



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



MONA MAGHRABY

نموذج مقترح لأثر التحليل البيئي الرباعي ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الالكترونية علي أداء هيئة البريد المصري

رسالة مقدمة من الطالب

إيهاب عباس عبد اللطيف عطية

بكالوريوس تجارة (محاسبة) – كلية التجارة – جامعة القاهرة – ٢٠٠٤

ماجستير إدارة الأعمال – كلية العلوم الإدارية – أكاديمية السادات للعلوم الإدارية – ٢٠١٦

دبلوم في العلوم البيئية – كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١٨

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

صفحة الموافقة علي الرسالة
نموذج مقترح لأثر التحليل البيئي الرباعي ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة
الإلكترونية علي أداء هيئة البريد المصري

رسالة مقدمة من الطالب
إيهاب عباس عبد اللطيف عطية
بكالوريوس تجارة (محاسبة) - كلية التجارة - جامعة القاهرة - ٢٠٠٤
ماجستير إدارة الأعمال - كلية العلوم الإدارية - أكاديمية السادات للعلوم الإدارية - ٢٠١٦
دبلوم في العلوم البيئية - كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠١٨

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة
في العلوم البيئية
قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية
وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

التوقيع

اللجنة:

١ - د.أ/ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - د.أ/حسني حسن محمد مهران

أستاذ الاقتصاد وعميد كلية التجارة سابقاً

جامعة بنها

٣ - د.أ/وائل فوزي عبد الباسط

أستاذ الاقتصاد المساعد - كلية التجارة

جامعة عين شمس

٤ - د.أ/أحمد محمود عبد الله

الأمين العام لهيئة البريد المصري (سابقاً) .

نموذج مقترح لأثر التحليل البيئي الرباعي ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الالكترونية علي أداء هيئة البريد المصري

رسالة مقدمة من الطالب

إيهاب عباس عبد اللطيف عطية

بكالوريوس تجارة (محاسبة) - كلية التجارة - جامعة القاهرة - ٢٠٠٤

ماجستير إدارة الأعمال - كلية العلوم الإدارية - أكاديمية السادات للعلوم الإدارية - ٢٠١٦

دبلوم في العلوم البيئية - كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠١٨

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١ - د.أ/ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - د.أ/وائل فوزي عبد الباسط

مدرس الاقتصاد - كلية التجارة

جامعة عين شمس

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠٢١/

موافقة مجلس الكلية / ٢٠٢١/ موافقة الجامعة / ٢٠٢١/

٢٠٢١



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

صدق الله العظيم
(سورة البقرة - الآية ٣٢)

إِهْدَاء

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار.. إلى من علمنى العطاء بدون انتظار..
إلى من أحمل اسمه بكل افتخار .. **والدى العزيز** رحمة الله عليه

إلى معنى الحب .. ورمز العطاء.. إلى بسمه أملى وسر نجاحى ومن
كان حنانها بلسم جراحى .. **أمى الحبيبة** رحمة الله عليها

إلى المحبة التى لا تنضب .. والخير الموزع بلا حدود .. إلى زهراوات
حياتى.. وكزى الغالى .. **أخواتى** حماهم الله

إلى صنو قلبى .. وأروع من جسدت الحب بمعانيه.. وتحملت الدنيا
معى **زوجتى الغالية** رعاها الله

إلى العيون التى استمد منها القوة والاستمرار .. أعذب ما فى عمرى
.. وأحلى ما فى أيامى.. **أبنائى الإعزاء** روان ومروان حفظكما الله

إلى الأهل والأصدقاء والأحباب الذين رافقونى وشجعونى عندما
غلبتنى الأيام دمتهم لى يا عُمَد

الباحث،،،

شكر وعرفان
بسم الله الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ

وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾

صدق الله العظيم - (سورة النمل: الآية [١])

يتقدم الباحث بالشكر والتقدير إلى **السيد الأستاذ الدكتور / ممدوح عبد العزيز رفاعي**، أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس، والذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة إذ أسهم بعلمه الوافر، ووقته الثمين وعونه الصادق في مساعدة الباحث فقدم له دعم علمي ومعنوي كان له عظيم الأثر في خروج هذه الرسالة. وعلى الرغم من أعبائه العلمية الكثيرة، فقد أفسح للباحث كثيراً من وقته وجهده وعونه المثمر، مما كان له أكبر الأثر في إخراج البحث على هذه الصورة.

ويتقدم الباحث بخالص شكره إلى **السيد الأستاذ الدكتور / حسنى حسن محمد مهران** استاذ الاقتصاد بكلية التجارة وعميد جامعة بنها الذى تفضل بالموافقة على قبول مناقشة هذه الرسالة رغم جسامته أعبائه وعظيم مسؤولياته جزاه الله عنى خير جزاء.

كما يتقدم الباحث بالشكر إلى **السيد الدكتور / وائل فوزى عبد الباسط** ، أستاذ الاقتصاد المساعد - كلية التجارة - جامعة عين شمس، على تشريفه بقبول المشاركة فى الإشراف على الرسالة . فقد كان بحق نعم المعلم والمرشد جزاه الله عنى خير جزاء.

ويتقدم الباحث بخالص شكره إلى **السيد الدكتور / أحمد محمود عبد الله** الامين العام لهيئة البريد المصري (سابقا) الذى تفضل بالموافقة على قبول مناقشة هذه الرسالة رغم جسامته أعبائه وعظيم مسؤولياته جزاه الله عنى خير جزاء.

وختاماً يرجو الباحث من الله العلى القدير أن يكون قد وفق فى إتمام الدراسة على الوجه المطلوب، ولا يدعى الباحث الكمال، فالكمال لله وحده، فإن كان الباحث قد وفق فهذا من فضل الله، وإن كان غير ذلك فمن غير قصد.

و آخر دعواى أن الحمد لله رب العالمين

الباحث،،،

المستخلص

استهدفت هذه الدراسة التعرف على واقع التحليل البيئي الرباعي بفرعيه البيئة الداخلية والخارجية للهيئة القومية للبريد، ومقدار توافر الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بها، واختبار العلاقة بين التحليل البيئي بشقيه (البيئة الداخلية، البيئة الخارجية)، ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بعناصرها (الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة، تلبية احتياجات وخدمات المواطنين، جاهزية الخدمات) وأداء الهيئة القومية للبريد المؤسسي المستدام بأبعاده (الابتكار التنظيمي، المرونة التنظيمية، البراعة التنظيمية، السلوكيات والممارسات المستدامة).

واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدافها المحددة من قبل الباحث، وقد بنى هذا المنهج على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية للوصول إلى إطار فعال يربطها بعضها البعض. فقام الباحث بعمل قائمة استقصاء رأى ان طبيعة الدراسة تطلبها لخدمة أهداف هذه الدراسة، وتم توزيعها على عينة عشوائية من العاملين الدائمين في مكاتب البريد المصري بمحافظة القاهرة الكبرى (القاهرة، الجيزة، والقليوبية) وعددهم ٣٧٣ مفردة، وقد كانت قوائم الاستقصاء جميعها صالحة للقيام بتحليل نتائج الاجابات الواردة بها إحصائياً. وقد أظهرت النتائج العامة للدراسة صدق وصحة وفعالية نموذج الدراسة المقترح.

من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

توصلت الدراسة الى ان هناك علاقة ارتباط طردى قوية بين بعدى التحليل البيئي وبين أداء الهيئة القومية للبريد المؤسسي المستدام، وكذا بين أبعاد رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية وبين أداء الهيئة القومية للبريد المؤسسي المستدام، كما انه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين بعدى التحليل البيئي وأداء الهيئة القومية للبريد المؤسسي المستدام وكذا بين رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية وبين أداء الهيئة القومية للبريد المصري المؤسسي المستدام.

وكانت أهم توصيات الدراسة:

- إرتباط تقييم أداء العاملين بالواقع الفعلى للأداء.
- تعزيز الاتجاه نحو استخدام نظم المعلومات الحديثة التى تضمن تأمين البيانات.
- أن تولى الهيئة إهتماماً أكبر بالبحث والتطوير فى سبل جديدة ومبتكرة لخدمة العملاء.

الكلمات المفتاحية: التحليل البيئي، الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية، الأداء المؤسسي المستدام.

ملخص الدراسة

مقدمة:

تواجه الكثير من منظمات الأعمال على اختلاف أنشطتها تحديات كبيرة نتيجة التطورات العلمية والتقنية المتسارعة والمستمرة مما جعل بيئة العمل بيئة شديدة التعقيد. ومن بين تلك التحديات. الإدارة الكلاسيكية بعملياتها ووسائلها التقليدية التي تعجز عن جعل المنظمة قادرة على المنافسة، إذ أن تحقيق الأهداف في أدنى المستويات لم يعد كافياً ولم يعد الغاية التي تقف عندها جهود الأفراد والمنظمات إنما أصبح الارتقاء بمستويات الأداء حتى الوصول إلى التميز هو الهدف المنشود الذي يطمح الجميع في الوصول إليه. ويتحقق ذلك من خلال زيادة رغبة الفرد في بذل طاقته وتنمية ولائه للمنظمة التي يعمل بها.

لذا فتوظيف المنظمات للتحليل البيئي من أهم مرتكزات الإدارة الاستراتيجية التي يطبقها متخذو القرار بالمنظمات بهدف الاستفادة من نقاط القوة والفرص ومعالجة نقاط الضعف وتجنب التهديدات أو التكيف معها. ومن ثم يعد التحليل البيئي أهم عنصر من عناصر الإدارة الاستراتيجية الذي تستمد منه الإدارة الاستراتيجية جدواها وواقعيتها، حيث يتوقف على واقعية التحليل البيئي نجاح أو فشل الخطة الاستراتيجية بأكملها، كما يعتمد على نجاح التحليل الاستراتيجي النجاح في اختيار أساليب وتكتيكات الإدارة الاستراتيجية التي تحتاج لها المنظمة لتحقيق رؤيتها الاستراتيجية.

على جانب آخر، نتيجة للصعوبات التي يكابدها المواطنون في التعامل مع الجهات الحكومية، إضافة إلى رغبة الحكومات في استغلال ثورة المعلومات والإنترنت والاتصالات في الآونة الأخيرة، ظهر ما يسمى بالحكومة الإلكترونية التي تقوم على استخدام تقنيات المعلومات لتقليل مراحل تقديم الخدمات الجماهيرية من خلال تحويل الإجراءات اليدوية إلى إجراءات إلكترونية. يؤدي هذا التحول إلى التقليل من استخدام الأوراق مما يساعد في تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين من خلال الإنترنت أو أنظمة الهواتف الخلوية حتى في غير أوقات العمل الرسمية وبالتالي توفير وقت و طاقة الموظفين وتعزيز راحة المواطنين. هذا ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ما هو واقع التحليل البيئي في الهيئة القومية للبريد ؟
- ما هو واقع الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بالهيئة القومية للبريد ؟
- ما مدى استدامة الأداء المؤسسي بالهيئة القومية للبريد ؟

- ما هو أثر التحليل البيئي على الأداء المؤسسي المستدام بالهيئة القومية للبريد ؟
- ما هو أثر الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية على الأداء المؤسسي المستدام بالهيئة القومية للبريد ؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع التحليل البيئي في الهيئة القومية للبريد
- التعرف على مدى الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بالهيئة القومية للبريد
- التعرف على مدى استدامة الأداء المؤسسي بالهيئة القومية للبريد
- توصيف وتحديد أثر التحليل البيئي على الأداء المؤسسي المستدام بالهيئة القومية للبريد
- توصيف وتحديد أثر الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية على الأداء المؤسسي المستدام بالهيئة القومية للبريد ؟
- تقديم عدد من التوصيات والمقترحات للمسؤولين في الهيئة القومية للبريد اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية ليتم الاستفادة منها في الواقع العملي بالهيئة.

فروض الدراسة:

تقوم الدراسة على اختبار مدى صحة أو عدم صحة الفروض التالية:

الفرض الرئيسي الأول

ف / ١ يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد التحليل البيئي على أداء الهيئة القومية للبريد المؤسسي المستدام بها. ويتفرع من هذا الفرض فرضان فرعيان:

ف / ١ - أ يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية لبعده تحليل البيئة الداخلية على أداء الهيئة القومية للبريد المؤسسي المستدام.

ف / ١ - ب يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية لبعده تحليل البيئة الخارجية على أداء الهيئة القومية للبريد المؤسسي المستدام.

الفرض الرئيسى الثانى

ف / ٢ يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لأبعاد رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية على أداء الهيئة القومية للبريد المؤسسى المستدام بها.

ويتفرع من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية:

ف / ٢ - أ يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لبعد الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة على أداء الهيئة القومية للبريد المؤسسى المستدام.

ف / ٢ - ب يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لبعد تلبية احتياجات وخدمات عملاء على أداء الهيئة القومية للبريد المؤسسى المستدام.

ف / ٢ - ت يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لبعد جاهزية الخدمات على أداء الهيئة القومية للبريد المؤسسى المستدام.

الفرض الرئيسى الثالث

ف / ٣ يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لأبعاد التحليل البيئى الرباعى ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية على أداء الهيئة القومية للبريد المؤسسى المستدام.

منهج الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لاسكشاف أثر تحليل البيئة (كمتغير مستقل) والرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية (كمتغير آخر مستقل) على أداء الهيئة القومية للبريد المؤسسى المستدام (كمتغير تابع)، ومن خلال الأسئلة التى تسعى الدراسة إلى الإجابة عنها، فقد تم الاعتماد فى هذه الدراسة على المنهج الوصفى التحليلى الذى يعتبر "طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميّاً من خلال جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة".

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية فى العاملين الدائمين فى مكاتب الهيئة القومية للبريد بمحافظات القاهرة الكبرى (القاهرة، الجيزة، والقليوبية) بعد إستبعاد العاملين ذوى المؤهلات الأقل من المتوسطة والعاملين بدون مؤهلات ليكون حجم مجتمع الدراسة ١٢٣٦٢ مفردة، وقام الباحث باتباع أسلوب العينة العشوائية البسيطة لتحديد مفردات عينة الدراسة التى بلغ حجمها (٣٧٣) مفردة

من العاملين بمكاتب الهيئة القومية للبريد بمحافظة القاهرة الكبرى (القاهرة، الجيزة، والقليوبية) فى المستويات الوظيفية المختلفة.

نتائج الدراسة:

- **قبول الفرض الفرعى الأول من الفرض الأول:** حيث تبين وجود تأثير ذى دلالة إحصائية لبعد تحليل البيئة الداخلية بالبريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام.
- **قبول الفرض الفرعى الثانى من الفرض الأول:** حيث تبين وجود تأثير ذى دلالة إحصائية لبعد تحليل البيئة الخارجية للبريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام.
- **قبول الفرض الفرعى الأول من الفرض الثانى:** حيث تبين وجود تأثير ذى دلالة إحصائية لبعد الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة بالبريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام.
- **قبول الفرض الفرعى الثانى من الفرض الثانى:** حيث تبين وجود تأثير ذى دلالة إحصائية لبعد تلبية احتياجات وخدمات عملاء البريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام.
- **قبول الفرض الفرعى الثالث من الفرض الثانى:** حيث تبين وجود تأثير ذى دلالة إحصائية لبعد جاهزية خدمات البريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام.
- **قبول الفرض الثالث:** حيث تبين وجود تأثير ذى دلالة إحصائية لأبعاد التحليل الرباعى لبيئة البريد المصرى ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بالبريد المصرى على أداء الهيئة القومية للبريد المؤسسى المستدام.

توصيات الدراسة:

- أن تقوم الهيئة عند اختيار واستقطاب العاملين بها مستقبلاً بالاعتماد على الاسس العلمية حتى يمكن للعامل المرشح الاندماج فى منظومة الحكومة الالكترونية والمساهمة فى تطويرها.
- ربط تقييم أداء العاملين بالواقع الفعلى للأداء.
- التعاون مع القطاع الخاص فى تطوير نظام خاص بإدارة العلاقة مع العملاء CRM.
- تعزيز الاتجاه نحو استخدام نظم المعلومات الحديثة التى تضمن تأمين البيانات.
- الاهتمام بالتعرف على احتياجات ورغبات العملاء.
- التحليل المستمر للبيانات المتعلقة برغبات واحتياجات عملاء الهيئة
- أن تولى الهيئة إهتماماً أكبر بالبحث والتطوير فى سبل جديدة ومبتكرة لخدمة العملاء.
- أن تقوم الهيئة بتشجيع المبتكرين وأصحاب الأفكار الجديدة.
- ترشيد استهلاك العناصر والمكونات التى يتم استهلاكها بمعدل كبير وبشكل مستمر.
- رفع الوعى بضرورة فصل المخلفات عند التخلص منها.

قائمة محتويات الدراسة

رقم الصفحة	الموضوع
-	لجنة المناقشة والحكم على الرسالة
-	إهداءات الرسالة
-	شكر و عرفان
أ	المستخلص
ب	الملخص
ج	قائمة محتويات الدراسة
ر	قائمة الجداول
ش	قائمة الأشكال
١-٤٢	الفصل الأول: الإطار المنهجي والدراسات السابقة
٢	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة
٢	مقدمة الدراسة
٣	متغيرات الدراسة وتعريفاتها
٨	الدراسة الاستطلاعية
١١	مشكلة الدراسة
١٣	أهداف الدراسة
١٣	فروض الدراسة
١٤	أهمية الدراسة
١٥	منهج الدراسة
١٦	مجتمع وعينة الدراسة
١٧	أداة الدراسة
١٨	الأساليب الإحصائية
١٩	حدود الدراسة
٢٠	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
٢١	الدراسات السابقة المتعلقة بتحليل البيئة
٢٨	الدراسات السابقة المتعلقة بالرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية
٣٤	الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء المؤسسي المستدام
٣٨	التعليق على الدراسات السابقة