

تأثير تخطيط موارد المنظمة على نظم المعلومات الوظيفية : دراسة حالة دراسة تطبيقية

على القطاع الاقتصادي : شركة أرامكو السعودية

إعداد الطالب : فادية صالح العقيل

تحت اشراف:

د. أسماء ابو عنزة

د.إنجي حسن نشأت

قدم هذا المشروع البحثي استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

العام الجامعي

## مستخلص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير تخطيط موارد المنظمة على نظم المعلومات الوظيفية: دراسة حالة دراسة تطبيقية على القطاع الاقتصادي : شركة أرامكو السعودية، تمثلت الدراسة لاستكشاف تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على أنظمة المعلومات الوظيفية داخل المنظمات. لتحديد العوامل التي تساهم في نجاح أو فشل تطبيقات تخطيط موارد المؤسسات فيما يتعلق بأنظمة المعلومات الوظيفية. وفحص التحديات التي تواجهها المؤسسات عند دمج أنظمة تخطيط موارد المؤسسات مع أنظمة المعلومات الوظيفية، تم استخدام الاستبانة لقياس المتغيرات على طريقة (مقياس ليكرت) ، تكون مجتمع البحث من جميع الموظفين الكائنين في مدينة الظهران دولة المملكة العربية السعودية (شركة أرامكو السعودية) إداريين وعاملين. وتم تطبيق الدراسة على كامل المنشأة وفروعها والبالغ عددهم 48 موظف في مؤسسة المجمع التجاري الترفيهي ، شهر مارس إبريل ماي خلال هذا العام ٢٠٢٣ وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل المؤثرة على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية "وأوصت الدراسة بضرورة تحسين قدرات تحكم المستخدمين في نظام (ERP) وذلك بعقد دورات تدريبية متخصصة بشكل مستمر، حتى يتم تعميم الفهم لفوائد النظام (ERP) وبالتالي استخدامه بشكل أسهل وبمرونة أكبر . توسيع الاهتمام بتكنولوجيا

المعلومات في المؤسسة من كونها وظيفة فنية لكونها مرتبطة بأنشطة الاعمال لزيادة مستوى مؤشر الموثوقية

والدقة في معلومات نظام

الكلمات المفتاحية : المعلومات الوظيفية ، موارد المنظمة ،

قائمة المحتويات

اولا : الموضوعات

| الموضوع                           | رقم الصفحة  |
|-----------------------------------|-------------|
| قائمة الموضوعات.                  | ب           |
| قائمة الجداول .                   | ج           |
| قائمة الأشكال البيانية .          | هـ          |
| قائمة الملاحق.                    | هـ          |
| <b>الفصل الأول : مدخل الدراسة</b> | <b>10-1</b> |
| - مقدمة الدراسة.                  | 3           |
| - مشكلة الدراسة.                  | 6           |
| أسئلة الدراسة                     | 7           |
| أهداف الدراسة                     | 9           |
| -أهمية الدراسة.                   | 9           |
| الفرضية النظرية للدراسة           | 10          |

|       |                                                      |
|-------|------------------------------------------------------|
| 11    | -منهجية الدراسة                                      |
| 11    | حدود الدراسة                                         |
| 11    | - مصطلحات الدراسة.                                   |
| 18-13 | <b>الفصل الثانى : الدراسات السابقة وفروض الدراسة</b> |
| 14    | الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.            |
| 21    | -فرضيات الدراسة.                                     |
| 49-23 | <b>الفصل الثالث : منهج الدراسة</b>                   |
| 24    | - منهج الدراسة.                                      |
| 25    | - مجتمع الدراسة.                                     |
| 25    | عينة الدراسة.                                        |
| 25    | -أدوات الدراسة.                                      |
| 26    | - اجراءات الدراسة                                    |
| 27    | الخصائص السيكمترية لمحاول استبيان الدراسة:           |
| 43    | الإحصاءات الوصفية                                    |
| 47    | - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.           |
| 46-37 | <b>الفصل الرابع : نتائج الدراسة وتفسيرها</b>         |
| 38    | اولاً- نتائج الدراسة وتفسيرها .                      |
| 45    | ثالثاً : توصيات الدراسة.                             |
| 51-47 | <b>مراجع البحث</b>                                   |

|    |                            |
|----|----------------------------|
| 47 | اولاً- المراجع العربية.    |
| 51 | ثانيًا - المراجع الأجنبية. |

## ثانيًا - قائمة الجداول

| رقم<br>الجدول | عنوان الجدول                                                                          | رقم الصفحة |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1             | جدول (1) يوضح توزيع الدراسة طبقاً لمتغير الجنس                                        | 35         |
| 2             | جدول (2) يوضح توزيع الدراسة طبقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة                             | 36         |
| 3             | جدول (3) يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الإستبانة ككل ومحاورها                         | 39         |
| 4             | الجدول ( 4 ) : نتائج تحليل الانحدار الخطى البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى      | 42         |
| 5             | الجدول ( 5 ) : تابع نتائج تحليل الانحدار الخطى البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى | 43         |
| 6             | الجدول ( 6 ) : نتائج تحليل الانحدار الخطى البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية     | 46         |

|    |                                                                                          |   |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 47 | الجدول ( 7 ) :تابع نتائج تحليل الانحدار الخطى البسيط<br>لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية | 7 |
| 90 | الجدول ( 8 ) : نتائج تحليل الانحدار الخطى البسيط لاختبار<br>الفرضية الرئيسية الأولى      | 8 |
| 91 | الجدول ( 9 ) : تابع نتائج تحليل الانحدار الخطى البسيط<br>لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى | 9 |

ثالثًا - قائمة الأشكال البيانية :

| رقم الصفحة | عنوان الشكل                                                | رقم<br>الجدول |
|------------|------------------------------------------------------------|---------------|
| 35         | شكل (1) يوضح توزيع الدراسة طبقا لمتغير الجنس               | 1             |
| 36         | شكل (2) يوضح توزيع الدراسة طبقا لمتغير عدد سنوات<br>الخبرة | 2             |
|            |                                                            | 3             |
|            |                                                            | 4             |

ثالثاً-قائمة الملاحق

| رقم الملحق | اسم الملحق        | رقم الصفحة |
|------------|-------------------|------------|
| 1          | استبيان الدراسة : |            |

المبحث الأول

الإطار العام للبحث

## الفصل الأول

### الإطار العام للبحث

المقدمة

مشكلة البحث

اسئلة الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

الفرضيات النظرية للدراسة

الدراسات السابقة

منهجية الدراسة

حدود الدراسة

مصطلحات الدراسة

هيكل الدراسة

## مقدمة:

في السنوات الأخيرة ، تم الاعتراف بشكل متزايد بأهمية الإدارة الفعالة للموارد في المنظمات كعامل رئيسي في تحقيق الميزة التنافسية والنجاح. غالبًا ما تستخدم المؤسسات أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) لدمج وإدارة عمليات الأعمال وأنظمة المعلومات. توفر أنظمة تخطيط موارد المؤسسات منصة مركزية لإدارة موارد المؤسسة ، بما في ذلك الموارد المالية والبشرية والمادية. يعد تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) على أنظمة المعلومات الوظيفية داخل المنظمات موضوعًا بحثيًا مهمًا يتطلب مزيدًا من البحث. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على أنظمة المعلومات الوظيفية في المؤسسات وتحديد العوامل التي تساهم في نجاح أو فشل تطبيقات تخطيط موارد المؤسسات.

في السنوات الأخيرة ، أصبحت أنظمة تخطيط موارد المؤسسات هي المعيار في جميع مجالات الأعمال. اليوم ، لا يوجد تعريف مقبول بشكل عام لا لبس فيه لتخطيط موارد المؤسسات. يمكنك العثور على تعريفات مختلفة لهذه الفئة من الحلول ، بالإضافة إلى العديد من المرادفات: أنظمة إدارة المؤسسات المتكاملة (ICS) ، وأنظمة إدارة المؤسسات الآلية (ACS) ،

وتشهد بيئة المؤسسات الاقتصادية في الوقت الحالي العديد من التغيرات السريعة والتطورات المعقدة في ظل الاقتصاد الرقمي، وما انعكس على زيادة حدة المنافسة التي تعيشها المؤسسات الوطنية، الأمر الذي دفعها إلى التوجه نحو استغلال التطورات العلمية في مجال تكنولوجيا المعلومات ومواكبتها للتطورات المستمرة للنظم المعلوماتية، حيث تطلب الوضع الراهن زيادة الحاجة للعمل، على معالجة أوجه الاختلاف للبرمجيات المطبقة، وهو ما دعا إلى ظهور أنظمة جديدة تعمل بصورة تكاملية ترابطية متناسقة بالمؤسسة ككل وهو ما يعرف بنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) الذي طور بشكل متقدم في العصر الحالي. ويعمل هذا النظام

وفقا لقاعدة بيانات واحدة تشمل وتمس مختلف أجزاء المنظمة ككل، ويساهم بشكل مباشر في توفير المعلومات الملائمة ويساعد على الحصول عليها في الوقت المناسب بما يدعم عملية اتخاذ القرار .

كما ينظر إلى هذا النظام على أنه برنامج مؤسساتي ذو أهمية ملموسة في بيئة الأعمال فهو يسهم في تعزيز قدرات المؤسسة من خلال زيادة فاعلية تتفق المعلومات بين مختلف عمليات المؤسسة فضلا عن مساهمته متمثلة في الرفع من كفاءة العمليات وخفض التكاليف بالإضافة إلى المزايا التقنية له كالتضاء على مشاكل الأنظمة المتباينة ومنع دخول البيانات الكثيرة وتكامل التطبيقات ككل داخل المؤسسة الواحدة. ونسعى من خلال هذه الدراسة كمحاولة لتسليط الضوء على هذا النظام وربطه بأنظمة المعلومات الوظيفية.

#### مشكلة الدراسة:

يعد تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) عملية معقدة تتطلب استثمارات وموارد كبيرة من المنظمات. ومع ذلك ، فإن فوائد تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسات ليست واضحة دائما ، وتكافح العديد من المنظمات لتحقيق الإمكانيات الكاملة لأنظمة تخطيط موارد المؤسسات الخاصة بها. واحدة من القضايا الرئيسية التي تواجهها المؤسسات عند تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات هو التأثير على أنظمة المعلومات الوظيفية الخاصة بهم. تعد أنظمة المعلومات الوظيفية ، مثل المحاسبة والتمويل وإدارة الموارد البشرية ، ضرورية لنجاح أي مؤسسة. لذلك ، من المهم فهم تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على أنظمة المعلومات الوظيفية وتحديد العوامل التي تساهم في نجاحها أو فشلها<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> لعبيدي جبرائيل & بن تومي عبد السلام. (2022). *إثر نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في أداء المؤسسة* (Doctoral dissertation, جامعة محمد البشير الإبراهيمي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).

## أهداف الدراسة:

أهداف هذه الدراسة هي كما يلي:

لاستكشاف تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على أنظمة المعلومات الوظيفية داخل المنظمات. لتحديد العوامل التي تساهم في نجاح أو فشل تطبيقات تخطيط موارد المؤسسات فيما يتعلق بأنظمة المعلومات الوظيفية. وفحص التحديات التي تواجهها المؤسسات عند دمج أنظمة تخطيط موارد المؤسسات مع أنظمة المعلومات الوظيفية.

لتقديم توصيات للمؤسسات لتحسين فعالية أنظمة تخطيط موارد المؤسسات في إدارة أنظمة المعلومات الوظيفية.

من خلال مشكلة الدراسة يأتي الهدف الرئيسي للدراسة وهو التعرف على أثر تخطيط موارد

المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية وهناك جملة من

## الأهداف الفرعية:

توضيح مفهوم نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) ومكوناته وفوائد تطبيقه وتحديات التي تواجه

« تحديد مقومات نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP).

معرفة مدى توفر المؤسسة محل الدراسة على متطلبات نظام تخطيط موارد المؤسسة.

توضيح مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية داخل

المؤسسة الاقتصادية.

وضع نموذج تفسري متعدد الأبعاد يحاول تقديم إجابة على تساؤل الدراسة.<sup>2</sup>

### المنهجية:

لمعالجة الإشكالية المذكورة أعلاه واختبار فرضيات الدراسة، سنعتمد على إستراتيجية بحث على البيانات الميدانية، بالاعتماد على دراسة كمية والمنهج الوصفي من خلال إجراء مسح لنا المقابلات بالمؤسسات محل ميداني مع إدارة استبيان كمي وإجراء بعض المقابلات، حيث " الدراسة، من معرفة تأثير تخطيط موارد المنظمة على نظم المعلومات الوظيفية

ستستخدم هذه الدراسة نهجًا مختلطًا ، يتضمن طرق جمع البيانات الكمية والنوعية. سيتم جمع البيانات الكمية من خلال مسح للمنظمات التي نفذت أنظمة تخطيط موارد المؤسسات. يهدف المسح إلى جمع البيانات حول تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على أنظمة المعلومات الوظيفية ، والعوامل التي تساهم في نجاحها أو فشلها ، والتحديات التي تواجهها المؤسسات عند دمج أنظمة تخطيط موارد المؤسسات مع أنظمة المعلومات الوظيفية. سيتم جمع البيانات النوعية من خلال المقابلات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في المنظمات التي نفذت أنظمة تخطيط موارد المؤسسات. ستوفر المقابلات فهمًا متعمقًا لتأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على أنظمة المعلومات الوظيفية والتحديات التي تواجهها المؤسسات عند دمج أنظمة تخطيط موارد المؤسسات مع أنظمة المعلومات الوظيفية.

### 2 -مجتمع وعينة البحث: يعبر مجتمع البحث عن جميع المؤسسات التي تطبق نظام تخطيط موارد

<sup>2</sup> كمال، ماجد، مصطفى، لافي & أسماء خالد. (2018). تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) على مصانع الملابس. مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية 3، (العدد 10(1))، 77-52.

المؤسسة في المملكة العربية السعودية (جدة) يمكن أن يتم تعميم نتائج البعث عليها، فيما اقتصر عينة الدراسة على مؤسسة شركة أرامكو السعودية التي تطبق نظام تخطيط موارد المؤسسة.

### أهمية الدراسة:

هذه الدراسة مهمة لعدة أسباب. أولاً ، ستساهم في الأدبيات الموجودة حول أنظمة تخطيط موارد المؤسسات من خلال استكشاف تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على أنظمة المعلومات الوظيفية داخل المنظمات. ثانيًا ، سيحدد العوامل التي تساهم في نجاح أو فشل تطبيقات تخطيط موارد المؤسسات فيما يتعلق بأنظمة المعلومات الوظيفية ، والتي يمكن أن توفر رؤى قيمة للمؤسسات التي تخطط لتنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات أو تكافح من أجل تحقيق الإمكانيات الكاملة لنظام تخطيط موارد المؤسسات. . أخيرًا ، يمكن أن تقدم هذه الدراسة توصيات للمؤسسات لتحسين فعالية أنظمة تخطيط موارد المؤسسات في إدارة أنظمة المعلومات الوظيفية ، والتي يمكن أن تؤدي إلى إدارة أفضل للموارد وتحسين الأداء التنظيمي.

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الأهمية التي يتمتع بها نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والاهتمام المتزايد به عالمياً وحتى المؤسسات الجزائرية، والاهداف المنتظرة من استخدامه وأثره على تفاعل الانظمة المعلومات الوظيفية في هذه المؤسسات كونه يعالج مشكلة هامة وحساسة في المنظمة، ألا وهي الاستخدام الأمثل للمعلومة، حيث يرتبط هذا الموضوع بنظام المعلومات وتبرز أهميته أيضا في سعي المنظمة الدؤوب والدائم نحو التقدم ورفع مستواها بتطوير أدائها عن طريق تطبيق نظام تخطيط موارد

المؤسسات، كون الدراسة تمثل امتداد للدراسات المهمة بموضوع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأنظمة المعلومات الوظيفية بشكل عام، واستنباط العلاقات والتأثيرات والتفاعلات الحاصلة بينهما.<sup>3</sup>

#### أسئلة الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الإجابة على أسئلة البحث التالية:

- ما هو تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على أنظمة المعلومات الوظيفية داخل المنظمات؟
- ما هي العوامل التي تساهم في نجاح أو فشل تطبيقات تخطيط موارد المؤسسات فيما يتعلق بأنظمة المعلومات الوظيفية؟
- ما هي التحديات التي تواجهها المؤسسات عند دمج أنظمة تخطيط موارد المؤسسات مع أنظمة المعلومات الوظيفية؟
- ما هي التوصيات التي يمكن تقديمها لتحسين فعالية أنظمة تخطيط موارد المؤسسات في إدارة أنظمة المعلومات الوظيفية؟
- ما أثر تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1/- ما أثر دعم الادارة العليا كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحقيق تفاعل أنظمة

---

<sup>3</sup> بلولة & محمد اكرم. (2021). دور نظم تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحسين جودة المعلومة المحاسبية-دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة. (Doctoral dissertation, universté mohamed khider biskra).

المعلومات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية؟

2/- ما أثر التدريب كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحقيق تفاعل أنظمة

المعلومات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية؟

### فرضيات الدراسة:

بناءً على أسئلة البحث سيتم اختبار الفرضيات التالية:

إن تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) له تأثير كبير على أنظمة المعلومات الوظيفية داخل المنظمات. يتأثر نجاح أو فشل تطبيقات تخطيط موارد المؤسسات فيما يتعلق بأنظمة المعلومات الوظيفية بعوامل مختلفة ، بما في ذلك الثقافة التنظيمية ودعم القيادة وقبول المستخدم. تواجه المؤسسات العديد من التحديات عند دمج أنظمة تخطيط موارد المؤسسات مع أنظمة المعلومات الوظيفية ، بما في ذلك مشكلات تكامل البيانات وتخصيص النظام ومقاومة الموظفين. يمكن للمؤسسات تحسين فعالية أنظمة تخطيط موارد المؤسسات الخاصة بها في إدارة أنظمة المعلومات الوظيفية من خلال تنفيذ أفضل الممارسات ، وتوفير التدريب المناسب للموظفين ، وضمان الاتصال الفعال والتعاون بين المجالات الوظيفية المختلفة.

يمكن تلخيص فرضيات الدراسة فيما يلي :

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لدعم الإدارة العليا كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على

تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

-/يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحقيق تفاعل

أنظمة المعلومات الوظيفية.

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدارة التغيير كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحقيق

تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للاتصال كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحقيق

تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.<sup>4</sup>

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

- اختبار كولوموجوروف Kolmogorov-Smirnov لاختبار اعتدالية توزيع البيانات (لتحديد ما إذا

كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي)

- اختبار معامل الفا كرنباخ Cronbach's Alpha وذلك لدراسة صدق وثبات النموذج

- استخدام اختبار العامل التوكيدي Common Factor Analysis لعبارات نموذج الدراسة

- الرسوم البيانية Graphs: استخدام البيانات والرسومات البيانية الموضحة لنتائج الدراسة أثناء التحليل.

- تم استخدام المتوسط الحسابي Mean والانحراف المعياري ST. Deviation والاهمية النسبية Relative importance لدراسة اتجاهات العينة الإحصائية لمتغيرات الدراسة.

---

<sup>4</sup> ديدو & كمال، أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات النفطية العاملة في الجزائر (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ورقلة).

- تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression لدراسة التأثير المعنوي بين محاور الدراسة
- تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد Multi Regression لدراسة التأثير المعنوي بين محاور الدراسة

#### خاتمة:

الإدارة الفعالة للموارد أمر بالغ الأهمية لنجاح المنظمات. يعد تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المؤسسات إحدى الطرق التي يمكن للمنظمات من خلالها تحسين إدارة مواردها. ومع ذلك ، فإن تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على أنظمة المعلومات الوظيفية داخل المنظمات هو موضوع بحث مهم يتطلب مزيدًا من التحقيق. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على أنظمة المعلومات الوظيفية في المؤسسات وتحديد العوامل التي تساهم في نجاح أو فشل تطبيقات تخطيط موارد المؤسسات. ستوفر نتائج هذه الدراسة رؤى قيمة للمنظمات التي تفكر في تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات أو التي تكافح من أجل تحقيق الإمكانيات الكاملة لنظام تخطيط موارد المؤسسات.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

## مقدمة :

تعتبر المؤسسة نظاما مفتوحا على العالم الخارجي تؤثر فيه وتتأثر به، وتشكل المعلومات الصلة الرابطة بين المؤسسة ومحيطها، لذا يمثل الحصول على هذه المعلومات وتسييرها أحد الرهانات التي تسعى المنظمات إلى اكتسابها في عالم أضحى قرية صغيرة بفضل التطور المذهل الذي يشهده في مجال التقنيات الحديثة، وشبكات الاتصال وغيرها، ومن أجل التعامل مع البيئة الخارجية المتغيرة بسرعة والتغلب على القيود المفروضة على النظم القديمة، نفذت العديد من الشركات أحدث التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهي نظم معلومات جديدة، وهي عبارة عن برمجيات الإدارة المتكاملة، ومعروفة بنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، وحتى يضمن لها الاستغلال الأمثل لهذه المعلومات، والوصول بأداء أفضل لمواردها، وتحقيق الأهداف المخطط لها.

ومن خلال هذا الفصل سنحاول إبراز الأدبيات النظرية لنظام تخطيط موارد المؤسسة في المبحث الأول، ونتطرق في المبحث الثاني الى توضيح تفاعل أنظمة المعلومات، والمبحث الثالث يتناول نظريا نظام تخطيط موارد المؤسسة وعلاقته بأنظمة المعلومات الوظيفية.<sup>5</sup>

**مفهوم ومزايا نظمه تخطيط موارد المؤسسة:**

---

■ <sup>5</sup> العياشي عيدوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة،

مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، جامعة سطيف، 2013.

تنوعت التعريفات التي اقترحها الباحثون والتي وصفت بشكل عام في مضمونها نفس المعنى والوظيفة الثابتة التي تؤديها أنظمة تخطيط موارد المؤسسة. حيث عرفها (Tadger, 1998) من حيث التطبيق على مستوى الشركة ككل بأنها قاعدة بيانات واحدة، تطبيق واحد وواجهة موحدة عبر الشركة بأكملها، كما اتفق معه في ذلك (al et Kallunki., 2011) بأنها أنظمة معلومات متكاملة على مستوى الشركة قادرة على إدارة وتنسيق جميع الموارد والمعلومات والوظائف التجارية فيها وذلك من مخازن البيانات المشتركة. وأما على مستوى الأقسام والعمليات داخل الشركة فقد عرف (Somers& Ragowsky,2002) أنظمة تخطيط المؤسسة بأنها إطار عمل لتنظيم العمليات التجارية ودمجها وتوحيدها بهدف تخطيط الشركة والتحكم فيها بشكل فعال واستخدام معرفتها الداخلية للبحث عن ميزة خارجية، واتفق معه في ذلك (Beheshti, 2006) بأنها مجموعة من التطبيقات أو الوحدات التي تربط وظائف العمل المختلفة في شركة ما، مثل المالية والمحاسبة والتصنيع والموارد البشرية وذلك في نظام واحد متكامل بإحكام مع منصة مشتركة لتدفق المعلومات عبر العمل بأكملها، كما عرفها (Mbohwa Madanhire, 2016) أيضا بأنها أداة استراتيجية تقوم بمزامنة ودمج وتبسيط بيانات وعمليات الشركة في نظام واحد بغرض اكتساب ميزة تنافسية في بيئة العمل غير المؤكدة، وأخيرا عرفها (al et Suprpto., 2017) بأنها عبارة عن حزمة من برامج الأعمال التي تمكن الشركة من أتمتة وتكامل العمليات التجارية الرئيسية ومشاركة البيانات في الشركة بأكملها من أجل إنشاء

المعلومات والوصول إليها في كل قسم في الوقت الحقيقي، ويتم إدخال البيانات مرة واحدة فقط للحفاظ على الدقة.<sup>6</sup>

### نظام تخطيط موارد المؤسسات

يرمز ERP إلى تخطيط موارد المؤسسات ، أي " تخطيط موارد المشاريع ". لا تساعد الترجمة الروسية للاختصار على فهم جوهر المصطلح على الفور ، لذلك دعونا ننقل إلى التاريخ.

أتاح انتشار أجهزة الكمبيوتر الشخصية في الثمانينيات والتسعينيات من القرن الماضي فرصًا كبيرة للأعمال للأتمتة. حلت الحلول البرمجية محل العمل اليدوي والوسائط الورقية في مهام المحاسبة ومحاسبة المستودعات وإدارة المستندات ومراقبة تشغيل المعدات التكنولوجية.

لم تكن السمات المهمة للنهج الجديد هي فقط ترجمة البيانات إلى رقمية ، وفرص جديدة لنقل المعلومات وتحليلها ، ولكن أيضًا تكامل تدفقات البيانات ذات الطبيعة المختلفة. الآن تلقت الإدارة العليا ورؤساء المناطق صورة كاملة لعمل المؤسسة والقدرة على تحليل حمل الإنتاج ومخزونات المستودعات والتدفقات المالية...بناءً على هذه البيانات ، تم اتخاذ قرارات أكثر توازنًا ، وأصبح من الممكن التخطيط الفعال للموارد.

---

■ <sup>6</sup> عبيدات، ذوقان، وعدس، عيد الرحمن، وعد الحق، كايد (٢٠٠٠) البحث العلمي مفهومه ادواته

أساليبه. ط٢، الرياض: دار أسامة للنشر والتوزيع.

هذا النهج في التنظيم نظم المعلومات في المؤسسة حصل على اسم ERP ، وبدأت الحلول التطبيقية لتنفيذه تسمى أنظمة EPR. ربما تكون هذه هي الإجابة الأبسط والأكثر شمولاً على السؤال المتكرر "CRM" ، - ERP ما هو؟".

سوف تتفاجأ ، ولكن برامج الأتمتة محاسبة، إدارة المشاريع ، تطبيقات الموارد البشرية - كل هذه مكونات نظام تخطيط موارد المؤسسات، وظائفها الأساسية. أنظمة إدارة علاقات العملاء ، أو CRMs ، هي أيضاً جزء من ERP.<sup>7</sup>

ومع ذلك ، فإن الأنظمة الوظيفية المدرجة اليوم يشار إليها بشكل غير منتظم ERP. وذلك لأن المحاسبة وإدارة المشاريع وإدارة علاقات العملاء وبعض الوظائف الأخرى أصبحت شائعة كوحدات برامج مستقلة. في الواقع ، تستخدم العديد من الشركات المحاسبة الإلكترونية فقط ، ويتم إدخال باقي البيانات ببساطة في Excel.

إن الجدل حول ما إذا كان ينبغي تصنيف المحاسبة وإدارة علاقات العملاء على أنهما نظام تخطيط موارد المؤسسات أو التعامل معها كحلول منفصلة هو مهمة غير مجدية. دعونا نترك الأمر لمحلي السوق. من

---

<sup>7</sup> سبع، خلفي &، إسمهان. (2022). أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحقيق ميزة تنافسية بمجمع صيدال. مجلة آفاق للبحوث والدراسات، 5(1)، 106-125.

الواضح أن الاتجاه نحو الأتمتة يتزايد كل عام. ستكتسب الأنظمة المدرجة شعبية فقط: ستزداد مبيعات التراخيص وحجم خدمات التنفيذ<sup>8</sup>.

### نظم المعلومات الوظيفية

تستخدم هذه النظم لدعم الوظائف والأنشطة المختلفة في الأعمال . إذ يوجد العديد من نظم المعلومات التي تدعم وظائف الأعمال المختلفة سواء في المالية ، المحاسبة، التسويق، إدارة العمليات، وإدارة الموارد البشرية. وتقدم نظم المعلومات الوظيفية الخدمات التالية للمستويات الإدارية:

1- التقارير الإدارية عن النشاطات الوظيفية في المنظمة.

2- إمكانية الاسترجاع الفوري للمعلومات لمن يطلبها إن كان مخولاً بذلك.

السمات الرئيسية لنظم المعلومات الوظيفية

تتشارك نظم المعلومات الوظيفية بمجموعة من السمات وهي:

1- تتألف نظم المعلومات الوظيفية من عدة نظم يدعم كل منها نشاط وظيفي معين.

2- تتكامل تطبيقات نظم المعلومات في الأنشطة لتشكيل نظام وظيفي متماسك او مستقل بالكامل.

---

■ <sup>8</sup> حريزي فاروق، أثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية:

دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية السجّة، لرسالة دكتوراه)، قسم علوم التسيير

كلية الاقتصاد جامعة المسيلة، 2017.

3- تتفاعل نظم المعلومات الوظيفية مع البيئة الخارجية مثل نظام معلومات الموارد البشرية والذي يجمع المعلومات عن سوق العمالة ، ويعمل على تحويل المعلومات الى المصادر الرسمية.

4- تدعم تطبيقات نظم المعلومات الوظيفية النشاطات الوظيفية بشكل رئيس، وايضاً تدعم المستويات الإدارية والاستراتيجية.

النظم من منظور وظيفي

تتوزع نظم المعلومات الوظيفية على الأنشطة الرئيسة في المنظمة من 1- تسويق ومبيعات، 2- تصنيع وإنتاج، 3- مالية ومحاسبة، 4- موارد بشرية، لتقدم لها المعلومات المناسبة بهدف رفع الكفاءة الإنتاجية لها كما تمثل المورد الأساس للبيانات التي يتم معالجتها وترتيبها لتقديمها الى المستويات الإدارية المختلفة والتي تستخدمها في عمليات التخطيط العام للمنظمة.

ويلاحظ على هذه الأنشطة انها تعمل بشكل مستقل ، وإن النظم المنفصلة والمستقلة لا تستطيع تقديم الفعالية المطلوبة للأعمال<sup>9</sup>.

#### - نظم معلومات التسويق والمبيعات

نظام معلومات ينتج المعلومات المرتبطة بالأنشطة التسويقية والبيعية بالشركة، والتي تؤمن تخطيط وتحليل وعرض للمعلومات الضرورية للقرارات في مجال التسويق، وتحديد احتياجات المستهلكين من المنتجات والخدمات وتطويرها لمقابلة احتياجات المستهلكين ويعبر عنه بمصطلح:

#### Marketing and Sales Information Systems

<sup>9</sup> شبيخي. (2016). نظم المعلومات الوظيفية و دورها في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية.

ويعتبر التسويق أول مجال وظيفي يستخدم نظم المعلومات بعد ظهور نظم المعلومات الإدارية

وسميت بنظم المعلومات التسويقية ولقد برزت الحاجة لهذا النظام لعدة اسباب منها:

الانفتاح على الأسواق العالمية والتوجه نحو التسويق العالمي.

التوجه نحو تلبية رغبات الزبون بدلاً من حاجاتهم بسبب زيادة عدد المنتجات المتماثلة وبالتالي الحاجة الى نظام معلوماتي فعال يزود المنظمة بالمعلومات.

الحاجة الى معلومات اكبر حجماً وأفضل نوعية وفي الوقت المناسب لإتخاذ قرارات فعالة، وهذا ما يتطلب نظام معلومات للتعامل مع هذه المعلومات وإدارتها بما يتناسب والمتطلبات التسويقية للمديرين.

وتلعب نظم المعلومات التسويقية دوراً في خدمة النشاط التسويقي في المنظمة من خلال دعم المزيج

التسويقي (4Ps) المتمثل في:

المنتج Product

السعر Price

المكان Place

الترويج Promotion

تدعم نظم المعلومات التسويقية الأنشطة المختلفة المتعلقة بالتسويق في المنظمة سواء التخطيط والتحسين والبيع للمنتجات المتوفرة في الاسواق كما تعمل على دعم وتطوير المنتجات الجديدة لأسواق جديدة بغرض تقديم أفضل الخدمات للزبائن الحاليين والمحتملين.

كما وتعمل نظم المعلومات التسويقية على تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات (IT) في علاقات متبادلة مع

المنتج لتجعل الشركة قادرة على استخدام طرق أكثر فاعلية من حيث امكانية استقبال الطلبات إلكترونياً مباشرة مع المستهلك مما ينعكس على قيمة التوريد، وتعمل على تقليل السعر، تسمح بالترويج المباشر والحصول على فرص التجارة الإلكترونية<sup>10</sup>.

النظم الفرعية لنظام المعلومات التسويقية

تملك نظم المعلومات التسويقية العديد من النظم الفرعية (Subsystems) والتي توفر خدمات مختلفة للمنظمة مثل:

1- نقاط البيع: (Point-of-Sale) تترك نظم المعلومات التسويقية أثراً مباشراً ورئيسياً في نشاط المبيعات حيث تستطيع تكنولوجيا المعلومات تتبع العلاقة بين المستهلك والمنتج من خلال نظم نقاط البيع فتعمل على تتبع فواتير العملاء وجمع المعلومات عن المبادلات التجارية المتعلقة بالمشتريات والمخزون وتقديم بيانات تجميعية لكل عنصر يتكرر شراؤه في المخازن.

2- نظم التوصيل/ التسليم: ((Delivery Systems وتسمى أيضاً نظم النقل اللوجستي والتي تكون مسؤولة عن نقل المواد الى المناطق التي تحتاجها ويتطلب الدقة وتوفير المعلومات في نظم التوصيل، ولابد من التفكير بسلسلة التوريد بشكل متكامل يشمل المورد، نظام التوزيع، والمستهلك بحيث تغطي تكاملاً للأعلى وتكاملاً للأسفل.

3- نظم أتمتة قوى المبيعات: (Sales Force Automation Systems/SFA)

تركز نظم أتمتة قوى المبيعات على معالجة واسترجاع البيانات المتعلقة بعملية الجدولة الشخصية لقوى المبيعات وتسهيل اتصالات الإدارة مع بعضها البعض وتقاسم المعلومات والملاحظات. وتقوم هذه العملية

<sup>10</sup> فرغلي على موسى، ع &، عبدالله. (2022). تأثير التوجه بالتسويق بالعلاقات عبر الإنترنت على سلوك المستهلك الشرائي الإلكتروني دراسة تطبيقية على عملاء الفنادق بجمهورية مصر العربية. المجلة المصرية للدراسات التجارية. 46(1), 265-357.

اساساً على استخدام البرمجيات لتطوير اوجه ومراحل عمليات البيع وما بعدها وهذا من شأنه أن يقلل من الوقت المنفق الذي تحتاجه القوة البيعية في انجاز كل مرحلة من مراحل عملية البيع.

#### 4- نظم إدارة الزبون: (Customer Management Systems))

نظم معلومات تعمل على إدامة الزبون وربطه بالمعلومات ، وتتضمن القواعد الرئيسية في خدمة الزبون لمعرفة مدى إدراك أوضاع الزبون، والقدرة على التفاعل معه، والاستجابة على تساؤلاته المختلفة وأخذ ملاحظاته ومقترحاته المختلفة بعين الاعتبار لتقديم الخدمات المطلوبة بسرعة وفاعلية وتسمى أيضاً نظم إدارة علاقات الزبون . CRM وقد ظهرت نظراً للأهمية التي يحتلها الزبون في المنشأة ، فرضى الزبون من اساسيات مبادئ ادارة الجودة الشاملة.

وتهدف نظم إدارة علاقات الزبون الى الآتي:

- 1- تطوير رأي مشترك مع المستهلك لتحسين الخدمة وتلبية الرغبات المتغيرة.
- 2- أتمتة العلاقة مع الزبون وزيادة التواصل معه والاجابة على تساؤلاته المختلفة.
- 3- تحديث الملف الإلكتروني للزبون باستمرار.
- 4- زيادة الحصة السوقية في الأسواق.
- 5- السرعة والدقة في الوصول الى الأسواق.
- 6- الوصول الى رضا الزبون ومن ثم ولاءه.
- 7- نظم التنبؤ بالمبيعات (Sales Forecasting Systems) تعمل نظم التنبؤ بالمبيعات المستقبلية عن

طريق دراسة المبيعات التاريخية للشركة وكذلك تعمل على ربط قوى المبيعات معاً للحصول على حصة سوقية اكبر في المناطق المختلفة<sup>11</sup>.

#### نظم معلومات التصنيع والإنتاج

نظام معلومات ينتج المعلومات المرتبطة بالأنشطة التصنيعية بالشركة خاصةً فيما يتعلق بالتخطيط، التطوير، إنتاج المنتجات والخدمات وكذلك تدفق المنتجات على خط الإنتاج وتعمل نظم معلومات التصنيع والإنتاج على تحقيق غايات الإنتاج، التخزين، ومتابعة مدى توفر المواد الخام اللازمة للإنتاج، كما تعمل على جدولة التجهيزات، التسهيلات، المواد، والعمالة المطلوبة لإتمام العملية الإنتاجية واخيراً تقدم نظم معلومات التصنيع والإنتاج المنتج الى تكنولوجيا المعلومات ليصل الى المستهلك الراغب به في المكان والزمان الصحيح . ويعبر عنه بمصطلح:

#### Manufacturing and Production Information Systems

وتعمل نظم الإنتاج والتصنيع على المستوى التشغيلي لمعالجة الأوضاع المختلفة المتعلقة بمهام التصنيع والإنتاج مثل مراقبة الآلات أو نظام تجهيز وتلبية طلبيات الشراء .

اما على المستوى الإداري فإن نظم الإنتاج والتصنيع يحل، يراقب الموارد وجودة وكلف الإنتاج.

كما تهتم نظم التصنيع والإنتاج على المستوى الاستراتيجي بدعم النشاطات التي تهتم بالتخطيط والمراقبة

---

■ <sup>11</sup> ديديه كمال، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، أثر استخدام نظام موارد تخطيط المؤسسة ERP على

تحسين مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية، فرع علوم التسيير -جامعة قاصدي مرياح ورقلة الجزائر

لعملية إنتاج السلع والخدمات في خطة استراتيجية طويلة الأجل من حيث الموقع، والإستثمار في تكنولوجيا جديدة<sup>12</sup>.

النظم الفرعية لنظام معلومات التصنيع والإنتاج

تتمثل هذه النظم بالآتي:

- 1- نظم المخزون: Inventory Systems تتابع نظم المخزون الرقابة على المخزون وإدارته وكذلك سياسات المخزون المختلفة من حيث تتبع حجم البضائع والمواد الداخلة والخارجة والمتحركة بين المخازن.
- 2- نظم عمليات التصنيع: Manufacturing Operation Systems تهدف نظم عمليات التصنيع الى السيطرة على الآلات والإنتاج إذ تعمل برامج الحاسب في المساعدة في ذلك وفي التسهيلات الحديثة من حيث القدرة على الربط مع نظم جدولة التصنيع.
- 3- نظم جدولة التصنيع: Manufacturing Scheduling Systems يتم من خلالها وضع ثلاث فلسفات لجدولة التصنيع هي: أ. جدول الإنتاج الرئيسي وهي خطة رئيسة لإنتاج المنتجات حيث تقوم المؤسسة بتحليل المبيعات السابقة وبناءً عليها تقوم بحساب المبيعات المتوقعة المستقبلية وتسمى هذه العملية عملية دفع التصنيع حيث ترغب المؤسسة بدفع تلك المنتجات للبيع. ب. عملية سحب التصنيع وتعتمد المؤسسة هنا على عملية سحب المنتجات من خلال التصنيع حسب الطلب ويطلق عليها مصطلح Kanban . المزوجة بين الفلسفتين من خلال استخدام عملية دفع التصنيع واستخدام عملية سحب التصنيع كمؤشرات لإعادة تكييف الجدولة<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup>Bertrand, J. W. M., & Wortmann, J. C. (1981). Production control and information systems for component manufacturing shops.

<sup>13</sup> بن أم السعد فتيحة، دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة باتنة، 2015.

## نظم المعلومات المالية والمحاسبية

تعتبر الوظيفة المالية هي المسؤولة عن إدارة الأصول المالية مثل: النقدية، المخزون، والأصول الأخرى لتعظيم العائد على الإستثمار، والقيمة الإجمالية للأسهم ومن هنا فإن نظم المعلومات المالية والمحاسبية هي نظم معلومات تستخدم لتعقب سجلات الأصول المالية للشركة والتدفق النقدي. وتعمل نظم المعلومات المالية والمحاسبية على المستوى التشغيلي على الإشراف على التدفق النقدي في الشركة من خلال التبادلات المختلفة من مدفوعات ومقبوضات. وعلى المستوى الإداري فإنها تساعد المديرين على الإشراف والتحكم في الموارد المالية للشركة. كما تؤسس على المستوى الإستراتيجي غايات استثمارية طويلة الأجل وتزود ببتبؤات طويلة الأجل للمدى المالي<sup>14</sup>.

النظم الفرعية لنظام المعلومات المالي والمحاسبي

وتنقسم الى فرعين: نظم محاسبية ، نظم مالية

المحاسبية:

1- نظم معالجة الطلبية: Order Processing Systems نظم تتابع بدقة وبطريقة فعالة أوامر العملاء

وبيانات الإنتاج التي تحتاجها الشركة لتحقيق البيع ومراقبة وتحليل المخزون.

2- نظم الذمم المدينة: Accounts Receivable Systems نظم معلومات تنتج المعلومات المرتبطة

بالذمم المدينة فتساعد على الاحتفاظ بسجلات حول مشتريات العملاء ومدفوعاتهم وتراقب عدد العملاء

المدينين وحجم المديونية عليهم.

<sup>14</sup> تقييم أداء نظم المعلومات المالية والمحاسبية المعتمدة على الحاسوب دراسة حالة قطاع المصارف الجزائرية. (2016) Hammoudi, D. (Doctoral dissertation, Université Mohamed Khider-Biskra).

3- نظم الذمم الدائنة: Accounts Payable Systems نظم معلومات تنتج المعلومات المرتبطة بالذمم

الدائنة فتساعد على تتبع المعلومات الخاصة بالمشتريات والمدفوعات والمحافظة على علاقة جيدة مع

الموردين وتزويد الإدارة بالمعلومات التي تحتاجها لتحليل المدفوعات.

4- نظم سجل الرواتب: Payroll Systems نظم تعمل على استدامة البيانات حول دوام العمل، سجلات

الموظفين، وإصدار الشيكات للعمال بمستحقاتهم والالتزامات الأخرى سواء للحكومة أو القطاع الخاص.

5- نظم دفتر الأستاذ العام: General Ledger Systems نظم تعمل على تماسك البيانات المستقبلية من

المدفوعات والمقبوضات النقدية، سجل الرواتب، نظم المعلومات المحاسبية الأخرى والتي تقفل في نهاية

السنة لإخراج الميزانية العمومية مما يؤدي الى دقة أعلى وكلف أقل.

النظم الفرعية لنظم المعلومات المالية:

1- إدارة النقد: Cash Management تجمع نظم إدارة النقد المعلومات حول النقد الداخل والخارج

للمنظمة ويتم تقديمه كتنقرير يومي، اسبوعي، شهري مما يساعد على تحديد البدائل المالية اللازمة

واستراتيجيات استثمارها.

2- إدارة الأموال: Treasury Management ما يتعلق بوضع الشركة المالي من حيث المخاطر وتعظيم

الفوائد وما يرافقها من التعامل بالأسهم والسندات.

3- الميزانية الرأسمالية: Capital Budgeting

### نظم معلومات الموارد البشرية

نظام معلومات ينتج المعلومات المرتبطة بأنشطة الموارد البشرية، فهو مجموعة من الطرق والإجراءات تعمل

على إدامة سجلات الموظفين والإشراف على مهاراتهم، الأداء الوظيفي، تدريب ودعم تعويضات العمال

وتطوير المسار الوظيفي . إذ إن غاية إدارة الموارد البشرية هي تحقيق الفاعلية والكفاءة في استغلال الموارد

البشرية ويعبر عنها بمصطلح Human Resources Information Systems

وتساعد نظم معلومات الموارد البشرية على المستوى التشغيلي في الإشراف على الاستقطاب والإحلال في

عمالة الشركة كما يمكن ان تنتج تقارير متنوعة فيما يتعلق بالعمال وتصنيف الموظفين حسب مؤهلاتهم

،ونوع العمل وتقييم الاداء .

على المستوى الإداري تساعد نظم معلومات الموارد البشرية المديرين على استقطاب وتعويضات العاملين.

اما على المستوى الإستراتيجي تحدد نظم معلومات الموارد البشرية متطلبات القوى العاملة من مهارات، تعلم،

وبما يتفق وخطط المنظمة طويلة الأجل.

وتدعم نظم معلومات الموارد البشرية الانشطة والوظائف الآتية:

#### 1- مراقبة البرامج والسياسات

---

■ <sup>15</sup> حسام سلام جاسم محمد، أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة ERP على جودة التقارير

المالية للشركات، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان، 2017.

2- التخطيط لمقابلة احتياجات الموظفين للأعمال

3- إدانة سجلات دائرة الموظفين

4- دعم الاستقطاب، الاختيار، والاستئجار

5- الإحلال الوظيفي

6- تقييم الأداء

7- تطوير برامج تحليل المسار الوظيفي لتحديد طرق التطوير والتدريب والتقييم<sup>16</sup>

دراسة (كمال ديدة ، 2019 ) ، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات النفطية العاملة في الجزائر  
نوع الدراسة :أطروحة دكتوراه.

تهدف الدراسة لمعرفة دور إبراز دور نظم تخطيط موارد المؤسسة بما تشمله من أنظمة فرعية (نظام إدارة الموارد المالية، ونظام معلومات الموارد البشرية، نظام إدارة المخزون، إدارة العلاقات مع العملاء، نظام إدارة سلسلة العلاقات مع الموردين)، في المساهمة في . استخدمت الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فلما اعتمدنا على المنهج التجريبي والني يقوم على دراسة حالة 149 عامل ،استخدمت الدراسة أدوات الاستبيان ومقابلة توصلت إلى أن التخطيط يساعد في أداء المهام بشكل بالغ الأهمية ويساهم في اتخاذ القرارات الإيجابية. نقوم بتطوير الأفراد العاملين في النظام وعقد الدورات التدريبية المتخصصة بشكل دائم و لتحسين قدرات مستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP للتحكم فيه بكل سهولة ومرونة يساهم في تعزيز التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين وتحديد مستوى تطبيق نظام ERP في المؤسسات وفي كل قم من أقسامها

<sup>16</sup> حسن، أ. إ. &، أحمد إبراهيم. (2021). دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء الموارد البشرية بالمنظمات الحكومية مجلة الدراسات التجارية المعاصرة. 516-497، 7(11) ،

- دراسة (Suhaimi2016).

هدفت الى فحص أثار فعالية تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات على نظام الرقابة الإدارية كما حددت التغييرات في أدوار المحاسبين نتيجة تنفيذ النظام وقد اعتمدت نهج دراسة الحالة للاستفادة من المعلومات والتحليلات المتعلقة بشركتين، أحدهما متخصصة في البناء والأخرى في أنشطة التطوير العقاري في ماليزيا، حيث تم الحصول على الإذن بإجراء المقابلات والتحقق من وثائق معينة غير متاحة للجمهور واستخدامها لتحقيق أفضل النتائج. وقد وجدت الدراسة أن نظام تخطيط موارد المؤسسات هو برنامج ممتاز لنظام التحكم الإداري الرسمي لأنه يساعد الشركات على تحديد مصادر الهدر في أقرب وقت ممكن، وفيما يتعلق بدو المحاسبين، حسن نظام تخطيط موارد المؤسسات عملهم بشكل كبير حيث مكنهم من قضاء وقت أقل في إدخال البيانات وتخصيص المزيد من الوقت في التحليل المالي واتخاذ القرارات الإدارية.

- دراسة (Spraakman et all. (2018)

هدفت إلى تحليل تأثير التنبيه البديل على نتائج المستجيبين حول تأثير أ.تخطيط موارد المؤسسة على المحاسبة الإدارية. وقد اتبعت لتحقيق ذلك ،الاستقرائي من خلال تطوير إطار عمل مفاهيمي لمقارنة النتائج ما بين درا (Sprakman and Sanchez-Rodriguez,2012) ودرا et Sprakman

(2015)، وتحليل طريقة "تنبيه" الباحثين في المقابلات على المشاركين ومد اختلاف استجاباتهم وقد توصلت النتائج إلى أن أنظمة تخطيط موارد المؤسسات تساعد على توفير المعلومات بشكل فوري من خلال السماح بتعديلات أو إغلاق ، الفترة بشكل أسرع، بالإضافة إلى توفير المعلومات غير المالية ودعم المزيد التفسيرات الدقيقة وغير المالية للأداء بما في ذلك رؤى حول محركات الأرقام المالية. وبالتالي، تعزز أنظمة تخطيط موارد المؤسسات مقاييس الأداء وتقنيات المحاسبة . الإدارية التي يمكن أن تحسن المعلومات المستخدمة في صنع القرار. ونظرا لأن المعلومات التي يقدمها محاسبو الإدارة تعمل على تحسين عملية اتخاذ القرار، فسيكون هناك طلب متزايد علي تحليلات المحاسبة الإدارية

#### ٩- دراسة (Krichbaum& Gärtner (2014)

في آثار استخدام أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على الدور المتغير للمحاسبين الإداريين، وقد تم اختيار نهج دراسة حالة لشركة دولية كبيرة في النمسا لذلك، حيث تم إجراء مجموعة من المقابلات التجريبية النوعية مع أفرادها ومن ثم تحليل إجاباتهم، وقد توصلت إلى مساهمة استخدام أنظمة تخطيط موارد المؤسسات في الدور المتغير للمحاسبين الإداريين (مثل المتطلبات والمهام والتفاعلات مع الإدارات أو الموظفين الآخرين) حيث زاد تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المؤسسة من متطلبات التدريب والخبرة والمهارات المتقدمة في تقنية المعلومات للمحاسبين الإداريين كنتيجة لاستخدام النظام وتوسعت مسؤوليتهم إلى العديد من الشركات التابعة لفرع الشركة الرئيسي، كما أنه ومن خلال استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسات، تولى المحاسبون الإداريون مهام أخرى (مثل تخصيص وتطوير نظام تخطيط موارد المؤسسات وكذلك نقل البيانات الرئيسية)، وشاركوا بشكل أكبر في الأعمال الاستراتيجية والأنشطة التحليلية، وزاد تعاونهم مع الإدارات والموظفين الآخرين.

#### دراسة عبد الحليم (٢٠١٣)

" محركات التغير في الممارسات المتقدمة للمحاسبة الإدارية في بيئة تكنولوجيا المعلومات " هدفت إلى دراسة أثر استخدام النظم المؤسسية المدعومة بتقنية المعلومات مثل نظم تخطيط موارد المؤسسة ERP على دور المحاسب الإداري والممارسات المتقدمة للمحاسبة الإدارية وقد اتبعت لتحقيق ذلك المنهج وصفي تحليلي من خلال إعداد استبانة وتوزيعها على الإدارات العليا والمديرين الماليين والمحاسبين الإداريين في ١٧ شركة تستخدم نظم ERP مختلفة في المملكة العربية السعودية. ومن ثم تحليل بيانات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي spss. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة المتغيرات أو محركات التغير في الممارسات المتقدمة للمحاسبة الإدارية ودور المحاسب الإداري في بيئة استخدام نظام ERP وهي: فترة تطبيق النظام، نطاق استخدام النظام، درجة كفاءة استخدام النظام مقاسة بدرجة جودة مخرجات النظام مع الأخذ في الاعتبار أن هناك عوامل بيئية (تخص البيئة المحلية السعودية) يمكنها التأثير على نتائج الدراسة.

# الفصل الدراسة الميدانية

## الدراسة الميدانية

تناولت الدراسة في الاجزاء السابقة الإطار النظري، وفي هذا الجزء نتناول وصفا لمنهج الدراسة، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها كما يتضمن هذا الجزء وصفا للإجراءات التي قمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي أعتمدت عليها في تحليل الدراسة.

### منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمت باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول إحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون التدخل في مجرياتها ونستطيع أن نتفاعل معها فنصفها ونحلها، وتهدف هذه الدراسة إلي دراسة تأثير تخطيط موارد المنظمة على نظم المعلومات الوظيفية

حرص الباحث بعد الانتهاء من جمع البيانات في كل مفردة من مفردات العينة بمراجعة هذه البيانات الواردة في كل استمارة، وذلك للتأكد من إكمال البيانات، وصحة المعلومات، وللتحقق من نسبة المردود لهذه الاستمارات ونسبة الفاقد في البيانات وبعد الانتهاء من مراجعتها بالشكل النهائي قمت بالدخول في مرحلة جديدة وهي تحويل البيانات الأولية إلى أرقام ليتم التعامل معها إحصائياً، ولتحقيق ذلك استخدمت دليل الترميز لتحويل الكميات الكبيرة من البيانات الخام الواردة في استمارة الاستبيان إلى بيانات مختصرة لتناسب عملية تفريغ البيانات والتحليل الإحصائي فيما بعد، فقد تم تحويل البيانات الأولية الواردة في الاستمارة إلى رموز رقمية في دليل الترميز، وفقاً لقواعد ومستويات وحدات القياس التي طورت لقياس خصائص المتغيرات الداخلة في الدراسة.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> أحمد جلال، خ & خالد. (2019). اعتبارات منهجية في الدراسات النفسية دراسات نفسية 29، (العدد الأول)، 1-8.

وقد كانت الإجابات علي كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي كما يلي :

| التصنيف | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---------|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| الدرجة  | 1              | 2         | 3     | 4     | 5          |

وبعد الانتهاء من مرحلة ترميز البيانات والتي تم فيها تحويل هذه البيانات من شكلها الكيفي إلى شكلها الكمي ثم نقلت هذه البيانات الكمية إلى بطاقات التفرغ المخصصة لذلك وفقا للقواعد السابقة وأعطيت أرقام متسلسلة لاستمارات المقابلة بحيث تعكس كل واحدة من الاستمارات مفردة من مفردات مجتمع البحث.

#### عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من 48 عينة لدراسة تأثير تخطيط موارد المنظمة على نظم المعلومات الوظيفية

#### حدود الدراسة:

سوف يتناول الباحث موضوع الدراسة مع الالتزام بالحدود التالية - :

- الحدود المكانية: مدينة الظهران دولة المملكة العربية السعودية (شركة أرامكو السعودية)
- الحدود الزمنية: تقتصر عملية جمع البيانات على الفترة (2023).
- الحدود الموضوعية: تأثير تخطيط موارد المنظمة على نظم المعلومات الوظيفية

#### محاور الدراسة الميدانية:

تمثلت متغيرات الدراسة فيما يلي:-

- متوسط محور دعم الإدارة العليا
- متوسط محور التدريب
- متوسط محور إدارة التغيير
- متوسط محور الموارد البشرية
- متوسط محور التسويق
- متوسط محور الإنتاج

- متوسط المحاسبة مالية
- متوسط التحديات في دمج أنظمة تخطيط موارد المؤسسات مع أنظمة المعلومات الوظيفية

### أسلوب الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، قمت باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، اعتمدت على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع واهتمت بوصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لم أكتفي بجمع المعلومات من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة بل تعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات ابني عليها الفروض الخاصة بالبحث بحيث تزيد رصد المعرفة الموضوعية، وقد تم الاعتماد على الدراسة الميدانية كما يتضح على النحو التالي:

### الدراسة الميدانية:

تم الاعتماد هنا على أسلوب قوائم الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة بالإضافة إلى مراجعة البيانات الثانوية وكذلك إجراء المقابلات الشخصية كما يتضح على النحو التالي:

### أ- قوائم الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان أداة ملائمة بشكل كبير في تقصي الآراء ووجهات النظر حول مسألة أو قضية ما، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للحصول على البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، وتم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث

### ب- الدراسة التحليلية:

وتم تفريغ البيانات من استمارة الاستبيان وتصنيفها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها، وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع البحث باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الفروض الأساسية الخاصة بالدراسة.

### البرامج الإحصائية المستخدمة

قام الباحث باستخدام برنامج SPSS الإصدار 26 وذلك لحساب الصدق والثبات والاحصاء الوصفية ودراسة فروض الدراسة لنموذج الدراسة

## الاساليب الاحصائية المستخدمة

تم استخدام الاساليب الاحصائية التالية علي نموذج الدراسة

- اختبار كولوموجروف Kolmogorov-Smirnov لاختبار اعتدالية توزيع البيانات (لتحديد ما اذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي)
- اختبار معامل الفا كرنباخ Cronbach's Alpha وذلك لدراسة صدق وثبات النموذج
- استخدام اختبار العامل التوكيدي Common Factor Analysis لعبارات نموذج الدراسة
- الرسوم البيانية Graphs: استخدام البيانات والرسومات البيانية الموضحة لنتائج الدراسة أثناء التحليل.
- تم استخدام المتوسط الحسابي Mean والانحراف المعياري ST. Deviation والاهمية النسبية Relative importance لدراسة اتجاهات العينة الإحصائية لمتغيرات الدراسة.
- تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression لدراسة التأثير المعنوي بين محاور الدراسة
- تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد Multi Regression لدراسة التأثير المعنوي بين محاور الدراسة
- التكرارات والنسب المئوية
- يتم دراسة البيانات الشخصية (الديموجرافية) وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية والرسوم البيانية وذلك كما يلي:

النوع:

جدول (1) يوضح توزيع الدراسة طبقاً لمتغير الجنس

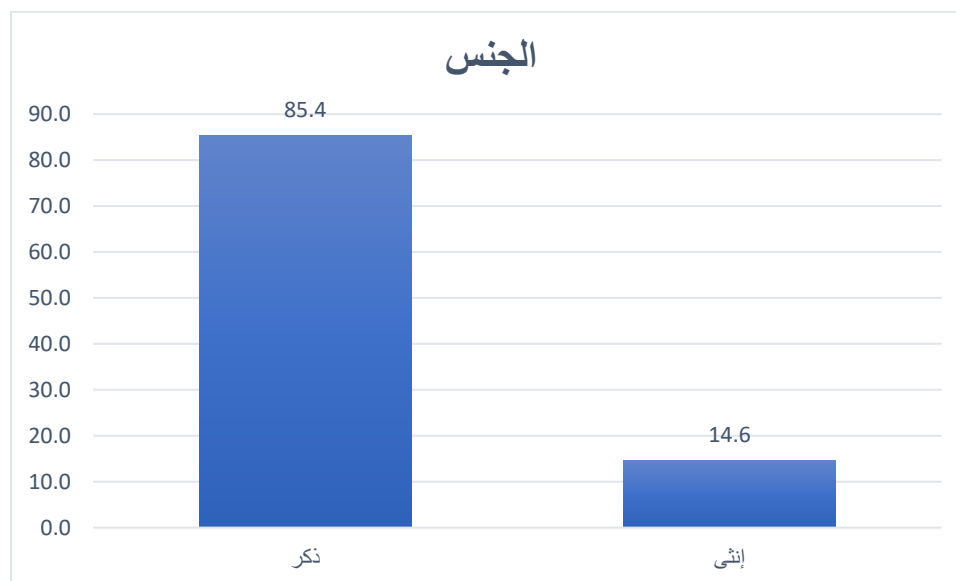
| الجنس  |         |          |
|--------|---------|----------|
| النسبة | التكرار |          |
| 85.4   | 41      | ذكر      |
| 14.6   | 7       | إنثى     |
| 100.0  | 48      | الإجمالي |

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن

حجم الذكور في عينة الدراسة 85.4% أكبر من حجو الإناث في عينة الدراسة 14.6% لدراسة تخطيط

موارد المنظمة على نظم المعلومات الوظيفية دراسة حالة دراسة تطبيقية على القطاع الإقتصادي

جدول (2) يوضح توزيع الدراسة طبقاً لمتغير الجنس



## عدد سنوات الخبرة :

جدول (2) يوضح توزيع الدراسة طبقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

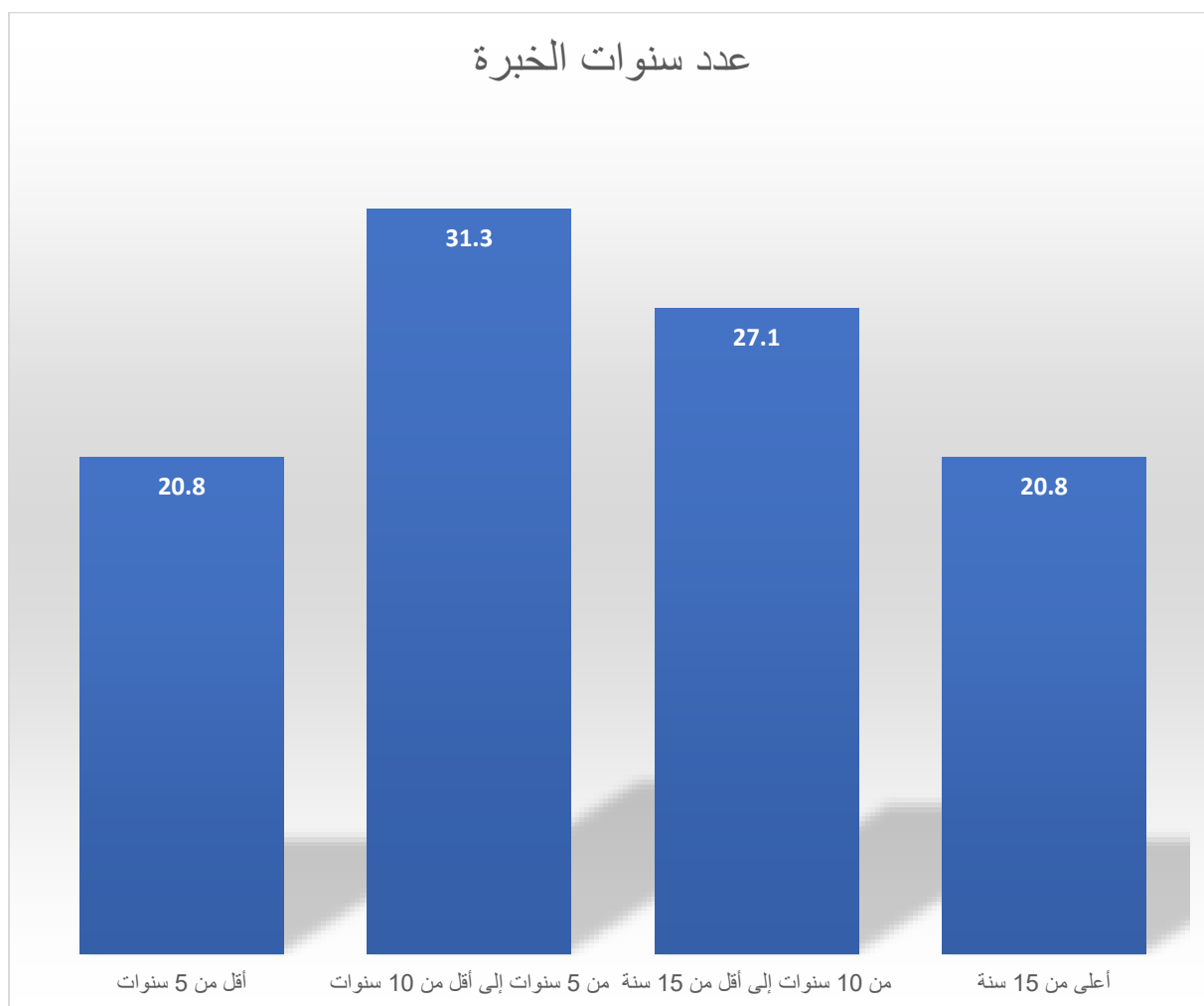
| عدد سنوات الخبرة |         |                                |
|------------------|---------|--------------------------------|
| النسبة           | التكرار |                                |
| 20.8             | 10      | أقل من 5 سنوات                 |
| 31.3             | 15      | من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات |
| 27.1             | 13      | من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة  |
| 20.8             | 10      | أعلى من 15 سنة                 |
| 100.0            | 48      | الإجمالي                       |

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة:

نسبة الأشخاص الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات بنسبة 20.8% ، نسبة الأشخاص الذين خبرتهم من 5 أقل من 10 سنوات 31.3% ، نسبة الأشخاص من إلى 10 أقل من 15 سنوات بنسبة 27.1% ، بينما نسبة الأشخاص أعلى من 15 سنة بنسبة 20.8%.

وهذا ما يوضحه الشكل البياني التالي:

شكل (2) يوضح توزيع الدراسة طبقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة



الخصائص السيكومترية لمحاول استبيان الدراسة:

## الثبت والصدق: -

صدق الاستبيان يعنى تمثيله للمجتمع المدروس بشكل جيد حيث أن الإجابات التي نحصل عليها من أسئلة الاستبيان تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة. أما ثبت الاستبيان فيعنى إننا إذا أعدنا توزيع هذا الاستبيان على عينة أخرى من نفس المجتمع ونفس حجم العينة فإن النتائج ستكون مقاربه للنتائج التي حصلنا عليها من العينة الأولى وتكون النتائج بين العينتين متساوية باحتمال يساوى معامل الثبات.

ويتم اختبار صدق وثبات الاستبيان باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي تعبر قيمته عن مدى ثبات الأسئلة وصدقها في التعبير عن المؤشر التي وضعت لقياسه وتتراوح قيم الفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح.. حيث أنه كلما اقترب مقياس كرونباخ الفا من 1 الصحيح كلما كان ثبات أداة القياس والاستمارة أقوى (وقد جرى بين الإحصائيين اتخاذ قيمة 0.7 فأكثر كقيمة مقبولة لهذا المعامل)

## - ثبت المقياس

يتم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي تعبر قيمته عن مدى ثبات الأسئلة وصدقها في التعبير عن المؤشر التي وضعت لقياسه وتتراوح قيم الفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح. حيث أنه كلما اقترب مقياس كرونباخ الفا من 1 الصحيح كلما كان ثبات أداة القياس والاستمارة أقوى (وقد جرى بين الإحصائيين اتخاذ قيمة 0.7 فأكثر كقيمة مقبولة لهذا المعامل).

تم تقدير ثبات المقياس باستخدام ألفا - كرونباخ، وذلك على النحو التالي:

## (ثبت محاور عناصر الدراسة): -

جدول (3) يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الإستبانة ككل ومحاورها

| عدد<br>العبارات | معامل<br>الفا<br>كرونباخ | محاور الدراسة                                                             |
|-----------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 5               | 0.899                    | دعم الإدارة العليا                                                        |
| 5               | 0.930                    | التدريب                                                                   |
| 5               | 0.936                    | إدارة التغيير                                                             |
| 5               | 0.921                    | الموارد البشرية                                                           |
| 5               | 0.929                    | التسويق                                                                   |
| 5               | 0.907                    | الإنتاج                                                                   |
| 5               | 0.894                    | المحاسبة المالية                                                          |
| 5               | 0.797                    | التحديات في دمج أنظمة تخطيط موارد المؤسسات مع<br>أنظمة المعلومات الوظيفية |
| 40              | 0.974                    | محاور الدراسة ككل                                                         |

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن: -

قيمة معامل الثبات "آلفا كرونباخ" لاستبانة تخطيط موارد المنظمة على نظم المعلومات الوظيفية دراسة حالة دراسة تطبيقية على القطاع الاقتصادي ومحاورها (دعم الإدارة العليا ، التدريب ، إدارة التغيير ، الموارد البشرية ، التسويق ، الإنتاج ، المحاسبة المالية ، التحديات في دمج أنظمة تخطيط موارد المؤسسات مع أنظمة المعلومات الوظيفية ) (0.974، 0.899، 0.930، 0.936، 0.921، 0.929، 0.907 ، أنظمة المعلومات الوظيفية ) (0.894 ، 0.797 )، على الترتيب، وهذه القيم أعلى من 0.7 ومن ثم يمكننا القول أن هذا المقياس يتسم بدرجة ثبات مرتفعة ويمكن الاعتماد عليه.

## الفصل الرابع

### مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

➤ نتائج الدراسة وتفسيرها.

➤ توصيات الدراسة.

## مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

### تمهيد:

يتناول الجزء الأول من الفصل الحالي استعراضاً لأهم نتائج الدراسة وفقاً لتحليل بياناتها، ومناقشة تلك النتائج، وتفسيرها، ويأتي الجزء الثاني ليتناول أهم التوصيات التي يعتقد الباحث بصوابها وأهميتها لشركات القطاع الاقتصادي

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لدعم الإدارة العليا كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على

تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

الجدول ( 4 ) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

| مستوى المعنوية | المحسوبة<br>F | متوسط<br>المربعات | درجات<br>الحرية | مجموع<br>المربعات | Adjusted<br>R<br>Square | R<br>Square | R     |
|----------------|---------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------------------|-------------|-------|
| .000b          | 60.07         | 6329.2            | 1               | 6329.236          | 0.55                    | 0.56        | 0.753 |
|                |               | 105.36            | 46              | 4846.680          |                         |             |       |
|                |               |                   | 47              | 11175.917         |                         |             |       |

يظهر من الجدول السابق صلاحية نموذج اختبار الانحدار المتعدد لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (0.753) وهي تشير إلى علاقة قوية ومقبولة، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R) معامل التحديد بلغ (0.56) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (56%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية والباقي يعزى لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (0.55) وأن الفرق بينها وبين قيمة R<sup>2</sup> بسيط جدا (0.01) ما يدل على قدرة المتغيرات التي تم قبولها في النموذج على التنبؤ بقيم المتغير التابع.

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية للأبعاد مجتمعة والتي بلغت (60.07) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.00) أقل من (0.05) مما يدل على صلاحية نموذج اختبار الانحدار المتعدد، والجدول التالي يوضح نتائج

الاختبار:

الجدول ( 5 ): تابع نتائج تحليل الانحدار الخطى البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

| Coefficients <sup>a</sup> |       |                           |                             |        |                    |   |
|---------------------------|-------|---------------------------|-----------------------------|--------|--------------------|---|
| Sig.                      | t     | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |        | Model              |   |
|                           |       | Beta                      | Std. Error                  | B      |                    |   |
| 0.000                     | 5.614 |                           | 7.657                       | 42.983 | (Constant)         | 1 |
| 0.000                     | 7.751 | 0.753                     | 0.368                       | 2.849  | دعم الإدارة العليا |   |

a. Dependent Variable: تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل يتبين أن جميع البعد (دعم الإدارة العليا) لها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية عند مستوى الدلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (2.849)، وبلغت قيمة (t) لها (7.751) على الترتيب أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى دلالة (0.00) أقل من (0.05)، وعليه

تكون معادلة التنبؤ كالاتي:

$$\text{تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية} = 42.983 + (2.849) X_1$$

أي أن زيادة وحدة واحدة في (دعم الإدارة العليا) يؤدي إلى زيادة بمقدار 2.849 في تحقيق تفاعل

أنظمة المعلومات الوظيفية

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل المؤثرة على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية (دعم الإدارة العليا) على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية".

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى إلى وجود علاقة قوية ومؤثرة بين دعم الإدارة العليا وتحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.753 (R)، مما يدل على قوة الارتباط بين المتغيرين. بالإضافة إلى ذلك، بلغت قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) 0.56، وهو ما يشير إلى أن 56% من التغيرات في تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية يمكن تفسيرها من خلال

دعم الإدارة العليا، في حين أن 44% من التغيرات تعود إلى عوامل أخرى لم يتم تناولها في النموذج. هذه النتيجة تؤكد على الدور الكبير الذي يلعبه دعم الإدارة العليا في تعزيز فعالية تفاعل الأنظمة المعلوماتية داخل المؤسسة.

بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن قيمة معامل الانحدار (Beta) غير المعيارية لدعم الإدارة العليا بلغت 2.849، مما يعني أن زيادة وحدة واحدة في دعم الإدارة تؤدي إلى زيادة بمقدار 2.849 في تحقيق التفاعل الوظيفي لأنظمة المعلومات. كما بلغت قيمة (t) المحسوبة 7.751، وهي أعلى من القيمة الجدولية، مما يعزز دلالة التأثير الإحصائي لدعم الإدارة العليا عند مستوى معنوية 0.05. بناءً على هذه النتائج، تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

هذه النتائج تتماشى مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية دعم الإدارة العليا في نجاح تنفيذ الأنظمة التكنولوجية. فقد أشارت دراسات مثل تلك التي أجراها (Murray و Alavi & Leidner 1999) إلى أن دعم القيادة العليا يمثل عاملاً حاسماً في تعزيز تفاعل الموظفين مع الأنظمة المعلوماتية وضمان تكاملها في العمليات اليومية. ومع ذلك، تختلف بعض الدراسات في تحديد مدى التأثير، حيث وجدت بعض الأبحاث أن تأثير دعم الإدارة العليا قد يكون غير مباشر أو يعتمد على عوامل وسيطة مثل الثقافة التنظيمية أو مستوى التدريب. في هذه الدراسة، كان التركيز على الأثر المباشر لدعم الإدارة العليا، مما يعزز من نتائج البحث.

بشكل عام، تدل النتائج على أهمية الدور الذي تلعبه الإدارة العليا في تعزيز التفاعل مع الأنظمة المعلوماتية الوظيفية، وهو ما ينعكس في التوجهات الإدارية الحديثة التي تركز على تمكين القيادة في مجال التكنولوجيا

وتوفير الدعم اللازم لضمان نجاح المشاريع التكنولوجية. ومع ذلك، يبقى من الضروري استكشاف تأثير العوامل الأخرى التي قد تسهم في تحقيق هذا التفاعل بشكل أكبر، مثل مستوى التدريب والكفاءة التكنولوجية للعاملين، والتي قد تساعد في تفسير النسبة المتبقية من التغيرات التي لم يفسرها دعم الإدارة العليا.

#### الفرضية الثانية :

-/يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

الجدول ( 6 ) : نتائج تحليل الانحدار الخطى البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية

| مستوى<br>المعنوية | المحسوبة<br>F | متوسط<br>المربعات | درجات<br>الحرية | مجموع<br>المربعات | Adjusted<br>R Square | R<br>Square | R     |
|-------------------|---------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------------|-------------|-------|
| .000b             | 64.58         | 6526.738          | 1               | 6526.738          | 0.574957             | 0.584       | .764a |
|                   |               | 101.069           | 46              | 4649.179          |                      |             |       |
|                   |               |                   | 47              | 11175.917         |                      |             |       |

يظهر من الجدول السابق صلاحية نموذج اختبار الانحدار المتعدد لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (0.764) وهي تشير إلى علاقة قوية ومقبولة، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R) معامل التحديد بلغ (0.58) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (58%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية والباقي يعزى لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (0.57) وأن الفرق بينها وبين قيمة R<sup>2</sup> بسيط جدا (0.01) ما يدل على قدرة المتغيرات التي تم قبولها في النموذج على التنبؤ بقيم المتغير التابع.

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية للأبعاد مجتمعة والتي بلغت (64.58) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.00) أقل من (0.05) مما يدل على صلاحية نموذج اختبار الانحدار المتعدد، والجدول التالي يوضح نتائج

الاختبار:

الجدول ( 7 ) :تابع نتائج تحليل الانحدار الخطى البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية

| Coefficients <sup>a</sup>                                   |        |                           |                             |        |            |   |
|-------------------------------------------------------------|--------|---------------------------|-----------------------------|--------|------------|---|
| Sig.                                                        | t      | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |        | Model      |   |
|                                                             |        | Beta                      | Std. Error                  | B      |            |   |
| 0.000                                                       | 10.165 |                           | 5.644                       | 57.374 | (Constant) | 1 |
| 0.000                                                       | 8.036  | 0.764                     | 0.297                       | 2.383  | التدريب    |   |
| a. Dependent Variable: تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية |        |                           |                             |        |            |   |

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل يتبين أن جميع البعد (التدريب) لها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية عند مستوى الدلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (2.383)، وبلغت قيمة (t) لها (8.036) على الترتيب أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى دلالة (0.00) أقل من (0.05)، وعليه

تكون معادلة التنبؤ كالاتي:

$$X1 (2.383) + 57.374 = \text{تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية}$$

أي أن زيادة وحدة واحدة في (التدريب) يؤدي إلى زيادة بمقدار 2.383 في تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للعوامل المؤثرة على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية (التدريب) على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية".

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية إلى وجود علاقة قوية بين التدريب كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وتحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية. إذ بلغ معامل الارتباط 0.764 (R)، وهو ما يدل على علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين. كما أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغت 0.584، مما يعني أن 58% من التغيرات في تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية يمكن تفسيرها من خلال التدريب، في حين أن 42% من التغيرات تعود إلى عوامل أخرى. ويظهر كذلك أن

قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت 0.574، مما يعني أن النموذج يتمتع بقدرة جيدة على التنبؤ بقيم المتغير التابع.

بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن قيمة (F) الإحصائية بلغت 64.58 وهي أعلى من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة 0.05، مما يؤكد صلاحية نموذج الانحدار المستخدم. كذلك، يظهر من الجدول أن قيمة معامل الانحدار غير المعياري (Beta) للتدريب بلغت 2.383، مما يعني أن زيادة وحدة واحدة في التدريب تؤدي إلى زيادة بمقدار 2.383 في تحقيق التفاعل الوظيفي لأنظمة المعلومات. كما أن قيمة (t) بلغت 8.036، وهي أعلى من القيمة الجدولية، ما يشير إلى دلالة إحصائية قوية عند مستوى معنوية 0.05. بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية. هذه النتائج تتماشى مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية التدريب في تعزيز فعالية تنفيذ الأنظمة المعلوماتية، حيث أن التدريب الجيد يساهم في تحسين مهارات الموظفين، ويزيد من قدرتهم على التفاعل مع الأنظمة المعقدة، مما يرفع من مستوى التفاعل الوظيفي لهذه الأنظمة.

هذه النتائج تتماشى مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية التدريب كعامل أساسي في تعزيز فعالية الأنظمة المعلوماتية. على سبيل المثال، أشارت العديد من الدراسات إلى أن التدريب الجيد يساعد الموظفين في فهم واستخدام أنظمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP) بشكل أكثر فعالية، مما يزيد من قدرتهم على تحقيق تكامل وتفاعل أكبر مع الأنظمة الوظيفية. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت بعض الدراسات أن التدريب يساهم في تقليل الأخطاء التشغيلية وزيادة كفاءة الأداء الوظيفي، مثل دراسة (الجنبار ، 2017) وهو ما يتفق مع النتائج الحالية التي أظهرت أن التدريب له أثر إيجابي كبير على تحقيق تفاعل أنظمة

المعلومات الوظيفية. كما بينت دراسات أخرى أن التدريب المستمر يسهم في تحسين التواصل بين الأقسام المختلفة في المؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين عمليات اتخاذ القرار وزيادة الإنتاجية العامة. هذه النتائج تؤكد أن التدريب ليس مجرد عنصر تكميلي، بل هو عامل رئيسي في نجاح تطبيق الأنظمة المعلوماتية، ويجب أن يكون جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات المؤسسات التي تسعى لتعزيز كفاءة أنظمة المعلومات الخاصة بها.

### الفرضية الثالثة :

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدارة التغيير كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

الجدول ( 8 ) : نتائج تحليل الانحدار الخطى البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

| مستوى<br>المعنوية | المحسوبة<br>F | متوسط<br>المربعات | درجات<br>الحرية | مجموع<br>المربعات | Adjusted<br>R<br>Square | R<br>Square | R     |
|-------------------|---------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------------------|-------------|-------|
| .000b             | 70.93         | 6779.245          | 1               | 6779.245          | 0.598                   | 0.607       | .779a |
|                   |               | 95.580            | 46              | 4396.672          |                         |             |       |
|                   |               |                   | 47              | 11175.917         |                         |             |       |

يظهر من الجدول السابق صلاحية نموذج اختبار الانحدار المتعدد لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (0.779) وهي تشير إلى علاقة قوية ومقبولة، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R) معامل التحديد بلغ (0.61) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (61%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية والباقي يعزى

لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (0.60) وأن الفرق بينها وبين قيمة  $R^2$  بسيط جدا (0.01) ما يدل على قدرة المتغيرات التي تم قبولها في النموذج على التنبؤ بقيم المتغير التابع.

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية للأبعاد مجتمعة والتي بلغت (70.93) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.00) أقل من (0.05) مما يدل على صلاحية نموذج اختبار الانحدار المتعدد، والجدول التالي يوضح نتائج

الاختبار:

الجدول ( 9 ) : تابع نتائج تحليل الانحدار الخطى البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

| Coefficients <sup>a</sup>                                   |       |                           |                             |        |               |   |
|-------------------------------------------------------------|-------|---------------------------|-----------------------------|--------|---------------|---|
| Sig.                                                        | t     | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |        | Model         |   |
|                                                             |       | Beta                      | Std. Error                  | B      |               |   |
| 0.000                                                       | 8.528 |                           | 6.054                       | 51.628 | (Constant)    |   |
| 0.000                                                       | 8.422 | 0.779                     | 0.304                       | 2.556  | إدارة التغيير | 1 |
| a. Dependent Variable: تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية |       |                           |                             |        |               |   |

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل يتبين أن جميع البعد (إدارة التغيير) لها أثر إيجابي دال إحصائيا بشكل منفرد على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات

الوظيفية عند مستوى الدلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (2.556)، وبلغت قيمة (t) لها (8.422) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى دلالة (0.00) أقل من (0.05)، وعليه

تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$X1 (2.556) + 51.628 = \text{تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية}$$

أي أن زيادة وحدة واحدة في (إدارة التغيير) يؤدي إلى زيادة بمقدار 2.556 في تحقيق تفاعل أنظمة

المعلومات الوظيفية

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند

مستوى الدلالة (0.05) للعوامل المؤثرة على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية (إدارة التغيير) على

تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية".

تتوافق النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على الأثر

الإيجابي الكبير لإدارة التغيير على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية. يشير الجدول (9) إلى أن

إدارة التغيير تلعب دوراً رئيسياً في تعزيز التفاعل بين الأنظمة المعلوماتية داخل المؤسسة، حيث بلغت قيمة

معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (779.)، مما يدل على وجود علاقة قوية بين إدارة

التغيير وتفاعل الأنظمة الوظيفية. كما أن معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغ (0.61) يشير إلى أن إدارة

التغيير تفسر نسبة كبيرة (61%) من التغيرات في المتغير التابع، مما يعني أن المؤسسات التي تدير

عمليات التغيير بشكل فعال تتمتع بتفاعل أعلى بين أنظمة المعلومات الوظيفية.

هذه النتيجة تدعم العديد من الدراسات السابقة التي توصلت إلى أن إدارة التغيير تعتبر عنصراً محورياً في إنجاح عمليات التحول التنظيمي والتكنولوجي. على سبيل المثال، تشير الأبحاث إلى أن نجاح تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP) يتطلب إدارة جيدة للتغيير، لضمان استيعاب الموظفين للتغييرات وضمان تكامل الأنظمة المعلوماتية. إدارة التغيير الفعالة تقلل من مقاومة التغيير، وتسهم في تحسين الأداء العام للمنظمات من خلال تسهيل استخدام الأنظمة التكنولوجية الجديدة بشكل أكثر فعالية.

بالإضافة إلى ذلك، أظهرت الدراسات أن المؤسسات التي تقبل في إدارة التغيير بشكل جيد قد تواجه تحديات كبيرة في تحقيق الفائدة الكاملة من أنظمة ERP، مثل التأخير في التنفيذ أو انخفاض تفاعل الأنظمة. هذا ما يؤكد على ضرورة إدراج إدارة التغيير كجزء أساسي من استراتيجية تطبيق الأنظمة المعلوماتية.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن إدارة التغيير تمثل أحد العوامل الحاسمة في تعزيز فعالية الأنظمة المعلوماتية الوظيفية، وهو ما يتفق مع الدراسات السابقة التي أشارت إلى أهمية هذا العامل في تحقيق التكامل بين مختلف الأنظمة في المؤسسة. وعليه، فإن المؤسسات التي ترغب في تحقيق أقصى استفادة من أنظمة ERP يجب أن تولي اهتماماً كبيراً لإدارة عمليات التغيير بشكل فعال.

#### التوصيات :

- يجب على المؤسسة الاقتصادية ان تختار نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) المناسب الذي يتلاءم مع نشاطها لكي تستفيد من المزايا التي يوفرها لها حيث ان اختيار النظام الخاطئ وتنفيذه يؤدي بالمؤسسة الى تكبد خسائر
- ضرورة تحسين قدرات تحكم المستخدمين في نظام (ERP) وذلك بعقد دورات تدريبية متخصصة بشكل مستمر ، حتى يتم تعميم الفهم لفوائد النظام (ERP) وبالتالي استخدامه بشكل أسهل وبمرونة أكبر .
- توسيع الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة من كونها وظيفة فنية لكونها مرتبطة بأنشطة الاعمال لزيادة مستوى مؤشر الموثوقية والدقة في معلومات نظام (ERP)
- يجب على هذه المؤسسات أن تحسن مستوى نظام فحص أمن البيانات والمعلومات الواردة إلى نظام (ERP) ، والسهر على " وتجديد إجراءات استخلاص البيانات التنبؤية عالية الدقة في تخطيط الاحتياجات، ومراقبة هذا الأمر بتدريب وتأهيل مستمر لمستخدمي التخطيط. الاستعانة بالخبراء والاستشاريين من أجل التقييم الدوري لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)
- تعيين لجنة مستقلة تابعة للإدارة العليا مختصة في نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات من أجل رصد مختلف المعلومات حول مدى جاهزية نظام (ERP) ومدى فاعليته.
- إعداد برامج تكوينية للفئات المعنية بالاستخدام المباشر والنهائي لنظام (ERP). الاستفادة من تجارب مؤسسات سابقة ناجحة ورائد في استعمال نظام (ERP) وحتى من تجارب مؤسسات فشلت في تطبيقه.
- التزام الإدارة العليا بالدور القيادي لها عند تنصيب نظام (ERP) من خلال الدعم المعنوي والإشراف المادي والمالي لها وضرورة التزامها بالمتابعة المستمر على تنصيبه.

- حافظ على شراكة قوية مع بائع تخطيط موارد المؤسسات ، وإنشاء قنوات اتصال منتظمة ومعالجة أي مخاوف أو مشاكل على الفور. ابق على اطلاع بشأن تحديثات البائعين والتصحيحات وخدمات الدعم لضمان بقاء نظام تخطيط موارد المؤسسات محدثًا ويعمل بسلاسة.
- مواءمة تخطيط موارد المؤسسات مع أهداف العمل حيث التأكد من أن تنفيذ تخطيط موارد المؤسسات يتماشى بشكل وثيق مع أهداف ومتطلبات العمل المحددة لشركة أرامكو السعودية. قم بإجراء تحليل شامل لعمليات ووظائف الشركة لتحديد المجالات الرئيسية حيث يمكن أن يحقق تخطيط موارد المؤسسات أقصى قيمة.
- يمكن أن يؤدي تنفيذ تخطيط موارد المؤسسات إلى تغييرات كبيرة في العمليات والأدوار والمسؤوليات داخل المنظمة. وضع خطة شاملة لإدارة التغيير تتضمن برامج تدريبية واستراتيجيات اتصال واضحة وآليات دعم لمساعدة الموظفين على التكيف مع النظام الجديد واحتضان التغييرات.
- نظرًا للمتطلبات الفريدة لأرامكو السعودية والقطاع الاقتصادي الذي تعمل فيه ، قم بتخصيص نظام تخطيط موارد المؤسسات ليناسب الاحتياجات المحددة للشركة. قد يتضمن ذلك تكييف النظام ليتوافق مع اللوائح المحلية ، ودمج ميزات خاصة بالصناعة ، والتكامل مع الأنظمة والتقنيات الحالية.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي تتماشى مع الأهداف الإستراتيجية لأرامكو السعودية واستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) لتتبع هذه المقاييس ومراقبتها. سيتمكن ذلك المنظمة من قياس فعالية وكفاءة عملياتها ، وتحديد مجالات التحسين ، واتخاذ قرارات تعتمد على البيانات.

- يعد تنفيذ تخطيط موارد المؤسسات عملية مستمرة ، ومن الضروري تقييم النظام وتحسينه باستمرار بناءً على احتياجات العمل المتطورة والتقدم التكنولوجي. ابق على اطلاع بأحدث اتجاهات تخطيط موارد المؤسسات وإصدارات الموردين وأفضل الممارسات الصناعية للاستفادة من الميزات والوظائف الجديدة.
- التدريب والدعم المستمر: توفير التدريب والدعم المستمر لمستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسات ، مما يضمن حصولهم على المهارات والمعرفة اللازمة لاستخدام النظام بشكل فعال. قدم أدلة مستخدم شاملة وجلسات تدريبية ومكتب مساعدة أو فريق دعم لمعالجة أي استفسارات أو مشكلات قد تطرأ.
- تعزيز التعاون والتكامل بين المجالات الوظيفية المختلفة والإدارات داخل أرامكو السعودية من خلال استخدام تخطيط موارد المؤسسات. شجع العمل الجماعي متعدد الوظائف ومشاركة البيانات والتعاون في الوقت الفعلي لتحسين الكفاءة والتنسيق واتخاذ القرار عبر المؤسسة.

### بحوث مقترحة :

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة حول أثر إدارة التغيير والعوامل الأخرى المتعلقة بتخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية، يمكن اقتراح بعض البحوث المستقبلية التي قد تسهم في تعزيز المعرفة في هذا المجال وتوسيع نطاق الفهم المتعلق بتطبيقات أنظمة ERP وإدارة التغيير في المؤسسات:

1. أثر الثقافة التنظيمية على إدارة التغيير وتطبيق أنظمة ERP: يمكن دراسة كيفية تأثير الثقافة التنظيمية المختلفة في المؤسسات على نجاح إدارة التغيير وتفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية عند تطبيق أنظمة ERP. هذا البحث يمكن أن يساهم في تحديد أفضل الممارسات لإدارة التغيير في بيئات تنظيمية مختلفة.

2. دور التكنولوجيا الناشئة في تحسين تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية: مع التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا، مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات الكبيرة، يمكن دراسة كيف يمكن لهذه التقنيات تحسين تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية ضمن إطار تخطيط موارد المؤسسة (ERP).
3. تحليل الفروق القطاعية في تأثير إدارة التغيير على تطبيقات ERP: يمكن إجراء دراسة مقارنة بين تأثير إدارة التغيير على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية بين القطاعات المختلفة، مثل القطاع الصناعي، الصحي، والتعليمي، لتحديد ما إذا كانت هناك فروق واضحة تستوجب استراتيجيات مخصصة لكل قطاع.
4. استراتيجيات إدارة المقاومة للتغيير أثناء تطبيق أنظمة ERP: يمكن استكشاف الأساليب الأكثر فعالية لإدارة مقاومة الموظفين للتغيير خلال عملية تطبيق أنظمة ERP ، وتقييم تأثير هذه الاستراتيجيات على نجاح التفاعل بين أنظمة المعلومات الوظيفية.
5. أثر التدريب المستمر بعد تطبيق أنظمة ERP على أداء المؤسسات: دراسة أهمية التدريب المستمر للموظفين بعد تنفيذ أنظمة ERP وتأثيره على أداء المؤسسة وتفاعل الأنظمة المعلوماتية الوظيفية. قد يركز هذا البحث على الفترة الزمنية التي يحتاجها الموظفون لاكتساب الكفاءة الكاملة في استخدام الأنظمة الجديدة.
6. قياس الأثر الاقتصادي لتطبيق أنظمة ERP الناجحة في المؤسسات: البحث في الأثر الاقتصادي المباشر لتطبيق أنظمة ERP على الإنتاجية والأرباح والفعالية التشغيلية للمؤسسات، مع التركيز على دور إدارة التغيير والتدريب في تحسين العائد على الاستثمار.
7. دور القيادة في تعزيز تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية أثناء التغيير التنظيمي: دراسة كيفية تأثير نمط القيادة وأساليب الإدارة العليا على نجاح تطبيق أنظمة ERP وتفاعل الأنظمة الوظيفية، بما في ذلك التزام القيادة بتوفير الدعم المناسب لإدارة التغيير.

هذه المقترحات البحثية يمكن أن تفتح مجالات جديدة للنقاش والتطبيق في مجال إدارة أنظمة المعلومات وتخطيط موارد المؤسسات (ERP) ، مما يساهم في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز فعالية هذه الأنظمة في تحقيق الأهداف المؤسسية.

المراجع :

المراجع العربية

- العياشي عيدوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، جامعة سطيف، 2013.

- عبيدات، ذوقان، وعدس، عيد الرحمن، وعد الحق، كايد (٢٠٠٠) البحث العلمي مفهومه ادواته أساليبه. ط٢، الرياض: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- حريزي فاروق، أثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية السجة، لرسالة دكتوراه)، قسم علوم التسيير كلية الاقتصاد جامعة المسيلة، 2017.
- ديد كمال، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، أثر استخدام نظام موارد تخطيط المؤسسة ERP على تحسين مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية، فرع علوم التسيير -جامعة قاصدي مرياح ورقلة الجزائر 2019.
- بن أم السعد فتيحة، دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة باتنة، 2015.
- حسام سلام جاسم محمد، أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة ERP على جودة التقارير المالية للشركات، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان، 2017.
- عبد الماجد منير محمد الجنبار، أثر تطبيق تخطيط موارد المؤسسة ERP على فعالية البيانات المحاسبية، رسالة دكتوراه، جامعة كاي الدراسات العليا، 2017.
- سناء جبيرات، تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الاداء البشري . بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، "

▪ لعبيدي جبرائيل & بن تومي عبد السلام .(2022) .أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في أداء المؤسسة (Doctoral dissertation, جامعة محمد البشير الإبراهيمي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).

▪ كمال, ماجد, مصطفى, لافي & اسماء خالد. (2018). تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) على مصانع الملابس .مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية 3, (العدد 10(1) ), -52-77.

▪ بلولة & محمد اكرم .(2021) .دور نظم تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحسين جودة المعلومة المحاسبية-دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة (Doctoral dissertation, université mohamed khider biskra).

▪ بلولة, & محمد اكرم. (2021). دور نظم تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحسين جودة المعلومة المحاسبية-دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة ( Doctoral dissertation, université mohamed khider biskra).

▪ ديدة & كمال .اثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات النفطية العاملة في الجزائر (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ورقلة).

▪ كمال, ماجد, مصطفى, لافي & اسماء خالد. (2018). تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) على مصانع الملابس .مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية 3, (العدد 10(1) ), -52-77.

- سبيع, خلفي & ,إسمهان. (2022). أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحقيق ميزة تنافسية بمجمع صيدال .مجلة آفاق للبحوث والدراسات. 106-125, 5(1) ,
- شيخي. (2016). نظم المعلومات الوظيفية و دورها في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية.
- فرغلي على موسى, ع & .,عبدالله. (2022). تأثير التوجه بالتسويق بالعلاقات عبر الإنترنت على سلوك المستهلك الشرائي الإلكتروني دراسة تطبيقية على عملاء الفنادق بجمهورية مصر العربية .المجلة المصرية للدراسات التجارية. 265-357, 46(1) ,
- Hammoudi, D. (2016). تقييم أداء نظم المعلومات المالية والمحاسبية المعتمدة على الحاسوب دراسة حالة قطاع المصارف الجزائرية (Doctoral dissertation, Université Mohamed Khider-Biskra).
- حسن, أ. إ & .,أحمد إبراهيم. (2021). دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء الموارد البشرية بالمنظمات الحكومية .مجلة الدراسات التجارية المعاصرة. 497-516, 7(11) ,
- أحمد جلال, خ & .,خالد. (2019). اعتبارات منهجية في الدراسات النفسية .دراسات نفسية 29, (العدد الأول), 1-8.

المراجع الأجنبية :

- Laudon, Kenneth C. & Laudon Jane P, 2010, Management Information System, 11th, Ed, Pearson, prentice Hall: New Jersey.U.S.A.

- D. K, Laudun, J, Laudun, management des systèmes d'information ,9 édition,2006 .
- alter, steven, information system foundation of e-business, 4th, ed, prentice hall, new jersey USA
- Robert Reix, systèmes d 'information et management des organisations, 5 éditions, Vuibert, paris, 2004
- Bertrand, J. W. M., & Wortmann, J. C. (1981). Production control and information

الملاحق :

استبيان تأثير تخطيط موارد المنظمة على نظم المعلومات الوظيفية

### أولاً : الخصائص الشخصية :

#### ■ الجنس

- ذكر
- انثي

#### ■ العمر

- أقل من 30 سنة
- من 30 – 40 سنة
- من 40 – 50 سنة
- 50 عام فأكثر

#### ■ القسم / الشعبة

- موارد بشرية
- التسويق
- الإنتاج
- المحاسبة المالية

#### ■ عدد سنوات الخبرة

- أقل من 5 سنوات
- من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
- من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
- 15 سنة فأكثر

## ثانيا : محاور الاستبيان

المحور الأول: تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على نظم المعلومات الوظيفية:

المحور الفرعي الأول: دعم الإدارة العليا:

| م | العبارات                                                                                   | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشدة |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
| 1 | أ) توفر الإدارة العليا توجيهًا واضحًا ودعمًا لتنفيذ أنظمة تخطيط موارد المؤسسات.            |               |       |       |              |                      |
| 2 | ب) تشارك الإدارة العليا بنشاط في عمليات صنع القرار المتعلقة بتنفيذ تخطيط موارد المؤسسات.   |               |       |       |              |                      |
| 3 | ج) تقوم الإدارة العليا بتوصيل فوائد أنظمة تخطيط موارد المؤسسات للموظفين بشكل فعال.         |               |       |       |              |                      |
| 4 | د) تشجع الإدارة العليا الموظفين على تبني التغييرات التي تحدثها أنظمة تخطيط موارد المؤسسات. |               |       |       |              |                      |

|   |                                                                                   |  |  |  |  |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 5 | هـ) تخصص الإدارة العليا موارد كافية لدعم تنفيذ وصيانة أنظمة تخطيط موارد المؤسسات. |  |  |  |  |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

### المحور الفرعي الثاني: التدريب

| م | العبارات                                                                                                                            | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشدة |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
| 1 | أ) يتلقى الموظفون تدريباً كافياً لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسات بشكل فعال.                                                      |               |       |       |              |                      |
| 2 | ب) تغطي برامج التدريب جميع الوحدات والوظائف الضرورية لنظام تخطيط موارد المؤسسات.                                                    |               |       |       |              |                      |
| 3 | ج) يتم إجراء برامج التدريب بانتظام لإبقاء الموظفين على اطلاع دائم على نظام تخطيط موارد المؤسسات.                                    |               |       |       |              |                      |
| 4 | د) برامج التدريب مصممة لتلبية الاحتياجات المحددة للمجالات الوظيفية المختلفة (مثل الموارد البشرية ، والتسويق ، والإنتاج ، والتمويل). |               |       |       |              |                      |
| 5 | هـ) تشمل برامج التدريب تمارين عملية وأمثلة عملية لتعزيز التعلم.                                                                     |               |       |       |              |                      |

المحور الثالث : إدارة التغيير

| م | العبارات                                                                                                      | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشدة |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
| 1 | أ) يتم استخدام استراتيجيات إدارة التغيير بشكل فعال لتقليل مقاومة تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات.             |               |       |       |              |                      |
| 2 | ب) يتم إنشاء قنوات اتصال واضحة لمعالجة مخاوف الموظفين وردود الفعل أثناء مرحلة التنفيذ.                        |               |       |       |              |                      |
| 3 | ج) خطط إدارة التغيير تأخذ في الاعتبار تأثير تغييرات نظام تخطيط موارد المؤسسات على المجالات الوظيفية المختلفة. |               |       |       |              |                      |
| 4 | د) تركز جهود إدارة التغيير على مواءمة عقلية وسلوكيات الموظفين مع أهداف نظام تخطيط موارد المؤسسات.             |               |       |       |              |                      |
| 5 | هـ) تشمل أنشطة إدارة التغيير المراقبة والتقييم المستمرين لضمان التكامل الناجح لنظام تخطيط موارد المؤسسات.     |               |       |       |              |                      |

المحور الثاني: العوامل المساهمة في نجاح / فشل تخطيط موارد المؤسسات في نظم المعلومات الوظيفية:

المحور الفرعي 1: الموارد البشرية:

| م | العبارات                                                                                                        | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشدة |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
| 1 | أ) التوظيف المناسب ومجموعات المهارات في قسم الموارد البشرية لدعم استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسات.             |               |       |       |              |                      |
| 2 | ب) التواصل الفعال بين الموارد البشرية والمجالات الوظيفية الأخرى من أجل التكامل السلس.                           |               |       |       |              |                      |
| 3 | ج) مواءمة سياسات وإجراءات الموارد البشرية مع وظائف نظام تخطيط موارد المؤسسات.                                   |               |       |       |              |                      |
| 4 | د) قدرة الموارد البشرية على إنشاء تقارير دقيقة وفي الوقت المناسب باستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسات.            |               |       |       |              |                      |
| 5 | هـ) توافر آليات الدعم واستكشاف الأخطاء وإصلاحها للقضايا المتعلقة بالموارد البشرية في نظام تخطيط موارد المؤسسات. |               |       |       |              |                      |

المحور الفرعي الثاني: التسويق

| م | العبارات                                                                                          | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشدة |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
| 1 | أ) تكامل بيانات العملاء وتحليلات التسويق داخل نظام تخطيط موارد المؤسسات.                          |               |       |       |              |                      |
| 2 | ب) قدرة نظام تخطيط موارد المؤسسات على دعم إدارة الحملات التسويقية وتتبعها.                        |               |       |       |              |                      |
| 3 | ج) مواءمة استراتيجيات وأنشطة التسويق مع وظائف نظام تخطيط موارد المؤسسات.                          |               |       |       |              |                      |
| 4 | د) قدرة فريق التسويق على إنشاء تقارير دقيقة وذات مغزى باستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسات.         |               |       |       |              |                      |
| 5 | هـ) توافر آليات الدعم واستكشاف الأخطاء وإصلاحها للقضايا المتعلقة بالتسويق في تخطيط موارد المؤسسات |               |       |       |              |                      |

#### المحور الفرعي الثالث: الإنتاج

| م | العبارات | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشدة |
|---|----------|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
|   |          |               |       |       |              |                      |

|   |                                                                                                         |  |  |  |  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 1 | أ) تكامل وحدات تخطيط الإنتاج والجدولة ضمن نظام تخطيط موارد المؤسسات.                                    |  |  |  |  |
| 2 | ب) قدرة نظام تخطيط موارد المؤسسات لمتابعة وإدارة عمليات المخزون وسلسلة التوريد.                         |  |  |  |  |
| 3 | ج) مواءمة عمليات وأنشطة الإنتاج مع وظائف نظام تخطيط موارد المؤسسات.                                     |  |  |  |  |
| 4 | د) قدرة فريق الإنتاج على إنشاء تقارير دقيقة وذات مغزى باستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسات.               |  |  |  |  |
| 5 | هـ) توافر آليات الدعم واستكشاف الأخطاء وإصلاحها للقضايا المتعلقة بالإنتاج في نظام تخطيط موارد المؤسسات. |  |  |  |  |

#### المحور الفرعي الرابع: المحاسبة مالية:

| م | العبارات                                                                  | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>بشدة |
|---|---------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
| 1 | أ) تكامل البيانات المالية ووظائف المحاسبة داخل نظام تخطيط موارد المؤسسات. |               |       |       |              |                      |
| 2 | ب) قدرة نظام تخطيط موارد المؤسسات على توليد بيانات وتقارير مالية دقيقة.   |               |       |       |              |                      |

|   |                                                                                                 |  |  |  |  |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 3 | (ج) مواعمة العمليات والإجراءات المحاسبية مع وظائف نظام تخطيط موارد المؤسسات.                    |  |  |  |  |
| 4 | (د) قدرة فريق المالية على إدارة المعاملات المالية بشكل فعال باستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسات. |  |  |  |  |
| 5 | (هـ) توافر آليات الدعم وحل المشاكل المتعلقة بالتمويل والمحاسبة في نظام تخطيط موارد المؤسسات.    |  |  |  |  |

المحور الفرعي 5: التحديات في دمج أنظمة تخطيط موارد المؤسسات مع أنظمة المعلومات الوظيفية:

| م | العبارات                                                                                       | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 1 | (أ) عدم التنسيق والتواصل بين المجالات الوظيفية المختلفة أثناء تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسات. |            |       |       |           |                |
| 2 | (ب) مقاومة التغيير من الموظفين عند تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المؤسسات الجديدة.                   |            |       |       |           |                |
| 3 | (ج) عدم كفاية التدريب ونقل المعرفة أثناء تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات.                      |            |       |       |           |                |

|  |  |  |  |  |   |                                                                                            |
|--|--|--|--|--|---|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | 4 | د) صعوبة موازنة العمليات الحالية وسير العمل مع وظائف نظام تخطيط موارد المؤسسات.            |
|  |  |  |  |  | 5 | هـ) الصعوبات الفنية وقضايا التوافق بين نظام تخطيط موارد المؤسسات وأنظمة المعلومات الحالية. |

المقدمة:

في ظل التغيرات السريعة في بيئة الأعمال، أصبحت إدارة الموارد بشكل فعال محوراً رئيسياً لتحقيق الميزة التنافسية. تعتمد المؤسسات الحديثة على أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) لإدارة وتنسيق العمليات المختلفة، بدءاً من الموارد المالية إلى الموارد البشرية، وتعد نظم المعلومات الوظيفية عنصراً حاسماً في هذه المعادلة. دراسة تأثير هذه الأنظمة على نظم المعلومات الوظيفية هو موضوع ذو أهمية كبيرة، حيث تساهم نظم تخطيط موارد المؤسسات في تحسين كفاءة العمليات وزيادة الفعالية التنظيمية.

**مشكلة البحث**

تعاني المؤسسات من تحديات عند تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المؤسسات، خاصةً فيما يتعلق بتكاملها مع نظم المعلومات الوظيفية مثل المحاسبة والتمويل والموارد البشرية. هذه الدراسة تهدف إلى تسليط الضوء على تأثير تطبيق أنظمة ERP على نظم المعلومات الوظيفية في شركة أرامكو السعودية وتحديد العوامل التي تؤدي إلى نجاح أو فشل هذا التكامل.

**أسئلة الدراسة**

- ما هو تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على نظم المعلومات الوظيفية في المؤسسات؟
- ما هي العوامل التي تساهم في نجاح أو فشل تنفيذ هذه الأنظمة؟
- ما هي التحديات التي تواجه المؤسسات عند دمج أنظمة ERP مع نظم المعلومات الوظيفية؟

## أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في تقديم فهم معمق حول تأثير نظم تخطيط موارد المؤسسات على نظم المعلومات الوظيفية. كما تساعد في تحديد العوامل التي تسهم في نجاح تنفيذ هذه الأنظمة وتقديم توصيات لتحسين كفاءتها في إدارة الموارد داخل المؤسسات.

## أهداف الدراسة

- دراسة تأثير أنظمة ERP على نظم المعلومات الوظيفية.
- تحديد العوامل التي تسهم في نجاح أو فشل تطبيق أنظمة ERP.
- تقديم توصيات لتحسين فعالية هذه الأنظمة في المؤسسات.

## الفرضيات النظرية للدراسة

- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لدعم الإدارة العليا على نجاح تطبيق أنظمة ERP.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتدريب كأحد عوامل نجاح تطبيق أنظمة ERP.
- يؤثر إدارة التغيير بشكل ملحوظ على فعالية نظم المعلومات الوظيفية في المؤسسات.

## الدراسات السابقة

تتناول الدراسات السابقة تجارب المؤسسات في دمج نظم ERP مع نظم المعلومات الوظيفية، وتوضح الفوائد والتحديات المتعلقة بتنفيذ هذه الأنظمة. كما تسلط الضوء على العوامل التي تسهم في نجاح تطبيقاتها مثل دعم القيادة وتوفير التدريب الملائم.

## منهجية الدراسة

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام استبيانات كمية ومقابلات نوعية لجمع البيانات من شركة أرامكو السعودية. سيتم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية مثل تحليل الانحدار البسيط والمتعدد.

## حدود الدراسة

ستقتصر الدراسة على شركة أرامكو السعودية كمثال للقطاع الاقتصادي في المملكة، مما يعني أن النتائج قد لا تكون قابلة للتعميم على قطاعات أخرى.

## مصطلحات الدراسة

- نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP): نظام معلوماتي متكامل يدير كافة موارد المؤسسة.
- نظم المعلومات الوظيفية: الأنظمة التي تدعم الوظائف الأساسية مثل المحاسبة والموارد البشرية.

## هيكل الدراسة

- الفصل الأول: الإطار العام للبحث.
- الفصل الثاني: مفهوم أنظمة تخطيط موارد المؤسسات.
- الفصل الثالث: تأثير أنظمة ERP على نظم المعلومات الوظيفية.
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي للبيانات ونتائج الدراسة.
- الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات.

## خاتمة

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم نظرة متعمقة حول تأثير أنظمة ERP على نظم المعلومات الوظيفية داخل المؤسسات. ستساهم النتائج في تقديم توصيات لتحسين فعالية هذه الأنظمة في المؤسسات الاقتصادية مثل أرامكو السعودية.

## الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

### مقدمة

تُعد المؤسسات الحديثة نظامًا مفتوحًا يؤثر ويتأثر بالبيئة الخارجية، وتعتمد في تفاعلها مع هذه البيئة على المعلومات المتاحة. في عالم مليء بالتطورات التكنولوجية السريعة، أصبح من الضروري على المؤسسات استخدام نظم معلومات متكاملة لتحسين إدارتها وتخطيط مواردها. واحدة من أهم هذه النظم هي نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، التي تساعد في تسيير الموارد بشكل فعال وتحقيق أهداف المؤسسات. في هذا الفصل، سيتم تسليط الضوء على الأدبيات النظرية المتعلقة بنظام تخطيط موارد المؤسسة في المبحث الأول. أما المبحث الثاني، فسيغطي تفاعل أنظمة المعلومات المختلفة. وأخيرًا، سيناقد المبحث الثالث العلاقة بين نظم تخطيط موارد المؤسسة وأنظمة المعلومات الوظيفية.

### المبحث الأول: مفهوم ومزايا نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

#### تعريف نظم تخطيط موارد المؤسسة

تنوعت التعريفات التي اقترحها الباحثون لنظام تخطيط موارد المؤسسة، ولكن جميعها تشير إلى هدف موحد وهو تحسين أداء المؤسسات من خلال دمج وتنسيق العمليات الداخلية. على سبيل المثال، عرف Tadjer

(1998)النظام بأنه قاعدة بيانات موحدة تُستخدم في إدارة جميع أقسام المؤسسة. بينما اعتبر Kallunki (2011) أن نظام ERP هو نظام معلومات متكامل يدير جميع الموارد والوظائف عبر الشركة باستخدام مخازن البيانات المشتركة. و (2002) Somers & Ragowsky وصفوا النظام بأنه إطار عمل يدمج العمليات التجارية لتحقيق ميزة تنافسية خارجية.

### تاريخ نظام تخطيط موارد المؤسسة

تعود جذور نظم ERP إلى انتشار الحواسيب الشخصية في الثمانينيات والتسعينيات، حينما أصبحت الشركات تسعى لأتمتة أعمالها عبر حلول برمجية متكاملة. كان الهدف الرئيسي هو تحسين كفاءة الأعمال من خلال إدارة الموارد والمعلومات بشكل متكامل، ما سمح باتخاذ قرارات أكثر توازنًا وتخطيطًا فعالاً للموارد.

### العلاقة بين نظام ERP والأنظمة الوظيفية

من المهم توضيح أن نظام ERP لا يقتصر فقط على إدارة علاقات العملاء (CRM) أو المحاسبة الإلكترونية، بل هو مجموعة متكاملة تشمل جميع جوانب العمل، مثل المحاسبة، وإدارة المشاريع، والموارد البشرية. وعلى الرغم من وجود نظم مستقلة لهذه الوظائف، فإن نظام ERP يعمل على دمجها في نظام موحد لتحقيق كفاءة تشغيلية أعلى.

### المبحث الثاني: نظم المعلومات الوظيفية

#### تعريف نظم المعلومات الوظيفية

نظم المعلومات الوظيفية تُستخدم لدعم الأنشطة المختلفة في المؤسسة، سواء في المالية، المحاسبة، التسويق، أو إدارة الموارد البشرية. هذه الأنظمة تقدم تقارير تفصيلية، وتتيح الوصول إلى المعلومات الضرورية لإتخاذ القرارات.

### السمات الرئيسية لنظم المعلومات الوظيفية

تتميز نظم المعلومات الوظيفية بعدة سمات، أهمها:

1. تدعم الوظائف المختلفة في المؤسسة عبر تطبيقات متكاملة.
2. تتفاعل مع البيئة الخارجية مثل سوق العمل وسلاسل التوريد.
3. تُستخدم لدعم التخطيط الاستراتيجي والعمليات التشغيلية.

### النظم الفرعية لنظم المعلومات الوظيفية

تشمل نظم المعلومات الوظيفية مجموعة من الأنظمة الفرعية، مثل:

- نظم معلومات التسويق والمبيعات: تهدف إلى توفير المعلومات اللازمة للتخطيط واتخاذ القرارات في مجال التسويق والمبيعات.
- نظم معلومات التصنيع والإنتاج: تدير عمليات الإنتاج من تخطيط وتطوير المنتجات.
- نظم المعلومات المالية والمحاسبية: تتابع التدفقات المالية وإدارة الأصول لتعظيم العوائد المالية للمؤسسة.

المبحث الثالث: العلاقة بين نظام ERP وأنظمة المعلومات الوظيفية

## تكامـل نظام ERP مع الأنظمة الوظيفية

نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) يعمل كإطار شامل يُدمج بين جميع الأنظمة الوظيفية في المؤسسة. على سبيل المثال، يمكن لنظام ERP أن يجمع بين نظم معلومات التسويق، والإنتاج، والمالية في منصة واحدة، مما يسهل تدفق المعلومات بين هذه الأنظمة ويوفر رؤية شاملة لأداء المؤسسة.

## دور ERP في تحسين الكفاءة التشغيلية

من خلال التكامل بين الأنظمة الوظيفية، يساعد نظام ERP على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية في المؤسسة. فهو يتيح للمؤسسات تتبع الموارد المالية والبشرية، وتحليل البيانات في الوقت الحقيقي، ما يساعد على اتخاذ قرارات أفضل وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أسرع.

## الفصل الثالث : الدراسة الميدانية

الفصل الخاص بالدراسة الميدانية يركز على وصف منهجية البحث الميداني وأدواته الإحصائية، حيث تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة المتعلقة بتأثير تخطيط موارد المنظمة على نظم المعلومات الوظيفية. يعتمد هذا المنهج على دراسة وتحليل الظواهر كما هي في الواقع دون التدخل فيها، مع تحويل البيانات إلى أرقام لتحليلها إحصائياً.

## منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على وصف الظواهر وتحليلها دون التلاعب فيها. استخدم الباحث استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، والتي خضعت لعملية الترميز لتسهيل التحليل الكمي.

## عينة الدراسة

تم اختيار عينة مكونة من 48 شخصًا لدراسة تأثير تخطيط موارد المنظمة على نظم المعلومات الوظيفية. العينة تركزت في مدينة الظهران دولة المملكة العربية السعودية (شركة أرامكو السعودية). وتم تحديد الفترة الزمنية لجمع البيانات في عام 2023.

## محاور الدراسة

اشتملت الدراسة على عدة محاور، منها:

- دعم الإدارة العليا
- التدريب
- إدارة التغيير
- الموارد البشرية
- التسويق
- الإنتاج
- المحاسبة المالية
- التحديات في دمج أنظمة تخطيط موارد المؤسسات مع نظم المعلومات الوظيفية

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم الاعتماد على عدد من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، ومنها:

- اختبار كولوموجروف-سميرنوف للتحقق من اعتدالية توزيع البيانات.
- معامل ألفا كرونباخ لاختبار الثبات والصدق.
- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لدراسة التأثيرات بين محاور الدراسة.
- تحليل العوامل التوكيدي لدراسة العلاقات بين العبارات.

#### النتائج الديموغرافية

أظهرت النتائج الديموغرافية أن 85.4% من العينة كانوا من الذكور، فيما كانت نسبة الإناث 14.6%. أما بالنسبة لسنوات الخبرة، فكانت النسب متوزعة كالتالي: 20.8% لديهم أقل من 5 سنوات خبرة، 31.3% لديهم 5 إلى أقل من 10 سنوات، 27.1% لديهم 10 إلى أقل من 15 سنة، و20.8% لديهم أكثر من 15 سنة من الخبرة.

#### الخصائص السيكمترية

أثبتت النتائج أن مقياس الاستبيان يتمتع بثبات عالي، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة أكثر من 0.7، وهو ما يشير إلى قوة ثبات أداة القياس وإمكانية الاعتماد عليها.

## الفصل الرابع: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

### تمهيد:

يتناول هذا الجزء من الفصل الرابع استعراضاً لأهم نتائج الدراسة بناءً على تحليل البيانات، مع مناقشة وتفسير هذه النتائج. يعتمد تفسير النتائج على اختبار الانحدار المتعدد لتحليل أثر مقومات تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية. في الجزء التالي سيتم استعراض التوصيات بناءً على نتائج الدراسة وأهميتها لشركات القطاع الاقتصادي.

### الفرضية الأولى:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية".

أظهرت النتائج صلاحية نموذج الانحدار المتعدد، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (753.)، مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين دعم الإدارة العليا وتفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية. بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.56، مما يعني أن المتغيرات المستقلة فسرت 56% من التغيرات في المتغير التابع.

كما أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط أن دعم الإدارة العليا له تأثير إيجابي دال إحصائياً على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية، حيث بلغت قيمة ( $Beta$ ) غير المعيارية 2.849. وبالتالي، يمكن القول إن زيادة دعم الإدارة العليا بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة بمقدار 2.849 في تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

### الفرضية الثانية:

"يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية".

أظهرت نتائج التحليل أن معامل الارتباط ( $R$ ) بلغ 764، مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين التدريب وتفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية. بلغت قيمة معامل التحديد 0.58، مما يدل على أن المتغيرات المستقلة فسرت 58% من التغيرات في المتغير التابع.

أظهر تحليل الانحدار الخطي البسيط أن التدريب له تأثير إيجابي دال إحصائياً على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية، حيث بلغت قيمة ( $Beta$ ) غير المعيارية 2.383. وهذا يعني أن زيادة التدريب بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة بمقدار 2.383 في تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

### الفرضية الثالثة:

"يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدارة التغيير كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية".

بلغ معامل الارتباط ( $R$ ) في هذه الفرضية 779، مما يدل على علاقة قوية بين إدارة التغيير وتفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية. تمكنت المتغيرات المستقلة من تفسير 61% من التغيرات في المتغير التابع، كما أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت 0.60، ما يعزز صلاحية النموذج.

أظهرت نتائج الانحدار الخطي أن إدارة التغيير لها تأثير إيجابي ودال إحصائياً على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية، حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية 2.556. وهذا يشير إلى أن زيادة إدارة التغيير بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة بمقدار 2.556 في تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

#### التوصيات:

- يجب على الشركات الاقتصادية اختيار نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) الملائم لطبيعة نشاطها لتجنب الخسائر الناتجة عن اختيار نظام غير مناسب.
- تحسين قدرات المستخدمين من خلال تقديم دورات تدريبية متخصصة لتعزيز فهمهم للنظام واستخدامه بشكل أكثر مرونة.
- تعزيز الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات من خلال تحويلها من مجرد وظيفة فنية إلى عنصر مرتبط بالأنشطة الأساسية للشركة لزيادة مستوى الدقة والموثوقية في نظام (ERP).
- تحسين مستوى نظام أمن البيانات عبر تحديث إجراءات استخلاص البيانات التنبؤية، مع مرافقة هذا بتدريب مستمر للمستخدمين.
- تشكيل لجنة مستقلة تابعة للإدارة العليا لرصد فعالية نظام (ERP) وجاهزيته بشكل دوري.
- الاستفادة من تجارب الشركات الرائدة في استخدام نظام (ERP) وتجنب الأخطاء التي وقعت فيها المؤسسات التي فشلت في تنفيذه.
- ضمان التزام الإدارة العليا بالدعم المستمر للنظام من خلال المتابعة المادية والمعنوية.

- المحافظة على علاقة قوية مع مزودي نظام (ERP) لضمان الحصول على تحديثات منتظمة وخدمات دعم فعالة.
- تخصيص نظام (ERP) ليناسب الاحتياجات الخاصة للشركة، مع التأكد من تكامله مع الأنظمة الحالية والامتثال للوائح المحلية.
- تعزيز التعاون بين الإدارات المختلفة في الشركة باستخدام نظام (ERP) لتحسين الكفاءة واتخاذ القرارات بناءً على البيانات الدقيقة.

انتهى ..