

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين: صفية قبائلي

نور الهدى بن ساسي

بعنوان:

**أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على
أداء العاملين بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي
CRMA - ورقلة -**

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: /..... /2020

أمام اللجنة المكونة من السادة

الأستاذ/.....(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....رئيسا.

الأستاذ/ طواهر عبد الجليل (محاضر أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مشرفا.

الأستاذ/.....(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مناقشا.

السنة الجامعية: 2019-2020

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين: صفية قبائلي

نور الهدى بن ساسي

بعنوان:

أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA - ورقة -

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: /.... /2020

أمام اللجنة المكونة من السادة

الأستاذ/.... (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)..... رئيسا.

الأستاذ/طواهير عبد الجليل (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)..... مشرفا.

الأستاذ/.... (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)..... مناقشا.

السنة الجامعية: 2019-2020

شكر و عرفان

"كن عالماً.. فإن لم تستطيع فكن متعلماً، فإن لم تستطيع فأحب العلماء، فإن لم تستطيع فلا تبغضهم"
إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك.. ولا يطيب النهار إلا بطاعتك... ولا يطيب اللحظات إلا بذكرك...
بعد رحلة البحث وجهداً واجتهاداً تكلفت بإنجاز هذه المذكرة. نحمد الله عز وجل على نعمة علينا بنعمة
العقل فهو العلي القدير.

كما لا يسعنا إلا أن نخص بأسمى عبارات الشكر إلى أستاذنا المشرف "طواهير عبد الجليل" لما قدمنا لنا وإلى الأستاذ
الفاضل "مناصيرية رشيد" لما قدمه لنا من جهد ووقت ومعرفة طيلة أنجاز هذه المذكرة. كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى مؤطرننا
بالمؤسسة المستقبلية رئيس مكتب المستخدمين "قواميد موسى" وكل الأعوان بالأخص إلى نائب المدير السيد "صولي بدر
الدين" الذي وقف إلى جانبنا إلى أن أتمنا فترة التربص بالمؤسسة، ولجميع العمال بالمؤسسة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي
CRMA ورقة بكل مراتبهم ومستوياتهم، ولما وصلنا إلى ما وصلنا إليه فلهم منا كل شكر. ونتقدم بالشكر إلى كل من ساهم
في تقديم يد العون لإنجاز هذه المذكرة، ونخص بالذكر أساتذتنا الكرام والذين أشرفوا على تأطير وتدریس دفعة إدارة الموارد
البشرية.

الإهداء

إلى التي حملتني وهنا على وهن
وسقتني من نبع حنائها وعطفها
إلى من كان دعاؤها ورضاها عني سر نجاحي.....
امي حفظها الله "خيرة صالحى"
إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار....
أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار
وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد
والذي العزيز... "عبد الكريم"
إلى أخواتي كل باسمه وبالأخص الدلوعة "سندس"
وإلى الفرح والبهجة رفيق دربي "زكريا"
إلى ابنتي حبيبتى "زهرة العلا"
وإلى عائلتي ثانية "بازين"
وإلى صديقتي ورفيقتي التي شاركتني في إعداد هذه المذكرة "نورالهدى"
وإلى الأصدقاء الذين يسعهم القلب ولا تسعهم هذه الصفحة
إلى كل من علمني حرف... اساتذتي الكرام من الطور الابتدائي إلى المستوى
الجامعي

"صفية قبائلى"

الإهداء

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار....

إلى من علمني العطاء بدون انتظار....

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمرا قد حان قطافها بعد طول

انتظار والدي العزيز "محمد العيد"

إلى ملاكي في الحياة... إلى معنى الحب والحنان والتفاني إلى من كان دعائها سر نجاحي إلى أعلى

الحبيب أمي الحبيبة "قمره كنوش"

إلى كل من إخوتي وأخواتي كل باسمه وبالأخص الكتكوت "تسنيم"

إلى رفيق دربي "الحاج أحمد كراي"

وإلى عائلتي ثانية "كراي".....

وإلى صديقتي وزميلاتي التي شاركتني في إعداد هذه المذكرة "صفية"

إلى جميع الأهل والأحبة والأصدقاء

إلى رفقاء الدفعة

وفي الأخير أرجو من الله تعالى أن يجعل عملنا هذا نفعا يستفيد منه جميع الطلبة المقبلين على

التخرج.

"نور الهدى بن ساسي"

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف على أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على أداء العاملين بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بولاية ورقلة، حيث عاجلت هذه دراسة تأثير كل من متطلبات تطبيق نظام المتمثلة في دعم الادارة العليا، الاستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات، تقانة المعلومات والاتصالات، التعلم والتدريب، التغيير ومقاومة التغيير، بالإضافة الى التعرف على مدى أهمية إدراك الادارة العليا للمؤسسة والعاملين فيها لهذه المتطلبات مما يساهم في نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي لدراسة الموضوع والمقابلة، استخدم الباحثين الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات حيث بلغ حجم العينة 25 موظفا ثم تحليل البيانات الواردة في استبيانات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد والتدرجي والبسيط.

بعد تحليل البيانات وتفسيرها، توصلنا الى عدة استنتاجات منها أن المؤسسة الجهوية للتعاون الفلاحي تدرك أهمية متطلبات استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وهي تعمل على تطبيقها من أجل انجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة وفق لمتطلبات تطبيقه على اداء العاملين مما يحقق اهداف المؤسسة ومساعدتها على الاستمرار في سوق التأمينات .

الكلمات المفتاحية: نظام تخطيط موارد المؤسسة، أداء العاملين، الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ورقلة.

Abstract:

Cette étude a pour but de connaître l'impact de l'application du système de planification des ressources de l'entreprise sur les performances des employés de la CRMA.

Cette étude a traitée aussi bien l'influence des données dans l'utilisation des programmes des ressources de l'entreprise ainsi que le l'administration supérieure hiérarchique et la clarté des objectifs, exactitude des renseignements et des communications, l'apprentissage et le management, le changement et les oppositions aux changements, ainsi que la reconnaissance, de l'importance de l'application des plans par l'administration supérieure hiérarchique de l'entreprise et des employés sur les exigences qui contribuent à la réussite de l'application du système des ressources de l'entreprise, comme on s'est basée sur une méthode descriptive et analytique dans l'étude du sujet et de l'entretien.

Les chercheurs ont utilisé un questionnaire comme outil principal dans la collecte des données. Le volume du spécimen a atteint 25 fonctionnaires. Puis l'analyse des données collectées dans les questionnaires par l'utilisation du programme des paquets statistiques des sciences sociales SPSS on se basant sur les moyennes arithmétiques et les écarts types, les coefficients de corrélation, multiple, progressif et simple.

Après analyse et interprétation des données on a abouti à plusieurs déductions à savoir que la CRMA Ouargla se rend compte de l'importance des exigences de l'utilisation d'un système de planification des ressources de l'entreprise et elle veille sur son application pour le succès du système de planification, selon les exigences de son application sur les performances des employés.

Cela permettra d'atteindre les objectifs de l'institution et de l'aider à continuer dans le marché de l'assurance.

Mots Clés: Système de planification des ressources de l'entreprise, Performance des Employés, Caisse Régionale de la Coopérative Agricole Ouargla (CRMA).

قائمة المحتويات

IV	الشكر.....
V	الإهداء.....
VI	الملخص.....
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الأول: الأدبيات النظرية لأداء العاملين ونظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	
02	تمهيد.....
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأداء العاملين
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لأداء العاملين
05	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP
15	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) للأثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين
15	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
18	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
20	المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
 خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA ورقة	
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
25	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
29	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
31	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.....
31	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
44	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها
56 خلاصة الفصل
58	خاتمة
60	المراجع
65	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	أسباب تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	11
(2-1)	فوائد نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	12
(3-1)	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	19
(1-2)	متغيرات الدراسة	23
(2-2)	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	27
(3-2)	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرات)	28
(4-2)	نتائج صدق المقاييس المستخدمة	29
(5-2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	29
(6-2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الديمومة الوظيفية	29
(7-2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	30
(8-2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	31
(9-2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	31
(10-2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	32
(11-2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية	32
(12-2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المصالح	33
(13-2)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المكاتب	33
(14-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد دعم الإدارة العليا	35
(15-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات	36
(16-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد تقانة المعلومات والاتصالات	37
(17-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد التعلم والتدريب	38

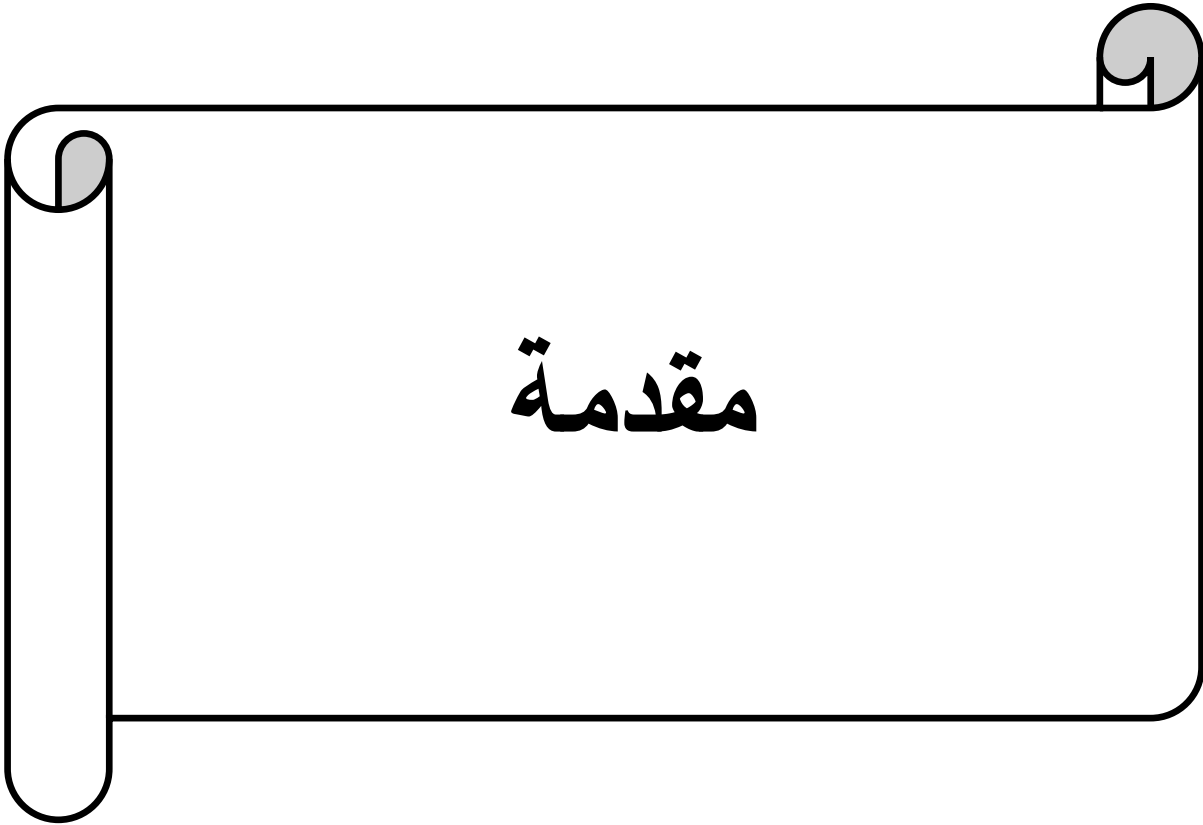
39	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد التغيير ومقاومة التغيير	(18-2)
40	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل	(19-2)
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد كمية العمل المنجز	(20-2)
42	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد المثابرة والوثوق	(21-2)
43	العلاقة الارتباطية بين أبعاد الدراسة	(22-2)
43	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	(23-2)
44	تحليل تباين خط الانحدار	(24-2)
46	قيم معاملات خط الانحدار لأداء العاملين	(25-2)
46	تحليل T لدراسة فروق لمتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد تطبيق نظام موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين	(26-2)
47	مستوى الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة لاختبار تأثير المتغيرات الشخصية حول أداء العاملين	(27-2)
47	مستوى الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة لاختبار تأثير المتغيرات الوظيفية حول أداء العاملين	(28-2)
48	المتغيرات المستقلة المتبقية في نموذج الدراسة	(29-2)
48	معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقية والمتغير التابع لنموذج	(30-2)
49	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	(31-2)
50	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise	(32-2)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
هـ	نموذج الدراسة	(1-1)
06	أبعاد قياس الأداء	(2-1)
47	ملائمة خط الانحدار	(1-2)

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
65	عقد تأمين السيارات	01
66	معاينة ودية لحادث السيارة	02
67	تصريح بالحادث	03
68	الاستبيان	04
69	قائمة الأساتذة المحكمين	05
70	نتائج التحليل الاحصائي SPSS	06



مقدمة

توطئة:

إن استخدام هذه المنظمات لنظم المعلومات المتكامل أو ما يسمى بنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP، ذات كفاءة وفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها المرجوة وبأقل تكاليف ممكنة، لتتمكن من التأقلم مع البيئة المحيطة ومواجهة المنافسة الشديدة مع المؤسسات الأخرى سواء التي تعمل في مجالها أو التي تعمل في المجالات الداعمة لمجالها، وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات تدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس إيجابيا على أدائها الوظيفي بل على أدائها الإجمالي.

لهذا نجد أن المنظمة تسعى إلى تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة بهدف الوصول إلى تحقيق أعمال تتميز بالكفاءة، التكامل، التطور والاستمرار من خلال تقليص فترة دور العمليات، والرفع من كفاءة المنظمة، وتوليد المعلومات بالسرعة المطلوبة، كما تمنح المديرين القدرة على ضبط عمليات الأعمال كافة والسيطرة عليها ومراقبتها، مما يؤثر ذلك في تسريع عمليات اتخاذ القرار المناسب و في الوقت المطلوب.

كما يمكن أن تفشل العديد من المشاريع أنظمة تخطيط موارد المؤسسة، إذ تعود هذه المشكلة لابد على المنظمة أخذها بعين الاعتبار، فمشروع تخطيط موارد المؤسسة الفاشل قد يتسبب بدمار الشركة بأكملها نظرا لتكاليف تنفيذه المرتفعة، مما يحتم على المنظمات رفع التحدي لنجاحه ووضع خطة استراتيجية لتبني مثل هذه المشاريع.

الإشكالية:

تتمحور مشكلة الدراسة حول مدى تأثير تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA ورقلة، وبناء على ما تقدم تتبلور اشكالية الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

مامدى تأثير تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على أداء العاملين في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي

CRMA؟

ويمكن تجزئة سؤال الاشكالية الى الأسئلة الفرعية التالية:

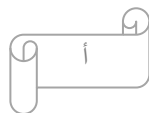
- ما مدى تبني المؤسسة تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة، وما مدى دراية ومعرفة العاملين بمتطلبات تطبيق هذا

النظام في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA؟

-هل هناك أثر لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة وفق لأبعاد متطلبات تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة مجتمعة على أداء العاملين؟

-هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة اتجاه نظام تخطيط موارد المؤسسة تعزي الى

السمات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الخبرة، التحصيل العلمي، طبيعة الوظيفة، عدد الدورات التدريبية)؟



الفرضيات:

- بناء على الأسئلة السابقة يمكن طرح فرضيات البحث على النحو التالي:
1. يدرك الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA أهمية متطلبات تطبيق نظام موارد المؤسسة والعمل على تطبيقها من أجل نجاح النظام.
 2. هناك أثر لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة وفقا للأبعاد(دعم الادارة العليا، الاستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات، تقانة المعلومات والاتصالات، التغيير ومقاومة التغيير، التعلم والتدريب) على أداء العاملين.
 3. يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتصور أفراد عينة الدراسة اتجاه نظام تخطيط موارد المؤسسة تعزي الى السمات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الخبرة، التحصيل العلمي، طبيعة الوظيفة، عدد الدورات التدريبية).

دوافع اختيار الموضوع:

- يعود سبب اختيارنا لهذا البحث لعدة مبررات ودوافع تتمثل في:
- الحداثة النسبية للموضوع على مستوى البحث العلمي في المؤسسات الاقتصادية؛
 - الاهتمام المتزايد بموضوع الدراسة (ERP) من قبل الباحثين وكذا مسيري المؤسسات التي ترغب في التغيير والتطوير وخاصة في مجال أنظمة المعلومات؛
 - البحث يدخل ضمن مجال تخصصي أكاديمي والوظيفي؛
 - الميل الشخصي للباحث لمثل هذه المواضيع .

أهداف الدراسة:

- التعرف على نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP ومتطلبات تطبيقه ومدى دراية العاملين به في CRMA ورقلة؛
- إبراز مستوى أداء العاملين في CRMA ورقلة؛
- التعرف على أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة بنجاح في CRMA ورقلة؛
- التعرف على مدى تأثير توفر المتطلبات الأساسية لتطبيق نظام ERP على إمكانية النجاح في المؤسسة عينة الدراسة .

أهمية الدراسة:

- يتسم موضوع الدراسة بالحداثة وقلة الدراسات المحلية التي تناولت موضوع متطلبات تطبيق نظام(ERP)، كما يمكن تحديد أهمية الدراسة وفق محورين على النحو الآتي :
- أولهما معرفي مفاهيمي تمثل في تصدي الدراسة إلى إحدى الموضوعات المعاصرة التي باتت مثيرة الجدل الفكري ونظري عميق في أدبيات الفكر الإداري المعاصر .

- والثاني عملي متمثل في السعي إلى تحليل وتشخيص متطلبات تطبيق نظام (ERP) في المؤسسة التي تواجه تحديات كبيرة في عصر باتت فيه الوسائل والتقنيات المحطة التنافسية الأهم في أداء أنشطتها بشكل فعال وليكن لديها المرونة والقدرة على الاستجابة السريعة والتعاطي مع تلك المتغيرات.

حدود الدراسة :

وتتمثل في الحدود الزمنية والمكانية كالتالي:

- **الحدود الزمنية:** تم انجاز هذه الدراسة في الفترة الزمنية ما بين مارس وأفريل 2020؛
- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة بصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA ورقلة؛
- **الحدود البشرية:** قدمت هذه الدراسة على عينة من عاملين المؤسسة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي؛
- **الحدود الموضوعية:** ركزت هذه الدراسة على معرفة أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على أداء العاملين بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بورقلة وقد اعتمدنا على الاستبيان والمقابلة كأداة لجمع البيانات.
- **منهج البحث والأدوات المستخدمة:**

من اجل الوصول إلى إجابات واضحة على الأسئلة المطروحة واختبار مدى صحة أو خطأ الفرضيات، استخدمنا المنهج الوصفي و الاحصائي من اجل الامام بكل جوانب الموضوع كما قومنا بتوزيع الاستبيان على عينة من العاملين بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بورقلة وعملنا على تدعيم هذا البحث بالمقابلة من أجل الوقوف أكثر على الحقائق، وبالتالي تدعيم نتائج الاستبيان أو نفيها.

مرجعية البحث:

- اعتمدنا في جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة بمختلف جوانبه النظرية والميدانية من عدة مصادر وهي المراجع بالغة الاجنبية والعربية التي تشكل القاعدة الاساسية لبناء هذا الموضوع.
- وفي الفصل التطبيقي تم جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، المقابلة مع بعض الموظفين الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بورقلة.

صعوبات الدراسة

- من أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي:
- الظروف الحالية للبلاد (جائحة كورونا)؛
- صعوبة التنقل للمؤسسة محل الدراسة؛
- امتناع بعض الموظفين من الاجابة على الاستبيان (في عطلة)؛
- صعوبة استرجاع بعض الاستبيانات.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل مبحثين كما يلي:

الفصل الأول: الخاص بالأدبيات النظرية للنظام تخطيط موارد المؤسسة على أداء العاملين بحيث تناول فيه :

-المبحث الأول يتعلق بدراسة الأدبيات النظرية لنظام تخطيط موارد المؤسسة وأداء العاملين ويشمل مطلبين: يحتوي المطلب الاول على مفهوم وأهمية أداء العاملين و على بعض العوامل المحددة لأداء العاملين، أما المطلب الثاني فهو خاص بنظام تخطيط موارد المؤسسة من خلال تحديد مفهومه، متطلباته، اسبابه وفوائده.

- المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) للأثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين ويشمل ثلاث مطالب:

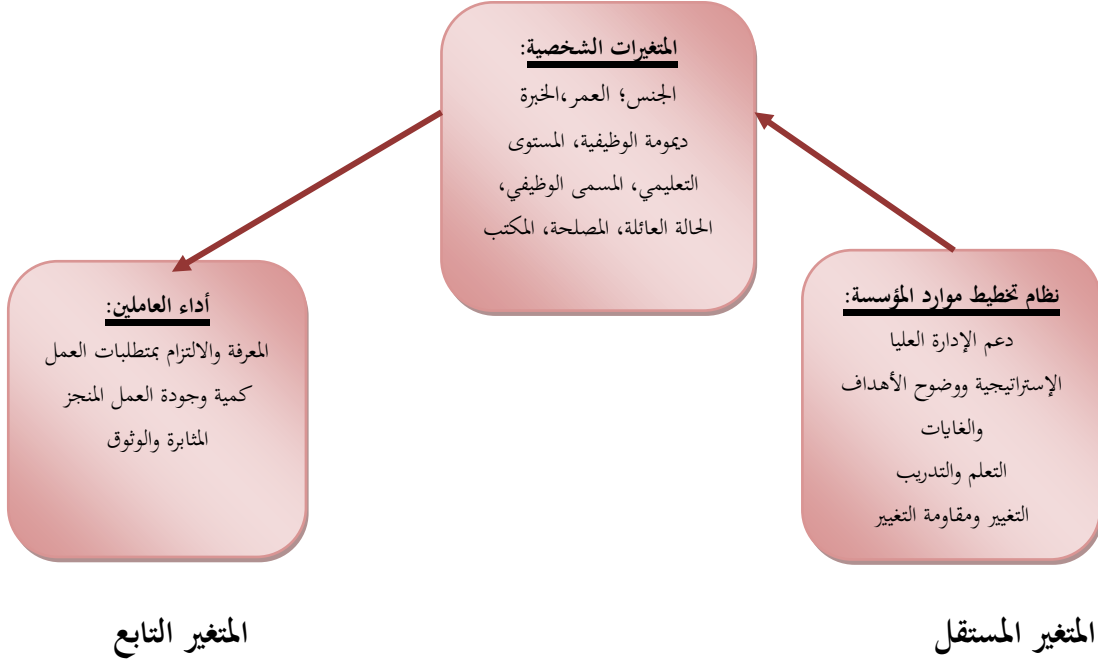
- المطلب الأول يحتوي على الدراسات باللغة العربية
- المطلب الثاني يحتوي على الدراسات باللغة الأجنبية
- أما بالنسبة للمطلب الثالث فهو يحتوي على المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA ورقلة والذي يتضمن مبحثين: في المبحث الأول يتم التطرق لمنهجية الدراسة والأدوات المستخدمة في الدراسة وفي المبحث الثاني عبارة عن النتائج المتوصل إليها ومناقشتها.

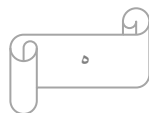
نموذج الدراسة:

يوضح الشكل الآتي نموذج لمتغيرات الدراسة حيث أن المتغير المستقل هو العوامل التنظيمية والعمل الجماعي يمثل المتغير التابع.

الشكل رقم (1-1) : نموذج الدراسة
المتغيرات الوسيطة



المصدر: من إعداد الطالبتين



الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية لأثر تطبيق نظام
تخطيط موارد المؤسسة ERP
على أداء العاملين

تمهيد:

ومن هنا ارتأينا أن نقسم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء

العاملين:

في هذا المبحث سنحاول التطرق إلى جميع النقاط الأساسية لنظام تخطيط موارد المؤسسة على أداء العاملين، قمنا بتقسيم المبحث إلى مطلبين، حيث تطرقنا في المطلب الأول إلى ماهية أداء العاملين، وفي المطلب الثاني تحدثنا عن ماهية نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP.

المطلب الأول: : ماهية أداء العاملين

إن أهم عوامل نجاح المؤسسات المعاصرة هو اهتمامها بالعنصر البشري ومدى تحقيق رغباته وأماله فبقاء المؤسسات واستمرار في ظل المنافسة العالمية الكبيرة والشديدة مرهون بهذا العنصر.

ولكن لا يكفي للبقاء والاستمرار جلب عاملين أكفاء فقط، بل يجب الاهتمام بهم وتحسين مستواهم وذلك عن طريق أدائهم وتحسنه باستمرار.

وحتى تكتمل معرفتنا بمفهوم أداء العاملين والكشف عن موقعه ضمن الأداء التنظيمي لا بد من توضيح معنى الأداء كمفهوم عام، ثم كمفهوم اقتران بمجال تسيير المؤسسات يشكل فيه أداء العاملين جزءاً من أداء المؤسسة.

وسنقوم في هذا العنصر بتوضيح مفهوم الأداء وأنواعه

الفرع الأول: ماهية الأداء:

أولاً: مفهوم الاداء

■ يرى (M.LEBAS) أن الاداء يرتبط دائماً بالمستقبل وأن هذا المصطلح ماهو إلا تعبير عن : القدرة على الذهاب أو التوجه أينما نريد، كما أنه يقترح معنيين للأداء أحدهما ضيق والأخر واسع، فحسب المعنى الضيق فإن الأداء هو الأثر أو النتيجة، في حين أنه حسب المعنى الواسع فإن الأداء هو مجموعة من المراحل المنطقية والأساسية التي ينبغى قطعها من أجل بلوغ نتيجة معينة، إلا أنه يبقى دائماً مفهوماً غامضاً لأنه يحمل في جعبته العديد من المعاني.¹

■ يشير إلى درجة تحقيق اهتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث تداخل بين الاداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الاداء قياس على أساس النتائج التي حققها الفرد.²

■ الأداء بأنه محاولة تحقيق تلك الاهداف المنتظرة من تخفيض الموارد المستخدمة لتحقيق تلك الأهداف ويشمل مفهومي "الفعالية" وهي الوصول إلى الأهداف المرجوة، "الناجعة" وهي تخفيض الموارد المستخدمة.³

■ كما يعرف الأداء بأنه "السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة."⁴

1 - مراد كواشي، أهمية الحوكمة في تحسين الاداء الشامل لمنظمات الأعمال، مجلة جامعة بابل العلوم الصرفة والتطبيقية، العراق، المجلد(25)، العدد(1)، 2017، ص179.

2 - رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001، ص25.

3 - طاهر محمود كلالدة، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، ص242.

وفي الأخير يمكن تعريف الاداء على أنه "اتمام المهام باستعمال أدوات بشرية أو مادية وتحقيق التوافق بينهما في توقيت مناسب وبأقل التكاليف".

ثانيا: أنواع الاداء

بعد تطرقنا لتعريف الاداء سنقوم بتصنيفه حسب المعايير التالية:

1- حسب معيار الشمولية:

يصنف الاداء حسب هذا المعيار إلى الأداء الكلي والأداء الجزئي

أ- الأداء الكلي: ويتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في الانجازات التي ساهمت في تحقيقها جميع عناصر المؤسسة أو وظائفها.

ب- الاداء الجزئي: ويتحقق الاداء الجزئي للمؤسسة على مستوى الوظائف والأنظمة الفرعية في المؤسسة.

2- حسب معيار المصدر:

يصنف هذا المعيار إلى نوعين الداخلي والخارجي

أ- الأداء الداخلي: وهو الأداء الناتج عن كل من الموارد البشرية، والمالية والتقنية الضرورية لتسيير نشاط المؤسسة ويشمل الاداء الداخلي مايلي:

● الأداء البشري: وهو أداء الأفراد داخل المؤسسة من خلال صنع القيمة المضافة، وتحقيق الأفضلية باستخدام مهاراتهم وخبراتهم.

● الأداء التقني: ويتمثل قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتهم بشكل فعال.

● الأداء المالي: ويكمن الأداء المالي في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

الاداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات الحاصلة في المحيط الخارجي للمؤسسة، وهناك عدة متغيرات تنعكس على أداء المؤسسة.⁵

3- حسب معيار الطبيعة:

يمكن تقسيم الأداء إلى اقتصادي، اجتماعي، تكنولوجي، وأداء إداري كمايلي:

أ- الأداء الاقتصادي: يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة نتيجة تعظيم نواتجها، ويقاس الأداء الاقتصادي عادة باستخدام مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة.

⁴ - سناء عبد الكريم خناق، مظاهر الأداء الاستراتيجية والميزة التنافسية، ملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات وحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية قسم التسيير، جامعة ورقلة، 8-9 مارس 2005، الجزائر، ص 218.

⁵ - سميرة صولح، دور توليد المعرفة في تحسين الأداء البشري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012/2013، ص 34-35.

ب- الأداء الاجتماعي: يعد الأداء الاجتماعي لأي مؤسسة أساسا لتحقيق المسؤولية الاجتماعية داخلها، ويصعب قياس الأداء الاجتماعي بالمقاييس الكمية المتاحة، ولتحديد مدى مساهمة المؤسسة في المجالات الاجتماعية التي تربط بينها وبين الجهات التي تتأثر بها.

ت- الأداء التكنولوجي: يتمثل الأداء التكنولوجي للمؤسسة في تحديد أهدافها التكنولوجية أثناء عملية التخطيط، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهداف استراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجية.

ث- الأداء الإداري: ويتمثل في الاداء الإداري للخطط والسياسات والتشغيل بطريقة ذات كفاءة وفعالية، و لتقييم الأداء الإداري يمكن استخدام الأساليب المختلفة لبحوث العمليات

4-حسب معيار الوظيفة:

يصنف الأداء حسب معيار الوظيفة وفق الوظائف المؤسسة والمتمثلة في كل من الوظيفة المالية، وظيفة الانتاج، وظيفة البحث والتطوير، أداء وظيفة الأفراد...

أ- أداء الوظيفة المالية: يتمثل في مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها المالية، كتحقيق التوازن المالي، توفير السيولة لتسديد التزاماتها، وتحقيق المردودية.

ب- الأداء الوظيفة الانتاجية: يتمثل الاداء الإنتاجي للمؤسسة في تحقيق معدلات إنتاج مرتفعة وبجودة عالية مع تدنية التكاليف.

ت- أداء وظيفة البحث والتطوير: يتم دراسة وظيفة البحث والتطوير بناء على مؤشرات عدة منها التنوع وقدرة المؤسسة على إنتاج منتجات جديدة، وكذلك على الاختراع والابتكار.

ث- أداء وظيفة الأفراد: يتمثل أداء الفرد في قيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله وتمكنه من انجازه وأداء مهامه بنجاح.⁶

الفرع الثاني : أداء العاملين

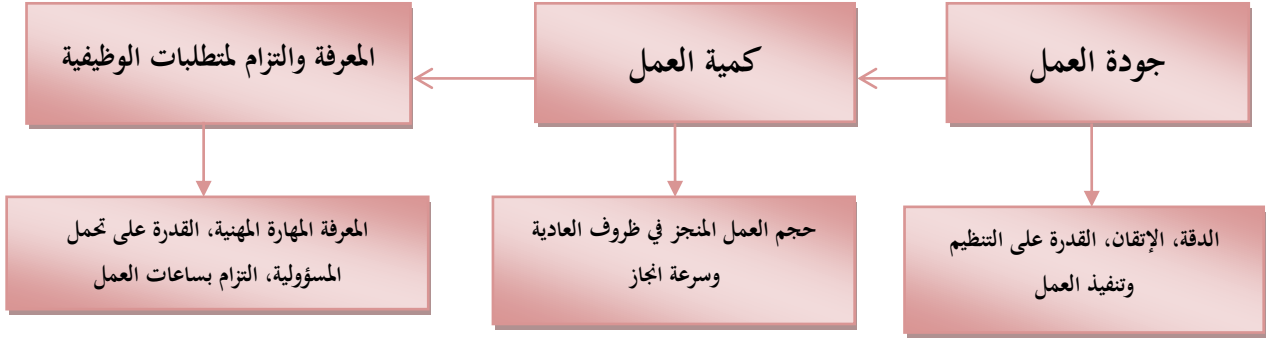
أولا: مفهوم أداء العاملين

لقد اختلف الباحثون والكتاب حول إعطاء تعريف موحد لأداء العاملين، وفي مايلي عرض لأهمها:

● هو كل ما يقدمه العامل من مخرجات أو عمل إضافي يتميز بالفعالية والكفاءة العالية، بالإضافة إلى علاقتهم بالآخرين والتزامهم بالأنظمة والتعليمات، ومن تم قياس هذه المتغيرات من خلال الأبعاد التالي:

6 - عزالدين هروم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال الحصول على الماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008/2007، ص28.

الشكل رقم (2-1) : أبعاد قياس أداء العاملين



المصدر: النور مروان "دور لثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين"، المجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية .

● أداء العامل هو عبارة عن مجموعة النتائج السلوكية له، والتي تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية، مع الأخذ في الاعتبار أداء المهام المحددة باستخدام الموارد المتاحة، أيضا الاهتمام ببعض المتغيرات الأخرى، مثل النجاح في الحفاظ على علاقات داخلية جيدة، سلوكيات الغياب، ومغادرة المنظمة، سوء استخدام الموارد، وسلوكيات أخرى ذات خطورة في مكان العمل.⁷

● عرفه هاييز (Haynes) أداء العاملين: بأنه النتائج الذي يحققه العامل عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة.⁸

● كما أشار (Tomas Gilbert) على أنه لا يجوز الخلط بين السلوك والإنجاز والأداء ذلك أنا السلوك مايقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة أما الإنجاز هو مايقى من أثر أو النتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل في حين أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه يعبر عن مجموعة الأعمال والنتائج معا.⁹

● مما سبق يمكن تعريف أداء العاملين أنه "عبارة عن قيام العامل باستخدام مهاراته وقدراته وما لديه من دوافع لأداء مهام محددة سواء كانت متضمنة في بطاقات الوصف الوظيفي أو عقد العمل، وكذلك مجموعة الأدوار الإضافية الأخرى بناء على استعداد العامل".

ثانيا: أهمية أداء العاملين

ترجع أهمية أداء العاملين من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والنمو، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التميز ومرحلة الريادة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على مستويات الأداء بها.

7- 23:01 ساعة. 311676114.ada.alamlyn.17/02/2020 - reserchgate.net/publication/

8 - نجيب سبع، أثر التدريب الإلكتروني في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2017/2016، ص 44 .

9 - المرجع السابق .

ثالثا: عناصر أداء العاملين¹⁰

يتكون أداء العاملين من أربعة عناصر وهي:

1- **كمية العمل** : أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازَه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.

2- **نوعية العمل** : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3- **المثابرة والثقة** : وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة العامل على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا العمل للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

4- **المعرفة بمتطلبات العمل** : وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

رابعا: العوامل المحددة لأداء العاملين¹¹

توجد عدة عوامل تؤثر على أداء العاملين سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة إيجابية أو سلبية وهناك نوعين من العوامل الأول خارجي والثاني ذاتي:

1- العوامل الخارجية *la facteur esctunseques*

قد تكون المتغيرات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية ومن أهمها:

• ظروف العمل المادية: وهي الظروف التي تساعد العامل في تأدية مهامه بطريقة أفضل مثل الإنارة النظافة وغيرها وهذا ما يؤدي إلى جعل العامل يتميز في عمله.

• العوامل الفنية: تعني نوعية الوسائل المستعملة والتكنولوجية المطبقة في المؤسسة والتي بدورها ترفع فعالية أداء العامل.

• العوامل الاجتماعية: تعني ظروف العمل من أهمها العلاقات الرسمية داخل جماعة العمل.

2- العوامل الذاتية *les facteurs intrinsèques*

هي العوامل التي تربط سلوك العامل من خلال العلاقة التالية:

(الأداء = القدرة × الجهد × البيئة) ومن أهمها:

القدرة على العمل: تعني مدى قدرة العامل على العمل وتحديد درجة فعالية وكفاءة الجهد المبذول من طرف العام، قد تكون قدرات فطرية التي تتوفر في العامل من حيطة سمع وحسن الخلق أما القدرات المكتسبة هي التي يحصل عليها العامل من خلال التدريب والمؤهلات العلمية والخبرة وغيرها.

10 - نجيب سبع، مرجع سبق ذكره ص 45.

11 - جليل الصالح " أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين " ، دراسة حالة في مجمع صيدال، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 2004/2006، ص 106.

كما يوجد عدة قواعد تعمل على تحسين أداء العاملين وذلك من خلال شعور العامل بالعدالة والمساواة ويجب ان يعرف المعايير التي سيتم بموجبها تقييم أدائه ونوعية المكافأة أو الحافز المقدم له، ويجب على المؤسسة ان توفى بوعودها عند تنفيذ الأداء المطلوب من طرف العامل.¹²

أما فيما يخص المشاركة ووضوح المهام فهي:

-الموظف لا يقوم بأي أعمال إضافية في نهاية الساعات العمل؛

-المدير والمراقب لا ينجز أي مهام الموكلة للعامل؛

-ضرورة وجود علاقة متبادلة بين العاملين، ويجب على العامل أن يلتزم بإجراءات التي تتعلق بالرقابة الداخلية

والمراجعة.¹³

الفرع الثالث: تقييم أداء العاملين

تعد عملية تقييم أداء العاملين في أي منظمة من الأعمال والنشاطات الرئيسية لمعرفة مستوى أداء العاملين والمنظمة على حد سواء ومحاولة تطوير الأداء وتنميته وصولا لتحقيق الأهداف المرغوبة، وسوف نتطرق هنا إلى تحديد مفهوم وأهداف هذه العملية.

أولا: مفهوم تقييم أداء العاملين

● هو العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاستناد إلى معايير ومعدلات تتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم بها لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة إليهم.¹⁴

● هو ذلك تقدير بكفاءة العاملين في أعمالهم وسلوكهم وأنه نظام رسمي مصمم من طرف الموارد البشرية في المنظمة من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك العاملين أثناء العمل وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجها، خلال فترة زمنية محددة ومعروفة، وتقييم الأداء يساعد الإدارة في اتخاذ القرارات بشأن العامل وإرشاده إلى مواضع القوة والضعف.¹⁵

12 - الجساسي عبد الله حمد محمد، أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، مذكرة ماجستير غير منشورة، 2006/2004 ص 106.

13 - Jeffere.Stenhoff " LINTERNL CONTROL MANAGEMANT ANDEVALUATIONTOOLS".Untestat esgeneral.Accounting office(GAO) aypral 2011.p16،17.

14 - لعربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، ورقة، الجزائر، العدد(10)، 2012، ص 323.

15 - عمار بن عيشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارة وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2006/2005، ص 6.

ثانياً: أهداف تقييم الأداء¹⁶

- اختيار الافراد العاملين المناسبين لأداء الأعمال بما يتناسب مؤهلاتهم وتوزيع العمل عليهم حسب قدراتهم ومهاراتهم؛
 - توفير أسس موضوعية وعلمية لترقية الافراد كمنح المكافآت، والحوافز لهم بهدف زيادة الانتاج وتحسين نوعيته؛
 - الكشف عن الحاجات التدريبية وتحديد أنواع البرامج وتطويرها؛
 - مساعدة المشرفين على ملاحظة المرؤوسين ومراقبة أدائهم بشكل دقيق مما يساعد في تنمية وتطوير أدائهم؛
 - اكتشاف الأفراد المؤهلين أكثر من غيرهم لإشغال مناصب قيادية؛
 - رفع معنويات العاملين؛
 - يعتبر أداة أو وسيلة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراءات لتحسين هذا الأداء؛
 - تؤدي نتائج التقييم إلى إجراءات لتعديل الرواتب والأجور للعاملين.
- حيث أن تقييم أداء العاملين يشمل العديد من الأهداف أهمها:

المطلب الثاني: ماهية نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

الفرع الأول: مفهوم نظام تخطيط موارد مؤسسة ERP:

تميزت مرحلة ما قبل ظهور Enterprise Resource Planning بوجود برامج وتطبيقات عديدة متخصصة في مجالات محددة مثل تسيير الموارد البشرية، والمحاسبة، واللوجستيك، الإنتاج، وغيرها لكنها كانت مستقلة عن بعضها ولا يوجد بينها أي تربط أو التنسيق ليأتي ERP ليخلق هذا الترابط بين عديد البرامج المستقلة بواسطة قاعدة بيانات واحدة تنسق بينهما.

عرفها Kennerely بأنها حزمة برمجيات تطبيقية قياسية وقابلة للتخصيص، بنفس الوقت تتضمن حلول متكاملة للوظائف الرئيسية في المنظمة، وصممت هذه المنظمة بطريقة تهدف إلى تعزيز وتحسين القدرة التنافسية للمنظمة، عن طريق توليد المعلومات ذات الخصائص العالية مثل الدقة المتناهية وتوفير تلك المعلومات بالوقت المناسب.¹⁷

كما عرفها جون لويس ليكيو (Jean-Louis laqueux) أنه فرع من نظام المعلومات الذي يدمج الخصائص التالية:

- 1- تسيير فعال لعديد من الوظائف المؤسسة عن طريق وحدات متكاملة أو برامج متناسقة لضمان تكامل الإجراءات.
- 2- وجود مرجع وحيد للمعطيات.

16 - نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010، ص 22.

17 - خاتمة لوائي، تسيير التغيير في ظل تطبيق نظام موارد، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة قاصدي مباح ورقلة، 2013، ص 97.

- 3-تكيف سريع مع قواعد العمل (الوظائف، القواعد الداخلية للمؤسسة أو التي تملئها عليها البيئة الخارجية).
- 4-تميز إدارة كل برنامج فرعي.
- 5-توحيد نفس واجهة العمل نفس الشاشات نفس الأزرار، نفس أشرطة القوائم، نفس المفاتيح والاختصارات.
- 6-وجود أدوات التطوير أو تخصيص تكاملات تطبيقية.¹⁸
- مما سبق يمكن تعريف نظام تخطيط موارد المؤسسة على "انه نظام معلومات متكامل حيث تتكامل فيه برمجيات نظم المعلومات في قاعدة البيانات موحدة لخدمة جميع العمليات الرئيسية للمنظمة والاحتياجات المختلفة للإدارات الوظيفية والمستويات الإدارية وفق للاحتياجات من البيانات والمعلومات وهذا من خلال مرونة الخيارات والمزايا التي يمنحها البرنامج لكل مستخدم حسب مستواه الوظيفي من تلك البيانات والمعلومات.

¹⁸ -Jean-Louis LEQUEUX ,**Manager avec les ERP(Architectue Orientée Services)** ,Editions d 'organisation Groupe Eyrlles, paris,France, 3éme edition, 2008,p31.

الفرع الثاني: متطلبات نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

هناك تباين واختلاف في أطروحتنا الباحثين والكتاب بشأن عوامل النجاح الحرجة التي يرونها مناسبة لتطبيق نظام ERP سواء من حيث الكم والنوع، وتم تقسيم متطلبات تطبيق نظام ERP إلى متطلبات (التنظيمية والسلوكية) التي تتضمن اغلب العوامل الحرجة التي حضت بالاتفاق من قبل غالبية الباحثين، ويمكن تحديد المتطلبات التي سيتم اعتمادها في هذه الدراسة كالآتي:

أولاً: المتطلبات التنظيمية

1- دعم الإدارة العليا: تعد قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات ومنها نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح التطبيق، حيث إن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل والتطبيق والتغيير تلعب دوراً رئيسياً في نجاح أو فشل إذ يشير كل من kamhawi إلى أن دعم الإدارة العليا ربما كان عاملاً للنجاح الأكثر أهمية في تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة لذلك ينبغي من الإدارة العليا أن تبرهن على التزامها من أجل تحقيق النجاح في الوقت مبكراً، إذ إن بدون دعم والتزام منها فإن احتمالات الفشل أو الإنفاق في تقديم مجموعة كاملة من الفوائد أمر لا يمكن توقعه.

2- الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات: إن وضع هذه الإستراتيجيات وخطط التأسيس يتطلب وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل في مثل هكذا نظام، وذلك لتحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة في فترة مستقبلية، وأبعاده، ومنطلقاته، ويؤكد من Rosari Nahetel على أهمية وجود رؤية وخطّة عمل واضحة لتوجيه اتجاه تنفيذ المشروع طوال دورة حياة ERP.

3- تقانة المعلومات والاتصالات: تشير الكتابات الأخيرة في تقانة المعلومات بوصفها الأداة الأكثر دقة وسرعة وحداثة واستخداماً لتحقيق والإبداع والأداء المتفوق، ومن ثم الوصول إلى التطبيق الناجح لنظام تخطيط موارد المنظمة ERP، الذي يتطلب درجة عالية من التقنية والتقدم التكنولوجي إذ يسهم نظام ERP في أحلال تقانة حديثة تحل محل الثقافة التقليدية القائمة على رفض تبني تقانة المعلومات في المنظمات Swanepoel، فضلاً عن الزيادة التدريجية في نضج تقانة المعلومات. فضلاً عن أن نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP لدمج تلك العمليات في نظام واحد مما استدعى زيادة التركيز على الدور الاستراتيجي لتقانة المعلومات والعوامل ووسائل لقياسها، أما Ritzman, Krgeuski فيعدها تسهيلات ضرورية للعمليات في أي موقع وفي أي مجال وظيفي ومما يسهل عملية تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة ERP ضمن إطار العمل.¹⁹

19 - فائق مشعل العبيدي، روى أحمد إبراهيم، دور متطلبات التنظيمية والسلوكية في نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة (ERP) - دراسة استطلاعية على عينة من الشركاء النفطية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (7) العدد (1)، 2017، ص 14، 15.

ثانيا: المتطلبات السلوكية

1- التغيير ومقاومة التغيير: إن تطبيق نظام ERP يمثل مشروع تغيير بالدرجة الأولى، إذ يأخذ وجهة نظر العملية في المنظمة ويهدف إلى التكامل، وفي هذا الصدد يؤكد كل من (Ehie ;Madsem) ان تطبيق تخطيط موارد المؤسسة ينطوي على أكثر من تغيير البرامج أو أنظمة الأجهزة. من الناحية المثالية، من خلال إعادة هندسة، ويمكن تنفيذ تخطيط موارد المؤسسة ان يساعد على الاستفادة من مستويات أعلى من الكفاءة وتحسين الأداء، ولاحظ (Appeto) أيضا أنه عندما تنقل المنظمة إلى بيئة نظام معلومات (مثل نظام ERP)، فمن المتوقع أن تحدث تغيرات 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.

2- التعليم والتدريب: إن الغرض من التدريب هو تقديم المفاهيم الأساسية ومزايا نظام ERP للمستخدمين، وكيفية استعماله. فالهدف الأساسي للتدريب على نظام ERP هو تمكين المستخدمين من فهم عمليات الأعمال المختلفة وراء تنفيذ النظام، والتدريب وتحديث المعرفة للمستخدمين من نظام ERP يمثل التحدي الأكبر. فتنفيذ النظام يتطلب كتلة ضخمة من المعرفة لأجل تمكين المستخدمين من مواجهة المشاكل وحلها في إطار هذا النظام.²⁰

الفرع الثالث: أسباب تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP وفوائده²¹

أولا : أسباب تبني نظام ERP²²

يعود أسباب تبني نظام ERP، إلى أسباب تقنية وأخرى إدارية وهو مايبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (1-1): أسباب تبني نظام ERP

الأسباب الإدارية	الأسباب التقنية
التمكين من نمو الأعمال.	حل مشكلة Y2K
تحسين كفاءة عمليات النظام.	استبدال الأنظمة التقليدية
تقليل زمن معالجة البيانات وتحسين عمليات الاسترجاع.	صيانة البرامج من خلال الاستعانة بالأفراد الأكثر خبرة.
الحصول على معلومة أكثر دقة وشمولية لحل جوانب المشكلة.	تجنب تكرار البيانات
تحسين صورة المنظمة أمام مختلف المتعاملين معها.	تخفيض عدد الأخطاء
تسهيل تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والفروع.	تخفيض زمن الإعداد

20 - المرجع السابق ص 16.

21 - نور الدين مزهودة، دور نظام تخطيط موارد المؤسسات في تحسين أداء المؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار ENTP، مخبر أداء المؤسسات والاقتصاديات في ظل العولمة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مبراح ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد(9)، 2016، ص 223،222.

22 - Galani Despina, Efthymios Gravas and Antonios Stavropoulos ;ERP Benefits and Firm Performance in Greece ,Galani ,Gravas , Stavropoulos,2010,P13.

Source :Galani Despina,Efthymios Gravas and AntoniosStavropoulos ;ERPBenefits and Firm Performance in Greece ,Galani ,Gravas , Stavropoulos,2010,P13.

ثانيا : فوائد نظام تخطيط موارد المؤسسة²³

يرى Arora المنافع المباشرة للنظام تتمثل في تكامل الأعمال، مرونة النظام، الدعم الكامل لصنع القرارات، استعمال التقنيات الحديثة، وعموما يقدم لنا الطويل ويولس مجموعة من الفوائد التي ستحصل عليها المنظمة بعد تطبيقها لنظام ERP، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-1): فوائد نظام ERP

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

المصدر: أكرم أحمد الطويل، بلال توفيق يونس، قواعد البيانات موزعة، نظام ERP نموذجاً.

23 - أكرم أحمد الطويل، بلال توفيق يونس، قواعد البيانات موزعة، نظام ERP نموذجاً، دراسة حالة في مصنع الغزل والنسيج في الموصل، المؤتمر العلمي الخامس في تقانة المعلومات، كلية الحاسوب والرياضيات، 19-20 كانون الأول 2012، ص28.

الفرع الرابع: مزايا وعيوب نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP²⁴

أولاً: مزايا نظام ERP

- التناسق بين التطبيقات المختلفة لنفس المؤسسة، أي أن البيانات في المؤسسة لها نفس الشكل ويمكن تبادلها بسهولة تامة؛
- التنفيذ التدريجي للمشروع لأنه ينفذ البرنامج وحدة وحدة؛
- القدرة على تكيف الحلول؛
- تماسك واتساق المعلومات أي هناك قاعدة ملفات موحدة لجميع المصالح؛
- يمكن للمستخدم استرداد البيانات على الفور أو حفظها؛
- التكامل وتوحيد نظم المعلومات؛
- يساعد في التحكم تكاليف وأجال التنفيذ؛
- تقليل التكاليف، فلا توجد حدود بين الوحدات وتزامن المعالجات.

ثانياً: عيوب نظام ERP

- يعاني نظام ERP من عدد كبير من العيوب التي قد تؤدي إلى إعاقة تطبيق ذلك النظام في الكثير من المؤسسات والمنظمات، ومن أبرز عيوب هذا نظام هو
- الحاجة إلى إعادة هندسة عمليات الأعمال؛
 - يمكن أن يكون الدعم التقني غير مطابق للمواصفات؛
 - يمكن أن تكون النظم معقدة؛
 - يمكن أن تحد المقاومة في تبادل المعلومات بين الإدارات الداخلية الحساسة من فعالية البرنامج.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية**المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية:****1-دراسة Saravanan(2014)تحت عنوان: عوامل النجاح الحرجة لتنفيذ تخطيط موارد****المؤسسات_دراسة تحليلية.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ما ورد في ضوء الأعمال السابقة، حيث أشارت بأن نظم تخطيط موارد المؤسسات ERP هي نظم المعلومات التي تعمل على دمج الأنشطة التنظيمية عبر الانقسامات الجغرافية والوظيفية، وبالتالي فهي تهدف إلى دراسة عوامل النجاح الحرجة لتنفيذ تخطيط موارد المؤسسات، حيث أن هذا النوع من النظم يساعد المنظمات على تحسين الإنتاجية والقدرة على الاستجابة للزبائن، وزيادة فعالية المعلومات مما يساهم في القدرة على صنع القرارات الصائبة، واستطاع الباحث بناء نموذج مكون من أربع متغيرات تتمثل في كل من التخطيط، التنفيذ، الاستقرار، التحسين، انطلاقاً من تحديد مجموعة من العوامل الحرجة لتنفيذ ERP التي تتمثل في دعم الإدارة العليا، تكوين فريق لتنفيذ النظام، إدارة المشروع، تحديد خطة للعمل تتضمن الرؤية والأهداف، إعادة هندسة العمليات الإدارية، التدريب، الاتصال، الوقوف على سلبات النظام الحالي، الثقافة التنظيمية، وانتهت الدراسة إلى توصية أساسية تتمثل في ضرورة مسايرة تنفيذ تخطيط موارد المؤسسات في ظل توفر عوامل النجاح الحرجة لإستراتيجية المنظمة.

2-دراسة Aamir et Il(2014) تحت عنوان: دراسة نوعية حول عوامل النجاح الحاسمة في نظام**تخطيط موارد المؤسسات -منهج دراسة حالة-**

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف عوامل النجاح الحاسمة قبل التنفيذ وأثناء التنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات، واتبع الباحث منهج دراسة الحالة، حيث كانت المقابلة الأداة الرئيسية المستخدمة في جمع البيانات. كما تم الاستعانة بعدد من تسجيلات فيديو مدتها من (30) إلى (45) دقيقة، أما عينة الدراسة فتمثلت في الشركة الحكومية الباكستانية للإمداد بالتيار الكهربائي، وقد تم معالجة البيانات باستعمال برنامج NVivo10 لتحليل النوعي المعمق، وقد قسمت الدراسة عوامل النجاح الحاسمة لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسات إلى ثلاث أنواع تتمثل في كل من العوامل ما قبل التنفيذ، عوامل أثناء التنفيذ، عوامل ما بعد التنفيذ، حيث تمثلت عوامل المجموعة الأولى في كل من وضوح الأهداف، الوعي الكامل بتطبيق النظام، تكوين فريق لاختيار النظام، الاهتمام بالثقافة التنظيمية، أما عوامل المجموعة الثانية فتمثلت في كل من إعادة هندسة العمليات، قيادة إدارة التغيير، التواصل الفعال، التدريب الفعال، قيادة التعاون، المكافآت والتقدير، التزام الإدارة العليا، في حين تمثلت عوامل المجموعة الثالثة في كل من تحفيز الموظفين، تحقيق رضا المستخدمين، وموثوقية البرمجيات، والدعم والصيانة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج تم تقسيمها إلى ثلاث مجموعات، حيث أظهرت نتائج المجموعة الأولى أن وضوح الأهداف، الوعي الكامل بتطبيق النظام هي عوامل نجاح أكثر أهمية في مرحلة ما قبل التنفيذ.

3-دراسة جواد 2016 تحت عنوان تطبيق نظام تخطيط موارد الوحدة الاقتصادية ERP في تعزيز نظام الرقابة الداخلية في قطاع المقاولات بحث تطبيقي في شركة القرى للمقاولات العامة المحدودة.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيق نظام معلومات الإلكتروني ERP في تعزيز نظام الرقابة الداخلية في قطاع المقاولات من خلال دراسة واقع نظام الرقابة الداخلية والمستند إلى الأنظمة التقليدية، دراسة أهمية نظام المعلومات الإلكتروني ERP في تقديم المعلومات المناسبة لمتخذي القرار، دراسة أثر تطبيق نظام المعلومات الإلكتروني ERP في تعزيز أنظمة الرقابة الداخلية في قطاع المقاولات، وتوصل البحث بعد إجراء تحليل لتطبيق نظام المعلومات الإلكتروني ERP على بنود (الرواتب، والأجور، المواد الأولية، إستنتاج الآلات ومعدات ووسائل النقل، المقاولين الثانويين، الإيرادات)، إلى أن تطبيق برنامج (Double Click ERP) سوف يؤدي إلى تعزيز فاعلية نظام الرقابة الداخلية على هذه العناصر وتجاوز التغيرات التي كانت موجودة في نظام الرقابة الداخلية المطبق بالشركة عينة البحث عند استخدام النظام القديم .

4-دراسة(الكساسبة ، 2015) بعنوان "أثر فاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي

والالتزام التنظيمي للعاملين: دراسة ميدانية في شركة البوتاس"

هدفت دراسة الكساسبة الى التعرف على أثر فاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي والالتزام التنظيمي من خلال دراسة ميدانية في شركة البوتاس العربية حيث تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة حيث تكونت عينة الدراسة من رؤساء الاقسام والمدراء والمشرفين والموظفين المستخدمين للنظام في معظم القطاعات والقطاعات والوظائف في شركة البوتاس العربية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبانة لجمع المعلومات الاولية حيث تم اعتماد (90) استبانة من الاستبانات التي توزيعها على افراد العينة والبالغ عددهم (120) مستخدم، وعند تحليل البيانات توصلت الدراسة الى عدد من النتائج من ابرزها وجود اثر ذو دلالة احصائية لفاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين وكذلك وجود اثر ذو دلالة احصائية فاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي والالتزام التنظيمي للعاملين.

حيث قامت الدراسة الحالية بالاستفادة من دراسة الكساسبة بالاستناد الى المعايير التي تم طرحها فيما يتعلق بفاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة واعتمادها كمعايير في هذه الدراسة لقياس نجاح النظام.

5-دراسة د.خالد رجم وأ. غطاس محمد الصادق(11-12أفريل 2018) تحليل واقع عوامل نجاح تبني

نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في المؤسسات النفطية الجزائرية

هدف هذه الدراسة الى تقييم مدى نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة في المؤسسة الوطنية للأشغال في الابار، وقد اعتمدنا في دراستنا على كل من أدوات المقابلة و الاستبانة حيث تم توزيع الاستبانات على مسيري ومستخدمي ERP في المؤسسة (40 فرد)، وقد توصلنا الى أن نظام تخطيط موارد المؤسسة يساهم في تحقيق التكامل بين جميع الوظائف في المؤسسة وتوفير المعلومة لمتخذي القرار، أما عن مدى النجاح فقد تم التوصل إلى

أنه لم ينجح بالنسبة المتوقعة و ذلك لعدة أسباب أهمها عدم اهتمام المؤسسة بداراة التغيير ، عدم استقرار فريق المشروع، غياب التحفيز المتعلقة بالمشروع، كما توصلت الدراسة الى أن المؤسسة فشلت في الاستغلال الأمثل للنظام، اضافة الى ضعف بعض السياسات الأمنية.

6- أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية دراسة

ميدانية لعينة من المؤسسات النفطية العاملة في الجزائر.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحسين أداء بعض المؤسسات النفطية العاملة بالجزائر، والمتمثلة في أربعة مؤسسات جزائرية وأجنبية، وقد شملت عينة الدراسة داخل المؤسسات، ERP(149) موظف من مستعملي نظام حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على إجراء المقابلات، والاستبانة، ووثائق المؤسسات، من أجل التعرف على واقع العلاقة التأثيرية بين نظام تخطيط موارد المؤسسة وتحسين الأداء، وتحليل الاستبانة تم الاعتماد على SPSS التحليل الاحصائي الوصفي باستخدام برنامج وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد وتحليل التباين، V22 الأحادي، وكان من بين أهم النتائج التي توصلنا إليها هو ERP انه يوجد استخدام لجميع وحدات نظام المؤسسات محل الدراسة، كما تشير النتائج إلى ضرورة زيادة وعي المنظمات بأهمية أنظمة تخطيط موارد المنظمة وأثرها على فاعلية أداء وسير العمليات فيها، إذ أن ذلك يساعد المنظمة في تحقيق قدر أكبر من الاهداف مقارنة بغيره

وخلصت الدراسة إلى التأكد على العلاقة بين كيفية تحفيز مشاريع أنظمة تخطيط موارد المنظمة وكيف يمكن للمزايا المتوقعة الناجمة عن هذه المشاريع مساعدة المنظمات التي تستخدم نظم تخطيط موارد المنظمة. كما أكدت الدراسة على ضرورة ضبط نظم تخطيط موارد المنظمة بهدف زيادة تأثيرها في رفع مزايا المنظمات التي تنفذ نظم تخطيط موارد المنظمة.

7- دراسة فردوس بن عزة، دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2016/2015.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتم اسقاط الجانب التطبيقي على العيادة الطبية جراحية ضياء بورقلة، واعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات والبيانات المتعلقة بالظاهرة موضوع البحث، ولتحقيق هذا الهدف استخدمنا الاستبيان كأداة للدراسة وتم توزيع استمارة الاستبيان على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) برنامج معالج الجداول Excel واختبار الفرضيات استخدامنا متوسطات الحسائية، استخدام الانحراف المعياري، (one way Anova) اختبار تحليل التباين الأحادي، كما تم استخدام أساليب تحليل الانحدار والارتباط للإثبات وجود علاقة بين متغيرات الدراسة، وفي الأخير خلصت الدراسة إلى أن التدريب عنصر فعال في المؤسسة، إذ يمثل الركيزة، بعد استيفاء البحث من خلال فصل الأول نظري والثاني تطبيقي، والهدف الرئيسي للتدريب هو إزالة

جوانب الضعف والقصور في أداء وسلوك الأفراد، سواء كانت هذه الجوانب في أداء السلوك الحالي أو المتوقع، الناتجة عن عدم مقدرتهم على الأداء والسلوك وفق المستوى المرغوب فيه من قبل إدارة المنظمة، وأهداف التدريب تختلف من مؤسسة لأخرى تبعاً لاحتياجات التدريب في كل مؤسسة وحسب اختلاف الظروف الانتاجية والإدارية المؤثرة على كل منها، كما توصلت الدراسة إلى أن التدريب كمتغير مستقل يؤثر على أداء العاملين كمتغير تابع بدرجة قوية وذلك بمعامل الارتباط قدره 76%، وأهم التوصيات التي خرجت بيها الدراسة ذكر منها:

- توعية الموارد البشرية للمؤسسة بالأهمية القصوى في مشاركة العاملين مع الإدارة في وضع خطط التدريب وذلك ضماناً لنجاح البرنامج التدريبي في تحقيق أهدافه.
- يجب توفير الحوافز المالية لتحسين أداء المؤسسة من أجل حب العمل والإخلاص له بالإضافة إلى سرعة إنجاز العمل، أما عن الحوافز المعنوية فتكون من خلال الترشيح لدورات تدريبية ومنح الشهادات تقديرية وذلك من أجل دفعة إلى التحلي بروح الإبداع والمبادرة.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

1-(Elargal ,Al-Serafi ,2012) "The Effect of ERP system Implementatiom on Business Performance:An Exploratory case-Study.:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم تخطيط موارد المنظمة على أداء الأعمال، وقد كانت عينة الدراسة شركة من الشركات المتوسطة محلياً، والصغيرة عالمياً، والتي لها فرع كبير في مصر، وقد تم اختيارها كعينة للدراسة نظر لتطبيق نظام موارد المنظمة بشكل فعال. حيث اشارت نتائج الدراسة بان الكثير من الفوائد والأهداف التابعة لأداء الاعمال المرجوة من نظام تخطيط الموارد في المنظمة تحققت بعد تنفيذ النظام، كما تضمنت نتائج الدراسة بأن هنالك بعض النتائج المرجوة من نظم تخطيط موارد المنظمة لم تتحقق بالشكل المطلوب والمتوقع. وتلخصت النتائج بوجود علاقة ايجابية بين أداء عمليات الأعمال ونظم تخطيط موارد المنظمة، حيث تم افادت الدراسة الحالية عند بيان وتحليل نجاح أعمال المنظمة الذي اعتبرته الدراسة الحالية أحد معايير نجاح نظام تخطيط موارد المنظمة.

2-Etude (charles kingston Yao Dzamesi), The Effects of Trining And Developemnton Employees Performance ,A Thesis subimitted to the Degree of commonwzaltr executive masters of Business Administration, University of science and Technolgy in partial fulfillment of the requirements, GHANA, 2012.

الهدف الرئيسي من الدراسة هو تقييم تأثير التدريب والتطوير على أداء الموظفين، وأجريت الدراسة في The Hunger Project-Ghana، وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي كتصميم بحثي، والمنهج التحليلي لتحليل النتائج المتحصل عليها، واستند الباحث في جمع البيانات على الاستبيان والمقابلات وجها لوجه، حيث قام الباحث بتوزيع 61 استبيان على أفراد المؤسسة محل الدراسة، وتمكن الباحث من استعادة 50 فقط

- منهم أي بمعدل استجابة يساوي 82% من بين العدد الموزع، كما استخدم مجموعة من الأساليب الإحصائية وتحليلها إحصائيا من خلال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتوصل الباحث من خلال دراسته إلى أن التدريب يساهم بشكل كبير في تطوير وتحسين أداء المورد بالمؤسسة محل الدراسة.
- وعلى ضوء هذه النتائج قدم الباحث لمؤسسة محل الدراسة التوصيات التالية:
- تبذل المؤسسة قصارى جهدها للتوصل إلى سياسات وممارسات التدريب والتطوير لأنها تمثل الرابط الاستراتيجي بين رؤية المنظمة وعملياتها اليومية.
 - واقتراح أيضا إنشاء وحدة للموارد البشرية لتتولى احتياجات التدريب والتطوير للموظفين.

3-Etude de (Githinji Angela), Effects of Training On employe performance, A Thesis subnitted to the Degree of executive masters of science in orgnizational development (EMOD), United states internatinal university, Nairbi, 2014.

- الهدف الرئيسي من الدراسة هو استكشاف أثر التدريب على أداء الموظفين، وأجريت الدراسة في موظفي الخدمة المدنية الدولية في الصومال، وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج التحليلي، كما استعان الباحث في جمع بيانات الدراسة على استبيان، وكان مجتمع الدراسة يتكون من 144 موظف من موظفي دعم الأمم المتحدة مكتب البعثة الإفريقية في الصومال، وتم أخذ 45 موظف عشوائيا كعينة للدراسة.
- وللتحقيق من العلاقة بين متغيرات الدراسة تم تحليل النتائج البيانات المتحصل عنها من خلال الاستبيان وذلك باستعمال الأساليب الاحصائية من نسب مئوية وتحليل التباين والتحليل ثنائي المتغير حيث خلص الباحث إلى أن التدريب يؤثر في أداء الموظفين عن طريق التأثير ايجابيا في مشاركة الموظفين في عمليات التغيير والتعاون فيما بينهم كما يعمل على تحفيز الموظفين لأنه يسمح بتقدير الموظف داخل المنظمة وفي الاخير قدم الباحث من خلال النتائج التي توصل لها إلى تقديم مجموعة من التوصيات منها:
- إجراء التدريب من وقت لآخر لضمان مشاركة الموظفين لتغيير العمليات والابتكار وتحقيق أداء أفضل.
 - تحتاج إدارة UNSO Ananagement إلى تقييم استراتيجياتها التدريبية لضمان تحقيق الآثار بشكل موحد في جميع أنحاء المنظمة فيما يتعلق بالرضا الوظيفي.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية بالغة العربية والأجنبية وتحديد أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بينهما.
- يمكن تشابه بين دراسات الحالية والسابقة فمالي:
- تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي مع المتغير التابع واعتمد أغلب الدراسات على الاستبانة والمقابلة كأداة لجمع البيانات والمتغيرات الشخصية .

الجدول (3-1): أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

عوامل المقارنة	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الهدف	تهدف درستنا إلى الوقوف على مدى أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة	هدفت معظم الدراسات السابقة إلى الوقوف على استكشاف ودور وفاعلية ونجاح النظام، وكذا دور التدريب وتحسين أداء العاملين في المؤسسات سابقة الذكر
من حيث الزمان والمكان	تمت الدراسة في الصندوق الجهوى للتعاون الفلاحي بورقلة سنة 2020/2019	تمت الدراسة في عدة بيئة عربية وأجنبية وكانت في السنوات التالية: 2012.2014.2015.2016.2018
من حيث العينة	تناولت دراستنا (36) موظف بمختلف رتبهم ودرجاتهم	تناولت عينات أكبر من الدراسة الحالية
من حيث المتغيرات	اعتمدت درستنا على متغيرين هما نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP وأداء العاملين	تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها: - الرقابة الداخلية - الالتزام التنظيمي - تحسين الاداء - دور التدريب..... الخ
من حيث القطاع	كانت هذه الدراسة في قطاع اقتصادي عمومي	تنوعت الدراسات بين القطاع الخاص والعام

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة :

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء و إعداد الادبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة:

- 1- أسهمت في تعزيز الجانب النظري لدراسة الحالية وإثراءها ؛
- 2- تعرف على الدراسات السابقة، مما فتح مجال الباحث في إعداد المنهجية المتابعة ؛
- 3- ساهمت الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الاستيانية لمتغير الدراسة ؛

4- إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة لموضوع الدراسة مما يسهل على الباحث ضبط المتغيرات الا وهي تخطيط موارد المؤسسة وأداء العاملين ؛

5- الاهتداء لبعض المراجع والمصدر والبحوث التي لم يتسنى لنا الاطلاع عليها من قبل .

خلاصة الفصل:

استعرضنا في هذا الفصل موضوعين من أهم موضوعات الإدارة وهما نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP وأداء العاملين وأهم أبعاد كل منهما من حيث المفهوم والأهمية والمتطلبات وعوامل نجاح ومختلف الدراسات السابقة.

إن تبني المؤسسة لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة من شأنه أن يحدث تأثيرا كبيرا على أداء العاملين من خلال تخطي الكثير من الأعمال الروتينية وتوفير الجهود والدقة المتناهية في المعلومات، كما من شأنه أن يوفر السرعة في إنجاز المهام فهو كذلك يساهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا. وهذا ما سنحاول التأكد منه من خلال دراستنا الميدانية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بولاية ورقلة.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لأثر تطبيق نظام موارد
تخطيط المؤسسة ERP على أداء
العاملين في الصندوق الجهوى للتعاون
الفلاحي CRMA-ورقلة-

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل الاول إلى المفاهيم المتعلقة بنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP وأداء العاملين والدراسات السابقة، سنتناول في هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع وذلك من خلال إجراء الدراسة على عينة من موظفي الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA ورقة.

ولدراسة أعمق وأكثر تفصيل لهذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين هما:

- في المبحث الأول يتم التطرق إلى: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة؛
- وفي المبحث الثاني يتم التطرق إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية.

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من تقديم العينة و عرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمناها في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نعتمد على المناهج التالية:

أولاً: المنهج الوصفي التحليلي:

والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات.

ثانياً: المنهج الإحصائي:

والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ليقيم أثر تطبيق نظام موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA ورقلة، وذلك من خلال عينة عشوائية بسيطة من الموظفين محل الدراسة.

الفرع الأول : متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-1) : يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	متغيرات الدراسة
المتغير التابع	نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP
المتغير المستقل	أداء العاملين

المصدر : من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: تعريف المؤسسة

الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي هو شركة مدنية ذات أسهم مالية فلاحية تشرف عليها وزارة الفلاحة هدفها ليس تحقيق ربح (غير الربحية) وإنما تحقق لمشتريها كل العمليات الادخار الاجتماعي التأميني أو تعويض على أساس التعاون والتضامن دون ركد وراء الفائدة.

من مهامها تمويل القطاع الفلاحي وأنشطة مختلفة في الاقتصاد الوطني قصد تطوير الانتاج الغذائي لتحقيق الاكتفاء ذاتي وكذا توفير التغطية التأمينية من الأخطار التي تمس الممتلكات والمنشآت وأيضا التأمين على الأشخاص، كما يعرف أيضا بأنه آلة في خدمة ومصالحة المأمنين.

أما ما تعبره الحروف الأولى لصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA مايلي:

C : Caisse

R : Régionale

M : Mutualité

A : Agricole

نشأة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ورقلة:

➤ إن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بورقلة هو إحدى (67) صندوق جهوي متواجد عبر التراب الوطني والتي تنطوي كلها تحت كفالة و ضمان الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي الذي انبثق في 1972 عن إدماج ثلاث صناديق للتعاون الفلاحي كانت تعمل في القطاع وهي:

- الصندوق المركزي لإعادة التأمين للتعاون الفلاحي تأسس سنة 1907
- الصندوق المركزي للتعاون الاجتماعي تأسس سنة 1949
- صندوق التعاون الفلاحي للتقاعد تأسس سنة 1958

إن الوضع القانوني الخاص بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بورقلة كمؤسسة مهنية هو كونه شركة مدنية ذات أسهم لكن هذا الوضع القانوني لم يكن دوما مستقرا بل عرف عدة تغيرات وتطورات منذ نشأته في سنة 1972 حتى اليوم نختصرها في المحطات التالية:

-ديسمبر 1972: التعاون الفلاحي بورقلة كان ممثلا في مكنتيين محليين الأول في ورقلة والثاني في تقرت كلاهما كان يتبعان إلى وصاية الصندوق الجهوي لباتنة.

-مارس 1976: أنشئ الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بورقلة وكان مجال تدخله يمتد إلى الولايات: الوادي ، الأغواط، غرداية، تمنراست، إليزي.

-جانفي 1984: انفصال ولاية الأغواط وغرداية عن التبعية للصندوق الجهوي بورقلة.

-جويلية 1998: تم بموجب عقد توثيقي رقم 98/1149 بتاريخ 21 جويلية 1998 لدى الأستاذ جودي سعد موثوق تثبيت الصندوق في شكل شركة مدنية ذات أسهم معبر عنها باسم الصندوق المحلي للتعااضدية الفلاحية برأس مال اجتماعي قدره 1468000.00 دج.

-نوفمبر 1999: بناء على المرسوم التنفيذي رقم 273/99 المؤرخ في 30 أفريل 1999 المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 97/95 المشار عليه أعلاه وخاصة المادتين (2) و(6) منه والمتضمنتين تعديل تسمية الصندوق الجهوي وبناء على محضر اجتماع مجلس إدارة الصندوق المنعقد بتاريخ 23 ديسمبر 1999 أعيد تسمية المؤسسة بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ورقلة وبهذا انحصر مجال التدخل الإقليمي للصندوق في ثلاث ولايات ورقلة، تمنراست، اليزي عبر مقره الرئيسي وستة(6) وكالات محلية مزودة بكل الوسائل البشرية والمالية اللازمة لتمكنه من الأداء الجيد لمهمته المزروجة كمصرفي وشركة تأمين بأقصى قدر من الناجعة والسرعة لمتطلبات زبائنه.

❖ مثال: دراسة حالة في تأمين السيارات

عندما يتقدم الزبون (المؤمن له) الى هذه المصلحة من أجل تأمين سيارته يقوم العون المكلف (المؤمن) بعرض جميع الاقتراحات والضمانات والامتيازات الخاصة بهذا التأمين، حيث ينقسم تأمين السيارات الى 3 انواع مع توفر الشروط التالية:

1. تأمين جميع الأخطار: والذي يجب فيه أن تكون سن السيارة أقل من 5 سنوات وتكون مدته سنة واحدة.
 2. تأمين خمس أخطار: يشترط فيه أن يكون عمر السيارة أقل من 12 سنة وتكون مدة هذا التأمين اختيارية حسب رغبة المؤمن له إما 6 أشهر أو 12 شهر.
 3. تأمين المسؤولية المدنية (تأمين البسيط): وهو أقل عرض للتأمين بحيث لا يشترط فيه عمر السيارة وتكون مدته اختيارية: 6 أشهر أو 12 شهر.
- تتمثل الضمانات هذا التأمين في:

1. الضمانات الإجبارية: المسؤولية المدنية، الدفاع والمتابعة، أشخاص منقولين.
 2. الضمانات الاختيارية: أضرار التصادم، السرقة، الزجاج، الحريق.
- ويجب على الأشخاص الذين يتقدمون الى هذه المصلحة من أجل تأمين سياراتهم أن يحضروا الوثائق التالية: البطاقة الرمادية ورخصة السياقة. كما يجب عليهم أيضا احضار مركباتهم المراد تأمينها من أجل المعاينة وذلك بأخذ الصور من أجل التأكد من جميع المعلومات المقدمة من طرف المؤمن له وبالأخص من الرقم التسلسلي، بعد الاتفاق بين الطرفين على نوع ومدة التأمين وكذا قسط التأمين يقوم المؤمن بإنشاء العقد.
- إنشاء العقد: إن عقد تأمين السيارات وثيقة قانونية تربط بين الطرفين المتعاقدين المؤمن والمؤمن له حيث أن المؤمن(شركة التأمين) تصدر وثيقة لإثبات وتنظيم الاتفاق الذي يتم بينهما ويشمل مايلي:

- المعلومات الخاصة بالمؤمن والمؤمن له
- المعلومات الخاصة بالمركبة تأخذ من الوثائق المقدمة من طرف المؤمن له (البطاقة الرمادية) والمتمثلة في: نوع السيارة، الرقم التسلسلي، عدد المقاعد، هيكل السيارة، سنة أول استعمال... الخ
- تاريخ بداية العقد ونهايته، رقم التسجيل ورقم عقد التأمين
- قيمة السيارة المراد تأمينها
- حصر جميع الضمانات المتفق عليها سواء كانت الإلزامية أو الاختيارية
- إمضاء عقد التأمين من الطرفين (المؤمن والمؤمن له)
- قسط التأمين المتفق عليه
- يحرر عقد التأمين من نموذجين مع شهادة التأمين
- تاريخ إنشاء العقد

مثال على ذلك: الملحق رقم (1) و(2)

ملاحظة : فيما يخص التأمينات الأخرى(حيوانية، نباتية أو صناعية) تكون عملية التأمين بنفس الطريقة مع توفر الشروط الخاصة بالتأمين.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

1/مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من موظفين الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA ورقلة بمختلف تصنيفاتهم والبالغ عددهم 32 اموظف

2/ عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة وبناءا عليها تم تحديد عينة الدراسة في (32) استمارة شملت الفئة المعنية، والجدول التالي يبين عينة الدراسة.

جدول رقم (2-2) إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

النسبة المئوية	العدد	البيان
100%	32	عدد الاستمارات الموزعة
100%	25	عدد الاستمارات المسترجعة
100%	6	عدد الاستمارات الغير مسترجعة
100%	0	عدد الاستمارات الغير صالح للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول : الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 19 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

-مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛

2-مصفوفة الارتباطات سيبرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛

3-تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

4- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغير المستقل على المتغير التابع.

الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية.

- الاستبانة:

حيث خصص الاستبيان لمعرفة أداء العاملين لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة محل الدراسة.

الجزء الأول: يتعلق بمفهوم تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على 20 عبارة.

الجزء الثاني: يتعلق بمفهوم أداء العاملين ويحتوي على 24 عبارة.

الجزء الثالث: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة موظفين لمؤسسة مثل (الجنس، الدرجة العلمية، العمر، الخبرة، المسمى الوظيفي، الحالة العائلية، المصلحة، المكتب).

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول، الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات، ونظراً لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي" كما يلي:

- موافق تعطى لها 3 درجات؛

- محايد تعطى لها درجتان؛

- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي" كما هو موضح كما يلي:

- صف إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة:

يتم تحديد اتجاه إجابات المستجوبين من خلال استخدام الترجيح لخيارات مقياس ليكارت الثلاثي، حيث عندنا عدد المجالات = 2، وعدد الخيارات = 3، وعليه $0.66 = 3/2$ إذا:

جدول رقم (3-2): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
قليل	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	من 2.34 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبتين

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3 - 1 = 2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (2/3=0.66)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 قليل ومن 1.67 إلى 2.33 متوسط ومن 2.34 إلى 3 مرتفع).

- الوثائق:

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول عدد الموظفين بمختلف أصنافهم، الهيكل التنظيمي.

ثالثاً: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات. صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية، ومنهم متخصصين في الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات وقد تم أخذ النصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار لذا قمنا بحذف وتعديل بعض العبارات وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلاحظ أن معامل الثبات لصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (2-4) يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP وأداء العاملين)

المؤسسة	الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA ورقلة
معامل ألفا كرونباخ	88%

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على معطيات SPSS

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

أولاً: الجنس:

الجدول رقم (2-5) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	المتوسط
الذكور	18	72%
الإناث	7	28%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول رقم (2-5) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذكور قد

بلغ مستجوبا بمتوسط حسابي قدره 72

أما عدد المستجوبين الإناث فبلغ مستجوبا بمتوسط حسابي قدره 28

ثانيا: الديمومة الوظيفية:

الجدول رقم (2-6) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الديمومة الوظيفية

الجنس	التكرار	المتوسط
الذكور	24	96%
الإناث	1	4%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يبين الجدول رقم (2-6) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الديمومة الوظيفية، إذ نلاحظ أن عدد المستجوبين من فئة

الذكور لفقد بلغ عددهم 24 مستجوبا، أي بنسبة 96%، في حين بلغ عدد المستجوبين من فئة الإناث 01

مستجوبة، أي بنسبة 4%، أي نسبة الذكور أكبر من الإناث وهذا يعود إلى طبيعة نشاط كل إدارة ، بالرغم من أن

فرص الحصول على الوظيفة متكافئة لكلا الجنسين إلا أن نسبة الذكور أكبر وهذا يرجع إلى ظروف مختلفة (المسافة، الانتقال من بلد إلى آخر، الحالة العائلية... الخ) بإمكان الذكور الاستمرار في جميع الظروف بعكس الإناث.

ثالثاً: العمر:

جدول رقم (7-2) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

المتوسط	التكرار	فترة العمر
16 %	4	أقل من 30 سنة
32 %	8	من 30 إلى أقل من 40 سنة
32 %	8	من 40 إلى أقل من 50 سنة
20 %	5	50 سنة فأكثر
100 %	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (2-7) أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين البالغ سنهم أقل من 30 سنة قد بلغ 4 مستجوبين، أي بمتوسط حسابي قدره 16 %، في حين أن عدد المستجوبين البالغ أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة قد بلغ 8 مستجوبا، أي بمتوسط حسابي 32 %، أما المستجوبين البالغة أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة بلغ عددهم أيضا 8 مستجوبا بنسبة 32 %، أما الفئة التالية وهم أفراد العينة البالغة أعمارهم أكثر من 50 سنة فقد بلغ مستجوبا 5 ، أي بنسبة 20 %.

رابعاً: المستوى التعليمي:

يبين الجدول رقم (2-8) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي، حيث نلاحظ أن الأفراد الذين مستواهم شهادة ليسانس أكبر نسبة وتقدر ب32 % ، ثم تليها الأفراد الذين مستواهم ثانوي أو أقل بنسبة 28 %، ثم تليها نسبة 24 % لأفراد الذين لديهم شهادة مهنية وفي الأخير نجد الافراد الذين لديهم ماستر أو مابعد التدرج بنسبة 16 % . يعود سبب ارتفاع نسبة الأفراد الذين لديهم شهادة ليسانس إلى توفر مناصب شاغرة تتطلب هذا المستوى والذين تتوفر فيهم الأقدمية (توظيف داخلي).

جدول رقم (8-2) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المتوسط	التكرار	المستوى التعليمي
28 %	7	ثانوي أو أقل
32 %	8	شهادة ليسانس
24 %	6	شهادة مهنية
16 %	4	ماستر أو مابعد التدرج
100 %	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

خامسا: الخبرة:

يبين الجدول رقم (9-2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تقل عن 5 سنوات يبلغ 4 مستجوبين، أي بنسبة 16%، أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات يبلغ عددهم 3 مستجوبا، أي بنسبة 12%، في حين أن المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة يبلغ عددهم 6 مستجوبا، أي بنسبة 24%، أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تفوق 15 سنة يبلغ عددهم 12 أي بنسبة مئوية تقدر بـ 48%.

يعود سبب ارتفاع الأفراد الذين لديهم خبرة من (15 سنة فأكثر) في المؤسسة هم موظفين قدامى ومر على توظيفهم فترة طويلة وذوي خبرة، أما سبب تدني الذين لديهم خبرة من (5 إلى أقل من 10 سنوات) فهذا يرجع قلة خبرتهم وعدم درايتهم التامة بالعمل بسبب مرور فترة قصيرة على توظيفهم.

الجدول رقم: (9-2) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرار	المتوسط
أقل من 5 سنوات	4	16 %
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	3	12 %
من 10 إلى أقل من 15 سنة	6	24 %
15 سنة فأكثر	12	48 %
المجموع	25	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

سادسا: المسمى الوظيفي:

الجدول رقم: (10-2) توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	المتوسط
عامل تنفيذ	9	36 %
عامل مهارة	1	4 %
اطارات	14	56 %
اطارات سامون	1	4 %
المجموع	25	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (10-2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي، حيث نلاحظ أن عدد الاطارات أكبر نسبة تقدر ب 56% وهي أول درجة وظيفية، تم يليها عمال تنفيذيين بنسبة 36%، ثم الاطارات سامون وعمال مهارة بنسبة 4%. بحيث الموظفين لا يستغرقون فترة طويلة للانتقال لأعلى درجة حسب القوانين السائدة في المؤسسة. **سابعاً: الحالة العائلية:**

الجدول رقم: (11-2) توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	المتوسط
عازب(ة)	4	16 %
متزوج(ة)	20	80 %
أرمل(ة)	1	4 %
مطلق(ة)	0	0 %
المجموع	25	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه انا عدد المتزوجين أكبر بنسبة تقدر 80%، تم يليه العزاب بنسبة 16% والأرمل(ة) بنسبة 1% وفي الاخير حالة الطلاق بنسبة 0%

ثامناً: المصالح

الجدول رقم: (12-2) توزيع أفراد العينة حسب متغير المصالح

المصالح	التكرار	المتوسط
الانتاج	9	36 %
الادارة والوسائل العامة	10	40 %
الحوادث والمنازعات	5	20 %
المحاسبة	1	4 %
المجموع	25	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه ان مصلحة الادارة والوسائل العامة أكبر بنسبة تقدر 40%، تم تليها مصلحة الانتاج بنسبة 36% والمصلحة الحوادث والمنازعات بنسبة 20% وفي الاخير مصلحة المحاسبة بنسبة 1%

تاسعا: المكاتب

الجدول رقم: (13-2) توزيع أفراد العينة حسب متغير المكاتب

المكاتب	التكرار	المتوسط
حاسي مسعود	5	20 %
تقرت/النزلة	3	12 %
حجيرة	1	4 %
النقر	6	24 %
ورقلة	10	40 %
المجموع	25	100 %

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه عدد مكاتب بورقلة أكبر بنسبة تقدر 40%، تم يليه مكتب النقر بنسبة 24% ومكتب حاسي مسعود بنسبة 20% و مكتب تقرت/النزلة بنسبة 12% وفي الاخير مكتب لحجيرة بنسبة 4%.

الفرع الثاني: عرض وتحليل بيانات الاستبيان

1- تحليل البيانات المتعلقة بمفهوم تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين في المؤسسة

محل الدراسة

وسيتم التركيز على الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما مدى وضوح مفهوم نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP لدى موظفي المؤسسة ؟

السؤال الثاني: ما مدى وضوح مفهوم أداء العاملين العوامل لدى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA، ومدى اهتمام المؤسسة بتطبيق أبعاد هذا المفهوم ؟

السؤال الثالث : ما هي العلاقة الارتباطية بين نظام تخطيط موارد المؤسسة كمتغير مستقل بأداء العاملين في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA كمتغير تابع ؟

الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول :

ومن اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارتر" ذي 3 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك

1. واقع تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA:

الأبعاد هي خمسة: دعم الإدارة العليا، الاستراتيجية ووضوح الاهداف والغايات، المعلومات والاتصالات، التعلم والتدريب، التغيير ومقاومة التغيير والجدول الموالي بين تحليل عبارات هذا المتغير المستقل.

• دعم الإدارة العليا

يظهر من الجدول (14-2) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات الموظفين حول بعد دعم الإدارة العليا، بحيث المتوسط الحسابي لعبارة (1) اتجاه الفرد نحوى أن الشركة توفر أجهزة الحواسيب والخوادم الحديثة والمناسبة في كل فروعها لاستخدام ERP المرتبة الأولى فقد قدر (2.68) وانحراف معياري (0.74)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (4) تقوم الادارة العليا بتحفيز جميع العاملين والإطارات لنجاح نظام ERP، وتتابع وتراقب ذلك في جميع مراحل التنفيذ فقددر متوسطها الحسابي ب (2.52) وانحراف المعياري (0.57)، كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت مرتفعة، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات.

جدول رقم (14-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد دعم الإدارة العليا

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	الشركة توفر أجهزة الحواسيب والخوادم الحديثة والمناسبة في كل فروعها لاستخدام ERP	2.68	0.74	1	مرتفع
2	الإدارة توفر ملحقات أجهزة الإعلام الآلي والشبكات وتقنيات الاتصال ذات كفاءة عالية تلي الاحتياجات	2.48	0.82	4	مرتفع
3	توفير الدعم الكافي من خلال توفير الموارد اللازمة المالية، المادية، والبشرية الضرورية لتنفيذ والاستخدام الأمثل لنظام ERP	2.48	0.82	4	مرتفع
4	تقوم الادارة العليا بتحفيز جميع العاملين والإطارات لنجاح نظام ERP، وتتابع وتراقب ذلك في جميع مراحل التنفيذ	2.52	0.57	2	مرتفع
5	تتم الادارة العليا بالتدريب الكافي للمستخدمين النهائيين والتقنيين والمهندسين القائمين على مشروع ERP	2.52	0.52	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعء دعم الإدارة العليا	2.53	0.64	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

• الاستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات

يظهر من الجدول (15-2) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات الموظفين حول بعد دعم الاستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات ، بحيث المتوسط الحسابي عبارة (1) البرامج المكونة للنظام أو تطبيقات ERP مناسبة والملائمة تلي جميع متطلبات العمل المرتبة الأولى فقد قدر (2.60) وانحراف معياري (0.57)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (3) تلي البرامج والعمليات الاحتياجيات الرقابية للشركة فقد قدر متوسطها الحسابي ب (2.40) وانحراف المعياري (0.91)، كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت مرتفعة، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات.

جدول رقم (15-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد الاستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	البرامج المكونة للنظام أو تطبيقات ERP مناسبة والملائمة تلي جميع متطلبات العمل	2.60	0.57	1	مرتفع
2	تلي العمليات المبنية الاحتياجيات التكاملية بين المصالح وتتدفق بشكل مناسب	2.48	0.71	2	مرتفع
3	تلي البرامج والعمليات الاحتياجيات الرقابية للشركة	2.40	0.91	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعء الاستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات	2.49	0.60	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

• تقانة المعلومات والاتصال

يظهر من الجدول (16-2) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات الموظفين حول بعد تقانة المعلومات والاتصال، بحيث المتوسط الحسابي عبارة (1) الشركة لديها اهتمام كبير بقسم الاعلام الآلي وتوظيف كفاءات لمتابعة نظام ERP المرتبة الأولى فقد قدر (2.80) وانحراف معياري (0.57)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (4) لدى قسم المعلومات القدرة على التواصل والتنسيق الكامل بين المستخدمين النهائيين والإدارة العليا وكذا مع موردين ERP فقد قدر متوسطها الحسابي ب (2.40) وانحراف المعياري (0.76)، كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت مرتفعة، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات

جدول رقم (16-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد تقانة المعلومات والاتصالات

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	الشركة لديها اهتمام كبير بقسم الاعلام الآلي وتوظيف كفاءات لمتابعة نظام ERP	2.80	0.57	1	مرتفع
2	قسم المعلومات يدير عمليات التنفيذ والاستخدام بكفاءة عالية	2.60	0.70	2	مرتفع
3	قسم المعلومات يقوم بصيانة وتحديث النظام وتوفير قواعد بيانات متاحة لجميع المستخدمين في جميع المستويات الادارية	2.32	0.80	4	مرتفع
4	لدى قسم المعلومات القدرة على التواصل والتنسيق الكامل بين المستخدمين النهائيين والإدارة العليا وكذا مع موردين ERP	2.40	0.76	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعده تقانة المعلومات والاتصالات	2.53	0.60	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

● التعلم والتدريب

يظهر من الجدول (17-2) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات الموظفين حول بعد التعلم والتدريب، بحيث المتوسط الحسابي لعبارة (4) يوفر موردي النظام التدريب الكافي والنوعي لأفراد قسم المعلومات المعنيين بتنفيذ وتطبيق النظام وتحديثه اذ لزم الأمر المرتبة الأولى فقد قدر (2.36) وانحراف معياري (0.81)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (1) موردي نظام تخطيط ERP تستجيب لمتطلبات المؤسسة فقدر متوسطها الحسابي ب (2.36) وانحراف المعياري (0.56)، كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت مرتفعة، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات

جدول رقم (17-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد التعلم والتدريب

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	موردي نظام تخطيط ERP تستجيب لمتطلبات المؤسسة	2.36	0.56	4	مرتفع
2	موردي النظام لديهم الخبرة والكفاءة التقنية والفنية تجعلهم أكثر التزام بالدعم الضروري والسريع	2.32	0.74	3	مرتفع
3	يتابع موردي النظام كل خطوات التنفيذ والاستخدام وكذا عمليات التحديث	2.36	0.75	2	مرتفع
4	يوفر موردي النظام التدريب الكافي والنوعي لأفراد قسم المعلومات المعنيين بتنفيذ وتطبيق النظام وتحديثه إذ لزم الأمر	2.36	0.81	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعء التعلم والتدريب	2.35	0.54	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

● التغيير ومقاومة التغيير

يظهر من الجدول (18-2) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات الموظفين حول بعد التغيير ومقاومة التغيير، بحيث المتوسط الحسابي لعبارة (3) معظم أفراد المؤسسة مستعدين وراضين عن التغيير في هندسة العمليات وتغيير الاجراءات المرتبة الأولى فقد قدر (2.60) وانحراف معياري (0.57)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة رقم (1) تدير الشركة اتغيير و مقاومة التغيير بكل كفاءة و انتظام دون مقاومة بعد توضيح الاجراءات فقد متوسطها الحسابي ب (2.32) وانحراف المعياري (0.69)، كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت مرتفعة، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات

جدول رقم (18-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد التغيير ومقاومة التغيير

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	تدير الشركة التغيير و مقاومة التغيير بكل كفاءة و انتظام دون مقاومة بعد توضيح الاجراءات	2.32	0.69	4	مرتفع
2	تقوم الشركة بإعادة التوجيه الاستراتيجي لتنفيذ المشروع	2.52	0.65	2	مرتفع
3	معظم أفراد المؤسسة مستعدين وراضين عن التغيير في هندسة العمليات وتغيير الاجراءات	2.60	0.57	1	مرتفع
4	التغييرات تساهم في نجاح المشروع وبجد كبير في التماشي مع تطبيق نظام ERP	2.48	0.65	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعء التغيير ومقاومة التغيير	2.48	0.43	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

2. واقع أداء العاملين في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA:

أبعاد أداء العاملين هي ثلاثة: المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل، كمية وجودة العمل المنجز، المثابرة والثوق والجدول الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير التابع.

بعد المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل

يبين الجدول رقم (19-2) وصف إجابات عينة الدراسة حول بُعد المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 03 والذي ينص على: لا أحتاج إلى مساعدة رئيسي المباشر إلا نادرا ، قد حصل على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2.92) والانحراف المعياري(0.40)، أما السؤال رقم 07 والذي ينص على: يعلمني مديري في المؤسسة عن المعايير التي من خلالها يتم الحكم على أدائي في العمل، حصل على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2.04) وبانحراف معياري (0.84).

جدول رقم (2-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوي
1	عند قيامي بالمهام الموكلة إلي يمكنني إنجازها بالشكل المطلوب	2.56	0.71	3	مرتفع
2	عادة لا أتأخر عند الالتحاق بعملتي	2.56	0.58	3	متوسط
3	لا أحتاج إلى مساعدة رئيسي المباشر إلا نادرا	2.92	0.40	1	مرتفع
4	في جميع الحالات أعرف كيف أنجز المهام المطلوبة مني بوضوح	2.76	0.59	2	مرتفع
5	حصولي على ترقية تشجعني كثيرا على أداء عملي بكفاءة	2.48	0.71	6	مرتفع
6	توفر المؤسسة جميع الظروف الملائمة للقيام بعملتي على أحسن وجه	2.52	0.77	4	مرتفع
7	يعلمني مديري في المؤسسة عن المعايير التي من خلالها يتم الحكم على أدائي في العمل	2.04	0.84	7	مرتفع
	بُعد المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل	2.54	0.40	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

كمية وجودة العمل المنجز

يبين الجدول رقم (2-20) وصف إجابات عينة الدراسة حول بُعد كمية العمل المنجز، حيث نلاحظ أن السؤال رقم 06 والذي ينص على: حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد، قد حصل على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2.84) وانحراف معياري (0.37)، أما السؤال رقم 03 والذي ينص على: يوفر لي رئيسي برامج تطوير من أجل اكتساب مهارات جديدة، حصل على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2.08) وانحراف معياري (0.54).

جدول رقم (2-20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد كمية وجودة العمل المنجز

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوي
01	تساعدني الترقية في بذل مجهودات أكبر لتحسين أدائي	2.72	0.54	4	مرتفع
02	يكون أدائي أفضل من خلال العمل الجماعي	2.40	0.76	6	مرتفع
03	يوفر لي رئيسي برامج تطوير من أجل اكتساب مهارات جديدة	2.08	0.86	7	مرتفع
04	اقوم بانجاز مهامى بطريقة لا يكون فيها تبذير للموارد المتاحة	2.72	0.61	3	مرتفع
05	اشرك في اتخاذ القرارات وهذا يساعد في تحسين ادائي	2.40	0.76	6	مرتفع
06	حصوي على التدريب المناسب يجعلني اكثر قدرة على اداء عملي بشكل جيد	2.84	0.37	1	مرتفع
07	حصوي على الحوافز والتقدير يجعلني ابذل جهدا اكبر في عملي	2.80	0.40	2	مرتفع
08	يتم ترفيتي في المؤسسة بواسطة المؤهلات التي املكها	2.48	0.71	5	مرتفع
	بُعد كمية وجودة العمل المنجز	2.55	0.40	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

بعد المناظرة والوثوق:

يبين الجدول رقم (2-21) وصف إجابات عينة الدراسة حول بُعد كمية العمل المنجز، حيث نلاحظ أن السؤال رقم 06 والذي ينص على: اثق في مهاراتي ومعارفي لتحقيق الأعمال المطلوبة مني ، قد حصل على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره (3) وانحراف المعياري (0.00)، أما السؤال رقم 09 والذي ينص على: اميل إلى المغامرة والتحدى في مجال عملي ، حصل على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره (2.28) وانحراف معياري (0.89).

جدول رقم (2-21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المؤسسة حول بعد المثابرة والوثوق

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوي
01	انجز اعمالي بأساليب جديدة	2.48	0.77	7	مرتفع
02	اثابر لانجاز اعمالي مهما اعترضني من مشاكل	2.72	0.54	5	مرتفع
03	اثق في قدراتي على انجاز اعمالي بالدقة المطلوبة	2.92	0.27	2	مرتفع
04	اثق في مهاراتي ومعارفي لتحقيق الأعمال المطلوبة مني	3	0	1	مرتفع
05	اثق في قدراتي على انجاز اعمالي في الوقت المطلوب	2.84	0.55	3	مرتفع
06	اقوم بانجاز الأعمال المطلوبة مني بأداء جيد	2.76	0.52	4	مرتفع
07	لدى الرغبة المستمرة في التغيير والتطوير	2.72	0.54	5	مرتفع
08	لدى القدرة على تقديم افكار جديدة	2.64	0.56	6	مرتفع
09	اميل إلى المغامرة والتحدى في مجال عملي	2.28	0.89	8	
	بُعد المثابرة والوثوق	2.70	0.28	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج الدراسية.

الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

جدول رقم (22-2) يوضح العلاقات الارتباطية بين تخطيط موارد المؤسسة ERP وأداء العاملين

		المتغير التابع أداء العاملين
البعد الأول: دعم الإدارة العليا	Corrélacion de Pearson	-.152-
	Sig. (bilatérale)	.469
	N	25
البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات	Corrélacion de Pearson	.497*
	Sig. (bilatérale)	.012
	N	25
البعد الثالث: تقانة المعلومات والاتصالات	Corrélacion de Pearson	.233
	Sig. (bilatérale)	.262
	N	25
البعد الرابع: التعلم والتدريب	Corrélacion de Pearson	.498*
	Sig. (bilatérale)	.011
	N	25
البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير	Corrélacion de Pearson	.709**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	25
المتغير المستقل تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	Corrélacion de Pearson	.573**
	Sig. (bilatérale)	.003
	N	25

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من جدول الارتباطات السابق بان جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين المتغير المستقل نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP وأداء العاملين كمتغير تابع، على المستوى الكلي ، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP وأداء العاملين ككل (57.3%) وهي قيمة إيجابية ومتوسطة تؤكد الدور الفاعل لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين ، حيث كانت أقوى العلاقات مع البعد التابع (أداء العاملين) بنسبة (70.9%) بعد التغيير ومقاومة التغيير، يليها بعد التعلم والتدريب بنسبة (49.8%)، كما لاحظنا أن أضعف هذه العلاقة كانت مع المتغير المستقل دعم الإدارة العليا بنسبة (2.15%).

2- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغير المستقل هو (نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP) والمتغير التابع هو (أداء العاملين) حيث

الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع :

من الجدول رقم (2-23) معامل الارتباط الخطي بين أبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع هو (57.3%) أي أن هناك ارتباط المتوسط بينهما، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (32.9%)، بمعنى أن (32.9%) من أداء العاملين يعود لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP، والنسبة المتبقية (30.0%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

جدول رقم (2-23): يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.573 ^a	.329	.300	.26438

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.573 ^a	.329	.300	.26438

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

b. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

3-تباين خط الانحدار :

جدول رقم (24-2): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.788	1	.788	11.270	.003 ^a
Résidu	1.608	23	.070		
Total	2.395	24			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

b. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

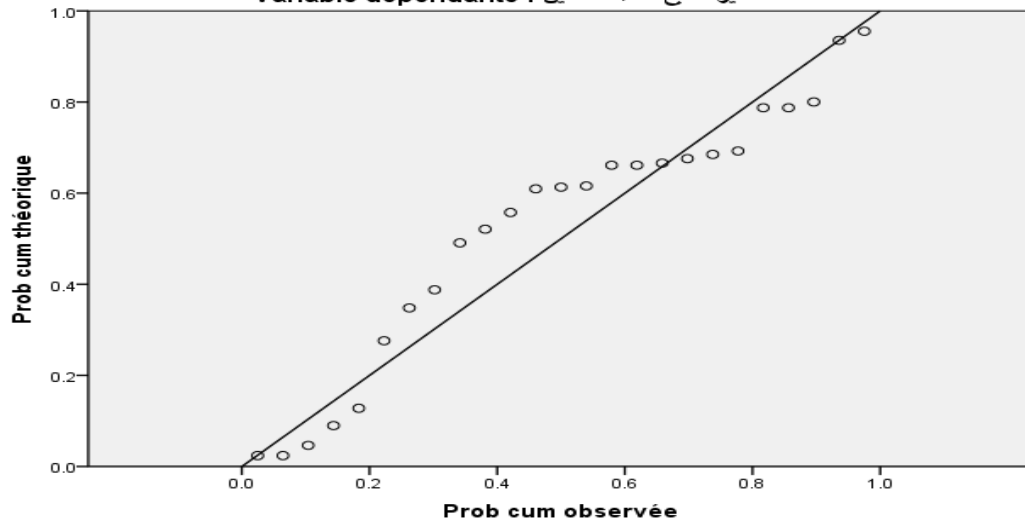
من الجدول السابق نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 7.88 ومجموع مربعات البواقي هو 1.608 ومجموع المربعات الكلي يساوي 2.395؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 23؛
- معدل مربعات الانحدار هو 7.88 ومعدل مربعات البواقي 0.070؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 11.270؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,5 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (1-2): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار

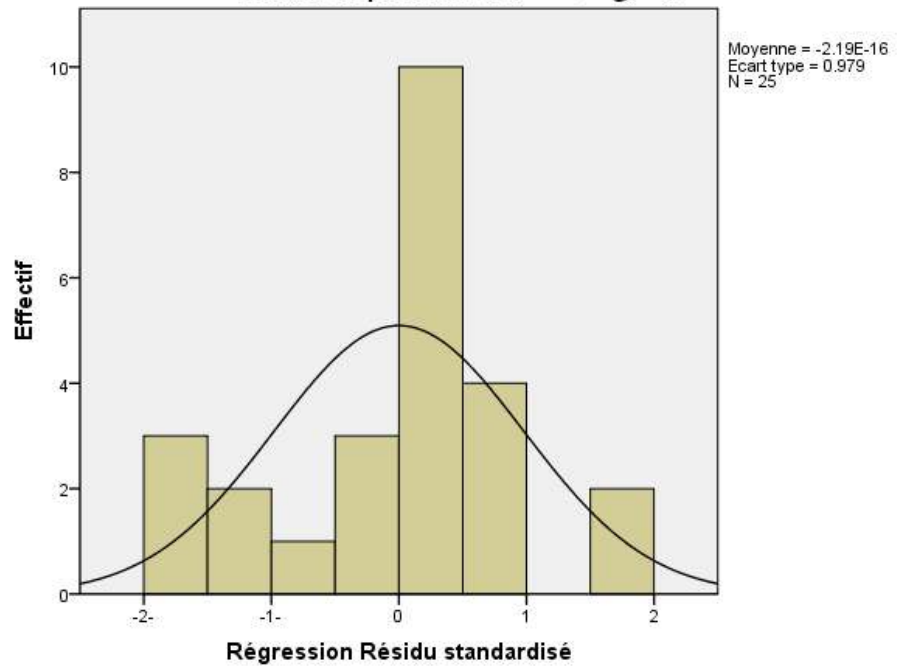
Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين



Histogramme

Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين



المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

4- دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لأداء العاملين

جدول رقم (2-25): يوضح قيم معاملات خط الانحدار لأداء العاملين

Coefficients ^a		Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.220	.416		2.936	.007
	المتغير المستقل تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	.558	.166	.573	3.357	.003

a. Variable dépendante : العاملين أداء التابع المتغير :

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 1.220 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $B\hat{e}t\alpha$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP وأداء العاملين، وهي تعني انه كلما زادت الإجراءات المحققة النظام تخطيط موارد المؤسسة ERP كلما زاد أداء العاملين فالمؤسسة.

معادلة خط الانحدار هي : $Y=1.22+0.588X$

1- اختبار T و تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين موظفي المؤسسة بخصوص مساهمة أبعاد

تطبيق نظام موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين

2- متغير الجنس:

جدول رقم(2-26): يوضح تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعا لمتغير الجنس

بخصوص مساهمة أبعاد تطبيق نظام موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance 95% de la différence	
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Inférieure	Supérieure
المتغير التابع أداء العاملين	Hypothèse de variances égales	13.466	.001	2.217	23	.037	.28929	.13048	.01937	.55920
	Hypothèse de variances inégales			1.655	7.153	.141	.28929	.17480	-.12226-	.70083

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه لاختبار **T** أن **F** المحسوبة تساوي 13.466 ، أما مستوى المعنوية لاختبار **T** بلغ 0.001 وهي أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا متغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على أداء العاملين العوامل.

3- تحليل التباين الأحادي **Anova** لاختبار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع:

جدول رقم (27-2) مستوى الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة لاختبار تأثير المتغيرات الشخصية حول أداء العاملين

المتغير	F المحسوبة	مستوى الدلالة sig	الملاحظة
الديمومة الوظيفية	0.001	0.973	لا يوجد تأثير
العمر	2.380	0.98	لا يوجد تأثير
المستوى التعليمي	2.851	0.62	لا يوجد تأثير
الخبرة	1.110	0.367	لا يوجد تأثير

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات **spss**

من خلال النتائج نلاحظ انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي **CRMA** محل الدراسة أداء العاملين يعزى تطبيق نظام موارد المؤسسة **ERP**.

جدول رقم (28-2) مستوى الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة لاختبار تأثير المتغيرات الوظيفية حول أداء العاملين

المتغير	F المحسوبة	مستوى الدلالة sig	الملاحظة
المسمى الوظيفي	3.333	0.039	يوجد تأثير
الحالة العائلية	1.130	0.341	يوجد تأثير
المصلحة	1.701	0.197	يوجد تأثير
المكتب	1.853	0.158	يوجد تأثير

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات **spss**

من خلال النتائج نلاحظ انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي **CRMA** محل الدراسة أداء العاملين لايعزى تطبيق نظام موارد المؤسسة **ERP**.

5- التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

من الجدول أسفله نلاحظ أن المتغير المستقل المتبقي في نموذج الدراسة هو التغيير ومقاومة التغيير، الاستراتيجية ووضوح الأهداف

سنعتمد في الأخير على النموذج الثاني والنهائي في علاقة كل المتغيرات الشخصية والتنظيمية مع التشارك المعرفي وذلك من خلال أبعاد التالية الاتصال الإداري، الدافعية، والتدريب التي هي دالة إحصائيا

جدول رقم (29-2): يوضح المتغيرات المستقلة المتبقي في نموذج الدراسة

Variables introduites/supprimées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).
2	البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. Variable dépendante : العاملين أداء التابع المتغير

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

الجدول الموالي (2_30) يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

Récapitulatif des modèles ^c				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.709 ^a	.502	.481	.22768
2	.786 ^b	.618	.584	.20384

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير, البعد

الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات

c. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج متغيرين مستقلين والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين وهي التغيير ومقاومة التغيير، الاستراتيجية ووضوح الأهداف.

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين الأبعاد (التغيير ومقاومة التغيير، الاستراتيجية ووضوح الأهداف) والمتغير التابع (أداء العاملين) نسبة (78.6%) وهو دليل على وجود ارتباط متوسط بينها، حيث أن (61.8%) من أداء العاملين تعود إلى التغيير ومقاومة التغيير، الاستراتيجية ووضوح الأهداف.

الجدول (2-31) تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise:

ANOVA ^c						
Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1 Régression	1.203	1	1.203	23.208	.000 ^a	
Résidu	1.192	23	.052			
Total	2.395	24				
2 Régression	1.481	2	.741	17.823	.000 ^b	
Résidu	.914	22	.042			
Total	2.395	24				

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير
 b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات

c. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.481 ومجموع مربعات البواقي هو 0.914 ومجموع المربعات الكلي يساوي 2.395؛
- درجة حرية الانحدار هو 2 ودرجة حرية البواقي 22؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0.741 ومعدل مربعات البواقي 0.042؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 17.823؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,005 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

جدول رقم (2-32) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.337	.267		5.013	.000
	البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير	.511	.106	.709	4.817	.000
2	(Constante)	1.030	.267		3.864	.001
	البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير	.452	.098	.627	4.629	.000
	البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات	.182	.070	.350	2.587	.017

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.337	.267		5.013	.000
	البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير	.511	.106	.709	4.817	.000
2	(Constante)	1.030	.267		3.864	.001
	البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير	.452	.098	.627	4.629	.000
	البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات	.182	.070	.350	2.587	.017

Variable dépendante : a. المتغير التابع أداء العاملين

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لتغيير ومقاومة التغيير وميل خط الانحدار بالنسبة للإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + Cx_1 + bx_2$$
 ومنه معادلة خط الانحدار هي: $y = 1.03 + 0.182X_2 + 0.452X_5$
 ومنه عند دراسة قيم sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.005 .

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة:

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة: كما أسلفنا الذكر أن متغير الدراسة هو تطبيق نظام موارد المؤسسة كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع.

● من خلال الجدول (5-2) للتوزيع التكراري للعينة حسب الجنس نجد أن هناك نسبة الذكور 72% أكبر من نسبة الإناث بنسبة 18% وهو منطقي جدا خاصة بطبيعة المنطقة والعمل التقني الذي يتطلب التنقل من ولاية إلى ولاية أخرى لأن المؤسسة تطمح إلى الربح.

● بالنسبة لتوزيع العينة حسب العمر، من خلال جدول رقم (2-7) الذي يبين لنا الاختلاف في الأعمار بين الفئات العمرية، حيث الفئة العمرية التي من 30 إلى أقل من 40 سنة حصلت على نسبة 32% مما يبين حجم قوة العمل في الفئة الشبابية وهي نقطة قوة للمؤسسة تعتمد عليها في تسيير شؤونها الإدارية، وأيضا بالنسبة 32% للفئة التي تتراوح أعمارهم من 40 إلى من 50 سنة هي عينة من الرزانة والحكمة في تسيير العقلاني والرشيد، أما الفئة التي تتراوح أعمارها ما بين أقل من 30 سنة وأكثر من 50 سنة فهي مشكلة بالنسبة للمؤسسة.

● يبين لنا الجدول رقم (8-2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي، يوضح توزيع مستويات تعليمية مختلفة النسب حيث أن أكبر عينة من الفئات هي الفئة المتحصلة على شهادة ليسانس بنسبة 32% وهي تعتبر ذو

كفاءة يمكن الاعتماد عليها في تقوية وتطوير المؤسسة وتقديم أفضل الانجازات والأهداف، تليها فئة المستوى الثانوي أو أقل بنسبة 28% لأصحاب الأقدمية بعدها تأتي الفئة شهادة مهنية بنسبة 24% وهي الفئة التي استفادت من التكوين في مراكز التكوين الخاصة بالمؤسسة، وفي الأخير مستوى الماستر أو مابعد التدرج بنسبة 16% وهي نسبة قليلة حيث تلقت دعم من المؤسسة وأكملت دراستها في معاهد خاصة.

● فيما يخص توزيع العينة حسب الخبرة المهنية، من خلال الجدول رقم (2-9) يتبين أن هناك توزيع بنسب مختلفة للخبرة المهنية بين الأفراد حيث أن أكبر نسبة للفئة التي خبرتها 15 سنة فأكثر بنسبة 48% وهي فئة الأقدمية وأصحاب الخبرة التي لا تزال المؤسسة تعتمد عليهم في التسيير والتكوين والتوجيه خاصة في مجال تقنيات التأمين التي تعتمد على الخبرة وعلاقات العمل وكيفية التعامل مع المنافسين، بعدها تليها فئة من 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة 24% مما يفسر اهتمام المؤسسة بالشباب الجامعي والمحافظة عليه، بعدها تأتي فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 16% وهذا مؤشر اجابي يدل على استراتيجية المؤسسة والمحافظة على هذا الجيل من العمال، بعدها تأتي فئة من 5 سنة إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 12%، وهي الفئة التي تبين بشكل دقيق نجاح استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة.

● أما بالنسبة لتوزيع العينة حسب المسمى الوظيفي يبين الجدول رقم (2-10) أن نسبة الموظفين في الاطارات هي الأكبر بنسبة 56% وهي نتيجة منطقية لتوظيف الجامعيين ودخولهم العمل وهي ماتتوافق مع النسب التي تم ذكرها سابقا في نسبة مستوى ليسانس والأقدمية كتحصيل حاصل لذلك، بعدها تأتي فئة العمال تنفيذيون بنسبة 36% نتيجة العينة كانت معظمها من المديرية الجهوية وهي نسبة تبين استقرار العمال في مناصبهم، بعدها تأتي فئة العمال المهارة وإطارات سامون بنسبة 4% وهي تعتبر فئة المشرفة على التسيير العام للصندوق الجهوي.

● من خلال دراسة اتجاه العينة نحو عبارات وفقرات الاستبيان فكانت حسب متوسطات اجاباتهم نحو الموافقة بنسب مرتفعة في معظم محاور الاستبيان.

● المتوسط الحسابي لبعد دعم الإدارة العليا بلغ 2.53 وهذا من خلال الجدول رقم (2-14) أي أن العينة توفر الوسائل المادية من أجهزة الإعلام الي وملحقات وخوادم وكانت داعمة لاستخدام وتطبيق نظام ERP، وكانت أعلى متوسط يخص العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.68 والتي تقول أن موافقة على أن الشركة توفر أجهزة الحواسيب والخوادم الحديثة والمناسبة في كل فروعها لاستخدام ERP، بعدها تأتي العبارة الخاصة بتحفيز جميع العاملين والإطارات لنجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة، وتتابع وتراقب ذلك في جميع مراحل التنفيذ وكذا بالتدريب الكافي للمستخدمين النهائيين والتقنيين والمهندسين القائمين على نظام ERP بمتوسط حسابي 2.52 وهي نسب مقبولة جدا وتعبر عن الأهمية ودعم الذي توليه المؤسسة لهذا البعد.

● بالنسبة للبعد الثاني الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات، من خلال الجدول رقم (2-15) كان المتوسط الحسابي العام 2.49 أي العينة موافقة على معظم عبارات البعد وهي مقبولة أي أن النظام يلبي جميع متطلبات وهو ما يحقق التكامل بين المصالح وتدقق المعلومات بين المستويات بسهولة وسرعة تامة، وأكبر متوسط حصلت عليه العبارة الأولى وهي البرامج المكونة للنظام أو تطبيقات ERP مناسبة وملائمة تلي جميع متطلبات العمل بمتوسط 2.60 مما يفسر صحتها ودقتها.

● من خلال الجدول رقم (16-2) الذي يبين اتجاه العينة نحو البعد الثالث تقانة المعلومات والاتصالات، كان المتوسط الحسابي العام للبعد يقدر بـ 2.53 مما يدل على أن العينة موافقة على كل العبارات أي أن المؤسسة تهتم بتوظيف الكفاءات وقسم المعلومات لمتابعة النظام وقد حصلت العبارة رقم الأولى على أعلى متوسط يقدر بـ 2.80 حيث أن قسم المعلومات له القدرة على التواصل بين المصالح والمكاتب وكذا موردي النظام.

● أما بالنسبة للبعد الرابع الخاص بالتعلم والتدريب من خلال الجدول (2-17) كان المتوسط الحسابي العام بلغ 2.35 أي أن العينة تتفق مع الدعم المتميز للتعلم والتدريب، حيث حصلت العبارات 1-3-4 على أكبر متوسط حسابي حيث تقول العبارات موردي نظام تخطيط ERP تستجيب لمتطلبات المؤسسة، يتابع موردي النظام كل خطوات التنفيذ والاستخدام وكذا عمليات تحديث، يوفر موردي النظام التدريب الكافي والنوعي لأفراد قسم المعلومات المعنيين بالتنفيذ وتطبيق نظام وتحديث اذا لزم الأمر، مما يفسر تلبية جميع مجالات التأمين من التعويضات ومحاسبة كل العمليات بطريقة آلية ونقل المعلومات من المصالح إلى المكاتب لتجميعها ثم إرسالها إلى الصندوق الجهوي العام بالجزائر دون أن يسبب ذلك عطل في النشاط.

● من خلال الجدول رقم (18-2) الذي يظهر الموافقة على بعض العبارات البعد الخامس المتمثل في التغيير ومقاومة التغيير حيث حصل على متوسط حسابي 2.48 أي أن أفراد العينة موافقة على أن المؤسسة تدير التغيير ومقاومة التغيير بكل كفاءة وأن التغييرات تساهم في إنجاح المشروع وقد ساعد في ذلك الشباب الذي وظف أثناء بداية الاستخدام ومعظمهم جامعيين وذلك باكتسابهم مهارات وتقنيات في وقت قصير، وحصلت العبارة الثالثة التي تنص معظم أفراد المؤسسة مستعدين وراضيين عن التغيير في هندسة العمليات وتغيير الاجراءات وكان المتوسط الحسابي 2.60 أي أن العينة على اعتقاد كبير جدا وعلى دراية تامة بضرورة التغيير من أجل تطبيق النظام وإنجاحه وتحقيق أهداف المؤسسة.

الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية:

1- العلاقات الارتباطية بين متغير الدراسة

من خلال ما وجدنا أن جميع العلاقات الارتباطية بين أبعاد أداء العاملين و نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP دالة إحصائيا وعند مستويات ايجابية بين المتغير المستقل نظام تخطيط موارد المؤسسة وأداء العاملين كمتغير تابع، على المستوى الكلي ، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين نظام تخطيط موارد المؤسسة و أداء العاملين ككل (3,57%) وهي قيمة إيجابية ومتوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

أداء العاملين : المتوسط العام لأداء العاملين كان مرتفعا مما يدل على النظرة الايجابية للموظفين لأبعاد هذا المتغير حيث كانت نظرتهم، فيما يخص بعد المعرفة بمتطلبات العمل مرتفع بمتوسط حسابي يقدر بـ 2.54 وهذا مايفسر أن أفراد العينة موافقة على العبارات بدرجة كبيرة جدا، حيث تحصلت العبارة الثالثة على أعلى درجة بمتوسط حسابي 92.2 التي تنص لا أحتاج إلى مساعدة رئيسي المباشرة إلا نادرا أي أن أفراد العينة موافقون على أن نظام تخطيط المؤسسة يساهم في زيادة القدرة والرغبة في العمل والتعاون مع الزملاء ولاحظ البعض أن النظام طور أداءهم ومهاراتهم الفنية والمعرفية.

● بعد كمية العمل المنجز فقد كان مرتفع بمتوسط حسابي 2.55 وهذا مايفسر توافق أفراد العينة على العبارات بدرجة كبيرة جدا، حيث تحصلت العبارة السادسة على أعلى درجة بمتوسط حسابي 2.84 التي تنص حصولي على التدريب

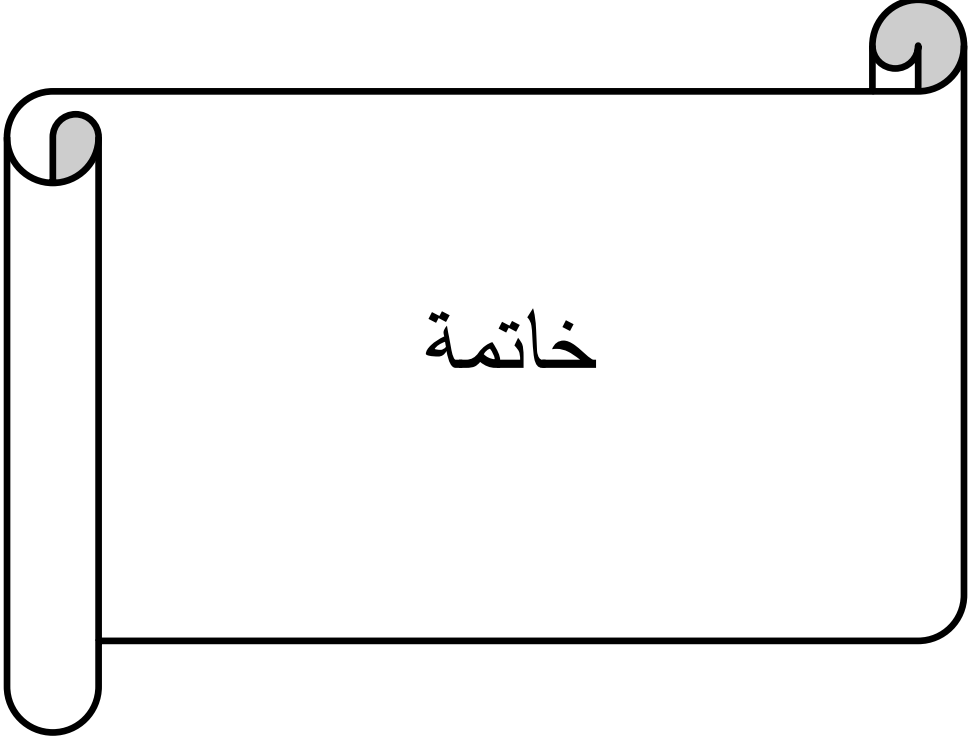
المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل كبير وهذا مايفسر التقليل من عدد الأخطاء المرتكبة وتخفف عنهم عبء الأعمال الروتينية ويبسط لهم العمل، وأن النظام يوفر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب.

● بعد المثابرة والوثوق فقد كان مرتفع بمتوسط حسابي 2.70 وهذا مايفسر توافق أفراد العيني على العبارات بشكل كبير، حيث تحصلت العبارة الرابعة على أعلى درجة بمتوسط حسابي 3 وهي أعلى قيمة في مقياس الدراسة التي تنص اثق في قدراتي وعلى انجاز أعمالي بالدقة المطلوبة، هذا نتيجة لتأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة وهي من بين الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة من أجل تحسين أداء الأفراد وأهم الموارد في المؤسسة لتتمكن من تحسين خدماتها نحو زبائنها، والذي يعود إيجاباً ومباشرة على تحسين من ميزتها التنافسية في سوق التأمينات.

خلاصة الفصل:

يعتبر الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بولاية ورقلة من شركات التأمين، فهي تسعى بذلك كمعظم الشركات الاقتصادية إلى الاستمرارية في النشاط، وهو يعمل على تحقيق ميزة تنافسية في سوق التأمينات في سوق التأمينات في الجزائر من خلال تبني مشروع تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة، وتطمح من خلاله إلى تحسين أدائها الكلي، حيث عملت على تحسين أداء العاملين من خلال تطبيق النظام المتكامل.

إن وعى الإدارة العليا للمؤسسة وأفرادها بأهمية استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة، وكذا توفير الدعم المادي والمالي والبشري حقق لها ماكانت تهدف إليه وهو تحسين أداء العاملين وارتفاع من مستواهم، حيث اتضح لنا أن الوعي بأهمية ادخال التكنولوجيا من خلال تبني نظام حقق لها ماكانت تهدف إليه وهو تحسين أداء العاملين وارتفاع من مستواهم، حيث اتضح لنا أن الوعي بأهمية ادخال التكنولوجيا من خلال تبني نظام P في المؤسسة مما ينعكس بالإيجاب على أداء العاملين، وإدراك عاملي الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بضرورة التغيير ومقاومة التغيير والمساهمة في البناء وإنجاحه، كل ذلك من أجل تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.



خاتمة

خاتمة:

تضمننا في مقدمة البحث الإشكالية " مامدى أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بولاية ورقلة " حيث نتطرقنا في الفصل الاول من خلال الإطار النظري للبحث على إبراز بعض المفاهيم حول نظام تخطيط موارد المؤسسة، وتوضيح متطلبات تطبيق ونجاح هذا النظام وكذا مميزته وعيوبه، كما تطرقنا إلى المفاهيم الأساسية للأداء وأنواعه، أداء العاملين، أهميته وعناصره و نتطرقنا إلى عوامله المحددة وكذا تقيمه، أهداف التقييم، بعدها حولنا إبراز العلاقة بين استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وأداء العاملين، كما قمنا أيضا باستعراض بعض الدراسات السابقة لمجموعة من الباحثين باللغتين العربية والأجنبية ومعرفة أوجه الاختلاف والتشابه مع دراستنا.

أما الفصل الثاني من الدراسة خصص للدراسة التطبيقية فقد اردنا الإلمام بموضوع هذا البحث والتعمق في إشكاليته والإحاطة بيه من كل جوانبه المختلفة من خلال دراستنا من جوانبها النظري والميداني.

1- اختبار الفرضيات:

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراستنا على ثلاث فرضيات، التي فيما يلي سيتم اختبارها:

الفرضية الأولى: اتضح أن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي يدرك أهمية متطلبات تطبيق نظام موارد المؤسسة، والعمل على تطبيقها من توفير أجهزة وشبكات تدريب للأفراد واختيار النظام الذي يتوافق مع العمليات الداخلية التي تلي الاحتياجات، بالإضافة إلى دعم الكبير لقسم المعلومات. "وهذا مايبثت صحة الفرضية الأولى"

الفرضية الثانية: تبين أن هناك أثر لتطبيق نظام ERP وفقا للأبعاد (دعم الإدارة العليا، تقانة المعلومات والاتصالات، التغيير ومقاومة التغيير، التعلم والتدريب، الاستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات) على أداء العاملين، وهذا مايبثت قبول وصحة الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة: يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية للتصور أفراد عينة الدراسة اتجاه نظام تخطيط موارد المؤسسة غير أن نتائج الدراسة أثبتت عكس ذلك، وربما يكون راجع إلى خصوصية المؤسسة محل الدراسة من خلال المتغيرات الشخصية لعمال المؤسسة وخاصة مؤهلاتهم المتجانسة وعمرهم المتقارب واعتمادها على استقطاب خريجي الجامعات. "وهذا مايبثت عدم صحة الفرضية الثالثة."

2- نتائج الدراسة:

1-الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي يدرك أهمية متطلبات استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وهي تعمل على تطبيقها من أجل إنجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة؛

2- يوجد أثر لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وفقا للأبعاد (دعم الإدارة العليا، الاستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات، تقانة المعلومات والاتصالات، التعلم والتدريب، التغيير ومقاومة التغيير) مجتمعة على أداء العاملين؛

كما استنتجنا بعض النتائج نلخصها فيما يلي:

- يوجد أثر دعم الإدارة العليا على أداء العاملين؛
 - لا يوجد توافق لنظام مع الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات على أداء العاملين؛
 - يوجد أثر لكفاءة ثقافة المعلومات والاتصالات على أداء العاملين؛
 - يوجد أثر للتعلم والتدريب على أداء العاملين؛
 - يوجد أثر للتغيير ومقاومة التغيير على أداء العاملين.
- 3- لا يوجد أثر لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة على أداء العاملين تعزي إلى السمات الشخصية والوظيفية (الجنس؛ العمر، الخبرة، الديمومة الوظيفية، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي ، الحالة العائلية).

التوصيات

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- على المؤسسة أن تواصل في نشر الوعي لدى العاملين فيها بأهمية تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة كهدف استراتيجي نحو الاداء المتميز؛
- مواصلة الإدارة العليا للمؤسسة بتوفيرها الأجهزة وشبكات المحلية والإقليمية والاهتمام أكثر باقتناء التكنولوجيا الحديثة؛
- استغلال نظام تخطيط موارد المؤسسة، من خلال تحديد المهام والمسؤوليات كل وظيفة، من شأنه أن يساعد في تحديد نقاط القوة للمؤسسة ونقاط الضعف لمعالجتها، ومعرفة احتياجات كل فرد من تدريب، كل ذلك يساعد على تحسين أداء العاملين.

3-أفاق الدراسة:

- وفي ختام الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، فتحت دراستنا أفاقا جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلا لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:
- تقييم عوامل نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة؛
 - دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية؛
 - مخاطر المعلومات المحاسبية لفعالية نظام تخطيط موارد المؤسسة.



قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. الكتب

- راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001.
- طاهر محمد كلادة، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن.

2- البحوث الجامعية

أ. مذكرة الماجستير.

- جليح الصالح، أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2006/2004.
- خاتمة لواتي، تسيير تغيير في ظل تطبيق نظام تخطيط موارد، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013.
- عزالدين هروم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية بمركب الجارف والرافعات)، مذكرة مقدمة لاستكمال الحصول على الماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008/2007.
- نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح، تقديم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، لنيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010.

ب. مذكرة الماستر

- سميرة صولح، دور توليد المعرفة في تحسين الأداء البشري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013/2012.
- نجيب سبع، أثر تدريب الالكتروني في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تسيير الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2017/2016.

ج. وقائع التظاهرات العلمية (المؤتمرات والملتقيات وأيام الدراسة)

- أكرم أحمد الطويل، بلال توفيق يونس، قواعد البيانات موزعة، نظام ERP نموذجاً، المؤتمر العلمي الخامس في تقانة المعلومات، كلية الحاسوب والرياضيات، 19-20 كانون الأول 2012.
- سناء عبد الكريم خناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، ملتقى دولي حول الأداء المتميز حول المنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم التسيير، جامعة ورقلة، 8-9 مارس، الجزائر، 2005.

د. الوثائق

- الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA، عقد تأمين السيارات، 01891/2019/10/361، 27 جويلية 2020، ورقلة، الجزائر.

- الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA، معاينة ودية لحادث سيارة، C-3469، ورقلة، الجزائر.
- الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA، التصريح لحادث السيارة، 07/95، ورقلة، الجزائر
- هـ. الجرائد والمجلات العامة
- أحلام محمد شواي، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي، مجلة جامعة بابل، العراق، العدد 24، الإصدار 04.
- النور مروان، دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين، المجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة البلقاء، العدد 02، 2012.
- علي رحمة راشد، استراتيجيات الصراع التنظيمي وانعكاساتها في الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العراق، المجلد 23، العدد 98، 2016
- فائق مشعل العبيدي، روى أحمد إبراهيم، دور متطلبات التنظيمية والسلوكية في نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة **ERP**، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، 2017.
- لعربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية، المحلية، مجلة الباحث، ورقلة، الجزائر، العدد 10، 2012.
- مراد كواشي، أهمية الحوكمة في تحسين الأداء الشامل لمنظمات الأعمال، مجلة جامعة بابل للعلوم الصرفة والتطبيقية، العراق، المجلد 25، العدد 01، 2017.

ثانيا المراجع باللغة الأجنبية

- Jefferc.Stenhoff " **LNTERNL CONTROL MANAGEMANT ANDEVALUAT IONTOOLS**".Untestat esgeneral.Accounting office(GAO) aypral 2011.
- Jean-Louis LEQUEUX ,**Manager avec les ERP(Architectue Orientée Services)** ,Editions d 'organisation Groupe Eyrlles, paris,France, 3éme edition, 2008.
- Galani Despina,**Efthymios Gravas and AntoniosStavropoulos ;ERPBenefits and Firm Performance in Greece** ,Galani ,Gravas , Stavropoulos,2010.

ثالثا الانترنت

reserchgate.net/publication/311676114.ada.alamlyn.17/02/2020.ساعة23:01



قائمة الملاحق

الملحق رقم (01)

17852696

CAISSE REGIONALE DE MUTUALITE AGRICOLE
Réassurée, Garantie et fédérée par la CAISSE NATIONALE DE MUTUALITE AGRICOLE
Agréée par arrêté du Ministère des Finances en date du 28 Avril 1964
Ordonnance n°72-64 du 2 Décembre 1972
Décret N° 90-147 du 22 Mai 1990
POLICE D'ASSURANCE - عقد التأمين

DISPOSITIONS DE
Ordonnance N° 74/15 du 30 Janvier 1974
modifiée et complétée par
la Loi n°86/31 du 15 Juillet 1986
et l'Ordonnance N° 96/07 du 29 Janvier 1999
Modifiée et complétée par la loi 08/04

CE52-08
BL ZONE INDUSTRIELLE

CONTRAT AUTOMOBILE

Duplicata

361/10/2019/01891

Automobile particulier

Identification du contrat

Assuré	3610000590	Permis n°:	
Adresse	ZON D'ACTIVITE OUARGLA	Délivré le:	
Date d'effet	01/01/2020	Date d'expiration	31/12/2020
		Lieu:	

Identification du risque

Marque Véhicule	TOYOTA(017)
Matricule Véhicule	
Nb de places Véhicules	5
Type Véhicule	KUN15LPRMDYN
Numéro de série dans le type	
Année du véhicule	2015
Carrosserie	Camionnette(16)

Garanties

Garantie	Capital	Prime/base	Réduction	Majoration	Prime nette
10.110-01 »Responsabilité civile du véhicule		1,210.03			1,210.03
17.110-01 »Défense et recours		400.00			400.00
01.411.07 »Personnes transportées (Mutualiste) - 100 000	100,000.00	325.89			325.89

Prime nette:	1,935.92	Complément	500.00	Net à payer:
Réduction:		Tva	400.91	
Majoration:		Fga	51.30	3,228.13
		Timbre Dim	40.00	
		Timbre Gradué	300.00	

L'Assuré (lu et approuvé)

Etabli le: 27/07/2020

الملحق رقم (02)

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE à signer obligatoirement par les deux conducteurs

أبينة ودية لحدث سيارة

مع هذه المعاينة إجباريا من طرف السائقين

Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais un relevé des identités et des faits, servant à l'accélération du règlement.

تشكل عترافا بالمسؤولية، بل كشفا بالبيانات و الوقائع، قصد الإسراع سوية.

Date d'accident le 200..... heure :

تاريخ الحادث في 200..... الساعة

Lieu précis :

كان بالضبط

Dégâts matériels autres qu'aux véhicules A et B OUI NON

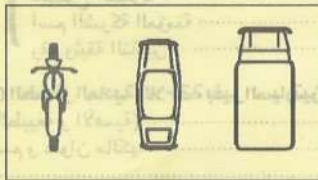
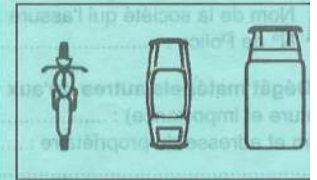
سائر المادية اللاحقة بغير السيارتين أ و ب لا نعم

Témoins : Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule

هوى : الإسم و العنوان، وإذا تعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارتين

préciser duquel : A ou B

أيهما أ أو ب

Véhicule A سيارة أ	Mettre une croix (x) dans chacune des cases utiles أجعلوا علامة (x) داخل إحدى الخانات الصالحة.	Véhicule B سيارة ب																																																																																																				
Véhicule : Marque, Type : N° d'immatriculation : Venant de : Allant vers :	1) Heurtait à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur la même file. 2) Roulait dans le même sens et sur une file différente. 3) Roulait en sens inverse. 4) Provenait d'une chaussée différente. 5) Vebait de droite (dans un carrefour). 6) S'engageait sur une place à sens giratoire. 7) Roulait sur une place à sens giratoire. 8) En stationnement. 9) Quittait un stationnement. 10) Prenait un stationnement. 11) Reculait. 12) Doublait. 13) Dépassement irrégulier. 14) Changeait de file. 15) Virait à droite. 16) Virait à gauche. 17) S'engageait dans un parking, un lieu privé, un chemin de terre. 18) Sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre. 19) Empiétait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse. 20) Roulait en sens interdit. 21) Inobservation d'un signal de priorité. 22) Faisait un demi-tour. 23) Ouvrait une portière.	1) Impacté à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur la même file. 2) Roulait dans le même sens et sur une file différente. 3) Roulait en sens inverse. 4) Provenait d'une chaussée différente. 5) Vebait de droite (dans un carrefour). 6) S'engageait sur une place à sens giratoire. 7) Roulait sur une place à sens giratoire. 8) En stationnement. 9) Quittait un stationnement. 10) Prenait un stationnement. 11) Reculait. 12) Doublait. 13) Dépassement irrégulier. 14) Changeait de file. 15) Virait à droite. 16) Virait à gauche. 17) S'engageait dans un parking, un lieu privé, un chemin de terre. 18) Sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre. 19) Empiétait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse. 20) Roulait en sens interdit. 21) Inobservation d'un signal de priorité. 22) Faisait un demi-tour. 23) Ouvrait une portière.																																																																																																				
Assuré (voir attest. d'assurance) : Nom : Prénom : Adresse : Sté d'assurances : N° Police : Attest valable du au Agence :	1) اصطدام من الخلف و كان يسير في نفس الإتجاه و على نفس الصف. 2) يسير في نفس الإتجاه و على صف مختلف. 3) يسير في الجهة المعاكسة. 4) قادما من طريق مختلفة. 5) قادما من اليمين (داخل مقترق). 6) داخل في ساحة ذات إتجاه دائري. 7) سائرا في ساحة ذات إتجاه دائري. 8) في حالة وقوف. 9) خارجا من الوقوف. 10) على وشك الوقوف. 11) يتأخررت. 12) يتجاوز. 13) تجاوز غير قانوني. 14) يغير خط السير. 15) يتخرف إلى اليمين. 16) يتخرف إلى اليسار. 17) يدخل في موقف عمومي في محل خصوصي، في طريق غير معبد. 18) يخرج من موقف عمومي، من محل خصوصي، من طريق غير معبد. 19) ينتهج جزء الطريق المخصص للإتجاه المعاكس في السير. 20) يسير في إتجاه ممنوع. 21) لم يحترم علامة الإسيقية. 22) يقيم بنصف دورة. 23) يفتح باب سيارته.	1) اصطدام من الخلف و كان يسير في نفس الإتجاه و على نفس الصف. 2) يسير في نفس الإتجاه و على صف مختلف. 3) يسير في الجهة المعاكسة. 4) قادما من طريق مختلفة. 5) قادما من اليمين (داخل مقترق). 6) داخل في ساحة ذات إتجاه دائري. 7) سائرا في ساحة ذات إتجاه دائري. 8) في حالة وقوف. 9) خارجا من الوقوف. 10) على وشك الوقوف. 11) يتأخررت. 12) يتجاوز. 13) تجاوز غير قانوني. 14) يغير خط السير. 15) يتخرف إلى اليمين. 16) يتخرف إلى اليسار. 17) يدخل في موقف عمومي في محل خصوصي، في طريق غير معبد. 18) يخرج من موقف عمومي، من محل خصوصي، من طريق غير معبد. 19) ينتهج جزء الطريق المخصص للإتجاه المعاكس في السير. 20) يسير في إتجاه ممنوع. 21) لم يحترم علامة الإسيقية. 22) يقيم بنصف دورة. 23) يفتح باب سيارته.																																																																																																				
Conducteur (voir permis de conduire) : Nom : Prénom : Adresse : Permis de conduire N° : Délivré le : Par la Wilaya de : Catégorie A 1, A, B, C, D, E, F. (entourer la catégorie)	Indiquer par une flèche → le point de choc initial.	Indiquer par une flèche ← نقطة الاصطدام																																																																																																				
																																																																																																						
Dégâts apparents :	Indiquer le nombre de cases marquées d'une croix → ←	بينوا عدد الخانات التي حملت فيها علامة (x) ← →																																																																																																				
Observations :	Croquis de l'accident	مخطط الحادث																																																																																																				
	<table border="1" style="width: 100%; height: 100px;"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>																																																																																																					

الملحق رقم (04)

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلباتنا إنجاز مذكرة ماستر تحت عنوان " أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين"، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. نشكركم جزيلًا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة. ولكم مني كل الشكر والتقدير. نور الهدى بن ساسي قبائلي صفية البريد الإلكتروني: kebailisafia@gmail.com

الرجاء وضع علامة (X) في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الأول: العبارات تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP:

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
	البعد الأول: دعم الإدارة العليا			
1	الشركة توفر أجهزة الحواسيب والخوادم الحديثة والمناسبة في كل فروعها لاستخدام ERP			
2	الإدارة توفر ملحقات أجهزة الإعلام الآلي والشبكات وتقنيات الاتصال ذات كفاءة عالية تلي الاحتياجات			
3	توفير الدعم الكافي من خلال توفير الموارد اللازمة المالية، المادية، والبشرية الضرورية لتنفيذ والاستخدام الأمثل لنظام ERP			
4	تقوم الإدارة العليا بتنفيذ جميع العاملين والإطارات لنجاح نظام ERP، وتتابع وتراقب ذلك في جميع مراحل التنفيذ			
5	تتم الإدارة العليا بالتدريب الكافي للمستخدمين النهائيين والتقنيين والمهندسين القائمين على مشروع ERP			
	البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات			
6	البرامج المكونة للنظام أو تطبيقات ERP مناسبة وملائمة تلي جميع متطلبات العمل			
7	تلي العمليات المبنية الاحتياجات التكاملية بين المصالح وتتدفق بشكل مناسب			
8	تلي البرامج والعمليات الاحتياجات الرقابية للشركة			
	البعد الثالث: تقانة المعلومات والاتصالات			
9	الشركة لديها اهتمام كبير بقسم الإعلام الآلي وتوظيف كفاءات لمتابعة نظام ERP			
10	قسم الإعلام الآلي يدير عمليات التنفيذ والاستخدام بكفاءة عالية			
11	قسم الإعلام الآلي يقوم بصيانة وتحديث النظام وتوفير قواعد بيانات متاحة لجميع المستخدمين في جميع المستويات الإدارية			
12	لدى قسم الإعلام الآلي القدرة على التواصل والتنسيق الكامل بين المستخدمين النهائيين والإدارة العليا وكذا مع موردين ERP			
	البعد الرابع: التعلم والتدريب			
13	موردي نظام تخطيط ERP تستجيب لمتطلبات الشركة			
14	موردي النظام لديهم الخبرة والكفاءة التقنية والفنية تجعلهم أكثر التزام بالدعم الضروري والسريع			
15	يتابع موردي النظام كل خطوات التنفيذ والاستخدام وكذا عمليات التحديث			

16	يوفر موردي النظام التدريب الكافي والنوعي لأفراد قسم المعلومات المعنيين بتنفيذ وتطبيق النظام وتحديثه اذ لزم الأمر			
	البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير	غير موافق	محايد	موافق
17	تدير الشركة التغيير و مقاومة التغيير بكل كفاءة و انتظام دون مقاومة بعد توضيح الإجراءات			
18	تقوم الشركة بإعادة التوجيه الاستراتيجي لتنفيذ المشروع			
19	معظم أفراد الشركة مستعدين وراضين عن التغيير في هندسة العمليات وتغيير الإجراءات			
20	التغييرات تساهم في نجاح المشروع وبجد كبير في التماشي مع تطبيق نظام ERP			

المحور الثاني : العبارات المتعلقة بأداء العاملين.

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
	المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل	غير موافق	محايد	موافق
1	التزم بجميع خطط العمل وتنفيذها			
2	لدي القدرة على تنفيذ كافة المهام المكلف بها			
3	التزم بجميع قوانين وتشريعات الخاصة بالعمل			
4	أحافظ على أوقات الدوام			
5	لدي المهارات الكافية لإنجاز المهام المطلوبة في الوظيفة			
6	أهتم بمعرفة نتائج الأداء النهائية			
7	أحترم مدة العمل بسبب وجود رقابة			
	كمية وجودة العمل المنجز	غير موافق	محايد	موافق
8	تساعدني الترقية في بذل مجهودات أكبر لتحسين أدائي			
9	يكون أدائي أفضل من خلال العمل الجماعي			
10	يوفر لي رئيسي برامج تطوير من أجل إكتساب مهارات جديدة			
11	أقوم بإنجاز مهامي بطريقة لا يكون فيها تبذير للموارد المتاحة			
12	أشارك في اتخاذ القرارات وهذا يساعد في تحسين أدائي			
13	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد			
14	حصولي على الحوافز والتقدير يجعلني ابذل جهدا أكبر في عملي			
15	يتم ترفيقي في المؤسسة بواسطة المؤهلات التي املكها			
	المثابرة والثوق	غير موافق	محايد	موافق
16	أنجز أعمالي بأساليب جديدة			
17	أثابر لإنجاز أعمالي مهما اعترضني من مشاكل			
18	أثق في قدرتي على إنجاز أعمالي بالدقة المطلوبة			
19	أثق في مهاراتي ومعارفي لتحقيق الأعمال المطلوبة مني			
20	أثق في قدراتي على إنجاز أعمالي في الوقت المطلوب			
21	أقوم بإنجاز الأعمال المطلوبة مني بأداء جيد			
22	لدي الرغبة المستمرة في التغيير والتطوير			
23	لدي القدرة على تقديم أفكار جديدة			
24	أميل إلى المغامرة والتحدي في مجال عملي			

المحور الثالث : معلومات متعلقة بالموظف :

				الجنس	ذكر	أنثى
				ديبومة الوظيفة	دائم	متعاقد
				العمر	أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة
				المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	شهادة ليسانس
				الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
				المسمى الوظيفي	عامل تنفيذ	اطارات
				الحالة العائلية	عازب (ة)	متزوج (ة)
				المصلحة	الإنتاج	الإدارة والوسائل العامة
				المكتب	حاسي مسعود	تقرت
						النزلة
						حجيرة
						النقر

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

الملحق رقم (05) قائمة الأساتذة المحكمين للإستيبانة

الرقم	الأساتذة
1	طواهر عبد الجليل
2	مناصيرية رشيد
3	خمتقاني عنتر

نتائج تحليل استبيان تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP واداء العاملين

معام اتساق الفاكرونينخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.880	44

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً

جنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	18	72.0	72.0	72.0
2.00	7	28.0	28.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

ديمومة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	24	96.0	96.0	96.0
2.00	1	4.0	4.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

عمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	1.00	4	16.0	16.0	16.0
	2.00	8	32.0	32.0	48.0
	3.00	8	32.0	32.0	80.0
	4.00	5	20.0	20.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

تعليمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	7	28.0	28.0	28.0
	2.00	8	32.0	32.0	60.0
	3.00	6	24.0	24.0	84.0
	4.00	4	16.0	16.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

خبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	4	16.0	16.0	16.0
	2.00	3	12.0	12.0	28.0
	3.00	6	24.0	24.0	52.0
	4.00	12	48.0	48.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

وظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	9	36.0	36.0	36.0
	2.00	1	4.0	4.0	40.0
	3.00	14	56.0	56.0	96.0
	4.00	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

الحالة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	4	16.0	16.0	16.0
	2.00	20	80.0	80.0p*	96.0
	3.00	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

مصلحة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	9	36.0	36.0	36.0
	2.00	10	40.0	40.0	76.0
	3.00	5	20.0	20.0	96.0
	4.00	1	4.0	4.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

مكتب

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.00	5	20.0	20.0	20.0
	2.00	3	12.0	12.0	32.0
	3.00	1	4.0	4.0	36.0
	4.00	6	24.0	24.0	60.0
	5.00	10	40.0	40.0	100.0
Total		25	100.0	100.0	

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
A1	25	2.6800	.74833
A2	25	2.4800	.82260
A3	25	2.4800	.82260
A4	25	2.5200	.77028

A5	25	2.5200	.77028
A6	25	2.6000	.57735
A7	25	2.4800	.71414
A8	25	2.4000	.91287
A9	25	2.8000	.57735
A10	25	2.6000	.70711
A11	25	2.3200	.80208
A12	25	2.4000	.76376
A13	25	2.3600	.56862
A14	25	2.3200	.74833
A15	25	2.3600	.75719
A16	25	2.3600	.81035
A17	25	2.3200	.69041
A18	25	2.5200	.65320
A19	25	2.6000	.57735
A20	25	2.4800	.65320
B1	25	2.5600	.71181
B2	25	2.5600	.58310
B3	25	2.9200	.40000
B4	25	2.7600	.59722
B5	25	2.4800	.71414
B6	25	2.5200	.77028
B7	25	2.0400	.84063
B8	25	2.7200	.54160
B9	25	2.4000	.76376
B10	25	2.0800	.86217
B11	25	2.7200	.61373
B12	25	2.4000	.76376
B13	25	2.8400	.37417
B14	25	2.8000	.40825
B15	25	2.4800	.71414
B16	25	2.4800	.77028
B17	25	2.7200	.54160
B18	25	2.9200	.27689
B19	25	3.0000	.00000
B20	25	2.8400	.55377
B21	25	2.7600	.52281
B22	25	2.7200	.54160
B23	25	2.6400	.56862
B24	25	2.2800	.89069
البعد الأول: دعم الإدارة العليا	25	2.5360	.64735
البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات	25	2.4933	.60949
البعد الثالث: تقانة المعلومات والاتصالات	25	2.5300	.60519
البعد الرابع: التعلم والتدريب	25	2.3500	.54962
البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير	25	2.4800	.43851
المتغير المستقل تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	25	2.4779	.32447
المعرفة والالتزام بمتطلبات العمل	25	2.5486	.40339
كمية وجودة العمل المنجز	25	2.5550	.40195
المثابرة والثوق	25	2.7067	.28306
المتغير التابع أداء العاملين	25	2.6034	.31592
N valide (listwise)	25		

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل والمتغير التابع

حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بينهما :

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.
b. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.573 ^a	.329	.300	.26438

a. Valeurs prédites : (constantes),
المؤسسة ERP

b. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

ANOVA^b

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.788	1	.788	11.270	.003 ^a
	Résidu	1.608	23	.070		
	Total	2.395	24			

a. Valeurs prédites : (constantes),
المؤسسة ERP

b. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.220	.416		2.936	.007
	المتغير المستقل تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	.558	.166	.573	3.357	.003

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.220	.416		2.936	.007
المتغير المستقل تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	.558	.166	.573	3.357	.003

a. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.1914	2.8949	2.6034	.18116	25
Résidu	-.52307-	.44912	.00000	.25881	25
Erreur Prévision	-2.274-	1.609	.000	1.000	25
Erreur Résidu	-1.978-	1.699	.000	.979	25

a. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

Diagrammes

Histogramme

Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

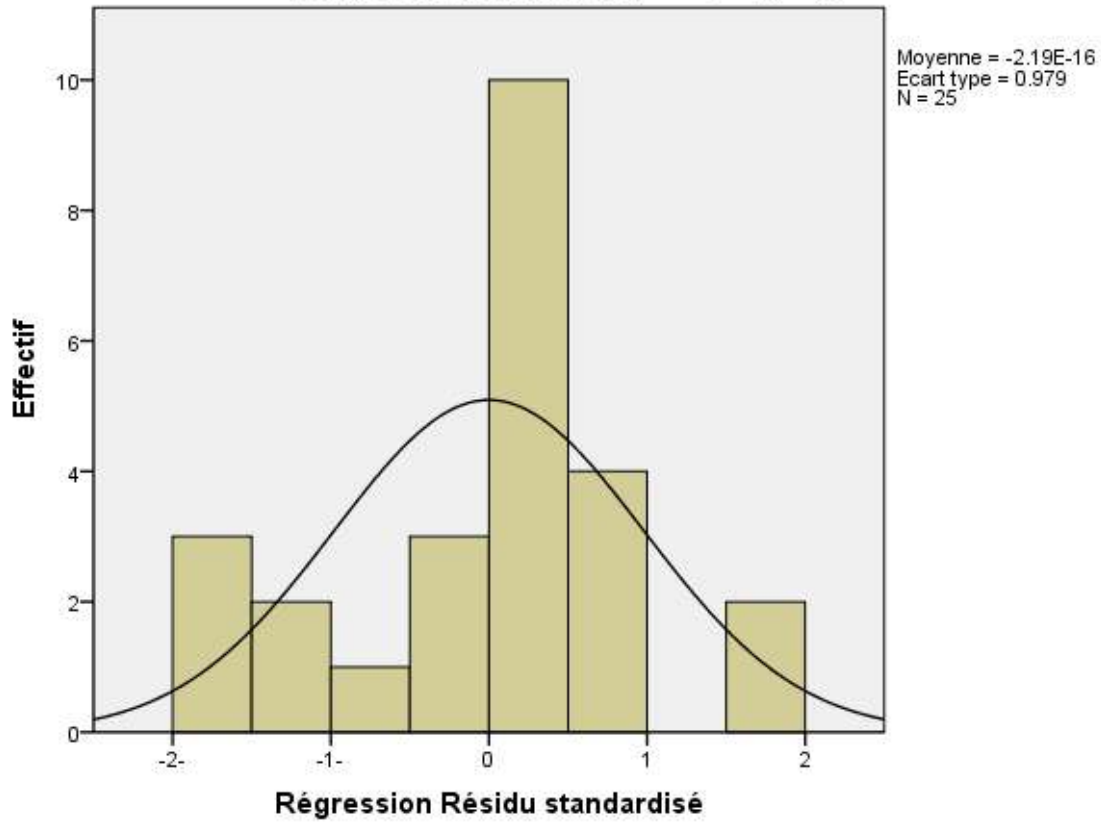
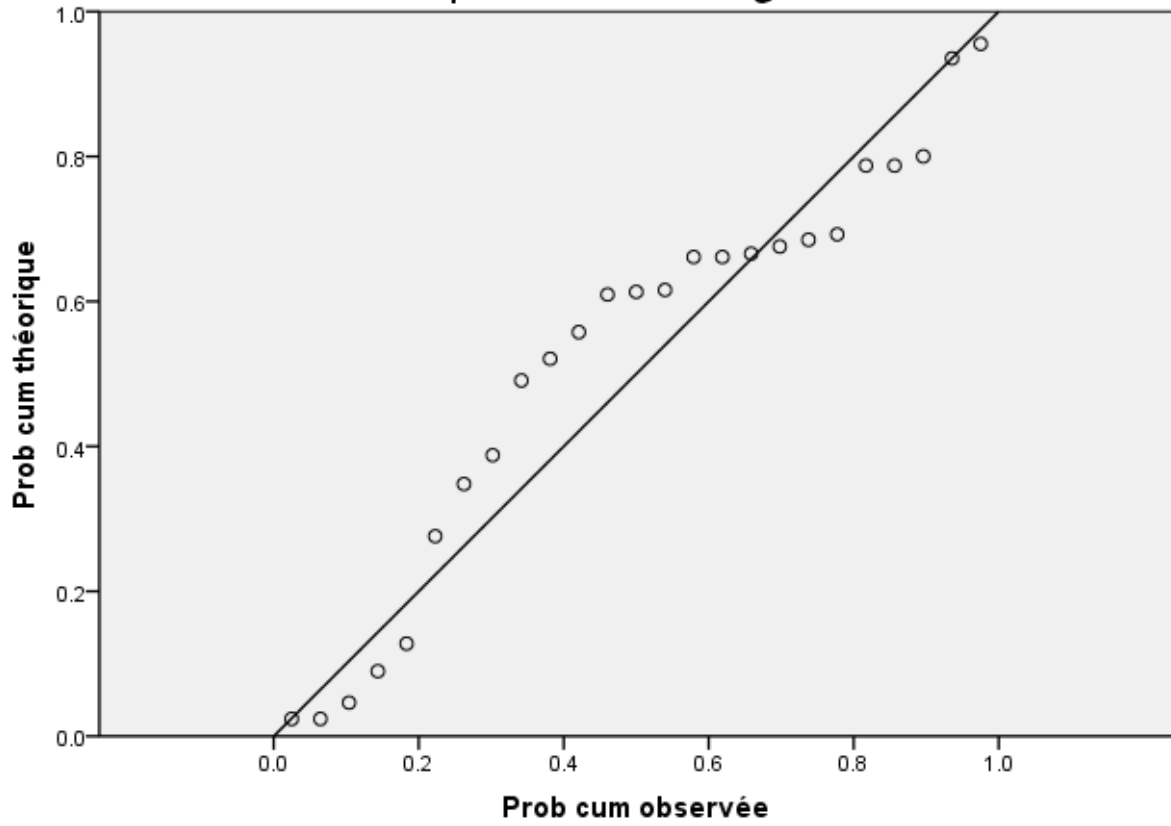


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).
2	البعد الثاني: الإستراتيجية والأهداف والغايات	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).

a. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

Récapitulatif des modèles^c

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.709 ^a	.502	.481	.22768
2	.786 ^b	.618	.584	.20384

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير
 b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير, البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات
 c. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

ANOVA^c

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1.203	1	1.203	23.208	.000 ^a
	Résidu	1.192	23	.052		
	Total	2.395	24			
2	Régression	1.481	2	.741	17.823	.000 ^b
	Résidu	.914	22	.042		
	Total	2.395	24			

Récapitulatif des modèles^c

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.709 ^a	.502	.481	.22768
2	.786 ^b	.618	.584	.20384

a. Valeurs prédites : (constantes),
 b. Valeurs prédites : (constantes),
 c. Variable dépendante :
 a. البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير
 b. البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير, البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات
 c. المتغير التابع أداء العاملين

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante) البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير	1.337	.267		5.013	.000
	.511	.106	.709	4.817	.000
2 (Constante) البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات	1.030	.267		3.864	.001
	.452	.098	.627	4.629	.000
	.182	.070	.350	2.587	.017

a. Variable dépendante :
 a. المتغير التابع أداء العاملين

Variables exclues^c

Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité
					Tolérance
1 البعد الأول: دعم الإدارة العليا البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات البعد الثالث: تقانة المعلومات والاتصالات البعد الرابع: التعلم والتدريب	.116 ^a	.730	.473	.154	.873
	.350 ^a	2.587	.017	.483	.946
	.130 ^a	.870	.394	.182	.978
2 البعد الأول: دعم الإدارة العليا البعد الثالث: تقانة المعلومات والاتصالات البعد الرابع: التعلم والتدريب	.054 ^b	.368	.717	.080	.846
	-.055 ^{-b}	-.351-	.729	-.076-	.735
	.165 ^b	1.083	.291	.230	.742

Variables exclues^c

Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité	
					Tolérance	
1	البعد الأول: دعم الإدارة العليا	.116 ^a	.730	.473	.154	.873
	البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات	.350 ^a	2.587	.017	.483	.946
	البعد الثالث: تقانة المعلومات والاتصالات	.130 ^a	.870	.394	.182	.978
	البعد الرابع: التعلم والتدريب	.188 ^a	1.107	.280	.230	.744
2	البعد الأول: دعم الإدارة العليا	.054 ^b	.368	.717	.080	.846
	البعد الثالث: تقانة المعلومات والاتصالات	-.055 ^{-b}	-.351-	.729	-.076-	.735
	البعد الرابع: التعلم والتدريب	.165 ^b	1.083	.291	.230	.742

a. البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes),
 b. البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير, البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات
 c. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.1235	2.9303	2.6034	.24842	25
Résidu	-.44564-	.30707	.00000	.19516	25
Erreur Prévision	-1.932-	1.316	.000	1.000	25
Erreur Résidu	-2.186-	1.506	.000	.957	25

a. Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

Diagrammes

Histogramme

Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين

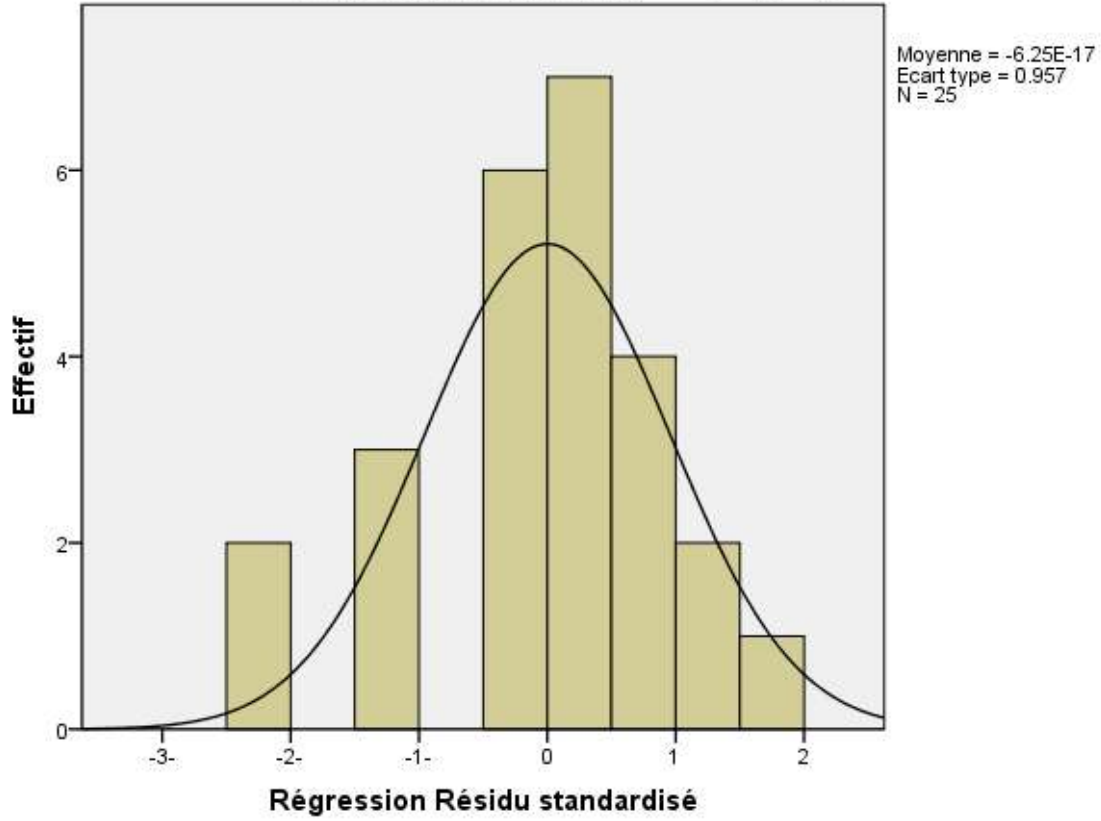
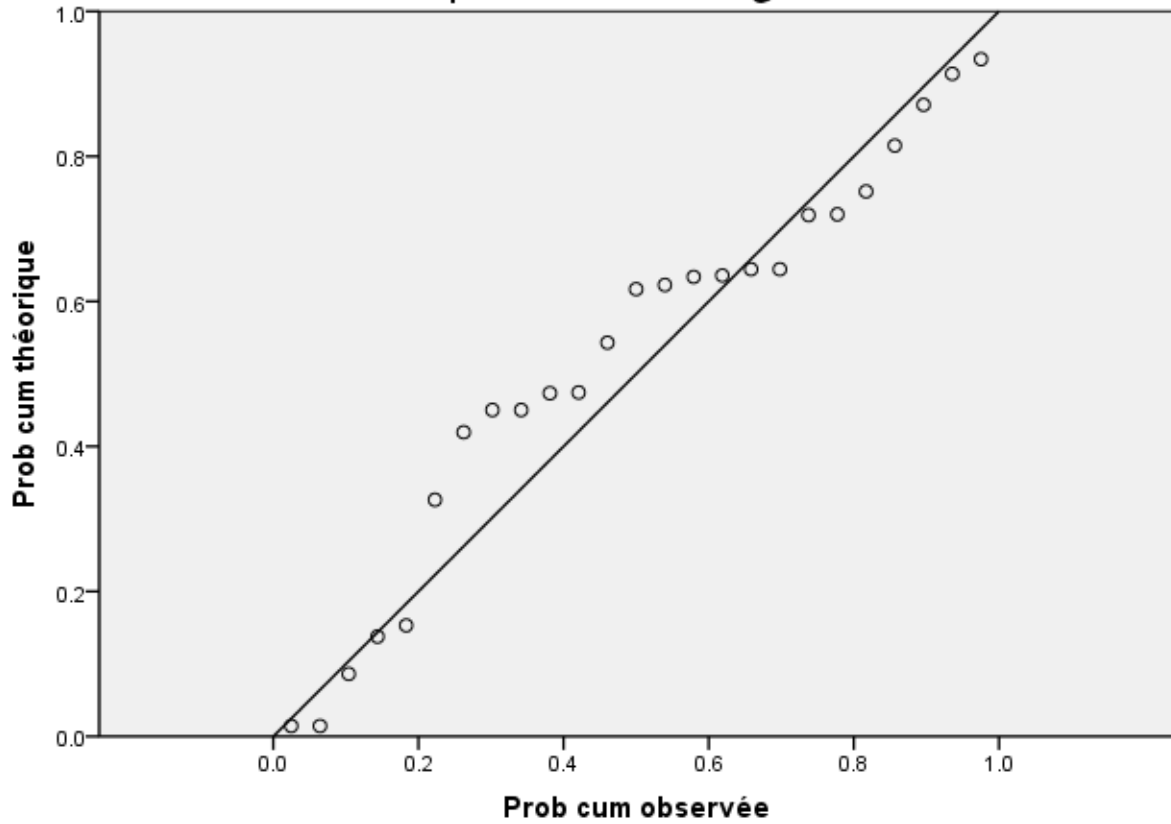


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع أداء العاملين



مصفوفة الارتباطات:

		المتغير التابع أداء العاملين
البعد الأول: دعم الإدارة العليا	Corrélation de Pearson	-.152-
	Sig. (bilatérale)	.469
	N	25
البعد الثاني: الإستراتيجية ووضوح الأهداف والغايات	Corrélation de Pearson	.497*
	Sig. (bilatérale)	.012
	N	25
البعد الثالث: تقنية المعلومات والاتصالات	Corrélation de Pearson	.233
	Sig. (bilatérale)	.262
	N	25
البعد الرابع: التعلم والتدريب	Corrélation de Pearson	.498*
	Sig. (bilatérale)	.011
	N	25

البعد الخامس: التغيير ومقاومة التغيير	Corrélation de Pearson	.709**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	25
المتغير المستقل تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	Corrélation de Pearson	.573**
	Sig. (bilatérale)	.003
	N	25

أولاً إختبار تي تاست اثر الجنس توجد فروق بين إجابات العمال تبعا الجنس على المتغير التابع

Statistiques de groupe

جنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
1.00	18	2.6844	.21693	.05113
2.00	7	2.3951	.44225	.16715

Test d'échantillons indépendants

المتغير التابع أداء العاملين	Hypothèse de variances égales	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
		13.466	.001	2.217	23	.037	.28929	.13048	.01937	.55920
	Hypothèse de variances inégales			1.655	7.153	.141	.28929	.17480	-.12226-	.70083

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع؛
ثانيا علاقة ديمومة الوظيفة لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.000	1	.000	.001	.973
Intra-groupes	2.395	23	.104		
Total	2.395	24			

ثانيا علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.608	3	.203	2.380	.098
Intra-groupes	1.787	21	.085		
Total	2.395	24			

ثالثا علاقة بالمستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.693	3	.231	2.851	.062
Intra-groupes	1.702	21	.081		
Total	2.395	24			

رابعا علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.328	3	.109	1.110	.367
Intra-groupes	2.068	21	.098		
Total	2.395	24			

خامسا علاقة الوظيفة توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.773	3	.258	3.333	.039
Intra-groupes	1.623	21	.077		
Total	2.395	24			

سادسا علاقة الحالة العائلية لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.223	2	.112	1.130	.341
Intra-groupes	2.172	22	.099		
Total	2.395	24			

سادسا علاقة المصلحة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

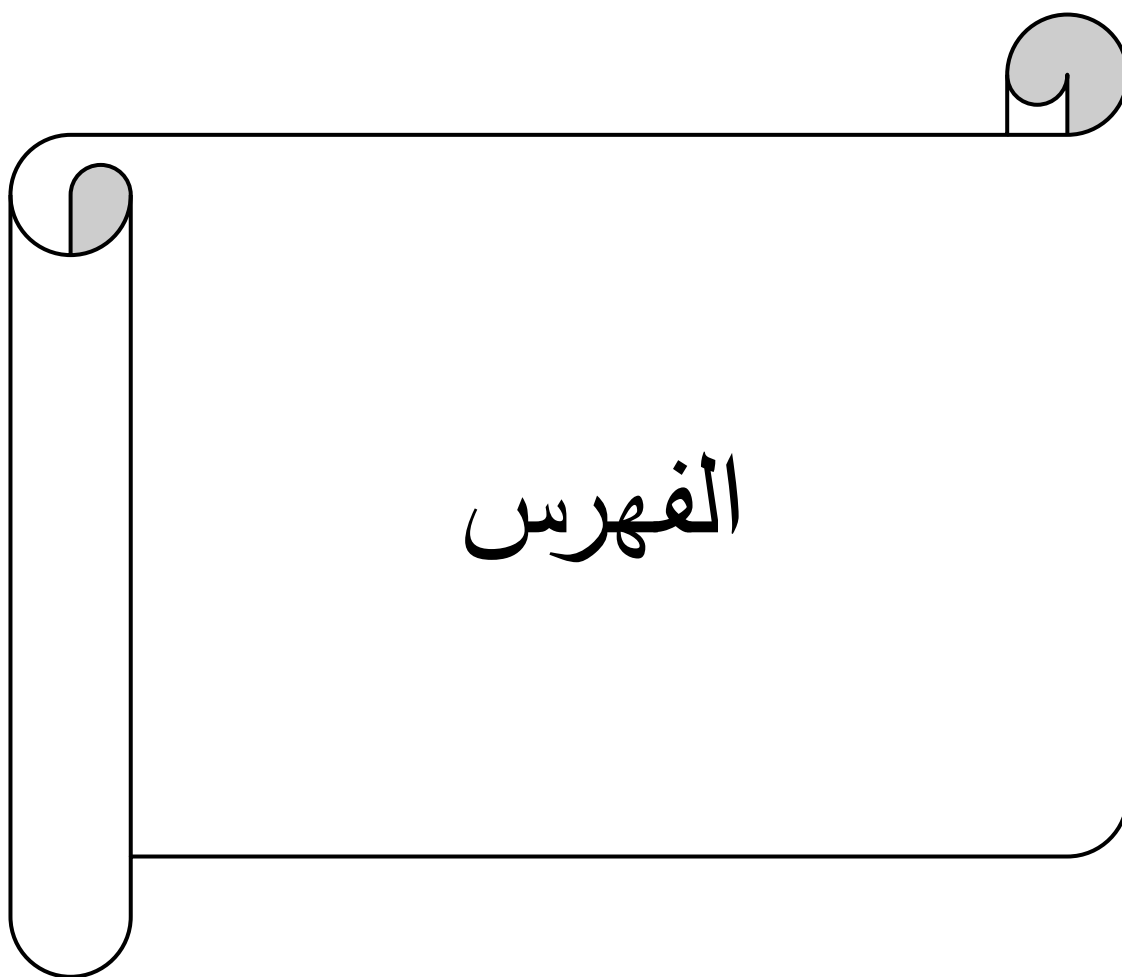
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.468	3	.156	1.701	.197
Intra-groupes	1.927	21	.092		
Total	2.395	24			

سادسا علاقة المكتب لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع أداء العاملين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.648	4	.162	1.853	.158
Intra-groupes	1.748	20	.087		
Total	2.395	24			



الصفحة	الفهرس
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الاشكال
X	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر تطبيق تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأثر تطبيق تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لأداء العاملين
03	الفرع الأول: ماهية الأداء
05	الفرع الثاني: ماهية أداء العاملين
08	الفرع الثالث: تقييم أداء العاملين
09	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP
09	الفرع الأول: مفهوم نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP
11	الفرع الثاني: متطلبات نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP
12	الفرع الثالث: أسباب تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP وفوائده
14	الفرع الرابع: مزايا وعيوب نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP
15	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأثر تطبيق تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين
15	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
18	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
20	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
	خلاصة الفصل

	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر تطبيق تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء العاملين في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA ورقة
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
25	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
25	الفرع الأول: متغيرات الدراسة
26-25	الفرع الثاني: مجتمع عينة الدراسة
29	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
29	الفرع الأول: الادوات الاحصائية المستخدمة
29	الفرع الثاني: الادوات المستخدمة في جمع البيانات
31	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
31	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
31	الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
35	الفرع الثاني: عرض وتحليل بيانات الاستبيان
44	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
44	الفرع الأول: ربط نتائج الدراسة بالفرضيات وتفسيرها
52	الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
54	الفرع الثالث: مناقشة نتائج الاحصائية
56	خلاصة الفصل
58	خاتمة
61-60	قائمة المراجع
65	الملاحق