

دراسة تحليلية وتطويرية لدائرة شؤون البريد

فريق البحث

الطالبة: ميليا أبو صالح

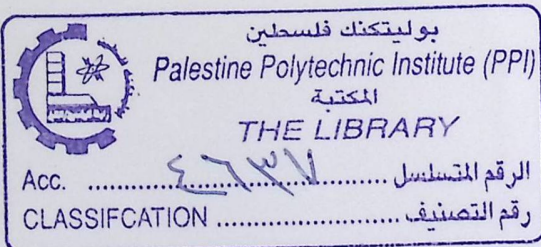
الطالبة: صفاء التميمي

إشراف

د. سلمان التلاحة

أ. محمد حسونة

هذا البحث مقدم إلى دائرة العلوم الإدارية ونظم المعلومات في بوليتكنيك فلسطين كأحد متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في نظم المعلومات



بوليتكنيك فلسطين
دائرة العلوم الإدارية ونظم المعلومات
حزيران ١٩٩٩

صفحة اعتماد البحث

الإهداء

إلى ينبوع الحنان أُمي وأبي

إلى ينبوع المعرفة أساتذتي

إلى ينبوع الخيرات بلدي الحبيب فلسطين

إلى كل نفس أحبت سماءها وأخلصت لأرضها

إلى كل من أحبت ولازلت أكن لهم كل التقدير

وإلى كل من ساهم في إنجاح هذا العمل إليهم جميعاً فهدى هذا البحث.....

فريق البحث

شكر وتقدير

نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا في إتمام هذا البحث وإخراجه إلى حيز الوجود ونخص بالذكر الدكتور سلمان التلاحمة والأستاذ محمد حسونة، والأستاذ غسان شاهين على الجهود التي بذلوها، وإلى زوج ميليا أنور، كما ونشكر الأخوة في دائرة شؤون البريد والأخوة في مكتب بريد الخليل، ونشكر كل من الأخت ناريمان أبو عطوان، المهندس لؤي شعث والأخ جميل زغارنة، ونشكر الأخ نضال شحادة، ونتوجه بالشكر إلى نائب مدير مكتب بريد الخليل، وإلى مدير دائرة السير في الخليل .

فريق البحث

قائمة المحتويات

<u>الصفحة</u>	<u>الموضوع</u>
١١	المقدمة
١٢	مقدمة البحث
١٣	مشكلة البحث
١٣	منهجية البحث
١٤	أهداف البحث
١٤	أهمية البحث
١٥	محددات البحث وأبعاده
١٥	الهيكل التنظيمي لمحتويات البحث
١٦	مقدمة عن نظم المعلومات
١٦	تعريف نظم المعلومات
١٧	وظائف نظم المعلومات
١٧	أهمية نظم المعلومات
١٧	دور نظم المعلومات في المنظمة
١٨	كيف نقيم نظم المعلومات
١٨	دور نظم المعلومات في تطوير الاستراتيجية
١٨	الخدمات التي تقدمها نظم المعلومات للإدارة
١٩	فوائد نظم المعلومات
١٩	أنواع نظم المعلومات
١٩	نظم معالجة العمليات اليومية

١٩	نظم المعلومات الإدارية
٢٠	أنظمة وإدارة قواعد البيانات
٢١	أنظمة دعم القرارات
٢١	أنظمة مساندة المدراء
٢١	الأنظمة الخبيرة
٢٢	الدراسة التحليلية لدائرة شؤون البريد
٢٣	لمحة عن السوق الفلسطينية
٢٤	نبذة تاريخية عن خدمات البريد في فلسطين
٢٥	دائرة شؤون البريد
٢٥	الوضع الحالي
٢٥	شعار دائرة شؤون البريد
٢٥	الأهداف العامة لدائرة شؤون البريد
٢٦	الاستراتيجيات الخاصة بدائرة شؤون البريد
٢٦	السياسات
٢٦	سياسات التسويق
٢٧	سياسات التمويل
٢٧	سياسات الأفراد
٢٨	الخدمات التي تقدمها دائرة شؤون البريد
٢٩	أقسام دائرة شؤون البريد
٣٠	قسم الفرز والتوزيع
٣١	قسم الطوابع

٣١	قسم البريد المسجل
٣٢	قسم البريد الممتاز
٣٢	قسم المعاملات المالية
٣٣	قسم المكاتب البريد
٣٣	الهيكل التنظيمي
٣٥	المهام الوظيفية في دائرة شؤون البريد
٣٩	العلاقة بين أقسام دائرة شؤون البريد
٤٣	تحليل الوضع الحالي
٥٠	تطوير الوضع الحالي
٥٠	النظرة المستقبلية
٥٠	الأهداف
٥١	الشعار المقترح للبريد
٥١	الخطط الاستراتيجية
٥٢	السياسات
٥٤	الهيكل التنظيمي المقترح لدائرة شؤون البريد
٥٨	تطوير قسم نظم المعلومات
٦٠	وظائف واهتمامات مدير قسم نظم المعلومات
٦٠	القرارات والمحددات التي يضعها مدير نظم المعلومات
٦١	المواصفات الواجب توفرها لمتخصص نظم المعلومات
٦١	رسالة قسم نظم المعلومات
٦١	النظرة المستقبلية لقسم نظم المعلومات.

٦٢	أهداف قسم نظم المعلومات
٦٣	استراتيجيات قسم نظم المعلومات
٦٤	سياسات قسم نظم المعلومات
٦٤	تحليل الوضع الداخلي والخارجي لقسم نظم المعلومات
٦٦	الحلول المقترحة للمشاكل في قسم نظم المعلومات
٦٧	الخطة الاستراتيجية لنظم المعلومات
٦٨	هيكلية وحدة نظم المعلومات
٧٠	الخطة التفصيلية
٧٢	موظفي قسم نظم المعلومات
٧٣	ميزانية دائرة نظم المعلومات
٧٧	فوائد قسم نظم المعلومات
٧٨	الحماية اللازمة لقسم نظم المعلومات
٨٠	منظومة بنك البريد
٨١	مرحلة جمع البيانات وتحليلها
٨١	طبيعة العمل داخل البريد
٨٢	المشاكل الموجودة في مكاتب البريد
٨٣	الحلول المقترحة
٩٥	مرحلة الجدولة والتخطيط
٩٧	الأهداف العامة لمشروع البرمجة
٩٨	المتطلبات والمحددات لمشروع البرمجة
٩٨	المخاطر المتوقعة

٩٨	المصادر المطلوبة لإنهاء البرنامج
١٠٠	التكلفة التقديرية
١٠٠	أعمال البرنامج
١٠١	مرحلة تحديد وتعريف المتطلبات
١٠١	مرحلة تحديد المتطلبات
١٠٣	مرحلة تعريف المتطلبات
١٠٤	تصميم النظام المقترح
١٠٥	انسياب البيانات
١٠٩	قاموس البيانات
١١١	العلاقات بين الجداول
١١٣	مرحلة البرمجة والتطبيق
١٢٥	مرحلة الاختبار
١٢٦	مرحلة الصيانة
١٢٧	الخلاصة والتوصيات
١٢٨	الخلاصة
١٣٠	التوصيات
١٣٢	قائمة المصادر والمراجع



الفصل الأول

المقدمة

١-١ مقدمة البحث:

الفصل الأول

المقدمة

الفصل الأول

المقدمة

١-١ مقدمة البحث :

إن الحمد لله، نحمده ونستعينه ونستغفره، ونصلي ونسلم على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وآله وصحبه أجمعين .

" سبحانك لا علم إلا ما علمتنا ، إنك أنت العليم الحكيم " وبعد...

عند اختيارنا لموضوع مشروعنا هذا، واختيارنا للمؤسسة التي نعمل عليها مشروعنا، ارتأينا أن تكون مؤسسة حكومية، حتى نركز الضوء على أهمية هذه المؤسسات، وما تقدمه من خدمات للمواطن الفلسطيني، وحتى نساهم في بناء دولتنا الفلسطينية المستقلة، وفي رفع كفاءة وجودة العمل في مؤسساتنا، ومحاولة استقلال مؤسساتنا الفلسطينية استقلال تام من المقيدات التي تكبلها، والسياسات الإسرائيلية التي تحاول خنق فرص نجاحها .

وعند اختيارنا لطبيعة المؤسسة الحكومية التي سنعمل عليها بحثنا، اخترنا عدة مؤسسات منها مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الفلسطينية وبرنامج تأهيل الأسرى والمحررين في وزارة الشؤون الاجتماعية وغيرها من المؤسسات من ضمنها دائرة شؤون البريد في وزارة البريد والاتصالات ، وعند تقييمنا لهذه المؤسسات وجدنا أن دائرة شؤون البريد تفتقر لوجود أبحاث عليها ، وعدم وجود اهتمام بهذه الدائرة ، ولأهميتها بالنسبة للمواطن الفلسطيني وللدور العظيم الذي تقوم به هذه الدائرة في تسهيل عمليات تبادل الرسائل والخدمات الأخرى التي تقوم بها الدائرة،

لذلك قررنا أن نعمل مشروعنا هذا عليها، آمليين أن نساهم ولو بجزء بسيط في حل المشاكل الموجودة فيها وتطوير هذه الدائرة بما يتناسب وقدراتها .

٢-١ مشكلة البحث:

تدور مشكلة البحث حول المشاكل التي تعاني منها دائرة شؤون البريد، وتحديدتها تحديداً واضحاً وذلك ليتم تقديم حلول لهذه المشاكل تتناسب وقدرات الدائرة، ويمكن تلخيص أهم المشاكل الموجودة لديهم في النقاط التالية:-

١- عدم وجود هيكل تنظيمي واضح للدائرة .

٢- اتباع النظام المركزي بشكل كبير .

٣- عدم وجود قسم شؤون موظفين وقسم نظم معلومات خاصة بالدائرة .

هذا بالإضافة للمشاكل الفرعية الأخرى والتي سنتحدث عنها بالتفصيل في بحثنا هذا.

٣-١ منهجية البحث:

في عملية جمعنا للمعلومات اتبعنا عدة طرق تتمثل في:
الطرق الأساسية:-

ومن خلال هذه الطرق جمعنا المعلومات الأساسية اللازمة لعمل هذا البحث، وقد وجدنا صعوبة كبيرة في جمعها وذلك بسبب البعد الجغرافي لدائرة شؤون البريد وكونها في رام الله، وبسبب عدم تفهم الموظفين للعمليات التي يقوموا بها بسبب عدم وجود وصف وظيفي لديهم وهي:-

١- أسلوب المقابلات الشخصية: فعملنا عدة مقابلات مع مدير دائرة شؤون البريد،

ومدراء بعض الأقسام، وبعض الموظفين الآخرين.

٢- أسلوب الاتصال الهاتفي: فقد قمنا بجمع معلومات كثيرة عن طريق هذا الأسلوب من خلال

الهاتف وأجهزة الفاكس.

٣- أسلوب الملاحظة والمراقبة: فقد تعرفنا على مشاكل كثيرة موجودة لديهم وعن طريق الملاحظة لها.

الطرق الثانوية لجمع المعلومات:-

وكانت عن طريق الكتب والمجلات وأبحاث سابقة والانترنت ، فقد قمنا بالاطلاع على الكثير من الكتب التي تبحث في العمل البريدي في فلسطين .

٤-١ أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى:-

١- دراسة الوضع الحالي لدائرة شؤون البريد ،دراسة شاملة لكل الأقسام التابعة لها، ودراسة وضع المكاتب البريدية المنتشرة في كافة المحافظات، وتحليل هذا الوضع تحليلاً كاملاً وشاملاً يتضمن المشاكل التي تعاني منها الدائرة .

٢- تقديم اقتراحات وتوصيات لحل هذه المشاكل .

٣- وإنشاء قسم نظم معلومات لتطوير الدائرة ومساعدتها في تقديم أفضل الخدمات للمواطنين ، وللوصول لمستوى الدوائر البريدية الحكومية في الدول المتقدمة .

٤- بالإضافة إلى حوسبة نظام بنك البريد الذي تسعى الدائرة لتطبيقه في كافة أقسامها عن طريق إعداد برنامج تطبيقي لهذا الغرض.

٥-١ أهمية البحث :

تظهر أهمية هذا البحث من خلال دراستنا للوضع الحالي القائم في الدائرة، وتحليلنا لهذا

الوضع مع توضيح للمشاكل التي تعاني منها الدائرة وتوضيح لنقاط الضعف والقوة في الدائرة، ومن ثم تقديم الاقتراحات والتوصيات لحل هذه المشاكل ، حتى نساهم في زيادة كفاءة العمل في الدائرة ، وزيادة جودة الخدمات التي تقدمها الدائرة للمواطنين، وحتى نساعد الدائرة في تحقيق أهدافها التي نشأت من أجلها .

وأهمية البحث بالنسبة لنا هي أنه متطلب أساسي لنيل درجة البكالوريوس في نظم المعلومات.

٦-١ محددات البحث وأبعاده :

إن مجال الدراسة والبحث يتمحور حول عرض لاقتراحات وتوصيات من شأنها المساعدة في حل المشاكل التي تعاني منها الدائرة ، ومن ثم التعمق في عمل تطويري للدائرة يميزها عن غيرها من المنافسين، من خلال إنشاء فكرة بنك بريدي والذي يساعد المؤسسات المشتركة في هذا البنك من إتمام معاملاتها بشكل سريع ودقيق، مما يزيد من زبائن هذه المؤسسات، ومن ثم تصميم برنامج محوسب لهذا الغرض (بنك البريد-قسم المقبوضات) من شأنه تسهيل عملية استلام المقبوضات الخاصة بكل مؤسسة على حدة .

٧-١ الهيكل التنظيمي لمحتويات البحث:

بالإضافة إلى هذا الفصل، يتكون البحث من أربعة فصول وهي:

الفصل الثاني/ الدراسة التحليلية لدائرة شؤون البريد: يتحدث هذا الفصل عن دائرة شؤون البريد من حيث الوضع الحالي لهذه الدائرة والذي يشمل الأهداف، السياسات، والهيكل التنظيمي، ومن ثم تحليلًا للوضع الحالي والتطوير .

الفصل الثالث/ تطوير دائرة نظم المعلومات: في هذا الفصل تطوير لدائرة نظم المعلومات من حيث الخطة الاستراتيجية لدائرة نظم المعلومات ، وأهدافها والهيكلية وباقي الأمور التي تتعلق بهذه الدائرة.

الفصل الرابع/ نظام بنك البريد: في هذا الفصل تناولنا متطلبات النظام ، وتصميمه وبعد ذلك نتناول مراحل الفحص والصيانة والتوثيق.

الفصل الخامس/ الخلاصة والاستنتاجات والتوصيات: في هذا الفصل الاستنتاجات والتوصيات التي رأيناها مناسبة لدائرة شؤون البريد وبالشكل الذي يعمل على تطويرها.

٨-١ مقدمة عن نظم المعلومات:

يتميز العصر الحالي بأنه عصر المعلومات ، حيث أصبحت تشكل المعلومات فيه أهمية كبيرة في نواحي الحياة المختلفة.

وقد تطورت وسائل استخدام المعلومات وحدث أكبر هذه التطورات خلال السنوات الماضية باستخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الوسائل الميكانيكية واليدوية . ولا شك أن السنوات القادمة ستشهد مزيدا من هذا التطور والإبداع .

وتعمل نظم المعلومات على توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات السليمة ، ومن هنا يظهر الدور الهام الذي تلعبه المعلومات في مختلف منظمات الأعمال والتركيز على كيفية إدارة هذه المعلومات بالشكل الصحيح .

١-٨-١ تعريف نظم المعلومات :

هي عبارة عن مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات المرتبطة مع بعضها والتي تعمل

على تزويد المنظمة بالمعلومات المفيدة من أجل دعم نشاطات المنظمة مثل الأعمال اليومية،

اتصال المعلومات، إدارة النشاطات واتخاذ القرارات.

٢-٨-١ وظائف نظام المعلومات:

١- استقبال البيانات.

٢- معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة وفق إجراءات محددة.

٣- إخراج المعلومات وإيصالها إلى مستخدميها.

٣-٨-١ أهمية نظم المعلومات:

١- أنظمة المعلومات الفعالة تضع المؤسسة في موقع تنافسي .

٢- أنظمة المعلومات لا تقلل من دور العنصر البشري ، بل على العكس من ذلك أصبح هذا الدور على قدر أكبر من الأهمية.

٣- إن إدارة أنظمة المعلومات تقع في دائرة اهتمام جميع العاملين في المنظمة.

٤- أنظمة المعلومات تؤثر على جميع المستويات الإدارية في المنظمة.

٥- الحواسيب تلعب دورا أساسيا ورئيسيا في عملية تطوير أنظمة المعلومات.

٤-٨-١ دور نظم المعلومات في المنظمة:

هناك وجهتي نظر مختلفتين (نظرتين مستقبليتين) حول دور نظم المعلومات في المنظمة:

١- نظرة تقنية المعلومات: تركز هذه النظرة على تقنية الحواسيب ووسائل الاتصال وكيفية

الاستفادة القصوى من إمكانياتها لتحسين العمل الإداري ورفع الكفاءة ، وبناء على وجهة النظر

هذه فإن التقنية تصبح هدفا بحد ذاتها مع التركيز على كفاءة المعالجة وموثوقية الأداء دون

الاهتمام بالاستخدامات العملية لهذه الإمكانيات .

٢- النظرة الاستراتيجية للأعمال :تركز على نقاط القوة لدى المنظمة وإمكانياتها وعلى الفرص المتاحة التي يمكن الاستفادة منها ثم تقوم بتقييم الكيفية التي يمكن من خلالها استخدام تقنية المعلومات لتحقيق هذه الرؤية .

من هنا نرى أن هذه النظرة تجسد دور وقوة أنظمة المعلومات في تمكين الإدارة من البحث عن فرص مستقبلية باستخدام تقنية المعلومات .

٥-٨-١ كيف نقيم نظم المعلومات:

نقيم نظم المعلومات من زاويتين من حيث مكانتها ودورها في التخطيط المستقبلي :

*نظم المعلومات كتطبيقات استراتيجية: تعني أن كل أنظمة المعلومات لها قيمة استراتيجية .

*أخذ نظم المعلومات في الاعتبار عند التخطيط للمستقبل ،والمهم هي كيف ننظر إلى قيمة نظم

معلومات المنظمة في التخطيط وهنا يوجد ٣ بدائل :

١- تطوير نظم المعلومات دون الأخذ بالاعتبار استراتيجية المنظمة .

٢- تطوير نظم المعلومات لخدمة استراتيجية المنظمة .

٦-٨-١ دور نظم المعلومات في تطوير الاستراتيجية:

نظم المعلومات ودورها في تطوير الاستراتيجية الشاملة لها أثر على المنظمة في أربع جوانب :

١-المجال الذي تنافس فيه المنظمة .

٢-الأسواق الجديدة التي يمكن دخولها .

٣-قطاعات أعمال جديدة يمكن للمنظمة الدخول إليها .

٤-العناصر التي تتعامل معها أو تتأثر بها المنظمة .

٧-٨-١ الخدمات التي تقدمها نظم المعلومات للإدارة :

١-مساعدة الإدارة في التعرف على المشاكل والفرص والاستجابة لها بسرعة أكبر .

٢-تمكين المديرين من تخصيص وقت أكبر للتخطيط.

- ٣- توفير إمكانية دراسة ومعالجة المشكلات المعقدة والكبيرة .
- ٤- المساعدة في تنفيذ القرارات وإنجاز المهام الإدارية المختلفة.

٨-٨-١ فوائد نظم المعلومات:

- ١- رفع مستوى الإنتاجية عن طريق :
 - ١- زيادة كفاءة القيام بعمل ما .
 - ب- إنجاز عمل أكبر بنفس القدر أو أقل من الموارد
- ٢- تحسين الفعالية عن طريق :
 - ١- عمل الشيء الصحيح والمطلوب .
 - ب- استغلال الموارد المتاحة لتحقيق النتائج المرجوة بجودة عالية .
- ٣- تقوية الموقع التنافسي للمنظمة عن طريق:
 - ١- اختيار وتطبيق استراتيجيات تستطيع تغيير الموقع التنافسي للمنظمة وتغيير الطريقة التي تنافس بها .
 - ب- تحسين وتطوير الأداء مقارنة مع المنافسين في السوق باستخدام أساليب ومعايير معينة .

٩-٨-١ أنواع نظم المعلومات:

١-٩-٨-١ نظم معالجة العمليات /الحركات اليومية Transaction Processing System:

تعالج العمليات اليومية مثل عمليات البيع والشراء والفواتير وغيرها وتقوم بتسجيل البيانات بشكل مفصل وهذه الأنظمة تتعلق بأدنى مستوى إداري في المنظمة، ورغم ذلك يعتبر على قدر كبير من الأهمية كونه الأساس الذي يعتمد على الأنظمة الأخرى لان مخرجات هذه الأنظمة هي مدخلات الأنظمة الإدارية الأخرى. وتكمن أهميتها كذلك في أنها تتعامل مع كم هائل من البيانات المخزنة، وتستخدم لعمليات تصنيف وإجراء الحسابات والفرز وإعطاء المعلنات التلخيصية.

٢-٩-٨-١ نظم المعلومات الإدارية: Management Information System

هي عبارة عن نظام متكامل يعمل على تقديم المعلومات الضرورية وذلك لدعم عملية التخطيط والسيطرة والعمليات المختلفة في المؤسسة، وهي تساعد العمليات الإدارية واتخاذ

القرارات عن طريق تقديم معلومات تتعلق بالماضي والحاضر والمستقبل وتخص العمليات الداخلية في المؤسسة وكذلك المعلومات الاستخبارية (التجارية) الخارجية.

وهي أيضا بذلك توفر معلومات موحدة الشكل في الزمن المحدد والمطلوب، وتصمم هذه النظم بحيث تقوم بتجميع وتلخيص بيانات مختارة من نظم معالجة الحركات اليومية، وأخرى من بيئة المنظمة لتطوير وتقديم معلومات مفيدة للإدارة.

١-٨-٩-٣ أنظمة وإدارة قواعد البيانات:

إدارة قاعدة البيانات:

هي عبارة عن تخطيط وتنظيم والتحكم بقاعدة بيانات المؤسسة .
قاعدة البيانات:

هي مجموعة من البيانات المتكاملة مخزنة في سجلات مختلفة . وهذه السجلات ترتبط ببعضها عن طريق علاقات محددة بين البيانات ، بغض النظر عن موقع تخزينها الفيزيائي .
و تقوم المؤسسات بتخزين واستعمال كميات ضخمة من البيانات وتعتبر البيانات مصدرا مهما و ثميناً لذلك يجب إدارته بطريقة جيدة .

ولكي تتمكن المؤسسة من إدارة قاعدة البيانات التابعة لها بشكل فعال وجيد فإنه يجب القيام بالأمر التالي:

- تعيين مدير لقاعدة البيانات : يكون هذا الشخص مسؤولاً عن التنسيق بين مستخدمي قاعدة البيانات من مبرمجين ومستخدمين عاديين وغيرهم . إضافة إلى ذلك فإنه يتوجب على مدير قاعدة البيانات :

* تطوير وتصميم أسماء البيانات وأطوالها وأسس التحقق من صحة البيانات وتوافقها .

* تحديد من "يمتلك" البيانات ولمن تعود هذه البيانات ومن المسؤول عنها .

* تصميم وتحديد مسؤوليات الدخول إلى النظام والتعديل عليه .

- إنشاء والاحتفاظ بقاموس للبيانات : والذي هو عبارة عن مجموعة من كل البيانات المستخدمة في قاعدة البيانات مع توضيح لمواصفاتها وخصائصها .

- تدقيق البيانات المدخلة عن طريق استخدام إجراءات معينة تقوم بفحص البيانات المدخلة حال إدخالها . - توفير النسخ الاحتياطية للبيانات المخزنة في قاعدة البيانات ، عن طريق عمل نسخ احتياطية والاحتفاظ بها في أماكن مختلفة وعلى وسائط تخزين مختلفة ، مما يساعد في التغلب على المشاكل الناجمة عن حدوث خلل في البيانات الأصلية .

المحافظة على أمن وسلامة وخصوصية البيانات عن طريق منع الدخول غير المرخص أو التوزيع غير المسموح للبيانات .

٤-٩-٨-١ أنظمة دعم القرارات:

وهي أنظمة تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتكون الأمور غير واضحة المعالم، والوضع الذي يواجهه المدير يكون غير مسبوق، لذلك نشأت الحاجة لتطوير أنظمة تتعامل مع الأشياء الغير واضحة.

وهي تدعم المدراء سواء الموجودين بالمستويات الإدارية الوسطى أو العليا، وتحتاج لقاعدة بيانات ضخمة جدا لتغطي القطاعات المختلفة في المؤسسة وهذه الأنظمة تستخدم للقرارات الاستراتيجية طويلة المدى، ولا يستطيع المدير تحديد المعلومات التي يحتاجها أو بأي شكل يريد.

٥-٩-٨-١ أنظمة مساندة المدراء التنفيذيين:

وتهدف هذه النظم إلى مساعدة الإدارة العليا في الحصول على المعلومات اللازمة لتسيير العمل في المنظمة، ويزداد الاهتمام بنظم معلومات المدراء التي تمثل تطورا جديدا في نظم المعلومات يرتقي بها إلى أعلى مستوى إداري. وتنبع أهمية هذه النظم من حقيقة أن مهام المدراء ومسؤولياتهم تتطلب استخدام نظم معلومات خاصة بهم تساعد في الوصول السريع إلى المعلومات الملخصة والمكثفة.

الأسباب التي تدعو المدراء للحصول على المعلومات واستخدامها:

- لفهم وتقييم الوضع بسرعة.

- للقيام بأعمال المؤسسة واتخاذ قرارات حساسة.

- لمواجهة عدة مشاكل وصعوبات تنشأ في وقت واحد.

- لتنظيم الوقت والتخطيط المستقبلي.

- لبناء شبكة من الأشخاص في المؤسسة لإدارة وتفعيل العمل.

- لتكوين صورة واضحة وفكرة عامة عن المنظمة.

- لتكوين فكرة شاملة عن قطاع الأعمال التي تنتمي إليه المؤسسة.

٦-٩-٨-١ الأنظمة الخبيرة (أنظمة مساندة الخبراء):

الأنظمة الخبيرة هي عبارة عن برامج حاسوبية تستخدم الحقائق المخزنة (البيانات) والقواعد التي تربط بينها لتقليد الإنسان الخبير. وتصمم هذه الأنظمة لمساندة المستخدم عن طريق التوصية باتخاذ قرار محدد، أو اقتراح للقيام بعمل ما أو استقراء واستنتاج شيء محدد.

الفصل الثاني

الدراسة التحليلية لدائرة شؤون البريد

١-٢ لمحة عن السوق الفلسطينية:

الفصل الثاني

الدراسة التحليلية لدائرة شؤون البريد

الفصل الثاني

الدراسة التحليلية لدائرة شؤون البريد

١-٢ لمحة عن السوق الفلسطينية:

يتألف السوق الفلسطيني من عدة قطاعات، ويعتبر قطاع الخدمات أحد أهم تلك القطاعات، وتتصف قطاعات السوق الفلسطيني بالضعف، حيث أن الظروف القاسية التي مر بها شعبنا في فترة الاحتلال الإسرائيلي كان لها دور في تنامي هذا الضعف، إضافة إلى أن الموارد الاقتصادية بصفة عامة شحيحة، أضف إلى ذلك سياسة إسرائيل الاقتصادية التي تهدف إلى تبعية الاقتصاد الفلسطيني للاقتصاد الإسرائيلي من حيث التجارة الخارجية وسوق العمالة كل ذلك أدى إلى ضعف الاقتصاد الفلسطيني .

فقد كشفت الإغلاقات التي نفذتها إسرائيل على الضفة الغربية وقطاع غزة عن درجة التبعية التي يعيشها الاقتصاد الفلسطيني، حيث تكشف البيانات المتوفرة تنامي الفجوة بين الدخل القومي الإجمالي للفرد ونصيبه من الناتج المحلي المتحقق، كما تكشف أيضاً عن اتساع جيوب الفقر وانتشارها، لذلك تظهر الحاجة للاهتمام بقطاع الخدمات ومحاولة إدخال تحسينات جذرية عليه تعمل على توفير أفضل الخدمات للمواطنين وبأقل الأسعار .

٢-٢ نبذة تاريخية عن خدمات البريد في فلسطين :

ظهرت خدمات البريد في فلسطين إبان العهد التركي، حيث فتحت تسعة مكاتب بريدية في فلسطين، في القدس، يافا، عكا، بيت لحم، غزة، الخليل، نابلس، طبريا، وحيفا، وكان السعاة ينقلون الرسائل بعد استيفاء الرسوم نقداً، حيث كانت الرسائل تنقل أسبوعياً ثم تطور العمل وبدأت الرسائل تنقل كل يومين ثم كل يوم.

وبدأت الحكومة التركية باستعمال الطابع البريدي منذ عام ١٨٦٣م، وكانت أكثر الطوابع الصادرة عن فلسطين من مصر، بسبب إدارتها لقطاع غزة سنة ١٩٥٨م، حيث كان يتم توشيح الطوابع بكلمة فلسطين بالعربية وبالإنجليزية، وأصدرت بعض الطوابع التذكارية الخاصة بها بكلمة فلسطين، كالطوابع الصادرة بمناسبة (يوم فلسطين) وبمناسبة (ذكرى معركة دير ياسين) وغيرها من المناسبات، وكذلك وشحت مصر بعض طوابعها المستحقة وطوابع البريد المستعجل بكلمة فلسطين، أما الأردن فقد وشحت أربع مجموعات رئيسية بكلمة فلسطين: مجموعة صور الملك عبد الله، مجموعة اتحاد البريد العالمي، مجموعة طوابع مستحقة، مجموعة إعانة عرب فلسطين. وأصدرت طوابع عن المناسبات الفلسطينية كذكرى بناء الصخرة المشرفة، وأثر النكبة وجريمة حرق المسجد الأقصى.

ففي عهد الاحتلال الإسرائيلي كان تحكم تام بجميع مكاتب البريد والرسائل الواردة والصادرة، حيث الرقابة الإسرائيلية عملت على تخفيض مستوى الخدمة البريدية محولة من ذلك تضيق الخناق على المواطنين.

أما الآن وبعد مجيء السلطة الفلسطينية وتسلمها للحكم عملت على إنشاء دائرة شؤون البريد في رام الله وجعلتها تابعة لوزارة البريد والاتصالات بحيث تشرف على جميع المكاتب البريدية

المنتشرة في المحافظات، وتسعى وزارة البريد والاتصالات لانفصال البريد الخارجي عن البريد الإسرائيلي حيث لازال تحت سيطرة البريد الإسرائيلي.

٣-٢ دائرة شؤون البريد:

تعتبر دائرة الشؤون البريدية من الدوائر الهامة التابعة لوزارة البريد والاتصالات، وهي موجودة في رام الله و يتفرع منها العديد من مكاتب البريد المنتشرة في أنحاء الضفة الغربية، ويتفرع أيضا من كل بريد رئيسي في المدن عدة مكاتب بريدية في القرى، ويتحدد وجود المكاتب البريدية في القرى تبعاً لعدد السكان بها، ويتم الإشراف الإداري والاتصال بين جميع المكاتب البريدية و دائرة شؤون البريد مباشرة.

٤-٢ الوضع الحالي :

من خلال هذا القسم سيتم التعرف على الشعار والأهداف والسياسات وكافة الأمور التي تتعلق بدائرة شؤون البريد، وتوضيح خصائصها ومميزاتها لتسهيل عملية الدراسة والتحليل لهذه الدائرة .

١-٤-٢ شعار دائرة شؤون البريد:

تهدف دائرة شؤون البريد إلى تلبية حاجات ورغبات المستهلكين المتغيرة على اختلاف فئاتهم، وجذب أكبر عدد ممكن منهم، من خلال توفير خدمات ذات تكلفة منخفضة وجودة عالية.

٢-٤-٢ الأهداف العامة لدائرة شؤون البريد:

١-الارتقاء بمستوى الخدمات البريدية التقليدية والمطورة والبنك بريدية .

٢- مواكبة التحديث باستمرار فيما يتعلق بالأمور البريدية بشكل يتناسب ومتطلبات العصر ويواكب التقدم الذي وصلت إليه الإدارات البريدية في العالم المتحضر.

٣- توفير الخدمات للمواطنين بنوعية جيدة وتكلفة مناسبة.

٢-٤-٣ الاستراتيجيات الخاصة بدائرة شؤون البريد:

١- بناء نظام معلومات إدارية (MIS) لتسهيل الاتصال بين المكاتب البريدية ولتحسين نظام الرقابة للمعلومات وذلك لتقليل التكلفة..

٢- تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين .

٣- إنشاء قسم بحث وتطوير للدراسة المستمرة لاحتياجات ورغبات المواطنين للعمل على تحقيقها. وذلك من خلال التركيز على وسائل جمع المعلومات عن طريق عمل صندوق اقتراحات في جميع مكاتب البريد. وإعداد استبيانات وتوزيعها على المواطنين المستفيدين من خدمات البريد وإجراء مقابلات شخصية مع المواطنين واتباع أسلوب الملاحظة أثناء تواجدهم المواطنين في البريد لتلقي الخدمة.

٢-٤-٤ السياسات :

تتمثل السياسات التي تتبعها دائرة شؤون البريد لتحقيق الأهداف المتعلقة بالدائرة بما يلي:

٢-٤-٤-١ سياسات التسويق:

١- توسيع قاعدة الخدمات التي تقدمها الدائرة للمواطنين بزيادة عدد فروع مكاتب البريد وأيضاً بزيادة الخدمات المقدمة للمواطنين.

٢- إتباع سياسة التكامل الأفقي بتقديم خدمات جديدة باستخدام نفس الإمكانيات المادية

والمصادر البشرية المتاحة في دائرة شؤون البريد.

٣- التطوير والتحسين المستمر لمستوى الخدمات التي يتم تقديمها حالياً للمواطنين.

٤- سياسات التسعير :يتم تسعير الخدمات التي تقدمها دائرة شؤون البريد من قبل وزارة البريد والاتصالات ، حيث يتم حساب التكلفة للخدمات المقدمة ومن ثم يضاف إليها نسبة معينة لتحقيق ربح بسيط، وبالتالي تكون أسعار الخدمات أقل من تلك التي تتقاضاها المؤسسات المنافسة.

٢-٤-٤-٣ سياسات الأفراد:

تفتقر دائرة شؤون البريد لوجود سياسة واضحة تتعلق بالأفراد الموجودين بالدائرة سواء ما يتعلق بالتوظيف أو التدريب للموظفين، أو تحديد الأجور والحوافز والترقيات . حيث تقوم دائرة شؤون الموظفين التابعة لوزارة البريد والاتصالات بوضع السياسات التي تتعلق بالأفراد ولكنها لا تكون واضحة لباقي الدوائر والموظفين.

وفيما يتعلق بالتوظيف يقوم كل مكتب بريد أو فرع بتحديد حاجته من الموظفين حسب حجم العمل الموجود لديه وحسب الأوضاع الجديدة التي قد تحدث للموظفين أثناء وجودهم في أعمالهم كأن يتقاعد أو يتوفى موظف فعندها تنشأ الحاجة في هذا المركز أو الفرع إلى توظيف شخص بديل ، وتنشأ الحاجة إلى توظيف شخص جديد إذا تم توسيع نطاق الخدمات التي يقدمها البريد للمواطنين، وبعد تحديد الاحتياجات من القوى البشرية يقوم مكتب البريد أو الفرع بالتنسيق مع دائرة الشؤون الإدارية وهي بدورها تقوم بتأمين تلك الاحتياجات .

وفيما يتعلق بتدريب وتنمية الموظفين فإن المسؤول عن التنسيق لعقد الدورات لموظفي مكاتب البريد هو مدير شؤون البريد بالتنسيق مع وزارة البريد والاتصالات التي تكون مسؤولة للتخصيص لمثل هذه الدورات واختيار الجهة أو الأشخاص الذين سيقومون بتدريب الموظفين في حين أن مهمة تحديد الأشخاص الذين سيستفيدون من هذه الدورات تكون من مسؤولية مدير كل مكتب بريد. أما بالنسبة لعملية التأكد من تحقيق الدورات التدريبية للأهداف المرجوة منها فإن

ذلك يتم من خلال متابعة كل موظف في مكان عمله لفحص إمكانية عقد المزيد من الدورات .
أما فيما يتعلق بالأجور والرواتب التي يتم صرفها للموظفين في البريد فإنه يتم تحديدها من قبل
وزارة البريد والاتصالات شأن باقي موظفي الوزارات الأخرى .

٢-٤-٥ الخدمات التي تقدمها دائرة شؤون البريد:

تقدم دائرة شؤون البريد العديد من الخدمات التي تتمثل في:

* خدمة تبادل الرسائل:

تقوم دائرة شؤون البريد بالإشراف على تبادل الرسائل بين المواطنين باستقبالها للرسائل من كافة
مراكز البريد، وتعمل على فرزها حسب المناطق وتوزيعها حسب اتجاهها، فالرسائل المرسلة من
المواطنين للخارج يتم نقلها لأصحابها عن طريق البريد الإسرائيلي إذا كانت للدول الأجنبية
، وإذا كانت للدول العربية تتولى دائرة شؤون البريد توزيعها من خلال البريد الفلسطيني، والرسائل
التي ترد من الخارج إلى المواطنين، يتم استقبالها من قبل البريد الإسرائيلي إذا كانت من الدول
الأجنبية ومن ثم تنقل لدائرة شؤون البريد، والرسائل التي تأتي من الدول العربية تصل مباشرة
إلى دائرة شؤون البريد دون تدخل من البريد الإسرائيلي في ذلك.

* خدمة بيع الطوابع:

حيث تقوم دائرة شؤون البريد ببيع الطوابع القديمة لهواة الطوابع مقابل مبالغ بسيطة، كما تقوم
ببيع الطوابع التي تلتصق على الرسائل المرسلة للخارج مقابل أثمان رمزية لهذه الطوابع.
وتقدم دائرة شؤون البريد من خلال مكاتب البريد الخدمات التالية:

* خدمة تسديد فواتير شركة الاتصالات الفلسطينية :

يتم تسديد فواتير الهاتف الخاصة بشركة الاتصالات الفلسطينية من خلال مكاتب البريد المنتشرة في المحافظات والفروع، مما يسهل على المواطنين عملية التسديد وذلك بسبب الانتشار الواسع لمراكز البريد في كافة المحافظات.

والمسؤول عن تقديم هذه الخدمة للمواطنين هم مسؤولين الشبايك، باستلامهم المعاملات من المواطنين وتفرغ البيانات الموجودة في المعاملة التابعة لشركة الاتصالات إلى جدول المقبوضات والذي يحتوي على الحقول التالية: رقم سند القبض، ورقم الحساب، والمبلغ واسم الموظف. ومن التطلعات المستقبلية لدائرة البريد أن يتم تسديد فواتير العديد من الشركات الخاصة والجهات الحكومية من خلال مكاتب البريد.

* خدمة تخصيص صناديق بريد للمواطنين:

يستطيع المواطنون عمل اشتراك في البريد مقابل الحصول على هذه الخدمة، بحيث يتم الاحتفاظ برسائلهم وأشياء أخرى خاصة بهم وصلت لهم من الخارج في صناديق خاصة بكل منهم.

٦-٤-٢ أقسام دائرة شؤون البريد:

تتكون دائرة شؤون البريد من الأقسام التالية:

١-٦-٤-٢ قسم الفرز والتوزيع:

يقوم قسم الفرز والتوزيع بمعالجة قسمين من الرسائل:

بالنسبة للرسائل الواردة التي ترد إلى مكتب البريد من الخارج:

١- تكون الرسائل الواردة موضوعة داخل أكياس خاصة بها أثناء نقلها من منطقة إلى أخرى .

٢- يقوم موظف الفرز والتوزيع بفتح الأكياس وهي نوعين :

أ* أكياس الرسائل المسجلة.

ب* أكياس الرسائل العادية.

حيث يتم فرز أكياس الرسائل المسجلة بعد فتحها وإزالة القفل عن باب الكيس ،وتفرز الرسائل كل حسب العنوان المرسل إليه ،ومن ثم تسجل بيانات الرسائل المسجلة على مستندات خاصة بها .

٣- يضع موظف الفرز والتوزيع ختم البريد على باب الرسالة وذلك لمنع العبث بها من قبل الأشخاص الغير مخولين بالاطلاع على محتويات الرسالة.

٤- وضع الرسائل في صناديق خاصة بموظفي التوزيع ،وتكون موزعة حسب المناطق المرسلة إليها ،وذلك حتى يسهل على موظف التوزيع معرفة الرسائل وأماكن توزيعها.

بالنسبة للرسائل الصادرة التي تصدر من داخل مكتب البريد إلى الخارج.:

١- يتم فرز الرسائل يتم فرز الرسائل المسجلة والرسائل العادية كل على انفصال.

٢- وضع الرسائل بأكياس خاصة لنقلها إلى المركز الرئيسي في رام الله ،ومن ثم توزيعها حسب الدول والمناطق المرسلة إليها.

٣- إرفاق أكياس الرسائل المسجلة بالوثيقتين التاليتين:

١- بيان إرسالية:

ب- إرسالية المواد البريدية المسجلة والصادرة.

٤- إرفاق وثيقة مع الموظف الذي يقوم بنقل الأكياس البريدية إلى المركز الرئيسي وهذه الوثيقة هي جدول طريق أكياس البريد.

٥- وضع ختم البريد على وجه الرسالة الصادرة .

٦- إغلاق أكياس البريد بإحكام ووضع القفل الرصاصي على باب الكيس .

٢-٤-٦-٢ قسم الطوابع:

يقوم قسم الطوابع بالمهام التالية :

١ - بيع الطوابع البريدية للجمهور ومنها طوابع الواردات المالية ، والطوابع البريدية ، وطوابع تسجيل السكان .

٢ - لدى موظف بيع الطوابع ميزان لمعرفة وزن الرسالة أو الطرد لتحديد التكلفة وما يتناسب معها من طوابع .

٣ - تحديد تكلفة الرسالة أيضا بمعرفة المكان التي سوف ترسل إليه الرسالة .

٤ - يقوم موظف قسم بيع الطوابع عند نهاية الدوام بعمل إحصائية يومية لعدد الطوابع التي بيعت في ذلك اليوم ، والقيام بعملية حسابية لمعرفة عدد الطوابع المتبقية لديه ، وتقديم تلك الإحصائية للمدير لمراجعتها .

٢-٤-٦-٣ قسم البريد المسجل:

يتم في قسم البريد المسجل استقبال الرسائل المسجلة والمستعجلة والتي تعامل معاملة خاصة تختلف عن معاملة الرسائل العادية ، حيث يتم في ذلك القسم ما يلي :

١ - أخذ الرسائل المسجلة والمستعجلة لتسجيل بيانات الرسالة وبيانات المرسل وعنوانه في وثيقة خاصة تحفظ لدى البريد للمراجعة وتسمى تلك الوثيقة بوثيقة قبول المواد البريدية المسجلة .

٢ - وضع ختم خاص بالرسائل المستعجلة والمسجلة بحيث توضع على الرسالة .

٣ - حساب تكلفة الرسالة المسجلة والمستعجلة مع حساب الخدمات المقدمة للعناية بها ، وتعتبر تكلفة هذا النوع من الرسائل أكثر من التكلفة للرسائل العادية .

٤ - يحق لصاحب الرسالة المستعجلة أو المسجلة الملاحقة القانونية للبريد في حال فقدان الرسالة .

٢-٤-٦-٤ قسم البريد الممتاز:

توزيع الرسائل البريدية المستعجلة حال وصولها من مصدرها وتُدفع عليها أجرة أكثر من غيرها من الرسائل، ويكون على كل رسالة رقم خاص بها، بحيث يسجل هذا الرقم على الوصل الذي يعطى للمواطن عند استلامه للرسالة، ويوقع مستلم الرسالة عل وثيقة لتثبت استلامه لهذه الوثيقة.

٢-٤-٦-٥ قسم المعاملات المالية:

في قسم المعاملات المالية يتم تحصيل الواردات المالية لبعض المكاتب والشركات الحكومية، والتي تجعل من مكتب البريد محطة لتحصيل حقوقها من الجمهور، وفي هذه الخدمة التي يقدمها البريد للمواطنين يشابه الخدمة التي يقدمها البنك، حيث يقوم موظف القسم بتحصيل المبالغ المستحقة للدفع ومن ثم كتابة البيانات الخاصة بفاتورة الدفع على الوثيقة الخاصة بالبريد والتي هي جدول المقبوضات. وبالتالي تختم الفاتورة بختم البريد والذي يعتبر كسند قبض، وفي نهاية الجدول يقوم الموظف بالتوقيع عليها ونقلها إلى المدقق ليعمل على تدقيقها والتوقيع عليها، ومن ثم إرسال كافة الجداول مع الجزء السفلي للفاتورة من مختلف مكاتب البريد إلى مكتب بريد رام الله ليتم إدخال الفواتير لبرنامج محوسب خاص بشركة الاتصالات.

٢-٤-٦-٦ قسم المكاتب البريدية:

١- مكتب بريد نابلس ويتبع له خمسة مكاتب بريدية فرعية وهي: حوار، كفل حارس، بديا، بيت امرين، سلفيت.

٢- مكتب بريد رام الله ويتبع له تسعة مكاتب بريدية فرعية هي

البيرة، بيرزيت، بيتونيا، ديردبان، سلواد، الطيبة، سنجل، عبوين، مجمع الدوائر.

٣- مكتب بريد الخليل ويتبع له سبعة مكاتب بريدية فرعية وهي:

حلحول، بيت أمر، ترقوميا، دورا، الظاهرية، السموع، يطا.

٤- مكتب بريد بيت لحم ويتبع له أربعة مكاتب بريدية فرعية هي: بيت جالا، بيت

ساحور، زعترة، العيزرية.

٥- مكتب بريد جنين ويتبع له ثمانية مكاتب بريدية فرعية هي

:طوباس، الزبابده، قباطيا، اليامون، سيلة الحارثية، عراقبه، يعبد، سيلة الظهر.

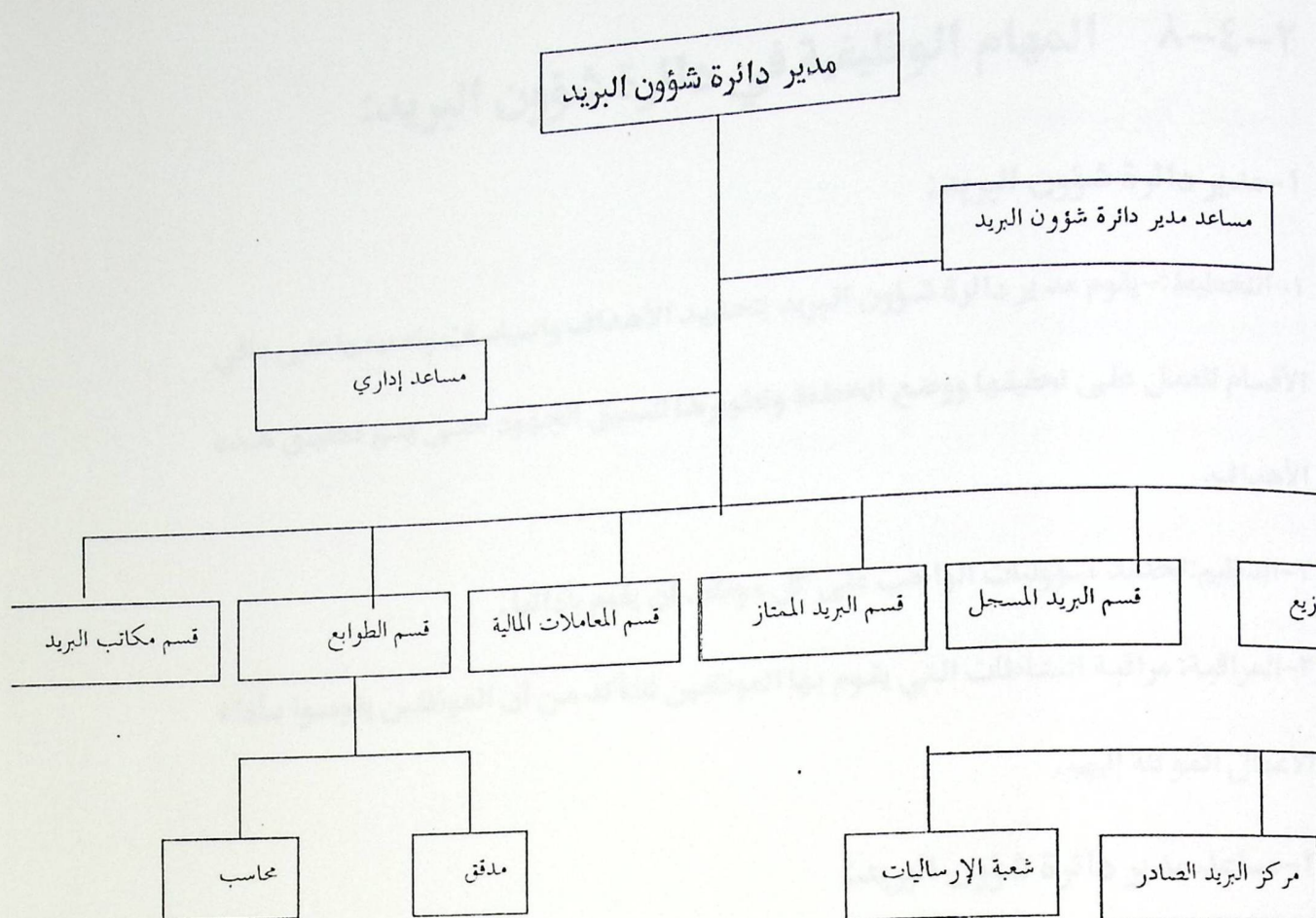
٦- مكتب بريد طولكرم ويتبع له خمسة مكاتب بريدية فرعية هي :

عنبتا، بلعا، دير الغصون، عتيل، باقة الشرقية.

٧- مكتب بريد أريحا ويتبع له مكتب بريد واحد هو: معبر الكرامة.

٢-٤-٧ الهيكل التنظيمي:

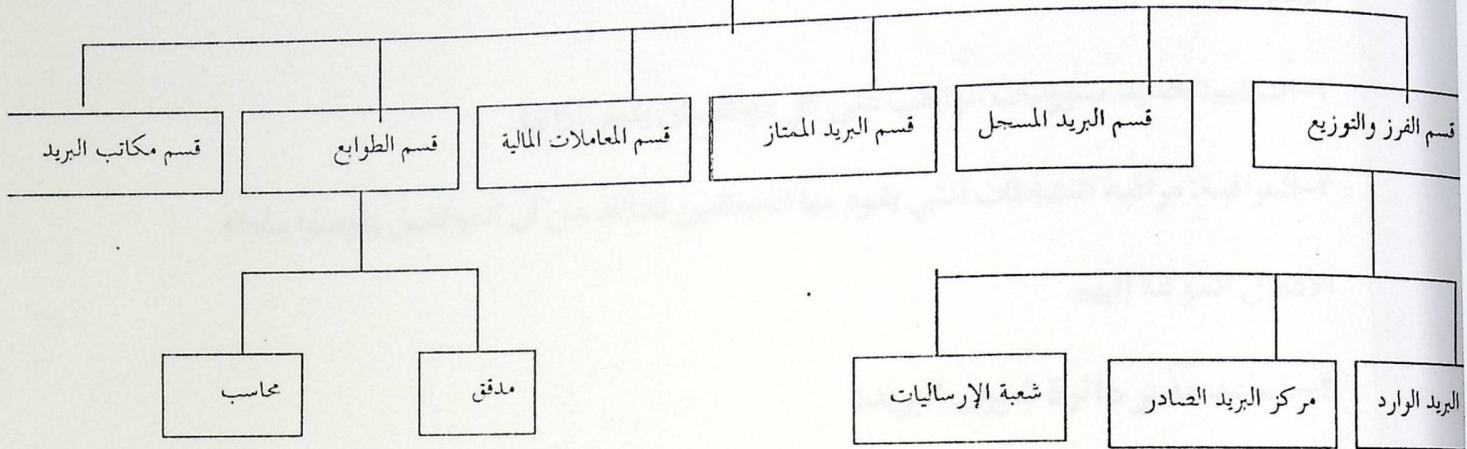
يوضح الشكل (٢-١) في الصفحة التالية الهيكل التنظيمي الحالي الخاص بدائرة شؤون البريد .



مدير دائرة شؤون البريد

مساعد مدير دائرة شؤون البريد

مساعد إداري



٢-٤-٨ المهام الوظيفية في دائرة شؤون البريد:

١- مدير دائرة شؤون البريد:

١- التخطيط: - يقوم مدير دائرة شؤون البريد بتحديد الأهداف والسياسات وتعميمها على باقي الأقسام للعمل على تحقيقها ووضع الخطط وتطويرها لتنسيق الجهود حتى يتم تحقيق هذه الأهداف.

٢- التنظيم: تحديد مسؤوليات الواجب على كل موظف أن يقوم بأدائها.

٣- المراقبة: مراقبة النشاطات التي يقوم بها الموظفين للتأكد من أن الموظفين يقوموا بأداء الأعمال الموكلة إليهم.

٢- مساعد مدير دائرة شؤون البريد:

معالجة قضايا الموظفين ما يتعلق منها بالإجازات والترقيات والتنقلات والمواصلات والتقاعد والوفيات والمواليد وكل ما يتعلق بالشؤون الوظيفية للموظف وإعدادها بشكل أولي تمهيدا لنقلها إلى دائرة الشؤون الإدارية بالوزارة.

٣- مساعد إداري:

- استلام المراسلات الواردة وفضها وتسجيلها وتوجيهها إلى الإدارات والأقسام.

- تصدير المراسلات الصادرة عن دائرة شؤون البريد إلى وجهتها.

- طباعة المراسلات الصادرة عن الدائرة.

- حفظ المراسلات في ملفات مرتبة حسب الموضوع.

٤- رئيس قسم الفرز والتوزيع :

الإشراف على استقبال المواد البريدية المرسلة من مكاتب البريد ومن أقسام الفرز ومعالجتها

وتوجيهها حسب موردها .

٥- مشرف البريد الصادر :

الإشراف على توجيه البريد الصادر إلى وجهته وإعداد الإرساليات اللازمة.

٦- مشرف البريد الوارد :

الإشراف على توجيه البريد الوارد إلى أصحابه ومحاولة إيصال الرسائل بأقصى سرعة ممكنة.

٧- رئيس قسم البريد المسجل :

الإشراف على استقبال الرسائل المسجلة والمستعجلة، والإشراف على عملية وضع الأختام عليها ووصولها إلى أصحابها .

٨- رئيس قسم البريد الممتاز :

الإشراف على استقبال البريد الممتاز الوارد من العالم الخارجي وتوجيهه إلى مورده داخل البلاد وإعداد الإرساليات اللازمة.

٩- رئيس قسم المعاملات المالية :

الإشراف على تحصيل الواردات المالية لبعض المكاتب والشركات الحكومية، والإشراف على تدقيقها والتأكد من صحة البيانات الموجودة فيها .

١٠- رئيس قسم الطوابع :

تزويد دوائر البريد بالطوابع البريدية اللازمة .

١١- نائب رئيس قسم الطوابع :

دراسة احتياجات الدائرة من الطوابع البريدية، والمساهمة في إعداد التعاميم اللازمة، ومتابعة تنفيذ طباعة الطوابع وتخزينها.

١٢- رئيس قسم المكاتب البريدية:

مراقبة مكاتب البريد جميعها من حيث سير الأعمال اليومية، وأيضا ما يتعلق بمستوى الخدمة المقدمة للزبائن.

المهام الوظيفية في المكاتب البريدية:

١- مدير مكتب البريد.

أ- تنفيذ التعليمات الصادرة إليه والتأكد من تطبيقها .

ب- تسيير أمور العمل حسب المتطلب .

ج- معالجة ما يطرأ من مشاكل في مكتب البريد الذي هو مسؤول عنه .

د- رفع تقارير إلى الإدارة المباشرة حول سير العمل .

هـ- دراسة احتياجات مكتبه من الأدوات والأجهزة والنماذج والقرطاسية وكل ما يلزم

لاستمرارية المكتب في تقديم الخدمات وعمل طلبية رسمية بها ورفعها إلى الإدارة

المباشرة .

ح- ومن مهام المدير الإشراف المباشر على موظفي مكتبه ومتابعة أعمالهم.

ط- متابعة حضور وانصراف الموظفين التابعين لهذا المكتب أو الفرع ،

ي- الموافقة على طلبات الإجازة للموظفين التابعين لهذا المكتب.

ك- إيصال أي تعميم إلى جميع موظفي البريد.

٢- مساعد مدير مكتب البريد:

مساعدة مدير البريد في الإشراف على تسيير أمور العمل وفي إعداد التقارير اليومية والشهرية

والسنوية .

٣- مسؤول شباك:

تقديم الخدمات البريدية للمواطن على حاجز مكتب البريد والمتمثلة في بيع الطوابع على اختلاف أنواعها، قبول المعاملات البنك بريدية، استلام الرسائل البريدية المسجلة والمستعجلة والرزم والطرود البريدية، وقبول البرقيات ووثائق الفاكس من المواطنين، وتسليم الرزم والطرود البريدية والرسائل المسجلة إلى المواطنين، وإعداد الإيصالات المالية للخدمات البريدية والتي هي بحاجة إلى مثل هذه الإيصالات مثل البرقيات والطرود المرسلة وصناديق البريد المؤجرة وغيرها.

٤- مأمور فرز:

معالجة المواد البريدية الصادرة والواردة من حيث ختمها وفرزها حسب موردها والتأكد من التعريف البريدي وإعداد قوائم التسجيل للمواد المسجلة والطرود والإرساليات وقوائم الترحيل وتحويل المواد البريدية الواردة للتوزيع بواسطة الموزعين إلى قسم التوزيع وإيداع الوارد منها على صناديق البريد.

٥- رئيس موزعين:

إعداد المواد البريدية الصادرة للتوزيع بواسطة الموزعين وفرزها حسب مناطق التوزيع.

٦- موزعين بريد:

توزيع المواد البريدية العادية منها والمسجلة إلى المواطنين في أماكن سكنهم.

٧- عامل مهني:

٢-٤-٩ العلاقة بين أقسام دائرة شؤون البريد:

فبما يتعلق بالعلاقات بين الأقسام فإن الاتصال يكون بشكل مباشر بين مدير دائرة الشؤون البريدية وبين مدراء الأقسام البريدية، وبين مدير دائرة شؤون البريد ومدراء جميع المكاتب البريدية المنتشرة في الضفة الغربية سواء المكاتب الموجودة في المدن الرئيسية أو القرى التابعة لها، وكل مدير مكتب بريد يكون مسؤول عن تسيير الأمور اليومية في مكتبه والتأكد من أن البريد يقوم بتقديم الخدمات البريدية على أحسن وجه، حيث يقوم مدير كل مكتب بريد بتوزيع الطوابع على كل مسؤول شبك ويتأكد من أن كل الرسائل الواردة له قد تم فرزها وإعدادها للتوزيع، وأيضاً مدير المكتب يقوم بتسليم كل موظف صندوق مبلغ من المال، وفي نهاية اليوم كل مسؤول شبك يقدم لمدير المكتب كشف بالمقبوضات والمدفوعات التي تمت في هذا اليوم، وكشف أيضاً بالطوابع التي تم بيعها حتى يتم تحديد حاجة هذا البريد من الطوابع حتى يتم إرسال طلبية لكي يبعث مسؤول قسم توزيع الطوابع لهذا المكتب ما يحتاجه من طوابع. وبمساعدة نائب مدير المكتب لمدير المكتب و يتم إعداد الموازنات الخاصة بمكتب البريد بالتعاون فيما بين مدير مكتب البريد ومساعدته ومن ثم يتم إرسالها الى دائرة شؤون البريد .

وفيما يتعلق بالفواتير التي تدفع قيمتها في البريد يتم في نهاية الدوام تجميع الفواتير في مكتب البريد الرئيسي ويتم إدخال البيانات جميعاً الى جهاز الكمبيوتر الموجود في كل منطقة وإيصال هذه الفواتير يتطلب أن يكون هناك اتصال مباشر بين مكاتب البريد الرئيسية والفرعية. وهناك موظف مسؤول عن عملية التفتيش على جميع مكاتب البريد ليتم التأكد من أن العمل يسير بشكل فعال وأن المعلومات التي يحتاج إليها كل مكتب بريد تصل إليه في الوقت المناسب وبالشكل المناسب الذي يلزم لإتمام العمل وتحقيق الأهداف العامة التي يسعى البريد لتحقيقها. وأيضاً فيما

يتعلق بتوزيع الطوابع البريدية إلى مكاتب البريد المختلفة يكون هناك اتصال دائم بين جميع مكاتب البريد.

التوظيف:

يبلغ عدد الموظفين في دائرة شؤون البريد (١٧٤) موظف، وهم موزعين كما يلي:-

مكتب البريد	عدد الموظفين
الإدارة العامة للموظفين	٥
دائرة الفرز المركزي	١٠
بريد رام الله	٢٥
بريد الخليل	٢٥
بريد نابلس	٣٢
بريد بيت لحم	١٨
بريد قلقيلية	٧
بريد جنين	٢٦
بريد أريحا	٧
بريد طولكرم	١٩
المجموع	١٧٤

وتتم عملية التوظيف في دائرة شؤون البريد بالتعاون مع دائرة الشؤون الإدارية بوزارة البريد والاتصالات ودائرة شؤون الموظفين الموجودة في الوزارة. فبعد أن يحدد كل فرع عدد

الموظفين الذي هو بحاجة لهم يتم رفع هذا العدد إلى دائرة شؤون البريد في رام الله وهي بدورها تتصل مع دائرة الشؤون الإدارية بدائرة شؤون الموظفين في الوزارة، وعندها تقوم دائرة شؤون الموظفين بالإعلان عن وجود وظائف شاغرة بما يتناسب معها من مؤهلات وخبرات بواسطة الجريدة، ويتم استقبال الأشخاص المتقدمين للوظيفة في دائرة شؤون الموظفين حيث تتم تعبئة نموذج طلب توظيف "طلب استخدام".

وبعدها يتم تحديد موعد المقابلة المبدئية للموظف وفي هذه المقابلة يحدد الشخص المقابل مدى صلاحية الشخص الذي تقدم للوظيفة وكفاءته. وبعد أن يتم اختيار الشخص المناسب يطلب منه إحضار تقرير طبي يوضح حالته الصحية وبعد أن يتم تعيين الشخص المناسب يعبأ نموذج "إقرار استلام عمل والتزام" ويعبأ أيضا نموذج إقرار الحالة الاجتماعية.

وتتم عملية توثيق المعلومات عن الموظفين هذه في دائرة شؤون الموظفين في الوزارة بالتعاون مع دائرة شؤون البريد. بحيث يوجد لكل موظف تابع لدائرة الشؤون البريدية ملف خاص به يحتوي على معلومات خاصة بالموظف وبوضعه الصحي ومؤهلاته والترقيات التي حصل عليها، حيث يزود كل مكتب بريد دائرة الشؤون البريدية بأي تعديل على ملف الموظف من ناحية الإجازات والترقيات والدورات التدريبية التي يتلقاها الموظف.

متابعة الحضور اليومي:

كل مدير مكتب بريد يكون مسؤولاً عن متابعة حضور وانصراف الموظفين التابعين للمكتب، حيث يقوم كل مكتب بإرسال تقارير شهرية عن الحضور والمغادرة للإدارة العامة لشؤون البريد، ومن ثم يتولى المساعد الإداري مهمة إيصال هذه المعلومات إلى دائرة الشؤون الإدارية التابعة لوزارة البريد والاتصالات حيث يتم تفريغ جميع البيانات الواردة من جميع مكاتب البريد في جدول

خاص بجميع الدوائر التابعة لدائرة الشؤون البريدية.

الإجازات السنوية :

حسب نظام ديوان الموظفين العام وحسب تصنيفاته لفئات الموظفين يتم إعطاء كل موظف يعمل في وظيفة مصنفة إجازة سنوية له الحق بالتمتع بها في نفس السنة ويسمح له بتحويلها إلى سنة مقبلة فقط .وعندما يرغب أي موظف في أخذ إجازة سواء كانت سنوية، عرضية أو مرضية يقوم بتقديم طلب الإجازة إلى مكتب البريد الذي يعمل به وبالتالي يتولى مكتب البريد مهمة إيصال هذه البيانات الى دائرة شؤون الموظفين التابعة للوزارة ليتم خصم الإجازة والاحتفاظ بها في الملف التابع لهذا الموظف للرجوع إليها عند الحاجة .

تقدم الإجازة السنوية بموجب نموذج خاص بطلب الإجازة يقدم للمدير المسؤول عن مكتب البريد قبل أسبوعين من بد الإجازة وهو بدوره يرسله إلى دائرة شؤون الموظفين حتى تتم الموافقة عليها .

تطوير الأقسام في دائرة شؤون البريد:-

يتم بموجب خطة عامة للدائرة بشكل خاص وللوزارة بشكل عام .ولإعداد الخطة لدائرة شؤون البريد يجب على كل مكتب بريد أن يقوم بإعداد خطة خاصة به تشمل المكتب والفروع التابعة له، وتتضمن هذه الخطط الأهداف التي يسعى كل مكتب لتحقيقها ، وتعرض جميع هذه الخطط أمام مدير دائرة الشؤون البريدية وهو بدوره يحدد الأولوية في تحقيق هذه الخطط بما يتناسب مع العمل .ويحدد الأولوية لعرض هذه الخطط على وزير البريد والاتصالات .

الاجتماعات:

تعقد اجتماعات دورية كل شهر مع كافة مدراء الأقسام يبحث خلالها المشاكل والاهتمامات والأفكار التي تطرح بغية تطوير الخدمات والنهوض بالوزارة وتطويرها. ويتم في هذه الاجتماعات

مناقشة أي مشكلة تواجه أي مكتب، وتطوير المكاتب الفرعية وإدخال تحسينات على الخدمات التي يقدمها هذا المكتب.

٥-٢ تحليل الوضع الحالي:

الأهداف :-

إن الأهداف العامة لدائرة شؤون البريد هي أهداف واقعية ويمكن تحقيقها كونها تنسجم مع الدور المتعلق بدائرة شؤون البريد، ولكن تلك الأهداف غير واضحة للمستويات الإدارية الوسطى أو الدنيا أو الموظفين بسبب نقص قنوات الاتصال بين الإدارة العليا والإدارة في المستويات الإدارية الأقل مما يجعل الأهداف تتركز في المستوى الإداري الأعلى مع إصدار تعليمات فقط لمن هم في المستوى الإداري الأقل، ونتيجة لعدم وضوح الأهداف فإن هذا يؤدي إلى عدم قيام المستويات الإدارية المتوسطة أو الدنيا بالمساهمة الفعالة في تحقيق أهداف الدائرة. كما أن إتباع دائرة شؤون البريد للمركزية في الإدارة يقلل من الرضى الوظيفي وما لذلك من أثر سلبي أيضاً في مساهمتهم بشكل فعال في تحقيق أهداف الدائرة.

السياسات:

هناك العديد من نقاط الضعف في السياسات المتبعة من قبل الدائرة وهي كالآتي:

١- سياسات التسويق :

١- عدم اهتمام دائرة شؤون البريد بالدعاية والإعلان عن الخدمات التي تقدمها للمواطنين والتي تتميز بها عن غيرها من المنافسين، مما يقلل من معرفة المواطنين بهذه

الخدمات .

ب- تسعير الخدمات التي تقدمها دائرة شؤون البريد غير مبنية على أسس واضحة وإنما تصدر بقرار من وزير البريد والاتصالات وتكون أحياناً عملية التسعير لا تعمل على تحقيق الأهداف .

ج- عدم الاهتمام الكافي بسياسة التنويع للخدمات فيجب أن يكون الاهتمام من قبل إدارة شؤون البريد بهذا المجال أكبر لما يحققه التنويع في الخدمات من فرص أمام الدائرة للارتقاء بالخدمات البريدية . كما يجب على إدارة البريد عند التوسع وزيادة عدد مكاتب البريد أن تتأكد من أن هذه المكاتب ستقدم أفضل الخدمات للمواطنين وأنها ستحقق الأهداف الأساسية لدائرة شؤون البريد.

٢- سياسات الأفراد:

والتي تتعلق بسياسة التوظيف المتبعة، فباعتبار دائرة شؤون البريد وحدة إدارية متكاملة ويتبع لها العديد من المكاتب البريدية والأقسام فعليها أن تسعى لإيجاد قسم خاص بشؤون الموظفين يتبع لدائرة شؤون البريد، حيث أن دائرة شؤون الموظفين الموجودة في وزارة البريد والاتصالات تتولى مهمة التوظيف، وإدارة شؤون الأفراد لدائرة شؤون البريد، وهذه الدائرة لا تقوم بتحليل للوظائف أو تخطيط للقوى البشرية من حيث الكم والنوع ولا تقوم بتحديد أعمال الموظفين قلاً يوجد وصف وظيفي للوظائف الموجودة في الدائرة، وأيضاً لا تقوم هذه الدائرة بتدريب وتنمية للقوى البشرية الموجودة في دائرة شؤون البريد مما يحد من إمكانية تحقيق الدائرة لأهدافها المتعلقة بالتطوير والتحديث .

ودائرة شؤون الموظفين الموجودة في الوزارة لا تقوم بتقييم أداء الموظفين بالشكل المناسب، حيث أنه لا يوجد بها نظام لتقييم الموظفين، والتقييم الجيد للموظفين عامل مهم لنجاح العملية الإدارية في دائرة شؤون البريد، حيث أنه يساعد في وضع الشخص المناسب في المكان

المناسب. وتفتقر دائرة شؤون الموظفين لوجود نظام تحفيزي للموظفين، من شأنه تحفيز الموظفين لبذل أقصى جهودهم في العمل بحيث يؤدي ذلك لتحقيق أهداف دائرة شؤون البريد.

كما تسعى الدائرة إلى العمل على تأهيل طاقم لقسم البحوث والتطوير التي من داخل الدائرة وذلك للعمل على إنشاء قسم بحث وتطوير.

وبما يتعلق بالشعار والخطط الاستراتيجية فقد قمنا باقتراح شعار جديد لدائرة شؤون البريد وكذلك اقترحنا استراتيجيات لكي تعمل الإدارة باتباعها لتحقيق أهدافها وسيتم التطرق لهذه الأمور في مرحلة التطوير.

الهيكل التنظيمي لدائرة شؤون البريد:

الهيكل التنظيمي هو تمثيل بياني للوحدات الإدارية المكونة لدائرة شؤون البريد والعلاقات المتبادلة بينها وبين بقية الأقسام والمكاتب البريدية، والهيكل التنظيمي الحالي لدائرة شؤون البريد يتميز بعدم الوضوح بحيث أنه لا يمكن الدائرة من تحقيق أهدافها وخصوصاً فيما يتعلق بسعيها لمواكبة التحديث ومحاولاتها لاتباع أفضل الأساليب في تقديمها للخدمات، ولا يوضح مدى صلاحية اتخاذ القرار لمدرء الأقسام والمكاتب البريدية، كما أنه لا يعمل على توضيح الصلاحيات والمسؤوليات للموظفين، بل يسبب لهم الإرباك أثناء قيامهم بالأعمال اليومية الموكلة لهم، فإذا واجهتهم أي مشكلة في العمل لا يعرفوا لمن من المسؤولين يتوجهوا، وعند مقابلتنا لبعض الموظفين تبين لنا أن بعضهم يقوم بأداء مهام عمله ومهام عمل موظف آخر وأن توزيع الموظفين في الأقسام والمكاتب البريدية هو توزيع غير فعال ولا يؤدي الى تحقيق أهداف الدائرة، ومن هنا تظهر الحاجة لتوظيف موظفين جدد.

وإن من أهم نقاط الضعف الموجودة في الهيكل التنظيمي هي تمرکز صلاحية اتخاذ

القرارات بيد مدير دائرة شؤون البريد، فالأسلوب الذي يتبعه هو أسلوب مركزي لا يعمل على إنشاء علاقات وقنوات اتصال فعالة بين الإدارة العليا وباقي المدراء والموظفين، فهو يركز على المدرسة التقليدية في الإدارة بحيث يتبع أسلوب الاتصال الرسمي بينه وبين الموظفين ويعامل الموظف كآلة وهذا ما يسبب عدم الرضى الوظيفي لديهم، حيث الإشراف التام من قبل مدير الدائرة على جميع الأقسام التابعة له بالإضافة إلى ذلك الإشراف على جميع مكاتب البريد سواء الموجودة في المدن أو القرى، فجميعها تتبع إداريا إلى مدير دائرة شؤون البريد، وهو الذي يصدر التعليمات لجميعهم، والمدير لا يقوم بتفويض السلطة لأي موظف آخر. وهذه الهيكلية تزيد من عبء العمل على مدير دائرة شؤون البريد فيقضي معظم وقته في تسيير العمليات اليومية وفي حل المشاكل العادية التي تحصل في المكاتب البريدية وفروعها بدل الاهتمام بتطوير الدائرة ورفع كفاءة وجودة الخدمات التي تقدمها. وأيضاً يكون هناك صعوبة في أخذ القرارات التي تتعلق بالأعمال اليومية في المكاتب البريدية وتأخذ وقت طويل لكثرة المكاتب البريدية وفروعها المنتشرة في المحافظات .

ولتحليل الوضع الحالي لدائرة شؤون البريد بطريقة أكثر منطقية فإننا سوف نقوم بتحديد كل من نقاط القوة والضعف، وأيضاً الفرص المتاحة والمخاطر التي تواجه دائرة شؤون البريد، وعملية التحليل هذه تسمى "SWOT Analysis".

التحليل بطريقة SWOT "تحليل نقاط القوة والضعف والفرص

والتهديدات :-

التحليل بطريقة SWOT من الأساليب المهمة التي تساعد المدراء في عملية التخطيط الاستراتيجي من خلال تقييم الوضع الاستراتيجي للمؤسسة بتوضيح نقاط القوة والضعف والفرص

والتهديدات وكيفية استغلال نقاط القوة والفرص لتحسين نقاط الضعف والتقليل من المخاطر .
وتحتوي SWOT على أربع عناصر هي :-

- ١- نقاط القوة (STRENGTHS) : عوامل داخلية يمكن التحكم بها .
 - ٢- نقاط الضعف (WEAKNESSS) : عوامل داخلية يمكن التحكم بها .
 - ٣- الفرص المتاحة (OPPORTUNITIES) عوامل خارجية لا يمكن التحكم بها .
 - ٤- التهديدات أو المخاطر (THREATS) : عوامل خارجية لا يمكن التحكم بها .
- ويمكن تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات لدائرة شؤون البريد بالتالي :-

نقاط القوة:

- ١- تقديم خدمات متعددة وإمكانية زيادة هذه الخدمات .
- ٢- عدد مكاتب البريد والفروع المنتشرة في المحافظات، والتي تزيد عن فروع أي بنك .

نقاط الضعف:

- ١- عدم وجود دعم مادي كافي لتنفيذ المشاريع الضرورية لتطوير الدائرة، بسبب وجود أولويات أخرى للوزارة .

٢- ضعف الأساليب الإدارية التي يتبعها المدير بالإضافة إلى ضعف قنوات الاتصال بينه وبين باقي

الموظفين .

٣- عدم وجود هيكل تنظيمي واضح .

٤- عدم وجود وصف وظيفي .

٥- قلة الرضى الوظيفي و عدم الاستقرار النفسي للموظفين .

٦- عدم وجود تفويض للصلاحيات .

٧- عدم وجود تكنولوجيا ملائمة لطبيعة العمل في دائرة شؤون البريد .

٨- عدم وجود قسم نظم معلومات في دائرة شؤون البريد.

٩- عدم الاهتمام بالجوانب الإنسانية للموظف.

الفرص المتاحة:

١- تزايد الرغبة لدى العديد من الجهات الحكومية والخاصة بالتعامل مع البريد بدلا من البنوك .

٢- الإعفاء الضريبي حيث أنها دائرة حكومية فلا يتم مطالبتها بدفع الضرائب بعكس المؤسسات والبنوك المنافسة التي تفرض عليها الدولة ضرائب .

٤- انخفاض تكلفة الخدمات التي تقدمها دائرة شؤون والمكاتب البريدية للمواطنين مقارنة مع المنافسين .

٥- التطور التكنولوجي الكبير الذي طرأ على أجهزة الحاسوب ، والبرامج التطبيقية التي تعمل على تسهيل العمليات البريدية .

٦- عدم وجود جهة منافسة لدائرة شؤون البريد تقدم كافة الخدمات البريدية من نقل للرسائل وقبض للمعاملات .

٧- فتح المعبر الآمن في مطار غزة ومن خلاله يتم التخلص من القيود الإسرائيلية على الرسائل الخارجية .

٨- زيادة عدد صناديق البريد ليتم استلام فواتير الهاتف والمياه والكهرباء عن طريقها .

المخاطر:

١- ظهور بعض الشركات الخاصة التي تقدم خدمات مشابهة للخدمات التي يقدمها البريد .

٢- تحكم البريد الإسرائيلي بالبريد الخارجي من حيث الرسائل التي ترد للمواطنين من الدول الأجنبية .

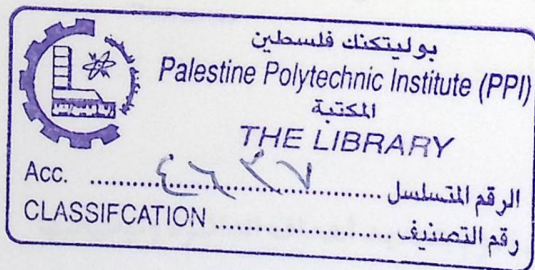
٣- التطور التكنولوجي فيما يتعلق بالبريد الإلكتروني وأجهزة الفاكس .

٤- عدم الوعي الكافي لدى المواطنين فيما يتعلق بالخدمات التي يقدمها البريد .

٥- مجيء السلطة الفلسطينية أدى إلى زيادة عدد البنوك من خلال تقديمها لتسهيلات لها.

٦- التحكم الإسرائيلي في بعض الطوابع.

٧- ازدواجية تكاليف الطوابع التي يدفعها المواطن فيدفع للبريد الإسرائيلي والبريد الفلسطيني.



٦-٢ تطوير الوضع الحالي:

بما أن الإدارة هي الأداة الأساسية لتسيير العمل داخل أي مؤسسة، لذلك تقع مسؤولية على الإدارة أن تقوم بإدارة البريد والمكاتب التابعة له بشكل واضح، وأيضاً توضيح وتحديد الأهداف، وتوزيع المسؤوليات بشكل واضح وسليم، وتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للبريد وللمجتمع في آن واحد، ويجب أن تعمل الإدارة على تحقيق التكامل الخارجي بين البريد والبيئة المحيطة من خلال توفير احتياجات المؤسسة من الموارد اللازمة لتساعدتهم في تقديم أفضل الخدمات للمواطنين، ومن الضروري أن تسعى الإدارة على تحقيق التكامل الداخلي بين وحدات البريد وفروعه من خلال تنسيق أنشطتها وتوجيه الموظفين فيها نحو تحقيق أهداف المؤسسة. ومن خلال التحليل السابق الذي أوضحناه يتبين أنه يوجد ضعف إداري يعمل على تقليل فعالية العمل، لذلك سنقوم بوضع خطة تطويرية تعمل تحسين الوضع الإداري للدائرة بما يتناسب من وقت وقدرات مالية للدائرة، ورغبة في التطوير والتحسين في نمط الإدارة حالياً.

١-٦-٢ النظرة المستقبلية:

استغلال الفرص المناسبة التي تعمل على بقاء البريد والمكاتب البريدية في الصدارة من حيث مستوى الخدمات التي يقدمها واستخدامها للتكنولوجيا المناسبة لقطاع الخدمات البريدية.

٢-٦-٢ الأهداف:

يجب على الإدارة العليا لدائرة شؤون البريد أن تقوم بتحديد أهداف الدائرة وتوضيحها للأقسام والموظفين حتى يساهم كل منهم بدوره في عملية تحقيق هذه الأهداف. كما يجب أن توضح هذه الأهداف وتعرض بشكل مناسب أمام وزارة البريد والاتصالات، لكي

تحصل الدائرة على الدعم المادي والموافقة على أي مشروع أو اقتراح يمكن بواسطته أن تترقي بخدماتها .

ومن الأهداف التي يجب أن تسعى دائرة شؤون البريد لتحقيقها زيادة حصتها السوقية من خدمات البريد ومحاولة التميز في طريقة عرضها وتقديمها للخدمات البريدية. وأن تعمل على تحقيق الراحة النفسية للموظف حتى يتولد لديه انتماء وولاء للعمل ،مما يعمل على رفع مستوى كفاءة وجودة الخدمات.

٢-٦-٣ الشعار المقترح للبريد:

المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال زيادة الدخل القومي ،واستخدام تكنولوجيا متطورة في تسيير العمليات البريدية. وتحقيق الرضى لدى الموظفين والمواطنين.

٢-٥-٤ الخطط الاستراتيجية:

يقصد بالخطط الاستراتيجية وضع خطط طويلة المدى للتعامل بفعالية مع الفرص والمخاطر البيئية في ضوء قوة وضعف المنشأة وتتضمن صياغة الخطة الاستراتيجية للبريد تحديد مهمة المنشأة والأهداف الممكن تحقيقها وتطوير الاستراتيجيات ووضع توجيهات للسياسات المتبعة في البريد ،وتبرز أهمية التخطيط الاستراتيجي بالنسبة لدائرة شؤون البريد لما له من أثر في تحسين الموقف والموقع التنافسي ،وأیضا لما له من أثر في زيادة الأرباح على المدى الطويل .
ولهذا على مدير دائرة شؤون البريد ومدراء باقي المكاتب البريدية أن يعملوا على توضيح هذه الخطط الاستراتيجية لباقي موظفي البريد ، حتى يتعاونوا فيما بينهم لتحقيقها ومن هذه
الاستراتيجيات :

١- استخدام أحدث تكنولوجيا متطورة موجودة في السوق مثل قارئ البطاقات الممغنطة بدل أن يقوم الموظف بكتابة الأرقام يدويا مما يجعل هناك إمكانية لحدوث الأخطاء والملل لدى الموظف.

٢- الاستعانة بخبراء واستشارتهم في أفضل الأساليب الإدارية والتي تحقق للبريد ميزة تنافسية عن غيره من المنافسين.

٣- إضافة خدمات جديدة للبريد، تلبي احتياجات المواطنين، وتميز دائرة شؤون البريد عن غيره من المنافسين ..

٤- اخذ اقتراحات وتوصيات من الشركات المنافسة والدوائر الحكومية الأخرى ويكون ذلك بإقامة علاقات غير رسمية معهم، والعمل على إنشاء جمعية لأصدقاء البريد تساهم أيضا في تطوير الخدمات البريدية والعمل على تقريب وجهات النظر بينهم.

٢-٦-٥ السياسات:

تبرز أهمية وجود سياسات محددة في دائرة البريد لأهميتها في تنفيذ الخطط الاستراتيجية والتي تضمن تحقيق الأهداف، لذلك يجب أن تبنى هذه السياسات على أساس واضح وأن يتم إعداد الميزانيات لغرض تطبيقها. وهي تقدم الإرشاد لمتخذي القرارات في كل المنشأة، لذلك نقترح أن تكون السياسات المتبعة في البريد كما يلي:

* التركيز على البحث والتطوير لتحسين كفاءة وجودة الخدمة المقدمة للمواطنين .

* التركيز على الكفاءة في كافة المستويات . مكافأة ذوي الأداء المرتفع أو الإحالة للتقاعد أو الفصل

لذوي الأداء المتدني أو لغير المنتجين . زيادة كفاءة البريد في كافة المواقع .

١- توجيه اهتمام المسؤولين في الدائرة إلى الدعاية والإعلان فيما يتعلق بالخدمات التي يقدمها

البريد، وخاصة الخدمات الجديدة مثل خدمات بنك البريد، ويكون الإعلان بالجرائد

أو الإذاعة والتلفزيون، وفي مراكز البريد وبالشكل الذي يجذب اهتمام المواطنين .

٢- يجب أن يتم وضع سياسة لتسعير الخدمات التي تقدمها دائرة شؤون البريد بشكل علمي مدروس، وأن تتناسب هذه الأسعار مع أسعار المنافسين والعمل على أن تكون أقل منهم لأنها دائرة حكومي تهدف إلى تقديم أفضل الخدمات بأقل تكلفة .

٣- التنسيق مع مكاتب بريد دولية وعقد دورات وندوات لتحقيق الاستفادة من الخبرات الخارجية وإدخال أي تكنولوجيا متطورة في مجال الخدمات البريدية .

٤- يجب أن تقوم دائرة شؤون البريد بدراسة شاملة للسوق ولاحتياجات المواطن الفلسطيني المتغيرة ومحاولة تلبية هذه الاحتياجات للارتقاء بالدائرة ومحاولة تقديم أفضل الخدمات، وهذه الدراسة تتم بإعداد استبيان للتعرف على حاجات المواطنين والمشاكل الموجودة.

٥- لحل المشاكل الموجودة بعملية التوظيف، يجب على دائرة شؤون البريد أن تعمل على إيجاد قسم خاص بشؤون الموظفين، وإعطاء الفرصة للكفاءات الجديدة حتى يتمكن الشباب من أخذ دورهم في الحياة العملية، ولأنه يتكون عادة عند الموظفين كبار السن رفض لأي تغيير وتطوير على طبيعة عملهم، ويجب أن يقوم قسم شؤون الموظفين باختيار الموظفين المناسبين وتوظيفهم بحيث يكون تلائم بين متطلبات الوظيفة والمؤهلات العلمية للشخص المتقدم للوظيفة. وأن تراعي عند توظيفها لشخص معين أن يكون مكان العمل قريباً قدر الإمكان من مكان سكنه مما يقلل من التكاليف التي قد تتحملها الدائرة في حال توظيفها لأشخاص تبتعد مكان سكنهم عن مكان العمل.

وعلى القسم أن يضع برنامج لقياس أداء الموظفين بدقة وبحيث لا يكون مجالاً للتحيز أو تمييز موظف عن آخر، أي وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وصرف رواتب أيضاً حسب الخدمة والمؤهل للموظف، ويجب أن يعمل القسم على تحفيز الموظفين وتشجيعهم ليقدموا أفضل

الخدمات للمواطنين، وهذا التشجيع يكون بتنسيق نشاطات ترفيهية مثل رحلات لموظفي الدائرة وعائلاتهم مما يعمل على تقوية العلاقة بين الموظفين وبالتالى التعاون فيما بينهم لإيصال أفضل الخدمات للمواطنين. وهناك أسلوب آخر للتحفيز بعمل مسابقات للموظفين مثل مسابقة أفضل أداء لهذا العام. وأيضاً من خلال عمل استبيان يقوم به القسم و يوزعه على الموظفين للتعرف من خلاله على احتياجاتهم ورغباتهم حتى يتم تلبية أكبر قدر ممكن من هذه الاحتياجات .

وأيضاً يجب على قسم شؤون الموظفين أن يعمل على تحديد الوصف الوظيفي لكل وظيفة حتى يعرف كل موظف حقوقه وواجباته . كما يجب على هذا القسم أن يقوم بالتنسيق لعقد دورات تدريبية إدارية وتكنولوجية (تقنية) للموظفين حتى يواكبوا التطور الحديث.

٢-٦-٦ الهيكل التنظيمي المقترح لدائرة شؤون البريد:-

هناك ضرورة لوجود هيكل تنظيمي يحدد بشكل واضح لجميع العاملين المسؤوليات والصلاحيات والمهام الوظيفية ونطاق الإشراف وطرق تقسيم العمل في البريد بالشكل الذي يمنع التداخل في أعمال الموظفين وصلاحياتهم، والعلاقات بين دائرة شؤون البريد وباقي المكاتب البريدية. وباعتبار الهيكل التنظيمي مصدر معلومات هام للمستويات الإدارية العليا في دائرة شؤون البريد، يساعدهم في عملية توزيع الوظائف وترتيبها، تبرز لدينا حاجة لإضافة عدة أقسام لدائرة شؤون البريد لكي تعمل هذه الأقسام على تحسين الكفاءة للأعمال التي يقوم بها البريد ولإدخال التطوير اللازم للبريد . وللأهمية التي أوضحناها في وجود هيكلية تنظيمية واضحة للدائرة نقترح إعادة بناء هيكلية جديدة تكون أساسها دعم مبدأ اللامركزية، وأيضاً تفويض السلطة لكل مدير مكتب بريد بحيث تمكنه هذه الصلاحيات من أداء الأعمال اليومية، وهذا بالتالى يدعم الاتصال بين مكاتب البريد جميعها، ويجعله اتصال مباشر في تبادل الرسائل والطوابع والمعاملات المختلفة لتخفيف من عبء العمل والضغط الموجود في دائرة شؤون البريد، وأيضاً لزيادة فعالية وكفاءة

العمل الذي يقوم به الموظف والذي يتميز بضغط بالعمل في أوقات، وبالفراغ في أوقات أخرى. فتطبيق اللامركزية كأسلوب لإدارة جميع مكاتب البريد، عندها الموازنات يتم إعدادها وتدقيقها من قبل محاسبين في كل مكتب بريد. ويجب أن يشرف مدير المكتب الموجود في المحافظة على باقي المكاتب التابعة لهذه المحافظة ويكون الاتصال مع دائرة شؤون البريد من مكتب واحد يمثل المكتب الموجود في المحافظة والفروع التابعة له، ولتخفيف ضغط العمل لدى مدير شؤون البريد يجب أن يكون الاتصال بين مكاتب البريد وقسم المحاسبة بما يتعلق بطلبات الطابع وغيره من العمليات الأخرى بشكل مباشر دون أن ترد جميع الأوراق على مدير دائرة شؤون البريد وهذا الاقتراح يكون ذاته لباقي أقسام الدائرة .

ومن الأقسام التي نقترح أن تكون موجودة ضمن هيكلية دائرة شؤون البريد قسم شؤون الموظفين وقسم نظم المعلومات وقسم بحث وتطوير وقسم محاسبة يكون منفصلا عن قسم بيع الطابع.

لذلك نقترح وجود قسم نظم معلومات بدائرة شؤون البريد على أن تكون المهمة الأساسية لإدارة قسم نظم المعلومات هي تصميم وإدارة تدفق المعلومات في دائرة شؤون البريد وبجميع المكاتب البريدية التابعة لها، للتحسين على مستوى الخدمات المقدمة من قبل مكاتب البريد وأيضا تزويد كل مدير بريد بمعلومات تساعد في اتخاذ القرارات التي تخص مكتبه وحتى تساعد في تحقيق أهدافهم. ودائرة شؤون البريد كغيرها من المؤسسات والشركات التي تسعى للتطور يعتبر وجود هذا القسم ضروري لها وذلك بسبب تزايد حجم هذه الدائرة حيث أنها تحتوي على العديد من الأقسام والمكاتب البريدية المنتشرة في مناطق جغرافية متباعدة نوعا ما، ويعتمد الإداريون في كل مكتب بريد على المعلومات التي ترد له من إدارة شؤون البريد، فالقرارات والتعليمات للمكاتب البريدية جميعها ترد من دائرة شؤون البريد .

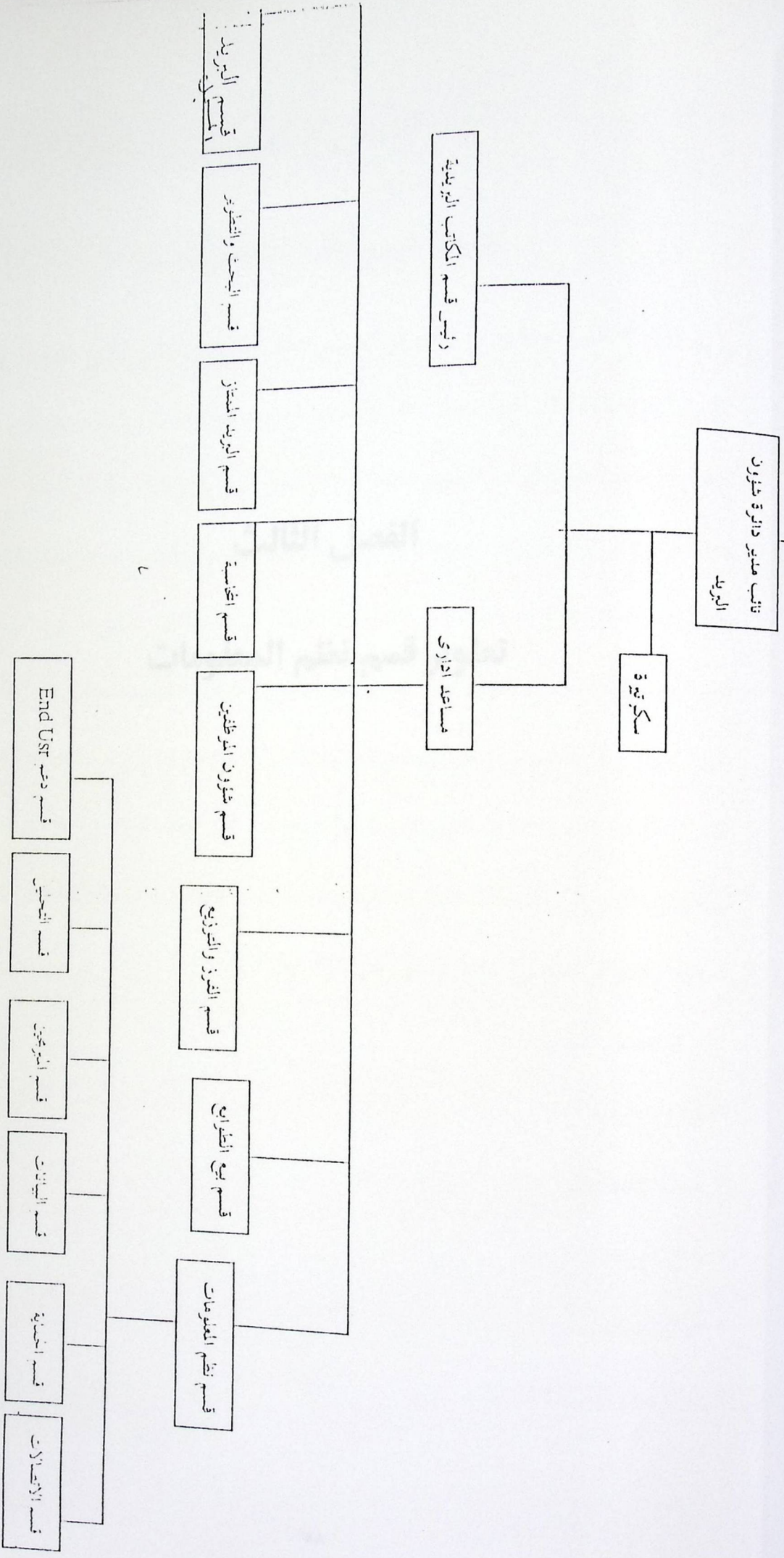
ومن خلال اقتراحنا لتغيير الأسلوب المركزي المتبع حاليا في دائرة شؤون البريد تظهر

ضرورة أخرى لأن يكون هناك قسم نظم معلومات ليسهل عملية الاتصال المباشر بين جميع المكاتب والأقسام ودائرة شؤون البريد.

ولتغيير النظام اليدوي الحالي لا بد من وجود قسم نظم معلومات يدعم المكاتب البريدية بأجهزة ومعدات تكنولوجية وبرامج محوسبة تطبيقية، والطريقة المثلى لكي يقوم هذا القسم بالعمل المطلوب منه يكون عن طريق تحديد خصائص الأجهزة وطبيعتها وتحديد احتياجات كل مكتب من هذه الأجهزة وكيفية ربطها مع بعضها البعض وتحديد ميزانية لها ومتابعة أحدث أساليب التكنولوجيا والعمل على تطبيقها في البريد وإقناع إدارة البريد بأهمية تطبيق هذه التكنولوجيا . وحتى تكون قسم نظم المعلومات دائرة فعالة يجب أن تساعد إدارة البريد في تقديم أفضل الخدمات بأسرع وقت وأقل تكلفة، وذلك بأن يقوم هذا القسم بدراسة للسوق واحتياجاته وتقديم الاقتراحات المناسبة للتطوير.

ونقترح وجود قسم شؤون موظفين خاص بالدائرة. وذلك من أجل ادارة المصادر البشرية الموجودة في دائرة شؤون البريد بشكل فعال . ومن أجل التعرف على المشاكل التي يعاني منها الموظفين و التنسيق معهم لحل هذه المشاكل ، وذلك من أجل زيادة الرضى الوظيفي، حتى يعملوا على تحقيق أهداف الدائرة .

بالإضافة لقسم نظم المعلومات وقسم شؤون الموظفين نقترح إنشاء قسم بحوث وتطوير وذلك من أجل إجراء الدراسات للوضع الحالي لدائرة شؤون البريد و للمنافسين و تحليل الوضع الخارجي لها بشكل عام من أجل استغلال الفرص المتاحة للدائرة وتحويلها لنقاط قوة بالنسبة لها.



شكل (٢-١)
 الهيكل التنظيمي المقترح لدائرة شؤون البريد.

الفصل الثالث

تطوير قسم نظم المعلومات

قسم نظم المعلومات يكون هو المركز الرئيسي لتجميع البيانات التي تكون بحاجة لها دائرة شؤون البريد وكالة الساعات والبريد القسم مسؤول عن توريد البيانات لكل قسم بالشكل والوقت المناسب وهو المسؤول عن تسويق وتقييم دورات التوثيق والتأهيل بالادارة واتخاذ الاتصال

الفصل الثالث

تطوير قسم نظم المعلومات

يتم وجود شبكة اتصال في كل مكان في الدولة حيثما توجد البيانات التي تكون ضرورية لتطوير قسم نظم المعلومات يجب ان تتوفر فيه خبرة بالتمويل الإداري والتسويق المتمكن من التعامل مع البيانات واجهزة الحاسوب الموجودة بوسائل الاتصال التي تتوفر في الدولة وخاصة قسم نظم المعلومات بالنسبة لادارة شؤون البريد فخرج وجوده في القسم الهيكلي الإداري وان يكون في موقع متقدم في مستويات الإدارة العليا ويجب ان يكون هذا الموقع بحيث ان يكون القسم يقوم

المعلومات حيثما يتطلبه العمل في كل مركز الدولة

المركز لتعديل النظم

المركز للتدريب

المركز للاتصالات

المركز للبريد

المركز للبيانات

المركز دعم END-USER

الفصل الثالث

تطوير قسم نظم المعلومات

قسم نظم المعلومات يكون هو المركز الرئيسي لجميع البيانات التي تكون بحاجة لها دائرة شؤون البريد وكافة أقسامها. ويتولى القسم مسؤولية تزويد البيانات لكل قسم بالشكل والوقت المناسب. وهو المسؤول عن تنسيق وعقد دورات للموظفين وللارتقاء بالدائرة وأداء الأعمال بفعالية أكبر، وفي دائرة شؤون البريد يكون حجم البيانات كبير وإدارة هذه البيانات بشكل فعال يلزم وجود شبكة اتصال تربط المكاتب البريدية لتبادل البيانات التي تكون ضرورية، ومدير قسم نظم المعلومات يجب أن تتوفر لديه خبرة بالمجالين الإداري والتقني، ليتمكن من التعامل مع البيانات وأجهزة الحاسوب الموجودة، وشبكات الاتصال التي ستربط فروعه مستقبلاً، ولأهمية قسم نظم المعلومات بالنسبة لدائرة شؤون البريد نقترح وجوده في السلم الهيكلي الإداري وأن يكون في موقع متقدم في مستويات الإدارة العليا، وحسب هذا الموقع يجب أن يكون لقسم نظم المعلومات هيكل تنظيمي خاص يشمل المراكز التالية:

١- مركز تحليل النظم .

٢- مركز الحماية.

٣- مركز الاتصالات.

٤- مركز البرمجة.

٥- مركز البيانات.

٦- مركز دعم END-USER .

١-٣ وظائف واهتمامات مدير قسم نظم المعلومات :

١- تحسين التخطيط لتكنولوجيا نظم المعلومات المقترحة في دائرة شؤون البريد مل فكرة إنشاء بنك البريد .

٢- ومن مسؤولياته أن يمكن دائرة شؤون البريد من الحصول على الميزة التنافسية باستخدام تكنولوجيا نظم المعلومات .

٣- هو المسؤول عن تسريع وتسهيل وصول فكرة نظم المعلومات ، وتوضيح أهمية هذا القسم بالنسبة للموظفين في دائرة شؤون البريد .

٤- أن يحاول القيام بالتغيير المطلوب لتطوير دائرة شؤون البريد من حيث التكنولوجيا المستخدمة .

٥- مسؤول عن إدارة البيانات الموجودة في دائرة شؤون البريد .

٦- إدارة قسم نظم المعلومات بشكل فعال ، والأشخاص الذين يعملون ضمن هذه الدائرة .

٧- التنسيق بين أنواع التكنولوجيا المختلفة المستخدمة في دائرة شؤون البريد .

٢-٣ القرارات والمحددات التي يضعها مدير نظم المعلومات :

الأشياء التي يجب أن يقررها ويحددها مدير نظم المعلومات عند تصميم قسم نظم المعلومات :

١- تصميم قسم نظم المعلومات وهيكلته وأين سيكون موقعه بالنسبة لباقي الأقسام .

٢- التوظيف والمعايير التي يضعها القسم للموظفين الذين سيعملون في هذه القسم .

٣- التدريب واختيار الدورات التي تلزم للموظفين الموجودين في القسم حتى تزيد من كفاءة

عمل الموظفين في دائرة شؤون البريد لرفع كفاءة العمل فيها .

٤- التقييم وإتباع أنسب الطرق للتقييم الصحيح لموظفي قسم نظم المعلومات .

هـ- المكافآت والحوافز التي يجب أن تقدم لموظفي قسم نظم المعلومات لزيادة الرضى الوظيفي لديهم .

٣-٣ المواصفات الواجب توفرها لمتخصص نظم المعلومات :

- ١- أن يعمل على تبادل الآراء مع باقي موظفي قسم نظم المعلومات وبعدها يأخذ القرار .
- ٢- أن تكون قراراته في الغالب مبنية على حقائق وواقعية وأن يتصف بالعقلانية أثناء اتخاذ القرار .
- ٣- أن يتخذ القرار بطريقة منطقية بحيث يفكر بالقرار ويكون موضوعي .
- ٤- يكون القرار مبني على أساس واضح وخطوات محددة مع الأخذ بعين الاعتبار قدرات دائرة شؤون البريد .

٤-٣ رسالة قسم نظم المعلومات :-

التحكم والإدارة الجيدة لتخزين واسترجاع البيانات الموجودة في دائرة شؤون البريد بالطريقة المثلى، واستخدام تكنولوجيا نظم المعلومات في إدارة دائرة شؤون لبريد وتنظيمها من أجل تقليل الوقت والجهد المطلوبين لأداء العمل، وتوزيع البيانات لكل قسم حسب حاجته، ودعم عملية اتخاذ القرارات بفعالية، والارتقاء بالخدمات البريدية ومحاولة تقديم خدمات جديدة للحصول على الميزة التنافسية والحفاظ عليها.

٥-٣ النظرة المستقبلية لقسم نظم المعلومات :-

يطمح قسم نظم المعلومات للعمل مع باقي أقسام دائرة شؤون البريد ومكاتب البريد كوحدة واحدة. وباستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الحديثة. والتي تربط الدائرة ببقية المكاتب والفروع وأيضًا تربط الدائرة مع بقية الدوائر التابعة للوزارة. مما يمكنها من تقديم خدمات

ذات جودة عالية تلبي رغبات الزبائن وتحقق بالتالي الرضى لدى الموظفين.

ويجب أن تزود هذه التكنولوجيا المقترحة المدراء بتقارير متنوعة وحفظها في سجلات خاصة للاستفادة منها في عملية اتخاذ القرارات المستقبلية.

ويطمح أيضا قسم نظم المعلومات إلى ربط أقسام دائرة شؤون البريد مع بعضها البعض بواسطة شبكة LAN، وربط دائرة شؤون البريد مع مختلف المكاتب التابعة لها بواسطة شبكة WAN لتبادل البيانات والمعلومات بشكل سريع بين الدائرة وأقسامها والمكاتب التابعة لها مما يسهل في عملية اتخاذ القرار. وسيكون من أهداف قسم نظم المعلومات الاستعانة ببرامج تطبيقية تحليلية لتساعد في عملية التحليل للمعلومات، مثل البرامج التي تختص بالإحصاء.

استخدام تكنولوجيا Client Server بين أجهزة الحاسوب الشخصية وشبكة LAN الداخلية، وبين شبكة LAN الداخلية وشبكة WAN الخارجية.

٦-٣ أهداف قسم نظم المعلومات :

- ١- تحسين أداء دائرة شؤون البريد وتحسين جودة القرارات الإدارية.
- ٢- جمع وتخزين وتحليل وعرض المعلومات التي تلزم كل قسم في دائرة شؤون البريد لاتخاذ القرارات الاستراتيجية فيها. ولتسهيل الحركات والعمليات اليومية التي تتم في كل مكتب.
- ٣- زيادة فهم الأعمال التي يقوم بها كل مركز بريدي وعلاقته مع باقي المراكز ومع دائرة شؤون البريد. وتحسين على عمليات الاتصال. وتحليل المشاكل الموجودة ومحاولة حلها بأفضل طرق.
- ٤- تقليل التكلفة وتحسين الخدمات المقدمة للزبائن مثل فكرة إنشاء بنك البريد. والاستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن الدائمة التغير وتحسين العلاقة مع الزبائن.

٥- يساعد مدير دائرة شؤون البريد في عملية التخطيط والتطوير للدائرة. وخاصة أن مسؤوليات المدير كثيرة ولا وقت أمامه للاطلاع على جميع البيانات والمعلومات الموجودة في المؤسسة .

٦- يمكن دائرة شؤون البريد من الاستغلال الأمثل للمصادر الموجودة لديها من أشخاص و بيانات.

٧- قسم نظم المعلومات يظهر لباقي الأقسام في دائرة شؤون البريد أهمية هذا القسم وما يقدمه من خدمات متميزة للمواطنين.

٨- التعاون مع مدراء المكاتب البريدية الموجودة في المحافظات والفروع من أجل التعرف على المشاكل الموجودة لديهم ومحاولة التعاون معهم لحل هذه المشاكل وخصوصاً وأنهم هم أكثر من يعرف بالمشاكل الموجودة لديهم .

٣-٧ استراتيجيات قسم نظم المعلومات I S Strategies:

١- تصميم برامج من قبل قسم نظم المعلومات وتزويد باقي مكاتب البريد بهذه البرامج مما يحقق التكامل والوحدة لجميع المكاتب مع الدائرة.

٢- إنشاء قاعدة بيانات لديها القدرة لتخزين المعلومات التي يحتاجها كل شخص في دائرة شؤون البريد والمكاتب البريدية، ويجب أن يحتوي هذا النظام على أجهزة حاسوب شخصية تكون مربوطة بواسطة شبكة LAN وأيضاً باستخدام تكنولوجيا Client Server واستخدام قاعدة بيانات Oracle.

٣- ربط دائرة شؤون البريد ببقية مكاتب البريد بواسطة شبكة WAN مع الاستعانة بخبرات مبرمجين ومتخصصين بإدارة قاعدة البيانات .

٤- ربط دائرة شؤون البريد مع وزارة البريد والاتصالات بشبكة LAN هذا وخصوصاً وأنه جاري العمل على نقل جميع مكاتب الوزارة في نفس البناية الموجودة فيها دائرة شؤون البريد .

٥- الاشتراك بشبكة الإنترنت بتخصيص صفحة من صفحاتها تبين دور البريد الفلسطيني وما يقدمه من خدمات للمواطن الفلسطيني .

٨-٣ سياسات قسم نظم المعلومات I.S Tactics & Goals

- ١- تطوير برامج قاعدة البيانات Oracle والتي تحتوي على كافة بيانات دائرة شؤون البريد .
- ٢- قسم نظم المعلومات مسؤول عن جميع أنواع Electronic Media في دائرة شؤون البريد ، وأيضًا مسؤول عن أتمتة المكاتب والتي تسهل عمل الإداريين .
- ٣- الجودة في الخدمات التي يقدمها البريد للمواطنين هي من أهم أولويات قسم نظم المعلومات.

- ٤- تطبيق الخطط المقترحة بشأن إدخال تكنولوجيا جديدة على الخدمات التي يقدمها البريد وأن وجود خطط للتطوير بدون أن تطبق هي عملية غير فعالة.
- ٥- اتباع طريقة الأسئلة والاستبيان لمعرفة مدى رضى الزبائن تجاه الخدمات المقدمة لهم .

٩-٣ تحليل الوضع الداخلي والخارجي لقسم نظم المعلومات

SWOT ANALYSIS OF I.S Department

*نقاط القوة التي لدى قسم نظم المعلومات :

- ١- يعمل قسم نظم المعلومات على ربط كافة فروع مكاتب البريد مع دائرة شؤون البريد مما يسهل العمل في الدائرة .
- ٢- يتحكم قسم نظم المعلومات بجميع البيانات الموجودة في دائرة شؤون البريد ومكاتبها

وتكون مسؤولة عن توزيع البيانات بالوقت والشكل المناسب.

٣- يدعم عملية اتخاذ القرارات التي تصدر عن مدير شؤون البريد ومدراء مكاتب البريد .

٤- يقوم بعقد دورات تدريبية للموظفين في دائرة شؤون البريد، مما يساعد في تحسين أداء الموظفين .

٥- التقليل من العمليات الروتينية واليدوية التي يقوم بها الموظفون، واستبدال ذلك ببرامج محوسبة .

٦- وجود خبراء بمجال نظم المعلومات ومتخصصين في قسم نظم المعلومات يجعل دائرة شؤون البريد بمرکز قوة .

* نقاط الضعف لدى قسم نظم المعلومات:

١- عدم الرضى الوظيفي لدى الموظفين .

٢- عدم وجود ميزانية كافية لدى قسم نظم المعلومات من أجل التطوير.

٣- عدم فعالية موظفين دائرة شؤون البريد والمؤسسات التي يتعامل معها قسم نظم المعلومات .

* الفرص الموجودة لدى قسم نظم المعلومات والتي يمكن

استغلالها :

١- ازدياد اهتمام الوزارة بدائرة شؤون البريد وقسم نظم المعلومات الموجود فيها وتخصيص

ميزانية مناسبة لقسم نظم المعلومات تكفي لمتطلبات هذا القسم .

٢- انخفاض تكلفة المعدات التكنولوجية اللازمة لتطوير دائرة شؤون البريد .

٣- استقلال البريد الخارجي الفلسطيني عن البريد الإسرائيلي .

* المخاطر التي تهدد قسم نظم المعلومات :-

- ١-ازدياد عدد المنافسين لقسم نظم المعلومات وظهور جهات عديدة لتزويد المعلومات.
- ٢-عدم رضى الزبائن عن الخدمات التي يقدمها قسم نظم المعلومات حيث أن دائرة نظم المعلومات تقدم خدمات ليس فقط لدائرة شؤون البريد وإنما لمؤسسات أخرى .
- ٣-انخفاض سعر الدولار.

٣-١٠ الحلول المقترحة للمشاكل في قسم نظم المعلومات:

العمل على تحفيز الموظفين وتشجيعهم على العمل، عن طريق عمل برامج ترفيهية هادفة مثل تخصيص جائزة سنوية لأفضل أداء، والقيام برحلات ترفيهية للموظفين وعائلاتهم مما يزيد العلاقات الغير رسمية بينهم ويعمل على تقريب وجهات النظر بينهم، والعمل على حل المشاكل الموجودة بينهم بأساليب غير رسمية والتي تعمل على حل المشاكل بطريقة أفضل وأسرع من الأساليب الرسمية، لتحفيز الموظفين أيضاً يجب على قسم نظم المعلومات وعلى المسؤولين فيها من عقد دورات تدريبية للموظفين حتى نزيد من كفاءتهم، وهذا يؤدي الى رفع جودة الخدمات التي تقدمها الدائرة.

ولرفع مستوى العمل في قسم نظم المعلومات يقوم القسم وبالتعاون مع دائرة شؤون البريد، بالتنسيق مع وزارة البريد والاتصالات لتوضيح أهمية قسم نظم المعلومات للإدارة العليا ولتتخذ القرارات في الوزارة لزيادة الميزانية المخصصة لهم، حتى يتمكن قسم نظم المعلومات من إجراء عمليات البحث والتطوير لدائرة شؤون البريد مما يزيد من كفاءة وجودة العمل فيها.

ولرفع كفاءة وجودة العمل الذي يقوم به قسم نظم المعلومات يجب على هذا القسم أن يقوم بمتابعة متطلبات الزبائن ومحاولة تلبية هذه المتطلبات حتى يحافظ عليهم وحتى يزيد منهم. فمثلاً يقوم قسم نظم المعلومات بعمل استبيانات كل فترة، حتى يتعرف على مدى الرضى لدى

الزبائن عن الخدمات التي تقوم الدائرة بتزويدهم بها، ومحاولة متابعة تكنولوجيا نظم المعلومات التي تقوم مؤسسات أخرى باتباعها لرفع كفاءة العمل لديها ولزيادة عدد الزبائن وخصوصاً المؤسسات المنافسة. وبعمل ذلك نخفف من مشكلة التخوف من المنافسة القوية للدائرة، ونعمل على زيادة عدد الزبائن.

١١-٣ الخطة الاستراتيجية لنظم المعلومات

The Strategic Information System Plan

نقترح في البداية استخدام استراتيجية Scarce Resources حيث تستخدم هذه الاستراتيجية عندما يكون هناك محدودية في مصادر نظم المعلومات وتعمل هذه الاستراتيجية على تقنين وتحديد استخدام نظم المعلومات في المؤسسة قدر الإمكان لعدم وجود مصادر كافية. وحيث أنه لا يوجد قسم نظم معلومات في دائرة شؤون البريد حالياً. فعند إنشاء قسم نظم معلومات في دائرة شؤون البريد وغيرها من الدوائر والمؤسسات فإن مصادر نظم المعلومات تكون في البداية قليلة ومحدودة وخصوصاً وان دائرة شؤون البريد دائرة حكومية مصادرها المادية قليلة ومصادر التكنولوجيا من معدات وأجهزة وأشخاص مؤهلين للعمل على هذه الأجهزة ومبرمجين وأشخاص متخصصين في إدارة نظم المعلومات وبرامج، هي مصادر قليلة ومحدودة، لذلك فنحن في البداية بحاجة للتقليل من استخدام نظم المعلومات قدر الامكان، فنتبع هذه الاستراتيجية .

وبعد التطور في قسم نظم المعلومات وبعد ضمان وجود مصادر نظم معلومات كافية لاداء أعمال الدائرة بفعالية وكفاءة، فاننا نتبع استراتيجية Free Market والتي تنص على أنه أنت كمؤسسة حر في استخدام خدمات قسم نظم المعلومات الموجودة لديك، وتسمح لك بالاستفادة من خدمات نظم معلومات خارجية، وأي قسم آخر من أقسام المؤسسة يريد أخذ خدمة من قسم نظم المعلومات الداخلية الموجودة في المؤسسة فإن قيمة أو ثمن هذه الخدمة يسجل على القسم

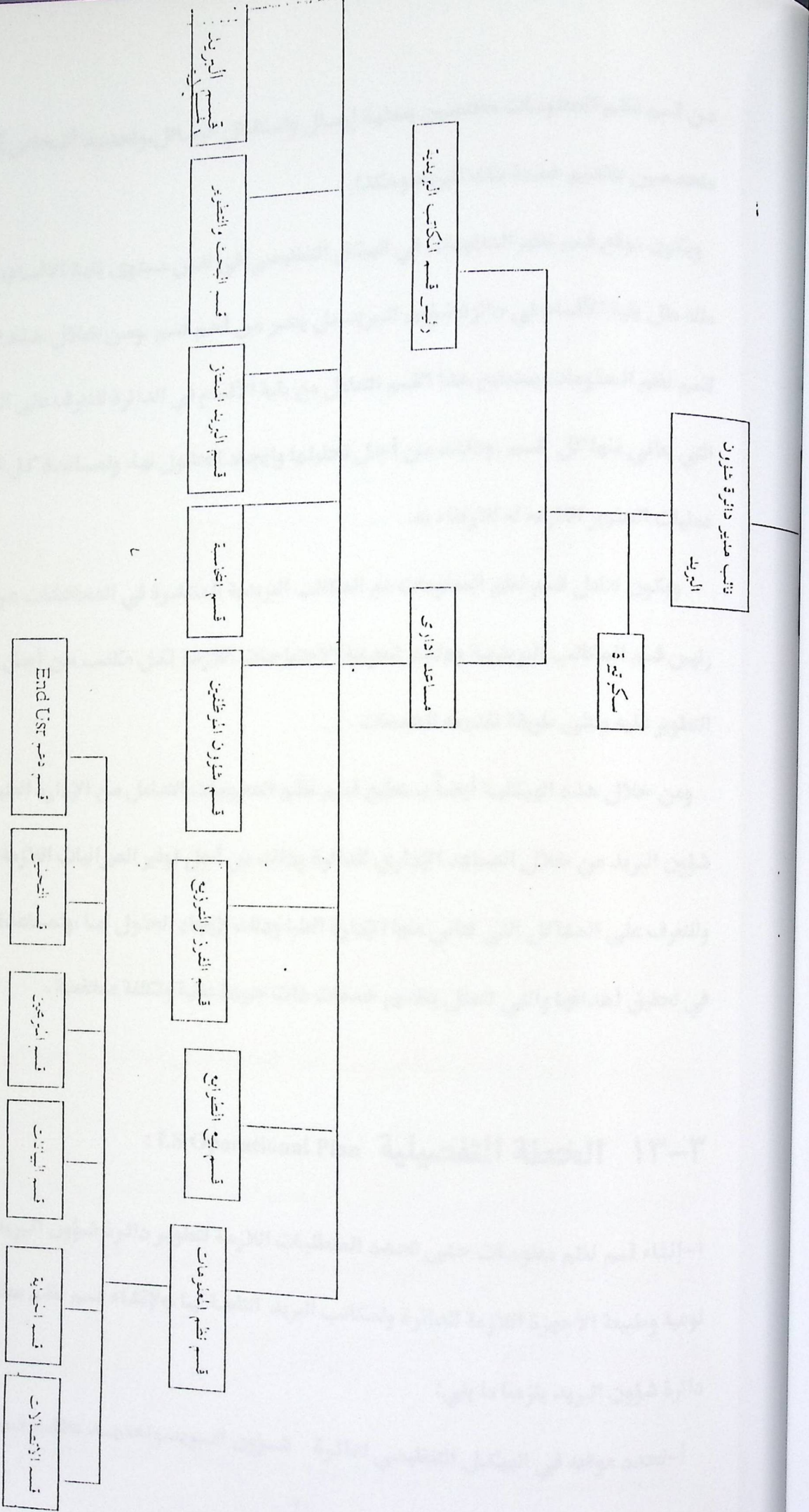
الذي يريد الاستفادة من هذه الخدمة، وبهذا تتغير النظرة القديمة لنظم المعلومات والتي تقول بان قسم نظم المعلومات عبارة عن تكلفة ويصبح قسم نظم المعلومات عبارة عن استثمار وليس تكلفة، ونتبع هذه الاستراتيجية في دائرة شؤون البريد وذلك لأنه لا يوجد لدى مدراء الدائرة والمكاتب البريدية والموظفين أي فكرة عن نظم المعلومات وأهميته بالنسبة لهم وسيعتبروه قسم مكلفة ويحتاج لتكلفة عالية مقارنة مع فائدته، فاتباع هذه الاستراتيجية يتم تحديد احتياجات كل قسم من أقسام الدائرة من خدمات يقوم قسم نظم المعلومات بتزويدهم بها ويتم حساب تكلفة كل خدمة يحتاجها قسم معين عند وضع ميزانية هذا القسم، فعند عمل ذلك تظهر أهمية نظم المعلومات في دائرة شؤون البريد وفائدته الفعلية.

ونقترح على مدير قسم نظم المعلومات أن يضع خطة استراتيجية مستقبلية يتم تطبيقها في مدة أقصاها سبع سنوات، بحيث تتضمن هذه الخطة إنشاء شبكتين WAN واحدة لربط دائرة شؤون البريد بالمكاتب البريدية الموجودة في المدن، والأخرى لربط كل مكتب بريد رئيسي في كل مدينة ببقية المكاتب الفرعية التابعة لهذه المدينة، وأيضاً الخطة تتضمن إنشاء شبكة LAN لربط أقسام دائرة شؤون البريد بعضها البعض.

١٢-٣ هيكلية وحدة نظم المعلومات

Structure For I.S Department:-

بما أن دائرة شؤون البريد هي دائرة خدماتية، متعددة الخدمات فعند وضع هيكلية لقسم نظم المعلومات يجب أن تلبي هذه الهيكلية الخاصية المهمة لدائرة شؤون البريد وهي أنها دائرة خدمات لذلك فالهيكلية المناسبة لذلك هي I.S Structure Services، والشكل (١-٣) يبين هيكلية قسم نظم المعلومات، حيث يتم من خلال هذه الهيكلية توزيع الأشخاص الذين يعملوا في قسم نظم المعلومات حسب الخدمات التي تقدمها دائرة شؤون البريد، فمثلاً يتم تحديد أشخاص



شكل (٢-٢)
 الهيكل التنظيمي المقترح للمدارة شؤون البريد.

من قسم نظم المعلومات مختصين بعملية إرسال واستقبال الرسائل، وتحديد أشخاص آخرين متخصصين بتقديم خدمة بنك البريد، وهكذا.

ويكون موقع قسم نظم المعلومات في الهيكل التنظيمي في نفس مستوى بقية الأقسام، ويعامل مثله مثل بقية الأقسام في دائرة شؤون البريد بل يعتبر من أهم قسم، ومن خلال هذه الهيكلية لقسم نظم المعلومات يستطيع هذا القسم التعامل مع بقية الأقسام في الدائرة للتعرف على المشاكل التي يعاني منها كل قسم، وذلك من أجل تحليلها وإيجاد الحلول لها، ولمساعدة كل قسم في عمليات التطوير اللازمة له للارتقاء به.

ويكون تعامل قسم نظم المعلومات مع المكاتب البريدية المنتشرة في المحافظات عن طريق رئيس قسم المكاتب البريدية وذلك لمعرفة الاحتياجات اللازمة لكل مكتب من أجل عمليات التطوير عليه وعلى طريقة تقديمه للخدمات.

ومن خلال هذه الهيكلية أيضاً يستطيع قسم نظم المعلومات التعامل مع الإدارة العليا لدائرة شؤون البريد من خلال المساعد الإداري للدائرة وذلك من أجل توفير الميزانيات اللازمة للدائرة، وللتعرف على المشاكل التي تعاني منها الإدارة العليا وذلك لإيجاد الحلول لها، ولمساعدة الدائرة في تحقيق أهدافها والتي تتمثل بتقديم خدمات ذات جودة عالية وتكلفة منخفضة.

١٣-٣ الخطة التفصيلية I.S Operational Plan :

١- إنشاء قسم نظم معلومات حتى تحدد المتطلبات اللازمة لتطوير دائرة شؤون البريد، وتحديد نوعية وطبيعة الأجهزة اللازمة للدائرة ولمكاتب البريد التابعة لها، وإنشاء قسم نظم معلومات في دائرة شؤون البريد يلزمنا ما يلي:

أ- نحدد موقعه في الهيكل التنظيمي لدائرة شؤون البريد، وتحديد علاقة قسم نظم

المعلومات مع الإدارة العليا للدائرة، والعلاقة مع بقية المكاتب البريدية وكيفية الاتصال بين هذا القسم وبقية الأقسام التابعة لدائرة شؤون البريد .

ب- يجب أن يكون هناك تنسيق بين دائرة الحاسوب التابعة للوزارة وبين قسم نظم المعلومات لتحديد المتطلبات اللازمة للتطوير، ومتابعة أحدث الأساليب التكنولوجية ومحاولة تطبيقها داخل دائرة شؤون البريد للرقى بمستوى الخدمات التي تقدمها الدائرة .

ج- ويجب تحديد مسؤوليات مدير قسم نظم المعلومات والتكنولوجيا التي سيكون مسؤول عن ادارتها ونحدد اختصاصه وطبيعة علاقته مع بقية المدراء في الدائرة .

د- تحديد الدور الذي يقوم به قسم نظم المعلومات في دائرة شؤون البريد وتوضيح هذا الدور للإدارة العليا حتى تعمل على تخصيص ميزانيات تكفي لتطوير هذا القسم وتزويده بالأجهزة اللازمة لتنفيذ الخطط المعدة من قبل هذا القسم .

٢- تعيين مدير لقسم نظم المعلومات بحيث يكون متخصص في مجال نظم المعلومات مع مساعد له .

٣- استخدام أسلوب "OUTSOURCING" وذلك للحصول على مصادر بشرية وتكنولوجية من خارج الدائرة لمساعدة المدير في عمليات التطوير والتخطيط لدائرة شؤون البريد، وذلك لأنه لا يكون بوسع الدائرة توظيف أشخاص لقسم نظم المعلومات في البداية مثل مهندس اتصالات ومبرمج، كما لا يكن بوسعها عمل برامج تطبيقية للدائرة لذلك نلجأ إلى أسلوب "OUTSOURCING" لتقليل التكلفة، ورغم الامتيازات التي يحققها أسلوب "OUTSOURCING" في قسم نظم المعلومات إلا أنه يجب أن يكون القسم حذراً في استخدامه لهذا الأسلوب ويكون ذلك بالحفاظ على البيانات وسريتها وبالشكل الذي يمنع التراجع في استخدام التكنولوجيا في القسم .

٤- التعاقد مع شركات لشراء أجهزة حاسوب PCs، وطابعات وتلفونات وأجهزة فاكس بحيث

تكون ذات مواصفات تتناسب مع عمل دائرة شؤون البريد والمكاتب التابعة لها، بحيث يتم توزيع هذه الأجهزة على الأقسام والمكاتب البريدية حسب احتياجات كل مكتب بريد وحجم العمل الموجود به.

٥- على قسم نظم المعلومات أن يعمل على عقد دورات تدريبية للموظفين الموجودين في المكاتب البريدية، بالتنسيق مع متخصصين في مجال أنظمة المعلومات حتى يتمكن الموظفون من الاستفادة من التكنولوجيا بأفضل طريقة، التي عمل قسم نظم المعلومات لإدخالها في مكاتب البريد.

٦- بناء شبكة LAN في دائرة شؤون البريد لربط الأقسام التابعة للدائرة ببعضها البعض ليسهل تبادل المعلومات بينهم.

٧- ربط المكاتب البريدية في المدن الرئيسية مع دائرة شؤون البريد بشبكة WAN عن طريق استخدام خطوط شركة الاتصالات الفلسطينية حيث تقلل من التكلفة اللازمة لذلك، وتتم عملية الربط للمكاتب بشراء SERVER مركزه في دائرة شؤون البريد.

٨- توظيف أشخاص في قسم نظم المعلومات والاستغناء عن الخبرات الخارجية بتوظيف موظفين للقسم، ويتم اختيارهم بناء على المؤهلات العلمية التي لدى كل شخص.

٩- يعمل موظفي قسم نظم المعلومات بإعداد الخطط اللازمة لربط المكتب الرئيسي الموجود في كل مدينة بالمكاتب الفرعية التابعة لهذه المدينة، وهذه الخطط تتضمن الميزانيات التي توضح تكلفة وطبيعة الأجهزة اللازمة لذلك.

٣-١٤ موظفي قسم نظم المعلومات :-

يحتاج قسم نظم المعلومات لتوظيف الموظفين التاليين وذلك للقيام بأعمال الدائرة، وتكون مسؤولية نجاح هذا القسم على عاتقهم، لذلك يجب اختيارهم وتوظيفهم حسب مؤهلاتهم

العلمية وخبراتهم العملية، وهؤلاء الموظفين هم:-

١- مدير قسم نظم المعلومات: ومهامه الإشراف والتخطيط الجيد لقسم نظم المعلومات وإدارته بشكل فعال عن طريق استخدامه لأساليب تكنولوجيا نظم المعلومات.

٢- مساعد مدير قسم نظم المعلومات:- ومهامه مساعدة مدير قسم نظم المعلومات في أعماله، ويكون عبارة عن حلقة وصل بينه وبين بقية الموظفين في قسم نظم المعلومات.

٣- مبرمج: ومهامه إعداد البرامج التطبيقية اللازمة لعمليات التطوير في دائرة شؤون البريد.

٤- مهندس اتصالات:- مهمته الإشراف على عمل الشبكات التي تربط جميع أقسام دائرة شؤون البريد.

٥- محلل نظم:

٦- مسؤول الحماية:- ومهامه الإشراف على أساليب حماية البيانات والشبكات وتطبيق هذه الأساليب على أرض الواقع.

٧- مسؤول عن البيانات:- مهمته تنظيم البيانات الموجودة في قسم نظم المعلومات وفي دائرة شؤون البريد.

٣-١٥ ميزانية دائرة نظم المعلومات I.S Budget :-

قسم نظم المعلومات هي أصعب قسم في أي مؤسسة من ناحية إدارته مادياً، وحتى يسهل علينا أخذ موافقة الإدارة العليا لدائرة شؤون البريد ووزارة البريد والاتصالات موافقة مالية وإدارية لإنشاء دائرة نظم المعلومات، يجب علينا تقديم Cost Benefit Analysis والتي من خلالها نقوم بعرض فوائد وتكلفة إنشاء قسم نظم المعلومات، وعند تحديد تكلفة إنشاء قسم نظم المعلومات نقسمها إلى أربعة أقسام وهي:-

*-Personnel:-

تكلفة الأشخاص الذين سيعملون في قسم نظم المعلومات، من حيث تكاليف عملية التوظيف لهم في بداية عمل قسم نظم المعلومات، وبعد ذلك الرواتب التي تدفع لهم والتي تتميز بأنها تكون عادة مرتفعة مقارنة بالرواتب التي تدفع لباقي موظفي البريد. وذلك لأن هؤلاء الأشخاص لديهم خبرات ومؤهلات عالية تختلف عن باقي الموظفين، وأيضاً من التكاليف الخاصة بالموظفين ما يتعلق بالدورات والمؤتمرات التي تتعلق بأي تكنولوجيا جديدة والتي يجب أن يحرص قسم نظم المعلومات على أن توفر فرصاً لموظفيها للمشاركة بها حتى يواكبوا التطور ولإدخال أي تكنولوجيا جديدة لتطوير العمل داخل قسم نظم المعلومات مما يحسن تلقائياً على أداء دائرة شؤون البريد وبالتالي على مستوى الخدمات التي يقدمها البريد للمواطنين.

تكلفة الموظفين الذين سيعملون في قسم نظم المعلومات :-

١- مدير قسم نظم المعلومات : ويصرف له راتب شهري يبلغ = ٣٠٠٠ شيكل .

٢- مساعد مدير قسم نظم المعلومات : ويصرف له راتب شهري يبلغ = ١٨٠٠ شيكل .

٣- مبرمج :- ويصرف له راتب شهري يبلغ = ١٤٠٠ شيكل .

٤- مهندس اتصالات :- ويصرف له راتب شهري يبلغ = ١٦٠٠ شيكل .

٥- محلل نظم :- ويصرف له راتب شهري يبلغ = ١٨٠٠ شيكل .

٦- مسؤول الحماية :- ويصرف له راتب شهري يبلغ = ١٢٠٠ شيكل .

٧- مسؤول عن البيانات :- ويصرف له راتب شهري يبلغ = ١٢٠٠ شيكل .

التكلفة الإجمالية اللازمة لرواتب الموظفين = ١٤٠٠ شيكل .

*-Hardware, Software:-

على مدير قسم نظم المعلومات أن يحدد احتياجات القسم من الأجهزة والبرامج التي

تلتزم وتكاليف الشبكة التي تلتزم لربط دوائر البريد مع بعضها البعض .

وفي اقتراحنا السابق بما يتعلق بربط المكاتب البريدية بشبكة WAN نحتاج لما يلي:

١- أجهزة PCs ذات المواصفات والتكلفة التالية:-

Model	IBM 300 PL
Processor	Intel Pentium 350MHz
CPU Bus speed	100 MHz
Cache Memory	512
HD	4.3 GB
FD	3.5 "1.44 M
Graphic card	AGP 4 MB
Monitor	SVGA color monitor 0.28 dot pitch 15 "
CD-ROM	32 X
Interface	2 UBS, 2 SERIAL, 1 PARALLEL FOR MOUSE ,1 KEY BOARD AND 1 VIDEO
Slots	2 PCI ,2 ISA ,1 AGP slot
Network Card	10/100
Price	5600 NIS

٢- SERVER : ذي المواصفات والتكلفة التالية:-

Model	Digital Server 5305
CPU Architecture /BUS with	RISC 64 bit
CPU Mode /Clock speed	533 / 500 MHz
Number of Processors	2 installed
Cache Size on chip	112 Kb
Cache Size on Board	4 Mb asynchrony
Memory Installed	128 MB
Disk Storage Installed	4 GB
Tape backup (DAT Drive)	4/8GB
CD-ROM Speed Installed	12 X

Maximum I/O bandwidth	500 MB/s
I/O Support	464 bit PCI ,132 bit PCI,1 shared 64 bit PCI/eis
Network card	10/100
Power Supply	450w
Operating System	Windows NT
Price	61522.80 NIS

٣- خطوط من شركة الاتصالات الفلسطينية .

التكلفة الاجمالية اللازمة للمعدات (HARDWARE) = ٦٧١٢٢ شيكل .

* - Outside Services :-

تكاليف الخدمات التي تلزم قسم نظم المعلومات والتي تحصل عليها من خارج دائرة شؤون البريد والتي تتميز بأن تكلفتها تكون عالية ومن هذه الخدمات شراء برامج تطبيقية جاهزة تلائم العمل في دائرة شؤون البريد بدلا من أن يقوم موظف في قسم نظم المعلومات بإعداد هذا البرنامج.

ومن هذه البرامج:-

١- برنامج المقبوضات الخاص ببنك البريد :- والتكلفة اللازمة له تبلغ حوالي ٢٨٠٠ شيكل تتضمن تكاليف المبرمجين والقرطاسية والمواصلات .

٢- برنامج خاص بقسم شؤون الموظفين :- وتبلغ تكلفته حوالي ٢٠٠٠ شيكل .

* - Overhead :-

مثل البرامج التطبيقية الخاصة ببنك البريد والتي كانت مستخدمة في وقت الاحتلال الإسرائيلي وأصبحت الآن برامج غير مستخدمة وغير فعالة .

٣-١٦ فوائد قسم نظم المعلومات

∴ Benefits Of I.S Department

يوجد لقسم نظم المعلومات فوائد كثيرة وأهم هذه الفوائد هي تكلفة الأخطاء التي يتجنبها هذا القسم مثل تكلفة عمل ميزانية خاطئة وما يترتب عليها من تكاليف، وتكلفة بعض الموظفين التي تقوم الدائرة بالتقليل منهم والاستغناء عنهم، فمثلاً إذا تم الاستغناء عن ٥ موظفين وكانت أجرة العامل الواحد في الشهر ٣٠٠ دولار، فلذلك يوفر على دائرة شؤون البريد حوالي ١٥٠٠ دولار شهرياً.

وأيضاً من الفوائد لقسم نظم المعلومات سهولة الوصول للمعلومات والمعالجة السريعة لها، فقسم نظم المعلومات يحتوي على جميع البيانات التي تخص دائرة شؤون البريد والذي يعمل على تنظيمها بالشكل الذي يمكنه من تزويد كل شخص في دائرة شؤون البريد وخصوصاً للإدارة العليا للدائرة ولمتخذي القرارات في الوزارة مثل مدير عام الوزارة بالمعلومات التي يحتاجونها بالشكل والوقت المناسبين، مما يسهل العمل عليهم ويساعدهم باتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب مما يقلل من الوقت الضائع والجهد، ويزيد من كفاءة العمل لديهم، ويساعدهم على تقديم أفضل الخدمات للزبائن، وبذلك تساعد دائرة شؤون البريد في تقوية علاقاتها مع الزبائن والمحافظة عليهم، والاستجابة السريعة لمتطلباتهم.

وكذلك يعمل القسم على التنسيق مع مؤسسات أخرى لعقد دورات تدريبية للموظفين مما يزيد من كفاءة العمل وجودة الخدمات التي تقدمها دائرة شؤون البريد لزبائنهم مما يؤدي الى تلبية رغباتهم وزيادة الرضى لديهم، وأيضاً تزيد من الرضى الوظيفي للموظفين.

والتحكم والإدارة الفعالة للمصادر الموجودة في دائرة شؤون البريد، وهذه المصادر تتضمن الأشخاص والبيانات والأجهزة، مما يحقق التكامل في المؤسسة .

٣-١٢ الحماية اللازمة لقسم نظم المعلومات

Information System Security :

بما أن قسم نظم المعلومات هو المركز الرئيسي لجميع بيانات دائرة شؤون البريد، وأنه يعتبر من أهم المصادر الموجودة في الدائرة، لذلك يجب الاهتمام به والعمل على حماية هذه البيانات بالشكل المناسب، ويجب على كل موظف من موظفي قسم نظم المعلومات أن يقوم ببعض الإجراءات لضمان أمن وسلامة هذه البيانات، وذلك من خلال الخطوات التالية:-

- ١- بناء النظام بشكل سليم منذ البداية فهذا يقلل من حدوث كثير من الأخطاء.
- ٢- تدريب الموظفين على الطرق المستخدمة لحماية البيانات. مل تريبهم على استخدام برامج حماية البيانات الموجودة في الدائرة .
- ٣- حماية البيانات من الدخول الغير مشروع لها وللأجهزة.
- ٤- ووضع خطط للتأكد من أن النظام يعمل بشكل صحيح، وتجهيز خطط لمواجهة الكوارث.
- ٥- وتوظيف أشخاص مؤهلين للعمل على حماية البيانات من أي تغيير أو تبديل أو فقدان لها.
- ٦- يجب تحديد الأشخاص الذين سيتم إبلاغهم عن وجود مشكلة ما وتحديد مهام كل شخص منهم، وتحديد كيفية الاتصال بين هؤلاء الأشخاص لحل المشكلة.
- ٧- عمل نسخ احتياطية للبرامج. فنقوم بعمل نسخ نضعها في دائرة البريد، ونسخة في وزارة البريد والاتصالات، ففي هذه الحالة نضمن عدم فقدان أي بيانات، ونضع كلمات سر للنظام، بحيث

يكون لكل تفرع في النظام كلمة سر خاصة به، وبذلك نضمن عدم دخول أشخاص غير مسموح لهم الاطلاع على هذه البيانات، وعند حدوث اي عطل في البرامج يجب علينا تحديد أي نسخة نرجعها للجهاز إذا كان هناك أكثر من نسخة.

٨- أن نقوم بوضع قائمة أولويات للبيانات فالبيانات الخاصة بالقرارات الاستراتيجية للدائرة تكون أولويتها أعلى من البيانات الخاصة بالموظفين .

٩- ونضع برامج Anti virus لحماية هذه البيانات من الفيروسات.

١٠- كما نقوم بعمل حماية مادية للبيانات فنضع أقفال على الأجهزة، وأيضاً نقوم بتأمين الأجهزة

ضد السرقة وضد الحريق

الفصل الرابع

منظومة بنك البريد

١-١-١-١ مرحلة جمع البيانات وتحليلها

في هذه المرحلة قمنا بإجراء دراسة تحليلية حول طبيعة العمل في مكتب بنك البريد ومن

عنا هذه الدراسة بين لنا أن العمل في بنك البريد هو عمل يمتد

على العمل للموظفين القابعين بأعمال روتينية.

في هذه المرحلة ساهم في العمل في بنك البريد موظفون من

الهيئات الحكومية ويستأجل العمال التي تستأجلها جهة البيانات والمعلومات

في هذه المراحل

١-١-١-٢ طبيعة العمل داخل البريد

طبيعة عمل مكتب البريد تكون باستقبال الرسائل من الخارج وتوزيع الرسائل إلى

الخارج وذلك بعد أن يتم على الرسائل عمليات الفرز ووضع الطوابع والتدقيق عليها أيضاً تقوم

البريد بتوفير قوائم بعض الدوائر الحكومية من خلالها تبدأ قوائم التوزيع وتقوم بتوزيع

الرسائل في هذه المراحل البريد دوراً مهماً في تنظيم العمليات البريدية ومنها تنظيم عملية تبادل

الرسائل التي يتم تنظيم عملية مع الطوابع وتوزيع الرسائل.

أما مكتب البريد يحتوي على عدة أقسام هي كما يلي

١- قسم الفرز والتوزيع

٢- قسم الطوابع

٣- قسم البريد المتصل

الفصل الرابع

منظومة بنك البريد

٤-١ مرحلة جمع البيانات وتحليلها:

في هذه المرحلة قمنا بإجراء دراسة تحليلية حول طبيعة العمل في مكتب بريد الخليل، ومن خلال هذه الدراسة تبين لنا أن الأعمال التي يقوم به موظفي مكتب البريد هي أعمال يدوية تسبب الملل للموظفين لقيامهم بأعمال روتينية. وفي هذه المرحلة سنعرض طبيعة العمل في مكتب البريد من توزيع للرسائل وقبض فواتير شركة الاتصالات الفلسطينية، وسنتناول المشاكل التي لمسناها أثناء جمعنا للبيانات، والحلول الملائمة لحل هذه المشاكل.

٤-١-١ طبيعة العمل داخل البريد:

طبيعة عمل مكتب البريد تكون باستقبال الرسائل من الخارج، وإرسال الرسائل إلى الخارج، وذلك بعد أن تتم على الرسائل عمليات الفرز ووضع الطوابع والختم عليها. أيضاً يقوم البريد بتحصيل فواتير بعض الدوائر الحكومية من عملائها منها فواتير الهاتف، ودفع رسوم اشتراك. وتلعب دائرة شؤون البريد دوراً مهماً في تنظيم العمليات البريدية ومنها تنظيم عملية تبادل الرسائل البريدية، وتنظيم عملية بيع الطوابع، وقبض المعاملات. وكل مكتب بريد يحتوي على عدة أقسام هي كما يلي:

١- قسم الفرز والتوزيع.

٢- قسم الطوابع.

٣- قسم البريد المسجل.

٣- قسم البريد الممتاز.

٤- قسم المعاملات المالية.

٥- قسم المكاتب البريدية.

٤-١-٢ المشاكل الموجودة في مكاتب البريد:

يوجد هناك عدة مشاكل رئيسية وثانوية تحتويها مكاتب البريد ومنها:

١- تفتقر مكاتب البريد إلى استعمال النظام المحوسب في العمليات الرئيسية واليومية التي يقوم فيها مكتب البريد.

٢- تفتقر مكاتب البريد إلى وجود شبكة تربط بينهم وبين باقي دوائر البريد.

٣- عدم وجود قسم خاص بالأرشفة للمعلومات الخاصة بالبريد ومكاتبه التابعة له. وعدم وجود الارشيف يجعل الاوراق عرضة للضياع.

٤- يوجد نقص في عدد الموظفين.

المشاكل الثانوية :

١- نقص في عدد صناديق البريد.

٢- نقص في مساحة مكاتب البريد، فهي غير كافية لاستيعاب المواطنين.

٣- عدم استقلال البريد في عمليات نقل الرسائل والطرود إلى خارج فلسطين وداخلها بسبب وجود الاحتلال الاسرائيلي.

٤- مشاكل تواجه موظف التوزيع وهي عدم وجود وسائل نقل مريحة وسريعة تعمل على نقلهم الى مناطق التوزيع سواء كانت بعيدة أو قريبة، وأيضاً عدم وجود إشارات ولافتات توضح أسماء المناطق والشوارع وأرقام المنازل.

ه- عدم وجود صناديق بريد خارجية، سواء كانت في مناطق تجمع السكان أو الشوارع العامة.

٤-١-٣ الحلول المقترحة :

من خلال الدراسة التي قمنا بها على دائرة شؤون البريد، والمكاتب البريدية التابعة له، والتعرف على المشاكل الموجودة في المكاتب البريدية نقترح الحلول التالية: وهذه الحلول تنقسم إلى قسمين:

الحلول الرئيسية:

- ١- توفير نظام محوسب ذا مواصفات عالية الجودة تعمل على إعطاء نتائج سريعة ودقيقة .
- ٢- فتح قسم جديد خاص يسمى الأرشيف لحفظ البيانات والمستندات المهمة والخاصة بكل مكتب بريد .

٣- زيادة عدد الموظفين بحيث يكون مناسباً مع حجم العمل داخل مكتب البريد.

الحلول الثانوية:

- ١- العمل على زيادة مساحة البريد بحيث تستوعب أكبر عدد ممكن من الناس والموظفين، وتكفي لزيادة عدد صناديق البريد لأعطاء فرصة لكل شخص لاستئجار صندوق له. وأيضاً يوفر إمكانية لإدخال خدمات جديدة يقدمها البريد.
- إمتلاك وسائل نقل جديدة خاصة بالبريد، وذلك لتوفير الراحة والسرعة والموزعين أثناء عمليات توزيع الرسائل والطرود.
- ٣- إعطاء الشوارع والمناطق أسماء بحيث توضع على لافتات واضحة وأيضاً إعطاء أرقاماً للمنازل كما هو موجود في بعض المناطق الآن.
- ٤- زيادة حجم عمل البريد بإدخال بعض الوظائف الإضافية والتي فيها تقديم الخدمة

والراحة للمواطنين، على سبيل المثال استقبال طلبات الجامعات من خارج البلاد وداخلها التي يصعب على الطالب الوصول إليها بسرعة.

هـ- توفير صناديق بريد في المناطق المأهولة بالسكان وفي الشوارع والأماكن العامة. وفي الصفحات المقبلة عرض لبعض النماذج والجداول والموازنات التي تعبأ يدويا من قبل موظفي البريد والتي سيؤدي تطبيق النظام الجديد للاستغناء عن هذه النماذج.

بطاقة اشتراك / صندوق بريد

رقم الهوية : ..

..... : العنوان

رقم الهاتف : ..

[illegible]



جدول طريق لأكياس البريد

مكتب الإصدار

إلى :
في الساعة :

ملاحظات	عدد الاكياس			مكتب الوارد	مكتب الإصدار
	اكياس فارغة	طرود	رسائل		
				المجموع	

مكتب الورد

توقيع الموظف المرسل

اني اصادق على استلام الارشاليات المبينة اعلاه بحالة جيدة

توقيع الموظف المستلم



جدول مقبوضات

رقم الجدول

--	--

إسم البنك

رقم الحساب في البنك

رقم القسيمة	نوع المقبوضات	المبلغ
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
	المجموع	

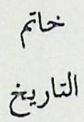
إسم الموظف

توقيع الموظف

توقيع المدقق

خاتم الصندوق

خ ب ٢٠٢



أرجو تزويد مكتب بريد : بالطوايع و القرطاسية المفصلة الدناه.

خط ۱۴۰۰



19051

خاتم التاريخ للمكتب المستلم

ارسالية المواد البريدية المسجلة الصادرة

خاتم التاريخ للمكتب المرسل

رقم القائمة :

بلد المورد	رقم التسجيل	مكتب البريد المصدر	رقم الارسالية :
			لوائح السلسل
			1
			2
			3
			4
			5
			6
			7
			8
			9
			10
			11
			12
			13
			14
			15
			16
			17
			18
			19
			20
			21
			22
			23
			24
			25

مواد

المجموع

الساعة

استلم بتاريخ

الساعة

توقيع الموظف المستلم

ارسل بتاريخ

توقيع الموظف المرسل

دب ١٠٩

2

كشف التوريد الشهري للبنك
رقم الكشور

مكتب بريد

رقم الحساب			اسم البنك	
الرقم	التاريخ	رقم قبضة الايداع الرقم القسيمي	البيان	المبلغ اشغوره شيك
-1				
-2				
-3				
-4				
-5				
-6				
-7				
-8				
-9				
-10				
-11				
-12				
-13				
-14				
-15				
-16				
-17				
-18				
-19				
-20				
-21				
-22				
-23				
-24				
-25				
المجموع				

توقيع مدير البريد

التاريخ :

Palestinian National Authority
Ministry Of Post & Telecommunications
Post



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة البريد والاتصالات
بريد

خاتم البريد

توقيع الموظف

قبول مواد بريدية مسجلة

رقم التسجيل

اسم المرسل اليه

العنوان

Palestinian National Authority
Ministry Of Post & Telecommunications
Post



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة البريد والاتصالات
بريد

خاتم البريد

19.03.38

HEBRON

توقيع الموظف

قبول مواد بريدية مسجلة

رقم التسجيل

اسم المرسل اليه

العنوان

Palestinian National Authority
Ministry Of Post & Telecommunications
Post



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة البريد والاتصالات
بريد

خاتم البريد

19.03.38

HEBRON

توقيع الموظف

قبول مواد بريدية مسجلة

رقم التسجيل

اسم المرسل اليه

العنوان

Palestinian National Authority
Ministry Of Post & Telecommunications
Post



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة البريد والاتصالات
بريد

خاتم البريد

توقيع الموظف

قبول مواد بريدية مسجلة

رقم التسجيل

اسم المرسل اليه

العنوان

Palestinian National Authority
Ministry Of Post & Telecommunications
Post



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة البريد والاتصالات
بريد

خاتم البريد

توقيع الموظف

قبول مواد بريدية مسجلة

رقم التسجيل

اسم المرسل اليه

العنوان

Palestinian National Authority
Ministry Of Post & Telecommunications
Post



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة البريد والاتصالات
بريد

خاتم البريد

توقيع الموظف

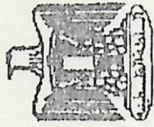
قبول مواد بريدية مسجلة

رقم التسجيل

اسم المرسل اليه

العنوان

ॐ नमो भगवते वासुदेवाय



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة البريد والاتصالات - بريد

الحمد لله

.....

[illegible]

٢-٤ مرحلة الجدولة والتخطيط:

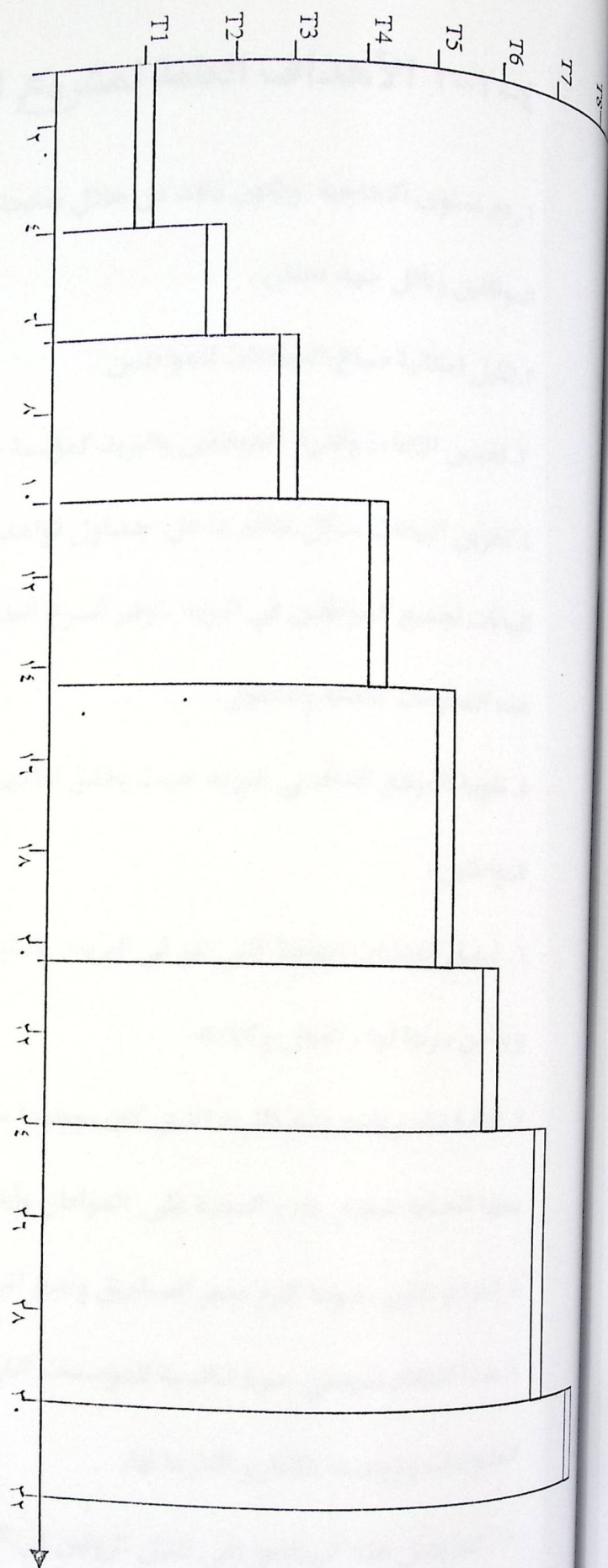
إن تطبيق أي نظام بحاجة إلى دراسة توضح النظام وجدواه، ومن ثم تحديد المتطلبات

وتصميم النظام وتحديد الزمن اللازم لإنهاء المشروع، وجميع هذه المراحل تظهر

بالجدول التالي مع ما تستغرقه من زمن:

والجدول التالي يوضح كل مرحلة وكم استغرقت من وقت لإنائها:

النشاط	وصف النشاط	الوقت لانتهاء النشاط
T1	مرحلة جمع البيانات وتحليلها	٤ أسابيع
T2	مرحلة الجدولة والتخطيط	٣ أسابيع
T3	مرحلة تحديد وتعريف المتطلبات	٣ أسابيع
T4	مرحلة التصميم	٥ أسابيع
T5	مرحلة البرمجة والتطبيق	٦ أسابيع
T6	مرحلة الفحص والاختبار	٤ أسابيع
T7	مرحلة التطبيق	٤ أسابيع
T8	الصيانة	٢ أسبوع



الشكل (٤-٤)
العمود الأفقي للمشروع - محيط جانت

٤-٢-١ الأهداف العامة لمشروع البرمجة-

١. رفع مستوى الانتاجية :ويكون ذلك من خلال معالجة عدد كبير من المعاملات بأقل عدد من الموظفين وبأقل جهد ممكن .
٢. تقليل امكانية ضياع المعاملات للمواطنين .
٣. تحسين الكفاءة وقدرة الموظفين والبريد كمؤسسة حكومية من تقديم أضل خدمة للمواطنين.
٤. تخزين البيانات بشكل منظم داخل جداول قواعد البيانات يوفر امكانية الاستفادة من هذه البيانات لجميع الموظفين في البريد ،توفير أسرع الطرق للحصول على المعلومات بحيث تتسم هذه المعلومات بالدقة والشمول.
٥. تقوية الموقع التنافسي للبريد حيث يخلق امامهم امكانية التنوع في الخدمات التي تقدم للمواطنين .
٦. تسهيل العمليات اليومية التي تتم في البريد ، واستبدال العمليات اليدوية بعمليات محوسبة مما يزيد من سرعة أداء العمل وكفاءته .
٧. اعادة بناء برنامج بنك البريد الذي كان موجودا سابقا ومحاولة تطويره بحيث يقوم فقط بتنفيذ عملية الجباية لتسهيل هذه العملية على المواطن وأيضا البريد .
٨. إخراج تقارير متنوعة تلزم مدير الصناديق ومدير البريد .
٩. هذا النظام سيعطي ميزة تنافسية للمؤسسات التي ستتعامل مع البريد من حيث تحصيل المقبوضات وتزويدها بالتقارير اللازمة لها.
١٠. كما يعمل هذا البرنامج على تقليل الروتين في العمل .

٤-٢-٢ المتطلبات والمحددات لمشروع البرمجة:

ظهرت الحاجة لوجود نظام بنك البريد لجانب المقبوضات كمرحلة ابتدائية من مراحل التطوير على العمليات التي تتم في البريد، فبدلاً من أن تسجل البيانات يدوياً ويقوم موظف الصندوق بأداء العمليات الحسابية يدوياً، سيوفر النظام الجديد تسهيلات لموظف الصندوق، وأيضاً تطوير البرنامج كخطوة ثانية وربط جميع أجهزة مكاتب البريد وتحقيق فكرة بنك البريد بشكل متكامل كما كان سابقاً في عهد الاحتلال الإسرائيلي ليس فقط لجانب المقبوضات وإنما أيضاً بجانب المدفوعات، ولإستكمال هذا المشروع يحتاج دعماً مالياً كبيراً غير متوفر حالياً، لذلك لجأت الوزارة لإيجاد نظام بنك بريد بشكل أجزاء. وأثناء دراستنا للبريد والعمليات وخلال تصميم النظام واجهتنا العديد من المشاكل ومنها :

٤-٢-٣ المخاطر المتوقعة:

- ١- صعوبة في فهم نظام بنك البريد المتكامل وذلك بسبب أنه حالياً غير موجود على أرض الواقع، وأغلبية الموظفين الذين يعملون في البريد ليس لديهم أي فكرة عن هذا النظام، والأشخاص الذين لديهم فكرة عن النظام يريدون إعادة بناء النظام كما كان سابقاً وهذا غير ممكن سواء من حيث الأجهزة أو البرامج التطبيقية.
- ٢- عدم اقتناع البعض من الموظفين بأهمية التطور والتغيير.
- ٣- صعوبة في تحديد المتطلبات.

٤-٢-٤ المصادر المطلوبة لإنهاء النظام:

- ١- المصادر البشرية اللازمة لإنهاء البرنامج People:

فريق عمل يتكون من :

١-ميليا أبو صالح: بكالوريوس نظم معلومات ،

ب-صفاء التميمي: بكالوريوس نظم معلومات،

لديهما معرفة بالأمر الادارية وبرامج قواعد البيانات -أكسيس- وبعض لغات البرمجة مثل الباسكال

والسي.

٢-الكيان المادي Hardware وتشمل:

١. أجهزة الكمبيوتر التي سيتم برمجة النظام عليها: وهي أجهزة حاسوب شخصية

ذات مواصفات :

computer mmx 100MHz

HD 2.5

CD 36x .

RAM 32

MOUSE +BAD

Keyboard win95

Monitor low radiation

Cache Memory 512

Mother Board octick

كرت الشاشة 2m

٣-: Software:

WinWord Program, Power Point Progam, Access Program ضمن بيئة ويندوز ٩٥.

٤-البيانات Data:

تم جمع البيانات الضرورية لبناء البرنامج عن طريق مقابلة موظفين من مكتب بريد الخليل

ورام الله كانوا يعملوا على نظام بنك البريد الذي كان في عهد الاحتلال الاسرائيلي. وأيضاً حصلنا على معلومات إضافية توضح المتطلبات الأساسية الواجب تطبيقها في البرنامج من مدير دائرة الحاسوب في غزة والذي عمل على بناء برنامج مماثل للمكاتب البريدية الموجودة في غزة.

٤-٢-٥ التكلفة التقديرية Project Cost Estimation :

يستغرق عمل المشروع ما يقارب الأربعة اشهر، بأربع ساعات عمل يوميا، وما يدفع للمبرمجين

"محلي النظم" مقابل إعدادهم البرنامج \$٥٠٠ مقابل كل شهر.

المبرمجين \$٢٠٠٠ لشهرين = ٤٠٠٠ شيكل لكل مبرمج.

للمبرمجين يكون المبلغ ٨٠٠٠ شيكل.

القرطاسية التي لزمّت لإنهاء المشروع تقدر التكلفة ب ٣٠٠ شيكل.

المواصلات والاتصالات الهاتفية تقدر تكلفتها ب ٥٠٠ شيكل.

والتكلفة النهائية للمشروع تكون ٨٨٠٠ شيكل.

٤-٢-٦ أعمال البرنامج:

١- توثيق جميع المقبوضات .

٢- إضافة/حذف/تعديل مقبوضات .

٣- استفسارات .

٤- إخراج وطباعة تقارير .

٥- إخراج وطباعة إحصائيات .

٤-٣ مرحلة تحديد وتعريف المتطلبات:

هذه المرحلة تشمل تحديد المتطلبات العامة للمشروع وتوثيقها في وثيقة للمستخدم تسمى requirement definition ووثيقة أخرى تشمل وصف علمي شامل للنظام من أجل المصمم وتدعى requirement specification.

٤-٣-١ مرحلة تحديد المتطلبات:

في هذه المرحلة سيتم تحديد العمليات والجداول المطلوبة.

وهذه الجداول هي:

* جدول الحركة اليومية: البيانات التي تدخل لهذا الجدول متغيرة وتتحدد بالعمليات التي تحدث يوميا في مكاتب البريد.

* جدول الموظفين: يحتوي على معلومات تخص الموظفين المخولين للدخول على البرنامج والعمل عليه.

* جدول الجهات المستفيدة: يبين جميع الجهات الذي يكون البريد مسؤول عن قبض معاملاتها.

* جدول المعاملات: يبين كل جهة مستفيدة وما يتبع لها من معاملات .

* جدول البريد وفروعه: يظهر جميع مكاتب البريد والمعلومات التي تتعلق بكل مكتب بريد.

والتصميم لهذه الجداول سيتم عرضه لاحقا.

وبناءً على هذه الجداول قمنا بإعداد النماذج التالية والتي تمكننا من إضافة وحذف وتعديل

البيانات المخزنة في قاعدة البيانات الحالية، والنماذج هي:

- نموذج الحركة اليومية: لإدخال عملية وحركة جديدة تحدث في مكاتب البريد.

- نموذج الموظفين: لإدخال بيانات تخص الموظفين الذين يعينوا لاحقاً.

- نموذج الجهات المستفيدة: لإدخال جهات مستفيدة أخرى ترغب بالاستفادة من الخدمات التي

يقدمها البريد.

- نموذج المعاملات: في حال تغيير معاملات جهة معينة أو الاضافة على المعاملات الحالية.

- نموذج البريد وفروعه: في حال فتح مكاتب بريدية جديدة لإضافة البيانات المتعلقة بالمكتب

الجديد.

والعرض التصميمي لهذه النماذج سيتم عرضه لاحقاً.

أما التقارير التي سيوفرها النظام لمستخدمه فهي:

١- ميزان يومي للمقبوضات النقدية: يوضح هذا التقرير خلاصة إجمالي لكافة المقبوضات النقدية

يومية (اليوم محدد) وكل نوع من المعاملات يكون في سطر مستقل لموظف معين.

٢- ميزان يومي للمقبوضات بشيكات: يوضح هذا التقرير خلاصة إجمالي لكافة المقبوضات بشيكات

اليومية (التي تمت في يوم محدد) وكل نوع من المعاملات يكون في سطر مستقل لموظف معين.

٣- خلاصة عامة يومية للمقبوضات حسب المكتب: يوضح هذا التقرير خلاصة عامة لكافة

المقبوضات التي تمت في يوم محدد وفي مكتب معين (حسب المكتب الذي تمت فيه

المعاملات)، وكل نوع معاملة يشكل سطر في التقرير.

٤- خلاصة عامة للمقبوضات شهرية (دورية) حسب المكتب: يوضح هذا التقرير خلاصة عامة لكافة

المقبوضات التي تمت خلال فترة زمنية معينة (على سبيل المثال شهر) وفي مكتب معين، وكل نوع

معاملة يشكل سطر في التقرير.

٥- جدول مقبوضات النقدية: يوضح هذا التقرير كافة معاملات المقبوضات النقدية التي تعامل معها

موظف معين وليوم معين وذلك حسب نوع المعاملة، فنحصل في هذا التقرير على كافة

معاملات المقبوضات النقدية التي استلمها موظف معين في يوم معين ولجهة واحدة، وكل معاملة تأخذ سطر من التقرير.

٦- جدول مقبوضات بشيك: يوضح هذا التقرير كافة معاملات المقبوضات بشيكات التي تعامل معها موظف معين وليوم معين وذلك حسب نوع المعاملة، فنحصل في هذا التقرير على كافة معاملات المقبوضات بشيك التي استلمها موظف معين في يوم معين ولجهة واحدة، وكل معاملة تأخذ سطر من التقرير.

١. ويحتوي البرنامج على شاشة استعلام واحدة، للاستعلام عن كافة العمليات (مقبوضات نقدية) وتظهر هذه الشاشة الرصيد النقدي اللحظي للصندوق.

٤-٣-٢ مرحلة تعريف المتطلبات Requirement Definition

يهدف نظام بنك البريد لتوفير الخدمات التالية :

- ١- إدخال بيانات الفواتير التي يتم تحصيلها في البريد لصالح جهات مستفيدة حكومية.
- ٢- إجراء عمليات حسابية في نهاية كل يوم للمساعدة في إعداد الموازنات التي يقوم بإعدادها مدير مكتب البريد.

٣- إخراج النتائج لجميع العمليات والحركات اليومية في مكتب البريد على شكل تقارير.

١- إدخال بيانات الفواتير:

* يوجد شاشة تسمى شاشة الحركة اليومية.

* إدخال رمز الموظف - رقم صحيح طويل.

إدخال رقم المستند - رقم صحيح طويل.

* إدخال رمز البريد - رقم صحيح

* إدخال رمز الجهة رقم صحيح.

* إدخال رمز المعاملة - رقم صحيح طويل.

* إدخال رمز طريقة الدفع - رقم صحيح طويل.

٢- إجراء العمليات الحسابية:

* إيجاد مجموع المبالغ التي تم قبضها في مكتب البريد "الرصيد".

* إيجاد مجموع المبالغ التي تم قبضها لجهة مستفيدة معينة.

٣- إخراج النتائج على شكل تقرير:

* يحتوي التقرير على الترويسة .

* تقرير يبين الفواتير التي حصلت لكل جهة مستفيدة، ومن الموظف الذي قام

بتحصيل قيمة المعاملة.

٤-٤ تصميم النظام المقترح:

بعد الانتهاء من مرحلة جمع وتحليل البيانات والجدولة والتخطيط وتحديد المتطلبات للنظام
بدأنا بمرحلة التصميم المنطقي للبرنامج والتي تتمثل بإعداد المخططات للنظام ومستخدميه
، ومكونات النظام ومن ضمن التصميم قمنا بتحديد الجداول الأساسية المكونة للبرنامج والعلاقات
التي يجب أن تربط الجداول وتحديد الحقول المكونة لكل جدول وحجم كل حقل، وأيضاً قمنا
بتصميم قاموس للبيانات .

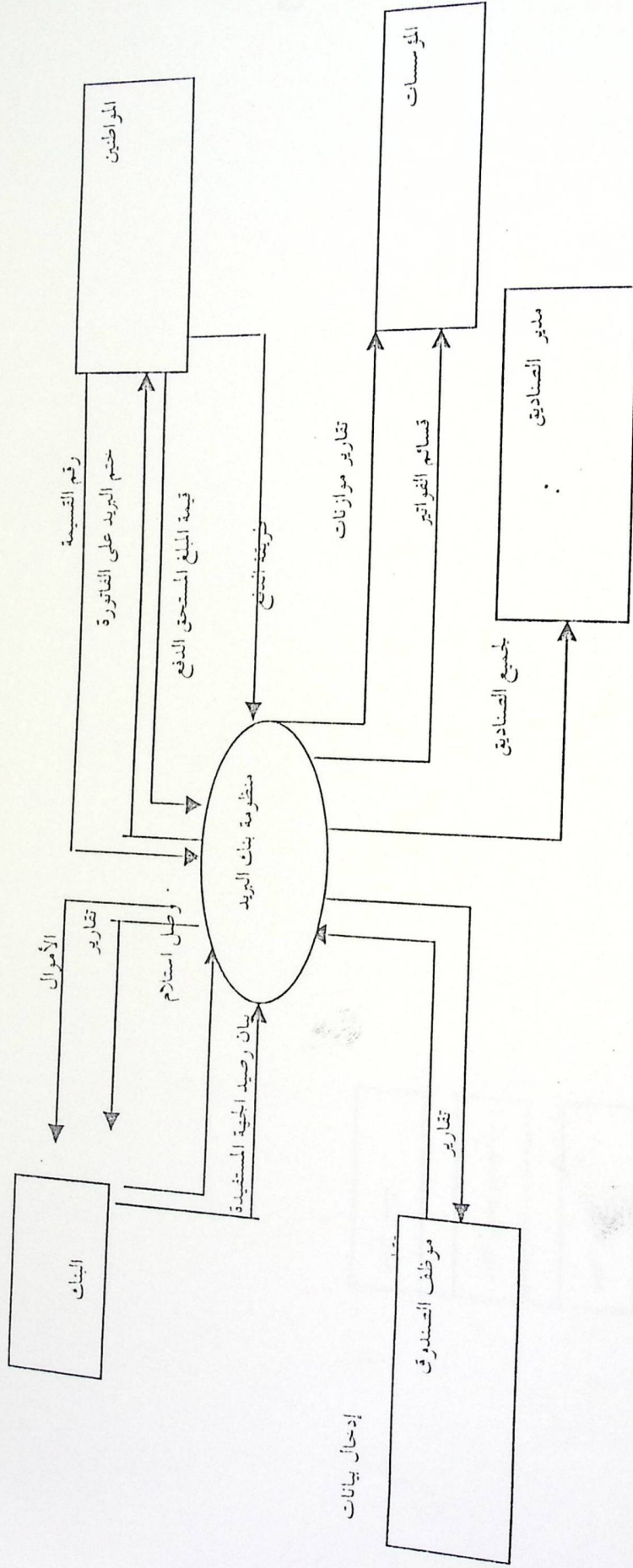
وهذه المرحلة تسبق مرحلة البرمجة وفيها يجب التأكد من صحة الوصف الخاص بالجدول
والحقول .

١-٤-٤ إنسياب البيانات:

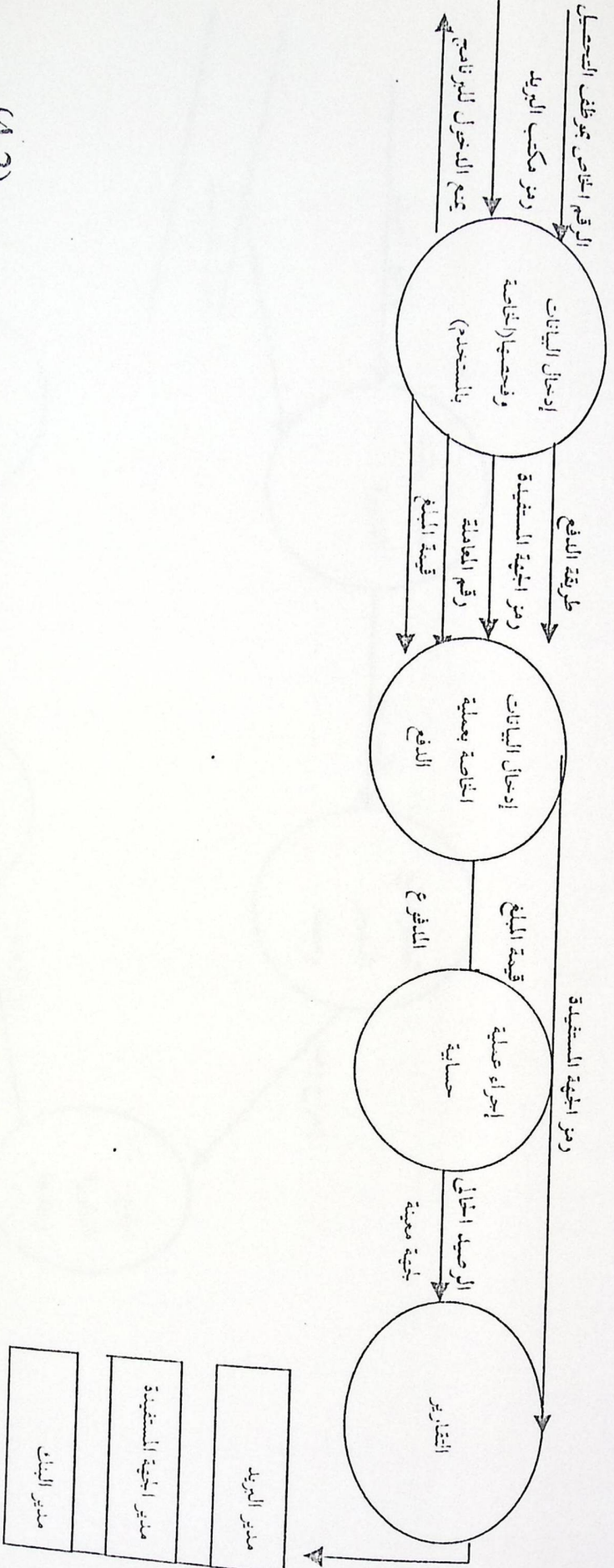
والأشكال التالية تبين أنسياب البيانات في مراحلها الثلاثة (level-0, level-1, context diagram) ومن

خلال هذه الأشكال سيتم تحديد الأنظمة المتعلقة بالنظام المقترح والعمليات التي تتم من

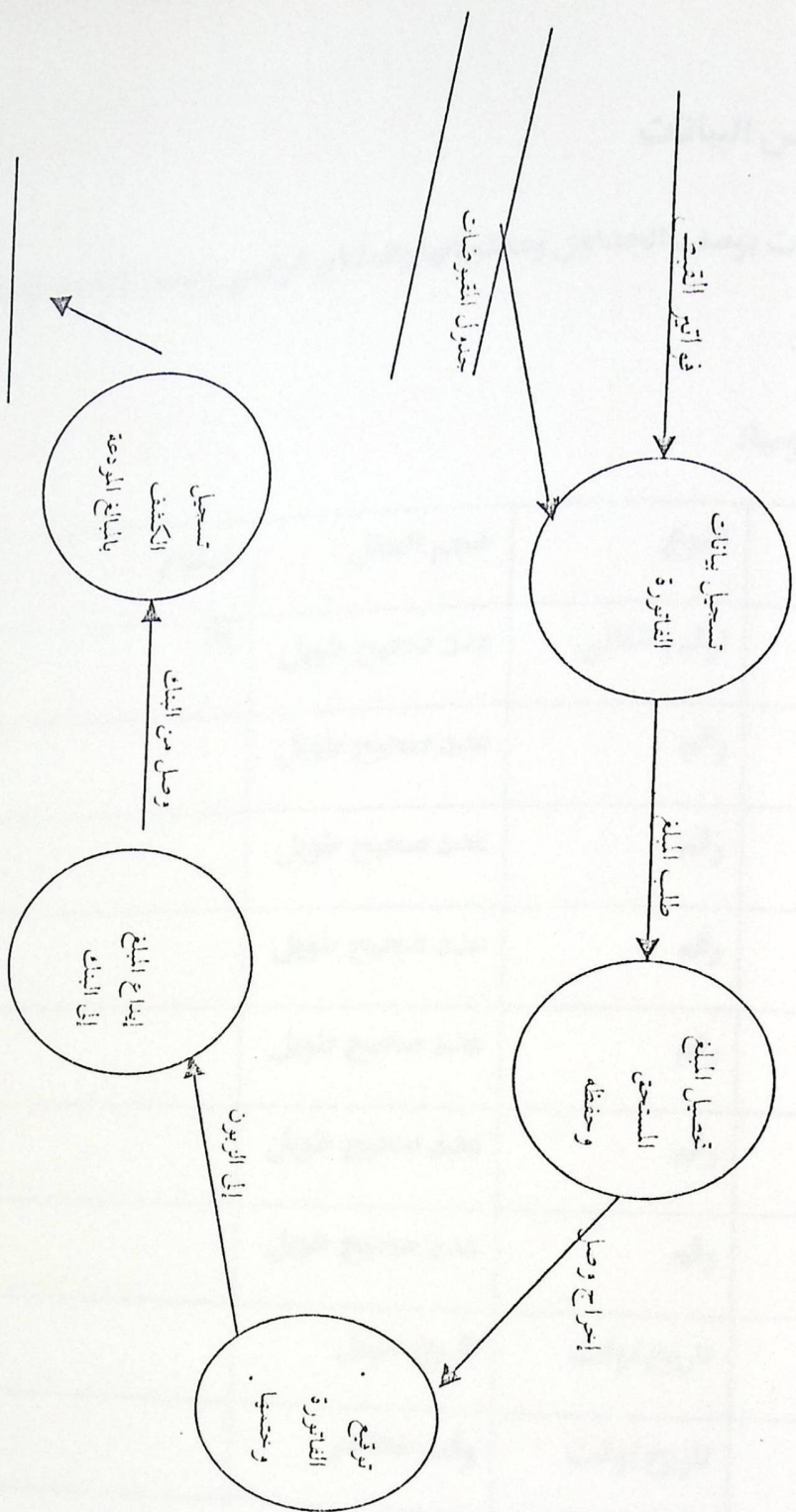
إدخال بيانات وإخراج تقارير.



(4-1)
CONTEXT DIAGRAM



(4-2)
LEVEL-0



كشف التوريند الشجري

(4-3)

LEVEL-1

يقوم قاموس البيانات بوصف الجداول ومحتوياتها والمفتاح الرئيسي ونوعية البيانات المكونة للجداول كما يلي:

جدول الحركة اليومية:

اسم الحقل	النوع	حجم الحقل	المفتاح
رقم الحركة	ترقيم تلقائي	عدد صحيح طويل	Pk
رمز الموظف	رقم	عدد صحيح طويل	
رقم المستند	رقم	عدد صحيح طويل	
رمز البريد	رقم	عدد صحيح طويل	
رمز الجهة	رقم	عدد صحيح طويل	
رقم المعاملة	رقم	عدد صحيح طويل	
رمز طريقة الدفع	رقم	عدد صحيح طويل	
تاريخ القبض	تاريخ/وقت	تاريخ طويل	
وقت القبض	تاريخ/وقت	وقت مختصر	
المبلغ السابق	رقم	مزدوج	
المبلغ الحالي	رقم	مزدوج	
اسم البنك	نص	٥٠	
رقم الحساب	رقم	عدد صحيح طويل	
طريقة الدفع	نص	٦	
الرصيد	رقم	عدد صحيح طويل	

جدول الجهات المستفيدة:

رمز الجهة	رقم	عدد صحيح	Pk
اسم الجهة	نص	٣٠	
العنوان	نص	٥٠	
التلفون	رقم	عدد صحيح طويل	
الفاكس	رقم	عدد صحيح طويل	
e-mail	ارتباط تشعبي		
Website	ارتباط تشعبي		

جدول المعاملات:

رمز المعاملة	رقم	عدد صحيح طويل	Pk
اسم المعاملة	نص	٣٠	
المبلغ	رقم	مزدوج	
اتاريخ الاستلام	تاريخ/وقت	تاريخ طويل	

جدول البريد وفروعه:

رمز البريد	رقم	عدد صحيح	pk
اسم البريد	نص	٢٠	
المحافظة	نص	٢٠	
التلفون	رقم	عدد صحيح طويل	
الفاكس	رقم	عدد صحيح طويل	

جدول الموظفين

رمز الموظف	ترقيم تلقائي	عدد صحيح طويل	Pk
اسم الموظف الرباعي	نص	٥٠	
الجنس	نص	١٠	
تاريخ الميلاد	تاريخ/وقت	تاريخ طويل	
رقم الهوية	رقم	عدد صحيح طويل	
الشارع	نص	٣٠	
المدينة	نص	٣٠	
التلفون	رقم	عدد صحيح طويل	
E- mail	ارتباط تشعبي		
وظيفة	نص	٣٠	
رقم جواز السفر	رقم	عدد صحيح طويل	
الجنسية	نص	٣٠	
الحالة الاجتماعية	نص	٣٠	
تاريخ التعيين	تاريخ/وقت	تاريخ طويل	
اسم المسؤول المباشر	نص	٥٠	
الديانة	نص	٢٠	

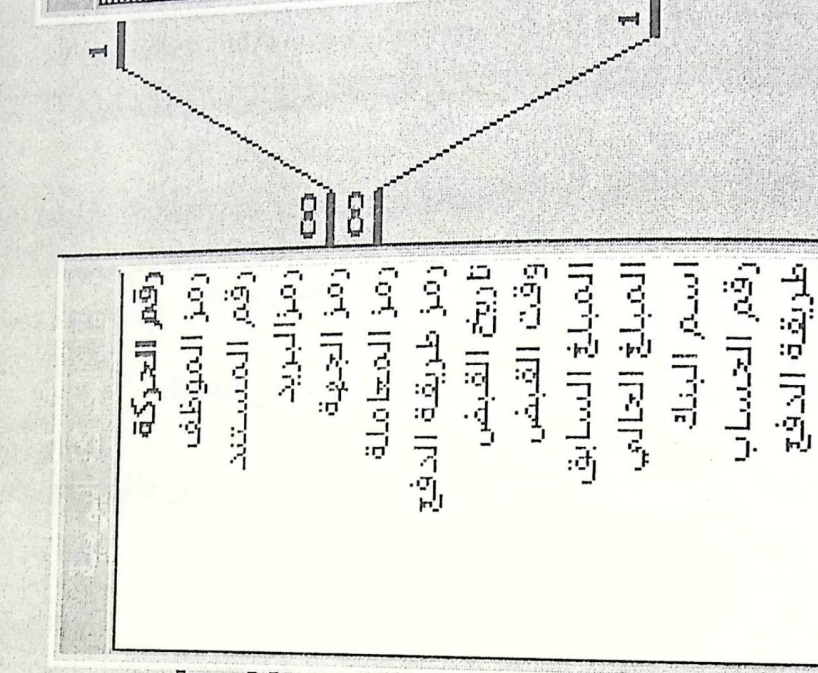
٣-٤-٤ العلاقات بين الجداول :

في الصفحة التالية توضيح للعلاقات التي تربط الجداول مع بعضها البعض.

رمز الموظف
اسم الموظف الرباعي
الجنس
تاريخ الميلاد
رقم الهوية
الشارع
المدينة
التلفون
E_mail
وظيفة
رقم جواز السفر
الجنسية
الحالة الاجتماعية
تاريخ التعيين
اسم المسؤول الم
الديانة

رمز الجهة
اسم الجهة
العنوان
التلفون
الفاكس
e-mail
website

رمز المعاملة
اسم المعاملة
المبلغ
تاريخ الاستلام



رمز البريد
اسم البريد
المحافظة
التلفون
الفاكس

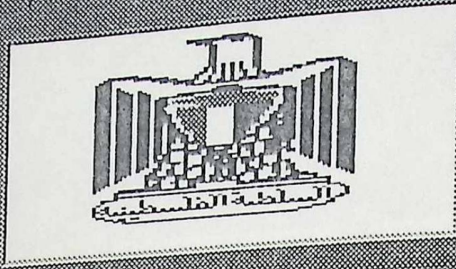
٤-٥ مرحلة البرمجة والتطبيق:

لإتمام هذه المرحلة نحتاج قاعدة بيانات لبرمجة النظام، وقد تم اختيار قاعدة البيانات MICROSOFT ACCESS للميزات التالية التي ينفرد بها عن غيره من قواعد البيانات، والميزات هي:

- ١- قاعدة البيانات ACCESS تسمح بتخزين مقدار غير محدد تقريبا من المعلومات.
 - ٢- تنظيم المعلومات بطريقة ذات معنى لعملك.
 - ٣- استخراج المعلومات على أساس معايير انتقاء يحددها المستخدم بنفسه.
 - ٤- إنشاء نماذج تسهل إدخال معلومات جديدة على بيانات الجداول الحالية.
 - ٥- إخراج تقارير ضرورية تتضمن بيانات ونصوص ورسوم وإرسال التقارير إلى دائرة شؤون البريد أو إلى الجهات المستفيدة.
 - ٦- يتيح البرنامج إمكانية تصدير واستيراد المعلومات من وإلى البرامج الأخرى.
- ولتطبيق النظام في مكاتب البريد اخترنا طريقة التحويل المباشر بحيث يتم الاستغناء كليا عن النظام السابق أي النظام اليدوي بالنظام المقترح الذي تم برمجته على ACCESS. وبعد استكمال البرمجة يلزم تطبيق النظام في جميع مكاتب البريد للتقليل من الأعمال اليدوية التي تسبب الملل للموظفين، ويلزم لتطبيق هذا النظام فعليا تزويد المكاتب البريدية بأجهزة حاسوب متطورة وربطها بشبكة مع بعضها البعض وأيضا تدريب الموظفين للعمل على هذا النظام.
- والصفحات التالية تظهر الشاشات المصممة التي يحتوي عليها البرنامج، وعرضا لبعض التقارير التي يزودها البرنامج لمستخدمه.

06/96

02:28



مرحباً بكم في مؤسسة البريد الفلسطينية

المرمحين

٥٠

المساعدة

الشاشة الرئيسية

الملفات

الحركة اليومية

البريد وفروعه

الموظفين

الجهة المستفيدة

المعاملات

طريقة الدفع

⌂

طريقة الدفع

1

رمز طريقة الدفع

طريقة الدفع



فبرا



شيك



نقداً

STOP

2

رمز طريقة الدفع

طريقة الدفع



فبرا



شيك



نقداً

STOP

المعاملات

1	رمز المعاملة
MBC	اسم الجهة
1200	المبلغ
10/05/99	تاريخ الاستلام

STOP

الرقم ١٢٣٤٥٦٧

1

MBC

1200

10/05/99

رقم الحساب

اسم العميل

المبلغ

تاريخ الاستلام

STOP

الموظفين

خليل السكاكيني	الاسم الرباعي	7	رقم الموظف
عرب	الحالة الاجتماعية	ذكر	الجنس
9184353	رقم الهوية	28/09/75	تاريخ الولادة
الخليل	المدينة	الدبوا	المسارح
2250675	التلفون	nidal5@mbc.com	e-mail
22/03/96	تاريخ التعيين	مسؤول الصيانة	وظيفة
علوش	اسم المسؤول المباشر	123456789	رقم جواز السفر

STOP

الجهة المستفيدة

1	رقم الجهة
MBC	اسم الجهة
الخليل	المنوان
(2)-2250675	التلفون
(2)-2250676	الفاكس
MBCF@bbc.net	E-Mail
	website

STOP

الحركات اليومية

1234	المتلغ التملغ	14	رقم الحركة
1987	المتلغ التملغ	7	رقم الموظف
الاهلى	اسم البنك	2	رقم المستند
400	رقم الحساب حسب العملة	66	رقم البريد
طريقة الدفع		1	رقم التجه
تسيكل ☒		1	رقم المعاملة
دينار ☐		2	رقم طريقة الدفع
دولار ☐		22/03/99	تاريخ القبض
3221	الرصيد	12:55	وقت القبض

STOP

البريد وفروعه

66	رقم البريد
بريد العرب	اسم البريد
الخليل	التخاطب
()-2256789	الفاكس
()-2250675	التاكس

STOP

3: رمز طريقة الدفع

طريقة الدفع

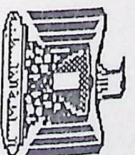
☒	☐	☐
فيزا	شيك	نقد

STOP

بسم الله الرحمن الرحيم

السلطة الوطنية الفلسطينية
مؤسسة البريد الفلسطينية

تقرير عن موظف



E mail	التفون	المدينة	رقم الهوية	الجنس	اسم الموظف الرباعي	رمز الموظف
nidal5@mbc.com	2250675	الخليل	9184353	نكر	خليل السكاكني	7

رقم الموظف	الاسم الرباعي	الجنس	رقم الهوية	المدينة	التفويض
7	خليل السكاكيني	ذكر	9184353	الخليل	2250675

٤-٦ مرحلة الاختبار:

بعد استكمال مرحلة البرمجة والتطبيق يجب أن نتأكد من أن التصميم صحيح

لكل من الجداول والنماذج والتقارير، وأن ندخل بيانات للجداول والنماذج

ونفحص دقة البيانات التي تخرج على شكل تقارير. والتأكد يكون باتباع الطرق

التالية:

١- إدخال كلمة السر والتأكد من أساليب الحماية وأنه لا يسمح لأي شخص سوى المسؤول عنه

بالدخول للنظام.

٢- إذا كانت كلمة السر غير صحيحة فإنه على المستخدم إدخال كلمة السر مرة أخرى أو الخروج

من البرنامج.

٣- الانتقال إلى الشاشة الرئيسية.

٤- الدخول إلى شاشة النماذج الصحيحة التي تم اختيارها.

٦- أجراء التعديلات والعمليات الحسابية اللازمة.

ويتم فحص النظام بأربعة مراحل :

١- unit test: يتم الفحص للنظام من خلال وحداته بأن يتم فحص النماذج وأن البيانات التي

تعبأ يتم تخزينها في الجدول، وبعد ذلك نفحص التقارير والاستعلامات.

٢- validation test يتم فحص الشروط الموجودة في النظام الجديد مثلاً فحص أن الحقول

الرقمية لا تقبل فراغات أو أصفار.

٣- integration test سيتم فحص النظام بشكل متكامل بالتأكد من أن جميع أجزاء البرنامج

تعمل مع بعضها البعض بشكل متكامل.

٤- logic test يتم فحص المشاكل التي يمكن أن تواجهها، وفحص للقوانين الموجودة في

مكتب البريد مثل التأكد من أن البرنامج لا يسمح بإدخال معاملاتين لهما نفس الرمز. وهذا النوع

من أصعب مراحل الفحص.

٥-٤ مرحلة الصيانة:

تبرز أهمية هذه المرحلة من منطلق توفير الحماية لهذا النظام والتأكد من أنه يقوم بالعمل المطلوب، ولتوفير إمكانية التطوير على النظام بما يتلائم والتغيرات التي قد تحدث على طبيعة العمل والبيئة المحيطة به، ومن أشكال الصيانة التي سنقوم باتباعها:

١- Perceptive Maintenance:

حيث سيتم إدخال تحسينات على النظام وعمله يقوم بأداء وظائف جديدة لتسهيل العمل للمستخدم.

٢- corrective maintenance

سنعمل على تصحيح الأخطاء حال حدوثها وأخذ الاحتياطات اللازمة لمنع تكرار مثل هذه الأخطاء.

٣- adaptive maintenance

سوف نعمل على تطوير البرنامج بما يتناسب والتغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة.

٤- preventive maintenance

سيتم ترتيب زيارات دورية لمكتب البريد للتأكد من أن النظام يعمل بالشكل الصحيح وبدون أي تعطيل.

الفصل الخامس

الخلاصة و التوصيات

الفصل الخامس

الخلاصة والتوصيات

١-٥ الخلاصة:-

في هذا البحث قمنا بدراسة دائرة شؤون البريد دراسة شاملة من خلال ثلاثة أبعاد:-
أولاً: دراسة تحليلية لدائرة شؤون البريد، وتم تقسيم هذه المرحلة إلى ثلاثة أقسام وهي:-
١- الوضع الحالي لدائرة شؤون البريد: ويتضمن هذا القسم تحديد الأهداف العامة للدائرة، وتحديد شعار واستراتيجيات وسياسات الدائرة، وتوضيح الخدمات التي تقدمها، وأقسامها، وتحديد الهيكل التنظيمي لها، والمهام الوظيفية فيها، والعلاقة بين هذه الأقسام.

٢- تحليل الوضع الحالي لدائرة شؤون البريد: وفي هذا القسم تم تحليل أهداف واستراتيجيات وسياسات الدائرة، وتحليل الهيكل التنظيمي الموجود حالياً في الدائرة وتحديد نقاط القوة والضعف الموجودة في دائرة شؤون البريد، والفرص والمخاطر الخارجية، وتحديد المشاكل الموجودة في الدائرة.

٣- تطوير الوضع الحالي لدائرة شؤون البريد: وفي هذا القسم تم وضع اقتراحات لحل المشاكل الموجودة في الدائرة، واقتراح شعار جديد للدائرة وهيكلية جديدة تعمل على تحقيق أهداف الدائرة.

ثانياً: قسم نظم المعلومات: ويحتوي هذا الجزء على جميع المتطلبات اللازمة لإنشاء قسم نظم المعلومات، ومنها تحديد شعار الدائرة وأهدافها واستراتيجياتها وسياساتها وتحليل الوضع الداخلي والخارجي لها. وهيكليتها ووضعنا خطة استراتيجية وخطة تفصيلية وذلك لحل المشاكل الموجودة فيها. كما قمنا بوضع خطة حماية للبيانات.

ثالثاً: منظومة بنك البريد: ويحتوي هذا الجزء على مايلي:-

١-مرحلة جمع البيانات وتحليلها.

٢-مرحلة الجدولة والتخطيط: وفي هذه المرحلة يتم تحديد أهداف المشروع والمصادر المطلوبة والتكلفة والوقت اللازم لإنهاء المشروع.

٣-مرحلة تحديد وتعريف المتطلبات.

٤-مرحلة التصميم: وفي هذه المرحلة يتم تحديد ما يلي:-

a-.data flow diagram.

b-data dictionary.

c-entity relationship.

٥-مرحلة البرمجة والتطبيق للبرنامج.

٦-مرحلة الاختبار والفحص للبرنامج.

٧-مرحلة الصيانة.

ومن خلال الدراسة التي قمنا بها على دائرة شؤون البريد ظهرت لنا عدة مشاكل، قمنا بتحديدنا

وكان من أهم هذه المشاكل، ما يلي:-

١-عدم وجود هيكلية واضحة لدائرة شؤون البريد.

٢-عدم وجود رضى وظيفي للموظفين.

٣-عدم وجود قسم شؤون موظفين وقسم نظم معلومات وقسم بحث وتطوير، والتي تعتبر من الأقسام الضرورية والحيوية اللازمة لتطوير الدائرة وتحسين مستوى الخدمات فيها.

٤-عدم وجود نظام محوسب لتنفيذ فكرة بنك البريد والتي تعمل الدائرة على تطبيقها في مكاتبها

المنتشرة في المحافظات.

٥-المركزية في اتخاذ القرارات وعدم وجود وصف وظيفي لكل وظيفة في الدائرة.

وبعد دراسة وتحليل هذه المشاكل من خلال الأبعاد الثلاثة السابقة قمنا بوضع عدة اقتراحات وتوصيات لحلها منها:-

١-وضع هيكلية جديدة لدائرة شؤون البريد تساعد الدائرة في تحقيق أهدافها وتطبيق رسالتها التي نشأت من أجلها.

٢-زيادة الرضى الوظيفي من خلال اتباع قنوات اتصال فعالة في الدائرة، وتحفيز الموظفين للعمل وعقد دورات تدريبية لهم.

٣-اتباع أسلوب اللامركزية في إدارة دائرة شؤون البريد وذلك من خلال تطبيق الهيكلية التي وضعناها.

٤-العمل على تطبيق فكرة إنشاء قسم نظم معلومات وقسم شؤون موظفين وقسم بحث وتطوير في الدائرة وذلك من أجل تحسين الخدمات فيها.

٥-تطبيق نظام حوسبة بنك البريد الذي قمنا بإعداده.

٦-العمل على تطبيق جميع اقتراحاتنا التي وضعناها لحل المشاكل الموجودة لديهم، أو بعضها حسب إمكانيات الدائرة.

٥-٢ التوصيات:-

من خلال دراستنا للوضع الذي تعيشه دائرة شؤون البريد وما تواجهه من مشاكل تعيق من تحقيق أهدافها فأنا قمنا بوضع بعض الحلول التي ارتأينا أنها تناسب وتعمل على الحد من هذه المشاكل.

وهذه التوصيات تتمثل فيما يلي:

١-نوصي بتطبيق الهيكل التنظيمي الذي قمنا بوضعه لدائرة شؤون البريد بعد دراستنا للوضع الحالي لهذه الدائرة.

٢-إعادة صياغة الأهداف العامة للدائرة بشكل يتلاءم وطبيعة عملها، وتوضيح هذه الأهداف للموظفين من خلال تحسين قنوات الاتصال ومشاركة فعالة للموظفين.

٣- تغيير الأسلوب المركزي المتبع من قبل مدير دائرة شؤون البريد بالأسلوب اللامركزي وذلك بتطبيق الهيكلية التي قمنا باقتراحها.

٤- العمل على إيجاد قسم شؤون موظفين لإدارة المصادر البشرية التي تمتلكها دائرة شؤون البريد، وإيجاد قسم لنظم المعلومات لربط جميع المكاتب والأقسام البريدية.

٥- عقد دورات تدريبية وبرامج لتحفيز الموظفين والتقليل من الملل الوظيفي ولزيادة الرضى الوظيفي.

٦- كما نوصي المسؤولين باتباع جميع الاقتراحات والتوصيات التي تم ذكرها ضمن بحثنا هذا.

قائمة المصادر والمراجع:

أ- العربية:

- ١- محمد نور برهان ، أنظمة المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، ١٩٩٧ ، من منشورات جامعة القدس المفتوحة - برنامج التكنولوجيا والعلوم التطبيقية.
- ٢- الدكتور محمد السعيد خشبه ، موسوعة المعلومات والتكنولوجيا ، نظم المعلومات : المفاهيم - التحليل - التصميم.
- ٣- الدكتور محمد قاسم القريوني ، السلوك التنظيمي ، الطبعة الثانية ١٩٩٣ - عمان.
- ٤-٤- التنظيم والأساليب وإدارة المكاتب ، الطبعة الأولى ١٩٩٢ ، من منشورات جامعة القدس المفتوحة - برنامج الإدارة والريادة.

ب- الإنجليزية

- 1- Armstrong Gary , Philip Kotler , Principles of Marketing , Seventh edition 1996 ,Prentice - Hall, Inc .
- 2- Dans Gordon B. , Olson Morgrethe H. , Management Information System , Second edition ,Mc Orwa -Hill Book Company.
- 3- David Fred R. , Strtegic Management , Fifth Edition , Prentice-Hall Inc. 1995
- 4- Earl.Michael. Management Strategies For Information Technology ,Prentice Hall.
- 5- Laudon Kenneth C. ,Laudon Jane P. , Management Information Systems ,Fifth edition 1998 , Prentice Hall , Inc.
- 6- Mallach Efrem G. , Understanding Decision Support System , Richard D. Irwin Inc 1994.
- 7- Somerville Ian , Software Engineering , Fifth edition , Addison - Wesley Publishing Company.

