

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
تحت عنوان:

أثر تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل
أنظمة المعلومات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية

تحت إشراف:
د. حريزي فاروق

من إعداد :
ط. زروق أكرم فوزي
ط. غول نسيم

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. بركاتي حسين	أستاذ محاضر	جامعة محمد بوضياف مسيلة	رئيسا
د. حريزي فاروق	أستاذ محاضر (أ)	جامعة محمد بوضياف مسيلة	مشرفا ومقررا
د. عطا الله ياسين	أستاذ محاضر	جامعة محمد بوضياف مسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2020-2021

الاستهلال

قال الله تعالى:

"يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ
فَأَفْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ ۗ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ
الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ
خَبِيرٌ"

صدق الله العظيم

سورة المجادلة

الآية 11

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الصلاة والسلام على رسول الله و الحمد لله رب العالمين.

مرّت قاطرة البحث بكثير من العوائق، ومع ذلك حاولنا أن نتخطّأها بثبات بفضل من الله
ومنه.

وصلت رحلتنا الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة
وها نحن ذا نختم بحث تخرّجنا بكل همّة ونشاط، ونهديه،
إلى من أفصلها على نفسي، ولم لا، فلقد ضحّت من أجلي
ولم تدّخر جهدًا في سبيل إسعادي على الدوام
(أمي الحبيبة).

إلى من وضعتني على طريق الحياة، وجعلتني رابط الجأش،
وراعتني حتى صرت كبيرًا (أمي الغالية)، طيب الله ثراها.
إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المستنير،
فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي
(والدي الحبيب)، أطال الله في عمره.

إلى إخوتي، من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب
إلى جميع أساتذتي الكرام، ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي
أهدي إليكم بحثي هذا.

إلى أصدقائي ومعارفي الذين أجلّهم وأحترمهم، وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل
ما يملكون، وفي أصعدة كثيرة أقدم لكم هذا البحث، وأتمنى أن يحوز على رضاكم.
داعيًا المولى - عزّ وجلّ - أن يطيل في أعماركم، ويرزقكم بالخيرات.

غول نسيم

زرّوق أكرم فوزي

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم، والحمد لله رب العالمين الذي وفقنا وأعاننا على إنهاء هذا البحث والخروج به بهذه الصورة المتكاملة، فبالأمس القريب بدأنا مسيرتنا التعليمية ونحن نتحسس الطريق برهبة وارتباك، فرأينا أن (التخصص) هدفًا ساميًا وحبًا وغاية تستحق السير لأجلها، وإن بحثنا يحمل في طياته طموح شباب يحلمون أن تكون أمتهم العربية كالشامة بين الأمم.

وانطلاقًا من مبدأ أنه لا يشكر الله من لا يشكر الناس، فإننا نتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ المعلم الدكتور حريزي فاروق، الذي رافقنا في مسيرتنا لإنجاز هذا البحث وكانت له بصمات واضحة من خلال توجيهاته وانتقاداته البناءة والدعم الأكاديمي، كما نشكر عائلاتنا التي صبرت وتحملت معنا ورفدتنا بالكثير من الدعم على جميع الأصعدة، ونشكر الأصدقاء والأحباب وكل من قدم لنا الدعم المادي أو المعنوي.

أقدم لكم أجمل عبارات الشكر والامتنان من قلب محب ملؤه المحبة والمودة وكل الاحترام والتقدير لحضرتكم على جهودكم الحثيثة معنا.

الملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية في المؤسسات الجزائرية، ويعتبر (ERP) من أحدث استخدامات المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات، يعمل على تسيير المعلومات ويسهل تدفقها بين مختلف عمليات المؤسسة عبر قاعدة بيانات موحدة ومتكاملة وشاملة لكل أجزاء المؤسسة.

وتمثلت دراستنا في أربع مؤسسات اقتصادية، حيث شملت عينة الدراسة 52 مستخدم من مستعملي نظام (ERP) داخل المؤسسات، حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على إجراء المقابلات، والاستبيان، ووثائق المؤسسات، من أجل التعرف على واقع العلاقة التأثيرية بين نظام تخطيط موارد المؤسسة وأنظمة المعلومات الوظيفية، وتحليل الاستبانة تم الاعتماد على التحليل الإحصائي الوصفي باستخدام برنامج SPSS V.26 وتحليل الانحدار البسيط وتحليل التباين الأحادي.

This study aims to identify the impact of (ERP) on the interaction of functional information systems in Algerian institutions, and (ERP) is one of the organization's latest uses of information technology, which manages information and facilitates its flow between the various operations of the organization through a unified, integrated and comprehensive database of all parts of the organization.

Our study was in four economic institutions, where the sample of the study included 52 intra-enterprise (ERP) users, in which we relied on interviews, questionnaires and enterprise documents, in order to identify the reality of the impact relationship between (ERP) and functional information systems, and to analyse the questionnaire relied on descriptive statistical analysis using SPSS V.26, simple regression analysis and mono-contrast analysis.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، نظام تخطيط موارد المؤسسة؛ نظم المعلومات الوظيفية.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الاستهلال.....	II
الإهداء.....	III
شكر وتقدير.....	IV
الملخص باللغة العربية.....	V
الملخص باللغة الإنجليزية.....	V
فهرس المحتويات.....	VI
قائمة الجداول.....	XII
قائمة الأشكال.....	XII
قائمة الملاحق.....	XIV

الفصل الأول: الإطار النظري لنظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأنظمة المعلومات

الوظيفية

تمهيد.....	21
المبحث الأول: مفاهيم حول نظم المعلومات ونظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)....	
المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات.....	22
أولاً: تعريف نظم المعلومات.....	22
ثانياً: خصائص نظم المعلومات.....	23
ثالثاً: وظائف نظم المعلومات.....	24

- 25.....رابعاً: أهداف نظم المعلومات
- 27.....خامساً: موارد نظم المعلومات
- 29.....المطلب الثاني: تخطيط موارد المؤسسة (ERP)
- 29.....أولاً: تطور التاريخي لتخطيط موارد المؤسسة (ERP)
- 31.....ثانياً: مفهوم تخطيط موارد المؤسسة (ERP)
- 34.....2.2 مصادر تجهيز برمجيات نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)
- 35.....3.2 العوامل الحاسمة في تطبيق نظام (ERP)
- 36.....ثالثاً: خصائص تخطيط موارد المؤسسة (ERP) ومكوناته
- 38.....رابعاً: أسباب تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وفوائده
- 39.....خامساً: مكونات نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)
- 42.....سادساً: مزايا ومعيقات نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)
- المطلب الثالث: العلاقة بين نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأنظمة المعلومات
44.....(موقع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في نظم المعلومات)
- 44.....أولاً: عوامل نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)
- 46.....ثانياً: متطلبات تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)
- 48.....ثالثاً: تكاليف نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)
-المبحث الثاني: تفاعل أنظمة المعلومات
- 49.....المطلب الأول: نظم المعلومات الوظيفية
- 49.....أولاً: نظام المعلومات التسويقي

50.....ثانيا: نظام معلومات الإنتاج.....

51.....ثالثا: نظام معلومات المحاسبي.....

52.....رابعا: نظام معلومات الموارد البشرية.....

52.....المطلب الثاني: تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية داخل المؤسسة.....

54.....أولا: تكامل نظم المعلومات الوظيفية.....

المبحث الثالث: نظام تخطيط موارد المؤسسة وعلاقتها بأنظمة المعلومات الوظيفية.....

المطلب الأول: النظريات المفسرة (المقاربات) نظم المعلومات (تفاعل العلاقة بين أنظمة

المعلومات) 57.....

57.....أولا: مقاربات نظم المعلومات.....

المطلب الثاني: أثر (دور) نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة

المعلومات الوظيفية..... 67.....

67.....أولا: نظم تخطيط موارد المؤسسة كمدخل متكامل لأنظمة المعلومات الوظيفية.....

68.....المطلب الثالث: إعداد الإطار النظري للدراسة.....

69.....أولا: صياغة فرضيات الدراسة.....

75.....ثانيا: التمثيل البياني لنموذج الدراسة.....

76.....خلاصة الفصل الأول.....

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالمؤسسات محل الدراسة

78.....تمهيد.....

79.....المبحث الأول: إجراء الدراسات الميدانية.....

79.....	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.
79.....	أولاً: منهج الدراسة.
79.....	ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة.
80.....	ثالثاً: أداة الدراسة.
81.....	المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.
81.....	أولاً: مؤسسة إيريس (IRIS).
84.....	ثانياً: مؤسسة (Packaging AGRO-FILM).
85.....	ثالثاً: مؤسسة (UNO Hyper marché).
87.....	رابعاً: مؤسسة (CONDOR).
90.....	المطلب الثالث: بناء الاستبيان والمراجع المعتمد عليها.
90.....	أولاً: بناء الاستبيان.
93.....	ثانياً: صياغة الأسئلة والمراجع المعتمد عليها.
94.....	ثالثاً: صدق الاستبيان.
94.....	رابعاً: معامل الثبات.
95.....	خامساً: الاتساق الداخلي.
96.....	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة.
96.....	المطلب الأول: الوصف الإحصائي للعينة.
96.....	أولاً: توزيع عينات الدراسة حسب متغير المصلحة/القسم.
97.....	ثانياً: توزيع عينات الدراسة حسب متغير العمر.

98.....	ثالثا: توزيع عينات الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي
99.....	رابعا: توزيع عينات الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة
100.....	خامسا: توزيع عينات الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي
101.....	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
101.....	أولا: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
106.....	ثانيا: عرض ومناقشة نتائج الفرضيات
109	الخلاصة
112	الخاتمة
116.....	قائمة المراجع
122.....	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
01	الجدول رقم (م-01): الحدود المكانية للدراسة	و
02	الجدول رقم (01-01): مصادر تجهيز برمجيات نظام (ERP)	34
03	جدول رقم (02-01): أسباب التي تقود لتبني نظام (ERP)	38
04	جدول رقم (03-01): فوائد نظام (ERP)	39
05	الجدول (04-01): الكلف المرافقة لنظام تخطيط موارد المنظمة	49
06	الجدول رقم (05-01): ملخص المقاربات النظرية	66
07	الجدول رقم (06-01) حالة الأعمال قبل وبعد تنفيذ (ERP)	68
08	الجدول رقم (01-02): جدول تفصيلي لتوزيع استثمارات الاستبيان	80
09	الجدول رقم (02-02): تطور القوى العاملة 2012 فيفري 2018	89
10	الجدول رقم (03-02): يوضح ترتيب العمال حسب الاعمار	90
11	الجدول رقم (04-02): توزيع بنود الاستبيان على الابعاد والمحاور الرئيسية	91
12	الجدول رقم (05-02): يمثل مجال المتوسط الحسابي لمقياس ليكارت سبع درجات	92
13	الجدول رقم (06-02): تصميم استمارة الاستبيان	93
14	الجدول رقم (07-02): الاتساق الداخلي (قيمة معامل ألفا كرو نباخ لجميع الأبعاد)	94
15	الجدول رقم: (08-02) معامل ارتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة	95
16	الجدول رقم (09-02): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية	96
17	الجدول رقم (10-02): توزيع أفراد العينة حسب العمر	97
18	الجدول رقم (11-02): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	98
19	الجدول رقم (12-02): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	99
20	الجدول رقم (13-02): توزيع أفراد العينة حسب التصنيف الوظيفي	100
21	الجدول رقم (14-02): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بُعد دعم الإدارة العليا	101
22	الجدول رقم (15-02): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بُعد الاتصال	102
23	الجدول رقم (16-02): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بُعد التدريب	103

103	الجدول رقم (02-17): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بُعد إدارة التغيير	24
104	الجدول رقم (02-18): استجابات أفراد الدراسة لعبارات المحور الثاني أنظمة المعلومات الوظيفية	25
106	الجدول رقم (02-19): يمثل نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة	26
106	الجدول رقم (02-20): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لدعم الإدارة العليا	27
107	الجدول رقم (02-21): نتيجة تحليل الانحدار البسيط للاتصال	28
107	الجدول رقم (02-23): نتيجة تحليل الانحدار البسيط للتدريب	29
108	الجدول رقم (02-24): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لإدارة التغيير	30

قائمة الاشكال

الرقم	اسم الشكل	الصفحة
01	الشكل (01-01): يمثل التطور التاريخي لـ (ERP)	30
02	الشكل رقم (01-02): نظام تخطيط موارد المنظمة (ERP) تكامل لكل أجزاء المنظمة	33
03	الشكل رقم (01-03): يمثل إطار لتطبيق مشروع نظام (ERP)	35
04	الشكل (01-04): الشكل العام للمعمارية المنطقية لنظم تخطيط موارد المؤسسة.	40
05	الشكل رقم (01-05): يمثل آلية عمل نظم المعلومات الوظيفية وفق المنظور القديم	54
06	الشكل (01-06): آلية عمل نظم المعلومات الوظيفية وفق المنظور الجديد	56
07	الشكل رقم (01-07): نموذج Heinen و Bostrom	65
08	الشكل رقم (01-08): النموذج النظري للدراسة	75
09	الشكل رقم (02-01): النسب المئوية لأفراد العينة حسب الوظيفة الحالية	96
10	الشكل رقم (02-02): النسب المئوية لأفراد العينة حسب العمر	97
11	الشكل رقم (02-03): النسب المئوية لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي	98
12	الشكل رقم (02-04): النسب المئوية لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة	99
13	الشكل رقم (02-05): النسب المئوية لأفراد العينة حسب التصنيف الوظيفي	100

قائمة الملاحق

الصفحة	اسم الملحق	رقم
122	الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين	01
123	الملحق رقم (02) استمارة الاستبيان بعد التحكيم	02
130	الملحق رقم 03: الهيكل التنظيمي لمؤسسة IRIS	03
131	الملحق رقم 04: الهيكل التنظيمي لمؤسسة UNO	04
132	الملحق رقم 05: الهيكل التنظيمي لمؤسسة agro-film	05
133	الملحق رقم 06: الهيكل التنظيمي لمؤسسة condor	06
134	الملحق رقم 07: معامل الثبات لكل بعد الفا كرو نباخ	07
135	الملحق رقم 08: الاتساق الداخلي Pearson	08
139	الملحق رقم 09: الوسط الحسابي والانحراف المعياري	09
141	الملحق رقم 10: التوزيع الطبيعي	10
142	الملحق رقم 11: الانحدار الخطي البسيط	11
146-145	الملحق رقم 12: الامانة العلمية للطالبين	12

مقدمة

مقدمة

يشهد العالم تطورات سريعة ومتلاحقة ومنافسة شديدة بين مختلف المؤسسات، تسعى هذه الأخيرة إلى تطبيق مختلف التقنيات الحديثة التي تمكنها من استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، ولعل أهم الطرق المتبعة في ذلك هو سعيها لامتلاك أنظمة معلومات متطورة لا يقتصر عملها على تسيير وظائفها بصورة مستقلة عن بعضها البعض كما كان في الماضي، ولكن البحث عن أنظمة معلومات قادرة على ربط مختلف وظائف ووحدات وفروع المؤسسة ببعضها ببعض، وجعلها كجسد واحد يعمل بشكل متناسق ومتكامل، ويعد نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) واحدا من أهم مجموع البرمجيات أكثر استخداما في السنوات الأخيرة فبالرغم من مخاطر إدخال هذا النظام إلا أن المزايا التي تتحصل عليها المؤسسات جراء استخدامه تفوق هذه المخاطر، فقد اتجهت غالبية المؤسسات في العالم إلى تبني هذا النظام كأداة فعالة لزيادة كفاءة وظائفها وعملياتها، فلقد أصبح هذا النظام اليوم عاملا حاسما وأداة مهمة لتحقيق المؤسسة لتفوقها على مؤسسات أخرى.

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 مؤسسي ذو أهمية ملموسة في بيئة الأعمال فهو يساهم في تعزيز قدرات المؤسسة من خلال زيادة فاعلية تدفق المعلومات بين مختلف عمليات المؤسسة فضلا عن مساهمته المتمثلة 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:

في وقتنا الحاضر، يتم الاعتراف بأهمية نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بوصفه مكونا ضروريا في العديد من المؤسسات من أجل الحصول على الكفاءة والفعالية، والقدرة على الاستجابة المطلوبة لتحقيق النجاح في بيئة الأعمال.

وتكمن أهميته بالنسبة لمؤسسة الأعمال أساسا في تحسين التنسيق بين أنظمة المعلومات الوظيفية وزيادة الكفاءة في ممارسة الأعمال والوصول السريع إلى المعلومات لاتخاذ القرارات.

إذ أصبحت المؤسسة ترى فيه الدافع القوي الذي يحرك عجلة نموها ويحسن من أدائها ويضمن استمراريتها، ولإطلاعنا على مجموعة من الدراسات وجدنا أن (ERP) هو أول جيل من نظم المعلومات بالمؤسسة التي تتميز بتكامل المعلومات وتدعم أهم وظائف المؤسسة (المحاسبة والمالية، إدارة الموارد البشرية، التسويق، عمليات الإنتاج)، وقد تطرقنا في دراستنا هذه لأسباب توافق بين عمليات المؤسسة ودعم الإدارة العليا وإدارة التغيير وعملية الاتصال والتدريب، وهذا ما يدفعنا إلى محاولة دراسة أثر تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

أولا: الإشكالية

ولقد ارتأينا إلى صياغة الإشكالية التالية:

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 الإدارة العليا كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية؟

2- ما أثر التدريب كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية؟

3- ما أثر إدارة التغيير كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية داخل المؤسسة الاقتصادية؟

4- ما أثر الاتصال كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية داخل المؤسسة الاقتصادية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

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

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

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

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

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

- ❖ لمحاولة إضافة مرجع جديد في الموضوع إلى المكتبة الجامعية
- ❖ هذا الموضوع مهم يستحق البحث والدراسة والعمل على المساهمة في إثراءه.
- ❖ اقتراح الموضوع من طرف الاستاذ المشرف.
- ❖ الدور المتزايد الذي أصبح يلعبه نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في المؤسسات الحديثة، والمزايا التي يمنحها التطبيق الجيد له.

رابعاً: الهدف من الدراسة

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 تنفيذه.
- ✓ 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.

خامساً: أهمية الدراسة

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 الأنظمة 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 أيضاً في سعي المنظمة الدؤوب والدائم نحو التقدم ورفع مستواها بتطوير أدواتها 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.

سادساً: الحدود البشرية والمكانية والزمانية للدراسة

الحدود بشرية: الافراد المستخدمين (مديري الإدارات والاقسام والمشرفين) في المؤسسات محل الدراسة بالجزائر.

الحدود مكانية: تتمثل في عدة مؤسسات اقتصادية هي:

الجدول رقم: (م.01) الحدود المكانية للدراسة

الرقم	اسم المؤسسة	الموقع الجغرافي
01	AGRO-FILM Packaging	المنطقة الصناعية سطيف
02	IRIS	المنطقة الصناعية سطيف
03	UNO Hyper marché	بارك مول (Park Mall) سطيف
04	CONDOR	المنطقة الصناعية برج بوعريبرج

المصدر: من اعداد الطالبين

الحدود زمانية: السداسي الثاني من السنة الدراسية 2021/2020

سابعا: منهج البحث وأدوات الدراسة

1- منهج البحث:

لمعالجة الإشكالية المذكورة أعلاه واختبار فرضيات الدراسة، سنعتمد على إستراتيجية بحث تستند على البيانات الميدانية، بالاعتماد على دراسة كمية والمنهج الوصفي من خلال إجراء مسح ميداني مع إدارة استبيان كمي وإجراء بعض المقابلات، حيث تسمح لنا المقابلات بالمؤسسات محل الدراسة، من معرفة أثر تخطيط نظام موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية، كما سنقوم بدراسة نقدية للمقاربات للإطار النظري.

2- مجتمع وعينة البحث: يعبر مجتمع البحث عن جميع المؤسسات التي تطبق نظام تخطيط موارد المؤسسة يمكن أن يتم تعميم نتائج البحث عليها، فيما اقتصرت عينة الدراسة على أربع المؤسسات التي تطبق نظام تخطيط موارد المؤسسة.

نظرا لتقيدنا بالوقت الذي لم يكن كافيا وحجم المجتمع المحدود في ولاية سطيف وبرج بوعريبرج، قمنا باختيار عينة قصدية مكونة من أربع مؤسسات تابعين للقطاع الخاص:

(IRIS-AGRO FILM – CONDOR-UNO Hyper Marché)

واستهدفنا فئة الإطارات والمستخدمين التابعين للمصالح المعنية، وبالتالي أصبحت وحدة الدراسة هي الإطارات والمستخدمين، حيث بلغ عدد الأفراد 52 إطار ومستخدم في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

3- أدوات الدراسة:

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS V. 26 وتم اختبار فرضيات الدراسة، باستخدام خمس تقنيات إحصائية هي:

- ❖ التحليل العاملي الاستكشافي .
- ❖ اختبار (KMO and Bartlett's Test) .
- ❖ تحليل الاتساق الداخلي ألفا كرون باخ Cronbach's Alpha .
- ❖ مقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة) .
- ❖ تحليل الانحدار الخطي البسيط.

ثامنا: الدراسات السابقة

نظرا لأهمية الدراسات السابقة في عملية جمع المعلومات سوف نقوم باستعراض مجموعة من الدراسات والبحوث السابقة العربية والأجنبية التي أتيت لنا الاطلاع عليها، والتي تتناول المتغيرات التي لها صلة وثيقة بالدراسة الحالية، حتى نتمكن من الالمام بمحتوى ما جاء في الدراسات السابقة، استخدمنا تصميم نذكر فيه جميع العناصر الواجب ذكرها في هذه الدراسات حيث سيتم تحليل هذه الدراسات من حيث المواضيع، والعينة، والإجراءات المنهجية، والأدوات والنتائج وهي كالاتي:

1- الدراسات العربية

الدراسة: مساهمة الباحث رضوان بوزوالغ، فواز واضح 2020	
عنوان الدراسة	مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة، دراسة مركب سيدار SIDAR عنابة
نوع الدراسة	مقال
مجتمع الدراسة	مركب سيدار SIDAR عنابة
هدف الدراسة	تهدف إلى تبيان مدى مساهمة نظام تخطيط الموارد ERP في تعزيز الميزة التنافسية له

سيدار	توصلت هذه الدراسة الى اختبار علاقة الارتباط بين نظام تخطيط موارد المؤسسة و التنافسية بأبعادها المختلفة للمؤسسة محل الدراسة.
هيكل الدراسة	تم تقسيم الدراسة إلى جزء نظري والآخر تطبيقي تمحورت الدراسة النظرية حول ماهية وميزة التنافسية ومحاولة الربط بينهما أما الجزء التطبيقي فتتمثل في الدراسة الميدانية للحجار
المنهج المتبع	دراسة حالة
حجم العينة	20% من مجتمع الدراسة أي 80 مستخدم من المؤسسة
الادوات	استمارة الاستبيان والمقابلة
أهم النتائج	-تم تحليل محاور الدراسة المتمثلة في متطلبات نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP والميزة التنافسية -من خلال تحليل اتجاهات افراد العينة نحو هذه المحاور بأبعادها بينت ان هناك درجة مرتفعة لجميع الابعاد ما عدا البعد الخاص بالإبداع الذي كانت درجته متوسطة وذلك يعد المحور الاول الخاص بالبيانات الشخصية
نقاط الاختلاف	المنهج المتبع في الدراسة وأسلوب الحصول على البيانات
نقاط التشابه	استخدام الاستبيان لجمع البيانات
الفائدة من الدراسة	الاستفادة من الإجراءات المنهجية المتبعة في تحليل البيانات بواسطة SPSS
الدراسة: الباحثون أ. رايح مرواني د. بلقاسم سعودي العدد 2020/01	
عنوان الدراسة	أثر جودة المعلومات نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على ابداعية الأداء دراسة عينية المؤسسات الصناعية في منطقتي سطيف وبرج بوعريرج
نوع الدراسة	مقال. مجلة
مجتمع الدراسة	SOFIPLASI SNFC AGRO FILM MEIAGRO CONDOR ARGLORE ELBARAKA
هدف الدراسة	-تهدف إلى إبراز دور نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في إنتاج معلومات ذات جودة التي تستخدم في تخطيط وتوظيف الموارد الموجهة لتنفيذ برامج أعمال المؤسسة -تسعى إلى إحداث تغييرات مبدعة في أدائها بصفة: نتائج متميزة وقيم إضافية فائقة
هيكل الدراسة	تم تقسيم الدراسة إلى جزء نظري والآخر تطبيقي في حين تم الاعتماد المنهج الوصفي والاستنباطي في حين تم الاعتماد على المنهج الإحصائي من خلال دراسة عينة مكونة من 10 مؤسسات صناعية
المنهج المتبع	تحليلي وصفي

49 مفردة مستجوبة	حجم العينة
الاستبيان	الأدوات
- جودة معلومات نظام ERP للمؤسسات المبحوث فيها كانت مقبولة وكان لها أثر نسبي حدوث زيادة فائقة بفعالية وكفاءة تخطيط الموارد وتنفيذها. - أتمته نظام تخطيط الموارد ببرمجيات عائلة ERP إلى إنتاج معلومات ذات جودة وعالمية. - زيادة فائقة في فعالية وكفاءة تخطيط الموارد الاساسية للبرامج ونتائج تنفيذها.	أهم النتائج
- تناولت الدراسة أثر جودة معلومات نظام تخطيط الموارد المؤسسة (ERP) على إبداعية بينما في دراستنا سنحاول إبراز تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية - اعتمدت الدراسة على أسلوب دراسة العينة	نقاط الاختلاف
استخدام المنهج الكمي وأداة الاستبيان لجمع وتحليل البيانات.	نقاط التشابه
الاستفادة من المعلومات الموجودة في بناء الاستبيان	الفائدة من الدراسة
الدراسة: الباحث نورالدين مزهودة العدد 2016/09	
دور نظام تخطيط موارد المؤسسات في تحسين أداء المؤسسات الوطنية للاشتغال في ENTP	عنوان الدراسة
مجلة مقال	نوع الدراسة
المؤسسة الوطنية للأشغال ENTP في الآبار	مجتمع الدراسة
تهدف إلى إبراز دور ERP في تحسين أداء ENTP من خلال البحث في العلاقة بين متط تطبيق نظام ERP ومؤشرات تحسين الأداء.	هدف الدراسة
تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لإبراز المفاهيم المتعلقة بالدراسة أو تحليلها وان النتائج وكجانب تطبيقي فتمثلت في دراسة ميدانية في المؤسسة.	هيكل الدراسة
دراسة حالة	المنهج المتبع
65 إطار في المؤسسة	حجم العينة
الاستبيان	الأدوات
- توصلت هذه الدراسة إلى أن الى بعد التغيير وإعادة هندسة العمليات اقل أهمية في نظام ERP مقارنة بالأبعاد الأخرى - توصلت إلى ان دعم موردي النظام والاتصال ودعم الإدارة العليا عوامل أكثر من مهم تطبيق نظام ERP - توصلت الدراسة الحالية إلى نتيجة مفادها ان التوافق ERP وعمليات المؤسسة من	أهم النتائج

العوامل أهمية في تنفيذ النظام توصلت الدراسة على ان العمليات المبنية داخل نظام ERP تلي الحاجة إلى التكامل بين وظائف المؤسسة الوطنية للأشغال آبار	
اعتمدت الدراسة على تحليل استمارة الاستبيان بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS V22	نقاط الاختلاف
استخدام المنهج الكمي وأداة الاستبيان لجمع وتحليل البيانات.	نقاط التشابه
الاستفادة من أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة	الفائدة من الدراسة
الدراسة: د. خالد رجم. أ. غطاس محمد الصادق 2018	
تحليل واقع عوامل نجاح تبني نظام تخطيط موارد مؤسسة ERP في المؤسسات الجزائرية	عنوان الدراسة
مداخلة	نوع الدراسة
المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار	مجتمع الدراسة
تهدف إلى تقييم مدى نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة في مؤسسة الوطنية للأشغال الآبار سد النقص وملء الفراغ في أبحاث نظم المعلومات، بالإضافة إلى لفت انتباه المنظمات الج لاسيما القطاع الاقتصادي إلى الطرق الحديثة لتحقيق أفضل أداء لنظام معلوماتها خاصة، والوصول إلى أعلى مستويات الأداء بالنسبة لها بصفة عامة.	هدف الدراسة
تم تقسيم الدراسة الى جزء نظري وجزء تطبيقي اعتمدت الدراسة في جانب النظري على م ERP أما في الجانب التطبيقي فتمثلت في دراسة ميدانية في المؤسسة	هيكل الدراسة
تحليلي وصفي	المنهج المتبع
40 فرد	حجم العينة
استبيان	الأدوات
- دعم الإدارة العليا وموردي النظام لمشروع نظام ERP - وجود الاتصال فعال داخل المؤسسة ساعدها على التغلب على الكثير من المشاكل استعمال الموظفين لنظام بكل سهولة - عدم الاستغلال الكلي لنظام يدل على نقص فعاليته	أهم النتائج
ركزت الدراسة على تحليل واقع عوامل نجاح تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)	نقاط الاختلاف
القيام بالدراسة في أكثر من مؤسسة اقتصادية.	نقاط التشابه

الفائدة من الدراسة	الاستفادة من المعلومات الموجودة لإثراء الجانب النظري من الدراسة
الدراسة: كمال ديهه 2019	
عنوان الدراسة	أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية ميدانية لعينة من المؤسسات النفطية العاملة في الجزائر
نوع الدراسة	أطروحة دكتوراه.
مجتمع الدراسة	المؤسسات النفطية العاملة في الجزائر
هدف الدراسة	تهدف هذه 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، نظ إدارة العلاقات مع العملاء، نظام إدارة سلسلة العلاقات مع الموردين)، في المساهمة في تح أداء المؤسسة محل الدراسة.
هيكل الدراسة	استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فلقد اعتمدنا على التجريبي والذي يقوم على دراسة حالة
المنهج المتبع	دراسة حالة
حجم العينة	149 عامل
الأدوات	الاستبيان ومقابلة
أهم النتائج	<ul style="list-style-type: none"> -يساعد التخطيط في أداء المهام بشكل بالغ الأهمية ويساهم في اتخاذ القرارات الإيجابية. -تقوم بتطوير الأفراد العاملين في النظام وعقد الدورات التدريبية المتخصصة بشكل دائم وم 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 قسم من أقسامها
نقاط الاختلاف	<ul style="list-style-type: none"> -اعتمدت الدراسة على تحليل استمارة الاستبيان بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS V22 -القيام بالدراسة في مؤسستين اقتصاديتين.
نقاط التشابه	استخدام الاستبيان لجمع المعلومات.
الفائدة من الدراسة	الاستفادة من المنهج التجريبي المستخدم
الدراسة: سناء جبيرات، 2014-2015	
عنوان الدراسة	تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية منظور المستعملين-دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية-

أطروحة دكتوراه	نوع الدراسة
المؤسسات الاقتصادية	مجتمع الدراسة
-التوصل إلى شكل العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات النموذج المقترح وبين التوصل إلى نموذج يحدد أثر المتغيرات الهامة على الأداء البشري في ضوء ما تعكسه به الدراسة. -وضع نموذج تفسيري متعدد الابعاد يحاول تقديم إجابة على تساؤل الدراسة	هدف الدراسة
-بناء إطار معرفي لمتغيرات نموذج الدراسة والتعرف على العلاقات فيما بينهم -استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري	هيكل الدراسة
وصفي تحليلي	المنهج المتبع
140 فرد	حجم العينة
استبيان	الأدوات
-اعتمدت هذه الدراسة على أحد الأساليب الإحصائية المتطورة في التعامل مع نماذج المعقد -دعم الإدارة العليا للمستعملين من خلال تشجيعهم وتحفيزهم على استعمال نظم المعلومات وتفهم احتياجاتهم المختلفة واستطلاع آراءهم حول المشكلات التي تواجههم عند استخدامها . -يتم التغلب عليها.	أهم النتائج
الاختلاف فيما يخص المتغير التابع	نقاط الاختلاف
-استخدام المنهج الكمي وأداة الاستبيان لجمع وتحليل البيانات. -القيام بالدراسة في أكثر من مؤسسة اقتصادية.	نقاط التشابه
-الاستفادة من المعلومات الموجودة لإثراء الجانب النظري من الدراسة -الاستفادة من أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة	الفائدة من الدراسة
الدراسة: ط. د. كشاط منى 2018.	
متطلبات نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسات ERP	عنوان الدراسة
مقال	نوع الدراسة
/	مجتمع الدراسة
-التعرف على مختلف متطلبات ومقومات التي تساهم بشكل مباشر في نجاح تخطيط المؤسسة ERP -يعتبر من أحدث استخدامات المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات يعمل على تسيير المعلومات -يسهل تدفقها بين مختلف عمليات المؤسسة عبر قاعدة بيانات موحدة ومتكاملة وشاملة أجزاء المؤسسة.	هدف الدراسة

يحقق العديد من الفوائد النظامية والتجارية للمؤسسة، وهذا ما يبرر الإقبال المتزايد للمؤسسة لتطبيق هذا النظام.	
قسم المقال إلى ثلاثة أجزاء: الجزء الأول: مفهوم نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP الجزء الثاني: خطوات تنصيب نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP الجزء الثالث: المتطلبات الأساسية لنجاح تخطيط موارد المؤسسة ERP	هيكل الدراسة
وصفي	المنهج المتبع
/	حجم العينة
استمارة الاستبيان	الأدوات
- يعتبر ERP تطوراً لأنظمة التقليدية يمكن من بناء رؤية معلوماتية شاملة ومتكاملة. - ERP هو تكنولوجيا مؤسسية حديثة تسعى إلى تكامل التطبيقات عبر عمليات المؤسسة ضمن قاعدة بيانات واحدة. - كما توصلت الدراسة إلى وجود توافق بين نظام (ERP) وعمليات المؤسسة.	أهم النتائج
- ركزت هذه الدراسة على الجانب النظري فقط. - الاختلاف في المتغير التابع الأداء أما دراستنا فهي تخص أنظمة المعلومات الوظيفية. - دراستنا اعتمدت على المنهج الكمي واستخدام الاستبيان.	نقاط الاختلاف
الاعتماد على المنهج الوصفي.	نقاط التشابه
الاستفادة من المعلومات الموجودة لأثرها الجانب النظري	الفائدة من الدراسة
الدراسة فراس جمال عبدالله اسطيح 2017	
العوامل المؤثرة في نجاح نظام تخطيط موارد المنظمة: دراسة ميدانية في شركات مبيعات السيارات في الأردن	عنوان الدراسة
رسالة ماجستير	نوع الدراسة
شركات مبيعات السيارات مستفيدين البالغ عددهم 250 فرد	مجتمع الدراسة
- التعرف على العوامل المؤثرة في نجاح نظام تخطيط موارد المنظمة - بيان العوامل المؤثرة في نجاح تشغيل نظام تخطيط موارد المنظمة. - توضيح العوامل المؤثرة في نجاح تنفيذ مشروع نظام تخطيط موارد المنظمة. - تحديد العوامل المؤثرة في نجاح أعمال المنظمة نتيجة تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة.	هدف الدراسة
استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فلقد اعتمدنا على الجانب التجريبي والذي يقوم على دراسة الميدانية.	هيكل الدراسة

152	حجم العينة
وصفي تحليلي	منهج المتبع
الاستبيان	الأدوات
<p>-وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أن ملائمة نظام تخطيط موارد المنظمة مع اعمال الشركة، فاعلية المستخدم النهائي وفاعلية مزودي خدمة تنفيذ النظام كان أثر في تحديد نجاح نظام تخطيط موارد المنظمة.</p> <p>- ضرورة اختيار نظام تخطيط موارد المنظمة المتوافق مع عمليات الاعمال لشركات مبيعات السيارات،</p> <p>-أهمية اختيار الشركة المزودة لخدمة تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة ذات الكفاءة العالية تفعيل دور المستخدمين النهائيين في مشروع تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة منذ البداية.</p> <p>- كما اوصت الدراسة من الناحية العلمية بإجراء الدراسات والابحاث لدراسة العوامل الأكثر تأثيرا على نجاح أعمال المنظمة كنتيجة لتنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة،</p> <p>- اجراء الدراسات التي تركز على نظام تخطيط موارد منظمة محدد وتحديد القطاعات التي يمكن نجاحها عند تطبيقه</p>	أهم النتائج
الاختلاف في المتغير التابع للدراسة	نقاط الاختلاف
استخدام الاستبيان لجمع المعلومات استخدام نفس أسلوب الدراسة	نقاط التشابه
<p>-الاستفادة من أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة</p> <p>- الاستعانة بأسئلة الاستبيان لصياغة بنود الاستبيان.</p> <p>-الاستفادة من المعلومات الموجودة لإثراء الجانب النظري من الدراسة.</p>	الفائدة من الدراسة

2-الدراسات الاجنبية:

<p>Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements of the Degree الدراسة of Doctor of Philosophy, January 2016</p>	
Enterprise Resource Planning (ERP) adoption in a hybrid service and manufacturing Small and Medium- sized Enterprise (SME): an action case study	عنوان الدراسة

أطروحة دكتوراه	نوع الدراسة
شركة صغيرة ومتوسطة	مجتمع الدراسة
تهدف هذه الدراسة الى الاعتماد على نظام تخطيط موارد المؤسسات في شركة ص ومتوسطة بشكل ممنهج ومتكامل. تحديد الشركات الصغيرة والمتوسطة لإدارة الخدمة على أنها تقتصر إلى التركيز على ال وخاصة في عمليات الخدمة، وفي المنظمات المختلطة التي تجمع بين التصنيع و الخدمات.	هدف الدراسة
جزء نظري تطرق إلى مفاهيم نظام تخطيط موارد المؤسسة وجزء تطبيقي كان للدراسة الم داخل المؤسسات محل الدراسة	هيكل الدراسة
وصفي تحليلي	المنهج المتبع
مدراء ومهندسين وموظفين	حجم العينة
الاستبيان ومقابلة	الادوات
ركزت هذه الدراسة على تخطيط موارد المؤسسة في شركات الصغيرة ومتوسطة تعمل الدراسة على توسيع المعرفة الحالية في تحليل عمليات الأعمال وبحوث اعتماد تد موارد المؤسسات من خلال الاعتماد على حالة الإجراء التفسيري ونظرية معالجة المعل التنظيمية	أهم النتائج
الاختلاف فيما يخص المتغير التابع	نقاط الاختلاف
استخدام المنهج الكمي وأداة الاستبيان لجمع وتحليل البيانات.	نقاط التشابه
الاستفادة من معلومات الموجودة لإثراء الجانب النظري من الدراسة	الفائدة من الدراسة
دراسة Steven Alter, Jan Recker, Volume 11, 2012	
ing the Work System Method with Freshman Information Systems Students	عنوان الدراسة
مقال	نوع الدراسة
طلاب الدراسات العليا	مجتمع الدراسة
-توضيح المشكلات والقضايا والفرص المتعلقة للعمل بهذا النظام -تحديد الاتجاهات المحتملة للتغيير، وإنتاج وتبرير التوصية.	هدف الدراسة
استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فلقد اعتمدنا المنهج التجريبي والذي يقوم على دراسة حالة	هيكل الدراسة

ما بين 120 و 190 طالب	حجم العينة
دراسة حالة	منهج المتبع
استبيان (تقارير)	الأدوات
- توفير أسهل ومواد توضيحية أكثر توجهاً بصرياً لنظام المعلومات المستخدم في نظام العمل - نهج نظام العمل يمكن أن يساعد الطلاب الجدد وغيرهم من الطلاب الجامعيين على الفهم - فهم بعض العلاقات الأساسية بين أنظمة العمل والأنظمة المعلومات وتكنولوجيا المعلومات - صيانة البنية التحتية لنظام المعلومات هذا مكلف بسبب الثبات العالي للتكاليف.	أهم النتائج
- دراستنا اعتمدت على المنهج الكمي واستخدام الاستبيان - استخدام المنهج الوصفي وأداة الاستبيان لجمع وتحليل البيانات. - المنهج المستخدم في الدراسة.	نقاط الاختلاف
- استخدام الاستبيان لجمع البيانات	نقاط التشابه
- الاستفادة من معلومات الموجودة لإثراء الجانب النظري من الدراسة - الاستفادة من أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة	الفائدة من الدراسة
Farrah Tazyeen 2012	الدراسة
عنوان الدراسة Using Government ERP Acquisition Methods Using System Dynamics	عنوان الدراسة
ماجستير	نوع الدراسة
وزارة الدفاع	مجتمع الدراسة
تأثير نماذج العقود المختلفة على عوامل النجاح الحاسمة تحديد الحوافز التي تساعد في موازنة أهداف المقاول لتلك المنظمة الراعية . تقييم التأخير عن طريق التحقق من عوامل النجاح الحاسمة عالية المستوى وفقاً لذلك الأدبي يفيد. تقييم أسباب التأخير والتكلفة التجاوز في عمليات الاستحواذ على تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، باستخدام الحالتين المدروستين كأتملة محفزة. النظام ركزت نمذجة ديناميكيات مقابل إدارة المشاريع الداخلية في هذا التقرير على عاملين	هدف الدراسة
استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فلقد اعتمدنا	هيكل الدراسة

المنهج التجريبي والذي يقوم على دراسة حالة	
موظفين	حجم العينة
دراسة حالة	منهج المتبع
مقابلة	الأدوات
-إن اتخاذ القرار بناءً على أقل عرض ليس هو الخيار الأفضل، بل هو مفصل مقارنة تقديرات RICE ، فكرة تقريبية لتجربة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) مستوى موظفي المقال -إذا كانت التقديرات الأولية المتوقعة من قبل المقال غير واقعية، فإن إدارة المشروع سيساعد في ضبط الإنتاجية بناءً على الواقع حتى لو كان ذلك ينطوي على دورات العمل. يصبح من المرغوب فيه ممارسة ضغط الجدول الزمني على المقال وبعد إعادة نظرًا لأن المشروع لا يزال أفضل حالاً من نموذج LSI.	أهم النتائج
المنهج المتبع في الدراسة وأسلوب الحصول على البيانات. اعتمدت هذه الدراسة على مؤسسة حكومية واما دراستنا ركزت على مؤسسات اقتصادية	الاختلاف
استخدام المقابلة لجمع المعلومات.	نقاط التشابه
الاستفادة من المعلومات الموجودة لإثراء الجانب النظري من الدراسة	الفائدة من الدراسة

➤ ملخص نقد الدراسات السابقة:

هناك اتفاق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في مجال عرض الأدبيات النظرية والمفاهيم المرتبطة بنظام تخطيط موارد المؤسسة وتحسين أداء المؤسسة، إن جميع الدراسات تقريبا تهدف إلى معرفة العلاقة بين نظام تخطيط موارد المؤسسة وأثره على أنظمة المعلومات الوظيفية، واختلفنا في أبعاد المتغيرات سواء التابع أو المستقل.

وما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة أننا حاولنا الاستفادة من بعض الدراسات التي تعكس أثر استخدام نظام (ERP) في المؤسسات العاملة بالجزائر، فمعظم الدراسات أجنبية، ولها سبق وتجربة في تنفيذ نظام (ERP) عكس واقع المؤسسات الجزائرية التي تعتبر حديثة التنفيذ للنظام مقارنة مع الدراسات السابقة، لذلك أراد الباحثين أن يكون دراسة أثر تنفيذ نظام (ERP) بمختلف ابعاده ومتطلبات

نجاحه وربطه بأنظمة المعلومات الوظيفية من خلال عدة مؤشرات: الأداء، الميزة التنافسية، اتخاذ القرار، والجودة وغيرها، في بعض المؤسسات الاقتصادية العاملة بالجزائر.

وفي دراستنا حاولنا أن ربط نظام تخطيط موارد المؤسسة بأنظمة المعلومات الوظيفية وإبراز أثر التفاعل المحتمل له من خلال المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة ومن وجهة نظر المستخدمين كذلك، كما تعتبر هذه الدراسة منطلقا للكثير من الدراسات والأبحاث المستقبلية حيث تناولت الكثير من المفاهيم.

➤ تاسعا: صعوبات الدراسة:

يمكن ذكر صعوبات الدراسة في النقاط التالية:

- ❖ القيام بالدراسة في أكثر من مؤسسة اقتصادية .
- ❖ عدم إمكانية إجراء مقابلة مع الاطارات والموظفين وعدم الإجابة على المعلومات.
- ❖ ضعف الاستجابة من قبل المستخدمين في المؤسسات للإجابة عن بعض الاسئلة المطروحة
- ❖ صعوبة استلام استمارات الاستبيان من طرف الإطارات والموظفين، وهذا راجع الى عدم تعاونهم معنا تقريبا في كل المؤسسات.
- ❖ ضيق الوقت في إعداد هذه الدراسة .
- ❖ التكوين على برمجية التحليل الكمي SPSS النسخة 26

عاشرا: هيكل الدراسة :

سنقوم بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، سنحاول من خلالها الإلمام بكل جوانب البحث النظرية والتطبيقية وذلك على النحو التالي:

الفصل الأول: والذي يتمثل عنوانه في "الادبيات النظرية لنظام تخطيط موارد المؤسسة وأنظمة المعلومات الوظيفية " حيث أدرج تحت هذا الفصل ثلاث مباحث إذ سنتطرق في المبحث الأول إلى مفاهيم حول نظم المعلومات ونظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) ويندرج تحته ثلاث مطالب، المطلب الأول يخص مفاهيم نظام المعلومات، أما المطلب الثاني يخص نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، والمطلب الثالث العلاقة بين نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأنظمة المعلومات (موقع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في نظم المعلومات)، أما المبحث الثاني فيتناول تفاعل أنظمة المعلومات. ويندرج تحته مطلبين، الأول نتطرق فيه إلى ماهية نظم المعلومات الوظيفية، والمطلب

الثاني تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية داخل المؤسسة، فيما يخص المبحث الثالث والذي سندرس فيه نظام تخطيط موارد المؤسسة وعلاقته بأنظمة المعلومات الوظيفية حيث أدرجنا تحت هذا المبحث ثلاث مطالب، الأول متعلق بالنظريات المفسرة (المقاربات) نظم المعلومات (تفاعل العلاقة بين أنظمة المعلومات)، أما المطلب الثاني أثر (دور) نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية، أما المطلب الثالث تشكيل الإطار النظري للدراسة.

الفصل الثاني: المتعلق بالدراسة الميدانية ويندرج عنه مبحثين فيما يخص المبحث الأول سنتطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية ويندرج تحته ثلاثة مطالب، في المطلب الأول سنقدم الإطار المنهجي للدراسة، أما المطلب الثاني متعلق بالتعريف بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة والمطلب الثالث يخص بناء أداة الاستبيان ومعالجتها إحصائياً، أما المبحث الثاني خصصناه لعرض وتحليل بيانات الدراسة ويندرج عنه مطلبين فالمطلب الأول يخص الوصف الإحصائي لعينة الدراسة أما المطلب الثاني فيتمثل في اختبار فرضيات الدراسة. وفي الأخير الخاتمة حيث سنذكر فيها أهم النتائج المتوصل إليها مع تقديم اقتراحات وآفاق الدراسة المستقبلية.

الفصل الأول:

الإطار النظري لنظم تخطيط موارد

المؤسسة (ERP) وأنظمة المعلومات

الوظيفية

تمهيد:

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 النظام 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.

المبحث الأول: مفاهيم حول نظم المعلومات ونظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات

أولاً: تعريف نظم المعلومات

" يعرف نظم المعلومات أنها مجموعة منظمة من المورد: الأجهزة والبرامج وموظفين والبيانات والإجراءات اللازمة من أجل الحصول على المعلومات، وتجهيزها، وتخزينها، والتواصل معها في شكل (بيانات، الصور، الأصوات، ... الخ) في المنظمات، حيث تكون هذه الموارد مثل بطة فيما بينها¹.

" ويعرف ايضا: على أنه مجموعة من الموارد والوسائل والبرامج والأفراد والمعطيات والإجراءات، التي تسمح بجمع ومعالجة وإيصال المعلومات على شكل نصوص، صور، رموز الخ في المؤسسة².

"نظام المعلومات (IS) هو أحد مكونات النظام العام للمنظمة الذي يتألف من مجموعة منظمة من الموارد البشرية والتقنية من أجل تحقيق الأهداف التي تحددها المنظمة. يتمثل دور نظام المعلومات في تزويد كل فرد داخل المنظمة بالمعلومات التي تسمح لهم بأداء عملهم في أفضل الظروف الممكنة³.

¹ - بديه 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، ص03.

² - مزهودة نور الدين، أثر أداء نظام المعلومات على تنافسية المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الوطني حول: استراتيجيات التدريب في ظل ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، جامعة الدكتور مولاي طاهر بسعيدة(الجزائر)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 10-11 نوفمبر 2009.

³ - [En ligne] - <https://www.maxicours.com/se/cours/systeme-d-information-et-enjeux-pour-l-organisation/> (Page consulté le17/05/2021).

ثانياً: خصائص وسمات نظم المعلومات.

هناك أربع خصائص أساسية لكافة أنواع النظم سواء كانت نظم معلومات أو نظم تسويق أو نظم آلية ... الخ ندرجها فيما يلي¹:

- جميع الأنظمة تعمل من خلال بيئة معينة.
- تتكون من عناصر، أو مكونات، أو نظم فرعية تشكل وحدات البناء الأساسي للنظام، وفي أية منظمة قد تكون هذه الوحدات أقسام إدارية وقد توجد هذه الوحدات من خلال الأقسام التقليدية في المنظمة.
- هناك خاصية التداخل بين الأجزاء الفرعية، ويرى العلاق في هذه الخاصية حال الفكرة النظم، ونعني أنه لا يمكن إحداث تغيير في أحد مكونات النظام دون أن على بقية أجزاء النظام.
- لكل النظم وظيفة رئيسية أو هدف رئيسي بموجبه يتم تقويم أداء المنظمة مكوناتها الفرعية بموجب معايير ومقاييس مستمدة من فهم هذه الوظيفة أو الهدف.

ويحدد شوقي سالم تسعة خصائص أخرى لنظم المعلومات فيما يلي إيجازاً بها:

- توفير التكلفة في إيجاد المعلومات التي تحتاجها المنظمة.
- توفير المعلومات المطلوبة بسرعة ودقة.
- التحسين والمساعدة في اتخاذ القرار.
- أن يجنب النظام ازدواجية العمل.
- قدرة النظام على التطور منطلق من التغيير الذي يحدث للمنظمة.
- اتجاه نظم المعلومات نحو التوسع الذي يزيد التكاليف بسبب نمو النظم مع نظم.
- المؤسسة والمستفيدين من النظام.
- تستلزم نظم المعلومات اتصال الإنسان بالآلة في مستويات مختلفة.

ويذكر شوقي سالم السمات المشتركة لنظم المعلومات بالآتي²:

- أن نظم المعلومات واجب تصميمها وبنائها وتشغيلها والحفاظ عليها.

1 - إنعام علي توفيق الشهر بلي، تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات، الوراق للنشر وتوزيع، عمان، شارع الجامعة الأردني، 2009 ص 25-26.

2 - إنعام علي توفيق الشهر بلي، المرجع سابق، ص 27.

- أنه في عملية تطوير وتشغيل نظم المعلومات تصبح كل من البرامج والبيانات الأساسية شديدة الأهمية في أداء العائد التكلفة.
- اعتماد مبدأ المشاركة في الحاسب الإلكتروني والملفات والبرامج المتصلة بها، انطلاقاً من الحاجة الاقتصادية المتأتمية من تكلفة النظام الكبيرة التي يتطلبها تطوير النظم.
- تتجه نظم المعلومات إلى الاتساع وزيادة التكلفة فيما يتعلق بنواحي التطوير والتشغيل والصيانة.
- ضرورة اتصال الإنسان بالآلة في مستويات مختلفة للأهمية النابعة من عمليات التوثيق المطلوبة.
- استخدام النظم في حالة تغير دائم بسبب حالة التطور القائمة بالمنظمة.
- تلقي قياسات الأداء في النظم اهتمام شديدة، خاصة مع ارتفاع التكاليف الخاصة بتطوير وتشغيل النظم.

ثالثاً: وظائف نظام المعلومات.

وظائف نظام المعلومات: يقوم نظام المعلومات بجملة من الوظائف تتمثل في الآتي¹:

3.1 وظيفة الدراسة: في هذه الوظيفة يتولى نظام المعلومات تحديد المصادر والكم من البيانات الذي سوف يحتاجه، وبالتالي يقوم بتوفير كل ما يلزم من أفراد وتجهيزات ومعدات.... الخ، للبحث عن البيانات ذات العلاقة بالموضوع.

3.2 وظيفة البحث: في هذه الوظيفة وبعد الدراسة التي قام بها نظام المعلومات، يتولى هذا الأخير البحث عن البيانات اللازمة التي يحتاجها المستعمل سواء في داخل المؤسسة أو خارجها، وهذا انطلاقاً من المصادر المختلفة سواء كانت داخلية أم خارجية، فمثلاً يحتاج المستوى الاستراتيجي بيانات تتعلق بأحوال المنافسين ووضعية السوق.... الخ، ويحتاج المستوى الإداري بيانات متعلقة بسير الأعمال اليومية في المؤسسة، في حين يحتاج المستوى المعرفي إلى بيانات تتعلق بالبرمجيات والتكنولوجيات الحديثة المطبقة التي يجب اعتمادها في المؤسسة، بينما يحتاج المستوى التشغيلي إلى بيانات خاصة بكيفية انجاز المهام.

¹ - مزهودة نور الدين، المرجع سابق.

3.3 وظيفة المعالجة : إن معالجة البيانات هي مجموعة من العمليات التي تسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات ومن بين هذه العمليات نذكر فرز البيانات، تحديد طبيعة ومجال الاستخدام، استخدام الأساليب المختلفة.

3.4 وظيفة التخزين : بعد معالجة البيانات يقوم نظام المعلومات بتخزين البيانات التي تمت معالجتها لغرض اللجوء إليها وقت الحاجة، فنجد أن عملية التخزين تتم في دقات إن كانت البيانات سهلة وغير معقدة، وقد تكون عملية التخزين تتم في ملفات وأقراص مضغوطة إن كانت البيانات التي تمت معالجتها معقدة أو في غاية السرية.

3.5 وظيفة الاسترجاع : تعرف وظيفة استرجاع المعلومات على أنها الوظيفة التي توفر الأسلوب الملائم في العثور على معلومات بهدف إرجاعها إلى المستفيد الملائم، وبالتالي فإن هذه الوظيفة تقوم بتزويد أصحاب القرار بالمعلومات اللازمة وقت الحاجة.

3.6 وظيفة الاتصال : هي التي تتولى عملية نقل المعلومات إلى مستعملها، وتتم هذه العملية عن طريق استخراج المعلومات وقت الحاجة إليها.

3.7 وظيفة الرقابة: تتمثل وظيفة الرقابة التي يضطلع بها نظام المعلومات في مراجعة ومراقبة كافة البيانات التي ترد إليه، هذا من جهة، ومن جهة أخرى، مراقبة ومراجعة كافة المعلومات التي يتم تداولها بين مستخدميها، وبالتالي الوقوف على نقاط الضعف والقوة في أداء نظام المعلومات.

رابعاً: أهداف نظم المعلومات:

لكل نظام معلومات أهداف جعل من أجلها، فنظام المعلومات يظهر من خلال غاياته التي يؤديها، وغاياته التي يصل إليها وسنحاول التعرف على مجمل الأهداف العامة والخاصة لنظام المعلومات، تنقسم أهداف نظام المعلومات إلى نوعين¹:

1.4 الأهداف العامة: تتحصر الأهداف العامة لنظام المعلومات فيما يلي:

¹ - العياشي عيدوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، جامعة سطيف، 2013، ص10

- يجب على النظام المعلومات حصر مصادر البيانات والمعلومات وهذا من أجل التعرف على الفجوات الناقصة، التي يمكن استكمالها، وسوف تتركز عملية الحصر على محتوى نظم المعلومات المتوفرة وطرق تناولها بهدف التنسيق في الأداء.
- يجب على نظام معلومات أن يكون متكامل ومتخصص وتكون له القدرة على تناول البيانات والمعلومات المتوفرة.
- نظام المعلومات المتكامل يمكن أن يقدم خدمات معلوماتية مختلفة في مجال تخصصه، وذلك عن طريق الإعلان عنها بطريقة من الطرق الإعلامية.
- ضمان صيانة مستمرة للنظام والتكفل بوضع الخطط وذلك من أجل مواكبة التطورات المتجددة.
- يجب على نظام المعلومات التكفل بسهولة في إجراءات تناول المعلومات ويسهل عمليات الاتصال بين النظام ومستعمليه، ويتكفل بتلبية احتياجات ومتطلبات المستخدمين.

2.4 الأهداف التفصيلية:

- أهداف تتعلق بعملية اتخاذ القرار: وتتمثل هذه الأهداف أساسا في تجنب الإدارة عمليات صنع القرار الروتيني، وزيادة فعالية اتخاذ القرار وكذا التكفل بالنظم المساعدة على اتخاذ القرارات وذلك من أجل مراقبة سليمة للعمليات.
- أهداف تتعلق بخدمات المعلومات: وتتمثل هذه الأهداف في متابعة نظام المعلومات للنمو المرتقب في نوعية خدمات المعلومات وتجميع وتوفير كافة الوثائق والمطبوعات والمعلومات الصادرة في مجال.
- أهداف تتعلق بتطوير النظام: وتتمثل هذه الأهداف أساسا في وضع الخطط الضرورية اللازمة، للمحافظة الدائمة على النظام وصيانته ومراعاة جميع التغييرات.
- أهداف تتعلق بالمستفيدين: تتمثل هذه الأهداف في التولي بعمليات تساهم في تطوير المستفيدين مما يزيد من فعالية النظام، والعمل على زيادة القدرة الإنتاجية للقوى العاملة.
- أهداف تتعلق بالعاملين بنظام المعلومات: وتتمثل هذه الأهداف بالتكفل التام بتطوير العاملين ورفع مستوى أدائهم وتحديد الخطط الموضحة قصد معرفة العاملين به لتفاصيل النظام وأهدافه.

خامسا: موارد نظم المعلومات

لنظم المعلومات مجموعة من الموارد والتمثلة في¹:

1.5 المورد البشري:

المورد البشري مطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات، ومن هؤلاء الأفراد ما يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، وكذلك الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام.

المستخدمين النهائيين أو المستخدمين هم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ويمكن أن يكونوا محاسبين أو بائعين أو مهندسين أو كتبة وسكرتارية أو زبائن أو مديرين وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين للنظام أما الاختصاصيون الفنيون فهم الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظم المعلومات فنيا، ومنهم محللو النظم ومطورو البرمجيات ومشغلو النظام من العاملين في الجوانب الإدارية، والفنية، والروتينية، فمحللو النظم على سبيل المثال يقومون بتصميم النظام بناء على المتطلبات المعلوماتية للمستفيد النهائي.

2.5 الأجهزة (Hardware):

يشتمل نظام الحاسوب المعاصر على أجهزة وبرمجيات إضافة إلى البيانات ووسائل ومعدات الاتصال والاتصالات بعيدة المدى المطلوبة.

يتمثل العنصر الرئيسي الذي يتكون منه الجزء المادي هو نظام الحاسوب، وعلى عدد من الوحدات المتمثلة فيما يلي:

1-وحدة المعالجة المركزية (central processing unit/CPU): التي تقوم بمعالجة البيانات

وتسيطر على بقية أجزاء نظام الحاسوب، وتتم معالجة البيانات بغرض تحويلها إلى شكل أكثر فائدة.

2-وحدة التخزين الرئيسي(primary Storage) : التي تقوم بالتخزين المؤقت للبيانات أثناء

المعالجة.

¹ - بن أم السعد فتيحة، دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة باتنة، 2015، ص99-100.

3- وحدة التخزين الثانوي (secondary Storage) : التي تقوم بتخزين البيانات والتعليمات عندما لا تكون مستخدمة في المعالجة، ومثال ذلك الأقراص والأشرطة الممغنطة والأقراص الضوئية.

4. وسائل إدخال البيانات (Input Devices) : ترسل وتحول البيانات والتعليمات للمعالجة في الحاسوب، مثل لوحة المفاتيح والفأرة، التي تحول البيانات والتعليمات إلى أشكال إلكترونية، بغرض للإدخال في الحاسوب.

5. وسائل إخراج البيانات والمعلومات (Output Device): تعرض البيانات والمعلومات بشكل يفهمه الأفراد المستخدمون النظام الحاسوب، مثل شاشات العرض والطابعات.

6. وسائل الاتصال (Communications Input Devices): التي تسيطر على مرور البيانات والمعلومات من وإلى شبكات الاتصال. وهي تؤمن الربط بين الحاسوب من جهة وبين شبكات الاتصال من جهة أخرى.

3.5 البرمجيات:

الغرض أن تؤدي الحواسيب دورها المفيد في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الشركة أو في المنظمة، فإن الأجهزة أو المكونات المادية للحواسيب تحتاج إلى البرمجيات أو المكونات البرمجية لكي تؤدي عملها المطلوب.

البرمجة هي إجراءات متعددة الخطوات الغرض منها تأمين وتوفير استخدام لغات البرمجة، وإرشادات استخدام معالجة النصوص (Word processing) ، والنشر المكتبي (desk-top Publishing).

4.5 قواعد البيانات:

نظام إدارة قاعدة البيانات: عبارة عن برمجة خاصة تسمح للمنظمة بجعل بياناتها مركزية، إدارتها بشكل كفؤ، وتمكنها من الوصول إلى البيانات المخزونة عن طريق برامج تطبيقية.

وعلى هذا الأساس فإن نظام إدارة قاعدة البيانات يؤدي الوظائف التالية:

- إيجاد وإدانة قواعد البيانات.
- الحد من متطلبات الإعلان عن تعريف البيانات.
- التصرف كرابط بين برامج التطبيق من جهة، والأماكن الموجودة فيها الملفات البيانات.
- الفصل بين وجهات النظر المنطقية والمادية للبيانات.

5.5 الشبكات:

الشبكة هي أول نظام اتصالات وضع لربط الحاسبات مع بعضها البعض وكذلك موارد الحاسبات بنفس الطريقة التي تتم لربط التليفونات مع بعضها البعض من خلال السنترالات، وفي معظم المؤسسات والهيئات أو المصانع أو البنوك يوجد لديهم أجهزة كمبيوتر مثل الحواسب الشخصية أو الحاسبات المركزية، وكذلك نهايات طرفية متواجدة في مكان ما، فالشبكات قد قدمت طريقة ملائمة جدا لربط هذه الأنظمة المختلفة مع بعضها في نظام اتصال ممتزج مع بعضه، وتطور تكنولوجيا الشبكات قد سمح للأنظمة الكمبيوتر التي تعمل في بيئات العمل مختلفة بأن تربط مع بعضها.

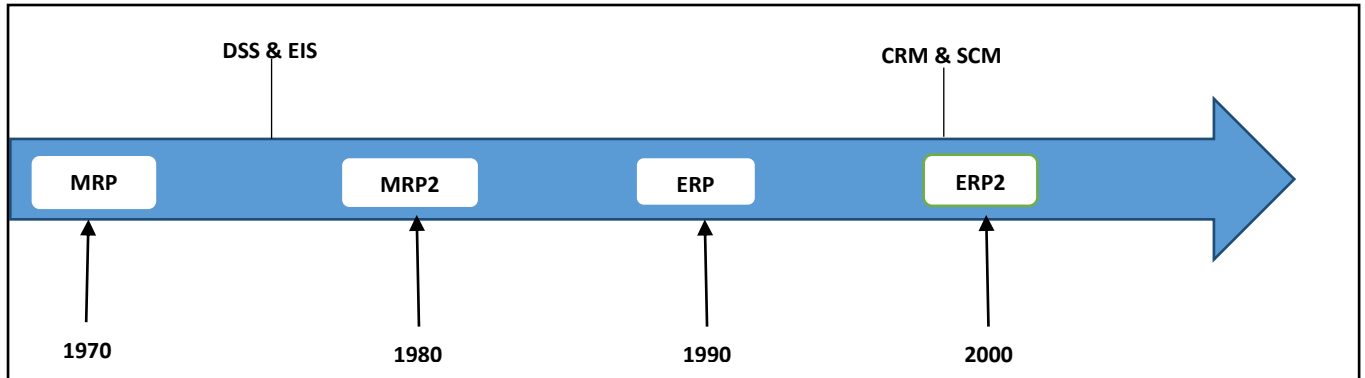
المطلب الثاني: تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

أولا: تطور التاريخي لتخطيط موارد المؤسسة (ERP)

إن معرفة تاريخ وتطور نظام (ERP) أمر ضروري لفهم التطبيق الحالي وتطوراته المستقبلية، والشكل التالي يستعرض أهم مراحل تطور نظم تخطيط موارد المؤسسة¹:

¹ - بن الطيب إبراهيم، نظام ERP وأهميته لدى المؤسسات الحديثة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 14-العدد 18، 2018، ص192-193

الشكل (01-01): يمثل التطور التاريخي لـ (ERP)



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بن الطيب إبراهيم، نظام (ERP) وأهميته لدى المؤسسات الحديثة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 14- العدد 18، 2018

تم تنفيذ المرحلة الأولى من (ERP) منذ سنة 1970 من خلال نظام يسمى تخطيط متطلبات المواد (MRP) (Materials Requirement Planning) ، وكان تركيز برنامج (MRP) على تخطيط الإنتاج الداخلي، من خلال حساب متطلبات الوقت، والمشتريات، وتخطيط المواد، فبرنامج (MRP) لا يركز على أي نوع من الخدمات، وإنما وضع لتوفير المواد المناسبة في الوقت المناسب، (MRP) مثل خطوة كبيرة إلى الأمام في عملية التخطيط ثم تم إدخال الجيل الجديد من هذه الأنظمة مع بداية 1980 تحت اسم تخطيط موارد التصنيع (Manufacturing Resources Planning) أو (MRPII) ، فقام (MRPII) بدمج نظم المحاسبة والإدارة المالية، كما اجتازت أنظمة (MRPII) حدود وظائف الإنتاج والتي بدأت تخدم فيما ظهر بنظم دعم القرار (DSS) ، وكذلك نظم المعلومات التنفيذية (EIS) ، فأول مرة يمكن للمؤسسة بأن يكون لديها نظام متكامل للأعمال والذي قدم رؤيا للمتطلبات المادية والقدرات، فالمعلومات الجيدة تؤدي إلى قرارات جيدة، وبالتالي قدمت أنظمة تكنولوجيا المعلومات المتكاملة ميزة تنافسية لهذه المؤسسات.

وكان التحول الكبير في أواخر الثمانينات وبداية التسعينات، فظهرت الحاجة إلى تطوير نظام متكامل محكم من شأنه يمكن استخدام البيانات المخزنة في قواعد البيانات المشتركة على نطاق واسع، والذي أصبح أولوية قصوى للمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات، هذه قاعدة البيانات المشتركة، المستخدمة على نطاق واسع، كان اسمها تخطيط موارد المؤسسات (ERP).

يشمل جميع تخطيط الموارد للمؤسسة بما في ذلك تصميم المنتجات، والتخزين، تحليل المواد، القدرة على التخطيط، ونظم الاتصالات، فنظم (ERP) تساعد المؤسسات على أن تصبح أصغر حجماً وأكثر مرونة من خلال دمج معاملات البرامج الأساسية لجميع الإدارات، مما يتيح الوصول السريع إلى المعلومات في الوقت المناسب.

وقد تطور نظم (ERP) إلى ما يشار إليه حالياً باسم (ERP II)، خلال السنوات القليلة الماضية، بدأت الحدود الوظيفية لنظم (ERP II) تتوسع من خلال إدارة سلسلة التوريد (SCM) وإدارة علاقات الزبائن (CRM)، مستودع البيانات/نكاه الأعمال (DWBI) والأعمال الإلكترونية الجيل الحالي من تخطيط موارد المؤسسات، (ERP II) يتكون من عنصرين، الأساسي والموسع، مكونات (ERP) الأساسية هي المكونات التقليدية المدرجة في معظم أنظمة (ERP) وتركز في المقام الأول على العمليات الداخلية، في مكونات (ERP) الموسعة هي المكونات الإضافية التي تلبي الاحتياجات التنظيمية التي لا تغطيها المكونات الأساسية وتركز في المقام الأول على العمليات الخارجية.

ثانياً: مفهوم تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

1.2 تعريفه:

"إن نظام تخطيط الموارد للمؤسسة (ERP) هو ترجمة لما هو معروف (Entreprise ressources planning systèmes)، والفكرة الأساسية من (ERP) هو التحول من استخدام منظومة متفرقة تعمل كل منها على حده إلى منظومة واحدة بقاعدة بيانات واحدة ومنظومات فرعية تكون المنظومة الفرعية للمالية هي المنظومة الرئيسية، إن العديد من المنظمات قد عمدت إلى تنفيذ أنظمة معلومات تحت اسم (ERP) كاستجابة للتغيرات العالمية وأهمها ازدياد نسبة المنافسة العالمية، يمكن أن يحقق لها العديد من المزايا كتقليص فترة دورة العمليات، ورفع كفاءة المنظمة، وتوليد المعلومات بسرعة، إضافة إلى ذلك فإن أنظمة (ERP) تمنح المديرين القدرة على ضبط الأعمال كافة والسيطرة عليها ومراقبتها"¹.

¹ - صباح بلقيديوم، نظم تخطيط موارد المؤسسة ERP وإدارة علاقات العملاء CRM كأدوات لتفعيل التسيير في موبيليس، التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، المجلد 24 - العدد 03، أكتوبر 2018، ص15.

"نظام لتكامل معلومات المنظمة الواسعة مع تنسيق العمليات الرئيسية للمنظمة"¹.

"نظام تخطيط الموارد يعتمد على قاعدة بيانات مشتركة وتصميم برمجي خاص، فقاعدة البيانات المشتركة تسمح لأقسام العمل تخزين واسترجاع المعلومات في فترة النشاط، أما التصميم البرمجي فيتيح لإدارة العمل اختيار النماذج اللازمة وترتيبها وربطها بنماذج الموردين وإضافة نماذج جديدة خاصة لتحسين الأداء"².

"وعرفه آخرون بأنه عبارة عن مجموعات متكاملة من البرامج أو الوحدات التي تقدم الدعم لعمليات مصادر الأعمال، مثل التمويل والمحاسبة والمبيعات والمشتريات والتسويق، وتخطيط الإنتاج والموارد البشرية، والإدخال والإخراج والخدمات اللوجستية ونظام تخطيط موارد المنشأة (ERP) يساعد على أجزاء مختلفة في المنشأة الاستخدام نظام بيانات متكامل لتحسين إدارة العمليات التجارية وخفض التكاليف"³.

"نظام للمعلومات يستعمل قاعدة بيانات متكاملة لتزويد البنية التحتية المتكاملة لعمليات الاعمال النموذجية، ضمن المجالات الوظيفية والمعلومات عبر المجالات المختلفة"⁴.

يعرف نظام (ERP) بأنه نظام إداري برمجي يستعمل قوة الحاسوب لدعم وجمع أنشطة المنظمة جميعها والسيطرة عليها من خلال قاعدة بيانات موحدة، بالاعتماد على مجموعة متكاملة من النماذج التي تعمل بانسجام مع نظم معلومات المنظمة لخدمة مستوياتها الإدارية جميعها⁵.

(ERP) تخطيط موارد المؤسسات أو يُسمى أحياناً (ERP) (برنامج الإدارة المتكاملة) هو نظام معلومات يجعل من الممكن إدارة جميع المعلومات والخدمات التشغيلية للشركة ومراقبتها يوميًا، إنه نظام يضمن مسار التدقيق، من السهل العثور على أصل كل معلومة وتحليله يمكن أن يغطي نظام

1-Laudon, Kenneth C. & Laudon Jane P, 2010, Management Information System, 11th, Ed, Pearson, prentice Hall: New Jersey.U.S.A. P631.

2 - المهدي محمد جبريل، تخطيط موارد المؤسسة، نسخة خاصة بجامعة مصراته، الجزء الأول، ص02.

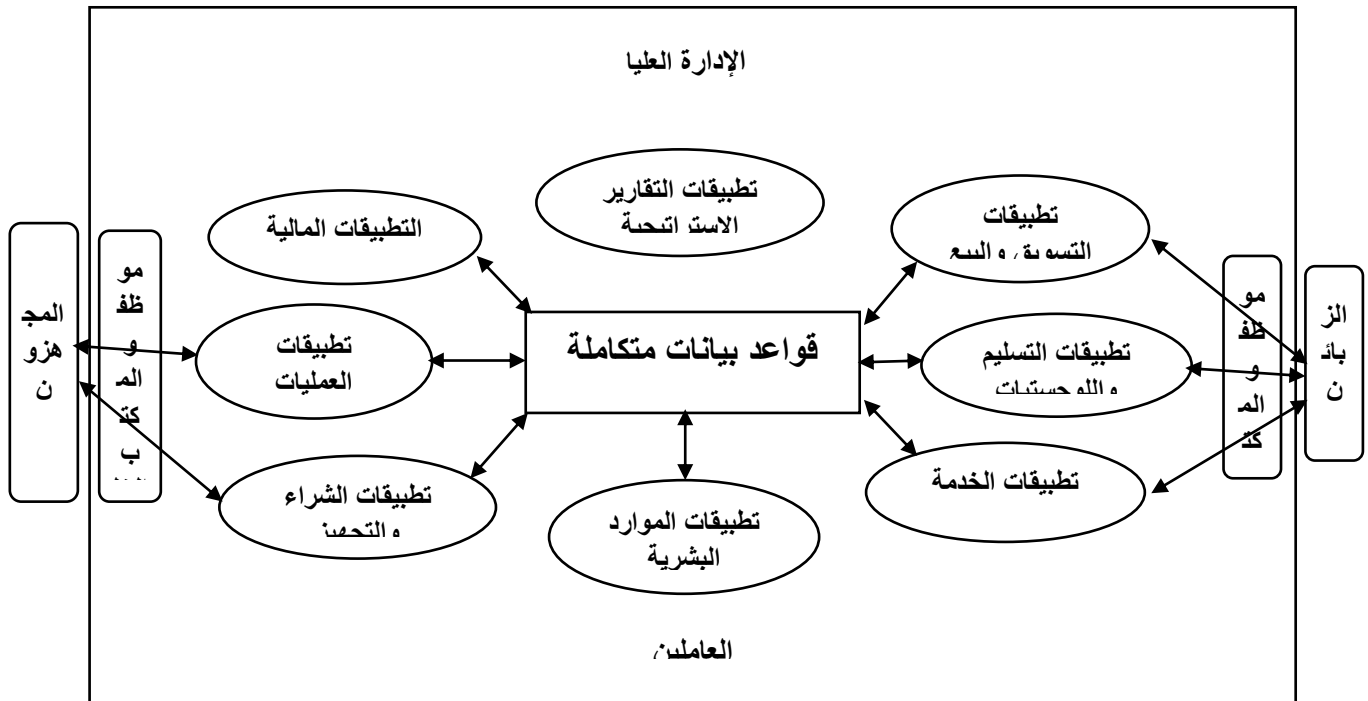
3 - حسام سلام جاسم محمد، أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة ERP على جودة التقارير المالية للشركات، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان، 2017، ص16.

4- alter, steven, information system foundation of e-business, 4th, ed, prentice hall, new jersey USA, p576.

5 - أكرم أحمد رضا الطويل، نظام تخطيط موارد المنظمة، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع (نسخة غير منشورة)، عمان، 2012، ص 53.

المعلومات بالكامل (IS) للشركة (ما لم تختار الشركة في البداية تنفيذ وحدات معينة فقط لتخطيط موارد المؤسسات) ويضمن تفرد المعلومات التي يحتوي عليها، لأنه يحتوي على قاعدة بيانات واحدة فقط بالمعنى المنطقي¹.

الشكل رقم (01-02): نظام تخطيط موارد المنظمة (ERP) تكامل لكل أجزاء المنظمة




المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على أكرم أحمد رضا الطويل، ص 54

¹ - [En ligne] - <https://www.cegid.com/fr/faq/quest-quun-erp/#perso>, page consulté le (19/05/2021).

2.2 مصادر تجهيز برمجيات نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

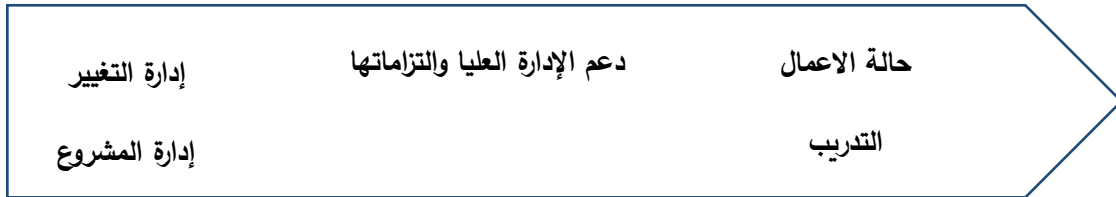
الجدول رقم (01-01): مصادر تجهيز برمجيات نظام (ERP)

الميزات	شعار الشركة	اسم الشركة
تعمل (SAP) على تحسين تجارب الأجهزة المحمولة للمستخدمين من خلال تمكين حلول التنقل المؤسسي وإشراك الموظفين والمستهلكين وأصحاب المصلحة في نظام مختلف ومبتكر بما في ذلك حلول التنقل للمؤسسات.		SAP (ERP)
كامل (Oracle ERP Cloud) عبارة عن برنامج (ERP) كامل الميزات مصمم لخدمة الوكالات والشركات، توفر (Oracle ERP Cloud) حلولاً شاملة مصممة لتطبيق الويب، يوفر نظام (ERP) عبر الإنترنت هذا الإدارة المالية وإدارة المشاريع وإدارة سلسلة التوريد في مكان واحد.		ORACLE (ERP)
يمكن أن يكون برنامج (Sage ERP) لصناعة البلاستيك أداة مفيدة عندما يتعلق الأمر بإدارة مؤسسة، (Sage ERP) (for Plastic Industry) هو أفضل مزود لخدمات تخطيط موارد المؤسسات في الهند يمكنه مساعدة عملية إدارة الأعمال بالكامل أثناء التنقل من أي ركن من أركان العالم.		SAGE (ERP)
تم تصميم (Microsoft Dynamics ERP) للمساعدة على العمل بسرعة والنمو مع العمل، حتى يمكن من البدء بالاحتياجات اليومية والتكيف بسهولة مع تغير الاحتياجات.		MICROSOFT DYNAMICS (ERP)

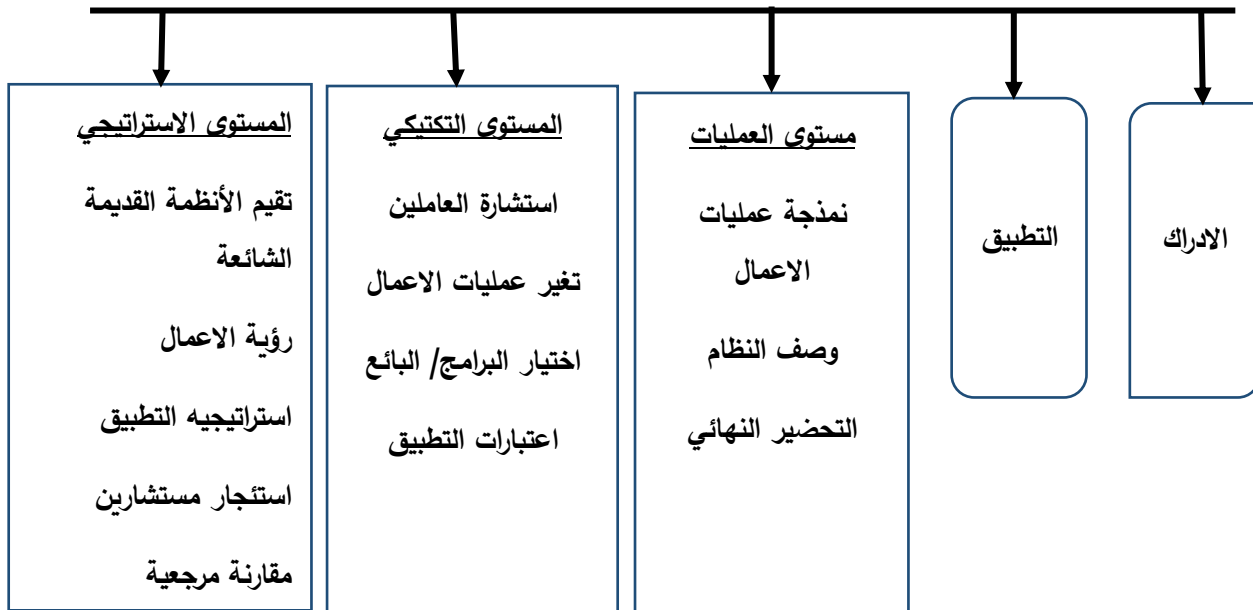
المصدر: (18/05/2021) - <https://www.softwaresuggest.com/us> - [En ligne]

3.2 العوامل الحاسمة في تطبيق نظام (ERP):

الشكل رقم (01-03): يمثل إطار لتطبيق مشروع نظام (ERP)



الاتصال



المصدر: AL-Mudimigh, A, M, Zairi, M Al-Machari, (2001) ERP software implementation: integrative framework, European, journal of information system, p218.

ثالثا: خصائص ومكونات تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

1.3 خصائص تخطيط موارد المؤسسة (ERP):

يتميز نظام تخطيط موارد المؤسسات بمجموعة من الخصائص نذكر منها ما يلي¹:

1.1.3 نظام تخطيط موارد المؤسسات هو برنامج: هو مجموعة من البرامج المصممة من قبل الناشر لتلبية احتياجات العديد من المؤسسات وتسويقها مع خدمات إضافية كالمساعدة في التنفيذ، الصيانة، والتدريب... الخ.

2.1.3 نظام تخطيط موارد المؤسسات متكامل: الوحدات الحلقة ليست مصممة بطريقة مستقلة، يمكن أن تتبادل المعلومات وفق المخططات والتصميمات المتوقعة، والواجهات موحدة، هذا الاتصال بين العمليات من الاتساق الداخلي ويؤدي إلى تجنب ازدواجية المعالجات.

3.1.3 نظام تخطيط موارد المؤسسات يركز على نظام مرجعي واحد: يعني أن كل البيانات التي تستخدمها الوحدات المختلفة نحمده بطريقة واحدة ومعيارية، أي نفس الشكل وتسير من قبل نوع واحد من البرامج غالبا نظام إدارة قواعد البيانات العلائقية، تحدد بالمثل، الواجهات رجل جهاز كأوامر عن طريق الفأرة، الشاشة، كيفية التحكم، الخ، تحدد بنفس الطريقة بغض النظر عن الوحدات، هذه العملية القوية للبيانات واللغات تبسط الاتصالات وتسهل تعلم المستخدمين.

4.1.3 التكيف السريع مع قواعد التشغيل: المهنية والقانونية أو الناتجة عن التنظيم الداخلي للمؤسسة والقواعد التي يحملها السوق.

5.1.3 نظام تخطيط موارد المؤسسات يهدف إلى تحسين عمليات التسيير: عند تركيب (ERP) المصمم يركز على نماذج عملية نابغة من أفضل التطبيقات في القطاع، يستفيد كذلك من خيارات أفضل المؤسسات في مجال النشاط المعين من تحليل أفضل التطبيقات، مصمم البرامج يحصل على مجموعة من القواعد التسييرية التي تشكل المعيار الفعلي لقطاع معين.

¹ - خاتمة لواتي وآخرون، تحليل واقع استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة في المؤسسات البترولية الجزائرية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 07 - العدد 02، 2020، ص239.

6.1.3 نظام خطيط موارد المؤسسات معياري: فقد علت تصميم (ERP) في المقام الأول من أجل تلبية احتياجات المؤسسات المختلفة، هنا إصدارات مختلفة حسب قطاع النشاط، مع لغات الاستخدام، وعلاوة على ذلك، تكيف المنتجات لتلبية احتياجات المؤسسة بتم عن طريق الإعداد واختيار قواعد التسيير، خيارات المعالجات، واختيار شكل البيانات...الخ.

7.1.3 نظام تخطيط موارد المؤسسات وحداني: هو ليس تركيب متجانس ولكن مجموعة من البرامج أو الوحدات القابلة للفصل، كل وحدة تقابلها عملية تسييره حيث أن تشبيتها وتشغيلها يمكن أن يتم بشكل مستقل.

2.3 مكونات تخطيط موارد المؤسسة (ERP):

يتألف نظام تخطيط موارد المؤسسة من أربع نظم فرعية وهي¹:

1.2.3 نظام المحاسبة: يلعب نظام المحاسبة دورا أساسيا في عملية قياس وإدارة الأحداث المالية وإصدار تقارير تلخص جميع تلك العمليات في المنظمة من خلال قوائم المالية، والأرصدة الفصلية، وكذلك إدارة حسابات المدينين والدائنين، وتسجيل أي عمليات أخرى تمت في أي فروع أخرى.

2.2.3 نظام سلسلة التوريد: يشار إلى هذا النظام أحيانا باسم اللوجستيات، حيث يهدف إلى تنظيم عملية تدفق المواد عبر المنظمة من خلال إدارة عمليات تخطيط وجدولة حسابات الموردين، وأداره سلسلة الإمداد والتوزيع التبسيط المسار الذي تمر به منتجاتهم من المورد إلى المستودع وأخيرا للعملاء.

3.2.3 نظام إدارة المواد: وهي نظم تتضمن عددا من المهام الضرورية مثل تتبع حركة مشتريات المواد، من خلال مقارنة المواد المستلمة مع الكميات المطلوبة بحسب أوامر الشراء، تتبعها عملية المطابقة مع الفاتورة المسجلة، أضافه إلى إدارة عملية تخزين ونقل البضائع على طول سلسلة التوريد.

4.2.3 نظام إدارة الموارد البشرية: يشمل هذا النظام جميع العمليات الخاصة بإدارة شؤون الموظفين والرواتب وتكاليف التدريب والتنقل، كل ذلك يتم من خلال قاعدة البيانات الرئيسة في النظام.

¹ - طارق عودة بني طارق وآخرون، مستوى تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأثره في تحقيق جودة النظام المعلومات المحاسبي(AIS) ، المجلة العربية للإدارة، المجلد40، العدد02، يونيو2020، ص164.

رابعاً: أسباب تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وفوائده

1.4 أسباب تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

جدول رقم (01-02): أسباب التي تقود لتبني نظام (ERP)

الأسباب الاستراتيجية	الأسباب العملية	الأسباب التقنية
-التزام Y2K -عولمة المشاريع . -توحيد مقاييس عمليات الاعمال . -تحسين استجابة الزبائن . -التكامل بين الوحدات الوظيفية والعمليات . -تحسين أداء اتخاذ القرارات في المنظمة	-تحسن العمليات - وضوح البيانات - خفض كلف التشغيل	-الحاجة إلى أرضية مشتركة -استبدال الأنظمة القديمة -عدم التوافق بين الأنظمة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على خالد رجم، غطاس محمد صادق، تحليل واقع عوامل نجاح تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في المؤسسات النفطية الجزائرية، المؤتمر الدولي السادس لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان -الأردن،

11-12 أبريل 2018، ص06

2.4 فوائد تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

مجموعة من الفوائد التي ستتحصل عليها المؤسسة بعد تطبيقها لنظام (ERP)، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (01-03): فوائد نظام (ERP)

الفوائد	مجال تحقيقها
سهولة الوصول للمعلومات	اشترك بتناسق ودقة البيانات، وتحسين التقارير .
تجنب العمليات وبيانات الزائدة	دخول البيانات إلى القاعدة المركزية، وتجنب تعدد الإدخال، وتحديث العمليات
تخفيض التسليم ووقت الدورة	تقليل الاسترداد وتقارير التأخير
تخفيض التكاليف	ربح الوقت وتحسين السيطرة عن طريق التحليل الواسع للمنظمة ولقرارات المنظم
سهولة التكيف	سهولة تبني التغيير في العمليات وإعادة الهيكلة.
تحسين الصيانة	دعم البائع على المدى الطويل كجزء من اتفاق الحصول على النظام
الامتداد العالمي	توسيع النماذج مثل العلاقة مع الزبائن وإدارة سلاسل التجهيز.
الأعمال الالكترونية	التجارة من خلال شبكة المعلومات العنكبوتية(الانترنت).

المصدر: أكرم أحمد الطويل، بلال توفيق يونس، قواعد البيانات الموزعة، نظام ERP نموذجاً، المؤتمر العلمي

الخامس في تقانة المعلومات، كلية علوم الحاسوب والرياضيات، 19-20 كانون الأول 2012، ص28.

خامساً: خطوات تنصيب نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

يتطلب تنصيب نظام (ERP) فهم المعيارية المنطقية والسليمة لهذا النظام، واتباع الخطوات

المنهجية في بناءه مع ضرورة تدارك مختلف العقبات التي تعترض طريقة تنصيبه¹:

1.5 المعمارية المنطقية لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) :

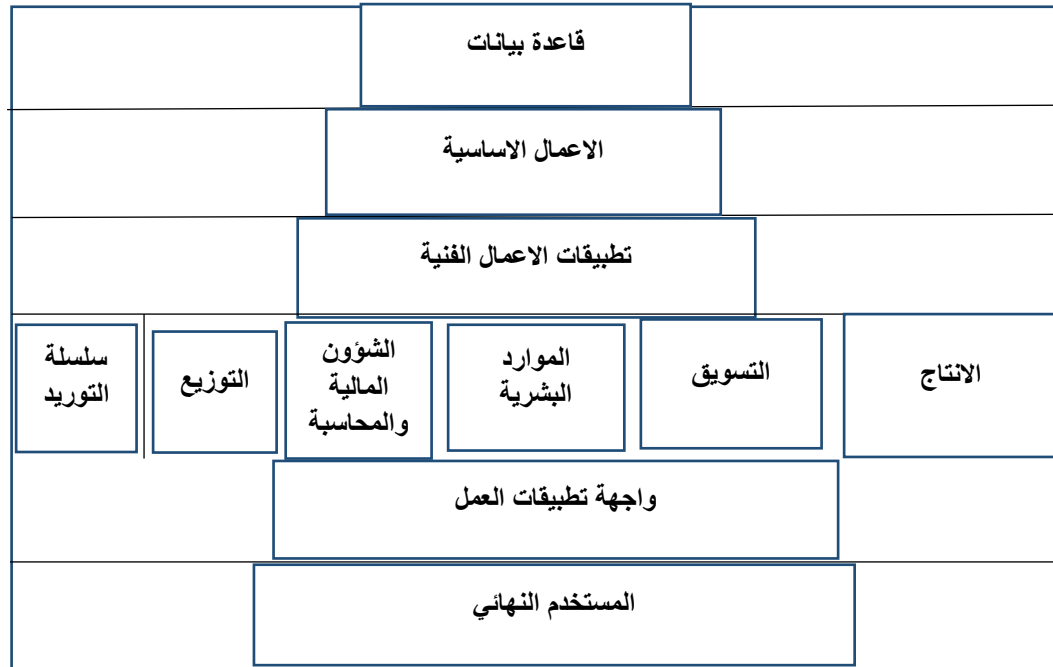
عموماً يتكون نظام تخطيط موارد المؤسسة من المعدات والبرمجيات (نظم التشغيل وقواعد

البيانات) والمعلومات (بيانات تنظيمية داخلية وخارجية) ومن إجراءات العمل والسياسات ومن الأفراد

¹ - كشاط منى، متطلبات نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثالث، جوان 2018، ص93.

المستخدمون النهائيون والمختصون في تقنية المعلومات، والمعمارية المنطقية هي التي تراعي التكاملات القائمة بين مكونات النظام والتفاعلات فيما بينها، كما أن المعمارية السليمة لها تأثير بارز على كلفة النظام وكلفة صيانة النظام وحتى كلفة استخدامه، كما أنه كلما كانت المعمارية تتسم بالمرونة كلما كان ذلك أفضل فهي تتيح فرصة التوسع وفقاً لاحتياجات المنظمة، كما تتأثر معمارية نظم تخطيط موارد المؤسسة من طرف بائع النظام ولكن معمارية تقنية المعلومات تحددها الاستراتيجية التنظيمية للمؤسسة وإجراءات العمل المطبقة

الشكل (01-04): الشكل العام للمعمارية المنطقية لنظم تخطيط موارد المؤسسة.



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على كشاط منى، ص93

2.5 خطوات تنصيب نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) :

يتم تنصيب نظام (ERP) داخل المؤسسة وفق خمسة مراحل أو خطوات أساسية كما يلي¹:

1.2.5 تحضير المشروع: يتم على ضوء هذه الخطوة التخطيط لعملية التنصيب والتي تتضمن تعيين فريق القيادة وفريق المشروع، ولما كانت العملية شاملة بطبيعتها، يكون لزاماً تحديد المجال والرؤية بدقة، كما يجب تقدير الميزانية اللازمة في هذه المرحلة، ذلك أن عمليات التنفيذ مكلفة جداً وتقتضي

¹ - المرجع السابق، ص94-95.

إنفاقا ضخما على تكنولوجيا المعلومات. وفي نهاية هذه الخطوة لا بد أن يكون مخطط تصميم المشروع التخطيطي التنفيذ وإسناد المسؤوليات قد تمت صياغته.

كما يجب على ضوء هذه المرحلة القيام بما يلي:

- رصد احتياجاتها ومختلف متطلباتها الحالية والمستقبلية من نظم المعلومات.
- القيام بالدراسة المتعمقة للبنية التحتية الخاصة بتقنية المعلومات الموجودة في المنظمة من معدات وشبكات وكذلك برمجيات ومختلف الموارد المتوفرة لتنفيذ النظام الجديد.
- قبل اتخاذ أي قرار بخصوص اختيار البرنامج وحتى الشركة المورد له، ينبغي التأكيد على الأوامر التالية: وظائف الأعمال الموجودة في البرنامج الجديد، القدرة التكاملية للنظام الجديد، أقدمية الشركة المورد في بيع النظم المتكاملة لتخطيط موارد المؤسسات والتعرف على مختلف سياساتها فيما يتعلق بالتراخيص والترقية وحتى سياساتها في خدمة العملاء، خدمات الاستشارة والتدريب التي تقدمها الشركة المورد للبرنامج.

2.2.5 مخطط العمل: هذه المرحلة مطلوبة لاختيار حزمة تخطيط موارد المؤسسة التي تستجيب للمتطلبات المؤسسة، ومن شأن عملية الاختيار أن تبني على مدى وضوح معرفة المؤسسة بأعمالها الحالية، ويجب استعمال الخرائط الانسيابية والرسوم البيانية من أجل عرض أفضل تدفقات العملية، ومن أهم ما يجب معرفته في هذه المرحلة هو أن حزمة تخطيط موارد المؤسسات تتيح ربطا دقيقا بعمليات الأعمال الحالية وتبقى الثغرات دوما موجودة. وبذلك ينبغي فهم تصميم الأعمال الجديدة لتحديد الثغرات من أجل تحصيل أقصى الفوائد من أنظمة تخطيط موارد المؤسسة. عليه يفضل على ضوء هذه المرحلة تعيين فريق المشروع للإشراف على تنفيذ المشروع كما يستحسن إشراك شريحة واسعة من المستخدمين النهائيين للنظام للمساعدة على تقدير ودراسة مدى جاهزية النظام.

3.2.5 مرحلة الإنجاز أو التنفيذ : بعد فحص تدفقات عمليات الأعمال والتحقق منها من قبل الفرق المتخصصة، تتضمن الخطوة الموالية تطويرها التقني، وفي هذه المرحلة ينبغي إنشاء الرموز التقنية من أجل تحويل المتطلبات الوظيفية إلى مواصفات فنية، ويكون التوثيق مهما في هذه المرحلة ذلك أن العملية التقنية تشمل كثيرا من خطوات التكرار، وبغية المحافظة على كل خطوة ينبغي تحسين الشفافية وتحديد المسؤوليات.، وفي الوقت نفسه يجرب تصميم العملية في القاعات المخصصة لذلك وتعطي هذه الخطوة إشارة التأكيد لإتمام تصميم العمليات.

4.2.5 التحضير النهائي: هي مرحلة تجريب العمليات حيث يتم تحريب عملية التكامل بتحميل كميات ضخمة من البيانات، وقيم أداء التطبيقات في الحالات القصوى، وتدرج التغيرات المطلوبة في التصميم الفني، وتقيم هذه المرحلة متانة حزمة تخطيط موارد المؤسسة ومن ثم ضبط التطبيقات، كما يباشر تعليم المستخدمين من المؤسسة وتكوينهم في هذه المرحلة، إذ يساعد تعويد المستخدمين وتكييفهم مع التطبيقات على قبول التكنولوجيا في المؤسسة من أجل دعم استقرار النظام خلال مرحلة التحضير النهائي ينبغي تدريب المستخدمين النهائيين للنظام، والقيام بالمعالجة الآتية لحل أي مشكلة قد تطرأ على النظام، وتدقيق صحة البيانات خاصة بعد ترحيلها للنظام الجديد والتحقق من جودتها، كما يستوجب أيضا دعم مختلف احتياجات المؤسسة بإدراج وظائف جديدة.

5.2.5 التشغيل والدعم : في هذه المرحلة يسلم نظام تخطيط موارد المؤسسة وتشغل وحداته لتحديد الاحتياج من الموارد لتحمل أنشطة المؤسسة والتخطيط لها والتأكد من التدفق السليم للمعلومات وتكاملها مع مختلف أجزاء المنظمة، أما عن دعم النظام فيتم عن طريق وضع خطة واضحة لتنفيذ المشروع والمتابعة الدقيقة الميزانية المشروع والاستعانة باستشاريين في تنفيذ مشاريع النظم المتكاملة والتحضير للتغييرات اللازمة التي ستطرأ على طبيعة العمل جراء تطبيق النظام الجديد وتدريب المستخدمين على النظام الجديد، كما ينبغي تكييف إجراءات العمل مع النظام الجديد، فالمؤسسة التي قامت بتنصيب نظام تخطيط موارد المؤسسة تكون ملزمة إما على تغيير إجراءات العمل أو العمليات لكي تتطابق مع وظائف النظام وإما إجراء تغييرات على النظام لكي تتطابق مع إجراءات العمل المطبقة في المنظمة.

سادسا: مزايا ومعوقات نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

1.6 مزايا نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP):

تتمثل مزايا نظام موارد المؤسسات فيما يلي¹:

➤ وحدة واكتمال نظم المعلومات، بمعنى أن تخطيط موارد المؤسسة يوفر بيئة عمل واحدة من خلال قاعدة بياناته الواحدة، ويتجسد هذا بإمكانية وجود العديد من قواعد البيانات المادية لكنها جميعا تلتزم

1 - أحمد قايد نورالدين وآخرون، مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تفعيل نظام المعلومات المحاسبية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الاعمال، المجلد 05، العدد 02، 2019، ص163.

ببنية واحدة، باختصار يمكن تخطيط موارد المؤسسة له من تفادي تكرار المعلومة بين مختلف نظم المعلومات في المؤسسة أي أتممت ودمج عمليات المؤسسة.

➤ يمكن للمستخدم إمكانية تسجيل البيانات فوراً واستعادتها في أي وقت، وثمة ميزة إيجابية أخرى وهي أن التحسينات في قواعد البيانات تتم في زمن قياسي وتمتد للوحدات البرمجية الأخرى أي تبادل البيانات عبر المؤسسة بأكملها.

➤ تخطيط موارد المؤسسات هو أداة متعددة اللغات والعملات، وبالتالي فهو متكيف مع السوق العالمية.

➤ أنظمة تخطيط موارد المؤسسات تدير وتتكفل وتتحكم بمراحل متعددة كالدورة المحاسبية.

➤ تخطيط موارد المؤسسات يمكن من التحكم في جميع أنشطة المؤسسة وفي جميع وظائفها ومصالحها.

➤ لا واجهة مشتركة بين الوحدات البرمجية، ثمة مزامنة المعالجات وأمثلة مسارات التسيير، كما أن

الصيانة التصحيحية مبسطة لأن المسؤول المباشر عن ضمانها هو الذي أصدرها وليس مصلحة

الإعلام الآلي بالمؤسسة التي تحتفظ بمسؤولية الصيانة التطويرية: تحسين الأداء الوظيفي، وتطوير

قواعد التسيير، وعليه فإن أنظمة تخطيط موارد المؤسسات تدير وتتكفل بمراحل متعددة (بالنسبة

للسنوات المحاسبية مثلاً)، وعملات عديدة، ولغات عديدة للمستخدمين والزبائن، وتشريعات عديدة،

ومحاور تحليل عديدة في ذكاء الأعمال، ولكن التنصيب ينطوي على مخاطر متعددة تنظيمية ينبغي أن

يتوافق البرنامج مع تنظيم المؤسسة وتطبيقية (على مستوى تنظيم تكوين المستخدمين)، ووظيفية

(الوظائف التي يتيحها البرنامج بالمقارنة مع الوظائف المتوقعة)، وتقنية، وتعاقدية بين مصدر البرنامج

والمؤسسية وأخيراً أخطار اقتصادية بفعل الاستثمار¹.

2.6 معوقات نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) :

تتمثل معوقات نظام موارد المؤسسة فيما يلي²:

➤ غياب الراعي التنفيذي: بما أن تخطيط موارد المؤسسة يتقاطع مع كل الوظائف داخل المؤسسة فإن

التنفيذ يحتاج إلى شخص له صلاحيات وسلطات لجمع كل الوظائف التنفيذية مع بعضها البعض إذا

يجب أن يتواجد أشخاص يتم توجيههم وتكريسهم في اتجاه المشروع.

1 - جمال سعيداني، تخطيط موارد المؤسسات (ERP) في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، 2019، ص 265.

2 - حسام سلام جاسم محمد، مرجع سابق، ص 47-48.

- عندما تكون وجهة النظر تجاه المشروع مؤسسة على انه مجهود تكنولوجيا معلومات او انه بذل مجهود في اتجاه الأتمتة او المالىات او التصنيع او سلسلة التوريد.
 - عندما لا يتوفر مدير متفرع بدوام كامل لكل الوقت من اجل تنفيذ تخطيط موارد المؤسسة.
 - عدم تقدير تعقيد النظام، معرفة المتطلبات بشكل جيد.
 - عدم دخول الموظفين بشكل حقيقي بالنظام.
 - الاعتماد على شركات البرمجة والمستشارين بشكل كلي.
 - تحميل البرنامج فوق المحتمل وتوقع النتائج سريعا.
 - عدم الاستعانة بالمستشارين وأصحاب الخبرة.
 - الافتقار إلى المستندات وتوثيق اجراءات التنفيذ او قصورها.
 - نقص او قصور او فقدان الاتصالات الداخلية بواسطة اعلى تنفيذي فيما يتعلق بما يتضمن المشروع.
- ويرى الباحث عندما لا يتوفر مدير متفرع بدوام كامل لكل الوقت، من اجل تنفيذ تخطيط موارد المؤسسة يؤدي الى عدم دخول الموظفين الى النظام، مما يؤدي الى الالهال ويسبب في فشل المنشأة او عدم الالمام في الخبرات المنشأة.

المطلب الثالث: العلاقة بين نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأنظمة المعلومات (موقع نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في نظم المعلومات)

أولاً: عوامل نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

1.1 التوافق بين نظام (ERP) وعمليات المؤسسة

يجب على المنظمات الاهتمام بضرورة تناسب العمليات المبنية داخل هذا النظام مع الهيكل التنظيمي لها، وكذلك ضرورة توافق العمليات المبنية في النظام مع جميع الممارسات المهنية في المنظمة، وقدرتها على تلبية الحاجة إلى التكامل بين جميع أقسام المنظمة من جهة، وتحقيق التكامل بين جميع الوظائف من جهة أخرى، وفي الأخير يجب أن تتوافق العمليات المبنية داخل النظام مع احتياجات العملية الرقابية داخل المؤسسة، باعتبار أن ذلك سيمكن أصحاب القرار من الوقوف على نقاط الضعف والقوة في كل الأنشطة والأعمال¹.

¹ - نورالدين مزهودة، دور نظم تخطيط المؤسسات في تحسين أداء المؤسسة، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، العدد09، 2016، ص224.

2.1 دعم الإدارة العليا: يعتمد نجاح تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمات على الدعم المستمر من قبل الإدارة العليا، لأن هذا الدعم والالتزام سوف تظهر نتائجه على كل المستويات الإدارية، ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن نتصور بنجاح تطبيق النظام بدون دعم ومساندة كاملة من طرف الإدارة العليا، فهي التي تدرك أهمية وفوائد تطبيق النظام، وهي من يسعى إلى توفير الإمكانيات والموارد اللازمة له، لذلك يجب عليها العمل على تحقيق التكامل بين جميع الوظائف المعنية من جهة، والمشاركة خطوة بخطوة في مراحل تطبيق النظام وتقييمه من جهة أخرى، وهذا ما يعرف بالالتزام لدى جميع مسؤولي المنظمة والقائمين عليها بتطبيق النظام.

3.1 دعم موردي النظام: إن اختيار المورد المناسب من شأنه ضمان نجاح تنفيذ النظام، خاصة إذا كانت هناك استجابة لدى موردي النظام لمتطلبات واستفسارات المنظمة المتعلقة بتطبيق النظام من جهة، و لديهم الكفاءة التقنية والمعرفة بالعمل الإداري وآلياته من جهة أخرى، كما أن مشاركة موردي النظام المنظمة في تطبيق النظام من شأن ذلك أن يساهم في النجاح، إلى جانب ذلك فإنه يجب على موردي النظام متابعة مراحل التنفيذ خطوة بخطوة، لاسيما المراحل الأولى لان ذلك سيعزز ثقة المنظمة في النظام، ولا يجب أن يتوقف دعمهم عند هذا الحد، بل يجب عليهم تخصيص وتنظيم دورات تدريبية لفائدة مستخدمي النظام خصوصا الأفراد العاملين به.

4.1 الاتصال: يساعد الاتصال على متابعة التنفيذ ومعالجة المشاكل التي قد تواجه هذه العملية، لذلك يجب أن تدرك المنظمة أهمية الاتصال لتحسين عمليات تطبيق النظام من جهة، والعمل على توفير بنية تقنية سليمة تسمح بالتواصل بين فريق نظام (ERP) والمستخدمين لهذا النظام من جهة أخرى، وهذا لن يتحقق إذا لم تعمل المنظمة على إنشاء قنوات اتصال فعالة بينها وبين مورديها بهذا النظام، بالإضافة إلى ذلك فإن أهمية الاتصال تكمن في كونه يساهم في تحديد أوجه القصور في تطبيق النظام.

5.1 إدراك فوائد النظام: يقترن نجاح النظام بحجم الفوائد التي ستحصل عليها المنظمة والفرد على حد سواء، لذلك يجب أن يكون النظام قادر على تحقيق الاستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن والموردين من جهة، وإن يساهم في تحسين العلاقات مع مختلف المتعاملين مع المنظمة.

6.1 التدريب: يجب على المنظمة أن تعمل جهة أخرى، كما أن هذا النظام سيساعد المنظمة على توفير معلومات ذات جودة عالية لأصحاب القرار وتسهيل انجاز المهام وخفض الوقت اللازم لأدائها، مما يضمن تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد وتحقيق الأهداف، على تدريب الأفراد حول كيفية استخدام

نظام (ERP) من جهة، وان يعمل على تولي هذه المهمة أفراد مختصين وذوي مستوى عال من الكفاءة من جهة أخرى، باعتبار أن العملية التدريبية ستساهم في تحسين مهارات وقدرات العاملين على إنجاز الأعمال المتعلقة بتطبيق النظام، لذلك يجب وضع برامج تدريبية كافية ومفيدة للأفراد، مما يضمن حل المشكلات المحتملة في تطبيق نظام (ERP).

7.1 التغيير وإعادة هندسة العمليات: يجب على المنظمة أن تعرف كيف يمكن لها إدارة التغيير، وذلك بجعل كل الأفراد مستعدون للتغيير الذي سيأتي مع تطبيق نظام (ERP) من جهة، وسعي إدارة المنظمة إلى توجيه الجهود نحو إنجاز هذا التغيير من جهة أخرى، حيث يجب على المنظمة القيام بكل التعديلات التي تراها ضرورية على العمليات لتتماشى وتطبيق نظام (ERP)، مع ضرورة الحرص على توضيح الإجراءات التي يجب إتباعها، لاسيما عند إجراء التغييرات التي تمس الأنشطة من أجل التطبيق السليم للنظام.

وبصفة عامة يمكن القول إن رغبة العاملين في استخدام النظام الجديد وقناعتهم بأن استخدامه سيؤدي إلى نجاح المنظمة، تعتبر إحدى الصفات الواجب توافرها في المنظمة المطلوب تأهيلها لاستخدام نظام تخطيط موارد المنظمة، لان التغييرات المطلوب إحداثها تتم على نطاق واسع وتؤثر على كل فرد في المنظمة¹.

ثانيا: متطلبات تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

يتوجب على نظام تخطيط موارد المؤسسة تحقيق المتطلبات التالية التي تضمن استغلال فوائده على الوجه الأمثل، يمكن تحديد هذه المتطلبات كما يلي²:

1.2 التعاقد مع مزودي خدمات نظم تخطيط موارد المؤسسة بعناية شديدة لما لهم من دور هام في قيام نظام تخطيط موارد المؤسسة بالوظائف الأساسية الموكلة إليه: الأمر الذي أكدته دراسة أن من أهم أسباب نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة هو التعاقد مع مزود خدمة ذو باع في هذا المجال وأن يكون هذا المزود مرخص له رسميا بالقيام بعملية التطبيق من قبل الشركة الأم للبرنامج

1 - نورالدين مزهودة، المرجع السابق، ص225.

2 - عبد الماجد منير محمد الجنبار، أثر تطبيق تخطيط موارد المؤسسة ERP على فعالية البيانات المحاسبية، رسالة دكتوراه، جامعة كاي الدراسات العليا، 2017، ص41.

المراد تطبيقه، حيث أن التعاقد، مع مزود خادمة لا يملك الخبرة في هذا المجال سيؤدي إما إلى تطبيق لا يفي بالغرض ولا يحقق الفوائد المرجوة منه أو أن يؤدي إلى فشل التطبيق من البداية، فعلى سبيل المثال تعاقدت إحدى المؤسسة مع مزود خادمة لا يملك الخبرة الكافية في تطبيق أنظمة الأوراكل في الشركات الخدمية والعالمية أدى إلى استغراق أكثر من أربع سنوات في تطبيق همانا النظام ولم تنجح العملية، كما أدى التغيير المستمر للمستشارين الذي يعملون مع مزود الخادمة إلى إرهاق كاهل الإدارات المختلفة في عملية الشرح وإعادة الشرح لكل مستشار عن أسلوب وخطوات عمل كل إدارة مما أدى إلى فشل واضح في التطبيق من بداياته، حيث أن المستشار الذي يبدأ بتطبيق النظام قد تبدل أكثر من ثلاثة مرات ويحتاج المستشار الجديد إلى وقت لكي يفهم الأسلوب الذي عمل به المستشار السابق مما أدخل المؤسسة في دوامات التأجيل وهدر الوقت والتأخير وتبديد موارد المؤسسة وضياح وقت العاملين حتى لقضاء أعمالهم الأساسية على الأنظمة القديمة .

2.2 تضافر الجهود في جميع المستويات الإدارية :

يحتاج تطبيق هذا النوع من الأنظمة إلى تطبيق إدارة التغيير بشكل متوازي مع عملية التطبيق التقنية، حيث أن معظم الموظفين في المؤسسات يرفضون التغيير والتجديد واستحداث أنظمة جديدة وينبع ذلك من خوف داخلي لعدم القدرة على مواكبة هذا التغيير وخصوصا للموظفين أصحاب الخبرات الطويلة في المؤسسة، يتم تضافر الجهود على جميع المستويات الإدارية من خلال جعل تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة هدف جوهري، يشارك به جميع العاملين في المؤسسة وربط نجاح تطبيقه بنجاحهم في تنفيذ أعمالهم وتوجيه رسائل إلى جميع العاملين على أن تطبيق هذا النوع من الأنظمة هو نوع من مواكبة العصر ورفع مكانة المؤسسة في السوق ورفع اسمها الأمر الذي يحفزهم على تقديم كل ما في جعبتهم من أجل نجاح هذا التطبيق، أخيرا لا يمكن لمزود الخدمة أن يقوم بأعماله على أكمل وجه إلا من خلال مساعدة العاملين في المؤسسة من خلال تقديم معلومات مهمة ومفيدة وشرح خطوات عملهم عمل الأنظمة القديمة بكل شفافية.

3.2 تصميم نظام يتلاءم مع الاحتياجات الحقيقية للمؤسسة: يجب على المؤسسة تحديد الأهداف من وراء اقتناء نظام موارد المؤسسة بشكل واضح، وتحديد الإجراءات والعمليات التي تقوم بها كافة الوظائف داخل المؤسسة بشكل تفصيلي، وتحديد عيوب تطبيق النظام التقليدي بشفافية كاملة، حتى يستطيع مزودو نظم تخطيط موارد المؤسسة تصميم نظام يتلاءم مع الاحتياجات الحقيقية للمؤسسة مما لا يدع مجالاً للشاق في قدرة نظام تخطيط موارد المؤسسة تقام الدعم اللازم للإدارة العليا للمؤسسة، يضاف إلى ذلك ضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين بالمؤسسة حتى يكون التطبيق لنظام تخطيط موارد

المؤسسة متوافق تماما مع ما تحتاجه المؤسسة من معلومات. كيفية عمل نظام تخطيط موارد المؤسسة بكفاءة وفعالية، حيث يجب على المؤسسات أن تتعاقد مع مكاتب استشارية لتصميم نظم تخطيط موارد المؤسسة، وأيضا تتعاقد مع شركات متميزة في تنفيذ تلك البرامج والاستعانة بمدرسين ذوي كفاءة عالية ليقوموا بتدريب العاملين داخل المؤسسة، فإذا ابتعد نظام تخطيط موارد المؤسسة عن تقديم الدعم بالصورة المطلوبة للإدارة العليا للمؤسسة، فإنه يعتبر نظام مشوه يقدم معلومات مضللة، لذلك وجب على المؤسسة اختيار نظام يلائم احتياجاتها الفعلية بدون زيادة أو نقصان، فمثل تلك النظم يكلف تنفيذها موارد كبيرة، وتأخذ وقتا كبيرا في التطبيق.

4.2 تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة بشكل سليم من قبل العاملين: أنه ينبغي على نظام تخطيط موارد المؤسسة أن يحوز على استحسان المستفيدين عند تطبيقه على كافة المستويات، وإن كان يستلزم ذلك وجود إدارة على قدر كبير من الوعي في التعامل مع المستجدات التي تطرأ نتيجة التحول من النظم التقليدية إلى نظام تخطيط موارد المؤسسة، إلى جانب ضرورة تطبيق النظام بشكل سليم من قبل العاملين حتى تكون المعلومات والبيانات المستخرجة من النظام ذات قدر وافر من الثقة لدى الإدارة، من ناحية تميزها بالدقة والمصداقية وتلبية احتياجات الإدارة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب، وهذا ما يجب أن يكفله نظام تخطيط موارد المؤسسة.

لا يمكن تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة بشكل ناجح إلا من خلال تقديم الدعم من قبل العاملين، حيث يتم بناء تخطيط موارد المؤسسة من خلال المعلومات التي يقدمها العاملون على الأنظمة القديمة والتي تساعد في تحديد اسلوب عمال النظام الجديد بشكل أساسي، والمعلومات التي يتم تقديمها من قبل العاملين تؤثر على التطبيق في المراحل المستقبلية للتطبيق أو بعد تطبيقه بشكل كامل، ويجب على المنشأة تطوير نظام تخطيط المؤسسة والاستعانة بالخبراء، وتضافر جهود جميع العاملين داخل المؤسسة على التطبيق السليم، لذلك فإن الوظيفة الأساسية لنظام تخطيط موارد المؤسسة تكمن في تحقيق احتياجات المؤسسة من المعلومات والبيانات لتستطيع الإدارة اتخاذ الخطوات اللازمة نحو نمو المؤسسة وزيادة الأرباح، وأن التكاليف التي تم انفاقها تأتي بثمارها¹.

ثالثا: تكاليف نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

1- عبد الماجد منير محمد الجنبار، المرجع السابق، ص46

الجدول (01-04): الكلف المرافقة لنظام تخطيط موارد المنظمة

التكاليف المرافقة لنظام تخطيط موارد المنظمة
كلف البرمجيات: شراء البرمجيات.
كلف المشورة: استئجار خبير خارجي للمساعدة في تطبيق النظام بشكل صحيح
مراجعة العمليات: اعادة تعريف عمليات لكي يتم التأكد من أن المنظمة تستعمل أكثر كفاءتها مع العمليات
الايصائية: إذا كانت الحزمة البرمجية لا تتوافق مع كل حاجات المنظمة وان ذلك يتطلب ايصائية في البرمجيات
التكامل والاختيار: التأكد لكل سلع البرمجيات. وذلك يتضمن الأنظمة ليس قسم لنظام تخطيط موارد الم وعملهم معا او تكاملهم. اختبار نظام تخطيط موارد المنظمة تتضمن اختبار كل التكاملات.
التدريب: تدريب كل العاملين.
تكامل مخازن البيانات وتحويلها: تحويل البيانات من النظام القديم الى نظام تخطيط موارد المنظمة الجديد

المصدر: أكرم أحمد الطويل، مرجع سابق ص 79

المبحث الثاني: تفاعل أنظمة المعلومات

المطلب الأول: نظم المعلومات الوظيفية

أولاً: نظام المعلومات التسويقي

1. تعريفه:

يمكن القول إن نظام المعلومات التسويقي هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها (الأجزاء، الأفراد، الآلات، برامج، إجراءات...)، والتي من خلالها ينتج تدفق منتظم ومضبوط للمعلومات التسويقية الصحيحة والدقيقة، والتي يتم الحصول عليها من المصادر الداخلية والخارجية للمؤسسة بهدف استخدامها في اتخاذ القرارات التسويقية¹.

2.1 أهميته:

تتجلى أهمية نظام المعلومات التسويقية فيما يلي²:

1 - شريف مراد، دور نظم المعلومات التسويقية في تخطيط الحملات الاعلانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، اقتصاديات الاعمال والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2017، ص 66.

2 - شريف مراد، المرجع نفسه.

- توفير المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات التسويقية، إذ أنها الطريق إلى جانب ما يقوم به النظام من إعداد المعلومات بطريقة ملخصة على كل بديل وأثرها على الأهداف المطلوب تحقيقها، فكلما توافرت معلومات كافية ودقيقة كلما ساعد ذلك على تحقيق أحسن النتائج في التخطيط والتنفيذ والرقابة للأنشطة التسويقية.
- تتميز نظم المعلومات التسويقية بأنها تنظر إلى أعمال الشركة الخاصة بالإنتاج والتمويل والتخزين والسياسات التسويقية وتضعها في قالب واحد وتحللها بشكل متكامل.
- تحقيق الاستخدام الأكثر كفاءة للموارد المتاحة للمنظمة، وذلك من خلال مساهمة تلك النظم في زيادة فعالية الاتصالات فيما بين نظم المعلومات الوظيفية الأخرى المكونة لنظام المعلومات الإدارية على مستوى المنظمة ككل، مما يؤدي إلى إمكانية وسرعة الوصول إلى المعلومات المطلوبة واللازمة لتحقيق أهداف تلك النظم.
- سرعة التغيرات التكنولوجية في العالم مما يؤثر على نوعية السلع والخدمات والسواق والمناخ الاقتصادي الاجتماعي في العالم الأمر الذي يبرر أهمية نظم المعلومات التسويقية.

ثانيا: نظام معلومات الإنتاج

1.2 تعريفه:

نظام معلومات الإنتاج هو النظام الذي يتولى إمداد مديرية الإنتاج بمعلومات منظمة وكاملة ودقيقة، عن التدفق الطبيعي للعمليات والمواد والمنتجات من سلع وخدمات، وكل الأنشطة الأساسية ذات العلاقة بالتخطيط، والرقابة على الإنتاج والنقل والعمليات، أي أن نظام معلومات الإنتاج مهمته معالجة البيانات، وإنتاج المعلومات الإنتاجية الضرورية لاتخاذ القرارات الإدارية¹.

2.2 الأهداف:

- ويسعى نظام معلومات الإنتاج إلى تحقيق جملة من الأهداف منها²:
- مساعدة العملية الإنتاجية في سرعة الاستجابة لاحتياجات الزبائن.
 - تقديم المعلومات في الوقت المناسب، والتي تمكن من تحليل العمليات الإنتاجية في الوقت الحالي والمستقبلي.
 - تحسين درجة التنسيق بين إدارة الإنتاج والإدارات الأخرى.

1 - دالي علي لمياء، دور نظام المعلومات الانتاج في مراقبة الإنتاج، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد16، ديسمبر 2014، ص275.
2 - دالي علي لمياء، المرجع نفسه.

- دعم متخذي القرار ومراقبة العمليات الإنتاجية ومساعدة النظام الرقابي للإنتاج. يتم تحقيق هذه الأهداف من خلال المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الإنتاج، والتي يتم تداولها داخل هذا النظام، ونجد نوعين من المعلومات:
- ❖ المعلومات الثابتة: هي المعلومات التي تتغير بصورة بطيئة مثل المنتجات المراد تصنيعها، وسائل الإنتاج، تشكيلة المنتجات.
- ❖ المعلومات المتغيرة: هي المعلومات التي تتغير بصورة سريعة مثل طلبات الزبائن، التموينات بالمواد الأولية، حالة المخزون، التكاليف.

ثالثاً: نظام المعلومات المحاسبي

1.3 تعريفه:

نظام المعلومات المحاسبية هو ذلك الجزء أو نظام المعلومات الفرعي من نظام معلومات المؤسسة الذي يهتم بجمع، معالجة، تخزين وإيصال المعلومات ذات الطبيعة المحاسبية والمالية إلى الأطراف المستخدمين لها داخل وخارج المؤسسة¹.

2.3 خصائصه:

- نظام المعلومات المحاسبية الفعال يتميز بمجموعة من الخصائص أهمها²:
- أن يحقق نظام المعلومات المحاسبية درجة عالية جداً من الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية عند تحويلها لمعلومات محاسبية
- أن يزود الإدارة بالمعلومات المحاسبية الضرورية وفي الوقت الملائم لاتخاذ قرار اختيار البدائل المتوفرة للإدارة.
- أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لتحقيق الرقابة والتقييم الأنشطة المنشأة الاقتصادية
- أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في وظيفتها المهمة وهي التخطيط القصير والمتوسط والطويل الأجل الأعمال المنشأة المستقبلية.
- أن يكون سريعاً ودقيقاً في استرجاع المعلومات الكمية والوصفية المخزنة في قواعد بياناته وذلك عند الحاجة إليها.

1 - سعداوي موسى وآخرون، تفعيل نظم المعلومات المحاسبية من خلال برمجية تخطيط برامج المؤسسة (ERP)، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 06، 2016، ص 42.

2 - سعداوي موسى وآخرون، المرجع نفسه.

➤ أن يتصف بالمرونة الكافية عندما يتطلب الأمر تحديثه وتطويره ليتلاءم مع التغيرات الطارئة على المنشأة.

رابعا: نظام معلومات موارد بشرية

1.4 تعريفه:

هو عبارة عن النظام المصمم تكنولوجيا لدعم ومساندة الإدارة في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة بإدارة نشاطات الاستقطاب وتوصيف الوظائف والتدريب والتطوير والتحفيز وتقييم الأداء والمحافظة عليهم وتحديث بياناتهم باستمرار في كل المستويات الإدارية، يقوم هذا النظام أيضا بمتابعة الملفات الكاملة للعمال الحاليين ووضع برامج بهدف تقوية مواهب العمال وتنمية مهاراتهم¹.

2.4 أهدافه:

يسعى نظام معلومات الموارد البشرية لتحقيق جملة من الأهداف، تتمثل فيما يلي²:

- المساعدة في وصف جميع الوظائف.
- تنظيم شؤون العاملين من العقود والتعيين والنقل.
- دعم إدارة الاستقطاب والاختيار والتعيين.
- دعم برامج التدريب والتطوير والتقييم.
- دعم برامج توزيع الأجور والمكافآت والتعويضات.
- تقديم تقارير مفصلة عن الموظفين وتحديثها باستمرار.
- توثيق سجلات الموظفين.
- تدعيم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات من خلال التقارير المقدمة لهم.
- المساعدة في تحديد قيمة العنصر البشري كأصل من أصول المشروع، حيث يمكن من خلال نظام جيد لمعلومات العمالة القياس الدوري للمتغيرات التي تتحكم في قيمة هذه الموارد البشرية.

المطلب الثاني: تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية داخل المؤسسة

انسجاما مع مفهوم نظرية النظم بخصوص إمكانية تجزئة النظام إلى مجموعة من الأنظمة الفرعية المتكاملة، ونظرا لتعدد الوظائف التي تمارس داخل المنظمة الواحدة بالشكل الذي يستلزم أنواع من المعلومات تتسجم وطبيعة القرارات التي تتخذ في ظل هذه الوظائف، فإن هناك اتجاه قوي بين

1 - لامية دالي عالي، مساهمة لتصميم نظام معلومات فعال لتسيير الإنتاج في ظل اقتصاد المعرفة، رسالة دكتوراه، جامعة بسكرة، 2015، ص98.

2 - لامية دالي عالي، نفس المرجع.

المختصين في مجال نظم المعلومات الإدارية بخصوص تصميم أنظمة معلومات فرعية متخصصة تتبع تلك الوظائف وتقوم بخدمتها من خلال توفير المعلومات الضرورية الخاصة باحتياجات كل وظيفة. مع العلم أن موضوع المجالات الوظيفية للمنظمة معرف بدقة في الفكر الإداري منذ عام 1918، على أثر صدور كتاب الفرنسي (H Fayol) حول وظائف المنظمة ووظائف الإدارة فقسم وظائف المنظمة إلى ستة هي: الوظيفة التقنية. الوظيفة التجارية، الوظيفة المالية، الوظيفة الأمنية، الوظيفة الإدارية والوظيفة المحاسبية، ثم تغير هذا التقسيم ليتقلص عدد الوظائف إلى أربعة هي: وظيفة الإنتاج -وظيفة المحاسبة والمالية، وظيفة الأفراد والوظيفة التجارية، وبقيت هذه الوظائف الأربعة حتى السبعينيات حيث أدت أهمية العنصر البشري إلى استبدال وظيفة الأفراد بوظيفة الموارد البشرية، وعليه تصبح الوظائف الفعلية للمنظمة في الوقت الحالي تتمثل في: الوظيفة الإنتاجية. الوظيفة التسويقية. وظيفة الموارد البشرية، وظيفة المحاسبة والمالية وكل وظيفة من هذه الوظائف تحتاج إلى نظام معلومات يدعم عملياتها، فنظم المعلومات الوظيفية هي نظم المعلومات (الأنواع الستة لنظم المعلومات الإدارية) التي تستخدم لدعم الوظائف المختلفة للمنظمة من إنتاج، تسويق، موارد بشرية ومحاسبة ومالية من أجل تحقيق هدفين لمختلف المستويات التنظيمية، هي¹:

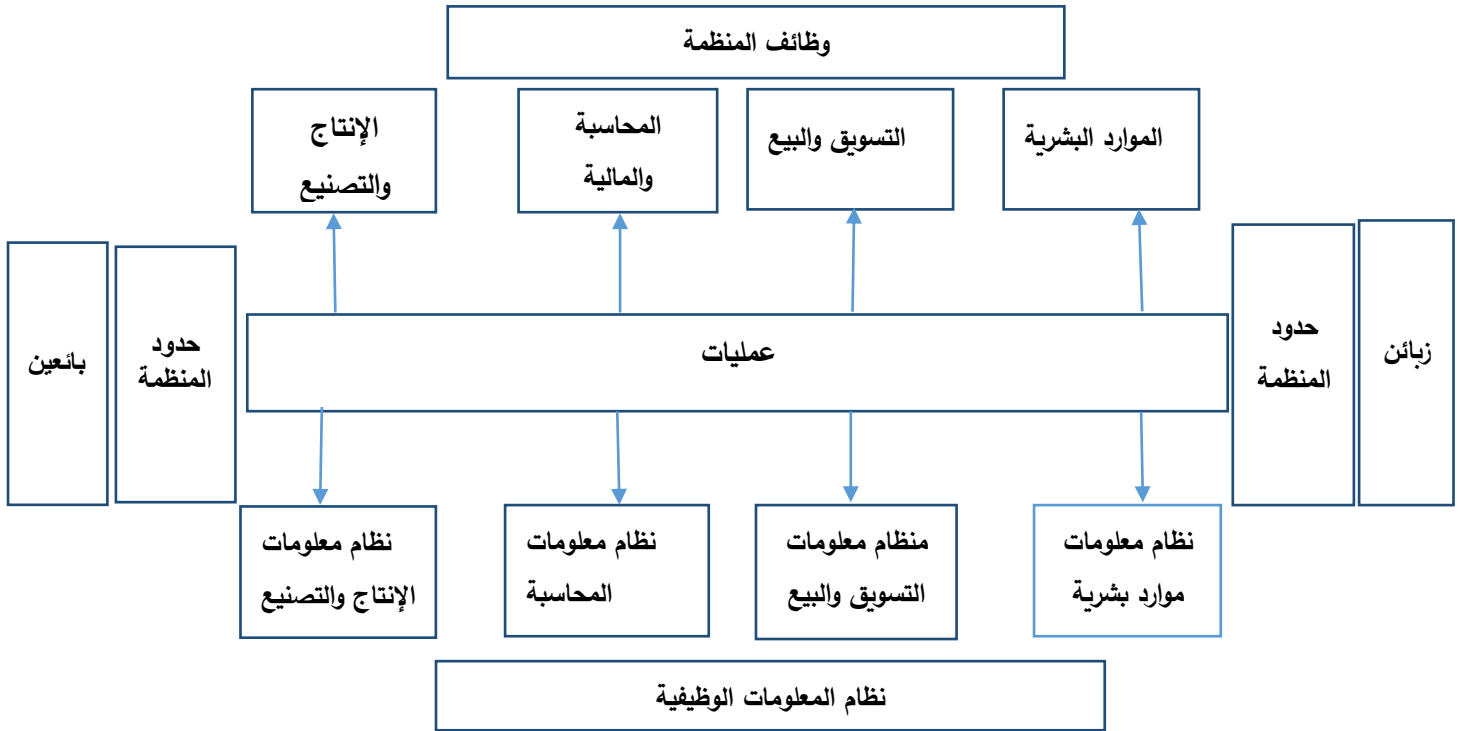
- تدعيم معالجة المعاملات والعمليات.
- ضمان تقديم المعلومات المفيدة للمسيرين.
- كما تشترك هذه النظم في² :
- ❖ تتألف معظم المعلومات الوظيفية من عدة نظم يدعم كل منها نشاط وظيفي معين.
- ❖ تتكامل تطبيقات نظم المعلومات في الأنشطة، لتشكل نظام وظيفي متماسك أو مستقل بالكامل، كما يمكن أن تتكامل بعض التطبيقات عبر خطوط الأقسام المختلفة لتدعيم عمليات المنظمة.
- ❖ تتفاعل نظم المعلومات الوظيفية مع بعضها البعض لتشكل نظام معلومات متكامل.
- ❖ تتفاعل نظم المعلومات الوظيفية مع البيئة الخارجية مثل نظام معلومات الموارد البشرية الذي يجمع معلومات عن سوق العمل.
- ❖ تدعم تطبيقات نظم المعلومات الوظيفية النشاطات الوظيفية كما تدعم مختلف المستويات التنظيمية.

1 - Robert Reix, systèmes d'information et management des organisations, 5 éditions, Vuibert, paris, 2004, p71.

2- فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، ط 2، دار حامد، الأردن، 2000، ص85-86.

أولاً: تكامل نظم المعلومات الوظيفية:

الشكل رقم (01-05): يمثل آلية عمل نظم المعلومات الوظيفية وفق المنظور القديم



D. K, Laudun, J, Laudun, management des systèmes d'information ,9 édition,2006 ; p53 :

إن التجزئة وفق التصور أعلاه لم تعد مناسبة في عصر تطورت فيه المنظمات وامتدت في دول وقارات عدة، وتغيرت هياكلها التنظيمية متجهة نحو الهياكل الأفقية، وذلك بسبب استقلالية هذه النظم التي تنعكس بالضرورة على مخرجاتها من المعلومات وحدود الدعم الذي تقدمه للإدارة، فنظام المعلومات المحاسبية مثلا يكون مفيدا للإدارة المحاسبية فقط ولكنه لا يقدم ما تحتاجه الإدارة من معلومات عن الإنتاج أو الموارد البشرية فضلا عن ذلك فإن الطابع الوظيفي المتخصص لهذه النظم يجعل مجال الاستثمار في نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات مكلفا من جهة، واحتمال وجود عدم توافق بين تطبيقات نظم المعلومات الوظيفية في المنظمة الواحدة من جهة أخرى لذا فإن تبني المنظمة مثل هذه التجزئة لنظم المعلومات الإدارية يقتضي بالضرورة إيجاد حالة من التكامل فيما بين النظم

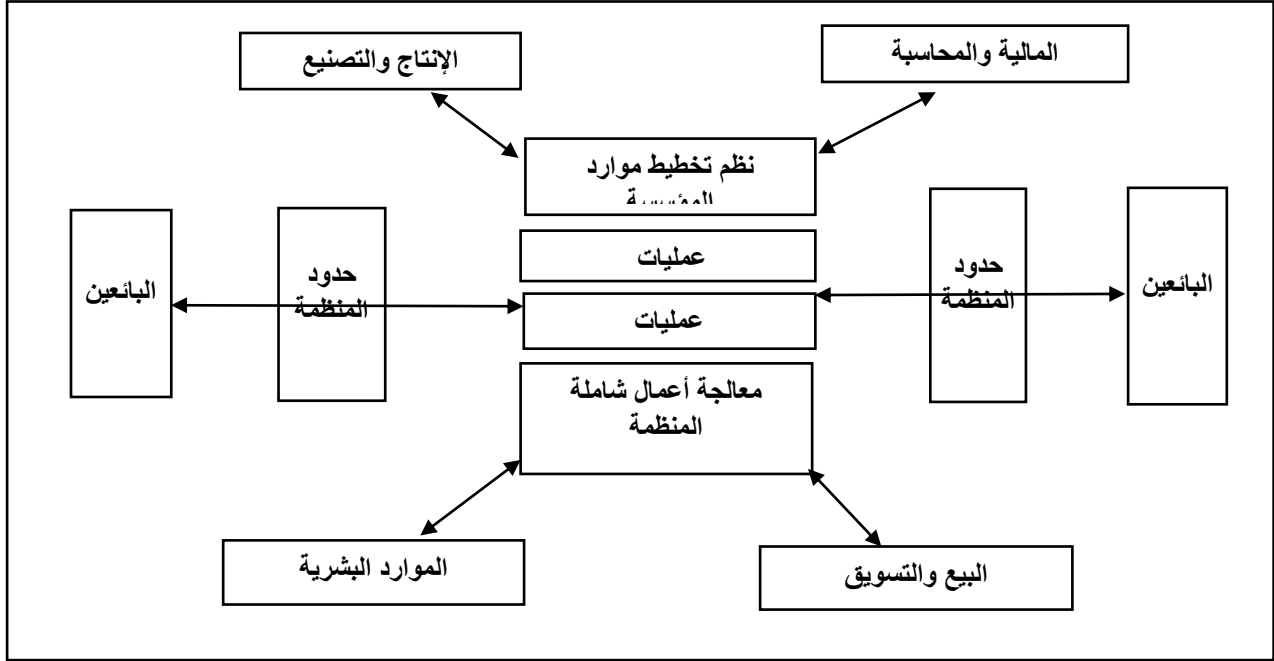
الوظيفية، تسمح بتحقيق الاعتمادية فيما بينهما، فتغدو عند إنجازها لمهامها كمجموعة متكاملة وليست مجرد أنظمة مستقلة تعمل بمعزل عن بعضها البعض، هذا التكامل يساعدها على:¹

- ✓ زيادة عوائد المنظمة وتحسين النمو.
- ✓ التعرف على الظروف البيئية المحيطة بالمنظمة وتحديد القوى الضاغطة عليها لوضع الإستراتيجيات الكفيلة لمواجهة هذه الظروف.
- ✓ الاستخدام الأمثل للمعلومات من خلال تشارك المعلومات بين أقسام المنظمة وبكافة مستوياتها التنظيمية.

من أجل ذلك، قامت شركات تكنولوجيا المعلومات والباحثين في مجال النظم بتطوير برمجيات تقوم على أساس التكامل البنوي والوظيفي بين تكنولوجيا المعلومات وعمليات المنظمة في مجالات الإنتاج، المحاسبة، التسويق، والموارد البشرية، تعرف بنظم تخطيط موارد المؤسسة، تعمل هذه الأخيرة على تجميع البيانات من مختلف الأعمال والأنشطة الرئيسية ثم تخزينها بقاعدة بيانات موحدة، يمكن أن تستخدم من الأجزاء الأخرى في المنظمة، فالمعلومات التي كانت في السابق مقسمة في عدة أنظمة أصبحت الآن تتدفق في المنظمة وتستطيع مشاركتها في جميع الأقسام الأداء الوظائف المختلفة، ويمكن تلخيص هذا التطور الجديد بيانيا كما يلي:

1 - سناء جبيرات، تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الاداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، قسم علوم التسيير، 2014، ص62-63.

الشكل (01-06): آلية عمل نظم المعلومات الوظيفية وفق المنظور الجديد



المصدر : D. K, Laudun, J, Laudun, Op.cit., p54

فمن الضروري على المنظمة ضرورة توفير بيئة متكاملة لأداء وظائفها المتعددة بشكل يتيح انتقال سريع وفعال للمعلومات، بين الإدارات المختلفة للمنظمة والأطراف التي تتعامل معهم موارد المؤسسة.

المبحث الثالث: نظام تخطيط موارد المؤسسة وعلاقتها بأنظمة المعلومات الوظيفية

المطلب الأول: النظريات المفسرة (المقاربات) نظم المعلومات (تفاعل العلاقة بين أنظمة المعلومات)

أولاً: مقاربات ونظريات نظم المعلومات

1. المقاربة التكنولوجية

ركزت هذه المقاربة على مفهوم نظام المعلومات للموارد البشرية، فهو نظام يستخدم للحصول على المعلومات ذات الصلة بشؤون الموارد البشرية، ويعمل على تخزينها ومعالجتها وفرزها وتحليلها وتوزيعها ويضيف هندريكسون (Hendrickson) أنه لا يقتصر على الجوانب التقنية (الأجهزة والتطبيقات البرمجية) بل يشمل أيضاً الأفراد والإجراءات والسياسات والبيانات المطلوبة لتسيير الموارد البشرية، وعلى الرغم من تطور نظام معلومات الموارد البشرية في عمليات الموارد البشرية، يشير عديد من الكتاب مثل كوفاش (Kovach) وباست، وكمل (Bassett, Campbell) إلى أن استخدام هذه الأنظمة ليست مثالي وتبقى على المستوى الإداري¹.

لقد تشكلت مجموعة من النظريات المتباينة وفق منطلقات المدارس الفكرية التي يتبع لها الباحثون، وعلى العموم، يمكن إجمال هذه النظريات بتوجيهين فلسفيين مختلفين في انطلاقتها الفكرية هما:

- المقاربة السببية
- المقاربة العملياتية

2. المقاربة السببية:

تهتم المقاربة السببية بدراسة السبب والنتيجة بين المتغيرات التابعة والمستقلة في شكل علاقة خطة مباشرة، من أجل تقييم الاداء الناجم عن نظم المعلومات دون الاهتمام بالعمليات التي من خلالها يتم تحويل هذه الاستثمارات الى قيمة للمؤسسة².

1.1 النظريات المبنية على التحليل الاقتصادي وتضم:

✓ نظرية الإنتاج الاقتصادية

1

2- [En ligne] - <https://www.cigref.fr> Cigref, Valeur et performance des systèmes d'information, Cahier des recherches, N°5, p09, page consulté le (19/05/2021).

✓ النظرية الاقتصادية للمعلومات والقرار

1.1.1 نظرية الإنتاج الاقتصادية:

تعتبر من أكثر النظريات استخداما في الدراسات التجريبية في هذا المجال، حيث تهدف للإجابة على السؤال المتعلق ب: هل الاستثمار في نظم المعلومات يسمح بزيادة إنتاجية المنظمة؟ وذلك من خلال إيجاد شكل دالة اقتصادية تسمح بشرح أكثر لانحرافات المخرجات¹.

2.1.1 النظرية الاقتصادية للمعلومات والقرار:

تقوم هذه النظرية على تحويل الاستثمارات في المعلوماتية إلى أداء مع إدماج متغيرات وسطية كنسبة دوران المخزون ووضع منتجات جديدة في السوق.

ورغم أن هذه النظرية تمثل كبدائية للتوجه نحو مدخل العمليات، لمحاولتها الكشف عن العلة السوداء لنظم المعلومات (العمليات)، وكذا اقتراحها لمنهجية تسمح بالإحاطة لمشاكل القياس المرتبطة بمفارقة الانتاجية، إلا أنه ما يعاب عليها اعتمادها فقط على المقاييس الاقتصادية والمحاسبية التي لا تأخذ بعين الاعتبار العوائد غير الملموسة المرتبطة بنظم المعلومات ولا للدور الاستراتيجي لها، بالإضافة إلى تجاهلها لأهمية الفاعل (Acteur) في نجاح النظم².

2.1 النظريات المبنية على التحليل التنافسي وتشمل:

❖ نظرية الميزة التنافسية.

❖ نظرية التوافق الاستراتيجي.

1.2.1 نظرية الميزة التنافسية:

على خلاف النظريتين السابقتين اللتين ركزنا على قياس الأداء بمؤشرات محاسبية، تركز هذه النظرية على مفاهيم جديد كخلق القيمة واستخدامها في مجال نظم المعلومات، محاولة الاجابة على تساؤل مفاده: هل الاستثمار في نظم المعلومات الادارية يمكن أن يحقق الميزة التنافسية للمؤسسة؟ وفي الحقيقة، فإن نظم المعلومات يمكن أن تؤثر على المنافسة بثلاث طرق هي:

✓ يمكن أن تغير هيكل الصناعة وتعمل على تغيير قواعد المنافسة.

✓ تستخدم لإيجاد ميزة تنافسية مستمرة تزود المنظمة بالأسلحة الاستراتيجية.

¹ -ibid.

² - [En ligne] - www.theses.fr Sylvie Michel, Contribution à l'évaluation du système d'information bancaire, thèse Doctorat en science de Gestion, université montesquien- Bourdeaux IV, Paris, 2011, P 73.

- ✓ الدخول بأعمال جديدة توفر فرصة لتطوير عمليات المنظمة.
- وهناك هيكل تخطيطي ذي خمس خطوات لاستثمار الفرص الاستراتيجية التي توفرها نظم المعلومات، والمتمثلة في¹:
- **الخطوة الأولى:** تقييم شدة المعلومات (شدة المعلومات تمثل الاستخدام الفعلي أو المخطط للمعلومات)، حيث أن الشدة العالية لها تعني الفرصة الأكبر للمنظمة خاصة إذا كان الزبائن والموردين شديدي الاعتماد على المعلومات، وبالتالي يكون هناك احتمال لوجود الفرص الاستراتيجية.
- **الخطوة الثانية:** تحديد دور نظم المعلومات في البنية الصناعية، وذلك لمعرفة كيفية تأثير الزبائن والموردين والمنافسين لاستخدام المنظمة ما لنظم المعلومات وما هي ردود فعلهم المتوقعة اتجاهها.
- **الخطوة الثالثة:** تحديد وترتيب الطرق التي تقوم نظم المعلومات بموجبها بخلق الميزة التنافسية.
- **الخطوة الرابعة:** التحري عن كيفية توليد أعمال جديدة من خلال نظم المعلومات، خاصة لدى توفر السعات الحاسوبية الكبيرة وقواعد البيانات المشتركة.
- **الخطوة الخامسة:** وضع خطة لأداء الأعمال، مع الإشارة إلى أن تطويرها يجب أن يتحرك بدافع الأعمال وليس بدافع التقنيات فقط.
- بهذا الطرح، قدمت دراسات عديدة لتقييم الأثر الاستراتيجي لنظم المعلومات، فقد قام مثلا (Pearson) بدراسة أثر نظم المعلومات الادارية على ثلاث مستويات تنافسية والمتمثلة في الصناعة، المحيط التنافسي والمنظمة، حيث تبين له أنه على مستوى الصناعة يمكن للنظم أن تغير دورة حياة المنتج و طريقة التوزيع، و كذا تغيير الحواجز الجغرافية للسوق، أما على مستوى المحيط التنافسي فبإمكانها تغيير علاقات قوى المؤسسة مع متنافسيها وزبائنها ومورديها وكذا تسريع ريثم ظهور المنتجات البديلة، وانشاء عوائق دخول جديدة، في حين أنه على مستوى المنظمة فبإمكانها المساهمة في تنفيذ جيد لأنشطة القيمة وانجاح استراتيجية المنظمة، وفي الحقيقة قد دفعت هذه النظرية مسألة تقييم مساهمة نظم المعلومات إلى الخروج من إطار استعمال المقاييس المحاسبية والمالية إلى معالجة أكثر نوعية لمفهوم الأداء المحرض بنظم المعلومات الإدارية، ومع ذلك يرى بعض الباحثين بأنها لا تسمح بتوضيح جيد للعلاقة بين نظم المعلومات والأداء بسبب قلة المقاييس التشغيلية².

1 - سناء جبيرات، مرجع سابق، ص223.

2 - Sylvie Michel, op.cit. p86.

2.2.1 نظرية التوافق الاستراتيجي

تستند هذه النظرية على النظرية الموقفية التي لقيت صدى في مجال نظم المعلومات لأخذها بعين الاعتبار الخصائص السياقية للمنظمة إذ أن خصوصية وتعقد نشاط المنظمة أصبح عاملا معذرا لتقييم انحرافات النتائج، وتقتضى نظرية التوافق الاستراتيجي في أنه لا توجد طريقة مثلى الاستعمال نظم المعلومات وتسييرها، أي أنه لا يمكن تجاهل التفاعلات المختلفة والمحتملة بين نظم المعلومات ومحيطها الداخلي والخارجي، لذا فسر صاحبها هذه النظرية عدم تحقيق الأرباح الناتجة عن الاستثمار في نظم المعلومات راجع إلى عدم وجود توافق بين استراتيجية هذه النظم واستراتيجية المنظمة، والذي يتطلب كما سبق الإشارة إليه من قبل البحث عن الترابط بين أربعة أبعاد أساسية والمتمثلة في استراتيجية المنظمة، استراتيجية نظم المعلومات، البنية التنظيمية والبنية التكنولوجية¹.

نظريا، فإن تحليل أثر التوافق الاستراتيجي لنظم المعلومات يتجسد في سنة منظورات هي كالتالي²:

- **نموذج الاعتدال:** ان ينجم التوافق بتدخل المتغير المعدل على علاقة المتغير المستقل المتغير التابع، ويتناسب على وجه الخصوص مع الوضعية التي يكون فيها أثر الاستراتيجية على الأداء مرتبط بالمتغيرات السياقية الناجمة من محيط المنظمة، فالتسيير الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن يكون له أثر معدل بين التوجه الاستراتيجي والأداء.
- **نموذج الوسيط** ان ينجم بتدخل متغير وسيطي بين متغير أو عدة متغيرات مستقلة والمتغير التابع ويطبق في الحالة التي ينتقل فيها أثر الاستراتيجية على الأداء عن طريق تنظيم المنظمة.
- **نموذج المزوجة:** يرتكز على التزاوج بين نظم المعلومات وأي بعد آخر بالمنظمة، شريطة الملائمة بينهما ليحدث الأثر على أداء المنظمة، فمثلا تكون الوظيفة اللامركزية لنظم المعلومات متلائمة مع هيكلية تنظيمية لامركزية، وعادة ما يستخدم هذا النموذج في دراسة العلاقة بين الاستراتيجية والهيكلية.
- **نموذج الفروقات الشخصية:** هان ينطوي على وجود مظهر أمثل لجميع الأبعاد التنظيمية، بحيث الفارق بين هذا المظهر المحدد نظريا أو تجريبيا ومظهر المنظمة سيكون له أثر سلبي على الأداء، وعادة ما يفضل استخدام هذا النموذج عند تحليل أثار التوافق بين الاستراتيجية والمحيط.

¹ - Robert Reix, op.cit. P444.

² - سناء جبيرات، مرجع سابق، ص224.

بنظرة تلخيصيه لما تقدم، يتبين لنا أن المعالجة السببية رغم بساطة وسهولة تطبيقها إلا أنها تعاني من بعض النقائص أهمها¹:

- ❖ تعظيم استخدام السببية الخطية وحيدة الاتجاه بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
- ❖ تجاهل آثار التغذية العكسية بين المتغيرات.
- ❖ غياب المتغيرات التنظيمية وبشكل خاص المتغيرات التسييرية.
- ❖ وعدم استقراره النتائج ومشاكل في القياس.

وسدا لهذه النقائص، اتجه قياس العلاقة نحو مقارنة عملياتية تتميز بالصدق التجريبي انطلاقا من كونها تهتم بكيفية مساهمة نظم المعلومات في تحقيق تكامل أداء المنظمة.

3. المقاربة العملياتية:

تقترح المقاربة العملياتية تحليل الأحداث والعمليات المولية لإدخال نظم المعلومات بالمنظمة والتي تؤدي إلى تحقيق الأداء بدل التركيز على محددات خارجية لتفسير الأداء، وذلك بهدف الكشف عن العلة السوداء لاستعمال نظم المعلومات، بالإضافة إلى قياس المدخلات الاستثمارات في نظم المعلومات والمخرجات بطريقة دقيقة وصحيحة، فهي بذلك تعتمد على مقارنة وصفية وليست كمية لأن التغيرات التي تحدثها نظم المعلومات تكون في أغلب الأحيان غير ملموسة وصعبة التقدير لكنها قابلة للإدراك والملاحظة من قبل فريق العمل، ورغم إيجابيات المقاربة العملياتية، إلا أن صفة التعقيد التي تتميز بها جعل تطبيقها في دراسات وأبحاث نظم المعلومات محتشما مقارنة بالمقاربة السابقة، وعلى العموم تستخدم هذه المقاربة ثلاث نظريات أساسية، الأولى ترجع جذورها إلى نظرية الموارد، والثانية مستوحاة من أعمال (Giddens) أما الثالثة فتنتهي إلى التيار الاجتماعي التقني².

1.2 نظرية الموارد :

استخدمت نظرية الموارد في مجال نظم المعلومات في منتصف التسعينات كإطار لتحليل كيفية نشر الموارد التكنولوجية في المنظمة من أجل تحقيق أهدافها. لذا، قام العديد من الباحثين بتحديد مختلف أنواع الموارد المبنية على نظم المعلومات نذكر منهم على سبيل المثال لا الحصر (Hullanad) و(Wade) اللذين حددا ثمانية موارد تم تصنيفهم في ثلاث فئات، أما (Muto) وزملاؤه

¹ - Sylvie Michel, op.cit. P89-90.

² - [En ligne] - <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00522342> , Moez Bellaaj, Technologies de l'information et performance organisationnelle : différentes approches D'évaluation.

فقد ميزوا أربعة موارد، في حين صنّفها (Powell) وزميله إلى ثلاث، في الواقع شكلت الموارد مادة خصبة في مجال نظم المعلومات، مما أدى إلى استقطاب العديد من الباحثين الذين قاموا بتطوير الفكرة من مسألة موارد تكنولوجية إلى مسألة قدرات تكنولوجية للمعلومة لتمتعها بالخصوصيات الاستراتيجية على عكس بقية الموارد التي تتميز بقابلية التعريف والشراء، فحسب (Bharadwaj) فإن هذه القدرة تمثل القابلية أو الاستعداد على تعبئة موارد نظم المعلومات ومزجها مع موارد أخرى تتكون من¹:

■ **موارد ملموسة:** وتتمثل في مجموعة متكاملة من خدمات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والتي تكون متاحة لدى التطبيقات الحالية والمبادرات الجديدة في المنظمة، وتقدم هذه القدرة الدعم المناسب لإدارة العمليات ومنتجات المنظمة من خلال تطوير التطبيقات وتنفيذ التعاملات اليومية واستغلال الفرص من أجل تحقيق التداؤب عبر الوحدات التنظيمية... إلخ.

■ **موارد بشرية:** تمثل الأداة التي يمكن من خلالها تحقيق حالة الارتباط بين المتطلبات العملية والتشغيلية للمنظمة في تحقيق القيمة المضافة وتضم:

- **المهارات التقنية** والتي يعزى إليها تفوق المنظمة وابداعها بشكل كبير من خلال حل المشاكل الفنية والإدارية، ويضاف إلى ذلك الخبرة التي تحدد قدرة المنظمة على تطوير السريع لأنظمتها.

- **المهارات التسييرية:** وتشمل فهم وتطوير وتشغيل نظم المعلومات فضلاً عن التنسيق مع المستفيدين وتسيير المشاريع.

■ **موارد غير ملموسة:** على الرغم من أهمية القديرين السابقين إلا أن الأنظار تبقى متجهة نحو الاهتمام بامتلاك قدرات تساعد على تجاوز المخاطر واستغلال الفرص المتزايدة التي تنشأ نتيجة المحيط التنافسي، وهي القدرات غير الملموسة التي ترتبط بالمعارف الضمنية، عناصر رأسمال الفكري، حقيقة التوجه نحو الزبون لدى المسيرين، درجة مشاركة المعارف في المنظمة.

وفي نفس السياق أهتم (Feery ، willcocks) بتحديد القدرات الضرورية لاستغلال نظم المعلومات والتي قام بتصنيفها في ثلاث فئات هي²:

✓ رؤية نظم المعلومات: كنظام التفكير، تركيبة العلاقات ... إلخ.

✓ اختيار معمارية نظم المعلومات: كالتخطيط، الاستعمال... إلخ.

✓ تسليم خدمات نظم المعلومات: كرقابة العقود التطوير... إلخ.

¹ -Robert Reix, op.cit. p445.

² - Moez Bellaaj, op.cit.

كما اقترح كل من (Rollins، Kettinger، Marchand) مصطلح جديد يسمى بالتوجه نحو المعلومات وكتريكية متعددة الأبعاد، تتكون من ثلاثة عناصر والمتمثلة في ممارسات تسيير نظم المعلومات، ممارسات تسيير المعلوماتية (جمع، تنظيم واستعمال) والسلوكيات المعلوماتية (سلوكيات وقيم مستعملي المعلومة)، إلا أنه ما يؤخذ على نظرية الموارد هو الغموض المرتبط سواء بمفهوم المورد او كيفية تعبئة الموارد ومزجها لتكون أصلا استراتيجيا، كما يؤكد (Bamey) على أن هذه النظرية قدمت في شكل تحليل (VRIO) (القيمة، الندرة، عدم قابلية التقليد، القدرة التنظيمية) لا يتلاءم مع المصادقة التجريبية¹.

2.2 النظرية الهيكلية :

ترجع جذور النظرية الهيكلية إلى أعمال (Giddens) الذي أطلق مصطلح ثنائية الهيكلية تعبيراً عن العلاقة المتداخلة والمتفاعلة بين الفاعلين والخصوصيات الهيكلية، إذ حسب نظره لا توجد سيطرة سواء للفاعل الاجتماعي على الهيكلية أو الهيكلية على الفاعل، وقد تم تبني فكره من قبل باحثين في مجال نظم المعلومات لتبيين أهمية تفاعل الفاعل مع التكنولوجيا في إنجاز نظم المعلومات في المنظمة، ليطلقوا بذلك مصطلح ثنائية التكنولوجيا، غير أن أعمالهم انقسمت إلى تيارين هما²:

1.2.2 تيار أول: اهتم بتوضيح الآثار غير المحددة وغير المتوقعة للعلاقة بين نظم المعلومات والمنظمة نتيجة الاعتراف بأهمية المجال الاجتماعي والتفسيرات بخصوص التكنولوجيا، كما اعتبر أن النتائج المتحصلة عليها من استعمال نظم المعلومات يمكن أن تكون مختلفة وذلك حسب المنظمة أو الفرد المعني، وفي هذا السياق، اقترحت مثلا (Orlikowski) نموذج تركيبية للتكنولوجيا يستند على العلاقات المتكررة والديناميكية بين التكنولوجيا والفرد والهيكلية، بحيث قدمت فيه التكنولوجيا على أنها قوة موضوعية بقدر ما تمثل منتج مركب اجتماعيا، وهذا يعني أنها تمزج مع الفعل (Action) لتساهم في إنتاج أو إعادة إنتاج الخصوصية الهيكلية للمنظمة. أما (Poole و Desanctis) فقد خلاصا إلى اقتراح نموذج يدعى الهيكلية التكيفية والذي يضع النشاط ومحيط المنظمة والتكنولوجيا في إطار أوسع وأشمل باعتبارهم كمصادر لهيكلية المنظمة، كما يفترض أن نتائج التفاعل بين الفاعلين ومصادر الهيكلية تشكل بدورها مصادر جديدة للهيكلية (المعرفة الناتجة من المحيط، المعلومة الناتجة من

¹ - Sylvie Michel, op.cit. p95.

² - سناء جبيرات، مرجع سابق، ص 229-230.

النشاط...). في حين اهتم (Barley) بالهيكلية الكلية والنظر للتكنولوجيا على أنها فرصة للتغيير، لذلك كان تحليله للتفاعل بين التكنولوجيا والهيكلية على اتجاه واحد لتأثير الأولى على الثانية.

2.2.2 تيار ثاني: اهتم بشكل خاص بتخصيص التكنولوجيا على اعتبار أن آثار إدخال التكنولوجيا في المنظمة مرتبطة بالمقام الأول بالتخصيص الذي هو من فعل الفرد. فظهرت له عدة نماذج مختلفة تضع الفاعل في مركز اهتماماتها، فقد وضع كل من (Swanson و Rarniller) نموذج الرؤية المنظمة الذي يركز على الإدراك الاجتماعي كمصدر لهيكلية راشدة تحدد كيفيات تكامل ونشر التكنولوجيا في المنظمة، حيث أن هذا الإدراك قد ينتج من الصحافة المتخصصة أو المؤتمرات أو المكاتب الاستشارية أو الميادين ... إلخ.

وكما نلاحظ مما تقدم، أنه رغم المحاولات العديدة الاعتبار التكنولوجيا كمصدر لهيكلية المنظمة، إلا أن هذه النظرية مازالت ضعيفة البنية لاخترالها مسالة تحليل آليات التفاعل بين الفاعل والتكنولوجيا في دراسة العلاقة بينهما، بالإضافة إلى وجود تصورات مختلفة للتكنولوجيا بين الباحثين أو حتى لنفس الباحث.

3.2 نظرية المعالجة الاجتماعية التقنية:

طورت أفكار هذه المعالجة التي ظهرت في سنوات الخمسينيات من قبل باحثين عديدين بهدف تسوية المشاكل الخاصة بالواقع، وترى أن كل منظمة هي نتاج تفاعل وتداخل نظامين فرعيين هما¹:

❖ **النظام الفرعي التقني:** يعرف بالعمليات، المهام والتكنولوجيا الضرورية لتحويل المدخلات إلى مخرجات.

❖ **النظام الفرعي الاجتماعي:** يعرف بخصائص الأفراد (الاستعدادات، القدرات، القيم)، الهيكلية والعلاقات بين الأفراد.

فقد خلص مثلاً (Heinen و Bostroma) إلى وضع نموذج يقوم على عنصرين لنجاح مشروع نظم المعلومات وهما: التطابق بين مختلف عناصر النظام والتفاعل بين النظامين الفرعيين حيث يتكونون من:

¹ - Sylvie Michel, op.cit. p99-102.

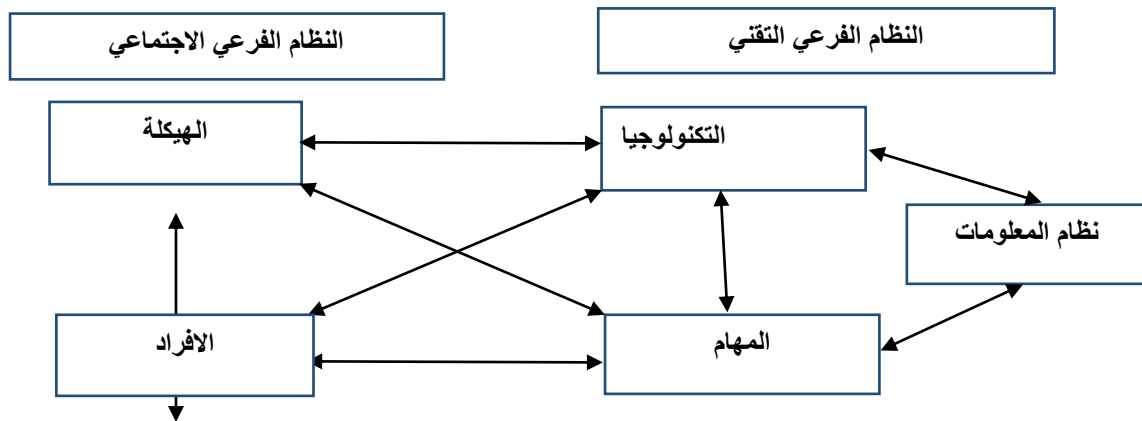
-النظام الفرعي التقني:

- ✓ المهام: وهي مجموعة الأنشطة التي تستخدم نظم المعلومات، مع أخذها بعين الاعتبار أداء المهمة، اختيار المهمة (حسب الصعوبة والفائدة)، تصور العمل (ظهور أفكار جديدة).
- ✓ التكنولوجيا: عرفت من خلال التفاعل بين المستعملين والنظام، السرعة، على قاعدة البيانات.

-النظام الفرعي الاجتماعي:

- ❖ الأفراد الذين يستعملون نظم المعلومات، المسيرين والمطورين، مع الأخذ بعين الاعتبار جودة حياة العمل، دورة حياة التطوير، الخدمات المساعدة، دعم المسيرين.
 - ❖ الهيكله ويعبر عنها من خلال ملائمة النظام (مستوى البيروقراطية، التكوين، التكيف، الوعي).
- ويمكن توضيح هذا النموذج في الشكل التالي:

الشكل رقم (01-07): نموذج Bostrom و Heinen



المصدر : Sylvie Michel, op.cit., P10

الجدول رقم (01-05): ملخص المقاربات النظرية

المفاهيم المفتاحية	المراجع	المقاربات والمداخل النظرية
حصول على المعلومات تخزين ومعالجة المعلومات فرز وتحليل وتوزيع المعلومات	حريزي فاروق، أثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، (رسالة دكتوراه)، قسم علوم التسيير كلية الاقتصاد جامعة المسيلة، 2017.	1-المقاربة التكنولوجية
مساهمة نظم المعلومات في تحقيق تكامل أداء المنظمة. تطوير عمليات المنظمة. تغيير قواعد المنافسة. تقييم شدة المعلومات وخلق القيمة. تحقق الميزة التنافسية. تحويل الاستثمارات إلى أداء. قواعد البيانات.	[En ligne] – https://www.cigref.fr Cigref, Valeur et performance des systèmes d'information, Cahier des recherches. [En ligne] – www.theses.fr Sylvie Michel, Contribution à l'évaluation du système d'information bancaire, thèse Doctorat en science de Gestion, université montesquien-Bordeaux IV, Paris, 2011. سناء جبيرات، تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الاداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، قسم علوم التسيير، 2014.	1-المقاربة السببية 1-1النظريات المبنية على التحليل الاقتصادي: نظرية الإنتاج الاقتصادية النظرية الاقتصادية للمعلومات والقرار 1-2النظريات المبنية على التحليل التنافسي: نظرية الميزة التنافسية نظرية التوافق الاستراتيجي
تحليل الأحداث والعمليات المولية لإدخال نظم المعلومات بالمنظمة تحليل كيفية نشر الموارد التكنولوجية في المنظمة موارد ملموسة وغير ملموسة رؤية واختيار معمارية نظم المعلومات تحليل آليات التفاعل بين الفاعل والتكنولوجيا تفاعل الفاعل مع التكنولوجيا في إنجاح نظم المعلومات في المنظمة	[En ligne] – https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00522342 Moez Bellaaj, Technologies de l'information et performance organisationnelle : différentes approches [En ligne] – www.theses.fr .D'évaluation Sylvie Michel, Contribution à l'évaluation du système d'information bancaire. سناء جبيرات، تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الاداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين.	2-المقاربة العملية 1-2 نظرية الموارد 2-2 النظرية الهيكلية 3-2 نظرية المعالجة الاجتماعية التقنية

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على حريزي فاروق، أثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، (رسالة دكتوراه)، قسم علوم التسيير كلية الاقتصاد جامعة المسيلة، 2017 ص27-28.

المطلب الثاني: أثر (دور) نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية

أولاً: نظم تخطيط موارد المؤسسة كمدخل متكامل لأنظمة المعلومات الوظيفية

تتمثل فيما يلي¹:

- التناسق بين التطبيقات المختلفة لنفس المنظمة حيث أن البيانات تكون منظمة بنفس الطريقة ويمكن تبادلها ببساطة بين المقاييس، تتميز بتنفيذ متطور لأن البرامج تنفذ بقياس بمقياس.
- توفير البيانات تمتد على مستوى كافة وظائف الأعمال.
- تفوض نظم التخطيط موارد المؤسسة مدخل لتكامل نظم المعلومات الوظيفية والجدول التالي يعكس حالة الأعمال قبل تنفيذ نظام (ERP) وبعدها.
- تكيف الحلول يمكن تزويده ببرامج خاصة لتكملة أو تعويض البرامج المعيارية.
- خوف المنظمات من مشكلة Y2K لأن نظام (ERP) يعكس الأنظمة الأخرى لمن يعاني من الأخطاء التي تسبب فيها تغيير التاريخ من 1999 إلى 2000.
- مساعدته على توفير قاعدة بيانات مشتركة للمنظمات المندمجة حديثاً، خصوصاً في التسعينيات عند ظهور مشكل Y2K

1 - سناء جبيرات، مرجع سابق، ص64.

الجدول رقم (01-06) حالة الأعمال قبل وبعد تنفيذ (ERP)

التفاصيل	قبل تنفيذ (ERP)	بعد تنفيذ (ERP)
نظم المعلومات	نظم قائمة بذاتها	نظم متكاملة
التنسيق	ضعف التنسيق بين وظائف المنظمة	دعم التنسيق عبر وظائف المنظمة
قواعد البيانات	بيانات غير متكاملة ولها معاني مختلفة (بيانات متكاملة، البيانات لها نفس المعنى قواعد البيانات (الزبون)	بيانات متكاملة، البيانات لها نفس المعنى عبر الوظائف المتعددة
الصيانة	تخضع النظم للصيانة على أساس جزئي نتائج متوافقة، ومكلفة	نتائج صيانة موحدة، التغييرات تؤثر على النظم المتعددة
المعلومات	متكررة، غير متناسقة	معلومات متناسقة
بنية النظام	لا تمثل حالة فنية	تعتمد على نموذج خادم/عميل
التطبيقات	تطبيقات منفصلة	تطبيقات واحدة

المصدر: أكرم احمد الطويل مرجع سابق ص.

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن بيئة نظم تخطيط موارد المؤسسة تختلف عن بيئة نظم المعلومات التقليدية في العديد من الجوانب، فصفة التكامل تؤثر على التنسيق بين الوظائف أي أن هناك انسجام وتناسق في إنجاز الوظائف، أما قواعد البيانات بعد أن كانت مستقلة وتحتوي على بيانات ذات معاني مختلفة أصبحت بعد تنفيذ نظام (ERP) تحتوي على بيانات متكاملة لها معنى واحد في تطبيقات مختلفة، كما جعلت صفة التكامل المعلومات الغير متكررة والبرامج واحدة بعد أن كانت منفصلة، من هنا يمكن القول إن نظام (ERP) يمثل العمود الفقري لتكامل وظائف المنظمة، نجاح تطبيقه يعتمد على مجموعة من العوامل أهمها: دعم الإدارة العليا، وضوح الأهداف الإستراتيجية، التوافق الإستراتيجي بين النظام والأعمال، توفر البنية التحتية، ومع ذلك فإن المشكلة الأساسية التي تشكل تحديا كبيرا يعيق عملية تطبيق هذا النظام في المنظمة تتمثل في تكلفة الإنشاء المرتفعة له على المنظمة من ناحيتين من الناحية المادية تحتاج المنظمة إلى شراء برمجيات حديثة من (SAP) لتنفيذ نظام (ERP)، ومن الناحية الثانية يتطلب من المنظمة إجراء تعديلات في الإدارة والعاملين وطرق العمل لكي تتناسب مع النظام الجديد.

المطلب الثالث: إعداد الإطار النظري للدراسة

يتشكل عنوان الدراسة من بنيتين أساسيتين وهما تخطيط موارد المؤسسة وأنظمة المعلومات الوظيفية والهدف من هذه الدراسة هو معرفة دور وأثر تخطيط موارد المؤسسة على أنظمة المعلومات الوظيفية بالمؤسسة الاقتصادية.

سنتطرق في هذا المبحث إلى صياغة فرضيات الدراسة بعد عرض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة والخروج بنموذج نظري للدراسة نسعى إلى اختباره والتحقق من فرضياته في الجانب الميداني للدراسة.

أولاً: صياغة فرضيات الدراسة

سنقسم دراستنا هذه إلى أربع فرضيات، حيث تعالج الفرضية الأولى أثر دعم الإدارة العليا في المؤسسة، أما الفرضية الثانية سنعالج ونوضح فيها أثر للتدريب، أما الفرضية الرابعة سنعالج فيها أثر إدارة التغيير والفرضية الرابعة نوضح فيها أثر الاتصال، أي مدى تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية من طرف المصالح المعنية بالمؤسسة.

1- صياغة الفرضية الأولى: لصياغة الفرضية الأولى المتعلقة ببعد او أحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة (الإدارة العليا) اعتمدنا على الدراسات التالية:

الدراسة: ط. د. كشاط منى 2018: مقال بعنوان متطلبات نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مختلف متطلبات ومقومات التي تساهم بشكل مباشر في نجاح تخطيط موارد المؤسسة (ERP) ، ويعتبر هذا الأخير من أحدث استخدامات المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات يعمل على تسيير المعلومات ويسهل تدفقها بين مختلف عمليات المؤسسة عبر قاعدة بيانات موحدة ومتكاملة وشاملة لكل أجزاء المؤسسة. يحقق العديد من الفوائد النظامية والتجارية للمؤسسة، وهذا ما يبرر الإقبال المتزايد للمؤسسات لتطبيق هذا النظام.

لقد توصلت الدراسة إلى أن (ERP) يعتبر تطوراً للأنظمة التقليدية يمكن من بناء رؤية معلوماتية شاملة ومتكاملة، (ERP) هو تكنولوجيا مؤسساتية حديثة تسعى إلى تكامل التطبيقات عبر عمليات المؤسسة ضمن قاعدة بيانات واحد، كما توصلت الدراسة إلى وجود توافق بين نظام (ERP) وعمليات المؤسسة.

الدراسة فراس جمال عبدالله اسطيح 2017 رسالة ماجستير بعنوان العوامل المؤثرة في نجاح نظام تخطيط موارد المنظمة: دراسة ميدانية في شركات مبيعات السيارات في الاردن

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على العوامل المؤثرة في نجاح نظام تخطيط موارد المنظمة، وبيان العوامل المؤثرة في نجاح تشغيل نظام تخطيط موارد المنظمة.

كما توصلت هذه الدراسة الى توضيح العوامل المؤثرة في نجاح تنفيذ مشروع نظام تخطيط موارد المنظمة، وتحديد العوامل المؤثرة في نجاح اعمال المنظمة نتيجة تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أن ملائمة نظام تخطيط موارد المنظمة مع اعمال الشركة، فاعلية المستخدم النهائي وفاعلية مزودي خدمة تنفيذ النظام كان لها أثر في تحديد نجاح نظام تخطيط موارد المنظمة، ضرورة اختيار نظام تخطيط موارد المنظمة المتوافق مع عمليات الاعمال لشركات مبيعات السيارات، أهمية اختيار الشركة المزودة لخدمة تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة ذات الكفاءة العالية، تفعيل دور المستخدمين النهائيين في مشروع تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة منذ البداية .

كما اوصت الدراسة من الناحية العلمية بإجراء الدراسات والابحاث لدراسة العوامل الاكثر تأثيرا على نجاح أعمال المنظمة كنتيجة لتنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة، اجراء الدراسات التي تركز على نظام تخطيط موارد منظمة محدد وتحديد القطاعات الاكثر نجاحا عند تطبيقه.

الدراسة: الباحث نورالدين مزهودة العدد 2016/09 مقال بعنوان دور نظام تخطيط موارد المؤسسات في تحسين اداء المؤسسات الوطنية للاشتغال في الآبار (ENTP) تهدف هذه الدراسة الى إبراز دور (ERP) في تحسين أداء (ENTP) من خلال البحث في العلاقة بين متطلبات تطبيق نظام (ERP) ومؤشرات تحسين الأداء، كما تهدف هذه الدراسة لسد النقص وملء الفراغ في أبحاث نظم المعلومات، بالإضافة إلى لفت انتباه المنظمات الجزائرية - لاسيما القطاع الاقتصادي- إلى الطرق الحديثة لتحقيق أفضل أداء لنظام معلوماتها بصفة خاصة.

توصلت هذه الدراسة إلى أن الى بعد التغيير وإعادة هندسة العمليات اقل أهمية في تطبيق نظام (ERP) مقارنة بالأبعاد الأخرى، وتوصلت إلى ان دعم موردي النظام والاتصال ودعم الإدارة العليا عوامل أكثر من مهمة في تطبيق نظام (ERP) .

كما توصلت الدراسة الحالية إلى نتيجة مفادها ان التوافق (ERP) وعمليات المؤسسة من أكثر العوامل أهمية في تنفيذ النظام، وتوصلت الدراسة على ان العمليات المبنية داخل نظام (ERP) تلي الحاجة إلى التكامل بين جميع وظائف المؤسسة الوطنية للأشغال آبار.

مما سبق من شرح لأثر نظام (ERP) والاستدلال بالدراسات السابقة يمكن طرح الفرضية الأولى كما يلي:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لدعم الإدارة العليا كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية .

2-صياغة الفرضية الثانية: لصياغة الفرضية الثانية المتعلقة ببعد أو أحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة (التدريب) اعتمدنا على الدراسات التالية:

الدراسة: كمال ديدة 2019 أطروحة دكتوراه بعنوان أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات النفطية العاملة في الجزائر، تهدف هذه الدراسة الى معرفة دور إبراز دور نظم تخطيط موارد المؤسسة بما تشمله من أنظمة فرعية (نظام إدارة الموارد المالية، ونظام معلومات الموارد البشرية، نظام إدارة المخزون، نظام إدارة العلاقات مع العملاء، نظام إدارة سلسلة العلاقات مع الموردين)، في المساهمة في تحسين أداء المؤسسة محل الدراسة.

لقد توصلت الدراسة الى ان التخطيط يساعد في أداء المهام بشكل بالغ الأهمية ويساهم في اتخاذ القرارات الإيجابية، حيث تقوم بتطوير الأفراد العاملين في النظام وعقد الدورات التدريبية المتخصصة بشكل دائم ومستمر 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 قسم من أقسامها .

الدراسة: سناء جبيرات، 2014-2015 اطروحة دكتوراه بعنوان تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين-دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية-، تهدف هذه الدراسة الى التوصل إلى شكل العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات النموذج المقترح وبالتالي التوصل إلى نموذج يحدد أثر المتغيرات الهامة على الأداء البشري في ضوء ما تعكسه بيانات الدراسة.

لقد توصلت هذه الدراسة دعم الإدارة العليا للمستعملين من خلال تشجيعهم وتحفيزهم على استعمال نظم المعلومات، والتعامل مع النماذج المعقدة باستخدام الأساليب الإحصائية المتطورة.

الدراسة 2012 Farrah Tazyeen رسالة ماجستير بعنوان **Modeling**

Government ERP Acquisition Methods Using System Dynamics تهدف هذه الدراسة الى تحديد الحوافز التي تساعد في مواءمة أهداف المقاول لتلك المنظمة الراحية، وتأثير نماذج العقود المختلفة على عوامل النجاح الحاسمة، وتقييم التأخير عن طريق التحقق من عوامل النجاح الحاسمة عالية المستوى وفقاً لذلك الأدب لا يفيد، وتقييم أسباب التأخير والتكلفة التجاوز في عمليات الاستحواذ على تخطيط موارد المؤسسات (ERP)، باستخدام الحالتين المدروستين كأمثلة محفزة. النظام ركزت نمذجة ديناميكيات (LSI) مقابل إدارة المشاريع الداخلية في هذا التقرير على عاملين.

كما توصلت هذه الدراسة الى ان اتخاذ القرار بناءً على أقل عرض ليس هو الخيار الأفضل، بل هو مفصل مقارنة تقديرات مكونات (RICE)، فكرة تقريبية لتجربة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) مستوى موظفي المقاول، إذا كانت التقديرات الأولية المتوقعة من قبل المقاول غير واقعية، فإن إدارة المشروع داخلياً سيساعد في ضبط الإنتاجية بناءً على الواقع حتى لو كان ذلك ينطوي على دورات إعادة العمل. يصبح من المرغوب فيه ممارسة ضغط الجدول الزمني على المقاول وبعد إعادة العمل نظراً لأن المشروع لا يزال أفضل حالاً من نموذج (LSI).

مما سبق من شرح لأثر نظام (ERP) والاستدلال بالدراسات السابقة يمكن طرح الفرضية الثانية كما يلي:

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

3-صياغة الفرضية الثالثة: لصياغة الفرضية الثالثة المتعلقة ببعد أو أحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة (إدارة التغيير) اعتمدنا على الدراسات التالية:

الدراسة: مساهمة الباحث رضوان رضوان بوزوالغ، فواز واضح 2020: مقال بعنوان مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة، دراسة حالة

مركب سيدار (SIDAR) عنابة، تهدف هذه الدراسة إلى تبيان مدى مساهمة نظام تخطيط الموارد (ERP) في تعزيز الميزة التنافسية لمركب سيدار.

حيث توصلت هذه الدراسة الى اختبار علاقة الارتباط بين نظام تخطيط موارد المؤسسة والميزة التنافسية بأبعادها المختلفة للمؤسسة محل الدراسة.

كما توصلت هذه الدراسة الى تحليل محاور الدراسة المتمثلة في متطلبات نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وكذلك الميزة التنافسية، من خلال تحليل اتجاهات افراد العينة نحو هذه المحاور بأبعادها بينت ان هناك درجة موافقة مرتفعة لجميع الابعاد ما عدا البعد الخاص بالإبداع الذي كانت درجته متوسطة وذلك يعد تحليل المحور الاول الخاص بالبيانات الشخصية.

الدراسة: الباحثون أ. رابح مرواني د. بلقاسم سعودي العدد 2020/01: مقال بعنوان أثر جودة المعلومات نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على ابداعية الاداء دراسة عينية من المؤسسات الصناعية في منطقتي سطيف وبرج بوعريرج، تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في إنتاج معلومات ذات جودة عالية التي تستخدم في تخطيط وتوظيف الموارد الموجهة لتنفيذ برامج أعمال المؤسسة، تسعى إلى إحداث تغييرات مبدعة في أدائها بصفة: نتائج متميزة وقيم إضافية فائقة.

كما توصلت هذه الدراسة الى ان جودة معلومات نظام (ERP) للمؤسسات المبحوث فيها كانت مقبولة وكان لها أثر نسبي في حدوث زيادة فائقة بفعالية وكفاءة تخطيط الموارد وتنفيذها، أتمته نظام تخطيط الموارد ببرمجيات عائلة (ERP) إلى إنتاج معلومات ذات جودة عالية وعالمية، زيادة فائقة في فعالية وكفاءة تخطيط الموارد الاساسية للبرامج ونتائج تنفيذها.

الدراسة Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements of the

Degree of Doctor of Philosophy, January 2016 أطروحة دكتوراه بعنوان

Enterprise Resource Planning (ERP) adoption in a hybrid service and manufacturing Small and Medium- sized Enterprise (SME): an action

case study، حيث تهدف هذه الدراسة الى الاعتماد على نظام تخطيط موارد المؤسسات في شركة صغيرة ومتوسطة بشكل ممنهج ومتكامل، ولقد توصلت هذه الدراسة الى ان تحديد الشركات الصغيرة والمتوسطة لإدارة الخدمة على أنها تنقصر إلى التركيز على البحث وخاصة في عمليات الخدمة، وفي المنظمات المختلطة التي تجمع بين التصنيع وتقديم الخدمات.

لقد ركزت الدراسة على توسيع المعرفة الحالية في تحليل عمليات الأعمال وبحوث اعتماد تخطيط موارد المؤسسات، من خلال الاعتماد على حالة الإجراء التفسيري ونظرية معالجة المعلومات التنظيمية.

مما سبق من شرح لأثر نظام (ERP) والاستدلال بالدراسات السابقة يمكن طرح الفرضية الثالثة كما يلي:

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدارة التغيير كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

4 - صياغة الفرضية الرابعة: لصياغة الفرضية الثالثة المتعلقة ببعد أو أحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة (الاتصال) اعتمدنا على الدراسات التالية :

الدراسة: د. خالد رجم. أ. غطاس محمد الصادق 2018: مداخلة بعنوان تحليل واقع عوامل نجاح تبني نظام تخطيط موارد مؤسسة (ERP) في المؤسسات النفطية الجزائرية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تهدف إلى تقييم مدى نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة في لمؤسسة الوطنية للأشغال في الابار

كما تهدف هذه الدراسة لسد النقص وملء الفراغ في أبحاث نظم المعلومات، بالإضافة إلى لفت انتباه المنظمات الجزائرية لاسيما القطاع الاقتصادي إلى الطرق الحديثة لتحقيق أفضل أداء لنظام معلوماتها بصفة خاصة، والوصول إلى أعلى مستويات الأداء بالنسبة لها بصفة عامة.

كما توصلت هذه الدراسة الى دعم الإدارة العليا وموردي النظام لمشروع نظام (ERP)، وجود الاتصال فعال داخل المؤسسة ساعدها على التغلب على الكثير من المشاكل، استعمال الموظفين لنظام بكل سهولة عدم الاستغلال الكلي لنظام يدل على نقص فعاليته.

دراسة Steven Alter, Jan Recker, Volume 11, 2012 . مقال بعنوان Using

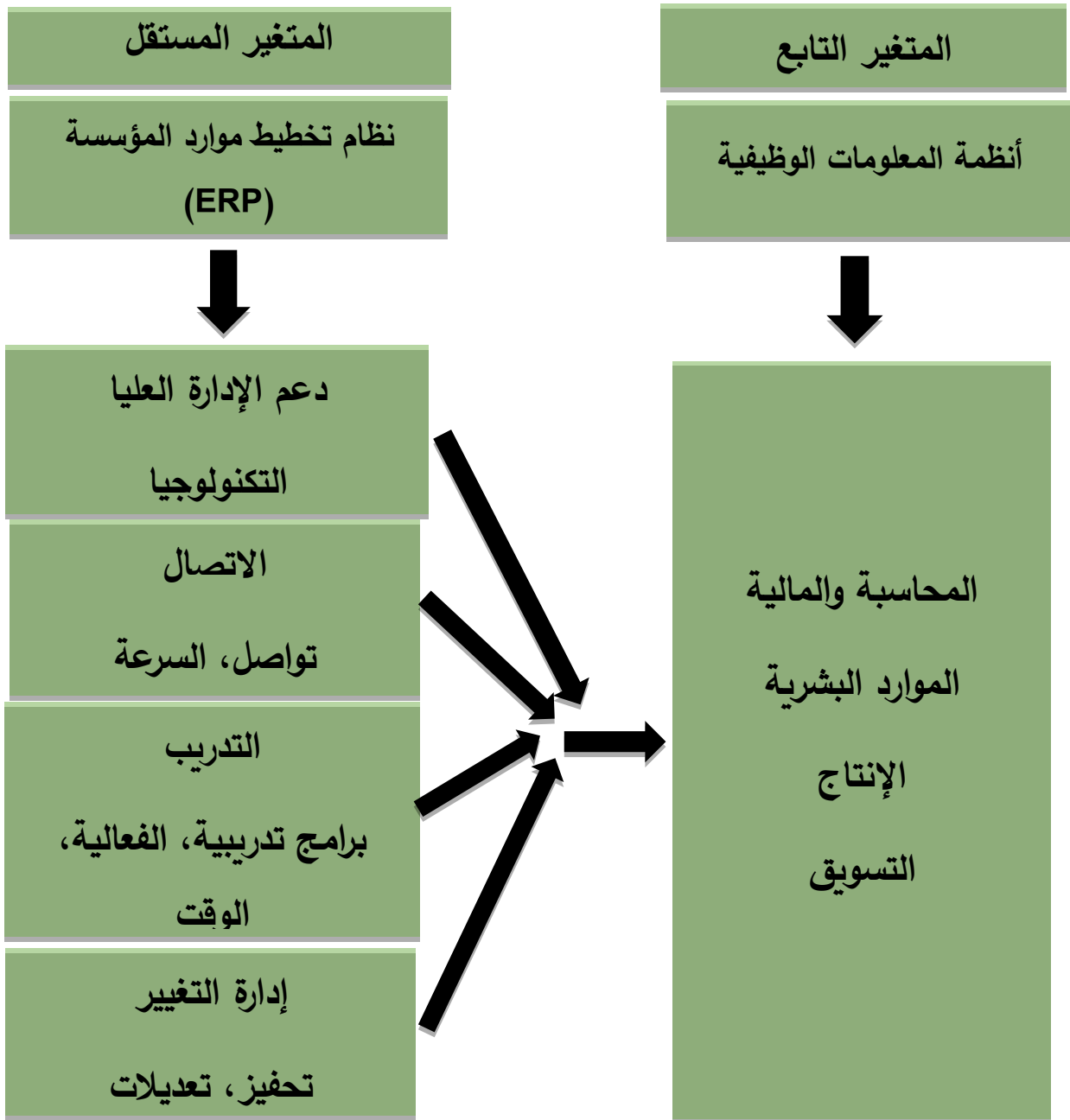
،the Work System Method with Freshman Information Systems Students تهدف هذه الدراسة الى توضيح المشكلات والقضايا والفرص المتعلقة للعمل بهذا النظام، وتحديد الاتجاهات المحتملة للتغيير، وإنتاج وتبرير التوصية.

حيث توصلت هذه الدراسة الى توفير أسهل ومواد توضيحية أكثر توجهاً بصرياً لنظام المعلومات المستخدم في نظام العمل، ونهج نظام العمل يمكن أن يساعد الطلاب الجدد وغيرهم من

الطلاب الجامعيين على التطور فهم بعض العلاقات الأساسية بين أنظمة العمل والأنظمة المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، وصيانة البنية التحتية لنظام المعلومات هذا مكلف بسبب الثبات العالي للتكاليف.

ثانيا: التمثيل البياني لنموذج الدراسة:

الشكل رقم (01-08): النموذج النظري للدراسة



المصدر: من اعداد الطالبين

خلاصة الفصل الأول:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى التعرف على الأدبيات النظرية لأثر نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية، بصفته أحد المشاريع المعلوماتية التي تم تصميمها حتى يتم تنسيق كافة الأنشطة والموارد والمعلومات داخل المؤسسة، وهو يعمل على دعم كافة العمليات الأساسية التي تقوم بها المؤسسة، ومن أبرز العمليات التي يقوم بها هذا النظام دعمه لنظم المعلومات في المؤسسة بصفة عامة ، من خلال دمج كافة البيانات في قاعدة بيانات واحدة مشتركة بين مختلف نظم المؤسسة، بما يسمح لكافة المستويات أن تستفيد من كل معلومات تلك القاعدة و تقوم بتخزين كافة أعمالها عليها، بالإضافة إلى القدرة على استعادة كافة المعلومات اللازمة والمخزنة، والقيام بربط جميع الأعمال مع بعضها من أجل تحقيق التكامل وأتممه المعلومات والعمليات، وفي ضوء ذلك نرى أن اعتماد نظام (ERP) ونجاح تطبيقه في المؤسسات المعاصرة، يسهم بشكل كبير في تطوير عمل المؤسسة من خلال تفعيله لنظم معلوماتها.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية بالمؤسسات محل

الدراسة

تمهيد:

كنا قد تناولنا في الجانب النظري للدراسة من خلال الفصل الأول مفاهيم أساسية متعلقة بمتغيري الدراسة والذي يخص جانب نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأنظمة المعلومات الوظيفية، ومن أجل إتباع خطوات منهجية وعلمية سليمة في دراستنا، سوف نقوم بالدراسة الميدانية في المؤسسات محل الدراسة من خلال هذا الفصل، وهذا حتى يتسنى للقارئ معرفة المنهج الذي اعتمدنا عليه والطريقة المتبعة، مما يضمن مصداقية دراستنا وجودتها كما سنتطرق في هذا الفصل إلى التعريف بالمؤسسات والتي تمثل عينة الدراسة، وقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية يندرج تحته ثلاثة مطالب وهي:

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة.

المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسات محل الدراسة.

المطلب الثالث: بناء أداة الاستبيان والمراجع المعتمدة فيها.

المبحث الثاني: يندرج تحته مطلبين وهما:

المطلب الأول: الوصف الإحصائي للعينة.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

أولا منهج الدراسة:

تتمحور إشكالية الدراسة حول معرفة والبحث عن أثر تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية، حيث يريد الباحث أن يبحث عن أهم الأبعاد التي لها أثر على أنظمة المعلومات الوظيفية وبما أن طبيعة الإشكالية وأهدافها وفرضياتها قد مثلت المعطيات الموضوعية لاختيار المنهج الملائم لإنجاز هذه الدراسة، وقد مرت منهجية هذه الدراسة بمرحلتين معا:

الجزء النظري للدراسة: حيث استخدم المنهج الوصفي من اجل بناء وصياغة الأسس النظرية لنظام تخطيط موارد المؤسسة وكيف يؤثر استخدام نظام (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

الجزء التطبيقي للدراسة: في هذه المرحلة استخدم المنهج الوصفي التحليلي من اجل تشخيص المشكلة وتحليلها واختبار الفرضيات، ومن اجل جمع البيانات لوصف الظاهرة والقياس الكمي لاتجاهات المستخدمين في المؤسسات محل الدراسة ومدى تطبيقهم لجميع وحدات نظام (ERP)، هدف هذا المنهج هو وصف الظاهرة وصفا دقيقا وتعبيرا نوعيا وكميا، وكذلك تحليل الظاهرة من اجل الوصول إلى استنتاجات تساهم بمعالجة الاثر، ومن هذا المنطلق تم القيام بدراسة ميدانية عن طريق توزيع استبيان، وإجراء مقابلة.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة في المؤسسات التابعة للقطاع الصناعي بولاية سطيف و برج بوعرييج والتسويقي والتي تقوم بالاعتماد على نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) بشتى انواعه وتم تحديد أربع مؤسسات لإجراء الدراسة الميدانية، حيث قمنا بتوزيع 100 استمارة استبيان على المؤسسات الأربع محل الدراسة وتم استرجاع 52 استمارة حيث كانت عينة دراستنا حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (01-02): جدول تفصيلي لتوزيع استمارات الاستبيان

اسم المؤسسة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	النسبة المئوية %	عدد الاستبيانات الملغاة	عدد الاستبيانات القابلة للتحليل	النسبة المئوية %
IRIS-1	15	05	33%	0	05	33%
Packaging -2 AGROFILM	15	05	33%	0	05	33%
UNO Hyper marché-3	20	08	40%	0	08	40%
CONDOR-4	50	34	68%	0	34	68%
المجموع	100	52	52%	/	52	52%

من اعداد: الطالبين

ثالثاً: أداة الدراسة

بعد دراسة منهجية لأدوات البحث والتعمق في الإيجابيات والسلبيات، وعلى ضوء إشكاليات البحث وفرضياته، أتضح لنا أن الدراسة الكمية باستخدام الاستبيان كأداة بحث هي أنسب أدوات البحث وأكثرها ملائمة لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث موضوع الدراسة.

يعد الاستبيان من أدوات البحث العلمي الأكثر شيوعاً، وفي الآونة الأخيرة ازداد استخدامه في البحوث العلمية حتى أنه أصبح الأداة الأولى التي تجمع بها المعلومات التي يمكن على ضوءها اختبار فروض الدراسة العلمية، ولقد قمنا بتوجيه أسئلة المقابلة إلى مسؤولي إدارة المستخدمين في المؤسسات وذلك من أجل كشف الحقائق والوصول إلى نتائج صحيحة وقريبة من واقع الظاهرة محل الدراسة.

البرنامج المستخدم للتحليل: تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS V26

تم اختبار فرضيات البحث باستخدام التقنيات الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha).
- الاتساق الداخلي اختبار بيرسون (person).
- مقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة).
- تحليل الانحدار الخطي البسيط.

المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسات محل الدراسة

سوف نتطرق في هذا المطلب للتعريف بالمؤسسات الاقتصادية المختارة لإجراء الدراسة الميدانية، وفي دراستنا هذه لقد قمنا بعدة مقابلات مع مسؤولي التسيير في مديرية الموارد البشرية من اجل اعطائنا ما نحتاجه من وثائق ومعلومات.

أولاً: مؤسسة إيريس (IRIS) ¹

مؤسسة إيريس من أشهر المؤسسات وأقدمها في مجال صناعة الأجهزة الكهرو منزلية والإلكترونية، وسيتم التعرف على هذه المؤسسة فيما يلي:

1-لمحة عن المؤسسة:

مؤسسة إيريس لصناعة الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية، وهي مؤسسة خاصة ذات مسؤولية محدودة، والمعنى اللغوي لكلمة إيريس هي قزحية العين، وهي العلامة التجارية لهذه المؤسسة الجزائرية "ساتركس (Saterex)" تأسست سنة 2004 من طرف السيد عمار قيوم بالمنطقة الصناعية بولاية سطيف.

وتسعى المؤسسة إلى تطوير الإنتاج المحلي باستخدام أحدث التكنولوجيات وبذلك تغطية السوق المحلية وحتى دخول مجال التصدير ودخول الأسواق الخارجية، ويبلغ عدد عمالها اليوم ما يقارب 3500 عامل موزعين في عدة ولايات من القطر الوطني على وحدات حسب التخصص، كما يلي:

عدد الإطارات: 284.

عدد المتمكنين: 625.

عدد المنفذين 1955.

كما قدر رقم أعمال المؤسسة سنة 2016 ب 28 653 012 دينار جزائري.

2-من أهم إنجازات مؤسسة ساتيراكس:

توجت المؤسسة بجائزة أفضل مؤسسة جزائرية من حيث الابتكار التكنولوجي بصالون الإنتاج الوطني في طبعته 24، التتويج يأتي ليختزل حصيلة 10 سنوات بأكملها من التطلع للأفضل والتفاني والسعي نحو الابتكار التكنولوجي خدمة المستهلك الجزائري.

¹ - serviceformation.iris@gmail.com kouroughli ilyes, Eurl Saterax, zone d'activité, tranche N°9 , lot N°4 , sétif, algérie, 01/06/2021, a 09 :59.

تعد أول من توقف عن تسويق تلفاز (LCD) وركزت حصريا على إنتاج تلفاز (LED) في الوقت الذي كان فيه السوق لاتزال تسجل شاشات (LCD) .

في سنة 2012 أول مصنع جزائري يقوم بإنتاج جهاز تلفاز مع مستقبل رقمي مدمج.

في سنة 2013 أول مصنع جزائري يقوم بإنتاج جهاز تلفاز ذكي مزود بنظام الأندرويد.

في سنة 2014 أول منتج على المستوى الجزائري والعربي والإفريقي لجهاز تلفاز فائق الدقة نوع ultra.uk.

في سنة 2014 أول مصنع في إنتاج جهاز تلفاز فائق الذكاء بمفهوم (ismnart family) في سنة 2015 كانت الشركة أول منتج جزائري للتلفاز الأرفع سمكا في العالم.

أول منتج جزائري للوحات الرقمية مع أنظمة تشغيل الويندوز والأندر ويد في ديسمبر 2015.

في سنة 2019 أول مصنع جزائري وإفريقي يقوم بإنتاج عجلات مطاطية.

وقد تحصلت مؤسسة ساتيريكس على الشهادة العالمية للجودة (ISO9001 V 2008) في

عام 2016، كما تحصلت خلال هذه الفترة على شهادة (ISO9001 V 2015) بالإضافة إلى

(ISO14001)المتعلق بالبيئة ولم تكن بذلك بل توجت بشهادة(BSCI SA8000) المتعلقة

بالمسؤولية المجتمعية.

3- مهام المؤسسة:

تقوم شركة إيريس بإنتاج الأجهزة الإلكترونية والكهرو منزلية (تلفاز، ثلاجة، الهاتف النقال، آلات الغسيل، اللوحات الإلكترونية، وعدة منتجات أخرى).

تقوم كذلك الشركة بإنتاج العجلات المطاطية مصنوعة 100% محليا.

تقوم بتصدير عدة منتجات إلى خارج الوطن وخاصة للبلدان الأفريقية ومنه المساهمة في رفع الصادرات الوطنية.

المشاركة في الصالونات والمعارض الوطنية والدولية.

دعم النشاطات الرياضية والثقافية والدينية كذلك.

توفير مناصب شغل حوالي 3000 عامل والمساهمة في التخفيض من نسبة البطالة.

المحافظة على القدرة الشرائية بتحديد أسعار مدروسة.

المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني وذلك برفع الإنتاج وتنشيط التجارة الداخلية.

4- الهيكل التنظيمي لمؤسسة ايريس: (انظر الى الملحق رقم 03)

المسير: وهو أعلى هيئة إدارية في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، يتولى مهمة إدارة المؤسسة حيث تتمثل وظيفته في:

✚ اتخاذ القرارات.

✚ التنظيم والتنسيق بين مختلف الأقسام والإشراف عليها، وكل ما يتعلق بشؤون إدارة المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.

✚ القيام بالدراسات المالية والاقتصادية للملفات.

السكرتارية: تتمثل مهامها في:

✚ ضبط المواعيد.

✚ تنظيم الوثائق

✚ إصدار تعليمات المدير إلى الجهات الوسطى.

✚ إرسال المراسلات الخاصة بالمدير أو ما يسمى بالمسير.

مصلحة الموارد البشرية: تهتم هذه المصلحة ب

✚ ضمان سياسة التشغيل والتوظيف.

✚ تسيير الموارد البشرية (الغياب، عقود العمل، الأجور....): تكوين العمال.

✚ تسيير القضايا العامة والاجتماعية. (الضمان الاجتماعي....)

مصلحة المحاسبة والمالية: وتتمثل مهامها في:

✚ ضمان تسيير الموارد المالية.

✚ متابعة الخزينة.

قسم الوقاية والأمن: يخص أمن المؤسسة ونظافتها أعوان الأمن والحراسة، عمال النظافة....

مصلحة التموين والشراء: تتمثل مهامها في تموين المؤسسة بكل احتياجاتها سواء كانت مواد أولية أو مستلزمات أخرى داخلية-GDS-، والمشتريات تهتم بتلبية احتياجات المؤسسة بالمواد اللازمة بأقل تكلفة وجودة رفيعة وبالكمية المناسبة في الوقت المناسب.

مصلحة الاستغلال: وتشمل جميع وحدات شركة اريس من وحدة الثلجات، وحدة التلفاز، وحدة الحقن وغيرها مثل ما هي موضحة في الهيكل التنظيمي.

ثانيا: مؤسسة (AGRO-FILM Packaging)¹

1-لمحة عن المؤسسة:

قصتنا أسرع نحو النجاح منذ عام 1989 تغليف (SARL AGROFILM) اليوم، مع مجموعة واسعة من المنتجات وقدرتها السنوية التي تزيد عن 40.000 طن / سنة، تعد (AGROFILM) واحدة من أكبر المنتجين في إفريقيا، حيث يعمل بها أكثر من 500 متخصص في هذه المصانع الثلاثة التي تغطي مساحة 60.000 متر مربع، كشركة رائدة في صناعة التعبئة والتغليف، نتفهم مسؤولياتنا تجاه موظفينا وشركائنا والاقتصاد والبيئة، نركز استراتيجيتنا للتنمية المستدامة على الحد من النفايات والنفايات، نحن نعلم مقدار مساهمة التغليف في حياتنا اليومية، وهذا هو السبب في أننا نعمل بلا كلل لإتقان منتجاتنا من أجل الاستدامة.

سياسة سلامة الأغذية والجودة الخاصة بشركة (SARL Agro-Film Packaging) قضايا الجودة وصحة المستهلك هائلة، لمواجهة المنافسة المتزايدة، ابق في السوق وحقق رضا العملاء على المدى الطويل .

قررت شركة (Agro-Film) للتغليف الموجودة في 28 ° N lot ZI Sétif والمتخصصة في التصميم والبتق والطباعة الفلكسوغرافية والطباعة بالحفر والتصفيح وبيع الأفلام والتعبئة المرنة إطلاق مشاريع انتقالية لإدارة SDA / Q وهذا في وفقاً لمعيار (ISO 22000 V 2005) لإصدار 2018 و (ISO 9001 V 2008) إلى إصدار 2015 والحصول على اعتمادهم من قبل جهة معتمدة . يتم التعبير عن الالتزام الشخصي للمدير التنفيذي لتحسين إدارة SDA / Q من خلال: النجاح أمر حتمي لإرضاء جميع الأطراف المعنية إنشاء الموارد البشرية والفنية اللازمة نظافة لا تشوبها شائبة التحسين المستمر لأدائنا الامتثال لروح أحكام المتطلبات القانونية والتنظيمية ومتطلبات العملاء .

توقع وتقييم وتقليل والتخلص من المخاطر المحتملة المرتبطة بأنشطتنا وفقاً لمبادئ (HACCP) تحديد وتحقيق أهداف التحسين المستمر زيادة قدرتنا على الاستجابة لحالات الطوارئ المحتملة تعتمد هذه السياسة على التحسين المستمر لمنظمتنا ومعداتنا ومعرفتنا من خلال مشاركة وتوعية جميع الموظفين،

¹ - [En ligne] - <https://agro-film.com/>

ولهذه الغاية يتعهد رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي رسميًا بما يلي: تلبية متطلبات (QMS) و(SDA)، القانونية والتنظيمية والمتطلبات التي وضعها العميل .

ضمان التواصل الفعال مع (داخليًا وخارجيًا) موظفينا وعملائنا ومقاولينا من الباطن بشأن مجموعة الأهداف والإجراءات المخطط لها والنتائج التي تم الحصول عليها :

✓ تحقيق الأهداف المحددة؛

✓ تحسين محتوى أنظمة إدارة (Q / SDA) وأدائها؛

✓ تخصيص الموارد اللازمة؛

✓ وتحسين مهارات الموظفين من خلال إنشاء برامج توعية وتدريب سنوية .

لضمان تطبيق ومراقبة التوجيهات الصادرة من حيث (Q / SDA) ، يتم تكليف هذه المهمة بالمساعد التنفيذي المسؤول عن الإدارة بالتعاون مع اللجنة التوجيهية (Q / SDA) لضمان أفضل الظروف لتحقيق الأهداف المحددة .

تحقيقًا لهذه الغاية، يتعين على جميع الموظفين استيعاب هذا السياق الجديد من أجل تحقيق نجاح قرارات (Q / SDA) لدينا بشكل فعال.

2-الهيكل التنظيمي لمؤسسة (AGRO-FILM Packaging): انظر الى الملحق رقم 05

ثالثًا: مؤسسة (UNO Hyper marché)¹

بطاقة فنية عن مجمع سيفيتال واونو.

1. تعريف مجمع سيفيتال:

أسس سنة 1971 من طرف رجل الأعمال الجزائري يسعد ربراب من خلال تأسيس شركات في الصناعات المعدنية والصلبة التي أسست هذه الأخيرة في 1991.

استمر ساعيا في تطويرها من خلال تنوع أنشطتها التي تجمع اليوم 26 فرع في الصناعات منها الصناعة الغذائية، تجارة التجزئة والسيارات، حيث في السنوات الأخيرة تطورت أنشطة شركته دوليا خصوصا في أوروبا (فرنسا، إيطاليا، إسبانيا) وتونس والمغرب والبرازيل، إلى أن وصل عدد المتعاملين في نهاية 2014 بـ 14500 متعامل، واصل توسع شركة سيفيتال سنة 2009 بعد فتح مجلس إدارة لها

¹ جبالاعتماد على وثائق المؤسسة (UNO Hyper marché)، مصلحة الموارد البشرية.

للأعضاء المستقلين وذلك لتحفيز الرغبات في دعم نمو الشركة وضمان استدامتها على غرار الشركات العالمية الكبيرة.

قدر رأس مال المجمع بـ3.5 مليار دولار في 2013 مع توقع الوصول إلى 25 مليار دولار في 2025 مستقبلا.

2. أهم إنجازات مجمع سيفيتال:

من 1971 إلى 1988: تم إنشاء المؤسسات التالية :

(SOCOMEG-PROFILOR-SOTECOM-SACM ENACUX-NORD METAL-METTALLOR-METAL SIDER)

وفي 1991: أنشأت (JBM و IBM) الجزائرية، وجريدة الحرية واليومية.

في 1992: إنشاء (CBC ومؤسسة RANK XEROX).

في 1995: إنشاء شركة (AGRO GRAIN)، استرداد وتوزيع المواد الفلاحية والغذائية.

في 1997: إنشاء سيارة (HYNDIA MOTRS) الجزائرية وتوزيعها.

في 1998: انطلاق الصناعة الغذائية الفلاحية ببجاية.

في 2005: إنشاء وحدة المياه المعدنية والغازية، ووحدتي صناعة البناءات الإسمنتية الجاهزة.

وفي 2006: استرجاع وحدة (COJEK)، وانطلاق مشروع تصنيع العصير والمصبرات ومشروع (NUMIDIS)الموزع الأكبر.

وفي 2007: استرجاع (BATICOMPOS) لمواد البناء الجاهزة، وإنشاء شركة (SAMHA) لتوزيع المواد الالكترونية والكهرومنزلية من نوع (SAMSUNG).

في 2008: إنشاء (MFA و COAGTO) وانطلاق مشروع آلات الأشغال العمومية من نوع (VOLNO).

وفي 2009: إنشاء مصنع لإنتاج المواد الالكترونية والكهرومنزلية من نوع (SAMSUNG) وانطلاق مصنع تكرير السكر لـ 1 مليون طن سنة.

في 2011: إنشاء شركة (SODI AUTOMOTIVE) لتمثيل السيارات الايطالية من نوع-FIAT-(AFA RPMEO LANCIA).

في 2013: إعادة شركة أكسو (OXXO) (نوافذ مصنعة عالية الجودة) بفرنسا. وإعادة نشاطات شركة (MICHELIN ALGERIE) بإمضاء تعاونية تجارية بشراء أكثر من 67% من رأس مال الفرع الفرنسي بهدف استرجاع كامل الشركة.

في 2014: امتلاك المصنع الفرنسي للأجهزة المنزلية (FAGRO BRANDT) .

في 2015: امتلاك مصنع لوفشتي مجمع صناعة الصلب يختص في صناعة أنواع مميزة من المعدن.

3. تعريف شركة: (NUMUDIS)

تم إنشاء شركة (NUMUDIS) يوم 16 جانفي 2007 وهي شركة ذات أسهم SPA وفرع من مجمع سيفيتال، تحتوي على أكثر من 1640 متعامل في نشاطها حيث تصل قيمة التوظيف أكثر من 700 عامل في 2016.

4. تعريف المركز التجاري: (UNO)

يقع بالمركب التجاري بارك مول وهو أضخم المراكز التجارية على مستوى الجزائر، يتربع على مساحة تقدر بـ 7 آلاف متر مربع وهو فضاء تجاري اقتصادي تابع لمؤسسة نومديس (NUMUDIS)، يشرف على تسييره السيد لطفي أية وعلي، ساهم (UNO) في توفير 700 منصب عمل والذي امتص نسبة البطالة بالولاية، حيث وفر مناصب في شتى المجالات: عمال النظافة، أعوان الأمن، الحراسة، مسير مخزن، عمال الاستقبال والسلع، عمال المطاعم، جزار، خباز، حلواني وصانع المأكولات السريعة وتقني في التبريد والكهرباء وغيرها من الوظائف التي تساهم في تقديم خدمات للزبائن، من شأنه تحريك ودعم اقتصاد الوطني وخاصة المنتوجات المحلية والمستوردة. ويطمح هذا المشروع في مستقبل 2025 إلى افتتاح (30 HYPERMARCHE و133 SUPERMARCHE و250 PROXY وأكثر من 20000 متعاون) .

5. الهيكل التنظيمي لمؤسسة (UNO): انظر الى الملحق رقم 04

رابعا: مؤسسة (CONDOR)¹

أولا: لمحة تاريخية:

¹ - sabah.nouioua@condor.dz NOUIOUA Sabah, CADRE COMPTABLE , direction finance Et comptabilité, SPA Condor ELECTRONIC , ATABTI@condor.dz , 01/06/2021 a 14 :15.

1. تقديم مؤسسة كوندور:

مؤسسة كوندور "CONDOR" أو باسمها التجاري عنتر للتجارة "ANTER TRADE"، مؤسسة اقتصادية خاصة كبيرة الحجم تختص بإنتاج وتسويق الأجهزة الإلكترونية والكهرو منزلية، تنتمي الى مجموعة بن حمادي "GROUPE BEN HAMADI" شكلها القانوني أصبح في جوان 2002 هو "SPA" مؤسسة خاصة ذات الأسهم.

تنشط المؤسسة وفقا لأحكام القانون التجاري، حيث تحصلت على السجل التجاري في أفريل 2002، وبدأ نشاطها الفعلي في فيفري 2003، يتواجد مقرها التجاري بالمنطقة الصناعية ببرج بوعرييح، تتربع على مساحة إجمالية تقدر بـ: 80104 م² وهي بملكية كاملة للمؤسسة، يبلغ عدد عمالها أكثر من 3473 عامل موزعين على الوحدات والمصالح حسب التخصص.

مؤسسة كوندور هي إحدى المؤسسات المكونة لمجموعة بن حمادي التي تحتوي على عدة

وحدات هي :

مؤسسة "ARGILOR" وهي وحدة لإنتاج القمح الصلب ومشتقاته.

مؤسسة "POLYBEN" وهي وحدة لإنتاج الأكياس البلاستيكية.

•مؤسسة "GEMAC" وهي وحدة لإنتاج البلاط ومواد البناء.

مؤسسة "TRAVAUX COUVIA" وهي وحدة المشاريع البناء العملاق.

مؤسسة "GEPATTE" وهي وحدة إنتاج العجائن.

مؤسسة "HODNA METAL" لإنتاج الصفائح.

أما بالنسبة لاسم كوندور فيعتبر العلامة المسجلة للمؤسسة، حيث تم تسجيلها بهذا الاسم لدى

الديوان الوطني لحماية المؤلفات ولابتكارات في 30 أفريل 2003.

وكلمة كوندور تعني طائر من أكبر الطيور في العالم يعيش في أمريكا الجنوبية، وشعار

المؤسسة هو "الحياة.... ابتكار " INNOVATION IS LIFE " واللون المميز للشركة هو اللون الأزرق.

تحصلت الشركة في جانفي 2007 على شهادة الايزو 9001 نسخة 2000 "VERSION

"ISO، نشاطها في الإنتاج والتسويق وخدمات ما بعد البيع للأجهزة الإلكترونية والكهرو ومنزلية.

وشهدت مؤسسة كوندور عدة مراحل حتى وصلت الى ماهي عليه الآن، وأولى المراحل هي

مرحلة الشراء للبيع أي شراء المنتج وإعادة بيعه، أما المرحلة الثانية هي مرحلة شراء المنتج مفككا كليا

ومن ثم إعادة تركيبه مما خفض من سعر منتجاتها في السوق، والمرحلة الثالثة والجوهرية هي مرحلة

الإنتاج في هذه المرحلة استتادت المؤسسة من المراحل السابقة فأصبحت تتحكم في تقنيات التركيب، فحددت المكونات التي يمكن شرائها محليا أو إنتاجها ذاتيا، وبدأت في الإنتاج المحلي.

تحصلت المؤسسة في جانفي 2007 على شهادة الإيزو 9001 نسخة 2000 " VERSION 2000 ISO 9001"، لنشاطها والتسويق وخدمات ما بعد البيع للأجهزة الإلكترونية والكهر ومنزلية.

2-لمحة جغرافية :

يتواجد مقرها الرئيسي بالمنطقة الصناعية ببرج بوعريريج تتوزع فيها حسب الملحق رقم (02) يقدر رأس مالها بـ :4277.000.000 دج ،تقدر مساحتها الإجمالية بـ 289700م2 منها 237178م2 تعمل على ترقية و تطوير نشاطها القاعدية و المتمثلة أساسا في تركيب و تصنيع المنتجات الكهرو منزلية و الإلكترونية وهذا بموجب المرسوم الوزاري رقم 74/200 المؤرخ في 2000/04/02 المحدد للصناعة و الإنتاج من خلال الاستعادة من النظم الجمركية بالجزائر في إطار التركيب وهي (SDK) ، (CKDمنتوج المؤسسة متنوع مثل LED)، (LCDأجهزة التلفاز و الاستقبال الرقمي،الثلاجات ، أجهزة الكمبيوتر ، الألواح الشمسية ، المكيفات الهوائية ، آلات الطبخ...إلخ). تحتل المؤسسة بتشكيلة جهاز التلفاز مرتبة متقدمة ضمن مراتب المؤسسات الرائدة على مستوى الوطني.

3-لمحة ديموغرافية

أ-تطور اليد العاملة عبر السنوات:

الجدول رقم (02-02): تطور القوى العاملة 2012 فيفري 2018.

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
عامل	3556	4306	4674	5484	6180	6221	6397

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

ملاحظة: ارتفاع عدد العمال في شركة كوندور الكرتونيك من 3556 موظفا في عام 2012الى 6397 موظفا في فيفري 2018 وهو معدل النمو بنسبة 79.89%
ب-ترتيب العمال حسب الاعمار.

الجدول رقم (02-03): يوضح ترتيب العمال حسب الاعمار:

نسبة	مجموع	الجنس		شريحة العمل
		نساء	رجال	
0.48	30	3	27	اقل من 20 سنة
5.96	373	77	296	24-20
22.83	1430	312	1118	29-25
24.13	1511	200	1311	34-30
19.81	1241	148	1093	39-35
13.92	872	88	784	44-40
7.68	481	48	433	49-45
2.84	178	24	154	54-50
1.41	88	9	79	59-55
0.62	39	6	33	64-60
0.32	20	1	19	65 او أكثر
100	6263	916	5347	مجموع
	100.00	14.63	85.37	نسبة

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

4-أهمية ميدان الدراسة ومدى ملائمته للبحث:

أ-الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور: انظر الى الملحق رقم06

يتم تقسيم العمل والترتيب السلمي والإداري لدوائر ومصالح مؤسسة " كوندور إلكترونيس " وفق المسؤوليات ومهام كل دائرة من هذه الدوائر، حيث يشتغل في مؤسسة " كوندور" أكثر من (5000) عامل، يتوزعون على مجمل الهيكل التنظيمي للمؤسسة ما يجعلها من أكبر المؤسسات الاقتصادية من حيث العمالة في الجزائر.

المطلب الثالث: بناء الاستبيان والمراجع المعتمدة عليهم

أولاً: بناء الاستبيان

1-أقسام الاستبيان: يتكون الاستبيان في هذه الدراسة 59 سؤالاً، مقسمة إلى ثلاثة أجزاء حسب

الجدول التالي:

الجدول رقم (02-04): توزيع بنود الاستبيان على الأبعاد والمحاور الرئيسية

النسبة	عدد البنود	ترتيب البنود	الأبعاد	المحاور
8.47	05	من العبارة 01 إلى 05	المعلومات الشخصية والوظيفية	المعلومات الشخصية والوظيفية
20.34	12	من العبارة 06 إلى 17	دعم الإدارة العليا	(المتغير المستقل): تخطيط موارد المؤسسة (ERP)
15.25	09	من العبارة 18 إلى 26	الاتصال	
10.17	06	من العبارة 27 إلى 32	التدريب	
11.86	07	من العبارة 33 إلى 39	إدارة التغيير	
10.17	06	من العبارة 40 إلى 45	المحاسبة والمالية	(المتغير التابع): أنظمة المعلومات الوظيفية
10.17	06	من العبارة 46 إلى 51	الموارد البشرية	
6.78	04	من العبارة 52 إلى 55	الإنتاج	
6.78	04	من العبارة 56 إلى 59	التسويق	
%100	59	المجموع الكلي للعبارة		

المصدر: من اعداد الطالبين

2- المقياس المستخدم:

مقياس لكارتر سبع درجات: بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق نوعاً ما، لا أوافق، لا أوافق بشدة) مقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن إجابات المستخدمين وهي (7-أوافق بشدة، 6-أوافق، 5-أوافق نوعاً ما، 4-محايد، 3-لا أوافق نوعاً ما، 2-لا أوافق، 1-لا أوافق بشدة) ثم نحسب بعد ذلك المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) ويتم ذلك بحساب المدى أولاً، حيث يساوي $7-1=6$ وبعد ذلك يتم حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات الخيارات، أي $6/7=0.86$ ، فتكون الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي هي:

من 1 إلى $1+0.86$ ، وهكذا بالنسبة إلى بقية المتوسطات الحسابية، فيكون الجدول التالي الذي يبين طريقة تفسير قيم المتوسطات الحسابية.

الجدول رقم (02-05): يمثل مجال المتوسط الحسابي لمقياس ليكارت سبع درجات

7	6	5	4	3	2	1	الدرجة
[7-6.15]	[6.14-5.29]	[5.28-4.43]	[4.42-3.58]	[3.57-2.72]	[2.71-1.87]	[1.86- 1]	مجال المتوسط الحسابي

المصدر: من اعداد الطالبين

ثانيا: صياغة الأسئلة والمراجع المعتمد عليها:

جاءت الأسئلة بناء على ما جاء في الجانب النظري للدراسة ومن الدراسات السابقة حيث تم

بناء استمارة الاستبيان بالاعتماد على المراجع التالية:

الجدول رقم (02-06): تصميم استمارة الاستبيان

عدد البنود	المراجع المعتمدة في بناء الاستبيان	الأبعاد	متغيرات الدراسة
05 بنود	/	المعلومات الشخصية والوظيفية	المعلومات الشخصية والوظيفية
12 بند	تمت صياغتها بالاعتماد على هذه الدراسات: 1-مي نجيب ذوابي، رسالة ماجستير، استخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي لتقييم العوامل المؤثرة في نجاح تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة قسم إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط مصانع العنبتاوي في الاردن، أكتوبر 2010.	بعد الإدارة العليا	المتغير المستقل (تخطيط موارد المؤسسة ERP)
09 بنود	2-غدير أحمد القادري، رسالة ماجستير، أثر الرقابة الداخلية على الإفصاح المحاسبي ودورها على تخطيط موارد المؤسسة ERP، عمادة البحث العلمي والدراسات العليا جامعة جرش، 2020.	بعد الاتصال	
06 بنود	3-طارق بسام الحتلة، رسالة ماجستير، العوامل المؤثرة في نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة: دراسة ميدانية في المؤسسات المتوسطة وصغيرة الحجم في الأردن، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013.	بعد التدريب	
07 بنود	4-فراس جمال عبد الله اسطیح، رسالة ماجستير، العوامل المؤثرة في نجاح نظام تخطيط موارد المنظمة: دراسة ميدانية في شركات مبيعات السيارات في الاردن، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2017.	بعد إدارة التغيير	
39 بند	مجموع بنود المتغير المستقل		
06 بنود	تمت صياغتها بالاعتماد على: 1-حسام سلام جاسن محمد، رسالة ماجستير، أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على جودة التقارير المالية للشركات، كلية التجارة جامعة النيلين، 2017	بعد المحاسبة والمالية	المتغير التابع (أنظمة المعلومات الوظيفية)
06 بنود	2-ديده 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-	بعد الموارد البشرية	
04 بنود	الجزائر، 2019	بعد الإنتاج	
04 بنود		بعد التسويق	
20 بند	مجموع بنود المتغير التابع		
59 بند	المجموع الكلي للبنود		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على حريزي فاروق، أثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دكتوراه علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2017، ص184.

ثالثاً: صدق الاستبيان

1-الصدق الظاهري: قام الطالبين بعرض أسئلة الاستبيان في صورتها الأولية على الأساتذة المحكمين (انظر الملحق رقم 01)، حيث قدمت لنا الاساتذة المحكمين نصائح هامة في منهجية ومضمون الاستبيان، وبناء على الملاحظات والتوجيهات التي أقرها المحكمون قمنا بإجراء عدة تعديلات على مختلف ابعاد الاستبيان لتكون الاستمارة في صورته النهائية. (انظر الملحق رقم 02)

رابعاً: معامل الثبات

الجدول رقم (02-07): معامل الثبات (قيمة معامل ألفا كرو نباخ لجميع الأبعاد)

ملاحظة	قيمة الفا كرو نباخ	عدد البنود	اسم البعد	البعد	المتغير
ممتاز	0.959	12	دعم الدارة العليا	F	نظام تخطيط
	0.972	09	الاتصال	G	موارد
	0.962	06	التدريب	H	المؤسسة
	0.919	07	إدارة التغيير	I	(ERP)
	0.924	06	محاسبة ومالية	J	أنظمة
	0.945	06	إدارة الموارد البشرية	K	المعلومات
	0.927	04	الإنتاج	L	الوظيفية
	0.947	04	التسويق	M	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برنامج Spss v .26

تبين لنا من الجدول السابق ان قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة جدا حيث لا تقل عن 0.91 في جميع الابعاد المشكلة لمحاور الاستبيان، مما يدل على صدق وثبات الأداة وقدرتها على تحقيق أغراض وأهداف البحث. (انظر الملحق رقم 07)

خامسا: الاتساق الداخلي

الجدول رقم: (02-08) معامل ارتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة

عدد الفقرات	البيان	معامل الارتباط بيرسون	مستوى المعنوية
12	دعم الإدارة العليا	0.784	0.000
09	الاتصال	0.976	0.000
06	التدريب	0.885	0.000
07	إدارة التغيير	0.753	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Spss v .26

من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح نتائج تحليل قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة ومن خلال استخدام معامل الارتباط بيرسون، يلاحظ أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأنظمة المعلومات الوظيفية، وبذلك نثبت وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأنظمة المعلومات الوظيفية. (انظر الملحق رقم 08)

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لعينة عشوائية.

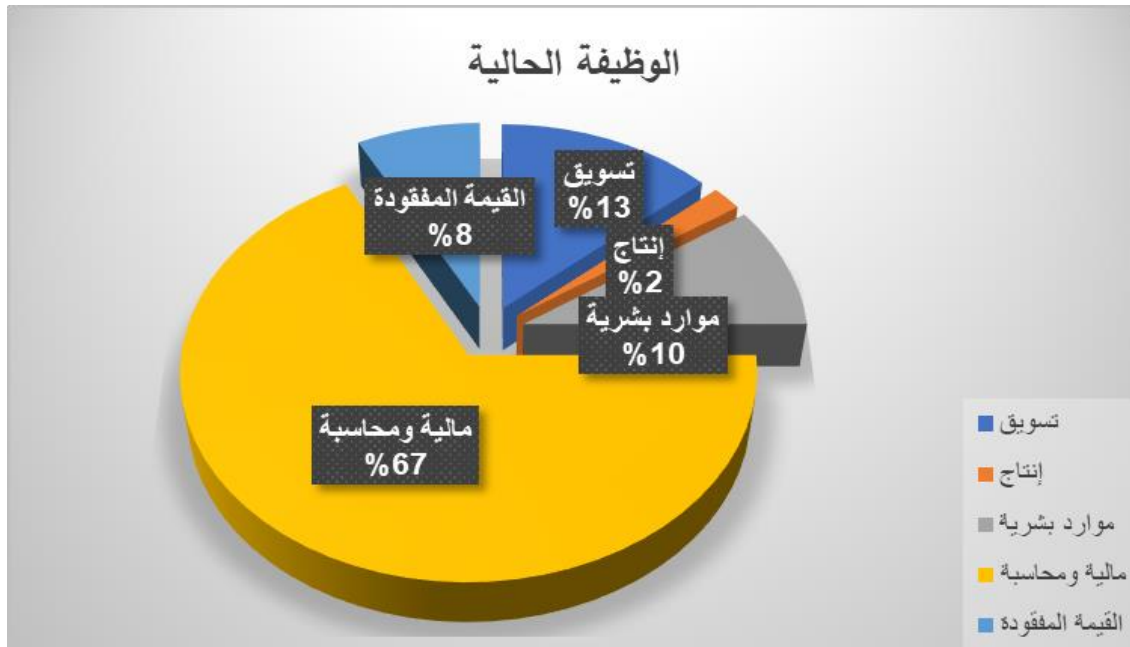
أولاً: توزيع عينات العشوائية الدراسة حسب متغير المصلحة او الوظيفة الحالية

الجدول رقم (02-09): توزيع أفراد العينة العشوائية حسب الوظيفة الحالية

النسبة %	التكرارات	الوظيفة الحالية	الرقم
13,5%	7	تسويق	01
1,9%	1	إنتاج	02
9,6%	5	موارد بشرية	03
67,3%	35	مالية ومحاسبة	04
7,7%	4	القيمة المفقودة	05
100%	52	/	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برنامج Spss v .26

الشكل رقم (02-01): النسب المئوية لأفراد العينة العشوائية حسب الوظيفة الحالية



المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Excel 2013

وضح لنا الجدول اعلاه مختلف الوظائف المشكلة لمتغير الوظيفة الحالية حيث تركزت في مصلحة المالية والمحاسبة بنسبة 67,3% وقسم الموارد البشرية بنسبة 9,6%، اما قسم الإنتاج قدرت نسبته بـ 1.9% والتسويق بنسبة 13.5% وجاءت في الأخير القيمة المفقودة فقد بلغ عدد أفراد 04 بنسبة قدرت بـ 7.7%.

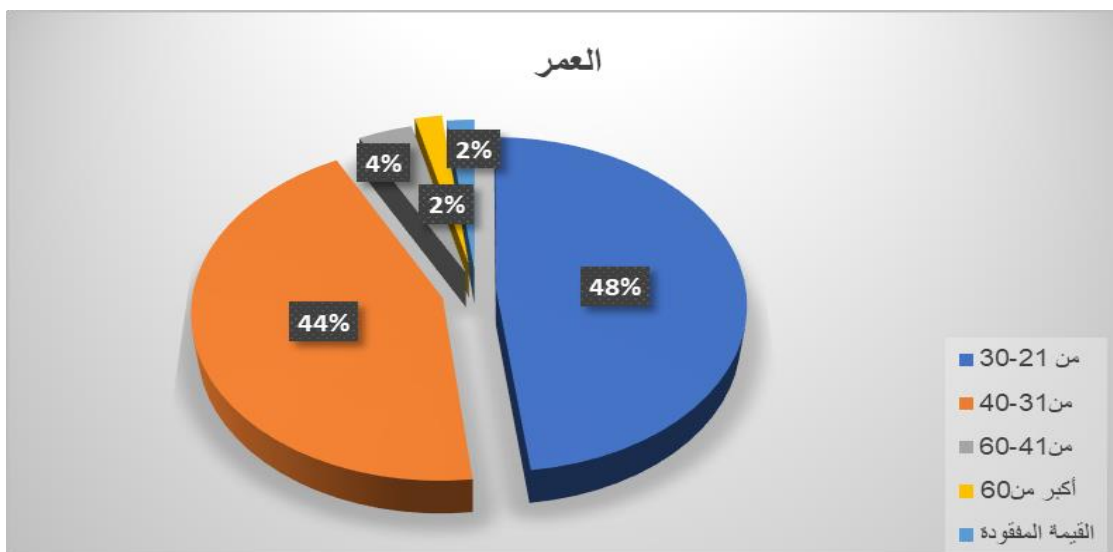
ثانيا: توزيع عينات الدراسة العشوائية حسب متغير العمر

الجدول رقم (02-10): توزيع أفراد العينة العشوائية حسب العمر

النسبة %	التكرارات	العمر	الرقم
48%	25	من 21-30	01
44%	23	من 31-40	02
4%	2	من 41-60	03
2%	1	أكبر من 60	04
2%	1	القيمة المفقودة	05
100%	52	/	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برنامج Spss v .26

الشكل رقم (02-02): النسب المئوية لأفراد العينة العشوائية حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Excel 2013

توزعت أعمار عينة الدراسة على الفئات العمرية المشكلة لمتغير العمر حيث تركزت في الفئة من (21-30) والفئة من (31-40) بنسبة (48%) و (44%) على التوالي أي أن الفئتين الثانية والثالثة شكلت ما مجموعه (92%) من الجموع الكلي للعينة، أما عدد الفئة العمرية أكبر من 60 سنة فقد بلغ عدد أفراد 1 بنسبة قدرت بـ(2%) في حين أن الفئة العمرية من 41-60 بلغ عدد الافراد 2 بلغ عددهم بنسبة بلغت (4%)، وتوجد فئة مفقودة بلغ عدد افرادها 1 بنسبة قدرت بـ (2%).

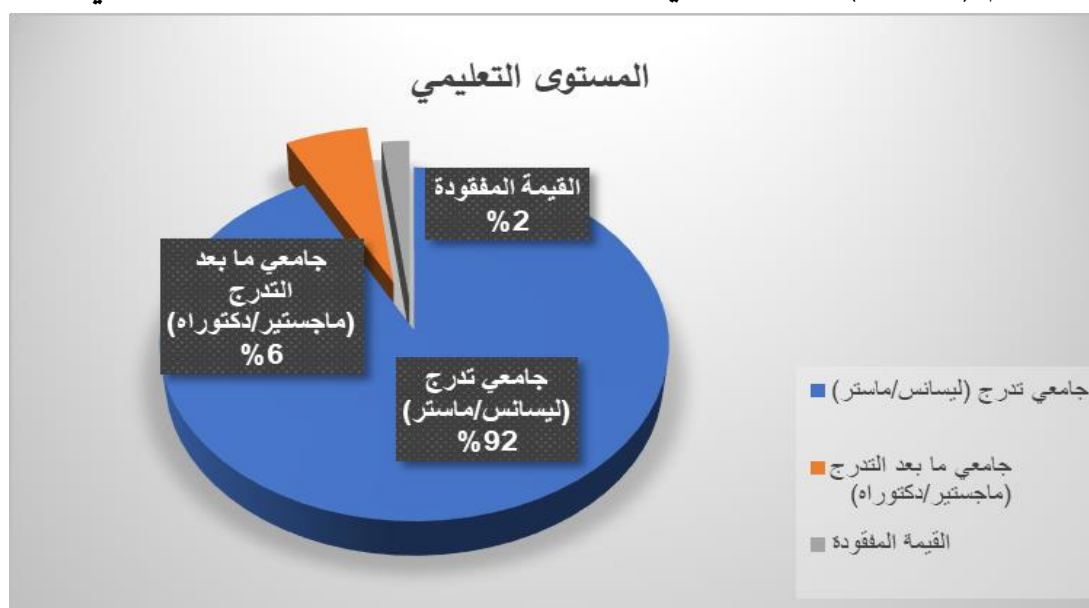
ثالثاً: توزيع عينات الدراسة العشوائية حسب متغير لمستوى التعليمي

الجدول رقم (02-11): توزيع أفراد العينة العشوائية حسب المستوى التعليمي

الرقم	المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة%
01	جامعي تدرج (ليسانس/ماستر)	48	92,3%
02	جامعي ما بعد التدرج (ماجستير/دكتوراه)	3	5,8%
05	القيمة المفقودة	1	1,9%
المجموع	/	52	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برنامج Spss v.26

الشكل رقم (02-03): النسب المئوية لأفراد العينة العشوائية حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Excel 2013

نلاحظ على المستويات التعليمية المشكلة لمتغير المستوى التعليمي حيث ركزت على خريجي الجامعة تدرج ليسانس/ماستر بنسبة 92%، اما خريجي الجامعة ما بعد التدرج (ماجستير/دكتوراه) قدرت بنسبة 6% اما عدد القيمة المفقودة بلغ عدد أفرادها 1 بنسبة قدرت بـ 2%.

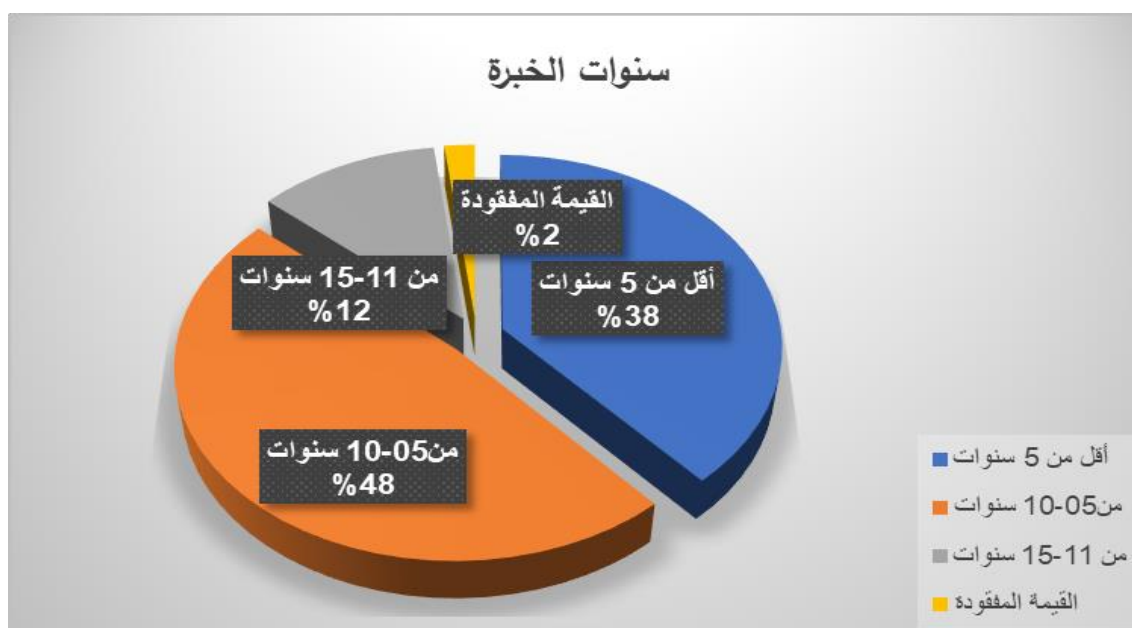
رابعاً: توزيع عينات الدراسة العشوائية حسب متغير الخبرة

الجدول رقم (02-12): توزيع أفراد العينة العشوائية حسب سنوات الخبرة

الرقم	سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة %
01	أقل من 5 سنوات	20	38,5%
02	من 05-10 سنوات	25	48,1%
04	من 11-15 سنوات	6	11,5%
05	القيمة المفقودة	1	1,9%
المجموع	/	52	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برنامج Spss v. 26

الشكل رقم (02-04): النسب المئوية لأفراد العينة العشوائية حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Excel 2013

تبين لنا من خلال الجدول السابق أن أكبر نسبة لسنوات الخبرة في الوظيفة هي من 05-10 سنوات بنسبة 48%، حيث تأتي بعدها فئة اقل من 05 سنوات بنسبة قدرت بـ 38%، اما الفئتين المتبقيتين هما فئة من 11-15 سنوات بنسبة 12%، اما القيمة المفقودة بلغ عدد افرادها 01 بنسبة 2%.

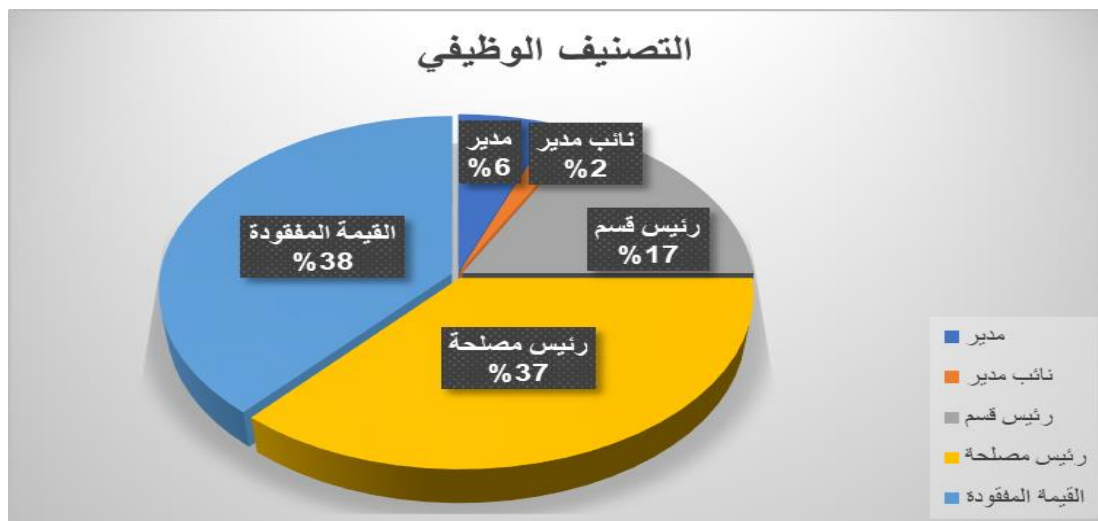
خامسا: توزيع عينات الدراسة العشوائية حسب متغير المستوى الوظيفي

الجدول رقم (02-13): توزيع أفراد العينة العشوائية حسب التصنيف الوظيفي

الرقم	التصنيف الوظيفي	التكرارات	النسبة %
01	مدير	3	5,8%
02	نائب مدير	1	1,9%
04	رئيس قسم	9	17,3%
05	رئيس مصلحة	19	36,5%
06	القيمة المفقودة	20	38,5%
المجموع	/	52	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على بيانات الاستمارة باستخدام برنامج Spss v .26

الشكل رقم (02-05): النسب المئوية لأفراد العينة العشوائية حسب التصنيف الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Excel 2013

لوحظ من الجدول أعلاه ان معظم افراد العينة رؤساء مصلحة بنسبة 37% ويأتي بعدها رؤساء الأقسام بنسبة 17%، اما المدراء فمثلو نسبة 6%، ثم يليها نواب المدراء بنسبة قدرت بـ 2%، وبلغ عدد افراد القيمة المفقودة 20 وهي القيمة الكبرى بنسبة 38%.

المطلب الثاني: تحليل المحاور واختبار الفرضيات

أولاً: تحليل المحاور: النتائج المتعلقة بتصورات المستخدمين لأبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والنتائج المتعلقة لأنظمة المعلومات الوظيفية. (انظر الملحق رقم 09)

الجدول رقم (02-14): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بُعد دعم الإدارة العليا

بعد دعم الإدارة العليا				
رقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
06	تمتلك إدارة المؤسسة معرفة تكنولوجية كافية حول آليات العمل بنظام تخطيط موارد المؤسسة	4.40	1.91	محايد
07	توفر التكنولوجيا الموجودة في نظام تخطيط موارد المؤسسة طرق ووسائل إنجاز الأعمال.	4.38	2.01	محايد
08	توفر الإدارة العليا في الشركة بشكل فعال الأجهزة والمعدات اللازمة لتنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة	4.75	2.08	موافق نوعا ما
09	يدرك المديرون في المؤسسة قيمة التكنولوجيا في نظام تخطيط موارد المؤسسة.	4.67	2.15	موافق نوعا ما
10	تدعم الإدارة العليا في المؤسسة الحصول على الجديد من التكنولوجيا وتواكب تطورات المعرفة التكنولوجية المرتبطة بنظام تخطيط موارد المؤسسة في مجال عمل المؤسسة.	4.63	1.85	موافق نوعا ما
11	قامت الإدارة العليا للمصنع بتقديم الدعم المالي لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.	4.76	2.09	موافق نوعا ما
12	قامت الإدارة العليا للمصنع بتقديم الدعم الفني لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.	4.82	1.90	موافق نوعا ما
13	استعانت الإدارة العليا في المصنع بخبراء في تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.	5	1.95	موافق نوعا ما
14	قامت الإدارة العليا للمؤسسة بتوفير كافة الاحتياجات التدريبية لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.	4.92	1.87	موافق نوعا ما
15	تحفز الإدارة العليا العاملين على استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة.	4.78	1.76	موافق نوعا ما
16	تحدد الإدارة العليا أولويات نظام تخطيط موارد المؤسسة المراد تنفيذه.	4.76	1.66	موافق نوعا ما
17	تراقب الإدارة العليا المهام المتعلقة بتنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة بشكل فعال.	4.84	1.91	موافق نوعا ما
#	دعم الادارة العليا	4.73	—	موافق نوعا ما

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Spss v. 26

الجدول رقم (02-15): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بُعد الاتصال

بعد الاتصال				
رقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
18	تعمل كافة وحدات المؤسسة بإيصال أهداف العمل بنظام تخطيط موارد المؤسسة إلى لكافة العاملين على مختلف المستويات.	4.54	1.67	موافق نوعا ما
19	يمكن نظام تخطيط الموارد المؤسسة من تدفق وتبادل المعلومات في المؤسسة.	4.67	1.92	موافق نوعا ما
20	تعتمد المؤسسة على وسائل وتقنيات حديثة ومطورة لإيصال المعلومات داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة في الوقت المناسب.	4.82	2.09	موافق نوعا ما
21	تطبق المؤسسة إجراءات ملائمة للحد من المعوقات التي تحول دون وصول المعلومات لمختلف المستويات الإدارية في الوقت المناسب.	4.56	1.85	موافق نوعا ما
22	شبكة الاتصال المستخدمة المرتبطة بنظام تخطيط موارد المؤسسة توفر سرعة كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة.	4.54	1.94	موافق نوعا ما
23	شبكة الاتصال المستخدمة المرتبطة بنظام تخطيط موارد المؤسسة تربط جميع الإدارات والأقسام مع المؤسسة.	4.39	2.16	محايد
24	هناك تكامل وتنسيق متبادل بين الأقسام المختلفة في المؤسسة فيما يتعلق بالمعلومات عن الأهداف المراد تحقيقها.	4.68	1.91	موافق نوعا ما
25	يتوافر لدى المؤسسة قنوات اتصال فعالة لتعريف كافة المستخدمين لديها بسياسات وإجراءات الرقابة الداخلية .	4.64	1.88	موافق نوعا ما
26	يقوم مستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسة بالتواصل البناء في حال حدوث أي معوقات للعمل.	4.44	2.03	موافق نوعا ما
#	الاتصال	4.59	—	موافق نوعا ما

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Spss v .26

الجدول رقم (02-16): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بُعد التدريب

التدريب				
الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
27	تهدف برامج التدريب في المؤسسة إلى التأكيد على أهمية نظام تخطيط موارد المؤسسة.	4.38	2.04	محايد
28	يشارك جميع المستخدمين في الدورات التدريبية حول نظام تخطيط موارد المؤسسة.	4.5	1.72	موافق نوعا ما
29	يقوم فريق المستخدمين الرئيسيين بتقديم التدريب الفعال لمستخدمي النظام.	4.7	1.71	موافق نوعا ما
30	يمتاز فريق المستخدمين الرئيسيين بخبرة مناسبة بعمليات المؤسسة.	4.63	2	موافق نوعا ما
31	يمتاز مستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسة بفاعليتهم لتلقي التدريب اللازم.	4.69	1.88	موافق نوعا ما
32	يلتزم مستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسة بالتدريب على إنجاز مهام النظام ضمن الوقت المحدد.	4.54	1.9	موافق نوعا ما
#	التدريب	4.57	—	موافق نوعا ما

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Spss v .26

الجدول رقم (02-17): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بُعد إدارة التغيير

إدارة التغيير				
الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
33	لدى المستخدمين في المؤسسة الاستعداد التام للتعامل مع كافة التغييرات الحاصلة في بيئتها الداخلية.	4.32	1.93	محايد
34	يتم إشراك كافة العاملين في المؤسسة بتصميم العمليات الجديدة الناتجة عن استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة .	4.34	1.64	محايد
35	تقوم إدارة المؤسسة بتوضيح أهمية نظام تخطيط موارد المؤسسة لكافة العاملين.	4.52	1.79	موافق نوعا ما
36	يتم إجراء تعديلات محدودة في أنظمة العمل في المؤسسة نتيجة إدخال	4.38	1.7	محايد

			نظام تخطيط الموارد المؤسسة في المؤسسة.	
37	محايد	1.89	4.26	تم إجراء تغييرات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة نتيجة التغييرات الحاصلة بسبب إدخال نظام تخطيط موارد المؤسسة.
38	محايد	1.84	4.34	قامت إدارة المؤسسة بالاستفادة من التجارب السابقة لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة المطبقة لدى العديد من المؤسسات.
39	محايد	2.04	4.12	تقوم إدارة المؤسسة بالتعامل مع كافة أشكال المقاومة من قبل العاملين لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.
#	محايد	—	4.33	إدارة التغيير

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Spss v .26

الجدول رقم (02-18): استجابات أفراد الدراسة لعبارة المحور الثاني أنظمة المعلومات الوظيفية

أنظمة المعلومات الوظيفية				
الرقم	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
40	يؤدي استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة إلى وجود نظام متكامل لإدارة وحفظ الوثائق والبيانات في قسم المالية والمحاسبة.	4.43	2.19	موافق نوعا ما
41	تنتج نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسة معلومات تتسم بالتكامل.	4.61	1.98	موافق نوعا ما
42	تنتج نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسة معلومات تتسم بالملاءمة.	4.57	1.97	موافق نوعا ما
43	يساهم نظام تخطيط موارد المؤسسة في تسجيل البيانات في جميع الأقسام وفي وقت واحد.	4.41	2.01	محايد
44	تتوافر التغذية المرتدة لتحسين نوعية المعلومات المحاسبية لمتخذي القرار.	4.37	1.97	محايد
45	يتم تفعيل الرقابة على مخرجات نظم المعلومات المحاسبية.	4.63	1.87	موافق نوعا ما
46	يساهم نظام تخطيط موارد المؤسسة في تكامل وتنسيق بين مختلف أقسام وحدات إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى.	4.61	1.89	موافق نوعا ما
47	يتم نقل المعلومات عبر قاعدة البيانات وهي متاحة للجميع في قسم الموارد البشرية	4.84	1.82	موافق نوعا ما
48	يهدف استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة إلى وجود قاعدة بيانات من أجل جمع كل القوانين والأنظمة والتعليمات ذات الصلة بتنظيم شؤون المستخدمين للرجوع إليها عند الحاجة.	4.7	1.69	موافق نوعا ما
49	دمج جميع الوظائف في قاعدة البيانات بحيث يمكن تبادل المعلومات في قسم الموارد البشرية.	4.94	1.91	موافق نوعا ما
50	يتم الوصول للعمليات الخاصة بشؤون المستخدمين.	4.63	1.88	موافق نوعا ما

51	يودي استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة إلى تتبع وتحديث البيانات الشخصية للمستخدمين باستمرار.	4.68	1.70	موافق نوعا ما
52	يقوم نظام تخطيط موارد المؤسسة بإدارة أوامر الإنتاج والشراء بما يتناسب مع معدلات الطلب.	4.88	1.87	موافق نوعا ما
53	يساهم نظام تخطيط موارد المؤسسة في تسريع عملية الإنتاج وتقليل دورة المنتج.	4.66	1.67	موافق نوعا ما
54	يساعد نظام تخطيط موارد المؤسسة في زيادة كفاءة المراحل الإنتاجية .	4.71	1.68	موافق نوعا ما
55	القيام بتحديثات على عمليات الإنتاج في المؤسسة لتتلاءم مع استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة.	4.68	1.71	موافق نوعا ما
56	المؤسسة تقوم بتعديل جميع العمليات التجارية بما يتناسب مع استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة.	4.39	1.83	محايد
57	يوفر نظام تخطيط موارد المؤسسة السرعة اللازمة في تنفيذ طلبيات العملاء.	4.55	1.77	موافق نوعا ما
58	يساهم نظام تخطيط موارد المؤسسة في الإيفاء بمواعيد تسليم طلبيات الزبائن المطلوبة وفي الوقت المحدد.	4.70	1.71	موافق نوعا ما
59	يساعد نظام تخطيط موارد المؤسسة في التنسيق والربط بين المبيعات والوظائف الأخرى للمؤسسة.	4.76	1.88	موافق نوعا ما
#	أنظمة المعلومات الوظيفية	4.64	—	موافق نوعا ما

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Spss v .26

ثانيا: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

بما أن حجم العينة في هذا البحث كان أكثر من 50 مفردة، فقد تم اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، باستخدام اختبار كولموغوروف (Kolmogrov-Simirnov^a) وعليه بعد تطبيق الاختبار ظهرت النتائج ملخص في الجدول الموالي. (انظر الملحق رقم 10)

الجدول رقم (02-19): يمثل نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

الرقم	الابعاد	Kolmogrov-Simirnova	Sig	النتيجة
01	دعم الإدارة العليا	0.128	0.044	لا يتبع التوزيع الطبيعي
02	الاتصال	0.168	0.001	لا يتبع التوزيع الطبيعي
03	التدريب	0.194	0.000	لا يتبع التوزيع الطبيعي
04	إدارة التغيير	0.188	0.000	لا يتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Spss v .26

تظهر نتائج الجدول، أن قيمة Sig أقل من 0,05، وهذا يدل على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي بالنسبة لأبعاد الدراسة.

ثالثاً: عرض ومناقشة نتائج الفرضيات (نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط) (انظر الملحق رقم 11)

الفرضية الأولى:

نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر دعم الإدارة العليا على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية

الجدول رقم (02-20): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لدعم الإدارة العليا

البعد	قيمة B درجة التأثير	قيمة T	مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
دعم الإدارة العليا	0.859	9.826	0.000	0.814 ^a	0.656

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Spss v .26

يوضح الجدول السابق مدى تأثير دعم الإدارة العليا على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية حيث أظهرت النتائج درجة متوسطة و ذات دلالة إحصائية لمساهمة دعم الإدارة العليا على، تحقيق التفاعل بين أنظمة المعلومات الوظيفية حيث بلغ معامل الارتباط 0.814 عند مستوى دلالة 0.000 أقل من 0,05، ومعامل التحديد 0.656 أي ما قيمته 65.6% من التفاعلات بين أنظمة المعلومات، كما بلغت درجة التأثير 0.859 وهذا يعبر على أن الزيادة في دعم الإدارة العليا يؤدي إلى زيادة في تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية، كما أن اختبار T المحسوبة 9.826 أكبر من T الجدولية 1.665، وهذا ما يؤكد صحة هذه الفرضية.

2-الفرضية الثانية:

الجدول رقم (02-21): نتيجة تحليل الانحدار البسيط للاتصال

البعد	قيمة B درجة التأثير	قيمة T	مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
الاتصال	0.93	10.224	0.000	0.828 ^a	0.679

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Spss v .26

يوضح الجدول السابق مدى تأثير الاتصال على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية حيث أظهرت النتائج درجة متوسطة و ذات دلالة إحصائية، لمساهمة الاتصال على تحقيق التفاعل بين أنظمة المعلومات الوظيفية حيث بلغ معامل الارتباط 0.828 عند مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05، ومعامل التحديد 0.679 أي ما قيمته 67.9% من التفاعلات بين أنظمة المعلومات، كما بلغت درجة التأثير 0.930، وهذا يعبر على أن الزيادة في الاتصال يؤدي إلى زيادة في تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية، كما أن اختبار T المحسوبة 10.224 أكبر من T الجدولية 1.665، وهذا ما يؤكد صحة هذه الفرضية.

3-الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (02-23): نتيجة تحليل الانحدار البسيط للتدريب

البعد	قيمة B درجة التأثير	قيمة T	مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
التدريب	0.904	13.074	0.000	0.884 ^a	0.776

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Spss v .26

يوضح الجدول السابق مدى تأثير التدريب على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية حيث أظهرت النتائج درجة متوسطة و ذات دلالة إحصائية، لمساهمة التدريب على تحقيق التفاعل بين أنظمة المعلومات الوظيفية حيث بلغ معامل الارتباط 0.884 عند مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05، ومعامل التحديد 0.776 أي ما قيمته 77.6% من التفاعلات بين أنظمة المعلومات، كما

بلغت درجة التأثير 0.904، وهذا يعبر على أن الزيادة في التدريب يؤدي إلى زيادة في تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية، كما أن اختبار T المحسوبة 13.074 أكبر من T الجدولية 1.665، وهذا ما يؤكد صحة هذه الفرضية.

4-الفرضية الرابعة:

الجدول رقم (02-24): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لإدارة التغيير

البعء	قيمة B درجة التأثير	قيمة T	مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
إدارة التغيير	0.806	7.751	0.000	0.742 ^a	0.542

المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج Spss v .26

يوضح الجدول السابق مدى تأثير إدارة التغيير على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية حيث أظهرت النتائج درجة متوسطة و ذات دلالة إحصائية، لمساهمة إدارة التغيير على تحقيق التفاعل بين أنظمة المعلومات الوظيفية حيث بلغ معامل الارتباط 0.742 عند مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.05، ومعامل التحديد 0.542 أي ما قيمته 54.2% من التفاعلات بين أنظمة المعلومات، كما بلغت درجة التأثير 0.806، وهذا يعبر على أن الزيادة في إدارة التغيير يؤدي إلى زيادة في تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية، كما أن اختبار T المحسوبة 7.751 أكبر من T الجدولية 1.665، وهذا ما يؤكد صحة هذه الفرضية.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل إبراز المفاهيم النظرية التي تم شرحها في الفصل الأول على الواقع الميداني، حيث قمنا بدراسة ميدانية على مستوى أربع مؤسسات اقتصادية لولايي سطيف و برج بوعرييج، وهذا بإجراء إستبيان على هذه المؤسسات بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وهي: ما أثر تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية؟

تم في هذا الفصل إعداد الإستبيان بناء على الجانب النظري للدراسة والدراسات السابقة ثم إختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي النسخة SPSS V.26، حيث تحصلنا على النتائج التي قمنا بتلخيصها في الجدول التالي:

النتيجة	صياغتها	الفرضية
محقة	يوجد أثر ذو دلالة معنوية لدعم الإدارة العليا كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.	الفرضية الأولى
محقة	يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.	الفرضية الثانية
محقة	يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدارة التغيير كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.	الفرضية الثالثة
محقة	يوجد أثر ذو دلالة معنوية للاتصال كأحد مقومات تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحقيق تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.	الفرضية الرابعة

المصدر: من إعداد الطالبين

الختامة

الخاتمة

وفي الختام يمكن الإشارة إلى أن نظم المعلومات أصبحت عنصراً أساسياً في إستراتيجية المؤسسة، حيث أن كل الدراسات السابقة أثبتت أن دور أنظمة المعلومات المتكاملة والمتمثلة في أنظمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في المؤسسات أصبح لها بعداً استراتيجياً، وهي كذلك أداة لبناء وإعادة هيكلة أشكال المؤسسة، بالإضافة إلى أنها محرك أساسي لتطورها في محيط تنافسي صعب ومعقد.

وقد تمحورت إشكالية دراستنا حول مدى أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على أنظمة المعلومات الوظيفية، حيث قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين، تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأنظمة المعلومات الوظيفية، أما الفصل الثاني كان حول الدراسة الميدانية بإجراء مقابلة مع مسؤولي الإدارة العليا، ومستخدمي تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات محل الدراسة، وكذلك استعملنا أساليب التحليل الإحصائي برنامج SPSS حيث حاولنا أن نوضح الدلالات الإحصائية لأثر نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية لمؤسسات محل الدراسة (IRIS-AGRO FILM – CONDOR-UNO Hyper) (Marché).

بعد معالجتنا لمختلف جوانب الموضوع النظرية منها والتطبيقية، قادنا هذا العمل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها:

أولاً: النتائج

- ❖ كما أظهرت نتائج المقابلة في مؤسسة (AGRO FILM) مساهمة أثر نظام (ERP) على التفاعل في أنظمة المعلومات الوظيفية كانت منخفضة.
- ❖ أظهرت نتائج المقابلة في مؤسسة (IRIS) أن المؤسسة لم يكن لديها أي تكامل وأي ربط بين مختلف أنظمة المعلومات الوظيفية.
- ❖ أظهرت نتائج المقابلة في مؤسسة (UNO Hyper Marché) أن مستوى مرونته النظام في الشركة مرتفع جداً عند المعرفة التقنية والبراعة في الاستخدام كما لا يقل عنها أهمية بالنسبة للإدارة التكنولوجية أو شفافية البيانات أو الكفاءة تعتبر من المرونة التي حققها النظام عند استخدامه في المؤسسة، أن النظام حساس نوعاً ما ولا يمكن العبث بأدوات استعماله وإن التحكم فيه صعب ولا بد من وجود دورات تكوينية مستمرة حتى يسهل التحكم فيو وكذلك الشأن في التطبيقات والبرامج المطبقة.

- ❖ أظهرت نتائج المقابلة في مؤسسة (CONDOR) أن المؤسسة تريد من تطبيقها لـ (ERP/SAP) الرفع من مستوى أدائها البشري والاقتصادي بزيادة الحصة السوقية، وتعزيز قدرتها التنافسية.
- ❖ تعتبر كلا من: التوافق بين نظام (ERP) وعمليات المؤسسة، دعم موردي المؤسسة، دعم الإدارة العليا، الاتصال، التدريب، وأخيرا وإدارة التغيير مقومات مفتاحية لنجاح تنصيب نظام (ERP) ولقد تم تحديدها بناء على الدراسة المتعمقة في أسباب حدوث حالات الفشل الكلي أو الجزئي لنظام (ERP) في بعض المؤسسات.
- ❖ توصلت الدراسة إلى أن هناك حرص كبير من مسؤولي المؤسسات بشأن تطبيق النظام، إذ أنهم يشاركون خطوة بخطوة في مراحل تطبيق وتقييم نظام (ERP).
- ❖ أن نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) هو تكنولوجيا مؤسساتية حديثة تسعى إلى تكامل التطبيقات عبر عمليات المؤسسة ضمن قاعدة بيانات واحد.
- ❖ يعتبر (ERP) تطورا لأنظمة تقليدية يمكن من بناء رؤية معلوماتية شاملة ومتكاملة ومتناسقة بين مختلف أجزاء المنظمة.
- ❖ يتطلب التنصيب السليم لنظام (ERP) فهم المعيارية المنطقية له والتي تراعي التكاملات القائمة بين مكونات النظام والتفاعلات القائمة بينهم.

ثانيا: توصيات

- ❖ 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 تحديث وتجديد إجراءات استخلاص البيانات التنبؤية عالية الدقة في تخطيط الاحتياجات، ومرافقة هذا الأمر بتدريب وتأهيل مستمر لمستخدمي التخطيط.
- ❖ الاستعانة بالخبراء والاستشاريين من أجل التقييم الدوري لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)

- ❖ التحديد الدقيق للرؤية والأهداف الاستراتيجية من وضع نظام (ERP) ورصد المتطلبات الحالية والمستقبلية له.
- ❖ 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.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. الكتب

- 1) إنعام علي توفيق الشهر بلي، تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات، الوراق للنشر وتوزيع، عمان، شارع الجامعة الأردني، 2009.
- 2) المهدي محمد جبريل، تخطيط موارد المؤسسة، نسخة خاصة بجامعة مصراته، الجزء الأول.
- 3) أكرم أحمد رضا الطويل، نظام تخطيط موارد المنظمة، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع (نسخة غير منشورة)، عمان، 2012.
- 4) فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، ط 2، دار حامد، الأردن، 2000.

2. الرسائل

- 1) حريزي فاروق، أثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، (رسالة دكتوراه)، قسم علوم التسيير كلية الاقتصاد جامعة المسيلة، 2017.
- 2) ديدة كمال، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، أثر استخدام نظام موارد تخطيط المؤسسة ERP على تحسين مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية، فرع علوم التسيير-جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-الجزائر، 2019.
- 3) العياشي عيدوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات ضمن متطلبات التنمية المستدامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، جامعة سطيف، 2013.
- 4) بن أم السعد فتيحة، دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة باتنة، 2015.
- 5) 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.
- 6) عبد الماجد منير محمد الجنبار، أثر تطبيق تخطيط موارد المؤسسة ERP على فعالية البيانات المحاسبية، رسالة دكتوراه، جامعة كاي الدراسات العليا، 2017.
- 7) لامية دالي عالي، مساهمة لتصميم نظام معلومات فعال لتسيير الإنتاج في ظل اقتصاد المعرفة، رسالة دكتوراه، جامعة بسكرة، 2015.

(8) سناء جبيرات، تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الاداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين أطروحة دكتوراه، جامعة بسكرة، قسم علوم التسيير، 2014.

3. المقالات

(1) بن الطيب إبراهيم، نظام ERP وأهميته لدى المؤسسات الحديثة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 14-العدد 18، 2018.

(2) صباح بلقيدوم، نظم تخطيط موارد المؤسسة ERP وإدارة علاقات العملاء CRM كأدوات لتفعيل التسيير في موبيليس، التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، المجلد 24 - العدد 03، أكتوبر 2018.

(3) خاتمة لواتي وآخرون، تحليل واقع استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة في المؤسسات البترولية الجزائرية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 07 - العدد 02، 2020.

(4) طارق عودة بني طارق وآخرون، مستوى تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأثره في تحقيق جودة النظام المعلومات المحاسبي (AIS)، المجلة العربية للإدارة، المجلد 40، العدد 02، يونيو 2020.

(5) كشاط منى، متطلبات نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثالث، جوان 2018.

(6) أحمد قايد نورالدين وآخرون، مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تفعيل نظام المعلومات المحاسبية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الاعمال، المجلد 05، العدد 02، 2019.

(7) جمال سعيداني، تخطيط موارد المؤسسات (ERP) في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، 2019.

(8) نورالدين مزهودة، دور نظم تخطيط المؤسسات في تحسين اداء المؤسسة، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، العدد 09، 2016.

(9) شريف مراد، دور نظم المعلومات التسويقية في تخطيط الحملات الاعلانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، اقتصاديات الاعمال والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2017.

(10) دالي علي لمياء، دور نظام المعلومات الانتاج في مراقبة الإنتاج، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 16، ديسمبر 2014.

(11) سعداوي موسى وآخرون، تفعيل نظم المعلومات المحاسبية من خلال برمجية تخطيط برامج المؤسسة (ERP)، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 06، 2016.

4. الملتقيات والتقارير

- 1) مزهودة نور الدين، أثر أداء نظام المعلومات على تنافسية المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الوطني حول: استراتيجيات التدريب في ظل ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، جامعة الدكتور مولاي طاهر بسعيدة(الجزائر)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 10-11 نوفمبر 2009.
- 2) خالد رجم، غطاس محمد صادق، تحليل واقع عوامل نجاح تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في المؤسسات النفطية الجزائرية، المؤتمر الدولي السادس لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان - الأردن، 11-12 أبريل 2018.
- 3) أكرم أحمد الطويل، بلال توفيق يونس، قواعد البيانات الموزعة، نظام ERP نموذجاً، المؤتمر العلمي الخامس في تقانة المعلومات، كلية علوم الحاسوب والرياضيات، 19-20 كانون الأول 2012، ص28.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Livres

- 1) Laudon, Kenneth C. & Laudon Jane P, 2010, Management Information System, 11th, Ed, Pearson, prentice Hall: New Jersey.U.S.A.
- 2) D. K, Laudun, J, Laudun, management des systèmes d'information ,9 édition,2006.
- 3) alter, steven, information system foundation of e-business, 4th, ed, prentice hall, new jersey USA.

- 4) Robert Reix, systèmes d 'information et management des organisations, 5 éditions, Vuibert, paris, 2004.

2. Les Thèses :

- 1) AL–Mudimigh, A, M, Zairi, M Al–Machari, (2001) ERP software implementation: an integrative framework, European, journal of information system.
- 2) Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements of the Degree of Doctor of Philosophy, Enterprise Resource Planning (ERP) adoption in a hybrid service and manufacturing Small and Medium– sized Enterprise (SME): an action case study ,January, 2016.

3. Les Articles :

- 1) Steven Alter, Jan Recker, Using the Work System Method with Freshman Information Systems Students ,Volume 11, 2012.

4. Site web :

- 1) [En ligne] – <https://www.maxicours.com/se/cours/systeme-d-information-et-enjeux-pour-l-organisation/> Page consulté (le17/05/2021).
- 2) [En ligne] – <https://www.cegid.com/fr/faq/quest-quun-erp/#perso>, page consulté le (19/05/2021).
- 3) [En ligne] – <https://www.softwaresuggest.com/us>, page consulté le (18/05/2021).
- 4) [En ligne] – www.theses.fr Sylvie Michel, Contribution à l'évaluation du système d'information bancaire, thèse Doctorat en science de Gestion, université montesquien– Bourdeaux IV, Paris, 2011.

- 5) [En ligne] – <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00522342>, Moez Bellaaj, Technologies de l'information et performance organisationnelle : différentes approches D'évaluation.
- 6) serviceformation.iris@gmail.com kouroughli ilyes, Eurl Saterax, zone d'activité, tranche N°9, lot N°4, sétif, algérie,17/05/2021.
- 7) [En ligne] – <https://agro-film.com/>.
- 8) sabah.nouioua@condor.dz NOUIOUA sabah, CADRE COMPTABLE , direction finance Et comptabilité, SPA Condor ELECTRONIC , ATABTI@condor.dz, 01/06/2021.

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

ملاحظة	التخصص	اسم ولقب المحكم	متغيرات الدراسة
اجراء تعديل على مستوى النموذج التجريبي للدراسة	الإعلام الآلي	الأستاذ بن البار موسى	المعلومات الشخصية نظام تخطيط موارد المؤسسة RP أنظمة المعلومات الوظيفي
تعديل بعض البنود الغير مفهومة	الإعلام الآلي	الأستاذ قروش عيسى	
تعديل واستبدال الكلمات غير المفهومة في بعض البنود. تعديل بعض عبارات الاستبيان الغير مفهومة والطويلة. تصحيح المعلومات الخاصة بالقسم المصلحة داخل المؤسسة			
حذف كلمة بعد من المحور الثاني (ومحاسبة، الموارد البشرية، الإنتاج، التسويق)	الإعلام الآلي	خرخاش سامية	

المصدر: من إعداد الطالبين

الملحق رقم (02) استمارة الاستبيان بعد التحكيم



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

في إطار الدراسة المكلمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة الأعمال، وبمعنوان: " أثر تخطيط موارد المؤسسة ERP على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية"، استكمالا للجانب التطبيقي من الدراسة، ومن أجل معرفة مدى مساهمة موارد المؤسسة ERP على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية، فإننا نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم الإجابة عن الأسئلة بكل دقة وموضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة حول الموضوع المذكور أعلاه.

الجزء الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية

يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة:

1- الوظيفة الحالية: يرجى ذكرها.....

القسم أو المصلحة

تسويق إنتاج. موارد بشرية مالية ومحاسبة

2- العمر:

من 21-30	من 31-40	من 41-60	أكبر من 60
----------	----------	----------	------------

3- المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل	جامعي تدرج (ليسانس/ماستر)	جامعي ما بعد التدرج (ماجستير/دكتوراه)	آخر أنكره
--------------	---------------------------	---------------------------------------	-----------

4- سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات	من 5-10 سنوات	من 11-15 سنوات	أكثر من 15 سنوات
----------------	---------------	----------------	------------------

5- التصنيف الوظيفي:

مدير	نائب مدير	رئيس قسم	رئيس مصلحة
------	-----------	----------	------------

الجزء الثاني: فقرات الاستبيان

تتوفر مؤسستكم على برنامج ERP الرجاء منكم وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر (من وجهة نظرك الخاصة) عن مدى استخدام المؤسسة لهذه البرنامج ومدى تأثيره على أنظمة المعلومات الوظيفية.

المحور الأول (المتغير المستقل): نظام تخطيط موارد المؤسسة								
الرقم	العبارة	1	2	3	4	5	6	7
البعد الأول: دعم الإدارة العليا								
6	تمتلك إدارة المؤسسة معرفة تكنولوجية كافية حول آليات العمل بنظام تخطيط موارد المؤسسة							
7	توفر التكنولوجيا الموجودة في نظام تخطيط موارد المؤسسة طرق ووسائل إنجاز الأعمال							
8	توفر الإدارة العليا في الشركة بشكل فعال الأجهزة والمعدات اللازمة لتنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة.							
9	يدرك المديرون في المؤسسة قيمة التكنولوجيا في نظام تخطيط موارد المؤسسة.							
10	تدعم الإدارة العليا في المؤسسة الحصول على الجديد من التكنولوجيا وتواكب تم المعرفة التكنولوجية المرتبطة بنظام تخطيط موارد المؤسسة في مجال عمل المؤسسة.							
1	قامت الإدارة العليا للمصنع بتقديم الدعم المالي لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.							
2	قامت الإدارة العليا للمصنع بتقديم الدعم الفني لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.							
3	استعانت الإدارة العليا في المصنع بخبراء في تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.							
4	قامت الإدارة العليا للمؤسسة بتوفير كافة الاحتياجات التدريبية لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.							
5	تحفز الإدارة العليا العاملين على استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة.							

قائمة الملاحق

							6	تحدد الإدارة العليا أولويات نظام تخطيط موارد المؤسسة المراد تنفيذه.
							7	تراقب الإدارة العليا المهام المتعلقة بتنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة بشكل فعال.
البعد الثاني: الاتصال								
							8	تعمل كافة وحدات المؤسسة بإيصال أهداف العمل بنظام تخطيط موارد المؤسسة إلى لك العاملين على مختلف المستويات.
							9	يمكن نظام تخطيط الموارد المؤسسة من تدفق وتبادل المعلومات في المؤسسة.
							10	تعتمد المؤسسة على وسائل وتقنيات حديثة ومطورة لإيصال المعلومات داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة في الوقت المناسب.
							11	تطبق المؤسسة إجراءات ملائمة للحد من المعوقات التي تحول دون وصول المعلومات لمختلف المستويات الإدارية في الوقت المناسب.
							12	شبكة الاتصال المستخدمة المرتبطة بنظام تخطيط موارد المؤسسة توفر سرعة كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة.
							13	شبكة الاتصال المستخدمة المرتبطة بنظام تخطيط موارد المؤسسة تربط جميع الإدارات والأقسام مع المؤسسة.
							14	هناك تكامل وتنسيق متبادل بين الأقسام المختلفة في المؤسسة فيما يتعلق بالمعلومات والأهداف المراد تحقيقها.
							15	يتوافر لدى المؤسسة قنوات اتصال فعالة لتعريف كافة المستخدمين لديها بسياسات وإجراءات الرقابة الداخلية .
							16	يقوم مستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسة بالتواصل البناء في حال حدوث أي معوقات للعمل.
البعد الثالث: التدريب								

قائمة الملاحق

						27	تهدف برامج التدريب في المؤسسة إلى التأكيد على أهمية نظام تخطيط موارد المؤسسة.
						28	يشارك جميع المستخدمين في الدورات التدريبية حول نظام تخطيط موارد المؤسسة.
						29	يقوم فريق المستخدمين الرئيسيين بتقديم التدريب الفعال لمستخدمي النظام.
						30	يمتاز فريق المستخدمين الرئيسيين بخبرة مناسبة بعمليات المؤسسة.
						31	يمتاز مستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسة بفاعليتهم لتلقي التدريب اللازم.
						32	يلتزم مستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسة بالتدريب على إنجاز مهام النظام ضمن المحدد.
البعد الرابع: إدارة التغيير							
						33	لدى المستخدمين في المؤسسة الاستعداد التام للتعامل مع كافة التغييرات الحاصلة في الداخلية.
						34	يتم إشراك كافة العاملين في المؤسسة بتصميم العمليات الجديدة الناتجة عن استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة .
						35	تقوم إدارة المؤسسة بتوضيح أهمية نظام تخطيط موارد المؤسسة لكافة العاملين.
						36	يتم إجراء تعديلات محدودة في أنظمة العمل في المؤسسة نتيجة إدخال نظام تخطيط ال المؤسسة في المؤسسة.
						37	تم إجراء تغييرات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة نتيجة التغييرات الحاصلة بسبب إدخال تخطيط موارد المؤسسة.
						38	قامت إدارة المؤسسة بالاستفادة من التجارب السابقة لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة المطبقة لدى العديد من المؤسسات.
						39	تقوم إدارة المؤسسة بالتعامل مع كافة أشكال المقاومة من قبل العاملين لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.

المحور الثاني: (المتغير التابع) أنظمة المعلومات الوظيفية

المحاسبة والمالية

							10 يؤدي استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة إلى وجود نظام متكامل لإدارة وحفظ البيانات في قسم المالية والمحاسبة.
							11 تنتج نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسة معلومات تتسم بالتكامل.
							12 تنتج نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسة معلومات تتسم بالملاءمة.
							13 يساهم نظام تخطيط موارد المؤسسة في تسجيل البيانات في جميع الأقسام وفي وقت واحد.
							14 تتوفر التغذية المرتدة لتحسين نوعية المعلومات المحاسبية لمتخذي القرار.
							45 يتم تفعيل الرقابة على مخرجات نظم المعلومات المحاسبية.

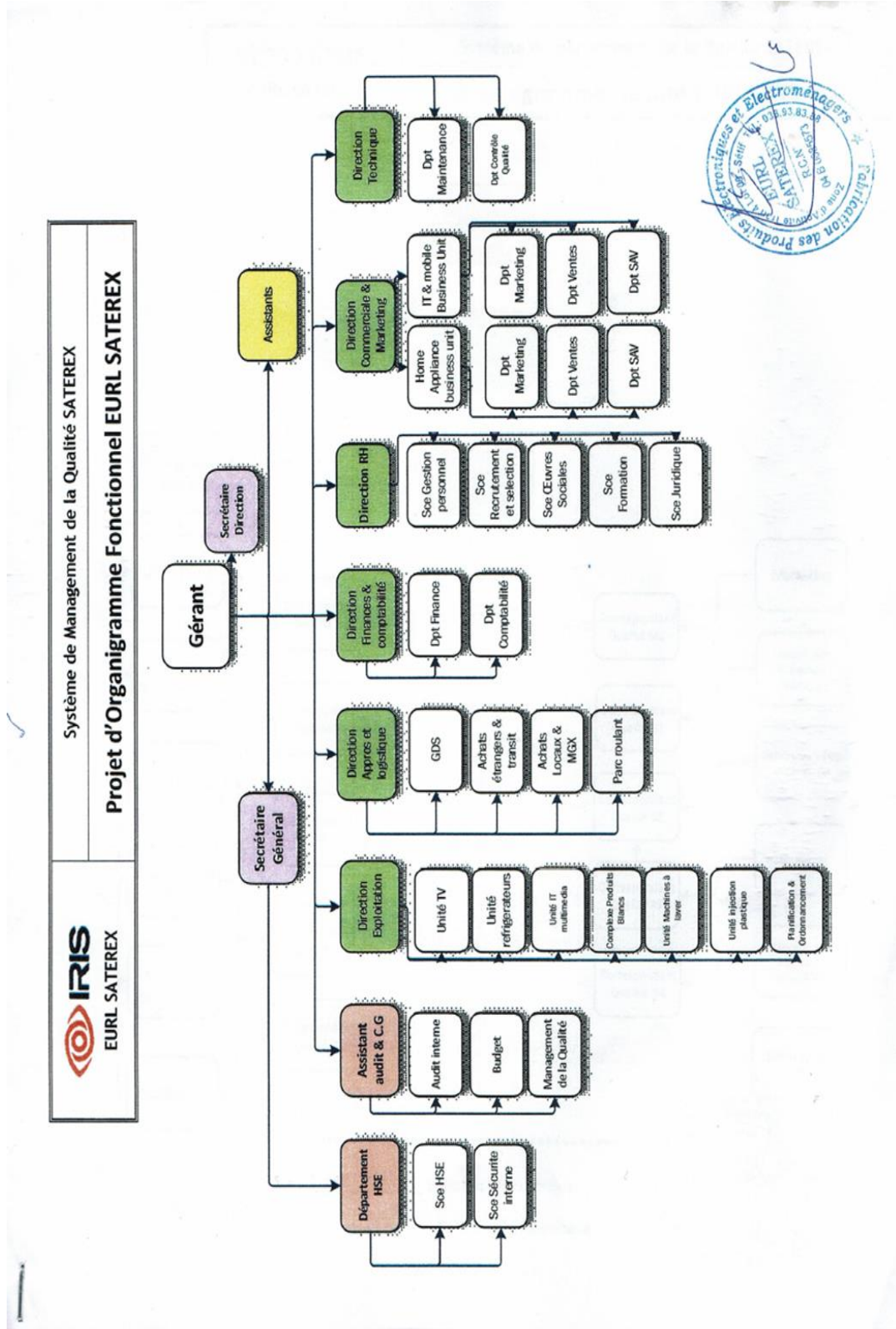
الموارد البشرية

							16 يساهم نظام تخطيط موارد المؤسسة في تكامل وتنسيق بين مختلف أقسام وحدات الموارد البشرية والإدارات الأخرى.
							17 يتم نقل المعلومات عبر قاعدة البيانات وهي متاحة للجميع في قسم الموارد البشرية.
							18 يهدف استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة إلى وجود قاعدة بيانات من أجل جمع القوانين والأنظمة والتعليمات ذات الصلة بتنظيم شؤون المستخدمين للرجوع إليها الحاجة.
							19 دمج جميع الوظائف في قاعدة البيانات بحيث يمكن تبادل المعلومات في قسم الموارد البشرية.
							20 يتم الوصول للعمليات الخاصة بشؤون المستخدمين.
							21 يؤدي استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة إلى تتبع وتحديث البيانات الشهرية.

قائمة الملاحق

								للمستخدمين باستمرار.
الانتاج								
								62 يقوم نظام تخطيط موارد المؤسسة بإدارة أوامر الإنتاج والشراء بما يتناسب مع مع الطلب.
								63 يساهم نظام تخطيط موارد المؤسسة في تسريع عملية الإنتاج وتقليل دورة المنتج.
								64 يساعد نظام تخطيط موارد المؤسسة في زيادة كفاءة المراحل الإنتاجية.
								65 القيام بتحديثات على عمليات الإنتاج في المؤسسة لتتلاءم مع استخدام نظام تخطيط المؤسسة.
التسويق								
								66 المؤسسة تقوم بتعديل جميع العمليات التجارية بما يتناسب مع استخدام نظام تخطيط المؤسسة.
								67 يوفر نظام تخطيط موارد المؤسسة السرعة اللازمة في تنفيذ طلبيات العملاء.
								68 يساهم نظام تخطيط موارد المؤسسة في الإيفاء بمواعيد تسليم طلبيات الزبائن المطلوبة الوقت المحدد.
								69 يساعد نظام تخطيط موارد المؤسسة في التنسيق والربط بين المبيعات والوظائف المؤسسة.

الملحق رقم 03: الهيكل التنظيمي لمؤسسة IRIS

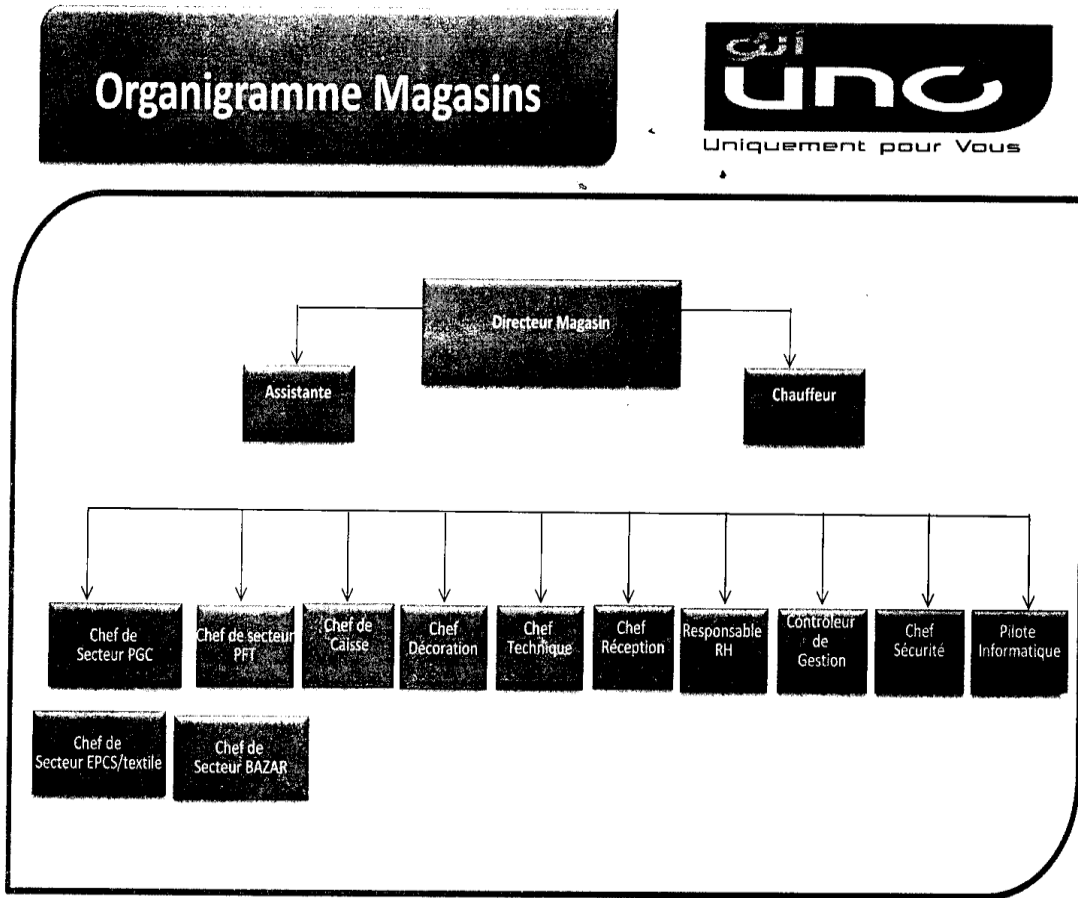


الملحق رقم 04: الهيكل التنظيمي لمؤسسة UNO

دراسة ميدانية على مستوى المركز التجاري أونو سطيف

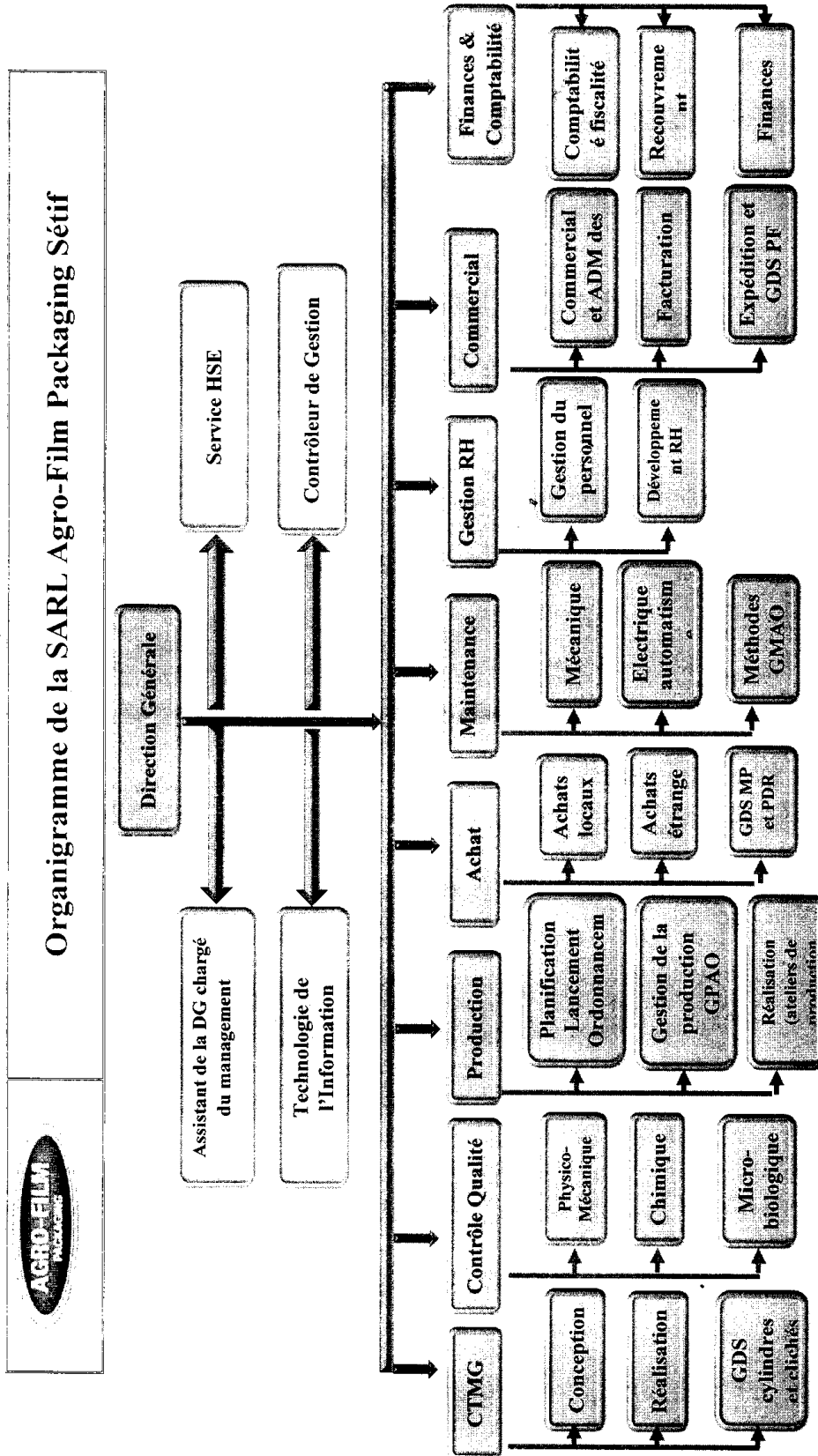
الفصل الثالث

3. الهيكل التنظيمي للمؤسسة UNO:



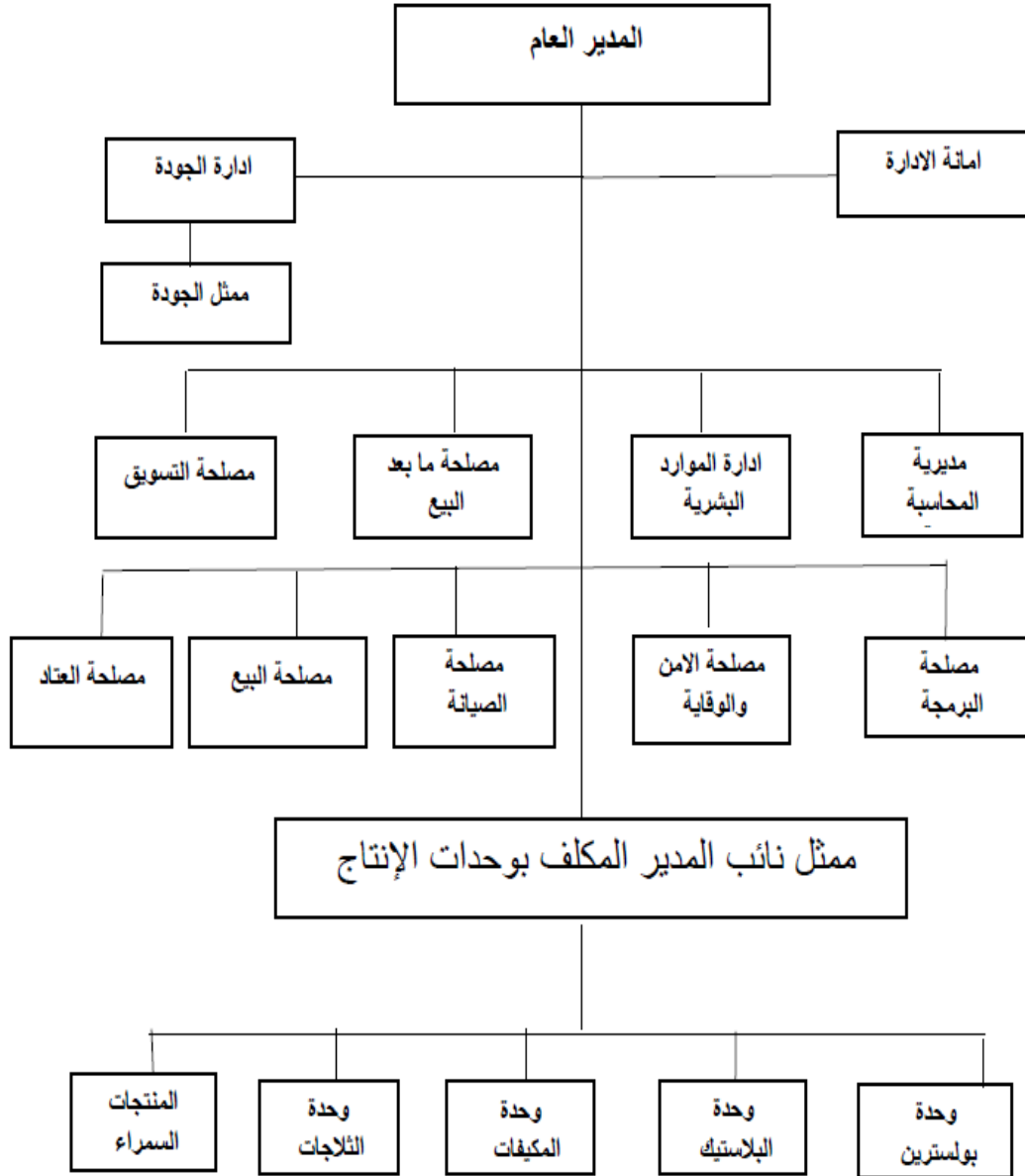
المصدر : وثيقة مستخرجة من المؤسسة .

الملحق رقم 05: الهيكل التنظيمي لمؤسسة agro-film



الملحق رقم 06: الهيكل التنظيمي لمؤسسة condor

يمكن تمثيل الهياكل الوظيفية لمؤسسة "كوندور الكترونيكس" في الشكل التالي:



المصدر: وثائق خاصة بإدارة المؤسسة.

الملحق رقم 07: معامل الثبات لكل بعد الفها كرونباخ

دعم الادارة العليا

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

مالية ومحاسبة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

الاتصال

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

الموارد البشرية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

التدريب

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

الإنتاج

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

إدارة التغيير

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

التسويق

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

الملحق رقم 08: الاتساق الداخلي Pearson

إدارة العليا

Pearson Correlation	معرفة المؤسسة تكنولوجية كافية حول آليات العمل	
Sig. (2-tailed)	بنظام تخطيط موارد المؤسسة	
N		
Pearson Correlation	تكنولوجيا الموجودة في نظام تخطيط موارد المؤسسة	
Sig. (2-tailed)	طرق ووسائل إنجاز الأعمال.	
N		
Pearson Correlation	إدارة العليا في الشركة بشكل فعال الأجهزة والمعدات	
Sig. (2-tailed)	اللازمة لتنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة	
N		
Pearson Correlation	يرون في المؤسسة قيمة التكنولوجيا في نظام تخطيط	
Sig. (2-tailed)	موارد المؤسسة.	
N		
Pearson Correlation	الإدارة العليا في المؤسسة الحصول على الجديد من	
Sig. (2-tailed)	التكنولوجيا وتواكب تطورات المعرفة التكنولوجية	
N		
Pearson Correlation	إدارة العليا للمصنع بتقديم الدعم المالي لتطبيق نظام	
Sig. (2-tailed)	تخطيط موارد المؤسسة.	
N		
Pearson Correlation	الإدارة العليا للمصنع بتقديم الدعم الفني لتطبيق نظام	
Sig. (2-tailed)	تخطيط موارد المؤسسة.	
N		
Pearson Correlation	ت الإدارة العليا في المصنع بخبراء في تطبيق نظام	
Sig. (2-tailed)	تخطيط موارد المؤسسة.	
N		
Pearson Correlation	إدارة العليا للمؤسسة بتوفير كافة الاحتياجات التدريبية	
Sig. (2-tailed)	لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.	
N		
Pearson Correlation	إدارة العليا العاملين على استخدام نظام تخطيط موارد	
Sig. (2-tailed)	المؤسسة.	
N		
Pearson Correlation	إدارة العليا أولويات نظام تخطيط موارد المؤسسة المراد	
Sig. (2-tailed)	تنفيذه.	
N		
Pearson Correlation	إدارة العليا المهام المتعلقة بتنفيذ نظام تخطيط موارد	
Sig. (2-tailed)	المؤسسة بشكل فعال	

قائمة الملاحق

N

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الاتصال	
Pearson Correlation	
كافة وحدات المؤسسة بإيصال أهداف العمل بنظام	
Sig. (2-tailed)	
يتم توفير الموارد المؤسسة إلى كافة العاملين على مختلف	
المستويات.	N
Pearson Correlation	
نظام تخطيط الموارد المؤسسة من تدفق وتبادل	
Sig. (2-tailed)	
المعلومات في المؤسسة.	N
Pearson Correlation	
تسعى المؤسسة على وسائل وتقنيات حديثة ومطورة لإيصال	
Sig. (2-tailed)	
معلومات داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة في الوقت	
المناسب.	N
Pearson Correlation	
المؤسسة إجراءات ملائمة للحد من المعوقات التي	
Sig. (2-tailed)	
تتسبب وصول المعلومات لمختلف المستويات الإدارية	
في الوقت المناسب.	N
Pearson Correlation	
الاتصال المستخدمة المرتبطة بنظام تخطيط موارد	
Sig. (2-tailed)	
المؤسسة توفر سرعة كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة	
	N
Pearson Correlation	
الاتصال المستخدمة المرتبطة بنظام تخطيط موارد	
Sig. (2-tailed)	
المؤسسة تربط جميع الإدارات والأقسام مع المؤسسة	
	N
Pearson Correlation	
وتنسيق متبادل بين الأقسام المختلفة في المؤسسة	
Sig. (2-tailed)	
فيما يتعلق بالمعلومات عن الأهداف المراد تحقيقها	
	N
Pearson Correlation	
المؤسسة قنوات اتصال فعالة لتعريف كافة	
Sig. (2-tailed)	
المستخدمين لديها بسياسات وإجراءات الرقابة الداخلية	
	N
Pearson Correlation	
نظام تخطيط موارد المؤسسة بالتواصل البناء	
Sig. (2-tailed)	
في حال حدوث أي معوقات للعمل	
	N

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		التدريب
إمحاء التدريب في المؤسسة إلى التأكيد على أهمية	Pearson Correlation	
نظام تخطيط موارد المؤسسة.	Sig. (2-tailed)	
	N	
يع المستخدمون في الدورات التدريبية حول نظام	Pearson Correlation	
تخطيط موارد المؤسسة.	Sig. (2-tailed)	
	N	
يق المستخدمون الرئيسيين بتقديم التدريب الفعال	Pearson Correlation	
لمستخدمي النظام.	Sig. (2-tailed)	
	N	
يق المستخدمون الرئيسيين بخبرة مناسبة بعمليات	Pearson Correlation	
المؤسسة.	Sig. (2-tailed)	
	N	
مستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسة بفاعليتهم	Pearson Correlation	
لتلقي التدريب اللازم.	Sig. (2-tailed)	
	N	
مستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسة بالتدريب	Pearson Correlation	
على إنجاز مهام النظام ضمن الوقت المحدد.	Sig. (2-tailed)	
	N	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ارقمالتغيير	
Pearson Correlation	استخدمين في المؤسسة الاستعداد التام للتعامل مع
Sig. (2-tailed)	كافة التغييرات الحاصلة في بيئتها الداخلية.
N	
Pearson Correlation	براك كافة العاملين في المؤسسة بتصميم العمليات
Sig. (2-tailed)	النتيجة عن استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة
N	
Pearson Correlation	دارة المؤسسة بتوضيح أهمية نظام تخطيط موارد
Sig. (2-tailed)	المؤسسة لكافة العاملين.
N	
Pearson Correlation	اء تعديلات محدودة في أنظمة العمل في المؤسسة
Sig. (2-tailed)	دخال نظام تخطيط الموارد المؤسسة في المؤسسة
N	
Pearson Correlation	براء تغييرات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة نتيجة
Sig. (2-tailed)	تغييرات الحاصلة بسبب إدخال نظام تخطيط موارد
N	المؤسسة.
Pearson Correlation	ة المؤسسة بالاستفادة من التجارب السابقة لتطبيق
Sig. (2-tailed)	ام تخطيط موارد المؤسسة المطبقة لدى العديد من
N	المؤسسات.
Pearson Correlation	رة المؤسسة بالتعامل مع كافة أشكال المقاومة من
Sig. (2-tailed)	قبل العاملين لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة
N	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم 09: الوسط الحسابي والانحراف المعياري

Frequencies

		Statistics										
		المسور الأول نظام تخطيط موارد المؤسسة 1-دعم الإدارة العليا	تمتلك إدارة المؤسسة معرفة تكنولوجيا كيفية حول آليات العمل بنظام تخطيط موارد المؤسسة	توفر التكنولوجيا الموجودة في نظام تخطيط موارد المؤسسة طرق ووسائل إنجاز الأعمال	توفر الإدارة العليا في الشركة بشكل فعال الأجهزة والمعدات اللازمة لتنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة.	توفر المدبرون في المؤسسة قيمة التكنولوجيا في نظام تخطيط موارد المؤسسة.	تدعم الإدارة العليا في المؤسسة الحصول على الجديد من التكنولوجيا وتواكب تطورات المعرفة التكنولوجية	قامت الإدارة العليا للمصنع بتقديم الدعم المالي لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.	قامت الإدارة العليا للمصنع بتقديم الدعم الغني لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.	استعدت الإدارة العليا في المصنع بجهد، في تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.	قامت الإدارة العليا للمؤسسة بتوفير كافة الاحتياجات التدريبية لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.	توفر الإدارة العليا للمسؤولين على استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة.
N	Valid	0	47	50	51	51	51	51	46	51	51	50
	Missing	52	5	2	1	1	1	1	6	1	1	2
Mean			4,40	4,3800	4,7451	4,6667	4,6275	4,7647	4,8261	5,0000	4,9216	4,7800
Std. Deviation			1,907	2,00906	2,07695	2,15097	1,85430	2,09369	1,90093	1,94936	1,87449	1,76462

Frequency Table

حدد الإدارة العليا أولويات نظام تخطيط موارد المؤسسة المراد تنفيذه.	ترتيب الإدارة العليا المهام المتعلقة بتنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة بشكل فعال.
51	50
1	2
4,7647	4,8400

Frequencies

		Statistics										
		الاتصال	تعمل كافة وحدات المؤسسة بإتصال أهداف العمل بنظام تخطيط موارد المؤسسة إلى كافة العاملين على مختلف المستويات.	يمكن نظام تخطيط الموارد المؤسسة من تدفق وتبادل المعلومات في المؤسسة.	تعتمد المؤسسة على وسائل وتقنيات حديثة ومطورة لإتصال المعلومات داخل الهيكل الوظيفي للمؤسسة في الوقت المناسب.	تطبق المؤسسة إجراءات مآكنة للحد من المعوقات التي تحول دون وصول المعلومات لمختلف المستويات الإدارية في الوقت المناسب.	تحتجك الإتصال المستخدمة المرتبطة بنظام تخطيط موارد المؤسسة توفر سرعة كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة.	تحتجك الإتصال المستخدمة المرتبطة بنظام تخطيط موارد المؤسسة تربط جميع الإدارات والأقسام مع المؤسسة.	هناك تكامل وتنسيق مبتدئ بين الأقسام المختلفة في المؤسسة فيما يتعلق بالمعلومات عن الأهداف المراد تحقيقها.	تتوفر لدى المؤسسة قنوات اتصال فعالة لمعرفة كافة المستخدمين لديها سياسات وإجراءات الرقابة الداخلية.	يقوم مستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسة بالتواصل البناء في حال حدوث أي معوقات للعمل.	
N	Valid	0	50	49	50	50	50	49	50	50	50	48
	Missing	52	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4
Mean			4,5400	4,6735	4,8200	4,5600	4,5400	4,3878	4,6800	4,6400	4,4375	
Std. Deviation			1,66856	1,91907	2,08679	1,85340	1,94002	2,15847	1,91066	1,88181	2,03068	

Frequencies

Statistics

		3-التدريب	تهدف برامج التدريب في المؤسسة إلى التأكيد على أهمية نظام تخطيط موارد المؤسسة.	يشترك جميع المستخدمين في الدورات التدريبية حول نظام تخطيط موارد المؤسسة.	يقوم فريق المستخدمين الرئيسيين بتقديم التدريب الفعال لمستخدمي النظام.	يمتاز فريق المستخدمين الرئيسيين بخبرته مناسبة بعمليات المؤسسة.	يمتاز مستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسة بفاعليتهم لتلقي التدريب الأثرم.	يلتزم مستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسة بالتدريب على إنجاز مهام النظام ضمن الوقت المحدد.
N	Valid	0	50	50	47	48	49	50
	Missing	52	2	2	5	4	3	2
Mean			4,3800	4,5000	4,7021	4,6250	4,6939	4,5400
Std. Deviation			2,03931	1,72910	1,70568	1,99601	1,88419	1,89747

Frequencies

Statistics

		4-إدارة التغيير	لايستخدمون في المؤسسة الاستعداد التام للتعامل مع كافة التغييرات الحاصلة في بنيتها الداخلية.	يتم إنترآك كافة العاملين في المؤسسة بتصميم العمليات الجديدة الناتجة عن استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة.	يقوم إدارة المؤسسة بتوضيح أهمية نظام تخطيط موارد المؤسسة لكافة العاملين.	يتم إجراء تعديلات محدودة في أنظمة العمل في المؤسسة نتيجة إدخال نظام تخطيط الموارد في المؤسسة.	تم إجراء تغييرات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة نتيجة التغييرات الحاصلة بسبب إدخال نظام تخطيط موارد المؤسسة.	قامت إدارة المؤسسة بالاستفادة من الخبرات السابقة لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة المطبقه لاي العديد من المؤسسات.	يقوم إدارة المؤسسة بالتعامل مع كافة أشكال المقاومة من قبل العاملين لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.
N	Valid	0	50	50	48	50	51	50	51
	Missing	52	2	2	4	2	1	2	1
Mean			4,3200	4,3400	4,5208	4,3800	4,2549	4,3400	4,1176
Std. Deviation			1,93190	1,63645	1,78635	1,70102	1,88513	1,83626	2,03614

الملحق رقم 10: التوزيع الطبيعي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الاداره_العليا	,128	49	,044	,924	49	,004
الاتصال	,168	49	,001	,905	49	,001
التدريب	,194	49	,000	,870	49	,000
ادارة_الشعب	,188	49	,000	,887	49	,000

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق رقم 11: الانحدار الخطي البسيط

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,814 ^a	,663	,656	1,14399

a. Predictors: (Constant), الاداره_العليا

b. Dependent Variable: is

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	126,353	1	126,353	96,548	,000 ^b
	Residual	64,127	49	1,309		
	Total	190,480	50			

a. Dependent Variable: is

b. Predictors: (Constant), الاداره_العليا

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,514	,434		1,185	,242
	الاداره_العليا	,859	,087	,814	9,826	,000

a. Dependent Variable: is

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,828 ^a	,685	,679	1,11096

a. Predictors: (Constant), الاتصال

b. Dependent Variable: is

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	129,002	1	129,002	104,521	,000 ^b
	Residual	59,243	48	1,234		
	Total	188,245	49			

a. Dependent Variable: is

b. Predictors: (Constant), الاتصال

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,336	,437		,767	,447
	الاتصال	,930	,091	,828	10,224	,000

a. Dependent Variable: is

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,884 ^a	,781	,776	,92250

a. Predictors: (Constant), التدريب

b. Dependent Variable: is

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	145,472	1	145,472	170,942	,000 ^b
	Residual	40,848	48	,851		
	Total	186,320	49			

a. Dependent Variable: is

b. Predictors: (Constant), التدريب

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,407	,335		1,216	,230
	التدريب	,904	,069	,884	13,074	,000

a. Dependent Variable: is

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,742 ^a	,551	,542	1,32150

a. Predictors: (Constant), ادارى التغيير

b. Dependent Variable: is

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104,908	1	104,908	60,072	,000 ^b
	Residual	85,572	49	1,746		
	Total	190,480	50			

a. Dependent Variable: is

b. Predictors: (Constant), ادارى التغيير

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,069	,477		2,238	,030
	ادارى التغيير	,806	,104	,742	7,751	,000

a. Dependent Variable: is

الملحق رقم 12: الأمانة والنزاهة العلمية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion

Département: Gestion

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



معة محمد بوضياف بالمسيلة

ة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

م: علوم التسيير

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب: زروق أكرم فوزي المولود بتاريخ: 1998/03/21 ب: عين الكبيرة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أ.ر.س.) رقم: 110190669 الصادرة بتاريخ: 2018/07/29 عن: دائرة عين الكبيرة

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير والاقتصاد تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2021/2020 والمعد لمذكرة

الماستر التي تحمل عنوان: "أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

أصرح بشرفي أي التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2021/06/19

التوقيع والبصمة

تصريح شرقي
بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب: غول نسيم المولود (ة) بتاريخ: 1993/08/08 ب: عين الحجر

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 263842 الصادرة بتاريخ: 2011/12/21 عن: دائرة عين أزال

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير و الاقتصاد تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامعية: 2021/2020 والمعد لمذكرة

الماستر التي تحمل عنوان "أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على تفاعل أنظمة المعلومات الوظيفية.

أصبح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2021/06/19

التوقيع و البصمة

