



إمكانية تبني نظم تخطيط موارد المنظمة في التحول إلى الحكومة الذكية
"دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات الحكومي اليمني"

**The Possibility of Adopting Enterprise Resource Planning Systems in
the Transformation to Smart Government: A Field study in the Yemeni
Government Telecommunication Sector''**

Mohammed Abdullah Nasser AL-baham

*Faculty of Commercial & Trade
Sana'a University – Yemen*

Abdullah Abdullah AL-sanafi

*Faculty of Commercial & Trade
Sana'a University – Yemen*

Mohammed Abdullah AL-Ashwal

*Faculty of Commercial & Trade
Sana'a University – Yemen*

محمد عبدالله ناصر البحم

كلية التجارة – جامعة صنعاء – اليمن

عبدالله عبدالله السنفي

كلية التجارة – جامعة صنعاء – اليمن

محمد عبدالله الاشول

كلية التجارة – جامعة صنعاء – اليمن

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على إمكانية تبني نظم تخطيط موارد المنظمة بأبعادها (إدارة علاقات الموردين، إدارة علاقات الزبائن، ذكاء الأعمال، التجارة النقالة) في التحول إلى الحكومة الذكية بأبعادها (الإدارة الذكية، التواصل الذكي، الخدمات الذكية)، وكذا التعرف على واقع تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة، وواقع الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين المستخدمين لنظم تخطيط موارد المنظمة في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني المتمثل بـ(المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية، والشركة اليمنية للاتصالات الدولية تيلمين)(المراكز الرئيسية)، الذين يحملون مؤهلات تخصص (علوم حاسوب، هندسة حاسوب، تقنية معلومات، نظم معلومات، شبكات، إدارة أعمال)، والبالغ عددهم (177) فرداً، وقد تم المسح الشامل لجميع أفراد المجتمع، حيث تم توزيع عدد (177) استبانة، واسترداد وتحليل عدد (157) استبانة، وبنسبة (88%).

وتوصلت الدراسة إلى أن واقع تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة كان مرتفعاً، وواقع ممارسة الحكومة الذكية كان مرتفعاً أيضاً، كما بينت النتائج إن تبني نظم تخطيط موارد المنظمة يسهم بشكل مرتفع في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، وأوصت الدراسة بضرورة قيام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بتطوير نظم تخطيط موارد المنظمة وتحديثها، وذلك للارتباط بالتطبيقات والهواتف الذكية، ضرورة قيام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بوضع خطة استراتيجية واضحة للتحول إلى الحكومة الذكية وتحديد الأهداف والخطوات اللازمة لتنفيذها، ضرورة قيام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بالاستغلال الأمثل للتطبيقات والأجهزة النقالة في تقديم الخدمات للمستفيدين.

الكلمات الافتتاحية: نظم تخطيط موارد المنظمة – الحكومة الذكية.

Abstract:

This study aims to investigate the feasibility of adopting Enterprise Resource Planning (ERP) systems, encompassing dimensions such as (Supplier Relationship Management, Customer Relationship Management, Business Intelligence, and Mobile Commerce), within the context of smart government transformation. The latter includes dimensions of (Smart Management, Smart Communication, and Smart Services). Additionally, the study seeks to assess the current state of ERP system implementation and the status of smart government initiatives within the Yemeni telecommunications sector. Employing a descriptive analytical approach, the study utilizes a questionnaire as the primary data collection tool. The target population comprises all employees utilizing ERP systems in the Yemeni government telecommunications sector, specifically those affiliated with the General Corporation for Telecommunications and the Yemeni International Telecommunications Company (headquarters). Participants are required to possess qualifications in fields such as Computer Science, Computer Engineering, Information Technology, Information Systems, Networking, or Business Administration, totaling (177) individuals. A comprehensive survey was conducted involving all members of

the target population. Out of the (177) distributed questionnaires, (157) were retrieved and analyzed, yielding a response rate of 88%.

The findings indicate that the implementation of ERP systems is perceived to be at a high level, as is the practice of smart government. Furthermore, the results suggest that the adoption of ERP systems significantly contributes to the transformation towards smart government within the Yemeni telecommunications sector.

The study recommends that the Yemeni government telecommunications sector prioritize the updating and development of ERP systems to facilitate integration with mobile applications. Additionally, it is essential for this sector to formulate a clear strategic plan for smart government transformation, delineating specific goals and necessary steps for implementation. Finally, the adoption of mobile applications and devices for service delivery to beneficiaries is strongly advised.

Key words: enterprise resource planning – smart government.

المقدمة:

المتصلة بالإنترنت من أي مكان وعلى مدار الساعة، وبسرعة ودقة متناهية.

ونتيجة للتحويلات التي حدثت في مختلف المجالات، والتكامل والاندماج في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تطورت المنظمات وزادت حدة المنافسة فيما بينها، وأصبحت تسعى إلى تطبيق أفضل الممارسات التكنولوجية الحديثة، في إدارة عملياتها وضبط مواردها، من خلال امتلاكها نظم معلومات حديثة قادرة على جعلها مكونا واحدا يعمل بشكل متناسق ومتكامل، وتعد نظم تخطيط موارد المنظمة ERP إحدى الحلول التكنولوجية الحديثة، والمطورة بشكل متقدم، ومن أهم النظم والبرمجيات المتكاملة الأكثر استخداما في السنوات الأخيرة، فهي نظم تدعم العمل عبر الأجهزة الذكية والمحمولة والمتقلة، وتحوي وظائف تدعم وسائل التواصل الاجتماعي، (Omar and others,2021,p:20) ، الأمر الذي دفع المنظمات إلى البحث عن هذه النظم لأتمتة أنشطتها الإدارية، وتحسين عملياتها التنظيمية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات في الوقت المطلوب، وتحسين التفاعل مع الموردين، ومعرفة

شهدت السنوات الأخيرة تطوراً مذهلاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الإنترنت، وأصبح هذا التطور المعيار الأساس الذي تقاس به درجة تقدم الأمم، ولم تكن الحكومات بمنأى عن هذا التطور، حيث بادرت الكثير من حكومات الدول إلى التحول نحو تطبيق الحكومة الذكية SG، التي تعتبر امتداداً لتطور الحكومة الإلكترونية، ومرحلة جديدة من مراحل التطور التاريخي للمعاملات الإلكترونية الحكومية، في ظل ما تعرفه المجتمعات، من تطور في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية، والتوجه نحو ما يعرف بالمجتمع الرقمي، ومجتمع المعرفة، من خلال اعتماد الحكومة الذكية على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير الخدمات الإلكترونية، والتطبيقات المعلوماتية، للمواطنين والموظفين وقطاع الأعمال والمنظمات الحكومية، وغيرها، (Al-Obaithani and others,2018,p:6) عبر قنوات إلكترونية متعددة، كالأجهزة الذكية والهواتف النقالة والأجهزة اللوحية وغيرها من الأجهزة

طلبات الزبائن، وتحسين العلاقة معهم، وتحسين جودة الخدمات، وتوسيع علاقات العمل، وتقليل التكاليف، وزيادة الإنتاجية، وتحقيق الاستخدام الأفضل للموارد، والتغطية الوظيفية الواسعة، والقضاء على مشاكل الأنظمة المتباينة، والتكامل مع كافة أنواع الأنظمة والتطبيقات وتحقيق السرية والأمان والموثوقية، والقدرة على التحديث، ومواكبة التطورات التكنولوجية والبيئة المحيطة.

ويعد قطاع الاتصالات الحكومي اليمني ممثلاً ب(المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية، والشركة اليمنية للاتصالات الدولية تيليمن) من القطاعات ذات الأهمية الاستراتيجية في البيئة اليمنية، التي توليها الدولة اهتماماً كبيراً، كونها رافداً مهماً من روافد التنمية الاقتصادية، ومن القطاعات الرائدة والسبابة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وحجر الأساس في عملية التحول الرقمي، لذلك فإنه يجب على هذا القطاع مواكبة التطور التقني، والاستفادة من التقنيات الحديثة كنظم تخطيط موارد المنظمة والتطبيقات الذكية في تعزيز عملية التحول الرقمي، وتصميم وإدارة الوظائف التي تدعمها تكنولوجيا المعلومات بمزيد من المرونة والابتكار، وتحقيق الاستفادة في الخدمات والأعمال، والقضاء على النفقات التشغيلية الجارية، وتطوير حلول وخدمات رقمية جديدة وتقديمها بطريقة مبتكرة للمستفيدين.

مشكلة الدراسة:

وقد تم إجراء دراسة استطلاعية على عينة قوامها (35) من العاملين في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني(المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية، الشركة اليمنية للاتصالات الدولية تيليمن) بهدف التعرف على التقنيات المستخدمة في هذا القطاع، ومدى قدرته على مواكبة التطور التكنولوجي المتسارع، وقد أظهرت النتائج إن هناك ضعفاً في مقدرة هذا القطاع على مواكبة التطور التكنولوجي المتسارع، كون ذلك يتطلب تحديث البنية التحتية من

يعد قطاع الاتصالات الحكومي اليمني ممثلاً ب(المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية، والشركة اليمنية للاتصالات الدولية تيليمن) من القطاعات ذات الأهمية الاستراتيجية في البيئة اليمنية، التي توليها الدولة اهتماماً كبيراً، كونها رافداً مهماً من روافد التنمية الاقتصادية، ومن القطاعات الرائدة والسبابة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وحجر الأساس في عملية التحول الرقمي، لذلك فإنه يجب على هذا القطاع مواكبة التطور التقني، والاستفادة من التقنيات الحديثة كنظم تخطيط موارد المنظمة والتطبيقات الذكية في تعزيز عملية التحول الرقمي، وتصميم وإدارة الوظائف التي تدعمها تكنولوجيا المعلومات بمزيد من المرونة والابتكار، وتحقيق الاستفادة في الخدمات والأعمال، والقضاء على النفقات التشغيلية الجارية، وتطوير حلول وخدمات رقمية جديدة وتقديمها بطريقة مبتكرة للمستفيدين.

يعد قطاع الاتصالات الحكومي اليمني ممثلاً ب(المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية، والشركة اليمنية للاتصالات الدولية تيليمن) من القطاعات ذات الأهمية الاستراتيجية في البيئة اليمنية، التي توليها الدولة اهتماماً كبيراً، كونها رافداً مهماً من روافد التنمية الاقتصادية، ومن القطاعات الرائدة والسبابة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وحجر الأساس في عملية التحول الرقمي، لذلك فإنه يجب على هذا القطاع مواكبة التطور التقني، والاستفادة من التقنيات الحديثة كنظم تخطيط موارد المنظمة والتطبيقات الذكية في تعزيز عملية التحول الرقمي، وتصميم وإدارة الوظائف التي تدعمها تكنولوجيا المعلومات بمزيد من المرونة والابتكار، وتحقيق الاستفادة في الخدمات والأعمال، والقضاء على النفقات التشغيلية الجارية، وتطوير حلول وخدمات رقمية جديدة وتقديمها بطريقة مبتكرة للمستفيدين.

يعد قطاع الاتصالات الحكومي اليمني ممثلاً ب(المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية، والشركة اليمنية للاتصالات الدولية تيليمن) من

إلى أي مدى يمكن تبني نظم تخطيط موارد المنظمة في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني؟

ولتسهيل معالجة إشكالية الدراسة تم تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما واقع تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة بأبعدها في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني؟
2. ما واقع الحكومة الذكية بأبعدها في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني؟
3. إلى أي مدى يمكن أن تسهم نظم تخطيط موارد المنظمة في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

1. التعرف على واقع تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة بأبعدها في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني.
2. معرفة واقع الحكومة الذكية بأبعدها في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني.
3. معرفة إلى أي مدى يمكن أن تسهم نظم تخطيط موارد المنظمة في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومية اليمني.

أهمية الدراسة:

اكتسبت هذه الدراسة أهميتها من جانبين هما:

- الأهمية العلمية (النظرية):

1. اكتسبت هذه الدراسة أهميتها النظرية (العلمية)، من خلال تناولها مفاهيم أساسية وحديثة، في حقل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي نظم تخطيط موارد المنظمة، وإمكانية تبنيها في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، لأنتمة الأنشطة والعمليات، وتوحيد

أجهزة كمبيوتر وخوادم وشبكات وأنظمة وبرمجيات حديثة وموارد بشرية مدربة، لاستخدامها في أتمتة العمليات الإدارية وإنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات، الأمر الذي يكلف استثمارات مالية ضخمة، ان هذا القطاع غير قادر على التخلص من مظاهر الروتين والبيروقراطية السلبية، ولا زال مستمر في تقديم خدماته بطريقة تقليدية (ورقية)، بدلاً من الطريقة الالكترونية. وقد اشارت نتائج دراسة كل من (العززي، 2017، ص: 147)، و(السقاف، 2016، ص: 103)، أن نظم تخطيط موارد المنظمة تعتبر التقنية المناسبة التي تبحث عنها المنظمات من أجل تحقيق التكامل والفاعلية في عملياتها الداخلية بالتزامن مع تحقيقها لقدرة تنافسية أعلى من خلال تكامل عملياتها الخارجية، وربط المؤسسات مع عملائها ومورديها، وإن نظم تخطيط موارد المنظمة تعتبر المفتاح الأساسي لتحول المنظمات التقليدية إلى منظمات إلكترونية ورقمية سريعة التفاعل والاتصال ببيئتها الداخلية والخارجية ومستمرة التطور بالتزامن مع التطورات التكنولوجية وتطورات البيئة المحيطة من أسواق ومنافسين ومستهلكين وغيرها، وإن نظم تخطيط موارد المنظمة أصبحت من الحلول التكنولوجية الحديثة الأكثر فاعلية والأقل تكلفة، كونها تقبل التكامل مع الأنظمة والتطبيقات المختلفة، وتدعم العمل عبر الأجهزة الذكية والمحمولة، وتحوي وظائف تدعم وسائل التواصل الاجتماعي، وقد أصبح تبنيها ضرورة حتمية لمتطلبات بيئة الأعمال المعاصرة في تقديم خدمات تضمن تحقيق رضى المستفيدين، وبناءً على ما سبق يمكن إبراز مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

والوقت والتكلفة، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وإجراء التحول الرقمي على الأعمال والخدمات، والحصول عليها من أي مكان وزمان عبر الأجهزة المحمولة، والتطبيقات الذكية، والألواح الرقمية.

1. الإسهام في تعريف القيادات الإدارية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني ومسؤولي التقنيات الحديثة بأهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في التحول إلى الحكومة الذكية، حيث يمكن لهذا القطاع، الاستخدام الأمثل للتطبيقات الذكية في التحول نحو بيئة الأعمال الرقمية، وتقديم الخدمات الإلكترونية للمستخدمين بأعلى جودة وأقل وقت وتكلفة.

2. الإسهام في رفع مستوى الوعي لدى قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، بأهمية مواكبة التطور التكنولوجي المتسارع، وتطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة، كونه من القطاعات الحيوية والمهمة، لكي يتواءم مع مستجدات التحول الرقمي، بما يمكنه من النمو ومواجهة المنافسة، وتحقيق ميزة تنافسية على المستوى المحلي والعالمي.

النموذج المعرفي للدراسة:

1. تحديد أبعاد المتغير المستقل (نظم تخطيط موارد المنظمة):

تم تحديد أبعاد المتغير المستقل (نظم تخطيط موارد المنظمة) من خلال الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بنظم تخطيط موارد المنظمة، كدراسة (Dimitar Kolev, Anna Otsetova، 2022)، ودراسة (خديجة سلمان، طارق خالد، 2020م)، ودراسة (عقدي عبدالله، عيساوي عبدالغني، 2020م).

إجراءات العمل، وتشغيلها بشكل إلكتروني، مما يحقق التميز والتكامل في بيئة الأعمال المتطورة، ويسهل الحصول على المعلومات والخدمات بسرعة وسهولة، وبشكل يلبي احتياجات كافة المستخدمين.

2. مواكبة التغيرات العالمية والإقليمية في شتى المجالات التكنولوجية والاقتصادية، وإظهار الدور المتعاظم لتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة، في الوقت الحالي، حيث أصبحت معظم القطاعات اليمنية ومنها قطاع الاتصالات الحكومي، تتجه نحو تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة، التي تدعم الارتباط بالتطبيقات الذكية في الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية والنقالة، لتسيير أعمالها وتقديم خدماتها، وتخفيض التكاليف والجهد والوقت الضائعين في الأساليب التقليدية، تمهيداً للتحول نحو بيئة الأعمال الإلكترونية ومن ثم الذكية.

3. محدودية الدراسات في الجمهورية اليمنية التي تناولت إمكانية تبني نظم تخطيط موارد المنظمة في التحول إلى الحكومة الذكية بالتطبيق على قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، وبالتالي فإن هذه الدراسة تعتبر إسهاماً متواضعاً في إثراء المعرفي، لتناولها أحد المواضيع المهمة والمعاصرة والتي يمكن أن تشكل أساساً لدراسات مستقبلية أخرى .

الأهمية العملية (التطبيقية):

1- اكتسبت هذه الدراسة أهميتها التطبيقية (العملية) من خلال، تقديم توصيات ومقترحات لقطاع الاتصالات الحكومي اليمني حول إمكانية تبني نظم تخطيط موارد المنظمة، لأتمتة جميع العمليات بشكل موحد ومتكامل، باتباع أفضل الممارسات وبما يضمن انسيابية الأعمال، وتعزيز الإنتاجية، وتوفير الموارد،

تسهم نظم تخطيط موارد المنظمة، في التحول إلى الحكومة الذكية، في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- تسهم إدارة علاقات الموردين، في التحول إلى الحكومة الذكية، في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني.

- تسهم إدارة علاقات الزبائن، في التحول إلى الحكومة الذكية، في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني.

- يساهم ذكاء الأعمال، في التحول إلى الحكومة الذكية، في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني.

- تسهم التجارة النقالة، في التحول إلى الحكومة الذكية، في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني.

حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في الآتي:

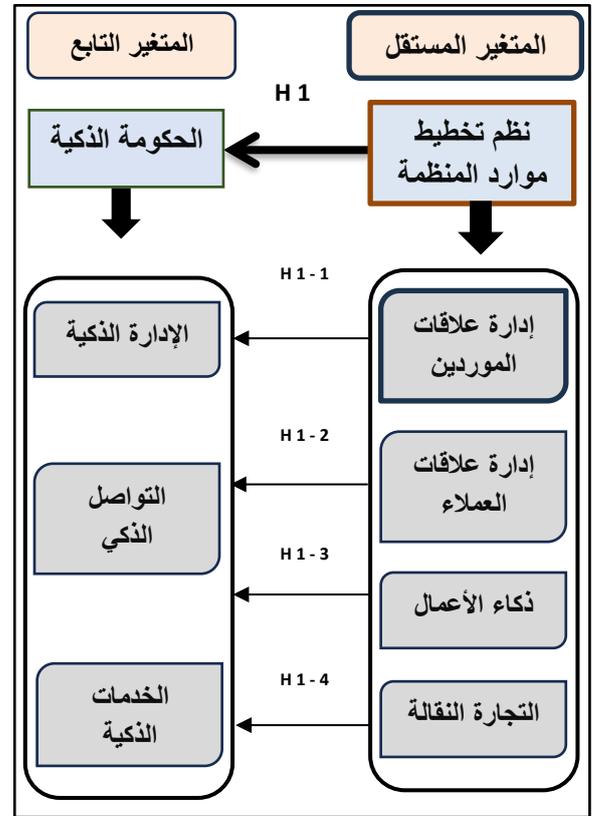
1. **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على موضوع إمكانية تبني نظم تخطيط موارد المنظمة، في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني.

2. **الحدود البشرية:** تم تنفيذ هذه الدراسة على العاملين المستخدمين لنظم تخطيط موارد المنظمة في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، الذين يحملون مؤهلات تخصص (علوم حاسوب، هندسة حاسوب، تقنية معلومات، نظم معلومات، شبكات، إدارة أعمال - تخصص آخر).

3. **الحدود المكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة على قطاع الاتصالات الحكومي اليمني والمتمثل بـ (المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية، الشركة اليمنية للاتصالات الدولية تيلمين).

2. **تحديد أبعاد المتغير التابع (الحكومة الذكية):**
تم تحديد أبعاد المتغير التابع (الحكومة الذكية) من خلال الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بالحكومة الذكية، كدراسة (مقدم مليكة، 2021م)، ودراسة (محمد أبو جليل وآخرون، 2020)، ودراسة (حمدان الديسي، 2018)، وأبعادها. والشكل رقم (1) يوضح النموذج المعرفي للدراسة.

شكل رقم (1) يوضح النموذج المعرفي للدراسة:



المصدر: من اعداد الباحثين

المصدر: من اعداد الطالب.

فرضيات الدراسة:

تم بناء الفرضية الرئيسية للدراسة بعد الاطلاع على النتائج التي توصلت اليها عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة الحالية (المستقل، والتابع)، وذلك على النحو التالي:

بين المنظمة والموردين. (Basaez and others, 2014, p: 391).

- وعرفها الباحثون بأنها: قيام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني باختيار ومتابعة وإدارة الموردين وإدارة تفاعلات التوريد اليومية بينه وبين الموردين عن طريق نظم المعلومات وشبكة الانترنت.

3. إدارة علاقات العملاء: استخدام المؤسسات لوسائل التواصل الرقمية من برمجيات وتطبيقات في التواصل مع العملاء والمحافظة على علاقة دائمة معهم وجذب عملاء جدد وتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجاتهم ورغباتهم بما يضمن زيادة المبيعات وتحقيق الأرباح. (Zatalini and Pamungkas, 2017, p:95).

- وعرفها الباحثون بأنها: استخدام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني لتطبيقات التكنولوجيا الحديثة لتعزيز وزيادة حجم وجودة خدمة العملاء، والتعرف على احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها، واكتساب العملاء المختارين بدقة، والاحتفاظ بهم وبناء علاقات طويلة الأجل معهم، بهدف تعظيم الأرباح وزيادة الحصة السوقية.

4. ذكاء الأعمال: مجموعة من التقنيات والأدوات والتطبيقات التي تعمل على جمع وتكامل وتحليل وعرض احجام كبيرة من المعلومات، لمساعدة متخذي القرار في حل المشاكل التي يواجهونها. (Sharda and others, 2017, p:443).

- وعرفه الباحثون بأنه: فئة واسعة من التقنيات والتطبيقات والعمليات المستخدمة في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني لجمع البيانات وتخزينها

4. الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة في عام 2023-2024.

المصطلحات والتعريفات الإجرائية لأبعاد ومتغيرات الدراسة:

1. نظم تخطيط موارد المنظمة: هي استراتيجية عمل ومجموعة من التطبيقات المتكاملة تسعى من خلالها المؤسسات لإحداث تغيير شامل في الإدارة، وأتمتة الأنشطة ودمج الأعمال وتكامل العمليات التنظيمية، وتوحيد مصدر المعلومات والاستغلال الأمثل للموارد، وتشمل وحدات دعم المجالات الوظيفية، مثل المحاسبة والمالية، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة المشاريع، وإدارة علاقات الموردين، وإدارة علاقات الزبائن، وإدارة سلسلة التوريد، وذكاء الأعمال، والتجارة الإلكترونية. (Yassien and others, 2017, p:54).

- وعرفها الباحثون بأنها: حزمة من البرمجيات تشكل في مجملها نظامًا واحدًا، مبنياً على قاعدة بيانات مركزية، ومنصة حاسوبية مشتركة، تعمل على أتمتة الأنشطة، وتكامل المعلومات، وتسهيل تدفقها بين مختلف الوظائف، وتحسين العمليات التشغيلية والتعاونية والمالية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، لتمكينه من التخطيط الشامل، وتعظيم قيمة الزبائن والموردين، وتحقيق التكامل بين أنظمة المكاتب الأمامية والخلفية، واتخاذ القرارات المناسبة.

2. إدارة علاقات الموردين: نهج شامل لإدارة تفاعلات المنظمة مع الشركات التي تزودها بالمنتجات والخدمات التي تستخدمها، من أجل تحسين قدرات القوى العاملة، وتحسين نوعية المعلومات والمنتجات والخدمات وتبسيط وتفعيل عمليات التوريد

- **وعرفها الباحثون بأنها:** الإدارة التي تقوم بالتخطيط الاستراتيجي المبني على المعرفة في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني وذلك لانجاز الأعمال وتنفيذ الأنشطة، وتحقيق الأهداف، بأسرع وقت وأقل تكلفة وجهد، وبأعلى الأرباح، من خلال الاستغلال الأمثل للمعلومات العلمية والتطبيقات التكنولوجية والموارد البشرية الموهوبة والمبدعة.

8. **التواصل الذكي:** هو التواصل بين طرفين أو أكثر، كتواصل الأجهزة الذكية مع بعضها البعض، أو تواصلها مع الإنسان، عن طريق استخدام أحدث التقنيات والتطبيقات الذكية، لتقديم معلومات تساعد الجمهور على الاستفادة من خدمات الحكومة الذكية وتعزيز قدرتهم على المتابعة لكل ما له صلة وعلاقة بتحسين جودة حياتهم. (سيد، 2020، ص:44).

- **وعرفه الباحثون بأنه:** استخدام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني للتقنيات اللاسلكية الحديثة في الاتصال بين الأجهزة الذكية مع بعضها بعضاً، وبين الأجهزة الذكية والإنسان، عن طريق شبكة الانترنت، لتقديم معلومات تساعد المستخدمين من خدماته في الحصول على الخدمات وتقييمها.

9. **الخدمات الذكية:** هي خدمات إلكترونية متكاملة وتفاعلية مطورة ومحوّلة من بوابة الحكومة الإلكترونية، إلى الأجهزة الذكية تقوم المنظمات بتقديمها لمختلف شرائح المجتمع، عن طريق المنصات الذكية. (الخميسة، 2017، ص:223).

- **وعرفها الباحثون بأنها:** الخدمات التي يقدمها قطاع الاتصالات الحكومي اليمني باستخدام أحدث التقنيات، لكافة المستخدمين، ومن خلال وسائل تواصل سلسلة وتفاعلية وذكية تعمل في أي وقت وفي أي مكان عبر العديد من الاجهزة.

والوصول إليها وتحليلها لمساعدة الأطراف ذات العلاقة على اتخاذ قرار أفضل.

5. **التجارة النقالة:** نسخة مطورة من التجارة الإلكترونية، تتضمن بيع السلع والخدمات والمحتويات عبر الأجهزة اللاسلكية دون قيود زمنية او مكانية. (Micheal, 2020, p:2).

- **وعرفها الباحثون بأنها:** استخدام قطاع الاتصالات الحكومي للأجهزة المحمولة كالهواتف الذكية والحواسيب اللوحية لإجراء كافة الأعمال التجارية ومعاملات البيع والشراء للسلع أو الخدمات. 6. **الحكومة الذكية:** تقديم الخدمات الإلكترونية والتطبيقات المعلوماتية المختلفة على الأجهزة المتنقلة الذكية، مثل الهاتف النقال، والأجهزة اللوحية، وأجهزة المساعد الرقمي الشخصي المتصلة بالإنترنت، في أي زمان ومن أي مكان. (Jaradat and others ,2017, p443).

- **وعرفها الباحثون بأنها:** استخدام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وشبكات الانترنت وتطبيقات الجوال والأجهزة المحمولة في تقديم الخدمات الإلكترونية للمستخدمين بأعلى جودة، وأقل وقت وتكلفة.

7. **الإدارة الذكية:** هي الإدارة التي تقوم على التخطيط السليم وتوفير فرص لتحسين الأعمال والأنشطة التي تقوم بها المنظمات، وتنظيمها، والإشراف عليها، وإدارتها، بكفاءة وفاعلية، لتحقيق الأهداف المنشودة، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والتكنولوجية. (ابو جليل وآخرون، 2020، ص:115).

الدراسات السابقة:

تم تناول نماذج من الدراسات السابقة، حيث تم توزيعها على النطاق الجغرافي، الذي تمت في إطاره الدراسة، وبحسب علاقتها بمتغيرات الدراسة الحالية وأبعادها، وقد تم ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم، وعرضها على النحو التالي:

- الدراسات العربية ذات العلاقة بالمتغير المستقل (نظام تخطيط موارد المنظمة) والمتغير التابع (الحكومة الذكية):

1. دراسة (أماني عبدالعزيز ، 2021م)، بعنوان "انعكاسات التكامل بين نظم تخطيط موارد المشروع (ERP) ومحاسبة استهلاك الموارد (RCA) في ظل التحول الرقمي على دعم القدرة التنافسية - دراسة ميدانية على مجموعة من الشركات الصناعية المصرية بمدينة السادات".

- هدفت الدراسة إلى : دراسة وتحليل أثر التكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة ومحاسبة استهلاك الموارد في ظل التحول الرقمي للمنشآت على دعم القدرة التنافسية للمنشآت، وتم استخدام المنهجين الاستنباطي والاستقرائي، وتكون مجتمع الدراسة من مجموعة الشركات الصناعية المصرية بمدينة السادات العاملة بقطاعي الغزل والنسيج والحديد الصلب، وعينة الدراسة عشرون شركة من هذه الشركات، وتم استخدام استبانة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: يمكن لنظام تخطيط موارد المنشأة ونظام محاسبة استهلاك الموارد أن يسهما في رفع كفاءة العمليات التشغيلية وتحسين جودة المنتجات والإدارة الجيدة للتكلفة وبالتالي زيادة قدرة المنشأة التنافسية، هناك أثر ذو دلالة معنوية في التكامل بين

كل من نظام تخطيط موارد المنظمة ونظام محاسبة استهلاك الموارد في ظل التحول الرقمي على دعم القدرة التنافسية للمنشآت الصناعية وذلك طبقاً لآراء عينة الدراسة.

2. دراسة (حسيني أمينة، حمادة كمال، 2020م)، بعنوان "دور نظام تخطيط موارد المنظمة ERP في تحقيق الحوكمة - دراسة حالة مؤسسات اقتصادية في الشرق الجزائري". هدفت الدراسة إلى: تحديد أثر تبني نظام تخطيط موارد المنظمة ERP على تطبيق الحوكمة في المؤسسات الاقتصادية، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من بعض المؤسسات الاقتصادية في الشرق الجزائري، التي بلغ عددها خمسة عشر مؤسسة، وعينة الدراسة مائة وثمانون موظف في هذه المؤسسات، وتم استخدام استبانة، أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن نظم تخطيط موارد المنظمة ERP تمتاز بالموثوقية، حيث تضمن حماية وسرية المعلومات من الدخلاء مع سهولة استرجاعها، إن نظم تخطيط موارد المنظمة ERP تسهم في تحقيق الحوكمة من خلال تحديد المهام، ترشيد سلوك صانعي القرار، احترام القواعد وطرق العمل وتوحيدها، دمج المعلومات بحيث تسهل التفاعل بين الوظائف المختلفة للشركة والاتصال بين المستويات المختلفة (التشغيلية والوظيفية)، إن نظم تخطيط موارد المنظمة ERP تعمل على تسهيل، وتوفير ودمج تدفق المعلومات بين جميع الوظائف داخل المنظمة بشكل واضح وباستمرار.

3. دراسة (عمار إسماعيل، إسامة مبارز، 2020م)، بعنوان "أثر نظم تخطيط موارد المنشأة ERP في رفع

الإمداد، كفاءة قسم تكنولوجيا المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام تخطيط الموارد ERP والأداء التشغيلي، أي إن نظام تخطيط موارد المنظمة ERP يعمل على زيادة كفاءة الأداء، توجد علاقة عكسية بين الموارد المالية والأداء التشغيلي، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات) والأداء التشغيلي.

5. دراسة (نوي حسين وآخرون، 2018م)، بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية - الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجًا"، هدفت الدراسة إلى: وصف تجربة الحكومة الذكية بالإمارات العربية المتحدة، ومدى تحسن تقديم الخدمة العمومية بها بعد استخدام أدواتها، من خلال توضيح تطبيقها على مستوى المواقع الإلكترونية لحكومة الإمارات العربية المتحدة، وتم استخدام المنهج الاستقرائي والوصفي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن الانتقال إلى الحكومات الذكية بات هدفا تتطلع إليه حكومات الدول المتقدمة، بعد التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثلما فعلت دولة الإمارات العربية المتحدة، التي وجهت هيئاتها للتحول الذكي بما يتناسب مع التطورات العالمية، من خلال الاستخدام الاستراتيجي لأحدث تقنيات المعلومات والاتصالات، وعلى رأسها التقنيات الذكية وذلك لتحقيق أقصى درجات رضا المستخدمين، وبالتعاون الفعال مع جميع الجهات ذات الصلة.

6. دراسة (سلمان زبار، 2018م)، بعنوان "الحكومة الذكية وتطبيقاتها في النقل الذكي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في المنظمات العراقية"،

كفاءة أداء البنوك التجارية المصرية - دراسة تطبيقية"، هدفت الدراسة إلى: التعرف على مستوى العلاقة بين استخدام نظم تخطيط موارد المنشأة ERP وكفاءة أداء البنوك التجارية المصرية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في جميع المستويات الإدارية في البنوك التجارية المصرية التي يبلغ عددها ثمانية وثلاثون بنكًا، وعينة الدراسة طبقية تتكون من العاملين في جميع المستويات الإدارية، وتم استخدام استبانة أداة لجمع بيانات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: هناك علاقة إيجابية بين استخدام نظم تخطيط موارد المنشأة ERP وبين كفاءة الأداء في البنوك التجارية المصرية، هناك علاقة ارتباط قوية بين نظم تخطيط موارد المنشأة ERP والأداء المتوازن المتمثل في رضا العملاء، وكفاءة العمليات الداخلية، وعمليات التعليم والنمو، والأداء المالي للبنوك التجارية المصرية.

4. دراسة (عقدي عبدالله، عيساوي عبدالغني، 2020م)، بعنوان "أثر نظام تخطيط موارد المنظمة ERP على الأداء التشغيلي للمؤسسة - دراسة حالة الخزينة العمومية في ولاية إدرار"، هدفت الدراسة إلى: إبراز أثر نظام تخطيط موارد المنظمة ERP بما تشمله من أنظمة فرعية على الأداء التشغيلي للمؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال إعطاء نظرة شاملة على نظام ERP وأهم مؤشرات الأداء، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من مؤسسة الخزينة العمومية، وعينة الدراسة من العاملين في الوظائف في الخزينة العمومية، وتم استخدام استبانة أداة لجمع البيانات، وكانت أبعاد متغير الدراسة: الموارد المالية، المخزون، الموارد البشرية، سلسلة

الدراسة موظفو صيدلية PT الذين يستخدمون نظام ERP ، وتم استخدام استبانة والمقابلة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: الفعالية العالية لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة ERP بتزويد المواد الخام في صيدلية PT، إن نظام تخطيط موارد المنظمة ERP يوفر المعلومات عن المخزون وفقاً لاحتياجات الشركة، إن المستخدمين لنظام تخطيط موارد المنظمة ERP لديهم قناعة عالية بجودة نظام تخطيط موارد المنظمة، إن المعلومات الكاملة والشاملة المتعلقة بمخازن المواد الخام التي يوفرها نظام تخطيط موارد المنظمة ERP هي معلومات فعالة وتلبي احتياجات المستخدمين، إن ERP مفيدة جداً للعاملين في إدارة مخازن المواد الخام.

دراسة (Dimitar Kolev, Anna Otsetova, 2022) بعنوان:

"The Impact of ERP Systems on Logistics (The Case Study of Logistics Services Sector in the Republic of Bulgaria)"

هدفت الدراسة إلى: التعرف على أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة ERP على جوانب مختلفة لعمليات الأعمال في الشركات اللوجستية (التموينية) في بلغاريا، فهم فوائد وتحديات نظام تخطيط موارد المنظمة ERP في الشركات اللوجستية (التموينية)، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من شركات الخدمات اللوجستية في جمهورية بلغاريا، وعينة الدراسة من مديري الشركات اللوجستية، وتم استخدام استبانة، المقابلة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة ERP يستبدل

هدفت الدراسة إلى: التعرف على الحكومة الذكية وتطبيقاتها في النقل، ومدى تأثيرها في متغيرات الكفاءة التشغيلية لنظام النقل العام، التعرف على المشاكل التي تواجه نظام النقل في العراق وأهم الاستراتيجيات المقترحة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جامعة الفرات الأوسط التقنية ومديرية مرور بابل، وعينة الدراسة قصدية وعدد مفرداتها (أربعة وستون) فرداً من الاختصاصات التي لها القدرة على ابداء الرأي في مجال الهندسة والحاسوب والاتصالات، وتم استخدام استبانة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: هناك تأثيرات ذات دلالة إحصائية لنظام النقل الذكي على أبعاد الكفاءة التشغيلية المتمثلة بـ (زيادة الكفاءات التشغيلية لنظام النقل، تحسين مستويات الحركة والراحة للمتقلين، تحسين الإنتاجية الاقتصادية للأفراد والمنظمات).

2. - الدراسات الأجنبية ذات العلاقة بالمتغير المستقل (نظام تخطيط موارد المنظمة) والمتغير التابع (الحكومة الذكية):

1. دراسة: (Salsabila Taufanti, and others 2022) بعنوان

"The effectiveness of implementing an ERP system for raw material (Case Study at PT. Pharmacy)"

هدفت الدراسة إلى: تقييم فعالية تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة ERP لتوفير حلول للمشاكل التي تواجهها شركات الصيدلة التي تمتلك عدداً كبيراً من المخازن من خلال دراسة حالة صيدلية PT في أندونيسيا، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة الحالة، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة PT الصيدلانية الأندونيسية، وعينة

وتحضر المواطنين على استخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة، وقد تم استخدام المنهج الاستنباطي، وتكون مجتمع الدراسة من شركات الأنترنت في مدينة غوانزو الصينية، وعينة الدراسة من مدراء الـ WeChat في شركات الأنترنت المحددة في المجتمع، وتم استخدام المقابلات أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن دمج التطبيقات الحديثة لاستخدامها في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية أظهرت تغييراً ملحوظاً في الطريقة التي ستقدم بها الحكومة خدماتها مستقبلاً، من خلال التفاعل مع المواطنين والمؤسسات، إن مرحلة توفير النموذج الذي تم تطويره وتقديمه في هذه الدراسة حدد كيفية التحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية نتيجة استخدام المكونات المادية والبرمجية فائقة الحداثة حيث كانت التطبيقات الذكية محرك عملية التحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية.

دراسة (Izzeideen Alomari, and mohd

Amizawati, 2019)، بعنوان:

"ERP business process attributes and management control to create competitive advantage".

هدفت الدراسة إلى: التعرف على دور سمات العملية التجارية في تقييم أنظمة تخطيط موارد المنظمة ERP نحو ميزة تنافسية بواسطة أشكال التحكم في مائة وأربعة عشر شركة تصنيع في ماليزيا، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من مائة وأربعة عشر شركة تصنيع في ماليزيا، وعينة الدراسة من العاملين المستخدمين النظام في الشركات المحددة في المجتمع، وتم استخدام استبانة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة

تقريباً نسبة ستين-ثمانين بالمائة من الجهود البشرية، إن نظام تخطيط موارد المنظمة ERP يوفر ما يقارب من عشرين ساعة عمل في الأسبوع، إن نظام تخطيط موارد المنظمة ERP يعتبر استراتيجية تكنولوجية جديدة لتحسين أداء الأعمال في الشركات اللوجستية (التموينية)، إن نظام تخطيط موارد المنظمة ERP يوفر منصة لكل من المزودين والزبائن، وتحسين عملية ضبط المخزون، وجدولة الصيانة، وتحسين التوزيع، وتلبية الاحتياجات في الوقت المطلوب، وإدارة الموارد البشرية بكفاءة وفعالية.

3. دراسة (Richa Munthe, 2022) بعنوان:

"Benefits of company management systems with combination of ERP (Enterprise resource planning)".

هدفت الدراسة إلى: تحديد الفوائد الناتجة عن تطبيق نظام إدارة الشركة المدمج مع نظام تخطيط موارد المنظمة ERP، وتم استخدام المنهج الوصفي (النوعي)، وتقنية البحث المكتبي أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج 5. أهمها: إن الفوائد التي يتم تحقيقها من التطبيقات المدمجة في نظام تخطيط موارد المنظمة ERP هي تحديد المسار الواضح لنموذج العمل، والتطوير المستمر للفعالية التنظيمية، والدقة الحقيقية للمعلومات المعروضة، والتخطيط والإدارة المحكمة.

4. دراسة (Lemke Florian, and others,

2020)، بعنوان:

"Stage Models for Moving from E-Government to Smart Government".

هدفت الدراسة إلى: التعرف على أهمية وكفاءة وفعالية التطبيقات غير المطورة من قبل الدولة لقبول خدمات الحكومة الإلكترونية، التحقق من إن التطبيقات فائقة الحداثة تدفع عملية التحول نحو الحكومة الذكية بقوة

التعقيب على الدراسات السابقة:

(1) لم تربط أي من هذه الدراسات بين نظم تخطيط موارد المنظمة ERP كمتغير مستقل، والحكومة الذكية SG كمتغير تابع.

(2) توصلت بعض نتائج الدراسات العربية والأجنبية السابقة ذات العلاقة بالمتغير المستقل (نظم تخطيط موارد المنظمة) والمتغير التابع (الحكومة الذكية) في الدراسة الحالية إلى: إن نظام تخطيط موارد المنظمة ERP يساهم في رفع كفاءة العمليات التشغيلية، إن نظم تخطيط موارد المنظمة ERP تسهم في تحقيق الحوكمة من خلال تحديد المهام، وترشيد سلوك صانعي القرار، واحترام القواعد وطرق العمل وتوحيدها، إن هناك علاقة ارتباط قوية بين نظم تخطيط موارد المنشأة ERP والأداء المتوازن المتمثل في رضا العملاء، وكفاءة العمليات الداخلية، أن لتكامل نظام المعلومات والأتمتة في بيئة نظام ERP دور في تحسين أبعاد جودة المعلومات، إن المعلومات التي يوفرها نظام تخطيط موارد المنظمة ERP مفيدة جدا للعاملين في إدارة مخازن المواد الخام، لمعرفة الكمية المتوفرة من المواد الخام، ووضع موازنات الاحتياجات المطلوبة للمخازن، إن من فوائد التطبيقات المدمجة في نظام تخطيط موارد المنظمة ERP هي تحديد المسار الواضح لنموذج العمل، والتطوير المستمر للفعالية التنظيمية، والدقة الحقيقية للمعلومات المعروضة، والتخطيط والإدارة المحكمة، ان تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة ERP يعمل على تحقيق كفاءة وفعالية العمليات وتحسين الميزة التنافسية، أنه من الضروري استخدام التطبيقات الذكية في تقديم الخدمات. إن استخدام خدمات الحكومة الذكية سيؤدي

إلى مجموعة من النتائج أهمها: هناك دور لأنظمة ERP، MC في تحسين الميزة التنافسية للشركة وكفاءة وفعالية العمليات، إن استخدام أنظمة ERP ينتج عنه ميزة تنافسية مستدامة على المدى الطويل، وأن المزيد من أشكال التحكم تساعد الشركات على تحقيق أهدافها المستقبلية.

6. دراسة (Fahad Al-Obthani, and Ali**Ameen, 2019) بعنوان:****"Influence of Overall Quality and Innovativeness on Actual Usage of Smart Government: An Empirical Study on the ".UAE Public Sector**

هدفت الدراسة إلى : التعريف بالحقائق المؤثرة على الاستخدام الواقعي للحكومة الذكية بين العاملين في القطاع الحكومي في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين الذين يستخدمون خدمات الحكومة الذكية، وعينة الدراسة عشوائية، حيث بلغ عددهم مائتان وستون موظفا يستخدمون خدمات الحكومة الذكية، وتم استخدام استبانة أداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: هناك تأثير إيجابي للجودة الشاملة (جودة الأنظمة، جودة الخدمات، جودة المعلومات) على الاستخدام الفعلي لمبادرة الحكومة الذكية، بين العاملين في القطاع الحكومي بالإمارات العربية المتحدة، هناك زيادة مستمرة في استخدام مبادرة الحكومة الذكية بين العاملين في القطاع الحكومي في الإمارات العربية المتحدة، نتيجة قيام العاملين باستخدام طرق أخرى لتجربة التكنولوجيا الجديدة واستخدامها في تقديم الخدمات.

والعينة، وبقية أبعاد المتغير المستقل، وكل أبعاد المتغير التابع، وهذه الدراسات هي دراسة (Dimitar Koley, Anna Otsetova, 2022)، ودراسة (سلمان، خالد، 2020)، ودراسة (عبدالله، عبدالغني، 2020).

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

يمكن إيجاز أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

(1) التعرف على الفجوة البحثية، والمواضيع التي لم تتطرق لها تلك الدراسات، بالإضافة إلى الاستفادة من الإطار النظري والنتائج والتوصيات لتلك الدراسات في الوصول إلى متغيرات الدراسة الحالية والأبعاد لكل متغير.

(2) الاطلاع على الأدوات، والمناهج المستخدمة، في هذه الدراسات وانتقاء ما يتناسب منها مع موضوع الدراسة الحالية، والاستفادة من كيفية اختبار الفرضيات، وعرض النتائج.

(3) وفرت الدراسات السابقة أسماء الكثير من الكتب والمراجع ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

يمكن إيجاز ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فيما يلي:

(1) من حيث حداثة موضوع الدراسة: تناولت هذه الدراسة موضوعاً إدارياً وتقنياً حديثاً ومعاصراً، وهو إمكانية تبني نظم تخطيط موارد المنظمة ERP في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة.

(2) من حيث أهداف الدراسة: حيث إن أهداف هذه الدراسة هي التعرف على واقع تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني،

إلى اكتساب المعرفة، أي إن هذه الدراسات تطرقت في هذه النتائج إلى مزايا تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة ومدى مساهمته في التحول إلى الحكومة الذكية، من خلال تحول الإدارة في المنظمات إلى إدارة ذكية، تمارس التواصل الذكي، وتستخدم التطبيقات في تقديم خدمات ذكية للمستفيدين، ولم تتطرق إلى أي من أبعاد المتغير المستقل أو المتغير التابع في الدراسة الحالية، وهذه الدراسات هي: دراسة (Salsabila Taufanti and others, 2022)، ودراسة (Richa Munthe, 2022)، ودراسة (عبدالعزيز، 2021)، ودراسة (امينة، كمال، 2020)، ودراسة (إسماعيل، مبارز، 2020)، ودراسة (Lemke Florian and others, 2020)، ودراسة (Fahad Al-Obthani and Ali Ameen, 2019)، ودراسة (Amizawati Mohd, A. Alomari, 2019)، ودراسة (نوي حسين وآخرون، 2018)،

(3) ورد من أبعاد المتغير المستقل في بعض الدراسات العربية والأجنبية السابقة ذات العلاقة بالمتغير المستقل (نظم تخطيط موارد المنظمة) والمتغير التابع (الحكومة الذكية): في الدراسة الحالية: (إدارة التخزين والتوزيع، إدارة علاقات العملاء، نظم إدارة الموارد البشرية، إدارة النقل والتوثيق، نظم إدارة سلسلة التوريد، إدارة المواد، تخطيط الإنتاج، جودة النظم، نظم إدارة الموارد المالية، نظم تخطيط موارد المخزون، كفاءة قسم تكنولوجيا المعلومات، التكامل، الرقابة)، أي إن هذه الدراسات انفتحت في بعض أبعادها مع بعدين من أبعاد المتغير المستقل في الدراسة الحالية وهي: (إدارة علاقات الموردين، إدارة علاقات العملاء)، مع اختلاف الأهداف، والبيئة، والمجتمع

1. **تعرف نظم تخطيط موارد المنظمة** بأنها: (أداة إدارية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات تسعى من خلالها المنظمة إلى تكامل وأتمتة كافة العمليات لمختلف الأقسام والوظائف في نظام معلومات واحد بما يمكنها من التخطيط واتخاذ القرارات المناسبة والاستخدام الكفء والفعال للموارد). (العززي، 2017، ص:33).

2. **تعرف نظم تخطيط موارد المنظمة** بأنها: (النظم التي تحقق الاندماج بين نماذج البرمجيات التي تستخدم مستودعات بيانات مشتركة، وتحقق التكامل بين البيانات التشغيلية وعمليات الأعمال). (Hustad and others, 2019, p:6).

3. **تعرف نظم تخطيط موارد المنظمة** بأنها: (نظم معلوماتية (أتوماتيكية) تحوي قاعدة بيانات مركزية، تستطيع جميع وحدات المنظمة الوصول إليها بغرض تحديث أو استرداد أو تفحص المعلومات، والهدف منها توحيد المعلومات، وتمكين الإدارة العليا من اتخاذ القرارات الصائبة في الوقت الحقيقي). (فارس، وآخرون، 2022، ص:9).

ويمكن تعريف نظم تخطيط موارد المنظمة في هذه الدراسة بأنها: (نظم متكاملة مرتبطة بقاعدة بيانات مركزية موحدة صممت على أفضل الممارسات في المجالات الوظيفية المختلفة لأتمتة الأعمال والعمليات، وتسهيل تدفق المعلومات، وإدارة الموارد، ودمج وحدات المنظمات التي لها وجود حول العالم وربطها مع بعضها بعض بشكل موحد ومتكامل، لتحقيق الكفاءة والفاعلية، وتقديم مزايا تنافسية تساعدها على النمو والانتشار عبر بقاع مختلفة بسهولة ويسر).

والتعرف على واقع تطبيق الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، والتعرف على مدى مساهمة نظم تخطيط موارد المنظمة في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني.

3) **من حيث متغيرات الدراسة وأبعادها**: حيث ان هذه الدراسة لها متغيرين (متغير مستقل، متغير تابع)، ولكل متغير أبعاد خاصة به، فالنسبة للمتغير المستقل (نظم تخطيط موارد المنظمة ERP) فإن أبعاده في هذه الدراسة أربعة أبعاد هي: (إدارة علاقات الموردين، إدارة علاقات العملاء، ذكاء الأعمال، التجارة النقالة)، اما بالنسبة للمتغير التابع (الحكومة الذكية) فإن له ثلاثة أبعاد في هذه الدراسة، وهي (الإدارة الذكية، التواصل الذكي، الخدمات الذكية)، وهذه المتغيرات والأبعاد لم تجمع بينهم أي من الدراسات السابقة.

4) **من حيث بيئة الدراسة**: تمت أغلب الدراسات السابقة في بلدان عربية وأجنبية وفي قطاعات صناعية وخدمية مختلفة، في حين تم تطبيق هذه الدراسة على بيئة يمنية رسمية حكومية وهي: (قطاع الاتصالات الحكومي اليمني).

الإطار النظري للدراسة:

- **مفهوم نظم تخطيط موارد المنظمة:**

تعددت وجهات النظر في تعاريف المهتمين والمفكرين والباحثين الذين تناولوا مفهوم نظم تخطيط موارد المنظمة، إلا أن التطورات المتسارعة جعلت هذا المفهوم قابلاً للتحديث والتطوير، وفيما يلي توضيح لهذه المفاهيم:

ويمكن لكل منظمة أن تأخذ من مكونات نظم تخطيط موارد المنظمة المشار إليها أعلاه ما يتناسب مع نشاطها، كما يمكنها استخدام جزئيات بسيطة من هذه المكونات، والعمل على تكاملها مع أنظمة قديمة تستخدمها المنظمة باعتبار أن نظم تخطيط موارد المنظمة نظم مفتوحة، وقابلة للارتباط والتكامل مع نظم قديمة.

- مفهوم الحكومة الذكية:

تأتي الحكومة الذكية وتطبيقاتها لكي تكمل ما تم بناؤه والاستثمار فيه عبر الاقتراب أكثر من المواطن من جهة، والتفاعل المباشر المتزامن مع البيانات المنتشرة في المجتمع ومكوناته الاقتصادية والاجتماعية من جهة أخرى، وقد تم الرجوع إلى عدد من الأدبيات والدراسات والأبحاث السابقة، التي تناولت هذا المفهوم والموضحة كما يلي:

1. تعرف الحكومة الذكية بأنها: (الاستفادة من قدرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ مجموعة من عمليات الأعمال، والتدفق السلس للمعلومات عن مختلف الأنشطة والمجالات، في الوكالات والمؤسسات الحكومية، والتألق في تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين عبر جميع البرامج والتطبيقات). (Alshamsi and others, 2019, p: 310).

2. تعرف الحكومة الذكية بأنها: (امتداد لمفهوم الحكومة الإلكترونية، من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين الخدمات الحكومية، وتعزيز التعاون بين الكيانات الحكومية والمواطنين، وتحقيق التعاون بين المؤسسات الحكومية وتوفير خدماتها بأقصى سرعة وأقل تكلفة وبما يتناسب مع أوضاع المستفيدين). (AL-shamsi and others, 2018, p:10).

- أبعاد نظم تخطيط موارد المنظمة:

كون نظم تخطيط موارد المنظمة عبارة عن مجموعة من التطبيقات القائمة على قاعدة بيانات موحدة، التي تدعم الوظائف المختلفة في المنظمة، فإن هذه النظم تشمل المكونات (الأبعاد) الآتية:

1. نظم إدارة العلاقات مع الزبائن: وهي تطبيقات

استراتيجية موجهة لتحسين إدارة الأنشطة مع الزبون بهدف الحصول على أفضل أثر ممكن على العلاقة وعلى الأعمال، حيث تعمل على توفير حلول لإدارة العلاقات مع الزبائن والعملاء محلياً وعالمياً. (Arunkumar, 2013,p:22)

2. نظم إدارة العلاقات مع الموردين: تتكون حلول إدارة

العلاقات مع الموردين من الوظائف: (إدارة المشتريات، الصفقات (المناقصات)، البيع بالمزاد، البحث عن الموردين، والعقود المبرمة معهم)، وتدمج هذه الوظائف في تدفق المشتريات والتموين. (حديد، بخاري، 2015، ص: 157).

3. الأعمال الإلكترونية: وتعتبر نمطاً جديداً من أنماط

تنظيم العمل وتنفيذه وإدارته في الشركات ومنشآت الأعمال والمؤسسات الأخرى ذات الصلة، ويتسم هذا الشكل الجديد بالاستخدام المتكامل للأدوات والأساليب الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (فاطمة، 2021، ص: 16).

4. ذكاء الأعمال: فئة واسعة من البرامج التطبيقية

وتقنيات لجمع البيانات المتوفرة داخلياً وخارجياً بكل أبعادها والعمل على تخزينها، وتحليلها لغرض الحصول على معلومات مفيدة تساعد صانعي القرار على اتخاذ قرارات أفضل. (حفصة، امينة، 2020، ص: 14).

من متابعة معاملات الناس .(الديسي ، 2018، ص: 17).

إضافة إلى ما سبق يمكن القول: إن تكنولوجيا الهواتف قد أتت بمفهوم الحكومة الذكية التي أصبحت أكثر تفاعلاً مع جمهور المستفيدين، وساعدت على تقديم الخدمات بكفاءة عالية وشفافية، تلبي احتياجاتهم، وعملت على زيادة إسهام المواطنين في الأعمال التي تؤديها الحكومة لتصنع أثراً إيجابياً في حياتهم، وتشعرهم في الوقت ذاته بأهمية التواصل معهم في أي مكان. منهجية وإجراءات الدراسة:

1. منهج الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي

التحليلي، كون هذا المنهج يقوم على دراسة وتحليل ووصف خصائص ظاهرة معينة كما هي في الواقع، وجمع البيانات والمعلومات عن هذه الظاهرة من غير تحيز أثناء تحليلها ووصفها، كما يقوم بجمع البيانات والمعلومات بشكل مرتب ومنظم من المستقضي منهم (أفراد عينة الدراسة) من أجل فهم السلوك الحالي للظاهرة التنظيمية محل الدراسة والتنبؤ بها مستقبلاً. (العريقي، 2020، ص: 2).

2. مصادر جمع البيانات: اعتمدت الدراسة، لجمع

البيانات والمعلومات المتعلقة بنظام تخطيط موارد المنظمة، والحكومة الذكية، على مصدرين هما:

- المصادر الثانوية: تم الاعتماد على المراجع العلمية، ممثلة في الكتب، والأبحاث، والدراسات السابقة، التي لها علاقة بموضوع هذه الدراسة، بالإضافة إلى الإنترنت، والدوريات المتخصصة.
- المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الأولية على أداة استبانة، حيث شكلت الدراسة

3. تعرف الحكومة الذكية بأنها: (استخدام التطبيقات

الخاصة من خلال الهواتف الذكية لتقديم مختلف أنواع الخدمات للمواطنين بموثوقية عالية). (Jaradat and others, 2018, p: 5).

ويمكن تعريف الحكومة الذكية في هذه الدراسة بأنها: (تحديث للحكومة الالكترونية التي تسمح للمواطنين بالوصول إلى مختلف أنواع الخدمات الحكومية ومشاركتها، عن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة، والتطبيقات الذكية كالهواتف الذكية والأجهزة اللوحية المرتبطة بالإنترنت في أي زمان ومكان).

- أبعاد الحكومة الذكية:

إن الحكومة الذكية هي حكومة متطورة تقدم الخدمات للمستفيدين، من خلال تكامل التقنيات الذكية والخدمات الالكترونية، وتشمل أبعاد الحكومة الذكية ما يلي:

1. الإدارة الذكية: وتعني توفير فرصاً لتحسين كافة الأعمال ومنها الداخلية التي تقوم بأدائها الحكومة الذكية. (أبو جليل وآخرون، 2020، ص: 115).

2. التواصل الذكي: ويعني إيجاد معلومات تساعد

المستخدمين على الاستفادة من خدمات الحكومة الذكية للوصول إلى معلومات وبيانات تعزز من قدرتهم على المتابعة لكل ما له صلة وعلاقة بتحسين جودة حياتهم. (EL-kiki, and

Lawrence, 2016, p:325).

3. الخدمات الذكية: وتعني إيجاد القنوات الاتصالية بين

مستخدمي تطبيقات الحكومة الذكية وبين الحكومة الذكية من خلال استخدام الرسائل القصيرة والتمكن

الاتصالات الحكومي اليمني، نظرًا لما يتميز به هذا القطاع من مزايا أهمها مايلي:

- انه من أوائل القطاعات المطبقة لنظم تخطيط موارد المنظمة ERP في الجمهورية اليمنية.
- انه مواكب للتطور التكنولوجي المتسارع، ويمتلك بنية تحتية حديثة تؤهله لاستخدام التطبيقات الذكية في تقديم خدماته لمختلف شرائح المجتمع.
- إن الغالبية العظمى من العاملين فيه، يحملون مؤهلات في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة الأعمال، وهم الأكثر إدراكًا لمساهمة نظم تخطيط موارد المنظمة ERP كأحد التقنيات الحديثة في التحول إلى الحكومة الذكية، وكما هو موضح بالجدول رقم (1):

جدول رقم (1) يوضح مجتمع الدراسة:

م	اسم المؤسسة	عدد العاملين المستخدمين لنظم تخطيط موارد المنظمة ERP	النسبة من المجتمع
1	المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية	93 فرد	52.5%
2	الشركة اليمنية للاتصالات الدولية تيليمن	84 فرد	47.5%
الإجمالي		177 فرد	100%

قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، الذين يحملون مؤهلات تخصص (علوم حاسوب، هندسة حاسوب، تقنية معلومات، نظم معلومات، شبكات، إدارة أعمال، تخصص آخر)، وكما هو موضح بالجدول رقم (2):

جدول رقم (2) يوضح عينة الدراسة:

م	اسم المؤسسة	الموزعة	المفقودة	القابلة للتحليل	النسبة من العينة
1	المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية	93	10	83	52.9%
2	الشركة اليمنية للاتصالات الدولية تيليمن	84	10	74	47.1%
الإجمالي		177	20	157	100%

الميدانية، لمجتمع الدراسة، مصدرًا مهما للبيانات، والمعلومات الأولية اللازمة، التي خدمت الدراسة، وحققت أهدافها.

3. مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة بجميع العاملين

المستخدمين لنظم تخطيط موارد المنظمة ERP في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، المتمثل ب(المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية، الشركة اليمنية للاتصالات الدولية تيليمن) (المراكز الرئيسية)، والبالغ عددهم (177) فردًا، الذين يحملون مؤهلات تخصص (علوم حاسوب، هندسة حاسوب، تقنية معلومات، نظم معلومات، شبكات، إدارة أعمال، تخصص اخر)، وقد تم اختيار العاملين في قطاع

المصدر: من اعداد الباحثين بالرجوع إلى إدارة الموارد البشرية بقطاع الاتصالات الحكومي اليمني

4. عينة الدراسة: نظرًا لصغر حجم المجتمع فقد تم

استخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع أفراد المجتمع التي بلغت (177) مفردة، وهم جميع العاملين المستخدمين لنظم تخطيط موارد المنظمة ERP في

في استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة) والقسم الثاني تمثل: بمتغيري الدراسة وأبعادهما، وقد بُنيت الاستبانة في ضوء مقياس ليكرت السباعي الذي يتكون من سبعة مستويات محددة بـ (موافق بشدة، موافق، موافق إلى حد ما، محايد، غير موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة)، وقد أُعطي لكل مستوى وزن في عملية التحليل ((موافق بشدة (7) درجات، وموافق (6) درجات، وموافق إلى حد ما (5) درجات، ومحايد (4) درجات، وغير موافق إلى حد ما (3) درجات، وغير موافق (2) درجتان، وغير موافق بشدة (1) درجة واحدة))، والجدول رقم (3) يوضح متغيري الدراسة وأبعادهما وعدد فقرات كل بعد: جدول رقم (3) يوضح توزيع فقرات الاستبانة:

نوع المتغير	اسم المتغير	أبعاد المتغير	عدد الفقرات	النسبة
المتغير المستقل	نظم تخطيط موارد المنظمة	إدارة علاقات الموردين	5	14.3%
		إدارة علاقات العملاء	5	14.3%
		نكاه الأعمال	5	14.3%
		التجارة النقالة	5	14.3%
المتغير التابع	الحكومة الذكية	الإدارة الذكية	5	14.3%
		التواصل الذكي	5	14.3%
		الخدمات الذكية	5	14.3%
الإجمالي			35	100%

الأعمال، تكنولوجيا المعلومات)، وقاموا بإبداء آرائهم حول سلامة وملاءمة محاور وفقرات الاستبانة، من حيث الصياغة والوضوح ودرجة مناسبة فقراتها مع أسئلة وفرضيات الدراسة، وتقديم الملاحظات والإرشادات اللازمة حول إعادة صياغة الفقرات العبارات، أو ضرورة إضافة أو حذف أو دمج عبارات أخرى، التي على ضوءها تم إجراء التعديلات

المصدر: من إعداد الباحثين بالرجوع إلى إدارة الموارد البشرية بقطاع الاتصالات الحكومي اليمني وقد تم توزيع عدد (177) استمارة، وبلغت الاستثمارات المقفودة عدد (20) استمارة، وبلغت الاستثمارات المستردة والقابلة للتحليل عدد (157) استمارة، وبنسبة (89.0%)، وهي نسبة مرتفعة وقابلة لإجراء المعالجات الإحصائية.

5. أداة الدراسة: تم بناء وتطوير الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، لأنها الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها في ضوء الإطار النظري لها، وقد تكونت الاستبانة من قسمين: القسم الأول يمثل: المعلومات الديموغرافية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، الوظيفة، سنوات الخبرة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي

6. ثبات وصدق أداة الدراسة (الاستبانة):

- الصدق الظاهري: تم عرض الاستبانة (أداة الدراسة) بشكلها الأولي والتي بلغت عدد فقراتها (35) فقرة، على عدد (13) من المحكمين الأكاديميين من أصحاب التخصصات المتعلقة بموضوع الدراسة (إدارة

جودة قياس البعد من خلال مؤشرات، و(صدق التقارب - AVE) (متوسط التباين المفسر) وقياس مدى تفسير متوسط التباين للمؤشرات (الفقرات) من خلال البعد ويجب أن يكون أعلى من (0.500)، والجداول التالية تظهر قيم الصدق التقاربي لمتغيرات الدراسة وفق كل بعد من أبعاد المتغيرات:

- تقييم الثبات وصدق التقارب بين أبعاد المتغير المستقل (نظم تخطيط موارد المنظمة):
جدول رقم(4) يوضح نتائج تقييم الثبات وصدق التقارب بين أبعاد المتغير المستقل:

الضرورية واللازمة، والتي كان لها أثر في تجويد الاستبانة.

- تقييم مؤشرات الثبات والصدق التقاربي: حددت ثلاثة معايير لتقييم الصدق التقاربي وهي: (ثبات الفقرة (التشبعات الخارجية): وتقيس نسبة التباين الذي يمكن أن يفسره البعد في الفقرة ويفضل أن يكون أكبر من (0.707) وأن لا يقل عن (0.600) ، و(الاتساق الداخلي والثبات المركب) ويقاس باستخدام معامل الفا كرونباخ الذي يدل على مدى تجانس المؤشرات واتساقها الداخلي ويفضل أن يكون أكبر من (0.700) وتقيس الثبات المركب

البعد	المؤشر	التشبع الخارجي	الفا كرونباخ	الثبات المركب	متوسط التباين المفسر
إدارة العلاقات مع الموردين	IV1.1	0.809	0.891	0.894	0.698
	IV1.2	0.864			
	IV1.3	0.861			
	IV1.4	0.863			
	IV1.5	0.776			
إدارة العلاقات مع العملاء	IV2.1	0.808	0.906	0.908	0.727
	IV2.2	0.827			
	IV2.3	0.877			
	IV2.4	0.901			
	IV2.5	0.848			
نكاه الأعمال	IV3.1	0.854	0.887	0.892	0.689
	IV3.2	0.871			
	IV3.3	0.816			
	IV3.4	0.838			
	IV3.5	0.768			
التجارة النقالة	IV4.1	0.623	0.775	0.801	0.531
	IV4.2	0.791			
	IV4.3	0.830			
	IV4.4	0.761			
	IV4.5	0.610			

وبينت النتائج وجود صدق تقارب بين الفقرات وأبعادها، حيث كانت كل قيم متوسط التباين المفسر أكبر من 0.500، وهذا يعني صحة وموثوقية النتائج التي يقدمها مقياس المتغير المستقل وعلاقته مع المتغيرات الأخرى، وهذا يؤكد على إن نموذج القياس تم تصميمه بعناية ليكون متسقاً ودقيقاً كما أن استخدام فقرات مختلفة لكل بعد ساهم في زيادة الثبات والصدق.

- تقييم الثبات وصدق التقارب بين أبعاد المتغير التابع (الحكومة الذكية):
جدول رقم (5) يوضح نتائج تقييم الثبات وصدق التقارب بين أبعاد المتغير التابع:

البعد	المؤشر	التشعب الخارجي	الفا كرونباخ	الثبات المركب	متوسط التباين المفسر
الإدارة الذكية	DV1.1	0.812	0.905	0.912	0.725
	DV1.2	0.882			
	DV1.3	0.912			
	DV1.4	0.835			
	DV1.5	0.812			
التواصل الذكي	DV2.1	0.703	0.873	0.887	0.667
	DV2.2	0.864			
	DV2.3	0.892			
	DV2.4	0.862			
	DV2.5	0.746			
الخدمات الذكية	DV3.1	0.788	0.882	0.895	0.683
	DV3.2	0.851			
	DV3.3	0.909			
	DV3.4	0.862			
	DV3.5	0.709			

يتضح من الجدول رقم (5) أن قيم التشعبات للمؤشرات أكبر من 0.707 ما يؤكد أن كل بعد يفسر

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي
يتضح من الجدول رقم (4) أن قيم التشعبات للمؤشرات أكبر من 0.707 ما يؤكد أن كل بعد يفسر أكثر من 50% من التباين في كل فقرة من فقراته؛ وهذا يعني وجود ثبات عال لكل بعد من أبعاد المتغير، وكانت قيمة معامل الثبات (الفا كرونباخ) لكل الأبعاد في المتغير المستقل أكبر من 0.700 وأقل من 0.950 مما يشير إلى وجود اتساق داخلي، في كل فقرة من فقرات أبعاد المتغير المستقل، ولتأكيد الثبات الكلي لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل بينت النتائج أن الثبات المركب أكبر من 0.700 وأقل من 0.950 وهذا يؤكد وجود ثبات كلي في كل بعد،

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي

يعني صحة وموثوقية النتائج التي يقدمها مقياس المتغير التابع وعلاقته مع المتغيرات الأخرى، وهذا يؤكد على أن نموذج القياس تم تصميمه بعناية ليكون متسقاً ودقيقاً كما أن استخدام فقرات مختلفة لكل بعد ساهم في زيادة الثبات والصدق.

- التوزيع الطبيعي

تم تقدير التوزيع الطبيعي باستخدام قيمة Z المعيارية، والالتواء، والتفلطح، ومعامل التباين بناء على حجم العينة، والجدول رقم (6) يوضح قيم التوزيع الطبيعي للبيانات:

جدول رقم (6) يوضح قيم التوزيع الطبيعي للبيانات:

التفلطح		الالتواء		N	
Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	
.385	-.180	.194	-.349	157	نظم تخطيط موارد المنظمة
.385	.042	.194	-.598	157	الحكومة الذكية

(SPSS) لتقييم البيانات، والتحليل الوصفي، ودراسة افتراضات النمذجة، والتباين المتعدد، وبرنامج المربعات الصغرى الجزئية (Smart Partial Least Square) له اختصاراً بالرمز (Smart PLS)، لدراسة الثبات، وصدق التقارب، واختبار فرضيات الدراسة، كل ذلك بعد ترميز وإدخال البيانات.

8. خصائص عينة الدراسة حسب المعلومات الديموغرافية:

سيتم توضيح نتائج الدراسة الميدانية، لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة، حسب بياناتهم الشخصية، والوظيفية التي تم التوصل إليها، من خلال التحليل الإحصائي للبيانات، وذلك على النحو الآتي:

أكثر من 50% من التباين في كل فقرة من فقراته؛ وهذا يعني وجود ثبات عالٍ لكل بعد من أبعاد المتغير، وكانت قيمة معامل الثبات (الفا كرونباخ) لكل الأبعاد في المتغير التابع أكبر من 0.700 وأقل من 0.950 مما يشير إلى وجود اتساق داخلي، في كل فقرة من فقرات أبعاد المتغير التابع، ولتأكيد الثبات الكلي لكل بعد من أبعاد المتغير التابع بينت النتائج أن الثبات المركب أكبر من 0.700 وأقل من 0.950 وهذا يؤكد وجود ثبات كلي في كل بعد، كما بينت النتائج وجود صدق تقارب بين الفقرات وأبعادها حيث كانت كل قيم متوسط التباين المفسر أكبر من 0.500. وهذا

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (6) إن كل قيم معامل الالتواء والتفلطح جاءت أقل من القيمة المطلقة لـ (1) مما يؤكد على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وهذا يشير إلى أن العينة ممثلة المجتمع وأن المتوسط المحسوب في عينة الدراسة يعكس المتوسط الفعلي في مجتمع الدراسة.

7. التحليل الإحصائي للدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة، تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة الدراسة، حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) النسخة 28، والذي يرمز له اختصاراً بالرمز

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي

يظهر الجدول رقم(8) توزيع الأعمار بين أفراد العينة، وهناك تنوع في الأعمار بين الأفراد، حيث يوجد 43 شخصًا يبلغون أقل من 30 سنة، ويمثلون نسبة 27.4% من العينة، بينما يوجد 45 شخصًا يتراوحون في العمر بين 30-39 سنة، ويمثلون نسبة 28.7%، كما ان هناك 60 شخصًا يتراوحون في العمر بين 40-50 سنة، ويمثلون نسبة 38.2%، بالإضافة إلى ان هناك 9 أشخاص يبلغون أكثر من 50 سنة، ويمثلون نسبة 5.7%، ويتضح مما سبق أن فئة القوة العاملة التي يتراوح عمرها بين(40-50) سنة هي الأكثر، في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، مما يعكس نتيجة إيجابية، حيث إن قطاع الاتصالات الحكومي اليمني يمتلك كادرًا ذا خبرة عالية قادرا على العطاء، والإنتاج المستمر، ومسايرة التطور والتحديث، كما أن قطاع الاتصالات الحكومي اليمني لن يجد صعوبة في استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة والتحول إلى العمل الإلكتروني، كونه يمتلك كادر بشري واعي، ويدرك التطور التكنولوجي، وقادر على التعامل بإيجابية مع التكنولوجيا الجديدة.

- توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

يظهر الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي: جدول رقم (9) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
المؤهل العلمي	دكتوراه	3	1.9
	ماجستير	27	17.2
	بكالوريوس	120	76.4
	دبلوم بعد الثانوية	7	4.5
	الكلي	157	100.0

- توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي:

يُظهر الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع (الجنس):
جدول رقم (7) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	132	84.1
	أنثى	25	15.9
	الكلي	157	100.0

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي

يظهر الجدول رقم (7) توزيع النوع الاجتماعي بين الأفراد في عينة الدراسة، حيث يوجد 132 شخصًا من الذكور، يمثلون نسبة 84.1% من العينة، بينما يوجد 25 شخصًا من الإناث يمثلن نسبة 15.9%، ويمكن القول إن هذه النسبة طبيعية، ومعقولة خصوصًا في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، الذي يكون فيه فئة الذكور أكبر من فئة الإناث ويرجع ذلك في الغالب لأسباب اجتماعية.

- توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

يظهر الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

جدول رقم(8) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
العمر	أقل من 30 سنة	43	27.4
	من(30-39) سنة	45	28.7
	من(40-50) سنة	60	38.2
	اكثر من(50) سنة	9	5.7
	الكلي	157	100.0

9.6	15	هندسة حاسوب
7.6	12	نظم معلومات
5.1	8	شبكات
10.8	17	إدارة أعمال
14.6	23	تخصص اخر
100.0	157	الكلية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي

يظهر الجدول رقم (10) توزيع متنوع للتخصصات بين الأفراد في العينة، وهناك تخصصات مختلفة ومتنوعة في العينة، حيث يوجد 33 شخصاً تخصصهم تقنية المعلومات، ويمثلون نسبة 21.0% من العينة، بينما يوجد 49 شخصاً تخصصهم علوم الحاسوب، ويمثلون نسبة 31.2%، وهناك 15 شخصاً تخصصهم هندسة الحاسوب يمثلون نسبة 9.6%، كما إن هناك 12 شخصاً تخصصهم نظم المعلومات يمثلون نسبة 7.6%، بالإضافة إلى إن هناك 8 أشخاص تخصصهم شبكات يمثلون نسبة 5.1%، وهناك 17 شخصاً تخصصهم إدارة الأعمال يمثلون نسبة 10.8%، وأخيراً، يوجد 23 شخصاً ذكروا تخصصاً آخر يمثلون نسبة 14.6% من العينة، ومما سبق يمكن القول: إن هذه النتيجة تُعزى إلى سياسة التوظيف، التي يتبعها قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، المتمثلة باستقطاب الموارد البشرية، أصحاب الشهادات العليا، والمتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات التي تتوفر فيها شروط التعيين، في الوظائف الفنية والتقنية، حيث إن الموارد البشرية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي الأكثر إدراكاً لأهمية نظم تخطيط موارد المنظمة، وفوائده،

100.0	157	الكلية
-------	-----	--------

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي

يظهر الجدول رقم (9) توزيع المؤهلات العلمية بين الأفراد في العينة، وهناك تنوع في المؤهلات العلمية بين الأفراد، حيث يوجد 3 أشخاص حاصلين على مؤهل الدكتوراه، ويمثلون نسبة 1.9% من العينة، بينما يوجد 27 شخصاً حاصلين على مؤهل الماجستير يمثلون نسبة 17.2%، كما أن هناك 120 شخصاً حاصلين على مؤهل البكالوريوس يمثلون نسبة 76.4%، بالإضافة إلى أن هناك 7 أشخاص حاصلين على دبلوم بعد الثانوية يمثلون نسبة 4.5%، ويتضح مما سبق أن قطاع الاتصالات الحكومي اليمني يقوم بتدريب وتأهيل موارده البشرية، لتطوير مهاراتها، ومستوياتها العلمية، وتوظيف الكفاءات العلمية، من أصحاب الشهادات العليا، وبما يتوافق مع معايير وشروط الاختيار والتعيين في الوظيفة العامة، التي تفرضها القوانين، واللوائح المنظمة لعملية الاستقطاب، والاختيار، والتعيين، كما تضيف هذه النتيجة قوة على إجابات المبحوثين عن أسئلة الدراسة، خصوصاً إن معظمهم ذو تعليم علمي جيد، وعالٍ وإمكانهم إدراك القضايا، محل الدراسة بشكل جيد.

- توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص:

يظهر الجدول الآتي توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص:

جدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
التخصص	تقنية معلومات	33	21.0
	علوم حاسوب	49	31.2

شخصًا يشغلون وظيفة مختص يمثلون نسبة 66.9% من العينة، وهذا يعكس الترتيب الهرمي الطبيعي للعاملين في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، والحرص على أخذ آراء جميع العاملين، الذين يستخدمون نظم تخطيط موارد المنظمة، في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، وهذا التنوع الوظيفي له أثر إيجابي على إجابات المبحوثين عن أسئلة الدراسة، وبما يعكس الواقع.

- توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة في استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة ERP:

يظهر الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة في استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة ERP:

جدول رقم (12) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
سنوات الخبرة في استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة ERP	أقل من سنتين	47	29.9
	من 2 - 4 سنوات	22	14.0
	من 4 إلى 6 سنوات	18	11.5
	أكثر من 6 سنوات	70	44.6
الكلية		157	100.0

سنوات الخبرة في استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة ERP:

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي

يظهر الجدول رقم (12) أن هناك توزيع متنوع لسنوات الخبرة في استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة ERP بين الأفراد في العينة، حيث يبلغ عدد الأفراد الذين لديهم أقل من سنتين من الخبرة في استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة 47 شخصًا، ويمثلون نسبة

ومميزاته، ومدى مساهمته في التحول إلى الحكومة الذكية.

- توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة:

يظهر الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة:

جدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
الوظيفة	وكيل	1	0.6
	وكيل مساعد	1	0.6
	مدير عام	4	2.5
	نائب مدير عام	8	5.1
	مدير إدارة	10	6.4
	نائب مدير إدارة	1	0.6
	رئيس قسم	27	17.2
	مختص	105	66.9
	الكلية	157	100.0

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي

يظهر الجدول رقم (11) توزيع متنوع للوظائف بين الأفراد في العينة، حيث يوجد شخص واحد يشغل وظيفة وكيل، وشخص واحد يشغل وظيفة ووكيل مساعد، ويمثل كل واحد منهما نسبة 0.6% من العينة، بينما يوجد 4 أشخاص يشغلون وظيفة مدير عام، يمثلون نسبة 2.5%، كما ان هناك 8 أشخاص يشغلون وظيفة نائب مدير عام، ويمثلون نسبة 5.1%، بالإضافة إلى ان هناك 10 أشخاص يشغلون وظيفة مدير إدارة، يمثلون نسبة 6.4%، وكذلك هناك أيضًا شخص واحد يشغل وظيفة نائب مدير إدارة، ويمثل نسبة 0.6%، ويوجد أيضًا 27 شخصًا يشغلون وظيفة رئيس قسم، ويمثلون نسبة 17.2%، وأخيرًا يوجد 105

تطبيقاتها، وبرمجياتها، في إنجاز المعاملات، وتقديم الخدمات، كما يمكن القول إن النسبة القليلة لمستخدمي الحاسوب قد ترجع لأعمار، أو طبيعة عمل تلك الفئة، ويمكن لقطاع الاتصالات الحكومي اليمني تأهيلهم، وتطوير مهاراتهم الحاسوبية، من أجل القضاء على الأمية الحاسوبية.

الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة وأبعادها:

- المتغير المستقل (نظم تخطيط موارد المنظمة):

الجدول رقم (13) يوضح واقع تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة بكل أبعادها في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني.

جدول رقم (13) يوضح المتوسط والانحراف المعياري والأهمية النسبية للمتغير المستقل وأبعاده:

م	المجال	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي
1	إدارة علاقات الموردين	1	5.631	0.823	80.4%	مرتفع
2	إدارة علاقات العملاء	3	5.404	0.966	77.2%	مرتفع
3	نقاء الأعمال	2	5.555	0.908	79.4%	مرتفع
4	التجارة النقالة	4	5.425	0.892	77.5%	مرتفع
	نظم تخطيط موارد المنظمة		5.503	0.758	78.6%	مرتفع

جاء بعد "التجارة النقالة" بالترتبة الأدنى من حيث موافقة عينة الدراسة عليه بمتوسط 5.425 وانحراف معياري 0.892. وهذا يدل على ضعف اهتمام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بالاستثمار في المواقع الالكترونية والتطبيقات لتقديم الخدمات والمعلومات وتحويل الأموال وسداد الفواتير، وفيما يخص المتوسط الكلي للمتغير المستقل "نظم تخطيط موارد المنظمة"، فإنه يساوي 5.503، والانحراف المعياري يساوي 0.758. وهذا يدل على اهتمام قطاع الاتصالات

29.9% من العينة، بينما يبلغ عدد الأفراد الذين لديهم خبرة في استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة من 2-4 سنوات 22 شخصًا، ويمثلون نسبة 14.0%، كما ان هناك 18 شخصًا لديهم خبرة في استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة من 4-6 سنوات، ويمثلون نسبة 11.5% من العينة، وأخيرًا يبلغ عدد الأفراد الذين لديهم أكثر من 6 سنوات خبرة في استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة 70 شخصًا، يمثلون نسبة 44.6% من العينة، ومما سبق يمكن القول إن النسبة العالية دليل على اهتمام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بتنمية قدرات موارده البشرية ومهاراتهم في مجال الحاسوب ونظم المعلومات، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على مستوى أدائهم في إطار منظومة الحكومة الذكية، واستخدام

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي

من الجدول رقم (13)، يتضح أن بعد "إدارة علاقات الموردين" جاء بالترتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليه بمتوسط 5.631 وانحراف معياري 0.823. وهذا يدل على أن قطاع الاتصالات الحكومي اليمني يحرص على بناء علاقة طويلة الأمد بينه وبين الموردين ويحرص على الحلول المشتركة وتحقيق المنافع المتبادلة بينه وبين الموردين، بينما

موارد المنظمة في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني " قد تم تحقيقه.

- المتغير التابع (الحكومة الذكية):

الجدول رقم (14) يوضح واقع الحكومة الذكية بكل أبعادها في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني. جدول رقم (14) يوضح المتوسط والانحراف المعياري والأهمية النسبية للمتغير التابع وأبعاده:

م	المجال	الترتيب	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي
1	الإدارة الذكية	2	5.427	0.983	77.5%	مرتفع
2	التواصل الذكي	3	5.312	1.045	75.9%	مرتفع
3	الخدمات الذكية	1	5.507	0.916	78.7%	مرتفع
	الحكومة الذكية		5.416	0.865	77.4%	مرتفع

الحكومي اليمني بتطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة التي من خلالها يستطيع الاهتمام بالموردين من خلال التنسيق الملائم معهم للمهام والأنشطة، والاهتمام بالعملاء وتلبية احتياجاتهم ومتابعة شكاويهم وحلها بصورة مستمرة، وتحليل البيانات والمعلومات واستخراج التقارير، وبالتالي فإن الهدف الأول الذي ينص على "التعرف على واقع تطبيق نظم تخطيط

من الجدول رقم (14) يتضح ان بعد " الخدمات الذكية " جاء بالترتبة الأعلى من حيث موافقة عينة

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي

ملخص الانموذج		التباين		معامل الانحدار والدلالة	
معامل الارتباط	معامل التحديد	ف	الدلالة	معامل الانحدار	ت
.779 ^a	.607	239.622	.000 ^b	.889	15.480
					.000

والتفاعل معها، وجاء المتوسط الكلي للمتغير التابع " الحكومة الذكية" يساوي (5.416) وانحرافه المعياري يساوي (0.865)، وهذا يدل على اهتمام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بالحكومة الذكية من خلال اهتمامه بالتطوير التنظيمي والتخطيط الاستراتيجي وتشجيع الإبداع والابتكار، والاستغلال المناسب للموارد في تحسين الأنشطة وتوسيع الأعمال، وبالتالي فإن الهدف الثاني الذي ينص على "التعرف على واقع الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني" قد تم تحقيقه.

الدراسة عليه بمتوسط (5.507) وانحراف معياري (0.916)، وهذا يدل على أن الخدمات التي يقدمها قطاع الاتصالات الحكومي اليمني متوفرة بصورة مستمرة وسهلة الاستخدام، وواسعة الانتشار وحجم التعامل فيها كبير، بينما جاء بُعد "التواصل الذكي" بالترتبة الأدنى من حيث موافقة عينة الدراسة عليه بمتوسط (5.312) وانحراف معياري (1.045) وهذا يدل على ضعف استغلال قطاع الاتصالات الحكومي اليمني للتطبيقات الذكية والهواتف النقالة وتوفيرها للعملاء لطلب الخدمات ومعرفة مواعيد استحقاقها

اختبار الفرضيات:

- اختبار الفرضية الرئيسية:

استخدمت الدراسة الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على:

"تسهم نظم تخطيط موارد المنظمة، في التحول إلى الحكومة الذكية، في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني"، والجدول الآتي يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية.

جدول رقم (15) يوضح نتائج تحليل

الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية:

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد

على نتائج برنامج التحليل الإحصائي

من الجدول رقم (15) يتضح أن قيمة معامل الارتباط تبلغ 0.779، وهذا يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين نظم تخطيط موارد المنظمة والحكومة الذكية، كما يتضح إن قيمة معامل التحديد تبلغ 0.607، وهذا يعني أن 60.7% من التباين في الحكومة الذكية يمكن تفسيره بواسطة نظم تخطيط موارد المنظمة والحكومة الذكية، وتشير النتائج إلى أن قيمة F هي 239.622 ولها قيمة دلالة بمقدار 0.000، وهذا يشير إلى أن النموذج الخطي بشكل كامل يوفر تفسيراً إحصائياً معنوياً للبيانات.

كما بينت النتائج أن نظم تخطيط موارد المنظمة لها أثر دال إحصائياً على الحكومة الذكية حيث جاءت قيمة معامل الانحدار تساوي 0.889، وهذا يشير إلى أن كل زيادة واحدة في نظم تخطيط موارد المنظمة والحكومة الذكية تترافق مع زيادة 0.889 في الحكومة الذكية، وجاءت قيمة T تساوي 15.480 ولها قيمة دلالة بمقدار 0.000، مما يشير إلى أن معامل الانحدار هو إحصائياً معنوي، وهذا دليل كافٍ لقبول

الفرضية الرئيسية، وبالتالي يمكن القول انه قد تم الإجابة على السؤال الثالث الذي ينص على (إلى أي مدى يمكن أن تسهم نظم تخطيط موارد المنظمة في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني؟)، وتتفق نتائج الفرضية الرئيسية مع نتيجة (Lemke Florian and others,2020) الذي توصل إلى إن التحول إلى الحكومة الذكية ناتج عن استخدام المكونات المادية والبرمجية والتطبيقات فائقة الحداثة في الهواتف الذكية للحصول على الخدمات، ونتيجة (نوي حسين وآخرون، 2018) الذي توصل إلى إن الاستخدام الاستراتيجي لأحدث تقنيات المعلومات والاتصالات، وعلى رأسها التقنيات الذكية في تقديم الخدمات للمستفيدين وفر على كثير من الدول التحول الذكي، ونتيجة (نادية، 2017) الذي توصل إلى إن استخدام التكنولوجيا الحديثة كنظم تخطيط موارد المنظمة سيساعد على تطبيق الحكومة الذكية عن طريق استخدام التقنيات الحديثة كالهواتف الذكية والأجهزة اللوحية المتصلة بالإنترنت في تطوير الأداء الحكومي وتقديم الخدمات الحكومية للمستفيد بكل يسر وأمان ودون التقيد بزمان أو مكان، ويمكن تفسير نتائج الفرضية الرئيسية التي بينت ان نظم تخطيط موارد المنظمة تسهم في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني، بإن استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة ERP يعمل على تصميم وأتمة المناطق الوظيفية وتكاملها، وتقديم أفضل الخدمات وتحقيق أفضل جودة، وتحقيق الأرباح، وإدارة سلسلة التوريد، وتحقيق فعالية الأعمال، وتحسين الاتصالات، وتغطية كافة العمليات الإدارية الداخلية والخارجية، وإدارة كافة الموارد التنظيمية، وتقليل التكاليف وزيادة المنافسة ورفع

- اختبار الفرضيات الفرعية:

استخدمت الدراسة الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة التي تنص على: " تسهم نظم تخطيط موارد المنظمة بأبعادها (إدارة علاقات الموردين، وإدارة علاقات العملاء، وذكاء الأعمال، والتجارة النقالة)، في التحول إلى الحكومة الذكية، في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني" والجدول التالي يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية. جدول رقم (16) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

الإيرادات المحتملة وتعظيم الفوائد للمؤسسات من خلال تكامل العمليات والدعم الاستراتيجي وكفاءة وفعالية استخدام الموارد ، وقد تطورت نظم تخطيط موارد المنظمة ERP لتشمل تطبيقات الهواتف، نتيجة الزيادة في عدد المستخدمين للهواتف الذكية التي سهلت للموظفين الوصول إلى النظام الداخلي اثناء التنقل، وحولت الطريقة التي تتفاعل بها المنظمات مع الزبائن والشركاء والعاملين، وعملت على تسريع تبادل المعلومات المهمة، وتحسين جودة الخدمات، والوصول إلى أعلى إنتاجية، وتوسعة علاقات الأعمال والتفاعل مع العملاء، وسهولة الوصول من أي مكان وأي زمان، لتحقيق ميزة تنافسية.

معامل	معاملات الانحدار			البعد	تباين الانحدار		ملخص النموذج			
	معامل تضخم التباين	الدلالة	ت		معامل الانحدار	ف	الدلالة	معامل التحديد المصحح	معامل التحديد	معامل الارتباط
2.181	.000	3.815	.296	إدارة علاقات الموردين	.000	b	61.94	.610	.620	.787
2.402	.003	2.970	.206	إدارة علاقات العملاء						
2.541	.267	1.115	.085	ذكاء الأعمال						
1.684	.000	5.204	.327	التجارة النقالة						

بشكل عام يوفر تفسيرًا إحصائيًا معنويًا للبيانات، وتشير قيم معامل تضخم التباين (VIF) إلى درجة التعديل للتباين المشترك بين المتغيرات المستقلة، حيث أشارت القيم المذكورة إلى وجود تباين معتدل في المتغيرات المستقلة.

وبينت النتائج وجود أثر دال إحصائيًا لبعد "إدارة علاقات الموردين" على الحكومة الذكية حيث جاءت قيمة معامل الانحدار تساوي 0.296، وقيمة ت تساوي 3.815، ولهما قيمة دلالة بمقدار 0.000،

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائي من الجدول رقم (16) يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرات يبلغ 0.787a، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرات المستقلة وبين الحكومة الذكية، وتبلغ قيمة معامل التحديد المصحح 0.610، وهذا يعني أن حوالي 61% من التباين في المتغير التابع يمكن تفسيره بواسطة المتغيرات المستقلة، جاءت قيمة ف 61.944 ولها قيمة دلالة بمقدار 0.000، وهذا يشير إلى أن النموذج الخطي

تفضيلاتهم، وتشجيع ولائهم، وتوفير أدوات قوية تمكن العملاء من التفاعل مع الخدمات المقدمة لهم وتقييمها بشكل فوري، بالإضافة إلى أن إدارة علاقات العملاء وفرت للمستهلكين قنوات بديلة للتصفح والتسوق.

وبينت النتائج عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعء "ذكاء الأعمال" على الحكومة الذكية، حيث جاءت قيمة معامل الانحدار تساوي 0.085، وقيمة ت تساوي 1.115، وغير دالة إحصائياً ولهما قيمة دلالة بمقدار 0.000. وهذا يشير إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين ذكاء الأعمال والحكومة الذكية، وبالتالي ترفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على "يسهم ذكاء الأعمال في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي"، ورغم إن ذكاء الأعمال من المكونات الأساسية والمهمة لنظم تخطيط موارد المنظمة، إلا أنه يمكن تفسير ذلك إلى وجود متغيرات تنظيمية أو تكنولوجية تمنع مساهمة ذكاء الأعمال في التحول إلى الحكومة الذكية، مثل كمية البيانات، وحجم قاعدة البيانات، ونوعية التقارير، لأن ذكاء الأعمال يعتمد على قواعد البيانات الضخمة في تحليل كميات ضخمة من البيانات وتحويلها من مجرد معلومات متراكمة و غير مفهومة إلى معلومات قيمة يمكن استغلالها لاتخاذ القرار، وكذا تمكين المديرين التنفيذيين من بناء رؤية لإدارة عمليات المنظمة بشكل أكثر دقة وموثوقية والاستجابة بسرعة للظروف المتغيرة في بيئة الأعمال المعقدة، كون ذكاء الأعمال يعد أداة ابتكاره يسمح باكتشاف معارف جديدة وتوليد المعرفة وبناء توقعات مستقبلية.

وبينت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لبعء "التجارة النقالة" على الحكومة الذكية، حيث جاءت قيمة معامل الانحدار تساوي 0.327، وقيمة ت تساوي 5.204،

وهذا يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية وإحصائياً معنوية بين إدارة علاقات الموردين والحكومة الذكية وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على "تسهم إدارة علاقات الموردين في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني"، ويمكن تفسير ذلك بأن إدارة علاقات الموردين لها دوراً مهماً في الحفاظ على نشاط الأعمال، كونها تعتمد على نظم المعلومات والإنترنت (شبكة الويب العالمية) بشكل أساسي، لتطوير سلسلة إمداد قوية تضمن بناء علاقات قوية بين المنظمات والموردين، وإدارة عمليات الشراء المهمة، وتحديد الأنشطة التي يجب متابعتها مع كل مورد لا سيما أولئك الذين يعتبرون الأكثر حيوية للعلامة التجارية، بهدف زيادة الجودة والابتكار والوصول الأسهل والأسرع إلى الأسواق، وتحقيق الأرباح وتحسين خدمة العملاء وتقليل التكاليف.

وبينت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لبعء "إدارة علاقات العملاء" على الحكومة الذكية حيث جاءت قيمة معامل الانحدار تساوي 0.206، وقيمة ت تساوي 2.970، ولهما قيمة دلالة بمقدار 0.000. وهذا يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية وإحصائياً معنوية بين إدارة علاقات العملاء والحكومة الذكية، وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على "تسهم إدارة علاقات العملاء في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني"، ويمكن تفسير ذلك بأن إدارة علاقات العملاء تم تطويرها للمنظمات والأشخاص على جميع مستويات الأعمال بهدف تطوير العلاقات مع العملاء إلكترونياً، والاحتفاظ بهم، وتمكين المنظمات من جذب عملاء جدد، وتعزيز خدمتهم، وزيادة قيمتهم، وتوفير

4. إن هناك ممارسة عالية للحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني.
5. إن أعلى أبعاد المتغير التابع ممارسةً في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني هو بعد الخدمات الذكية، يليه بعد الإدارة الذكية.
6. إن أدنى أبعاد المتغير التابع ممارسةً في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني هو بعد التواصل الذكي.
7. إن التكنولوجيا الحديثة كنظم تخطيط موارد المنظمة يمكن ان يساعد قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بأن تصبح أكثر كفاءة وفاعلية، ويقدم خدمات أفضل للمواطنين.

- الاستنتاجات المتعلقة بفرضيات الدراسة:

1. إن نظم تخطيط موارد المنظمة تسهم في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني.
2. إن نظم تخطيط موارد المنظمة بأبعادها (إدارة علاقات الموردين، إدارة علاقات العملاء، ذكاء الأعمال، التجارة النقالة) مجتمعة تسهم في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني.
3. إن أعلى أبعاد المتغير المستقل مساهمةً في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني هو بعد التجارة النقالة، يليه بعد إدارة علاقات الموردين، ثم بعد إدارة علاقات العملاء.
4. إن أدنى أبعاد المتغير المستقل مساهمةً في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني هو بعد ذكاء الأعمال.

ولهما قيمة دلالة بمقدار 0.000. وهذا يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية وإحصائياً معنوية بين التجارة النقالة والحكومة الذكية، وبالتالي تقبل الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على "تسهم التجارة النقالة في التحول إلى الحكومة الذكية في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني"، ويمكن تفسير ذلك بأن التجارة النقالة تجعل عملية التسوق الإلكتروني سهلة وبسيطة، لاسيما أن غالبية الناس في هذا العصر يملكون هواتف ذكية، فضلاً عن تشجيع منظمات الأعمال وأصحاب القرار فيها بضرورة تبني التجارة النقالة والاستفادة من الفوائد التي تتيحها لهم، في إقامة علاقة دائمة ومتينة بين المنظمات وزبائنها، من خلال القناة التي تتيحها الأجهزة المحمولة كالهواتف الذكية والحواسيب اللوحية لتقديم الخدمات، وزيادة المبيعات وتعظيم الأرباح، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة (مسغوني، سوداني، 2022) اللذان توصلا إلى أنه توجد تطبيقات وأدوات تتيح للزبائن القيام بمعاملتهم التجارية الإلكترونية في غاية السهولة والبساطة.

الاستنتاجات:

- الاستنتاجات المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

1. إن تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني مرتفع.
2. إن أعلى أبعاد المتغير المستقل تطبيقاً في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني هو بعد إدارة علاقات الموردين، يليه بعد إدارة علاقات العملاء، ثم بعد ذكاء الأعمال.
3. إن أدنى أبعاد المتغير المستقل تطبيقاً في قطاع الاتصالات الحكومي اليمني هو بعد التجارة النقالة.

التوصيات:

موارد المنظمة، واستخدام التطبيقات الذكية بشكل فعال.

7. ضرورة قيام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بتبادل الخبرات مع شركات الاتصالات في قطاع الخاص والاستفادة من تجاربهم في مجال استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة والحوسبة السحابية والتطبيقات الذكية في عملية الأتمتة للعمليات والأنشطة والخدمات.

8. ضرورة قيام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بالاستغلال الأمثل للتطبيقات والهواتف الذكية في تقديم الخدمات للمستفيدين.

9. ضرورة قيام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بدراسة إمكانية تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة السحابية، ودراسة مدى مساهمته في التحول إلى الحكومة الذكية.

قائمة المصادر والمراجع:**- المراجع العربية:****أولاً: الكتب:**

[1] الخماسية، صدام محمد طالب، (2017)، الحكومة الذكية ما بعد الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

[2] العريفي، منصور محمد إسماعيل، (2020)، طرق البحث العلمي للباحثين في مختلف المجالات، الطبعة السابعة، الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء - الجمهورية اليمنية.

[3] سيد، رحاب فايز احمد، (2020)، منصات تحليل بيانات انترنت الأشياء الضخمة: دراسة في المواصفات والمتطلبات، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، كتاب دوري محكم يصدر مؤقتاً مرتين في السنة، المكتبة الأكاديمية، المجلد 27، العدد 54، مصر .

1. يجب على قطاع الاتصالات الحكومي اليمني التركيز على تطوير أبعاد إدارة علاقات الموردين، وإدارة علاقات العملاء، والتجارة النقالة لتحسين الحكومة الذكية.

2. ضرورة قيام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بإجراء المزيد من الدراسات لفهم مدى مساهمة ذكاء الأعمال في التحول إلى الحكومة الذكية.

3. ضرورة قيام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بالاستفادة من تجارب الدول الأخرى التي طبقت الحكومة الإلكترونية، التي تحولت إلى الحكومة الذكية، ووضع خطة استراتيجية واضحة للتحول إلى الحكومة الإلكترونية ومن ثم الذكية وتحديد الأهداف والمهام والأنشطة التفصيلية والخطوات اللازمة لتنفيذها.

4. ضرورة قيام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بالاستفادة من تجارب الدول الأخرى المطبقة لتكنولوجيا الحوسبة السحابية، ووضع خطة استراتيجية واضحة لتطبيق الحوسبة السحابية وتحديد الأهداف والخطوات اللازمة لتنفيذها وتقديمها كخدمات متكاملة.

5. ضرورة قيام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بتخصيص الموارد المالية اللازمة لتحديث البنية التحتية التنظيمية والتكنولوجية، من أجل مواكبة التطور التكنولوجي، وتطوير وتوسيع نظم تخطيط موارد المنظمة، وتوفيرها للمؤسسات الحكومية اليمنية من أجل تطبيقها.

6. ضرورة قيام قطاع الاتصالات الحكومي اليمني بتدريب الموظفين على استخدام نظم تخطيط

- [4] ثانيًا: المجلات والدوريات والأبحاث:
- [5] أبو جليل، محمد، الشامسي، عبدالله، الحوامدة ، منال،(2020) ، أثر تطبيق مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على سعادة المستخدمين – جودة الخدمة متغيرًا وسيطًا ، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد(9) ، العدد(1)، الأردن.
- [6] إسماعيل، عمار، مبارز أسامة، (2020) ، أثر نظم تخطيط موارد المنشأة في رفع كفاءة أداء البنوك التجارية المصرية – دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ، المجلد (7) ، العدد (2)، مصر .
- [7] أمينة، حسيني، كمال، حمادة، (2020)، دور نظام تخطيط موارد المنظمة ERP في تحقيق الحوكمة – دراسة حالة مؤسسات اقتصادية في الشرق الجزائري، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد (12)، العدد (3) ، الجزائر .
- [8] حديد، نوفيل، بخاري، راضية، (2015)، برمجية تخطيط موارد المنظمة أداة للتسيير والمساعدة على اتخاذ القرار، الملتقى العلمي الدولي حول أدوات التسيير الحديثة في منظمات الأعمال ودورها في الوقاية من الازمات "دراسة بعض التجارب"، جامعة البليدة 2، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر .
- [9] حسين، نوي، بودوشن، ياقوتة، لاخضر، غربي، (2018) ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية – الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجًا، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، العدد(5) ، الجزائر .
- [10] الديسي، حمدان، (2018)، تجربة مؤسسة شرطة دبي في توفير الأمن من خلال الخدمات الذكية، دراسة تحليلية لنظام الحكومة والإدارة، جامعة الإمارات العربية المتحدة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم السياسية، الإمارات العربية المتحدة.
- [11] زبار، سليمان عبود، (2018)، الحكومة الذكية وتطبيقاتها في النقل الذكي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في المنظمات العراقية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 15، العدد 59، العراق.
- [12] سلمان، خديجة، خالد، طارق، (2020) ، مستوى تبني نظام تخطيط موارد المنظمة (ERP) وأثره في تحقيق جودة نظام المعلومات المحاسبي (AIS) في القطاع الصناعي الأردني: تصورات أصحاب المصالح الداخلية، المجلة العربية للإدارة، مجلد 40 ، العدد(2) ، الأردن.
- [13] عبدالعزيز، أماني، (2021)، انعكاسات التكامل بين نظم تخطيط موارد المشروع (ERP) ومحاسبة استهلاك الموارد (RCA) في ظل التحول الرقمي على دعم القدرة التنافسية – دراسة ميدانية، جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، المجلد 12 العدد 2 ، مصر .
- [14] مسغوني عادل، سوداني أحلام، (2022)، التجارة النقالة: العصر الجديد للتجارة الإلكترونية، الملتقى الدولي الافتراضي: البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية "الفرص، التحديات والافاق"، الجزائر .
- [15] نادية، لونيس، (2017)، الحكومة الذكية كاتجاه حديث لتطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3 ، المجلد 6، العدد3، الجزائر .
- [16] ثالثًا: الرسائل
- [17] حفصة، بن الشيخ، أمينة، حزاوي، (2020)، أثر التحليل الاستراتيجي للموارد الداخلية باستخدام أداة VRIO على نكاه الأعمال: دراسة ميدانية في جامعة أحمد دراية بأدرار، رسالة ماجستير منشورة، جامعة احمد دراية – ادرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر .

- management and human science , volume 2, issue 2, Malaysia.
- [3] Alomari, Izzeideen, Amizawati, Mohd Amir ,(2019),” **ERP business process attributes and management control to create competitive advantage**”, IUG Journal of Economics and Business ,Islamic University of Gaza, Vol 28, No 1,palastain .
- [4] ALshamsi Obeid, and others, (2019), **Towards a Better Understanding of Relationship between Dubai Smart Government Characteristics and Organizational Performance**, international Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE), Volume-8 Issue-2S10, Malaysia
- [5] AL-shamsi, and others, (2018), The Impact of Innovation and Smart Government on Happiness: Proposing Conceptual Framework, International Journal of Management and Human Science (IJMHS), Volume 2, Issue 2, Malaysia .
- [6] Arunkumar, s,(2013), A Course Material on ENTERPRISE RESOURCE PLANNING, Deppartment of management science sasurie college of engineering vijayamangalam, india.
- [7] Bahssas , dania ,and, others, (2015), Enterprise Resource Planning (ERP) Systems: Design, Trends and Deployment , King Abdulaziz University, Faculty of Computing & Information Technology, Department of Information Systems, Saudi Arabia.
- [8] Basaez, Marco and others, (2014), The Role of CRM-SRM Bolt-ons in Enterprise Resource Planning System: Toward a Customer-Oriented Supply Chain, University of Granada, Department of Business Management , Spain.
- [9] El- Kiki,t. and Lawrence, E. (2016), ”Government as a Mobile Enterprise: Real Time, Ubiquitous Government”, Third Ubiquitous Government”. Third International Conference on Information Technology: New Generations, Las Vegas Nevada, USA.
- [10] Florian. Lemke,(2020), Stage Models for Moving from E-Government to Smart Government, Delft University of Technology, Technology, Policy and Management Faculty, Delft, The Netherlands.
- [11] Hustad ELI, and others,(2019), Moving enterprise resource planning (ERP) systems to the cloud: the challenge of infrastructural embeddedness, International Journal of Information Systems and Project Management, Vol. 8, No. 1, Norway.
- [12] Jaradat, Mohammed, and, others, (2018), Exploring Perceived Risk, Perceived Trust, Perceived Quality and the Innovative Characteristics in the Adoption of Smart Government Services in Jordan , International Journal of Mobile Communications ,volume 16 ,number 4, Jordan.
- [18] السقاف، محمد علي يحيى، (2016)، نظم تخطيط موارد المنظمة ERP كمدخل لتحسين جودة المعلومات المحاسبية بالتطبيق على قطاع الاتصالات في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، قسم العلوم المالية والإدارية، اليمن.
- [19] عبدالله، عقدي، عبدالغني، عيساوي، (2020) ، أثر نظام تخطيط موارد المنظمة ERP على الأداء التشغيلي للمؤسسة - دراسة حالة الخزينة العمومية في ولاية إدرار، رسالة ماجستير ، جامعة أحمد دراية -إدرار - الجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم إدارة الأعمال ، الجزائر .
- [20] العززي، صادق أحمد محمد، (2017)، نظم تخطيط موارد المنظمة ERP كمدخل لإحداث التغيير التنظيمي - دراسة حالة المؤسسة العامة للاتصالات ، رسالة ماجستير ، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، قسم العلوم المالية والإدارية، اليمن.
- [21] فاطمة، بوقرة، (2021)، أثر تبني اخلاقيات الأعمال الألكترونية على أداء العمال - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر.
- [22] مليكة، مقدم، (2021)، تطبيقات الحكومة الذكية في مجال الرعاية الصحية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة غرداية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر .
- [23] **المراجع الأجنبية:**
- [1] Al-Obthani Fahad, Ameen Ali, (2019), **Influence of Overall Quality and Innovativeness on Actual Usage of Smart Government: An Empirical Study on the UAE Public Sector**, International Journal on Emerging Technologies, volume 10, number 1A, united Arab emirates.
- [2] Al-Obthani ,Fahad, and, others, (2018), **proposing Smart-government model: theoretical framework**, international journal of

- [13] Koleva ,Dimitar, Otsetovab, Anna, (2022), The Impact of ERP Systems on Logistics The Case Study of Logistics Services Sector in the Republic of Bulgaria, Interational journal of business, volume 27, no(1), Bulgaria.
- [14] Micheal, Tamale and others, (2020), Mobile-Commerce Usage Challenges among University Students in Uganda: A Case of Kabale University, Journal of Internet Banking and Commerce, vol. 25, no. 3, Uganda.
- [15] Munthe, Richa,(2022),Benefits of company management systems with combination of ERP (Enterprise resource planning), journal research of social science economics and management, volume 1,no 6,Indonesia.
- [16] Omar, mayar, and, others, (2021), an An Examination of the Factors Affecting the Adoption of Cloud Enterprise Resource Planning Systems in Egyptian Companies, international journal of economics and managment engineering , volume 16 , number 2, Egypt.
- [17] Sharda Ramesh, and others, (2017), Business Intelligence, Analytics, and Data Science: A Managerial Perspective, 4th edition, Oklahoma State University, united state of America.
- [18] Taufanti, Salsabila, and others ,(2022), The effectiveness of implementing an ERP System for raw material (Case Study at PT. Pharmacy, Central asia and the Caucasus journal, Volume 23 Issue 1, Indonesia.
- [19] Yassien, Eman, and, others, (2017),the impact of ERP system, susability on enterprise resource planning project implementation success via the mediating role of user satisfaction, journal of management research, volume 9,number 3, Jordan.
- [20] Zatalini, Malicha, and Pamungkas Trisna, (2017) ,exploring the success factors of E-CRM implementation on B2C E-commerce : satisfaction and loyalty a conceptual framework, Journal of economy business, Volume 22 No.2, Indonesia.