

اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة: نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية. 2

د. محمد أمين بن عبد الصمد مرغلاني

أ. مشارك في قسم المكتبات والمعلومات

جامعة الملك عبد العزيز

Mmarghl4004@hotmail.com

مستخلص

يتناول هذا البحث بالوصف والتحليل اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في مدينة جدة نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية من خلال التعرف على اتجاهات الموظفين في المجالات الآتية: الجوانب الإدارية ، وأمن وتقنية المعلومات ، ومعالجة وبث المعلومات ، و مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة . واستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي ، وأداة الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات . وشملت عينة البحث على 83 موظفاً من 235 تم اختيارها عن طريق أسلوب العينة العشوائية الطبقية بنسبة ثابتة بلغت 35% ، كما استخدم البحث النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمعرفة مدى الاستفادة من برنامج التعاملات الإلكترونية المعروف بنظام سيمس. وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بفرعها في مدينة جدة بدأت منذ عام 1426هـ على تقديم خدماتها للمشاركين عن طريق نظام إدارة معلومات التأمينات الاجتماعية SIMIS ، وأن المتوسطات الحسابية لعبارات مجال الجوانب الإدارية تراوحت بين 4,12—3,45 وأن هناك زيادة في الطلب على المنتجات التقنية بمتوسط حسابي بلغ 4,18 في ظل تطبيق التعاملات الإلكترونية، كما أن المتوسطات الحسابية لعبارات مجال معالجة وبث المعلومات تراوحت بين 4,37 - 3,84. وانتسبت المعلومات التي يوفرها نظام التعاملات الإلكترونية للموظفين بأنها صحيحة وخالية من الأخطاء بمتوسط حسابي 4,11 . وأوصى البحث بضرورة التنوع في استخدام التقنيات الحديثة في نظم المعلومات الإدارية

، والعمل على رفع مستوى الأمان والسرية على البيانات والمعلومات التي تتم بين الإدارات والموظفين، وإعادة تأهيل الموظفين عن طريق الابتعاث الداخلي والخارجي للحصول على مؤهلات تعليمية عليا.

الاستشهاد المرجعي بالبحث

محمد أمين بن عبد الصمد مرغلاني. اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة: نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية. 2. - Cybrarians Journal - ع 17، ديسمبر 2008 .
<سجل تاريخ الاطلاع> . - متاح في: <سجل رابط الصفحة الحالية>

المبحث الثالث : عرض وتحليل للبيانات

(أ) الخصائص والسمات الشخصية لأفراد عينة البحث:

بلغ عدد أفراد عينة البحث 83 موظفا يمثلون عشر إدارات تابعة لمؤسسة التأمينات الاجتماعية في مدينة جدة ، وقد تم اختيارهم باستخدام العينة العشوائية الطبقية بنسبة 35% من كل إدارة بعد تحديد المجتمع الكلي الذي بلغ 235 موظفا. وفيما يلي عرض وتحليل لسمات وخصائص أفراد العينة :

يبين لنا الجدول رقم (2) أن أعلى نسبة لسنوات عمر عينة البحث تقع ضمن الفئة العمرية (30- 39 سنة) بنسبة 42.1 % ، يلي ذلك الفئة العمرية (40- 49 سنة) بنسبة 32.5 % وهذا يشير إلى أن غالبية موظفي المؤسسة هم من فئة الشباب الذين يقعون في فئة عمرية تمتد من 30 إلى 49 سنة. وعادة ما يبدي الموظفون في هذه المرحلة نشاطا وحماسا في أداء الأعمال الموكلة إليهم من أجل رفع مستوى إنتاجية العمل.

جدول رقم (2)

م

الفئة العمرية

التكرار

النسبة المئوية

1
من 20—29
7
8.4
2
39—30
35
42.1
3
49—40
27
32.5
4
50 - فأكثر
14
17
المجموع
83
%100

يوضح لنا الجدول رقم (3) أن مجموع الموظفين الحاصلون على شهادة البكالوريوس بلغ 57 موظفا بنسبة 68,7% ، يلي بعد ذلك الحاصلين على شهادة الثانوية العامة بنسبة 27,7%. أما الموظفون الحاصلون على شهادة الماجستير كانت نسبتهم 3,6% وهي نسبة منخفضة نتيجة لعدم وجود سياسة واضحة من قبل المؤسسة في حصول الموظف على مؤهل علمي عن طريق نظام الإبتعاث الداخلي أو الخارجي.

جدول رقم (3)

المؤهلات التعليمية لأفراد العينة

م
المؤهلات

التكرار

النسبة المئوية

1

ثانوية عامة

23

27.7

2

بكالوريوس

57

68.7

3

ماجستير

3

3.6

4

دكتوراه

-

-

5

آخر

-

-

المجموع

83

100%

ويشير الجدول رقم (4) إلى وجود تسعة أسماء من الوظائف يتولون في أداء مهامهم ، وأن غالبيتهم يشغلون وظيفة إداري بنسبة 64% ، في حين أن وظائف باحث، ومفتش، ومحاسب جاءت بنسب متساوية هي 7.2% ، يلي ذلك في الترتيب وظيفة مدقق بنسبة 4.8% ثم وظيفة مسجل ومحقق بنسبة 3.6% لكل منهما. ويتضح من الجدول أيضا أن هناك نقصا ملحوظا في عدد بعض الوظائف مثل وظيفة مفتش ، ومحقق إذ إن طبيعة العمل تتطلب توافر أعداد كافية لإنجاز مهام التفتيش للمؤسسات والتحقيق مع العمال وأصحاب العمل.

جدول رقم (4)

أسماء الوظائف لأفراد العينة

م
مسمى الوظيفة
التكرار
النسبة المئوية

1
إداري

53

64

2

باحث

6

7.2

3

مفتش

6
7.2
4
محاسب
6
7.2
5
مدقق
4
4.8
6
مسجل
3
3.6
7
محقق
3
3.6
8
مشرف
1
1.2
9
مراقب مالي
1

1.2

المجموع

83

100%

يوضح الجدول رقم (5) توزيع أفراد العينة وفقا للحالة الاجتماعية ، حيث إن غالبية موظفي المؤسسة هي من فئة المتزوجين بنسبة 86.7%، وقد يكون هذا مؤشرا نحو دعم الاستقرار الوظيفي لموظفي المؤسسة ، في حين أن نسبة غير المتزوجين بلغت 13.3 % .

جدول رقم (5)

الحالة الاجتماعية لأفراد العينة

م

الحالة الاجتماعية

التكرار

النسبة المئوية

1

2

متزوج

أعزب

72

11

86.7

13.3

المجموع

83

100

ويشير الجدول رقم (6) إلى أن عددا من الموظفين تراوحت سنوات خدمتهم الحالية بين خمس عشرة وتسع عشرة سنة بنسبة 37.2% ، يليها في الترتيب بنسبة 23% ممن تتراوح سنوات خدمتهم بين عشرين سنة فأكثر، وهذه دلالة على أن غالبية موظفي المؤسسة لديهم خبرة جيدة في ممارسة أعمالهم اليومية ومعرفتهم باللوائح والأنظمة المستخدمة في نظام التأمينات الاجتماعية بلغت نسبتها 60.2% .

جدول رقم (6)

سنوات الخدمة لأفراد العينة

م
السنوات
التكرار
النسبة المئوية
1-
أقل من 5 سنوات
6
7.2
2-
5- 9
14
17
3-
10- 14
13
15.6
4-
15- 19
31

37.2

-5

20 فأكثر

19

23

المجموع

83

100

ب) اتجاهات الموظفين نحو تطبيق التعاملات الالكترونية

استخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على اتجاهات الموظفين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من خلال أسئلة البحث التي تضمنت الحالات الآتية : الجوانب الإدارية ، وأمن وتقنية المعلومات ، ومعالجة وبحث المعلومات ، وكفاية الأداء الوظيفي في بيئة التعاملات الالكترونية .

أما المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل مجال من مجالات درجة الاتجاه نحو تطبيق التعاملات الالكترونية فكانت على النحو الآتي :

1- مجال الجوانب الإدارية :

يوضح الجدول رقم (7) على أن مجال الجوانب الإدارية شمل إحدى عشرة عبارة ، حيث حصلت العبارة رقم 8 على أعلى متوسط حسابي 4.120 في حين حصلت العبارة رقم 11 على أدنى متوسط حسابي وهو 3.457 . أما فيما يتعلق بمساهمة ميكنة العمل الإداري في تبسيط الإجراءات الإدارية فجاءت هذه العبارة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4.110 ، وهذا يشير إلى أن عملية الميكنة ساهم فعلاً وبطريقة فعالة في تبسيط الإجراءات الإدارية لدى الموظفين العاملين في المؤسسة . والعبارة رقم 5 حصلت على متوسط حسابي مقداره 3.963 وهي تشير إلى أن نظام التعاملات الالكترونية ساعد على زيادة رغبة الموظفين لأداء مهامهم من خلال ما يتصف به النظام في توفير الوقت والجهد .

ويتضح أيضاً من (الجدول رقم 7) أن المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية للعبارات الإحدى عشرة بلغ 3,90 مما يدل أن اتجاهات الموظفين كانت جميعها فوق المتوسط ، وهذا مؤشر إلى أن

9	
أدى التحول الالكتروني في العمل إلى زيادة تبادل الخبرات بين الموظفين.	
4.060	
0.770	
4	
3	
أدت ميكنة العمل الإداري إلى انخفاض معدلات النزاع بين الموظفين .	
4.012	
0.833	
5	
4	
أدى تطبيق التعاملات الالكترونية إلى زيادة معدل المرونة الإدارية .	
4.000	
0.811	
6	
10	
أدت ميكنة العمل الإداري إلى تنميط أداء الموظفين لمهامهم .	
3.963	
0.739	
7	
5	
ساعدت ميكنة العمل الإداري على زيادة رغبة الموظفين لأداء مهامهم .	
3.963	
0.739	
8	

6

توجد صعوبات أثناء استخدام العاملين لأجهزة الحاسب الآلي .

3.843

0.956

9

7

ساهم تطبيق التعاملات الالكترونية في إيجاد وظائف جديدة .

3.759

0.970

10

1

خفض تطبيق التعاملات الالكترونية للتكاليف المالية في العمل .

3.710

1.164

11

11

أدت ميكنة العمل الإداري إلى تدني مستوى غياب الموظفين

3.457

1.129

2- مجال أمن وتقنية المعلومات :

يبين (الجدول رقم 8) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين 3.180 – 3.734، حيث إن العبارة رقم 14 حصلت على أعلى متوسط حسابي مقداره 4.180، وهي تتعلق بزيادة الطلب على المنتجات التقنية مثل أجهزة الشاشات المناسبة وأجهزة الطابعات والأخبار بأنواعها المختلفة ، ويليه مباشرة الفقرة 12 بمتوسط حسابي 4.048 بحيث تشير إلى أن مؤسسة التأمينات الاجتماعية قد وفرت أجهزة الحاسبات الآلية لموظفيها وبشكل كاف .

ويتبين من (الجدول رقم 8) أيضا أن العبارة رقم 13 التي تشير بأن ميكنة العمل الإداري قللت استخدام الأوراق والأفلام كانت الأكثر ايجابية وبمتوسط حسابي بلغ 4,48 وهذا يؤكد على أن أحد أسباب لجوء الإدارات والمؤسسات الحكومية والخاصة في تطبيق التعاملات الالكترونية هو غياب المستندات الورقية للخدمات الالكترونية. أما العبارة رقم 17 فقد حصلت على أدنى متوسط حسابي بلغ 3.734 من حيث ترتيبها للعبارات وهذا يشير إلى أن هناك تدنيا واضحا للمتوسط الحسابي من حيث ترتيبه تنازليا فيما يتعلق بتهديد الأنظمة الحالية الأمن المعلوماتي للعمل ، حيث إن المستندات غير محمية بدرجة عالية من التحكم وهذا يتطلب من المؤسسة أن تلتزم بحفظ وصيانة خصوصية وسرية بيانات المواطنين والمستفيدين من نظام مؤسسة التأمينات الاجتماعية بجميع فئاتهم من خلال تصميم وتطوير التطبيقات الإدارية التي تضمن وسائل حماية الخصوصية والسرية. لأن التجاوز في حماية أمن المعلومات يفقد ثقة المستفيدين بالحكومة الالكترونية. ويبين (الجدول رقم 8) أن المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية للعبارات السبع بلغ 3,96 مما يشير إلى أن اتجاهات الموظفين كانت ايجابية .

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات

مجال أمن وتقنية المعلومات

م = 83

الرتبة

رقم العبارة

العبارات

المتوسط الحسابي

الانحراف المعياري

1

14

أدى تطبيق التعاملات الالكترونية إلى زيادة الطلب على المنتجات التقنية

4.180

0.566

	2
	12
أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة للموظفين كافية لتطبيق التعاملات الالكترونية	
	4.048
	0.948
	3
	13
قللت ميكنة العمل الإداري استخدام الأوراق والأقلام .	
	4.048
	0.747
	4
	18
ساعد تطبيق التعاملات الالكترونية على خصوصية أمن المعلومات	
	4.036
	0.633
	5
	16
ساهم تطبيق التعاملات الالكترونية في سرية أمن المعلومات .	
	4.024
	0.698
	6
	15
يعتبر النظام الأمني الالكتروني في العمل غير قابل للاختراق .	
	3.734
	0.911

7

17

تهدد الأنظمة الحالية الأمن المعلوماتي للعمل .

3.734

0.938

3- مجال معالجة وبث المعلومات

ويشير الجدول رقم (9) فيما يتعلق بمجال معالجة وبث المعلومات الذي تضمن سبع عبارات ، حصلت العبارة رقم 21 على أعلى متوسط حسابي بمقدار 4.373 وكانت الأكثر ايجابية من بين العبارات الأخرى وهذا يدل على أن تطبيق نظام التعاملات الالكترونية كان له دور فاعل تميز بالسرعة في استرجاع المعلومات ، حيث يتسم نظام SIMIS باحتوائه على معلومات يمكن استرجاعها بطرق متنوعة مثل: العناوين، وأرقام الهاتف، ورقم صندوق البريد ، والبحث بالاسم أو رقم السجل المدني أو رقم الحفيظة أو عن طريق رقم السجل التجاري أو الرخصة أو اسم المنشأة . ويتضح من استعراض (الجدول رقم 9) أيضا أن المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية للعبارات السبع بلغ 4.11، مما يدل على أن اتجاهات الموظفين كانت ايجابية وفوق المتوسط. وحصلت العبارة 24 على متوسط حسابي بلغ 4.110 وهذا يشير إلى أن نظام التعاملات الالكترونية يوفر معلومات صحيحة خالية من الأخطاء . أما العبارة 23 حصلت على أدنى متوسط حسابي مقداره 3.843 وهي متدنية من حيث ترتيبها مع باقي العبارات التي تشير إلى أن استخدام الموظفين للموقع الالكتروني الخاص بالمؤسسة لم يساهم في زيادة إنتاجية الموظف .

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات مجال

معالجة وبث المعلومات

م = 83

الرتبة

رقم العبارة

العبارات

المتوسط الحسابي

الانحراف المعياري

1

21

أدى تطبيق التعاملات الالكترونية إلى سرعة في استرجاع المعلومات

4.373

0.578

2

20

أدى تطبيق التعاملات الالكترونية إلى تحسين وتخزين وحفظ المعلومات

4.301

0.557

3

19

أدى تطبيق التعاملات الالكترونية إلى زيادة في تنظيم المعلومات

4.156

0.573

4

24

المعلومات التي يوفرها نظام التعاملات الالكترونية صحيحة خالية من الأخطاء وتمتاز بالوضوح

4.110

0.749

5

22

أدى تطبيق التعاملات الالكترونية إلى تسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة

4.100

0.905

6

25

يوفر نظام التعاملات الالكترونية التقارير التي تحتوي على معلومات شاملة تسهم في انجاز الوظائف

3.963

0.739

7

23

أدى استخدام الموقع الالكتروني للمؤسسة إلى زيادة إنتاجية الموظف

3.843

0.890

(ج) اتجاهات الموظفين نحو مستوى الأداء للعمل في بيئة النظام الالكتروني

يوضح الجدول رقم (10) اتجاهات موظفي المؤسسة نحو سبع عبارات تتعلق بمستوى الأداء للعمل في بيئة الكترونية ، حيث حصلت العبارة رقم 1 على أعلى متوسط حسابي مقداره 4.46 وهذا يشير إلى أن أفراد العينة المدروسة حريصون على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة ، وتليها العبارة رقم 7 بمتوسط حسابي 4.29 حيث تشير إلى أن موظفي المؤسسة لديهم القدرة والرغبة نحو تنفيذ الخطط والبرامج لتحقيق أهداف المؤسسة . أما عملية التخطيط قبل أداء العمل فحصلت على متوسط حسابي مقداره 4.25 والعبارة رقم 6 حصلت على متوسط حسابي متدن بالنسبة إلى باقي العبارات مقداره 4.02 حيث تشير إلى أن موظفي المؤسسة لا يفضلون الزيادة في حجم العمل الذي ينجزه يومياً .

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الموظفين

نحو مستوى الأداء للعمل

م = 83

الرتبة

رقم العبارة
العبارات
المتوسط الحسابي
الانحراف المعياري

1

1

أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة

4.46

0.631

2

7

أنفذ الخطط والبرامج المرسومة لعملية

4.29

0.654

3

5

أنسق مع الآخرين في أداء عملي

4.27

0.734

4

2

أخطط لعملية قبل أدائه

4.25

0.730

5

4

أراقب أدائي لضمان نوعية وجودة العمل

4.23

0.738

6

3

أنظم واجباتي في العمل

4.23

0.738

7

6

أزيد في حجم العمل الذي أنجزه يوميا

4.02

0.897

4.25

0.853

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات

أولا: النتائج

من خلال عرض وتحليل البيانات توصل البحث إلى مجموعة من النتائج هي على النحو الآتي:

- 1- إن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في مدينة جدة بدأت منذ عام 1426هـ/2005م في تقديم خدماتها للمشاركين عن طريق تطبيق نظام إلكتروني داخلي عرف بنظام المعلومات الإدارية للتأمينات الاجتماعية (SIMIS)، وخارجيا من خلال نظام التأمينات أون لاين (GOSI ONLINE).
- 2- بلغ العدد الإجمالي للعاملين في فرع المؤسسة بمدينة جدة 253 منهم 23 موظفا و 16 مستخدما وموظفتان في القسم النسوي يعملون جميعهم في عشر إدارات.

- 3- إن أعلى نسبة لسنوات عمر أفراد عينة البحث تقع ضمن الفئة العمرية (30 – 39) بنسبة 42,1%. وأن أعلى نسبة للمؤهلات التعليمية لأفراد العينة كان مؤهل البكالوريوس بنسبة 68,7%.
- 4- تبين من خلال البحث إلى وجود تسعة أسماء من الوظائف ، وأن غالبية الموظفين يشغلون وظيفة إداري بنسبة 64% في حين أن وظائف مسجل ومحقق جاءت بنسب متدنية هي 3,6% لكل منهما .
- 5- أظهر البحث أن سنوات الخدمة لغالبية أفراد العينة تراوح بين (15 - 19 سنة) بنسبة 37,2% .
- 6- إن المتوسطات الحسابية لعبارات مجال الجوانب الإدارية تراوحت بين (4,120 - 3,457) حيث حصلت العبارة الثامنة على أعلى متوسط حسابي بلغ 4,120 وتتعلق بأن التحول الالكتروني أدى إلى إعادة تدريب الموظفين إلى أعمال جديدة ، في حين أن أدنى متوسط حسابي بلغ 3,457 الذي يشير إلى أن ميكنة العمل الإداري لم يساهم في تدني مستوى غياب الموظفين.
- 7- كشف البحث أن المتوسطات الحسابية لعبارات مجال أمن وتقنية المعلومات تراوحت بين (4,180 - 3,734)، حيث حصلت العبارة رقم 14 على أعلى متوسط حسابي مقداره 4,180 تتعلق بزيادة الطلب على المنتجات التقنية في ظل تطبيق التعاملات الالكترونية.
- 8- إن أجهزة الحاسبات الآلية متوافرة للموظفين بشكل كاف وبمتوسط حسابي 4,048 بينما حصلت العبارة التي تشير بأن النظام الأمني الالكتروني في العمل غير قابل للاختراق على أدنى متوسط حسابي مقداره 3,734 .
- 9- إن النظام الأمني الالكتروني لنظام SIMIS يعاني من قصور في خصوصية وسرية بيانات المواطنين والمستفيدين إذ إن المستندات غير محمية بدرجة عالية من الكفاية والدقة.
- 10- توصل البحث إلى أن المتوسطات الحسابية لعبارات مجال معالجة وبحث المعلومات تراوحت بين (4,373 - 3,843) حيث حصلت العبارة التي تشير إلى أن تطبيق التعاملات الالكترونية ساعد وبشكل رئيس إلى سرعة استرجاع المعلومات بمتوسط حسابي مقداره 4,373.
- 11- كشف البحث أن نظام SIMIS تميز باتساع دائرة البيانات الخاصة بالمستخدم وصاحب العمل من خلال استخدام طرق متنوعة في استرجاع المعلومات منها العناوين، وأرقام الهاتف ، ورقم صندوق البريد ، والبحث بالاسم أو رقم السجل المدني أو رقم الحفيظة أو رقم السجل التجاري أو اسم المنشأة.
- 12- هناك مؤشر إيجابي بأن تطبيق التعاملات الالكترونية ساهم وبطريقة فاعلة إلى تسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة في مؤسسة التأمينات الاجتماعية بمدينة جدة وبمتوسط حسابي بلغ 4,100 .

13- اتسمت المعلومات التي يوفرها نظام التعاملات الالكترونية للموظفين بأنها صحيحة خالية من الأخطاء وتمتاز بالوضوح وبمتوسط حسابي 4,110 .

14- أظهر البحث أن المتوسطات الحسابية لعبارات اتجاهات الموظفين نحو مستوى الأداء للعمل في البيئة الالكترونية تراوحت بين (4,25 - 4,46) حيث حصلت العبارة التي تشير إلى حرص الموظف على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة على متوسط حسابي بلغ 4,46 ، في حين بلغ المتوسط الحسابي نحو مراقبة الأداء لضمان نوعية وجودة العمل 4,23 .

ثانياً: التوصيات والمقترحات

بناء على النتائج التي توصل إليها البحث ، يوصي الباحث بما يأتي:

- 1- تفعيل دور القسم النسائي عن طريق زيادة أعداد القوى العاملة من أجل تلبية احتياجات المرأة العاملة وتطويرها بتوفير البرامج التدريبية .
- 2- إعادة تأهيل الموظفين عن طريق إتاحة الفرص أمامهم للابتعاث الداخلي والخارجي للحصول على مؤهلات تعليمية عليا وتشجيعهم على تطوير وتنمية مهاراتهم بحضور الندوات والمؤتمرات وورش العمل داخل المملكة وخارجها.
- 3- الاستفادة والتفاعل مع الطاقات التدريبية المتوافرة في الجامعات السعودية .
- 4- الاهتمام بوضع خطة سنوية عن البرامج التدريبية للعاملين المستخدمين للنظام من أجل صقلهم بمهارات يتمكنون من خلالها التعامل مع المستجدات التي تطرأ على النظام .
- 5- ينبغي على المؤسسة التنوع في استخدام التقنيات الحديثة في نظم المعلومات الإدارية من خلال تطوير النظم الحالية بما يلائم احتياجات المؤسسة نحو تفعيل أهمية الخدمات المعلوماتية.
- 6- العمل نحو رفع مستوى الأمان والسرية على البيانات والمعلومات والطلبات التي تتم بين الإدارات والموظفين.
- 7- ضرورة أن تبدأ المؤسسة في استخدام نظام إدارة المعرفة التي تهدف إلى توفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين في المؤسسة ، والمستفيدين من خارجها ، مما ينعكس ذلك على مستوى الأداء ، والإنتاجية ، والجودة.
- 8- ينبغي على المؤسسة إجراء دراسة تقويمية لنظام التعاملات الالكترونية المستخدمة في المؤسسة من أجل تحسين وتطوير النظام الحالي.

9- من الضروري الاهتمام بموضوع صيانة النظام منعا لتعطل الأعمال وتأخيرها.

10- إجراء دراسة حول اتجاهات المستفيدين من خارج المؤسسة نحو خدمات نظام التعاملات الالكترونية.

الحواشي

(1) ضوابط تطبيق التعاملات الالكترونية الحكومية في المملكة.

متاح على: www.yesser.gov.sa/documents/e.government/Rules

تاريخ الدخول: 1429/3/10هـ. / 2008م.

(2) وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. متاح على:

<http://www.planning.gov.sa>

تاريخ الدخول : 1429/2/13هـ/ 2008م.

(3) برنامج التعاملات الالكترونية . مفهوم التعاملات الالكترونية. متاح على:

<http://www.yesser.gov.sa/what-is-gov>

تاريخ الدخول 1428/10/18هـ/ 2007م.

(4) المرجع السابق . تاريخ الدخول 1429/2/23هـ/ 2008م.

(5) فواز عبد الستار العلمي. الحكومة الالكترونية في السعودية: خطوات متقدمة في الإعداد والتأسيس. متاح على:

<http://www.etesal.com/etesal/section/full-story.cfm>

تاريخ الدخول 1428/10/18هـ/ 2007م.

(6) طلعت همام، سين وجيم عن علم النفس الاجتماعي . عمان - الأردن: دار عمار، 1404هـ/ 1984م. 75 - 76 .

(7) مها مرزوق العتيبي. أثر الحكومة الإلكترونية على مستوى أداء العاملين: دراسة ميدانية على جامعة الملك عبد العزيز. رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز. 1427هـ / 2007م. 160 ص.

(8) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية. نبذة عن المؤسسة. متاح على:

<http://www.gosi.org.sa/arabic/nabtha.shtml>

تاريخ الدخول: 1428/11/24هـ/ 2007م.

- (9) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية. المنشآت. المرجع السابق. تاريخ الدخول : 1428/2/24هـ-2007م.
- (10) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية. الكتاب الإحصائي السابع والعشرون لعام 1426هـ. المملكة العربية السعودية: الشركة السعودية للنشر المتخصص، 1427هـ. 146.
- (11) اتصال هاتفي مع هاني سراج بخاري. إدارة التفنيش ، 1428/11/10هـ.
- (12) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية . مركز الحاسب الآلي. تقرير عن الخدمات الالكترونية على الإنترنت : التأمينات أون لاين. 1426/3/24هـ. 4 - 5.
- (13) المرجع السابق. 6 - 10.
- (14) المرجع السابق. 10 - 14.
- (15) Julian Teicher Nina.E.government in Australia: promise and Progress. Information Polity, vol.7, no.4, (2002). 231- 246.
- (16) عمر بن سعيد مشيط. التحديات الإدارية والإنسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية. في ندوة الحكومة الإلكترونية ... الواقع والتحديات ، مسقط، سلطنة عمان، ربيع الأول 1424هـ/ 10-12 مايو 2003م. 1 - 14. متاح على: www.araburban.org/egov/PPS/14PPS
- تاريخ الدخول 1429/2/23هـ-2008م.
- (17) محمد المتولي. تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية. في وقائع ندوة الحكومة الالكترونية: الواقع والتحديات ، مسقط، عمان، ربيع الأول 1424هـ/ 10-12 مايو 2003م. 1 - 18. متاح على:
- www.araburban.org/egov/PPS/18.pps
- تاريخ الدخول 1429/2/23هـ-2008م.
- (18) نائل عبد الحافظ العواملة. نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي : دراسة استطلاعية. مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، مج 15، 1423هـ-2003م. ص 249 - 294.
- (19) Valentina Ndou.E.Government for Developing Countries opportunities and Challenges. EJISDC, vol.18, no.1, (2004). available at: <http://www.ejisdsc.org> (accessed in 5 feb.2008)

- overview . (20) Subhajit Basu . E. government and developing countries : an International Review of Law ,Computers& Technology.vol.18,Issue 1, March(2004) 109-132.available at:<http://www.informaworld.com/smpp> (accessed in 27 dec.2007)
- (21) George K. Kostopoulos. E. government in the Arabian Gulf: a vision Toward reality. Electronic Government ,an International Journal Issue.Vol. 1,no.3,(2004) 293-299. available at:www.inderscience.com (accessed in 27 dec.2007)
- (22) SaadHaji Bakri. Development of e. government : a STOPE view. International Journal of Networks Management. Vol.14,Issue 5, (Sep.2004)339- 350.available t:<http://portal.acm.org/citation.cfm> (accessed in 27 dec.2007)
- (23) Darrell M.West. E. Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes .Public Administration Review .v.54,Issue1, (2004) 15-27.
- (24) أحمد فخري الهياجنة . البلديات الإلكترونية .. تجارب عربية وعالمية: مشاريع الحكومة الالكترونية للبلديات . 2005م. متاح على:
<http://www.araburban.org/AUDI/arabic/artical7.htm>
تاريخ الدخول: 1428/12/25هـ/2007م.
- (25) محمد محمد الهادي. الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري. Cybrarians journal، ع 11 ، 2006م. متاح على:
www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.htm
تاريخ الدخول: 1428/11/22هـ / 2007م.
- (62) زينب عبد الله آل عبد الله. الحكومة الإلكترونية وأثارها على كفاءة العمليات.رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والإدارة ، جامعة الملك عبد العزيز، 1427هـ / 2006م. 213ص.
- (27) مها مرزوق العتيبي. مرجع سابق .
ملحق رقم 1 : الاستبيان