"إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة صناعة التأمين"دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية

احمد محمد جاسم الجميلي
كلية الادارة والاقتصاد- قسم الادارة العامة
AHMED_ALJUMAILY@YAHOO.COM
07707909377

المستخلص

يهدف هذا البحث الى تحفيز شركات التأمين للاهتمام بالادارة الالكترونية ، خصوصا اذا ما علمنا ان العديد من المؤسسات والشركات لا تتمتلك الرؤية الواضحة في هذا المجال، لذا تضمن البحث اطارا نظريا للتعريف بماهية الادارة الالكترونية وما هي متطلباتها وخصائصها.وقد اختيرت شركة التامين الوطنية العراقية ميدانا لتطبيق البحث، للتعرف على اتجاهات واراء موظفيها ومن ثم الخروج بجملة من المقترحات لتساهم في رفع وتحسين أداء الشركة ، واستخدم البحث استمارة استبيان كاداة للدراسة وتضمن البحث اربع فرضيات، والمنهج الوصفي التحليلي، وباستخدام الاساليب الاحصائية تم تحليل بيانات الاستبانه واختبار الفرضيات واستخلاص النتائج وتقديم المقترحات. وقد توصلت الدراسة لمجموعة من الاستنتاجات منها، امتلاك الشركة الامكانات المالية اللازمة للتحول الالكتروني ، فضلا عن الامكانات البشرية والتقنية، وقدم البحث مجموعة من التوصيات منها، ضرورة الاعتماد على تطبيقات الادارة الالكترونية في منظمات الاعمال بشكل عام والخدمية بشكل خاص لما تحققه من مزايا يقف في مقدمتها تحقيق رضا جميع المستفيدين وتحسين اداء تلك المنظمات.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية، صناعة التأمين، دراسة استطلاعية، وتحسين اداء.

Abstract

This research aims to stimulate insurance companies to take care of electronic management, Especially if we know that many institutions and companies do not have a clear vision in this area, So the research included a theoretical framework to define what electronic management and what are their requirements and characteristics. The Iraqi National Insurance Company has been selected as a field for the application of the research, to identify the directions and opinions of its employees and then come up with a number of proposals to contribute to the improvement and improvement of the company's performance The research used a questionnaire form as a tool for study. The research included four hypotheses, the analytical descriptive method, and the statistical methods. The questionnaire data was analyzed, the hypotheses were tested, the results were extracted and the suggestions were submitted. The study reached a number of conclusions, including the company's financial capabilities for electronic transformation, as well as human and technical capabilities, and the research presented a set of recommendations, The need to rely on the applications of electronic management in business organizations in general and service in particular for the advantages that stand at the forefront of achieving the satisfaction of all beneficiaries and improve the performance of these organizations.

Key words: electronic management, National Insurance, performance

الفصل الاول

المبحث الأول: منهجية البحث والدراسات السابقة

المقدمة

تشهد الألفية الثالثة تطورا متسارعاً في الثورة المعلوماتية وانتشار شبكة الانترنيت.إذ أدى ذلك إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية سواء على مستوى القطاع الحكومي أو على مستوى القطاع الخاص أو المختلط منها.كما أدى هذا التطور إلى ضرورة إيجاد اطر تنظيمية وتشريعية تنبثق من الحقائق المتصلة بالثورة الالكترونية وواقعها وأهميتها ومشكلاتها.إن هذه المعطيات التكنولوجية والتطورات الكمية والنوعية التي شهدها العالم أدى بالمنظمات المختلفة إلى الإقبال على الاستثمار الالكتروني والذي أصبح بديلاً استراتيجياً لأساليب وأنماط الإدارة التقليدية. وأصبحت عملية استخدام التكنولوجيا المشار إليها ممكنة كبنية تحتية للشروع بتطبيق الإدارة الالكترونية في القطاع الحكومي وغيره. وتعد التحولات في أنماط الإدارة في مختلف القطاعات مسألة في غاية الأهمية وعلى وجه التحديد في الدول النامية، إذ أن هذا التحول بكل معانيه ومضامينه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية وغيرها يستوجب عناصر الدقة والسرعة والإتقان في الأداء، وأصبحت الحاجة ملحة إلى ظهور الإدارة الالكترونية على إنها ركيزة مهمة لذلك التحول إلى ما يسمى بالعصر الرقمي. واليوم نرى أن أنظمة الإدارة الإلكترونية للأعمال أصبحت في ظل التطور والذكاء قادرة على احتواء كل تفاصيل العملية الإدارية داخل المنظمة. ولكن المشكلة الرئيسة التي تواجه مشروعات الإدارة الالكترونية في هذه الدول ليس المتقدمة منها فحسب بل الدول النامية والعربية ومنظماتنا المحلية إذ تواجه تلك المشاريع مجموعة من العوامل الجوهرية والتي تعد في ذات الوقت عوامل للنجاح وفي حالة عدم توفرها تعد معوقات بل مشاكل جوهرية لتطبيقها مثل عدم وضوح الرؤية الاستراتيجية للتحول نحو الإدارة الالكترونية أوعدم وجود إدارة متخصصة لأنشطة التحول الالكتروني اومشاكل تتعلق بالإمكانات المادية والبشرية اللازمة لتحقيق التحول.

أولا. مشكلة البحث

ان المعوقات التي تواجه المنظمات اليوم هي عدم مقدرتها على التفاعل والتعامل مع معطيات العصر الحديث في مجال تقنية المعلومات وتبادل تلك المعلومات والمشاركة مع الفئات الأخرى في وقت لم يعد هناك من خيار أمام هذه المنظمات إلا الأخذ بأسباب التقدم والرقي والسير في مسار التطور أوالبقاء بعيدا في مسار التخلف والعزلة ومن ثم الانحصار وحيث أن الإدارة الالكترونية تعتبر نمطاً جديداً وربما غير مألوف من الإدارة لأنه يقوم على أسس ومبادئ مختلفة تماما عن الأسس والمبادئ المتعارف عليها في الإدارة، فإن نجاح تطبيقها يحتاج إلى متطلبات وإمكانات مادية وبشرية وإدارية، ومن هنا تبلورت لدى الباحث مشكلة الدراسة في السؤال التالي: **مامدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في شركة التامين الوطنية؟**

ثانيا. هدف البحث

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة التأمين الوطنية من خلال معرفة الاتي :

1. الإمكانيات المادية والبشرية والمتطلبات الإدارية المتوفرة في شركة التأمين الوطنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
2. تحديد مدى وعي العاملين بخصائص ومزايا الإدارة الإلكترونية .
3. مزايا استخدام الإدارة الالكترونية.
4. المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة التامين الوطنية.

5. التعرف على وجهات نظر العاملين حول إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية تبعالاختلاف بعض الخصائص مثل (العمر، مستوى التعليم، المستوى التنظيمي،المجال الوظيفي، سنوات الخبرة والتدريب .

ثالثا. أهمية البحث

1. تتمثل اهمية البحث في حداثة وحيوية مجال تطبيق الإدارة الالكترونية والندرة النسبية للبحوث والدراسات التي تناولت هذاالمجال
2. ان التحول من الادارة التقليدية(الورقية) الى الادارة الالكترونية يوفر الوقت والجهد ويقلل النفقات الاداري لشركة التأمين الوطنية.
3. ان تطبيق الادارة الالكترونية يسهم في تحسين اداء العاملين ورفع مستوى الخدمة التي تقدم الى المستفيدين في شركة التأمين الوطنية.
4. يقدم البحث لمحة من المعرفة في مجال تطبيق الادارة الالكترونية ، تسهم في وضع مقترحات وتوصيات للمسؤولين وصّناع القرار لمواجهة العقبات التي تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية والعمل على كشف المتطلبات والامكانيات اللازمة لتطبيقهافي شركة التأمين الوطنية.

رابعا. فرضيات الدراسة

1. الامكانيات المالية التي تمتلكها الشركة تتيح امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
2. الامكانيات التقنية التي تمتلكها الشركة تتيح امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
3. الامكانيات البشرية التي تمتلكها الشركة تتيح امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
4. المتطلبات الإدارية التي توفرها الشركة تتيح امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

خامسا: منهج البحث ومصادر جمع البيانات والمعلومات

إعتمد البحث المنهج الاستطلاعي في جمع البيانات والمعلومات اللازمة، لكونه يركز على استطلاع اراء عينة البحث وتوجهاتهم ، ووصف متغيرات البحث ، والمنهج التحليلي في تحليل نتائج المعالجات الإحصائية لمتغيرات البحث ووضع الاستنتاجات التي على أساسها بنيت توصيات البحث، ولغرض تغطية الجانبين النظري والعملي في هذا البحث والحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة فقد اعتمد على الكتب والاطاريح والرسائل الجامعية (العربية والأجنبية) وشبكة الانترنيت للمساهمة في اغناء البحث بجانب مهم من المعلومات في إعداد الجانب النظري للموضوع. كذلك صمم الباحث (استبانة البحث) وهي الأداة الرئيسة التي اعتمدها الباحث في عملية جمع البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات. وأعدت الاستبانة بالاعتماد على مراجعة ما متاح من المصادر العلمية ذات العلاقة المباشرة بموضوع البحث، فضلاً عن مراجعة بعض الدراسات السابقة والانترنت ومراجعة بعض المقاييس.

سادسا: حدود البحث

1. **الحدود المكانية:** شركة التأمين الوطنية.
2. الحدود**الزمانية:** تراوحت الحدود الزمانية للبحث بين 2016/11/1 الى 2017/3/1.
3. الحدود **البشرية:** شملت **(50)** منتسب ممن يشغلون منصب (مدير أقدم، مدير، معاون مدير) وكان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (45) استمارة استبانة.

سابعا: مجتمع البحث ومبررات الاختيار

تم اختيار شركة التأمين الوطنية مجتمعا للبحث كونها تمثل الشركة الأم في مجال قطاع التامين في العراق، حيث تمارس الشركة أنواع التأمين العام والتأمين على الحياة وإعادة التأمين والاستشارات، فضلا عن استثمارها للأموال في مختلف أوجه الاستثمار (الاستثمارالعقاري، الودائع والحوالات، الاكتتاب باسهم الشركات، الإقراض العقاري). يرتبط بالشركة (13) فرعاً منها ثمانية فروع متخصصة ومواقعها في بغداد، وخمسة فروع جغرافية موزعة على محافظات العراق (بغداد،البصرة، نينوى، بابل،كركوك). كما يتكون مركز الشركة من (11) قسماً مركزياً اشرافياً، وثلاثة مكاتب متخصصة. تمتلك الشركة موارد بشرية تتمتع بالخبرة والكفاءة

والخدمة الطويلة في قطاع التامين، ممن يمكن الاعتماد على آرائهم في الحصول على المعلومات.

ثامنا: الدراسات السابقة

1. **دراسة (اللامي 2013): "تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عراقية.**

تهدف الدراسة الى بيان طبيعة العلاقة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والتحقق من طبيعة تلك العلاقة في واقع حال الشركة المبحوثة. واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات وطبقت على عينة من (50) فردا من العاملين في الشركة بغية تحقيق هدف البحث والاجابة عن تساؤلات المشكلة، فضلا عن اجراء المقابلات والمعايشة الميدانية ومراجعة وثائق وسجلات الشركة للتعرف على واقع حال استخدام تكنولوجيا المعلومات فيما يخص منتجي الشركة، وتم استخدام عدد من الوسائل والاساليب الاحصائية (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل ارتباط الرتب لسبيرمان) وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها استخدام وتطبيق عناصر تكنولوجيا المعلومات واستثمار مزاياها بما يحسن اداء الشركة المبحوثة، وركزت التوصيات على ضرورات تطوير البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات ولاسيما التي تفعل اداء العمل نحو الافضل.

2. **دراسة صادق(2009):"عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الالكترونية" دراسة في بيئة عراقية.**تهدف الدراسة إلى الكشف وبصورة واقعية عن مدى وجود عوامل حرجة في المنظمات المبحوثة والتي تسعى للتحول إلى الإدارة الالكترونية، كما تهدف الدراسة إلى كشف وتشخيص العوامل التي تحيد بشكل أو بآخر تبني وتطبيق مشروعات الإدارة الالكترونية في المنظمات المبحوثة وتقديم مجموعة من الحلول الناجحة لمعالجة ذلك. اعتمدت الدراسة استمارة استبيان صممت لاستجواب المدراء ورؤساء الأقسام ومن لهم خبرة في مجال العمل الإداري والتكنولوجي في المنظمات المبحوثة،وعلى مجموعة من الأدوات الإحصائية مثل تحليل النسب والأوساط الحسابية والانحراف المعياري.وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات، أبرزها وجود اعتقاد لدى كثير من الأفراد والعاملين في المنظمات المبحوثة بان الإدارة الالكترونيةً لا تزيد في الواقع عن استخدام البريد الإلكتروني في التبادلات الداخلية في المنظمة. وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات منها، ضرورة اهتمام الإدارة العليا بالمنظمة بتحديد رؤية استراتيجية واضحة لدعم مشروعات الإدارة الالكترونية وتطوير وتدريب وزيادة فريق العمل، وإصدار التشريعات اللازمة المنظمة للعمل الإلكتروني ومن أهمها اعتماد المراسلات الإلكترونية بالبريد الإلكتروني كمستند ووثيقة رسمية.

3. **دراسة كساب (2008):"متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات " – فلسطين.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، فضلا عن،التعرف على واقع نظام إدارة وثائق المتبع في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات. وقد تم اختيار مجتمع الدراسة من العاملين في الهيئة العامة للتأمين و المعاشات، باعتماد أسلوب الجمع الشامل وبواقع (70) فردا، ولقد توصلت الدراسة إلى وجود معرفة بمتطلبات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من قبل الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، وهناك قناعات لدى الموظفين تشير الى ان النظام الإلكتروني يمتاز بالسرعة والدقة والشفافية ويحافظ على الملفات من التلف والضياع بين الدوائر، وتوفر البنية التحتية التكنولوجية، وارتفاع في نسبة التعليم لدى الموظفين،كما توصلت الدراسة إلى وجود عدم وضوح في آليات نظام إدارة الوثائق الحالي وخطط التطوير المستقبلية في الهيئة، وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق السياسات اللازمة لضمان نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، وضرورة تحديد الهيئة لأهدافها بوضوح لتحقيقها بشكل دقيق ومدروس، والبدء بتشغيل مركز التدريب في الهيئة ووضع خطط التدريب المناسبة لجميع الموظفين،ووضع الخطط والسياسات

الاستراتيجية لتتناسب مع مشروع الحكومة الإلكترونية في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية .

المبحث الثاني/ الإدارة الالكترونية

مقدمة

لقد شهد العالم تحولات كبيرة في مختلف مجالات الحياة، فظهور الانترنت نتج عنه ثورة في مجال المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة، وأصبحت الإدارة الالكترونية تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة، حيث يسود عالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لتطوير اعمال المنظمات وتحويلها الى منظمات الكترونية في انجاز جميع اعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وإنجاز كل وظائفها، من تسويق وإنتاج وتمويل واستثمار واعمال مكتبية بسرعة ودقة فائقة (الفطيح، 17:2008). وعليه نجد اليوم ان المنظمات اليوم تسعى الى تطبيق الإدارة الالكترونية لتحقيق السبق والريادة في استثمار التقنية الالكترونية وبالتالي تحسين أداء المنظمة وتبسيط الإجراءات وتوفير البيانات والمعلومات لكافة المستفيدين آليا ومن أي مكان بسهولة وشفافية، فضلا عن ترشيد واستثمار الوقت والجهد والمال. (النمر وآخرون، 419:2006).

مفهوم الإدارة الالكترونية

ويمكن تعريف الإدارة الالكترونية بأنها تبادل غير ورقي للمعلومات وذلك باستخدام الوسائل الالكترونية في انجاز كل أعمال التبادل الالكتروني للبيانات ومعاملات المنظمة مثل استخدام البريد الالكتروني والتحويلات الالكترونية للأموال والتبادل الالكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الالكترونية وأية وسائل الكترونية أخرى (عامر، 25:2007). ويمكن تعريف الإدارة الالكترونية على أنها" عملية ميكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الادارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكن كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية (السالمي، 34:2006). وتعرف على انها منظومة الاعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا وعبر الشبكات (ياسين، 23:2005).وتعرف الإدارة الالكترونية تعريفًا إجرائيًا بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة"(نجم، 127:2004).

ويعرفها العمري على انها قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل الكترونية كشبكة الانترنت أو شبكة اتصال الكتروني فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الاعمال المتعاملة معها، بيسر وسهولة ودقة عالية، وبأقل تكلفة وأقصر وقت وأي مكان (العمري، 16:2003).

ويرى الباحث أن الإدارة الالكترونية هي استخدام نظم المعلومات وشبكات الحاسوب والاتصالات في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية بسهولة ويسر ودقة عالية وتعمل على توفير الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات.

أهداف الإدارة الالكترونية

لقد أشار معظم المفكرين والكتاب والباحثين الى عدة اهداف للإدارة الالكترونية سواء على مستوى المنظمة او المتعاملين معها وعلى النحو التالي (القحطاني، 21:2006؛ الضافي، 22:2006؛ رضوان، 3:2004؛ حجازي،2003: 99-103؛ بكري،2001: 46):

أولا – الأهداف التي تتعلق بالعملاء الداخليين والخارجيين للمنظمة:

1- تحقيق الأفادة القصوى لعملاء المنظمة.

2- التقليل من التعقيدات الإدارية.

3- تحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات للمستفيدين والاستغلال الأمثل للموارد.

4- توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى العاملين.

ثانيا – اهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري:

1- تحسين مستوى الخدمات المقدمة وتخفيض التكاليف المالية والادارية.

2- الاستغلال الأمثل للوقت وتقليل الإجراءات الروتينية.

3- القضاء على البطالة وتقليل الحلقات الإدارية الزائدة من الموارد البشرية.

4- الحد من التعامل الورقي في المعاملات.

ثالثا-اهداف تتعلق بكفاء وفعالية عملية ترشيد واتخاذ القرارات الإدارية:

1- توفير البيانات والمعلومات بصورة فورية لمتخذي القرار والمستفيدين.

2- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.

3- تسهيل عملية الوصول الى الخدمات والتقليل من معوقات عملية اتخاذ القرار.

رابعا-اهداف تتعلق بتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة:

1- التوافق مع بقية المنظمات التي تحولت نحو العمل الالكتروني بقوة.

2- الحد من الفساد الإداري وتقليل تأثير العلاقات الشخصية في انجاز الاعمال.

3- تعزيز مبدأ المساواة في التعامل مع جمهور المنظمة في تقديم الخدمات.

4- تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة مع بقية المنظمات الأخرى.

أهمية الإدارة الالكترونية

تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة .فضلا عن ذلك تمثل الإدارة الالكترونية نوعًا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية وكل متغيراته وحركة اتجاهاته (ياسين، 2005 :27) كما وإن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأت من فراغ بل وجد فوائد كبيرة حصلت ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد (السالمي،**27:2006**):

1. تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة.
2. اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
3. الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.
4. تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
5. إن استخدام الإدارة الالكترونية بشكل صحيح سيقلل استخدام الأوراق مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة.
6. إن تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.
7. الإدارة الالكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء

عن الموظفين الغير أكفاء والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد .

ويرى الباحث أن الإدارة الالكترونية تسعى إلى إجراء تحسينات فعالة، ولها دور كبير في تحسين فاعلية الأداء وعملية اتخاذ القرار من خلال إتاحة البيانات وتسهيل الحصول عليها بأقل مجهود ممكن.

خصائص الإدارة الالكترونية

تشير ممارسات الإدارة الالكترونية إلى إنجاز كل الأعمال والمعاملات بين أطراف التعامل من خلال وسيط الكتروني، بحيث يتم تداول البيانات والوثائق الكترونيًا وذلك من خلال استخدام الاتصالات الالكترونية، مما يشير إلى انتفاء وعدم وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل وذلك يعد سمة أساسية تميز أعمال الإدارة الالكترونية، حيث توجد أطراف التعامل معًا وفي نفس الوقت على شبكات الاتصالات الالكترونية .كما تتم معالجة كل المشكلات التي تواجه العملاء باستخدام الكمبيوتر عبر المسافات البعيدة حيث تعتمد ممارسات الإدارة الالكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الحالي، حيث يتم غالبًا استبعاد الكثير من الأصول المادية والبشرية، أو التقليل من استخدامها إلى أقل قدر ممكن (عامر، 33:2007).

عناصر الإدارة الالكترونية:

يشير (السالمي والسليطي، 41:2008) إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب عدة عناصر وهي كالاتي:

1. الأجهزة والمعدات.
2. البرمجيات بمختلف أنواعها.
3. الاتصالات.
4. نظم المعلومات.
5. الكوادر البشرية.

ويرى (ياسين، 2004: 25.23) أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على اربعة عناصر هي:

1. **عتاد الحاسوب:(Hardware)** : ويتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.
2. **البرمجيات (Software)**: وهي تعنى الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل برامج البريد الالكتروني Databases وقواعد البيانات البرامج المحاسبية ونظم إدارة الشبكة ومترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة.
3. **شبكة الاتصالات (Communication Network):**
   - شبكة الانترنت (internet network): هي شبكة الشبكات، وسط لتبادل كل أشكال البيانات الرقمية، بضمنها النصوص، الرسوم، الصوت، الصور، البرامج والفاكسات.
   - شبكة الإنترنيت (Intranet network): وهي شبكة إنترنيت داخلية محاطة بجدار عازل "fire wall" لأغراض أمنية، والتي تربط النظم الالكترونية المختلفة للمنظمة.
   - شبكة الاكسترانت (Extranet Network): وهي شبكة أنترنيت خاصة يسمح لمجموعات خارجية مختارة بدخولها، اذ تسمح لأفراد ومنظمات من خارج الشركة بدخول محدد لشبكة الإنترنيت الخاصة بها مثل بعض المشترين للحصول على معلومات تخص الكلفة ومزايا منتجاتها، ايضا انها شبكة تستند الى تقانات الويب التي تربط موارد مختارة من انترانيت الشركة مع زبائنها، ومجهزيها او مع الشركاء الاخرين التي خلقت نظم اتصال وتعاون قوية بين المنظمات.
4. **صناع المعرفة والمديرون Digital Leaderships &(Knowledge Workers) :**

ويقع في قلب هذه المكونات ويتكون من القيادات الرقمية والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة.

متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

ان نجاح الإدارة الالكترونية يتطلب تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية ، ويرى (ياسين ،2005 :238)على أن الوصول إلى توفير متطلبات الإدارة

الإلكترونية لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال برنامج استراتيجي متكامل وشامل لإعادة هندسة عمليات وأعمال المنظمة ، فهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط بل أنها عقلية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية وإخراجه إلى حيز الواقع ومن أهم هذه المتطلبات ما يأتي :

أولا: المتطلبات المالية

ان التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية يعد من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي نضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة وتحسين مستوى البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الالكترونية وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار ويؤكد ذلك ما ذكره (الصيرفي، 2006 :76) حيث بين أن مشروع الإدارة الإلكترونية مشروع ضخم وكبير ويحتاج إلى أموال كبيرة وطائلة، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع. ويشير (غنيم، 2004 :347) إلى ضرورة وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية.

ثانيا: المتطلبات التقنية

تعد الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث يهدف إلى تطوير أداء المنظمات، كما يمكنه أن يحقق نتائج كبيرة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسة، لكن هذا الأسلوب الحديث يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة؛ لإقامة مشروع الإدارة لإلكترونية ويرى(العوالمة2003:200) ضرورة إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها كي تستجيب للتغير المنشود لتقديم الخدمة الالكترونية ، ويؤيد هذا الرأي(ياسين ،2005:235) حيث أكد على ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات , فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية , كما تتنوع أنماطها , مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكشاك التفاعلية و التلفاز التفاعلي و خدمات الهاتف الخلوي المتكاملة مع الانترنت وتقنياتها مثل خدمات الرسائل والوسائط المعلوماتية الأخرى , واستخدام أدوات (WAP) , وبرتوكول الاتصال بالأنترنت ،(SMS) ونظم تكنولوجيا المعلومات , وتقنيات شبكات الانترنت , والانترانت , الإكسترانت .

ثالثا: المتطلبات البشرية

يعد تأهيل العنصر البشري من أهم العوامل التي تساهم في نجاح المنظمات، إذ من دون هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة , لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا وعلى مستوى عالي من الكفاءة. وهذا ما يؤكده (غنيم،2004 :345) حيث أشار إلى ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية ,ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية . ويرى (العلاق، 2005 :217) ان تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت، واستقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات فضلا عن إيجاد نظم فاعلة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم، من اهم العوامل التي تسهم في دعم المتطلبات البشرية.

رابعا: المتطلبات الادارية

ان تطبيق الإدارة الإلكترونية والوصول الى تحقيق اهداف المنظمة يتطلب إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعمه، وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية .ويشير (ياسين ،2005 :238) الى ضرورة وجود قيادات إدارية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة، كذلك يتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات.

ويشير (الصيرفي ،2006 :72) الى ضرورة تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية، والربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات المختلفة. كما يضيف (ياسين ،2005: 237 . 238) أن الإدارة الإلكترونية 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 الإعمال بكفاءة عالية. ويشير (غنيم ،2004 :244. 245) إلى ضرورة العمل على توعية الإفراد بجدوى أهمية تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية، كذلك تأكيد وتفعيل دور القطاع الخاص جنبا إلى جنب مع القطاع الحكومي، باعتبار انه يمثل قوة دافعة لنجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ويضيف (الصيرفي ،2006 :200) مجموعة من المتطلبات التنظيمية من أهمها

ما يأتي:

- تحديد درجة مساهمة كل عملية أو وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة.
- استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متمشيا مع متطلبات
- التحول للأعمال الإلكترونية.
- إضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الإعمال الإلكترونية.
- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه.

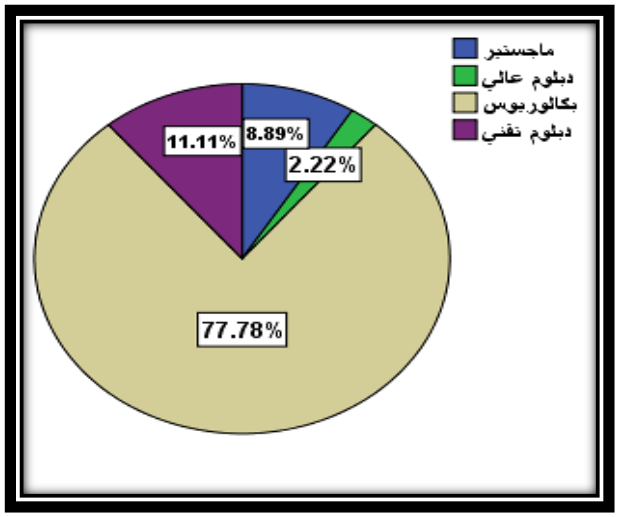
الفصل الثاني : مناقشة نتائج التحليل التطبيقي

لغرض تحليل النتائج التي تم الحصول عليها من اجابات العينة المبحوثه على فقرات الاستبانة الخاصة بمتغيري الادارة الالكترونية وادارة صناعة التامين، تم استخدام مقاييس النزعة المركزية وبالتحديد مقياس الوسط الحسابي بالاضافة الى مقاييس التشتت، وتحديدا الانحراف المعياري.

اولا: وصف وتحليل العينة:

بلغ عدد افراد العينة التي اعتمدها الباحث (45) منتسب، اعتمد في وصفها على ثلاثة متغيرات نوعية وهي (المؤهل العلمي و المستوى الوظيفي وعدد سنوات الخدمة)، حيث شكلت نسبة حملة شهادة البكالوريوس أعلى نسبة بواقع (77.8%)، وتليها نسبة حملة شهادت الماجستير أو مايعادلها بواقع (11.1%) ، ثم نسبة حملة الشهادة الاقل من شهادة البكالوريوس بواقع(8.9%) ، ثم تلتها نسبة حملة الدبلوم العالي بواقع (2.2 %)، ممايدل على ان العينة المبحوثة هي ذات مستوى ثقافي وتعليمي جيد، وبالتالي فان اجاباتهم على فقرات الاستبانه كانت مدروسة وموزونة، كما موضح في الجدول والشكل (3-1).

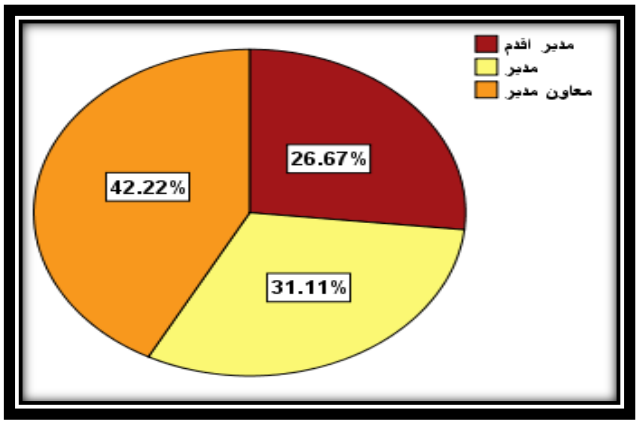
جدول(3-1) تكرارات ونسب متغير المؤهل العلمي		
المؤهل	Frequency	Percent
بكالوريوس	35	77.8
ماجستير	5	11.1
أقل من بكالوريوس	4	8.9
دبلوم عالي	1	2.2
Total	45	100.0
المصدر: من اعداد الباحث		



شكل (3-1) وصف متغير المؤهل العلمي
المصدر: من اعداد الباحث

يبين الجدول والشكل(3-2) ان (42.2%) من افراد العينة هم معاون مدير، (31.1%) بدرجة مدير ، وإن (26.7%)، بدرجة مدير أقدم الامر الذي يشير إلى أن افراد العينة المبحوثة هي من المستويات الوظيفية العليا.

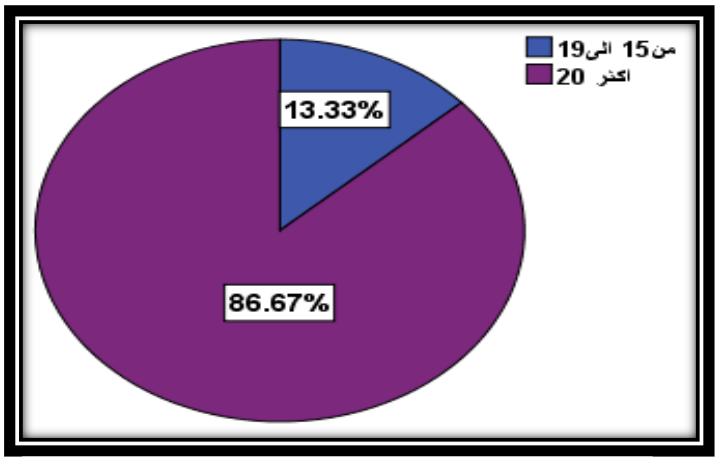
جدول(3-2) تكرارات ونسب متغير المستوى الوظيفي		
المستوى	Frequency	Percent
معاون مدير	19	42.2
مدير	14	31.1
مديراقدم	12	26.7
Total	45	100.0
المصدر: من اعداد الباحث		



شكل (3-2) وصف متغير المستوى الوظيفي
المصدر: من اعداد الباحث

ويظهر الجدول الشكل (3-3) ان (86.7%) من افراد العينة تزيد خدمتهم عن 20 سنة ، ونسبة (13.3%) كانت خدمتهم بين (15-19) سنة العاملين الذين كانت خدمتهم بين 15 الى 19 سنة في الشركة ، مما يظهر أن افراد العينة يمتلكون خبرة طويلة في مجال العمل التاميني وعلى اطلاع دائم بمتغيرات سوق التامين.

جدول(3-3) تكرارات ونسب متغير الخدمة		
الخدمة	Frequency	Percent
20 فاكثر	39	86.7
من15 الى19	6	13.3
من 10الى 15	0	0
اقل من 10	0	0
Total	45	100.0
المصدر:من اعداد الباحث		



شكل (3-3) وصف متغير الخدمة
المصدر: من اعداد الباحث

ثانيا: مناقشة نتائج تحليل الدراسة، واختبار الفرضيات:

1- اختبار الفرضية الاولى التي تنص على (الامكانيات المالية التي تمتلكها الشركة تتيح امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية).

يتضمن هذا المتغير خمس فقرات ومن نتائج التحليل المبينة في الجدول(3-4) تبين الاتي:

- أظهرت نتائج تحليل الفقرة (1) والتي تنص على أن(تمتلك الشركة الامكانات والقدرة المالية لشراء تقنيات الادارة الالكترونية)،إذ حصلت على اعلى قيمة وسط حسابي بلغت (3.25) متجاوزة قيمة الوسط الفرضي والبالغة قيمته 3 على مقياس ليكرت الخماسي، وكانت قيمة الانحراف المعياري لهذه الفقرة (0.24) وهي قيمة تدل على أنخفاض تشتت قيم هذه الفقرة ،الامر الذي يدل على ان تجانس قيم هذه الفقرة اكبر من باقي الفقرات الاخرى، و شكلت نسبة الموافقون على هذه الفقرة 91%.
- حصلت الفقرة (5) والتي تنص على أن(تمتلك الشركة نظام حوافز يدعم التحول الى الادارة الالكترونية) على ادنى قيمة وسط حسابي حيث بلغت (3.07) وهي قيمة اعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة قيمته 3 على مقياس ليكرت الخماسي، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (1.18) وهي قيمة تدل على ارتفاع تشتت هذه الفقرة، الامر الذي يدل على عدم تجانس قيم هذه الفقرة، وبلغت نسبة الاراء المتفقة 60% بالنسبة لهذة الفقرة وكانت نسبة الاراء المحايدة 22.3% اما نسبة الاراء غير المتفقة فقد بلغت 17.6% من اجمالي اراء العينة.

جدول (3-4) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الامكانات المالية

تسلسل الفقرة		لااتفق بشدة	لااتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X1	العدد	1	1	2	24	17	3.25	0.24
	النسبة	%2.2	%2.2	%4.4	%53.3	%37.7		
X2	العدد	0	4	1	27	13	3.22	0.30
	النسبة	%0	%8.8	%2.2	%60	%28		
X3	العدد	4	4	8	18	11	3.16	1.00
	النسبة	%8.8	%8.8	%17.7	%40	%24.7		
X4	العدد	4	2	12	15	12	3.09	0.93
	النسبة	%8.8	%4.4	%26.5	%33.3	%26		
X5	العدد	4	4	10	19	8	3.07	1.18
	النسبة	%8.8	%8.8	%22.3	%42.3	%17.7		
الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							3.15	0.72

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

القرار: من خلال الجدول رقم (4.3): ان الوسط الحسابي العام بلغ (3.15) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) بذلك تم قبول الفرضية الاولى والتي تنص على (الامكانيات المالية التي تمتلكها الشركة تتيح امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية)، ورفض الفرضية البديلة.

2- اختبار الفرضية الثانية التي تنص على (الامكانيات التقنية التي تمتلكها الشركة تتيح امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية).

يتضمن هذا المتغير خمس فقرات ومن نتائج التحليل المبينة في الجدول(3-5) تبين الاتي :

- تبين من نتائج تحليل الفقرة (6) والتي تنص على أن(تتوفر لدى الشركة احدث اجهزة الحواسب اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية) على اعلى قيمة وسط حسابي وقدرها (3.67) متجاوزة قيمة الوسط الفرضي والبالغة قيمته (3)على مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري قدره (1.10) وهي قيمة تدل على أنخفاض تشتت قيم هذه الفقرة ،الامر الذي يدل على ان تجانس قيم هذه الفقرة اكبر من باقي الفقرات الاخرى .
- سجلت نتائج تحليل الفقرة (10) والتي تنص على أن(يوجد موقع الكتروني للشركة على شبكة الانترنت) على ادنى قيمة وسط حسابي حيث بلغت (3.45) وبانحراف معياري قيمته (1.35)، وهي قيمة تدل على ارتفاع تشتت هذه الفقرة، الامر الذي يدل على عدم تجانس قيم هذه الفقرة، وبلغت نسبة اراء العينة المحايدة لهذه الفقرة 62.5%، ومن خلال النتائج أعلاه نستنتج

ان هناك تردد بشان صحة قيام الادارة بتأسيس موقع الكتروني على شبكة الانترنت، وبالمقابل كانت هناك نسبة 22.5% و 11.1 % للأراء غير المتفقة والمتفقة بشدة على التوالي.

جدول (3-5) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الامكانات التقنية

تسلسل الفقرة		لااتفق بشدة	لااتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X6	العدد	6	5	7	23	4	3.67	1.10
	النسبة	%13.4	%11.1	%15.5	%51.1	%8.9		
X7	العدد	3	3	7	19	13	3.48	1.10
	النسبة	%6.7	%6.7	%15.5	%42.2	%28.8		
X8	العدد	6	3	13	16	7	3.48	1.14
	النسبة	%13.4	%6.7	%28.8	%35.5	%15.5		
X9	العدد	3	8	11	8	15	3.47	1.14
	النسبة	%6.7	%17.8	%24.4	%17.8	%33.4		
X10	العدد	0	0	29	11	5	3.45	1.35
	النسبة	%0	%0	%65.5	%22.5	%11.1		
الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							3.51	1.16

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

القرار: من خلال الجدول رقم (5.3): ان الوسط الحسابي العام بلغ (3.51) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) بذلك تم قبول الفرضية الثانية والتي تنص على (الامكانيات التقنية التي تمتلكها الشركة تتيح امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية)، ورفض الفرضية البديلة.

3-اختبار الفرضية الثالثة التي تنص على (الامكانيات البشرية التي تمتلكها الشركة تتيح امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية).

يتضمن هذا المتغير خمس فقرات ومن نتائج التحليل المبينة في الجدول (3-6) تبين الاتي :

- اسفرت نتائج تحليل الفقرة (11) والتي تنص على أن (تمتلك الشركة الموارد البشرية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية) على أعلى قيمة وسط الحسابي بلغت(3.69) متجاوزة قيمة الوسط الفرضي والبالغة قيمته 3 على مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري قدره (1.17)،حيث بلغت نسبة الاتفاق مع هذه الفقرة 75.5%، مما يدل على تجانس قيم هذه الفقرة بشكل اكبر من باقي الفقرات الاخرى ، وقد شكلت نسبة الاراء المحايدة 2.2% من اجمالي اراء العينة، اما نسبة الأراء غير الموافقة فقد بلغت 222% من اجمالي اراء العينة.
- تبين من نتائج تحليل الفقرة (15) والتي تنص على أن(تلقيت دورات تدريبية في استخدام الحاسوب والانترنت) على ادنى قيمة وسط حسابي حيث بلغت (2.44) والذي هو أدنى من الوسط الفرضي والبالغة قيمته (3) على مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري قيمته (1.11)، والذي يبين عدم تجانس قيم هذه الفقرة بشكل اكبر من قيم الفقرات الاخرى، وكانت نسبة

الموافقون والموافقون بشدة بالنسبة لهذة الفقرة 22.5% مقابل 12.5% و65% للمحايدين وغير الموافقين على التوالي، ومن خلال النتائج أعلاه نستنتج من ذلك ان هناك عدم اتفاق على ان الشركة تلقت دورات تدريبية في استخدام الحاسوب والانترنت.

جدول (3-6) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الامكانات البشرية

تسلسل الفقرة		لااتفق بشدة	لااتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X11	العدد	3	7	1	16	18	3.69	1.17
	النسبة	%6.7	%15.5	%2.2	%35.5	%40		
X12	العدد	4	3	7	18	13	3.55	1.22
	النسبة	%8.8	%6.7	%15.5	%40	%28.9		
X13	العدد	5	5	10	16	9	3.51	1.06
	النسبة	%11	%11	%22.2	%35.5	%20		
X14	العدد	1	3	4	22	15	3.47	1.04
	النسبة	%2.2	%6.7	%8.8	%48.9	%33.3		
X15	العدد	9	20	6	7	3	2.44	1.11
	النسبة	%20.6	%44.4	%12.5	%15.5	%7		
الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							3.33	1.12

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

القرار: من خلال الجدول رقم (3-6): ان الوسط الحسابي العام بلغ (3.33) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ(3) بذلك تم قبول الفرضية الثالثة والتي تنص على (الامكانيات البشرية التي تمتلكها الشركة تتيح امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية)، ورفض الفرضية البديلة.

4 - اختبار الفرضية الرابعة التي تنص على (المتطلبات الادارية التي تمتلكها الشركة تتيح امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية)

يتضمن هذا المتغير خمس فقرات ومن نتائج التحليل المبينة في الجدول(3-7) يتبين الاتي :

- سجلت نتائج تحليل الفقرة (16) والتي تنص على أن(تمتلك الادارة العليا للشركة الرؤيا ووضوح الاهداف للتحول نحو تطبيق الادارة الالكترونية) على اعلى قيمة وسط حسابي بلغت (3.81) متجاوزة قيمة الوسط الفرضي والبالغة 3 على مقياس ليكرت الخماسي، وكانت قيمة الانحراف المعياري لهذه الفقرة (1.18) وهي قيمة تدل على انخفاض تشتت قيم هذه الفقرة، مما يدل على تجانس قيم هذه الفقرة بشكل اكبر من باقي الفقرات، وقد بلغت نسبة الاجابات المتفقة مع هذه الفقرة 62.5% من اجمالي اجابات العينة، وبالمقابل كانت نسبة الاراء المحايدة .17% و غير المتفقة 20% من اجمالي اراء العينة.
- سجلت نتائج تحليل الفقرة (20)، والتي تنص على أن(تمتلك الشركة قسما او ادارة متخصصة قادرة على توفير قواعد البيانات التي تدعم التحول نحو تطبيق

الادارة الالكترونية) ادنى قيمة وسط حسابي بلغت (3.52) وهي اعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) وسجلت الفقرة انحرافا معيارياً عالي بلغ (1.03)، مما يدل على عدم تجانس قيم هذه الفقرة بشكل اكبر من باقي الفقرات، وكانت نسبة الاجابات غير المتفقة مع هذه الفقرة 60%، اما نسبة الاجابات المتفقة و المحايدة فقدا بلغت 17.5% مقابل 22.5%على التوالي، و من خلال النتائج أعلاه نستدل منها بأن ادارة شركة التأمين المبحوثة لم تمتلك الشركة ادارة متخصصة قادرة على توفير قواعد البيانات التي تدعم التحول نحو تطبيق الادارة الالكترونية.

جدول (3-7) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير المتطلبات الادارية

تسلسل الفقرة		لاتفق بشدة	لاتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X16	العدد	4	7	16	14	4	3.81	1.18
	النسبة	%9	%15.5	%35.5	%31	%9		
X17	العدد	7	7	14	10	7	3.72	1.09
	النسبة	%15.5	%15.5	%31	%22.5	%15.5		
X18	العدد	6	8	9	17	5	3.66	1.07
	النسبة	%13.3	%17.7	%20	%37.9	%11.1		
X19	العدد	8	7	10	12	8	3.64	1.05
	النسبة	%17.7	%15.5	%22.5	%26.6	%17.7		
X20	العدد	10	17	10	5	3	3.52	1.03
	النسبة	%22.5	%37.5	%22.5	%11	%6.5		
الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							1.67	1.08

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

القرار: من خلال الجدول رقم (3-7): ان الوسط الحسابي العام بلغ (1.67) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) بذلك تم قبول الفرضية الرابعة والتي تنص على (المتطلبات الادارية التي تمتلكها الشركة تتيح امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية)، ورفض الفرضية البديلة.

الفصل الثالث : الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

1. تمتلك الشركة الامكانات المالية التي تتيح للشركة تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة نشاطاتها المختلفة مما يسهل ادارة الاقسام والفروع التابعة للشركة.
2. يتوفر لدى الشركة الامكانات التقنية وبرامج الاتصال التي تسهم في تعزيز دور الشركة في التحول نحو الادارة الالكترونية والتخلي عن الادارة الورقية التقليدية ، مم يسهم في زيادة حصة الشركة السوقية.
3. تمتلك الشركة الموارد البشرية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية، لكن الشركة بحاجة لتبني برامج تأهيل وتدريب لكوادرها البشرية ، فضلا عن ان الشركة بحاجة لنظام حوافز يعزز خطط الشركة في التحول الى الادارة الالكترونية.

4. الادارة العليا في الشركة تهتم بعملية التحول الالكتروني خاصة وان الادارة الالكترونية باتت اليوم تشكل ضرورة إستراتيجية وليس خياراً من بين مجموعة من الخيارات الإستراتيجية التي تواجه الشركة، وذلك بسبب التغيرات السريعة في مجال المنافسة.
5. الشركة بحاجة الى نظام قواعد بيانات شامل يسهم في تعزيز فرص الشركة لتبنة الادارة الالكترونية.

التوصيات

1. ضرورة الاعتماد على تطبيقات الادارة الالكترونية في منظمات الاعمال بشكل عام والخدمية بشكل خاص لما تحققه من مزايا يقف في مقدمتها تحقيق رضا جميع المستفيدين وتحسين اداء تلك المنظمات.
2. ضرورة اهتمام الإدارة العليا بالمنظمة بتحديد رؤية استراتيجية لدعم مشروعات الإدارة الالكترونية ودعم مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية والإسراع في تحويل جميع أعمال المنظمة الكترونيا، واعتماد المراسلات الإلكترونية بالبريد الإلكتروني كمستند ووثيقة رسمية.
3. البدء بتشغيل مركز للتدريب في الشركة ووضع خطط التدريب المناسبة لجميع الموظفين،ووضع الخطط والسياسات الاستراتيجية لتتناسب مع مشروع الحكومة الإلكترونية في مجال إلادارة الإلكترونية.
4. ضرورة الاطلاع على تجارب الاخرين في مجال الادارة الالكترونية والاستفادة منها، والاهتمام بالبحث والتطوير باعتباره المسار الذي يساعد على توليد معرفة جديدة لأجل خلق التجانس المطلوب.

المصادر

1- **ال فطيح، محمد قبلان، (2008)،"دور الإدارة الالكترونية في التطوير بالأجهزة الأمنية "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف، الرياض، المملكة العربية السعودية.**
2- **غنيم، احمد محمد (2004)، "الإدارة الالكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل"، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر.**
3- **العلاق، بشير عباس (2005)، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي.**
4- **بكري، سعد علي الحاج، (2001)،"المعلوماتية في خطة التنمية السعودية "، مجلة الفيصل، العدد202:46.**
5- **حجازي ،محمد عثمان علي ، (2003)،"تقنية المعلومات الفرص والتحديات بالوطن العربي "،ورقة علمية،حائل،مجلة البحوث التربوية ،العدد 3: 99 – 103.**
6- **رضوان، رأفت،(2004)، "الإدارة الالكترونية"، نسخة الكترونية ، www.managementforum.org.sa/MangForum/peppers/1-1-rr.doc**
7- **السالمي، علاء ، وآخرون، (2005)،"أساسيات نظم المعلومات الإدارية"، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع.**
8- **الضافي، محمد، (2006)،"مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.**
9- **عامر، طارق عبد الرؤوف، (2007)،"الإدارة الالكترونية: ، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.**
10- **السالمي، علاء عبد الرزاق والسليطي، خالد ابراهيم، (2008)،"الإدارة الالكترونية "، دار وائل، عمان، الأردن.**

11- العمري، سعيد، (2003)،"المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

12- القحطاني، شائع، (2006)،" مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

13- كساب، محمد خير، (2008)،"متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الالكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

14- اللامي، غسان، (2007)،"إدارة التكنولوجيا، مفاهيم ومداخل"، الطبعة الأولى، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع.

15- الصيرفي، محمد، (2006)،" الإدارة الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.

16- العوالمة، نائل عبد الحافظ، (2003)،"توعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي "، دراسة استطلاعية، مجلة الملك سعود، العدد 15 ص6.

17- نجم، عبود نجم(2004)،"الإدارة الالكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"، الرياض، دار المريخ للنشر.

18- النمر، مسعود بن محمد، وآخرون، (2006)،"الإدارة العامة، الأسس والوظائف، مطابع الفرزدق التجارية، الطبعة الرابعة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

19- ياسين، سعد، (2005)،"الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية"، الإدارة العامة للطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة، الرياض.

20- صادق، درمان سليمان، (2009)،"عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الإلكترونية "دراسة في عينة من المنظمات الالكترونية، الموصل، العراق.