

**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 للمستخدمين 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 الالكتروني، 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 آلية 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 إنجاز 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 رقيقة 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.

١.٤. أسئلة البحث:

١. ما درجة أهمية الإدارة الإلكترونية على كفاءة الأعمال داخل البريد السعودي؟
٢. ما أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل البريد السعودي؟
٣. ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل البريد السعودي؟
٤. ما سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في البريد السعودي؟

١.٥. أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على زيادة كفاءة أداء العاملين في البريد السعودي ويمكن ذكر أهم تلك الأهداف على النحو التالي:

١. التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل البريد السعودي.
٢. التعرف على أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في البريد السعودي.
٣. التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل البريد السعودي.
٤. التعرف على المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في البريد السعودي.
٥. التعرف على سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل البريد السعودي.

١.٦. فرضيات البحث:

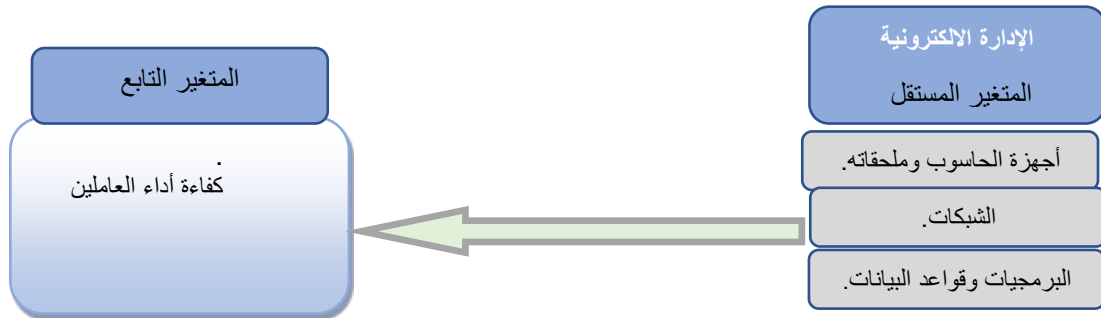
الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الإدارة الإلكترونية وملحقاته وكفاءة أداء العاملين.

الفرضيات الفرعية:

١. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أجهزة الحاسوب وملحقاته وكفاءة أداء العاملين.
٢. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الشبكات وكفاءة أداء العاملين.
٣. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البرمجيات وقواعد البيانات وكفاءة أداء العاملين.

١.٧. نموذج الدراسة:



١.٨. منهجية البحث:

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يهدف إلى وصف الظواهر أو أحداث معينة وجمع الحقائق والمعلومات عنها ووصف الظروف الخاصة بها لتقرير حالتها كما توجد في الواقع، وهذه المنهج تم اختياره لمناسبة طبيعة هذه الدراسة الحالية.

- فلسفة البحث: المنهج وضعي positivism
- أسلوب التحليل: استنتاجي Deductive
- استراتيجية البحث: دراسة حالة Case study
- أداة البحث: دراسة كمية Mono method
- الأفق الزمني: دراسة مقطعية cross sectional
- طرق جمع البيانات: الاستبيان



الشكل (٢) ملخص منهجية البحث

المصدر الباحث

١.٩. الدراسة الميدانية:

سيتم إجراء الدراسة الميدانية عن طريق إنشاء رابط إلكتروني يحتوي على أسئلة ومحاور الدراسة وذلك بالتطبيق على البريد السعودي

تأسس البريد السعودي خلال العام ١٩٢٦م، لتقديم الخدمات البريدية في جميع المناطق، لتصبح بهذا التاريخ إحدى أقدم المؤسسات الوطنية على الإطلاق، والتي واكبت رحلة التطوير على مدى تاريخ المملكة.

وفي ٢٩ أبريل عام ٢٠٢١م، توج "البريد السعودي" مسيرته بتدشين هويته الجديدة باسم "سبل"، لتنسجم مع استراتيجية التحول التي تشهدها المؤسسة تماشيًا مع رؤية السعودية ٢٠٣٠ لتتواءم مع أحد مكامن قوة المملكة كمركز ربط لقارات العالم ، عبر فروعها ومكاتبها المنتشرة بالمملكة، كما يُعتبر استحواذ سبل على ناقل اكسبريس هو التزام سبل بقيمتها الاستراتيجية في التحرك بخطى ثابتة وسريعة في تقديم تجربة مميزة وتطوير منتجات وخدمات إضافية تصب قيمتها في رفع جودة التجربة المقدمة للمستفيد، كما أن هذا الاستحواذ سيعزز من فرص الاستثمار في القطاع اللوجستي الذي يعتبر أحد أهم القطاعات التي تمثل امتداداً للكثير من الأعمال التجارية في الأسواق المحلية والعالمية، من خلال تقديم خدمات بريدية ولوجستية، مع الحرص على تعزيز ثقافة العمل، وترسيخ مفاهيم الإبداع والابتكار.

وتعمل مؤسسة البريد السعودي "سبل" في حُلّتها الجديدة، على تقديم حزمة مبتكرة من الخدمات البريدية واللوجستية غير التقليدية، وتمكين برامج الحكومة الإلكترونية، وتطبيقات التجارة الإلكترونية من خلال الشراكات مع القطاعين العام والخاص، فضلاً عن تطوير تعاملات الحكومة الإلكترونية، وتيسير تبادلات التجارة الإلكترونية، وذلك انطلاقاً من رؤيتها في أن تصبح المشغل الوطني الرائد للخدمات البريدية واللوجستية، والذراع اللوجستي المتطور الذي يحقق القيمة المضافة للشركاء، طبقاً لأفضل المقاييس العالمية المعتمدة في هذا المجال اللوجستي، وبما يساهم في تعزيز خطط ربط المملكة بالعالم.

مخطط البحث :

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

المراجع:

١. ابن سويلم، محمد (٢٠٢٠)، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم العام الحكومية للبنين في محافظة الدلم بالمملكة العربية السعودية، المركز القومي للبحوث غزة، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، مج ٤، ع ٨٤
٢. أبو شافع، نيفين (٢٠٢٠)، أثر التعاقب الوظيفي علي أداء العاملين في مصرف الراجحي في الأردن، جامعة الاسراء الخاصة، كلية الأعمال، رسالة ماجستير، الاردن.
٣. أبو شعيب، إسراء (٢٠١٩)، اثر المحاكاة على كفاءة أداء فرق طوارئ الدفاع المدني في قطاع غزة خلال الازمات، الجامعة الإسلامية (غزة)، كلية العلوم، رسالة ماجستير، فلسطين.
٤. أبو عاشور، خليفة (٢٠١٣)، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، جامعة اليرموك - عمادة البحث العلمي، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، مج ٩، ع ٢
٥. الأقرع، نور (٢٠٢٠)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، الجامعة الإسلامية بغزة - شئون البحث العلمي والدراسات العليا، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية.
٦. إيمان، جميل (٢٠٢٠)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والتطلعات المستقبلية لتجاوزها كما يراها الإداريين في جامعة البلقاء التطبيقية، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)، المجلد ٢١ العدد ١