

أثر تكامل نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP) مع أنظمة نقاط البيع والمخازن على رضا المستخدمين: دراسة ميدانية على موظفي المبيعات والمستودعات في شركة عطور بدول الخليج العربي.

إعداد الطالب/

احمد عبدالوهاب الحاج خلف

الرقم الاكاديمي / 253001135

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي: 2026

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة
5	أهداف الدراسة:
6	ثانياً: أسئلة الدراسة
6	فروض الدراسة
7	رابعاً: أهمية الدراسة
8	الدراسات السابقة:
13	الفجوة البحثية:
14	المنطلقات النظرية للدراسة:
17	المنهجية وطرق البحث:
17	مجتمع وعينة الدراسة
18	مصادر جمع البيانات
18	أداة الدراسة (الاستبانة)
19	الأساليب الإحصائية المستخدمة
20	حدود الدراسة
21	المراجع:

مقدمة:

يشهد عالم الأعمال في العقود الأخيرة تحولات متسارعة أفرزتها الثورة التقنية والعولمة الاقتصادية، مما دفع المنظمات بمختلف أنشطتها وأحجامها إلى البحث عن أدوات تقنية متطورة تُمكنها من إدارة مواردها بكفاءة وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. وقد أصبحت نظم المعلومات المتكاملة ركيزة أساسية في البنية التنظيمية الحديثة، إذ تُتيح للمنظمات ربط عملياتها الداخلية والخارجية في إطار موحد يضمن تدفق المعلومات وسرعة الاستجابة لمتغيرات السوق. وفي هذا الإطار، تُعدّ نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) من أبرز الابتكارات التقنية التي أعادت تشكيل الممارسات الإدارية والمحاسبية في المنظمات المعاصرة، حيث يُقدّر حجم سوقها العالمي بنحو 78.4 مليار دولار بحلول عام 2026 (Kumar & Pandey, 2025).

يقوم نظام تخطيط موارد في جوهره على مبدأ التكامل الشامل بين الوحدات الوظيفية المختلفة داخل المنظمة، بحيث تعمل وحدات نقاط البيع وإدارة المستودعات والنظام المالي وإدارة علاقات العملاء ضمن قاعدة بيانات مركزية واحدة تُلغي التكرار وتُقلّل الأخطاء وتُسرع من دورة المعلومات. وقد أوضحت الأدبيات أن هذا التكامل يُسهم في تحسين جودة المعلومات المحاسبية والإدارية ويُعزّز من قدرة المنظمة على التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المبنية على بيانات دقيقة وآنية. (Sebayang et al., 2024)

كما أن تكامل وحدات نظام تخطيط موارد لا يقتصر أثره على الجانب التقني فحسب، بل يمتد ليشمل إعادة هندسة العمليات الإدارية وتطوير الهياكل التنظيمية بما يتوافق مع متطلبات البيئة الرقمية، وهو ما أكدته دراسة باشيخ (2022) التي بيّنت أن تطبيق نظم نظام تخطيط موارد يُحدث تغييرات جوهرية في ممارسات المحاسبة الإدارية داخل المنظمات السعودية.

ويُعدّ رضا المستخدمين من أهم المؤشرات المعتمدة في قياس نجاح نظم المعلومات عمومًا ونظم نظام تخطيط موارد خصوصًا، إذ يعكس مدى ملاءمة النظام لاحتياجات المستخدم الفعلية ومدى سهولة التعامل معه وجودة مخرجاته. وقد تعددت النماذج النظرية التي تناولت هذا المفهوم، من أبرزها نموذج نجاح نظم المعلومات لـ DeLone and McLean ونموذج قبول التقنية (TAM)، حيث يُنظر إلى رضا المستخدم بوصفه محصلة لتفاعل جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام (Mohanty et al., 2022).

وتتضح العلاقة الوثيقة بين تكامل وحدات نظام نظام تخطيط موارد ورضا المستخدمين حين ندرك أن التكامل الفعّال يُوفّر للمستخدم تجربة سلسة وموحّدة تُقلّل من الحاجة إلى الإدخال المتكرر للبيانات وتُتيح الوصول الفوري إلى المعلومات عبر مختلف الأقسام الوظيفية، مما ينعكس إيجاباً على إدراكه لجودة النظام وفائدته.

وفي ضوء ما تقدّم، وانطلاقاً من التوجه الاستراتيجي للمملكة العربية السعودية نحو التحول الرقمي الشامل في إطار رؤية 2030، تأتي هذه الدراسة لتتناول أثر تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة (تكامل نقاط البيع، وتكامل إدارة المستودعات، وتكامل النظام المالي، وتكامل إدارة علاقات العملاء) على رضا المستخدمين في الشركات التجارية والصناعية السعودية.

مشكلة الدراسة

شهدت بيئة الأعمال المعاصرة تحولات جوهرية فرضتها الثورة الرقمية وتسارع وتيرة المنافسة العالمية، فلم يعد بمقدور المنظمات التجارية والصناعية الاعتماد على نظم معلومات منعزلة تعمل في جزر تقنية متفرقة، بل باتت الحاجة ملحة إلى تبني نظم متكاملة تربط العمليات التشغيلية والمالية والتسويقية في منصة واحدة تضمن تدفق البيانات بسلاسة وتوفّر معلومات آنية تدعم صنع القرار. وفي هذا السياق، برزت نظم تخطيط موارد المؤسسة بوصفها الأداة المحورية التي تسعى المنظمات من خلالها إلى تحقيق هذا التكامل، إذ يُقدّر حجم سوق هذه النظم عالمياً بنحو 78.4 مليار دولار بحلول عام 2026 وفقاً لتقديرات مؤسسة Gartner ، وهو ما يعكس الاهتمام المتزايد بهذه التقنية على مستوى القطاعين العام والخاص.

وتحتلّ المملكة العربية السعودية موقعاً متقدماً في مسيرة التحول الرقمي على المستوى الإقليمي، إذ تُشكّل رؤية المملكة 2030 إطاراً استراتيجياً طموحاً يدفع المنظمات نحو تبني التقنيات الحديثة وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية والإدارية. وقد أسهم هذا التوجه في تزايد أعداد الشركات التجارية والصناعية السعودية التي تستثمر في نظم تخطيط موارد سعيًا إلى رفع مستوى الأداء المؤسسي وتحقيق التنافسية في أسواق تتسم بالتغيّر المستمر. غير أن الواقع العملي يكشف عن فجوة واضحة بين الطموحات المرجوة من

تطبيق هذه النظم والنتائج الفعلية المتحققة على أرض الممارسة، لا سيما فيما يتعلق برضا المستخدمين النهائيين عن مستوى التكامل بين الوحدات المختلفة لنظام تخطيط موارد.

فقد أشارت دراسة Mohanty et al. (2022) إلى أن معظم الأدبيات السابقة تعاملت مع رضا المستخدمين بوصفه مفهوماً أحادي البعد، وأغفلت العوامل البشرية والتنظيمية التي تؤثر في مستوى القبول والتبني الفعلي..

و تواجه الشركات التجارية والصناعية السعودية تحديات مركبة تتمثل في الحاجة إلى مواكبة متطلبات رؤية 2030 في الرقمنة الشاملة، مع محدودية الدراسات الميدانية التي تتناول أثر تكامل أبعاد تخطيط موارد الأربعة مجتمعة — تكامل نقاط البيع ، وتكامل إدارة المستودعات ، وتكامل النظام المالي، وتكامل إدارة علاقات العملاء — على رضا المستخدمين في السياق السعودي. فمعظم الدراسات السعودية القائمة ركزت على أثر تخطيط موارد في المحاسبة الإدارية أو جودة التقارير المالية دون أن تتناول بُعد التكامل الشامل وعلاقته برضا المستخدمين بصورة مباشرة ومعقدة.

وبناءً على ما تقدّم من فجوات نظرية وتطبيقية، تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة بأبعاده (تكامل نقاط البيع ، وتكامل إدارة المستودعات ، وتكامل النظام المالي، وتكامل إدارة علاقات العملاء) على رضا المستخدمين في الشركات التجارية والصناعية السعودية؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة (تكامل نظام نقاط البيع ، تكامل نظام إدارة المخازن ، تكامل النظام المالي، تكامل نظام إدارة علاقات العملاء) على رضا المستخدمين في المؤسسات التجارية والصناعية.

الأهداف الفرعية

- قياس أثر تكامل نظام نقاط البيع مع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على رضا المستخدمين.

- قياس أثر تكامل نظام إدارة المخازن مع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على رضا المستخدمين.
- قياس أثر تكامل النظام المالي مع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على رضا المستخدمين.
- قياس أثر تكامل نظام إدارة علاقات العملاء مع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على رضا المستخدمين.
- تقديم توصيات عملية للمؤسسات التجارية والصناعية لتعزيز مستوى التكامل بين أنظمة ERP والأنظمة الفرعية بما يحقق أعلى مستويات رضا المستخدمين.

أسئلة الدراسة

ما أثر تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) بأبعاده (تكامل نظام نقاط البيع، تكامل نظام إدارة المخازن، تكامل النظام المالي، تكامل نظام إدارة علاقات العملاء) على رضا المستخدمين في المؤسسات التجارية والصناعية؟

الأسئلة الفرعية

- ما أثر تكامل نظام نقاط البيع مع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على رضا المستخدمين؟
- ما أثر تكامل نظام إدارة المخازن مع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على رضا المستخدمين؟
- ما أثر تكامل النظام المالي مع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على رضا المستخدمين؟
- ما أثر تكامل نظام إدارة علاقات العملاء مع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على رضا المستخدمين؟

فروض الدراسة

الفرض الرئيسي

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) بأبعاده مجتمعة على رضا المستخدمين في المؤسسات التجارية والصناعية.

الفروض الفرعية

- H1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتكامل نظام نقاط البيع مع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على رضا المستخدمين.
- H2:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتكامل نظام إدارة المخازن مع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على رضا المستخدمين.
- H3:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتكامل النظام المالي مع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على رضا المستخدمين.
- H4:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتكامل نظام إدارة علاقات العملاء مع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على رضا المستخدمين.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (النظرية)

- تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدب النظري المتعلق بنظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) من خلال تقديم إطار مفاهيمي متكامل يربط بين أبعاد التكامل الأربعة وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة بهذا الشمول في بيئة عربية واحدة.
- تُعدّ هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تتناول التكامل بين أنظمة نقاط البيع وإدارة المخازن ونظام ERP كمتغيرات مستقلة في نموذج واحد، مما يوفر رؤية شمولية للباحثين حول الأثر المتبادل بين هذه الأنظمة الفرعية.
- تساهم الدراسة في سد الفجوة البحثية المتعلقة بقياس رضا المستخدمين في مرحلة ما بعد تطبيق نظام ERP، إذ ركزت معظم الدراسات السابقة على عوامل نجاح التطبيق دون الاهتمام الكافي بمرحلة التشغيل والاستخدام الفعلي.
- تُوفّر الدراسة مرجعاً علمياً حديثاً للباحثين وطلاب الدراسات العليا المهتمين بموضوعات التحول الرقمي وأنظمة المعلومات المتكاملة في بيئة الأعمال العربية.

الأهمية العملية (التطبيقية)

- تساعد نتائج هذه الدراسة صانعي القرار في المؤسسات التجارية والصناعية على تحديد أولويات الاستثمار في تكامل الأنظمة الفرعية مع ERP بناءً على الأثر الفعلي لكل بُعد في تحقيق رضا المستخدمين.
- تُمكن الدراسة مديري تقنية المعلومات من فهم جوانب القصور في تكامل الأنظمة الحالية واتخاذ إجراءات تصحيحية تستهدف تحسين تجربة المستخدم وتقليل مقاومة التغيير.
- تُقدّم الدراسة توصيات عملية قابلة للتنفيذ تساعد المؤسسات على تصميم برامج تدريبية موجهة لتعزيز كفاءة الموظفين في استخدام الأنظمة المتكاملة، مما ينعكس إيجابياً على الإنتاجية والرضا الوظيفي.
- تُفيد نتائج الدراسة المؤسسات التي تُخطط لتبني أو تحديث أنظمة ERP في وضع خارطة طريق واضحة لمراحل التكامل، بدءاً من الأنظمة ذات الأثر الأكبر على رضا المستخدمين.
- تُساعد الدراسة الجهات الرقابية والتنظيمية في وضع معايير ومتطلبات للتكامل التقني بين أنظمة المعلومات في القطاعات الحيوية، بما يضمن كفاءة التشغيل وجودة المخرجات.

الدراسات السابقة:

المحور الأول: المتغير المستقل – تكامل نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP) مع أنظمة نقاط البيع والمخازن وعلاقته بمتغيرات أخرى

دراسة (جميل، 2023) هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة التكاملية بين نظامي ERP و ERP بأبعادها (تبادل البيانات الآني، توحيد قاعدة البيانات، أتمتة العمليات المحاسبية) وأثرها على كفاءة وفاعلية العمل المحاسبي في قطاع التجزئة والتوزيع العراقي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (80) أكاديمياً ومهنياً محاسبياً في عدد من الجامعات والمعاهد العراقية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تكامل أنظمة ERP وبين كفاءة وفاعلية العمل المحاسبي، مع وجود تحديات بشرية وتنظيمية وثقافية وقانونية وتقنية ومادية تعيق

هذا التكامل. وأوصت الدراسة بتعزيز الكوادر الإدارية والمحاسبية بالثقافة التنظيمية الحديثة، وتشجيع تبني أنظمة ERP و، وعقد ورش عمل مشتركة بين الجامعات والمعاهد المتخصصة.

دراسة (حامد، 2020) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظم ERP بأبعادها (تكامل البيانات، جودة المعلومات، موثوقية النظام) على جودة التقارير المالية في الشركات السعودية المدرجة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي معتمدةً على بيانات ثانوية لشركات مساهمة سعودية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيق نظم ERP على جودة التقارير المالية، ممثلاً في انخفاض المستحقات الاختيارية المطلقة. وأوصت الدراسة بضرورة توسيع نطاق تطبيق أنظمة ERP في الشركات لتحسين شفافية وموثوقية التقارير المالية.

دراسة (محسن والشعبي، 2022) هدفت الدراسة إلى التعرف على دور متطلبات نظام ERP بأبعادها (الدعم الإداري، إعادة هندسة العمليات، البنية التحتية التقنية، التدريب) في إحداث التغيير التنظيمي وتعزيز إدارة المعرفة في المؤسسة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات نظام ERP وتعزيز إدارة المعرفة كمحور للتغيير التنظيمي. وأوصت الدراسة بزيادة اهتمام الإدارة العليا بتوفير البنية التحتية اللازمة وتدريب الكوادر البشرية على استخدام النظام.

دراسة (عبدالرحيم وآخرون، 2024) هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظام ERP بأبعاده (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة) في تحسين جودة الأداء المؤسسي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من موظفي شركات قطاع الأعمال بجامعة بورسعيد. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيق نظام ERP على جودة الأداء المؤسسي. وأوصت الدراسة بضرورة التحديث المستمر للنظام وتأهيل العاملين.

دراسة (باشيخ، 2022) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم ERP بأبعادها (التكامل الوظيفي، دقة المعلومات، سرعة التقارير) على ممارسات المحاسبة الإدارية في الشركات السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من محاسبين ومديرين ماليين في شركات سعودية مطبقة لنظام ERP. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لاستخدام ERP على تطوير

ممارسات المحاسبة الإدارية وتحسين عملية اتخاذ القرار. وأوصت الدراسة بتوسيع نطاق استخدام وحدات ERP المتقدمة في المحاسبة الإدارية.

دراسة (França, Santos, & Oliveira, 2025) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام ERP بأبعاده (إعادة تصميم العمليات، التكامل بين الأقسام، مؤشرات الأداء اللوجستي) على التحول التشغيلي في شركة توزيع أغذية بولاية ألاغواس البرازيلية. واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة بأسلوب كمي ونوعي، وتكونت العينة من خمسة مديرين ومشرفين لوجستيين بالإضافة إلى بيانات مؤشرات الأداء الشهرية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق ERP أدى إلى تحسين دقة المخزون (SKU) بمتوسط 99.97%، وارتفاع معدل التسليم في الوقت المحدد (OTD) إلى 63.88%، وانخفاض تكاليف اللوجستيات بنسبة 31% مع ارتفاع الإيرادات بنسبة 55%. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار المستمر في تدريب الموظفين ودمج أدوات إضافية كأنظمة إدارة المستودعات ونكاء الأعمال (BI).

دراسة (Sebayang, Tarigan, & Jie, 2024) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام ERP الرقمي بأبعاده (تكامل البيانات، استقرار النظام، تحديث البرمجيات والأجهزة) على أداء الأعمال عبر التكامل الداخلي والخارجي لسلسلة التوريد والمرونة. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SmartPLS)، وتكونت العينة من (99) شركة تصنيع في شرق جاوة الإندونيسية مطبقة لنظام ERP. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق ERP يعزز التكامل الداخلي لسلسلة التوريد بمعامل (0.708)، والتكامل الخارجي بمعامل (0.491)، وأن مرونة سلسلة التوريد تؤثر إيجابياً على أداء الأعمال بمعامل (0.378). وأوصت الدراسة مديري تقنية المعلومات بالاستثمار في تحديث برمجيات وأجهزة ERP للحفاظ على التكامل وقاعدة البيانات الموحدة.

دراسة (Salih, Abdelsalam, Hamdan et al., 2022) هدفت الدراسة إلى التعرف على عوامل النجاح الحرجة لقبول المستخدمين لنظام ERP بأبعادها (إدارة المشروع، دعم الإدارة العليا، تدريب المستخدمين، إدارة التغيير) في مرحلتي التطبيق وما بعد التطبيق في صناعة الأغذية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وتكونت العينة من (144) مستخدماً لنظام ERP في أقسام التصنيع والحسابات والموارد البشرية والمخازن والمبيعات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن إدارة المشروع ودعم الإدارة العليا وتدريب المستخدمين هي أكثر العوامل تأثيراً في

مرحلة التطبيق، بينما في مرحلة ما بعد التطبيق برزت واجهات المستخدم ودعم التغييرات التقنية وكفاءة قسم تقنية المعلومات. وأوصت الدراسة بتبني حلول "الأنسب للمؤسسة" بدلاً من "أفضل الممارسات العامة" لضمان قبول المستخدمين.

دراسة (Aljuboori, Singh, Jasim, & Ali, 2024) هدفت الدراسة إلى التعرف على الأهمية النسبية لعوامل تكامل نظام ERP بأبعادها (البنية التحتية التقنية، ملائمة العمليات، كفاءة الموارد البشرية، دعم الموردين) في تحقيق التكامل الناجح. واستخدمت الدراسة منهجاً كمياً باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن ملائمة العمليات والبنية التحتية التقنية هما أكثر العوامل تأثيراً في نجاح تكامل ERP. وأوصت الدراسة بضرورة إعادة هندسة العمليات قبل تطبيق النظام لضمان التوافق.

دراسة (Kumar & Pandey, 2025) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في إدارة المخزون من خلال تكامل ERP مع أنظمة بأبعاده (التدفق التلقائي للبيانات، كفاءة المعاملات، دقة المخزون الآني). واستخدمت الدراسة منهج المراجعة المنهجية للأدبيات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تكامل ERP- يُحسن بشكل جوهري كفاءة المعاملات ودقة بيانات المخزون ويقلل من الأخطاء البشرية. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في البنية التحتية السحابية لتسهيل تكامل الأنظمة.

المحور الثاني: المتغير التابع – رضا المستخدمين عن نظام ERP وعلاقته بمتغيرات أخرى

دراسة (سلمان، 2021) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تبني نظام ERP بأبعاده (جودة النظام، جودة المعلومات، رضا المستخدمين) وأثره على جودة نظام المعلومات المحاسبية في القطاع الصناعي الأردني. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من محاسبين وموظفي تقنية المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتبني نظام ERP على جودة نظام المعلومات المحاسبية، وأن رضا المستخدمين يُعد مؤشراً بسيطاً مهماً في هذه العلاقة. وأوصت الدراسة بتعزيز برامج التدريب لزيادة قبول المستخدمين.

دراسة (ليطوباب، 2024) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام ERP بأبعاده (نظام إدارة الموارد البشرية، نظام إدارة علاقات العملاء، نظام إدارة المخزون، نظام الإدارة المالية) على الأداء

المؤسسي بأبعاده (البُعد المالي، بُعد العملاء، بُعد العمليات الداخلية، بُعد التعلم والنمو، البُعد البيئي والاجتماعي). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (91) عاملاً في ست منظمات صناعية بساحل حضرموت. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تطبيق نظام ERP كان عالياً، وأن هناك أثراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لأبعاد النظام على الأداء المؤسسي بمعامل ارتباط (0.19). وأوصت الدراسة بالتركيز على نظم ERP بوصفها أداة إدارية فعالة، وتحسين قدرات المستخدمين وتدريبهم.

دراسة (عبداللطيف وآخرون، 2024) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تشغيل نظام ERP بأبعاده (الكفاءة التشغيلية، السيولة، التمويل، الربحية) على ضبط الأداء المالي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع نمذجة المعادلات الهيكلية (AMOS)، وتكونت العينة من محاسبين ومديرين ماليين وإداريين ومراجعين داخليين وفنيين ERP في شركات مساهمة سودانية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشغيل نظام ERP والكفاءة التشغيلية، وبين تشغيل النظام وسيولة وربحية المؤسسة. وأوصت الدراسة بالتطبيق الأمثل لنظام ERP وخصوصاً الأنظمة السحابية (Cloud ERP) للحفاظ على البيانات والمعلومات.

دراسة (نقاوس وآخرون، 2023) هدفت الدراسة إلى التعرف على عوامل نجاح نظام ERP بأبعاده (جودة النظام، التدريب، دعم الإدارة) وأثرها على أداء وظائف إدارة الموارد البشرية ورضا المستخدمين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من موظفي شركة نقاوس للمشروبات بالجزائر. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة النظام والتدريب ودعم الإدارة تؤثر إيجابياً على رضا المستخدمين وعلى أداء المؤسسة. وأوصت الدراسة بتكثيف برامج التدريب وتوفير الدعم الفني المستمر.

دراسة (البدراني والعامري، 2024) هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظام ERP بأبعاده (التخطيط، التنفيذ، الرقابة) في تحقيق الأسبقيات التنافسية (الجودة، التكلفة، المرونة، التسليم). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من مديري وموظفي قسم التسويق في المنظمات العراقية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن نظام ERP يسهم بشكل فعال في تحقيق الأسبقيات التنافسية ورفع مستوى رضا المستخدمين. وأوصت الدراسة بتوسيع نطاق تطبيق النظام ليشمل جميع الأقسام.

أما على صعيد الأدبيات الأجنبية المتعلقة بمتغير رضا المستخدمين، فقد كشفت الدراسات عن محددات متعددة الأبعاد لهذا الرضا.

دراسة (Jo & Park, 2023) هدفت الدراسة إلى التعرف على آليات الإدارة الناجحة لأنظمة ERP من منظور معالجة معلومات المستخدم بأبعادها (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة، سهولة الاستخدام المدركة، الفائدة المدركة، مشاركة المستخدم) وأثرها على رضا المستخدمين. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (PLS-SEM)، وتكونت العينة من مستخدمي أنظمة ERP في شركات تصنيع السفن والهندسة البحرية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة النظام وجودة المعلومات وسهولة الاستخدام والفائدة المدركة ومشاركة المستخدمين تؤثر إيجابياً وبدرجة إحصائية على رضا المستخدمين، وأن مشاركة المستخدمين تلعب دوراً وسيطاً معدّلاً في العلاقة بين سهولة الاستخدام والرضا. وأوصت الدراسة بتعزيز مشاركة المستخدمين في مراحل التطوير والتطبيق لزيادة رضاهم.

دراسة (Al-Okaily, Al-Okaily, & Teoh, 2021) هدفت الدراسة إلى التعرف على محددات رضا مستخدمي نظم المعلومات المؤسسية بأبعادها (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة) وأثرها على رضا المستخدمين في البنوك التجارية الأردنية. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي باعتماد نموذج DeLone & McLean المحدث، وتكونت العينة من موظفي البنوك التجارية الأردنية المستخدمين لأنظمة ERP. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة تؤثر إيجابياً على رضا المستخدمين، وأن جودة المعلومات هي العامل الأكثر تأثيراً. وأوصت الدراسة بالتركيز على تحسين جودة المخرجات المعلوماتية لتعزيز رضا المستخدمين.

الفجوة البحثية:

في الأدبيات الأكاديمية العربية والأجنبية، إلا أن المتتبع لهذه الأدبيات يلحظ أن معظم الدراسات السابقة تناولت أثر تطبيق نظم ERP من زوايا محددة ومنفصلة، فقد ركزت دراسة حامد (2020) على أثر هذه النظم في جودة التقارير المالية في بيئة الأعمال السعودية، بينما اهتمت دراسة باشيخ (2022) بأثرها على ممارسات المحاسبة الإدارية، في حين تناولت دراسة عبداللطيف وآخرين (2024) علاقتها بالكفاءة التشغيلية والربحية في السودان، وبحثت دراسة ليطوباب (2024) أثرها على الأداء المؤسسي في اليمن .

أما على الصعيد الأجنبي فقد عالجت دراسة (Mohanty et al. (2022 محددات رضا المستخدمين بوصف الرضا مفهومًا أحادي البعد، وركزت دراسة (Sebayang et al. (2024 على أثر ERP في أداء شركات التصنيع، فيما تناولت دراسة (Al-Okaily et al. (2021 نجاح النظام في القطاع المصرفي الأردني. ويتضح من هذا الاستعراض أن الأدبيات القائمة عالجت وحدات ERP أو مخرجاته بصورة مجزأة دون أن تتناول أثر التكامل الشامل بين وحداته الأربعة مجتمعة — نقاط البيع وإدارة المستودعات والنظام المالي وإدارة علاقات العملاء — على رضا المستخدمين في نموذج بحثي واحد ومتكامل.

وتتعمق هذه الفجوة في السياق السعودي تحديدًا، إذ إن الدراسات الميدانية التي أجريت في المملكة العربية السعودية اقتصرت على جوانب جزئية كالمحاسبة الإدارية أو جودة التقارير المالية، ولم تتطرق إلى قياس أثر تكامل أبعاد ERP الأربعة على رضا المستخدمين النهائيين في الشركات التجارية والصناعية التي تُمثّل قطاعًا حيويًا ومتناميًا في ظل رؤية 2030. كما أن غالبية الدراسات الأجنبية التي تناولت رضا المستخدمين أجريت في بيئات اقتصادية وثقافية وتنظيمية مغايرة للبيئة السعودية، مما يُضعف إمكانية تعميم نتائجها على الشركات السعودية التي تعمل في سياق تنظيمي وتشريعي ورقمي متميّز. وعليه، تأتي الدراسة الحالية لسدّ هذه الفجوة من خلال بناء نموذج بحثي يدمج أبعاد التكامل الأربعة في إطار واحد ويختبر أثرها مجتمعة ومنفردة على رضا المستخدمين في بيئة الأعمال السعودية، مستندة إلى الجمع بين نموذج نجاح نظم المعلومات ونموذج قبول التقنية بما يُوفّر إسهامًا نظريًا وتطبيقيًا يُثري المعرفة الأكاديمية ويدعم صانعي القرار في توجيه استثماراتهم التقنية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

نشأت نظم تخطيط موارد المؤسسة (Enterprise Resource Planning) في مطلع تسعينيات القرن العشرين بوصفها امتدادًا طبيعيًا لنظم تخطيط الاحتياجات من المواد (MRP) ونظم تخطيط موارد التصنيع (MRP II) التي سادت في الثمانينيات، إلا أنها تجاوزت نطاق التصنيع لتشمل مجمل الوظائف التنظيمية من محاسبة وتمويل وموارد بشرية ومبيعات وتوزيع وإدارة علاقات عملاء. ويُعرّف نظام ERP بأنه حزمة برمجية متكاملة تعتمد على قاعدة بيانات مركزية واحدة تربط العمليات التشغيلية والإدارية والمالية للمنظمة في إطار موحد، بحيث يُتاح لكل وحدة وظيفية الوصول الآني إلى البيانات المشتركة

دون تكرار أو تعارض. (Romney & Steinbart, 2016) وقد عرّفه (Shehab et al. (2004 بأنه نظام أعمال شامل يُوحّد تدفق المعلومات عبر المنظمة بأسرها من خلال بيئة تقنية واحدة تخدم الوظائف المالية واللوجستية والتصنيعية والتسويقية وإدارة الموارد البشرية. وتتّسم هذه النظم بالمرونة والقابلية للتخصيص وفقاً لطبيعة نشاط المنظمة وحجمها، كما تتوفر في صيغ متعددة تشمل النظم المحلية المثبتة على خوادم المنظمة والنظم السحابية التي تُستضاف عبر الإنترنت، وهو التوجه الذي يتزايد انتشاره في بيئة الأعمال السعودية تماشياً مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 في الرقمنة والتحول التقني (باشيخ، 2022).

ثانياً: أبعاد تكامل نظام ERP

يُقصد بتكامل نظام ERP الترابط الوظيفي والتقني بين الوحدات البرمجية المختلفة التي يتألف منها النظام، بحيث تعمل هذه الوحدات بتناغم تام وتتبادل البيانات بصورة آلية ولحظية دون الحاجة إلى تدخل يدوي أو وسائط نقل بيانات منفصلة. وتتناول الدراسة الحالية هذا التكامل من خلال أربعة أبعاد رئيسية تُمثّل الوحدات الجوهرية في الشركات التجارية والصناعية.

يتمثّل البُعد الأول في تكامل نقاط البيع (Integration) ، ويُشير إلى الربط المباشر بين أجهزة ومحطات البيع وبين النظام المركزي لتخطيط الموارد، بحيث تنتقل بيانات المبيعات والمرتجعات والخصومات تلقائياً إلى وحدات المحاسبة والمخزون والتقارير الإدارية لحظة إتمام عملية البيع. ويُسهّم هذا التكامل في توفير صورة آنية عن حركة المبيعات ومستويات المخزون، مما يُعزّز دقة التنبؤ بالطلب ويُقلّل من فجوات المعلومات بين أقسام البيع والمستودعات والمحاسبة (جميل، 2023).

ويتعلّق البُعد الثاني بتكامل إدارة المستودعات (Integration) ، ويعني الربط الكامل بين نظام إدارة المستودعات ونظام ERP المركزي، بما يشمل عمليات الاستلام والتخزين والصرف والجرد وإعادة الطلب. ويُتيح هذا التكامل تتبّع حركة المواد والبضائع في الزمن الحقيقي عبر سلسلة التوريد بأكملها، ويُمكن من تطبيق سياسات مخزنية رشيدة تُقلّل من تكاليف الاحتفاظ بالمخزون وتحدّ من حالات النفاد أو الفائض (Sebayang et al., 2024).

أما البُعد الثالث فيتناول تكامل النظام المالي (Financial System Integration) ، ويُقصد به الترابط بين جميع العمليات المالية والمحاسبية — من دفتر أستاذ عام وحسابات مدينة ودائنة وموازنات وتقارير مالية — وبين بقية وحدات ERP ، بحيث تُقَيّد كل عملية تشغيلية آثارها المالية تلقائيًا في الدفاتر المحاسبية دون تأخير أو إعادة إدخال. ويُعدّ هذا البُعد جوهريًا لضمان دقة المعلومات المالية وموثوقيتها وتوقيتها المناسب لدعم عمليات صنع القرار والامتثال للمتطلبات التنظيمية والرقابية (حامد، 2020).

ويتصل البُعد الرابع بتكامل إدارة علاقات العملاء (Integration) ، ويُشير إلى ربط وحدة إدارة علاقات العملاء بالنظام المركزي لتخطيط الموارد، مما يُوفّر رؤية شاملة وموحّدة لبيانات العملاء تتضمن تاريخ المعاملات والتفضيلات والشكاوى والائتمان والمديونيات. ويُمكن هذا الترابط المنظمة من تقديم خدمات مخصّصة وتحسين تجربة العميل وتعزيز ولائه، فضلًا عن توفير بيانات تسويقية دقيقة تدعم استراتيجيات الاستهداف والاحتفاظ بالعملاء. (Al-Okaily et al., 2021)

ثالثًا: رضا المستخدمين

يُعدّ رضا المستخدمين (User Satisfaction) من المفاهيم المحورية في أدبيات نظم المعلومات، ويُعرّف بأنه الاستجابة الوجدانية والمعرفية للمستخدم تجاه تجربته الكلية في التعامل مع نظام معلوماتي معيّن، وتتشكّل هذه الاستجابة من خلال المقارنة بين توقعاته المسبقة والأداء الفعلي الذي يُدركه للنظام. وقد تطوّر قياس هذا المفهوم عبر عقود من البحث الأكاديمي، بدءًا من مقاييس رضا المستخدم النهائي التي طوّرها Ives et al. في الثمانينيات، مرورًا بنموذج DeLone and McLean لنجاح نظم المعلومات الذي ربط الرضا بجودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة، وصولًا إلى النماذج الحديثة التي أدمجت متغيرات نموذج قبول التقنية (TAM) كالفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة بوصفها محددات مباشرة وغير مباشرة للرضا. (Mohanty et al., 2022)

وفي سياق نظم ERP تحديدًا، يكتسب رضا المستخدمين أهمية استثنائية لأن هذه النظم تمسّ شريحة واسعة من العاملين عبر مختلف المستويات الإدارية والأقسام الوظيفية، وبالتالي فإن تدنّي مستوى الرضا لا يُؤثّر في وحدة تنظيمية بعينها بل ينعكس على المنظمة بأسرها. وقد أكدت دراسة Salih et al. (2022) أن رضا المستخدمين يرتبط ارتباطًا وثيقًا بمدى استمرارية استخدام النظام وتحقيق الفوائد الصافية المرجوة منه، في حين بيّنت دراسة Jo and Park (2023) أن الدعم التنظيمي وجودة التدريب

يُشكّلان عاملين حاسمين في تعزيز رضا المستخدمين بعد مرحلة التطبيق. وتتبنّى الدراسة الحالية مقارنة شاملة لقياس رضا المستخدمين تتضمن أبعاداً متعددة تشمل سهولة الاستخدام وجودة المخرجات وسرعة الاستجابة وكفاية الدعم الفني ومستوى الرضا العام، وذلك انطلاقاً من الدمج بين نموذجي DeLone and McLean و TAM لتوفير إطار قياسي أكثر شمولاً ودقة. (Sudarmo et al., 2024)

المنهجية وطرق البحث:

سوف تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، إذ يُمكن الباحث من وصف الظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع وتحليلها كمياً للكشف عن العلاقات والأثر بين المتغيرات. وسيتم توظيف هذا المنهج في شقين: الشق النظري الذي سيعتمد على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بتكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) ورضا المستخدمين لبناء الإطار المفاهيمي للدراسة، والشق الميداني الذي سيعتمد على جمع البيانات الأولية من خلال أداة الاستبانة.

مجتمع وعينة الدراسة

سيكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الأقسام التي تستخدم نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والأنظمة المتكاملة معه في المؤسسات التجارية والصناعية محل الدراسة، ويشمل ذلك العاملين في أقسام المحاسبة والمالية، وإدارة المخازن والمستودعات، والمبيعات ونقاط البيع، وخدمة العملاء وإدارة العلاقات، وتقنية المعلومات. ويُقدّر حجم مجتمع الدراسة بنحو (500) موظف وموظفة من مختلف المستويات الإدارية والتشغيلية في تلك المؤسسات.

وسيتم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة، حيث سيتم تحديد حجم العينة وفقاً لجدول Krejcie & Morgan (1970) بنحو (217) مفردة عند مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 5%، وسيقوم الباحث بتوزيع (250) استبانة لضمان الحصول على عدد كافٍ من الاستجابات الصالحة للتحليل الإحصائي بعد استبعاد الاستبانات غير المكتملة أو غير الجادة. وسيتم توزيع الاستبانات بشكل متناسب على الأقسام المختلفة بحسب حجم كل قسم في مجتمع الدراسة لضمان تمثيل جميع الفئات الوظيفية المستخدمة لنظام ERP والأنظمة المتكاملة معه.

مصادر جمع البيانات

المصادر الثانوية

سيتم الاعتماد على الكتب والمراجع العلمية المتخصصة، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة العربية والأجنبية، والرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه)، والتقارير والنشرات الصادرة عن المؤسسات والمنظمات الدولية ذات الصلة بنظم تخطيط موارد المؤسسة، وقواعد البيانات الإلكترونية مثل (Scopus) ، Web of Science ، Google Scholar ، قاعدة المنظومة، بنك المعرفة)

المصادر الأولية

سيتم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة مُصمَّمة خصيصاً لأغراض هذه الدراسة، تتضمن محاور تقيس أبعاد المتغير المستقل) تكامل (ERP والمتغير التابع (رضا المستخدمين)، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2 ، غير موافق بشدة = 1).

أداة الدراسة (الاستبانة)

سيتم تصميم الاستبانة وتقسيمها إلى ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

سيتضمن هذا القسم (4) فقرات تشمل: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.

القسم الثاني: المتغير المستقل – تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

سيكون هذا القسم من (16) فقرة موزعة على أربعة أبعاد، بواقع (4) فقرات لكل بُعد:

البُعد	عدد الفقرات
تكامل نظام نقاط البيع	4 فقرات
تكامل نظام إدارة المخازن	4 فقرات

تكامـل النظام المالي	4 فقرات
تكامـل نظام إدارة علاقات العملاء	4 فقرات
الإجمالي	16 فقرة

القسم الثالث: المتغير التابع – رضا المستخدمين

سيكون هذا القسم من محور واحد يتضمن (10) فقرات تقيس مستوى رضا المستخدمين عن نظام ERP المتكامل من حيث سهولة الاستخدام، وجودة المخرجات، وسرعة الاستجابة، والدعم الفني، والرضا العام.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.26) وبرنامج (AMOS V.24) لنمذجة المعادلات الهيكلية، وسيتم توظيف الأساليب الإحصائية التالية:

أساليب التحقق من صدق وثبات الأداة: سيتم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الأداة، والتحليل العاملي التوكيدي (CFA) للتحقق من صدق البناء، ومعاملات الارتباط لقياس صدق الاتساق الداخلي.

أساليب الإحصاء الوصفي: سيتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة وتحديد مستوى استجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة.

أساليب الإحصاء الاستدلالي: سيتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع، وتحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لاختبار أثر كل بُعد على حدة، ومعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس العلاقة بين المتغيرات، واختبار (T-Test) للعينات المستقلة لاختبار الفروق وفقاً للمتغيرات ثنائية الفئة، وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاختبار الفروق وفقاً للمتغيرات متعددة الفئات، ونمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) للتحقق من جودة مطابقة النموذج المقترح.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية

ستقتصر الدراسة على قياس أثر تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) بأبعاده الأربعة (تكامل نظام نقاط البيع ، تكامل نظام إدارة المخازن ، تكامل النظام المالي، تكامل نظام إدارة علاقات العملاء (على رضا المستخدمين).

الحدود المكانية

سُتطبق الدراسة الميدانية على المؤسسات التجارية والصناعية التي تستخدم نظام ERP متكاملًا في السعودية .

الحدود الزمانية

سُتجرى الدراسة الميدانية وجمع البيانات خلال عام 2026.

الحدود البشرية

ستقتصر الدراسة على العاملين المستخدمين لنظام ERP والأنظمة المتكاملة معه في الأقسام المالية والمحاسبية وإدارة المخازن والمبيعات وخدمة العملاء وتقنية المعلومات بالمؤسسات محل الدراسة.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- صوان، محمد وائل. (2023). أثر تطبيق نظم تخطيط الموارد المؤتمتة (ERP) في تخفيض التكاليف: دراسة تطبيقية. رسالة ماجستير، جامعة المعهد العالي لإدارة الأعمال (HIBA)، سوريا، <http://eresearch.hiba.edu.sy/sites/default/files/2023-06/120-1>.
- محسن، ناصر؛ والشعبي، محمد. (2022). نظم تخطيط موارد المنظمة ERP كمدخل لإحداث التغيير التنظيمي: دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 9(60)، 30-1.
<https://aust.uni.ye/journ/AJHSS/article/view/54>
- عبدالرحيم، خالد؛ وآخرون. (2024). دور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحسين جودة الأداء في شركات قطاع الأعمال. مجلة البحوث المالية والتجارية، 25(4)، 452-413.
https://journals.ekb.eg/article_413015
- باشيخ، بيان حسن. (2022). أثر استخدام أنظمة تخطيط موارد المؤسسة على ممارسات المحاسبة الإدارية: دراسة ميدانية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 36(2)،
<https://www.researchgate.net/publication/36205088028-1>
- سلمان، خديجة. (2021). مستوى تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأثره في تحقيق جودة نظام المعلومات المحاسبي (AIS) في القطاع الصناعي الأردني: تصورات أصحاب المصالح الداخلية. المجلة العربية للإدارة، 41(1)، 126-95.
https://aja.journals.ekb.eg/article_88315.html
- الجنباز، محمد؛ وآخرون. (2024). أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على المنظمات الصناعية بساحل محافظة حضرموت. مجلة جامعة الريان للعلوم الإدارية، 1-180-181.
<https://alrayan-university.edu.ye/wp-content/uploads/2024/08/>
- نقاوس، فريد؛ وآخرون. (2023). دور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحسين وظائف إدارة الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمشروبات والمصبرات. مجلة العلوم

- الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 16(2)، 1-22. <https://dspace.univ-bba.dz/bitstreams/cae6c35e-9e42-4603-98a5-894ed2fea876/download>
- البدراني، محمد؛ والعامري، أحمد. (2024). نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحقيق الأسبقيات التنافسية: دراسة تطبيقية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 20(خاص)، 1-12. <https://jpgiafs.uobaghdad.edu.iq/index.php/JAFS/article/download/128407/1040/1949>
 - جميل، رافي نزار. (2023). التكامل بين أنظمة نقاط البيع " و تخطيط موارد المؤسسة "ERP وتأثيره على العمل المحاسبي: دراسة تطبيقية. مجلة العلوم الاقتصادية، 19(75)، 1-80. <https://search.mandumah.com/Record/1568960>
 - حامد، أحمد. (2020). قياس أثر تطبيق نظم تخطيط موارد المنشأة (ERP) على جودة التقارير المالية: أدلة عملية من بيئة الأعمال السعودية. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 34(2)، 1-42. https://journals.ekb.eg/article_127494.html

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 10. Lee, S., & Kim, D. (2021). Satisfaction with ERP system implementation: Effects of fits between user interfaces, task interdependence, and user knowledge. *International Journal of Enterprise Information Systems*, 17(4), 98–117. <https://doi.org/10.4018/IJEIS.2021100106>
- Aljuboori, Z. M., Singh, H., Jasim, H. N., & Ali, M. H. (2024). The relative importance of key factors for integrating enterprise resource planning. *Big Data and Cognitive Computing*, 8(9), Article 122, 1–22. <https://doi.org/10.3390/bdcc8090122>
- Al-Okaily, A., Al-Okaily, M., & Teoh, A. P. (2021). An empirical investigation of enterprise system user satisfaction antecedents in

- Jordanian commercial banks. *Cogent Business & Management*, 8(1), Article 1918847, 1–20.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1918847>
- França, J. G., Santos, J. C., & Oliveira, R. A. (2025). Integrated logistics management through ERP system: A case study in an emerging regional market. *Logistics*, 9(2), Article 59, 1–25.
<https://doi.org/10.3390/logistics9020059>
 - Jo, H., & Park, D. H. (2023). A study of user switching intention for ERP systems based on push–pull–mooring model: Focusing on the important role of information quality for users. *PLOS ONE*, 18(11), e0289483, 1–20. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0289483>
 - Jo, H., & Park, D. H. (2023). Mechanisms for successful management of enterprise resource planning from user information processing and system quality perspective. *Scientific Reports*, 13(1), Article 12678, 1–14. <https://doi.org/10.1038/s41598-023-39787-y>
 - Kumar, R., & Pandey, S. (2025). Digital transformation of inventory management: A systematic review of ERP– integration. *International Journal of Accounting and Business Operations*, 4(6), 83–95.
<https://ijabo.a3i.or.id/index.php/ijabo/article/download/663/270/>
 - Mohanty, P. K., Sekhar, S. F. C., & Shahaida, P. (2022). Determinants of ERP adoption, user satisfaction, and user engagement. *International Journal of Information System Modeling and Design*, 13(1), 1–16.
<https://doi.org/10.4018/IJISMD.297044>
 - Salih, S. A., Abdulla, D. F., & Ahmed, M. A. (2022). The CSFs from the perspective of users in achieving ERP system success.

Sustainability, 14(23), Article 15942, 1–19.
<https://doi.org/10.3390/su142315942>

- Sebayang, P., Tarigan, Z. J. H., & Jie, F. (2024). The effect of digital ERP implementation, supply chain integration and supply chain flexibility on business performance. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 975–986. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.011>

Mid Ocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The Impact of Enterprise Resource Planning (ERP) System Integration
with Point-of-Sale and Warehouse Management Systems on User
Satisfaction: A Field Study on Sales and Warehouse Employees in a
Perfume Company in the Gulf Cooperation Council (GCC) Countries**

Prepared by:

AHMAD ABDALWAHAB ALHAJ KHALAF

253001135

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447-2026