



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

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان : العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، علوم التسيير
تخصص : اقتصاد وتسيير مؤسسات

بعنوان :

دور نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في الرفع من مستوى الاداء التنظيمي
"دراسة حالة : مؤسسة اتصالات الجزائر، ورقلة"

من اعداد الطالب : باده لينة، بدوي رجاء جمانة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2025/06/15

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ/ هتهات سعيد (أستاذ محاضر "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/ هتهات المهدي (أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقرا

أ/ بن شويحة بشير (أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2025/2024



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

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان : العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، علوم التسيير
تخصص : اقتصاد وتسيير مؤسسات

بعنوان :

دور نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في الرفع من مستوى الاداء التنظيمي
"دراسة حالة : مؤسسة اتصالات الجزائر، ورقلة"

من اعداد الطالب : باده لينة، بدوي رجاء جمانة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2025/06/15

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ/ هتهات سعيد (أستاذ محاضر "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/ هتهات المهدي (أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقرا

أ/ بن شويحة بشير (أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2025/2024

الهداء

اهدي هذا النجاح الى من احمل اسمه بكل فخر الى من حصده
الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم ، الى ابي الغالي.
الى اليد الخفية و القلب الحنون و صاحبة الدعاء الصادق ، امي
الغالية .

ادامكم الله ملوكا في عرش قلبي و حفظكم ملاذا اليه انتمي.
شكرا لرفاق الدرب للأحبة لمن اصبحو جزءا من الروح الى من
هاونوا علينا صعوبة الايام بضحكاتهم و مرحهم الى رفاق الخطوة
الاولى و الخطوة ما قبل الاخيرة
ختامنا لا يسعنا الا ان نشكر كل من ساهم و كان عوننا و سندا في
مسيرتنا حمدا لله الذي هيا البدء و يسر الطريق و طيب المنتهى
و حمدا لله على التمام و حسن الختام

جمانة

الهدايا

مهما كتبت من عبارات لن اجد اصدق من قوله تعالى : >> يرفع
الله الذين امنوا منكم و الذين اوتوا العلم درجات << .
بنعمته تتم الصالحات . ها قد انطوت صفحة من صفحات الحياة
كان فيها الجد و الاجتهاد زرعنا فيها الدراسة و التعب لنحصد
التفوق و النجاح.

اهدي ثمرة نجاحي الى من قال فيهما الله تعالى : >> و قضى ربك
الا تعبدوا الا اياه و بالوالدين إحسانا << .

الى قدوتي الاولى و معنى الحب و الحنان الى من كان دعائها سر
نجاحي و حنانها بلسم جراحي . الى من ارشدتني و رافقتني في كل
مشاوير حياتي و لا تزال تفعل الى الان ، اللهم احفظها و ارزقها
العفو و العافية امي الحبيبة .

الى من احمل اسمه بكل فخر و اعتزاز ، الى صاحب السيرة العطرة
و الفكر المستنير الى من شجعني على المثابرة طوال عمري ، طاب
بك العمر يا سيد الرجال و طبت لي عمرا يا ابي الغالي .

لأختي حبيبة الروح و القلب ، كتفي الثالث الذي لا يميل الحمد لله
الذي وهبني اياك نسخة اخرى مني تحبني حبا لا مشروطا .
لكم جميعًا ، اهدي هذا العمل المتواضع ، عربون محبة و وفاء و
امتنان لا يحصى .

ليينة

شكر ومحرفان

بسم الله الرحمن الرحيم، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، محمد صلى الله عليه وسلم.
بدايةً، نشكر الله الذي منّ علينا بنعمة العلم، والحمد لله الذي أنار بصيرتنا بنور العلم، وهدانا
من الظلمات إلى النور. ثم أرفع شكري المحمّل بالتقدير والاحترام، وأتوجه بالشكر والامتنان
الخالص إلى الأستاذ المشرف الدكتور هتهات المهدي، على إرشاداته القيّمة، ورحابة صدره،
وتوجيهاته التي قادتنا إلى المضي في الطريق الصحيح لإتمام بحثنا.
ونتقدم بجزيل الشكر إلى كلّ من الأستاذ الدكتور النجمي سعيادات، والسيد خويلدات محمد،
على إسهاماتهما وإرشاداتهما الجليلة.
ونشكر كل من قدّم لنا يد العون من قريب أو بعيد.



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) بأبعاده (البعد التكنولوجي، البعد التنظيمي، البعد الوظيفي، البعد المالي) في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة.

ولإحاطة بالجوانب النظرية للدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وأسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، وذلك من خلال الاستبيان كأداة لجمع البيانات، والذي وُزِعَ على عينة عشوائية مكونة من 40 عاملاً.

كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V25) لتحليل البيانات والمعطيات، بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحسين ورفع الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة، وهو ما يعززه معامل الارتباط ($R = 0.571$)، مما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة، بالإضافة إلى القوة التفسيرية للنموذج التي بلغت ($R^2 = 0.362$).

الكلمات المفتاحية: تخطيط موارد المؤسسة ERP، أداء التنظيمي، بعد تكنولوجي، بعد تنظيمي، بعد وظيفي، بعد مالي.

ABSTRACT:

This study aims to reveal the role of the Enterprise Resource Planning (ERP) system, with its dimensions (technological, organizational, functional, and financial), in raising the level of organizational performance at Algeria Telecom - Ouargla. To cover the theoretical aspects of the study, the descriptive approach was used in the theoretical part, and the case study method was used in the practical aspect. This was achieved through a questionnaire as a data collection tool, which was distributed to a random sample of 40 employees. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 25) was also used to analyze the data, relying on arithmetic means, standard deviations, correlation coefficients, and stepwise multiple regression analysis. The study concluded with several results, the most important of which are: There is a statistically significant effect of the Enterprise Resource Planning (ERP) system in improving and raising organizational performance at Algeria Telecom - Ouargla. This is reinforced by the value of the correlation coefficient ($R=0.571$) and the direct relationship, in addition to the explanatory power of the model, which reached ($R^2=0.362$).

Keywords: Enterprise Resource Planning (ERP), organizational performance, dimension Technological, organizational, functional, financial

قائمة المحتويات

6	شكر ومعرفة
VII	الملخص:
VIII	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XII	قائمة الاختصارات
XIII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
ب	توطئة
ب	أولاً/ إشكالية الدراسة:
ج	ثانياً/ فرضيات الدراسة:
ج	ثالثاً: أهداف الدراسة:
د	رابعاً: أهمية الدراسة:
د	خامساً: مبررات اختيار الموضوع
د	سادساً: حدود الدراسة
هـ	سابعاً: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:
هـ	ثامناً: صعوبات الدراسة:
هـ	تاسعاً: هيكل الدراسة:
و	عاشراً: مرجعية الدراسة:
و	احدى عشر: نموذج الدراسة:
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي
2	تمهيد:
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي

3	المطلب الأول: ماهية نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP
12	المطلب الثاني: مدخل نظري للأداء التنظيمي
20	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP و الأداء التنظيمي
20	المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات باللغة العربية والأجنبية
25	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:
30	خلاصة الفصل:
31	الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة
32	تمهيد :
33	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
33	المطلب الأول: نبذة تعريفية عامة حول مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة
45	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة واختبار فرضيات الدراسة
45	المطلب الأول: اختبار فرضيات الدراسة
64	المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج
69	خلاصة الفصل
70	خاتمة
73	قائمة المراجع والمصادر
78	الملاحق
99	الفهرس

قائمة الجداول

- الجدول رقم (1-1) : تصنيف المؤسسات الرائدة في تصميم ERP 11
- الجدول رقم(2-1): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة 25
- الجدول رقم (2.2): يوضح مجتمع الدراسة 40
- الجدول رقم (3.2): يوضح توزيع أداة الدراسة 41
- جدول رقم (4-2): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)..... 43
- جدول رقم (5-2): معامل ثبات ومعامل صدق الاستبيان 44
- الجدول رقم (6-2): نتائج اختبار كولموجوروف-سميرنوف 44
- جدول رقم (8-2): يوضح توزيع العينة وفق متغير العمر 46
- جدول رقم (9-2): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي 47
- جدول رقم (10-2): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة 48
- جدول رقم (11-2): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي 50
- الجدول رقم (12-2): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة للبعد التكنولوجي 51
- جدول رقم (13-2): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة للبعد التنظيمي 51
- جدول رقم (14-2): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة للبعد الوظيفي 52
- جدول رقم (15-2): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة للبعد المالي 53
- الجدول رقم (16-2): متوسطات والانحرافات المعيارية الكلية لأبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة 54
- جدول رقم (17-2): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لمحور الأداء التنظيمي 54
- جدول رقم (18-2): العلاقات الارتباطية بين نظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي 56
- جدول رقم (19-2): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع 57
- جدول رقم (20-2): معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع 58
- جدول رقم (21-2): تحليل تباين خط الانحدار ANOVA بطريقة Stepwise 59
- جدول رقم (22-2): قيم معاملات خط الانحدار للأداء التنظيمي 61
- جدول رقم (24-2): تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق للأداء التنظيمي حسب المتغيرات الشخصية: العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي 63

قائمة الأشكال

- الشكل رقم (1-1) : نموذج الدراسة و
- الشكل رقم (2-1): نظام تخطيط موارد المؤسسة 4
- الشكل رقم (3-1): مقارنة قبل وبعد استخدام نظام ERP 5
- الشكل رقم (4-1): مكونات نظام تخطيط موارد المؤسسة 9
- الشكل (5-1): الأداء التنظيمي من منظور الكفاءة و الفعالية..... 13
- الشكل رقم (6-1): أنواع الأداء حسب معيار المصدر 17
- الشكل (1-2): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة 35
- الشكل رقم (2-2): يمثل دائرة توزيع الموظفين حسب الجنس 45
- الشكل رقم (3-2): يوضح توزيع العينة حسب متغير العمر 46
- شكل رقم (4-2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي 47
- شكل رقم (5-2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة 48
- شكل رقم (6-2): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي 49
- الشكل رقم (8-2): مدى ملاءمة خط الانحدار 60
- الشكل رقم (9-2): الأعمدة البيانية لخط الانحدار 61

قائمة الاختصارات

اللغة الانجليزية	اللغة العربية	المختصر
Statistical Package for the social sciences	الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية	SPSS
Enterprise Resource Planning	تخطيط موارد المؤسسة	ERP
Systems Application and Products in Data processing	الانظمة و التطبيقات و المنتجات في معالجة البيانات	SAP

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
77	الاستبيان الخاص بالدراسة	01
83	قائمة الأساتذة المحكّمة للاستبيان	02
84	نتائج التحليل الإحصائي SPSS نسخة 25	03

مقدمة

توطئة

يشهد العالم تحولات عميقة، لاسيما في المجال الاقتصادي، حيث أسهمت هذه التغيرات في تعديل العديد من الجوانب الإدارية والتنظيمية للمؤسسات الاقتصادية، التي أصبحت مطالبة بالتكيف معها ومواكبتها، وذلك من أجل تحقيق الاستقرار والبقاء في بيئة معولمة تشهد تطوراً تكنولوجياً متسارعاً.

وفي هذا السياق، برزت نظم تخطيط موارد المؤسسة (Enterprise Resource Planning - ERP) كأحد أهم الابتكارات التكنولوجية التي أحدثت تحولاً جذرياً في كيفية إدارة الموارد والعمليات داخل المنظمات. فهذه الأنظمة تهدف إلى توحيد وربط مختلف الوحدات والوظائف التنظيمية ضمن نظام معلوماتي متكامل، بما يساهم في تعزيز تدفق المعلومات، وتحسين جودة القرارات، ورفع كفاءة الأداء بشكل عام.

علاوة على ذلك، يشهد قطاع الاتصالات في الجزائر تسارعاً ملحوظاً في جميع أنشطته، خاصة فيما يتعلق بالتكنولوجيا الحديثة. لذلك تُعد مؤسسة اتصالات الجزائر من المؤسسات الفاعلة في هذا القطاع، حيث تلعب دوراً كبيراً في الاقتصاد الوطني، وتسعى إلى رفع مستوى أدائها التنظيمي بما يتماشى مع التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال. وقد دفع ذلك المؤسسة إلى البحث عن أنظمة معلومات حديثة ومناسبة لعملياتها الداخلية والخارجية، حتى تتمكن من التأقلم مع معطيات البيئة المحيطة ومواجهة مختلف التحديات التكنولوجية، ومن بينها نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP).

وبغية معرفة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في الرفع من المستوى التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر، نطرح الإشكالية التالية:

أولاً/ إشكالية الدراسة:

ومن خلال ما سبق، يمكن التوصل إلى صياغة إشكالية الدراسة كالتالي:

ابن يكمن دور نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

ويمكن تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) بأبعاده الأربعة (البعد التكنولوجي، البعد التنظيمي، البعد الوظيفي،

البعد المالي) في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

2. ما مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

3. هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) بأبعاده والأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول الأداء التنظيمي تُعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

ثانيا/ فرضيات الدراسة:

بغرض الإلمام ببحوثات الموضوع، ولحماية الإجابة عن الإشكالية الرئيسية، تم الاعتماد على مجموعة من الفرضيات المبدئية التي نسعى إلى اختبار مدى صحتها، وهي كالتالي:

1. يوجد مستوى توافر لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) بأبعاده (التكنولوجي، التنظيمي، الوظيفي، المالي) في مؤسسة اتصالات الجزائر من وجهة نظر عينة من الموظفين.
2. يوجد مستوى مرتفع للأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر من وجهة نظر عينة من الموظفين.
3. توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين أبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول الأداء التنظيمي تُعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

ثالثا: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. الكشف عن المفاهيم النظرية والمضامين الفكرية الحديثة المتعلقة بنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وبالأداء التنظيمي.
2. التعرف على مدى تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في مؤسسة اتصالات الجزائر.
3. تحديد مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر.
4. إبراز دور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.
5. التوصل إلى نتائج وتقديم توصيات ومقترحات من شأنها تفعيل دور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحسين مستوى الأداء التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

رابعاً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراسة نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والأداء التنظيمي في فهم كيف يمكن للتكنولوجيا أن تسهم في تحسين كفاءة المؤسسات وفعاليتها.

فأنظمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP) تُعد من الأنظمة المتقدمة التي تمكّن من دمج مختلف وظائف المؤسسة ضمن نظام موحد، مما يساعد على تقليل تكرار البيانات، وتسريع العمليات، وخفض التكاليف.

كما تتيح هذه الأنظمة للإدارة الوصول إلى معلومات دقيقة وفورية، الأمر الذي يعزز قدرتها على اتخاذ قرارات سليمة. ومن خلال دراسة العلاقة بين نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والأداء التنظيمي، يمكن للمؤسسات قياس مدى تأثير تبني هذه الأنظمة على الإنتاجية، والربحية، وجودة الخدمات، وبالتالي تطوير استراتيجيات فعالة لتحقيق الأهداف المؤسسية.

خامساً: مبررات اختيار الموضوع

تتمثل مبررات اختيار الموضوع في مبررات موضوعية واخرى شخصية:

- **المبررات الموضوعية:** والمتمثلة في:

ملاءمة الموضوع للتخصص العلمي.

يُعد موضوع الدراسة من أكثر المواضيع التي لاقت رواجاً واهتماماً كبيرين في ميدان الاقتصاد والتسيير

- **المبررات الذاتية:** والمتمثلة في:

الرغبة في استكشاف العلاقة بين نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والأداء التنظيمي، وذلك نظراً للقلة النسبية في الدراسات التي تناولت هذين المتغيرين معاً.

الميل الشخصي للبحث والاستطلاع في هذا الموضوع.

الرغبة والشغف في الكشف عن أهمية ومزايا نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) بالنسبة للمؤسسات الجزائرية، لاسيما مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك باعتبارنا طلبة في هذا التخصص.

سادساً: حدود الدراسة

الحدود المكانية: مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

الحدود الزمانية: استغرقت الدراسة الميدانية مدة زمنية من 15 /04/ 2025 إلى غاية 15 /05/ 2025 خلال سنة

2025

الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة متغيرين أساسيين، هما: المتغير المستقل وهو نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، والمتغير التابع وهو الأداء التنظيمي.

الحدود البشرية: للإجابة على عبارات الاستبيان، تم التوجه إلى مجموعة من الموظفين التابعين لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة.

سابعاً: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات التي تتضمنها، تم الاعتماد على ما يلي:

المنهج الوصفي:

وذلك من خلال الفصل الأول الذي يمثل الجانب النظري للدراسة، حيث تم التطرق إلى مختلف ما ورد في الأبحاث والمذكرات والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، بهدف الوقوف على المفاهيم المختلفة لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والأداء التنظيمي.

أسلوب دراسة الحالة:

وذلك من خلال الفصل الثاني الذي يمثل الجانب التطبيقي للدراسة، حيث تم جمع البيانات اللازمة وتحليلها من أجل معرفة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي. وقد تم ذلك من خلال تصميم استبيان موجه إلى الموظفين بمختلف مستوياتهم، ثم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

ثامناً: صعوبات الدراسة:

مثل العديد من الدراسات والأعمال، فإن القيام بأي دراسة أو بحث يترتب عنه مواجهة الباحث لعدة صعوبات وعراقيل، من بينها: التأخر في الحصول على المعلومات المتعلقة بالمؤسسة، وكذا صعوبة استرجاع الاستبيانات.

صعوبة توزيع الاستبيان داخل المؤسسة محل الدراسة.

صعوبة الحصول على المعلومات الكافية حول نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP).

تاسعاً: هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية المتعلقة بها، تم تقسيم هذه الدراسة إلى ما يلي:

الفصل الأول:

يتعلق بالجانب النظري للدراسة، ويتضمن مبحثين؛ حيث يتناول المبحث الأول الأدبيات النظرية لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والأداء التنظيمي وما يتعلق بهما من مفاهيم وتعريفات، أما المبحث الثاني فيتضمن الأدبيات التطبيقية لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والأداء التنظيمي، حيث تم التطرق فيه إلى الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية.

الفصل الثاني:

يتعلق بالدراسة الميدانية، ويشمل بدوره مبحثين؛ حيث يتناول المبحث الأول إجراءات الدراسة الميدانية، من حيث المنهج والأدوات المستخدمة فيها، أما المبحث الثاني فيتناول تحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

عاشرا: مرجعية الدراسة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة، تم الاطلاع على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية جوانبه النظرية والميدانية.

الجانب النظري:

المراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة.

المجلات العلمية والمذكرات.

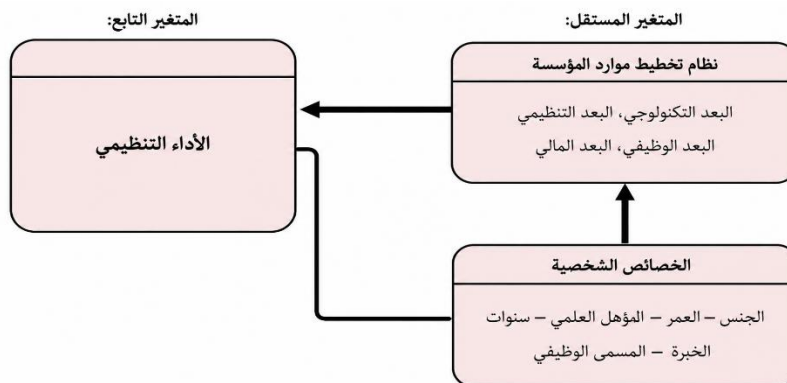
الجانب الميداني:

تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

احدى عشر: نموذج الدراسة:

يوضح الشكل المتغير المستقل بأبعاده (التكنولوجي، التنظيمي، الوظيفي، المالي)، كما يوضح المتغير التابع المتمثل في الأداء التنظيمي. ويبرز كذلك الخصائص الشخصية لعينة الدراسة، وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.

الشكل رقم (1-1) : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية
لنظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي

تمهيد:

أدى التسارع المتزايد في التغيرات التكنولوجية والاقتصادية إلى بروز تحديات جديدة أمام المنظمات المعاصرة، استوجبت البحث عن حلول متكاملة وفعالة تمكّنها من تحقيق التميز والتنافسية في بيئة عمل تتسم بالتعقيد وعدم اليقين. وفي هذا السياق، برزت نظم تخطيط موارد المؤسسة (Enterprise Resource Planning - ERP) كأحد أهم الابتكارات التكنولوجية التي أحدثت تحولاً جذرياً في كيفية إدارة الموارد والعمليات داخل المنظمات.

فهذه الأنظمة تهدف إلى توحيد وربط مختلف الوحدات والوظائف التنظيمية ضمن نظام معلوماتي متكامل، مما يساهم في تعزيز تدفق المعلومات، وتحسين جودة القرارات، ورفع كفاءة الأداء.

وقد تنامت في الأدبيات الإدارية ونظم المعلومات الدراسات التي تناولت أثر تطبيق نظم ERP على أداء المؤسسات، انطلاقاً من كون هذه الأنظمة لا تمثل مجرد أدوات تقنية، بل تمتد لتشمل البنية التنظيمية وتؤثر على أساليب العمل، والهيكلي الإداري، والمهارات المطلوبة، والثقافة التنظيمية. وبذلك، يُنظر إلى نظم ERP باعتبارها عاملاً استراتيجياً يمكن أن يساهم في تحسين الأداء التنظيمي إذا ما تم تطبيقها وتفعيلها بشكل فعال.

ومن هذا المنطلق، يحظى موضوع العلاقة بين نظم تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي بأهمية علمية وعملية متزايدة، كونه يعكس التفاعل بين التقنية والتنظيم، ويساهم في توجيه السياسات الإدارية نحو الاستخدام الأمثل للموارد التقنية لتحقيق الأهداف المؤسسية. وعليه، يسعى هذا البحث إلى استعراض وتحليل أبرز الأدبيات والنماذج النظرية ذات الصلة، بهدف بناء إطار معرفي متكامل يدعم فهم العلاقة بين تطبيق نظم ERP وتحسين مستوى الأداء التنظيمي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي

ستتطرق في هذا المبحث إلى الأساس النظري لكل من نظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي، والتعرف على ماهيتهما من خلال مطلبين:

المطلب الأول: ماهية نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

أولاً: مفهوم نظام تخطيط موارد المؤسسة

يُعبّر عن نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في الأدبيات الأنجلوسكسونية بنظام التسيير المدمج، بينما يُعرف في الأدبيات الفرنسية بـ (PGI: Progiciels de Gestion Intégrés). وهو عبارة عن منصة إلكترونية (برنامج) تساعد المؤسسة على إدارة جميع عملياتها وأنشطتها الإدارية والفنية، من خلال دمج مختلف الوظائف مثل إدارة الموارد البشرية، المحاسبة والإدارة المالية، علاقات العملاء، الشراء، إدارة المخزون، التوزيع، وسلاسل الإمداد والتوريد، في قاعدة بيانات موحدة. ويؤدي نظام تخطيط موارد المؤسسة بشكل عام إلى الاستجابة السريعة لاحتياجات الزبائن.¹

كما يُعرف نظام تخطيط موارد المؤسسة بأنه برنامج متكامل لإدارة الأعمال، يقوم بجمع البيانات بشكل زمني واستخدامها لربط عمليات الأعمال تلقائياً، وتوفير معلومات في الوقت الحقيقي للمستخدم المعتمد. ويتميز هذا النظام بكونه متعدد المستخدمين، متعدد المواقع، ومناسب لمختلف أنواع المؤسسات.²

كما يقوم هذا النظام على مبدأ تجميع كل البيانات والمعلومات المتعلقة بالمؤسسة في قاعدة بيانات موحدة، مما يسهل تأمينها والتحكم فيها عن بعد في أي وقت ومن أي مكان عبر الحاسوب، بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها. ويسهم ذلك في ربط جميع الإدارات والعاملين داخل المؤسسة ومواردها المختلفة.

كما يُعرف أيضاً بأنه أحد الأنظمة التي تدمج جميع أنشطة المؤسسة وخصائصها داخل قاعدة بيانات موحدة، مع قدرته على التكيف مع احتياجات المؤسسة المختلفة، وإمكانية تطبيقه في مختلف المجالات سواء كانت المؤسسة إنتاجية، صناعية أو خدمية.

ويُعد نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) من أهم أنظمة المعلومات المستخدمة لتخطيط وإدارة موارد المؤسسة بشكل متكامل، حيث يساهم في تحسين فعالية وكفاءة الأداء من خلال توفير قاعدة بيانات مركزية تتيح مشاركة المعلومات بين مختلف الأقسام، مما يضمن تنسيقاً أفضل للموارد وتوفير الوقت والتكاليف.³

أما التعريف المختصر لأنظمة ERP فهو أنها برامج متكاملة لتسيير أعمال المؤسسات

¹ P132012 Zaveri, J, Enterprise Resource Planning (éd. 2), Himalaya Publishing House, India,

² Osman, S. E., & Mahmoud Mohammed, A. G. (2017, 4). INTEGRATION Solution with ERP

³ ERP, MASTER CCA, p06

(Entreprise resource planning systems). Journal of Multidisciplinary Engineering Science Studies (JMESS)

إجمالاً لما تقدم، يمكن النظر إلى نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على أنه عملية أتمتة (Automation)، أي الاعتماد على الحاسوب والآلة بدلاً من العنصر البشري في تنفيذ مختلف عمليات المؤسسة، من خلال منصة حاسوبية متكاملة تضم مجموعة من الأنظمة الفرعية التي تعمل على تحقيق الترابط والتنسيق بين مختلف موارد وأنشطة المؤسسة ضمن قاعدة بيانات موحدة (Master Data).

فعلى سبيل المثال، عندما تتلقى مؤسسة ما طلبية لشراء بضاعة أو خدمة من طرف زبون معين، فإن نظام ERP الخاص بها يمكنها من التعرف في وقت قياسي، عبر قاعدة البيانات الموحدة، على ما يلي:

القدرة الإنتاجية: أي مدى جاهزية المؤسسة من الناحية الفنية والإنتاجية لتلبية الطلبية في الوقت المحدد.

الاحتياجات التموينية: الموارد اللازمة والمتوفرة لتلبية هذه الطلبية.

وضعية العنصر البشري: مدى توفر الكفاءات والموارد البشرية القادرة على تنفيذ الطلبية.

الوقت المتاح لتلبية الطلبية، إضافة إلى طرق التوزيع المتاحة.

الاحتياجات التمويلية: تحديد الموارد المالية اللازمة، مع بيان مصادر التمويل الممكنة.

هامش الربح المتوقع تحقيقه عند تلبية الطلبية في الوقت المحدد

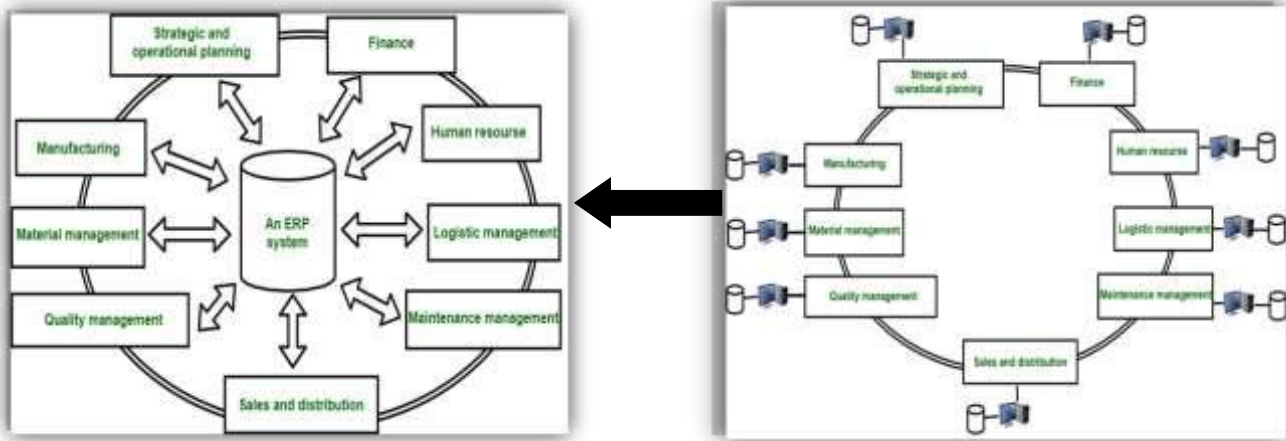
الشكل رقم (1-2): نظام تخطيط موارد المؤسسة



La source : Esbai Redouane, cours ERP (Enterprise Resource Planning), 05 septembre, 2021

فإن نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) هي تكوين لمجموعة من نظم المعلومات التي تتكامل بسهولة داخل مختلف العمليات داخل المؤسسة وعبر جميع المجالات الوظيفية، مثل المجال المالي، والمحاسبي، والموارد البشرية، وسلسلة التوريد، ومعلومات الزبائن. وتمثل النتيجة المترتبة على ذلك في توفير معلومات متكاملة في مختلف المجالات (البيانات والمعلومات وذكاء الأعمال)، إضافة إلى وجود برنامج واحد للتطبيقات وواجهة موحدة على مستوى المؤسسة بأكملها. ويُبين الشكل التالي باختصار مقارنة بين استخدام نظام ERP وعدم استخدامه.

الشكل رقم (1-3): مقارنة قبل وبعد استخدام نظام ERP



La source : <https://www.geeksforgeeks.org/introduction-to-erp>

ثانياً: أسباب و دوافع تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

تعدد الأسباب والدوافع وراء اعتماد أنظمة تخطيط موارد المؤسسة من مؤسسة إلى أخرى، وذلك وفقاً لرؤيتها ومتطلباتها وقدراتها وحجم قطاعها، إضافة إلى الصعوبات التي تسعى إلى معالجتها، ومع التطور التقني والتكيف مع المستجدات، وسعيًا إلى تبسيط العمليات والإجراءات مع تحقيق مستوى مقبول من الربحية. وفيما يلي بعض هذه الدوافع والأسباب:⁴

أولاً: الأسباب التقنية

- استبدال الأنظمة التقليدية داخل المؤسسة.
- صيانة البرامج من خلال الاستعانة بالخبرات المتخصصة.
- تجنب تكرار البيانات.
- تقليص زمن الإعداد وعدد الأخطاء.
- تحقيق تكامل التطبيقات عبر مختلف العمليات.

⁴ Carol V. Brown . . . [et al.], Managing information technology, 7th ed, Prentice Hall, USA, 2012, p 1

- خفض تكاليف تشغيل أنظمة الحاسوب.

ثانيًا: الأسباب الإدارية

- تمكين التحكم في سير الأعمال.
- تحسين كفاءة العمليات داخل النظام.
- تقليل زمن معالجة البيانات وتحسين عمليات الاسترجاع.
- توفير الوقت وتحسين جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسة.
- الحصول على معلومات دقيقة وشاملة تساعد في حل المشكلات.
- تحسين صورة المؤسسة أمام مختلف المتعاملين معها.
- تسهيل تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والفروع.
- توحيد معلومات الموارد البشرية ضمن نظام واحد.

الأسباب المتعلقة بالأعمال :

- خفض المصاريف الإدارية.
 - تقليل تكاليف النقل والتخزين.
 - تقليل التأخيرات والأخطاء المتعلقة بطلبات الزبائن الكبيرة.
 - توحيد الإجراءات عبر مواقع مختلفة.
 - تدفق عمليات التصنيع بشكل أكثر سلاسة.
 - تحسين وضوح ومتابعة عملية تلبية الطلبات داخل المؤسسة
- برزت أهمية تخطيط عمليات التسليم للعملاء من قبل المستخدمين؛

للحد من الانتهاء المفاجئ للمخزون في المستودعات وأرصفت الشحن أو حدوث فائض فيه.

ويُعد السبب الرئيسي لتبني مشروع نظام تخطيط موارد المؤسسة، مهما تعددت الأسباب، هو تحسين أداء أعمال المؤسسة، وزيادة العائد، والحد من رأس المال العامل، وتقديم خدمة أفضل للعملاء..

ثالثًا: أشكال نظام تخطيط موارد المؤسسة:

يمكن استغلال أنظمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP) الحديثة بعدة طرق، سواء في السحابة العامة أو السحابة الخاصة، أو داخل المؤسسة (On-permise)، أو في شكل هجين يجمع بين بيئات مختلفة. وفيما يلي شرح لكل نموذج:⁵

⁵ <https://www.sap.com> date et heure de consultation ; 11/12/2022 à)Get the basics in Our guide to ERP 1(00: 21)

نظام تخطيط موارد المؤسسة السحابي: (Cloud ERP)

هو نظام قائم على الإنترنت، حيث يتم الاستفادة من جميع خدمات برنامج ERP الموجود في السحابة من خلال الاتصال الدائم بشبكة الإنترنت. ويصبح نظام ERP في هذه الحالة خدمة يقدمها مزود الخدمة، الذي يتولى الجوانب التقنية مثل الصيانة الدورية، التحديثات، والأمن، دون أن تضطر المؤسسة المستفيدة إلى اقتناء البرنامج أو تحمل تكاليفه المتعلقة بالصيانة والحماية وغيرها. وتُعد أنظمة ERP السحابية اليوم من أكثر أساليب النشر شيوعاً، وذلك لعدة أسباب، من بينها انخفاض التكاليف، وزيادة قابلية التوسع، والسرعة، والمرونة، والتكامل.

نظام تخطيط موارد المؤسسة المحلي: (On-Permise ERP)

هو الشكل التقليدي لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة، حيث تتحكم المؤسسة في جميع مكوناته. ويتم في هذا النموذج اقتناء النظام وتثبيته داخل مركز البيانات الخاص بالمؤسسة، وتكون المؤسسة مسؤولة عن تركيب وصيانة الأجهزة والبرمجيات، إضافة إلى الجوانب الأمنية المتعلقة بحماية النظام من الاختراق أو القرصنة، على عكس نظام Cloud ERP. ويجدر الإشارة إلى أن العديد من المؤسسات في الوقت الحالي تعمل على تحديث أنظمة ERP المحلية لديها أو ترحيلها نحو الأنظمة السحابية.

نظام تخطيط موارد المؤسسة الهجين: (Hybrid ERP)

هو نظام يجمع بين النموذج السحابي والمحلي، وتستخدمه العديد من المؤسسات التي تتميز بخصوصية في أعمالها. حيث تكون بعض تطبيقات وبيانات ERP مخزنة في السحابة، بينما يتم الاحتفاظ ببعض الآخر داخل مقر المؤسسة. ويُشار إلى هذا النموذج أحياناً باسم النظام ثنائي المستوى. (Two-tier ERP).

رابعاً: أهداف نظام تخطيط موارد المؤسسة

يهدف نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أبرزها ما يلي⁶:

- يعد آلية من آليات التحكم في التكاليف من خلال تحديد قواعد العمل، بما يضمن تقليل الأخطاء الفنية والإدارية وتحقيق دقة المعلومات .
- يعد آلية لتعزيز الاتصال التنظيمي من خلال دعم التواصل الفعال بين أعضاء فريق العمل .
- يساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي من خلال رفع معدلات الكفاءة والإنتاجية .

⁶ تهامي المهدي، محاضرات في إدارة أنظمة المعلومات وإدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، ص. 74.

- يُعتبر أداة للرقابة والتنسيق من خلال توفير تقارير آنية حول تقدم سير الأعمال، وتمكين الإدارة من التحكم والحصول على رؤية شاملة لمسار المؤسسة .

خامساً: مكونات (محتويات) نظام تخطيط موارد المؤسسة

تتكون نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) من حزمة من البرامج المعلوماتية (مجموعة تطبيقات)، حيث يكون كل برنامج أو تطبيق مسؤولاً عن وظيفة معينة داخل المؤسسة. وتنقسم هذه التطبيقات إلى تطبيقات رئيسية وأخرى فرعية، وتغطي هذه الحزمة مختلف وظائف المؤسسة مثل: التسيير المالي والمحاسبي، مراقبة التسيير، تسيير الإنتاج، تسيير المشتريات والتخزين، إدارة المبيعات، تخطيط موارد التوزيع، الموارد البشرية، إدارة المشاريع، إدارة الجودة، والصيانة.

وفيما يلي أهم الأنظمة أو المكونات التي يتكون منها نظام: ERP

1. النظام الفرعي للمحاسبة والمالية

يُعد هذا النظام من أهم الوحدات ويعتبر العمود الفقري لنظام تخطيط موارد المؤسسة، حيث تُسجل جميع العمليات التي تتم داخل المؤسسة، سواء عمليات الشراء أو البيع، بشكل آلي في حساب الأستاذ العام وفي القوائم المالية.

فعلى سبيل المثال، بعد إصدار فاتورة للعميل من قسم المبيعات، تتم متابعة حسابات المدينين في الإدارة المالية حتى يتم التحصيل، ثم يتم تسجيل الدفعة وإثبات أثرها في الحسابات، وهكذا بالنسبة لباقي العمليات المالية والفواتير المختلفة.

يساهم هذا النظام في تنظيم العمليات المالية وضمان انسيابية التمويل، كما يساعد على متابعة مختلف الأعمال المحاسبية، وتحليل السندات والأوراق التجارية، وضبط الميزانية وتخطيط الأرباح، وغيرها من المهام المالية.

ومن خلال وجود نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، تستطيع المؤسسة تسجيل جميع مبيعاتها وجمع بياناتها المحاسبية، وتتبعها وتوحيدها داخل نظام محاسبي مركزي واحد، مما يضمن دقة المعلومات وسهولة الوصول إليها في أي وقت.

2. نظام فرعي للمبيعات والتوزيع

يتعلق ببيع البضاعة للعملاء، وتسجيل أوامر البيع، ثم ضمان تنفيذها.

3. نظام فرعي لإدارة العلاقات مع الزبائن (CRM)

تحاول المؤسسات بناء علاقات تفاعلية طويلة الأجل مع الزبائن، من خلال التقرب منهم أكثر وفهم رغباتهم وتوجهاتهم. لذلك تدرك المؤسسات أنها بحاجة إلى إدارة محكمة تُعنى بإدارة العلاقات مع الزبائن.

ومع العملاء، أصبح هذا المجال ذا أهمية كبيرة، وتعمل فيه جميع المؤسسات، ويُعرف باسم إدارة علاقات العملاء (CRM)، وهو

اختصار لـ Customer Relationship Management.

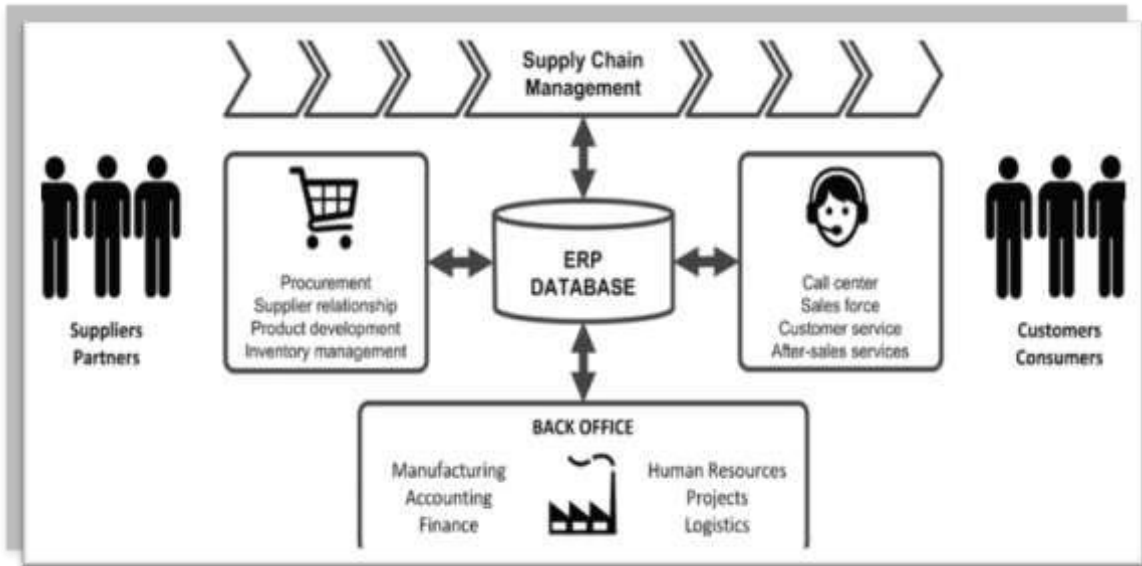
- نظام فرعي لإدارة الموارد البشرية: يشتمل النظام على جميع معلومات العاملين داخل المؤسسة، حيث تتضمن قاعدة بيانات نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) الوصف الوظيفي لكل وظيفة ضمن الهيكل التنظيمي، بالإضافة إلى بيانات شاغلي كل وظيفة، وكافة التفاصيل المتعلقة بكل موظف. كما يتضمن النظام قواعد تطبيق القوانين واللوائح الخاصة بالمؤسسة على العاملين.

7

- نظام فرعي لإدارة سلسلة الإمداد SCM : هو نظام لدعم وإدارة الربط بين الموردين والعملاء وشركاء العمل، ويمثل سلسلة من العمليات المترابطة تبدأ من التوريد إلى غاية وصول المنتجات إلى العملاء. ويُعرف هذا النظام اختصارًا بـ (Supply Chain Management).

وللإشارة، فإن هناك أنظمة فرعية عديدة يمكن أن يشتمل عليها نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، مثل التصنيع، تخطيط الإنتاج، البحث والتطوير، وغيرها من الأنظمة المختلفة، وذلك حسب طبيعة المؤسسة ونشاطها، كما تم الإشارة إليه سابقًا. ويُوضح الشكل التالي الهيكل العام أو بنية نظم تخطيط موارد المؤسسة.

الشكل رقم (1-4): مكونات نظام تخطيط موارد المؤسسة



La source : https://www.researchgate.net/figure/ERP-system-structure-Source-own-Elaboration_fig1_322860913

⁷ تهامي المهدي، محاضرات في إدارة أنظمة المعلومات وإدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، ص. 75.

سادساً: تحديات وصعوبات نظام تخطيط موارد المؤسسة:

يمكن ذكر بعض الصعوبات التي تواجه المؤسسات في استخدام أنظمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP) فيما يلي:

1. تكاليف ووقت التنفيذ:

يتطلب الحصول على الفوائد الكاملة لنظام ERP وقتاً ومالاً كبيرين، حيث تحتاج الشركات الكبرى عادةً إلى ما بين 3 إلى 5 سنوات، وتنفق مبالغ مالية كبيرة قد تصل إلى عشرات الملايين من الدولارات من أجل تنفيذ نظام ERP ناجح.

2. صعوبة تنفيذ التغيير:

في بعض الحالات، قد تضطر المؤسسة إلى تغيير جذري في طريقة عملها لتتوافق مع نظام ERP الجديد، وهو ما قد يؤدي إلى صعوبة في التكيف، أو تعطيل بعض العمليات، أو صعوبة التأقلم مع النظام الجديد.

3. صعوبة التكامل مع أنظمة أخرى:

تمتلك معظم المؤسسات أنظمة معلوماتية أخرى يجب أن تتكامل مع نظام ERP، مثل برامج التحليل المالي، وأنظمة التجارة الإلكترونية وغيرها. غير أن العديد من المؤسسات تواجه صعوبة في ربط هذه الأنظمة، وقد تحتاج إلى برمجيات إضافية لإنشاء هذه التكاملات.

4. صعوبة ترحيل البيانات إلى النظام الجديد:

يتطلب نقل البيانات من مصادر مختلفة إلى قاعدة بيانات ERP الجديدة مجهوداً كبيراً، خاصة وأن النظام يمكنه تخزين كميات ضخمة من البيانات (مثل أسماء الزبائن، العناوين، وصف المنتجات...). كما تستلزم هذه العملية تنظيف البيانات القديمة، لأنها قد تكون غير دقيقة أو ناقصة أو غير متناسقة.

5. مخاطر استخدام مزود واحد:

إن الاعتماد على مزود واحد لنظام ERP قد يزيد من التكاليف والمخاطر على المؤسسة، حيث إن اختيار النظام لا يقتصر فقط على المنتج البرمجي، بل يشمل أيضاً اختيار شريك استراتيجي طويل المدى. وقد أثار هذا الأمر قلق العديد من المؤسسات عند استحواذ شركات كبرى على مزودين آخرين مثل Siebel System و PeopleSoft و JD Edwards من قبل شركة Oracle.

6. مخاطر فشل التنفيذ:

يُعد تنفيذ نظام ERP في المؤسسات الكبرى عملية معقدة تتطلب موارد كبيرة، وكفاءات بشرية عالية، ودعمًا إداريًا قويًا. ومع ذلك، قد تشمل بعض المؤسسات في تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيقه بسبب تعقيد المشروع أو سوء التسيير.

وعلى ذكر تحديات وصعوبات نظام تخطيط موارد المؤسسة، هناك مجموعة من النصائح لتجنب العديد من الأسباب الشائعة عند تنفيذ نظام ERP، منها نذكر ما يلي:

- ✓ تعيين مدير تنفيذي متفرغ لإدارة المشروع.
- ✓ تعيين ذوي الخبرة لتوفير الرقابة على المشروع والتأكد من صحة أداء النظام.
- ✓ إتاحة الوقت الكافي للانتقال من الأساليب التقليدية في تسيير العمليات إلى النظام الجديد.
- ✓ تخصيص ميزانية لتدريب الموظفين.
- ✓ تحديد مقاييس لتقييم التقدم المحرز في المشروع وتحديد المخاطر المرتبطة به.
- ✓ الحفاظ على نطاق المشروع محددًا بدقة، خاصة فيما يتعلق بالعمليات التجارية الأساسية.
- ✓ ERP لتتوافق مع ممارسات أعمال المؤسسة.

الجدول رقم (1-1) : تصنيف المؤسسات الرائدة في تصميم ERP

الترتيب	اسم المؤسسة) اسم برنامج(ERP	وصف المؤسسة
01	ZOHO	مؤسسة أمريكية متخصصة في إنتاج مختلف البرامج المعلوماتية، ولا سيما إدارة العلاقات مع الزبائن(CRM)، تم تأسيسها في سنة 1996.
02	SAP (Systems Applications and Products for Data Processing)	تعتبر مؤسسة ألمانية رائدة متخصصة في تصميم أنظمة تخطيط الموارد على المستوى الأوروبي، أنشئت في سنة 1972، تستخدم هذه المؤسسة عدة تسميات تجارية أهمها My SAP Business / My SAP ERP : SAP.com / My SAP ERP، وتسيطر على ما نسبته 36% من سوق برامج ERP في العالم.
03	SAGE	مؤسسة أوروبية متعددة الجنسيات متخصصة في إنتاج وتصميم البرامج والتطبيقات المعلوماتية، أنشئت سنة 1981. تحتل المرتبة الثانية في أوروبا بعد SAP في مجال تصميم برامج ERP.
04	ORACLE	مؤسسة أمريكية تم تأسيسها في سنة 1977، قامت بالاستحواذ على عدة علامات منافسة لها في مجال تصميم أنظمة ERP مثل : PeopleSoft / Siebel Systems / J.D. Edwards / NetSuite، وتقدر حصتها السوقية بـ 24%.

05	CEGID (Compagnie Européenne de Gestion par l'Informatique Décentralisée)	مؤسسة فرنسية متخصصة في إنتاج برامج وتطبيقات التسيير، المحاسبة بالإضافة إلى الموارد البشرية، تم تأسيسها سنة 1983.
06	Microsoft Dynamics	فرع من شركة مايكروسوفت متخصصة في تصميم برامج ERP، تقدر حصتها السوقية بـ 23%.
07	Divalto	مؤسسة فرنسية رائدة في السوق الأوروبي ولا سيما في فرنسا، متخصصة في تصميم برامج ERP و CRM، تم تأسيسها في 1982، معظم زبائنها عبارة عن مؤسسات صغيرة ومتوسطة في أوروبا، وتقدر شبكة زبائنها بـ 80000 مؤسسة.
08	WaveSoft	هي أيضاً مؤسسة فرنسية، تعمل في سوق تصميم ERP منذ 2001، تستعمل منتجاتها كثيراً من طرف المؤسسات المصغرة (TPE) في مجال الصناعة.

La source : <https://konekt.agency> (date et heure de consultation : 17/12/2022 à 21

:00)

المطلب الثاني: مدخل نظري للأداء التنظيمي

أولاً: مفهوم الأداء التنظيمي

الأداء هو إنجاز الأعمال وتنفيذ الأنشطة والمهام بغرض تحقيق أهداف المؤسسة والنتائج المسطرة التي تسعى إليها.

أما الأداء التنظيمي فهو ناتج جهد وسلوك جميع الأفراد العاملين في المؤسسة بمختلف إداراتها وأقسامها، ويعكس مدى قدرة المؤسسة على تحقيق مخرجاتها وأهدافها من خلال تحسين مستوى أدائها.

ويُظهر هذا التعريف أن الأداء التنظيمي يتمثل في قيام الأفراد بمهامهم وأدوارهم الوظيفية، إضافة إلى مساهمتهم في تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة.

كما يُعرف الأداء التنظيمي بأنه انعكاس لطريقة استخدام المؤسسة لمواردها البشرية والمادية واستثمارها بالشكل الذي يمكنها من تحقيق أهدافها، وهو حصيلة لجميع العمليات التي تقوم بها المؤسسة، وأي خلل فيها ينعكس مباشرة على الأداء الذي يُعد مرآة تعكس وضع المؤسسة.

كما يقوم الأداء على عنصرين أساسيين، هما: طريقة استخدام موارد المؤسسة، والنتائج المتحققة من هذا الاستخدام.

ويُعرف أيضاً بأنه قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء من خلال تحقيق التوازن بين رضا العملاء ورضا العمال.

ويُبين هذا التعريف أن الأداء التنظيمي يمثل مقياسًا لقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها، عبر تحقيق توازن فعال بين رضا العملاء ورضا العاملين.

ومن هنا يمكن القول إن الأداء التنظيمي يُعد مؤشرًا حيويًا على فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها، من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المختلفة، وضمان بقائها عبر إدارة فعالة قادرة على وضع استراتيجيات واضحة.

ثانياً/ أهم المفاهيم ذات الصلة بالأداء التنظيمي:

يتكون الأداء التنظيمي من مكونين أساسيين هما: الكفاءة والفاعلية، أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء الجيد هي التي تجمع بين الكفاءة والفاعلية في تسييرها.

1- الكفاءة:

هي صفة مرتبطة بطريقة استخدام المؤسسة لمداخلها من الموارد مقارنة بمخرجاتها، حيث ينبغي أن يتم الاستغلال بشكل عقلائي ورشيد، أي تحقيق أفضل استخدام لعوامل الإنتاج بأقل تكلفة ممكنة. كما تعني الكفاءة تحقيق أكبر قدر من النتائج مقابل أقل تكلفة، أي تقليل التكاليف وتعظيم الأرباح.

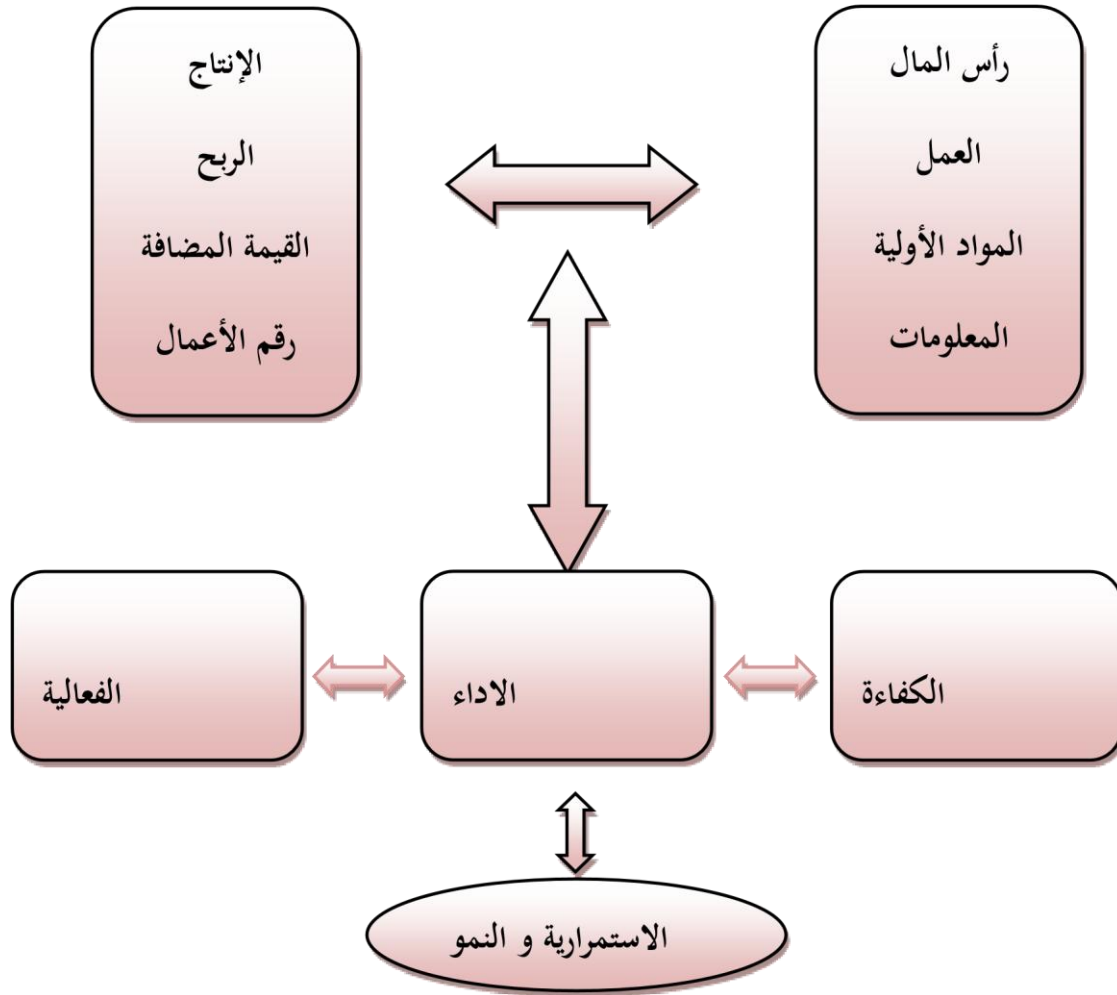
وبناءً على ما سبق، فإن الكفاءة تعني الوصول إلى أعلى مستوى من الإنتاجية في أي هدف تسعى المؤسسة إلى تحقيقه، أي تحقيق أكبر عائد مقابل أقل تكلفة.

2- الفاعلية:

تُعرّف الفاعلية بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، مثل زيادة المبيعات وتعظيم الحصة السوقية مقارنة بالمنافسين. وترتبط الفاعلية بالمخرجات، حيث يتم التعبير عنها بنسبة النتائج الفعلية إلى النتائج المخططة أو المتوقعة.

وبالتالي، فإن الفاعلية تتعلق بدرجة تحقيق الأهداف، أي الفرق بين النتائج المحققة والنتائج المتوقعة، وهي في الوقت نفسه تعكس مدى نجاح المؤسسة في بلوغ أهدافها. وبناءً على ذلك، نستنتج أن الفاعلية هي العلاقة النسبية بين النتائج المحققة والأهداف المخططة، وهي تعكس مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بالشكل الصحيح.

الشكل (1-5): الأداء التنظيمي من منظور الكفاءة و الفاعلية



المصدر: عبد المليك مزهود، الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 1، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، 2001، ص. 87-88.

من خلال هذا الشكل يتضح أنه كلما توفرت لدى المؤسسة موارد مختلفة، تتمثل في رأس المال، العمل، المواد الأولية، المعلومات، الثقافة، والتكنولوجيا، وكلما قامت باستغلال هذه الموارد بشكل عقلائي وفعال، انعكس ذلك على الجانب الآخر في زيادة الإنتاج والأرباح ورقم الأعمال والقيمة المضافة. أي أن المؤسسة تسعى إلى تقليل التكاليف مقابل تعظيم الأرباح، وهو ما يحقق الكفاءة والفاعلية داخلها.

حيث إنه كلما توفرت لدى المؤسسة كفاءة وفاعلية في استغلال مواردها، كلما كان أداؤها أفضل، مما يسمح لها بالنمو والاستمرارية في بيئتها.

ثالثاً: خصائص الأداء التنظيمي

يخضع الأداء التنظيمي لمجموعة من الخصائص، تتمثل فيما يلي: الأداء مفهوم متطور عبر الزمن، الأداء مفهوم شامل، الأداء غني بالتناقضات، والأداء ذو أثر رجعي للمنظمة.

-الأداء مفهوم متطور عبر الزمن:

إن المعايير التي يتم على أساسها تحديد الأداء، سواء كانت داخلية أو خارجية، هي معايير متغيرة عبر حياة المؤسسة ومع تغير الظروف المحيطة بها. إذ إن توليفة العوامل البشرية والتقنية والمالية والتنظيمية التي تؤدي إلى رفع مستوى الأداء تختلف من حالة إلى أخرى. لذلك، فإن التحدي الأساسي الذي يواجهه القادة الإداريين هو إيجاد التوليفة المناسبة لتحقيق أداء مرتفع.

-الأداء مفهوم شامل:

لا يقتصر الأداء على الجانب الاقتصادي فقط، بل يمتد ليشمل الجوانب التنظيمية والاجتماعية. فالتنظيم الجيد يُعد وسيلة لتحسين أداء المؤسسة من خلال احترام الهياكل الرسمية، وتقليل النزاعات بين المصالح المختلفة، بهدف خلق جو من الانسجام والتنسيق يسمح بانسياب المعلومات بشكل جيد، وبالتالي تحقيق الفعالية. كما أن الاهتمام بالجانب الاجتماعي، المتمثل في رضا العاملين، يساهم أيضاً في تحسين أداء المؤسسة.

-الأداء مفهوم غني بالتناقضات:

يتحدد الأداء من خلال مجموعة من العوامل المتكاملة أحياناً والمتناقضة أحياناً أخرى. وتظهر هذه الحالة، على سبيل المثال، عند السعي إلى تقليل تكاليف الإنتاج مع تحسين جودة السلع والخدمات في الوقت نفسه، مما يتطلب من القائد الإداري تحديد الأولويات بدقة.

-الأداء ذو أثر رجعي:

إن قياس الأداء وتقييمه يهدف إلى اتخاذ إجراءات تصحيحية لتحقيق الأداء المستهدف. فإذا كانت النتائج المحققة بعيدة عن الأهداف المسطرة، فإنه يتوجب على القادة الإداريين إعادة النظر في البرامج والخطط وحتى الخيارات الاستراتيجية. وبذلك، يساهم الأداء التنظيمي في توفير تغذية عكسية تساعد على تصحيح وتحسين أساليب العمل أو تغييرها عند الحاجة.

رابعاً: أنواع الأداء التنظيمي

تتحدد تصنيفات الأداء التنظيمي بالنسبة للمؤسسة ككل وفقاً لمجموعة من المعايير، وهي: معيار الشمولية، معيار الطبيعة، ومعيار المصدر.

1. أنواع الأداء وفقاً لمعيار الشمولية

- فحسب معيار الشمولية يمكن تصنيف الأداء إلى :

الأداء الكلي:

هو ذلك الأداء الذي يتجسد في الإنجازات التي تساهم جميع عناصر أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسبه إلى عنصر واحد دون مساهمة باقي العناصر. وفي إطار هذا النوع من الأداء، يتم الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة لأهدافها الشاملة مثل الاستمرارية، النمو، الربحية، وغيرها.

الأداء الجزئي:

هو الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد في تقييم وظائف المؤسسة، حيث يمكن تقسيمه حسب معيار الوظائف إلى: أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الموارد البشرية، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، وأداء وظيفة التسويق.

ويُشار إلى أن الأداء الكلي للمؤسسة هو في الواقع نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية، حيث إن دراسة الأداء الشامل للمؤسسة تستلزم أيضاً دراسة الأداء على مستوى مختلف وظائفها⁸.

2. أنواع الأداء حسب معيار الطبيعة

أما حسب معيار الطبيعة، فينطوي هذا المعيار على التصنيفات الآتية:

الأداء الاقتصادي:

تجدر الإشارة وفقاً لهذا التصنيف إلى وجود صعوبة في فصل العوامل المؤثرة في كل نوع، نظراً لطبيعة التداخل بينها. ويمكن إسقاط هذا التصنيف على محيط المؤسسة، خاصة المحيط الخارجي. ويُقاس الأداء الاقتصادي باستخدام الربحية أو المردودية بمختلف أنواعها. ومن أهم الأدوات المستخدمة في ذلك التحليل المالي، مع ضرورة ربطه بالتشخيص الاقتصادي للحصول على نتائج دقيقة حول مستوى الأداء الاقتصادي.

الأداء الاجتماعي:

يُعد الأداء الاجتماعي لأي منظمة أساساً لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، ويتميز هذا النوع بصعوبة إيجاد مقاييس كمية دقيقة لتحديد مدى مساهمة المؤسسة في المجالات الاجتماعية، وخاصة فيما يتعلق بالفئات التي تتأثر بنشاطها.

الأداء التكنولوجي:

⁸ مزغيش عبد الحليم، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2012، ص. 25.

تعد التكنولوجيا من أهم مصادر الميزة التنافسية وتحسين الأداء، لذلك يرتبط الأداء التكنولوجي بشكل كبير بمدى امتلاك المؤسسة للتكنولوجيا وتطورها. ولهذا تُدرج الأهداف التكنولوجية ضمن الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

الأداء الإداري:

يتعلق هذا الجانب بالخطط والسياسات والإجراءات التي تعتمدها المؤسسة، ويتم تحقيقه من خلال اختيار أفضل البدائل التي تحقق الأهداف المسطرة، مع الاستعانة بالنماذج والأساليب العلمية لتطوير هذا الجانب.

كما يمكن الاعتماد على التشخيص الداخلي والاستراتيجي لتحديد نقاط القوة والضعف داخل المؤسسة.

3. أنواع الأداء وفقاً لمعيار المصدر

يندرج ضمن هذا التصنيف الأداء التنظيمي حسب محيط وجوده أو نطاق تطبيقه.

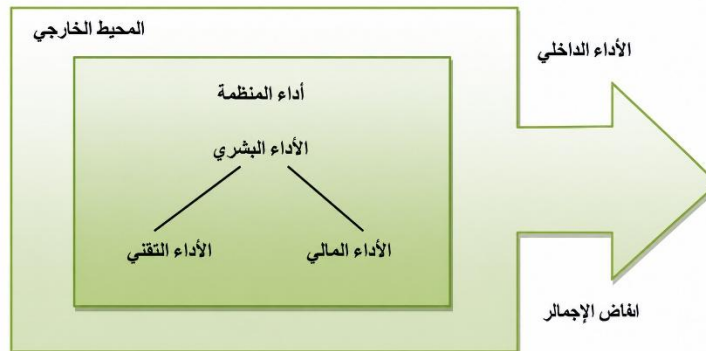
الأداء الخارجي:

ويتعلق أساساً بالمحيط الخارجي للمؤسسة وما يفرزه من فرص يمكن استغلالها، أو تهديدات يتم العمل على تفاديها أو تقليل حدتها، وذلك من خلال الاعتماد على مجموعة من الأدوات والنماذج الاستراتيجية.

الأداء الداخلي:

هو الأداء المرتبط بالمحيط الداخلي للمؤسسة، بهدف تحديد نقاط القوة والضعف. ولتسهيل دراسته، عادةً ما يتم اعتماد المعيار الوظيفي في تحديده، مع الإشارة إلى وجود تكامل وتأزر بين مختلف أنواع الأداء الجزئي، والتي تُعد في مجملها المحصلة النهائية للأداء الشامل للمؤسسة.

الشكل رقم (1-6): أنواع الأداء حسب معيار المصدر



المصدر: شنابي نوال، دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية: دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015، ص. 101.

نلاحظ من خلال هذا الشكل أن الأداء الخارجي يمثل الفرص التي توفرها البيئة الخارجية للمؤسسة، والتي من خلال استغلالها تحقق المؤسسة أداءً أفضل.

أما الأداء الداخلي فيتكون من عدة محاور، منها الأداء البشري، والأداء المالي، والأداء التقني. ويُعد الأداء البشري الركيزة الأساسية داخل المؤسسة، إذ يتمثل في الأداء الفردي للعاملين، ويُعتبر مصدرًا مهمًا لتكوين الميزة التنافسية.

أما الأداء التقني فيرتبط بقدرة المؤسسة على استخدام التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها بشكل فعال في مختلف عملياتها، مما يساهم في تحسين كفاءتها ورفع مستوى أدائها. كما يشمل مدى استغلال استثماراتها بشكل فعال.

أما الأداء المالي فيتعلق بالإمكانات المالية التي تمتلكها المؤسسة، وبمدى حسن استغلال هذه الموارد بكفاءة وفعالية، بما يضمن تحقيق التوازن المالي وتعزيز قدرتها على الاستمرار والنمو.

4. العوامل التي تدعم الأداء التنظيمي

يتأثر الأداء التنظيمي بعدة عوامل تساهم في دعمه وتعزيزه ورفع مستواه، حيث يُعد توحيد جهود جميع الأطراف داخل المؤسسة أمرًا ضروريًا لتحقيق الأهداف وبلوغ الأداء المطلوب. ويمكن ذكر أهم هذه العوامل فيما يلي:

- يتوجب على المؤسسة أن تفهم وتوضح للعاملين ما هو المطلوب منهم بشكل دقيق، بما يضمن تحقيق أداء يتسم بالحيوية والفعالية .
- ضرورة توفير الوسائل التي تمكن العاملين من أداء مهامهم بثقة واستقلالية دون الحاجة إلى دعم مستمر من الآخرين .
- تقع على عاتق المديرين مسؤولية قيادة الرؤوسين والمتابعة المستمرة للأداء، لضمان أن كل فرد يساهم بفعالية ويُعد مصدرًا للطاقة والإنتاج وليس عبئًا على الآخرين .
- يتوجب على المديرين وضع أهداف واضحة ومحددة تُمكن العاملين من فهم طبيعة وظائفهم وإمكاناتها، مع تشجيع تبادل الخبرات والأفكار من خلال المهارات الإدارية والتواصل الفعال. كما يجب دعم التعلم المستمر عبر التوجيه وتقديم تجارب جديدة تزيد من خبرات العاملين .
- تقع على عاتق المديرين مسؤولية التوجيه والنصح والإرشاد، من أجل تحسين الأداء، وتقدير الأداء المتميز، وتحديد نقاط الضعف والعمل على معالجتها .
- اعتماد أسلوب الإدارة بالأهداف، لما له من دور مهم في تحسين الأداء داخل المؤسسة، حيث تشير العديد من الدراسات إلى أن هذا الأسلوب يعزز الدافعية الإيجابية لدى العاملين، وأن مشاركتهم في صنع القرار ترفع من مستوى الأداء .
- إشراك العاملين في تحديد الأهداف وتزويدهم بالتغذية الراجعة، لما لذلك من أثر إيجابي على الأداء. ويُفضل أن تكون التغذية الراجعة مباشرة بعد إنجاز العمل حتى يتمكن العاملون من استيعاب التفاصيل والاستفادة منها .

5. مؤشرات الأداء التنظيمي وأهم محدداته

يتحدد الأداء التنظيمي للمؤسسة من خلال عدة عناصر تساهم في توضيح مستوياته وتحديد درجته. لذلك، من الضروري أن تعمل المؤسسة على دعم هذه العناصر بشكل مستمر، والسعي إلى تحقيق أبعاد ومؤشرات الأداء التنظيمي، بما يضمن لها التفوق والنجاح.

مؤشرات الأداء التنظيمي

- هناك العديد من الباحثين الذين حددوا مفهوم الأداء التنظيمي في عدة أبعاد، تتمثل أساسًا في الأداء المالي، والأداء التشغيلي، والفاعلية التنظيمية .

الأداء المالي

الذي يركز على استخدام المؤشرات المالية كالنمو والمبيعات والربحية.

الأداء المالي والأداء التشغيلي

يمثلان جانب الكفاءة، حيث يعتمدان أساسًا على العقلانية في التوجه نحو أفضل استخدام للموارد المتاحة في المجالات التي تحقق أكبر عائد ممكن، فضلًا عن الاعتماد على مؤشرات الأداء المالي. وفي إطار الأداء التنظيمي الواسع، يتم أيضًا الاعتماد على مؤشرات تشغيلية مثل الحصة السوقية، وتقديم منتجات جديدة، وجودة الإنتاج.

الفاعلية التنظيمية

تشير إلى المعيار الذي يعكس مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها التي تسعى إليها، وقدرتها على التكيف مع البيئة الخارجية. وبناءً على ما سبق، تتضح أهمية الأداء التنظيمي كونه يعبر عن تحقيق أعلى مستوى من الأداء، وهو الهدف الرئيسي للمؤسسة من خلال استخدام مواردها المختلفة بأعلى كفاءة، وبما يفوق قدرة منافسيها على تحقيق نفس الأداء في ظروف مماثلة. وبالتالي، فإن الأداء الفعّال والكفء يُعد المعيار الحقيقي لنجاح المؤسسة ويعكس مدى جدارتها.

محددات الأداء التنظيمي

تتعدد محددات الأداء التنظيمي للمؤسسة، ويمكن ذكر أهمها فيما يلي:

الجهد

هو كمية الطاقة التي يبذلها العامل لأداء عمله، وتكون هذه الطاقة ناتجة عن دوافع داخلية أو خارجية تؤثر في الفرد وتدفعه لبذل جهد محدد.

القدرات

تنقسم إلى قدرات مكتسبة وقدرات فطرية؛ فالقدرات المكتسبة هي التي تلعب فيها البيئة والتجربة والزمن دوراً في تكوينها وتنميتها، أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ودرجة نباهته.

الوظيفة

وتشمل جميع الواجبات والمسؤوليات المرتبطة بالمنصب الوظيفي داخل المؤسسة.

البنية التنظيمية الداخلية

وتشمل مختلف الأنظمة وطرق التسيير والتنظيم داخل المؤسسة، بما في ذلك الآلات، وأساليب القيادة، والنظام الإداري، ونظم التحفيز، إضافة إلى أنظمة الاتصال الداخلي.

المحيط الخارجي

ويؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين داخل المؤسسة، مثل مستوى الأجور في المؤسسات الأخرى وظروف سوق العمل العامة.

العلاقة بين نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP والأداء التنظيمي

توصلت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق نظام ERP وتحقيق أداء تنظيمي أفضل، سواء من حيث تقليل التكاليف التشغيلية، أو رفع كفاءة العمليات الإدارية، أو تحسين جودة الخدمات المقدمة⁹.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP والأداء التنظيمي

سنحاول في هذا المبحث استعراض مختلف الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وذلك بهدف التعرف على النتائج التي توصلت إليها، والأدوات المستخدمة في التحليل، إضافة إلى إجراء مقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات باللغة العربية والأجنبية

تناول هذا المطلب عدداً من الدراسات السابقة التي ركزت على دور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والأداء التنظيمي. وقد تم تقسيم هذه الدراسات إلى دراسات باللغة العربية وأخرى باللغة الأجنبية، وفق ترتيب زمني من الأقدم إلى الأحدث على النحو التالي

أجرى عدد من الباحثين دراسات وأبحاث تناولت هذين المتغيرين بشكل مستقل (نظام تخطيط موارد المؤسسة - الأداء التنظيمي). وفيما يلي عرض لأهم هذه الدراسات، مع الإشارة إلى وجود نقص في الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرين معاً، مما يبرز أهمية هذه الدراسة.

⁹ سعد اماني، عبد الله، اثر انظمة تخطيط موارد المؤسسة ERP على الاداء التنظيمي، دراسة ميدانية على شركات صناعية جزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3، 2019، ص

أولاً: الدراسات المحلية (الوطنية)

1- دراسة (جعفر بومعروف، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص أعمال إلكترونية، جامعة الجزائر 3، 2022)

بعنوان: "تأثير أنظمة الرقابة على أداء المشاريع أنظمة تخطيط موارد المؤسسة ERP في ظل وجود المخاطر."

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر عوامل نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحسين أداء مؤسسة نقاوس للمشروبات والمصبرات. حيث تمثلت أبعاد المتغير المستقل في: التوافق بين نظام ERP وعمليات المؤسسة، دعم الإدارة العليا، الاتصال، التدريب، التغيير وإعادة هندسة العمليات. في حين تمثلت أبعاد المتغير التابع في: رضا العاملين، نمو المبيعات، زيادة الحصة السوقية، ونمو الأرباح.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهدافها تم تصميم استبيان مكون من 45 فقرة، حيث تم تحليل 70 استمارة باستخدام برنامج SPSS V25، بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود اهتمام كبير بعوامل نجاح تطبيق نظام ERP، وأن العامل الأكثر حضوراً هو التوافق بين النظام وعمليات المؤسسة. كما أظهرت النتائج اهتماماً واضحاً بتحسين الأداء، حيث كان مؤشر رضا العاملين هو الأكثر بروزاً. واختتمت الدراسة بأن تحسين الأداء يتأثر بشكل أساسي بثلاثة عوامل: التدريب، التغيير وإعادة هندسة العمليات، ودعم الإدارة العليا.

2. دراسة) كاوجو بشير، ديدة كمال، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مجلد 8، عدد 1 سنة 2021)

دراسة: واقع تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة وأثره على الأداء التنظيمي للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (ENTP)

تمثل إشكالية هذه الدراسة في تقييم مدى تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) داخل المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (ENTP)، ومدى تأثيره على الأداء التنظيمي.

توصلت الدراسة إلى أن النظام مطبق بشكل جزئي، دون وجود تكامل فعلي بين الوحدات، مما أثر سلباً على فعاليته في تحسين الأداء التنظيمي. كما أوصت بضرورة تكوين الموارد البشرية وتفعيل النظام بشكل شامل لضمان تحقيق أهدافه.

3. دراسة) مسعودي وفاء، أطروحة دكتوراه قسم علوم اقتصادية وتجارية وعلوم تسيير، قسم علوم التسيير. أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2025)

بعنوان (أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء المؤسسات الاقتصادية)

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر التطبيق والاستخدام الجيد لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على أداء مؤسسات الصناعة الغذائية الجزائرية، من خلال دراسة الخصائص العالية للنظام وتوفر مختلف متطلبات نجاح عملية التنفيذ.

وقد شملت الدراسة سبع مؤسسات بولاية بجاية خلال الفترة الممتدة من 2022 إلى 2024. ولغرض معالجة إشكالية الدراسة، تم الاعتماد على المقابلة وتوزيع 40 استمارة استبيان، حيث شملت العينة مسؤولي الوظائف ومديري المؤسسات المعنية، نظراً لتوفرهم على المعلومات اللازمة للتقييم.

كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS V25، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وأداء مؤسسات الصناعة الغذائية الجزائرية. كما أكدت الدراسة على ضرورة توفير مختلف عوامل نجاح التطبيق عند تنفيذ النظام داخل المؤسسات محل الدراسة.

4. دراسة) محمد أكرم بلولة، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية و علوم التسيير، قسم العلوم التجارية محاسبة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2021)

بعنوان دور نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحسين جودة المعلومة المحاسبية دراسة حالة مؤسسة نقاوس، مصبرات باتنة

ركزت العديد من الدراسات التنظيمية والإدارية على دراسة الآثار التشغيلية والاستراتيجية لاستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وتأتي الدراسة الحالية كخطوة ضمن هذا التوجه، حيث تهدف إلى استكشاف دور نظام ERP في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في شركة نقاوس للمصبرات.

ومن أجل تحديد هذا الدور، تم تطوير نموذج مفاهيمي وتصميم أداة قياس (استبانة) وتطبيقها على عينة الدراسة التي تتكون من 79 مستخدماً للمعلومات المحاسبية ونظام ERP داخل الشركة. كما تم استخدام أسلوب المقابلات الشخصية لتفسير النتائج وتحليلها. بالإضافة إلى ذلك، تم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي PSPP لتنفيذ مجموعة من الاختبارات الإحصائية، شملت المتوسطات الحسابية، اختبار T للعينات المرتبطة، والانحدار الخطي المتعدد.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود دور إيجابي لتطبيق نظام ERP في تحسين جودة المعلومات المحاسبية داخل شركة نقاوس للمصبرات. حيث تحسنت جودة المعلومات المحاسبية في أبعادها الأربعة: الجودة الذاتية، الجودة السياقية، جودة العرض، وجودة الوصول منذ تطبيق النظام.

كما تبين أن تكامل نظام المعلومات والأتمتة في بيئة ERP ساهم في تحسين أبعاد جودة المعلومات المحاسبية، في حين أن تغيير عمليات الأعمال داخل بيئة ERP قد أثر سلباً على جودة عرض المعلومات المحاسبية وسهولة الوصول إليها.

وأوصت الدراسة بضرورة ربط نظام ERP-NAV المستخدم في شركة نقاوس مع الوحدات الإنتاجية التابعة لها، خاصة وحدة الإنتاج، من أجل تحسين التكامل بين الأقسام. كما أوصت بأتمتة بعض المهام التي لا تزال تُنجز يدوياً لتحسين دقة وتوقيت المعلومات المحاسبية.

كما شددت الدراسة على أهمية الاستغناء عن البرمجيات المستقلة غير المدججة مع النظام، واعتماد الحلول التي يوفرها ERP-NAV، خاصة في مجال إدارة الموارد البشرية، مع تطوير استراتيجية تدريب وتكوين فعالة ومستمرة تشمل المستخدمين الحاليين والمستقبليين. إضافة إلى ذلك، أوصت بتطوير الممارسات المحاسبية للاستفادة من الإمكانيات الكبيرة التي يوفرها النظام، خاصة في مجال حساب التكاليف.

5. دراسة أمينة حسيني، كمال حمّانة، مذكرة ماستر علوم التسيير، الإدارة العامة الحكمة و نظم المعلومات، جامعة مسيلة 2022

بعنوان دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الحوكمة

هدفت هذه الدراسة إلى ربط تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) بمبادئ الحوكمة الرشيدة داخل المؤسسات الاقتصادية في الشرق الأوسط. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية بين النظام وتطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة، من خلال تعزيز الشفافية والمساءلة وتحسين عملية اتخاذ القرار. كما أوصت الدراسة بتوسيع استخدام هذا النظام في المؤسسات العمومية والخاصة، بهدف دعم ممارسات الإدارة الرشيدة وتحسين الأداء التنظيمي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية (غير محلية) دراسات باللغة العربية:

1. دراسة (آمال محمد علي المجاهد، مجلة الآداب، جامعة ذمار اليمن، العدد 24، ص 575-612، سنة 2022)

بعنوان: أثر تطبيق نظام ERP على الأداء الإداري والمالي في الجامعات اليمنية - دراسة حالة جامعة ذمار

في هذه الدراسة قام الباحث بتحليل أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على الأداء الإداري والمالي في جامعة ذمار، وقد اعتمد على استبيانات لجمع البيانات، وتوصل إلى أن تطبيق نظام ERP ساعد بشكل كبير في تحسين العمليات الإدارية والمحاسبية داخل الجامعة، وساهم في تنظيم العمل وتقليل الأخطاء. أوصت الدراسة بأهمية تدريب الموظفين وتأهيلهم لاستخدام النظام بالشكل الصحيح. ومن خلال هذه الدراسة استنتج أن نجاح النظام لا يعتمد فقط على التكنولوجيا، بل أيضاً على العنصر البشري ومدى تقبله للتغيير.

2. دراسة (غادة عبد الله محمد، إسرائ رضا حسن فرحات، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، جامعة الفيوم، كلية

السياحة والفنادق، المجلد 14، العدد 1، سنة 2020)

بعنوان): أثر فاعلية تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحسين الأداء التشغيلي في شركات السياحة)

ركزت هذه الدراسة على كيفية تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على الأداء التشغيلي في شركات السياحة، خاصة من حيث سرعة تنفيذ المهام وتدفق المعلومات بين مختلف الأقسام.

وقد أظهرت النتائج أن النظام ساهم في تنظيم العمل وزيادة مستوى التنسيق الداخلي بين الوحدات. ومن وجهة نظري، تؤكد هذه الدراسة أن نظام ERP لا يقتصر فقط على تحسين الجوانب المحاسبية، بل له تأثير كبير أيضاً على العمليات اليومية داخل المؤسسة.

3. دراسة (محمد عبد الله نور، مقال، المجلة الدولية لأنظمة معلومات المؤسسة، نظم المعلومات الإدارية، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشارقة، العدد 19، ص 1-19، 2023)

بعنوان: *The Impact of ERP Systems on Organizational Performance: The Role of Antécédents and Moderator*

سعت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على أداء المؤسسات، مع التركيز على الدور الذي تلعبه العوامل المسبقة (Antécédents) والعوامل المعدلة (Moderators) في هذه العلاقة.

وتُعد أنظمة ERP أدوات استراتيجية تهدف إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، وتسهيل اتخاذ القرارات، وتعزيز الأداء العام من خلال دمج العمليات الأساسية داخل المؤسسة. ومع ذلك، فإن نجاح تطبيق هذه الأنظمة وتحقيق نتائج ملموسة يعتمد على مجموعة من العوامل التنظيمية والفنية والبشرية.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن العوامل المسبقة مثل دعم الإدارة العليا، وتدريب المستخدمين، وإعادة هندسة العمليات، وإدارة التغيير تُعد أساسية لتحقيق تطبيق ناجح لأنظمة ERP. ومن ناحية أخرى، تلعب العوامل المعدلة مثل ثقافة المؤسسة، وحجمها، ومستوى نضجها التقني دوراً مهماً في تحديد مدى تأثير نظام ERP على الأداء.

وخلصت الدراسة إلى أن العلاقة بين أنظمة ERP والأداء المؤسسي ليست علاقة مباشرة دائماً، بل تتأثر بشكل كبير بالسياق الذي يتم فيه التنفيذ، مما يؤكد أهمية تهيئة البيئة الداخلية للمؤسسة قبل وأثناء وبعد تطبيق النظام لضمان تحقيق أقصى استفادة ممكنة.

4. دراسة (رفيق شناك، مقال، مجلة بحوث الإدارة، نظم المعلومات الإدارية، جامعة الأردن، المجلد 8، العدد 1، الصفحات 37-54، 2016)

بعنوان: *The Impact of Implementing an Enterprise Resource Planning System on Organizational Performance Using Balanced Scorecard*

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين تطبيق نظام ERP وأداء المؤسسة، مع التركيز على كيفية تحسين الأداء التنظيمي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن.

تم تطبيق البحث في شركة ALPHA في منطقة الشرق الأوسط، وركز على كيفية تأثير النظام على عدة جوانب من الأداء التنظيمي مثل الكفاءة، الإنتاجية، والقدرة التنافسية.

5. دراسة الدكتور باوينا وانشاي، مقال، مجلة التجارة الإلكترونية في المنظمات، إدارة الأعمال، جامعة خون كاين، تايلاند، المجلد 17، العدد 3، ص 1-15، 2019

بعنوان *Enterprise Resource Planning (ERP) System Implementation: An Integrated Approach to Performance Evaluation*

هدفت دراسة بعنوان "نهج متكامل لتقييم أداء تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) للباحثة باوينا وانشاي إلى تحليل تأثير تطبيق نظام ERP على الأداء التنظيمي، من خلال استخدام منهجية تجمع بين مؤشرات مالية مثل العائد على الاستثمار (ROI) والعائد على الأصول (ROA)، إضافة إلى إنتاجية العمل وتقييم السوق المالي (Tobin's Q).

أجريت الدراسة على 47 شركة تايلاندية خلال فترة تمتد إلى ست سنوات، وأظهرت النتائج أن الفوائد الحقيقية لتطبيق نظام ERP لا تظهر بشكل فوري، بل تحتاج إلى أكثر من أربع سنوات لتنعكس بشكل ملموس على الأداء المالي والمؤسسي.

وأوصت الدراسة بضرورة استخدام أدوات تقييم متعددة وعدم التسرع في الحكم على نجاح النظام، مع التركيز على الاستخدام الفعال له والتدريب المستمر للموظفين لضمان تحقيق أفضل النتائج.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

نهدف من خلال هذا المطلب إلى إبراز مكانة موضوع دراستنا ضمن الدراسات السابقة التي تضمنها المطلب الأول، وذلك من خلال إجراء مقارنة تشمل أبرز أوجه التشابه والاختلاف بينها، اعتماداً على مجموعة من المعايير والعوامل المحددة، وهي: المنهج المستخدم، أداة الدراسة، متغيرات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى أهداف الدراسة. وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

فيما يلي الجدول كاملاً مع التنسيق دون إنقاص المحتوى، مع تصحيح الأخطاء الكتابية الظاهرة فقط:

الرقم	الدراسات	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
	الدراسات المحلية (الوطنية)		
01	دراسة (جعفر بومعروف، 2022)	-تختلف الدراستان من حيث المتغير المستقل، حيث اهتمت دراسة (جعفر بومعروف) بأثر نظام تخطيط موارد المؤسسة على الأداء التنظيمي، بينما تهتم الدراسة الحالية	-تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتبارها يتبعان نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي، وكذا

		<p>بدور نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي. - تختلف الدراسات من حيث الهدف، حيث تهدف دراسة (جعفر بومعروف) إلى التعرف على مدى وجود علاقة ارتباطية بين أثر عوامل نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسات على تحسين أداء مؤسسة نقاوس للمشروبات والمصبرات، بينما الدراسة الحالية اهتمت بدور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي.</p>
02	دراسة (كاوجة بشير، كمال، 2021)	<p>- يبرز الاختلاف بين الدراستين في المتغير المستقل، إذ اهتمت دراسة (كاوجة بشير، ديدة كمال) بدراسة واقع تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة وأثره على الأداء التنظيمي، في حين تركز دراستنا على دور نظام تخطيط موارد المؤسسة. - كذلك فيما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة، والذي يتمثل في جميع العاملين في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP من خلال اختيار عينة غير عشوائية من موظفي المؤسسة محل الدراسة، وتحديداً من الفئة التي لها علاقة مباشرة بتطبيق واستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة، شملت إطارات، موظفين، إداريين، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية جميع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وذلك من خلال اختبار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (430) عامل.</p>
03	دراسة (مسعودي وفاء، 2025)	<p>- يبرز الاختلاف بين الدراستين في المتغير التابع، إذ اهتمت دراسة بدراسة أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على أداء المؤسسات الاقتصادية كمتغير تابع. - كذلك فيما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة، والذي يتمثل في 30 موظف في قسم التسويق، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية جميع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية ورقلة، وذلك من خلال اختبار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 430 عامل.</p>
04	دراسة (محمد أكرم بلولة، 2021)	<p>- يبرز الاختلاف بين الدراستين في المتغير التابع، إذ اهتمت دراسة دور نظم تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحسين جودة المعلومة المحاسبية، في حين تركز دراستنا على الأداء التنظيمي كمتغير تابع. - كذلك فيما يخص مجتمع وعينة</p>

		<p>هذه الدراسة، والذي يتمثل في مؤسسة نقاوس للمصبرات في باتنة لدى عينة مكونة من 79 مستخدماً للمعلومات الحاسوبية، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية جميع الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية ورقلة، وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (430) عامل.</p>	
05	<p>دراسة (أمينة حسيني، كمال حمانة، 2022)</p>	<p>- يبرز الاختلاف بين الدراستين في المتغير التابع، إذ اهتمت دراسة أمينة وكمال بدور نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الحوكمة، في حين دراستنا تركز على الأداء التنظيمي كمتغير تابع. - كذلك فيما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة، والذي يتمثل في 15 مؤسسة اقتصادية تقع في الشرق الجزائري وعينة قصدية متكونة من 180 موظف يعملون في هذه المؤسسات، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية جميع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية ورقلة، وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (430) عامل.</p>	<p>- تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتبارها يتبعان نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي، وكذا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات. - بالإضافة إلى التشابه الملاحظ في الهدف من الدراستين، كونهما يهدفان إلى معرفة دور تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في المؤسسات.</p>
	<p>الدراسات الأجنبية غير المحلية</p>		
06	<p>دراسة (آمال محمد علي مجاهد، 2022)</p>	<p>- يبرز الاختلاف بين الدراستين في المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ اهتمت دراسة آمال محمد علي المجاهد بأثر نظام تطبيق موارد المؤسسة ERP على الأداء الإداري والمالي في الجامعات اليمينية، في حين تركز دراستنا على دور نظام تخطيط موارد المؤسسة كمتغير مستقل والرفع من مستوى الأداء التنظيمي كمتغير تابع. - يبرز الاختلاف فيما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة، والذي يتمثل في جميع موظفي الإدارات المختلفة في شركة XYZ وعينة مكونة من 50 موظفاً، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية جميع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية ورقلة، وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (430) عاملاً. - تختلف الدراستان من حيث الهدف المرجو، حيث تهدف دراسة آمال محمد علي المجاهد إلى قياس أثر تطبيق نظام ERP على الأداء الإداري والمالي في مؤسسة معينة (شركة، بنك، مصنع....)، بينما تهدف دراستنا إلى دور</p>	<p>- تتفق الدراستان باعتبارهما يتبعان نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي، وكذا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات. - تتفق الدراستان كذلك من حيث تركيز كل منهما على الأداء التنظيمي كمتغير تابع ونظام تخطيط موارد المؤسسة كمتغير مستقل.</p>

	نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي.		
07	دراسة (غادة عبد الله محمد، إسرائ رضا حسن فرحات، فرحات، (2020)	-تختلف الدراسات من حيث مجتمع وعينة البحث، والذي يتمثل في جميع العاملين في شركات السياحة وعينة مقدارها 330 موظفاً، وذلك في دراسة غادة عبد الله محمد ورضا حسن فرحات، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية جميع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية ورقلة، وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (430) عاملاً.	-تتفق الدراسات باعتماد المنهج التحليلي الوصفي في الدراسة، وكذا الاستبيان كأداة لجمع البيانات. - كما تهدف كلا الدراسات إلى التوصل إلى مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تقيس تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة على جودة الخدمات.
08	دراسة (رفيق شنك، (2016)	-تختلف الدراسات في المتغير المستقل، إذ اهتمت دراسة رفيق بدراسة <i>The Impact of Implementing an Enterprise Resource Planning ERP System on Organizational Performance Using Balanced Scorecard</i> ، في حين دراستنا تركز على دور نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP كمتغير مستقل. - كذلك فيما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة، والذي يتمثل في جميع موظفي شركة Alpha وعينة تتكون من 100 موظفاً، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية جميع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية ورقلة، وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (430) عاملاً.	-تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتبارها يتبعان نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي، وكذا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات. - بالإضافة إلى التشابه الملاحظ في الهدف من الدراسات، كونها يهدفان إلى معرفة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة لدى عينة الدراسة اتجاه مؤسساتهم وكذا محاولة التعرف على مصادر هذه الأنظمة.
09	دراسة (باونتا واتشاي، (2019)	- يبرز الاختلاف فيما يخص أداة هذه الدراسة، والذي يتمثل في الشركات التايلاندية التي تكونت من 47 شركة، بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية جميع العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية ورقلة، وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (430) عاملاً. - تختلف الدراسات من حيث الهدف المرجو، حيث تهدف دراسة باونتا إلى تقييم تأثير تنفيذ واستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة على الأداء طويل الأمد للمنظمات، بينما تهدف دراستنا إلى معرفة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي.	-تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتبارها يتبعان نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي، وكذا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات. - تتشابه الدراسات كذلك في المتغير المستقل وهو الأداء تنفيذ تخطيط موارد المؤسسة.

المصدر: إعداد الطالبتين بناءً على المعلومات المذكورة.

من خلال الجدول وما تم عرضه من دراسات سابقة، يتضح أن المسح الأدبي يشير إلى ندرة الدراسات التي تناولت بشكل مباشر دور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي. إذ إن الدراسات التي جمعت بين المتغيرين محل الدراسة، وهما: نظام ERP والأداء التنظيمي، كانت قليلة نسبيًا.

وبحسب علم الباحثين، تُعد دراسة "دور نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر" من الدراسات القليلة في هذا المجال إلى حد الآن، على أمل أن يساهم هذا البحث في تقديم إضافة علمية مبنية على أسس منهجية سليمة في ميدان البحث العلمي.

ولهذا، استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في بناء إطار نظري لموضوع البحث، من خلال الاطلاع على مختلف المتغيرات ذات الصلة بالمتغير التابع، وهو الأداء التنظيمي. كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تركز على مدى فهم نظام ERP وتأثيره على الأداء التنظيمي داخل المؤسسة محل الدراسة.

خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل، يتضح أن نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) يُعد أداة استراتيجية حديثة يتم من خلالها دمج جميع وظائف وأنشطة المؤسسة، مما يساعد على تحسين تدفق المعلومات، وتعزيز التنسيق بين مختلف الأقسام، كما يساهم في تسريع ودقة اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

كما تم التطرق إلى مفاهيم الأداء التنظيمي، الذي يعكس مدى كفاءة وفعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها.

بالإضافة إلى ذلك، تم الاطلاع على أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، والتعرف على أبرز جوانبها المتمثلة في أهداف الدراسة، عينة الدراسة، طريقة معالجة البيانات، وأهم النتائج المتوصل إليها، بهدف تحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

وسنحاول من خلال الفصل الموالي إسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية، من أجل معرفة العلاقة بين نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والأداء التنظيمي، وذلك من خلال دراسة عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر – وكالة ورقلة، عبر استبيان نُهدف من خلاله إلى الإجابة عن إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد
المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي
في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

تمهيد :

يهدف هذا الفصل إلى إسقاط ما تم التطرق إليه في الفصل الأول على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة، حيث يتم عرض أداة الدراسة ومدى صدقها وثباتها، إضافة إلى إجراءات وحدود الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية للبيانات، ثم تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كما يلي:

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة واختبار فرضيات الدراسة

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى لمحة عامة حول مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة، بالإضافة إلى المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة، مع إبراز مجتمع وعينة الدراسة.

المطلب الأول: نبذة تعريفية عامة حول مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

أولاً: نشأة اتصالات الجزائر

1. وعياً بالتحديات التي يفرضها التطور المتسارع في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 إصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات. وقد تجسدت هذه الإصلاحات في إصدار قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، حيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والاتصالات، وترسيخ مبدأ الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات .
2. وتطبيقاً لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً، إضافة إلى فصل المتعاملين، حيث يتكفل أحدهما بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية ممثلاً في مؤسسة "بريد الجزائر"، بينما يتكفل الآخر بالاتصالات ممثلاً في مؤسسة "اتصالات الجزائر".
3. وفي إطار فتح سوق الاتصالات أمام المنافسة، تم في شهر جوان 2001 منح رخصة لإقامة واستغلال شبكة الهاتف النقال، وتواصل تنفيذ برنامج تحرير السوق ليشمل فروعاً أخرى، حيث تم منح رخص تتعلق بشبكات VSAT ، وشبكات الربط المحلي في المناطق الريفية والحضرية خلال سنة 2004 .
4. وبالتالي، أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة بالكامل بحلول سنة 2005، وذلك في إطار احترام مبادئ الشفافية وقواعد المنافسة. وفي الوقت نفسه، تم الشروع في برنامج واسع يهدف إلى تأهيل وتحديث البنية التحتية، من خلال تدارك التأخر المسجل في هذا القطاع .

قانون 2000/03 وميلاد اتصالات الجزائر

نص القرار رقم 2000/30 المؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق باستقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر التي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي أنيطت بها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر.

وبعد هذا القرار، أصبحت اتصالات الجزائر مؤسسة مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد، حيث أوكلت لهذه الأخيرة مهمة الرقابة والتنظيم. وبذلك تحولت اتصالات الجزائر إلى مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي، تنشط في مجال الاتصالات.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

وبعد أكثر من عامين من الدراسات التي قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ووفقاً للقرار 03/2000، أصبحت مؤسسة اتصالات الجزائر واقعاً فعلياً ابتداءً من سنة 2003.

01 جانفي 2003: الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر

في جانفي 2003 كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث انتظرت المؤسسة وإطاراتها إلى غاية الفاتح من جانفي 2003 لتبدأ الشركة فعلياً مسارها الجديد الذي انطلق منذ مرحلة الاستقلال، ولكن برؤية مغايرة لما كانت عليه سابقاً. فقد أصبحت المؤسسة تتمتع بالاستقلالية في التسيير عن وزارة البريد، وتعمل في بيئة تنافسية تتسم بالشدّة، حيث أصبح البقاء فيها للأقوى والأجدر، خاصة مع فتح سوق الاتصالات أمام المنافسة.

ثانياً: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم، حُددت مدتها ب (99) سنة، وبرأس مال عمومي يقدر ب 115.000.000.000,00 دج، وهي ملك للدولة بنسبة 100%. تم تسجيلها في السجل التجاري بتاريخ 11 ماي 2002 تحت الرقم B001808302، ويقع مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05، الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة.

تُعد المؤسسة الرائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نمواً متسارعاً، حيث تقدم مجموعة واسعة من خدمات الصوت والبيانات لفائدة الزبائن، مع تبني سياسات مبتكرة تهدف إلى تحسين الخدمات وتطوير تجربة العملاء.

وقد أصبحت مهامها محددة بموجب القانون 03/2000 المتعلق بالنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، لتتحول إلى شركة ذات أسهم، دخلت رسمياً مرحلة النشاط ابتداءً من 2003/01/01، مع اعتمادها على ثلاث ركائز أساسية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهي: الجودة، الفعالية، وتحسين نوعية الخدمات.

وسعيّاً لتحقيق مستوى عالٍ من الأداء، تعمل المؤسسة على تعزيز تنافسيتها والحفاظ على مكانتها الرائدة في السوق الوطنية، إضافة إلى تطوير قدراتها في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، خاصة خدمات الإنترنت.

كما تتوفر المؤسسة على هياكل تنظيمية متعددة ومديريات عملية تشرف على نشاطاتها عبر مختلف المناطق الجغرافية، حيث كانت تعمل سابقاً عبر ثماني مفوضيات إقليمية هي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة.

غير أنه ابتداءً من سنة 2017 تم إلغاء المفوضيات الإقليمية وإحاقها بالمديريات الولائية، مع دمج بعض الهياكل أو إلغائها، نتيجة التطورات التكنولوجية الحديثة، والتحول من الكوابل النحاسية إلى الألياف البصرية وتقنيات MSAN، بالإضافة إلى تقنية FTTH ذات التدفق العالي للإنترنت.

ثالثاً: نشأة المديرية العملية للاتصالات بورقلة

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

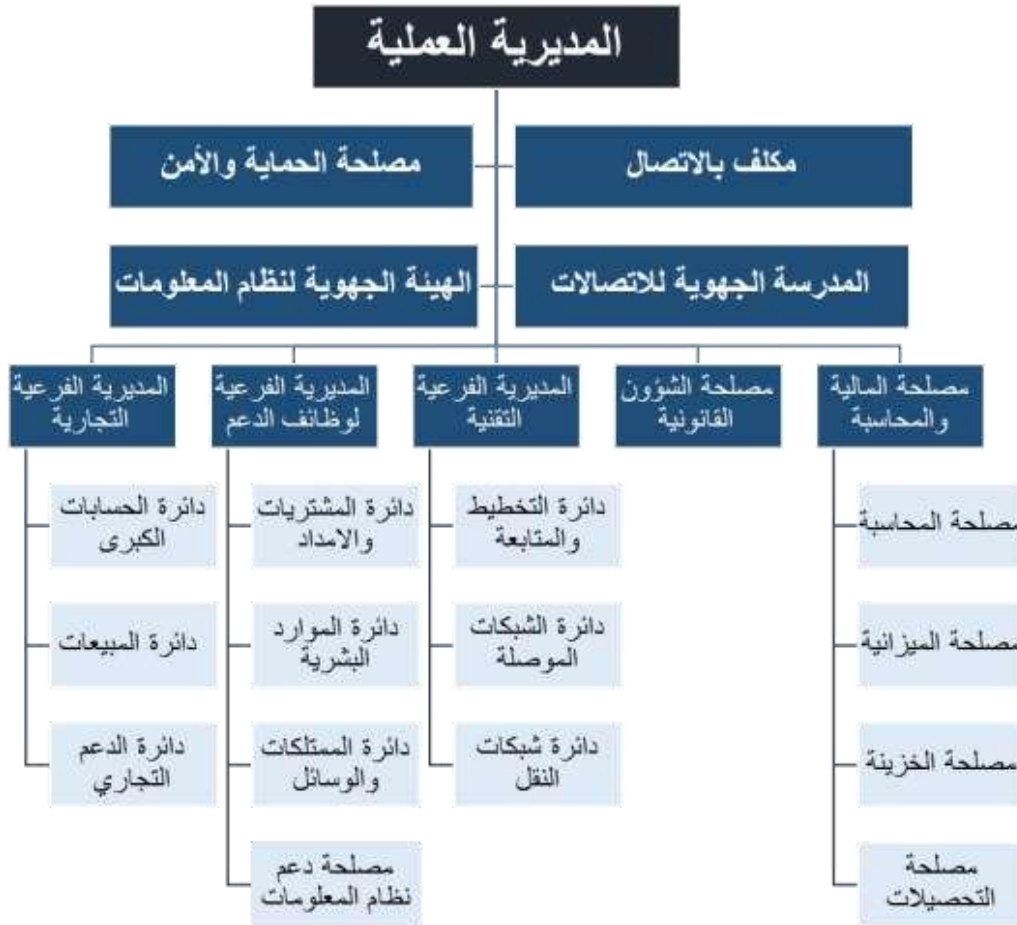
وفقاً لقرار المديرية العامة رقم 02/51 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر، تم تأسيس الوحدة العملية للاتصالات بورقلة، مقرها الرئيسي بشارع روابح عبد الرحمان مقابل مقر جبهة التحرير، على يمينها مكتب فرعي لبريد الجزائر (بريد الواحات)، وعلى يسارها توجد سكنات اجتماعية، وعن ورائها بنك التنمية. BDL

وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين: بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم. وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

ويبلغ عدد عمال المديرية العملية بورقلة حالياً 423 عامل، موزعة على 3 مديريات فرعية تجارية وتقنية والوسائل العامة والموارد البشرية، بالإضافة إلى مجموعة من المراكز التقنية حسب تخصص كل مركز.

1. الهيكل التنظيمي للمديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة

الشكل (1-2): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية للاتصالات الجزائر بورقلة



الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

2. تقديم عام للمديريات الفرعية (التجارية، التقنية، الدعم) للمديرية الولائية بورقلة

رابعاً: المديرية الفرعية التجارية

هي فرع من فروع المديرية الولائية لاتصالات الجزائر بورقلة، يتمثل دورها أساساً في تسيير ومتابعة كل العمليات التجارية على مستوى المديرية والوكالات التجارية، وتنقسم إلى ثلاث دوائر وهي:

1. دائرة الدعم التجاري

يتمثل دورها أساساً في متابعة كل الإحصائيات وتصحيح الأخطاء التجارية الموجودة على مستوى نظام التسيير التجاري (NGPSS)، وتنقسم إلى مصلحتين:

معلومات بناءً على وثائق رسمية للمؤسسة، إدارة الموارد البشرية.

• مصلحة متابعة الفوترة والمحاسبة:

ويتمثل مهامها في متابعة الفواتير التابعة للوكالات التجارية ومراقبة العمليات المالية داخل الوكالات التجارية .

• مصلحة الدعم التجاري:

تتمثل مهامها في تسيير ومتابعة وتصحيح الأخطاء الموجودة في عمليات أنظمة التسيير التجارية NGPSS المستخدم من طرف الوكالات التجارية .

2. دائرة الحسابات الكبرى

تنقسم إلى ثلاث مصالح:

• مصلحة العلاقات مع الزبائن:

وتتمثل أهميتها في استقبال الزبائن ومتابعة انشغالهم من خلال تحسين الخدمات المقدمة ومتابعة التعطلات والسهر على إرضاء الزبون .

• مصلحة تفعيل المبيعات:

وتتمثل أهميتها ودورها في تنشيط المبيعات من خلال متابعة المبيعات على مستوى الوكالات التجارية ونقاط البيع، بالإضافة إلى تسيير المنتجات التابعة للمؤسسة .

• مصلحة التحصيلات:

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

يتمثل دورها وأهميتها في متابعة كل التحصيلات الخاصة بالزبائن الذين لم يسددوا الفواتير السابقة، وتحصيل كل الديون التابعة للمؤسسة .

خامساً: المديرية الفرعية التقنية

هي الجهة المسؤولة عن الجوانب التقنية والهندسية ضمن شركة اتصالات الجزائر. تعمل هذه المديرية على تنفيذ وإدارة المشاريع التقنية في مجال الاتصالات، بما في ذلك تطوير البنية التحتية للشبكات وضمان سلامتها وكفاءتها.

تشمل مهامها أيضاً ضمان تشغيل الأنظمة بكفاءة وفعالية. وتنقسم هذه المديرية إلى فروع عدة وهي:

1. دائرة الدراسة والمتابعة

تقوم بتحليل ومتابعة البيانات والمعلومات والمشاريع ذات الصلة بأداء الشبكات والخدمات، بالإضافة إلى متابعة تطور التقنيات الجديدة وتقديم التوصيات لتحسين الأداء.

تجمع هذه الدائرة معلومات حول: تقنيات التنفيذ والتكنولوجيا المستخدمة في المشاريع، تحليل الاحتياجات التقنية، تقدير التكاليف، بيئة وموقع المشروع، دراسة التشريعات والقوانين المتعلقة بالخدمة التي ستقدم أو المشروع وغيرها من المعلومات، ثم تقسم هذه المعلومات على الدوائر الأخرى كل حسب تخصصها.

2. دائرة شبكة النقل

تُعنى بتطوير وصيانة البنية التحتية لشبكات النقل الرئيسية مثل الكوابل الرئيسية والأبراج، لضمان توصيل البيانات والمعلومات بين المواقع المختلفة بكفاءة.

3. دائرة شبكة الولوج (الشبكات الموصلة)

مسؤولة عن تصميم وتنفيذ البنية التحتية للشبكات، وتوصيل العملاء بالخدمات التي تقدمها المؤسسة. تشمل مهامها تركيب وصيانة المعدات والأجهزة اللازمة لضمان توافر الاتصال بين مختلف العملاء؛ مثلاً توصيل العملاء بخدمات الإنترنت الثابتة، الهاتف الثابت وغيرها.

إضافة لهذه الدوائر، هناك مراكز أخرى تابعة للمديرية التقنية نذكر منها:

-مركز صيانة شبكة الولوج

وينقسم إلى:

-مركز الصيانة والإنتاج CMP

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

يهتم بصيانة وإصلاح المعدات والأجهزة المستخدمة في شبكات الاتصال، بما في ذلك الأجهزة السلكية واللاسلكية، معدات النقل والتوزيع؛ يهتم أيضاً بإنتاج المعدات والأجهزة اللازمة لتطوير وتوسيع الشبكات.

-مركز هندسة الخطوط

يهتم أساساً بالدراسة الفعلية للمشروع، حيث يقوم بتخطيط وتحليل الاحتياجات وتصميم الشبكات الجديدة أو توسيع الشبكات الحالية لضمان توفير الخدمة بشكل فعال وفقاً لمتطلبات الزبون والمعايير الفنية.

كما يتولى دور هندسة التصميم، حيث يقوم برسم المخططات الهندسية والتصاميم المفصلة للبنية التحتية للشبكة، بما في ذلك توجيه الكابلات وتوزيع الأجهزة وتوصيل الخدمات.

وأخيراً، يتولى دور مراقبة وتقييم الأداء، حيث يتابع ويقيم أداء الشبكات وكفاءتها، ويقدم الحلول عند الحاجة لتحسين الخدمات.

-مركز التراسل

يقوم بتوجيه وتبادل البيانات والمعلومات بين مختلف الشبكات والأنظمة، ويعمل على تأمين التواصل السلس والفعال بين الولايات وخارجها.

يوجد عدد محدود من هذه المراكز حسب كبر الولاية، حيث توجد في ولاية ورقلة 4 مراكز: في المخادمة، بني ثور، حاسي مسعود، وشارع روابح لاسيليس.

4. إدارة صيانة الشبكة الجوهرية

مسؤولة عن جهاز تبديل ميثروبوليتاني أو ما يسمى بـ **Metro Switch**، وهو جهاز يستخدم لربط وإدارة الكوابل في المدن أو المناطق الحضرية. يعمل على توزيع حركة البيانات وإرسالها بين محطات الاتصالات المختلفة في المنطقة، مما يساعد في توفير اتصالات سريعة ومستقرة للمشاركين. تعمل هذه المؤسسة على صيانة هذا الجهاز وإدارته وتطويره.

5. إدارة شبكة النقل

تتم بصيانة وتشغيل معدات النقل مثل الأبراج والكوابل الرئيسية، وتعمل على توفير بنية تحتية موثوقة لتوصيل البيانات بين المواقع المختلفة.

6. إدارة الطاقة الإقليمية والبيئة (EREE)

تقوم بتوفير الطاقة اللازمة لتشغيل الشبكات ومعداتنا، وتوفر لها البيئة المناسبة لعملها كالمبردات، الإضاءة وغيرها.

7. إدارة صيانة وشبكة النقل

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

تنقسم إلى قسمين رئيسيين:

-قسم الراديو(Radio)

يُعنى بصيانة وتشغيل الأنظمة اللاسلكية في الشركة، مثل أنظمة الاتصالات اللاسلكية والمحطات اللاسلكية والأجهزة ذات الصلة. ويتولى هذا القسم أيضاً تطوير وتحديث البنية التحتية اللاسلكية للشركة لضمان سلامة التواصل وجودة الخدمة.

-قسم الألياف البصرية(Fibre Optique)

يختص هذا القسم بصيانة وتشغيل شبكة الألياف البصرية التي تستخدم في الاتصالات داخل الشركة، ويتمثل ذلك في صيانة وتركيب وتطوير الكابلات والمعدات ذات الصلة بالألياف البصرية، بما في ذلك الأجهزة النشطة وغير النشطة. يهدف هذا القسم إلى ضمان استمرارية الخدمة وجودة الاتصالات عبر شبكة الألياف البصرية.

8. مركز الصيانة والدعم البصري(CMSO)

يُعنى بصيانة وتصليح المشاكل التقنية التي تحدث في أنظمة الألياف البصرية، في حال حدوث مشاكل أو استفسارات تتعلق بالمنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة.

تلجأ المديرية والمصالح الأخرى لهذه المديرية التقنية عند كل طلب لزبون، سواء كان زبوناً عادياً أي أفراداً، أو زبوناً خاصاً محترفاً كالمؤسسات، من أجل دراسة طلباتهم ومتابعتها، ثم القيام بما بعد توفرها للمعدات الضرورية التي تقدمها لها المديرية الفرعية للدعم، ثم يعود الأمر مرة أخرى إلى المديرية التجارية التي استقبلت الطلب لبيع الخدمة للزبائن.

سادساً: المديرية الفرعية للدعم

يتمثل دورها في توفير حاجيات المؤسسة، وتتكون من:

1. دائرة المشتريات

تنقسم بدورها إلى مصلحتين:

-مصلحة الشراء

تختص هذه المصلحة بشراء المواد والمستلزمات اللازمة لعمل الشركة، مثل المعدات واللوازم الإدارية والتقنية.

-مصلحة التوريد

تتم هذه المصلحة بتوفير الموارد الضرورية للمشاريع والأنشطة، مثل توفير العمالة والمواد الخام والمعدات اللازمة للإنتاج.

2. دائرة الوسائل والممتلكات

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

تنقسم إلى مصلحتين:

-مصلحة الوسائل العامة

تُعد هذه المصلحة بإدارة وصيانة الوسائل العامة للشركة، مثل السيارات والآلات والمعدات.

-مصلحة الممتلكات

تتولى هذه المصلحة إدارة الممتلكات والأصول التابعة للشركة، وتتضمن ذلك إدارة العقارات والمباني والأراضي.

3. دائرة نظام المعلومات

تتمثل مهمة هذه الدائرة في إدارة وصيانة أنظمة المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الخاصة بالشركة، بما في ذلك الشبكات وقواعد البيانات والبرمجيات.

المطلب الثاني: المنهجية والأدوات المستخدمة

من خلال المطلب سيتم الكشف عن المجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى التطرق إلى البرامج الإحصائية والأدوات المستخدمة.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

ويتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة والموضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (2.2): يوضح مجتمع الدراسة

عدد العمال	نوع المؤسسة	تاريخ التأسيس	المكان
430 موظف	محلية ذات طابع اقتصادي	2012	مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على وثائق رسمية للمؤسسة.

ثانياً: عينة الدراسة

بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم سحب عينة عشوائية من مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، حيث تم توزيع (40) استبانة على موظفي المؤسسة، وتم استرجاع (34) استبانة، أي ما يعادل نسبة (80%)، وبلغ عدد الاستبيانات التي لم تسترجع (6) أي بنسبة (20%)، أما فيما يخص الاستبيانات غير الصالحة للتحليل فكانت (00) استبانة، والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

الجدول رقم (3.2): يوضح توزيع أداة الدراسة

الاستبيانات	الموزعة	المستردة	غير المسترجعة	غير القابلة للتحليل
المجموع	40	34	6	0
النسبة	%100	%85	%15	%0

المصدر: من إعداد الطالبتين.

ثالثاً: الأدوات المستخدمة في الدراسة والبرامج 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 25، عن طريق تفريغ بيانات قوائم الاستبيان في **Excel** ونقلها مباشرة إلى **SPSS**، وهذا للتوصل إلى ما يلي:

1. **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 سبيرمان Spearman** لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
3. **تحليل الانحدار المتعدد** لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (**الالتزام الوظيفي**)؛
4. **اختبار كولموغوروف-سميرنوف (1-Sample K)** لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؛
5. **تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)** لمعرفة الفروق في مستوى ضغوط العمل التي تعزى إلى الخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؛
6. **اختبار Test-T pour échantillons indépendants** لعينات المستقلة لمعرفة الفروق التي تعزى إلى خاصية الجنس.

رابعاً: الاستبانة

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، حيث حُصص الاستبيان لتحديد دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من الأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة عينة الدراسة.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

وقد تم تصميمه من خلال الاعتماد والرجوع إلى بعض الاستبيانات المتعلقة بالدراسات السابقة، كما تم تحكيم الاستبيان من طرف مجموعة من الأساتذة، من أجل الاستفادة من ملاحظاتهم وخبراتهم في هذا المجال لنتمكن من إخراجهم في شكله النهائي (الملحق رقم 01)، وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء كما يلي:

• الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية ورقلة، مثل: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي.

• الجزء الثاني: يتعلق بمتغير نظام تخطيط موارد المؤسسة، ويحتوي على 17 عبارة؛

• الجزء الثالث: يتعلق بمتغير الأداء التنظيمي، ويحتوي على 10 عبارات؛

ولالإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني في الاستبيان، تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 5 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 الخماسي" كما يلي:

• موافق بشدة تعطى لها 5 درجات؛

• موافق تعطى لها 4 درجات؛

• أحياناً تعطى لها 3 درجات؛

• غير موافق تعطى لها درجتان؛

• غير موافق بشدة تعطى لها درجة واحدة؛

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

وصف إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة

يتم تحديد اتجاه إجابات المستجوبين من خلال استخدام الترتيب لخيارات مقياس ليكارت الخماسي، حيث عندنا:

عدد المجالات = 4، وعدد الخيارات = 5، وعليه:

$$4 / 5 = 0.80$$

إذا:

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

جدول رقم (2-4): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80
غير موافق	من 1.80 إلى 2.60
أحياناً	من 2.60 إلى 3.40
موافق	من 3.40 إلى 4.20
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، مكتبة خوارزم العلمية، جدة-السعودية، 2008، ص. 538.

خامساً: صدق وثبات أداة الدراسة

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدمين في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة إلى الاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

1. صدق المحكمين (الصدق الظاهري)

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان، فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته، وكذلك أساتذة متخصصين في مجال إدارة الاقتصاد، 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 (الملحق رقم...).

2. ثبات الاستبانة

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوٍ لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة.

وقد تم فحص عبارات الاستبيان في دراستنا من خلال مقياس ألفا كرونباخ(، حيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 70% لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

لوحظ أن معامل الثبات لإجابات نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة. ومن خلال نتائج الجدول أدناه، فإن معامل ألفا كرونباخ (بلغ حوالي %08881، حيث يعتبر ذا مستوى ممتاز من الثبات والثقة، وهذا يعني أن هناك استقراراً بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير.

جدول رقم (2-5): معامل ثبات ومعامل صدق الاستبيان

معامل الصدق	معامل ألفا كرونباخ	المحور
0,974	0,950	الأول
0,967	0,936	الثاني
0,938	0,881	المقياس الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على معطيات SPSS.

سادساً: اختبار كولموجروف-سميرنوف Kolmogorov Smirnov Test

يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (2-6): أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,020 بالنسبة للمتغير المستقل (نظام تخطيط موارد المؤسسة)، وبلغت 0.020 بالنسبة للمتغير التابع (الأداء التنظيمي)، وهذا دليل على أن فقرات نموذج الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وأن نموذج الدراسة ذو جودة، وبالتالي إمكانية مواصلة التحليل الإحصائي للنتائج.

الجدول رقم (2-6): نتائج اختبار كولموجروف-سميرنوف

الأداء التنظيمي	نظام تخطيط موارد المؤسسة	البيان
34	34	حجم العينة
3,8853	3,6263	المتوسط الحسابي
0,42791	0,58827	الانحراف المعياري
0,164	0,113	معامل Z de Kolmogorov-Smirnov
0,020	0,020	مستوى الدلالة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على معطيات SPSS.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة واختبار فرضيات الدراسة

بعد عملية تفرغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج SPSS نسخة 25، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة.

المطلب الأول: اختبار فرضيات الدراسة

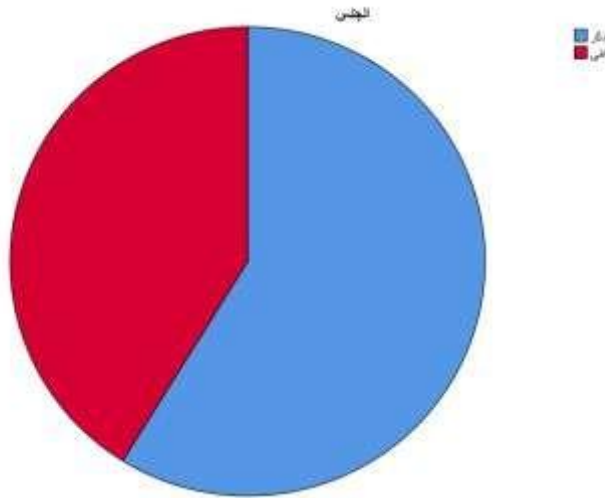
أولاً: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

سنعرض خصائص العينة المستجوبة، وذلك من خلال متغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، حيث يتسم أفراد عينة الدراسة بعدة سمات يمكن توضيحها فيما يلي:

1. متغير الجنس

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.

الشكل رقم (2-2): يمثل دائرة توزيع الموظفين حسب الجنس



الجدول رقم (2-7): يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	20	58,8
أنثى	14	41,2
المجموع	34	100%

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

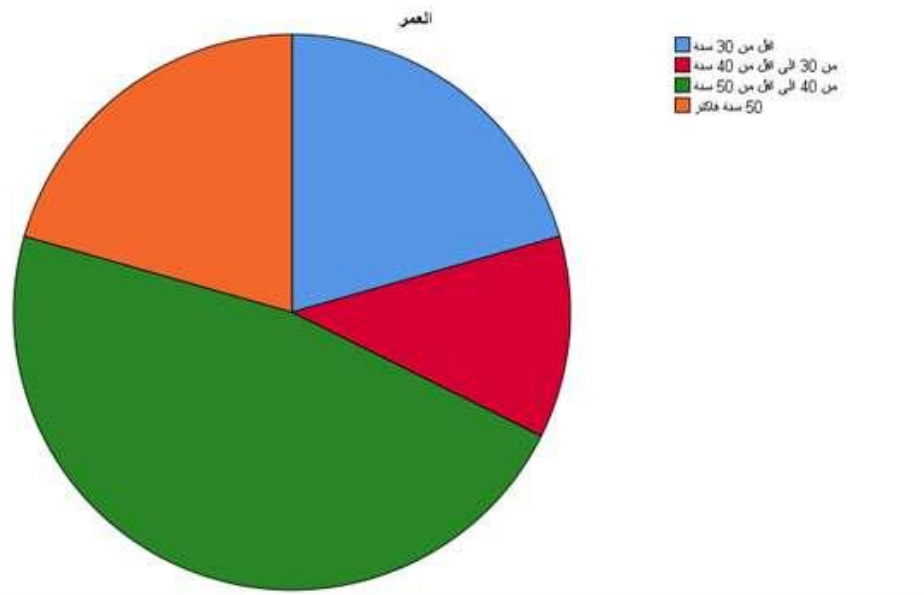
المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS.

يظهر من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور (58,8%)، في حين بلغت نسبة الإناث (41,2%) من مجموع أفراد العينة، وهي نسبة متقاربة، ويعود ذلك بدرجة كبيرة إلى طبيعة قطاع النشاط وطبيعة نظام العمل.

2. متغير العمر

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر.

الشكل رقم (2-3): يوضح توزيع العينة حسب متغير العمر



جدول رقم (2-8): يوضح توزيع العينة وفق متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	7	20,6
من 30 إلى أقل من 40 سنة	4	11,8
من 40 إلى أقل من 50 سنة	16	47,1
50 سنة فأكثر	7	20,6
المجموع	34	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

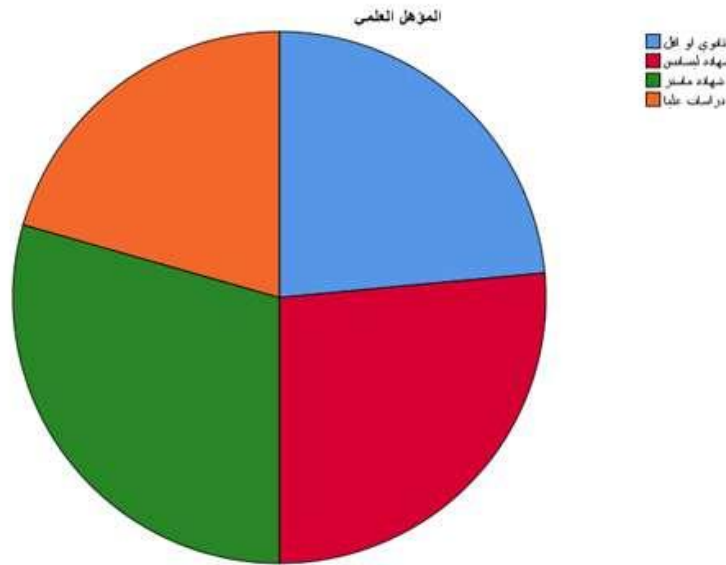
فيما يتعلق بمتغير العمر، فقد تحصلت الفئة العمرية (أقل من 30 سنة (على نسبة بواقع (20,6%)، وهذا راجع إلى ارتفاع سن التوظيف. أما الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40 سنة)، فقد شكلت نسبة بواقع (11,8%) من أفراد عينة الدراسة، وهم يمثلون الفئة الأكثر ديناميكية في العمل، رغم نقص خبرتهم، ويعتبرون الفئة الشابة التي تعتمد عليها الإدارة من أجل القيام بالأعمال الإدارية.

يلي ذلك الفئة العمرية (من 40 إلى أقل من 50 سنة (بنسبة (47,1%)، حيث شكلت أعلى نسبة من إجمالي العمال لأنهم يشغلون مناصب عليا؛ ثم يليها الفئة العمرية (50 سنة فأكثر (بنسبة (20,6%)، وهي نسبة المقبلين على التقاعد من ذوي الخبرة والكفاءة في المؤسسة.

3. المؤهل العلمي

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

شكل رقم (2-4): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



جدول رقم (2-9): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي أو أقل	8	23,5
شهادة ليسانس	9	26,5
شهادة ماستر	10	29,4

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة
اتصالات الجزائر بورقلة

دراسات عليا	7	20,6
المجموع	34	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS.

من الشكل نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين لديهم مستوى ثانوي أو أقل منخفضة، أي بنسبة (23,5%)، وهي تمثل متوسط نسبة من إجمالي أفراد العينة، وهم يمثلون أعوان المعاينة ومراقبي الضرائب، وكذا الحراس والمهنيين الذين لا يتطلب توظيفهم في هذه المناصب مستوى عالٍ.

يليهام الموظفون الذين لديهم مستوى شهادة الدراسات أو الليسانس، حيث يمثلون نسبة (26,5%)، وهم الموظفون برتبة مفتش فما فوق من ذوي الخبرة والكفاءة من إجمالي أفراد العينة.

والموظفون الذين لديهم مستوى ماستر يمثلون أعلى نسبة من إجمالي أفراد العينة (29,4%)، وهم موظفون من ذوي شهادة الليسانس سمحت لهم الإدارة بتحسين مستواهم في إطار الاهتمام بالتكوين ورفع مستوى العاملين. أما الموظفون الذين لديهم مستوى دراسات عليا فقد تمثلت نسبتهم (20,6%) في هذه العينة.

4. سنوات الخبرة

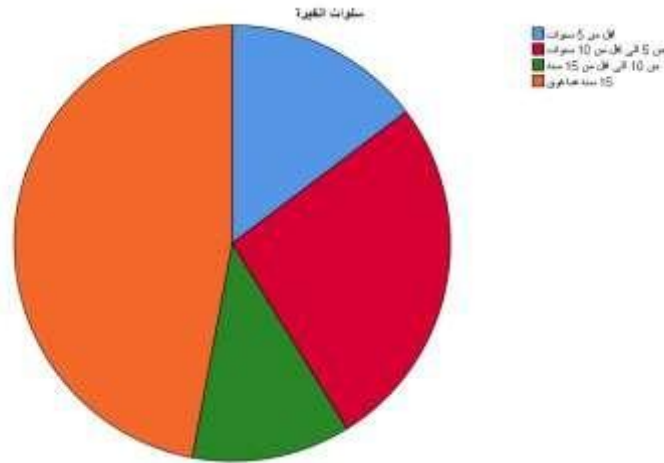
يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

جدول رقم (2-10): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية
14,7	8	أقل من 05 سنوات
26,5	9	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
11,8	4	من 10 إلى أقل من 15 سنة
47,1	16	من 15 سنة فأكثر

شكل رقم (2-5): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS.

من الجدول والرسم السابق نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين لديهم خبرة أكثر من 15 سنة هي (47,1%)، وهي تمثل أكبر نسبة، وهذا يبين أن مؤسسة اتصالات الجزائر تمتلك موظفين ذوي خبرة ومهارات وقدرات في المؤسسة.

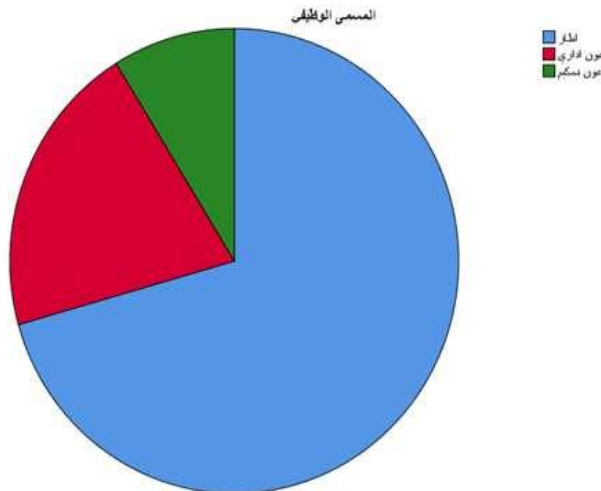
تليها نسبة الموظفين الذين يملكون خبرة من أقل من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة (26,5%)، ثم فئة الموظفين الذين لديهم أقل من 5 سنوات خبرة، ومن 10 إلى 15 سنوات خبرة، ويمثلون بنسبة ضئيلة متقاربة، وهي على التوالي (14,7%) و. (11,8%)**.

أما الموظفون الذين يمثلون نسبة ضئيلة بـ (14,7%)، فيُعزى ذلك إلى قلة التوظيف في مؤسسة اتصالات الجزائر.

5. المسمى الوظيفي

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي.

شكل رقم (2-6): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي



الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

جدول رقم (2-11): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
70,6	24	إطار
20,6	7	عون إداري
8,8	3	عون تحكيم
100,0	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS.

فيما يتعلق بمتغير الوظيفة، وكما تشير النتائج في الجدول رقم (2-11) إلى أن فئة إطار تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر بـ (70,6%)، وهم الذين يمثلون الموظفين ذوي المؤهلات العليا أو المناصب الإدارية والتقنية المتقدمة، حيث تعتمد عليهم المؤسسة في عدة مجالات أساسية لضمان سير العمل، التطوير، والاستجابة للتحديات التكنولوجية والإدارية.

أما نسبة (20,6%) فهم أعوان إدارية، وهي الفئة الأساسية المكملة لعمل الإطارات، ويقومون بمهام تنفيذية وتنظيمية ضرورية لضمان السير اليومي للإدارة.

تليها نسبة (8,8%) من فئة أعوان تحكيم الذين يمثلون في مساعدين قانونيين وإداريين، مكلفين بمتابعة ملفات التحكيم أو التسوية، كما هم عنصر دعم أساسي لمصلحة الشؤون القانونية. هؤلاء لا يصدرن قرارات، لكنهم يعتبرون ذراعاً تنفيذية داخلية في معالجة النزاعات، خاصة قبل أن تتصاعد إلى مستوى قضائي.

ثانياً: مناقشة وتحليل النتائج

سيتم التطرق إلى نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها من أجل الإجابة على فرضيات الدراسة، للخروج باستنتاجات تتعلق بدور نظام تخطيط موارد المؤسسة على الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية ورقلة.

1. نتائج اختبار الفرضية الأولى

الفرضية الأولى: يوجد توافر لنظام تخطيط موارد المؤسسة بأبعاده في مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك من وجهة نظر عينة من الموظفين.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

للتأكد من صحة هذه الفرضية من عدمها، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى استجابة أفراد العينة للعبارة الممثلة لمحور نظام تخطيط موارد المؤسسة وفقاً لأبعاده): البعد التكنولوجي، البعد التنظيمي، البعد الوظيفي، البعد المالي، وهي كما يلي:

النتائج المتعلقة بالبعد التكنولوجي

الجدول رقم (2-12): قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة للبعد التكنولوجي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يعتمد نظام ERP المستخدم على تقنيات حديثة في المؤسسة.	4,00	0,60	موافق بشدة
يتكامل نظام ERP بسهولة مع أنظمة التسيير الأخرى.	3,64	1,06	موافق بشدة
تعتبر واجهة نظام ERP سهلة الاستخدام بالنسبة للعمال.	3,73	0,61	موافق بشدة
تعتبر سرعة استجابة نظام ERP موافقة لعمليات المؤسسة.	3,79	1,06	موافق بشدة
يتمتع نظام ERP بدرجة عالية من الأمان.	4,02	0,62	موافق بشدة
الدرجة الكلية للبعد	3,84	0,70	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارة البعد التكنولوجي بلغ (3,84) والانحراف المعياري (0,70)، وقد احتلت العبارة "يتمتع نظام ERP بدرجة عالية من الأمان" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,02) وانحراف معياري (0,62). في حين جاءت العبارة "تعتبر واجهة نظام ERP سهلة الاستخدام بالنسبة للعمال" في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3,73) وانحراف معياري (0,61)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة موافق بشدة.

النتائج المتعلقة بالبعد التنظيمي

جدول رقم (2-13): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة للبعد التنظيمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

موافق	1,03	3,70	تدعم الإدارة العليا تطبيقات نظام ERP بشكل واضح.
موافق بشدة	1,03	3,70	يتم تهيئة الهيكل التنظيمي ليتوافق مع نظام ERP.
موافق بشدة	0,71	3,97	تشجع ثقافة المؤسسة على تبني التكنولوجيا الجديدة وأنظمة التسيير الحديثة مثل ERP.
موافق بشدة	0,66	4,08	يتم تخصيص الموارد البشرية المؤهلة والكفؤة لتطبيق نظام ERP وأنظمة التسيير الحديثة.
موافق بشدة	0,66	3,54	الدرجة الكلية للبعد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات البعد التنظيمي بلغ (3,54) والانحراف المعياري (0,66)، وهذا ما يدل على وجود مستوى مرتفع من الموافقة من طرف المشاركين، حيث حققت عبارة "يتم تخصيص الموارد البشرية المؤهلة والكفؤة لتطبيق نظام ERP وأنظمة التسيير الحديثة" أعلى متوسط بلغ (4,08) والانحراف المعياري قدره (0,66)، مما يعكس إجماعاً كبيراً حول هذه النقطة.

كما أظهرت النتائج أن عبارة "تدعم الإدارة العليا تطبيقات نظام ERP بشكل واضح" وعبارة "يتم تهيئة الهيكل التنظيمي ليتوافق مع نظام ERP" يتوافقان مع متطلبات نظام ERP. وبصفة عامة، يمكن القول إن هناك توافر لبيئة تنظيمية مناسبة تساعد على نجاح تطبيق هذا النظام داخل المؤسسة.

جدول رقم (2-14): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة للبعد الوظيفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يساعد النظام في تسريع وإنجاز المهام الخاصة بالعمال داخل المؤسسة.	3,52	0,56	موافق
يؤدي نظام ERP إلى تحسين جودة البيانات لدى المؤسسة.	3,79	0,66	موافق
يقلل نظام ERP من التكرار في العمليات داخل المؤسسة.	4,00	0,75	موافق
يحسن نظام ERP التكامل بين الأقسام والوظائف داخل المؤسسة.	3,97	0,75	موافق بشدة

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

الدرجة الكلية للبعد	3,55	0,62	موافق
---------------------	------	------	-------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام للعبارات بلغ (3,55) والانحراف المعياري (0,62)، مما يدل على أن هناك موظفين يوافقون على أن نظام ERP يساهم في تحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسة، حيث حققت العبارتان "يقلل نظام ERP من التكرار في العمليات داخل المؤسسة" و"يحسن نظام ERP التكامل بين الأقسام والوظائف داخل المؤسسة" أعلى متوسطات حسابية على التوالي (4,00) و(3,97) بدرجات موافقة. أما أقلها فكانت عبارة "يساعد النظام في تسريع وإنجاز المهام الخاصة بالعمال داخل المؤسسة" بمتوسط حسابي (3,52). وبشكل عام، النتائج تعكس رضا الموظفين عن تأثير نظام ERP على تنظيم وتحسين العمل اليومي.

النتائج المتعلقة بالبعد المالي

جدول رقم (2-15): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة للبعد المالي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يساعد النظام في تقليل التكاليف التشغيلية بالنسبة للمؤسسة.	3,84	0,56	موافق بشدة
يساهم نظام ERP في تحسين الكفاءة المالية للمؤسسة.	3,94	0,60	موافق بشدة
يتم تنفيذ نظام ERP ضمن الميزانية المحددة في المؤسسة.	4,00	0,69	موافق بشدة
يوجد عائد واضح من الاستثمار في نظام ERP داخل المؤسسة.	3,70	0,75	موافق
الدرجة الكلية للبعد	3,55	0,62	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام للعبارات بلغ (3,55) والانحراف المعياري (0,62)، وقد احتلت عبارة "يتم تنفيذ نظام ERP ضمن الميزانية المحددة في المؤسسة" أعلى متوسط حسابي بقيمة (4,00) وانحراف معياري (0,69)، مما يدل على وجود درجة عالية من الاتفاق حول أهمية تخصيص موارد مالية لهذا النظام ضمن ميزانية المؤسسة.

في حين جاءت الدرجة الكلية للبعد في المرتبة الأخيرة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3,55) والانحراف المعياري (0,62). كما نلاحظ من خلال تحليل المتوسطات الحسابية لعبارات البعد المالي أن أغلب العبارات جاءت بدرجة موافق بشدة، مما يعكس وجود اتفاق كبير بين أفراد العينة حول الأثر الإيجابي لنظام ERP على الجانب المالي للمؤسسة.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

ولمعرفة المستوى الكلي لواقع دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في اتصالات الجزائر ورقلة، تم حساب المتوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري الكلي لمحور نظام تخطيط موارد المؤسسة، وقد جاءت النتائج كما يلي:

فيما يلي إعادة كتابة النص مع التنسيق دون حذف أو إنقاص المحتوى:

الجدول رقم (2-16): متوسطات والانحرافات المعيارية الكلية لأبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	الدرجة الكلية للبعد التكنولوجي	3,84	0,70	موافق بشدة
02	الدرجة الكلية للبعد التنظيمي	3,54	0,66	موافق بشدة
03	الدرجة الكلية للبعد الوظيفي	3,55	0,62	موافق
04	الدرجة الكلية للبعد المالي	3,55	0,62	موافق بشدة
	المتوسط العام لأبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة	3,62	0,65	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين من برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أبعاد محور نظام تخطيط موارد المؤسسة في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة جاءت بدرجة موافق بشدة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3,62) والانحراف المعياري قدره (0,65)، ما يشير إلى أن درجة الموافقة لوجود نظام تخطيط موارد المؤسسة.

2. اختبار الفرضية الثانية

الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع للأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك من وجهة عينة من الموظفين.

للتأكد من صحة الفرضية أو عدمها، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى استجابة أفراد العينة للعبارات الممثلة لمحور الأداء التنظيمي:

النتائج المتعلقة بمحور الأداء التنظيمي

جدول رقم (2-17): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لمحور الأداء التنظيمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

موافق بشدة	0,57	3,91	دائماً ما يتم اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسة بناءً على معطيات وبيانات دقيقة ومدروسة.
موافق بشدة	0,74	3,76	تبدل مؤسستكم مجهودات كبيرة في زيادة كفاءة العمليات الإدارية اليومية في المؤسسة.
موافق بشدة	0,55	3,85	هناك تدفق بشكل سريع ومستمر يساعد على تأدية مهامكم.
موافق بشدة	0,64	3,79	تمتلك مؤسستكم القدرة العالية على التخطيط ووضع إجراءات تنظيمية داخل المؤسسة، والتي من شأنها الرفع من الأداء التنظيمي.
موافق بشدة	0,68	3,79	هناك تكامل وتنسيق بين الوظائف الإدارية، والذي من شأنه الرفع بمستوى أداء مهامه.
موافق بشدة	0,51	3,91	أشعر بالرضا التام وذلك جراء أو نتيجة الجودة ونوعية الخدمات الإدارية داخل المؤسسة.
موافق بشدة	0,73	4,00	تتبنى مؤسستكم إجراءات وتدابير تقلل من أخطاء العمل الإداري داخل المؤسسة.
موافق بشدة	0,67	4,17	تمتلك مؤسستكم آليات فعالة بين الوحدات التنظيمية المختلفة داخل المؤسسة.
موافق بشدة	0,67	3,82	تشعرون أن هناك مستوى مرتفع للشفافية في الإجراءات والعمليات داخل المؤسسة.
موافق بشدة	0,67	3,82	هناك مستوى مرتفع لرضا العمال على بيئة العمل الداخلية في المؤسسة.
موافق بشدة	0,42	3,88	الدرجة الكلية للبعد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام للعبارات بلغ (3,88) والانحراف المعياري (0,42)، بحيث تأتي في المرتبة الأولى عبارة "دائماً ما يتم اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسة بناءً على معطيات وبيانات دقيقة ومدروسة" بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.17) وانحراف معياري (0.67)، مما يدل على إدراك واضح لدى أفراد العينة لأهمية النظام في دعم القرار الإداري داخل المؤسسة.

في المقابل، جاءت العبارة "تبذل مؤسستكم مجهودات كبيرة في زيادة كفاءة العمليات الإدارية اليومية في المؤسسة" في المرتبة الأخيرة بأدنى متوسط حسابي بلغ (3,76) مع انحراف معياري (0,74)، وهي رغم ذلك تقع ضمن فئة موافق بشدة، ما يعني أن التقييم العام للعبارة لا يزال إيجابياً. كما يلاحظ أن جميع العبارات الأخرى قد حققت متوسطات حسابية بين (3.79) و. (4.00)**.

النتائج تتفق مع الفرضية: يوجد مستوى مرتفع للأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك من وجهة عينة من الموظفين، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية.

3. نتائج اختبار الفرضية الثالثة

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة على الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية ورقلة.

أ. العلاقة الارتباطية بين المتغيرين نظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي

جدول رقم (2-18): العلاقات الارتباطية بين نظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي

المتغير المستقل	البيان	المتغير التابع: الأداء التنظيمي
البعد التكنولوجي	معامل بيرسون	0,591
	مستوى الدلالة	0,00
	حجم العينة	34
البعد التنظيمي	معامل بيرسون	0,469
	مستوى الدلالة	0,00
	حجم العينة	34
	معامل بيرسون	0,489

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

0,00	مستوى الدلالة	البعد الوظيفي
34	حجم العينة	
0,489	معامل بيرسون	البعد المالي
0,00	مستوى الدلالة	
34	حجم العينة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS.

يتضح لنا من الجدول أعلاه أنه يحتوي على عدة متغيرات فرعية من نظام **ERP**، نظام تخطيط موارد المؤسسة، وهي **4 أبعاد**، حيث إن معامل بيرسون يشير **0,591**، وهذا إلى وجود علاقة ارتباطية قوية جداً وموجبة (مثالية) بين كل بعد من أبعاد نظام **ERP** والأداء التنظيمي. مستوى الدلالة **0.00**، وهذا يدل على أن العلاقة ذات دلالة إحصائية عالية جداً (أقل من **0.05**)، مما يعني أن النتائج ليست عشوائية، بل تعكس علاقة حقيقية في العينة.

حيث بلغ حجم المشاركين في عينة الدراسة **34**، ومنه نستنتج أن هناك علاقة قوية جداً بين تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة **ERP** والأداء التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر، وخاصة من خلال الأبعاد التكنولوجية، التنظيمية، الوظيفية، والمالية. وجميع هذه الأبعاد تسهم بشكل إيجابي وفعال في تحسين الأداء.

ب. 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 المتغيرات المستقلة هي (نظام تخطيط موارد المؤسسة)، والمتغير التابع هو (الأداء التنظيمي)، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

جدول رقم (2-19): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

نموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	Sig
1	0,571	0,326	15,475	0,000

Valeurs prédites: (constantes), a. نظام تخطيط موارد المؤسسة.

b. Variable dépendante: الأداء التنظيمي.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

من الجدول رقم (19-2)، يتبين لنا أن معامل الارتباط $R = 0,571$ ، وبلغت نسبة اختبار $R\text{-deux} = 0,326$ ، تبين مدى دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي.

ومن أجل تحديد ما إذا كان هناك أثر فعلي أم لا، يتضح من نتائج تحليل ANOVA لاختبار معنوية الانحدار أن قيمة احتمالية $Sig = 0,000$ ، وهي أقل من $0,05$ ، أي أن الارتباط بين نظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي دال إحصائياً.

وهو ما يؤكد صحة الفرضية المتعلقة بوجود أثر لنظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

ج. التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

لصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار، علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

Stepwise Multiple Regression

والجدول الموالي يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع:

Variables Entered/Removed

النموذج	المتغيرات المدخلة	المتغيرات المستبعدة	الطريقة
1	الأداء التنظيمي	لا يوجد	طريقة الإدخال التدريجي (المعيار: احتمالية F للإدخال < 0.050 ، واحتمالية F للحذف > 0.100)

a. Dependent Variable:

نظام تخطيط موارد المؤسسة. ERP

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

والجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

جدول رقم (2-20): معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع

نموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	Sig
1	0,571a	0,326	15,475	0,000b

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

a. Dependent Variable:

نظام تخطيط موارد المؤسسة. ERP

b. Predictors: (Constant),

الأداء التنظيمي.

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج أربعة متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغير واحد.

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذا المتغير المستقل (نظام تخطيط موارد المؤسسة) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي) نسبة (57.1%)، وهو دليل على وجود ارتباط خطي قوي بينها.

حيث إن (32.2%) من الأداء التنظيمي تعود إلى نظام تخطيط موارد المؤسسة، والنسبة المتبقية (67.8%) تعزى لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ لم تدرج داخل النموذج.

ويوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise:

جدول رقم (2-21): تحليل تباين خط الانحدار ANOVA بطريقة Stepwise

الدالة المعنوية Sig	قيمة (F) المحسوبة	مربع المتوسطات	درجات الحرية	مجموع المربعات	نموذج
,000b	15,475	1,970	1	3,722	انحدار
		127,	32	7,698	الباقي
			33	11,420	مجموع

a. Dependent Variable:

الأداء التنظيمي.

b. Predictors: (Constant)

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

نظام تخطيط موارد المؤسسة. ERP.

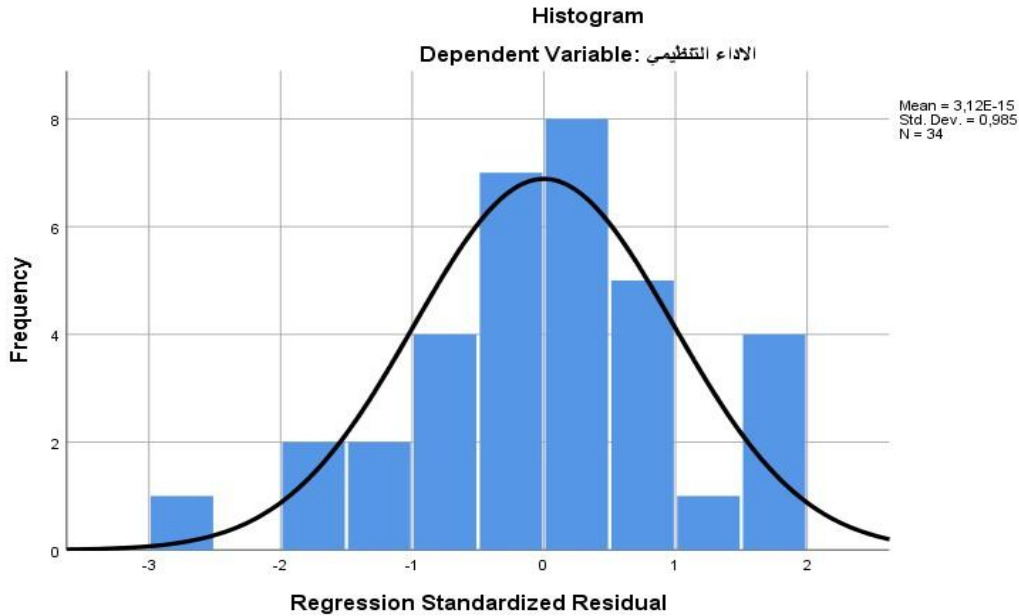
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS.

من الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 3,722، ومجموع مربعات البواقي هو 7,698، ومجموع المربعات الكلي يساوي 11,420؛
- درجة حرية الانحدار هي 1، ودرجة حرية البواقي 32؛
- معدل مربعات الانحدار هو 1,970، ومعدل مربعات البواقي 0,127؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 15,475؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 فنقبلها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

وحسب الرسم لا توجد مشكلة، فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

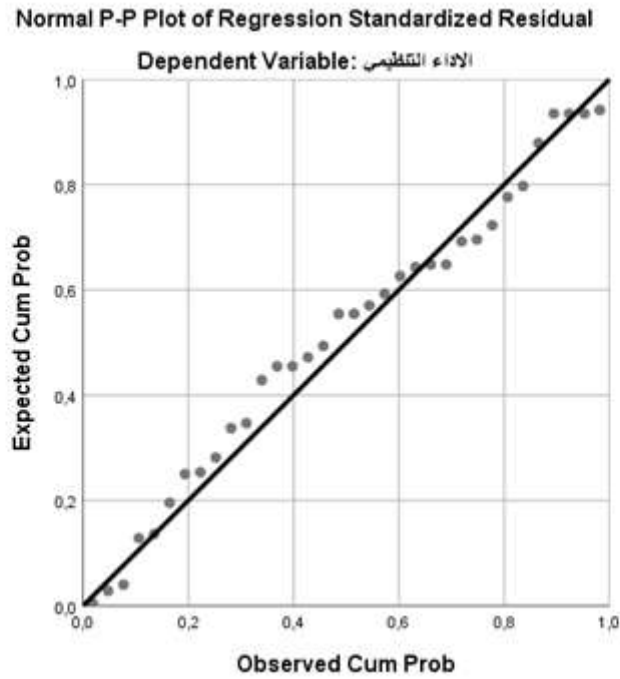
الشكل رقم (2-8): مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

الشكل رقم (2-9): الأعمدة البيانية لخط الانحدار



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS.

يوضح الرسم البياني أن البيانات تتجمع حول الخط المستقيم، وبالتالي فإن البواقي تتوزع حسب التوزيع الطبيعي.

د. دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise.

جدول رقم (2-22): قيم معاملات خط الانحدار للأداء التنظيمي

النموذج	المعامل B	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية Beta	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة المعنوية Sig
(Constant)	0,577	0,780		0,740	0,465
الأداء التنظيمي	0,785	0,200	0,571	3,934	0,000

a. Variable dependent:

الأداء التنظيمي.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a وميل خط الانحدار وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + bx$$

ومنه معادلة خط الانحدار هي:

$$Y = 0,785x$$

وعند دراسة قيم **Sig** نجد أن قيمته مقبولة لأنها أقل من **0,05** ما عدا قيمة الثابت، ونستنتج أن هناك مستوى مرتفعاً للأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

وعليه نؤكد صحة الفرضية، ونستنتج أن الأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة يتأثر بـ **0,785**.

4. نتائج اختبار الفرضية الرابعة

الفرضية الرابعة: هناك فروق في أجوبة العينة المستخدمة حول الأداء تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

أ. تحليل اختبار **T** لدراسة تأثير متغير الجنس على المتغير التابع

جدول رقم (2-23): تحليل اختبار **T** لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعاً لمتغير الجنس بخصوص الأداء التنظيمي

البيان	نوع التباين	اختبار Levene قيمة F	اختبار Levene Sig	اختبار T قيمة t	اختبار T Sig
الأداء التنظيمي	التباين متجانس	4,685	0,038	-0,165	0,870
الأداء التنظيمي	التباين غير متجانس			-0,183	30,385

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه لاختبار **T** أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن لتجانس العينتين (الذكور- إناث) قد بلغت **4,685** باحتمال **0,038**، مما يدل على وجود تجانس بين العينتين.

أما مستوى المعنوية لاختبار **T** فقد بلغ **0,870**، وهي أكبر من مستوى المعنوية **0,05**، وبالتالي لا توجد فروق في أجوبة العينة المستخدمة حول الأداء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

ب. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع

جدول رقم (2-24): تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق للأداء التنظيمي حسب المتغيرات الشخصية: العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي

ANOVA

المتغير التابع للأداء التنظيمي

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	قيمة (F)	الدلالة المعنوية Sig
العمر	بين مجموعات	22,691	12	1,891	3,114	0,011 دال
	خارج مجموعات	12,750	21	0,607		
	مجموع	35,441	33			
المؤهل العلمي	بين مجموعات	28,304	12	2,359	4,872	0,001 دال
	خارج مجموعات	10,167	21	0,484		
	مجموع	38,471	33			
سنوات الخبرة	بين مجموعات	36,444	12	3,037	7,692	0,000 دال
	خارج مجموعات	8,292	21	0,395		
	مجموع	44,735	33			
المسمى الوظيفي	بين مجموعات	7,738	12	0,645	2,152	0,060 غير دال

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

		0,300	21	6,292	خارج مجموعات	
			33	14,029	مجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS.

من خلال النتائج المتحصل عليها والموضحة في الجدول أعلاه، فإن نسب المعنوية للمتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي (قد بلغت 0,011)، 0,001، 0,000، 0,060).

وعليه نستنتج أن هناك فروقاً في أجوبة العينة بخصوص الأداء التنظيمي تعزى للمتغيرات الثلاثة (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؛ لأن قيمة Sig كانت أقل من 0,05، بينما لا توجد فروق في أجوبة العينة المستجوبة حول الأداء التنظيمي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، حيث إن قيمة Sig قد بلغت 0,06، وهي أكبر من 0,05.

وهو ما يؤكد صحة الفرضية، هناك فروق في أجوبة العينة المستخدمة حول الأداء تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة...)، وينفيها حول المتغير (المسمى الوظيفي).

المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج

سيتم في هذا المطلب مناقشة وتفسير النتائج المتوصل إليها:

1. مناقشة وتفسير الفرضية الأولى

الفرضية الأولى: يوجد توافر لنظام تخطيط موارد المؤسسة بأبعاده في مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك من وجهة نظر عينة من الموظفين في المؤسسة محل الدراسة.

أبانت النتائج الموضحة من الجدول رقم (16-2)، الذي يمثل متوسطات وانحرافات معيارية لأبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة، أن نظام تخطيط موارد المؤسسة كان بمستوى ممتاز، ما يقابله موافق بشدة بالنسبة لنتائج الاستبانة التي أجريت. وقد جاءت أبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة مرتبة كما يلي وفقاً لمتوسطاتها الحسابية:

البعد التكنولوجي:

فقد أكدت النتائج أن النظام المعتمد يستند إلى تقنيات حديثة، ويتمتع بسهولة التكامل والاستخدام، وسرعة الاستجابة، إضافة إلى مستوى عالٍ من الأمان، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3,84)، والانحراف المعياري (0,70)، ما يشير إلى درجة عالية من التوافر في الجانب التكنولوجي.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن المؤسسة تمتلك بنية تحتية تقنية قوية وجاهزية عالية من حيث الموارد والأدوات التكنولوجية اللازمة لتشغيل النظام بكفاءة. كما يعكس هذا الارتفاع رضا المستخدمين عن أداء النظام التقني وسهولة استخدامه وتكامله مع باقي الأنظمة، بالإضافة إلى وجود دعم فني فعال.

ويدل ذلك على أن المؤسسة مهيأة تقنياً لتبني نظام **ERP**، مما يعزز من فرص نجاحه، باعتبار أن البعد التكنولوجي يعد من العوامل الأساسية لنجاح تطبيق هذه الأنظمة.

البعد التنظيمي:

إن المتوسط الحسابي لعبارات هذا البعد بلغ (3,54) بانحراف معياري (0,66)، وتشير النتائج إلى وجود بيئة تنظيمية داعمة ومحفزة لتطبيق النظام بنجاح.

ويعكس هذا الارتفاع توفر هيكل تنظيمي واضح، وإجراءات وسياسات مناسبة، ومستوى جيد من التنسيق بين الأقسام، مما يساهم في تسهيل عملية تنفيذ النظام وتبنيه داخل المؤسسة.

كما يدل على وجود ثقافة تنظيمية إيجابية تتقبل التغيير وتعزز العمل الجماعي والتعاون بين الإدارات، وهو ما يعد عاملاً جوهرياً في نجاح أنظمة **ERP**، نظراً لأنها تتطلب تكاملاً وتنسيقاً عالياً بين مختلف وحدات المؤسسة.

البعد الوظيفي:

يظهر من خلال هذا البعد أن المتوسط الحسابي للعبارات بلغ (3,55) والانحراف المعياري (0,62).

يدل هذا على أن النظام يلبي احتياجات المستخدمين من حيث الوظائف والخدمات التي يقدمها، ويعكس توافقاً جيداً بين متطلبات العمل والوظائف التي يدعمها النظام. كما يشير إلى أن العمليات التشغيلية تتم بكفاءة وفعالية بفضل الدعم الوظيفي الذي يقدمه النظام، مثل تحسين تدفق العمل، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتعزيز الإنتاجية.

ويعد هذا الارتفاع مؤشراً إيجابياً على أن نظام **ERP** يحقق أهدافه التشغيلية، ويدعم أداء المهام اليومية في مختلف الإدارات، مما يعزز القيمة المضافة للنظام داخل المؤسسة.

البعد المالي:

يظهر من خلال هذا البعد أن المتوسط الحسابي للعبارات بلغ (3,55) والانحراف المعياري (0,62).

فإن ذلك يشير إلى أن النظام يحقق فوائد مالية ملموسة للمؤسسة، مثل تحسين الكفاءة في إدارة الموارد المالية، وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة العائد على الاستثمار. كما يعكس قدرة النظام على توفير معلومات مالية دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يساعد الإدارة في اتخاذ قرارات مالية مدروسة.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

هذا الارتفاع يدل أيضاً على أن المؤسسة ترى في النظام أداة فعالة في ضبط الميزانية، وتحقيق الشفافية المالية، وتعزيز الرقابة على الإنفاق، مما يجعله مساهماً حقيقياً في تحقيق الاستدامة المالية للمؤسسة.

وعليه، يمكن تفسير سبب النتائج المتحصل عليها كالآتي:

- مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على نظام تخطيط موارد المؤسسة لتلبية حاجات المستخدمين في السيورة داخل مختلف الإدارات، كما أكدت واتفقت هذه الدراسة مع دراسة **مسعودي وفاء 2025** أن توفير عوامل نجاح نظام **ERP** (تكنولوجيا، تنظيم، وظائف، ومالية) يحدث أثراً إيجابياً مباشراً على الأداء المؤسسي .
- يمكن القول بثقة إن مؤسسة اتصالات الجزائر استفادت من كل هذه العوامل في تطبيقها الناجح لنظام **ERP**، مما يفسر ارتفاع متوسط التقييمات في جميع الأبعاد الأربعة .

2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية

الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع للأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك من وجهة عينة من الموظفين.

أبانت النتائج الموضحة في الجدول رقم وجود مستوى مرتفع للأداء التنظيمي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,88) المرجح بانحراف معياري (0,42)، وهو ما يشير إلى مستوى مرتفع للأداء التنظيمي داخل المؤسسة.

أظهرت نتائج الدراسة ارتفاعاً ملحوظاً في المتوسط الحسابي لمؤشر الأداء التنظيمي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر، مما يدل على وجود بيئة تنظيمية فعالة تدعم سير العمل وتحقيق الأهداف المؤسسية. هذا الارتفاع يعكس توفر هيكل تنظيمي واضح، وانسيابية في العمليات، إلى جانب وضوح في توزيع المهام والمسؤوليات بين مختلف الوحدات الوظيفية.

ويعزى هذا المستوى من الأداء إلى قدرة المؤسسة على مواءمة أنظمتها الإدارية مع متطلبات نظم تخطيط موارد المؤسسة (**ERP**)، من خلال اعتماد تنظيم داخلي مرن يدعم التحول الرقمي ويعزز من كفاءة الاتصال والتنسيق بين الأقسام.

تتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة **بومعروف (2022)**، التي أكدت على أهمية الحكومة والرقابة الإدارية في إنجاح مشاريع **ERP** في المؤسسات الجزائرية، كما تدعمها أيضاً نتائج دراسة **مسعودي وفاء (2025)**، التي بينت أن وضوح التنظيم الداخلي يسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء المؤسسي.

وعلى العكس من ذلك، خالفت هذه النتائج ما ورد في دراسة **كاوجة بشير وديدة كمال (2021)**، والتي أشارت إلى أن غياب التكامل والتنظيم المناسب قلل من فعالية نظام **ERP** في مؤسسة **ENTP**، مما يبرز تفوق اتصالات الجزائر في هذا الجانب.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

وبناءً عليه، يمكن القول إن الأداء التنظيمي المرتفع يعد مؤشراً على الجهوية المؤسسة العالية لدى اتصالات الجزائر، ويعزز من فرص نجاح تطبيق نظم تخطيط الموارد، من خلال تسهيل عمليات التغيير والتحكم الإداري، وتحقيق مستويات أفضل من الكفاءة التشغيلية والفعالية الإدارية

3. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

الفرضية الثالثة: يوجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر.

• أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر، ما يدل على أن هذا النظام يسهم بشكل فعال في تحسين الأداء الإداري والتنسيق الداخلي. يشير هذا التأثير إلى أن التكامل بين العناصر التكنولوجية، الوظيفية، المالية والتنظيمية ضمن النظام يفضي إلى بيئة أكثر انضباطاً، ويعزز من فعالية اتخاذ القرار، وضبط سير العمليات الإدارية .

• إن وجود هذه العلاقة يوضح أن تطبيق **ERP** لم يكن مجرد خطوة تقنية، بل عملية استراتيجية ساعدت المؤسسة على تحسين توزيع المهام، وتقليل التكرار، وزيادة الشفافية في مختلف المستويات الإدارية. كما ساهم النظام في دعم التعاون بين الأقسام المختلفة، مما أدى إلى تحسين في الاستجابة للمتغيرات التنظيمية والميدانية، ورفع من كفاءة الأداء المؤسسي العام .
وعليه، فإن دلالة هذه العلاقة الإحصائية تؤكد أن الاستثمار في تطوير أبعاد **ERP** بشكل متكامل يعد خياراً فعالاً لتعزيز الأداء التنظيمي، خاصة في المؤسسات الكبرى التي تتطلب درجة عالية من التنسيق والرقابة مثل اتصالات الجزائر.

4. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

الفرضية الرابعة: هناك فروق في أجوبة العينة المستخدمة حول الأداء تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أفراد العينة للأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر تعزى إلى بعض المتغيرات الشخصية عند مستوى الدلالة **0,05**، وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة تعزى إلى المسمى الوظيفي.

هذا يشير إلى أن الخصائص الفردية، مثل التجربة المهنية والعمر والمستوى التعليمي، تلعب دوراً في تشكيل تصور الموظف للأداء التنظيمي داخل المؤسسة. على سبيل المثال، من المرجح أن يكون الموظفون الأكبر سناً أو الأكثر خبرة أكثر وعياً بمواطن القوة أو الخلل في النظام التنظيمي، نتيجة لتجارهم الممتدة، مقارنة بالموظفين الجدد.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة

كذلك، فإن المؤهل العلمي يمكن أن يؤثر في طريقة إدراك الأفراد لفعالية الهياكل والعمليات التنظيمية، إذ إن ذوي المؤهلات الأعلى قد يكونون أكثر انتقاداً أو وعياً بممارسات الإدارة والتنظيم.

أما فيما يخص الجنس، فقد تعكس الفروق وجود اختلافات في بيئة العمل أو في التجربة المهنية اليومية بين الذكور والإناث، والتي قد تؤثر على تقييمهم لمستوى التنظيم أو مدى العدالة والكفاءة في الأداء.

في المقابل، فإن عدم وجود فروق دالة إحصائياً حسب المسمى الوظيفي قد يعود إلى أن المهام الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسة موزعة بشكل متوازن نسبياً عبر المسميات المختلفة، أو أن النظام المطبق يؤثر على جميع المناصب بشكل موحد، ما يجعل الاختلاف في التسمية الوظيفية لا ينعكس بشكل واضح في تقييم الأداء التنظيمي.

وهذا يشير إلى وجود درجة من العدالة التنظيمية أو التناسق الإداري في المؤسسة فيما يخص تطبيق الإجراءات والأنظمة على مختلف مستويات العمل.

الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

خلاصة الفصل

في هذا الفصل، تم التطرق إلى الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، بهدف تشخيص دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي داخل المؤسسة، باختيار عينة مكونة من **40** موظفاً، حيث تم استرجاع **34** استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وقد تم الاعتماد على برنامج **SPSS** نسخة **25** لتحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فروضها.

وقد أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من الأداء التنظيمي، مما يعكس أهمية البنية التحتية لتبني نظام تخطيط موارد المؤسسة في المؤسسة.

وعليه، فإن النتائج المتحصل عليها تدعم عموماً الفرضيات الفرعية للدراسة، وتؤكد نجاح تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي من خلال التنسيق بين الوحدات، توضيح المهام والمسؤوليات، وتسهيل الوصول إلى المعلومات واتخاذ القرار.

وقد أظهر النظام قدرته على تعزيز الكفاءة الإدارية والانضباط التنظيمي، مما يبرز أهميته كأداة استراتيجية تدعم الهيكل التنظيمي وتزيد من فعالية الأداء المؤسسي ككل.

خاتمة

خاتمة

حاولنا من خلال هذا الموضوع الإجابة عن الإشكالية التالية:

ما هو دور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقة؟

وقد تم ذلك عبر معالجة التساؤلات الفرعية التي تمثل إشكالية البحث، حيث قُسم الموضوع إلى جانب نظري تطرق إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) والأداء التنظيمي، بالإضافة إلى عرض بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة.

أما الجانب الثاني فقد حُصص للدراسة الميدانية، بهدف التعرف على دور نظام ERP في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي من وجهة نظر أفراد العينة، مع مناقشة النتائج في ضوء الواقع العملي.

أولاً: نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يوجد تواجد لأبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقة محل الدراسة بدرجة متوسطة .
- مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقة محل الدراسة مرتفع .
- أظهرت نتائج الدراسة وجود دور لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحسين الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الأداء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، ما عدا المتغير الشخصي المتمثل في المسمى الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقة .
- وعليه، فإن نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) يساهم في تحسين الأداء التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة بدرجات متفاوتة.

ثانياً: التوصيات

في ضوء ما سبق، وبناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ضرورة العمل على تحقيق تناغم فعال بين الجوانب التكنولوجية والوظيفية والتنظيمية والمالية لنظام تخطيط موارد المؤسسة، لضمان الاستفادة القصوى من إمكانياته في دعم الأداء التنظيمي .
- ضرورة تفعيل الجيد والفعال لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر .

- توفير دورات تكوينية مستمرة وموجهة لجميع الموظفين، بما يضمن الاستخدام الأمثل للنظام ويقلل الفجوة بين القدرات التقنية للمستخدمين ومتطلبات النظام .
- بما أن نتائج الدراسة أظهرت تقارب تقييم الأداء بين مختلف المسميات الوظيفية، فمن المهم الحفاظ على هذا التوازن وتعزيزه لضمان استقرار تنظيمي مستدام .
- إجراء تقييمات منتظمة لقياس تأثير نظام **ERP** على مؤشرات الأداء التنظيمي، وتحديد مكامن القوة والقصور لاتخاذ قرارات تطويرية مدروسة .
- تشجيع الابتكار داخل المؤسسة من خلال توظيف البيانات التي يوفرها النظام لدعم قرارات التطوير .
- ترسيخ ثقافة التحسين المستمر من خلال استخدام مخرجات النظام لتحديد النقاط السلبية ومعالجتها بمرونة .

ثالثاً: آفاق الدراسة

نظراً لما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج تُبرز أهمية نظام تخطيط موارد المؤسسة (**ERP**) في تعزيز الأداء التنظيمي، فإن الموضوع يفتح المجال أمام العديد من الأبحاث المستقبلية التي يمكن أن تتناول جوانب أكثر تفصيلاً أو تطبيقات متنوعة في بيئات مختلفة. ومن بين آفاق الدراسة المستقبلية الممكنة نقترح ما يلي:

1. نظام تخطيط موارد المؤسسة (**ERP**) في ظل التحول الرقمي .
2. أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة (**ERP**) في تحقيق الاستدامة التنافسية لمؤسسات الهاتف النقال في الجزائر .
3. دور نظام **ERP** في دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة الجزائرية .
4. أثر نظام **ERP** على الأداء التنظيمي في قطاعات مختلفة: الصناعة، الصحة، التعليم... إلخ .
5. تأثير نظام **ERP** على مؤشرات أخرى مثل الأداء المالي ورضا العملاء .

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب

1. أبو شيخة، عبد الرحمن، مدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
2. الزبود، أحمد فهد، نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010.
3. الشريف، رامي محمد، نظام تخطيط موارد المؤسسة: مدخل تطبيقي، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2016.

الرسائل والأطروحات

1. البغدادي، عادل هادي، "علاقة وتأثير الذاكرة التنظيمية في الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية في عينة من الشركات الصناعية العامة"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 65، 2007.
2. دوسة، طالب أصغر، وسوسن جواد حسين، "التغيير الاستراتيجي وانعكاساته على الأداء التنظيمي"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 65، 2008.
3. الداوي، الشيخ، "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، العدد 7، جامعة الجزائر، الجزائر، 2010.
4. ياسع، ياسمين، دراسة اقتصادية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة: دراسة حالة القطن الممتص، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2011.
5. مزهودة، عبد المليك، "الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 1، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2001.
6. مزغيش، عبد الحليم، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2012.
7. بولراف، عادل، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015.
8. شناني، نوال، دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية: دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015.

9. أبو عليم، محمد، أثر التمكين الإداري في المستشفيات الخاصة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2014.
10. جبوري، إسماعيل، "أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، العدد 22، 2009، ص. 144.
11. غراب، راضية، وشلوي، صليحة، فعالية التدقيق المحاسبي في ظل استخدام نظام، مذكرة ماستر في العلوم المالية، جامعة بسكرة، 2019-2020.
12. حسيني، أمينة، وحمادة، كمال، مذكرة ماستر علوم التسيير، الإدارة العامة، الحوكمة ونظم المعلومات، جامعة المسيلة، 2022.
13. دادان، عبد الغني، وديدة، كمال، مذكرة ماستر في ميدان علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2020.
14. مسعودي، وفاء، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2025.
15. الحسن، سوسن محمد، "دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء التنظيمي: دراسة حالة"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 36.
16. بومعراف، جعفر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3.
17. سعد، أماني عبد الله، أثر أنظمة تخطيط موارد المؤسسة ERP على الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية على شركات صناعية جزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3، 2019.
18. تهامي، المهدي، محاضرات في إدارة أنظمة المعلومات، إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2023.
19. تروش، رحمة، ومولة، نسيم، مساهمة البراعة التنظيمية في تحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019.

المجلات

1. بوسالم، أبو بكر، وشهيد، هدى، "دور أسلوب كايزن في تحسين أداء المؤسسة: دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال أوريدو، ولاية بشار"، مجلة الدراسات المالية والحاسبية والإدارية في الجزائر، العدد 8، 2017.
2. بن الطيب، إبراهيم، "نظام وأهميته لدى المؤسسة الاقتصادية الحديثة"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 14، العدد 18، جامعة الشلف، 2018.

3. مسعودي، وفاء، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2025.

4. الحسن، سوسن محمد، "دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء التنظيمي: دراسة حالة"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 36.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

1. Norigeon, Philippe, *Cours PGI, ERP*, Master CCA, p. 06.

2. Zaveri, J., *Enterprise Resource Planning*, 2nd ed., Himalaya Publishing House, India, 2012, p. 13.

3. Osman, S. E., and Mahmoud Mohammed, A. G., "Integration Solution with ERP (Enterprise Resource Planning Systems)," *Journal of Multidisciplinary Engineering Science Studies (JMESS)*, vol. 3, no. 4, 2017, pp. 1615–1617.

4. Brown, Carol V., et al., *Managing Information Technology*, 7th ed., Prentice Hall, USA, 2012, p. 55.

5. "Get the Basics in Our Guide to ERP," SAP, available at: <https://www.sap.com> تاريخ وساعة الاطلاع: 2022/12/11 على الساعة 21:00.

6. Stair, Ralph M., and George W. Reynolds, *Fundamentals of Information Systems*, 6th ed., Cengage Learning, USA, 2012, p. 244.

7. *Learning*, USA, 2012.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

1. Esbai Redouane, *Cours ERP (Enterprise Resource Planning)*05 ،
، متاح على 2021 Septembre
<https://www.esbai-redouane.com/>

2. GeeksforGeeks, "Introduction to ERP" ، متاح على
<https://www.geeksforgeeks.org/introduction-to-erp>

3. ResearchGate, “ERP System Structure – Source: Own Elaboration” متاح ،
على:

https://www.researchgate.net/figure/ERP-system-structure-Source-ownelaboration_fig1_322860913

4. Konekt Agency على متاح ،:

<https://konekt.agency>

تاريخ وساعة الاطلاع: 2022/12/17 على الساعة 21:00

الملاحق

(قائمة الاستبانة 01 الملحق رقم)

جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم

التسيير

تخصص : اقتصاد وتسيير مؤسسات

السنة الجامعية: 2025/2024

استمارة استبيان

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد وتسيير

مؤسسات، بعنوان:

"دور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي - دراسة حالة مؤسسة اتصالات

الجزائر - ورقلة"،

نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على عبارات هذا الاستبيان حسب آرائكم، حيث إن الإجابات المقدمة ستعامل

بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير، تقبلوا منا فائق الشكر والاحترام.

تحت إشراف:

من إعداد الطالبتين:

تعريف نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP:

يأتي مصطلح تخطيط موارد المؤسسة (ERP) من اللغة الإنجليزية *Enterprise Resource Planning* ويُعرف هذا النظام أيضاً في اللغة الفرنسية باسم الإدارة المتكاملة *Progiciel de Gestion Intégré (PGI)* أو نظام الإدارة المتكامل *Système de Gestion Intégré (SGI)*. ويُعرف بأنه مجموعة من المكونات المرتبطة بقاعدة بيانات واحدة، مما يسمح بإدارة جميع العمليات التشغيلية للمؤسسة بشكل متكامل. ويعمل هذا النظام على دمج العديد من الوظائف الإدارية ضمن نظام واحد يربط مختلف العمليات، بما في ذلك العمليات التجارية، التخطيط، التصنيع، إدارة المخزون والتحكم فيه، الشراء، المبيعات، المحاسبة، وإدارة الموارد البشرية.

الرجاء وضع العلامة (x) أمام الإجابة المناسبة.

أولاً: المعلومات الشخصية:

	الجنس	
	ذكر	أنثى
العمر	أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة
المؤهل العلمي	ثانوي أو أقل	شهادة ليسانس
سنوات الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
المسمى الوظيفي	إطار	عوف إداري

المحور الأول: نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP:

الرقم العبارة				
البعد الأول: البعد التكنولوجي				
موافق بشدة	موافق	أحيانا	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
				01 يعتمد نظام ERP المستخدم على تقنيات حديثة في المؤسسة
				02 يتكامل نظام ERP بسهولة مع أنظمة التسيب الأخرى
				03 تعتبر واجهة نظام ERP سهلة الاستخدام بالنسبة للعملاء
				04 تعتبر سرعة استجابة نظام ERP موافقة لعمليات المؤسسة
				05 يتمتع نظام ERP بدرجة عالية من الأمان
البعد الثاني: البعد التنظيمي				
موافق بشدة	موافق	أحيانا	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
				07 تدعم الإدارة العليا تطبيقات نظام ERP بشكل واضح
				08 يتم تهيئة البنية التنظيمية ليتوافق مع نظام ERP
				09 تشجع ثقافة المؤسسة على تبني التكنولوجيا الجديدة وأنظمة التسيب الحديثة مثل ERP
				10 يتم برصيص الدوارد البشرية المؤهلة والكفاؤة لتطبيق نظام ERP وأنظمة التسيب الحديثة

البعد الثالث: البعد الوظيفي				
موافق بشدة	موافق	غير موافق أحيانا	غير موافق بشدة	
				يساعد النظم في تسريع والصار الدها الخاصة بالعمائ داخل المؤسسة
				13
				يؤدي نظام ERP إلى برست جودة البيانات لدى المؤسسة
				14
				يقلل لنظام ERP من التكرار في العمليات داخل المؤسسة
				15
				لكن نظام ERP التكامل بئ الأفسا و الوظائف داخل المؤسسة
				16
البعد الرابع: البعد المالي				
موافق بشدة	موافق	غير موافق أحيانا	غير موافق بشدة	
				يساعد النظم في تقليل التكاليف التشغيلية بالنسبة للمؤسسة
				18
				يساهم نظام ERP في برست الكفاءة الدالية للمؤسسة
				19
				يتم تنفيذ نظام ERP ضمن الديزانية المحددة في المؤسسة
				20
				يوجد عائد واضح من الاستثمار في نظام ERP داخل المؤسسة
				21

المحور الثاني: الأداء التنظيمي :

الرقم	العبارة

1	دائما ما يتم ابزاد القرارات الإدارية في المؤسسة بناء على معطيات و بيانات دقيقة و مدروسة
2	تبدئي مؤسساتكم لهودات كبتة في زيادة كفاءة العمليات الإدارية اليومية في المؤسسة
3	ناتق تدفق بشكل سريع و مستمر يساعد على تأدية مهامكم
4	بستلك مؤسساتكم القدرة العالية على التخطيط ووضع إجراءات التنظيمية داخل المؤسسة و التي من شأنها الرفع من الأداء التنظيمي
5	ناتق تكامل وتنسيق بث الوظائف الإدارية والذي من شأنه الرفع بدستوى أداء مهامو
6	اشعر بالرضا التا. وذلك جراء أو نتيجة الجودة و نوعية الخدمات الإدارية داخل المؤسسة
7	تتبت مؤسساتكم إجراءات و تدابت تقلل من أخطاء العمل الإداري داخل المؤسسة
8	بستلك مؤسساتكم آليات فعالة بث الوحدات التنظيمية المختلفة داخل المؤسسة
9	تشعروف أف ناتق مستوى مرتفع للشفافية في الإجراءات و العمليات داخل المؤسسة
10	ناتق مستوى مرتفع لرضا العمائ على بيئة العمل الداخلية في المؤسسة

1/- برأيك كيف ساهم تطبيق نظا. بزطيط موارد المؤسسة (ERP) في برست أداء مؤسساتك من حيث الكفاءة

،التنسيق بين الإدارات ، و ابزاد القرار ؟ يرجى توضيح ذلك مع أمثلة إن أمكن

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2/- في رأيك ، مابي الوظائف أو الأقسام التي استفادت بشكل اكبر من استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة ، وكيف

انعكس ذلك على بزطيط أداء المؤسسة ؟

.....
.....
.....
3- ماهي ابرز التحديات أو الصعوبات التي واجهتها المؤسسة أثناء تطبيق النظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) ،
وكيف أثرت هذه التحديات على الأداء التنظيمي ؟

.....
.....
شكرا جزيلا لكم على حسن تعاونكم

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان 02 الملحق

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	هتهات المهدي	أستاذ محاضر - أ -	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
02	النجمي سعيدات	أستاذ محاضر - أ -	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

الملحق رقم (03) نتائج التحليل الاحصائي SPSS نسخة 25

1) معامل الثبات الفا كرونباخ

المحور الاول

:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,950	5

المحور الثاني:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,936	6

المقياس الكلي:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,881	11

2 اختبار التوزيع الطبيعي كومولجرويك سميتوك

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

الاداء التنظّم

		N	34
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne		3,8853
	Ecart type		,42791
Différences les plus extrêmes	Absolue		,164
	Positif		,092
	Négatif		-,164
Statistiques de test			,164
Sig. asymptotique (bilatérale)			,020 ^c

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

نظام تخطّط موارد

ERP المؤسسة		
N		34
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,6263
	Ecart type	,58827
Différences les plus extrêmes	Absolue	,113
	Positif	,108
	Négatif	-,113
Statistiques de test		,113
Sig. asymptotique (bilatérale)		,200 ^{c,d}

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

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

إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0,05 نذا دليل على وجود لظودج الدراسة و بالتالتر امكانية مواصلة التحليل الاقتصادي الدعلمي.

3) مقاييس الاحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة و اظهار خصائصها، و نذه الاساليب بي الدتوسط الحسابي و

الاضرافات الدعيارية الدستقلة و الدتغت التابع:

Statistiques						
		الجنس	العمر	المؤهل العلم	سنوات الخبرة	المسمى الوظيف
N	Valide	34	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	1,4118	2,6765	2,4706	2,9118	1,3824
	Médiane	1,0000	3,0000	2,5000	3,0000	1,0000
	Somme	48,00	91,00	84,00	99,00	47,00

مقاييس الاحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة و اظهار خصائصها، و نذه الاساليب بي الدتوسط الحسابي و

الاضرافات الدعيارية للإجابة عن اسئلة الدراسة و ترتيب العبارات تنازليا

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	20	58,8	58,8	58,8
	انثى	14	41,2	41,2	100,0
Total		34	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 03 سنة	7	20,6	20,6	20,6
	من 03 الى اقل من 03 سنة	4	11,8	11,8	32,4
	من 03 الى اقل من 03 سنة	16	47,1	47,1	79,4
	سنة فاكتر 50	7	20,6	20,6	100,0
Total		34	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي او اقل	8	23,5	23,5	23,5
	شهادة لسانس	9	26,5	26,5	50,0
	شهادة ماستر	10	29,4	29,4	79,4
	دراسات علأ	7	20,6	20,6	100,0
Total		34	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 0 سنوات	5	14,7	14,7	14,7
	من 0 الى اقل من 03 سنوات	9	26,5	26,5	41,2
	من 03 الى اقل من 00 سنة	4	11,8	11,8	52,9
	سنة فما فوق 15	16	47,1	47,1	100,0
Total		34	100,0	100,0	

		المسمى الوظيفي			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اطار	24	70,6	70,6	70,6
	عون اداري	7	20,6	20,6	91,2
	عون تحكّم	3	8,8	8,8	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Statistiques

	N		Ecart type	Minimum	Somme
	Valide	Manquant			
المستخدم على تقّات ERP*عتمد نظام حدّثة فّت المؤسسة	34	0	,60302	3,00	136,00
بسهولة مع أنظمة ERP تكامل نظام التسّر الأخرى	34	0	1,06976	1,00	124,00
سهولة ERP تعتبر واجهة نظام الاستخدام بالنسبة للعمال	34	0	,61835	3,00	127,00
موافقة ERP تعتبر سرعة استجابة نظام لعمّلات المؤسسة	34	0	1,06684	1,00	129,00
بدرجة عالية من ERP تتمتع نظام الأمان	34	0	,62694	3,00	137,00
ERP تدعم الإدارة العلّ تطبيقات نظام بشكل واضح	13	21	,000	0	0
تمّ نهّنة الهكّل التنظيمّ لتوافق مع نظام ERP	34	0	1,03072	1,00	126,00
تشجع ثقافة المؤسسة على تبين التكنولوجيا الجّددة وأنظمة التسّر ERP الحدّثة مثل	34	0	,71712	3,00	135,00

تم تخصيص الموارد البشرية المؤهلة و أنظمة ERP الكفاية لتطبيق نظام التسيّر الحديثة	34	0	,66822	3,00	139,00
ساعد النظام في تسريع وانجاز المهام الخاصة بالعمال داخل المؤسسة	34	0	,56329	2,00	120,00
التكامل بين الأقسام و ERP حسن نظام الوظائف داخل المؤسسة	34	0	,75820	3,00	135,00
ساعد النظام في تقليل التكاليف التشغيلية بالنسبة للمؤسسة	33	1	,56575	3,00	127,00
في تحسين الكفاءة ERP ساهم نظام المالية للمؤسسة	34	0	,60006	3,00	134,00
ضمن المراجعة ERP تم تنفيذ نظام المحددة في المؤسسة	34	0	,69631	3,00	136,00
وجد عائد واضح من الاستثمار في نظام ERP داخل المؤسسة	13	21	,000	0	0
دائما ما تم اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسة بناء على معطيات و بيانات دقيقة و مدروسة	34	0	,57036	3,00	133,00
تبذل مؤسساتكم مجهودات كبيرة في زيادة كفاءة العمليات الإدارية ال ومة في المؤسسة	34	0	,74096	2,00	128,00
هناك تدفق بشكل سريع و مستمر مساعد على تأدية مهامكم	34	0	,55772	3,00	131,00
تمتلك مؤسساتكم القدرة العالية على التخطيط ووضع إجراءات التنظيم داخل المؤسسة و التي من شأنها الرفع من الأداء التنظيم	34	0	,64099	3,00	129,00
هناك تكامل وتنسيق بين الوظائف الإدارية و الذي من شأنه الرفع بمستوى أداء مهامه	34	0	,68664	3,00	129,00
	34	0	,51450	3,00	133,00

اشعر بالرضا التام وذلك جراء أو نتيجة الجودة و نوعية الخدمات الإدارية داخل المؤسسة	34	0	,73855	2,00	136,00
تتبنى مؤسساتكم إجراءات و تدابير تقلل من أخطاء العمل الإداري داخل المؤسسة	34	0	,67288	3,00	142,00
تمتلك مؤسساتكم آلات فعالة بين الوحدات التنظيئية المختلفة داخل المؤسسة	34	0	,67288	2,00	130,00
تشعرون أن هناك مستوى مرتفع للشفافية في الإجراءات و العمليات داخل المؤسسة	34	0	,67288	2,00	130,00
هناك مستوى مرتفع لرضا العمال على بيئة العمل الداخلية في المؤسسة	34	0	,67288	2,00	130,00

Statistiques

		البعد التكنولوجي	البعد التنظيئي	البعد الوظيفي	البعد المالي
N	Valide	34	34	34	34
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	3,8412	3,5466	3,5588	3,5588
	Médiane	4,0000	3,6667	3,6667	3,6667
	Ecart type	,70458	,66673	,62849	,62849
	Minimum	2,20	2,25	2,25	2,25
	Somme	130,60	120,58	121,00	121,00

Corrélations

ERP نظام تخطيط موارد المؤسسة

البعد التكنولوجي	Corrélation de Pearson	,767**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	34
البعد التنظيئي	Corrélation de Pearson	,925**
	Sig. (bilatérale)	,000

		N	34
البعد الوظيفي	Corrélation de Pearson		,951**
	Sig. (bilatérale)		,000
		N	34
البعد المالي	Corrélation de Pearson		,951**
	Sig. (bilatérale)		,000
		N	34
ERP نظام تخطيط موارد المؤسسة	Corrélation de Pearson		1
	Sig. (bilatérale)		
		N	34

اختبار فرضيات الارتباطات بين

المتغيرات تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث الدتغت
الذستقل و الدتغت

التابع يوضح الجدوئي الدوالر الارتباط الخطي بينهما:

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: الاداء التنظي
b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,571 ^a	,326	,305	,35676

a. Predictors: (Constant), ERP نظام تخطيط موارد المؤسسة

b. Dependent Variable: الاداء التنظّم

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,722	1	3,722	15,475	,000 ^b
	de Student	7,698	32	,241		
	Total	11,420	33			

a. Variable dépendante : نظام تخطيط موارد

ERP المؤسسة b. Prédicteurs :

(Constante), الاداء التنظّم

برليل الالضدار الخطي الدتعدد بطريقة STEPWISE

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	نظام تخطيط ُ موارد ERP المؤسسة	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= ,050, Probability-of-F- to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: الاداء التنظّم

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,571 ^a	,326	,305	,35676

a. Predictors: (Constant), ERPنظام تخطيط موارد المؤسسة

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,970	1	1,970	15,475	,000 ^b
	Residual	4,073	32	,127		
	Total	6,043	33			

a. Dependent Variable: الاداء التنظّم

b. Predictors: (Constant), نظام ERPتخطيط موارد المؤسسة

Coefficients^a

	Model	Unstandardized		Standardized	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,379	,388		6,137
	ERPنظام تخطيط موارد المؤسسة	,415	,106	,571	3,934

Coefficients^a

	Model	Sig.
1	(Constant)	,000
	ERPنظام تخطيط موارد المؤسسة	,000

a. Dependent Variable: الاداء التنظّم

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N

الاداء التنظّم	3,8853	,42791	34
نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	3,6263	,58827	34

Correlations

	الاداء التنظّم	نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP
Pearson Correlation	1,000	,571
	ERP نظام تخطيط موارد المؤسسة	1,000
Sig. (1-tailed)	.	,000
	ERP نظام تخطيط موارد المؤسسة	.
N	34	34
	ERP نظام تخطيط موارد المؤسسة	34

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	نظام تخطيط ٔ موارد المؤسسة ERP ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: الاداء التنظّم
b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,571 ^a	,326	,305	,35676

- a. Predictors: (Constant), ERP نظام تخطيط ٔ موارد المؤسسة
b. Dependent Variable: الاداء التنظّم

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,970	1	1,970	15,475	,000 ^b
	Residual	4,073	32	,127		
	Total	6,043	33			

a. Dependent Variable: الاداء
التنظّم

b. Predictors: (Constant), نظام
تخطيط موارد المؤسسة ERP

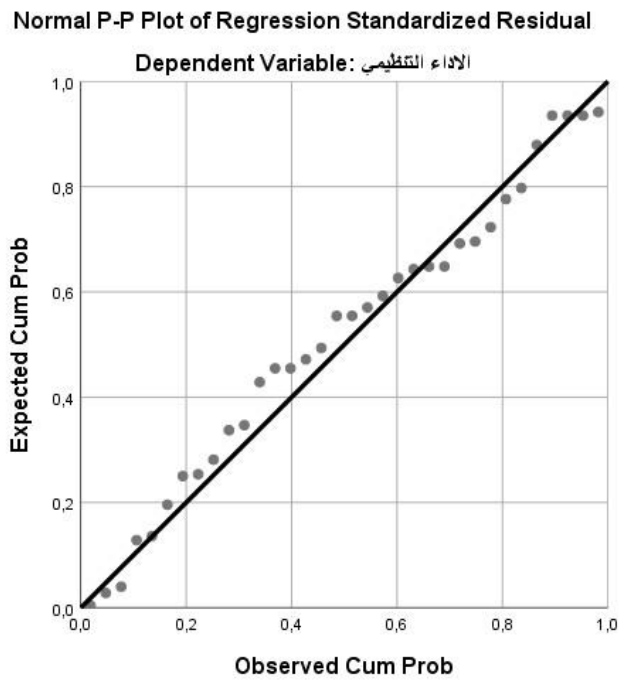
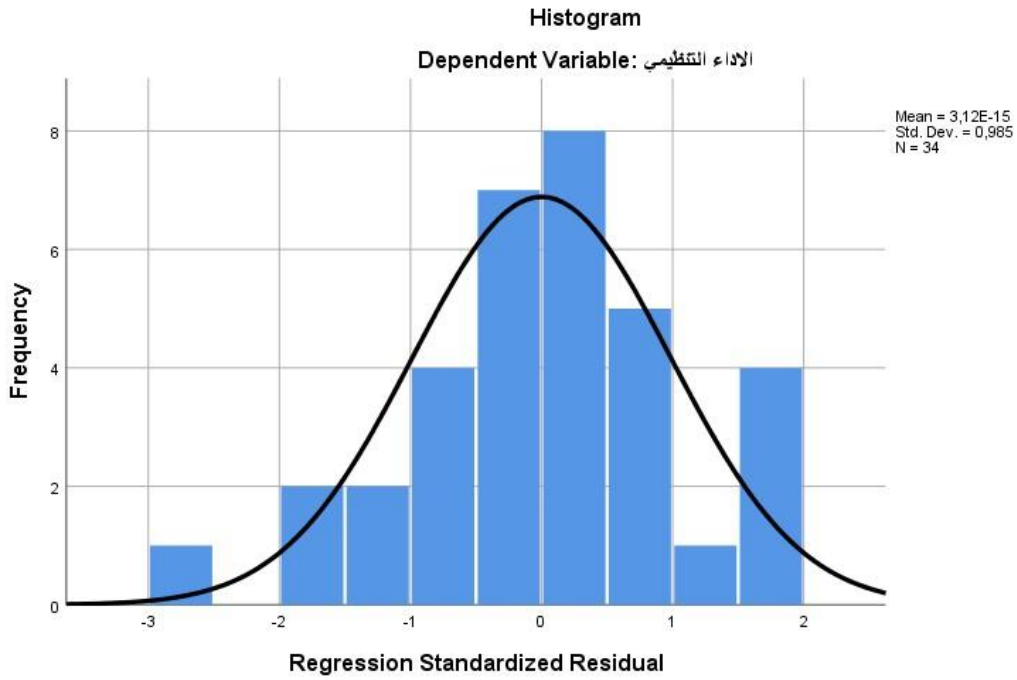
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t
		B	Std. Error	Coefficients Beta	
1	(Constant)	2,379	,388		6,137
	نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	,415	,106	,571	3,934

Coefficients^a

Model	Sig.
1 (Constant)	,000
نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	,000

a. Dependent Variable: الاداء التنظّم



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي مصفوفة الارتباطات:

Corrélations

		الاداء التنظّم	البعد التكنولوج	البعد التنظّم	البعد الوظّف	البعد المال
الاداء التنظّم	Corrélation de Pearson	1	,591**	,469**	,489**	,489**
	Sig. (bilatérale)		,000	,005	,003	,003
	N	34	34	34	34	34
البعد التكنولوج	Corrélation de Pearson	,591**	1	,585**	,566**	,566**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	34	34	34	34	34
البعد التنظّم	Corrélation de Pearson	,469**	,585**	1	,874**	,874**
	Sig. (bilatérale)	,005	,000		,000	,000
	N	34	34	34	34	34
البعد الوظّف	Corrélation de Pearson	,489**	,566**	,874**	1	1,000**
	Sig. (bilatérale)	,003	,000	,000		,000
	N	34	34	34	34	34
البعد المال	Corrélation de Pearson	,489**	,566**	,874**	1,000**	1
	Sig. (bilatérale)	,003	,000	,000	,000	
	N	34	34	34	34	34

اختبار T test الجنس

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-Test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
الاداء التنظّم	Equal variances assumed	4,685	,038	-,165	32
	Equal variances not assumed				

Equal variances not assumed				-,183	30,385
-----------------------------	--	--	--	-------	--------

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
الاداء التنظّم	Equal variances assumed	,870	-,02500	,15136
	Equal variances not assumed	,856	-,02500	,13693

One Way ANOVA برليل التباين الاحادي

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
العمر	Between Groups	22,691	12	1,891	3,114	,011
	Within Groups	12,750	21	,607		
	Total	35,441	33			
المؤهل العلم	Between Groups	28,304	12	2,359	4,872	,001
	Within Groups	10,167	21	,484		
	Total	38,471	33			
سنوات الخبرة	Between Groups	36,444	12	3,037	7,692	,000
	Within Groups	8,292	21	,395		
	Total	44,735	33			
المسمى الوظف	Between Groups	7,738	12	,645	2,152	,060
	Within Groups	6,292	21	,300		
	Total	14,029	33			

الفهرس

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	الشكر
III	ملخص الدراسة
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال البيانية
VII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول نظام تخطيط موارد المؤسسة ومستوى الأداء التنظيمي
02	تمهيد
07	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي
07	المطلب الأول: مدخل نظري لنظام تخطيط موارد المؤسسة
07	أولاً: مفهوم نظام تخطيط موارد المؤسسة
10	ثانياً: أسباب ودوافع تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP
11	ثالثاً: أشكال نظام تخطيط موارد المؤسسة
16	المطلب الثاني: مدخل نظري للأداء التنظيمي
16	أولاً: مفهوم الأداء التنظيمي
16	ثانياً: أهم المفاهيم ذات الصلة بالأداء التنظيمي
18	ثالثاً: خصائص الأداء التنظيمي
19	رابعاً: أنواع الأداء التنظيمي

22	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لنظام تخطيط موارد المؤسسة والأداء التنظيمي
22	المطلب الأول: عرض ومناقشة الدراسات بالعربية والأجنبية
22	أولاً: دراسات محلية وطنية
25	ثانياً: دراسات أجنبية غير محلية
32	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
33	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: معاينة دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في الرفع من مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة
34	تمهيد
35	المبحث الأول
35	المطلب الأول: نبذة تعريفية عامة حول مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة
35	أولاً: نشأة اتصالات الجزائر
35	ثانياً: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر
36	ثالثاً: نشأة المديرية العملية للاتصالات بورقلة
40	المطلب الثاني: المنهجية والأدوات المستخدمة
40	أولاً: مجتمع الدراسة
40	ثانياً: عينة الدراسة
44	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
44	المطلب الأول: اختبار فرضيات الدراسة
44	أولاً: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
48	ثانياً: مناقشة وتحليل النتائج

61	المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج
65	خلاصة الفصل الثاني
67	خاتمة
70	قائمة المصادر والمراجع
74	الملاحق