



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



عنوان المذكرة :

اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد ERP على تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة
دراسة حالة:
الشركة الصناعية للصيانة صوميك somic سكيكدة

مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

تحت إشراف :

• كريمة غياد

من إعداد الطالبتان:

• ايناس بوحركات

• فطيمة خلوط

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
كريمة غياد	استاذ محاضر	جامعة 20 اوت 1955	مشرفا
وسام بن صالح	استاذ مساعد ب	جامعة 20 اوت 1955	مناقشا
ياسمينه طويل	استاذ مساعد ا	جامعة 20 اوت 1955	مقررا

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اهداء :

بسم الذي خلق فقدر والذي اعذر فانذر والذي اطمع إن يغفر لي ما تقدم من ذنب وما تاخر

والحمد لله الذي وهب لنا النعم فاستحق إن يحمد ويشكر

اهدي هذا العمل المتواضع إلى

من قال فيهما المولى عز وجل "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربيان

صغيرا"

إلى امي الكريمة حفظها الله والبسها ثوب الصحة والعافية التي غمرتني بدعواتها حتى يسر الله لي

إتمام هذه الدراسة

إلى ابي الذي تعب في دراستي وأمدني بكل ما املك منذ أول يوم لي في المدرسة حفظه الله واطال من

عمره

إلى أختي وإخوتي الأعزاء أنار الله طريقهم

إلى جميع معلمي وأساتذتي وكل من ساهم في تعليمي ولو حرفا طوال مشواري الدراسي تحية احترام

وتقدير و عرفان

إلى الأستاذة المشرفة غياد كريمة جزاك الله عنا خير الجزاء

إلى زملاء الدراسة والأصدقاء والأحبة الأفاضل

إلى كل هؤلاء اهدي هذا العمل المتواضع.

شكر:

بسم الله الرحمن الرحيم الصلاة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين
الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ،ووقفنا في انجاز هذا العمل
وعلمنا ما لم نعلم وكان فضله علينا عظيما

أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير العظيم للأستاذة الدكتورة غياد كريمة التي تشرفت

بإشرافها على هذا العمل

واشكر أيضا كل من ساعدني وساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل المتواضع
وأخيرا أقدم كل الشكر للجنة المناقشة الموقرة لتفضلهم بقراءة هذه المذكرة وقبول مناقشتها.

المخلص: هدف الدراسة إلى معرفة اثر نظام تخطيط المورد على تحسين الاداء الوظيفي في شركة الصيانة صوميك بسكيكدة مقلنة بالشركات من نفس التصنيف، ولتحقيق اغراض الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كاداة رئيسية لجمع البيانات ودعمنا اجابات العمال بالمقابلة المباشرة مع اطرات الشركة، وقد اعتمدنا استخدمنا عينة قصدية لجمع الدراسة وذلك بتوزيع 46 استبانة واستوجاعها كلها وتحليلها بالاستعانة بالحزمة الاحصائية SPSS. توصلت الدراسة لجملة من النتائج اهمها موافقة عمال الشركة على إن نظام تخطيط المورد ERP يساهم في تحسين الاداء الوظيفي للمؤسسة، ولوصت الدراسة بضرورة تعميق مفهوم نظام تخطيط المورد ERP لدى عمال شركة الصيانة صوميك سكيكدة عامة وقادته بصفة خاصة، وزيادة معرفة ووعي عمال شركة الصيانة صوميك سكيكدة حول تحسين الاداء الوظيفي والسعي لتحقيقه، معرفة اهمية تطبيق قادة شركة الصيانة صوميك لنظام تخطيط المورد ERP ودوره في تحسين الاداء الوظيفي، يعتبر موضوع نظام تخطيط المورد ERP واژه في تحسين الاداء الوظيفي مجالا خصبا للدراسة في جوانب اخرى لم نخط بها في نراسنا الحالية.

الكلمات المفتاحية: نظام تخطيط المورد، الاداء الوظيفي، تحسين الاداء .

AbstractThe aim of the study is to investigate the impact of Enterprise Resource Planning (ERP) system on improving functional performance in the maintenance company Soumik Skikda, compared to companies of the same classification. To achieve this objective, a descriptive–analytical method was employed, utilizing a questionnaire as the primary data collection tool. Additionally, direct interviews with company executives were conducted to support employee responses. The study adopted a comprehensive survey method by distributing and retrieving 46 questionnaires, which were analyzed using the statistical package SPSS. The study yielded several key findings, most notably that company employees agree that the ERP system contributes to enhancing organizational performance. The study recommends deepening the understanding of ERP among Soumik Skikda's maintenance company workers in general and its leaders in particular. Increasing knowledge and awareness among Soumik Skikda maintenance company workers about improving functional performance and striving to achieve it is crucial. Recognizing the importance of implementing ERP systems and their role in enhancing functional performance, ERP's impact on improving functional performance remains a fertile area for further study, exploring aspects not covered in our current research.

Keywords: ERP svstem. functional performance. performance improvement.

الفهرس

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
	شكر وعرهان
	اهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
	قائمة الملاحق
	مقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية لنظام تخطيط الموارد والاداء الوظيفي	
02	تمهيد الفصل
03	المبحث الأول: الاطر النظرية لنظام تخطيط الموارد
03	المطلب الأول: ماهية نظام تخطيط الموارد
04	اولا: التطور التاريخي لنظام تخطيط الموارد
07	ثانيا: مفهوم نظام تخطيط الموارد
08	ثالثا: اهمية نظام تخطيط الموارد
09	المطلب الثاني: ابعاد ومكونات نظام تخطيط الموارد
09	اولا: ابعاد نظام تخطيط الموارد
11	ثانيا: مكونات نظام تخطيط الموارد
11	المطلب الثالث: متطلبات نجاح تطبيق نظام تخطيط الموارد ومعوقاته

12	اولا:متطلبات نجاح تطبيق نظام تخطيط الموارد
13	ثانيا:معوقات نظام تخطيط الموارد
15	المبحث الثاني: الاطر النظرية للاداء الوظيفي
15	المطلب الأول: ماهية الاداء الوظيفي
15	اولا: مفهوم الاداء الوظيفي
16	ثانيا: اهمية الاداء الوظيفي
16	المطلب الثاني: معايير ومحددات وعوامل تحسين الاداء الوظيفي
16	اولا:محددات الاداء الوظيفي
17	ثانيا:معايير الاداء الوظيفي
17	ثالثا:عوامل تحسين الاداء الوظيفي
19	المطلب الثالث: العلاقة بين نظام تخطيط الموارد والاداء الوظيفي
22	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
22	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل " نظام تخطيط الموارد" والمتغير التابع "الاداء الوظيفي"
22	اولا: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل " نظام تخطيط الموارد"
24	ثانيا: : الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع " الاداء الوظيفي"
26	المطلب الثاني:المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية ووجه الاستفادة منها والفجوة البحثية
26	اولا:المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
28	ثانيا:وجه الاستفادة من الدراسات السابقة

28	ثالثا: الفجوة البحثية
29	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: اثر نظام تخطيط الموارد في تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة -شركة الصيانة صوميك سكيكدة	
31	تمهيد الفصل
32	المبحث الأول: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
32	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في تحليل الدراسة
32	اولا: منهجية الدراسة
33	ثانيا: متغيرات الدراسة
37	ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة
37	المطلب الثاني: الادوات المستخدمة في الدراسة
37	اولا: الادوات والبرامج الاحصائية المستخدمة
38	ثانيا: الادوات المستخدمة في جمع البيانات
41	ثالثا: صدق وثبات الاداة
45	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

45	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
45	اولا: تحليل البيانات الشخصية
50	ثانيا: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان
50	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
55	اولا: ربط النتائج بالفرضية الرئيسية وتفسيرها
56	ثانيا: ربط النتائج بالفرضيات الفرعية وتفسيرها
65	خلاصة الفصل
67	الخاتمة
69	قائمة المراجع
73	قائمة الملاحق

رقم الجدول	رقم الجدول	الصفحة
الجانب النظري		
(1-1)	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	26
الجانب التطبيقي		
(1-2)	الاحصائيات الخاصة بالاستبيان	37
(2-2)	مقياس ليكارت الخماسي	39
(3-2)	مجال المتوسط الحسابي المرجح (مقياس ليكارت)	39
(4-2)	معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	41
(5-2)	معامل الارتباط لأبعاد متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد	42
(6-2)	معامل الارتباط بأبعاد الأداء الوظيفي	43
(7-2)	يمثل توزيع العنة حسب متغير الجنس.	45
(8-2)	توزيع أفراد العينة حسب السن	46
(9-2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	47
(10-2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.	48
(11-2)	توزيع أفراد العينة حسب مستوى تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة.	49
(12-2)	النتائج المتعلقة بأبعاد متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد	50
(13-2)	نتائج مستوى الأداء الوظيفي	54
(14-2)	إختبار التوزيع الطبيعي	55
(15-2)	نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية الأولى.	56
(16-2)	نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية الثانية.	57
(17-2)	نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية الثالثة.	58
(18-2)	نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية الرابعة	59
(19-2)	نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية الخامسة	60
(20-2)	نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية السادسة	61

62	نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية السابعة.	(21-2)
61	إختبار الإنحدار الخطي البسيط	(22-2)

قائمة الاشكال:

الصفحة	الشكل	رقم الشكل
33	نموذج الدراسة	(1-2)
35	خريطة توضح موقع مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك في المنطقة الصناعية بسكيكدة	(2-2)
36	الهيكل التنظيمي لمؤسسة	(3-2)
46	يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس	(4-2)
47	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.	(5-2)
48	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	(6-2)
49	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبر المهنية	(7-2)
50	توزيع أفراد العينة حسب مستوى تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة	(8-2)

قائمة الملاحق:

الصفحة	الملحق	رقم الملحق
73	استمارة الاستبيان	01
78	اسئلة المقابلة	02
79	احدى نوافذ تطبيق نظام ERP قسم ADM	03
81	احدى نوافذ تطبيق نظام ERP قسم GRH	04
83	مخرجات SPSS	05

مقدمة

مع التقدم التكنولوجي الهائل يواجه القادة والمديرين تحديات متزايدة لتحقيق النجاح والاستمرارية في بيئة تنافسية متطورة باستمرار، ويعود ذلك إلى ثورة المعلومات التي تسببت في تعقيد بيئة اعمال المؤسسة، الامر الذي حتم عليها ان تتحكم في هذه المعلومات باعتبارها من اهم مواردها الاساسية باستخدام وسائل تكون قادرة على استغلال هذه المعلومات احسن استغلال والاستفادة منها عند الحاجة اليها.

تواجه المؤسسات تحديات كبيرة في إدارة وتخطيط الموارد بشكل فعال حيث يتعين عليها التعامل بشكل فعال مع العديد من المتغيرات، وهنا برزت نظم تخطيط الموارد كبرمجة مصممة لخلق تكامل بين الانشطة من خلال الترابط بين وظائف المؤسسة المختلفة.

تقدم نظم تخطيط الموارد اطارا متكاملا لادارة الموارد المختلفة داخل المؤسسة والذي يعد الاساس في تطبيق تقنية المعلومات، وتتضح اهمية نظام تخطيط الموارد في انه يعمل على تجميع الوظائف في المؤسسة في قاعدة بيانات واحدة ويعزز التعاون وتبادل المعلومات، كما انها تسهم في تحسين كفاءة العمليات، وتوفير الجهد والوقت في إدارة البيانات والمعلومات.

ويشير الاداء الوظيفي إلى قدرة الموظفين على تحقيق اهدافهم وواجباتهم في مكان العمل بكفاءة وفعالية، وهو من النفاهيم التي تشغل اهتمام الكثير من المنظمات وذلك لاهميته لدى العاملين والمنظمات، فهو يعد ركيزة اساسية لنجاح المؤسسات.

3 اشكالية الدراسة:

في اطار ماسبق ومن المتوقع ان يؤثر نظم تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي وكنتيجة لذلك فاننا بحاجة إلى معرفة ذلك الاثر وذلك من خلال طرح الاشكالية التالية:

هل يؤثر تطبيق نظام تخطيط الموارد ERP على تحسين الاداء الوظيفي؟

ولغرض الالمام بالموضوع نطرح مجموعة من الاسئلة الفرعية التالية:

- 1) هل يؤثر دعم الادارة العليا لنظام ERP في شركة الصيانة صوميك سكيكدة على تحسين الاداء الوظيفي؟
- 2) هل تؤثر الاتصالات بين الوظائف التي يحققها نظام ERP في شركة الصيانة صوميك سكيكدة على تحسين الاداء الوظيفي؟
- 3) هل يؤثر التوافق بين نظام ERP واحتياجات شركة الصيانة صوميك على تحسين الاداء الوظيفي؟
- 4) هل يؤثر استخدام موردي النظام لنظام ERP في شركة الصيانة صوميك سكيكدة على تحسين الاداء الوظيفي؟
- 5) هل يؤثر استخدام ادارة المشروع لنظام تخطيط الموارد erp في شركة للصيانة صوميك على تحسين الاداء الوظيفي؟
- 6) هل تؤثر العمليات التدريبية لنظام ERP لنظام ERP في شركة الصيانة صوميك سكيكدة على تحسين الاداء الوظيفي؟
- 7) هل يؤثر احداث التغيير الذي ياتي مع تطبيق نظام ERP لنظام ERP في شركة الصيانة صوميك سكيكدة على تحسين الاداء الوظيفي؟

4 فرضيات الدراسة: انطلاقا من اشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية نضع الفرضيات التالية:

- أ. الفرضية الرئيسية: لا يؤثر تطبيق نظام تخطيط الموارد ERP على تحسين الاداء الوظيفي
- ب. الفرضيات الفرعية:

- 1) لا يؤثر دعم الادارة العليا لنظام ERP في شركة الصيانة صوميك سكيكدة على تحسين الاداء الوظيفي
- 2) لا تؤثر الاتصالات بين الوظائف التي يحققها نظام ERP في شركة الصيانة صوميك سكيكدة على تحسين الاداء الوظيفي
- 3) لا يؤثر التوافق بين نظام ERP واحتياجات شركة الصيانة صوميك على تحسين الاداء الوظيفي

4) لا يؤثر استخدام موردي النظام لنظام ERP لنظام ERP في شركة الصيانة صوميك سكيكدة على تحسين الاداء الوظيفي

5) لا يؤثر استخدام ادارة المشروع لنظام تخطيط الموارد في شركة للصيانة صوميك سكيكدة على تحسين الاداء الوظيفي

6) تؤثر العمليات التدريبية لنظام ERP لنظام ERP في شركة الصيانة صوميك سكيكدة على تحسين الاداء الوظيفي

7) لا يؤثر احداث التغيير الذي ياتي مع تطبيق نظام ERP لنظام ERP في شركة الصيانة صوميك سكيكدة على تحسين الاداء الوظيفي

5 متغيرات الدراسة:

تتكون الدراسة من متغيرين هما نظام تخطيط الموارد كمتغير مستقل والاداء الوظيفي كمتغير تابع

جدول ابعاد المتغير المستقل

دعم الادارة العليا
الاتصال
التوافق بين نظام ERP واحتياجات المؤسسة
دعم موردي النظام
إدارة المشروع
التدريب
اعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير

6 اسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة اسباب ومبررات تقودنا للبحث اكثر عن هذا الموضوع دون غيره من بينها اسباب موضوعية واخرى ذاتية نذكرها كالتالي:

الاسباب الموضوعية:

1. الاهمية البالغة والدور الفعال الذي يلعبه نظام تخطيط الموارد في المؤسسات المعاصرة.
2. الكشف عن واقع استخدام نظام تخطيط الموارد واثره على تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسات.
3. الحدائة النسبية للموضوع على مستوى البحث العلمي في المؤسسات الاقتصادية.

الاسباب الذاتية:

1. طبيعة التخصص العلمي الذي ادرس فيه، وهو إدارة الاعمال وصلته بموضوع الدراسة او البحث.
2. هذا الموضوع متعلق بنظم المعلومات والتكنولوجيا وهو ما يسمح بوجوده بقوة.
3. الرغبة في البحث في مواضيع جديدة وغير متكررة بكثرة.

7 اهمية الدراسة: تكمن اهمية البحث في اثراء موضوع نظام تخطيط الموارد ويعتبر اضافة للمادة العلمية وهناك اهمية اخرى تكمن في:

- تكمن اهمية البحث في معرفة اذا كانت المؤسسة محل الدراسة حققت اهدافها المرجوة في ظل الاستخدام نظام تخطيط الموارد.
- ابراز الجوانب الايجابية لنظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي وتشجيع المؤسسات على تبني الطرق الحديثة في التسيير من اجل تحقيق أداء افضل بكفاءة عالية.

8 اهداف البحث:

يهدف البحث على الاجابة على التساؤلات الفرعية ومن ثم الاجابة على الاشكالية الاساسية واختبار الفرضيات المقدمة لاثبات صحتها او نفيها ابراز اثر نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي للمؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال اعطاء نظرة شاملة لنظام تخطيط الموارد و توضيح مفهومه واهميته وعوامل نجاحه باعتباره احدث اساليب التسيير في المؤسسات، والتعرف على تحسين الاداء الوظيفي واثر نظام تخطيط الموارد عليه.

9 حدود الدراسة:

1. الحدود البشرية: قمنا باستخدام عينة قصدية لعمال شركة الصيانة صوميك سكيكدة.

2. **الحدود الموضوعية:** ركزنا خلال دراستنا على المتغير المستقل نظام تخطيط الموارد من خلا عوامل نجاح تطبيقه التالية: دعم الادارة العليا، الاتصالات، التوافق بين نظام واحتياجات المؤسسة، دعم موردي النظام ، ادارة المشروع ، التدريب، اعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير .
3. **الحدود المكانية:** تمت الدراسة في شركة الصيانة صوميك سكيكدة
4. **الحدود الزمانية:** انجزت الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023\2024 خلال شهر جوان 2024.

10 صعوبات الدراسة:

واجهنا صعوبات كاي بحث علمي:

- الاعتماد على الانترنت بالدرجة الاولى والمواقع العلمية.
- صعوبات في التنقل للمؤسسة محل الدراسة.
- قلة الدراسات التي تجمع بين المتغيرين (نظام تخطيط الموارد وتحسين الاداء الوظيفي).

11 هيكل الدراسة:

بغرض معالجة موضوع البحث والالمام بكل جوانبه راينا بان يحتوي هيكل بحثنا على فصلين فصل نظري، يحتوي على الادبيات النظرية والتطبيقية لموضوع البحث، وفصل تطبيقي يحتوي على الدراسة الميدانية وفيما يلي يتم عرض ما تم التطرق اليه من خلال الفصلين بالتفصيل:

الفصل الأول: هذا الفصل بعنوان الاطار النظري لنظام تخطيط الموارد والاداء الوظيفي حيث قمنا بتقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول كان حول الادبيات النظرية لنظام تخطيط الموارد، والمبحث الثاني للادبيات النظرية للاداء الوظيفي، إما المبحث الثالث والاخير كان بعنوان الادبيات التطبيقية لنظام تخطيط الموارد والاداء الوظيفي.

الفصل الثاني: فهو عبارة عن دراسة تطبيقية للموضوع قسم إلى مبحثين الأول خاص بطريقة وادوات الدراسة والثانس خاص بعرض النتائج وتحليلها. استقتحت الدراسة بمقدمة كمدخل للموضوع وانتهت بخاتمة تحتوي على نتائج وتوصيات.

الفصل الأول

الادبيات النظرية لنظام تخطيط الموارد و الأداء الوظيفي

تمهيد الفصل الأول:

يعتبر نظام تخطيط الموارد ERP واحد من مجموعة البرمجيات الأكثر استخداما في السنوات الأخيرة وقد أصبح بمثابة نقطة ارتكاز لكامل المؤسسات ، ومن المؤكد إن يؤثر نظام تخطيط الموارد على أداء المؤسسة وقد يؤدي تنفيذ نظام تخطيط الموارد إلى افضل أداء وظيفي بالإضافة إلى تحسينه الوصول إلى المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب وزيادة الإنتاجية وتعزيز تدفق العمل ومشاركة المعرفة ما يمكن إدارة المؤسسة إلى الوصول إلى افضل فاعلية ممكنة، كما يعب دورا حيويا في تحسين الاداء الوظيفي للشركات و يقوم بتوحيد جميع عمليات الاعمال المختلفة في نظام واحد متكامل كما يمكن توفير رؤى اعمق من خلال تحليل البيانات وتقديم التقارير مما يساعد في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحسين الاداء الوظيفي بشكل عام.

وسنحاول في هذا الفصل تناول ثلاث مباحث:

المبحث الأول: الأطر النظرية لنظام تخطيط الموارد

المبحث الثاني: الأطر النظرية للأداء الوظيفي

المبحث الثالث: : الأطر التطبيقية لنظام تخطيط الموارد والأداء الوظيفي

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام تخطيط الموارد

تعتبر إدارة الموارد وتخطيطها امرا بالغ الأهمية لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية وهو احد الأدبيات الحيوية لنجاح أي منظمة او شركة يهدف إلى تحقيق التوازن بين الموارد المتاحة والطلب عليها، حيث شكلت نظم تخطيط الموارد قفزة نوعية في تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها المؤسسة حاليا.

وقد تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب حيث تناولوا في المبحث الأول ماهية نظام تخطيط الموارد وأهميته، وتطرقنا في المطلب الثاني إلى ابعاد ومكونات نظام تخطيط الموارد، إما المطلب الثالث كان بعنوان متطلبات تطبيق نظام تخطيط الموارد ومعوقاته.

المطلب الأول: ماهية نظام تخطيط الموارد

إن نظام تخطيط الموارد هو برنامج يساعد المؤسسات على إدارة وتنظيم مختلف جوانبها ويهدف إلى دمج جميع عملياتها

اولا: التطور التاريخي لنظام تخطيط الموارد

إن نظام تخطيط الموارد الحالي هو في أساس الجيل الأخير من سلسلة من تطورات لنظم المعلومات، التي أدخلت لأول مرة في عام 1950 وقد استمرت هذه النظم في التطور والتمدد إلى غاية نظم تخطيط موارد المنظمة ERP الذي يعتبر ثورة في إدارة المعلومات. (كمال، اثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية اعينة من المؤسسات النفطية العاملة في الجزائر، 2019)

اولا: مرحلة 1950: بدا ظهور نظام تخطيط الموارد من خلال برنامج نقطة اعادة الطلب ROP (reorder point systems)، إلا إن أدائه انخفض بسرعة لعدم تمكنه من التعامل مع تغيرات الطلب وهذا بسبب اعتمادها على البيانات التاريخية بدلا من البيانات المتوقعة.

ثانيا: مرحلة 1960 : استجابتا للطور في تكنولوجيا المعلومات وعدم قدرة ROP على السيطرة على تغيرات الطلب ظهر نظام (Material Requirement Planning) MRP او بما يعرف بـ التخطيط للاحتياجات من المواد، والذي يقوم على تعديل خطط الإنتاج الخاصة بالمؤسسة بالإضافة الى معالجة التوقع في التغير على الطلب على المخزونات ، ثم تم تطوير MRP للحساب بأكثر كفاءة للاحتياجات المواد الأولية الخام لمواجهة حالات العجز أو النقص في المخزون باستخدام أنظمة الكمبيوتر.

ثالثا: مرحلة 1970: في هذه الفترة ظهرت طريقة نظام التخطيط للاحتياجات القدرة الإنتاجية Requirements Planning Capacity (PRC) وهي طريقة محاسبية تستخدم لتحديد أقصى طاقة إنتاجية المؤسسة، حيث يقوم PRC في البداية بتقييم جدول الإنتاج الذي تم التخطيط له من قبل المؤسسة، ثم يقوم بتحليل القدرة الإنتاجية الفعلية للمؤسسة، ثم يقارن بين العمليتين لمعرفة ما اذا كان الجدول الزمني مضبوط حسب القدرة الإنتاجية الحالية، وبذلك يعتبر PRC جزءا مهما لضمان قدرة المؤسسة على تلبية توقعات الإنتاج.

خلال هذه الفترة تم دمج نظام PRC مع نظام PRM حتى تكون التخطيط لمتطلبات الانتاج يتوافق مع التخطيط للمتطلبات القدرة الإنتاجية الممكنة وبالتالي يساهم في نجاح النظام.

رابعا: مرحلة 1980: في بداية الثمانينات تطور MRP ليشمل عمليات أوسع، ودمج جميع العمليات في شركة ويصبح اسمه (MRP II) أي تخطيط موارد التصنيع، حيث انتشرت هذه الأنظمة مما تشجع الكثير لشرائها نظرا لفائدتها في العمل، حيث يستخدم نظام MRP II هيكل تنظيمي يتكون من مجموعة من الوحدات تعمل على ضبط الخصائص والوظائف الخاصة بالمنظمة بأكملها على سبيل المثال: الوقوف على تصميم المنتج وتتبع جميع مواصفاته ايضا ضمان ومراقبة الجودة مراقبة ادارة المخزون، القدرة على العمليات الحسابية، والتحكم في التدفقات المالية، حساب المدفوعات الضريبية. حيث يتم تنفيذ عملية MRP II من خلال مزيج بين الكمبيوتر والموارد البشرية. وقد استمر تطبيق هذا النظام إلى غاية أواخر 1980.

خامسا: مرحلة أواخر 1980: في أواخر الثمانينات تم دمج نظام SEM مع نظام PRMII وهو كنوع من التطور، فادخل نظام معلومات تنفيذ التصنيع SEM من اجل تتبع وتوثيق عند تحويل المواد الخام إلى سلع تامة الصنع وأيضا فان SEM يوفر معلومات تساعد صناع القرار في التصنيع حسب الظروف الحالية للمصنع من اجل تحسين الإنتاجية، بحيث تعمل SEM للتمكين من التحكم في عناصر متعددة من عملية الإنتاج مثل : المدخلات والموظفين والآلات.

ومن فوائد دمج SEM مع PRM 2 انها تعمل على إنشاء عمليات تصنيع خالية من العيوب وتقدم ملاحظات في وقتها المناسب عند اي تغيير في متطلبات التصنيع، كذلك توفر معلومات في مصدر واحد، تقليل النفايات زيادة الجاهزية، دمج أنشطة سير العمل بدون ورق، انخفاض في المخزون.

سادسا : مرحلة 1990: وبحلول عام 1990، تم توسيع مفهوم MRP2 إلى ما بعد مراقبة المخزون والعمليات التشغيلية الأخرى، وتم عرض الجيل الجديد للنظام المتكامل على مستوى المؤسسة ولأول مرة ويسمي نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP، حيث يوفر التكامل السلس لجميع تدفقات المعلومات في المؤسسة مثل المحاسبة المالية والموارد البشرية وإدارة سلسلة التوريد ومعلومات العميل.

وبالتزامن مع هيمنة الانترنت في منتصف التسعينات، ومع موجة الابتكارات الجديدة ظهرت توجهات نحو التحول باتجاه ما يعرف ببرمجيات تخطيط موارد منظمات الأعمال القائمة على استخدام الانترنت Oriented ERP Solutions Internet وبالتالي أصبحت بإمكان الوصول الفوري إلى قاعدة بيانات مباشرة بدلا من فلترة واستخلاص البيانات من قواعد بيانات تشغيليه .

سابعا: مرحلة أواخر 1990: ومن اجل تطبيق أفضل لنظام ERP والتحكم أكثر في سلسلة التوريد ظهر نظام SPA Advanced Planning Systems وتم دمجها في نظام ERP انه نظام كمبيوتر متكامل يجعل من السهولة تحسين سلسلة التوريد بأكملها للمؤسسة، إلى التنبؤ بالمبيعات إلى التسليم للعملاء، إلى تخطيط التوريد وتخطيط الإنتاج ، أن هذا النظام بسيط التطبيق لكنه معقد لأنه لا يتكيف بسهولة مع متغيرات في الطلب على الموارد ، فقد ساعد نظام ERP / SPA المؤسسات في تحسين معدل خدمة العملاء وتخفيض التكاليف مثل تكاليف التخزين أو الإنتاج أو العرض أو التوزيع .

ثامنا : مرحلة 2000: برز نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP II في أوائل العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، وهو نظام قائم على الانترنت يوفر الوصول بالسرعة اللازمة لنظام تخطيط موارد المؤسسة لأي موظف وأي شريك خارجي، فقد انتفضت جميع الشركات للتخلص من الأنظمة التقليدية وتحل محلها نظام ERP2 الشامل الذي نجح في دمج الوظائف الأخرى مثل : إدارة customer relationship CRM إدارة العلاقات مع العملاء ، supply chain management SCM سلسلة التوريد management ، ذكاء الأعمال (Business Intelligence) و تطورت استراتيجيات إدارة الأعمال من التركيز على العمليات الداخلية إلى التركيز أيضا على العمليات الخارجية "، وأيضا فقد ساهم في معالجة القصور التي في المؤسسات الكبيرة يجعل جميع نظم المؤسسات متكاملة في قاعدة بيانات واحدة، وفي سنة 2009 ظهرت الحوسبة السحابية (Cloud Computing كتحول هيكلي في سوق البرمجيات، بناء على مبادئ بنيت على الانترنت وهذا كان تمهيدا لدخول جيل جديد من انظمة تخطيط موارد المؤسسة ERP III.

تاسعا: مرحلة 2010 : وهو نظام تخطيط موارد المؤسسة الجيل الثالث المستخدم عالميا في الوقت الحالي امتدادا للجيل الثاني ERP II، وهو يمثل مرحلة مهم لزيادة تحسين العلاقات مع العملاء من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات المناسبة لجذبهم للمؤسسة والمشاركة المباشرة والنشطة في تنفيذ عمليات أعمال الشركة، حيث يوفر نظام الجيل الثالث استخدام تقنيات الانترنت مع التركيز على استخدام تقنيات الأنظمة السحابية، فظهور الجيل الثالث جاء كحل نموذجي مصمم لضمان عمل المؤسسات استجابة لاحتياجاتهم في تنقل المؤسسة والموظفين؟ وبفضل التطبيقات المثبتة على الهواتف الذكية يمكن للموظفين الوصول إلي وظائف ERP بسهولة، وتنفيذ مهامهم اليومية ومن أي مكان سواء داخل المؤسسة او خارجها، دون الحاجة إلى الجلوس على مكاتبهم في الشركة.

ومن خلال هذا التطور توسع استخدام نظام ERP في قطاعات مختلفة من الشركات سواء كانت تجارية أو صناعية أو خدمية، كبيرة أو صغيرة أو متوسطة؛ فقد أصبح يعتمد على نظام ERP في الأعمال الالكترونية، والحكومات الالكترونية، والتجارة الالكترونية، فالمؤسسات كلها سواء الوطنية أو الأجنبية الخاصة أو العامة أصبحت محبرة على تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP.

ونستنتج من مراحل تطور نظام تخطيط مواد المؤسسة انه ليس نظاما حديثا بل تتعامل به الشركات منذ القدم، فقد مر بمراحل تطور فيها، ويتوقع أن ينتشر استخدام هذا النظام ويتطور وفق ما تقتضيه متطلبات الشركات؛ حيث اصبح اليوم ومنذ (Business Intelligence (BI جميع الوظائف والمهام في المؤسسات واستخدام الذكاء الأعمال 2007 ERP يغطي وذلك في المساهمة بإعداد التقارير وتحليل البيانات التي تجمعها وتديرها في أنظمة المؤسسات الخاصة بها، وكذلك بانتقال المصنعين بهذه الأنظمة إلى تكنولوجيا الأنظمة السحابية.

ثانيا: مفهوم نظام تخطيط الموارد ERP

التعريف الأول : نظام تخطيط الموارد أو "تخطيط موارد المؤسسات" هو مشروع نظام معلومات، صمم لتنسيق جميع الموارد والمعلومات والأنشطة اللازمة لإتمام الإجراءات العملية، مثل المحاسبة والفواتير. (جبريل، 2016)

التعريف الثاني: تعد نظم تخطيط الموارد احدى نظم معالجة المعلومات المتقدمة، حيث تتعامل مع الوظائف بشكل متكامل في المنظمة، وتعمل على قاعدة تكامل تطبيقات الاعمال والنماذج لدعم العمليات ضمن المجالات الوظيفية في المنظمة. (محمد ج.، 2015)

التعريف الثالث: يعتبر أوسع نظام متكامل للمعلومات الذي يدعم العديد من عمليات المؤسسة واحتياجاتها للبيانات، فهي مجموعة من النماذج المستخدمة للبرمجيات التي تتسجم مع نظم المعلومات القائمة في المؤسسة والتي تحقق نظام متكامل وشامل للمعلومات. (ولي و البياتي، 2019)

مما سبق يمكن تعريف نظام تخطيط الموارد على انه : هي عبارة عن مجموعة من النظم التقنية التي تعتمد على حزمة من برمجيات التي صممت لتنسيق جميع الموارد والمعاومات والانشطة اللازمة لاتمام الاجراءات العملية، وذلك بدمج جميع العمليات الرئيسية للمؤسسة في نظام واحد يخدم جميع الاحتياجات لكل وظيفة او اقسام او فرع، ثم ربطه في قاعدة بيانات واحدة للنظام، وبالتالي تكون هناك سهولة في تبادل المعلومات وتحسين الاتصالات في جميع وظائف المؤسسة. (كمال، 2019)

ثالثا: اهمية نظام تخطيط الموارد

تظهر من خلال ما يلي: (وسيلة و قاسمي، 2017)

- ✓ يعد نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP من الحلول المساعدة على تبسيط العمليات التي تقوم بها المؤسسات حيث تصبح كأنها وحدة واحدة وبالتالي سيرتفع مستوى الانتاج في الشركة.
- ✓ يساعد في تحسين الإنتاجية، والمرونة في العمل، والاستجابة للعملاء، حيث تدمج العمليات ضمن تطبيق واحد يساعد المؤسسة في رفع مستوى الكفاءة في العمل في جميع الاقسام، والسرعة في تنفيذ طلبات العملاء، وتوصيل الطلبات في الوقت المحدد، والقدرة على التنبؤ بطلبات الانتاج بشكل اسرع، وبالتالي توفير المواد من الموردين، وبهذا يتحسن مستوى خدمة الزبائن وهو ما يعرف بادارة العلاقات من العملاء
- ✓ يسهل نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP عملية تتبع الاوامر في جميع المراحل، فعندما تستلم المؤسسة أمر إنتاج فإنها باستخدام هذا النظام لتتبع هذا الأمر مما يساعدها في الحصول على معلومات تفصيلية عن الزبائن.
- ✓ استخدام هذا النظام يقلل من الوقت الذي يحتاجه المحاسبون الإداريون في جمع البيانات التي يحتاجونها.
- ✓ نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP يزيد من الإنتاجية والطاقة، ويزيد من كفاءة سير العمل، والحد من المهل الزمنية لتنفيذ الاوامر، وخفض تكاليف المخزون، وخفض نفقات التشغيل، وتحسين خدمة العملاء، مما يساهم على المدى الطويل في اضافة قيمة كبيرة للمؤسسة مهما كان حجمها، تساعد على زيادة العائد على الاستثمار.
- ✓ يساعد هذا النظام على جعل العمليات تتم بكفاءة اكبر وتقلل من احتمالية الاخطاء، و يقلل من الوظائف الروتينية مثل اعداد الميزانيات بشكل يدوي ممل..
- ✓ يساعد نظام ERP على الاستمرارية في العمل من خلال الالتزام بمواعيد التسليم، وكذلك الوصول لمستوى الاداء المطلوب.
- ✓ كما يساعد هذا النظام في توفير معلومات اكثر واقعية.
- ✓ نظام تخطيط الموارد ERP يوفر المعلومات الواضحة بسبب دمج المعلومات وتركيزها في قاعدة مركزية تقلل من احتمالية الاخطاء، وتحسن من تدفق المعلومات، واستخدامها في مراقبة الاداء.

- ✓ كما يساعد في تحسين الوظائف الروتينية و العمليات التجارية، وتبسيط المعاملات المالية، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف.
- ✓ يعمل هذا النظام على تقليل التكاليف والوقت اللازم للعمليات، وسرعة اكتشاف الأخطاء وإصلاحها، وسهولة تغيير آلية العمل للمؤسسة عندما تستدعي الضرورة ذلك.
- و تبرز اهمية ال ERP ايضا في: (سلطان، و يامرني، 2021)
- ✓ تقليل التكلفة والوقت اللازم في العمليات
- ✓ سرعة اكتشاف الاخطاء وتصحيحها
- ✓ زيادة كفاءة الخدمات والسمة المنظمة
- ✓ اخذ قرارات اكثر حكمة

المطلب الثاني: ابعاد ومكونات نظام تخطيط الموارد

نظام تخطيط الموارد يتكون عادة من عدة ابعاد ومكونات رئيسية

أولاً: ابعاد نظام تخطيط الموارد

من ابعاد نظام تخطيط الموارد ماييلي: (لويس، دور تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحسين الاداء التشغيلي دراسة تطبيقية على قطاع شركات الدواء بالقاهرة، 2023)

- ❖ **نظام إدارة الموارد المالية:** وهي اهم وحدة وتعتبر العمود الفقري لنظام تخطيط موارد المؤسسة، وان العمليات الحاصلة سواء عند البيع او الشراء او الانتاج تثبت اليا في حساب الاستاذ العام في القوائم المالية.
- ❖ **نظم إدارة الموارد البشرية:** هذه الوحدة تقوم باتمته عمليات ادارة شؤون الموظفين واعداد الكشوف الخاصة بهم ورواتبهم وكشوف التدريب والتنقلات، وتركز على التحكم الالي في جميع مهام الموارد البشرية.
- ❖ **نظام إدارة سلسلة الامداد SCM:** هو من احدث التوجهات المتبعة في مجال إدارة الاعمال، واصبحت المؤسسات تهتم به في توفير وتدبير احتياجاتها وكذلك في توصيل منتجاتها إلى المستهلك النهائي،

والهدف من سعي المؤسسات إلى استخدام نظم سلسلة الامداد هو تحقيق التكامل بين جميع وظائفها المختلفة التي تبدأ من الموردين وتنتهي عند المستهلك النهائي، وبما إن نظم تخطيط الموارد نظام الكتروني شامل ومتكامل فانه يقدم مزايا لادارة سلسلة الامداد وهي كالتالي:

- معلومات المنتج، والتسويق، والكاتالوجات، وبيانات الاسعار.
- التواصل مع العملاء، وإدارة الطلبات، والخدمات المقدمة.
- الاتصال مع الموردين، وتبادل البيانات، واوامر الشراء.
- القدرة على تتبع عمليات الانتاج، والمستودعات لدى الموردين.
- تدفق المعلومات داخل المؤسسات او في ما بينها وتوفرها في الوقت الحالي

من بين نقاط القوة التي تميز تكامل نظام SCM مع نظام ERP ما يلي:

- تسهيل التنسيق في جميع عمليات سلسلة التوريد
- إدارة المشتريات ومتابعة الموردين
- متابعة وإدارة المستودعات
- تحسين جودة المعلومات: مواعيد التسليم، اوقات الانتاج.
- تحديد أي تغييرات تحصل
- الحفاظ على تاريخ المعلومات والاحداث من اجل الحفاظ على التتبع في حالة حدوث أي مشكلة.
- ❖ **نظام إدارة العلاقات مع العملاء CRM** : يمكن تعريفها على انها عبارة عن قاعدة بيانات كبيرة، تقوم بحفظ كل المعلومات عن العملاء (الحاليين والمحتملين)، مثل بياناتهم الشخصية وطرق الاتصال بهم، وكذلك حفظ كل المراسلات مع كل عميل (تاريخها ومحتواها ونتائجها)، وتسجيل كل ما ترتب عن الاتصال بكل عميل (من امر شراء او فاتورة مستحقة او شكوى من منتج).
- نقصد بالعميل أي شخص عادي يريد التعامل مع مبيعات المؤسسة او شركة صغيرة او كبيرة او تاجر، او مؤسسات حكومية او دولة.

❖ **نظام إدارة التخطيط ومراقبة الانتاج**: تستخدم هذه الوحدة في تنفيذ والسيطرة على مختلف المراحل والمهام والمنهجيات المستخدمة في تخطيط الانتاج وعملية الانتاج نفسها.

❖ **نظم إدارة المشاريع:** يمكن نظام ادارة المشاريع المؤسسات والشركات من أتمتة الإجراءات

المتعلقة بمتابعة وتنفيذ المشاريع وإدارة العمل وتنسيقه بمزيد من الفعالية ابتداء من المشروعات التي يتم تنفيذها لمرة واحدة فقط إلى البرامج المعقدة وذلك عبر دورة حياة المشروع بأكمل؛ كما يعمل نظام ادارة المشاريع على مراقبة الأداء وعرض لوحات المؤشرات لتيسير اتخاذ القرارات المدروسة حول المشروعات الحالية والفرص الجديدة وعمليات الموازنة ومساعدة جهات الإشراف على وضع معايير قياسية لعملياتها التي من شأنها أن تضمن نسبة نجاح عالية للمشروع.

ثانيا: مكونات نظام تخطيط الموارد

نظام تخطيط موارد المؤسسة يتكون: (سلمان و خالد، 2020)

1. **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. **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 وأخيراً للعملاء.
3. **نظام إدارة المواد:** وهي نظم تتضمن عدد من المهام الضرورية مثل تتبع حركة نظام المواد، من خلال مقارنة المواد المستلمة مع الكميات المطلوبة بحسب اوامر الشراء، تتبعها عملية المطابقة مع الفاتورة المسجلة، اضافة إلى إدارة عملة تخزين ونقل البضائع على طول سلسلة التوريد.
4. **نظام إدارة الموارد البشرية:** يشمل هذا النظام جميع العمليات الخاصة بإدارة شؤون الموظفين والرواتب وتكاليف التدريب والنقل ، كل ذلك يتم من خلال قاعدة البيانات الرئيسية في النظام.

المطلب الثالث: متطلبات نجاح تطبيق نظام تخطيط الموارد ERP ومعوقاته

لضمان نجاح نظام تخطيط الموارد هناك بعض المتطلبات الأساسية التي يعتمد هذا النظام عليها بالإضافة إلى بعض المعوقات المحتملة التي قد تواجهه.

أولاً: متطلبات نجاح تطبيق نظام تخطيط الموارد ERP

1. **دعم الادارة العليا:** يعتمد نجاح تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات على الدعم القوي والمستمر من قبل الادارة العليا، لان هذا الدعم والالتزام سوف ينتقل الى المستويات الادارية الاخرى، مما سينعكس على مستوى الالتزام في المؤسسة ككل، و ان تخطيط تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة ليست مسألة تغيير في نظم البرمجيات فقط، بل هي مسألة اعادة هيكلة المنظمة وتغيير في عملياتها، وهذا يتطلب توفير الدعم الكافي من قبل كافة المستويات الادارية لنجاح تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة. (بسي، 2018)
2. **الاتصالات:** يساعد الاتصال على متابعة التنفيذ ومعالجة المشاكل التي قد تواجه تنفيذ نظام تخطيط الموارد، ويعتبر من المتطلبات الرئيسية لفهم رسالة المؤسسة، والحصول على التغذية الراجعة، واحداث التغييرات المطلوبة في مراحل التنفيذ. (محاريق، 2017)
3. **التوافق بين نظام ERP واحتياجات المؤسسة:** يشير إلى مدى توافق برامج نظم تخطيط موارد المؤسسة مع احتياجاتها الخاصة في ظل تعدد واختلاف ما تقدمه هذه البرامج، كما إن تعقد هذه البرامج قد يؤثر سلبا على فهم العاملين لالية عملها لذلك كلما احسنت المؤسسة اختيار لبرامج التي تتوافق مع احتياجاتها كلما زادت امكانية نجاح نظم تخطيط موارد المؤسسة. (ابراهيم، 2020)
4. **دعم موردي النظام:** إن اختيار المورد المناسب من شأنه ضمان نجاح تنفيذ النظام خاصة اذا كانت هناك استجابة لدى موردي النظام لمتطلبات واستفسارات المؤسسة المتعلقة بتطبيق النظام من جهة ولديهم الكفاءة التقنية والمعرفة بالعمل الاداري والياته من جهة اخرى، إلى جانب ذلك فانه يجب على موردي النظام متابعة مراحل التنفيذ خطوة بخطوة لا سيما المراحل الاولى لان ذلك سيعزز من ثقة المؤسسة في النظام، ولا يجب إن يتوقف دعمهم عند هذا الحد بل يجب عليهم تخصيص وتنظيم دورات تدريبية لفائدة مستخدمي النظام خصوصا الافراد العاملين بها. (منى، 2018)
5. **إدارة المشروع:** ويسمى ايضا بادارة التطبيق، حيث يشير إدارة المشروع إلى انشاء مجموعة من الانشطة التي من شأنها ضمان إن يتم تنفيذ المشروع كما خطط له، لان تنفيذ هذا النوع من المشاريع التي تشترك فيها مجموعات متعددة ومختلفة سيؤدي إلى مستوى عال من حالة عدم التأكد وهذا يتطلبان يكون لدى إدارة المشروع مستوى من المعرفة والمهارات التي بإمكانها تقليل حالة عدم التأكد.

6. **اعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير:** يعتبر اعادة هندسة العمليات من العوامل الهامة لنجاح تنفيذ نظام ERP من خلال مواءمة عمليات المنظمة مع البرمجيات، لذا يجب على المنظمات ان تكون على استعداد لادارة التغيير وذلك بجعل الافراد مستعدون للتغيير التي سيأتي عند تطبيق النظام ومواجهة مختلف مشاكل مقاومة التغيير.
7. **التدريب:** يجب على المنظمة ان تعمل على تدريب الافراد حول استخدام نظام ERP وان يتولى هذه المهمة افراد متخصصين وذوي مستوى عال من الكفاءة من جهة اخرى باعتبار ان العملية التدريبية ستساهم في تحسين مهارات وقدرات العاملين على انجاز الاعمال المتعلقة بتطبيق النظام، لذلك يجب وضع برامج تدريبية كافية مفيدة للافراد بما يضمن حل المشكلات المحتملة في تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.

ثانيا: معوقات نظام تخطيط الموارد ERP

تتمثل فيما يلي: (لواني، 2020)

1. مشاكل الاعتماد:

- _تحديد الفوائد المتوقعة: يصعب تحديد الفوائد المتوقعة من تطبيق النظام بدقة، نظرا لارتباطها بعدة جوانب مثل الدقة في معالجة المعلومات، زيادة الإنتاجية، تدنئة التكاليف.
- _تحديد الهدف من التكامل: ان تحقيق التكامل بين مختلف المصالح مفهوم غامض في بعض المؤسسات، ولا يتم تحديده بالدقة اللازمة.
- _درجة التكامل الوظيفي: يتم تحديد الوظائف التي ستطبق فيها النظام والتي سنبدا بها في المرحلة الأولى.

-مدى إمكانية تطبيق النظام في الوظيفة

2. مشاكل التنفيذ:

_تعقد تحديد مفهوم مشروع ERP: نظرا للتشابه الكبير بين منتجات ERP (عدد كبير من المنتجات لها نفس المجالات ونفس المهام) والتداخل بين هذه الوحدات، وبالتالي يجب معرفة الحد الأدنى من الوحدات الممكن تطبيقها و المعرفة الجيدة بالنتائج المتوقعة منه.

_خصوصية تنفيذ مشروع ERP: يختلف تنفيذ مشروع ERP عن بقية المشاريع بمجموعة من النقاط منها: (رجم و الصادق، 2018)

- تقنيات التطبيق:سواء على مستوى المؤسسة ككل تحديد المدة الزمنية والوظائف المعنية، او على مستوى كل وظيفة.
- الجهات الفاعلة ومخاطر الفشل: يتم تنفيذ مشروع ERP بمشاركة العديد من الأطراف وبالتالي يجب تجنب مخاطر الفشل المحتملة مثل النزاعات التي يمكن إن تحصل بينهم لضمان نجاح المشروع.

المبحث الثاني: الاطر النظرية للاداء الوظيفي

يعتبر الاداء الوظيفي من بين المواضيع الرئيسية التي تحثت على اهتمام كبير من قبل الباحثين في مختلف المجالات فاصبح العنصر البشري هو العنصر الحاكم في نجاح المؤسسات فلا وجود للالات الحديثة ولا البنية التحتية المتقدمة كافي للاداء المتميز في ظل التنافس بين المؤسسات والحرص على تحقيق الاهداف باقل تكلفة ووقت مناسب، لذلك تسعى المؤسسات إلى تحسين الاداء الوظيفي وزيادة انتاجيتها من خلال الاهتمام بالموظفين واكتسابهم مهارات ومعارف ايجابية، وتقديم كل السبل لتحسين ادائهم وكفاءتهم وهذا ما ينعكس على ادائهم في بيئة عملهم لذا قسمنا هذا المبحث إلى ثلاث مطالب، ففي المطلب الأول تطرقنا في المطلب الأول إلى مفهوم واهمية الاداء الوظيفي، أما المطلب الثاني كان بعنوان محددات ومعايير وتحسين الاداء الوظيفي، والمطلب الثالث يحتوي على العلاقة بين نظام تخطيط الموارد والاداء الوظيفي.

المطلب الأول: ماهية الأداء الوظيفي

الاداء الوظيفي يشير إلى كيفية أداء الفرد لمهامه وواجباته في بيئة العمل

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

التعريف الأول: هو الإشارة للأفعال والسلوكيات المتبعة من قبل الافراد ومساهماتهم في تحقيق اهداف المؤسسات، والذي بناء عليه يتم دفع اجور ورواتب الافراد العاملين. (نعيرات، 2022)

التعريف الثاني: يعرف بأنه قدرة المنظمة على تحقيق اهدافها من خلال استخدامها للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها. (مسعود و الكبار، 2024)

التعريف الثالث: مفهوم يعكس كلا من اهداف التنظيم والوسائل اللازمة لتحقيقها، اي انه مفهوم يربط بين اوجه نشاط وبين الاهداف التي تسعى هذه الأنشطة الى تحقيقها داخل المنظمة. (فتيحة و غراف، 2021)

ومنه يمكن القول إن الاداء الوظيفي هو مجموعة من السلوكيات التي تساهم في تحقيق النتائج التي تسعى اليها المؤسسة والتي يجب إن تكون بكفاءة وفعالية في الوقت المحدد. (قسول، 2023)

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي

للأداء أهمية كبرى في أية مؤسسة أو شركة: (ماضى، 2014)

1. يؤدي الاداء الفعال إلى تخفيض تكاليف العمل وترشيد المصروفات.
2. يساهم الاداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى قوة العمل في منظمات الاعمال.
3. يساعد الاداء في تحقيق اهداف المنظمة ومدى اشباع حاجات الفرد.
4. يساعد في رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية.
5. يؤدس إلى خلق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال الابتكار والابداع في الاداء.
6. يساهم في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المنظمة ومدى سلامة برامجها.

المطلب الثاني:محددات ومعايير وعوامل تحسين الاداء الوظيفي

الاداء الوظيفي يعتمد على عدة محددات وعوامل لتحسينه

اولا: محددات الاداء الوظيفي

تتمثل محددات الاداء الوظيفي فيما يلي: (بوروبه و عيساني، 2023)

- أ. **الجهد:** هو كمية الطاقة التي يبذلها المستخدم لاداء عمله، ويكون هذا الجهد مرتبطا بكفاءة استخدام الطاقة التي تؤثر على الاداء.
- ب. **القدرة:** تتضمن المكتسبة والفطرية، فالقدرات المكتسبة تتمثل في البيئة والزمن، والتي تؤثر بدورها على القدرات الفطرية التي تشمل القدرات العقلية التي تتجلى في ذكاء الفرد وقدراته الجسمية كاللقيامه وبنية الجسم وحدة البصر والسمع.
- ج. **الادراك:** هي عملية ذهنية التي تشمل انتقاء وتنظيم وتعديل وتغيير وتفسير المعلومات.

- د. **الوظيفة:** تشمل جميع الواجبات والمسؤوليات المتعلقة بالوظيفة والتي يتوقع من الموظفين تنفيذها بناء على قدراتهم ومعارفهم العلمية والجسمية.
- هـ. **البنية التنظيمية الداخلية:** هي كل ما في المؤسسة من تنظيمات تسهل وتنظم العملية الإنتاجية.
- و. **المحيط الخارجي:** له تأثير كبير على أداء الموارد البشرية فيها (مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى) وسمعة ومكانة المؤسسة وقدرتها على المنافسة ومواجهة التحديات.

ثانيا: معايير الاداء الوظيفي

من اهم معايير الاداء نذكر منها: (مقراني، بوسماحة، و الله، 2021)

- **الجودة:** مستوى مطابقة أداء العامل لما يطلب منه وتنعكس على مدى تلبية رغبات العملاء ومستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.
- **الكمية:** يقصد بها حجم العمل المنجز بحيث لا تتعدى ولا تقل عن قدرات الافراد وامكانياته، حيث يتم مقارنة كمية العمل المنجز بالاهداف المرجوة وذلك بعد تحديد كمية العمل المطلوبة من العامل.
- **الوقت:** اهم مورد غير قابل للتجديد او التعويض، مما يتطلب تحديد الوقت المناسب والكافيلكل نشاط حتى يتم استغلاله احسن استغلال.
- **الاجراءات:** هي الخطوات التي يسير عليها أداء العمل والواجب اتباعها لاداء المهام، لذلك يجب الاتفاق على الاساليب الواجب استخدامها لتحقيق اهداف المؤسسة.

ثالثا: طرق تحسين الاداء الوظيفي

يعرف تحسين الاداء على انه استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات ونتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف راس المال بالطريقة المثلى. (ريمان، العال، و الوجيه، 2022)

بشكل عام هناك ثلاث طرق لتحسين الاداء: (زهرة، 2017)

1. **تحسين أداء الموظف:** الموظف دائما بحاجة إلى التحسين او التغيير في اداءه فهناك عدة وسائل لاحداث التحسين في أداء الموظف وهي:

الوسيلة الاولى: التركيز على نواحي القوة لدى الموظف وتطويرها، والتأكد إنه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور لدى الموظف والتركيز على تحسين الموظف بشكل مستمر دون اهمال نواحي الضعف التي يعاني منها ومحاولة اصلاحها.

الوسيلة الثانية: تهدف إلى تحقيق التوازن بين رغبات الفرد وادائه، مما يسهم في تحسين الاداء الوظيفي عن طريق السماح للأفراد باداء المهام التي يفضلونها.

إما الوسيلة الثالثة: تتمثل في ربط جهود تحسين الاداء باهداف الموظف الشخصية، مما يعزز دافعيتهم لتحقيق التحسينات المرغوبة في الاداء.

2. **تحسين الوظيفة:** فان تغيير الوظيفة يسهم في تحسين الاداء بتوفير فرص تنوع المهام وتحفيز الموظفين عبر ازالة العوائق المحتملة للاداء.

وبعد تحديد المهام الاساسية للوظيفة، يجب تحديد الجهة المناسبة لادائها، حيث يمكن نقل بعض المهام إلى ادارات او اقسام مساندة بشرط توافر المهارات والصلاحيات اللازمة. يتم تحسين الوظيفة من خلال توسيع نطاقها وتجميع المهام المشابهة لزيادة ارتباط الموظف بالمنتج النهائي وتحفيزه، ويعزز ذلك من مستوى المسؤولية والحرية للموظف، وتحسين الوظيفة يشمل ايضا زيادة الدافعية عبر التدوير الوظيفي وزيادة قدرات الموظفين من خلال التدريب المتبادل، ويجب إن تكون الوظائف المتبادلة متساوية في الصعوبة وتكون فترة التبادلة كافية.

3. **تحسين بيئة العمل:** يمكن ان يكون الموقف او البيئة التي يتم فيها أداء الوظيفة فرصة للتحسين، حيث يتضمن ذلك فهم مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية وطريقة تنظيم المنظمة، بالإضافة إلى وضوح خطوط الاتصال والمسؤوليات، وفاعلية التفاعل مع الدوائر الداخلية والمستفيدين. بالنظر إلى هذه العوامل يرى "هاينز" اهمية البيئة التي يتم فيها أداء الوظيفة كعامل اساسي يمكن الاستفادة منه في تحسين الاداء.

ومن خلال ما سبق فان تحسين الاداء يقوم على اساس استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات ونتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف راس المال بالطريقة المثلى.

المطلب الثالث: العلاقة بين نظام تخطيط الموارد وتحسين الاداء الوظيفي

نظام تخطيط الموارد يلعب دورا حاسما في تحسين الاداء الوظيفي للمؤسسات (الله، مقراني، و بوساحة، 2021)

- يساهم بشكل كبير في تحسين أداء المؤسسة وزيادة انتاجية الفرد.
- نظام ال ERP يزيد من ولاء العمال لما يوفره من معلومات يمكن ان تساعدهم في صنع القرارات.
- تنفيذ النظام يؤدي إلى تحسين تنظيم العمل.
- تقليص الجهد والوقت لانجاز المهام والاعمال بسرعة ودقة.
- يمكن ان يساعد في القرارات التاديبية من خلال معرفة المسؤول عن ارتكاب الاخطاء.
- استخدام النظام يساهم بشكل كبير في تحسين الاداء الوظيفي من خلال زيادة قدرة العاملين على انجاز المهام باكثر سرعة ودقة واحسن جودة في وقت اقل.

كما تكمل العلاقة من خلال عوامل نجاح تطبيق نام تخطيط الموارد (الحلته، 2013)

أن نجاح نظام تخطيط موارد المنظمة يتطلب مجموعة من المقومات التي تساهم بشكل كبير وفعال في تحقيق الأهداف العامة للمنظمة، وتوسيع آفاقها، وتمكينها من الوصول الى الأسواق المحلية والعالمية على حد سواء، ومن اهم هذه المقومات الإدارة العليا، حيث تلعب الإدارة العليا دوراً جوهرياً في تصميم خطط منهجية من شأنها أن تحقق نجاح نظام تخطيط الموارد، التي تساهم في تحسين الوظيفة من خلال التنسيق بين الوظائف وسرعة وصول المعلومات، فضلاً عن رسم خطط دقيقة لتفعيل التدريب بين الموظفين، وإشراكهم في عملية اتخاذ القرار لما له لهذا من أهمية في تعزيز قدراتهم، وتحفيزهم لبذل الغالي والنفيس في سبيل تحقيق نجاح نظام تخطيط موارد المنظمة.

كما أظهرت عدة دراسات أن إدارة المشروع الفاعلة هي من العوامل المؤثرة في نجاح تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة، وبما أن تنفيذ نظم تخطيط الموارد تمكن الشركات من أتمتة معظم وظائفها الروتينية وعملياتها المعيارية، لذا لا بد أن يتم تنفيذ مشروع نظام تخطيط الموارد بشكل فعال من أجل السيطرة على عملية التنفيذ.

من أجل الحصول على منفعة ملموسة توفرها نظم تخطيط الموارد في المنظمة وتحسين في الوظيفة ، من الضروري إعادة تنظيم العمليات التجارية للمنظمة وفقا للآلية والطريقة التي تقترحها إدارة العمليات، ومن هنا يكمن دور ادارة العمليات في إعداد المنظمة وتهيئتها لقبول أفضل الممارسات الواردة في نظم تخطيط الموارد.

إن تطبيق نظام ERP يمثل مشروع تغيير بالدرجة الأولى، إذ يأخذ وجهة نظر عملية في المنظمة ويهدف إلى التكامل ويمكن تنفيذ تخطيط موارد المنظمة أن يساعد على الاستفادة من مستويات أعلى من الكفاءة و تحسين الأداء، فمن المتوقع أن تحدث تغييرات في علاقات الموظفين، وقد يحتاج بعض العاملين تكوين علاقات جيدة، والمشاركة بالمعلومات الحديثة بين الأقسام، والقيام بمسؤوليات وواجبات إضافية وهذا يؤدي إلى المقاومة والارتباك والخوف. (العبيدي و ابراهيم، 2017)

إن الغرض من التدريب هو تقديم المفاهيم الأساسية ومزايا نظام ERP للمستفيدين، وكيفية استعماله فالهدف الأساسي للتدريب على نظام ERP هو لتمكين المستفيدين من فهم عمليات الأعمال المختلفة وراء تنفيذ النظام والتدريب وتحديث المعرفة للمستفيدين من نظام ERP يمثل التحدي الأكبر لتنفيذ النظام يتطلب كتلة ضخمة من المعرفة لأجل تمكين المستفيدين من مواجهة المشاكل وحلها في إطار هذا النظام إن العديد والكثير من الكتاب يشيرون إلى التدريب والتعليم من اجل تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة لكونه العنصر المهم والأساسي لإتمام برنامج التطبيق وأن السبب الرئيسي وراء التعلم والتدريب لتطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة هو جعل المستخدم يعمل براحة واطمئنان مع

الفصل الأول.....الاطار النظري لنظام تخطيط الموارد والاداء الوظيفي

النظام ومع زيادة الخبرة والمعرفة للإفراد العاملين وتزويدهم اضافة إلى انه يجعله اكثر رضا عن وظيفته مما يساهم في تحسين بيئة العمل.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المبحث إلى مجموعة من الدراسات السابقة في موضوع دراستنا وذلك للمقارنة بينها وبين دراستنا من اجل التطلع على النتائج المتوصل اليها

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة(نظام تخطيط الموارد، الاداء الوظيفي)

اولا: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل _نظام تخطيط الموارد_

1. دراسة الدكتور ابوبكر سالم و الدكتور الياس العلمي فراح بعنوان: دور انظمة تخطيط موارد

المؤسسة في تفعيل اليقظة الاستراتيجية دراسة تطبيقية على شركة سوناطراك البترولية

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور أنظمة تخطيط موارد المؤسسة ERP في تفعيل اليقظة الإستراتيجية من خلال دراسة تطبيقية على شركة سوناطراك الجزائرية، وقد تحددت الدراسة بمتغير مستقل تمثل في (أنظمة تخطيط موارد المؤسسة) و متغير تابع تمثل في (اليقظة الاستراتيجية) ومختلف أبعادها التنافسية التكنولوجية التجارية ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة، وبلغ تعدادها (30) مفردة من مستخدمي نظام ERP في المؤسسة، وتم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل بيانات الاستبانة، اعتمادا على المتوسطات الحسابية وأنموذج الانحدار وغيرها من الأساليب الإحصائية الأخرى، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها:

- أن هناك دور الأنظمة تخطيط موارد المؤسسة في تفعيل اليقظة التنافسية لشركة سوناطراك الجزائرية.

- أنه لا يوجد دور الأنظمة تخطيط موارد المؤسسة في تفعيل اليقظة التجارية التكنولوجية الشركة سوناطراك الجزائرية.

وتوصي الدراسة في الأخير بضرورة توسيع اهتمام شركة سوناطراك والمؤسسات الجزائرية عموما بتبني الإدارة الإلكترونية ومختلف أدواتها الرقمية، خصوصا وأن الدراسة قد بينت الدور الكبير الذي تلعبه (ERP) في تفعيل اليقظة الاستراتيجية في المؤسسة المبحوثة.

2. دراسة محمد ابراهيم محمد حسين 2015 بعنوان: امكانية تطبيق متطلبات نظام تخطيط موارد المنظمة ERP في شركة نفط الشمال دراسة استطلاعية تحليلية

سعت الدراسة الحالية إلى تحديد إمكانية تطبيق متطلبات نظام ERP في شركة نفط الشمال من خلال إجراء دراسة استطلاعية تحليلية فيها، فقد اعتمد الباحث على استمارة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات في الجانب الميداني للدراسة، فضلاً عن الأدوات الفرعية كالمقابلات الشخصية والزيارات الميدانية وتم تحليلها بواسطة الحزمة البرمجية SPSS وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها :

ا وجود علاقة ارتباط معنوية بين إبعاد متطلبات نظام ERP إجمالاً.

ب - كشفت الدراسة وجود ضعف في عملية الاتصال في الشركة المبحوثة.

فضلاً عن ذلك فقد وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

ضرورة توفير منظومة اتصال متطورة وقادرة على نقل البيانات والمعلومات بين وظائف المنظمة وبسرعة فائقة.

3 دراسة (Hsiung & Wang 2018)

بعنوان: "العوامل المؤثرة في مزايا الرقابة الداخلية في ظل نظام تخطيط موارد المؤسسات: دراسة تجريبية في تايوان"، وهدفت الدراسة إلى بيان أهم العوامل التي تؤثر على فوائدها الرقابة الداخلية في بيئة نظام تخطيط موارد المنشأة، حيث تم تطبيق الدراسة على عدد من الشركات التايوانية المدرجة في سوق الأوراق المالية وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك عدد من العوامل التي تؤثر في الرقابة الداخلية والمرتبطة ببيئة نظام تخطيط موارد المنشأة مثل جودة النظام و. م وجود المعلومات، وجود خدمات، وجودة الرقابة الداخلية كما أظهرت النتائج أن تنفيذ الرقابة الداخلية في بيئة نظام تخطيط موارد المنشأة يحسن من فوائدها الرقابة الداخلية في المنشآت وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات أهمها ضرورة تنفيذ الرقابة الداخلية في ظل بيئة نظام تخطيط موارد المنشأة نظراً للفوائد التي تعود على المنشأة من ذلك.

4 :HassabElnaby et al.,(2017)

بعنوان: "تأثير تنفيذ تخطيط موارد المنشأة على القدرات التنظيمية وأداء الشركة، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تنفيذ نظام تخطيط موارد المنشأة على إستراتيجية الأعمال في المنشأة وعلى القدرات التنظيمية التي تعزز الأداء المؤسسي، وتكونت عينة الدراسة من (٤٠٠) شركة أمريكية في ولاية أوهايو الأمريكية. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك أثر إيجابي لتنفيذ نظام تخطيط موارد المنشأة عندما تستخدم المنشأة وتعمل على توظيف استراتيجية عمل مكتشفة تقيد في تعزيز قدرة المنشأة على تحقيق القدرات التنظيمية، كما أظهرت النتائج أن نظام تخطيط موارد المنشأة يعمل على ضبط التكلفة وتصور المنتج وبناء منتجات جديدة مبتكرة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الأداء المؤسسي عبر تنفيذ نظام تخطيط موارد المنشأة في الشركات الأمريكية. وقد استفاد الباحث من هذه الدراسة في مقارنة نتائجها مع ما ورد في نتائج الدراسة الحالية.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع_الاداء الوظيفي_

1. دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات

في جامعة الملك عبد العزيز) ،ريم بنت عمر بن منصور الشريف ،قسم الإدارة العامة كلية

الاقتصاد والادارة ،جامعة الملك عبد العزيز بجدة ،المملكة العربية السعودية 2012

هدفت هذه الرسالة إلى دراسة دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للموظفات

الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز

ولتحقيق أهداف الرسالة تم تصميم استبانة تحتوي على (27) فقرة ، وقد تم التحقق من صدق الاستبانة بالتحكيم وحساب ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ ، وتكونت مجموعة الدراسة من الموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز وعددهم (241) موظفة وبعد تطبيق الاستبانة عرضت البيانات وعولجت إحصائيا باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية وتحليل التباين الأحادي، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى الآتي:

قيام إدارة التطوير الإداري بالدور الذي تسعى لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات و الأقسام داخل الجامعة ، وذلك من خلال المحاور التالية: تحديث وتطوير أساليب وطرق العمل داخل الجامعة ، تطوير الهياكل التنظيمية على ضوء حجم وطبيعة العمل ، تحديد الاحتياجات الوظيفية للعاملين ، كما

أشارت إلى وجود بعض التحديات التي تواجه عملية التطوير، وهي كالتالي: طول الإجراءات المتبعة داخل العمل، تعقيد الإجراءات المتبعة داخل العمل، عدم ملائمة مكان وظروف العمل للعاملين. وفي ضوء هذه النتائج تم تقديم عدة توصيات، منها توعية الإدارة العليا في كل جهة بأهمية مشاركة العاملين عند الرغبة في القيام بإحداث تغيير مما يساعد في كسب ثقتهم وتأييدهم لها، تعاون إدارة التطوير الإداري مع الإدارات العليا في إعادة دراسة إجراءات العمل والتغلب على التعقيدات المتبعة وذلك لتسهيل العمل الإداري، توعية الرؤساء بأهمية ملائمة مكان وظروف العمل للعاملين مما يساعد في تحسين أدائهم.

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين بكلية التجارة والعلوم السياسية بجامعة سبها

2. فتحية محمد عيسى الهوني، حسن عبد السلام على، القسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد والمحاسبة مرزق - جامعة فزان.

هدفت الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين بكلية التجارة والعلوم السياسية بجامعة سبها، وتم أحد عينة بلغ عددها (21) مفردة لغرض استطلاع آرائهم حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي، وبناء على التحليل الإحصائي الإجاباتهم تمكنت الدراسة من التوصل إلى مجموعة نتائج كان أهمها وجود دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي بكلية التجارة والعلوم السياسية سبها.

3 الهادي علي خليفة قرزة، دراسة بعنوان "الاتصال التنظيمي و دوره في ترقية الأداء

الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في قسم الإدارة الإسلامية جامعة مولانا

الملك إبراهيم إندونيسيا، 2016

قد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الكيفي الذي بواسطته تم وصف الظاهرة و

توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها : تشير نتائج الدراسة إلى أن الاتصال و دوره في ترقية الأداء الوظيفي في جامعة مولانا الملك إبراهيم ما لائج بإندونيسيا تجرا بطريقة منظمة وعلى مراحل محددة و أول تلك المراحل هي: تحديد الهدف ، ثم تحديد احتياجات الإدارة، ثم تنفيذ الخطة ، و يختم العمل الوظيفي المخصص له بالتقييم من أبرز النتائج المتوصل إليها أن الاتصال التنظيمي ودوره في ترقية الأداء الوظيفي تولى عناية و تتابع أداء كل موظف وتقوم بأخذها بعين الاعتبار عند إعداد تقييم الأداء و أولها الاتصال التنظيمي في أداء الوظيفة الاجتماعية و الثقافية للإدارة.

4 دراسة (Femi, 2013)، التي هدفت إلى تقييم الأداء الوظيفي وأداء العاملين

فقد تبنت الدراسة الاستبانة أداة أساسية لجمع البيانات. وقد أجريت الدراسة على عينة بلغت (120) من العاملين في بنك "ويما" بنيجيريا اختيرت باستخدام العينة الطبقية وأسلوب العينة العشوائية البسيطة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج لعل من أهمها هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء الوظيفي وكل من العوامل الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي). وقدمت الدراسة عددا من التوصيات منها أن يتم تقييم الأداء الوظيفي بشكل مستمر، وليس فقط عندما يحين الوقت للترقية. كما توصي بأن توقعات الأداء والأداء الفعلي يجب أن تتناقش بصورة منتظمة والمقيمون يجب أن يكونوا مدربين تدريباً كافياً مع التقنيات الحديثة لتقييم الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية ووجه الاستفادة منها والفجوة البحثية

بعد تناولنا لمختلف الدراسات التي عالجت موضوع الدراسة سنتطرق إلى المقارنة بين هذه الدراسات ودراستنا الحالية

اولا: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية

الجدول(1-1): المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
------------------	-----------------	--

<p>تمت في بيئات مختلفة وسنوات مختلفة تمتد بين 2012 و 2017.</p>	<p>تم انجاز هذه الدراسة خلال السداسي الثاني للسنة الجامعية 2023\2024 بشركة الصيانة صوميك سكيكدة.</p>	<p>من حيث الحدود المكانية</p>
<p>شملت الجراسات عينات مختلفة منها: موظفين واداريين</p>	<p>قمنا من خلال الدراسة لمجتمع مكون من 46 عامل بشركة الصيانة صوميك سكيكدة بمختل رتبهم الوظيفية.</p>	<p>من حيث العينة</p>
<p>اعتمدت كل الدراسات المذكورة على المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وقسمت الدراسة إلى فصلين : فصل نظري بالاعتماد على جمع المعطيات المتعلقة بالدراسة ، وفصل تطبيقي اعتمد الاستبيان كاداة رئيسية لجمع البيانات اضافة إلى المقابلة والملاحظة لتحليل هذه spssوبرنامج البيانات.</p>	<p>من حيث منهج الدراسة</p>
<p>معظم الدراسات كانت في القطاع العام :كالجامعات والبنوك</p>	<p>تمت الدراسة في القطاع العام في شركة الصيانة صوميك سكيكدة</p>	<p>من حيث القطاع</p>
<p>تناولت الدراسات السابقة نظام تخطيط الموارد وجمعته بمتغيرات اخرى كاليقظة الاستراتيجية وجمعت الاداء الوظيفي بمتغيرات مختلفة مثل:</p>	<p>تناولت الدراسة متغيرين المتغير المستقل : نظام تخطيط الموارد المتغير التابع الاداء الوظيفي</p>	<p>من حيث المتغيرات</p>

تكنولوجيا المعلومات ، الاتصال التنظيمي		
بعض الدراسات تناولت نظام تخطيط الموارد وربطته بمتغيرات اخرى كما تناولت الاداء الوظيفي وربطته بمتغيرات مختلفة	ركزت الدراسة على اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي	من حيث موضوع الدراسة
هدفت معظم الدراسات على ابرار دور نظام تخطيط الموارد في متغيرات مختلفة كاليقظة الاستراتيجية، القدرة التنظيمية، أداء الشركة.	الهدف من الدراسة هو التعريف بنظام تخطيط الموارد وابرار اثره على تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة	من حيث هدف الدراسة

ثانيا: اوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

- 1- الفهم العميق لموضوع الدراسة
- 2- وضع خطة عمل محكمة
- 3- الضبط الدقيق لمتغيرات الدراسة وابعادها
- 4- توضيح اهمية الدراسة وهدفها
- 5- التأكد من نتائج الدراسة
- 6- التحديد الدقيق لمشكلة الدراسة

ثالثا: الفجوة البحثية

تختلف دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الحيز المكاني حيث اخترنا مؤسسة من القطاع العام وذلك لما له من اهمية في الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة ومجارات التطورات للنهوض باقتصاديات الدول، بالاضافة إلى إن دراستنا ركزت على نظام تخطيط الموارد وما له من اهمية والدور الذي يلعبه في تحسين الاداء الوظيفي للمؤسسة، وذلك بهدف تعزيز المفهومين لدى

المؤسسة محل الدراسة والمؤسسات الاخرى من نفس القطاع او من قطاعات
اخرى.

خلاصة الفصل:

حاولنا في الفصل الأول تناول الجزء النظري لدور نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي لهذا خصص المبحث الأول للأدبيات النظرية لنظام تخطيط الموارد وتطرقنا فيه لكل من : مفهوم ، التطور التاريخي، أهمية و الابعاد، المكونات، عوامل نجاح تطبيق نظام تخطيط الموارد ومعوقاته. أما المبحث الثاني استعرضنا فيه الاداء الوظيفي وعلاقته بنظام تخطيط الموارد من مفهوم ، أهمية معايير، محددات الاداء الوظيفي ، إضافة لطرق تحسين الاداء الوظيفي

أما المبحث الثالث خصصناه للدراسات السابقة من دراسات متعلقة بالمتغير المستقل "نظام تخطيط الموارد" ، ودراسات أخرى متعلقة بالمتغير التابع "الاداء الوظيفي".

الفصل الثاني

اثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على

تحسين الاداء الوظيفي

دراسة ميدانية

-مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك

١٩٩٠

تمهيد الفصل:

بعد تطرقنا في الفصل الاول الى المفاهيم المتعلقة بنظام تخطيط موارد المؤسسة و تحسين الاداء الوظيفي و الدراسات السابقة سنتناول في هذا الفصل الدراسة الميدانية للموضوع من خلال اجراء الدراسة على عينة متكونة من الاطارات المطبقين لنظام erp حتى تكون دراستنا اكثر واقعية من اجل التعرف على اثر تطبيق موارد المؤسسة على تحسين الاداء الوظيفي.

قمنا بتقسيم هذا الفصل الى مبحثين

المبحث الاول: الطريقة و الادوات المستخدمة

المبحث الثاني: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

من خلال هذه الدراسة الميدانية سيتم معرفة اثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة حيث يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات قصد الوصول إلى الحقائق و النتائج لتحقيق أهداف الدراسة.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في تحليل الدراسة

يتضمن هذا المطلب الطريقة المعتمدة في دراستنا الميدانية بما فيه عرض منهج الدراسة و تقديم العينة بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.

اولا :منهجية الدراسة

اعتمدنا في بحثنا على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يناسب طبيعة الدراسة فاستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لوصف اثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحسين الاداء الوظيفي وكذلك اعطاء تحليل و تفسيرات كيفية تضاف الي النتائج الكمية من تحليل عبارات المتغيرين و العلاقة بينهما

1-المنهج الوصفي التحليلي

استخدمنا هذا المنهج الذي بواسطته يتم جمع البيانات و المعلومات ووصف وتحليل دقيق للنتائج التي تم التوصل إليها عن الظاهرة محل الدراسة و لقد اعتمدنا على الاستبيان لجمع البيانات بالإضافة إلى المقابلة.

- **الاستبيان :** يعتبر اداة بحث تتكون من مجموعة من الاسئلة حيث تهدف الى جمع المعلومات و البيانات من الاشخاص موضع البحث حيث قمنا بتوزيع الاستبيان على الاطارات المعنيين بتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.
- **المقابلة:** تعد من اهم مصادر جمع المعلومات الاكثر دقة فقد قمنا باجراء مقابلة مع بعض رؤساء الاقسام و المصالح و قد قمنا بتوجيه بعض الاسئلة كانت في مجملها تتعلق بواقع استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة و مدى تأثيره على تحسين الاداء الوظيفي.

2- الاسلوب الاحصائي

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

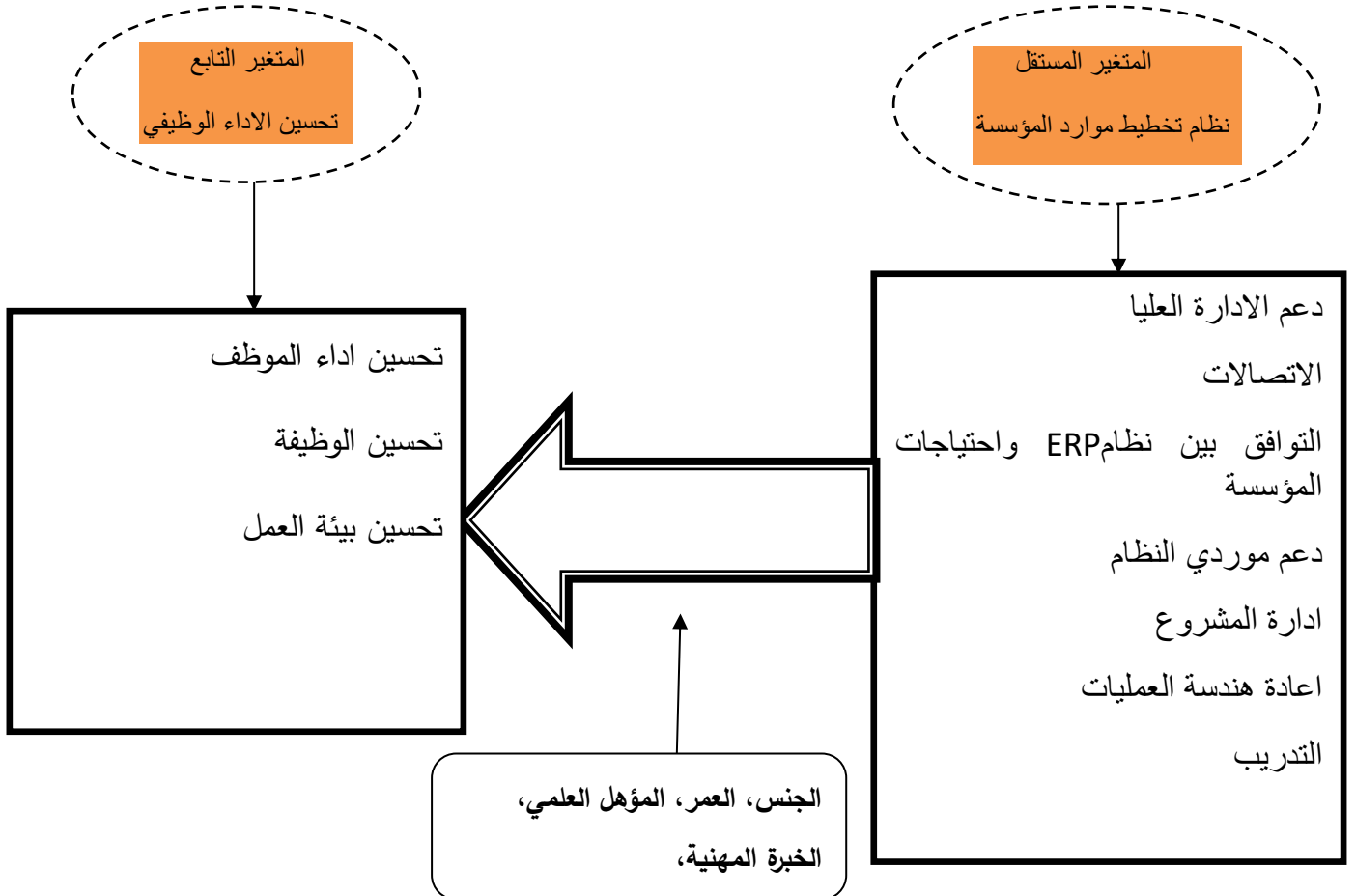
يعتبر هذا المنهج من بين الاساليب الرقمية التي تستخدم في جمع كافة المعلومات الاحصائية بحيث يمكننا من اختبار صحة الفرضيات و القيام بتحليل البيانات و تفسيرها لتقييم اثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة بشركة الصيانة الصناعية سكيكدة على تحسين الاداء الوظيفي و ذلك من خلال اختيارنا لعينة مستهدفة من اطارات الادارات المطبقين لنظام تخطيط موارد المؤسسة.

ثانيا: متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: و يتمثل في نظام تخطيط موارد المؤسسة و الذي اشتمل على سبعة ابعاد و هي (دعم الادارة العليا الاتصالات التوافق بين نظام erp و احتياجات المؤسسة دعم موردي النظام ادارة المشروع اعادة هندسة العمليات التدريب)

المتغير التابع: و يتمثل في تحسين الاداء الوظيفي و الذي اشتمل على ثلاث ابعاد و هي (تحسين اداء الموظف تحسين الوظيفة تحسين بيئة العمل)

الشكل رقم (1-1) نموذج الدراسة



1- تعريف بالمؤسسة الصيانة الصناعية صوميك

تعد مؤسسة "صوميك" فرع من فروع شركة سوناتراك و تعتبر شركة بالأسهم تهتم بالصيانة الصناعية نشأت بتاريخ 5 ماي 1991 بموجب قرار وزاري ، حيث تقدر مساحتها 14 هكتار و رأس مال المساهم فيه 00. 1000 000 000 دج مقسم إلى 5000 سهم ، سعر السهم الواحد 10 000 دج حيث ساهمت كل منهاب 50% بعد ما كانت شركة واحدة مع الشركة الأم و شركة تسيير المنطقة الصناعية لسكيكدة (EG ZIK) ، كما تقع شركة صوميك بوسط المنطقة الصناعية "سوناتراك" بالقرب من وحداتها البتروكيمياوية (ENIP) و المؤسسة الغازية (GTP) و هي تابعة لوزارة الطاقة والمناجم الصوميك هي شركة الصيانة الصناعية التي ظهرت بمبادرة من طرف شركة سوناتراك ومؤسسة تسيير المؤسسة الصناعية حيث تم انشاء الصوميك أساسا لتجهيز أقطاب النفط والغاز وصيانتها بطريقة متخصصة ومؤهلة وكذلك لدعم الاحتياجات الضرورية والأقطاب الغاز والنفط.

. نشاطات المؤسسة:

ان النشاط الرئيسي لمؤسسة الصوميك هو صيانة المنشآت الصناعية ، وتتمثل هذه الصيانة في مختلف الخدمات التالية :

- العلاج المعدني Traitement métallique الذي يضم التركيب المعدني وكذا النحاسة ومختلف الأنابيب و التلحيم و الموارد المعنوية .

- تهتم بصناعة الصنابير Robinetterie و أيضا الآلة (المحركات) الدوارة ، التصنيع و التلغيف .

- تقوم بمختلف الأعمال الكهربائية و الصناعية ، و الأنشطة الالكتروميكانيكية و القياس .

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

- توفير الكاتم او العازل الحراري ، وتهتم بالتسقييل و الدهن (الطلاء) ، وكذا الهندسة المدنية التي تتمثل في البناء ، الهياكل ، التجارة بمختلف أنواعها .

- إصلاح و ترميم العتاد السيار أو المستعمل Réparation/le matériel roulant.

- تقوم بالتزويد و التموين للمؤسسات المتعاملة معها كالتنقل ، الشحن ، التفرغ ، و إصلاح السيارات...

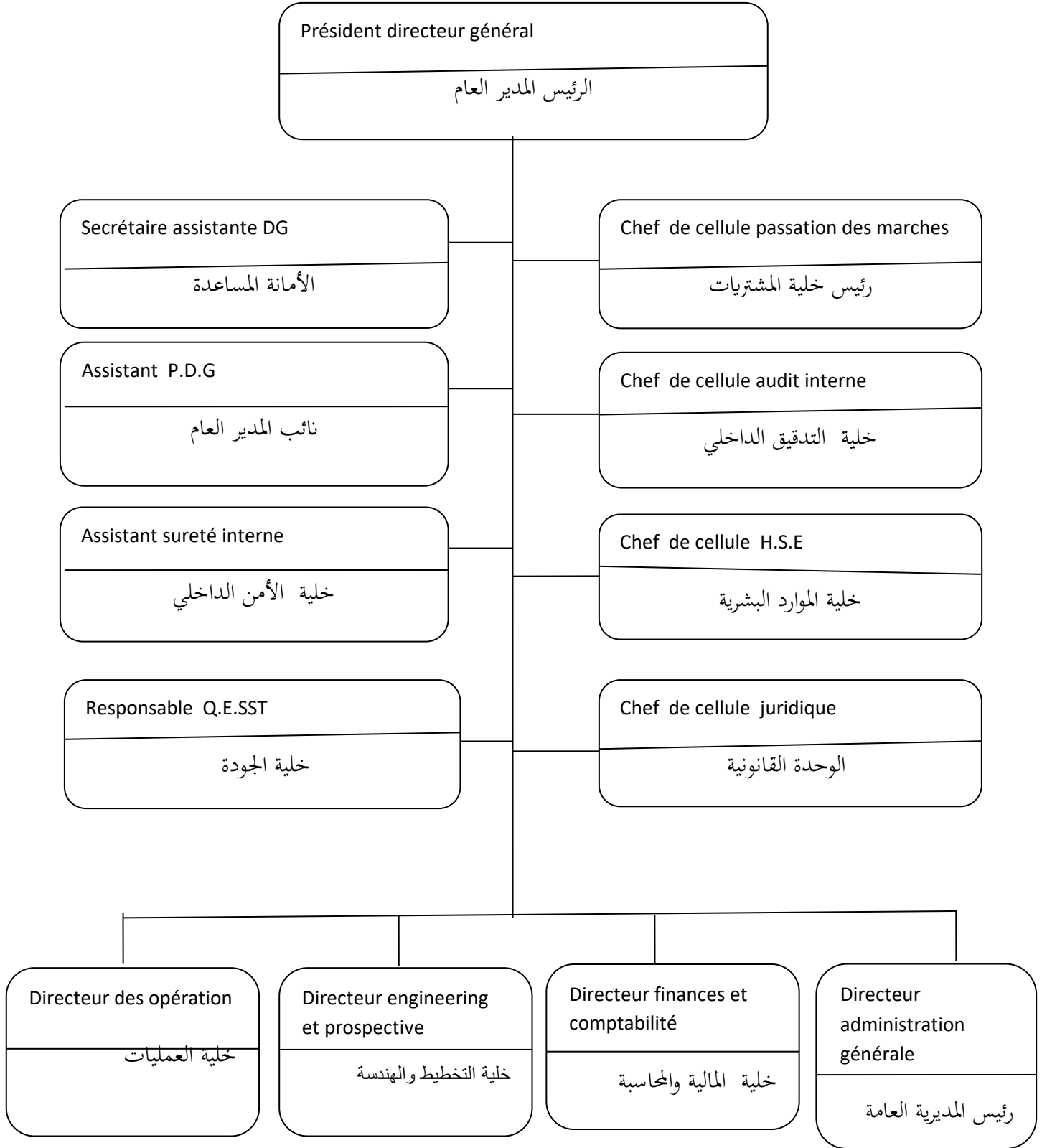
- توفير طرق العمل و الأمن الداخلي للمؤسسة ، الاهتمام بالنظافة و هذا ضمن نشاط النظافة و الأمن و نشاط طب العمل .

الشكل رقم (2-2) خريطة توضح موقع مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك في المنطقة الصناعية

بسكيكدة



الشكل (2-3) الهيكل التنظيمي لمؤسسة somik



2-مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة عمال الادارات و الاقسام الذين يستخدمون نظام تخطيط موارد المؤسسة و هم 4 ادارات.

- قسم المالية و المحاسبية
- قسم الادارة
- قسم الموارد البشري
- قسم التموين

3-عينة الدراسة

اما عينة الدراسة فهي قصدية حيث قمنا باستهداف اطارات المديرية التي تستخدم نظام تخطيط الموارد لانهم الاكثر دراية بكل مراحل ومتطلبات النظام والبالغ عددهم 46.

الجدول رقم(2-1) الإحصائيات الخاصة بالاستبيان

البيان	العدد
عدد الاستبيانات الموزعة	46
عدد الاستبيانات المسترجعة	46
عدد الاستبيانات الصالحة	46

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان

المطلب الثاني: الادوات المستخدمة في الدراسة

لغرض تحقيق مقاصد دراستنا تم الاعتماد على مجموعة من الادوات و البرامج الاحصائية لجمع البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة و تحليلها.

اولا: الادوات و البرامج الاحصائية المستخدمة

للإجابة على اسئلة الدراسة و اختبار فرضياتها قمنا باستخدام الاساليب الاحصائية المناسبة حيث تم استخدام اساليب الاحصاء الوصفي و لجأنا الى الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss و باستخدام هذا البرنامج الاحصائي تم ترميز و ادخال المعطيات الى الحاسوب عن طريق تفرغ بيانات الاستبيان و هذا للتوصل الى ما يلي :

- مقاييس الاحصاء الوصفي و ذلك لوصف عينة الدراسة و هذه الاساليب هي المتوسط الحسابي و الانحرافات المعيارية للاجابة عن اسئلة الدراسة
- معامل الارتباط بيرسون للتعرف على درجة الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع
- اختبار الفايرونيباخ لمعرفة صدق ثبات فقرات الاستبانة
- اختبار T يستخدم بغرض التاكد من مدى وجود دلالة احصائية في اجابات افراد العينة لاختبار فرضيات الدراسة.

ثانيا: الادوات المستخدمة في جمع البيانات

لقد استخدمنا في دراستنا الاستبيان كاداة رئيسية لجمع المعلومات و البيانات و لاثراء بحثنا العلمي اكثر وللحصول على معلومات دقيقة حول موضوع اثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحسين الاداء الوظيفي قمنا باستخدام المقابلة و الملاحظة كادوات تساعدنا على تحليل البيانات المتحصلة عليها في الاستبيان

1. الاستبيان: خصص هذا الاستبيان لتحديد اثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على

تحسين الاداء الوظيفي بمؤسسة الصيانة الصناعية صوميك سكيكدة حيث قمنا اولا بصياغة استبيان تجريبي عرضناه على استاذنا المشرف بعد ذلك اعدنا صياغة بعض الاسئلة حتى تكون اكثر وضوحا لافراد عينة البحثلنتمكن في اخراجه بشكله النهائي

تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين:

القسم الأول: يشمل البيانات الشخصية للعاملين بالمؤسسة والمتمثلة في: الجنس, السن, المؤهل العلمي, والأقدمية في الوظيفة.

القسم الثاني: يشمل هذا القسم على عدد من العبارات التي تدور حول الموضوع الرئيسي , ويشمل هذا القسم بدوره جزئين هما :

الجزء الأول: يتعلق بالمتغير المستقل (نظام تخطيط موارد المؤسسة) ويضم هذا الجزء سبعة أبعاد مقسمة كما يلي:

-**البعد الأول:**دعم الادارة العليا ويتكون من ثلاث عبارات.

-**البعد الثاني:**الاتصالات ويتكون من ثلاث عبارات.

- البعد الثالث: التوافق بين نظام ERP و احتياجات المؤسسة ويتكون من ثلاث عبارات.

-البعد الرابع : دعم موردي النظام ويتكون من ثلاث عبارات.

-البعد الخامس: ادارة المشروع ويتكون من ثلاث عبارات.

-البعد السادس :اعادة هندسة العمليات ويتكون من ثلاث عبارات.

-البعد السابع: التدريب ويتكون من ثلاث عبارات.

الجزء الثاني: يتعلق بالمتغير المستقل (تحسين الاداء الوظيفي) و يضم عبارات(15 عبارة).

- تم توزيع الاستبيان شخصيا على عمال شركة الصيانة صوميك سكيكدة وتم استرجاعها في حينها وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الاول والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت (غير مةافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(2-2):مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر:من اعداد الطالبتين

يتم تحديد اجابات المستجوبين من خلال الترجيح لخيارات مقياس ليكارت الخماسي

الجدول رقم(2-3):مجال المتوسط الحسابي المرجح (مقياس ليكارت)

الاتجاه	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق بشدة	1.80-1
غير موافق	2.60-1.81
محايد	3.40-2.61
موافق	4.20-3.41
موافق بشدة	5-4.20

المصدر:من اعداد الطالبتين عن طريق البحث في الانترنت

2. وثائق الشركة:

تم ايضا الاعتماد على بعض الوثائق المعطاة لنا من طرف الشركة حيث تمثلت في الهيكل التنظيمي وكذلك اهداف الشركة ومكانتها.

3. **المقابلة:** حيث اجرينا مقابلة مباشرة مع كل من الرئيس ، الاطارات .

4. **الملاحظة:** حيث لاحظنا ان معظم رؤساء المصالح والاقسام الذين قمنا باستجوابهم اناث واعمارهم تتراوح بين 35 و45 سنة.

أولاً: صدق وثبات الاستبيان.

1. معامل الثبات ألفا كرونباخ.

مقياس ألفا كرونباخ هو مقياس للاتساق الداخلي لأداة الدراسة حيث يقيس مدى ارتباط الأبعاد بالمتغيرات التابعة هلا، ولكي تكون الدراسة تتمتع بثبات البد أن يكون معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.6 أو أقرب منه، وكلما كان معامل الثبات يقترب من الواحد كلما كان الاستبيان يتمتع بثبات أقرب وإذا كان معامل الثبات أقل من 0.6 فنن ذلك يشري إلى عدم وجود ثبات في البيانات.

جدول رقم(2-4): معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة.

المتغيرات.	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
دعم الإدارة العليا	3	0.910
الاتصالات	3	0.911
التوافق بين نظام وإحتياجات المؤسسة	3	0.911
دعم موردي النظام	3	0.907
إدارة المشاريع	3	0.909
التدريب	3	0.920
إعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير	3	0.915
المحور الأول: متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد	21	0.901
تحسين أداء الموظف	5	0.911
تحسين الوظيفة	5	0.915
تحسين بيئة العمل	5	0.913
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	15	0.907
الإستبيان ككل	36	0.918

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم معامل ألفا كرونباخ تراوحت ما بيني (0.907 و 0.920) لكل بعد من أبعاد المحور الأول أما للمحور الأول ككل فقدرت 0.901، أما للمحور الثاني فتراوحت قيمة ألفا كرونباخ (0.911 و 0.915) لكل بعد له حيث قدر للمحور الثاني ككل 0.907، فيحين بلغت قيمة هذا المعامل بالنسبة الأداة الدراسة ككل 0.918 ما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بثبات عالي ومن ثم قدرتها على تحقيق أهداف الدراسة.

2. معامل الارتباط.

الجدول رقم (2-5): معامل الارتباط لأبعاد متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد

رقم	العبارات	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة
	دعم الإدارة العليا	0.714	0.00
1	تدعم الإدارة العليا استخدام نظام ERP	0.465	0.00
2	تقدم الإدارة الإمكانيات اللازمة لتنفيذ نظام ERP	0.529	0.00
3	تلتزم الإدارة العليا بنقل هذا النظام إلى المستويات الإدارية الأخرى	0.683	0.00
	الاتصالات	0.760	0.00
1	يسهل نظام ERP الاتصالات بين الأقسام والإدارات	0.571	0.00
2	يسهل نظام ERP في عملية تواصل المؤسسة مع عملائها	0.641	0.00
3	تكامل نظام ERP مع الاتصالات الإدارية يساعد في تحسين فعالية العمل	0.593	0.00
	التوافق بين نظام وإحتياجات المؤسسة	0.744	0.00
1	البرامج المكونة انظام ERP تلبي إحتياجات المؤسسة	0.524	0.00
2	البرامج المكونة لنظام في متناول جميع العاملين	0.592	0.00
3	نظام ERP يعتمد على البرامج المختارة من قبل المؤسسة	0.604	0.00
	دعم موردي النظام	0.798	0.00
1	يستجيب موردو النظام لجميع متطلبات المتعلقة بنظام	0.671	0.00

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

0.00	0.674	لدى موردي النظام الكفاءة التقنية والمعرفية والفنية التي تجعلهم أكثر إلتزاما بالدعم الضروري	2
0.00	0.603	يخصص موردي النظام دورات تدريبية لفائدة مستخدمين النظام	3
0.00	0.831	إدارة المشروع	
0.00	0.738	فريق إدارة المشروع يتمتع بمستوى عال من المعرفة والمهارات في استخدام نظام ERP	1
0.00	0.665	إستخدام إدارة المشروع لنظام إستخدام إدارة المشروع لنظام ERP يساعد في نجاح المشروع	2
0.00	0.667	يخضع فريق إدارة المشروع إلى دورات تدريبية لنظام ERP	3
0.00	0.688	التدريب	
0.00	0.615	يتولى مهمة التدريب أفراد متخصصين وذوي مستوى عال من الكفاءة	1
0.00	0.650	العمليات التدريبية على نظام ERP تساهم في تحسين مهارات وقدرات العاملين	2
0.00	0.482	التدريب يمكن من الأبعاد عن الأخطاء التي تواجه مستخدمين نظام ERP	3
0.00	0.674	إعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير	
0.00	0.624	تسعى إدارة المؤسسة إلى توجيه الجهود نحو إنجاح التغيير الذي سيأتي مع نظام تطبيق نظام ERP	1
0.00	0.521	أفراد المؤسسة راضين عن التغيير في العمليات الإدارية وتغيير الإجراءات	2
0.00	0.515	التغيرات في هندسة العمليات تساهم في إنجاح المؤسسة	3

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط لأبعاد المحور الأول ما بين 0.674-0.831، وهي تتراوح ما بين طردي متوسط لبعديتدريب وإعادة هندسة وإدارة التغيير، وإرتباط طردي قوي للأبعاد الأخرى (دعم الإدارة العليا والاتصالات، التوافق بين نظام وإحتياجات المؤسسة، دعم موردي النظام وإدارة المشروع) وعلى العموم يمكن القول إن محور الأول يتمتع بإرتباط طردي قوي موجب.

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

الجدول رقم (2-6): معامل الارتباط أبعاد الأداء الوظيفي.

رقم	العبارات	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة.
تحسين أداء الموظف			
1	أبذل كل جهدي لإنجاز عملي في الوقت المحدد بكفاءة وفعالية	0.360	0.01
2	حصلت على التدريب والتعلم المناسب يساعديني في تحسين أدائي	0.656	0.00
3	لدي الرغبة في التغيير في أدائي وتطوير مهاراتي	0.448	0.00
4	أشعر أنه هناك فرصا للترقية أو داخل الشركة	0.684	0.00
5	هنالك عوامل أو عوائق تعترض طريقك لتحقيق أهدافك	0.371	0.01
تحسين الوظيفة			
1	هنالك سرعة في الوصول للمعلومات بين الوظائف في الوقت المحدد	0.653	0.00
2	تمكنت المؤسسة في تعزيز التواصل بين الإدارات وجعلها أكثر مرونة	0.513	0.00
3	أحيانا يتم تبادل الوظائف بين الموظفين	0.447	0.00
4	الوظائف المتبادلة بين الموظفين متساوية في الصعوبة	0.617	0.00
5	يساعد التدوير الوظيفي على التعرف على وظائف أخرى ويزيد من تطوير الأداء	0.654	0.00
تحسين بيئة العمل			
1	يتوفر في بيئة عملي التنسيق والتعاون والعمل الجماعي	0.452	0.00
2	تساعدني بيئة عملي على إكتساب خبرات ومهارات وعلاقات جديدة	0.594	0.00
3	حصلت على التدريب المناسب والتحفيز والكفاءات يجعلني أكثر رضا عن وظيفتي ويزيد من ولائي للشركة	0.682	0.00
4	وضوح خطوط الإتصال والمسؤوليات في الشركة	0.723	0.00
5	البيئة العامة للعمل مشجعة ومريحة	0.568	0.00

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط أبعاد المحور الثاني ما بين (0.778 و 0.819)، وهي تدل على وجود ارتباط طردي قوي لأبعاد المحور الثاني.

وعلى العموم يمكن القول إن محور الثاني يتمتع بارتباط طردي قوي موجب.

- ومن خلال ما سبق (معامل ألفا كرونباخ ومعامل الارتباط) يمكن القول إن العبارات والمحاور تنطبق عليهم الخصائص السيكومترية، ويمكن القول إن الاستبيان يتمتع بثبات وصدق طردي قوي.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

أولاً: تحليل البيانات الشخصية

1. توزيع افراد العينة حسب الجنس

يبني الجدول الآتي توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية؛ حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على هذه الخصائص.

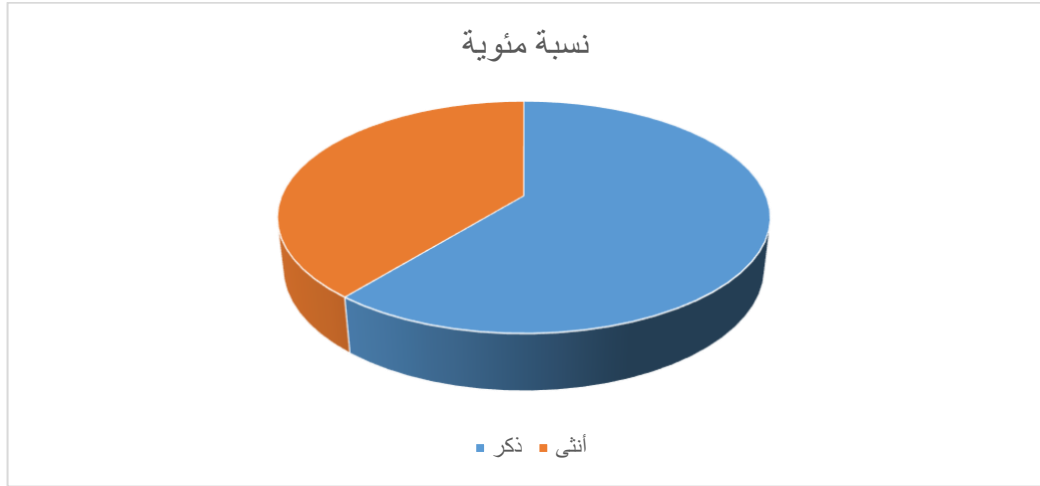
الجدول رقم (2-7): يمثل توزيع العنة حسب متغير الجنس.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	28	60.9
	أنثى	18	39.1
المجموع		46	100

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

- **الجنس:** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن حجم العينة 46 فرداً، حيث أن 28 من المجبيين على الاستبيان كانوا من الذكور أي ما يعادل 60.9%، بينما 18 من المجبيين كانوا إناث أي ما يعادل 39.1% الأمر الذي قد يعود للتوزيع العشوائي للاستبيان.

الشكل رقم(2-1): يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس.



2. توزيع افراد العينة حسب السن:

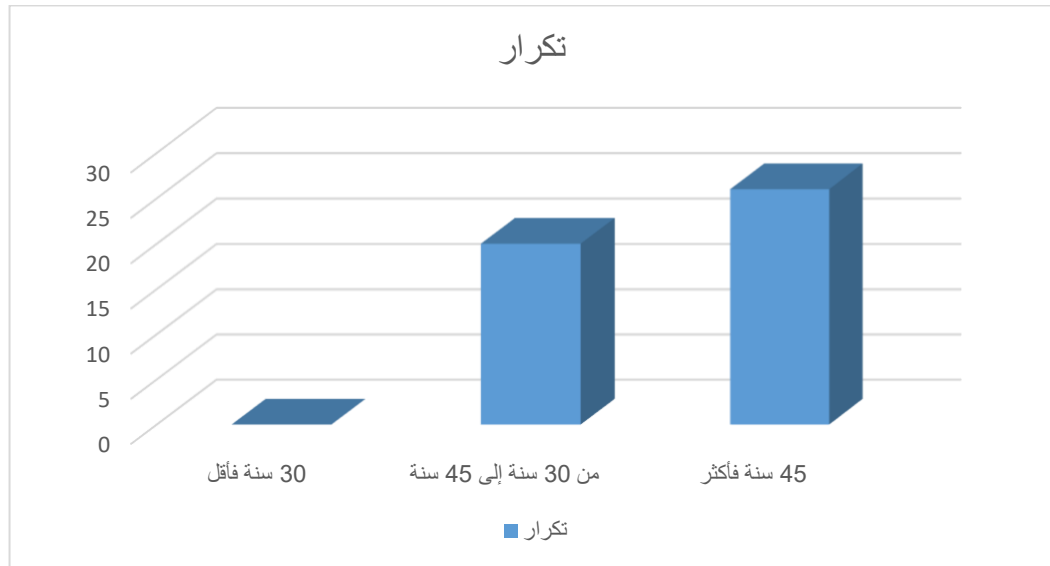
الجدول رقم(2-8): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية%
العمر	أقل من 30 سنة	0	0
	من 30 سنة إلى 45 سنة	20	43.5
	45 سنة فأكثر	26	56.5
المجموع		46	100

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

- السن: يتبين من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة هم من 45 سنة فأكثر بنسبة 56.5%، تليها فئة الأفراد الذين من 30 إلى 45 سنة بنسبة 43.5%، وأقل نسبة هي من يتراوح أعمارهم من 30 سنة فأقل بنسبة 0%.

الشكل رقم(2-2): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.



3. توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي:

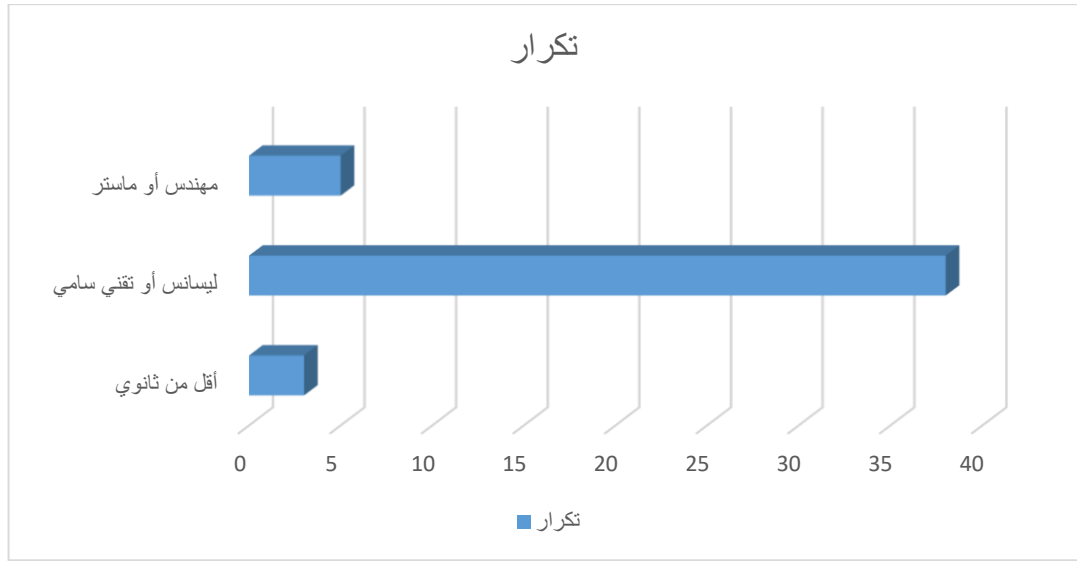
الجدول رقم(2-9): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية%
المؤهل العلمي	أقل من ثانوي	3	6.5
	ليسانس أو تقني سامي	38	82.6
	مهندس أو ماستر	5	10.9
المجموع		46	100

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

- نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة من حيث المستوى العلمي لعينة الدراسة، كانت لذوي مستوى شهادة ليسانس أو تقني سامي ما يعادل نسبة، 82.6%، تليها نسبة المتحصليين على شهادة مهندس أو ماستر ب، 10.9%، ثم نسبة مستوى أقل من ثانوي ب، 6.5%.

الشكل رقم (2-3): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.



4. توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي:

الجدول رقم (2-10): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

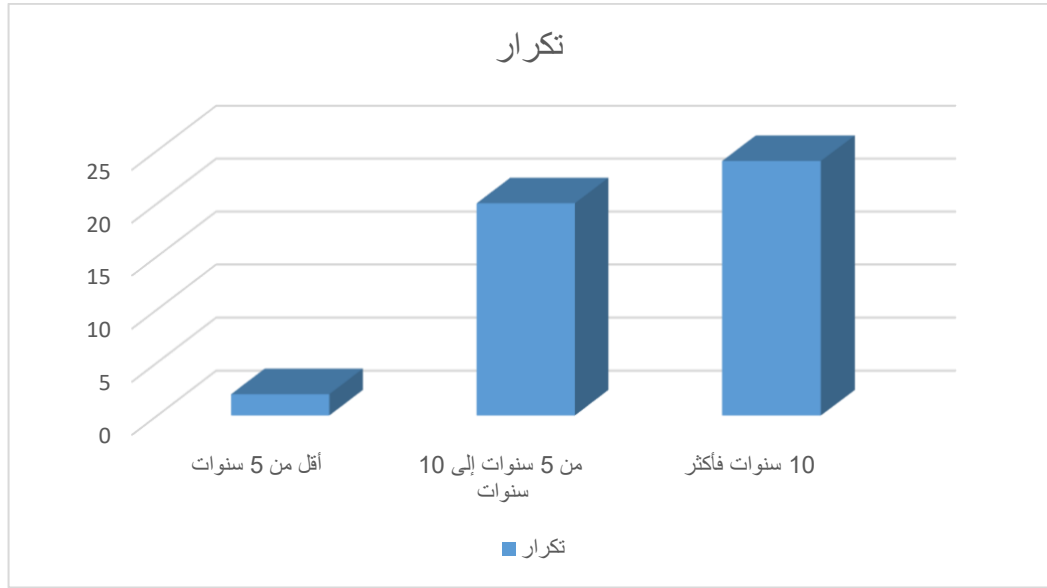
المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
المستوى الوظيفي	أقل من 5 سنوات	2	4.3
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	20	43.6
	10 سنوات فأكثر	24	52.2
المجموع		46	100

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

- يتضح من خلال الجدول أن أعلى نسبة هي 52.2% وتمثل المبحوثين الذين أقدميتهم 10 سنوات فأكثر، وتليها من أقدميتهم من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 43.6%، ثم نسبة 4.3% للأفراد الذين أقدميتهم أقل من 5 سنوات.

الشكل رقم (2-4): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبر المهنية.



5. توزيع أفراد العينة حسب مستوى تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة:

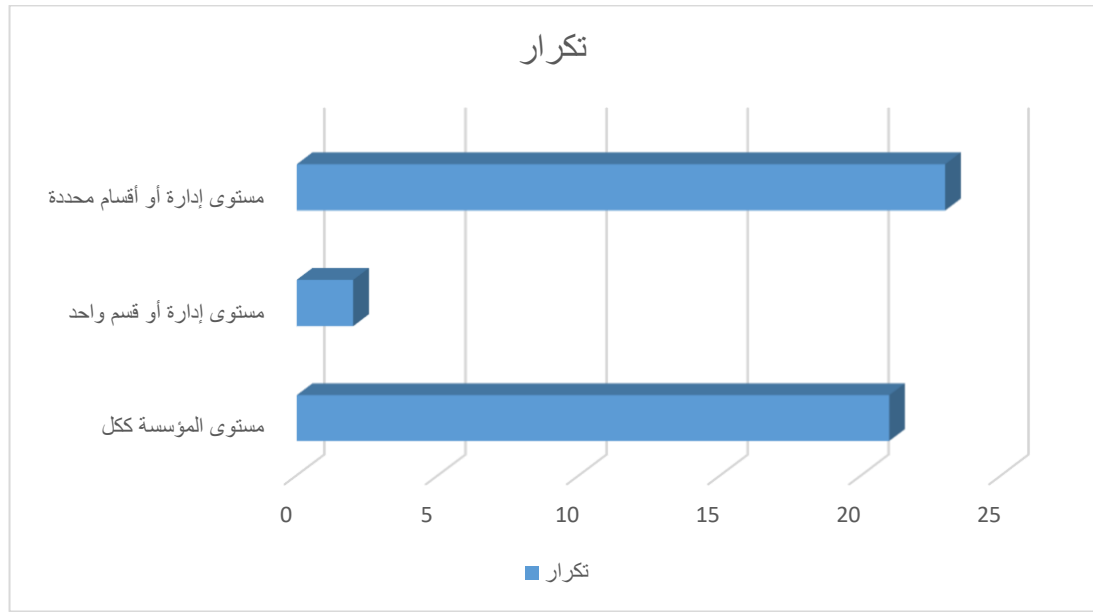
الجدول رقم (2-11): توزيع أفراد العينة حسب مستوى تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
مستوى التنفيذ	مستوى المؤسسة ككل	21	45.7
	مستوى إدارة أو قسم واحد	2	4.3
	مستوى إدارة أو أقسام محددة	23	50
المجموع		46	100

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

- يتضح من خلال الجدول أن أعلى نسبة هي 50% وتمثل مستوى تنفيذه على مستوى إدارة أو أقسام محددة ، وتليها مستوى تنفيذه على المؤسسة ككل بنسبة 45.7%، ثم نسبة 4.3% مستوى تنفيذه على إدارة أو قسم واحد.

الشكل رقم (2-5): يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستوى تنفيذ نظام تخطيط الموارد في المؤسسة.



وصف متغيرات الدراسة.

أولاً: النتائج المتعلقة بأبعاد متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد.

يتم من خلال هذا المطلب دراسة توجهات آراء أفراد عينة الدراسة حول أبعاد متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد، والذي تم تقسيمه إلى سبعة أبعاد: (دعم الإدارة العليا، الاتصالات، التوافق بين نظام وإحتياجات المؤسسة، دعم موردي النظام، إدارة المشروع، التدريب، إعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير) والجدول لآتي يلخص النتائج المتوصل إليها.

ثانياً : عرض وتحليل محاور الاستبيان

المحور الأول: نظام تخطيط الموارد

الجدول رقم (2-12): النتائج المتعلقة بأبعاد متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
دعم الإدارة العليا				
1	تدعم الإدارة العليا استخدام نظام ERP	4.22	0.513	مرتفع
2	تقدم الإدارة الإمكانيات اللازمة لتنفيذ نظام ERP	4.02	0.683	مرتفع
3	تلتزم الإدارة العليا بنقل هذا النظام إلى المستويات الإدارية الأخرى	3.89	0.795	مرتفع
الاتصالات				
1	يسهل نظام ERP الاتصالات بين الأقسام والإدارات	4.20	0.654	مرتفع
2	يسهل نظام ERP في عملية تواصل المؤسسة مع عملائها	3.80	0.910	مرتفع
3	تكامل نظام ERP مع الاتصالات الإدارية يساعد في تحسين فعالية العمل	4.22	0.629	مرتفع
التوافق بين نظام وإحتياجات المؤسسة				
1	البرامج المكونة انظام ERP تلبي إحتياجات المؤسسة	3.87	0.909	مرتفع
2	البرامج المكونة لنظام في متناول جميع العاملين	3.20	1.185	متوسط
3	نظام ERP يعتمد على البرامج المختارة من قبل المؤسسة	3.80	0.806	مرتفع
دعم موردي النظام				
1	يستجيب موردو النظام لجميع متطلبات المتعلقة بنظام	3.54	0.780	مرتفع
2	لدى موردي النظام الكفاءة التقنية والمعرفية والفنية التي تجعلهم أكثر إلتزاما بالدعم الضروري	3.78	0.629	مرتفع

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

مرتفع	0.971	3.35	يخصص موردي النظام دورات تدريبية لفائدة مستخدمين النظام	3
مرتفع	0.664	3.64	إدارة المشروع	
مرتفع	0.758	3.78	فريق إدارة المشروع يتمتع بمستوى عال من المعرفة والمهارات في استخدام نظام ERP	1
مرتفع	0.605	3.89	استخدام إدارة المشروع لنظام ERP يساعد في نجاح المشروع	2
متوسط	1.042	3.26	يخضع فريق إدارة المشروع إلى دورات تدريبية لنظام ERP	3
مرتفع	0.699	3.78	التدريب	
مرتفع	0.937	3.50	يتولى مهمة التدريب أفراد متخصصين وذوي مستوى عال من الكفاءة	1
مرتفع	0.795	3.89	العمليات التدريبية على نظام ERP تساهم في تحسين مهارات وقدرات العاملين	2
مرتفع	0.729	3.96	التدريب يمكن من الأبعاد عن الأخطاء التي تواجه مستخدمين نظام ERP	3
مرتفع	0.555	3.67	إعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير	
مرتفع	0.554	3.78	تسعى إدارة المؤسسة إلى توجيه الجهود نحو إنجاز التغيير الذي سيأتي مع نظام تطبيق نظام ERP	1
مرتفع	0.750	3.43	أفراد المؤسسة راضين عن التغيير في العمليات الإدارية وتغيير الإجراءات	2
مرتفع	0.749	3.80	التغيرات في هندسة العمليات تساهم في إنجاز المؤسسة	3
مرتفع	0.471	3.77	مجموع المحور الأول: متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد	

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة مجموع متوسط إجابات أفراد العينية على عبارات أبعاد المحور الأول (متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد) بمختلف أبعادها بلغت 3.77 وهي تقع في درجة مرتفعة بناء على مقياس التحليل المعتمد في الدراسة بإنحراف معياري 0.471. أما فيما يتعلق بالوصف التفصيلي لنتائج التحليل الوصفي المتعلق بكل بعد من أبعاد متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد يمكن عرضه على النحو التالي:

- ✓ يظهر من خلال نتائج الجدول أن بعد دعم الإدارة العليا قد حقق درجة موافقة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي له 4.04 وهو أكبر من متوسط الإجمالي للمحور الأول البالغ 3.77، أما الانحراف معيار 0.533 وهذا يدل على أن المؤسسة تقوم بدعم الإدارة العليا بدرجة مرتفعة وفعالة.
- ✓ ويظهر من خلال الجدول أن بعد الاتصالات قد حقق درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره 4.07 وهو أكبر من متوسط الإجمالي للمحور الأول البالغ 3.77، أما الانحراف معياري 0.583 وهذا يدل على أن المؤسسة تقوم بالاتصالات بدرجة مرتفعة وفعالة.
- ✓ ويتضح من خلال الجدول أن بالنسبة لبعدها المتوافق بين نظام وإحتياجات المؤسسة فقد حقق درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.62 وهو أقل من متوسط الإجمالي للمحور الأول البالغ 3.77، أما الانحراف معياري 0.745 وهذا يدل على أن المؤسسة تقوم بالتوافق بين نظام وإحتياجات المؤسسة بدرجة مرتفعة وفعالة.
- ✓ يتضح من خلال الجدول أن بعد دعم موردي النظام قد حقق درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.55 وهو أقل من متوسط الإجمالي للمحور الأول البالغ 3.77، أما الانحراف معياري 0.640 وهذا يدل على أن المؤسسة تقوم بدعم موردي النظام بدرجة مرتفعة وفعالة.
- ✓ ويتضح من خلال الجدول أن بعد إدارة المشروع فقد حقق درجة وافقة مرتفعة وذلك بمتوسط حسابي 3.64 وهو أقل من متوسط الإجمالي للمحور الأول البالغ 3.77، أما الانحراف معياري 0.664 مما يدل على أن المؤسسة تقوم بإدارة المشروع بدرجة مرتفعة وفعالة.
- ✓ ويتضح من خلال الجدول أن بعد التدريب فقد حقق درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.78 وهو أكبر من متوسط الإجمالي للمحور الأول البالغ 3.77، أما الانحراف معياري 0.699 وهذا يدل على أن المؤسسة تقوم بالتدريب بدرجة مرتفعة وفعالة.

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

✓ ويتضح من خلال الجدول أن بعد إعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير فحققت درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.67 وهو أكبر من متوسط الإجمالي للمحور الأول البالغ 3.77، أما الانحراف المعياري 0.555 وهذا يدل على أن المؤسسة تقوم بإعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير بدرجة مرتفعة وفعالة.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي.

يتم من خلال هذا المطلب دراسة توجهات آراء أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الأداء الوظيفي، والذي تم تقسيمه إلى ثلاثة أبعاد: (تحسين أداء الموظف، تحسين الوظيفة، تحسين بيئة العمل) والجدول الآتي يلخص النتائج المتوصل إليها.

الجدول رقم (2-13): نتائج مستوى الأداء الوظيفي.

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
مرتفع	0.511	4.15	تحسين أداء الموظف	
مرتفع	0.501	4.43	أبذل كل جهدي لإنجاز عملي في الوقت المحدد بكفاءة وفعالية	1
مرتفع	0.688	4.43	حصولي على التدريب والتعلم المناسب يساعدي في تحسين أدائي	2
مرتفع	0.547	4.52	لدي الرغبة في التغيير في أدائي وتطوير مهاراتي	3
مرتفع	1.124	3.74	أشعر أنه هناك فرصا للترقية أو داخل الشركة	4
مرتفع	0.928	3.63	هنالك عوامل أو عوائق تعترض طريقك لتحقيق أهدافك	5
	0.614	3.65	تحسين الوظيفة	
مرتفع	0.887	3.54	هنالك سرعة في الوصول للمعلومات بين الوظائف في الوقت المحدد	1
مرتفع	0.719	3.80	تمكنت المؤسسة في تعزيز التواصل بين الإدارات وجعلها أكثر مرونة	2
مرتفع	0.909	3.59	أحيانا يتم تبادل الوظائف بين الموظفين	3
مرتفع	0.994	3.35	الوظائف المتبادلة بين الموظفين متساوية في الصعوبة	4
مرتفع	0.843	4.00	يساعد التدوير الوظيفي على التعرف على وظائف أخرى ويزيد من تطوير الأداء	5
	0.582	3.82	تحسين بيئة العمل	

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

مرتفع	0.736	3.76	يتوفر في بيئة عملي التنسيق والتعاون والعمل الجماعي	1
مرتفع	0.736	3.98	تساعدني بيئة عملي على إكتساب خبرات ومهارات وعلاقات جديدة	2
مرتفع	0.814	4.22	حصولي على التدريب المناسب والتحفيز والكفاءات يجعلني أكثر رضا عن وظيفتي ويزيد من ولائي للشركة	3
مرتفع	0.856	3.61	وضوح خطوط الإتصال والمسؤوليات في الشركة	4
مرتفع	0.935	3.57	البيئة العامة للعمل مشجعة ومريحة	5
مرتفع	0.464	3.87	مجموع المحور الثاني: الأداء الوظيفي	

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة مجموع متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات أبعاد المحور الثاني (الأداء الوظيفي) بمختلف أبعادها بلغت 3.87 وهي تقع في درجة مرتفعة بناء على مقياس التحليل المعتمد في الدراسة بإنحراف معياري 0.664. أما فيما يتعلق بالوصف التفصيلي لنتائج التحليل الوصفي المتعلق بكل بعد من أبعاد الأداء الوظيفي يمكن عرضه على النحو التالي:

✓ يظهر من خلال نتائج الجدول أن بعد تحسين أداء الموظف قد حقق درجة موافقة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي له 4.15 وهو أكبر من متوسط الإجمالي للمحور الثاني البالغ 3.87، أما الإنحراف معيار 0.511 وهذا يدل على أن المؤسسة تقوم بتحسين أداء الموظف بدرجة مرتفعة وفعالة.

✓ ويظهر من خلال الجدول أن بعد تحسين الوظيفة قد حقق درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره 3.65 وهو أقل من متوسط الإجمالي للمحور الثاني البالغ 3.87، أما الإنحراف معياري 0.614 وهذا يدل على أن المؤسسة تقوم بتحسين الوظيفة بدرجة مرتفعة وفعالة.

✓ ويتضح من خلال الجدول أن بالنسبة لبعد تحسين بيئة العمل فقد حقق درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.82 وهو أكبر من متوسط الإجمالي للمحور الثاني البالغ 3.87، أما الإنحراف معياري 0.582 وهذا يدل على أن المؤسسة تقوم بتحسين بيئة العمل بدرجة مرتفعة وفعالة.

اختبار الفرضيات.

أولاً: إختبار التوزيع الطبيعي.

للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، نقوم بإستخدام إختبار **kolmogoro-smirnov** والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(2-14): إختبار التوزيع الطبيعي.

kolmogoro-smirnov		
Sig	قيمة Z	المحاور
0.20	0.073	جميع محاور الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

قيمة Z لجميع محاور الدراسة قدر 0.073 عند مستوى دلالة 0.20، وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يمكن القول أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

ووفقا لنظرية النهايات المركزية فإن البيانات تؤول للتوزيع الطبيعي لأن حجم العينة يبلغ 46 مفردة وبالتالي فهو يفوق 30 مفردة.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

اولا:ربط النتائج بالفرضيات الفرعية وتفسيرها

إختبار الفرضيات الفرعية.

في هذا الجزء سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية التي صيغت على النحو التالي:

الفرضية الفرعية 1: "لا يؤثر دعم الإدارة العليا لنظام ERP في مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

ويعتمد على نوعين من الفروض:

الفرضية الصفرية H_0 : تنص على "لا يؤثر دعم الإدارة العليا لنظام ERP في مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

الفرضية البديلة H1: تنص على "يؤثر دعم الإدارة العليا لنظام ERP في مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الجدول رقم(2-15): نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	T	sig	درجة الحرية
الفرضية الفرعية 1	3.96	0.447	2.504	0.01	45

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي بلغ 3.96 بإنحراف معياري 0.447، وهي قيمة مرتفعة حسب سلم الدراسة وحيث تشير قيمة T إلى 2.504 عند مستوى دلالة 0.01 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 عند درجة حرية 45، وهذا يدل على هناك دعم الإدارة العليا لنظام ERP في مؤسسة على تحسين الأداء الوظيفي.

كخلاصة قول نقول بما أن مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي مفادها "يؤثر دعم الإدارة العليا لنظام ERP في مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الفرضية الفرعية 2: "لا تؤثر الاتصالات بين الوظائف التي يحققها نظام ERP في مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

ويعتمد على نوعين من الفروض:

الفرضية الصفرية H0: تنص على "لا تؤثر الاتصالات بين الوظائف التي يحققها نظام ERP في مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الفرضية البديلة H1: تنص على "تؤثر الاتصالات بين الوظائف التي يحققها نظام ERP في مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الجدول رقم(2-16): نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية الثانية.

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	sig	درجة الحرية
الفرضية الفرعية 2	3.97	0.452	2.436	0.01	45

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي بلغ 3.97 بإنحراف معياري 0.452، وهي قيمة مرتفعة حسب سلم الدراسة وحيث تشير قيمة T إلى 2.436 عند مستوى دلالة 0.01 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 عند درجة حرية 45، وهذا يدل على أن للاتصالات في المؤسسة دورا في تحسين الأداء الوظيفي.

كخلاصة قول نقول إن الفرضية البديلة التي مفادها "تؤثر الاتصالات بين الوظائف التي يحققها نظام ERP في مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي". والفرضية الصفرية مرفوضة

الفرضية الفرعية 3: "لا يؤثر التوافق بين نظام ERP وإحتياجات مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

ويعتمد على نوعين من الفروض:

الفرضية الصفرية H0: تنص على "لا يؤثر التوافق بين نظام ERP وإحتياجات مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الفرضية البديلة H1: تنص على "يؤثر التوافق بين نظام ERP وإحتياجات مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي"

الجدول رقم (2-17): نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	sig	درجة الحرية
---------	-----------------	-------------------	---	-----	-------------

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

45	0.00	-2.952	0.547	3.75	الفرضية الفرعية 3
----	------	--------	-------	------	----------------------

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي بلغ 3.75 بإنحراف معياري 0.547، وهي قيمة مرتفعة حسب سلم الدراسة وحيث نلاحظ ان قيمة T المحسوبة إلى -2.952 هي اكبر من T الجدولية التي تساوي 1,96 عند مستوى دلالة 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 عند درجة حرية 45.

كخلاصة قول نقول بما أن مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي مفادها "يؤثر التوافق بين نظام ERP واحتياجات مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الفرضية الفرعية 4: "لا يؤثر دعم موردي نظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

ويعتمد على نوعين من الفروض:

الفرضية الصفرية H0: تنص على "لا يؤثر دعم موردي نظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الفرضية البديلة H1: تنص على " يؤثر دعم موردي نظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الجدول رقم (2-18): نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية الرابعة.

الفرضية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	T	sig	درجة الحرية
الفرضية الفرعية 4	3.71	0.499	-4.292	0.00	45

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي بلغ 3.71 بإنحراف معياري 0.499، وهي قيمة مرتفعة حسب سلم الدراسة وحيث تشير قيمة المحسوبة T إلى -4.292 وهي اكبر من T الجدولية التي

تساوي 1،96 عند مستوى دلالة 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 عند درجة حرية 45، وهذا يدل على أن لدعم موردي نظام في المؤسسة دور في تحسين الأداء الوظيفي.

خلاصة قول نقول بما أن مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي مفادها "يؤثر دعم موردي نظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الفرضية الفرعية 5: "لا يؤثر إستخدام إدارة المشروع لنظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

ويعتمد على نوعين من الفروض:

الفرضية الصفرية H0: تنص على "لا يؤثر إستخدام إدارة المشروع لنظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الفرضية البديلة H1: تنص على "يؤثر إستخدام إدارة المشروع لنظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الجدول رقم (2-19): نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية الخامسة.

الفرضية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	T	sig	درجة الحرية
الفرضية الفرعية 5	3.76	0.482	-2.553	0.01	45

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي بلغ 3.76 بإنحراف معياري 0.482، وهي قيمة مرتفعة حسب سلم الدراسة وحيث تشير القيمة المحسوبة T إلى -2.553 وهي أكبر من T الجدولية التي تساوي 1،96 عند مستوى دلالة 0.01 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 عند درجة حرية 45، وهذا يدل على لإدارة المشروع في المؤسسة دور في تحسين الأداء الوظيفي.

الفصل الثاني: اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة

كخلاصة قول نقول بما أن مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي مفادها "يؤثر استخدام إدارة المشروع لنظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الفرضية الفرعية 6: "لا يؤثر التغيرات في هندسة العمليات لتطبيق نظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

ويعتمد على نوعين من الفروض:

الفرضية الصفرية H0: تنص على "لا يؤثر التغيرات في هندسة العمليات لتطبيق نظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الفرضية البديلة H1: تنص على "يؤثر التغيرات في هندسة العمليات لتطبيق نظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الجدول رقم (2-20): نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية السادسة.

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	sig	درجة الحرية
الفرضية الفرعية 6	3.83	0.465	-2.419	0.02	45

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي بلغ 3.83 بإنحراف معياري 0.465، وهي قيمة مرتفعة حسب سلم الدراسة وحيث تشير القيمة المحسوبة T إلى -2.419 وهي أكبر T من الجدولية التي تساوي 1،96 عند مستوى دلالة 0.02 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 عند درجة حرية 45، وهذا يدل على التغيرات في هندسة العمليات لتطبيق نظام في المؤسسة دور في تحسين الأداء الوظيفي.

كخلاصة قول نقول بما أن مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي مفادها "يؤثر التغيرات في هندسة العمليات لتطبيق نظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الفرضية الفرعية 7: "لا يؤثر تدريب الموظفين على استخدام نظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

ويعتمد على نوعين من الفروض:

الفرضية الصفرية H0: تنص على "لا يؤثر تدريب الموظفين على استخدام نظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الفرضية البديلة H1: تنص على "يؤثر تدريب الموظفين على استخدام نظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الجدول رقم (2-21): نتائج إختبار (T) للفرضية الفرعية السابعة.

الفرضية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	T	sig	درجة الحرية
الفرضية الفرعية 7	3.77	0.424	-0.878	0.00	45

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي بلغ 3.77 بإنحراف معياري 0.424، وهي قيمة مرتفعة حسب سلم الدراسة وحيث تشير القيمة المحسوبة T إلى -0.878 وهي أكبر من T الجدولية التي تساوي 1,96 عند مستوى دلالة 0.00 وهي اصغر من مستوى المعنوية 0.05 عند درجة حرية 45، وهذا يدل على التدريب على النظام في المؤسسة له دور في تحسين الأداء الوظيفي.

كخلاصة قول نقول بما أن مستوى الدلالة أقل من مستوى المعنوية نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية التي مفادها "لا يؤثر تدريب الموظفين على استخدام نظام ERP في مؤسسة صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

إختبار الفرضية الرئيسية:

في هذا الجزء سنقوم باختبار الفرضية الرئيسية التي صيغت على النحو التالي: "لا يؤثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

ويعتمد على نوعين من الفروض:

الفرضية الصفرية H0: تنص على "لا يؤثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

الفرضية البديلة H1: تنص على "يؤثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك-سكيكدة- على تحسين الأداء الوظيفي".

صياغة النموذج الخطي البسيط:

تقوم هذه الدراسة على معرفة دور المتغير المستقل على المتغير التابع، ويمثل المتغير المستقل أبعاد متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد ، أما المتغير التابع فيتمثل في أبعاد المتغير التابع الأداء الوظيفي ونرمز لهذه المتغيرات كالآتي:

المتغير المستقل: ويتمثل في متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد ويرمز له X .

المتغير التابع: ويتمثل في الأداء الوظيفي ويرمز له Y .

بعد قيام بترميز المتغيرات تم تحديد الصيغة الرياضية المناسبة للنموذج بالإعتماد على أسلوب الانحدار الخطي البسيط والتي يعبر عنها كالآتي: $Y=a+bx$.

إعتمادا على مخرجات SPSS نوضح النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-22): إختبار الانحدار الخطي البسيط.

الفرضية	قيمة المعامل B	T	Sig	F	R	R ²
الثابت	1.215	2.679	0.01	32.195	0.652	0.423
Y	0.650	5.674	0.00			

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22.

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتضح أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد كمتغير مستقل وأبعاد الأداء الوظيفي كمتغير تابع، حسب وجهة نظر العاملين

في المؤسسة محل الدراسة، ذلك إستنادا على أن قيمة المحسوبة T قدرت 5.674 بمستوى معنوية 0.00 أقل من مستوى المعنوية 0.05، حيث تظهر معطيات جدول أن معامل الارتباط R بين هذين المتغيرين بلغ 0.652 وهي علاقة ارتباط خطي طردي متوسطة بين متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد (X) والأداء الوظيفي Y، كما بلغ معامل التحديد R^2 0.423 معناه 42.3% من التغيرات في الأداء الوظيفي ترجع إلى التغير في متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد والنسبة الباقية تعود إلى عوامل أخرى.

ويظهر من خلال جدول المعاملات أن قيمة B الأداء الوظيفي 0.650 إشارته موجبة وهو ما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد والأداء الوظيفي حيث أنها عندما تزيد متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد بوحدة واحدة تزيد الأداء الوظيفي 0.650 وحدة والعكس صحيح.

كخلاصة قول أن نموذج الإنحدار الخطي البسيط يثبت أن لمتطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد ERP في مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك لها دورا فعالا في تحسين الأداء الوظيفي بدرجة مرتفعة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05، هذا ما دفعنا لرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي مفادها " يؤثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في مؤسسة الصيانة الصناعية صوميك - سكيكدة - على تحسين الأداء الوظيفي".

ويمكن استخراج المعادلة الآتية:

$$.Y= 1.215+0.650X$$

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الدراسة الميدانية لاثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي بشركة الصيانة الصوميك سكيكدة، وذلك من خلال مبحثين:

في المبحث الاول تطرقنا فيه للطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، اما المبحث الثاني استعرضنا فيه نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

حيث حاولنا خلالها الاجابة على الاشكالية وهي: هل هناك اثر لتطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي؟

ومن خلال الدراسة اتضح لنا ان اطارات شرطة الصيانة صوميك سكيكدة يمتلكون خبرة في استخدام نظام .ERP

كما تبين لنا ان لعوامل نجاح تطبيق نظام تخطيط الموارد دور في تحسين الاداء الوظيفي.

الخاتمة

الخاتمة:

حاولنا خلال دراستنا هذه معالجة واحد من احدث واهم المواضيع في علوم التسيير المتمثل في اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي وذلك من خلال الاجابة على مجموعة من التساؤلات التي كونت اشكالية الدراسة، ولازالة العموض عن الموضوع قمنا بالاجابة عن هذه التساؤلات وذلك بتقسيم الدراسة لفصلين، الاول نظري تضمن ادبيات نظرية حول متغيري الدراسة والعلاقة بينهم، اضافة الى مجموعة من الدراسات السابقة في نفس السياق لجعلها اكثر موضوعية دعما دراستنا بفصل ثاني تطبيقي تضمن دراسة حالة شركة الصيانة صوميك سكيكدة نموذجا .

وقد توصلت الدراسة الى ان هناك اثر لتطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي، وفيما يلي تبرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

❖ نتائج الدراسة:

1. تدعم الادارة العليا لشركة الصيانة صوميك سكيكدة تحسين الاداء الوظيفي.
2. للاتصالات في شركة الصيانة صوميك سكيكدة دور في تحسين الاداء الوظيفي.
3. للتوافق بين نظام تخطيط الموارد واحتياجات المؤسسة في شركة الصيانة صوميك سكيكدة دور في تحسين الاداء الوظيفي.
4. لدعم موردي النظام في شركة الصيانة صوميك سكيكدة دور في تحسين الاداء الوظيفي.
5. للتدريب في شركة الصيانة صوميك سكيكدة دور في تحسين الاداء الوظيفي.
6. لادارة المشروع في شركة الصيانة صوميك سكيكدة دور في تحسين الاداء الوظيفي.
7. لاعادة هندسة العمليات في شركة الصيانة صوميك سكيكدة دور في تحسين الاداء الوظيفي.

❖ التوصيات:

يعد موضوع اثر تطبيق نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي مجالاً خصباً للبحث والدراسة، وللمتغيرين اهمية كبرى في مجال التسيير وفيما يلي مجموعة من التوصيات والاقتراحات النابعة عن دراستنا للموضوع وتعمقنا فيه:

1. العمل على كل ما هة جديد من اجل مسايرة التطور التكنولوجي.
2. تدريب اليد العاملة على الانظمة الحديثة مثل نظام تخطيط الموارد.
3. ضرورة دمج تكنولوجيا المعلومات والانظمة الخبيرة في الانشطة البيداغوجية للمنظمة.

الخاتمة

4. ضرورة استخدام نظام تخطيط الموارد فهو يساعد على اداء المهام على اكمل وجه.
5. ضرورة تعميم نظام تخطيط الموارد على مستوى كل اقسام وادارة شركة الصيانة صوميك سكيكدة.
6. تشجيع الدولة للمؤسسات على تبني نظام تخطيط الموارد نظرا للمزايا الكبيرة الناجمة عنه.
7. الاستفادة من تجارب المؤسسات الرائدة في مجال نظام تخطيط الموارد وخاصة الاجنبية التي اثبتت تحسنها الكبير في تطبيق نظام تخطيط الموارد.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الملحق رقم 01

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة

اثر نظام تخطيط الموارد على تحسين الاداء الوظيفي

في اطار التحضير لنيل شهادة الماستر كخطوة في اعداد المذكرة نرجو من سيادتكم التفضل بالاجابة على الاسئلة المرفقة في هذه الاستمارة بكل موضوعية، ونحيطكم علما إن المعلومات التي ستمنحونها اياها لن تستغل لغير اغراض البحث العلمي، وسنكون شاكرين لكم ولتعاونكم مع فائق التقدير والاحترام.

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

1. الجنس: ذكر انثى
 2. العمر: اقل من 30 سنة 30-45 سنة اكثر من 45 سنة
 3. المؤهل العلمي: ليسانس او تقني لي مهندس او ماستر
 4. الخبرة المهنية: اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات اكثر من 10 سنوات
 5. إن نظام تخطيط الموارد تم استخدامه في الشركة تم تنفيذه على: مستوى المؤسسة ككل مستوى إدارة او قسم واحد مستوى ادارة واقسام محددة
- يرجى وضع العلامة في الخانة المناسبة

المحور الأول: متطلبات نجاح نظام تخطيط الموارد

تعريف نظام تخطيط الموارد ERP: هو مشروع نظام معلومات، صمم لتنسيق جميع

الموارد والمعلومات والأنشطة اللازمة لإتمام الإجراءات العملية، مثل المحاسبة والفواتير.

العبرة	لا وافق بشدة	لا وافق	محايد	موافق	موافق بشدة

الملحق رقم 02

دعم الادارة العليا					
					01 تدعم الادارة العليا استخدام نظام ERP
					02 تقدم الادارة الامكانيات اللازمة لتنفيذ نظام ERP
					03 تلتزم الادارة العليا بنقل هذا النظام إلى المستويات الادارية الاخرى
الاتصالات					
					01 يسهل نظام ERP الاتصالات بين الاقسام والادارات
					02 يساعد نظام ERP في عملية تواصل المؤسسة مع عملائها
					03 تكامل نظام ERP مع الاتصالات الادارية يساعد في تحسين فعالية العمل
التوافق بين نظام واحتياجات المؤسسة					
					01 البرامج المكونة لنظام ERP تلبي احتياجات المؤسسة
					02 البرامج المكونة لنظام في متناول جميع العاملين
					03 نظام ERP يعتمد على البرامج المختارة من قبل المؤسسة
دعم موردي النظام					
					01 يستجيب موردو النظام لجميع متطلبات المتعلقة بنظام
					02 لدى موردي النظام الكفاءة التقنية والمعرفية والفنية التي

الملحق رقم 02

					تجعلهم اكثر التزاما بالدعم الضروري	
					يخصص موردي النظام دورات تدريبية لفائدة مستخدمين النظام	03
إدارة المشروع						
					فريق إدارة المشروع يتمتع بيتمتع بمستوى عال من المعرفة والمهارات في استخدام نظام ERP	01
					استخدام إدارة المشروع لنظام استخدام إدارة المشروع لنظام ERP يساعد في نجاح المشروع	02
					يخضع فريق إدارة المشروع إلى دورات تدريبية لنظام ERP	03
التدريب						
					يتولى مهمة التدريب افراد متخصصين وذوي مستوى عال من الكفاءة	01
					العمليات التدريبية على نظام ERP؛تساهم في تحسين مهارات وقدرات العاملين	02
					التدريب يمكن من الابتعاد عن الايخطاء التي تواجه مستخدمين نظام ERP	03
اعادة هندسة العمليات وإدارة التغيير						

الملحق رقم 02

					تسعى إدارة المؤسسة إلى توجيه الجهود نحو انجاح التغيير الذي ERP سيأتي مع تطبيق نظام	01
					افراد المؤسسة راضين عن التغيير في العمليات الادارية وتغيير الاجراءات	02
					التغييرات في هندسة العمليات تساهم في انجاح المؤسسة	03

المحور الثاني: الاداء الوظيفي

تعريف الاداء الوظيفي: الطريقة التي يؤدي بها الموظف المهام والمسؤوليات التي تتطلبها وظيفته، أي انه مقياس يظهر مدى فاعلية الموظف في انجاز عمله، ومدى مساهمته في تحقيق اهداف المنظمة.

موافق بشدة	موافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة	العبارة	
تحسين أداء الموظف						
					ابدل كل جهدي لانجاز عملي في الوقت المحدد بكفاءة وفعالية	01
					حصولي على التدريب والتعلم المناسب يساعدني في تحسين ادائي	02
					لدي الرغبة في التغيير في ادائي وتطوير مهاراتي	03
					اشعر انه هناك فرصا للترقية او داخل الشركة	04
					هناك عوامل او عوائق تعترض طريقك لتحقيق اهدافك	05
تحسين الوظيفة						

الملحق رقم 02

					01	هناك سرعة في الوصول للمعلومات بين الوظائف في الوقت المحدد
					02	تمكنت المؤسسة في تعزيز التواصل بين الإدارات وجعلها أكثر مرونة
					03	أحيانا يتم تبادل الوظائف بين الموظفين
					04	الوظائف المتبادلة بين الموظفين متساوية في الصعوبة
					05	يساعد التدوير الوظيفي على التعرف على وظائف أخرى ويزيد من تطوير الأداء
تحسين بيئة العمل						
					01	يتوفر في بيئة عملي التنسيق والتعاون والعمل الجماعي
					02	تساعدني بيئة عملي على اكتساب خبرات ومهارات وعلاقات جديدة
					03	حصولي على التدريب المناسب والتحفيز والكفاءات يجعلني أكثر رضا عن وظيفتي ويزيد من ولائي للشركة
					04	وضوح خطوط الاتصال والمسؤوليات في الشركة
					05	البيئة العامة للعمل مشجعة ومريحة

اسئلة المقابلة:

- هل ادى تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة إلى تحسين ادائك ومهاراتك في وظيفتك؟
- هل حقق لك نظام تخطيط موارد المؤسسة ما تحتاجه في وظيفتك؟
- هل هناك اتصال بين وظيفتك والوظائف الاخرى في المؤسسة؟
- هل توفر المؤسسة التدريب المستمر على استخدام نظام تخطيط الموارد؟

- 205751 SAOULLA HOUARI
- 2010146, 14/10/2020-13/11/2020
- 2010224, 14/11/2020-31/12/2020
- 2011255, 01/01/2021-31/01/2021
- 2101080, 01/02/2021-31/03/2021
- 2102095, 02/04/2021-31/05/2021
- 2103517, 01/06/2021-30/06/2021
- 2104654, 01/07/2021-30/09/2021
- 2106494, 01/10/2021-30/11/2021
- 2107910, 01/12/2021-31/01/2022
- 2201163, 01/02/2022-28/02/2022
- 2201724, 01/03/2022-31/03/2022
- 2202861, 01/04/2022-30/04/2022
- 2203988, 01/05/2022-31/05/2022
- 2203405, 01/06/2022-30/06/2022
- 2204109, 01/07/2022-31/08/2022
- 2206593, 01/09/2022-30/11/2022
- 2208953, 01/12/2022-15/12/2022
- 2300562, 18/12/2022-31/01/2023
- 2300662, 01/02/2023-15/02/2023
- 2300953, 16/02/2023-15/03/2023
- 2301797, 16/03/2023-30/04/2023
- 2303123, 01/05/2023-30/06/2023
- 2304539, 01/07/2023-31/08/2023
- 2306378, 01/09/2023-30/09/2023
- 2307804, 01/10/2023-15/10/2023
- 2308237, 16/10/2023-31/10/2023
- 2308466, 01/11/2023-30/11/2023
- 2309018, 01/12/2023-31/12/2023
- 2310218, 04/02/2024-31/01/2024
- 2402537, 01/04/2024-30/06/2024
- 2405641, 01/07/2024-31/08/2024

Recherche 205751

Recherche

Numéro 2310218

Date 04/02/2024

Type COD

De 04/02/2024

Poste OQ Calorifugeur N1

Catégorie 09/01

Direction Direction des Opérations

Service ANTENNE ARZEIV

Période d'essai 0

Confirmée

Specialité

Référence 2310218

Metifs ...

31/03/2024

29 599.00

Projet ODS N° G 10/23 -

Département ANTENNE ARZEIV

CFI 822210 Antenne ouest

Embalage

Montant

Micromentor
 FREFF · Get it on Google Play

Install

Document content:

Série: 4010
 Niveau: 4010

Numéro	Date	Moyen	Cote par référence	Niveau
11012021	11/01/2021	11012021	11012021	4010
11012022	11/01/2022	11012022	11012022	4010
11012023	11/01/2023	11012023	11012023	4010
11012024	11/01/2024	11012024	11012024	4010

Footer: France France, Clavier Français, 14/08/2024

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,918	12

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
ادارة_دعم	41,6393	22,983	,685	,910
اتصالات	41,6104	22,714	,668	,911
توافق	42,0596	21,429	,693	,911
دعم	42,1248	21,847	,754	,907
مشروع_ادارة	42,0379	21,957	,702	,909
تدريب	41,9002	22,992	,490	,920
هندسة_اعادة	42,0089	23,473	,555	,915
محور1	41,9116	22,303	,954	,901
اداء_تحسين	41,5306	23,247	,661	,911
وظيفة_تحسين	42,0263	23,013	,573	,915
بيئة_تحسين	41,8567	23,016	,612	,913
محور2	41,8046	22,982	,802	,907

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
س1	46	4,22	,513
س2	46	4,02	,683
س3	46	3,89	,795
س4	46	4,20	,654
س5	46	3,80	,910
س6	46	4,22	,629
س7	46	3,87	,909
س8	46	3,20	1,185
س9	46	3,80	,806
س10	46	3,54	,780
س11	46	3,78	,629
س12	46	3,35	,971
س13	46	3,78	,758
س14	46	3,89	,605
س15	46	3,26	1,042
س16	46	3,50	,937
س17	46	3,89	,795
س18	46	3,96	,729

19س	46	3,78	,554
20س	46	3,43	,750
21س	46	3,80	,749
ادارة_دعم	46	4,0435	,53337
اتصالات	46	4,0725	,58336
توافق	46	3,6232	,74572
دعم	46	3,5580	,64043
مشروع_ادارة	46	3,6449	,66445
تدريب	46	3,7826	,69997
هندسة_اعادة	46	3,6739	,55551
محور1	46	3,7712	,47115
N valide (liste)	46		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
22س	46	4,43	,501
23س	46	4,43	,688
24س	46	4,52	,547
25س	46	3,74	1,124
26س	46	3,63	,928
27س	46	3,54	,887
28س	46	3,80	,719
29س	46	3,59	,909
30س	46	3,35	,994
31س	46	4,00	,843
32س	46	3,76	,736
33س	46	3,98	,715
34س	46	4,22	,814
35س	46	3,61	,856
36س	46	3,57	,935
اداء_تحسين	46	4,1522	,51153
وظيفة_تحسين	46	3,6565	,61487
بيئة_تحسين	46	3,8261	,58212
محور2	46	3,8783	,46472
N valide (liste)	46		

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	28	60,9	60,9	60,9
	أنثى	18	39,1	39,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	30-45	20	43,5	43,5	43,5
	أكثر 45	26	56,5	56,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

العلمي_المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقلثانوي	3	6,5	6,5	6,5
	نقني-ليسانس	38	82,6	82,6	89,1
	ماستر-مهندس	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

المهنية_الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل 5	2	4,3	4,3	4,3
	5-10	20	43,5	43,5	47,8
	أكثر 10	24	52,2	52,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

الشركة في الموارد تخطيط استخدام

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	المؤسسة ككل	21	45,7	45,7	45,7
	قسم واحد	2	4,3	4,3	50,0
	أقسام محددة	23	50,0	50,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
مجموع	,073	46	,200*	,987	46	,874

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,650 ^a	,423	,409	,36208

a. Prédicteurs : (Constante), محور2

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,221	1	4,221	32,195	,000 ^b
	Résidus	5,768	44	,131		
	Total	9,989	45			

a. Variable dépendante : محور1

b. Prédicteurs : (Constante), محور2

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,215	,454		2,679	,010
محور2	,659	,116	,650	5,674	,000

a. Variable dépendante : محور1

Test des échantillons appariés

	Différences appariées					t	ddl	Sig. (bilatéral)
	Moyenn e	Ecart type	Moyenne erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %				
				Inférieur	Supérieur			
Paire 1 محور2 - ادارة_دعم	,16522	,44749	,06598	,03233	,29810	2,504	45	,016
Paire 2 محور2 - اتصالات	,19420	,54066	,07972	,03365	,35476	2,436	45	,019
Paire 3 محور2 - توافق	-,25507	,58598	,08640	-,42909	-,08106	-2,952	45	,005
Paire 4 محور2 - دعم	-,32029	,50609	,07462	-,47058	-,17000	-4,292	45	,000
Paire 5 محور2 - مشروع_ادارة	-,23333	,61996	,09141	-,41744	-,04923	-2,553	45	,014
Paire 6 محور2 - تدريب	-,09565	,73872	,10892	-,31503	,12372	-,878	45	,385
Paire 7 محور2 - هندسة_اعادة	-,20435	,57287	,08446	-,37447	-,03423	-2,419	45	,020

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
مج1	46	3,9609	,44740
مج2	46	3,9754	,45283
مج3	46	3,7507	,54789
مج4	46	3,7181	,49902
مج5	46	3,7616	,48233
مج6	46	3,8304	,46533
مج7	46	3,7761	,42454
N valide (liste)	46		