمية تطبيق أعمال ومعاملات المنظمة الالكترونية الذكية ، كذلك تأكيد وتفعيل لدور القطاع الخاص جنبا إلى جنب مع القطاع الحكومي ، باعتباره دافع لنجاح تطبيقات المنظمة الالكترونية الذكية. (الربابعة،55،2016).

2_ المتطلبات التقنية:

تعد المنظمة الالكترونية الذكية أسلوب إداري حديث يهدف إلى تطوير أداء المنظمات ، كما يمكنه أن يحقق نتائج غير متوقعة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ولكي يتم ذلك يجب ان تتوفر البنية التحتية الملائمة ، وارتباط المنظمة بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات ، فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية ، كما تتنوع أنماطها ، مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة (أمين ، 77،2016)

3_ المتطلبات البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم العناصر الأساسية في المنظمات فبدونه لا يمكن للمنظمات ان تحقق اهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة ، وعليه فان تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً وفق متطلبات المنظمات الالكترونية الذكية وعلى مستوى عالٍ من الكفاءة ينعكس على الأداء المؤسسي لهذه المنظمات ، حيث أشارت بعض الدراسات إلى ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل وشبكات الاتصالات الإلكترونية لتنفيذ البرامج والأعمال المنوطة بها وهذا لا يتم إلا من خلال التدريب والتأهيل الجيد للعاملين والمستند إلى متطلبات العصر

الحديث، وهناك عدد من المتطلبات البشرية الملحة للمنظمة الالكترونية الذكية منها تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات وبرمجيات الانترنت ، واستقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجال نظم المعلومات والبرمجيات ، وإيجاد نظم فعالة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم والتمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع. (أمين ،34،2016)

المطلب الثاني . الأداء المؤسسي

أولاً: مفهوم الأداء المؤسسي وأهميته

يعتبر الأداء المؤسسي القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في إطار المؤسسات، لذا يعد الأداء مفهوماً مهماً وجوهر النجاح للمؤسسات بشكل عام، بل تكاد تكون الظاهرة شاملة لكافة البحوث والدراسات التي تناولت مفهوم الأداء، إلا انه لم يتم التوصل إلى إجماع أو اتفاق محدد حول مفهوم الأداء. (محمد ،24،2016).

ان مصطلح المؤسسة مصطلح مرادف للمنظمة أو المنشأة التي تعمل على تلبية الحاجات الإنسانية بطريقة منظمة ، وتعرف على انها كيان اجتماعي منسق بوعي، وله حدود واضحة المعالم، ويعمل على أساس دائم لتحقيق هدف معين أو مجموعة أهداف ، وتتضمن منظومة العمل لدى المؤسسة عناصر مدخلات وعناصر مخرجات مع توفر مجموعة من المعلومات وأساليب التحليل، ويتم تنفيذ وممارسة الأنشطة المختلفة داخل المؤسسة في ظل علاقات ارتباطية بين المدخلات والمخرجات وإجراءات عمل يستخدم في ضوئها ما يتم توفيره من معلومات وأساليب تحليل الأداء. (الربابعة،39،2016)

إن عملية التقييم المؤسسي للأداء وفق هذا النموذج تكون لمخرجات الأنشطة وتستند إلى تقسيم مجالات الأداء للنشاط إلى أربعة محاور أساسية هي:

1. نتائج الأداء المرتبطة بالعملاء.
 2. نتائج الأداء المرتبطة بالجوانب المالية والتسويقية.
 3. نتائج الأداء الخاصة بالموارد البشرية للمؤسسة.
 4. نتائج أداء مستويات الكفاءة والفاعلية للمؤسسة بما تتضمنه من تمييز الأداء لعمليات التشغيل والتوريد لمدخلات النشاط .
- ولذلك فإن المعيار حدد بالتدرج أربعة خصائص أساسية للأداء المؤسسي وهي:
- أ- يركز المعيار على مخرجات النشاط والتي تم توضيحها أعلاه.

- ب- يركز المعيار على النتائج وليس النظم المطبقة أو الإجراءات المتبعة حيث إن مثل هذه الجوانب يتوقف اختيارها على حجم المؤسسة وطبيعة النشاط.
- ت- يحافظ المعيار على نظم توصيف المؤسسة بما يحقق استمرار البعد الشامل للأهداف.
- ث- يركز المعيار على التحليل المؤسسي في ضوء أهداف المؤسسة.
- (الربابعة، 2016، 15)

ثانياً/ مؤشرات الأداء المؤسسي

تعتبر معايير ومؤشرات الأداء المؤسسي نتاج لخبرات مرت بها المؤسسات، وصاغتها في نقاط معيارية، لتستعين بها في عملية التقييم لأدائها، وقد اختلفت بعض هذه المؤشرات تبعاً للبيئة التي تعمل فيها المؤسسة، والثقافة التنظيمية السائدة، وأياً كانت هذه المعايير، فإنها تعتبر كآلاتي:- (شهيبي ، سامية وآخرون، 2018، 41)

المعيار الأول / الفلسفة والرسالة والغايات والأهداف:

يجسد هذا المعيار الإطار القيمي للمؤسسة من خلال التركيز على أهمية تحديد المنطلقات الأساسية التي تحكم مسار العمل، وتحدد غاياته، والغرض الذي من أجله قامت المؤسسة، وهي الخطوة التي تعبر عن مرحلة مهمة من مراحل العمل التنظيمي، وهي مرحلة التكوين والتخطيط، وإذا كان من المسلمات الضرورية لهذه المرحلة هو صياغة رسالة وأهداف المؤسسة، فإن تأطير المؤسسة، وقولبتها، وتوحيد نهجها، لا بد أن يقوم على فلسفة واضحة ومحددة. (محمد، 2، 2016).

المعيار الثاني / الحكم والإدارة

يتعلق معيار الحكم والإدارة بالقيادة والإدارة التي تدير المؤسسة بالبنية التنظيمية للبناء المؤسسي التي من خلالها تحقق ادارة المؤسسة أهدافها، في إطار منظومة بشرية ومادية تحنكم إلى سياسات واضحة، وأنظمة وقوانين معتمدة تنظم العمل من خلال لوائح تفصيلية لكل مجال من مجالاته، وهياكل ترسم مسار اتصالاتها وحدود مسؤوليات العاملين فيها وواجباتهم، كما تتطلب أن تكون بيئة العمل تتناسب مع طبيعة أعمالها، وثقافة تنظيمية تسهم في توحيد اتجاهات الموظفين نحو رؤية ورسالة المؤسسة، وربط عناصر الحكم والإدارة بمنظومة رقابية تهدف إلى تقويم المسار وتحسين الأداء وتطوير بنية العمل

التنظيمي، إلا أنه ومع ازدياد عجلة التطور والتغيير في بيئة العمل برزت الحاجة إلى مفهوم القائد الذي يستطيع التعايش مع هذا التغيير وقيادته، لأن الإدارة تصلح في المؤسسات المستقرة التي لا تدعو الحاجة معها إلى إثارة حماسة الآخرين، وإقناعهم بالتغيير والتخلي عن أفكارهم وعاداتهم المألوفة في العمل. (شهبي، سامية وآخرون، 2018، 44)

ثالثاً/ عناصر تعتبر كمقاييس للأداء التسويقي

أ- **التكاليف:** وذلك خلال دورها في تسويق منتجات الشركة إلكترونياً من تسهيل عملية الحصول على المنتجات والخدمات من قبل الزبائن في الوقت والسرعة المحددة وتخفيض كلفة تسويق منتجات الشركة الى ادني حد ممكن.

ب- **المنافسة:** وهي القدرة على تخفيض الأسعار المنافسة والنتافس أمام الشركات وزيادة المبيعات اعتماداً على اقتصاديات الحجم. وتحقيق التفوق والتميز بين شركات التأمين الاخرى وتعظيم الحصة السوقية والتأثير على أسعار خدمات التأمين.

ج **سمعة الشركة:** إن السمعة هي رأس المال الحقيقي الذي تعمل الشركات من خلاله؛ فبدون السمعة الجيدة لن تنجح الشركة وتستمر في البقاء، وقد باتت سمعة أغلب الشركات في جميع أنحاء العالم على المحك؛ نتيجة للنمو الكبير "إدارة السمعة الالكترونية" للشركات، والتي تتطوي على جانب شديد الأهمية من جوانب العلاقات العامة، فهذه العملية ستؤدي إلى المحافظة على مستوى، ومكانة الشركة بين الناس بصورة عامة، وعند عملائها بصورة خاصة، إن إدارة السمعة الالكترونية هي عملية يتم فيها ممارسة البحث المستمر، وتحليل المعلومات والمحافظة على هوية المؤسسة وسمعتها. (شهبي ، سامية وآخرون ، 2018، 45،

المبحث الثالث . الدراسة الميدانية

أدوات جمع وتحليل البيانات

تم في هذه الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، حيث استخدمت استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وذلك لغرض قياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة ، وقد صممت هذه الاستمارة بحيث تغطي كل فرضيات الدراسة وتم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) .

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة يتكون من موظفي الشركة المتحدة للتأمين بجميع فروعها بمدينة طرابلس وتم اختيار عينة عرضية مكونة من 150 مفردة لإجراء الاختبارات الإحصائية عليها .

المطلب الأول . عرض وتحليل البيانات المجمعة من مستجوبي الدراسة

وسيتم في هذا الجانب تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات واستخلاص النتائج

اولا/ ثبات الاستبانة:

للتحقق من ثبات الاستبانة، قامت الباحثة باستخدام معادلة (ألفا كرونباخ)(Cronbch Alpha)، وذلك لحساب معاملات الثبات لمتغيرات الأداة (قياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة)، وبلغ معامل الثبات للأداة الكلية (88.6)، كما هو موضح بالجدول رقم (1) الآتي:

الجدول (1) نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة)

المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
متطلبات التحول للمنظمة الالكترونية الذكية	-		
	دعم الإدارة العليا	5	68.3%
	المتطلبات التقنية	5	55.8%
	المتطلبات البشرية	5	91.1%
الاداء المؤسسي	-	5	87.3%
-	الأداة الكلية	20	88.6%

المصدر: الحزمة الإحصائية SPSS

ثانيا: الوصف الإحصائي لنتائج متغيرات الدراسة للعوامل الشخصية

وما إن انتهت الباحثة من تحديد وحدة المعاينة النهائية للدراسة والبالغة (150) مفردة ، تم توزيع أفرادها حسب الخصائص الشخصية. والجدول رقم (2) يوضح ذلك:

الجدول (2) وصف خصائص أفراد وحدة المعاينة (n=150)

ت	الخصائص	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
1	الجنس	ذكر	104	69.3%
		أنثى	46	30.6%
2	العمر	25-18	14	9.3%
		30-25	32	21.3%
		35-30	56	37.3%
		35 فأكثر	48	32%
3	الوظيفة	مدير ادارة	12	8%
		رئيس قسم	15	10%
		رئيس وحدة	18	12%
		موظف	105	70%
4	المؤهل العلمي	ثانوي	30	20%
		جامعي	91	60.6%
		فوق الجامعي	29	19.3%

المصدر: الحزمة الإحصائية SPSS

يتضح من معطيات الجدول أعلاه فيما يتعلق بخاصية (النوع الاجتماعي) ، فقد بلغ عدد الذكور (104) وبنسبة بلغت (69.3%) من مجموع أفراد وحدة المعاينة، في حين بلغ عدد الإناث (46) وبنسبة بلغت (30%) ، أما بالنسبة لخاصية (العمر) ، فقد حصلت الفئة العمرية (30-35) سنة على أعلى نسبة حيث بلغت (37.3%) من مجموع أفراد وحدة

المعابنة، وتلتها الفئة العمرية (35-فأكثر) بنسبة بلغت (32%)، وجاءت الفئة العمرية (25-30) في المرتبة الثالثة وبنسبة بلغت (21.3%)، وحصلت الفئة العمرية (18-25) سنة على المرتبة الرابعة وبنسبة بلغت (9.3%). وفي ضوء النتائج السابقة يتبين بان مجتمع الدراسة يعد مجتمعا شبايبا.

أما في ما يخص متغير الوظيفة فكانت النسبة الأعلى لفئة الموظفين 70% يليهم رؤوساء الوحدات بنسبة 12% ثم رؤوساء الأقسام 10% وأخيرا مدراء الإدارات بنسبة 8%، أما عن المستوى التعليمي فكانت النسب الأعلى لحملة الجامعية بنسبة 60.6% يليها الشهادة الثانوية 20% واخيرا فوق الجامعي بنسبة 19.3%.

ثالثا / اختبار الفرضيات

1_ اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متطلبات دعم الإدارة العليا للانتقال للمنظمة الالكترونية الذكية والأداء المؤسسي $(H_1: \beta_1 \neq 0)$.
للتحقق من هذه الفرضية استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بين متطلبات دعم الإدارة العليا للانتقال للمنظمة الالكترونية الذكية (كمتغير مستقل)، والأداء المؤسسي كمتغير تابع.

جدول (3) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار متطلبات دعم الادارة العليا

لانتقال للمنظمة الذكية

معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	مستوى الدلالة	قيمة F الجدولية	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر
0.513	0.398	0.05	0.000	14.119	4.817	1	4.870	الانحدار
					0.341	149	9.893	الخطأ
						150	14.710	المجموع

*دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

قيمة (f) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 = 0.000

يوضح الجدول (3) اختبار العلاقة بين متطلبات دعم الادارة العليا (كمتغير مستقل)، الاداء المؤسسي (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى إلى ارتفاع قيم (f)

المحسوبة والتي بلغت (14.119)، عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجات حرية (1-149) والبالغة (0.000)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.398)، وهذا يعني أن (39%) من التغيرات الحاصلة في الأداء المؤسسي، أي أن دعم الإدارة العليا في هذا النموذج تفسر ما مقداره (33%) من التباين في الأداء المؤسسي، مما يدل على أن هناك أثراً مهماً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فإننا نقبل الفرض البديل ($H_1: \beta_1 \neq 0$)، ونرفض الفرضية العدمية ($H_0: \beta_1 = 0$) ونقر بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا للانتقال للمنظمة الذكية والأداء المؤسسي، وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (+0.513) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير إيجابي وقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم أثر دعم الإدارة العليا ارتفعت قيم الأداء المؤسسي، وهذا يفسر على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية.

2_ اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المتطلبات البشرية والأداء المؤسسي ($H_1: \beta_1 \neq 0$).

للتحقق من هذه الفرضية استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بين المتطلبات البشرية (كمتغير مستقل)، والأداء المؤسسي

جدول (4) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار المتطلبات البشرية والأداء

المؤسسي

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
الانحدار	5.229	1	5.229	12.995	0.000	0.000	0.72	0.444
الخطأ	9.481	149	9.481					
المجموع	14.710	150						

*دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

قيمة (f) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 = 0.00

يوضح الجدول (4) لاختبار المتطلبات البشرية (كمتغير مستقل)، والأداء المؤسسي، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت (12.995)، عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجات حرية (1-149) والبالغة (0.000)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.72)، وهذا يعني أن (72%) من التغيرات الحاصلة في الأداء المؤسسي تعود إلى أثر المتطلبات البشرية، أي أن المتطلبات البشرية في هذا النموذج تفسر ما مقداره (72%) من التباين في الأداء المؤسسي، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فإننا نقبل الفرض البديل ($H_1: \beta_1 \neq 0$)، ونرفض الفرض العدم ($H_0: \beta_1 = 0$) ونقر بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية والأداء المؤسسي، وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (+0.444) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير إيجابي وقوي جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم أثر المتطلبات البشرية ارتفعت قيم الأداء المؤسسي، وهذا يفسر على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية.

3_ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) المتطلبات التقنية والأداء المؤسسي ($H_1: \beta_1 \neq 0$).

للتحقق من هذه الفرضية استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار لقياس العلاقة بين المتطلبات التقنية والأداء المؤسسي.

جدول (5) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر المعوقات التقنية وأثرها على الأداء المؤسسي.

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
الاتحدار	7.006	1	7.006	25.261	0.000	0.000	0.622	0.630
الخطأ	7.703	149	0.265					
المجموع	14.710	150						

*دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

قيمة (f) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 = 0.000

يوضح الجدول (5) اختبار العلاقة بين المتطلبات التقنية (كمتغير مستقل)، وبين الأداء المؤسسي (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرض الفرعي الثالث إلى ارتفاع قيم (f) المحسوبة والتي بلغت (25.261)، عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، ودرجات حرية (1-149) والبالغة (0.000)، ويتضح من نفس الجدول أن قيمة معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.622)، وهذا يعني أن (62%) من التغيرات الحاصلة في الأداء المؤسسي تعود إلى أثر المتطلبات التقنية، أي أن المتطلبات التقنية في هذا النموذج تفسر ما مقداره (62%) من التباين في الأداء المؤسسي، مما يدل على أن هناك أثراً هاماً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع، وبملاحظة أن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، فإننا نقبل الفرضية البديلة ($H_1: \beta_1 \neq 0$)، ونرفض الفرضية العدمية ($H_0: \beta_1 = 0$) ونقر بوجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية الصفات و الأداء المؤسسي، وحيث أن إشارة معامل الارتباط (R) موجبة وتساوي (0.630+) يشير ذلك إلى أن هذا التأثير إيجابي وقوى جداً بين المتغيرين المستقل والتابع، أي أنه كلما ارتفعت قيم أثر المتطلبات التقنية ارتفعت قيم الأداء المؤسسي، وهذا يفسر على أن هناك أثر ذو دلالة.

المطلب الثاني/ النتائج والتوصيات

أولاً:- النتائج

- بناء على تحليل الإحصائي وتحديد قيم معامل التحديد وقيم معاملات الارتباط فقد تم رفض جميع الفرضيات الصفرية (H_0) وقبول الفرضيات البديلة (H_1) وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي Spss، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:
1. كشفت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات دعم الإدارة العليا للانتقال للمنظمة الالكترونية الذكية والأداء المؤسسي بشركة المتحدة للتأمين بدرجة مرتفعة وذات علاقة إيجابية.
 2. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية والأداء المؤسسي وهذا يؤكد إن المتطلبات البشرية تلعب دوراً مهماً في الأداء المؤسسي إذا ما تم تطويرها وتميئتها باستمرار.
 3. أثبتت الدراسة أن التغيرات الحاصلة في الأداء المؤسسي ترجع إلى دعم الإدارة العليا، وأن التغيرات الحاصلة في الأداء المؤسسي تعود إلى المتطلبات التقنية.

ثانياً: - التوصيات

توصي الدراسة بالتالي:-

- 1- زيادة دعم الإدارة العليا للانتقال للمنظمة الالكترونية الذكية لمواكبة التطورات الحاصلة في قطاع التأمين.
- 2- زيادة الاهتمام بالموارد البشرية حيث يلعب دورا مهما في التحول للمنظمة الالكترونية الذكية .
- 3- العمل على توفير التقنيات الحديثة يسهم في التعجيل للانتقال للمنظمة الالكترونية الذكية وكذلك ضرورة تطوير وتحديث الشركة بأفضل التقنيات .
- 4- ضرورة توفير المعلومات الخاصة من قبل الجهات المختصة وتذليل الصعوبات أمام التحول للمنظمة الالكترونية الذكية .

ثامناً/ المراجع**أولاً/ الكتب باللغة العربية**

- 1- أبو النصر ، مدحت محمد . (2008) الإدارة بالمعرفة ومنظمات التعلم . القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر والتوزيع.
- 2- الصيرفي ، محمد (2014) الإدارة المعاصرة ، القاهرة ، مكتبة عين شمس للطباعة والنشر والتوزيع .
- 3- الطائي ، يوسف وآخرون . (2013) صياغة الاستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الالكترونية، الكوفة : منشورات جامعة الكوفة.
- 4- العنزي ، سعد علي ، وصالح ، أحمد علي . (2009) إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال . عمان : دار اليازوري للنشر.
- 5- رفاعي ، ممدوح عبد العزيز . (2013) إدارة المعرفة ، مدخل رأس المال الفكري . القاهرة : المؤلف . كلية التجارة . جامعة عين شمس .
- 6- سالم ، عبد البديع محمد . (2001). تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي . القاهرة : اللجنة القومية لتجهيز المعلومات.

ثانياً /المراجع الأجنبية

- 1-Adamik, A. SMEs on the way to SMART World of Industry 4.0. In Proceedings of the 25th Eurasia Business and Economic

Society Conference, Serie: Eurasian Studies in Business and Economics; Bilgin, M.H., Danis, H., Eds.; Springer: Cham, Switzerland, 2020; Volume 2, pp. 3–43.

2- Harting, R.C.; Reichstein, C.; Hartle, N.; Stiefl, J. Potentials of digitisation in the tourism industry—empirical results from German experts. In International Conference on Business Information Systems; Springer: Cham, Switzerland, 2017; pp. 165–178

ثالثاً/ رسائل الماجستير

- 1- اسماعيل ، رمزي محمد (2017) أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز بناء المنظمات الالكترونية الذكية ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة الجامعة الإسلامية ، غزة .
- 2- الربايعة ، خالد (2016) القيادة الاستراتيجية ودورها في بناء المنظمات الأمنية الالكترونية ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض .
- 3- امين ، ايناس محمد (2016) أثر خصائص المنظمة الالكترونية الذكية في ادارة الأزمات ، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الاوسط ، عمان .

رابعاً / المجلات والدوريات

- 1_ عبد الفتاح ، خالد . (2018) . " الأوزان النسبية لخصائص مؤسسة الرعاية الاجتماعية الالكترونية . " مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية . كلية الخدمة الاجتماعية . جامعة حلوان . العدد 11 . الفيوم : أبريل .
- 2- الطائي، يوسف حجيم؛ الصائغ، محمد جبار وهادي، علي قيصر (2015). صياغة الاستراتيجية المستدامة للشركة في بناء المنظمات الالكترونية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من المدراء في شركة زين العراق للاتصالات، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية (2015 ، 114 - 116) .
- 3- محمود، عواطف شاكر . (2012) أثر نقل المعرفة في مستقبل ادارة الأزمات للمنظمة: دراسة تحليلية لاستطلاع آراء عينة من المدراء العاملين في المصارف العراقية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية .

خامساً . المؤتمرات

- 1_ العيادي، هاشم فوزي (2012) الذكاء التنظيمي كممارسة أعمال نحو بناء منظمات ذكية ، المؤتمر العلمي الحادي عشر ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، عمان.
- 2_ شهبي ، سامية وآخرون (2018)الذكاء الاصطناعي بين الواقع والمأمول ، الملتقى الدولي عن الذكاء الاصطناعي ، تحدٍ جديد للقانون ، الجزائر، 26-27 نوفمبر .