

اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة : نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية . 1

د. محمد أمين بن عبد الصمد مرغلاني

أ. مشارك في قسم المكتبات والمعلومات

جامعة الملك عبد العزيز

Mmargh14004@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 و بث المعلومات ، و مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة . واستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي ، وأداة الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات . وشملت عينة البحث على 83 موظفا 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 و بث المعلومات تراوحت بين 4,37 - 3,84. واتسمت 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. 1 - . Cybrarians Journal .- ع 16، يونيو 2008 . - تاريخ الإتاحة <اكتب هنا تاريخ اطلعك على الصفحة>. - متاح في: <أنسخ هنا رابط الصفحة الحالية>

The Attitudes of Staff in General Organization for Social Insurance in Jeddah Toward Electronic Government Interoperability System.

Abstract:

This study examined and analyzed the attitudes of staff in General Organization for Social Insurance in Jeddah toward electronic government interoperability system through cretins areas (administrative , information technology and security ,information processing and dissemination ,and staffs performance).The researcher used the descriptive methodology in order to survey the attitudes of GOSI staffs regarding the impact of SIMIS electronic program .Of the 235 questionnaires distributed by using cluster random samples 83 were returned (35 percent).the study used the percentage ,arithmetic mean ,and the standard deviation for statistical analysis .The findings indicate that the GOSI established to provide the e. services since 2005,the means of administrative area were 4.12 – 3.45,and the mean of technology Products demand by the staffs was 4.18.In regard to information processing & dissemination area the means were 4.37- 3.84.The most important recommendations are: Implementing various technologies in GOSI management information system, providing training programs for all GOSI staffs .There needs to be greater increased of information security among the staffs and the departments.

المبحث الأول : الإطار المنهجي

المقدمة :

إن ثورة تقنيات المعلومات والاتصالات الرقمية التي يشهدها العالم اليوم قد ألفت مزيداً من الضغوط على المؤسسات الحكومية لتحويل عملياتها إلكترونياً. وقد تمخضت هذه الثورة مع بداية القرن الحادي والعشرين عن ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية التي تهدف إلى تحسين الأداء الحكومي التقليدي من ناحية تقديم الخدمة وكفاية الأداء والدقة وتقليل الوقت والتكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات الحكومية، والوصول إلى درجة عالية من الرضا لمتلقي الخدمة دون الحاجة للوجود الشخصي ، عدا ما تقتضيه الحاجة.

وأصبح من الواضح في مختلف بقاع العالم أن استغلال تقنية المعلومات والاتصالات ستمكن العالم من إحداث ثورة في الطريقة التي يتفاعل بها الأفراد والمؤسسات الحكومية. فمن الأراضي الزراعية في الصين والهند إلى قرى في إفريقيا وآسيا ، تقوم خدمات الحكومة الإلكترونية بتحسين أوضاع أفراد المجتمع عن طريق تسهيل الحصول على المعلومات التي تمكنهم من القيام بأعمالهم اليومية وذلك بهدف تحسين بيئة العمل بين أطراف متعددة. وتقوم الحكومات عبر العالم باختيار نماذج مختلفة لتقديم خدماتها الإلكترونية ، حيث من الممكن أن تتضمن هذه النماذج : بوابة لتقديم الخدمات المتوفرة من الجهات الحكومية، أو ربط كامل لواجهة تقديم الخدمات بنظم المعلومات للجهات التي تقوم بتوفيرها، أو هيكلية موحدة لقنوات توفير الخدمات الإلكترونية.

من هذا المنطلق فقد حرصت حكومة المملكة العربية السعودية على تبني هذه التقنية ممثلة بوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات لتنفيذ مشروع خطة التعاملات الإلكترونية الحكومية للخمس السنوات القادمة بدءاً من عام 1425هـ / 2004م من خلال برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) . إذ يتمثل دورها في مجال الحكومة الإلكترونية برسم سياسات واستراتيجيات لتطوير أجهزتها وإعادة هيكلتها بما يتماشى مع متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية لتحقيق نمو أكثر فعالية في الخدمات الإلكترونية لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير في جميع جوانب الحياة.

ونستطيع القول بأن المملكة العربية السعودية دخلت نحو مجتمع المعلومات من خلال تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية الذي ينطلق من الخطة الوطنية لتقنية المعلومات والتي تتضمن توفير خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات لجميع شرائح المجتمع، وتوفير بيئة تعليمية وتدريبية تمكن غالبية السكان من الحصول على المهارات المطلوبة للتعامل مع تطبيقات الاتصالات وتقنية المعلومات . كما تهدف الدولة

إلى بلوغ القطاعات الاقتصادية والاجتماعية المختلفة مستوى متقدما في استخدام تطبيقات تقنيات المعلومات ، وأن يصبح قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات مصدرا رئيسا من مصادر الدخل .
وفي 1427/2/29هـ صدر ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية بناء على موافقة مجلس الوزراء وشملت هذه الضوابط على ثلاث مستويات رئيسة هي: المعلومات والبيانات الحكومية، الأعمال والخدمات الحكومية ، وتطبيقات التعاملات الإلكترونية الحكومية. وألزم الضوابط الجهات الحكومية بوضع آلية واضحة لتحديث المعلومات وخطة مفصلة للتحويل إلى التعاملات الإلكترونية مع إلزام جميع موظفيها بالمعايير المتعلقة بحماية الخصوصية .(1)

مشكلة البحث :

نظرا لتعامل المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في مدينة جدة مع بيئة الحكومة الإلكترونية من خلال إدارتها منذ عام 1426هـ فقد دأبت علي تقديم خدماتها للمشاركين والمتعاملين بأسلوب متقدم يواكب التطورات الحديثة ، سواء في مجال الأعمال ، أو في مجال التقنيات المساندة لهذه الأعمال وغيرها من المجالات ، حيث بدأت المؤسسة في تطبيق نظام الكتروني داخلي عن طريق الانترنت عرف بنظام المعلومات الإدارية للتأمينات الاجتماعية (SIMIS) Social Insurance Management Information System و خارجيا من خلال نظام (التأمينات اون لاين) (GOSI ONLINE) General Organization for Social Insurance لتسهيل عمل إجراءات المؤسسة وربطها بالجهات الخارجية المستفيدة .

ويمثل جانب القوى العاملة عنصرا مهما نحو نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسة من خلال ما تقدمه المؤسسة من خدمات التعاملات الالكترونية لأصحاب العمل، والمنشآت في القطاعين الحكومي والخاص، و المشاركين، و المستفيدين، والتعويضات. وتتصف المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالديناميكية حيث إنها تتفاعل مع البيئة المحيطة بها وتتأثر بكل ما يستجد ويحدث بها. ومن خلال المعطيات السابقة يمكن طرح السؤال الآتي:

ما هي اتجاهات الموظفين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية ؟

أهداف البحث :

يهدف البحث بشكل رئيس إلي التعرف علي اتجاهات الموظفين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية ، وتحديد العوامل المؤثرة علي فاعليتها من خلال الأهداف الفرعية الآتية:

- 1- التعرف علي الجانب التنظيمي لمؤسسة التأمينات الاجتماعية والجهة المشرفة علي برنامج الحكومة الإلكترونية.
- 2- التعرف علي اتجاهات الموظفين في المؤسسة نحو تطبيق التعاملات الإلكترونية من حيث مجال الجوانب الإدارية.
- 3- التعرف على اتجاهات الموظفين في المؤسسة نحو تطبيق التعاملات الإلكترونية من حيث مجال أمن وتقنية المعلومات.
- 4- التعرف على اتجاهات الموظفين في المؤسسة نحو تطبيق التعاملات الإلكترونية من حيث مجال معالجة وبث المعلومات.
- 5- التعرف علي اتجاهات الموظفين في المؤسسة نحو كفاية ومستوي الأداء الوظيفي في بيئة التعاملات الإلكترونية.
- 6- الوصول إلى مقترحات وتوصيات تسهم في تحسين خدمات نظام التعاملات الإلكترونية في المؤسسة على ضوء ما توصل إليه البحث الحالي من نتائج.

أهمية البحث :

تأتي أهمية الدراسة من منطلق مفاده بأن هناك تحولا للأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية من العالم الواقعي إلي العالم الافتراضي في جميع مجالات الحياة اليومية وتطبيق التعاملات الإلكترونية وتسخير تقنية المعلومات والاتصالات للنهوض بالتنمية المستدامة من خلال تحسين خدمات إجراءات العمل بين المؤسسات الحكومية ورفع مستوى الفعالية والأداء الداخلي لتقديم خدمات متميزة للمواطنين ومؤسسات قطاع الأعمال في شتي الميادين .وحيث إن العاملين يمثلون المحور الأساسي لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية ومنها مؤسسة التأمينات الاجتماعية ،لذا تسعى الدراسة في التعرف علي اتجاهات الموظفين في عينة الدراسة نحو مدي أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في رفع مستوى أداء العمل الداخلي وتقليل التكلفة التشغيلية من اجل تحسين و رفع مستوي انجاز المعاملات اليومية وتوفير خدمات معلوماتية تلبي احتياجات المستفيدين. وتكمن أهمية هذا البحث في أنه سيكون من الدراسات القليلة التي تتناول تطبيقات برامج الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية السعودية من وجهة نظر الموظفين.

كما أن هناك حرصا واهتماما من حكومة المملكة العربية السعودية علي تبني مشروع خطة التعاملات الإلكترونية الحكومية للخمس السنوات القادمة لتقديم ما لا يقل عن 150 خدمة إلكترونية حكومية والتي انطلقت منذ صدور الأمر السامي رقم 7/ب/33181 بتاريخ 1424/7/1هـ الموافق

2003/9/7م. المتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً . (2) ويضاف إلي ذلك أن نتائج هذه الدراسة ستضيف المزيد من المعلومات حول واقع برامج الحكومة الإلكترونية في القطاع الحكومي .

أسئلة البحث :

يسعى البحث الإجابة عن الأسئلة الآتية :

- 1- ما هي الجوانب التنظيمية للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية ؟ وما هي الجهة التي تتولى الإشراف على نظام تطبيق المعاملات الإلكترونية ؟
- 2- ما اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو تطبيق المعاملات الإلكترونية من حيث مجال الجوانب الإدارية ؟
- 3- ما اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو تطبيق المعاملات الإلكترونية من حيث مجال أمن وتقنية المعلومات ؟
- 4- ما اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو تطبيق المعاملات الإلكترونية من حيث مجال معالجة و بث المعلومات ؟
- 5- ما اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو كفاية الأداء الوظيفي في بيئة المعاملات الإلكترونية ؟

مصطلحات البحث :

هناك بعض المصطلحات المحورية ضمن ثنايا البحث و تعريفها ، علي النحو الآتي:

التعاملات الإلكترونية :

ويقصد بها في هذا البحث عبارة عن أي صفقات حكومية أو تجارية أو تعليمية تتم من خلال شبكة الانترنت أو الانترانت ويمكن تقسيمها إلي ثلاثة أقسام رئيسة هي: التجارة الإلكترونية ، الحكومة الإلكترونية ، والمعرفة الإلكترونية. ويمكن تعريف هذا المصطلح بأنه "الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، وذلك لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية الداخلية، وتلك التي تتم فيما بين الجهات الحكومية ، وتلك التي تربطها بالمواطنين أو قطاعات الأعمال" (3) حيث تهتم بتوفير الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية .

برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر):

بناء على الأمر السامي الكريم بتاريخ 1424/7/10هـ المتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً ، قامت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بإنشاء برنامج التعاملات

الالكترونية الحكومية (يسر) في العام المالي 1426/1425 هـ ، و هو عبارة عن برنامج يهدف للتعاون في مجالات متعددة للتحويل إلى مجتمع المعلومات بمشاركة كل من وزارة المالية، وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات. ومن أهداف البرنامج : رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام، وتقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال ، وزيادة عائدات الاستثمار ، وتوفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب. ولتنفيذ البرنامج فقد تم تشكيل اللجان الآتية: اللجنة العليا الإشرافية ، اللجنة التوجيهية، ولجنة التعاملات الالكترونية في كل جهة حكومية، ومجموعة استشارية من أصحاب الخبرة والاختصاص، ومدير البرنامج .

واشتمل البرنامج على عدة مشاريع تم حصرها في الآتي:

- مشروع حصر الخدمات الالكترونية
- مشروع بوابة الخدمات الالكترونية
- مشروع النماذج الالكترونية
- مشروع دليل الجهات الالكترونية
- مشروع الأنظمة النمطية

هذا وسيتم انجاز تلك المشاريع عن طريق مشروع شبكة التعاملات الالكترونية، حيث يهدف إلى ربط الجهات الحكومية بمركز بيانات التعاملات الالكترونية وقد شملت خطة الربط الشبكي في الوقت الحالي على 14 من 33 جهة حكومية تم ربطها بمركز بيانات التعاملات الالكترونية الحكومية (يسر). (4)

الحكومة الالكترونية:

هي عبارة عن مجموعة من العمليات التي تستخدم فيها الجهات الحكومية تقنية المعلومات في علاقتها مع الأفراد وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى ، بحيث يتم من خلال هذه العمليات تحقيق أهداف الجهاز الحكومي المتصلة بتقديم خدمات أفضل للمواطنين ، ورفع مستوى التفاعل مع قطاع الأعمال وتعزيز قدرة المستفيدين للوصول إلى المعلومات اللازمة بالسهولة والوقت المناسبين. (5) وتهدف إلى الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي وتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة داخل وخارج الأجهزة وتقديم الخدمات للمستفيدين عبر شبكة الانترنت والانترنت والويب ، والهاتف المحمول لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بكفاية وفعالية عالية.

الاتجاهات :

عبارة عن نزعة أو استعداد مكتسب ، ثابت نسبيا ، يحدد استجابات الفرد حيال بعض الأشياء ، أو الأشخاص ، أو الأفكار ، أو الأوضاع أو الممارسات. وهناك نوعان من الاتجاهات : اتجاهات خاصة، وتضم مجموعة اتجاهات نحو أحداث حياته وظروفها، واتجاهات عامة وتضم مجموعة اتجاهات نحو موضوعات وأحداث عامة في الحياة الاجتماعية. (6)

والمقصود بالاتجاهات في هذا البحث من وجهة نظر الباحث هي توجهات سلوكية من قبل العاملين نحو تطبيقات متعددة من خلال برنامج التعاملات الالكترونية المتاحة في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية و متصلة في مجال عمله.

الموظفون :

هم في هذا البحث فئة العاملين الذين يتولون مسؤولية إنجاز الأعمال الإدارية، والمالية، والرقابية، والتسجيلية المنوطة بهم داخل إداراتهم نحو المشتركين في نظام التأمينات الاجتماعية في كل من القطاع الحكومي والقطاع الخاص في مدينة جدة.

حدود ومجال البحث:

يتناول البحث دراسة اتجاهات الموظفين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو أثر تطبيقات الحكومة الالكترونية من الجوانب الإدارية، وأمن و تقنية المعلومات، ومعالجة و بث المعلومات ومستوى أداء العمل للموظفين . أما الجانب الجغرافي فيتمثل في فرع المؤسسة في مدينة جدة . ومن الناحية الزمنية فقد أجري البحث خلال الفترة 7/1 - 1428/12/20 هـ الموافق 14-20/12/2007م.

منهج وإجراءات البحث:

يحتوي هذا العنصر على عدد من الإجراءات ينبغي توضيحها كالآتي:

- منهج البحث :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد من أكثر المناهج انسجاما مع طبيعة المشكلة التي تتم دراستها، للتعرف علي اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من حيث المجالات الآتية: الإدارية، وأمن وتقنية المعلومات ، ومعالجة و بث المعلومات ، ومستوى أداء الموظفين للعمل مستخدما في ذلك أسلوب دراسة الحالة.

- أدوات جمع المعلومات:

استخدم البحث أداة الاستبانة حيث تضمنت الأجزاء الآتية : الجزء الأول البيانات الشخصية شملت المتغيرات المستقلة، وهى: الفئة العمرية والمؤهل التعليمي وسنوات الخبرة والحالة الاجتماعية و نوع الوظيفة و الإدارة التي يعمل فيها الموظف.

والجزء الثاني يتضمن 25 عبارة تقيس درجة اتجاهات الموظفين نحو تطبيق الحكومة الالكترونية . والجزء الثالث يتضمن 7 عبارات تقيس مستوى أداء الموظفين للعمل في البيئة الالكترونية. وقد استفاد الباحث من استبانة مها العتيبي(7) في دراستها عام 1427هـ . وصممت العبارات باستخدام مقياس ليكرت المتدرج المكون من خمسة خيارات (أوافق بشدة- أوافق- لا أري- لا أوافق - لا أوافق بشدة) ولكل خيار درجة تتدرج من 5 درجات لإجابة أوافق بشدة وتنتهي بدرجة واحدة لإجابة لا أوافق بشدة. وقد خضعت الاستبانة للاختبار المبدئي بإعداد نسخة مبدئية وتطبيقها علي عينة تمثل مجتمع البحث للتأكد من استيفاء وسلامة الاستبانة. بعد ذلك تم إجراء التعديلات اللازمة على الاستبانة وفق ما اقتضتها نتائج الاختبار المبدئي ، ثم تمت صياغة أسئلة الاستبانة بصورتها النهائية بعد أن أصبحت صالحة للتطبيق .

- صدق الأداة :

للتحقق من صدق محتوى أداة البحث ، فقد تم عرض الأداة على ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبد العزيز. وفي ضوء الملاحظات الواردة فقد تم استخدام مصطلح التعاملات الالكترونية بدلا من الحكومة الالكترونية ، وإضافة فقرة تمثل الاتجاهات نحو تبادل المعلومات بين الإدارات. وبذلك أصبحت الأداة بصورتها النهائية تتكون من 25 عبارة موزعة على ثلاثة مجالات: الإدارية، وأمن وتقنية المعلومات ،ومعالجة وبتث المعلومات. كما تضمنت الاستبانة على سبع عبارات تناولت جانب اتجاهات الموظفين نحو مستوى أداء العمل في البيئة الالكترونية .

- مجتمع البحث وعينته:

بلغ العدد الكلي للعاملين في المؤسسة 253 عاملا منهم 235 موظفا و16 مستخدما وموظفتان في القسم النسوي .وقد بلغ المجموع الكلي لمجتمع البحث 235 موظفا موزعين على 10 إدارات . أما عينة البحث فقد اشتملت على 83 موظفا تم توزيع الاستبانات عن طريق استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية ،بحيث تم تحديد أفراد العينة من كل إدارة بنسب ثابتة هي 35%، كما هو موضح في (الجدول رقم 1) .

ووزعت الاستبانة مباشرة بتاريخ 1428/7/15هـ الموافق 2007/7/29م. وبعد انقضاء أسبوع قام الباحث باسترداد الاستبانات . وبلغ عدد الإجابات التي حصل عليها الباحث 83 استبانة وتم استبعاد المستخدمين والعمال والقسم النسوي من الدراسة.

أما الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات لتحديد اتجاهات الموظفين نحو تطبيق التعاملات الالكترونية ومدى رضاهم عن البرنامج فكانت الآتي: الجداول التكرارية، النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية ، والانحراف المعياري للعبارات لمعرفة مدى الاستفادة من برنامج الحكومة الالكترونية في انجاز العمليات الإدارية اليومية للمؤسسة، من خلال شبكة الانترنت عن طريق نظام التأمينات اون لاين أو الانترنت من خلال نظام سيمس.

جدول رقم (1)

تحديد أفراد عينة البحث

الإدارات	المجتمع الكلي	العينة 35%
إدارة المكتب	4	1
إدارة التعويضات	27	10
إدارة خدمات المشتركين	25	8
إدارة الأخطار المهنية	42	15
إدارة الرقابة المالية	12	4
الإدارة الطبية	10	4
إدارة التسجيل	51	18
إدارة شؤون أصحاب العمل	17	6
إدارة الحسابات	27	10
الشؤون الإدارية	20	7
المجموع	235	83

المبحث الثاني: الإطار النظري

1- المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية :

يتضمن هذا الجزء من البحث معلومات عن بيئة ومجتمع الدراسة من خلال عدة عناصر هي

كالآتي:

أ - نبذة عن المؤسسة:

أنشئت المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في عام 1389هـ / 1969م. بموجب المرسوم

الملكي رقم م/22 وطبق في شهر محرم عام 1393هـ. لتقوم علي تطبيق أحكام نظام التأمينات الاجتماعية

ومتابعة تنفيذ التغطية التأمينية الواجبة نظاما وتحصيل الاشتراكات من أصحاب الأعمال ، وصرف التعويضات للمستحقين من المشتركين أو أفراد أسرهم. وقد تم تعديل النظام بالمرسوم الملكي رقم م/33 بتاريخ 1421/9/3هـ/2000/11/29م وبدأ تطبيقه من 1422/1/1هـ/2001/4/1م.

والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية مؤسسة عامة حكومية لها استقلالها المالي والإداري ويشرف عليها مجلس إدارة مكون من أحد عشر عضوا هم : وزير العمل رئيسا للمجلس، محافظ المؤسسة نائبا للرئيس، وثلاثة أعضاء يمثلون وزارات العمل ، المالية ، والصحة، وثلاثة أعضاء من المشتركين في النظام من ذوي الكفاءات العليا في أعمالهم ، وثلاثة أعضاء من أصحاب العمل ، وتزاول المؤسسة نشاطها من خلال المركز الرئيس وعشرين مكتبا في مختلف مناطق ومحافظات المملكة.(8)

نظام التأمينات الاجتماعية هو صورة من صور التعاون والتكافل الاجتماعي التي يقدمها المجتمع لمواطنيه ويقوم علي رعاية العاملين في القطاع الخاص وكذلك العاملين علي بند الأجور في القطاع الحكومي ليوفر لهم ولأسرهم حياة كريمة بعد تركهم العمل إما بسبب التقاعد أو العجز أو الوفاة. ويقوم النظام أيضا بالعناية الطبية للمصابين بإصابات عمل أو أمراض مهنية وبالتعويضات اللازمة عند حدوث عجز مهني أو حالة وفاة.

وبلغ عدد المنشآت المشتركة في نظام التأمينات الاجتماعية بنهاية عام 1427هـ — 138,002 منشأة بنسبة زيادة 13,5% عن العام السابق نتيجة النمو المتواصل في حجم الأعمال بالمملكة. وتتركز المنشآت في القطاع الخاص بشكل واضح حيث أن المؤسسة تخدم جميع فئات هذا القطاع البالغة نسبتها 99% من مجموع المنشآت الخاضعة للنظام. وتشكل المنشآت الفردية النصيب الأكبر بنسبة 92,3% من إجمالي عدد المنشآت، كما تتركز المنشآت في المكاتب الرئيسية الثلاثة بنسبة 41,9% وهي : مكتب منطقة الرياض ، مكتب المنطقة الشرقية ، ومكتب منطقة مكة المكرمة .(9)

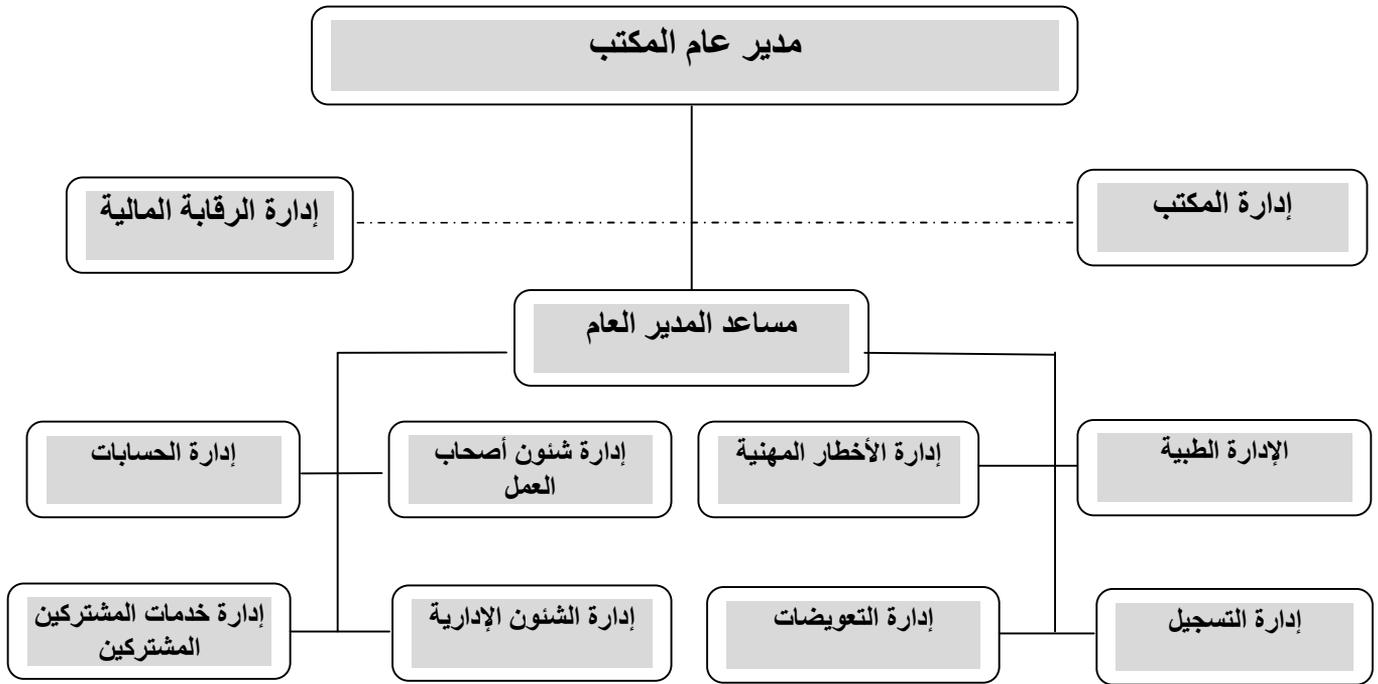
وتطبق المؤسسة منهج الاستثمار عن طريق عدد من المشاريع داخل المملكة في مختلف القطاعات، حيث بلغ المجموع الكلي للشركات التي تستثمر فيها المؤسسة حتى نهاية عام 1426هـ — اثتان وخمسون شركة بتكلفة شرائية حوالي 22 مليار ريال سعودي، إذ تعتبر المؤسسة أكبر مستثمر في المملكة. وتنقسم استثمارات المؤسسة إلى قسمين رئيسيين : استثمارات مالية واستثمارات عقارية(10).

ب - مكتب المؤسسة في مدينة جدة:

تم افتتاح مكتب مؤسسة التأمينات الاجتماعية في مدينة جدة عام 1393هـ / 1973م ويضم مدير عام المكتب ومساعد المدير العام وتسع إدارات تتولي مسؤولية تقديم خدماتها لجميع فئات المستفيدين من نظام التأمينات الاجتماعية . ويوضح (الشكل رقم 1) الهيكل التنظيمي لمكتب مؤسسة التأمينات

الاجتماعية في جدة، والذي تم اعتماده في عام 1427هـ/2006م. وطبق بدءا من 1428/1/1هـ. حيث يحتوي الهيكل التنظيمي على 10 إدارات هي: إدارة المكتب، وإدارة التعويضات، وإدارة خدمات المشتركين، وإدارة الأخطار المهنية، وإدارة الرقابة المالية، والإدارة الطبية، وإدارة التسجيل، وإدارة شؤون أصحاب العمل، وإدارة الحسابات، وإدارة الشؤون الإدارية.

وإيماننا من المؤسسة بدور المرأة في المجتمع ، ولمواكبة النمو الحاصل في أعداد المشتركات على رأس العمل ، تم في عام 1427هـ / 2006م افتتاح قسم نسائي بطاقتن نسائيت متكامل في مكتب المؤسسة في جدة. وقد بلغ مجموع عدد العاملين في المؤسسة 253 ، منهم 235 موظفا و 16 مستخدما وموظفتان في القسم النسائي. (11) ويهتم المكتب بتقديم خدماته لأربعة أنواع من المتعاملين مع نظام التعاملات الالكترونية في المؤسسة وهؤلاء هم : المواطنين والمقيمون، والدوائر الحكومية، والقطاع الخاص، والموظفون العاملون في المؤسسة.



الشكل رقم (1) الهيكل التنظيمي لمكتب التأمينات الاجتماعية في مدينة جدة

ج - الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسة :

دأبت المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية علي تقديم خدماتها للمشاركين والمستفيدين بأسلوب متقدم يواكب التطورات الحديثة في مجال الأعمال أو مجال التقنيات المساندة لهذه الأعمال .وفي عام 2005م جاءت فكرة إنشاء نظام معلومات متكامل يهدف إلي تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من أجل إتاحة خدمات إلكترونية لجميع فئات العاملين في المؤسسة والمستفيدين من نظام التأمينات الاجتماعية،وقد أطلق الذي يعتمد في تطبيقاته الداخلية علي الانترانت والخارجية من خلال الانترنت SIMIS علي نظام سيمس لتسهيل إجراءات عمل المؤسسة وربطها بالجهات الخارجية سواء كانت جهات حكومية أو خاصة.

ومن أهم الخدمات الإلكترونية التي توفرها المؤسسة علي الانترنت من خلال نظام سيمس ،

المباشرة منها وغير المباشرة هي كالآتي :

- التأمينات أون لاین (Gosi Online) (General Organization for Social Insurance) هو عبارة عن مجموعة من خدمات نظام سيمس التي يمكن للجهات الخارجية المستفيدة الوصول لها عن طريق الانترنت وتنفيذ العمليات اللازمة . وقد تم تطوير هذه الخدمات من أجل تسهيل وتسريع حركة عمال أصحاب العمل والدقة في قبول إصابات العمل ، إضافة إلي العديد من الاستفسارات المقدمة للمشاركين والجهات الحكومية والمستأجرين . ويقدم النظام عددا من الخدمات الإلكترونية علي شبكة الانترنت لتمكين الجهات المستفيدة الوصول إلي أنظمة المؤسسة وتنفيذ العمليات المطلوبة . ويتم تقديم هذه الخدمات من خلال التسجيل في الموقع مباشرة بالنسبة للمشاركين أو عن طريق تعبئة نموذج طلب الخدمة بالنسبة لأصحاب العمل والمستشفيات . أما الجهات المستفيدة من الخدمة هي علي النحو الآتي :

أصحاب العمل ، المستشفيات ، المشتركون ، الجهات الحكومية ، والمستأجرون.(12) .

ويوفر نظام خدمات التأمينات اون لاین العديد من الخدمات الإلكترونية تشمل ما يأتي :

- الخدمات المقدمة لأصحاب العمل :

تشمل إضافة مشترك سعودي وغير سعودي، وإضافة مدة الاشتراك، واستبعاد مشترك ،وتحويل مشترك، وطباعة النماذج ،وتعديل وتسجيل خلاصة تغيير الأجر السنوية، وعرض تفاصيل حساب العمل، والبحث عن إيصالات المنشآت ، والبحث عن تفاصيل التقسيط، وتحميل ملفات الأجر السنوية.حيث يتولي النظام بإنشاء نموذج لكل حركة أو نشاط ، ويتم طباعة النماذج من رابط طباعة النماذج . ويقوم النظام بإنشاء النماذج علي ملف (بي دي اف) بالإضافة إلي نموذج آخر يحتوي على رمز خاص يرفق

كخلاف لصورة البطاقة لكل مشترك ثم يقوم صاحب العمل بطباعة النماذج وإرسالها للمكتب المختص لإكمال بقية إجراءات التسجيل ، ويستخدم في هذه الحالة نموذج رقم 1/تأمينات (أنظر الملحق رقم 2) .

- خدمات أخرى غير مباشرة لأصحاب العمل:

وتشمل خدمات تحميل النماذج الآلية بناء على موافقة مسبقة من المؤسسة بقبول الحركة الشهرية آليا دون الحاجة إلى إرسال النماذج اليدوية، كما تشمل سداد الاشتراكات عن طريق الانترنت مع البنك الأهلي التجاري. (انظر الملحق رقم 3) يستخدم نموذج 4/تأمينات لسداد الاشتراكات .

- الخدمات المقدمة لجهات العلاج:

وتشمل البحث عن الإصابات المهنية ، وخدمات الإبلاغ عن إصابات العمل، وخدمات العلاج ، وإدخال مرافق مع المريض، إغلاق / تمديد الإصابات المعتمدة و إدخال طلب أجهزة تعويضية للمريض.(13) عن طريق تعبئة نموذج رقم 10/أخطار مهنية (أنظر الملحق رقم 4) .

- الخدمات المقدمة للمشاركين:

تحتوي خدمات التأكد من أحقية المشترك لصرف التعويضات، عرض المستحقات ، حساب المستحق للمشارك ، طلب الضم ، تتبع طلب الضم ، العدول عن طلب الضم ، حال الإصابة المهنية، البحث عن بيانات جلسة اللجنة الطبية، مدد الاشتراك للاستفسار عن خدمات الموظف، عرض تفاصيل حساب المشترك الاختياري، والبحث عن إيصالات المشترك الاختياري .

- الخدمات المقدمة للجهات الحكومية:

تقدم المؤسسة من خلال نظام التأمينات أون لاین عددا من الخدمات لبعض الجهات الحكومية عن طريق طلب رسمي تقدمه الجهة للمؤسسة للحصول علي خدمات محددة، مثل: الاستفسار عن مستفيد أو مشترك ، أو الاستفسار عن أصحاب العمل، أو العمال المسجلين لدي منشأة معينة. ويمكن الحصول على هذه الخدمات عن طريق طلب رسمي تقدمه الجهة للمؤسسة .

- خدمات المستأجرين لعقارات المؤسسة:

تتولي إدارة الاستثمار العقاري الإشراف علي تأجير ومتابعة العقارات آليا، وتشمل العمليات الآتية:

* الاستفسار عن البيانات الشخصية للمستأجر

* تعديل عنوان المستأجر

* عرض العقود والإيجارات المستحقة

* الاستفسار عن حالة طلبات المستأجرين

* إدخال وإرسال الاقتراحات والشكاوي.

د - طريقة الدخول إلى النظام:

- يتم الدخول على النظام لأصحاب العمل والمتشفيات عن طريق الخطوات الآتية:
- يتطلب الدخول على النظام توافر جهاز حاسب آلي شخصي متصل بالانترنت،
- الدخول على رابط موقع المؤسسة على الانترنت ثم رابط GOSI ONLINE
- أو الدخول مباشرة على الرابط التالي: www.gosionline.gov.sa
- إدخال رقم المستخدم المرسل من قبل الحاسب الآلي وإدخال كلمة السر، -
- تحديد نوع المستخدم صاحب عمل/ مستشفي/مشارك/ مشترك اختياري/مستأجر
- الضغط على زر الدخول
- يتم تسجيل الدخول وتظهر الخدمات المتاحة على الانترنت
- بالضغط على رابط الخدمة المطلوبة يتم الدخول على الشاشة
- من خلال زر مساعدة الموجود بالشاشة يمكن الإطلاع على كيفية استخدام هذه الشاشة
- يمكن الاتصال بالمكتب المسجل به صاحب العمل أو المستشفى للحصول على مزيد من التفاصيل أو للمزيد من المعلومات الاتصال بالرقم المجاني 8001243344. (14)

2- الدراسات السابقة :

هناك العديد من البحوث التي تناولت موضوع الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في القطاع الحكومي سواء علي المستوى المحلي أو الاقليمي أو الدولي . وسوف يستعرض البحث أهم الدراسات العربية والأجنبية المتصلة بموضوع البحث. واعتمد الباحث في عرض هذه الدراسات علي الترتيب الزمني التصاعدي بدءا من عام 2002م—2007م/ 1423هـ - 1428هـ. وذلك علي النحو الآتي:

دراسة تيشر ونينادو (Teicher and Nina Dow) عام 2002م (15) التي تناولت بالوصف والتحليل تطبيقات الحكومة الالكترونية في استراليا، واستخدم الباحثان المنهج المسحي على المديرين العاملين في القطاع الحكومي . وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الحكومة الالكترونية لا يزال يركز فقط عند مستوى المعلومات وبصورة غير متساوية، وبوجه خاص في المناطق الريفية. وأن هناك تزايدا في إتاحة البوابات من قبل جميع المستويات في الحكومة ،كما أن هناك تطورا ملحوظا نحو إيجاد شراكة حكومية في هذا الشأن.

وتشير دراسة عمر مشيط في عام 2003م (16) إلى الكشف على التحديات الإدارية والإنسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال وجهات نظر مديري نظم المعلومات التنفيذيين العاملين في بعض الشركات السعودية، حيث كان الهدف من الدراسة هو معرفة حقيقة إذا كان تبني أحد الأساليب ذات الطابع الإداري الإنساني يساعد على معالجة العوامل الإدارية والإنسانية خلال تطوير وتطبيق مشاريع نظم المعلومات والتي محورها الحكومة الالكترونية، وتم جمع المعلومات عن طريق استبانة و مقابلات جماعية مركزة. وكشفت النتائج عن وجود تباين كبير جدا في نسب المعالجة للعوامل الإدارية والإنسانية التي حددها الباحث بأربعة عشر عاملا إداريا وإنسانيا، حيث تبين أن أكثر العوامل معالجة هي التي تهتم بقياس الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمنظمة وأن 80% من الشركات المدروسة عادة ما يقومون بتغطية تسعة عوامل من الأربعة عشر. كما توصلت الدراسة إلى أن أسلوب تكوين فريق تطوير متوازن وضمان مشاركة فعالة من المستخدم لهما تأثير مباشر في تسهيل عملية معالجة العوامل الإدارية خلال تطبيق نظام الحكومة الالكترونية. وأوصت الدراسة بأهمية استخدام الأسلوب المدمج لتوظيف تقنية المعلومات من قبل المنشآت للجهات التي تسعى نحو تطبيق الحكومة الالكترونية . ولكن يؤخذ على الدراسة عدم تحديد العينة المدروسة سواء لعدد الاستبانات التي تم توزيعها أو عدد الأفراد الذين خضعوا للمقابلات المركزة.

دراسة المتولي عام 2003م (17) تناولت موضوع تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية بهدف التعرف على أساليب تنمية مهارات وإعداد الكوادر البشرية القادرة على تطبيق الحكومة الالكترونية، وتناول الباحث إلى مفهوم الحكومة الالكترونية ، ومعوقات تنمية الموارد البشرية باستخدام المنهج الوثائقي. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: غياب هندسة إدارات شئون الموظفين وتطويرها من حيث الوضع التنظيمي والتوجهات والمهام والأساليب ، عدم وجود خطط للموارد البشرية التي تحدد الخبرات والمهارات اللازمة للوظائف، وأن هناك قصورا في استخدام الأساليب العلمية في البرامج التدريبية . وأوصت الدراسة بضرورة تغيير وتطوير آليات وأساليب تأهيل وتنمية الموارد البشرية عن طريق إعادة هندسة إدارات شئون الموظفين، والاهتمام بوضع استراتيجيه للأجهزة الحكومية تقوم على أساس إعادة تأهيل الموظفين أو تعيين موظفين جدد في مواقع خدمية قادرين على التعامل مع تلك التقنيات.

في عام 2003م تناول نائل العواملة (18) موضوع الحكومة الإلكترونية بهدف تقديم تحليل نظري مكثف لنوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية واستطلاع اتجاهات عينة من موظفي القطاعين العام والخاص في الأردن بقصد التعرف على توجهاتهم حول جوانب الإدارة الإلكترونية . واستندت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في معالجة الموضوع، واستخدم الباحث أداة الاستبانة في جمع البيانات

، واشتملت عينة الدراسة على 700 عامل من العاملين في عشرين مؤسسة عامة وخاصة أعيد منها 581 استبانة بنسبة 83%. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها أن 62% من المؤسسات تستخدم الحاسب في أعمالها بشكل كبير، وأن 67% من المؤسسات تستخدم تقنيات إلكترونية أو رقمية في نشاطاتها، وأن تخلف التشريعات جاءت في المرتبة الأولى من بين المعوقات للإدارة الإلكترونية وبمتوسط حسابي 4،1. وأوصت الدراسة بأن التحول إلى الحكومة الإلكترونية لا بد أن يكون بشكل تدريجي وبخطوات متأنية ومدروسة، وضرورة توفير المتطلبات البشرية، المالية، التكنولوجية، المعلوماتية، التشريعية لإجراء التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

من أهم الدراسات التي تناولت موضوع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الدول النامية، دراسة ندو Nduo عام 2004م (19) حيث ناقشت أهم التحديات والصعوبات التي تواجه الدول النامية في تطوير وتطبيق الحكومة الإلكترونية. ومن أهم أهداف الدراسة التعرف وتحليل الجوانب الرئيسية، والفرص، والتحديات المتعلقة بموضوع الحكومة الإلكترونية في الدول النامية. واستخدمت الدراسة منهج تحليل المحتوى عن طريق اختيار 15 موقعا في الانترنت تمثل 9 دول نامية هي: الأرجنتين، البرازيل، شيلي، الصين، كولومبيا، جواتيمالا، الهند، جامايكا، والفلبين. وأظهرت النتائج أن هناك عددا من التحديات المشتركة تواجه الحالات التي تمت دراستها أهمها: المقاومة ضد التغيير، البرامج التدريبية، التنسيق والتعاون، المهارات والقدرات التقنية للقوى العاملة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها: إجراء دراسات مسحية للتعرف على الوضع الراهن للبنية التحتية الخاصة بشبكات الاتصالات، ورفع مستوى الوعي بأهمية تقنية الاتصالات والمعلومات للقطاعين العام والخاص، وتطوير القوى العاملة عن طريق البرامج التدريبية لتزويدهم بالمهارات المناسبة من أجل التعامل مع برنامج الحكومة الإلكترونية.

في عام 2004م تناول باسو Basu (20) موضوع الحكومة الإلكترونية ومدى أهميتها في الدول النامية عن طريق مراجعة شاملة وضح فيها الأهداف العامة للحكومة الإلكترونية ومجالات تطبيقاتها في القطاعين الحكومي والخاص ومدى استفادة المواطن من الخدمات الإلكترونية بوجود وتوافر تقنية المعلومات والاتصالات. وأستعرض الباحث تجارب حكومات الدول المتقدمة نحو تطبيق مفهوم اللامركزية في أداء عملياتها الإدارية إلكترونيا. وأهتم البحث بمناقشة القضايا القانونية والبنية التحتية التي ترتبط بالحكومة الإلكترونية من جانب الدول النامية، وعلي وجه الخصوص التعرف على مدى ما توصلت إليه هذه الدول في إتاحة الجوانب القانونية والتشريعية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية.

وتشير دراسة ج.كوستوبولوس Kpstopoulos عام 2004م (21) عن الحكومة الالكترونية في دول الخليج العربي التي تضمنت نظرة شاملة عن المراحل التي قطعتها دول الخليج العربي في مجال توافر الحكومة الالكترونية من أجل تقديم خدمات إلكترونية لمواطنيها. وقد اختار الباحث جميع دول مجلس التعاون وهي: الكويت ، البحرين ، السعودية ، قطر، الإمارات العربية المتحدة، وسلطنة عمان لوصف الوضع الراهن لمشروع الحكومة الالكترونية. ومن أهم النتائج أن برنامج الحكومة الالكترونية في دول الخليج العربي أصبح عنصراً أساسياً ضمن مراحل حياة الدولة ، وتسهيل حياة الإنسان بشكل عام وتفاعل القطاع الخاص مع الأجهزة الحكومية نحو تسهيل الأعمال والخدمات.

في عام 2004م ناقش سعد بكري (22) موضوع انتقال خدمات الحكومة التقليدية إلى خدمات الحكومة الالكترونية بشكل عام ، الذي أصبح اتجاهاً دولياً. واستخدم الباحث أسلوب أستوبي STOPE الذي يهتم بمساعدة الحكومات نحو الانتقال إلى الحكومة الالكترونية، ويشمل الأسلوب خمسة عناصر رئيسة هي الإستراتيجية، التقنية، التنظيم ، الإنسان، والبيئة. كما ناقشت الدراسة أهمية تطبيق مفهوم إدارة الجودة المتكاملة في مثل هذه المشاريع من أجل تقليص التكلفة وتحسين خدمات الحكومة الالكترونية. وأوصت الدراسة بأن يكون هناك اهتمام نحو استخدام أسلوب استوبي لمشاريع الحكومة الالكترونية ، وأن تكون هناك معايير مقترحة سواء وطنية ودولية لخدمات الحكومة الالكترونية لضمان نجاح تطبيق خدمات الحكومة الالكترونية.

ومن الدراسات الميدانية الأمريكية ، أعد دارل وست Darrell West عام 2004م (23) دراسة عن أثر تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية على المواطنين في الولايات المتحدة الأمريكية ، واستخدم الباحث المنهج المسحي عن طريق استخدام أداة البريد الإلكتروني لإجراء البحث على مديري المعلومات في خمسين ولاية . وطرح الباحث عدة أسئلة بحثية وعشر فرضيات علمية . وأظهرت الدراسة عدد من النتائج أهمها: أن هناك تبايناً في تقديم العديد من الخدمات الإلكترونية المتاحة على الانترنت من خلال مواقع الحكومة في كل ولاية، وأن خدمة ملف الضرائب كانت من أكثر الخدمات إتاحة للمواطنين حيث شملت 85 موقعا، أما أكثر الولايات في إتاحة خدماتها الكترونياً من خلال مواقعها فجاءت ولاية كاليفورنيا بنسبة 41% ثم ولاية بنسلفانيا بنسبة 39%. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى خدمات الحكومة الإلكترونية من حيث وفرتها لشرائح المستفيدين منها ونوعية المعلومات المقدمة لهم.

دراسة أحمد الهياجنة عام 2005م (24) ألفت الضوء على مفهوم الحكومة الالكترونية ومبررات قيامها ، كما ركزت الدراسة على عدد من التجارب العربية والعالمية فيما يتعلق بمشاريع المدن العربية والأجنبية.

وتوصل الباحث على نتائج أهمها: أن الحكومة الالكترونية لا تقتصر على توفير أجهزة الحاسوب وربطها بل يتعدى ذلك إلى عمق الممارسة الإدارية والأخذ بالأساليب التقنية الجديدة، أهمية تأمين غطاء قانوني للتعاملات الالكترونية لضمان حقوق جميع الأطراف ، وأن هناك صعوبات تعترض نجاح الحكومة منها غياب الأنظمة والتشريعات و تدني مستوى الاعتماد على التقنية في الدوائر الحكومية الأخرى و عدم تقبل بعض العاملين لمبدأ التحول إلى الحكومة الالكترونية ، وضعف الخبرات في مجال تقنية المعلومات. وأوصت الدراسة بإعادة هندسة الإجراءات والنظم الإدارية والعمل على زيادة الوعي لدى الموظفين والمستفيدين بأهمية نجاح مشاريع الحكومة الالكترونية.

من أهم الدراسات النظرية التي تناولت موضوع الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية و الإصلاح الإداري ، دراسة محمد الهادي عام 2006م (25) التي وضحت مفهوم الحكومة الالكترونية وأهدافها ، وتطرق الباحث عن نموذج الحكومة الالكترونية وكيفية تقديم خدماتها الكترونيا وإبراز المهارات الضرورية لتفعيل الحكومة الالكترونية منها: مهارات إدارة المعلومات والمعرفة ، والمهارات الفنية ، ومهارات الاتصال والتقديم، ومهارات إدارة مشروع الحكومة الالكترونية، ثم تناولت الدراسة مقومات التحول الناجح للحكومة الالكترونية مركزا في ذلك إصلاح العملية الإدارية وتوفير قيادة إدارية ، والتعاون مع المجتمع ، ومشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الالكترونية . كما بينت الدراسة مراحل تطوير الحكومة الالكترونية ، واختتم الباحث بمجموعة من التوصيات التي تساعد الحكومات في نجاح تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية من أهمها: تطوير البنية الأساسية من خلال توفير نظم اتصالات فعالة، وسد الفجوة الرقمية للوصول إلى المعلومات، والمحافظة على خصوصية المعلومات وحماية أمن المعلومات، وتوفير نظام مرن لإدارة السجلات الالكترونية.

وفي دراسة تقدمت بها زينب آل عبد الله عام 2006م (26) لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال عن الحكومة الإلكترونية واثارها على كفاءة العمليات من خلال دراسة كفاءة تنفيذ العمليات المنفذة من جوانب المعلومات والخدمات في ظل الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، حيث تكونت الدراسة من جزأين : الجزء الأول تناول الإطار النظري من خلال دراسة مفهوم الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها وعناصرها والفوائد والمعوقات التي تعود من تطبيقها. أما الجزء الثاني فكان جزءا ميدانيا اعتمد علي المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة شمل موظف الدولة من طرف والمستفيد من طرف اخر. واختارت الباحثة 400 فرد كعينة عشوائية في كل من الرياض ،جدة،أبها،والدمام حيث بلغ إجمالي الاستثمارات المجمعة 299 استمارة بنسبة 78% منها 110 للموظفين دون تحديد الجهات التي ينتمي إليها الموظفون و 189 للمواطنين. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف

يساهم في رفع كفاءة العمليات وتوحيد الإجراءات، وأنه يتوافق مع العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية والدينية ، وأن ضعف الوعي الاجتماعي لأفراد العينة كان أحد المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بنسبة 73%. وأوصت الدراسة بضرورة وضع إجراءات محددة وتدريب موظفي الدولة في مجالات المعلوماتية لضمان تنفيذ العمليات في ظل الحكومة الإلكترونية.

في عام 2007م تناولت مها العتيبي (27) دراسة ميدانية عن أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى العاملين في جامعة الملك عبد العزيز لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة من جامعة الملك عبد العزيز ، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين مستوى أداء العاملين ومجموعة من المتغيرات المستقلة مثل: الاقتصادية، الإدارية، الاجتماعية، التقنية، والأمنية. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي من خلال توزيع 1589 استمارة كان العائد منها 393 بنسبة 24,7%. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن هناك علاقة ايجابية بين الآثار الاقتصادية، والآثار الاجتماعية، والآثار التقنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ومستوى أداء العاملين ، وأن إدارة الجامعة توفر للعاملين أجهزة الحاسوب لدعم تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية . وأوصت الدراسة بضرورة عقد محاضرات وورش عمل لموظفي الجامعة كبرامج تدريبية ليتمكنوا من استخدام برنامج الحكومة الإلكترونية ، وأن تقدم الجامعة الدعم المالي المناسب لتوفير برامج تدريبية مناسبة لموظفي الجامعة. وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات التطبيقية المهمة التي تناولت موضوع تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثره على مستوى أداء العاملين في إحدى الجامعات السعودية.

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	30—39	35	42.1
3	40—49	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	متزوج أعزب	72	86.7
2		11	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 وبث 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 رقم7) أن المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية للعبارات الإحدى عشرة بلغ 3,90 مما يدل أن اتجاهات الموظفين كانت جميعها فوق المتوسط ، وهذا مؤشر إلى أن إجاباتهم نحو نظام التعاملات الالكترونية كانت ايجابية ، وأنهم استفادوا من تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية من جوانب متعددة مثل: البرامج التدريبية، تبسيط الإجراءات الإدارية، وزيادة معدل المرونة الإدارية.

أما العبارة الأولى فقد حصلت على متوسط حسابي بلغ 3.710 وهي متدنية من حيث ترتيبها مع باقي العبارات والتي تشير إلى أن تطبيق التعاملات الالكترونية لم يساهم في خفض التكاليف المالية في العمل .

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات

مجال الجوانب الإدارية

م = 83

الرتبة	رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	8		ط	

	الحساب ي		رة	
0.722	4.120	أدى التحول الالكتروني إلى إعادة تدريب الموظفين إلى أعمال جديدة .	8	1
0.749	4.110	ساهمت ميكنة العمل الإداري في تبسيط الإجراءات الإدارية .	2	2
0.770	4.060	أدى التحول الالكتروني في العمل إلى زيادة تبادل الخبرات بين الموظفين.	9	3
0.833	4.012	أدت ميكنة العمل الإداري إلى انخفاض معدلات النزاع بين الموظفين .	3	4
0.811	4.000	أدى تطبيق التعاملات الالكترونية إلى زيادة معدل المرونة الإدارية .	4	5
0.739	3.963	أدت ميكنة العمل الإداري إلى تنميط أداء الموظفين لمهامهم .	10	6
0.739	3.963	ساعدت ميكنة العمل الإداري على زيادة رغبة الموظفين لأداء مهامهم .	5	7
0.956	3.843	توجد صعوبات أثناء استخدام العاملين لأجهزة الحاسب الآلي .	6	8
0.970	3.759	ساهم تطبيق التعاملات الالكترونية في إيجاد وظائف جديدة .	7	9
1.164	3.710	خفض تطبيق التعاملات الالكترونية للتكاليف المالية في العمل .	1	10
1.129	3.457	أدت ميكنة العمل الإداري إلى تدني مستوى غياب الموظفين	11	11

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 والأحبار 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) أيضاً أن العبارة رقم 13 التي تشير بأن ميكنة العمل الإداري قللت استخدام الأوراق والأقلام 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 تنازلياً 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	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	14	أدى تطبيق التعاملات الالكترونية إلى زيادة الطلب على المنتجات التقنية	4.180	0.566

0.948	4.048	أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة للموظفين كافية لتطبيق التعاملات الالكترونية	12	2
0.747	4.048	قللت ميكنة العمل الإداري استخدام الأوراق والأقلام .	13	3
0.633	4.036	ساعد تطبيق التعاملات الالكترونية على خصوصية أمن المعلومات	18	4
0.698	4.024	ساهم تطبيق التعاملات الالكترونية في سرية أمن المعلومات .	16	5
0.911	3.734	يعتبر النظام الأمني الالكتروني في العمل غير قابل للاختراق .	15	6
0.938	3.734	تهدد الأنظمة الحالية الأمن المعلوماتي للعمل .	17	7

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

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة	الرتبة
0.631	4.46	أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة	1	1
0.654	4.29	أنفذ الخطط والبرامج المرسومة لعملي	7	2
0.734	4.27	أنسق مع الآخرين في أداء عملي	5	3
0.730	4.25	أخطط لعملي قبل أدائه	2	4
0.738	4.23	أراقب أدائي لضمان نوعية وجودة العمل	4	5
0.738	4.23	أنظم واجباتي في العمل	3	6
0.897	4.02	أزيد في حجم العمل الذي أنجزه يومياً	6	7
0.853	4.25			

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات

أولاً: 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 اون 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 الإلكتروني 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 الإلكترونية.
- 8- إن أجهزة الحاسبات الآلية متوافرة للموظفين بشكل كاف وبمتوسط حسابي 4,048 بينما حصلت العبارة التي تشير بأن النظام الأمني الإلكتروني في العمل غير قابل للاختراق على أدنى متوسط حسابي مقداره 3,734 .
- 9- إن النظام الأمني الإلكتروني 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 وبتث المعلومات تراوحت بين (4,373 - 3,843) حيث حصلت العبارة التي تشير إلى أن تطبيق التعاملات الإلكترونية ساعد وبشكل رئيس إلى سرعة استرجاع المعلومات بمتوسط حسابي مقداره 4,373.

- 11- كشف البحث أن نظام SIMIS تميز باتساع دائرة البيانات الخاصة بالمشارك 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 تقييمية 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 هاتفني مع هاني سراج بخاري. إدارة التفقيش، 1428/11/10هـ.
- (12) المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية. مركز الحاسب الآلي. تقرير عن الخدمات الإلكترونية 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 الإلكترونية. 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 الإلكترونية في الدول العربية. في وقائع ندوة الحكومة الإلكترونية: 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.ejisdc.org> (accessed in 5 feb.2008)
- (20) Subhajit Basu . E. government and developing countries : an overview . 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 الهياجنه . 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) الاستبانة

أولاً / البيانات العامة :

الرجاء وضع علامة (P) أمام الحالة التي تتفق مع وضعك :

1- العمر :

- [] من (20) إلى أقل من (30) سنة [] من (30) إلى أقل من (40) سنة
[] من (40) إلى أقل من (50) سنة [] 50 سنة فأكثر

2- الحالة الاجتماعية :

- [] متزوج [] أعزب [] أرمل [] مطلق

3- المؤهل التعليمي :

- [] متوسط فما دون [] ثانوية عامة [] بكالوريوس
[] ماجستير [] دكتوراه

4- عدد سنوات الخبرة :

- [] أقل من (5) سنوات [] من (5) سنوات إلى أقل من (10) سنوات

[] من (10) سنوات إلى أقل من (15) سنة [] من (15) إلى أقل من (20) سنة
 [] من (20) سنة فما فوق

5- نوع الوظيفة :

[] باحث [] إداري [] فني [] أخر حدد ذلك

.....

6- الإدارة التي تعمل بها :

[] إدارة التعويضات [] إدارة خدمات المشتركين
 [] إدارة الأخطار المهنية [] إدارة الرقابة المالية
 [] إدارة الحسابات [] إدارة التسجيل
 [] إدارة شؤون أصحاب العمل [] الشؤون الإدارية
 [] إدارة المكتب [] الإدارة الطبية

ثانياً : الرجاء التكرم بوضع علامة (P) أمام درجة موافقتك على كل من العبارات الآتية الخاصة
 باتجاهات تطبيق التعاملات الالكترونية .

رقم العبرة	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المجالات
1	خفض تطبيق التعاملات الالكترونية للتكاليف المالية العمل						الجواب
2	ساهمت ميكنة العمل الإداري في تبسيط الإجراءات الإدارية						
3	أدت ميكنة العمل الإداري إلى انخفاض معدلات النزاع بين الموظفين						

						أدى تطبيق التعاملات الإلكترونية إلى زيادة معدل المرونة الإدارية	4
						ساعدت ميكنة العمل الإداري على زيادة رغبة الموظفين لأداء مهامهم	5
						توجد صعوبات أثناء استخدام العاملين لأجهزة الحاسب الآلي	6
						ساهم تطبيق التعاملات الإلكترونية في إيجاد وظائف جديدة	7
						أدى التحول الإلكتروني إلى إعادة تدريب الموظفين على أعمال جديدة	8
						أدى التحول الإلكتروني في العمل إلى زيادة تبادل الخبرات بين الموظفين	9
						أدت ميكنة العمل الإداري إلى تنميط أداء الموظفين لمهامهم	10
						أدت ميكنة العمل الإداري إلى تدني غياب الموظفين	11
أمن وتقنية المعلومات						أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة للموظفين كافية لتطبيق التعاملات الإلكترونية	12
						قللت ميكنة العمل الإداري استخدام الأوراق والأقلام	13
						أدى تطبيق التعاملات الإلكترونية إلى زيادة الطلب على المنتجات التقنية	14
						يعتبر النظام الأمني الإلكتروني في العمل غير قابل للاختراق	15
						ساهم تطبيق التعاملات الإلكترونية في سرية أمن المعلومات	16

						17	تهدد الأنظمة الحالية الأمن المعلوماتي للعمل
						18	ساعد تطبيق التعاملات الالكترونية على خصوصية أمن المعلومات
معالجة واسترجاع المعلومات						19	أدى تطبيق التعاملات الالكترونية إلى زيادة في تنظيم المعلومات
						20	أدى تطبيق التعاملات الالكترونية إلى تحسن في تخزين وحفظ المعلومات
						21	أدى تطبيق التعاملات الالكترونية إلى سرعة في استرجاع المعلومات
						22	أدى تطبيق التعاملات الالكترونية إلى تسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة في المؤسسة
						23	أدى استخدام الموقع الالكتروني للمؤسسة إلى زيادة إنتاجية الموظف
						24	المعلومات التي يوفرها نظام التعاملات الالكترونية صحيحة خالية من الأخطاء وتمتاز بالوضوح
						25	يوفر نظام التعاملات الالكترونية التقارير التي تحتوي على معلومات شاملة تسهم في إنجاز الوظائف

ثالثاً : الرجاء التكرم بوضع علامة (P) أمام درجة موافقتك على كل من العبارات الآتية الخاصة بمستوى أدائك للعمل .

المجالات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أدري	أوافق	أوافق بشدة	العبارة	رقم العبارة
مستوى الأداء في العمل						أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة	1
						أخطط لعملي قبل أدائه	2
						أنظم واجباتي في العمل	3
						أراقب أدائي لضمان نوعية وجودة	4
						أنسق مع الآخرين في أداء عملي	5
						أزيد في حجم العمل الذي أنجزه يوميا	6
						أنفذ الخطط والبرامج المرسومة للعمل	7