



الإدارة الحديثة ودورها في تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات
والاتصالات في الجهات الحكومية
دراسة تطبيقية علي الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي

رسالة مقدمة لاستكمال نيل درجة الماجستير في التخطيط والتنمية

إعداد

الباحث/ خالد أبو الفتوح محمد عفيفي

إشراف

أ.د. بسمه محرم الحداد	أ.د. محرم الحداد
أستاذ تكنولوجيا المعلومات	أستاذ تخطيط وإدارة التنمية
والحاسبات	بمركز الأساليب التخطيطية
مدير مركز الأساليب التخطيطية	معهد التخطيط القومي
معهد التخطيط القومي	

٢٠٢٣م



إجازة رسالة ماجستير في التخطيط والتنمية

يعنوان: الإدارة الحديثة ودورها في تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية، دراسة تطبيقية علي الهيئة

القومية للتأمين الاجتماعي، **الباحث:** خالد أبو الفتوح محمد

Modern Administration and its Role in Promoting the Use of Information and Communication Technology in Government Agencies (Case Study on National Authority for Social Insurance).

لجنة المناقشة والحكم

(محكما ورئيسا)

التوقيع: **د. فريد راجب النجار**

أ.د / فريد راجب النجار

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة بنها

(محكما وعضوا)

التوقيع: **د. عبد الله الدعوشي**

أ.د / عبد الله الدعوشي

أستاذ نظم وتكنولوجيا المعلومات وعميد القرار
مركز الأساليب التخطيطية بمعهد التخطيط القومي

(مشرفا وعضوا)

التوقيع: **د. بسمة محرم صالح الحداد**

أ.د / بسمة محرم صالح الحداد

أستاذ تكنولوجيا المعلومات والاساليب
مدير مركز الأساليب التخطيطية بمعهد التخطيط القومي

تمت إجازة الرسالة بتاريخ: ... / ... / ٢٠٢٤



﴿قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ
الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ﴾

صِدْقَ اللَّهِ الْعَظِيمِ

سورة البقرة الآية (٣٢)

إِهْدَاء

قال تعالى: ﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا﴾
"سورة الإسراء: الآية ٢٤"

أهدي هذا العمل إلي روح أمي وأبي رحمه ودعاء بالمغفرة

وقال تعالى: ﴿وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا﴾
"سورة الروم: الآية ٢١"

إلي،،،،، زوجتي الحبيبة بارك الله فيها

وقال تعالى: ﴿الْمَالُ وَالْبَنُونَ زِينَةُ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا﴾
"سورة الكهف: الآية ٤٦"

إلي،،،،، أبنائي الأعزاء بارك الله فيهم

والي أخواتي حباً وتحقيقاً لحلم والي أساتذتي الأعزاء
فضلاً وعرفاناً والي كل من وقف بجانبني وساندني...

شكر وتقدير

إلهي رب كل شيء لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، قلت وقولك الحق، فلك الحمد علي ما أسديت من فضل ومن عزم وجهك والصلاة والسلام علي خير خلق الله، محمد بن عبد الله وعلي أله وصحبه أجمعين القائل " لا يشكر الله من لا يشكر الناس.

فعرفناً مني بالجميل فإنني أتقدم بأسمي معاني الشكر والتقدير والامتنان لكل من أسهم في انجاز هذا العمل، وأخص بالذكر في هذا المقام معهد التخطيط القومي ممثلاً في معالي رئيس المعهد وجميع الأساتذة الذين قدموا عصارة فكرهم وجميل نصحتهم، وكرم رعايتهم واهتمامهم ويزيدني شرفاً، أن أقدم عظيم الامتنان لأستاذي ومشرفي أ.د/ محرم صالح الحداد رحمة الله عليه، والأستاذة الدكتورة/ بسمة محرم صالح الحداد، والتي وافقت علي استكمال العمل رغم انشغالها ومسؤوليتها وما قدموا لي من عون منذ ان كانت الدراسة مجرد فكرة وأصبحت بحثاً علمياً فكانوا خير موجهين ومشرفين فكم قاموا بتوجيهات ذكية، وسعني صبرهم، واتحفني فكرهم، فجزاهم الله عني خيراً ونفع بهم، كما أتوجه بالشكر والتقدير للأستاذ الدكتور/ فريد راغب النجار، والأستاذ الدكتور/ عبدالله الدعوشي، لقبولهما تحكيم هذه الرسالة رغم كثرة مشاغلهم ومسؤوليتهم وأخيراً أقدم الشكر لكل من شاركني في معاناة البحث، والي كل من قدم الي معروفاً أو نصحاً أو إرشاداً، فلهم جميعاً الدعاء بموفور الصحة والعافية والسعادة ولهم مني جزيل الشكر والثناء، وخالص الدعاء، والشكر والتقدير لزوجتي وأولادي الذين كان لهم فضل كبير بعد الله سبحانه وتعالى في تحقيق هذا الإنجاز.....

الباحث

المستخلص

عنوان الرسالة: "الإدارة الحديثة ودورها في تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية، دراسة تطبيقية علي الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي"

الباحث: خالد أبو الفتوح محمد عفيفي

المشرف: أ. د/ محرم صالح الحداد	
المشرف: أ. د/ بسمة محرم صالح الحداد	
الدرجة العلمية: ماجستير التخطيط والتنمية	معهد التخطيط القومي

تعتبر التأمينات الاجتماعية عاملاً هاماً في محاربة الفقر بما توفره من تعويض مناسب عن الدخل الذي ينقطع نتيجة تحقق إحدى مخاطر الشيخوخة، العجز، الوفاة، إصابة العمل، المرض، البطالة كما أن التأمينات تعمل علي الأداء المميز للخدمة وحفظ أموال التأمينات للمؤمن عليهم وأصحاب المعاشات وحسن استثمارها ومن هنا تبدو أهميتها الاقتصادية، ومن ثم الأخذ بالمفاهيم الإدارية الحديثة واستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومواكبة المتغيرات العالمية والذي انعكس علي الدراسة البحثية "الإدارة الحديثة ودورها في تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية، استخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج التحليلي. وتهدف الدراسة إلي إبراز أهمية الإدارة العلمية الحديثة في تعزيز استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بالتطبيق علي الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي، رصد وتحليل دور الإدارة الحديثة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المختلفة وتأثيرها علي عملية تقديم الخدمات التأمينية للمواطنين وكأحد المحاور الرئيسية التي تعمل وفق الرؤية الاستراتيجية للدولة للتحويل الرقمي والإدارة الالكترونية، وقد تم توزيع عدد (١٦٠) استمارة استبيان بنسبة استجابة (٨٦%) وخلصت أهم نتائج وتوصيات الدراسة الي أهمية عملية تدريب الموارد البشرية المؤهلة لبناء القدرة المعلوماتية للتعامل مع الأجهزة والبرامج الخاصة بالتحويل الرقمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونشر المعلومات الخاصة بتحسين مستوى الخدمات الرقمية المقدمة في ضوء خطة تطوير الموارد البشرية بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي للتحويل الرقمي وفقاً لسياسات وأهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر ٢٠٣٠، توضح الدراسة أهمية الاتجاه نحو التحويل الرقمي والعائد منه وقد تبين من خلال الدراسة عدم وجود آليات لقياس مدي رضا المتعاملين مع الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي وأراءهم ومقترحاتهم باعتباره مدخلا حقيقيا لتطوير العمل ورفع معدلات الأداء، كما تبين قصر استخدام المعايير الخاصة بعملية قياس الأداء والأخذ بأساليب الرقابة الحديثة في ضوء المعايير المحددة في ضوء طبيعة كل عمل، وميكنة والأعمال الإدارية من خلال الاستخدامات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أهمية اختيار القيادات الإدارية القادرة علي القيام بعملية التحويل من الأعمال التقليدية إلي الأعمال الالكترونية.

ملخص الدراسة

الدراسة بعنوان "الإدارة الحديثة ودورها في تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية، دراسة تطبيقية علي الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي"

تعتبر الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي عاملاً هاماً في محاربة الفقر بما توفره من تعويض مناسب عن الدخل الذي ينقطع نتيجة تحقق إحدى مخاطر الشيخوخة، العجز، الوفاة، إصابة العمل، المرض، البطالة أن التأمينات تعمل علي زيادة الإنتاج وحفظ الثروة البشرية ومن هنا تبدو أهميتها الاقتصادية.

وفي ضوء توجهات الدولة نحو التحول الرقمي والتحديات الجديدة التي تواجهها الإدارة حيث يتطلب ذلك الأمر إعداد الكوادر البشرية ذات مؤهلات ومهارات وتقنيات حديثة تتناسب مع حجم المسؤولية الملقاة علي عاتقهم، ومن فوائد التحول الرقمي تعظيم قيمة المنشآت وخلق بيئة جديدة زكية، والتوجهات القيادية المستمرة نحو ميكنة أساليب العمل المختلفة ومواكبة التطور في تكنولوجيا المعلومات ورغبة الدولة في التطوير والتحديث وسد الثغرات وذلك لتقديم خدمه تأمينية بالمستوي اللائق ومواكبة المتغيرات العالمية وفض التشابك المالي بين الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي ووزارة المالية وبنك الاستثمار القومي بالإضافة للتحديات التي واجهت الهيئة نحو التحول الرقمي.

وتشتمل الدراسة علي: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة - فصلين في إطار نظري وفصل للدراسة التطبيقية وجهة التطبيق - المراجع العلمية، وتم استخدام المنهج الوصفي من خلال مراجعة الادبيات المتعلقة بالدراسة ومنهج دراسة الحالة لموضوع الدراسة البحثية.

الدراسات السابقة: ويحاول الباحث من خلالها التطرق إلي الدراسات التي تتناول موضوع الإدارة الحديثة ودورها في المنظمات وتأثيرها علي استخدامات تكنولوجيا المعلومات بالمنظمة، ويمكن تقسيم هذه الدراسات إلي دراسات سابقة تتناول الإدارة الحديثة ودورها في المنظمات، والتي يتبين أهميتها في عرض أهمية الإدارة وتأثيرها

علي المنظمة والدور الفعال للإدارة في زيادة الكفاءة والفعالية بالمنظمة عند القيام بالاستخدامات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات في أعمال تطوير المنظمة والقيمة المضافة لاستخداماتها.

ودراسات سابقة تتناول أهمية تكنولوجيا المعلومات حيث يتبين دورها في تطوير المنظمات، وتتناول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الجوانب الفنية وتأثيرها علي الأداء بالمنظمة ومدي أهميتها للمنظمة لرفع مستوى الأداء وسرعة إنجاز الأعمال، وتوضح ماهية دور الرقمنة والتحول الرقمي في تسيير الإدارة الالكترونية للموارد البشرية وأهميتها في الأجهزة والمؤسسات المعاصرة والتحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة الالكترونية والتحول الرقمي.

ويقوم الباحث بعرض أهمية دور القيادة الإدارية الحديثة في المنظمة ودورها في القيام بالتحول من الأعمال التقليدية إلي الأعمال الالكترونية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمنظمة لتعظيم الفائدة من هذه الاستخدامات لتحقيق الكفاءة والفاعلية من العملية الإدارية بالمنظمة.

تم تقسيم فصول الدراسة لتعكس الهدف منها كما يلي:

الفصل الاول: الإدارة الحديثة المفهوم والخصائص والمجالات والأهداف

يتضمن الفصل الاول الخصائص الإدارية الحديثة من حيث المفاهيم المختلفة للإدارة الحديثة وطبيعتها والنشأة والاتجاهات المختلفة للإدارة، علاقة الإدارة بالعلوم الأخرى الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وكذلك يتضمن أيضاً أهمية دور التطوير الإداري ووظائف الإدارة وتعريفها والفرق بين الإدارة والقيادة وأيضاً الخصائص الإدارية الحديثة.

كذلك يتضمن الفصل الإدارة الالكترونية الحديثة من مفهوم وأهداف ومتطلبات تطبيقها، ويشتمل أيضاً عناصر الإدارة الالكترونية ووظائفها وأهميتها، وكذلك الإدارة الحديثة في ضوء الرؤية والرسالة والخصائص والأهداف كما يشتمل علي معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة الحديثة
يتضمن الفصل الثاني التقنيات التكنولوجية الحديثة وتعريفاتها، ودور تكنولوجيا المعلومات في تغيير العملية الإدارية، حيث تعتبر التكنولوجيا من أهم التحديات التي تواجهها غالبية المنظمات اليوم وهي أيضاً تقدم الخدمات المختلفة للمواطنين وكذلك يشتمل الفصل علي أنواع التقنيات التكنولوجية الحديثة من زاوية تأثيرها علي القطاع الاقتصادي واستخداماتها وتداولها، وأيضاً يشتمل الفصل علي أنواع التكنولوجيا مثل الشبكات وانترنت الأشياء والمعلومات والطاقة... الخ، وكذلك تناول الفصل خصائص التقنيات التكنولوجية الحديثة.

ويعرض علاقة التكنولوجيا الحديثة بالأداء الوظيفي، وعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتطوير الأداء والعوامل المؤثرة لتكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء ويشمل أيضاً أهم التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات وأثرها في تطور القرار الإداري، ومنها الذكاء الاصطناعي والرقمنة وماذا تعني وتعريفها وأهميتها والفرق بين مفهوم الرقمنة وعملية الرقمنة والغرض من الرقمنة والتحول الرقمي واتجاه الدولة والهيئة القومية للتأمينات الي التحول الرقمي.

الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية وجهة التطبيق (الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي)
حيث يتضمن الفصل جهة التطبيق الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي في بدايته والتي اشتملت علي:-

التعريف والأهداف والهيكل التنظيمي وأهم المبادئ والأسس التي يقوم عليها نظام الأنظمة الالكترونية بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي ويتضمن الفصل أيضاً "رصد وتحليل وتقييم مستوي تطور الخدمات الرقمية بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي".

يتناول هذا الفصل من الدراسة وصفاً للمنهجية والإجراءات التي تم اتباعها في تنفيذ هذه الدراسة الميدانية بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي، بالإضافة الي تحليل نتائج الدراسة، ومعرفة انعكاسات تطور الخدمات الرقمية علي أداء الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي.

وعلي ذلك فقد قام الباحث بتقسيم هذا كما يلي:-

أولاً: منهجية وأسلوب الدراسة

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

ثالثاً: أداة الدراسة واختبارها

رابعاً: التحليل الإحصائي الوصفي للمتغيرات

خامساً: اختبارات الفروض الاحصائية

وقد تم اعداد الاستبيان لقياس سبعة محاور وذلك للوصول الي نتائج موضوعية وواقعية، متمثل في المحاور الآتية:-

١- الموارد المالية والبشرية بالهيئة.

٢- الإجراءات الرقمية بالهيئة.

٣- تكنولوجيا المعلومات بالهيئة.

٤- الحوكمة الرقمية لعملية التحول الرقمي بالهيئة.

٥- تحديث وتطوير الخدمات الرقمية بالهيئة.

٦- مستوى التوعية والتواصل والحماية.

٧- إدارة عمليات الصيانة والبنية الأساسية.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمد الباحث في جمع البيانات علي Google forms من حيث تصميم الاستمارة الخاصة باستطلاع الرأي إلكترونياً وذلك في ظل التطور التكنولوجي المستمر وبالتطبيق علي الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي، حيث تم توزيع الاستمارة الرقمية إلكترونياً عن طريق إحدى الخدمات جوجل درايف Google Drive وهي نماذج جوجل Google forms، التي تتميز بسهولة إنشائها وتعبئتها، كما أنها تقوم بجمع البيانات تلقائياً حيث تم توزيع عدد (١٦٠) استمارة رقمية وبلغت نسبة الاستبيانات الصحيحة التي تم جمعها ٨٦% من اجمالي الاستبيانات الموزعة.

لقد تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث شملت علي مجموعة من الأسئلة التي تم الحصول عليها من الدراسات السابقة، وتضمنت علي معلومات خاصة بموضوع الدراسة.

وخلصت الدراسة إلي العديد من النتائج أبرزها ما يلي:-

- عدم وجود أليات لقياس مدي رضا المتعاملين مع الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي وآراء ومقترحاتهم باعتباره مدخلاً حقيقياً لتطوير العمل ورفع معدلات الأداء.
- انعدام المعايير الخاصة بعملية قياس الأداء والأخذ بأساليب الرقابة الحديثة في ضوء المعايير المحددة في ضوء طبيعة كل عمل.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للموارد المالية والبشرية لتعزيز دور تكنولوجيا المعلومات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإجراءات الرقمية بالهيئة لتعزيز دور تكنولوجيا المعلومات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات بالهيئة لتعزيز القدرة علي التحول التكنولوجي والرقمي للخدمات التي تقدمها.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للحكومة الرقمية لعملية التحول الرقمي بالهيئة لتعزيز دور تكنولوجيا المعلومات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لعمليات التحديث وتطوير الخدمات الرقمية بالهيئة لتعزيز قدرة علي التحول التكنولوجي والرقمي للخدمات التي تقدمها.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمستوي التوعية والتواصل والحماية بالهيئة لتعزيز دور تكنولوجيا المعلومات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لإدارة عمليات الصيانة والبنية الاساسية بالهيئة لتعزيز دور تكنولوجيا المعلومات.
- لا توجد علاقة بين كل من الدعم المالي والتوسع التكنولوجي والفكر القيادي للهيئة وبين التوسع في استخدام التكنولوجيا الحديثة والتحول الرقمي.

أهم التوصيات

- من الضروري وجود خطة تطوير شاملة لكافة أجزاء الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي وإعلانها لجميع العاملين والالتزام بتنفيذها، وتحسين بيئة العمل بمناطق ومكاتب الصندوق.
- العمل علي الاستخدام الأمثل لوسائل الاتصال الحديثة وشبكات المعلومات ويمكنة الأعمال الإدارية من خلال الاستخدامات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ضرورة تحديث البنية التحتية الخاصة بعملية التوجه نحو الرقمنة، وفقا لخطة عمل واضحة وتوفير الاعتمادات اللازمة ومتابعة عملية التنفيذ بكل دقة.
- يجب مشاركة المتخصصين كل في تخصصه والمعنيين في عملية التطوير داخل الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي بالمركز الرئيسي أو بالمناطق التأمينية للحصول علي أفضل الآراء لتنفيذ الخطة الاستراتيجية لعملية التحول إلي الأعمال الالكترونية.
- الحث علي اختيار القيادات الإدارية القادرة علي القيام بعملية التحول من الأعمال التقليدية إلي الأعمال الالكترونية، في ضوء معايير علمية محددة دون تميز، مع التدريب المستمر لتكنولوجيا المعلومات، وخلق صف ثان من العاملين للحفاظ علي التراكم المعرفي وعدم اهدار الطاقات لدي العاملين.
- تفعيل التواصل مع جميع العاملين بالصندوق وتحقيق العدالة الوظيفية بين العاملين بالصندوق، وأيضاً الاهتمام بالرعاية الاجتماعية والصحية للعاملين.
- ضرورة التعرف علي التجارب الناجحة في مختلف دول العالم، بهدف الاستفادة منها والتسريع في التحول الرقمي للحكومة.
- تطبيق التحول الرقمي لبناء معيار موحد مشترك بين جميع الوزارات والهيئات بالجهاز الإداري بالدولة، وبالتالي توحيد المفاهيم المشتركة، لضمان تحقيق في مختلف القطاعات.
- يتطلب التحول الرقمي إعادة التدريب وإعادة التنظيم وإنشاء وظائف جديدة داخل المؤسسات.

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
	الإطار العام للدراسة	خ - ر
١	المقدمة	خ
٢	طبيعة المشكلة محل الدراسة	ض
٣	تساؤلات الدراسة	غ
٤	فروض الدراسة	غ
٥	أهداف الدراسة	ظ
٦	أهمية الدراسة	أأ
٧	حدود الدراسة	أأ
٨	منهجية وأسلوب الدراسة	ب ب
٩	الدراسات السابقة	ب ب
١٠	خطة الدراسة	ق ق
١	الفصل الأول: الإدارة الحديثة المفهوم والخصائص والمجالات والأهداف	١ - ٥٥
١-١	مفهوم الإدارة	٢
١-١-١	معني الإدارة	٢
٢-١-١	مفهوم الإدارة	٣
٣-١-١	مجالات وأهمية دور التطوير الإداري	٤
٤-١-١	أهمية دور التطوير الاداري	٥
٥-١-١	وظائف المنظمة ووظائف الإدارة	٥
٢-١	التخطيط الاستراتيجي	٦
١-٢-١	تعريف التخطيط الاستراتيجي	٦
٢-٢-١	أهمية التخطيط الاستراتيجي	٧
٣-٢-١	مزايا التخطيط الاستراتيجي	٨
٤-٢-١	معوقات التخطيط الاستراتيجي	١٠

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
٥-٢-١	التخطيط الاستراتيجي وإدارة الموارد البشرية	١٠
٣-١	التنظيم	١٢
١-٣-١	تعريف التنظيم	١٢
٢-٣-١	فوائد وأهمية التنظيم الاداري	١٣
٣-٣-١	أهمية التنظيم الاداري	١٤
٤-٣-١	أهداف التنظيم	١٥
٤-١	القيادة	١٥
١-٤-١	مفهوم القيادة	١٥
٢-٤-١	تعريف القيادة	١٦
٣-٤-١	متطلبات القيادة	١٨
٤-٤-١	عناصر القيادة	١٨
٥-٤-١	أهمية القيادة	١٨
٥-١	التنسيق	١٩
١-٥-١	تعريف التنسيق	١٩
٢-٥-١	الحاجة للتنسيق	٢٠
٣-٥-١	العوامل التي تساعد علي التنسيق الفعال	٢١
٤-٥-١	مزايا التنسيق	٢١
٦-١	الرقابة	٢٢
١-٦-١	تعريف الرقابة	٢٢
٢-٦-١	أهمية الرقابة	٢٣
٣-٦-١	الرقابة الاستراتيجية	٢٤
٤-٦-١	مستويات الرقابة	٢٤
٧-١	الأداء المؤسسي	٢٦
١-٧-١	مفهوم الأداء المؤسسي	٢٦
٢-٧-١	مستويات الأداء المؤسسي	٢٨

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
٣-٧-١	متطلبات تطوير الأداء المؤسسي	٣٠
٨-١	الإدارة الحديثة الالكترونية	٣١
١-٨-١	مفهوم الإدارة الالكترونية	٣٢
٢-٨-١	أهداف الإدارة الالكترونية وأهميتها	٣٥
٣-٨-١	الإدارة الالكترونية للموارد البشرية	٣٦
٩-١	مزايا الإدارة الالكترونية	٣٦
١-٩-١	بعض المزايا الاخرى التي تعود علي المنظمات من تطبيق الإدارة الالكترونية	٣٧
١٠-١	عناصر الإدارة الالكترونية	٣٨
١١-١	وظائف الإدارة الالكترونية	٤١
١-١١-١	التخطيط الالكتروني	٤١
٢-١١-١	التنظيم الالكتروني	٤٢
٣-١١-١	التوجيه الالكتروني	٤٣
٤-١١-١	الرقابة الالكترونية	٤٤
١٢-١	متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية	٤٥
١٣-١	معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية	٤٨
١-١٣-١	معوقات بشرية	٤٩
٢-١٣-١	معوقات مالية	٤٩
٣-١٣-١	معوقات فنية	٥٠
٤-١٣-١	معوقات تشريعية	٥٠
٥-١٣-١	معوقات أمنية	٥٠
١٤-١	الإدارة الالكترونية بين الرؤية الإدارية والرؤية التكنولوجية	٥١
١-١٤-١	الرؤية الادارية	٥١
٢-١٤-١	الرؤية التكنولوجية	٥٢
٣-١٤-١	إسهامات الإدارة الرقمية	٥٢

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
٢	الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة الحديثة	٥٦ - ١١٠
١-٢	مفهوم تكنولوجيا المعلومات	٥٧
١-١-٢	تعريف التقنيات التكنولوجية الحديثة	٥٨
٢-١-٢	دور تكنولوجيا المعلومات في تغيير العملية الإدارية	٥٩
٣-١-٢	نظم مساندة المدير	٦٠
٢-٢	أنواع التقنيات التكنولوجية الحديثة وتصنيفها	٦٣
١-٢-٢	تصنيف التكنولوجيا علي أساس معايير عديدة	٦٣
٢-٢-٢	أنواع التكنولوجيا من حيث الاستخدام	٦٥
٣-٢-٢	من حيث القطاع الاقتصادي المستخدمة	٦٥
٤-٢-٢	من حيث طرق التكنولوجيا	٦٦
٥-٢-٢	من حيث مكونات التكنولوجيا	٦٦
٦-٢-٢	من حيث تأثيرها في النشاط الاقتصادي	٦٦
٧-٢-٢	من حيث تداولها واستغلالها	٦٨
٨-٢-٢	من حيث توليفة المدخلات المستخدمة في أسلوب الانتاج	٦٩
٩-٢-٢	نم حيث زاوية قرار الاستثمار	٧٠
١٠-٢-٢	أنواع أخرى من التكنولوجيا	٧٠
٣-٢	خصائص التكنولوجيا الحديثة	٧٤
٤-٢	علاقة التكنولوجيا الحديثة بأداء الوظيفي	٧٧
١-٤-٢	أهم عناصر الأداء الوظيفي	٧٨
٢-٤-٢	العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي	٧٨
٣-٤-٢	علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتطوير الأداء	٨٠
٥-٢	تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة علي المنظمة	٨٢
١-٥-٢	العوامل المؤثرة لتكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء	٨٣
٦-٢	أهم التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات وأثرها في	٨٦

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
	تطور القرار الإداري	
١-٦-٢	الذكاء الاصطناعي	٨٦
٢-٦-٢	التعريف التقني للذكاء الاصطناعي	٨٦
٣-٦-٢	أهمية الذكاء الاصطناعي	٨٨
٤-٦-٢	مجالات الذكاء الاصطناعي	٨٩
٥-٦-٢	تقنيات الذكاء الاصطناعي وأثرها في تطور القرار الإداري	٩٠
٧-٢	الرقمنة	٩١
١-٧-٢	تعريف الرقمنة	٩٢
٢-٧-٢	أهمية الرقمنة	٩٣
٣-٧-٢	الفرق بين الرقمنة وعملية الرقمنة	٩٤
٤-٧-٢	الغرض من الرقمنة	٩٤
٨-٢	التحول الرقمي	٩٦
١-٨-٢	مفهوم التحول الرقمي	٩٦
٢-٨-٢	فوائد التحول الرقمي	٩٧
٣-٨-٢	متطلبات التحول الرقمي للمنظمات	٩٨
٤-٨-٢	الاطار التنظيمي لتنفيذ أعمال التحول الرقمي	١٠١
٥-٨-٢	أبعاد استراتيجيات تنفيذ التحول الرقمي	١٠٤
٦-٨-٢	المعوقات التي تواجه الحكومة المصرية نحو التحول الرقمي	١٠٦
٩-٢	الحكومة الالكترونية	١٠٧
١-٩-٢	الحكومة الالكترونية والحكومة الالكترونية	١٠٨
٣	الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية	١١١ - ١٦٢
١-٣	التعريف بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي	١١٢
١-١-٣	أهداف الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي	١١٣

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
٢-١-٣	الهيكل التنظيمي للهيئة القومية للتأمين الاجتماعي	١١٤
٣-١-٣	أهم المبادئ والأسس التي يقوم عليها نظام التأمين الاجتماعي	١١٥
٤-١-٣	الأنظمة الالكترونية بالهيئة القومية للتأمين الاجتماعي	١١٦
٢-٣	الدراسة التطبيقية	١٢٠
١-٢-٣	منهجية وأسلوب الدراسة	١٢١
٢-٢-٣	مجتمع وعينة الدراسة	١٢٢
٣-٢-٣	أداة الدراسة واختبارها	١٢٤
٤-٢-٣	التحليل الإحصائي الوصفي للمتغيرات	١٣٦
٥-٢-٣	اختبارات الفروض الاحصائية	١٥٢
	النتائج والتوصيات	١٦٣ - ١٧١
	أولاً: نتائج اختبارات صحة الفروض	١٦٤
	نتائج الدراسة	١٦٧
	ثانياً: التوصيات	١٦٨
	قائمة المراجع	١٧٢ - ١٨٦
	أولاً: المراجع العربية	١٧٣
	ثانياً: المراجع الأجنبية	١٨٥
	قائمة الملاحق	١٨٨ - ١٩٤
	المستخلص باللغة الإنجليزية	1-2
	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	3-8

فهرس الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٨٣	تأثير تكنولوجيا الاتصال في المنظمة الحديثة قياساً بالمنظمات التقليدية	١-٢
١٢٣	إعداد السادة العاملين بالمركز الرئيس ومناطق القاهرة الكبرى حتي ٢٠٢٣	١-٣
١٢٤	توزيع الاستثمارات المستخدمة في التحليل الاحصائي	٢-٣
١٢٧	معامل الارتباط الخاص بمحور الموارد المالية والبشرية	٣-٣
١٢٨	الإجراءات الرقمية بالهيئة	٤-٣
١٢٩	تكنولوجيا المعلومات بالهيئة	٥-٣
١٢٩	الحوكمة الرقمية لعملية التحول الرقمي بالهيئة	٦-٣
١٣٠	تحديث وتطوير الخدمات الرقمية بالهيئة	٧-٣
١٣١	مستوي التوعية والتواصل والحماية	٨-٣
١٣٢	إدارة عمليات الصيانة والبنية الاساسية	٩-٣
١٣٣	معامل الارتباط لمحاور الاستبانة	١٠-٣
١٣٤	قياس ثبات محاور الاستبانة	١١-٣
١٣٥	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	١٢-٣
١٣٦	توزيع عينة الدراسة حسب النوع	١٣-٣
١٣٧	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	١٤-٣
١٣٧	توزيع عينة الدراسة حسب المستوي التعليمي	١٥-٣
١٣٨	توزيع عينة الدراسة حسب المستوي الوظيفي	١٦-٣
١٣٨	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	١٧-٣
١٣٩	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الموارد المالية والبشرية بالهيئة	١٨-٣
١٤١	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الإجراءات	١٩-٣

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
	الرقمية بالهيئة	
١٤٣	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تكنولوجيا المعلومات	٢٠-٣
١٤٥	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الحوكمة الرقمية لعملية التحول الرقمي	٢١-٣
١٤٦	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تحديث وتطوير الخدمات الرقمية	٢٢-٣
١٤٨	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور مستوى التوعية والتواصل والحماية	٢٣-٣
١٥١	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور إدارة عمليات الصيانة والبنية الأساسية	٢٤-٣
١٥٤	نتائج اختبار محور الموارد المالية والبشرية بالهيئة	٢٥-٣
١٥٥	نتائج اختبار محور الاجراءات الرقمية بالهيئة	٢٦-٣
١٥٦	نتائج اختبار محور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالهيئة	٢٧-٣
١٥٧	نتائج اختبار محور الحوكمة الرقمية لعملية التحول الرقمي بالهيئة	٢٨-٣
١٥٨	نتائج اختبار محور التحديث وتطوير الخدمات الرقمية بالهيئة	٢٩-٣
١٦٠	نتائج اختبار محور مستوى التوعية والتواصل والحماية بالهيئة	٣٠-٣
١٦١	نتائج اختبار محور إدارة عمليات الصيانة والبنية الأساسية بالهيئة	٣١-٣
١٦٢	يوضح نتائج اختبار تحليل التباين	٣٢-٣