

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى "وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا"

طه : 114

وقال تعالى "إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ"

فاطر : 28

الإهداء

إلى كل من ساهم في تلقيننا ولو بحرف في حياتنا الدراسية

إلى أسرنا الكرام

إلى معلمينا الأفاضل

إلى كل من وقف إلى جانبنا وساندنا في إنجاز هذا البحث

شكر وتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على سيد المرسلين نبينا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، وبفضله تنزل الخيرات والبركات وبتوفيقه تتحقق المقاصد والغايات .

نحمد الله على عونه وتوفيقه في إتمام هذا البحث ونتوجه بالشكر الجزيل إلى الدكتور / جميل الجويد والذي أشرف على متابعة البحث وقدم لنا النصح والتوجيه.

كما نشكر كافة الدكاترة الكرام الذين قدموا لنا العون والمساعدة .

ونتقدم بالشكر والتقدير إلى رئاسة جامعة المستقبل وجميع كادرها الإداري والأكاديمي على مجهودهم المبذول في سبيل تخريج كادر جامعي مؤهل قادر على تلبية واحتياجات سوق العمل .

ونختتم بقوله تعالى " وما توفيقي إلا بالله " هود:88

الصفحة	الموضوع
أ	آيات قرآنية
ب	الإهداء
ت	الشكر والتقدير
ث	الفهرس
خ	قائمة الجداول
د	قائمة الأشكال
ذ	ملخص الدراسة
الفصل الأول / الإطار العام للدراسة	
1	1.1 المقدمة
2	1.2 مشكلة الدراسة
3	1.3 فرضيات الدراسة
3	1.4 أهداف الدراسة
3	1.5 أهمية الدراسة
3	1.6 أسباب اختيار الموضوع
4	1.7 حدود الدراسة
4	1.8 منهجية الدراسة
4	1.9 طرق جمع البيانات
4	1.10 متغيرات الدراسة
5	1.11 الدراسات السابقة
10	1.12 مصطلحات الدراسة
11	1.13 هيكلية الدراسة
الفصل الثاني / الإطار النظري	
المبحث الأول / هندسة العمليات الإدارية	
14	2.1.1 نشأة مفهوم هندسة العمليات الإدارية
14	2.1.2 تعريف هندسة العمليات الإدارية
16	2.1.3 مبادئ هندسة العمليات الإدارية
17	2.1.4 عناصر هندسة العمليات الإدارية
18	2.1.5 أهداف هندسة العمليات الإدارية
18	2.1.6 أهمية هندسة العمليات الإدارية
19	2.1.7 الخصائص المميزة لهندسة العمليات الإدارية

20	2.1.8 المنظمات التي تحتاج إلى هندسة العمليات الإدارية
20	2.1.9 منهجية ومراحل تطبيق هندسة العمليات الإدارية
21	2.1.10 القائمون على تطبيق هندسة العمليات الإدارية
23	2.1.11 متطلبات نجاح تطبيق هندسة العمليات الإدارية
24	2.1.12 تميز هندسة العمليات الإدارية عن برامج التطوير الأخرى
24	2.1.13 عوامل النجاح الحاسمة لهندسة العمليات الإدارية
25	2.1.14 المعوقات والقيود التي تؤدي إلى فشل هندسة العمليات الإدارية
المبحث الثاني / الأداء الوظيفي	
27	2.2.1 تمهيد
27	2.2.2 تعريف الأداء الوظيفي
27	2.2.3 أهمية الأداء الوظيفي
28	2.2.4 محددات الأداء الوظيفي
28	2.2.5 عناصر الأداء الوظيفي
28	2.2.6 معايير الأداء الوظيفي
29	2.2.7 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
30	2.2.8 تقييم الأداء الوظيفي
المبحث الثالث / يمن نت	
34	2.3.1 نبذة تعريفية عن يمن نت
34	2.3.2 الرؤية ، الرسالة ، الأهداف
34	2.3.3 الخدمات المقدمة
الفصل الثالث / الإطار الميداني	
المبحث الأول / عرض وتفسير المتغيرات الديموغرافية لعينة البحث	
37	3.1.1 مقدمة
37	3.1.2 أساليب التحليل الإحصائي التي استخدمها الباحثون
37	3.1.3 عرض وتفسير المتغيرات الديموغرافية حسب الجنس
38	3.1.4 عرض وتفسير المتغيرات الديموغرافية حسب العمر
39	3.1.5 عرض وتفسير المتغيرات الديموغرافية حسب المؤهل العلمي
40	3.1.6 عرض وتفسير المتغيرات الديموغرافية حسب المسمى الوظيفي
41	3.1.7 عرض وتفسير المتغيرات الديموغرافية حسب عدد سنوات الخدمة
المبحث الثاني / عرض وتفسير المتغيرات الأساسية	
44	3.2.1 المحور الأول الاستراتيجية
46	3.2.2 المحور الثاني التزام وقناعة الإدارة العليا
49	3.2.3 المحور الثالث تكنولوجيا المعلومات
51	3.2.4 المحور الرابع الاتصال
54	3.2.5 المحور الخامس الاستعداد للتغيير

55	3.2.6 المحور السادس نوعية الأداء
57	3.2.7 المحور السابع تبسيط إجراءات العمل
59	3.2.8 المحور الثامن حجم الأداء
60	3.2.9 المحور التاسع سرعة الأداء
62	3.2.10 المحور العاشر كفاءة الأداء
المبحث الثالث / اختبار فرضيات البحث	
66	3.3.1 المتغير الأول العمر
66	3.3.2 المتغير الثاني المؤهل العلمي
67	3.3.3 المتغير الثالث المسمى الوظيفي
68	3.3.4 المتغير الرابع عدد سنوات الخدمة
69	3.3.5 اختبار فرضيات العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
الفصل الرابع / النتائج والتوصيات	
75	4.1 الخاتمة
75	4.2 النتائج
77	4.3 التوصيات
79	قائمة المراجع
الملاحق	
83	الملحق رقم 1 كتاب تسهيل مهام الباحثين
84	الملحق رقم 2 الاستبيان

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع
24	الجدول 2.1.1 / تميز هندسة العمليات الإدارية عن برامج التطوير الأخرى
37	الجدول 3.1.3 / خصائص عينة البحث حسب الجنس
38	الجدول 3.1.4 / خصائص عينة البحث حسب العمر
39	الجدول 3.1.5 / خصائص عينة البحث حسب المؤهل العلمي
40	الجدول 3.1.6 / خصائص عينة البحث حسب المسمى الوظيفي
41	الجدول 3.1.7 / خصائص عينة البحث حسب عدد سنوات الخدمة
44	الجدول 3.2.1 / نتائج الاستبيان الخاص بالمحور الأول
46	الجدول 3.2.2 / نتائج الاستبيان الخاص بالمحور الثاني
49	الجدول 3.2.3 / نتائج الاستبيان الخاص بالمحور الثالث
51	الجدول 3.2.4 / نتائج الاستبيان الخاص بالمحور الرابع
54	الجدول 3.2.5 / نتائج الاستبيان الخاص بالمحور الخامس
56	الجدول 3.2.6 / نتائج الاستبيان الخاص بالمحور السادس
57	الجدول 3.2.7 / نتائج الاستبيان الخاص بالمحور السابع
59	الجدول 3.2.8 / نتائج الاستبيان الخاص بالمحور الثامن
61	الجدول 3.2.9 / نتائج الاستبيان الخاص بالمحور التاسع
62	الجدول 3.2.10 / نتائج الاستبيان الخاص بالمحور العاشر
65	الجدول 3.3.1 / الفروق بين آراء العينة لمتغير العمر بحسب اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي
66	الجدول 3.3.2 / الفروق بين آراء العينة لمتغير المؤهل العلمي بحسب اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي
67	الجدول 3.3.3 / الفروق بين آراء العينة لمتغير المسمى الوظيفي بحسب اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي
67	الجدول 3.3.4 / الفروق بين آراء العينة لمتغير عدد سنوات الخدمة بحسب اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي
68	الجدول 3.3.5 / نتائج اختبار الفرضية الأولى - معامل الارتباط بيرسون
69	الجدول 3.3.6 / نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية - معامل الارتباط بيرسون
70	الجدول 3.3.7 / نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة - معامل الارتباط بيرسون
70	الجدول 3.3.8 / نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة - معامل الارتباط بيرسون
71	الجدول 3.3.9 / نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة - معامل الارتباط بيرسون
72	الجدول 3.3.10 / نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة - معامل الارتباط بيرسون

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع
11	الشكل 1.1 / هيكلية الدراسة
16	الشكل 2.1.2 / تعريف العمليات
31	الشكل 3.2.3 / أهداف تقييم الأداء الوظيفي
38	الشكل 3.1.3 / خصائص عينة البحث حسب الجنس
39	الشكل 3.1.4 / خصائص عينة البحث حسب العمر
40	الشكل 3.1.5 / خصائص عينة البحث حسب المؤهل العلمي
41	الشكل 3.1.6 / خصائص عينة البحث حسب المسمى الوظيفي
42	الشكل 3.1.7 / خصائص عينة البحث حسب عدد سنوات الخدمة

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على هندسة العمليات الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي وذلك بالتطبيق على اليمن نت ، وتقديم التوصيات لتعزيز تطبيق هندسة العمليات الإدارية على أدائها وأداء الشركات وتطويره وتحقيق أهداف الدراسة .

وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة ، وتم اختيار عينة الدراسة بعينة عشوائية وهي 45 موظف من موظفي اليمن نت وجمع البيانات عن طريق أداة الاستبيان ومعالجتها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) .

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

1. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين هندسة العمليات الإدارية والأداء الوظيفي .
2. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمدى توفر المتطلبات الأساسية لتطبيق هندسة العمليات الإدارية في اليمن نت والأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة للقيمة الاحتمالية (0.715) .
3. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستراتيجية في اليمن نت والأداء الوظيفي .
4. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام وقناعة الإدارة العليا في اليمن نت والأداء الوظيفي .
5. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات في اليمن نت والأداء الوظيفي .
6. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال في اليمن نت والأداء الوظيفي .
7. وجود علاقة ذات دلالة بين الاستعداد للتغيير في اليمن نت والأداء الوظيفي .

ومن أهم التوصيات :

1. التزام وقناعة الإدارة العليا بأهمية تطبيق هندسة العمليات الإدارية .
2. تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات بما يساهم في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي .
3. الاهتمام والتركيز على الاتصال كونه يلعب دوراً هاماً في تحسين جودة الأداء .
4. تبسيط إجراءات العمل من خلال تخفيض الازدواجية وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات .
5. زيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في المعاملات الإدارية المطلوبة .

Abstract

The study aimed to identify the engineering of administrative processes and its relationship to job performance by applying it to Yemen Net, and to make recommendations to enhance the application of administrative process engineering to its performance and the performance of companies and its development and to achieve the objectives of the study.

The descriptive and analytical approach was used to achieve the objectives of the study, and the study sample was selected with a random sample of 45 employees of Yemen Net employees, and the data were collected through the questionnaire tool, processed and analyzed using the statistical program (SPSS).

The study concluded a set of results, the most important of which are:

1. There is a statistically significant relationship between administrative process engineering and job performance.
2. The existence of a statistically significant relationship to the extent of the availability of the basic requirements for the application of administrative processes engineering in Yemen Net and the job performance at the significance level of the probability value (0.715).
3. There is a statistically significant relationship between Yemen Net strategy and job performance.
4. There is a statistically significant relationship between the commitment and conviction of senior management in Yemen Net and job performance.
5. There is a statistically significant relationship between information technology in Yemen Net and job performance.
6. There is a statistically significant relationship between communication in Yemen Net and job performance.
7. There is a significant relationship between readiness for change in Yemen Net and job performance

Among the most important recommendations:

1. The commitment and conviction of senior management to the importance of applying the engineering of administrative processes.
2. Enhancing the use of information technology in a way that contributes to improving and developing job performance.
3. Attention and focus on communication as it plays an important role in improving the quality of performance.
4. Simplifying work procedures by reducing duplication and defining powers and responsibilities.
5. Increasing dependence on information technology in the required administrative transactions.

