



دور الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء بشركة النفط اليمنية

The Role of Electronic Management on the Quality of Performance in the Petroleum Company of Yemen

Osamah Yaha Alkhatib

*Researcher - Inclusive Development Research Center.
Sana'a University - Yemen*

أسامة يحيى الخطيب

*باحث - مركز أبحاث التنمية الشاملة
جامعة صنعاء - اليمن*

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء بشركة النفط اليمنية، من خلال دراسة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها (القانونية، والتقنية، والبشرية، والتنظيمية)، ومعرفة مستوى جودة الأداء بشركة النفط اليمنية، ولتحقيق أهداف هذا البحث فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات، وتم تطبيقها على عينة عشوائية طبقية من موظفي الشركة قوامها (173) مفردة من إجمالي مجتمع البحث الكلي (314)، وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج، أهمها: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية له دور إيجابي في جودة الأداء في الشركة، وقدم الباحث عدد من التوصيات، أهمها: تحسين مستويات الربط الشبكي، بحيث يكون هناك شبكات اتصال داخلية حديثة تربط بين الأقسام والإدارات والفروع والوكلاء والمستفيدين، وجميع النظم المالية والإدارية والتسويقية في الشركة، بما فيها نظام خدمة المستفيدين، والموقع الإلكتروني للشركة، لتعمل معاً بشكل متكامل نحو تحقيق أهداف الشركة، وبما يساعد المستفيدين في الحصول على المعلومات والخدمات من أي مكان وفي أي وقت.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الأداء، شركة النفط اليمنية.

Abstract:

The research aimed to identify the role of electronic management on the quality of performance in the Petroleum Company of Yemen, by studying the level of using electronic management with its requirements (legal, technical, human, organizational) and find out the level of quality of performance in the Yemeni Oil Company. To achieve the objectives of this research, the researcher used the descriptive analytical method, and a questionnaire tool was used to collect data and was applied to a stratified random sample of the company's employees, consisting of (173) individuals from the total research population (314). The researcher reached a number of results, the most important of which were the following: The use of electronic management has a positive role on the quality of performance in the company, Accordingly, the researcher made a number of recommendations, the most important of which were: Improving the levels of networking, so that there are modern internal communication networks linking departments, sections, branches, agents, beneficiaries, and all financial, administrative, and marketing systems in the company, including the beneficiary service system, and the company's website, to work together in an integrated manner towards achieving the company's goals, and in a way that helps Beneficiaries can obtain information and services from anywhere and at any time.

Keywords: Electronic Management, Quality of Performance, Yemeni Oil Company

المقدمة:

أهمية لمختلف المؤسسات، والذي يتمحور حوله وجود المؤسسة من عدمه، ومع استمرار المؤسسات بالاهتمام والتركيز على مختلف جوانبه يبقى الأداء مجالاً خصباً للبحث والدراسة، لارتباطه الوثيق بمختلف المتغيرات والعوامل البيئية الداخلية أو الخارجية.

تعدّ جودة الأداء موضوعاً جوهرياً بالنسبة للمؤسسات الحكومية، ومؤسسات الأعمال على حد سواء، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، كما أنه يُعدّ عنصراً محورياً لجميع فروع المعرفة الإدارية وحقولها، فضلاً عن كونه البعد الأكثر

تحسين جودة الأداء في الشركة. هذا وقد طبقت الشركة عددًا من الأنظمة الإلكترونية خلال الفترة الماضية، لأتمتة العمليات والخدمات التي تقدمها الشركة لتطوير العمل المؤسسي بالشركة والوصول إلى تحقيق جودة الأداء والتميز المؤسسي لضمان تطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع العمليات الإدارية. ومن خلال ما سبق فإن الباحث يسعى إلى دراسة دور الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء بالشركة وذلك من خلال التساؤل الرئيس الآتي:

ما دور الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء بشركة النفط اليمنية؟

ويتفرع من التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها (القانونية، والتقنية، والبشرية، والتنظيمية) في شركة النفط اليمنية؟

2. ما مستوى جودة الأداء في شركة النفط اليمنية؟

فرضيات البحث: -

الفرضية الرئيسية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في جودة الأداء بشركة النفط اليمنية.

وينبثق عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية الآتية:

1- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمتطلبات القانونية في جودة الأداء بالشركة.

2- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية في جودة الأداء بالشركة.

3- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في جودة الأداء بالشركة.

وتظهر حاجة الشركات لوجود الإدارة الإلكترونية لتعميق قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل، كونها تمثل الاستجابة في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة، فضلاً عن ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.

وانطلاقاً إلى ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة سواء الدراسات المحلية مثل دراسة (غانم، 2021) و (المليكي، 2017) و (عبدالرحمن ، 2013) و الدراسات الأجنبية مثل دراسة (Wuli Song et al, 2012) من أهمية تطبيق أنظمه الإدارة الإلكترونية ودورها في الشركات أو المؤسسات والوزارات من أجل زيادة جودة الأداء وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة، والدقة والسرعة في تقديم الخدمات وتطوير التنظيم الإداري وتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات الصحيحة وسرعة اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة، ومن هنا فقد جاء اختيار هذا البحث، من أجل دراسة دور الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء بشركة النفط اليمنية.

مشكلة البحث وتساؤلاته

انطلقت مشكلة البحث من دراسة (الضبعي، 2018) التي أوصت بضرورة اهتمام شركة النفط اليمنية بتطوير أنظمة المعلومات ومنها أنظمة الإدارة الإلكترونية، وقواعد البيانات، وذلك من أجل

العليا إلى ضرورة الاهتمام بالإدارة الإلكترونية من أجل تحسين جودة الأداء.

3. الخروج بتوصيات تسهم في زيادة تحسين الأداء في شركة النفط اليمنية.

حدود البحث ومحدداته:

تحدد البحث بالحدود والمحددات الآتية: -

1- الحدود الموضوعية:

تمثل الحدود الموضوعية في معرفة دور الإدارة الإلكترونية من خلال متطلباتها (القانونية، والتقنية، والبشرية، والتنظيمية)، في جودة الأداء بشركة النفط اليمنية من وجهة نظر القيادات الإدارية فيها.

2- الحدود المكانية:

شركة النفط اليمنية، وتمثلها الإدارة العامة في العاصمة صنعاء بالجمهورية اليمنية.

3- الحدود الزمنية:

تم تنفيذ البحث في شهر يونيو 2023م حتى نوفمبر 2023م.

4- الحدود البشرية:

سوف تقتصر الحدود البشرية على القيادات الإدارية في شركة النفط اليمنية بالإدارة العامة بمستوى: (رؤساء الأقسام، ومدراء الإدارات، ومدراء العموم ونوابهم).

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

1- الإدارة الإلكترونية:

تُعرف الإدارة الإلكترونية أنها: مدخل ومنهجية إدارية جديدة، تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر (السلمي، 2001، 20).

4- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التنظيمية في جودة الأداء بالشركة.

أهداف البحث

هدف البحث إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية بجميع أبعادها في جودة الأداء بشركة النفط اليمنية، عن طريق تحقيق الأهداف الفرعية الآتية: -

1. تحديد مدى تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (القانونية، والتقنية، والبشرية، والتنظيمية) بشركة النفط اليمنية.

2. تحديد مستوى جودة الأداء في الشركة؟

3. تقديم التوصيات والمقترحات الملائمة من خلال النتائج التي سيتم التوصل إليها التي قد تساعد في دعم تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الأداء في الشركة.

أهمية البحث

• الأهمية العلمية:

1. الإسهام في فتح المجال أمام الباحثين لإجراء دراسات أخرى حول دور الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الأداء في القطاع العام والخاص في اليمن.

2. تظهر الأهمية لهذا البحث من أهمية القطاع النفطي والذي يخدم شريحة كبيرة من المجتمع سواء كمؤسسات أو أفراد.

• الأهمية العملية:

1. تأتي الأهمية العملية للبحث في كيفية تفعيل الإدارة الإلكترونية وتحقيق جودة الأداء في شركة النفط اليمنية.

2. الإسهام في زيادة الوعي لدى القيادات في شركة النفط اليمنية في المستويات الإدارية

أما الجودة فتُعبّر عن مستوى أداء العمل، ولذلك فهي استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي العملاء في الداخل والخارج، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة.

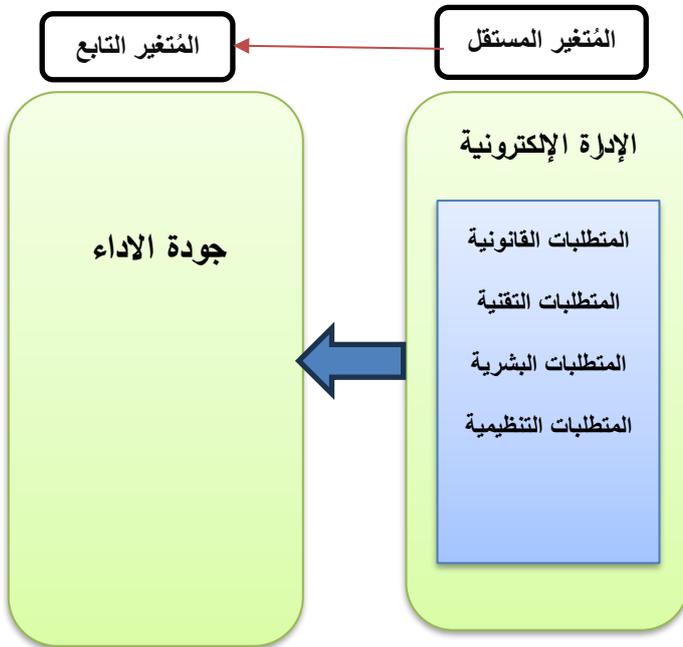
ويُعرف الباحث جودة الأداء إجرائياً أنه: الانتقال بأداء الشركة من الأداء التقليدي إلى الإتقان في كل مكونات العمل ومراحله؛ لتحقيق أفضل النتائج الملموسة، من أجل تلبية توقعات العملاء ورغباتهم والمستفيدين ومتطلباتهم الحالية والمستقبلية.

النموذج المعرفي للدراسة:

1- المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية.

2- المتغير التابع: جودة الأداء.

3- شكل رقم (1) النموذج المعرفي للدراسة



المصدر: من إعداد الباحث استناداً على دراسة (غانم، 2021) و(المليكي، 2017)

ويُعرفها الباحث إجرائياً أنها: توظيف تقنية

المعلومات والاتصالات في شركة النفط اليمنية من أجل تنفيذ الأعمال والأنشطة إلكترونياً.

كما يعرف الباحث أبعاد الإدارة الإلكترونية على

النحو الآتي: -

المتطلبات القانونية: - تهيئة البيئة اللازمة والملائمة لما تتطلبه إجراءات نظام الإدارة الإلكترونية ليسهل التعامل بأنظمتها وإضفاء صفة قانونية شرعية لذلك.

المتطلبات التقنية: - هي العناصر من أجهزة حاسوب وملحقاتها وبرامج وأنظمة حاسوبية تعمل في شركة النفط اليمنية.

المتطلبات البشرية: - وهي العناصر البشرية اللازم توفرها والمؤهلة والقادرة على الاستخدام الأمثل للأنظمة الإلكترونية داخل الشركة.

المتطلبات التنظيمية: - هو ما يجب توفره من لوائح تنظيمية وأدلة لتحسين جودة الأداء بشركة النفط اليمنية والتطوير والتحسين في أساليب العمل والعلاقات بين العاملين والاتصال بهم للوصول لتحقيق أهداف الشركة.

2- **جودة الأداء:**

يُعد الأداء مفهوماً جوهرياً ومهماً بالنسبة للمنظمات والأعمال بشكل عام، كما يعتبر من أهم المواضيع التي تشغل بال الإدارة في جميع الدول المتقدمة والنامية، ذلك لأن نمو الدخل الحقيقي في الدول المتقدمة ورفع مستوى المعيشة بها يعتمد أساساً على رفع الكفاءة للأداء، كما أنه يعبر عن مستوى التقدم الاقتصادي والحضاري لأي بلد، ويقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها خلال فترة محددة (معالي، 2018، 85-86).

الدراسات السابقة: -

أ. الدراسات المحلية والعربية

(1) دراسة (غانم، 2021): بعنوان "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الإداري" للمؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها في تحسين الأداء الإداري، ومعرفة المستوى الفعلي للأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (188) موظفًا، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: إن الإدارة الإلكترونية وفقًا لمتطلباتها مجتمعة (التقنية، الإدارية والتنظيمية، البشرية، المالية) تؤثر تأثيرًا إيجابيًا ودلًا إحصائيًا في تحسين مستوى الأداء الإداري، ولكل متطلب من تلك المتطلبات مقدار من المساهمة في ذلك الأثر، فالإدارة الإلكترونية في المؤسسة تعتمد على المتطلبات البشرية أولاً، تليها المتطلبات المالية، والمتطلبات الإدارية والتنظيمية، والمتطلبات التقنية على التوالي.

(2) دراسة (زريق، 2018): بعنوان "الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء العاملين بالمكتبات الجامعية".

هدفت الدراسة إلى تحديد دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بالمكتبات الجامعية، واستخدمت المنهج المسحي على مجتمع الدراسة المكون من جميع العاملين بالمكتبات الجامعة وعددهم (70)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: غياب التخطيط الاستراتيجي للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية، يؤدي إلى عدم التطبيق الفعلي

للإدارة الإلكترونية في المكتبة، كذلك نقص الدعم المالي للعاملين.

(3) دراسة (المليكي 2017): بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء المؤسسي بديوان عام وزارة المالية".

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء المؤسسي بوزارة المالية من خلال معرفة مدى توفر متطلبات نجاحها ومعرفة معوقات تطبيقها، واستخدمت المنهج الوصفي المسحي، تكون مجتمع الدراسة من القيادات العليا في الوزارة (مدير إدارة وما فوق لعدد (205)، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: إن استخدام الإدارة الإلكترونية تعمل على تطوير الأداء المؤسسي من خلال زيادة كفاءة وفاعلية العمليات المؤسسية وتبسيط إجراءات العمل، وتحقيق الاتصال المستمر، وسهولة تبادل المعلومات.

(4) دراسة (جبر، 2015): بعنوان "الإدارة الإلكترونية وفعاليتها في جودة الأداء المؤسسي في الجامعات اليمنية الجامعات الحكومية أنموذجًا"

هدفت الدراسة إلى معرفة فاعلية الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء المؤسسي في الجامعات اليمنية الحكومية ومعرفة متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تلك الجامعات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من العاملين في جامعات (صنعاء الحديدة، عمران، حجة) وتم اختيار (502) فرد بطريقة عشوائية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: وجود فاعلية كبيرة جدًا للإدارة الإلكترونية في جودة الأداء المؤسسي في الجامعات الحكومية اليمنية.

الإداري، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على الكثير من المشاكل التي تعيق سير العمل، وإن استخدام الإدارة الإلكترونية يزيد من فاعلية أداء العاملين وكفاءتها.

(2) دراسة (Wuli Song et al, 2012): بعنوان "Improve working efficiency by "office automation system".

هدفت الدراسة إلى تحديد دور نظم أتمتة المكتب في دعم فعالية الأداء وكفاءته في المنظمات وخصوصًا في الجامعات من خلال الاعتماد على الإدارة الإلكترونية، وشبكات الاتصال، واستخدام البرمجيات المناسبة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن أتمتة المكاتب لا تساعد فقط في تخفيض ضغوط العمل وتحسين كفاءته، إنما تساعد أيضًا في تخفيض احتمال الوقوع في الأخطاء أثناء تنفيذ العمليات اليدوية، وتسمح أيضًا بتداول استخدام المعلومات وإعادتها مما يساعد في تعظيم الفوائد.

التعليق على الدراسات السابقة: -

من خلال استعراض الدراسات السابقة، اتضحت أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين البحث الحالي، وكذا مدى الاستفادة من الدراسات السابقة، وما يميز البحث عن الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين موضوع البحث، ويُمكن أن نلخص ذلك على النحو التالي:

1- أوجه التشابه:

- يتفق البحث مع الدراسات السابقة من حيث الموضوع العام (الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء

(5) دراسة (عبد الرحمن، 2013): بعنوان "سياسات التحول نحو الإدارة الإلكترونية في وزارة الخدمة المدنية والتأمينات".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الخدمة المدنية والتغيرات التي أحدثتها خلال السنوات من 1998م وحتى 2009م، واستخدمت الدراسة المنهج التطوري، ومنهج دراسة الحالة، ومنهج النظم، ومنهج تقييم الأثر، تكون مجتمع الدراسة من موظفي وزارة الخدمة المدنية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: مدى أهمية توفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

(6) دراسة (هديان، 2011): بعنوان "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر القيادات المؤسسية العليا في الجمهورية اليمنية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات القيادات المؤسسية العليا في الجمهورية اليمنية وآرائهم حول أثر المعوقات المؤسسية والتقنية، والبشرية في الحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي بأنماطه الثلاثة (التحليلي - المسحي - الارتباطي)، لعدد (502) من القيادات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن المعوقات المؤسسية هي الأكثر تأثير على تطبيق الإدارة الإلكترونية بنسبة (68.6%)، يليها البشرية بنسبة (64%)، يليها التقنية بنسبة (63.8%).

ب. الدراسات الأجنبية

(1) دراسة (Hassan .N. Rawash, 2014): بعنوان "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية".

هدفت الدراسة إلى معرفة مساهمة الإدارة الإلكترونية في إحداث التغيير والتطوير في المجال

3- : أوجه الاستفادة:

- استفاد البحث الحالي من الدراسات السابقة وبشكل كبير في صياغة مشكلة البحث وتساؤلاته.
- استفاد البحث من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري والمنهجي.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في بناء أداة البحث (الاستبانة) وتحديد محاورها الرئيسية.

4- : ما يميز البحث عن الدراسات السابقة:

- يختلف مجتمع وعينة البحث الحالي عن الدراسات السابقة، وتاريخ إجراء البحث.
- كما أن ما يميز هذا البحث - على حد علم الباحث- أنه من أوائل الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في جودة الأداء بشركة النفط اليمنية.

منهجية البحث وإجراءاته**منهج البحث:**

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتنفيذ البحث، حيث تم من خلال هذا المنهج جمع البيانات عن المتغيرات ووصفها، وتحليلها إحصائياً لتوضيح طبيعة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتفسير مخرجات التحليل الإحصائي للبيانات، وصولاً إلى النتائج والاستنتاجات.

مجتمع البحث وعينته:

يتمثل الإطار العام لمجتمع البحث بجميع القيادات الإدارية في شركة النفط اليمنية بالإدارة العامة وهم: (رؤساء الأقسام، ومدراء الإدارات، ومدراء العموم ونوابهم)، لما لهم من قدرة على الإجابة على تساؤلات الاستبيان بحكم طبيعة عملهم كمسؤولين إشرافيين على أداء الأعمال المختلفة بالشركة، والبالغ عددهم (314) موظفًا، تم اختيار عينة عشوائية طبقية

(المؤسسي)، وإن اختلفت هذا البحث في تحديد منهجية التحسين للأداء وهي منهجية الجودة، ويتفق ذلك مع دراسة (جبر، 2015).

- يتفق البحث مع الدراسات السابقة من حيث استخدام منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي باستثناء دراسة (زريق، 2018)، واستخدمتا المنهج الوصفي المسحي، ودراسة (الملكي، 2017) التي استخدم فيها المنهج الوصفي المسحي، ودراسة (عبدالرحمن، 2013)، التي استخدم فيها المنهج التطوري ومنهج دراسة الحالة ومنهج النظم ومنهج تقييم الأثر، ودراسة (هديان، 2011) التي استخدم فيها المنهج الوصفي بأنماطه الثلاثة (التحليلي - المسحي - الارتباطي).

- يتفق البحث مع الدراسات السابقة من حيث اعتماده على الاستبيان كأداة لجمع البيانات باستثناء دراسة (عبدالرحمن، 2013) التي اعتمدت على الوثائق والمستندات-الملاحظة بالمشاركة.

2- : أوجه الاختلاف:

- اختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة من حيث مجال التطبيق، حيث كان أغلب مجال التطبيق في الدراسات السابقة هي مؤسسات تعليمية، وجمعيات ومنظمات خيرية، بينما اتفق البحث الحالي مع دراسة (الضبيعي، 2018) في جهة التطبيق شركة النفط اليمنية وهي ذات طابع إيرادي، وتُعد ركيزة من ركائز الاقتصاد الوطني.
- يختلف هذا البحث عن الدراسات السابقة في الحدود الزمانية والمكانية.

من المجتمع الأصلي، تم اختيارهم عشوائياً مع مراعاة حجم المستويات الإدارية، وتنفيذاً لذلك تم توزيع (190) استبانة على القيادات الإدارية بالشركة، وتم توزيع (17) استبانة إضافية تحسباً لحدوث نقص في حجم العينة، وكان المسترد من إجمالي الاستبانات (184) استبانة بزيادة (11) استبانة، جميعها صالحة للتحليل، لتصبح النسبة بذلك (59%) من المجتمع الأصلي، والجدول التالي يوضح التوزيع الطبقي لعينة البحث المستهدفة، والفعلية (المتحصل عليها).

غير نسبية من مجتمع البحث، وقد تم تحديد حجمها وفقاً لمعادلة روبرت ماسون:

M حجم المجتمع
 S قسمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة
 0.95 أي قسمة 1.96 على معدل الخطأ 0.050
 p نسبة توافر الخاصية وهي 0.050
 q النسبة المتبقية للخاصية وهي 0.050

$$n = \frac{M}{\left[\frac{S^2 \times (M-1)}{pq} \right] + 1}$$

وبالتعويض بالقيم المحددة في المعادلة، فقد حُددت عينة البحث بـ (173) موظفاً ونسبة (55,09%)

المستوى الوظيفي	المجتمع	النسبة المئوية	العينة الطباقية النسبية	العينة الطباقية غير النسبية (المستهدفة)	الاستمارات المستردة (الفعلية)	نسبة الاستمارات المستردة إلى المستهدفة
مدير تنفيذي	1	0.32%	1	1	0	0
نائب مدير تنفيذي	4	1.27%	2	2	1	50%
مدير إدارة	75	23.89%	41	51	49	96.08%
نائب مدير إدارة	116	36.94%	54	52	51	98.08%
رئيس قسم	118	37.58%	75	84	83	98.80%
الإجمالي	314	100%	173	190	184	-

المصدر: من إعداد الباحث

أداة البحث

أ. الجزء الأول: المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) بأبعاده الأربعة: (القانونية، والتقنية، والبشرية، والتنظيمية).

ب. الجزء الثاني: المتغير التابع (جودة الأداء).

2. صدق وثبات أداة البحث:

أ. الصدق الظاهري: بعد أن تم إعداد الاستبانة في شكلها الأولي تم التحقق من الصدق الظاهري لها كأداة بحث، من خلال عرضها على عدد (11) محكماً من الأساتذة المتخصصين في مجال

1. بناء أداة البحث: تم إعداد أداة البحث (الاستبانة) استناداً إلى الإطار النظري للبحث، وفق مقياس ليكرت الخماسي، وبحيث تضمنت محورين رئيسيين: تناول المحور الأول مجموعة من البيانات الديموغرافية لعينة البحث في حين تناول المحور الثاني جزئين رئيسيين:

ب. صدق الاتساق الداخلي:

لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث، تم استخراج مؤشرات صدق البناء، وذلك بتطبيق الاستبانة على العينة المكونة من (184) من العاملين في شركة النفط اليمنية، حيث قام الباحث بحساب معاملات الارتباط لبيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للأبعاد ثم للمتغير ككل.

الإدارة العامة، وإدارة الأعمال، والإحصاء، وعلوم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، حيث طُلب منهم إبداء آرائهم، في مدى ملاءمة العبارات لقياس المتغيرات التي صممت لقياسها، وما إذا كانت واضحة وسليمة من حيث صياغتها، وتغطي كل الجوانب المطلوبة لإنجاز البحث، وقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين، وتم إجراء التعديلات الملائمة على الاستبانة.

جدول رقم (2): معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

أبعاد المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)	معامل الارتباط
المتطلبات القانونية	.792**
المتطلبات التقنية	.921**
المتطلبات البشرية	.762**
المتطلبات التنظيمية	.869**
المتغير التابع (جودة الأداء)	.785**
** دال عند 0.01	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل

إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يدل على وجود اتساق داخلي لفقرات المتغير التابع (جودة الأداء)، مما يعني أن الأداة (الاستبانة) تمتلك صدقاً تكوينياً واتساقاً داخلياً، ويمكن الوثوق في نتائجها، وصلاحيته لقياس ما أعدت لقياسه. ثبات أداة البحث: تحقق الباحث من ثبات أداة البحث من خلال حساب معامل (ألفا كرونباخ) لكل بُعد من أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، والجدول الآتي يوضح ذلك:

يتضح من الجدول (2) أن جميع معاملات ارتباط كل بُعد للمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) ككل دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يدل على وجود اتساق داخلي لأبعاد المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) الذي ينتمي إليه، مما يعني أن الأداة (الاستبانة) تمتلك صدقاً تكوينياً واتساقاً داخلياً، ويمكن الوثوق في نتائجها، وصلاحيته لقياس ما أعدت لقياسه، كما يتضح من الجدول أعلاه أن معاملات ارتباط المتغير التابع (جودة الأداء) دالة

جدول رقم (3): درجة ثبات أبعاد ومتغيرات البحث

م	المتغيرات/ الأبعاد	عدد الفقرات	درجة الثبات	درجة المصدقية
1.	المتطلبات القانونية	4	0.853	0.924
2.	المتطلبات التقنية	7	0.882	0.939
3.	المتطلبات البشرية	3	0.786	0.887

م	المتغيرات/ الأبعاد	عدد الفقرات	درجة الثبات	درجة المصدقية
4.	المتطلبات التنظيمية	5	0.794	0.891
	المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية	19	0.937	0.968
	المتغير التابع: جودة الأداء	13	0.948	0.974

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل

بعد أن تم التحقق من صدق الأداة باستخدام معامل الارتباط (بيرسون)، والصلاحية الداخلية (الثقة) للبيانات باستخدام طريقة معامل (الفا كرو نباخ).

2- أساليب استدلالية: استخدم البحث عددًا من الأساليب الإحصائية الاستدلالية وهي: - اختبار (T) لعينة واحدة (one sample test) لاختبار معنوية الإجابات عن توفر متغيرات البحث.

- اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات البحث.

الإجابة عن تساؤلات البحث: - الإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها (القانونية، والتقنية، والبشرية، والتنظيمية) بشركة النفط اليمنية؟ للإجابة عن السؤال السابق، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث وأبعادها، ومن ثم ترتيبها ترتيبًا تنازليًا وفقًا للمتوسط الحسابي، وذلك على النحو الآتي:

جدول رقم (4): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث

م	الفقرة	رتبة الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الدالة اللفظية
1	المتطلبات القانونية	4	3.78	0.69	76%	عالٍ
2	المتطلبات التقنية	3	3.87	0.69	77%	عالٍ
3	المتطلبات البشرية	1	3.97	0.67	79%	عالٍ
4	المتطلبات التنظيمية	2	3.87	0.68	77%	عالٍ
	الإدارة الإلكترونية ككل		3.86	0.59	77%	عالٍ
	جودة الأداء ككل		3.67	0.74	73%	عالٍ

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل

الإجابة عن السؤال الثاني الذي نصه: "ما مستوى جودة الأداء بشركة النفط اليمنية؟ من خلال النظر الى الجدول أعلاه نستطيع الإجابة عن السؤال الثاني، حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات متغير جودة الأداء في أداة البحث، وكانت النتيجة الكلية كما في الجدول أعلاه، حيث يتبين أن: مستوى جودة الأداء بشركة النفط اليمنية جاءت بدرجة (عالٍ) بوجه عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.67)، وانحراف معياري بلغ (0.74)، ونسبة أهمية بلغت 73% وهذا يدل على توفر جودة الأداء في شركة النفط اليمنية ولكن ليس كما يجب، وهذا يتطلب جهد واهتمام أكبر من قيادات الشركة من أجل الوصول إلى تحقيق جودة الأداء والتميز المؤسسي.

اختبار فرضيات البحث: الفرضية الرئيسية الأولى: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في جودة الأداء بشركة النفط اليمنية"، واختبار هذه الفرضية، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج على النحو الآتي:

يتبين من الجدول رقم (4) أن: قيمة المتوسط الحسابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها في شركة النفط اليمنية قد حصلت على متوسط حسابي (3،86)، أي بمستوى دلالة لفظية (عالٍ)، كما بلغت درجة الانحراف المعياري (0.59) وهي أقل من الواحد الصحيح، مما يعني تجانس أفراد عينة البحث في تقديرهم لمستوى تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية. هذا وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد الإدارة الإلكترونية ما بين أقل قيمة (3.78) لُبعد المتطلبات القانونية، وأعلى قيمة (3.97) لُبعد المتطلبات البشرية. كما يتضح أيضًا من الجدول تقارب قيم المتوسطات الحسابية لجميع أبعاد المتغير المستقل، مع وجود تفاوت بسيط في قيم المتوسطات الحسابية عكست ترتيب كل بعد من حيث الأولوية، حيث حصل بعد المتطلبات البشرية على المرتبة الأولى من وجهة نظر عينة البحث، يليه في ذلك بعد بالتساوي بعدي المتطلبات التقنية والتنظيمية وأخيرًا بعد المتطلبات القانونية.

جدول رقم (5): نتائج اختبار المتغير المستقل على المتغير التابع									
ملخص النماذج			تحليل التباين ANOVA				معاملات الانحدار		
المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	F المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية df	المتغير المستقل	قيمة B	t	مستوى الدلالة
جودة الأداء	.788	0.621	295.512	0.000	(1) (180)	الإدارة الإلكترونية	0.992	17.190	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل

ارتباط طردي موجب بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير

تشير نتائج الجدول رقم (5) إلى أن: معامل الارتباط R (.788) والذي يدل على وجود علاقة

التحديد B بلغ (0,992) وأن قيمة (t) عنده هي (17,190)، وبمستوى دلالة (0,000)، مما يشير إلى أن أثر هذا المتغير ذو دلالة إحصائية.

1. **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمتطلبات القانونية في جودة الأداء بشركة النفط اليمنية، لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما في الآتي:

المستقل (الإدارة الإلكترونية) على المتغير التابع (جودة الأداء)، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (295,512) وبمستوى دلالة بلغ (0,000) وهو أقل من (0.05)، بالإضافة إلى أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.621$) ما يؤكد معنوية الانحدار، ويتبين من الجدول أن المتغير المستقل يُفسر (62%) من التباين في المتغير التابع، كما يتضح من معاملات الانحدار أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير (الإدارة الإلكترونية)، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل

جدول رقم (6) نتائج اختبار دور بُعد: المتطلبات القانونية على المتغير التابع

ملخص النماذج			تحليل التباين ANOVA			معاملات الانحدار			
المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	F المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية df	محور المتغير المستقل	قيمة B	T	مستوى الدلالة
جودة الأداء	.607a	0.368	104.281	.000	(1) (180)	المتطلبات القانونية	0.647	10.212	.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل

إحصائية لبُعد: (المتطلبات القانونية)، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل التحديد B بلغ (0.647) وأن قيمة (t) عنده هي (10.212)، وبمستوى دلالة (0.000)، مما يشير إلى أن دور هذا البُعد ذو دلالة إحصائية.

2. **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية في جودة الأداء بشركة النفط اليمنية، لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما في الآتي:

يتضح من الجدول رقم (6) إلى أن معامل الارتباط R (0.607) والذي يدل على وجود علاقة ارتباط طردي موجب بين بُعد: (المتطلبات القانونية) والمتغير التابع (جودة الأداء)، كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد (المتطلبات القانونية) على المتغير التابع (جودة الاداء)، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (104,281) وبمستوى دلالة بلغ (0.00) وهو أقل من (0.05)، بالإضافة إلى أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.368$) ما يؤكد معنوية الانحدار، ويتبين من الجدول أن بُعد: (المتطلبات القانونية) يُفسر (49%) من التباين في المتغير التابع، كما يتضح من معاملات الانحدار أن هناك أثر ذو دلالة

جدول رقم (7) نتائج اختبار دور بُعد: المتطلبات التقنية على متغير جودة الأداء									
ملخص النماذج			تحليل التباين ANOVA				معاملات الانحدار		
المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	F المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية df	محور المتغير المستقل	قيمة B	T	مستوى الدلالة
جودة الأداء	.680	0.463	154.974	.000	(1) (180)	المتطلبات التقنية	0.725	12.449	.000

تشير نتائج الجدول رقم (7) إلى أن معامل الارتباط R (.680) والذي يدل على وجود علاقة ارتباط طردي موجب بين بُعد: (المتطلبات التقنية) والمتغير التابع (جودة الأداء)، كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المتطلبات التقنية على المتغير التابع (جودة الأداء)، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (154.974) وبمستوى دلالة بلغ (.000) وهو أقل من (0.05)، بالإضافة إلى أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.463$) ما يؤكد معنوية الانحدار، ويتبين من الجدول أن بُعد: (المتطلبات التقنية) يُفسر (46%) من التباين في المتغير التابع، كما يتضح من

معاملات الانحدار أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد: (المتطلبات التقنية)، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل التحديد B بلغ (0.725) وأن قيمة (t) عنده هي (12.449)، وبمستوى دلالة (.000)، مما يشير إلى أن دور هذا البُعد ذو دلالة إحصائية. 3. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في جودة الأداء بشركة النفط اليمنية، لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما في الآتي:

جدول رقم (8) نتائج اختبار دور بُعد: المتطلبات البشرية على متغير جودة الأداء									
ملخص النماذج			تحليل التباين ANOVA				معاملات الانحدار		
المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	F المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية df	محور المتغير المستقل	قيمة B	T	مستوى الدلالة
جودة الأداء	.617	0.381	110.805	.000	(1) (180)	المتطلبات البشرية	0.683	10.526	.000

تشير نتائج الجدول رقم (8) إلى أن معامل الارتباط R (.617) والذي يدل على وجود علاقة

ارتباط طردي موجب بين بُعد: (المتطلبات البشرية) والمتغير التابع (جودة الأداء)، كما أن هناك أثر ذو

قيمة معامل التحديد B بلغ (0.683) وأن قيمة (t) عنده هي (10.526)، وبمستوى دلالة (0.000)، مما يشير إلى أن دور هذا البُعد ذو دلالة إحصائية.

4. **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التنظيمية في جودة الأداء بشركة النفط اليمنية، لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما في الآتي:

دلالة إحصائية لبعد (المتطلبات البشرية) على المتغير التابع (جودة الأداء)، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (110.805) وبمستوى دلالة بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05)، بالإضافة إلى أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.381$) ما يؤكد معنوية الانحدار، ويتبين من الجدول أن بُعد: (المتطلبات البشرية) يُفسر (38%) من التباين في المتغير التابع، كما يتضح من معاملات الانحدار أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد: (المتطلبات البشرية)، حيث أظهرت النتائج أن

جدول رقم (9) نتائج اختبار دور بُعد: المتطلبات التنظيمية على متغير جودة الأداء

ملخص النماذج			تحليل التباين ANOVA			معاملات الانحدار		
المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	F المحسوبة	درجة الحرية df	محور المتغير المستقل	قيمة B	T	مستوى الدلالة
جودة الأداء	.753	0.568	236.328	(1) (180)	المتطلبات التنظيمية	0.812	15.373	.000

(0.000)، مما يشير إلى أن دور هذا البُعد ذو دلالة إحصائية.

الاستنتاجات -

1. تتسم ممارسة الإدارة الإلكترونية بشركة النفط اليمنية بأنها في مستوى عالٍ.
2. ظهر مستوى أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجميع أبعادها بالشركة في المدى المرتفع بدلالة لفظية (عالٍ)، حيث جاء بُعد المتطلبات البشرية في المرتبة الأولى، يليه بُعد المتطلبات التنظيمية، ومن ثم بُعد المتطلبات التقنية وأخيرًا بُعد المتطلبات القانونية.
3. يظهر مستوى جودة الأداء بالشركة بأنه يقع في المدى العالي.

تشير نتائج الجدول رقم (9) إلى أن معامل الارتباط R (.753) والذي يدل على وجود علاقة ارتباط طردي موجب بين بُعد: (المتطلبات التنظيمية) والمتغير التابع (جودة الأداء)، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (236.328) وبمستوى دلالة بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05)، بالإضافة إلى أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.568$) ما يؤكد معنوية الانحدار، ويتبين من الجدول أن بُعد: (المتطلبات التنظيمية) يُفسر (57%) من التباين في المتغير التابع، كما يتضح من معاملات الانحدار أن هناك دور ذو دلالة إحصائية لبُعد: (المتطلبات التنظيمية)، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل التحديد B بلغ (0.812) وأن قيمة (t) عنده هي (15.373)، وبمستوى دلالة

4. إن استخدام الإدارة الإلكترونية له دور إيجابي في جودة الأداء بالشركة، وبالتالي فإن استخدام أبعاد الإدارة الإلكترونية يفسر ما نسبته (62%) من التباين والتغير في جودة الأداء في الشركة.
5. قبول جميع الفرضيات الفرعية الخاصة بالفرضية الرئيسية، مما يعنى قبول الفرضية الرئيسية الأولى، وهذا يدل على أنه كلما كان هناك ممارسة عالية للإدارة الإلكترونية، كلما كان هناك جودة في أداء الشركة.

التوصيات

1. العمل على زيادة تكامل كافة متطلبات الإدارة الإلكترونية (القانونية، والتقنية، والبشرية، والتنظيمية) لضمان تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستوى عالٍ جدًا، لما لذلك من أهمية في زيادة جود الأداء في الشركة.
2. مواكبة التطورات في آليات وتقنيات الربط الشبكي الداخلي بين جميع الإدارات، لضمان استمرارية العمل بشكل متكامل لتحقيق أهداف الشركة، وبما يساعد المستفيدين في الحصول على المعلومات والخدمات من أي مكان وفي أي وقت.
3. استكمال أتمتة أعمال الشركة وخاصة مع الفروع والاستفادة من الطاقات المتوفرة لأنظمة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وحوسبة جميع نشاطات الشركة.
4. عقد مزيد من الدورات التدريبية للموظفين كل حسب حاجته في مجالات الحاسوب وأنظمة المعلومات لزيادة جودة الأداء.

5. ربط الحوافز المادية والمعنوية بالتوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة، على النحو الذي يعزز ثقافة العمل الإلكتروني.
6. تعزيز وسائل أمن وحماية شبكات الاتصال للحفاظ على المعلومات والبيانات.
7. استطلاع آراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والوسائل التكنولوجية الحديثة، وإجراء دراسات دورية لقياس مستوى رضا المستفيدين ومتطلباتهم واحتياجاتهم، والاهتمام بدراسة شكاوهم ومقترحاتهم والعمل بها.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر والمراجع العربية

- [1] السلمي، علي (2001)، خواطر الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر: القاهرة.
- [2] الضبيعي، نادية عبد الله محمد (2018). تصور مقترح لإنشاء وحدة لإدارة الأزمات في شركة النفط اليمنية، رسالة ماجستير، مركز الإدارة العامة، جامعة صنعاء، اليمن.
- [3] المليكي، أحمد (2017). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري بديوان عام وزارة المالية، رسالة ماجستير غير منشورة، مركز تطوير الإدارة العامة، جامعة صنعاء: اليمن.
- [4] جبر عادل (2015). الإدارة الإلكترونية وفعاليتها في جودة الأداء الإداري في الجامعات اليمنية الجامعات الحكومية أنموذجًا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أفريقيا العالمية، السودان.
- [5] زريق، إيمان، بهلول، أمينة (2018). الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء العاملين بالمكتبات الجامعية- دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية العربي بن مهدي، المنوفية، رسالة

ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الأعمال والاتصال، جامعة 8 ماي 1945 قالمة: الجزائر.

- [6] عبد الرحمن، سعد حزام علي (2013). سياسات التحول نحو الإدارة الإلكترونية في وزارة الخدمة المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، مركز تطوير الإدارة العامة، جامعة صنعاء: اليمن.
- [7] غانم، إبراهيم طاهر (2021). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات، رسالة ماجستير غير منشورة، مركز تطوير الإدارة العامة، جامعة صنعاء: اليمن.
- [8] معالي، عبد الرحمن (2018). دور الجودة الشاملة الموجهة وأثرها على الأداء المؤسسي - الدور المعدل للثقافة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا: السودان.
- [9] هديان، جميل حسين علي (2011). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر القيادات القيادات المؤسسية العليا في الجمهورية اليمنية".

ثانياً: المراجع الأجنبية

- [1] Wuli Song et al,(2012). (Improve working efficiency by office automation system- Lu Jinhua& Gao Xiaoping, 2012))- Design and Realization of On-line Enterprise Office Automation System (Azam Roostae & J S Sadaghiani