

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي

**Requirements of Electronic Implementation for Raising
Functional Performance Efficiency for Social Organizer
in citizens service Administration at Health Insurance**

دكتورة / نور الإيمان أشرف محمد عيد

مدرس بقسم تنظيم المجتمع

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي والتي تتمثل في (المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية، المتطلبات الأمنية)، كذلك تحديد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي، التوصل الي مقترحات لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي في مكتب خدمة المواطنين بالتأمين الصحي. حيث استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بعيادات التأمين الصحي التابعة لإدارة مكتب خدمة المواطنين بفرع شمال شرق الدلتا للتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية، وبالعينه للعاملين بالإدارة.

الكلمات المفتاحية: المتطلبات - الإدارة الإلكترونية - الأداء الوظيفي - التأمين الصحي.

Abstract:

The current study aims at determining the requirements of electronic management Implementation for raising functional performance efficiency for social organizer in citizens service administration at health Insurance, which represents in (the administrative requirements, human requirements, technique requirements, Financial requirements and safety Requirements), as well as determining management implementation for raising functional performance efficiency for social organizer in citizens service administration at health Insurance, and getting suggestions for implementing electronic management for raising functional performance efficiency for social organizer in citizens service administration at health Insurance, The study used the Comprehensive social survey method with social survey method with social workers working in health Insurance clinics related to citizens service, The branch of Delta East North of health Insurance at Mansoura city Dakhliya Governorate, and by sample Administration workers.

Keywords: the requirements- electronic management- functional performance- health Insurance.

أولاً: مشكلة الدراسة:

أن التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات كان سبباً لمراجعة الإدارة العامة بشكلها التقليدي والسير نحو الإدارة الإلكترونية التي توفر الكثير من فرص

النجاح، السرعة، والشفافية والفاعلية في تقديم الخدمات العامة ونظرا لما تحققه الإدارة الإلكترونية من نتائج ايجابية، أصبحت المؤسسات الرسمية والخاصة تتسابق في استخدام أحدث الابتكارات في الأداء الإداري وساعدها في ذلك ظهور شبكة الانترنت ، ولقد أطلقت العديد من الدول مبادرات الإدارة الإلكترونية مما ساعدها علي الانطلاق والخروج من نطاقها الجغرافي وإمكانيتها المحدودة والوصول بخدماتها للمواطنين والمستفيدين في أماكن تواجدهم سواء في المدن أو الريف. ولكن النجاح لبعض الدول لا يعني بالضرورة نجاحه في كل دولة فهذا مرتبط بمدى استعداد وجاهزية هذه الدول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير الإدارة العامة.

بل وأصبح على منظمات اليوم أن تعي وبشكل جيد أهمية التغيير والتطور ومواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة ، إذا أرادت مجرد الاستمرار والبقاء، أما إذا رغبت في التميز والتطور والنماء فإن الأمر لا يحتاج إلى مجرد مواكبة التقدم و متابعة جديدة فقط بل يحتاج أن تكون هذه المنظمات سباقة لاكتشاف ومعرفة الجديد من خلال تشجيع التطوير والابتكار وطرح الأفكار الجديدة بين العاملين حيث إن ظهور قيم جديدة ومعايير حديثة للعمل الإداري يعد من أبرز سمات العالم المعاصر(عامر، ٢٠٠٧، ص٢٨). وهناك العديد من المبررات والدواعي التي تدفع بالحكومات إلى السعي نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية، يمكن تلخيصها فيما يلي (مكاوي، ٢٠١٠، عزمي، ٢٠٠٨) :

- ١- التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية التي فرضت نفسها على مختلف مجالات الحياة الإنسانية، ومن بينها قطاع الصحة.
- ٢- التكيف مع متطلبات البيئة وتجنب العزلة والتخلف عن مواكبة العصر بتحدياته، وبالتالي السعي إلى تحقيق الكفاية الإدارية النوعية والكمية الملائمة للفكر الإداري التقني المعاصر.
- ٣- الانفتاح والتكامل بين المجتمعات الإنسانية، ذلك الانفتاح الذي أوجدته عولمة الإعلام من خلال الثورة التكنولوجية، ومحاولات الربط بين أفراد المجتمع الإنساني ككل من خلال شبكة الإنترنت والفضاء الإلكتروني وما إلى ذلك من أدوات رقمية.
- ٤- تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الصحية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان، والرغبة في تحسين نوعية الخدمة، والإسراع في إنجاز الخدمات الإدارية المتعلقة بالمؤسسات الطبية، والتخلص من الروتين والبيروقراطية.

٥- التوجه نحو توظيف واستخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية.
٦- شروط التوظيف الحالية التي تشترط على المتقدم للعمل الإداري في المؤسسات فهم التكنولوجيا الحديثة وكيفية التعامل معها، وتطويعها في حل المشكلات الإدارية بفعالية. وتهدف الإدارة الإلكترونية إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستخدمين، والاستغلال الأمثل لموارد المنظمة من خلال ما يلي: (عابد، ٢٠١٥، ص ١٣).

- ١- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية
 - ٢- تبسيط الإجراءات الإدارية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونياً .
 - ٣- تجميع البيانات من مصادرها الرسمية .
 - ٤- تقليص معوقات اتخاذ القرارات عن طريق توفير البيانات وربطها.
 - ٥- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة الحديثة.
 - ٦- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية
 - ٧- التعليم المستمر وبناء المعرفة
 - ٨- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد .
- وترتكز الإدارة الإلكترونية على مجموعة من العناصر منها ما يلي: (أبو العلا، ٢٠١٣، ص ١٧٨).

- الحاسب الآلي: وفيه يتم استقبال البيانات، وتخزينها للوصول إلى النتائج المطلوبة.
 - برامج الحاسوب: وهي مجموعة البرامج التي تستخدم لتشغيل جهاز الحاسوب.
 - شبكات الاتصال: ظهرت الشبكات كنتيجة طبيعية لتطور الحاسب الآلي، مما يعني إمكانية استخدامه من قبل أكثر من مستفيد في نفس الوقت، وهو ما يعبر عنه بالاتصال عبر الشبكات.
 - العنصر البشري: هم الخبراء والمتخصصون العاملون في حقل المعرفة، وهم العنصر الأهم ويمثلون القيادات الرقمية والمديرين المحليين للموارد المعرفية.
- والإدارة الإلكترونية شأنها شأن أي مشروع يمكن إقامته لا بد لها من توفير وتهيئة العديد من المتطلبات لتطبيق هذا المشروع وكل ذلك يفرض مجموعة من المتطلبات التي تتمثل فيما يلي: (ياسين، ٢٠١٧، ص ٢٥).

١- المتطلبات الإدارية: ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة

التنظيمية وصنع المعرفة، ولذا ينبغي تحديد أهداف ورغبات الإدارة بشكل صحيح، والتخطيط الفعال لاحتياجات النظام ومشاركة الإدارات الرئيسية في المنظمة في الإعداد والتصميم للنظام .

٢ - **المتطلبات البشرية:** العنصر البشري يعتبر من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وأي منظمة، لذلك يعتبر ذا أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعليه يجب توفير العناصر المؤهلة ومواصلة تدريبها وتنميتها باستمرار لمواكبة التطور التكنولوجي بكافة أبعاده.

٣ - **المتطلبات التقنية:** يشكل حجر الأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع، ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد لاستخدام الشبكات الإلكترونية بصحتها ومصداقيتها، وتوفير متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

٤ - **المتطلبات المادية:** ضرورة وجود متطلبات مادية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المادية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية، ومن أهم متطلباتها، التخطيط المالي الرشيد، ورصد المخصصات الكافية، مما يقتضي إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب.

٥ - **المتطلبات الأمنية:** على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات، إلا أن هناك تحديات تواجه سرية المعلومات، وتتضمن السرية عدة محاور منها التكامل، و توفير المعلومات، ومعرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات، وأمن المعلومات.

وفي ضوء ما تقدم تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة أداء المنظمات من خلال استخدام أساليب إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة العالية والفاعلية والسرعة والقدرة على مواكبة مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها (النمر، ٢٠٠٦). ويرى حريم : أن المنظمات تواجه ضغوطات وتحديات متزايدة تؤثر بشكل كبير على أدائها، لذا ينبغي إدراك هذه التحديات من خلال تطبيق المستلزمات الضرورية للعمل الإلكتروني من أجل الوصول لمستوى أداء أفضل (حريم، ٢٠٠٦). والأداء هو تنفيذ الموظف لأعماله التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها (هلال، ٢٠٠٩، ص ٤٨). إذا كان الأداء هو ذلك التفاعل بين السلوك والإنجاز، فإن مفهومه يكتمل بمعرفة أبعاده المتصلة به والمتمثلة في: (بن سمشة، ٢٠١٨، ص ٥٩-٧١).

- ١- **الإداء والفعالية:** حيث يقاس نجاح الإدارة في أي مؤسسة، ليس فقط من خلال إنجاز الأهداف، بل بالفعالية والكفاءة، التي تركز علي الكفاءة الإنتاجية ، والفاعلية المالية .
- ٢- **الأداء والرضا عن العمل:** فالعلاقة بين الطرفين شرطية، أي توجد عندما تعطي حوافز وعوائد العمل بناء على الأداء الفعلي للفرد، أي أن الرضا هو نتيجة للأداء، حيث إن الإشباعات التي تحققها الحوافز والعوائد التي يحصل عليها الفرد، تنتج كأثر أو كنتيجة لمستوي الأداء الذي حققه الفرد ، فاستحق به أن يحصل على الحوافز والعوائد التي يحصل عليها الفرد.
- ٣- **الأداء والدافعية:** حيث تعتبر عاملا هاما يتفاعل مع قدرات الفرد ليؤثر علي سلوك الإداء الذي يبديه في العمل، وتمثل القوة التي تحرك وتستثير الفرد لكي يؤدي العمل، أي قوة الحماس والرغبة للقيام بمهام العمل، وهذه القوة تنعكس في كثافة الجهد الذي يبذله الفرد، وفي درجة مثابرته واستمراره في الأداء، وفي مدى تقديمه لأفضل ما عنده من قدرات ومهارات في العمل.
- ٤- **الأداء والتحفيز:** وينحصر في مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تثير الفرد و تدفعه لأداء الأعمال الموكلة إليه على خير وجه، عن طريق إشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية، إذ إنها مثيرات تعمل على دفع الفرد العامل لأداء عمل.
- ٥- **أداء وضغوط العمل:** إن مقداراً مناسباً من الضغوط الناتجة عن العمل يمثل ذلك الجزء من الإثارة لحياته العملية، كي يشعر الفرد بالتجديد والمتعة والتغيير والتحدي مما يزيد أداء العاملين، بالإضافة الي أن وجود المشاكل في العمل قد تكون مثيرة للخيال وقدرات العاملين على ابتكار حلول لهذه المشاكل واتخاذ قرارات عملية.
- ٦- **الأداء والتكوين:** هو نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الفرد في عمله.
- ٧- **الأداء والرقابة علي الموارد البشرية:** التأكد من أن يتم أداءه مطابق لما أريد إتمامه والتخطيط له، وصدرت التعليمات بشأنه، وحددت المبادئ من أجله، وغرض الرقابة للإشارة إلى مواطن الخلل والأخطاء ، وهناك أيضاً محددات للأداء الوظيفي منها ما يلي :-
 - أ- الجهد : حيث يشير الجهد الي الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته ولك للوصول الي أعلى معدلات عطائه في مجاله.
 - ب- القدرات : تشير القدرات الي الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

ج- إدراك الدور: ويقصد به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلال الشعور بأهميته في أداءه. وفي ضوء ما تقدم يمكننا القول أن محددات الأداء الوظيفي هي مزيج من جهد الفرد المبذول لإنجاز أعماله وما يتمتع به من معلومات، ومهارات، وخبرات ومدى إدراكه لما يقوم به في المنظمة التي ينتمي إليها. (حسن: ١٩٩٩، ص ٢١٦).

وأشارت الكتابات والدراسات السابقة الي أهمية الإدارة الإلكترونية وما يميزها عن الإدارة التقليدية كدراسة مشاط و باطويل (٢٠٠٥) وقد توصلت الدراسة إلى أنه من أهم مميزات تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي (ضمان تنفيذ وتطبيق اللوائح والأنظمة تغيير نمط التعامل مع المعاملات بالوسائل التقليدية وذلك من خلال التحول الإلكتروني)، وهدفت دراسة غنيم (٢٠٠٦) الي التعرف علي مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية واتخاذ القرارات وأقلها في تطوير تقويم الأداء، وهدفت الدوسري (٢٠١٠) إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية والمعوقات التي تحول دون تطبيقها، وأكدت علي وجود اتجاه إيجابي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، والاتفاق على آثارها الإيجابية)، وهدفت دراسة إبراهيم وآخرون (٢٠١٢) الي التعرف علي متطلبات تطوير الادارة الالكترونية وخلصت الي مجموعة من التوصيات كان من أهمها توافر حوافز جيدة للمتميزين في مجال العمل الالكتروني ، ودراسة Tan(٢٠١٥) حيث هدفت الدراسة إلى تحديد وجهات نظر المعلمين بشأن استخدام التكنولوجيا في الإدارة المدرسية، والاعتماد على هذه الآراء لمناقشة مفهوم المدرسة الإلكترونية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المعلمين لديهم موقف إيجابي من استخدام التكنولوجيا في الإدارة ، وأن استخدام التكنولوجيا يوفر الدعم للنظام والإدارة، والتخطيط، وتطوير المشاريع، وعملية صنع القرار. ودراسة كل من أوير ووانجيو Oyier & Wangui,(2015) حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن الآثار المترتبة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المدارس الثانوية الخاصة، وأظهرت الدراسة اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو الأعلى في المدارس الخاصة بغض النظر عن المناهج المقدمة، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الخاصة يزيد من التحاق الطلاب بها، ودراسة إوديمي (2015) Oyedemi حيث هدفت الدراسة إلى التعرف علي وجهات نظر الإداريين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة المدرسة الفعالة، وتوصلت الدراسة

إلى ضرورة توفير عدد كاف من وسائل الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات للمدارس من قبل الحكومة وأولياء الأمور، والعمل على تقديم التمويل الكافي للمدارس لإمدادها بشبكة الانترنت . وأكدت دراسة بكري (٢٠) علي أهمية وجود إدارات إلكترونية بالمنظمات وعلى مدى تأثيرها على أداء الموظفين، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: مساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء وتطوير المهارات لدى الموظفين بشكل فعال، وهدفت دراسة رفاعي (٢٠١٥) الي التعرف علي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية وخلصت الي تحديد أهم المتطلبات التقنية والإدارية والبشرية والمالية التي تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وقدمت نموذج ناجح لضمان تطبيق الادارة الإلكترونية ، و دراسة الحسن، والدعيس (٢٠١٨) حيث هدفت الي التعرف علي متطلبات تطبيق الادارة في كلية مجتمع صناء بالجمهورية اليمنية ، وخلصت الي ضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية، ودراسة عبد المطلب (٢٠١٨) هدفت الدراسة الي معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي وتوصلت الي وجود علاقة ارتباطية معنوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وبعضها وأبعاد الأداء الوظيفي للعاملين ، ودراسة الشهري (٢٠١٨) حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس محافظة البحيرة وأثرها في تحسين الأداء المدرسي من وجهة نظر المعلمين والمعلمات وكان من أهم نتائجها إتباع مبدأ الإدارة بالتفويض والمشاركة لتشجيع العاملين على الاندماج والتفاعل مع تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وأكدت دراسة العقابي، والربيعي(٢٠١٨) علي ضرورة إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل القيادات الإدارية على ضرورة التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، ودراسة Jervis and Masoodia2014 حيث هدفت الدراسة الي التعرف علي كيفية الجمع بين الأوراق و الوثائق الإلكترونية وكيفية إدارتها حاليا، والتعرف علي المشكلات التي تواجه إدارة الأوراق والوثائق الإلكترونية ، وخلصت الدراسة الي مجموعة من التوصيات كان من أهمها (وجوب زيادة التكامل بين النظامين الورقي والالكتروني والعمل تطوير نظم تدير الوثائق الإلكترونية تكون أكثر فاعلية)، و أكدت دراسة زريق وبهلول(٢٠١٨) علي الأثر الإيجابي لاستخدام الإدارة الإلكترونية في التغلب على العديد من المشاكل التي تعيق مسيرة العمل داخل المكتبة مثل: (الوقت، حواجز المكان والزمان) ورغبة العاملين في المكتبة في التحول نحو العمل في البيئة الإلكترونية، وأشارت دراسة Totolo(٢٠١١) التعرف علي مدي قدرة استخدام الحاسوب وملحقاته وأكدت علي وجود اتجاهات ايجابية نحو استخدام التكنولوجيا في الإدارة ، وأن معظم أعمالهم تتمحور

حول استقبال البيانات وتخزينها ومعالجتها، إضافة الي استخدام تقنيات الإنترنت والبريد الإلكتروني بمكتب المديرين والمديرات للتواصل مع الإدارة العليا والمجتمع المحلي ، وتناولت دراسة الخنifer (٢٠١٨) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بوزارة التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية وكان من أهم نتائجها أن المعوقات المالية في جاءت في المرتبة الأولى، تليها المعوقات التقنية، ثم المعوقات الإدارية ، ثم المعوقات البشرية ، وأخيرا المعوقات التشريعية والأمنية، و دراسة Seresht and others (٢٠٠٨) التي أوضحت المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في إيران وهي معوقات إدارية تليها المعوقات البشرية، معوقات تنظيمية هيكلية ، معوقات بيئية ، وأن من أكثر العقبات التي تمنع تطبيق الإدارة الإلكترونية هي العوامل الثقافية والتنظيمية ، بينما تعد العوامل البشرية والتقنية أقل العوامل أهمية وقدمت دراسة الأفرع (٢٠١٩) مجموعة التوصيات كان من بينها ضرورة الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية نظرا لأهميتها في رفع مستويات الأداء وتعزيز كفاءة العمل الإداري، وأكدت دراسة مفرج، (٢٠١٨) علي أهمية الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية، وأهميتها في سرعة أداء الخدمات للعملاء مع الحفاظ علي جودتها ، ودراسة Felck (٢٠١٠) من التي أكدت علي أن الإدارة الإلكترونية تخفف من عبء العمل علي رؤساء الأقسام ، وتسرع من وتيرة العمل وتقلل الأخطاء .

ثانيا: التعقيب على الدراسات السابقة:

من العرض السابق للدراسات السابقة يتضح ما يلي:

١- ضرورة قيام المنظمات بالاعتماد علي تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وترجمتها الي واقع فعلي ملموس وهذا ما أكدت عليه دراسة (دراسة مشاط، وباطويل، زريق وبهلول، غنيم، العقابي، والربيعة، عبد المطلب، الأفرع، Felck ، Tan, Jervis and Masoodian) كما أكدت أيضا علي أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية والتحول وذلك لإسهاماتها في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية، والتقليل من الأخطاء، وأن استخدام التكنولوجيا يوفر الدعم للنظام والإدارة، والتخطيط، وتطوير المشاريع، وعملية صنع القرار، وكذلك لأهميتها في رفع مستويات الأداء وتعزيز كفاءة العمل الإداري، وجوب زيادة التكامل بين النظامين الورقي والإلكتروني والعمل علي تطوير نظم تدير الوثائق الإلكترونية حتي تكون أكثر فاعلية) وهذا ما تهدف اليه الدراسة الحالية .

٢- دراسات تناولت متطلبات تطوير وتطبيق الادارة الالكترونية ومنها دراسة (الدوسري، ابراهيم ، دراسة بكري، رفاعي ، الحسن ، الدعيس، الشهري TotoloOyier, Odundo, Lilian, Wangui,Oyedemi) وهذا ما اتفقت معه الدراسة الحالية ، إلا أن بعض الدراسات ركزت علي متطلبات وأغفلت المتطلبات الأخرى وهذا ما تهدف إليه الدراسة الحالية الوقوف علي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

٣- قلة الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية في مهنة الخدمة الاجتماعية وذلك في حدود علم الباحثة.

٤-دراسات تناولت معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل دراسة سيريشث وآخرون Seresht et al حيث أشارت أن من أكثر العقبات التي تمنع تطبيق الإدارة الإلكترونية هي العوامل الثقافية والتنظيمية، بينما تعد العوامل البشرية والتقنية أقل العوامل أهمية.

في ضوء العرض الحالي للدراسات والكتابات التي تناولت استخدام الإدارة الإلكترونية في المنظمات ولما لها من دور في رفع كفاءة الأداء، كذلك تحسين إدارة موارد المنظمة وتقديم خدمات طبية جيدة للعملاء المستفيدين من خلال توفير معلومات ذات درجة عالية من الجودة بالتقارير الإلكترونية للمنظمة، والمساعدة على تطوير الخدمات التي تقدم للعملاء حيث يمكن الاستفادة من عمليات التخزين واسترجاع البيانات عند الحاجة إليها بالإضافة الى عمليات التسجيل وغيرها.

ومهنة الخدمة الاجتماعية مهنة تتعامل مع مشكلات الإنسان المتغيرة وتعمل على تنمية قدراته ليصبح قوة ايجابية قادرة على التعامل مع البيئة التي يعيش فيها وبالتالي فهي أكثر احتياجاً لهذا التطوير (الجوهرى، ١٩٩٣، ص١٧٦). ومحاولة الارتقاء بمستوى الأخصائي الاجتماعي في ظل هذه المتغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم في شتى المجالات لا تعتمد فقط على برنامج تطويري وإنما تستلزم مسبقاً تجويد التدريب (محمد أحمد، فضل، ٢٠٠٠). فالتغيرات السريعة التي تطرا على المجتمع تتطلب مواجهتها معارف ومهارات وخبرات متطورة وجديدة باستمرار.

فالعنصر البشري هو أساس كل تقدم يمكن أن يتحقق في المجتمع وكلما كان هذا العنصر أكثر معرفة ومهارة وخبرة كلما كان أدائه لدوره أكثر تأثيراً في مجالات الممارسة المهنية في المجتمع ومن هنا تعتمد كفاءة أي منظمة في مجالات النشاط الإنساني المتعددة في تحقيق أهدافها على مدى قدرة الأفراد على أدائهم لوظائفهم (عبد الحميد، ٢٠٠٤،

ص ١٤٣١). والأداء المهني للأخصائي الاجتماعي هو عصب الخدمة الاجتماعية لما يمثله من تدعيم أداء الأخصائيين الاجتماعيين وذلك من خلال تزويدهم بالمعارف والمعلومات المتحققة الأكثر ارتباطاً بأساليب عملهم، وصقل مهاراتهم وتنمية قدراتهم ومساعدتهم على استثمار طاقاتهم وتطوير طرق أدائهم المهني مع إتاحة الفرصة لتحسين أوضاعهم المهنية بشكل دائم (جاد الله، ٢٠٠٦، ص ٨٤).

وبناء على ذلك لابد من مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على التوظيف الأمثل للأساليب المهنية للخدمة الاجتماعية وتدعيم مهاراتهم وكفاءتهم المهنية وتنمية خبراتهم بما يتضمن تحسين أدائهم المهني (عبد الحميد، ٢٠٠٣، ص ٤٥١). إن هذه الأسباب تظهر الحاجة إلى استخدام الأساليب الجديدة التي توفر الأداء الفعال في مجالات الممارسة المختلفة (سالم، ٢٠٠٣، ص ٥٦). وهذا ما وجه الباحثة الي تناول هذه الدراسة لتحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي والذي ينعكس بصورة علي الجودة في تقديم الخدمات للعملاء المستفيدين.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

- ١- تستمد الدراسة أهميتها النظرية من أهمية الإدارة الإلكترونية التي أصبحت مطلباً ملحا في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث.
- ٢- تسعى الدراسة الحالية تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي لما لها من أثر في رفع كفاءة الاداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي ومن ثم تحسين قدرات المؤسسات على استيعاب التجديدات ومواكبة التطورات.
- ٣- الاستفادة من نتائج الدراسة في تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى فاعليتها في عملية التطوير الوظيفي للمنظم الاجتماعي والذي ينعكس بدوره علي جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين .
- ٥- يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية الي ظهور العديد من التشريعات التي تنظم استخدام التكنولوجيا والاعتماد بشكل اساسي عليها كشرط تفرضه الجهات الرقابية والإشرافية.
- ٦- الدور الفعال لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات حيث أصبحت تلك التكنولوجيا من الأمور الهامة التي تساعد الوحدات على اختلاف إجماعها وأنواعها في التقدم والرقى نحو المستقبل، ومن ثم التوصل الي مقترحات من شأنها المساعدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية في التأمين الصحي لما لها من أثر فعال في الأداء الوظيفي مما ينعكس على جودة الخدمات الطبية للمستفيدين.

رابعاً: أهداف الدراسة:

تسعي الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- ١- تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية.
- ٢- تحديد معوقات متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية.
- ٣- تحديد المقترحات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية.

خامساً: تساؤلات الدراسة:

- ١- ما متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية ؟
- ٢- ما معوقات متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية؟
- ٣- ما المقترحات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية؟

سادساً: مفاهيم الدراسة :

١- الإدارة الإلكترونية:

أدار الرأي والأمر أي أحاط بهما (مصطفى آخرون ،١٩٦٠، ص ٣٠٢). والإدارة اصطلاحاً هي فن قيادة وتوجيه أنشطة جماعة من الناس نحو تحقيق هدف مشترك (كشك، ١٩٩٩، ص٤). والإدارة الكترونية اصطلاحاً هي "هي جهود إدارية تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة (الحمادي والحميضي، ٢٠٠٤، ص٣). ولقد أورد (رضوان، ٢٠٠٤) تعريفاً للإدارة الإلكترونية ذكر فيه أنها " عملية ممكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً.

ويعرفها (الصيرفي، ٢٠٠٧) بأنها مجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء التنظيمي "حيث عرفها (بن مرزوق وآخرون، ٢٠١٨، ص٢٦) بأنها: تعني قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية كشبكة الانترنت أو أي شبكة اتصال إلكترونية فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها بيسر وسهولة ودقة عالية وبأقل تكاليف وفي أقصر وقت وأي مكان (Spalevic, Vrhovsek, 2011). ويعرفها كافي: بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب (كافي، ٢٠١٢، ص٦٨).

وتعرف الإدارة الإلكترونية إجرائيا وفقا للدراسة الحالية بأنها:

١- ممكنة جميع الأنشطة الإدارية، وتحديثها باستمرار وتبسيط تنفيذها بما يضمن رفع الكفاءة والفاعلية .

٢- جهود إدارية تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين بوقت أقل و تكلفة منخفضة عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة.

٣- اعتماد جميع الخدمات المقدمة بالتأمين الصحي علي التقنيات الحديثة بالشبكات والأنترنترنت.

٤- الانتقال من الإدارة اليدوية الي الإدارة بالحاسب الآلي.

٢- المتطلبات:

وتعني كلمة "طلب" محاولة إيجاد الشيء وأخذه والمطالبة به، أن تطالب إنسان بحق لك عنده ولا تزال تتقاضاه وتطالبه بذلك، وتطلبه أي تحاول إيجادها وأخذها (ابن منظور، ٢٠٠٧، ص١٠١). في حين يعرف المتطلب بأنه شيء تحتاجه ويجب وجوده ويجب أن تمتلكه (Oxford University, ٢٠٠٩, p٥٤٢). كما يعرف بأنه حاجة أو مطلب أساسي وضروري (البلعبي، ٢٠٠٧، ص٧٧٩). ويعرف المتطلب على أنه المؤهلات العقلانية والاستعدادات البدنية المطلوبة في الشخص الذي سيوكل إليه وظيفة ما (بدوي، ٢٠٠٥، ص٣٥٥). تعرف متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية بأنها كل توافر من عناصر بشرية وتوقفية ومادية تتيح تنفيذ العملية الإدارية بأساليب تكنولوجية حديثة تسهم في إنجاح برامج الإدارة الإلكترونية (الشمراي، ٢٠١٣، ص٥٠٦) .

وتعرف المتطلبات إجرائيا وفقا للدراسة الحالية كالتالي: هي عناصر الإدارة الإلكترونية الواجب توافر بالهيئة العامة للتأمين الصحي والتي تساهم في رفع الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي والتي تشمل:

- ١- توافر العناصر الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة المنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي.
 - ٢- توافر العناصر البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة المنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي.
 - ٣- توافر العناصر التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة المنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي.
 - ٤- توافر العناصر المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة المنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي.
 - ٥- توافر العناصر الأمنية البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة المنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي.
- ٣- الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء في اللغة: الأداء Performance كلمة مشتقة من الفعل الإنجليزي Perform، وتعني يقوم أو ينفذ، وتعني أيضا إنجاز الشيء أو الشيء الذي تم إنجازه في السابق، ومنها اشتق الاسم Performer أمام الجمهور، وتعني من يؤدي دور أمام الجمهور (أكسفورد: ١٩٩٨، ص٥٠٠). والأداء الوظيفي هو الوسيلة التي تحفز العاملين بحبوية ونشاط من خلال معايير المختلفة التي تضعها الأجهزة الإدارية، صلة الوصل بين سلوك العاملين والمنظمة، باعتباره الناتج والمحصل النهائي للحكم علي الأنشطة المنظمة وأحد المؤشرات الهامة الدالة علي مستوى كفاءة للعاملين وبلغوهم لمستوي الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة (Pizam، 2010)، والأداء الوظيفي هو ما يقوم به الموظف أو المدير من أعمال وأنشطة مرتبطة بوظيفة معينة، ويختلف من وظيفة إلى أخرى وأن وجد فيها عامل مشترك (الحسن، ٢٠١٧، ص٥٩).

ويعرف الأداء الوظيفي إجرائيا وفقا للدراسة الحالية:

- ١- الأداء هو درجة تحقيق وإتمام المكونات الوظيفية.
- ٢- يعكس الأداء الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلباته الوظيفية.
- ٣- ما يقوم به المنظم الاجتماعي من أعمال وأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.
- ٤- هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور و المهام الخاصة بالمكونات الوظيفية.

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة :

أ- نوع الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة إلى نوعية الدراسات الوصفية التحليلية لأنها تفيد في وصف الواقع الفعلي للإدارة الإلكترونية بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي والعيادات التابعة لها، كما تفيد في التعرف على المعوقات الخاصة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ب- المنهج المستخدم:

اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بنوعيه الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية، بالعينة للعاملين بالإدارات الطبية بالإدارة.

ج- أدوات الدراسة:

١- استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية.

٢- دليل مقابلة شبة مقننة للعاملين بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية بالإدارة.

• صدق أداة الدراسة:

استخدمت الباحثة الصدق الظاهري، وذلك بعرض الاستمارات على المحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية وحساب نسب الاتفاق ، وتم حذف بعض العبارات طبقاً للتحكيم واستبعاد العبارات التي لم تحصل على موافقة (٨٠%)، و إجراء التعديل في صياغة بعض العبارات مع استخدام التدرج الثلاثي (نعم، إلي حد ما ، لا) .

• مرحلة ثبات أدوات الدراسة:

تم حساب الثبات لأدوات الدراسة باستخدام طريقة إعادة الاختبار Test-Retest حيث قامت الباحثة بتطبيق استمارة الاستبيان علي عينة قوامها (١٠) مفردات وأعادة التطبيق مرة أخرى على نفس المفردات بفاصل زمني (١٥) يوماً، واستخدمت الباحثة معامل القدرة على الاسترجاع "معادلة جتمان" لإيجاد معامل الثبات لكل استمارة على النحو التالي: معامل الثبات "معامل القدرة على الاسترجاع = ١ - عدد الاختلافات / ١٠٠X إجمالي عدد الاستجابات والجدول التالي يوضح معامل ثبات كل بعد والثبات الكلي للاستبيان.

جدول رقم (١) يوضح معامل ثبات كل بعد والثبات الكلي للاستبيان

م	الأبعاد الأساسية	معامل الثبات
١	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	.79
٢	اسهامات تطبيق الإدارة الإلكترونية	.88
٣	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	.76
٤	مقترحات تطبيق الإدارة الإلكترونية	.83
	قيمة معامل الثبات الكلي للاستبيان	.86

ويتضح من بيانات الجدول والذي يتناول معامل ثبات كل بعد والثبات الكلي للاستبيان أن قيمة معامل الثبات الكلي للاستبيان هي (86)، مما يدل على ثبات الاستبيان.

رابعاً: مجالات الدراسة:

أ- **المجال المكاني:** إدارة خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي بفرع شمال شرق الدلتا والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية (عيادة العباسي، بن لقمان، الفردوس، جديلة، مستشفى سندوب).

ب- المجال البشري:

١- الإخصائين الاجتماعيين العاملين بإدارة خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي بفرع شمال شرق الدلتا والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية وعددهم (٣٤ مفردة).

٢- عينة من العاملين بالإدارة وعددهم (٤٢) مفردة.

ج- **المجال الزمني:** فترة جمع البيانات من الميدان ٢٠٢٠/٨/١ حتى ٢٠٢٠/١٠/١

ثامناً: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

أ- خصائص مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٢) يوضح خصائص مجتمع الدراسة ن (٣٤)

م	المتغير	الاستجابة	ك	%
١	النوع	أ- ذكر	١٢	٣٥
		ب- أنثى	٢٢	٦٥
٢	السن	أ- من ٣٥:٢٥ سنة	-	-
		ب- ٤٥:٣٥ سنة	١٤	٤١
		ت- ٥٥:٤٥ سنة	٢٠	٥٩
		ث- ٥٥ فأكثر	-	-
٣	المؤهل	أ- معهد متوسط خدمة اجتماعية	٣	٨,٠٠
		ب- بكالوريوس خدمة اجتماعية	٢٤	٧٠,٠٠
		ت- دبلوم في الخدمة الاجتماعية	٤	١١,٠٠
		ث- ماجستير في الخدمة الاجتماعية	٢	٦,٠٠
		ج- دكتوراه في الخدمة الاجتماعية	١	٣,٠٠

م	المتغير	الاستجابة	ك	%
٤	سنوات الخبرة في مجال الإدارة الإلكترونية	أقل من ٥ سنوات	٢٣	٦٧,٠٠
		٥: ١٠ سنوات	٧	٢١,٠٠
		١١: ١٥ سنة	٤	١٢,٠٠
		١٦ سنة فأكثر	-	-

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية فيما يتصل بوصف مجتمع الدراسة:

١- من حيث النوع: تشير بيانات الجدول إلي أن نسبة (٣٥%) من مجتمع الدراسة من الذكور بينما نسبة (٦٥%) من الإناث.

٢- من حيث السن: تشير بيانات الجدول إلي أن نسبة (٤١%) من مجتمع الدراسة تقع في المرحلة العمرية ٤٥:٣٥ سنة، ونسبة (٥٩%) في المرحلة العمرية من ٥٥:٤٥ سنة. ٣- من حيث الحالة التعليمية: تشير بيانات الجدول إلي أن نسبة الأعلى من مجتمع الدراسة لديهم من ٥ سنوات في مجال الإدارة الإلكترونية (٦٧%).

٤- من سنوات الخبرة في مجال الإدارة الإلكترونية: تشير بيانات الجدول إلي أن نسبة الأعلى من مجتمع الدراسة لديهم خبرة أقل من ٥ سنوات في مجال الإدارة الإلكترونية (٦٧%).

ب : الاجابة علي تساؤلات الدراسة:

١- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية
جدول رقم (٣) يوضح المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية
ن (٣٤)

م	١-المتطلبات الإدارية	الاستجابات			الوزن المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا				
١	عملية الدخول لأنظمة الإدارة الإلكترونية سهلة وسلسة.	٢٤	٦	٤	٨٨	٢,٥٨	٨٦,٢٧	٣
٢	تتصف الأنظمة بسهولة التصفح والاستخدام.	٢٠	٨	٦	٨٢	٢,٤١	٨٠,٩٣	٤
٣	المعلومات المسترجعة من الأنظمة دقيقة وموثوقة.	٢٤	٦	٤	٨٨	٢,٥٨	٨٦,٢٧	٣
٤	يمكن الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسهولة.	٢٤	٦	٤	٨٨	٢,٥٨	٨٦,٢٧	٣
٥	توفر الأنظمة خاصية الأمان والخصوصية لمستخدميها.	٢٠	٤	١٠	٧٨	٢,٢٩	٧٦,٤٧	٥

م	١- المتطلبات الإدارية	الاستجابات			الوزن المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا				
٦	المعلومات المسترجعة من الأنظمة ملائمة لاحتياجات العمل.	٢٠	٢	١٢	٧٦	٢,٢٣	٧٤,٥٠	٦
٧	توجد نسخ احتياطية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها.	٣٠	٤	-	٩٨	٢,٨٨	٩٦,٠٧	٢
٨	تيح الأنظمة متابعة سير العمل.	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	١

الوزن المرجح (٧٠٠) الأهمية النسبية للبعد (٨٥,٧٨%)

باستقراء الجدول السابق نجد أن العبارات جاءت وفق الترتيب التالي: حيث جاء في الترتيب الأول تتيح الأنظمة متابعة سير العمل بوزن مرجح (١٠٢) ومتوسط مرجح (٣,٠٠%) وقوة نسبية (١٠٠%) وهذا ما أشارت إليه دراسة **مشاط وباطويل (٢٠٠٥)** أنه من أهم مميزات تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي (ضمان تنفيذ وتطبيق اللوائح والأنظمة، ضمان تطبيق وتفعيل الهيكل التنظيمي وإمكانية المتابعة، تكامل النظام مع أنظمة وقواعد البيانات الخاصة بشؤون الموظفين والمالية والمشتريات، تغيير نمط التعامل مع المعاملات بالوسائل التقليدية وذلك من خلال التحول الإلكتروني)، وهذا ما أكدته أيضا دراسة **الأقرع (٢٠١٩)** بضرورة الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية نظرا لأهميتها في رفع مستويات الأداء وتعزيز كفاءة العمل الإداري ودراسة **غنيم (٢٠٠٦)** التي أكدت علي أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية، ودراسة **Felck (2010)** التي توصلت الي أن الإدارة الإلكترونية تخفف من عبء العمل علي رؤساء الأقسام، وتسرع من وتيرة العمل وتقلل الأخطاء، وجاء في الترتيب الأخير المعلومات المسترجعة من الأنظمة ملائمة لاحتياجات العمل بوزن مرجح (٧٦) ومتوسط مرجح (٢,٢٣%) وقوة نسبية (٧٤,٥٠%).

جدول رقم (٤) يوضح المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية
ن (٣٤)

م	٢- المتطلبات البشرية	الاستجابات			الوزن المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا				
١	هناك خطط لتدريب القيادات والعاملون علي مهارات تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٢٥	٧	٢	٩١	٢,٦٧	٨٩,٢١	٣
٢	توفير قاعات لتدريب الاخصائيين الاجتماعيين.	٣٠	٢	٢	٩٦	٢,٨٢	٩٤,١١	٢
٣	تحديد الاحتياجات التدريبية للقيادات والعاملون اللازمة لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية.	٢٥	٧	٢	٩١	٢,٦٧	٨٩,٢١	٣م
٤	تعزيز الجانب الرقابي علي القائمين ببرامج تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	١٨	٧	٩	٧٧	٢,٢٦	٧٥,٤٩	٤
٥	الاستعانة بالخبراء لإعداد البرامج والتطبيقات الخاصة بالإدارة الإلكترونية.	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	١
٦	توفير عدد كافي من الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية.	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	١م
٧	تصميم برامج تقييمية عن مدي استفادة القيادات والعاملين من خلال أداءهم الإدارة الإلكترونية.	٢٥	٧	٢	٩١	٢,٦٧	٨٩,٢١	٣
٨	قيام القيادات العليا بإصدار القرارات المنظمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	١م

الوزن المرجح (٧١٥) الأهمية النسبية للبعد (٩٢,٠٣%)

باستقراء الجدول السابق نجد أن العبارات جاءت وفق الترتيب التالي: حيث جاء في الترتيب الأول الاستعانة بالخبراء لإعداد البرامج والتطبيقات الخاصة بالإدارة الإلكترونية، توفير عدد كافي من الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، قيام القيادات العليا بإصدار القرارات المنظمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بوزن مرجح مشترك (١٠٢) ومتوسط مرجح مشترك (٣,٠٠%) وقوة نسبية مشترك (١٠٠%) وهذا ما أكدت عليه دراسة الدوسري (٢٠١٠) حيث توصلت إلى عدة نتائج من أهمها (ضرورة تطوير البنية التحتية في مجتمع الدراسة، وتوفير البيئة الإلكترونية، وتوعية وتهيئة الكوادر البشرية علميا وتقنيا للتعامل وقبول هذا النوع من الإدارة الحديثة، الاتجاه الإيجابي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، والاتفاق على آثارها الإيجابية) ودراسة بكرى (٢٠١٢) التي أكدت علي أهمية وجود كوادر بشرية جيدة تجيد استخدام التقنية الحديثة المتطورة، ودراسة العقابي، والربيعي (٢٠١٨) التي توصلت الي ضرورة إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل القيادات الإدارية على ضرورة التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، وجاء في الترتيب الأخير تعزيز الجانب الرقابي علي القائمين ببرامج تطبيقات الإدارة الإلكترونية بوزن مرجح (٧٧) ومتوسط مرجح (٢,٢٦%) وقوة نسبية (٧٥,٤٩%).

جدول رقم (٥) يوضح المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية
ن(٣٤)

م	٣- المتطلبات التقنية	الاستجابات			الوزن المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		نعم	لا	الي حد ما				
١	يتم اعداد دراسات عن الاحتياجات والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	٢٠	٤	١٠	٧٨	٢,٢٩	٧٦,٤٧	٥
٢	توفير أجهزة حاسوب كافية للعاملين.	٣٠	٤	-	٩٨	٢,٨٨	٩٦,٠٧	٢
٣	توفير متعلقات الأجهزة الحاسوبية من طابعات ووسائل حفظ المعلومات.	٢٥	٩	-	٩٣	٢,٧٣	٩١,١٧	٣
٤	توفير الشبكة الداخلية والبرامج والتطبيقات المتعلقة بعملية التطبيق.	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	١
٥	توفير موقع الكتروني بالهيئة علي شبكة الانترنت يتم تحديثه باستمرار.	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	١م
٦	يتم التنسيق بين الادارات والعيادات التابعة لها عند وضع برامج التدريب علي الإدارة الإلكترونية.	٢٠	٤	١٠	٨٤	٢,٤٧	٨٢,٣٥	٤
٧	توفير برامج الصيانة للشبكة الداخلية والبرامج و التطبيقات المستخدمة.	٣٠	٤	-	٩٨	٢,٨٨	٩٦,٠٧	٢م
٨	توافر المعلومات عن البرامج التدريبية للتعامل مع برمجيات الحاسب الآلي لجميع من يطلبها بالإدارة.	٢٥	٩	-	٩٣	٢,٧٣	٩١,١٧	٣م

الوزن المرجح (٧٤٨) الأهمية النسبية للبعد (٩١,٦٦%)

باستقراء الجدول السابق نجد أن العبارات جاءت وفق الترتيب التالي: حيث جاء في الترتيب الأول توفير الشبكة الداخلية والبرامج والتطبيقات المتعلقة بعملية التطبيق، توفير موقع الكتروني بالهيئة علي شبكة الانترنت يتم تحديثه باستمرار بوزن مرجح مشترك (١٠٢) ومتوسط مرجح مشترك (٣,٠٠%) وقوة نسبية مشتركة (١٠٠%) وهذا ما توصلت اليه دراسة **Totolo (2011)** وجود اتجاهات ايجابية نحو استخدام التكنولوجيا في الإدارة ، وأن معظم الأعمال تتمحور حول استقبال البيانات وتخزينها ومعالجتها، إضافة الي استخدام تقنيات الإنترنت والبريد الإلكتروني بمكتب المديرين والمديرات للتواصل مع الإدارة العليا والمجتمع المحلي ،و دراسة **Oyedemi(2015)** حيث توصلت الدراسة إلى ضرورة توفير عدد كاف من وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمدارس من قبل الحكومة وأولياء الأمور، والعمل على تقديم التمويل الكافي للمدارس لإمدادها بشبكة الانترنت ووسائل الاتصالات الحديثة، وجاء في الترتيب الأخير يتم اعداد دراسات عن الاحتياجات والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بوزن مرجح (٧٨) ومتوسط مرجح(٢,٢٩%) وقوة نسبية(٧٦,٤٧%).

جدول رقم (٦) يوضح المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية
ن(٣٤)

م	٤- المتطلبات المالية	الاستجابات			الوزن المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا				
١	رصد موازنة لخطة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الهيئة.	٢٥	٥	-	٨٥	٢,٥٠	٨٣,٣٣	٤
٢	توفير الدعم المالي الكافي لشراء أجهزة الحاسوبية والبرامج والتطبيقات الحديثة.	٢٠	١٤	-	٨٨	٢,٥٨	٨٦,٢٧	٣
٣	توفير الاعتمادات المالية لتطوير البرامج المستخدمة في الهيئة.	١٨	١٢	-	٧٨	٢,٢٩	٧٦,٤٧	٥
٤	توفير المخصصات المالية اللازمة للربط الشبكي في الهيئة.	٢٠	١٤	-	٨٥	٢,٥٠	٨٣,٣٣	٤م
٥	توفير المخصصات المالية اللازمة لتدريب وتأهيل العاملين داخليا وخارجيا.	٣٠	-	-	٩٠	٢,٦٤	٨٨,٢٣	٢
٦	توفير الدعم المادي المناسب لصيانة الأجهزة الحاسوبية.	٢٠	١٤	-	٨٨	٢,٥٨	٨٦,٢٧	٣م
٧	تخصيص حوافز ومكافآت للعاملين بتلك البرامج.	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	١
٨	رصد مبالغ مالية للاستعانة بخبراء في مجال الإدارة الإلكترونية.	٣٠	٤	-	٩٠	٢,٦٤	٨٨,٢٣	٢م

الوزن المرجح (٧٠٦) الأهمية النسبية للبعد (٨٦,٥١%)

باستقراء الجدول السابق نجد أن العبارات جاءت وفق الترتيب التالي: حيث جاء في الترتيب الأول تخصيص حوافز ومكافآت للعاملين بتلك البرامج بوزن مرجح (١٠٢) ومتوسط مرجح (٣,٠٠%) وقوة نسبية (١٠٠%) وهذا ما أكدت علي (إبراهيم وآخرون، ٢٠١٢) ضرورة توافر حوافز جيدة للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني، وجاء في الترتيب الأخير توفير الاعتمادات المالية لتطوير البرامج المستخدمة في الهيئة بوزن مرجح (٧٨) ومتوسط مرجح (٢,٢٩%) وقوة نسبية (٧٦,٤٧%).

جدول رقم (٧) يوضح المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية
ن(٣٤)

م	٥-المتطلبات الأمنية	الاستجابات			الترتيب
		نعم	لا	الوزن المرجح	
١	تتوفر التشريعات التي تساهم في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٢٦	٨	٩٤	٣
٢	إصدار اللوائح التي تتضمن سرية المعلومات في نظام الإدارة الإلكترونية.	٢٠	١٤	٨٨	٥
٣	وضع التشريعات التي تعمل على حماية أمن نظام المعلومات في ظل العمل بالإدارة الإلكترونية.	٢٠	١٤	٨٨	٥م
٤	وجود رقابة مستمرة لضمان الاستفادة من التدريب على الإدارة الإلكترونية.	٣٠	٤	٩٨	٢
٥	تغيير السياسات المؤسسية التقليدية المتعلقة بالعمل الإداري بما يتناسب مع الإدارة الإلكترونية.	٢٢	١٢	٩٠	٤
٦	تتوافر تشريعات تجرم اختراق قواعد بيانات الإدارة الإلكترونية.	٢٦	٨	٩٤	٣
٧	وجود لجنة تضع الخطط وتتابع تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٣٠	٤	٩٨	٢م
٨	تخصيص فريق أمني تابع للإدارة لمتابعة متطلباتها الأمنية.	٣٤	-	١٠٢	١

الوزن المرجح (٧٥٢) الأهمية النسبية للبعد (٩٢,٥١%)

باستقراء الجدول السابق نجد أن العبارات جاءت وفق الترتيب التالي: حيث جاء في الترتيب الأول تخصيص فريق أمني تابع للإدارة لمتابعة متطلباتها الأمنية بوزن مرجح (١٠٢) ومتوسط مرجح (٣,٠٠%) وقوة نسبية (١٠٠%)، وجاء في الترتيب الأخير إصدار اللوائح التي تتضمن سرية المعلومات في نظام الإدارة الإلكترونية، وضع التشريعات التي تعمل على حماية أمن نظام المعلومات في ظل العمل بالإدارة الإلكترونية بوزن مرجح مشترك (٨٨) ومتوسط مرجح مشترك (٢,٥٨%) وقوة نسبية مشتركة (٨٢,٢٧%).

جدول رقم (٨) اسهامات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية
ن(٣٤)

م	اسهامات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي	الاستجابات			المتوسط المرجح	الوزن النسبي	الأهمية النسبية	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا				
١	تساهم في أداء المنظم لأعماله الوظيفية بالكفاءة المطلوبة.	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	١
٢	تساهم في تقليل معدلات الأخطاء.	٣٠	٤	-	٩٨	٢,٨٨	٩٦,٠٧	٢
٣	تساهم في تحسين الاتصالات الداخلية والخارجية بين الادارة والعيادات التابعة لها .	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	٣م
٤	تساهم في سرعة انجاز العمل بدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد.	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	٤م
٥	تساهم في تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي للمنظم الاجتماعي.	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	٥م
٦	تساهم في تدريب المنظم الاجتماعي علي مهام جديدة.	٣٠	٤	-	٩٨	٢,٨٨	٩٦,٠٧	٦م
٧	تساهم في تحقيق الشفافية واتاحة المعلومات بسهولة ويسر.	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	٧م
٨	تقليل الأعباء الإدارية الملقاة علي عاتق المنظم الاجتماعي.	٣٠	٤	-	٩٨	٢,٨٨	٩٦,٠٧	٨م
٩	تساهم في خفض معدلات الصراع و النزاع داخل المنظمة.	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	٩م
١٠	تساهم في التغلب علي المشاكل التي تخفض مستوي الأداء.	٣٤	-	-	١٠٢	٣,٠٠	١٠٠	١٠م

الأهمية النسبية للبعد(٩٨,٨٢%)

الوزن المرجح(١٠٨٨)

باستقراء الجدول السابق نجد أن العبارات جاءت وفق الترتيب التالي: حيث جاء في الترتيب الأول تساهم في أداء المنظم لأعماله الوظيفية بالكفاءة المطلوبة، تساهم في تقليل معدلات الأخطاء ، تساهم في سرعة انجاز العمل بدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد، تساهم في تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي للمنظم الاجتماعي، تساهم في تحقيق الشفافية واتاحة المعلومات بسهولة ويسر، تساهم في خفض معدلات الصراع و النزاع داخل المنظمة، تساهم في التغلب علي المشاكل التي تخفض مستوي الأداء بوزن مرجح مشترك (١٠٢) ومتوسط مرجح مشترك (٣,٠٠%) وقوة نسبية مشتركة(١٠٠%)، وجاء في الترتيب الأخير تساهم في تحسين الاتصالات الداخلية والخارجية بين الادارة والعيادات التابعة لها، وتقليل الأعباء الإدارية الملقاة علي عاتق المنظم الاجتماعي، تساهم في تدريب المنظم الاجتماعي علي مهام جديدة بوزن مرجح مشترك (٩٨) ومتوسط مرجح مشترك (٢,٨٨%) وقوة نسبية مشتركة(٩٦,٠٧%) .

جدول رقم (٩) يوضح معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي
للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة
الدقهلية ن(٣٤)

م	العبارات	الاستجابات			الوزن المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا				
١	صعوبات في التعامل مع الحاسب الآلي لأداء الأعمال المطلوبة.	٢٨	٦	-	٩٦	٢,٨٢	٩٤,١١	٢
٢	اعتماد معظم البرامج الإلكترونية والمعلومات الموجودة علي شبكات الاتصال باللغة الانجليزية.	٢٨	٦	-	٩٦	٢,٨٢	٩٤,١١	٢م
٣	عدم وفرة المخصصات المالية التي تحتاج اليها عملية التدريب والتأهيل اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	٢٦	٢	٦	٨٨	٢,٥٨	٨٢,٢٧	٣
٤	تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية إلى تطوير البنية التحتية (أجهزة الحاسب، وبرامج التشغيل، وشبكات الاتصال).	٢٦	٢	٦	٨٨	٢,٥٨	٨٢,٢٧	٣م
٥	تخوف بعض العاملين من تأثير التقنية الحديثة علي مصالحهم وما يترتب عنه من تقليص العمالة	٣٠	٤	-	٩٨	٢,٨٨	٩٦,٠٧	١
٦	تمسك قدامي الموظفين بالدفاتر والإبقاء علي المستندات الورقية.	٢٦	٢	٦	٨٨	٢,٥٨	٨٢,٢٧	٣م
٧	تقادم التقنيات المستخدمة من أجهزة وبرامج وشبكات وغيرها.	٢٠	٨	٦	٨٢	٢,٤١	٨٠,٣٩	٤
٨	التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى موارد بشرية متخصصة.	٢٨	٦	-	٩٦	٢,٨٢	٩٤,١١	٢م
٩	التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تكاليف مادية باهظة .	٢٦	٢	٦	٨٨	٢,٥٨	٨٢,٢٧	٣م
١٠	برامج الأمان وحماية المعلومات التي تستخدمها العيادات تعتبر غير كافية.	١٦	٨	١٠	٧٤	٢,١٧	٧٢,٥٤	٥

الوزن المرجح(٨٩٤) الأهمية النسبية للبعد(٨٧,٦٤%)

باستقراء الجدول السابق نجد أن العبارات جاءت وفق الترتيب التالي: حيث جاء في الترتيب الأول تخوف بعض العاملين من تأثير التقنية الحديثة علي مصالحهم وما يترتب عنه من تقليص العمالة دراسة (Seresht and others (2008 أبرز العقبات المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية هي العوامل الثقافية والتنظيمية و دراسة الخنifer (٢٠١٨) والتي كان أهم نتائجها أن المعوقات المالية جاءت في المرتبة الأولى، تليها المعوقات التقنية، ثم المعوقات الإدارية، ثم المعوقات البشرية، وأخيرا المعوقات التشريعية والأمنية، بوزن مرجح (٩٨) ومتوسط مرجح(٢,٨٨%) وقوة نسبية(١٠٠%)، وجاء في الترتيب الأخير برامج الأمان وحماية المعلومات التي تستخدمها العيادات تعتبر غير كافية بوزن مرجح (٧٤) ومتوسط مرجح(٢,١٧%) وقوة نسبية(٧٢,٥٤%).

جدول رقم (١٠) يوضح المقترحات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية ن(٣٤)

م	العبارات	الاستجابات			الوزن المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		نعم	الي حد ما	لا				
١	استخدام البريد الإلكتروني لتبادل الرسائل والوثائق والمعلومات والبيانات باستخدام الحاسب.	٢٦	٨	-	٩٤	٢,٧٦	٩٢,١٥	٢
٢	استخدام تطبيقات الحاسب الآلي المختلفة مثل (معالج النصوص، وقواعد البيانات، والجدول الإلكترونية، وبرامج الرسوم، والوسائط المتعددة).	٢٦	٨	-	٩٤	٢,٧٦	٩٢,١٥	٢م
٣	استخدام برامج المحادثة على الإنترنت والتي تساعد على التحدث مع الآخرين عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.	٢٢	١٢	-	٩٢	٢,٧٠	٩٠,١٩	٣
٤	استخدام الشبكة العنكبوتية التي تمثل مركز المعلومات العالمية حيث يمكن من خلالها الحصول على معلومات نصية وسمعية ومرئية عن طريق التصفح الإلكتروني.	٢٢	١٢	-	٩٢	٢,٧٠	٩٠,١٩	٣م
٥	استخدام نظام مجموعات الأخبار والتي تعمل على ربط مجموعة من الأشخاص سوياً من خلال قوائم مخصصة لتبادل وجهات النظر.	٢٠	١٠	٤	٨٤	٢,٤٧	٨٢,٣٥	٥
٦	استخدام المساحات الضوئية والكاميرات الرقمية.	٢٠	١٢	٢	٨٦	٢,٥٢	٨٤,٣١	٤
٧	امتلاك القدرة على استخدام محركات البحث الإلكترونية.	٢٠	١٢	٢	٨٦	٢,٥٢	٨٤,٣١	٤م
٨	التعامل مع شبكات الاتصال المحلية في تنفيذ المهام الإشرافية.	١٨	١٠	٤	٧٨	٢,٢٩	٧٦,٤٧	٦
٩	توفر مهارة تركيب وصيانة الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الاتصال.	١٨	١٠	٤	٧٨	٢,٢٩	٧٦,٤٧	٦م
١٠	تحديث الأنظمة الإدارية بما يتناسب مع تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٣٢	-	٤	١٠٠	٢,٩٤	٩٨,٠٣	١

الوزن المرجح (٨٨٤) الأهمية النسبية للبعد (٨٦,٦٦%)

باستقراء الجدول السابق نجد أن العبارات جاءت وفق الترتيب التالي: حيث جاء في الترتيب الأول تحديث الأنظمة الإدارية بما يتناسب مع تطبيق الإدارة الإلكترونية بوزن مرجح (١٠٠) ومتوسط مرجح (٢,٩٤%) وقوة نسبية (٩٨,٠٣%)، وجاء في الترتيب الأخير التعامل مع شبكات الاتصال المحلية في تنفيذ المهام الإشرافية، توفر مهارة تركيب وصيانة الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الاتصال بوزن مرجح مشترك (٧٨) ومتوسط مرجح مشترك (٢,٢٩%) وقوة نسبية مشتركة (٧٦,٤٧%).

جدول رقم (١١) يوضح معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية من وجهة نظر العاملين بالإدارة (٤٢)

م	العبارات	الاستجابات			الوزن المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		نعم	لا	لا				
١	صعوبات في التعامل مع الحاسب الآلي لأداء الأعمال المطلوبة.	٤٢	-	-	١٢٦	١,٠٠	١,٠٠	١
٢	اعتماد معظم البرامج الإلكترونية والمعلومات الموجودة علي شبكات الاتصال باللغة الانجليزية.	٣٨	٤	-	١٢٢	٩٦,٨٢	٩,٦٨	٣
٣	عدم وفرة المخصصات المالية التي تحتاج اليها عملية التدريب والتأهيل اللازمة لتطبيق الادارة الإلكترونية.	٣٧	٣	٢	١١٩	٩٤,٤٤	٩,٤٤	٤
٤	تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية إلى تطوير البنية التحتية (أجهزة الحاسب، وبرامج التشغيل، وشبكات الاتصال	٣٧	٣	٢	١١٩	٩٤,٤٤	٩,٤٤	٤م
٥	تخوف بعض العاملين من تأثير التقنية الحديثة علي مصالحهم وما يترتب عنه من تقليص العمالة.	٣٢	٦	٤	١١٢	٨٨,٨٨	٨,٨٨	٧
٦	عدم وفرة المخصصات المالية التي تحتاج اليها عمليات التأهيل اللازمة لتطبيق الادارة الإلكترونية.	٤٢	-	-	١٢٦	١,٠٠	١,٠٠	١م
٧	تقادم التقنيات المستخدمة من أجهزة وبرامج وشبكات.	٣٧	٣	٢	١١٩	٩٤,٤٤	٩,٤٤	٤م
٨	التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى موارد بشرية متخصصة.	٤٠	٢	-	١٢٤	٩٨,٤١	٩,٨٤	٢م
٩	التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تكاليف مادية باهظة.	٣٤	٦	٢	١١٦	٩٢,٠٦	٩,٢٠	٦
١٠	برامج الامان وحماية المعلومات التي تستخدمها العيادات تعتبر غير كافي	٣٢	٦	٤	١١٢	٨٨,٨٨	٨,٨٨	٧م

الوزن المرجح (١١٩٥) الأهمية النسبية (٩٤,٨٤%)

باستقراء الجدول السابق نجد أن العبارات جاءت وفق الترتيب التالي: حيث جاء في الترتيب الأول صعوبات في التعامل مع الحاسب الآلي لأداء الأعمال المطلوبة، عدم وفرة المخصصات المالية التي تحتاج اليها عمليات التأهيل اللازمة لتطبيق الادارة الإلكترونية بوزن مرجح مشترك (١٢٦) ومتوسط مرجح مشترك (١,٠٠) وقوة نسبية مشتركة (١٠٠%)، وجاء في الترتيب الأخير تخوف بعض العاملين من تأثير التقنية الحديثة علي مصالحهم وما يترتب عنه من تقليص العمالة، برامج الأمان وحماية المعلومات التي تستخدمها العيادات تعتبر غير كافي بوزن مرجح مشترك (١١٢) ومتوسط مرجح مشترك (٨,٨٨) وقوة نسبية مشتركة (٨٨,٨٨%).

جدول رقم (١٢) يوضح مقترحات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية من وجهة نظر العاملين بالإدارة ن(٤٢)

م	العبارات	الاستجابات			الوزن المرجح	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		نعم	لا	التي حد ما				
١	استخدام البريد الإلكتروني لتبادل الرسائل والوثائق والمعلومات والبيانات باستخدام الحاسب.	٤٠	-	٢	١٢٤	٩,٨٤	٩٨,٤١	م٢
٢	استخدام تطبيقات الحاسب الآلي المختلفة مثل (معالج النصوص، وقواعد البيانات، والجدول الإلكترونية، وبرامج الرسوم، والوسائط المتعددة).	٤٠	-	٢	١٢٤	٩,٨٤	٩٨,٤١	م٢
٣	استخدام برامج المحادثة على الإنترنت والتي تساعد على التحدث مع الآخرين عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.	٤٠	-	٢	١٢٤	٩,٨٤	٩٨,٤١	م٢
٤	استخدام الشبكة العنكبوتية التي تمثل مركز المعلومات العالمية، حيث يمكن من خلالها الحصول على معلومات نصية وسمعية ومرئية عن طريق التصفح الإلكتروني.	٤٢	-	-	١٢٦	١,٠٠	١٠٠	١
٥	استخدام نظام مجموعات الأخبار والتي تعمل على ربط مجموعة من الأشخاص سوياً من خلال قوائم مخصصة لتبادل وجهات النظر.	٤٠	-	٢	١٢٤	٩,٨٤	٩٨,٤١	م٢
٦	استخدام المساحات الضوئية والكاميرات الرقمية.	٣٨	-	٤	١٢٢	٩,٦٨	٩٦,٨٢	٣
٧	امتلاك القدرة على استخدام محركات البحث الإلكترونية.	٣٨	-	٤	١٢٢	٩,٦٨	٩٦,٨٢	م٣
٨	التعامل مع شبكات الاتصال المحلية في تنفيذ المهام الإشرافية.	٤٠	-	٢	١٢٤	٩,٨٤	٩٨,٤١	م٢
٩	توفر مهارة تركيب وصيانة الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الاتصال.	٣٨	-	٤	١٢٢	٩,٦٨	٩٦,٨٢	م٣
١٠	تحديث الأنظمة الإدارية بما يتناسب مع تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٤٠	-	٢	١٢٤	٩,٨٤	٩٨,٤١	م٢

الأهمية النسبية (٩٨,٠٩%)

الوزن المرجح (١٢٣٦)

باستقراء الجدول السابق نجد أن العبارات جاءت وفق الترتيب التالي: حيث جاء في الترتيب الأول استخدام الشبكة العنكبوتية التي تمثل مركز المعلومات العالمية، حيث يمكن من خلالها الحصول على معلومات نصية وسمعية ومرئية عن طريق التصفح الإلكتروني بوزن مرجح (١٢٦) ومتوسط مرجح (١,٠٠) وقوة نسبية (١٠٠%)، وجاء في الترتيب الأخير استخدام المساحات الضوئية والكاميرات الرقمية، امتلاك القدرة على استخدام محركات البحث الإلكترونية، توفر مهارة تركيب وصيانة الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الاتصال بوزن مرجح (١٢٢) ومتوسط مرجح (٩,٦٨) وقوة نسبية (٩٦,٨٢%) .

تاسعا: النتائج العامة للدراسة :

١ - النتائج المرتبطة بالتساؤل الأول المتعلق بمتطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية وهي كالتالي:

- المتطلبات الإدارية: حيث جاء في الترتيب الأول تيج الأنظمة متابعة سير العمل بوزن وجاء في الترتيب الأخير المعلومات المسترجعة من الأنظمة ملائمة لاحتياجات العمل.
- المتطلبات البشرية: حيث جاء في الترتيب الأول الاستعانة بالخبراء لإعداد البرامج والتطبيقات الخاصة بالإدارة الإلكترونية ، توفير عدد كافي من الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، قيام القيادات العليا بإصدار القرارات المنظمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، وجاء في الترتيب الأخير تعزيز الجانب الرقابي علي القائمين ببرامج تطبيقات الإدارة الإلكترونية .
- المتطلبات التقنية: حيث جاء في الترتيب الأول توفير الشبكة الداخلية والبرامج والتطبيقات المتعلقة بعملية التطبيق، توفير موقع الكتروني بالهيئة علي شبكة الانترنت يتم تحديثه باستمرار بقوة نسبية مشتركة، وجاء في الترتيب الأخير يتم اعداد دراسات عن الاحتياجات والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .
- المتطلبات المالية: حيث جاء في الترتيب الأول تخصيص حوافز ومكافآت للعاملين بتلك البرامج ، وجاء في الترتيب الأخير توفير الاعتمادات المالية لتطوير البرامج المستخدمة في الهيئة .
- المتطلبات الأمنية: حيث جاء في الترتيب الأول تخصيص فريق أمني تابع للإدارة لمتابعة متطلباتها الأمنية ، وجاء في الترتيب الأخير اصدار اللوائح التي تتضمن سرية المعلومات في نظام الإدارة الإلكترونية، وضع التشريعات التي تعمل علي حماية أمن نظام المعلومات في ظل العمل بالإدارة الإلكترونية .

٢ - النتائج المرتبطة بالتساؤل الثاني المتعلق بإسهامات تطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية :-

حيث جاء في الترتيب الأول تساهم في أداء المنظم لأعماله الوظيفية بالكفاءة المطلوبة، تساهم في تقليل معدلات الأخطاء ، تساهم في سرعة انجاز العمل بدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد، تساهم في تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي للمنظم الاجتماعي، تساهم في تحقيق الشفافية واتاحة المعلومات بسهولة ويسر، تساهم في خفض معدلات

الصراع و النزاع داخل المنظمة، تساهم في التغلب علي المشاكل التي تخفض مستوى الأداء، وجاء في الترتيب الأخير تساهم في تحسين الاتصالات الداخلية والخارجية بين الادارة والعيادات التابعة لها ، وتقليل الأعباء الإدارية الملقاة علي عاتق المنظم الاجتماعي، تساهم في تدريب المنظم الاجتماعي علي مهام جديدة .

٣- النتائج المرتبطة بالتساؤل الثالث المتعلق بمعوقات تطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية :-

حيث جاء في الترتيب الأول تخوف بعض العاملين من تأثير التقنية الحديثة علي مصالحهم وما يترتب عنه من تقليص العمالة من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين ، وعدم وفرة المخصصات المالية التي تحتاج اليها عمليات التأهيل اللازمة لتطبيق الادارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين الإدارة الطبية، وجاء في الترتيب الأخير برامج الأمان وحماية المعلومات التي تستخدمها العيادات تعتبر غير كافية. تخوف بعض العاملين من تأثير التقنية الحديثة علي مصالحهم وما يترتب عنه من تقليص العمالة من وجه نظر الاخصائيين الاجتماعيين و العاملين بالإدارات الطبية ،برامج الأمان وحماية المعلومات التي تستخدمها العيادات تعتبر غير كافية من وجه نظر العاملين بالإدارات الطبية.

٤ - النتائج المرتبطة بالتساؤل الرابع المتعلق بالتصور المقترح لتطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية:

حيث جاء في الترتيب الأول تحديث الأنظمة الإدارية بما يتناسب مع تطبيق الإدارة الإلكترونية. استخدام الشبكة العنكبوتية التي تمثل مركز المعلومات العالمية، حيث يمكن من خلالها الحصول على معلومات نصية وسمعية ومرئية عن طريق التصفح الإلكتروني، وجاء في الترتيب الأخير التعامل مع شبكات الاتصال المحلية في تنفيذ المهام الإشرافية، توفر مهارة تركيب وصيانة الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الاتصال من وجهة نظر الاخصائيين، و استخدام المساحات الضوئية والكاميرات الرقمية، امتلاك القدرة على استخدام محركات البحث الإلكترونية، توفر مهارة تركيب وصيانة الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الاتصال من وجه نظر العاملين بالإدارات الطبية.

عاشرا: التصور المقترح لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة خدمة المواطنين بالتأمين

الصحي

التصور المقترح لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي	
١-الأهداف التي يهدف إليها التصور	<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات الطبية للمستفيدين من التأمين الصحي. • ضرورة توفير خطة شاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية داخل التأمين الصحي. • توفير العديد من الدورات التدريبية الإدارة الإلكترونية للعاملين وتشجيعهم نحو التوجه لاستخدام الإدارة الإلكترونية. • توفير المخصصات المالية المناسبة لاستخدامها في شراء وتطوير أجهزة الحاسب الآلي والأجهزة الرقمية الحديثة اللازمة لتقديم الخدمات الطبية في التأمين الصحي بغرض تطبيق الإدارة الإلكترونية. • استكمال التشريعات التي تغطي جميع متطلبات الإدارة الإلكترونية. • وضع ميثاق للأخلاقيات والقيم الواجب مراعاتها من قبل العاملين والإدارة بكافة مستوياتها نحو الالتزام بتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية بالاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة، ووضع عقاب رادع لمن يسيئ استخدام هذه الوسائل. • تحديث القوانين والقرارات الوزارية بحيث تغطي كافة الجوانب الفنية والإدارية والمالية للتأمين الصحي بما يمكنه من تطوير وتحديث أسلوب تقديم الخدمات الطبية للعملاء المستفيدين. • إصدار نشرات دورية عن الجديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكيفية التعامل معها بالشكل المطلوب وكيفية استخدامها. • وضع خطة لتنمية القوى البشرية على مستوى التأمين الصحي بحيث تشمل تدريب الموظفين والعاملين بالإدارات والعيادات التابعة لها، وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها في تطوير خدمات التأمين الصحي للمستفيدين. • تشجيع الباحثين على القيام بالمزيد من الدراسات والبحوث حول تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في التأمين الصحي للوقوف عليها والاستفادة منها في تقديم الخدمات الطبية للمستفيدين.
٣-وحدة العمل	<ul style="list-style-type: none"> • الأخصائيون الاجتماعيون • العاملين بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي
٢-مكان التنفيذ	إدارة فرع شمال الدلتا للتأمين الصحي بفرع شمال شرق الدلتا بالتأمين الصحي بمدينة المنصورة - محافظة الدقهلية.
٣-أهم استراتيجيات تنظيم المجتمع المستخدمة:	<p>١- استراتيجية تحسين قدرة المنظمة على حل مشكلاتها وذلك من خلال :</p> <ul style="list-style-type: none"> • استخدام البريد الإلكتروني لتبادل الرسائل والوثائق والمعلومات والبيانات باستخدام الحاسب الآلي. • استخدام تطبيقات الحاسب الآلي المختلفة مثل (معالج النصوص، وقواعد البيانات، والجداول الإلكترونية، وبرامج الرسوم، والوسائط المتعددة)، استخدام برامج المحادثة على الإنترنت والتي تساعد على التحدث مع الآخرين عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة. • العمل على انشاء أرشيف إلكتروني يوثق جميع الملفات الخاصة بالمستفيدين. • ضرورة تصميم نماذج الكترونية لتقييم أداء الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين في التأمين الصحي. • الاهتمام بتدريب وتثقيف الكوادر المختصة من موظفي الموارد البشرية في التأمين الصحي حتى يستطيعوا القيام بعملهم.

<ul style="list-style-type: none"> • إشراك الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين في الندوات والمؤتمرات المتعلقة بأعمالهم بشكل فعال وذلك عن طرق تزويدهم بالدورات المتخصصة واطلاعهم على كل ما هو جديد وحديث في المجال التقني الخاص بالإدارة الإلكترونية. ٢- استراتيجيات التشبيك وذلك من خلال: <ul style="list-style-type: none"> • استخدام المنظم الاجتماعي لمدخل التشبيك لتفعيل الاتصال بالشبكة العنكبوتية للحصول علي معلومات نصية وسمعية ومرئية عن طريق التصفح الإلكتروني. • واستخدام التشبيك لتفعيل أنظمة الإدارة الإلكترونية لربط الإدارة بالأقسام التابعة لها كذلك العيادات. • تعزيز ثقة العاملين بالإدارة وزيادة تفهمهم لأهداف التأمين الصحي. • شرح وتفسير القوانين والأنظمة للجمهور بوسائل الإعلام المختلفة. • تقوية التواصل والتعاون مع الجمهور الداخلي لإدارة مكتب خدمة المواطنين بالتأمين الصحي والجمهور الخارجي من المستفيدين. 	
<ul style="list-style-type: none"> • دور المخطط • جامع البيانات • الوسيط • المنفذ • المنسق 	<p>أدوار المنظم الاجتماعي:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الاجتماعات • اللجان • الندوات • الدورات التدريبية • المؤتمرات 	<p>أدوات طريقة تنظيم المجتمع المستخدمة</p>

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- إبراهيم، سعيد مبروك (٢٠١٢): إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، ط٢، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر.
- أحمد، محمد سمير (٢٠٠٩): متطلبات تطوير بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، السعودية.
- البيعلكي، (٢٠٠٧): قاموس المورد، بيروت، دار العلم للملايين.
- أبو العلا، ليلى محمد (٢٠١٣): مفاهيم ورؤي في الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحداثة، عمان، دار الجنادرية للنشر والتوزيع، الأردن.
- أبو مغايش، يحيى محمد (٢٠٠٤): الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- أكسفورد (١٩٩٨): قاموس إنجليزي - عربي، لدراسة اللغة الإنجليزية: جامعة أكسفورد.
- إسماعيل، الغريب زاهر (٢٠٠١): تكنولوجيا المعلومات وتحديث التعليم، القاهرة، عالم الكتب.
- الجوهري، محمد محمود (١٩٩٣): تعليم الخدمة الاجتماعية، مؤتمر لجنة قطاع المعاهد العليا للخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- الحسن، حسين بن محمد (٢٠٠٩): الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. ورقة عمل المؤتمر الدولي للتسمية الإدارية، الرياض.
- الحسن، حسين محمد، الدعيس، عبد الكريم سعيد عبده قاسم (٢٠١١): الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- الحمادي، بسم عبد العزيز، والحميضي، وليد سليمان (٢٠٠٤): الحكومة الإلكترونية: الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، عمل مقدمة للندوة الدورية العاشرة المنعقدة بمعهد الإدارة العامة، الرياض، معهد الإدارة العامة.

- الخنيفر، أمل بنت عبد الله (٢٠١٨): معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بوزارة التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠ وسبل التغلب عليها، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، (العدد: ٨٧٨ الجزء الأول).
- الدوسري، دينا سعود (٢٠١٠): مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك فيصل، الدمام: دار الكفاح للنشر والتوزيع.
- الزميتي، أحمد وآخرون (٢٠٠٨): تفعيل التعلم الإلكتروني في إعداد المعلم بكليات التربية في جمهورية مصر العربية، مجلة كلية التربية ببورسعيد، مصر، المجلد (٢)، العدد (٤).
- السوري، إبراهيم جعفر (٢٠٠٠): دور المنظمات الأهلية العربية في الشراكة وبناء القدرات والتنمية (جامعة الدول العربية: مركز البحوث العربية للدراسات العربية والإفريقية والتوثيق).
- الشمراني، عبد الله بن علي سعيد (٢٠٢٣): متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات التعليمية بالمملكة العربية السعودية. مجلة البحث العلمي في التربية، مصر.
- الشهري، عبد الله بعيض عبد الله (٢٠١٨): "درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس محافظة البحيرة وعلاقتها بتحسين الأداء المدرسي"، مجلة العلوم التربوية والنفسية. مج ٢.
- الصيرفي، محمد (٢٠٠٧): لإدارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.
- الكبسي، أمال علي (٢٠١٠): متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بجدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.
- المحسن، توفيق محمد عبد: مبادئ الإدارة والنظم أسرار نجاح الإدارة اليابانية، دار الفكر العربي، دار النهضة العربية، القاهرة.
- بن سمشة، أمال (٢٠١٨): لإداء البشري في الإدارة المحلية، عمان مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن.
- بن مرزوق، عنتره وآخرون (٢٠١٨): إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب العربي، عمان، الأردن النمر.
- بن منظور (٢٠٠٧): لسان العرب المحيط، القاهرة، دار المعارف للنشر والتوزيع.
- بدوي، أحمد زكي (٢٠٠٥): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.
- بكري، بدور سامي (٢٠١٢): دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الموظفين، دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.
- جاد الله، محمد عرفات عبد الواحد (٢٠٠٦): استراتيجيات التدعيم في تنظيم المجتمع وتفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأطفال بلا مأوى، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم.
- حجازي، نادية عبدالعزيز (٢٠٠٢): متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في العمل مع الجماعات بمدارس الدمج، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- حسنيين، سامية (٢٠٠٢): نحو موارد بشرية تنافسية، استراتيجيات التدريب والتنمية في القرن الحادي والعشرين، القاهرة.
- حريم، حسين (٢٠٠٦): مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، عمان: دار الحامد، (ع ٢٥ م ٣).
- حمدي أحمد عبد العزيز (٢٠٠٨): التعليم الإلكتروني، الفلسفة - المبادئ - الأدوات - التطبيقات، عمان، دار حويل، إيناس إبراهيم (٢٠٠٩): الإدارة الإلكترونية وجودة أداء الجامعة لوظائفها - دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية بأسبوط، مج ٢٥، ع ٢.
- خاطر، احمد مصطفى (٢٠٠٤): الإدارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية الأسس النظرية والممارسة العامة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- خضر، نعيم أمين (٢٠١٣): الحاجات التدريبية اللازمة للارتقاء بالإدارة الإلكترونية لدي مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
- رضوان، رافت (٢٠٠٧): الإدارة الإلكترونية، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات ودعم القرار، مجلس الوزراء المصري، القاهرة.
- رفاعي، عقيل محمود محمود (٢٠١٠): متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الأكاديمية المهنية لمعلمين في جمهورية مصر العربية، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية لتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مصر.

زريق، إيمان. وبهلول، أمّنة (٢٠١٨): الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء العاملين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.

سالم، إسماعيل مصطفى(٢٠٠١): التعليم المستمر في الخدمة الاجتماعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية بحلوان.

عابد يوسف رجب (٢٠١٥): أثر مكونات الإدارة الإلكترونية علي فاعلية القرارات في القطاع العام، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

عامر، طارق عبد الرؤوف (٢٠٠٧): الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.

عبد الجبار، شيماء سعيد(٢٠١٠): الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

عبد الحميد زيتون (٢٠٠٤): تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات – عالم الكتب، القاهرة .

عبد الحميد، يسرى شعبان(٢٠٠٤): مقياس التعليم المستمر لأخصائي تنظيم المجتمع، بحث منشور بالمؤتمر العلمي السابع عشر، المجلد الثالث، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد الحميد، يوسف أحمد(٢٠٠٣): العلاقة بين استخدام برنامج تدريبي وتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، المؤتمر العلمي السادس عشر، مكتبة الخدمة الاجتماعية، حلوان.

عبد العال، عبد الحليم رضا(٢٠٠٦): تنظيم المجتمع (النظرية والتطبيق، دار المهندس للطباعة، القاهرة .

عبد المطلب، محمد أسعد (٢٠١٨): أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بمستشفى الباطنة التخصصي، كلية التجارة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة، مصر.

عبد اللطيف، رشاد أحمد(١٩٩٨): نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، دار النهضة العربية، القاهرة.

عبد الفتاح، محمد(٢٠٠٥): ممارسة تنظيم المجتمع في الأجهزة والمنظمات الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

عزمي، نبيل جاد (٢٠٠٨): تكنولوجيا التعليم الإلكتروني، دار الفكر العربي، القاهرة.

غنيم، أحمد بن علي(٢٠٠٦): دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة، المجلة التربوية، مج ٢١، ع ٨١.

قنديل، أماني: المنظمات الأهلية العربية على مشارف القرن الحادي والعشرين، دار المستقبل العربي، القاهرة.

قنديل، وآخرون، سلوى العامري في أماني(٢٠٠٨): المجتمع المدني والشبكات، الموسوعة العربية للمجتمع المدني، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، دار نوبار للطباعة.

كافي، مصطفى يوسف (٢٠١٢): الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق .

كشك، محمد بهجت (١٩٩٩): المنظمات وأسس إدارتها، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية .

محسن، ناصر سعيد (٢٠١٠): اتجاهات القيادات الإدارية في وزارة التربية والتعليم بالجمهورية اليمنية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة صنعاء، اليمن .

محسن، ناصر سعيد(٢٠١٨): متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجتمع جامعة صنعاء بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية، رسالة دكتوراه غير منشورة، صنعاء، اليمن، مجلة الجامع في لدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد الثامن.

محمد أحمد، فضل(٢٠٠٠): نحو برنامج تدريبي لرفع كفاءة القيادات المهنية في مراكز الشباب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.

مشاط، عبد الفتاح سليمان، باطويل، عبد الله عبد الرحمن(٢٠٠٥): تطبيقات لإدارة الإلكترونية بجامعة الملك عبد العزيز، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي الرابع للتعليم بالإنترنت: نحو مجتمع المعرفة، مصر

مفرج، دعاء على عبد الرحيم (٢٠١٨): الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، العدد السابع المجلد الأول، الفيوم، القاهرة .

مكاوي، محمد محمود(٢٠١٠): الإدارة الإلكترونية في:

http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=1٥

نبيل، جاد عزمي (٢٠٠٨): تكنولوجيا التعليم الإلكتروني، دار الفكر العربي، القاهرة.

نجم، نجم عبود (٢٠٠٩): الإدارة والمعرفة الإلكترونية، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.

هلال، محمد عبد الغني (٢٠٠٩): التفكير والتخطيط الاستراتيجي مركز تطوير الأداء للتنمية والنشر، القاهرة، مصر .

ياسين، إيمان فاروق(٢٠٠٦): دور التشبيك بين المنظمات العربية في بناء قدرتها التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

ياسين، سعد غالب (٢٠٠٥): الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض.

ياسين، سعد غالب (٢٠٠٦): أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات دار المناهج، عمان.
ياسين، سعد غالب (٢٠٠٩): الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Pizam (2010): "International encyclopedia of hospitality management"(2nded.). Burlington, USA: Elsevier Ltd (2010)
- Brown, Marie & Boyle, Bill and Boyle, Trudy (2005), Professional development and management training needs for heads of department in UK secondary school. Journal of Educational Administration. Vole: 1, P. 31-43..
- Deloitte Research (2000): At the Dawn of e-Government: The Citizen as Customer, New York: Deloitte Consulting and Deloitte & Touche
- Felck (2010): Using Computers in Croatia National University Divisions. Journal of Research in Higher Education. 2(1), 111-169.
- Goetch, D, & Davis, S, (2010). "Quality management for organizational excellence", 6th ed, prentice Hall, New Jersey.
- Haines, V., Lafleur, G. (2008): Information technology usage and human resource roles and effectiveness, Human Resource Management, Vol. 47Issue 3, p525-540. 16p.
- Jervis, M. and Masoodian (2014): How do people attempt to integrate the management of their paper and electronic documents Aslib Journal of Information Management, 66.
- Karen.s.Haynes (1995): Information and Referral Services, Encyclopedia of social work, NASW,NewYourk,voulume ,p1464.
- Oxford University (2009): Oxford Student's Dictionary for learners using English to study other subjects, London, Oxford University
- Oyedemi (2015): ICT and effective school management: administrators' perspective. Paper presented at the World Congress on Engineering WCE(London, U.K)..
- Oyier, C., Odundo, P., Lilian, G. & Wangui (2015): Effects of ICT Integration in Management of Private Secondary Schools in Nairobi County, Kenya: Policy Options and Practices. World Journal of Education. 5 (6), 14-2.
- Rahman, M. and Hussain, M. (2011): The Impact of Information Technology on Performance Evaluation in Developing Countries: An Empirical Study ,Journal of Knowledge Globalization, Vol. 4 Issue 1, p1-23. 23.
- Russell, A. (2004): How School Counselors Could Benefit from E-Management Solutions: The Case of Paperwork. U.S.A Department of Education Research and Improvement Educational Information Center, ERIC Number ED 478218.
- Sappy. Bob (1997):Social Work Tomorrow Towards a Critical Understanding of1997) Technology in Social Work, The British Journal of Social Work, Volum. . December, Pages
- Steplen Davidson(1976): Planning and Coordination of social services in Multi organizational context, social services Review, Vol. (50), p 117.
- Seresht, H., Fayyazi, M. and Asi, N. (2008):, E-management: Barriers and Challenges In Iran, Eower Krakled
- Totolo, A.(2011): Adoption and use of computer technology among school principals in Botswana Secondary School. The International Information & Library,43(1):70-112.A
- .(Tan,C. (2015): Technology Usage in School Management: Electronic School. International Journal of learning and Teaching 2(1
- Vrhovsek , E. M., & Spalevic,Z. (2011): The Perspectives of Development of Electronic Government in Serbia and EU Experience. Megatrend Review.

