

**Final Project **

Code: MGM ٤٩٦-PMG٤٩٦

Project Template

Prepared by: Dr. Mona Moustafa Elashry

To

Faculty of Management
Midocean University

الإدارة الالكترونية وأثرها على كفاءة أداء العاملين بالمنظمة
دراسة ميدانية بالتطبيق على البريد السعودي

أسم الطالب

احمد محمد علي السهلي

٢٠٢١٢٠٥٨٥٣

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

١٤٤٥ هـ - ٢٠٢٤ م

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

ومما لا شك فيه إن إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقة في الإدارة لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفعاليته وأدائه، وبالتالي فإن الإدارة الالكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، وبمعنى أدق أن الإدارة الالكترونية هي منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف وهذا بطبيعة الحال يترتب عنه فوائد كالسرعة في إنجاز العمل والمساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار مع خفض تكاليف العمل الإداري ورفع أداء الانجاز ، وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني ومعالجة البيروقراطية والرشوة أي أحداق إصلاحات في الهيكل الإداري للمؤسسة وتطوير الية العمل ومواكبة التطورات إضافة لتجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بنية تحتية معلوماتية آمنة وقوية ومتوافقة فيما بينها.

كما تعني الإدارة الالكترونية التبادل غير المادي للبيانات الرقمية فيما بين المرافق الحكومية والعامّة وكذلك التبادل الجاري بين المواطنين وهذا التبادل لا يجب أن يقتصر على مجرد وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الانترنت بل يجب أن تتيح أيضا إمكانية القيام بجميع المراحل التي تتطلبها المعاملات الإدارية من خلال استخدام أنظمة معلوماتية تفاعلية تسمح بتعبئة البيانات الواردة في نموذج المعاملة.

١.٢. مشكلة الدراسة:

١.٢.١. فجوات على المستوى النظري

تعد الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية، تسهم بفاعلية في العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المؤسسات، لذلك جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات لتطوير العمل التقليدي على طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين.

١.٢.٢. فجوات على المستوى التطبيقي

وعلى الرغم من تطور البنية المعلوماتية في المملكة العربية السعودية إلا أن استفادات المنظمات الإدارية بصفة عامة والمنظمات الحكومية من ذلك التقدم المعلوماتي في المملكة لا ترقى إلى الطموحات المنشودة إضافة إلى بطئها بمواكبة الثورة المعلوماتية فالإدارة في محاولة رقيها تهدف إلى حسن استخدام الموارد المادية والبشرية ويكون فيها الموظف ناجحاً إذا ارتبطت قراراته بحسن استخدام الموارد المادية البشرية.

ونظراً لما قد يحدثه تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها من تطور في الأداء فإن الدراسة الحالية تلقي الضوء على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في البريد السعودي وذلك بهدف تطوير الأداء وعلى ضوء ذلك يمكن تحديد مشكلة الدراسة في شكل التساؤل التالي:

ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على زيادة كفاءة أداء العاملين في البريد السعودي.

١.٣. أهمية الدراسة:

١.٣.١. على المستوى النظري:

تتمثل أهمية الدراسة النظرية في مساهمتها في إيضاح مفهوم ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ببيان أهميتها للإدارة العامة المعاصرة، وتأتي هذه الدراسة محاولة للتوصل إلى مجموعة من المؤشرات الأدائية الواجب توافرها لمعرفة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات، وكذلك يمكن أن تكون هذه الدراسة نواة لدراسات أخرى تقيس متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات المختلفة.

١.٣.٢. على المستوى التطبيقي:

- ستسهم هذه الدراسة في تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية وخصيصاً على البريد السعودي من حيث كفاءة الأعمال وسرعة ودقة وتحسين الأداء ودورها في تعليق إجراءات العمل التقليدية المتبعة في بعض تلك المنظمات.
- الإسهام في تحديد أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبريد السعودي.
- يأمل الباحث أن تضيف نتائج هذه الدراسة المزيد من الدعم والاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية في البريد السعودي.