

أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء المنظمي

دراسة حالة : شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا - الأردن

شادي نهاد

د. دجانه " محمد قذري" بدر¹ -
شاكر ريان

المخلص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات بأبعادها المختلفة والمتمثلة في (كفاءة النظام ، خصائص المعلومات ، رضا المستفيد) على الأداء المنظمي بأبعاده المختلفة و المتمثلة في (العمليات الداخلية ، التعلم والنمو ، البعد المالي ، رضا العملاء) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا - الأردن .

وقد تم تطوير إستبانة لمعالجة أسئلة الدراسة وفرضياتها مكونه من ٥٠ فقرة منها ٢٠ فقرة لنظم تخطيط موارد المؤسسات و ٣٠ فقرة للاداء المنظمي . حيث تم توزيعها على عينة الدراسة بأسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة ،وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، كان من أهمها:

- تميزت شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا بإستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات و بمستوى مرتفع.
- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء المنظمي في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا كان متوسط.
- تبين من نتائج التحليل للدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء المنظمي.
- أظهرت نتائج التحليل للدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على كل بعد منفصل من أبعاد الأداء المنظمي.

وعلى ضوء نتائج الدراسة تم الخروج بعدة توصيات أهمها:

- الحرص على تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات في جميع الأقسام والدوائر للمنظمة نظرا لدقة وشمولية المعلومات التي تحصل عليها إدارة الشركة ونظرا لشمولية المعلومات التي تغطي إجراءات مختلفة.
- ضرورة تحسين قدرات المستفيدين من نظم تخطيط موارد المؤسسات عن طريق تدريبهم المستمر على النظام حتى يتم فهم أعمق لفوائد النظام وبالتالي استخدامه بشكل أسهل ويمرونه أكبر .
- العمل على مكافأة وتحفيز العاملين المبدعين من خلال توفير الدعم المادي والمعنوي ، مما يحفزهم على مواصلة عملية التحسين المستمر والتغيير الإيجابي والتعلم، وتشجيع غيرهم على ذلك. والعمل على تعزيز قدراتهم وتنميتها بشكل مستمر.

¹ Principal author's e-mail address : dojanah@bau.edu.jo

- أن تحرص إدارة الشركة على تحسين عمليات البحث و التطوير .
- قيام إدارة المؤسسة بتوضيح مهام وأدوار العاملين فيها عن طريق تحديد المسميات الوظيفية والمهام الموكلة لكل مسمى .
- زيادة الحرص على تحقيق احتياجات العملاء وتوقعاتهم ، والحرص على إظهار الشركة بصورة مميزة أمام عملائها .

الكلمات المفتاحية : نظم تخطيط موارد المؤسسات ،كفاءة النظام.

المقدمة:

نظراً لأهمية المعلومات ودورها الكبير في إستمرارية وبقاء المنظمات في البيئة المتغيرة والبيئة التنافسية المعقدة ، لا بد من أن تقوم المنظمات بإجراءات فعالة ومميزة لتحقيق أهدافها ، حيث اننا نعيش أيضا في عصر تكنولوجيا المعلومات الذي يوفر لنا أنظمة متطورة تتوافق مع متطلبات المنظمات على جميع المستويات الإدارية إبتداءً من الإدارة الدنيا وانتهاءً بالإدارة العليا والتي تساهم في تحقيق الاهداف بشكل فعال (Tutzauer & Sanders, 2000: 8)

و قامت العديد من الشركات الكبيرة بتنفيذ نظم معلومات جديدة بإسم أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERPS) بسبب التنافس الشديد و كذلك إستجابة للتغيرات العالمية ، حيث أن نظم تخطيط موارد المؤسسات تعتبر أنظمة برمجيات أعمال مرتبطة مع بعضها البعض وقادرة على مشاركة المعلومات والوصول إليها بالوقت المناسب . حيث تتضمن تطبيقات نظم تخطيط موارد المؤسسات : إدارة علاقات الزبائن (CRM) ، إدارة سلسلة التوريد (SCM) ، الإدارة المالية (lin; Chen & Hung ; Tsai, 2007) .

و يتم ربط تطبيقات نظم تخطيط موارد المؤسسات من خلال قاعدة بيانات مشتركة يتم من خلالها تحقيق التكامل بين الأعمال وتكنولوجيا المعلومات من خلال دمج العمليات الإدارية في المنظمة مثل (المحاسبة والتمويل ، الموارد البشرية ، الإنتاج والتصنيع ، المشتريات ، التسويق والمبيعات) التي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة . (Business Software , 2010)

بمعنى آخر أن نظم تخطيط موارد المؤسسات تقوم بربط الوحدات الإدارية مع بعضها البعض في المنظمة من خلال قاعدة بيانات مشتركة لتدفق المعلومات عبر الوحدات الإدارية (Beheshti, 2006) ، وتقدم نظم تخطيط موارد المؤسسات حولا متكاملة لإجراء جميع العمليات التي تحدث في المنظمة بشكل فعال عن طريق تزويد الإدارات فهم أكثر للإجراءات بحيث تصبح هذه النظم أساسية ولا يمكن الإستغناء عنها في المنظمات (Ayyagari, 2010) ، كذلك فإن تنفيذ نظم تخطيط موارد المؤسسات تحقق العديد من المزايا منها : تقليص دورة العمليات، زيادة كفاءة المنظمة ، إرجاع المعلومات بشكل سريع ، حيث تمنح الإدارة القدرة على متابعة كافة الأعمال وضبطها والسيطرة عليها مما يؤدي إلى سرعة عملية اتخاذ القرار (Tsai et al., 2007) ، و لذلك تسعى المنظمات إلى إستخدام أنظمة تخطيط موارد المؤسسات بهدف الوصول الى الكفاءة والتكامل في اعمالها (O' Mahony & Doran, 2008).

و أصبحت نظم تخطيط موارد المؤسسات عنصراً رئيسياً يسهل على المنظمات إجرائها وعملها و تطوير قدراتها لتحقيق الميزة التنافسية في حال إستخدامها بشكل فعال وبكفاءة عالية (Tutzauer & Sanders, 2000: 8) ، على الرغم من أن هناك القليل من الإتفاقات على الأبعاد والمعايير لقياس فاعلية نظم المعلومات إلا أنه يوجد هناك إهتمام متزايد بالفاعلية (Phillips & Moutinho, 1999: 352) ، و يتم قياس فاعلية نظم المعلومات من خلال الأهداف المطلوبة من النظام إعتقاداً على تقييم مخرجات النظام (Phillips & Moutinho, 1999: 14) .

و تهدف نظم تخطيط موارد المؤسسات إلى تحسين القدرات التنافسية للمنظمة من خلال توفير المعلومات في الوقت المطلوب وبالذقة المطلوبة (Kennerly & Neely, 2001) حيث تتطلب نظم تخطيط موارد المؤسسات وقتاً لتنفيذها و يمكن أن يستغرق عدة سنوات للإنتهاء من تنفيذها وتتطلب إستثماراً كبيراً في تكنولوجيا المعلومات (Tsai, W., Chen, S., Hwang, E., & Hsu, J.2010)

إنطلاقاً من ذلك ، فقد سعت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات بأبعادها (كفاءة النظام ، دقة المعلومات ، رضا المستفيد) على الأداء المنظمي (العمليات الداخلية ، التعلم والنمو ، البعد المالي ، رضا العملاء).

مشكلة الدراسة

نظراً لحجم العمل الكبير والمشاكل التي تواجهها الكثير من الشركات ونظراً للمنافسة الشديدة والإفتتاح في الأسواق والتغيرات المتسارعة في البيئة الخارجية تبنت العديد من الشركات المتوسطة والكبيرة الحجم في الآونة الأخيرة نظم تخطيط موارد المؤسسات نظراً لأهميتها في خفض التكاليف، تحقيق الميزة التنافسية وزيادة كفاءة العمل من حيث دقة المعلومات وسهولة إسترجاعها. حيث تسعى نظم تخطيط موارد المؤسسات إلى تقديم حزمة من البرمجيات التي تقدم حلولاً متكاملة لجميع العمليات والوظائف الإدارية التي تتم داخل المؤسسات من خلال الترابط في العمليات بين الأقسام والدوائر. حيث إن أهم المشاكل التي كانت تواجهها معظم الشركات قبل تطبيق أنظمة تخطيط موارد المؤسسات هي عدم الدقة في المعلومات ، صعوبة الحصول على المعلومات التاريخية ، تعيين عدد كبير من الموظفين لإجراء العمليات الإدارية والمالية في الشركات كإحتساب الرواتب ، التدقيق ، وإدارة أرصدة المخزون و إدارة شؤون الموظفين . حيث تركز مشكلة الدراسة في بحث أثر إستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء المنظمي في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.

ويمكن توضيح مشكلة الدراسة بصورة أكبر من خلال طرح التساؤلات الآتية ومحاولة الإجابة عنها:

- ١- ما مستوى إستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا ؟
- ٢- ما مستوى الأداء المنظمي في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا ؟
- ٣- هل يؤثر إستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) على الأداء المنظمي بأبعاده المختلفه (العمليات الداخلية، التعلم والنمو، البعد المالي، رضا العملاء) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا؟

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من خلال الجوانب الآتية:

- ١- توضيح أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء المنظم كأحد أنواع نظم المعلومات الإدارية .
- ٢- تزود الدراسة الباحثين بإطار نظري يحتوي على المعلومات التاريخية والآراء حول موضوع البحث .
- ٣- ندرة في الدراسات العربية التي تناولت أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء المنظم.
- ٤- بيان أهمية نظم المعلومات في عملية إتخاذ القرارات والتخطيط وتحقيق تميز في الأداء المنظم .
- ٥- تلعب الشركات دور هام في الإقتصاد مما يجعل استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات في الشركات عامل مهم في نمو الشركة وبقاؤها ومساهمتها في الإقتصاد المحلي مما يستدعي دراسة أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء التنظيمي .
- ٦- معرفة آراء ممثلي العمليات التي تتم داخل المؤسسة (المستفيدين) حول أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء المنظم.

أهداف الدراسة

تستند هذه الدراسة الى أنموذج يهدف الى تحقيق الربط بين نظم تخطيط موارد المؤسسات و الأداء المنظمي في الشركة المبحوثة، ويمكن تحديد أهداف هذه الدراسة بما يلي:

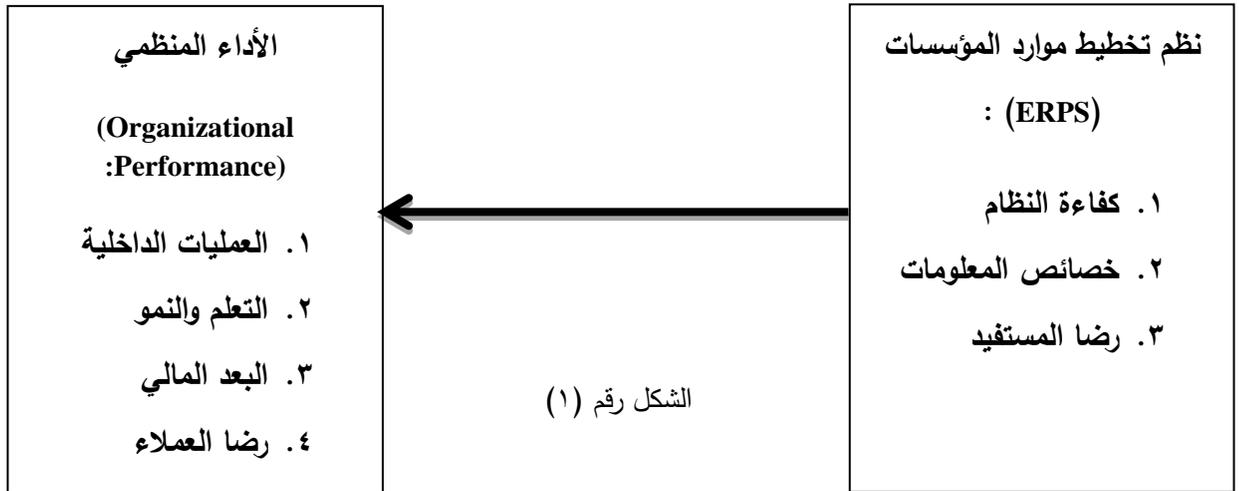
- ١- بيان أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERPS) على العمليات الداخلية في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا .
- ٢- معرفة أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERPS) على التعلم والنمو في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا .
- ٣- بيان أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERPS) على البعد المالي في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا .
- ٤- بيان أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERPS) على رضا العملاء في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا .

أنموذج الدراسة

إشتمل أنموذج الدراسة الحالية على متغير مستقل هو نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام ، خصائص المعلومات ، رضا المستفيد) والمتغير التابع هو الأداء المنظمي (العمليات الداخلية ، التعلم والنمو ، البعد المالي ، رضا العملاء) والشكل رقم (١) يبين أنموذج الدراسة.

المتغير المستقل

المتغير التابع



فرضيات الدراسة

توافقاً مع أهداف الدراسة و إختباراً لأنموذجها فقد اعتمدت الدراسة على مجموعة من الفرضيات الرئيسية و الفرعية على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام ، خصائص المعلومات ، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ على الأداء المنظمي (العمليات الداخلية ، التعلم والنمو ، البعد المالي ، رضا العملاء) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا .

و ينبثق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام ، خصائص المعلومات ، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ على العمليات الداخلية في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام ، خصائص المعلومات ، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ على التعلم والنمو في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام ، خصائص المعلومات ، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ على البعد المالي في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا .

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام ، خصائص المعلومات ، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ على رضا العملاء في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.

التعريفات الإجرائية

قام الباحثان بوضع التعريفات الإجرائية التالية :

- **نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) Enterprise Resource Planning**: هي عبارة عن حزمة من برمجيات الأعمال الجاهزة تم بناؤها بالإعتماد على الخبرات من جميع نطاقات الأعمال ، حيث تتضمن حلول متكاملة لجميع الأعمال الأساسية لأي منظمة ومن أهم التطبيقات المتوفرة في هذه النظم هي : إدارة الموارد البشرية ، مراقبة المخزون ، العمليات المحاسبية ، إدارة سلسلة التوريد ، إدارة علاقات الزبائن ، إدارة المشتريات ، إدارة المبيعات (Beheshti, 2006) .

ويعتمد نظام تخطيط موارد المؤسسات بشكل أساسي على قاعدة بيانات مشتركة لإمكانية إسترجاع المعلومات في فترة العمل حيث صممت هذه النظم لتنسق جميع الأنشطة في المنظمة لإتمام عمليات الأعمال .

- **كفاءة النظام System Efficiency** : هي عبارة عن قدرة النظام على تحقيق الأهداف المرجوة منه من حيث القدرة على إتخاذ القرار ، الإستجابة للتغيرات في نشاطات الأعمال ، الثبات ، المرونة ، سهولة الإستخدام ، التكامل و الترابط بين وحدات الأعمال الفرعية ، حيث تعتبر كفاءة النظام في غاية الأهمية لنجاح تنفيذ نظم تخطيط موارد المؤسسات (Ram et al, 2013).

- **خصائص المعلومات Information Properties** : هي عبارة عن مدى صحة المخرجات لنظم تخطيط موارد المؤسسات من حيث الدقة ، إكمال المعلومات وترابطها ، درجة الموثوقية ، الشمولية ، قابلية المعلومات للتحليل والإستخدام ، قابليتها للإستخدام في صنع القرار (DeLone and McLean, 2003).

- **رضا المستفيد User Satisfaction** : هي رضا المستخدم عن النظام و عن مخرجات النظام من حيث النتائج التي تلبي حاجاته والتي تتوافق مع عمله ، والرضا عن واجهة الاستخدام وتوفير التقارير المطلوبة (Wu & Wang, 2005).

- **الأداء المنظمي Organizational Performance** : يعبر عن الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها على المدى البعيد من خلال تفاعل المؤسسة مع الأنظمة ، ومدى التفاعل بين السلوك والإنجاز (درة ، ٢٠٠٣ ، ص٧٧) .

- **العمليات الداخلية Internal Process** : هي العمليات التي يتم من خلالها تحقيق الإنتاجية عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات وعن طريق تحقيق توقعات الزبائن ومن أهم العمليات الداخلية للشركة: تبسيط إجراءات العمل بإستمرار ، تحسين الكفاءة التشغيلية لعملياتها المختلفة ، العمل لمواكبة المستجدات المختلفة ، إستخدام أساليب جديدة في تصميم العمليات و الإجراءات الخاصة بالعمل ، تحسين عمليات البحث و التطوير، تقديم مقترحات ذات قيمة يمكن ان تستقطب الزبائن وتبقيهم ، إرضاء توقعات المساهمين على العائد المالي (Phadnis,2002:3).

- **التعلم والنمو Learning and Growth** : هو البعد الذي يقيس قدرة الشركة على النمو والتطور ، ويحدد البنية التحتية التي ينبغي على المنظمة تشكيلها لخلق نمو وتحسين بعيد الأمد ويتحقق ذلك من خلال : تطوير وظائفها في سبيل تحقيق أهدافها الإستراتيجية ، تعزيز ثقافة الولاء و العمل بروح الفريق الواحد ، تعزيز مفهوم التعلم و التشارك المعرفي، جذب وتطوير الكفاءات و المحافظة عليها ، التعلم من التجارب التي تمر بها و الاستفادة منها في مجال عملها (Goh , 2000 :2) .

- **البعد المالي Financial Dimession** : هو البعد الذي يتم من خلاله قياس القدرة المالية للشركة و قياس قدرة الشركة على استغلال مواردها وذلك من خلال : تحقيق الإيرادات وتخفيض التكاليف . www.BSC.ssiion . alspr.doe.gov.com

- **رضا العملاء Customer Satisfaction** : هو البعد الذي يتم من خلاله قياس رضا العملاء عن الشركة ويتحقق ذلك من خلال : تحقيق حاجات العملاء ، الظهور بصورة ملائمة أمام العملاء ، تقديم الخدمات والمنتجات الحديثة للعملاء ، تنوع المنتجات و الخدمات للعملاء ، تقديم منتجات ذات جودة عالية ، بناء علاقة متميزة مع العملاء ، خلق قيمة مضافة للزبون (Olve, et.al.,2000: 62) .

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات باللغة العربية :

١. دراسة (الحلته ،٢٠١٣) بعنوان " العوامل المؤثرة في نجاح نظم تخطيط موارد المنظمة : دراسة ميدانية في الشركات المتوسطة وصغيرة الحجم في الأردن " .

هدفت الدراسة إلى فهم العوامل المؤثرة في نجاح نظم تخطيط موارد المنظمة في الشركات المتوسطة وصغيرة الحجم ، و يتكون مجتمع الدراسة من جميع مستخدمي نظم تخطيط موارد المنظمة في الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم المنفذة لنظم تخطيط موارد المنظمة ، ولقد تم توزيع ٧٧ إستبانة وتمثلت العينة النهائية للدراسة من ٧١ إستبانة ، أوصى الباحث بإجراء الدراسات والأبحاث التي تركز على معرفة العوامل المؤثرة في نجاح نظم تخطيط موارد المؤسسات من مرجعيات ووجهات نظر مختلفة .

٢. دراسة (الفاعوري ،٢٠١٢) بعنوان " أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي : دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى".

هدفت الدراسة الى الكشف عن أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي في أمانة عمان الكبرى . شملت عينة الدراسة الدائرة المالية في أمانة عمان الكبرى من مستخدمي نظام تخطيط موارد المنظمة ، ويتكون مجتمع الدراسة من (٢٥٠) موظفا حيث بلغت عينة الدراسة (١٠٠) موظف يستخدمون النظام فعليا وتم توزيع إستبيان على الأعضاء المشاركين في هذه الدراسة . أظهرت الدراسة وجود علاقة بالدليل الإحصائي بين فاعلية نظم تخطيط موارد المنظمة من حيث (جودة النظام ، جودة المعلومات ، رضا المستخدم) وأثرها على تميز أداء أمانة عمان الكبرى .

٣. دراسة (بركات ،٢٠١١) بعنوان " قياس أثر تطبيق تخطيط موارد المنشأة على العائد على الإستثمار في الشركات الصناعية السعودية - دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة السعودية " .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات على العائد على الإستثمار لدى الشركات الصناعية المساهمة العامة في السعودية ، و تم جمع المعلومات عن طريق تصميم إستبانة تم توزيعها على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة السعودية و تم توزيع مائة وثلاث استبانات ، و تم استخدام البيانات المالية للشركة لسنة ٢٠١٠ ، و كشفت الدراسة أن هناك أثرا لإستخدام أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على العائد على

الإستثمار في الشركات الصناعية المسجلة في السوق المالي في السعودية . أوصت الدراسة الشركات التي تنفذ نظم تخطيط موارد المؤسسات بتعميق التنفيذ لتحسين الأداء المالي لها.

٤. دراسة (اللوزي، ٢٠٠٨) بعنوان " تحقيق تجريبي للعوامل المؤثرة على نجاح تطبيق أنظمة تخطيط موارد المنظمة في الأردن " .

هدفت الدراسة إلى تحديد عوامل النجاح الحرجة عند تطبيق أنظمة تخطيط موارد المنظمة من خلال إجراء هذه الدراسة على عينة مشغلي الشبكات والاتصالات الخلوية وتوضيح المخاطر والتحديات الأساسية التي تواجه مختلف الشركات عند تطبيق أنظمة تخطيط موارد المنظمة. وإستنتج الباحث أنه يوجد عوامل داخل المنظمة مثل (إنسجام إستراتيجية الشركة وإجراءات العمل الموجودة مع أنظمة (ERP) ، قواعد إدارة التغيير ، دعم والتزام الإدارة العليا ، قواعد إدارة المشاريع ، دعم واحتواء المستخدمين النهائيين ، الدعم التقني وأن هناك عوامل مؤثرة خارج المنظمة مثل دعم المستشارين الخارجيين ودعم عملية اختيار بائعي أو مزودي أنظمة تخطيط موارد المنظمة) .

ثانياً - الدراسات باللغة الإنجليزية:

1- (Garg, 2010) "Impact of Enterprise Resource Planning on Organizational Productivity in an Information Technology organization"

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أن أنظمة المعلومات تحسن من إنتاجية وكفاءة المنظمة في منظمات تكنولوجيا المعلومات وأنه لا بد من توفرها في الشركات ، ومن أهم هذه النظم هي نظم تخطيط موارد المنظمات مثل: دعم الإدارة ، الهيكل التنظيمي للشركة ، المشاركة في المعلومات ، ثقافة المنظمة ، تحسين الإجراءات ، وتحقيق إشباع ورضا المستخدمين .

وأشارت النتائج إلى أن تنفيذ نظم تخطيط موارد المنظمات بشكل صحيح يزيد من إنتاجية المنظمات ويقدم ميزة إيجابية للموظفين وللمنظمة بسبب الأداء العالي وتعزيز التعاون بين الأقسام الداخلية ومجموعات العمل.

2- (Yousef, 2010) "Critical Success Factors In Enterprise Resource Planning (ERP) Systems Implementation"

هدفت الدراسة إلى تعزيز الوعي حول نظم تخطيط موارد المؤسسات بين الشركات الأردنية من دراسة العقبات التي تواجه تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات ومن خلال التعرف على العوامل التي تؤدي إلى نجاح أو فشل تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات ، و أجريت الدراسة على الشركات الصناعية في الأردن ، وتكونت عينة الدراسة من ١٢٠ استبانة موزعة على ثلاث شركات ، تم استخدام ١٠٠ منها في التحليل الإحصائي ، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الإدارية في المنظمة المدروسة وبين عوامل نجاح تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات ، أوصى الباحث بضرورة استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات بالشكل الصحيح لتحقيق الأهداف المطلوبة منه .

3- (Alexander, 2009) " Case Study Exploring The Effectiveness of ERP Integration Towards Managerial Performance : "

هدفت الدراسة إلى تقييم فعالية أنظمة تخطيط موارد المنظمة وأثر استخدامها على الأداء الإداري في البيئات الصناعية . وهدفت أيضا الى الكشف عن أهمية هذه الأنظمة للمدراء والنشاطات الخاصة بالأعمال . و أجريت

الدراسة على عينة مكونة من (٢٠-٤٠) مدير ومشرف، وتألفت العينة أيضا من (٥) مشتركين من المجال الصناعي، (٣) من قسم المحاسبة ، (٤) من قسم المشتريات ، (٥) من قسم الهندسة ، (٣) من قسم الجودة. وأشارت الدراسة ألى أن التغييرات في أنظمة المعلومات سارعت في التأثير على التخطيط والبيئة ومهارات المدير والقيادة وفاعلية النظام وقدرة المدراء على القيام بمهامهم بما يتلائم مع رضا الموظف . وأظهرت الدراسة أيضا أن مستوى فهم المدراء وإدارتهم لفاعلية استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة قد ارتفع مما انعكس على أداء الموظف وولائه وشعوره بالرضا .

4- (Ashim Raj ,2008) " Impact of ERP Systems on Small and Mid Sized Public Sector Enterprises "

هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة على المنظمات العامة صغيرة ومتوسطة الحجم، وكيف تزيد هذه الأنظمة من إنتاجية المنظمة وفعاليتها وتحسين أدائها من حيث العمليات الداخلية.

أثبتت نتائج الدراسة الفوائد الناجمة عن تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة داخل المنظمات وصنفها إلى آثار ملموسة مثل : تحسين الإنتاجية ، تخفيض التكاليف ، وتخفيض تكاليف الشراء ، وتحسين الإدارة النقدية في المنظمة . وآثار غير ملموسة مثل : تحسين إجراءات العمل ، المرونة، العالمية .

5- (Hani ،٢٠٠٧) “The Impact of Management Information System on Organizations Performance: Field Study at Jordanian Universities ”.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المنظمي من وجهة نظر الأكاديميين العاملين في الجامعات الأردنية في كليات الأعمال. تكونت عينة الدراسة من (١٥) جامعة حكومية وخاصة ، حيث وزع (١٢٠) استبانة على عمداء ورؤساء الأقسام في كليات الأعمال . وكانت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المنظمي للجامعات . و أن نظم المعلومات الإدارية تؤثر إيجابيا على أداء الجامعات .

6- Cheng & Wang (2006)"Business Process Reengineering and ERP Systems Benefits"

هدفت الدراسة إلى البحث في العلاقة ما بين هندسة العمليات الإنتاجية والقيمة المضافة من نظم تخطيط موارد المؤسسات ، حيث تم تصنيف المنافع المتحققه من استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات إلى خمس أبعاد : تشغيلي ، إداري ، إستراتيجي ، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، منافع تنظيمية .

كشفت نتائج الدراسة أن عوامل النجاح لتنفيذ هندسة العمليات الإنتاجية هي : متابعة الخطط الشاملة ، قياس الأداء أثناء الاستخدام .

7- Harrison (2004) "Motivations for Enterprise Resource Planning System (ERP) Implementations in Public versus Private Sector Organizations"

هدفت الدراسة إلى تقصي تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات في القطاع العام . ويتكون مجتمع الدراسة من أفراد في القطاع الخاص في أمريكا الشمالية يستخدمون نظم تخطيط موارد المؤسسات وتكونت عينة الدراسة من ١٠٠ مؤسسة من القطاع الخاص و ١٠٠ مؤسسة من القطاع العام ، وتم جمع البيانات بواسطة مسح دراسي مصمم من

قبل الباحث و تم تنقيحها من قبل مختصين لنظم تخطيط موارد المؤسسات وتم التعديل عليها بناءً على مقترحاتهم ، وأوصت الدراسة المؤسسات العامة والخاصة أن هناك منافع خلال استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات والتي بينت توافقاً بين القطاع العام والخاص أهمها : إعداد تقارير بشكل جيد ، دعم الإدارة العليا ، تخفيض التكاليف التشغيلية .

8- Summer (2000) "Risk Factors in Enterprise-Wide/Erp Project"

هدفت الدراسة إلى تحديد عوامل المخاطرة المرتبطة في نظم تخطيط موارد المؤسسات ، وتناولت الدراسة تساؤلات متعلقة بمزايا مشروع تنفيذ نظام ادارة موارد المؤسسات (الهدف منه ، مدى استخدامه) ، قضايا إدارة المشروع (أعضاء الفريق الداخلي والخارجي ، رعاية المشروع) . حيث أن المنهجية المستخدمة في هذه الدراسة هي اجراء المقابلات المنظمة مع المسؤولين عن تخطيط وتنفيذ واستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على مستوى المشاريع . وأظهرت النتائج أنه يجب إعادة هندسة إجراءات الأعمال لتتطابق إجراءات الأعمال مع نظم تخطيط موارد المؤسسات.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتسم هذه الدراسة بما يأتي:

- بناء إطار معرفي فلسفي لموضوعات الدراسة الحالية ومتغيراتها من خلال تتبع إنجازات الأدبيات المتخصصة وتجذير المعرفة التي تحويها فيما يتعلق بموضوعات الدراسة الحالية.
- إختيار مجتمع الدراسة وعينتها، إذ تم إختيار مجتمع وعينة الدراسة بشكل قصدي والممثل بموظفي شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.
- الوسائل الإحصائية، إذ سعت الدراسة الحالية إلى إستخدام وسائل الإحصاء الوصفي، وبما يتناسب وخصوصية البيانات والمعلومات الخاصة بها.
- البيئة المبحوثة، حيث أن الدراسة تم إجراؤها في قطاع تكنولوجيا مما يجعل النتائج أكثر دقة بسبب فهم وإدراك عينة الدراسة لموضوع وأهمية الدراسة الخاص بنظم تخطيط موارد المؤسسات.

الإطار النظري

مفهوم نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERPs)

نظراً لأهمية نظم تخطيط موارد المؤسسات و الدور الذي تلعبه في نجاح المنظمات كان لا بد من التركيز على نظم تخطيط موارد المؤسسات و كيف تؤثر على أداء المنظمات من حيث الكفاءة والفاعلية كذلك دراسة العوامل التي تساعد على نجاح استخدام هذه الانظمة، خصائص نظم المعلومات الإدارية الفعالة ،كيفية قياس كفاءة وفاعلية نظم المعلومات الإدارية. في ظل الاقتصاد العالمي .

نظم تخطيط موارد المؤسسات

نظم تخطيط موارد المؤسسات (أو نظم المؤسسة) هي التكنولوجيا التي تنتمي إلى الانضباط العلمي لنظم المعلومات. ويعرف علم نظم المعلومات على انه " دراسة الاستخدام الفعال للمعلومات والتأثير المحتمل لأنظمة

البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات في تمكين البشرية والتنظيمية والعالم الاجتماعي" (P32, 2000, Khazanchi & Munkvold). حيث انتقلت العديد من الشركات نحو شراء هذه النظم لتعزيز عملها من خلال سرعة الانجاز والقدرة على المنافسة (Sumner, 2005).

يمكن تعريف نظم تخطيط موارد المؤسسات على أنها مجموعة من البرامج القياسية واسعة النطاق وضعت لتلبية متطلبات عمل عدة مستخدمين . ويغطي ERP الحلول الإدارية لمحاكاة الإدارة والموارد البشرية والتصنيع والخدمات اللوجستية ومراقبة المبيعات. وشملت أجزاء أو وحدات، تتكامل بشكل وثيق مع بعضها البعض من خلال مركزية قاعدة البيانات (Davenport, 1990).

تهدف نظم تخطيط موارد المؤسسات إلى مساعدة الإدارة بإتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب من خلال تحديد أفضل الممارسات و الإجراءات ، وتم تصميمها لتحسين كافة العمليات الرئيسية من حيث التخطيط ، التنفيذ ، الإدارة والرقابة (Sarkis, 2006). حيث أن هذه الأنظمة تحقق الميزة التنافسية من خلال دمج وتنسيق وتجميع المعلومات المتفرقة في قاعدة بيانات مركزية مما يحقق الدقة و السرعة في الحصول على المعلومات (Harrison, 2004).

يمكن لنظم تخطيط موارد المؤسسات أن تساهم في إنجاز المهام اليومية بشكل فعال وكبير من خلال تقليص النشاطات المتكررة التي يمكن أن تستهلك الوقت والمال والجهد ، ومن خلال تقنين العمليات الأساسية والمساعدة في إدارة الموارد بشكل أكثر فاعلية ، وتقليل التكاليف المباشرة وتحسين التخطيط الإستراتيجي (Business Software, 2010 :2).

و مع التقدم في الزمن إرتفع معدل استخدام تطبيقات نظم تخطيط موارد المؤسسات في الأسواق المتقدمة خلال ١٩٩٠ بسبب عوامل مهمة مثل : وجود مرافق بنية تحتية ممتازة ، قاعدة إقتصادية قوية ، سياسات حكومية داعمة ، إرتفاع النضج في تكنولوجيا المعلومات والثقافة وكثرة استخدام الكمبيوتر . (Huang & Palvia, 2001). حيث أن أكبر خمس شركات مختصة بتصميم نظم تخطيط موارد المؤسسات (SAP, Oracle, PeopleSoft, JD Edwards, Baan) حيث أنها تمثل ٥٩% من السوق العالمي في نظم تخطيط موارد المؤسسات في عام ١٩٩٠ (AMR Research, 2005).

يتزايد في الوقت الحاضر الإهتمام بالأداء المنظمي سواء كانت المنظمة ربحية أو خدماتية وتزايد أيضا الإهتمام بمدى فعالية وكفاءة المنظمات ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها ، حيث أن دور الموارد البشرية هنا أساسي في إستغلال الطاقات المتوفرة والفرص المتاحة لتقديم الخدمات بجودة عالية وبسرعة كبيرة لضمان الإستمرارية والنمو والتطور للمنظمة ورفع مستوى الأداء التنظيمي (Zwick, 2006 : 714).

و لقد ورد في الأبحاث السابقة عدة مفاهيم للأداء المنظمي فقد عرفه (الركابي، ١٩٩٨ : ٢٢٠) بأنه قدرة الشركة على التكيف و الديمومة والنمو لتحقيق الأهداف. في حين يرى (Kenny, 2001: 10) أن الأداء هو نجاح النشاطات التي تقوم بها المؤسسة مع أصحاب المصلحة (الزبائن ، العملاء ، الموظفين ، الإدارة).

الأداء هو نتائج أو مخرجات النظام التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها خلال فترات زمنية محددة ، حيث أن هذه النتائج و الأهداف تتحقق قياسا بالأبعاد المحددة من خلال العمليات الداخلية ، التعلم و النمو ، البعد المالي أو الأهداف المرتبطة برضا المستخدمين والإلتطاع الذهني لهم (شقيير ، ٢٠٠٥ : ١٩).

فاعلية وكفاءة الأداء المنظمي :

يتضمن الأداء المنظمي مجموعة من العناصر والمتغيرات التي تلعب دورا رئيسي في دور المنظمة ومن ثم تحديد كفاءة وفاعلية دورها ، فمن المتغيرات ما يتعلق بالبيئة ومنها ما يتعلق بهيكل المنظمة ، حيث أن هذه المتغيرات تلعب دور كبير في تشكيل إستراتيجية المنظمة ، فعند قياس أداء المنظمة من خلال المتغير الاستراتيجي لابد للمعايير والمقاييس أن تعكس دور استراتيجي للمنظمة من حيث الأهداف ومدى شموليتها والبعد البشري ، والخطط ، حيث أن تفاعل العاملين مع مستوى كفاءتهم ينعكس بصورة ايجابية على كفاءة وفاعلية المنظمة (عبوي ، 2006:166) ، فالفاعلية هي الإستخدام الأمثل للموارد الداخلية والخارجية المتاحة من أجل تحقيق الأهداف والتي تشمل: زيادة الحصة السوقية ، تحقيق الرضا للزبون ، النمو المستمر . أما الكفاءة فهي الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة مثل : الموارد المادية ، البشرية ، المالية ، المعلوماتية بأقل تكلفة ممكنة للحصول على النتائج المطلوبة وتنتشر بالعلاقة النسبية بين المدخلات والمخرجات رياضيا ، حيث تعتبر الكفاءة أحد معايير تقييم الأداء المنظمي (Simons,2000:118-122).

ويشير (الركابي ، ٢٠٠٤ : ٣١٨ - ٣١٩) إلى الكفاءة على أنها عمل الأشياء بطريقة صحيحة و أنها المدى الذي تكون فيه تكلفة السلعة أقل ما يمكن ، و تصبح المنظمة ذات كفاءة عالية عند استثمار مواردها بشكل صحيح . و تتحقق الكفاءة في المنظمات من خلال وعي الإدارة العليا بأهداف المنظمة ورؤيتها التي تساهم في قياس درجة الأداء الوظيفي المطلوب ويتم ذلك من خلال معرفة احتياجات المنظمة ومعرفة المشكلات التي تواجه الأداء المنظمي وصولا إلى تقييم الأداء للموظفين وتحقيق الرضا لهم لأنهم يعتبروا مؤشر رئيسي لنجاح المنظمة وتحقيق كفاءتها (Piskurich, 2006).

منهجية الدراسة

مجتمع الدراسة و عينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من المدراء والموظفين في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا - الأردن، و لقد تم إختيار جميع أفراد مجتمع الدراسة كعينة للدراسة بأسلوب المسح الشامل حيث بلغ مجموعهم (١٣٠) موظف وموظفة .

وبناء على ذلك قام الباحث بتوزيع (١٣٠) إستبانة، بلغ عدد المسترجع منها (١٢٠) إستبانة، وبعد تفحص الإستبانات تم إستبعاد (١١) إستبانة نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الإستبيان، وبذلك يكون عدد الإستبانات الخاضعة للدراسة (١٠٩) إستبانة.

أساليب جمع البيانات:

تم جمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة من خلال الاعتماد على نوعين من المصادر:

١. **المصادر الثانوية:** وذلك بالإعتماد على الكتب والمؤلفات ذات العلاقة، المجالات العلمية والأبحاث المنشورة، الوثائق، الأطاريح الجامعية، المصادر الإلكترونية، قواعد البيانات المختلفة للحصول على أحدث الأبحاث العالمية حول موضوع الدراسة.
٢. **المصادر الأولية:** : وقد تمثلت بالاستبانة كأداة رئيسية تم تطويرها لتناسب الدراسة وعنوانها، أثر إستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء المنظمي.

أداة الدراسة:

قام الباحث بتطوير أداة الدراسة (الإستبانة) لقياس متغيرات الدراسة: نظم تخطيط موارد المؤسسات و الأداء المنظمي ، وذلك بالإعتماد على الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى الإطلاع على الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة ذات الصلة، وبما يتوافق مع توجهات البحث، حيث تكونت الاستبانة من:

- **القسم الأول:** الخصائص الديموغرافية و المتمثلة في (النوع الإجتماعي ، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العملية ، عدد سنوات الخبرة ، الدائرة التي تنتمي إليها) .
- **القسم الثاني:** ويتضمن فقرات الإستبانة التي تتعلق بواقع استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا والمتمثلة بالأبعاد التالية (كفاءة النظام ، خصائص المعلومات ، رضا المستفيد).
- **القسم الثالث:** ويتضمن فقرات الاستبانة التي تتعلق بالأداء المنظمي في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا والمتمثلة بالأبعاد التالية (العمليات الداخلية ، التعلم والنمو ، البعد المالي ، رضا العملاء) ، وقد تم قياس المتغيرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

صدق أداة الدراسة:

للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والكفاءة من أساتذة الجامعات، بلغ عددهم (٥) محكمين، ويوضح الملحق رقم (٢) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة، وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى وضوح الفقرات وسلامة الصياغة العلمية واللغوية، والتأكد من مدى ملائمة وإنتهاء الفقرات للبعد الذي ترد فيه، ومدى كفاية العبارات وشمولها، وإقتراح ما يروونه ضروريا من تعديلات، وبعد ذلك تمت دراسة ملاحظات المحكمين، وإقتراحاتهم، وأجريت التعديلات اللازمة في ضوء توصيات وآراء هيئة المحكمين.

ثبات أداة الدراسة:

يقصد بالثبات مدى التوافق والإتساق في نتائج الإستبيان، والإستقرار في النتائج عبر الزمن، فالإختبار الثابت يعطي النتائج نفسها إذا طبق على المجموعة نفسها من الأفراد مرة أخرى.

لقد تم التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الإستبانة من خلال احتساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للإتساق الداخل، حيث تكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمته أكبر من (٠.٦٠) وكلما اقتربت القيمة من (١) واحد أي (١٠٠%)، (سيكاران، اوما، ١٩٩٨) دلّ هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة، حيث قام الباحث بإجراء الإختبار على أول (٣٠) استبانة (عينة أولية أو تجريبية) للتأكد من الثبات حيث بلغ المؤشر الكلي للعينة الأولية (٩٤.٨٣%) وهي نسبة ممتازة كونها أكبر من النسبة المقبولة ٦٠% والجدول رقم (١) ويوضح ثبات أداة الدراسة كرونباخ ألفا للمتغيرات.

جدول رقم (١)

ثبات أداة الدراسة لمتغيرات العينة الأولية أو التجريبية

المتغيرات	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا	العينة الأولية
نظم تخطيط الموارد	٢٠	٩٠.٢٦%	٣٠
الأداء المنظمي	٣٠	٩٤.٢٧%	
المؤشر الكلي	٥٠	٩٤.٨٣%	

وبالنظر إلى البيانات الواردة في الجدول رقم (٢) نجد أن نتيجة كرونباخ ألفا للعينة النهائية كانت (٩٥.٣٥%)، لذا يمكن وصف أداة هذه الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها مناسبة لقياس المتغيرات، وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

جدول رقم (٢)

ثبات أداة الدراسة للمتغيرات

المتغيرات	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا	العينة النهائية
نظم تخطيط الموارد	٢٠	% ٩٠.٣٣	١٠٩
كفاءة النظام	٧	% ٧٥.٠٧	
خصائص المعلومات	٨	% ٨٥.٤٩	
رضا المستفيد	٥	% ٧٨.٣٤	
الأداء المنظمي	٣٠	% ٩٥.٠٣	
العمليات الداخلية	١٠	% ٩١.٣٠	
النمو والتعليم	٨	% ٨٩.٨٣	
البعد المالي	٦	% ٩١.٤٠	
رضا العملاء	٦	% ٩٠.٩٨	
المؤشر الكلي	٥٠	% ٩٥.٣٥	

إختبار التوزيع الطبيعي:

تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات التي تم جمعها وذلك للتأكد إذا ما كانت البيانات تقع تحت التوزيع الطبيعي أم لا، حيث تم إجراء اختبار (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)، والذي يستخدم لإختبار توزيع البيانات طبيعياً في حال كان عدد الحالات أكبر من (٥٠) (أبو زيد، ٢٠١٠) والجدول رقم (٣) يشير إلى نتائج الإختبار.

الجدول رقم (٣)

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

المتغيرات	الأداء المنظمي	رضا المستفيد	خصائص المعلومات	كفاءة النظام	
N	١٠٩	١٠٩	١٠٩	١٠٩	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	٣.٥٠٩٢	٣.٦٤٩٥	٣.٧٥٩٢	٣.٧١٤٣
	Std. Deviation	٠.٦٦٢٢	٠.٧٢٦٨٢	٠.٦٢٦٥٥	٠.٥٦٦٤٥
Kolmogorov-Smirnov Z	٠.٨٣٤	٠.٨١٨	٠.٩٠٩	١.٠٠٩	
Asymp. Sig. (2-tailed)	٠.٤٩٠	٠.٥١٥	٠.٣٨٠	٠.٢٦٠	

a. Test Distribution is Normal.

b. Calculated from Data.

يشير الجدول رقم (٣) إلى أن توزيع البيانات كان طبيعياً، حيث بلغت قيمة الإختبار لبعء كفاءة النظام (١.٠٠٩) إلى مستوى دلالة (٠.٢٦٠) وهي أعلى من القيمة المحددة (٠.٠٥)، كما بلغت قيمة خصائص المعلومات (٠.٩٠٩) على مستوى دلالة (٠.٣٨٠) وهي أعلى من القيمة المحددة (٠.٠٥)، كما بلغت قيمة رضا المستفيد (٠.٨١٨) على مستوى دلالة (٠.٥١٥) وهي أعلى من القيمة المحددة (٠.٠٥)، كما بلغت قيمة الأداء المنظمي (٠.٨٣٤) إلى مستوى دلالة (٠.٤٩٠) وهي أعلى من القيمة المحددة (٠.٠٥).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

اعتمد الباحث على عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتفق وطبيعة الدراسة وهي كما يلي:

١. مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة، حيث تم استخدام النسب المئوية والتكرارات، وذلك لتحليل إجابات عينة الدراسة عن فقرات الاستبانة وتحديد درجة الاتفاق النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة واتجاه محاور وأبعاد الدراسة، فقد تم استخدام الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية.
٢. معامل ثبات أداة الدراسة (Cronbach Alpha) لاختبار ثبات أداة الدراسة.
٣. اختبار (Kolmogorov-Smirnov) والذي يستخدم لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.
٤. تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) وذلك لاختبار الفرضيات.
٥. اختبار VIF وذلك لإختبار عدم تداخل المتغيرات المستقلة للدراسة، واختبار قوة النموذج.

حدود الدراسة

تنقسم حدود الدراسة الحالية إلى:

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بشركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.

الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة موظفين شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا وهم المستخدمين لنظام تخطيط موارد المؤسسات ERP System.

الحدود الزمانية: المدة الزمنية المستغرقة في إنجاز الدراسة الميدانية، وهي الفترة الممتدة من شهر ٢٠١٤/٧ إلى شهر ٢٠١٥/٣.

الحدود العلمية: ركزت الدراسة على تحديد أبعاد تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام ، خصائص المعلومات ، رضا المستفيد) و أثرها على الأداء المنظمي (العمليات الداخلية ، التعلم والنمو ، البعد المالي ، رضا العملاء) .

محددات الدراسة

بالنسبة لهذه الدراسة فإن الباحث بين محددات الدراسة كما يلي :

١. تطبيق الدراسة على شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا في الأردن.

٢. المتغيرات التي شملتها الدراسة ممثلة بنظم تخطيط موارد المؤسسات والأداء المنظمي.
٣. شمول جميع موظفين شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا - الأردن كون أن جميع موظفين الشركة يستخدمون نظام تخطيط موارد المؤسسة .
٤. دقة النتائج التي سيتم الحصول عليها تعتمد على مدى استجابة المستخدمين لنظام تخطيط موارد المؤسسات. نتائج الدراسة غير قابلة للتعميم على المنظمات والشركات الأخرى .

نتائج الدراسة ومناقشتها

يتم هنا عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، بعد تطبيق أداة الدراسة وجمع البيانات وتحليلها، حيث حاولت الدراسة التعرف على أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء المنظمي ، فيما قام الباحث بتطوير إستبانة وزعت على أفراد عينة الدراسة بواقع (١٣٠) إستبانة على (١٣٠) فرداً ، أستعيد منها (١٢٠) إستبانة، وبعد تفحص الإستبانات تم إستبعاد (١١) إستبانة نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الإستبيان، وبذلك يكون عدد الإستبانات الخاضعة للدراسة (١٠٩) إستبانة، ثم تم إدخال البيانات إلى الحاسوب، وتم تحليلها إحصائياً من خلال نظام التحليل الإحصائي (SPSS)، وفيما يلي عرض للنتائج التي توصلت إليها الدراسة ومناقشتها.

خصائص عينة الدراسة

هدف هذا الجزء من الدراسة إلى بيان المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة من حيث (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة العملية، الموقع الوظيفي الحالي، العمر، الدائرة التي تنتمي إليها) ، ومن أجل ذلك تم إستخدام التكرارات والنسب المئوية لتوضيح إجابات العينة حول المعلومات الشخصية كما هو مبين في الجداول أدناه:

(١) النوع الاجتماعي:

جدول رقم (٤)

توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي

النسبة	التكرار	النوع الاجتماعي
٦٧.٩%	٧٤	ذكر
٣٢.١%	٣٥	أنثى
١٠٠%	١٠٩	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (٤) أن ٦٧.٩% من العينة ذكور وعددهم ٧٤ فرداً، بينما ٣٢.١% إناث وعددهم ٣٥ فرداً.

(٢) المؤهل العلمي:

جدول رقم (٥)

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
٦.٤%	٧	دبلوم فما دون
٨٨.١%	٩٦	بكالوريوس
٥.٥%	٦	دراسات عليا
-	-	غير ذلك
١٠٠%	١٠٩	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (٥) أن ٨٨.١% من العينة مؤهلاتهم العلمية بدرجة البكالوريوس وعددهم ٩٦ فرداً، تليها ٦.٤% من العينة مؤهلاتهم العلمية بدرجة دبلوم فما دون وعددهم ٧ أفراد، بينما ٥.٥% من العينة دراسات عليا وعددهم ٦ أفراد.

جدول رقم (٦)

توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة العملية

النسبة	التكرار	الخبرة العملية
٣٤.٩ %	٣٨	اقل من ٣ سنوات
٢٥.٧ %	٢٨	٣- اقل من ٧ سنوات
١٨.٣ %	٢٠	٧- اقل من ١٠ سنوات
٢١.١ %	٢٣	١٠ سنوات فأكثر
١٠٠ %	١٠٩	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (٦) أن ٣٤.٩% من العينة نقل خبرتهم عن ٣ سنوات وعددهم ٣٨ فرداً، تليها ٢٥.٧% من العينة تتراوح سنوات خبرتهم بين ٣- اقل من ٧ سنوات وعددهم ٢٨ فرداً، تليها ٢١.١% من العينة تزيد خبرتهم عن ١٠ سنوات وعددهم ٢٣ فرداً، بينما ١٨.٣% من العينة تتراوح سنوات خبرتهم بين ٧- اقل من ١٠ سنوات، وعددهم ٢٠ فرداً.

٤) الموقع الوظيفي الحالي:

جدول رقم (٧)

توزيع عينة الدراسة حسب الموقع الوظيفي

النسبة	التكرار	الموقع الوظيفي
٤١.٣ %	٤٥	موظف مبتدئ
٣٣.٩ %	٣٧	موظف مؤهل
١٣.٨ %	١٥	قائد فريق
٣.٧ %	٤	مدير مشروع
٧.٣ %	٨	مدير دائرة
١٠٠ %	١٠٩	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (٧) أن ٤١.٣% من العينة موظفين مبتدئين وعددهم ٤٥ موظف، تليها ٣٣.٩% من العينة موظفين مؤهلين وعددهم ٣٧ موظف، تليها ١٣.٨% من العينة موقعهم الوظيفي قائد فريق وعددهم ١٥ قائد، تليها ٧.٣% من العينة مدراء دائرة عددهم ٨ مدراء، بينما ٣.٧% منها مدراء مشروع وعددهم ٤ مدراء.

جدول رقم (٨)

توزيع عينة الدراسة حسب العمر

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
٦٢.٤ %	٣٨	اقل من ٣٠ سنة
٢٨.٤ %	٣١	٣٠- اقل من ٤٠ سنة
٨.٣ %	٩	٤٠- اقل من ٥٠ سنة
٠.٩ %	١	٥٠ سنة فأكثر
١٠٠ %	١٠٩	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (٨) أن ٦٢.٤% من العينة تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة وعددهم ٣٨ فرداً، تليها ٢٨.٤% منها تتراوح أعمارهم بين ٣٠- وتقل عن ٤٠ سنة وعددهم ٣١ فرداً، تليها ٨.٣% من العينة تتراوح أعمارهم بين ٤٠ سنة وتقل عن ٥٠ سنة وعددهم ٩ أفراد، بينما ٠.٩% من العينة يزيد عمره عن ٥٠ سنة.

(٦) الدائرة التي تنتمي إليها:

جدول رقم (٩)

توزيع عينة الدراسة حسب الدائرة

النسبة	التكرار	الدائرة
١١.٩ %	١٣	تطوير الأعمال
١٩.٣ %	٢١	الخدمات الفنية
٨.٣ %	٩	ضبط الجودة
٤.٦ %	٥	الدائرة المالية
٣.٧ %	٤	دائرة التوثيق
٣.٧ %	٤	إدخال البيانات
٥.٥ %	٦	الوسائط المتعددة
٢.٨ %	٣	النظم والشبكات
٣٤.٩ %	٣٨	تطوير البرمجيات
٥.٥ %	٦	الموارد البشرية والشؤون الإدارية
١٠٠ %	١٠٩	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (٩) أن ٣٤.٩% من العينة تطوير برمجيات وعددهم ٣٨ فرداً، تليها ١٩.٣% الخدمات الفنية وعددهم ٢١ فرداً، تليها ١١.٩% تطوير الأعمال وعددهم ١٣ فرداً، تليها ٨.٣% ضباط جودة

وعددهم ٩ ضباط، والباقي موزعين بين وسائط متعددة وموارد بشرية وشؤون عاملين بنسبة ١١% بالتساوي وعددهم ١٢ فرداً، بينما ٤.٦% دائرة مالية وعددهم ٥ ، تليها ٧.٤% موزعين بالتساوي بين دائرة التوثيق وإدخال البيانات وعددهم ٨ أفراد، بينما ٢.٨% من العينة نظم شبكات وعددهم ٣ أفراد.

وصف متغيرات الدراسة وتحليلها

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بوصف متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة وذلك لتحديد واقع ومستوى هذه المتغيرات في الشركة المبحوثة وقد تم استخدام الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية في هذا الوصف وقد كانت النتائج كالآتي:

١- وصف أبعاد المتغير المستقل "استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا".

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بوصف استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (المتغير المستقل) وأبعادها الفرعية وهو ما يمثل محاولة الإجابة على التساؤل رقم (١) في مشكلة الدراسة :

البعد الأول: كفاءة النظام.

الجدول رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن كفاءة النظام

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتفاق	الترتيب
١	تتميز نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بأنها مفيدة لاتخاذ القرارات المختلفة.	3.9541	٠.86480	مرتفعة	١
٢	تتميز نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بالمرونة، بحيث تستجيب للتغيرات المطلوبة في نشاطات الأعمال.	3.5688	1.03070	متوسطة	٦
٣	تتميز نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بأنها سهلة الاستخدام.	3.6330	٠.87835	متوسطة	٤
٤	تلي نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) حاجات ومتطلبات العاملين المختلفة.	3.9083	٠.86647	مرتفعة	٣
٥	تتميز نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بالترابط والتكامل بين الوحدات الفرعية.	3.9450	٠.94119	مرتفعة	٢
٦	معدل أخطاء نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بالحدود المقبولة.	3.3853	٠.90173	متوسطة	٧
٧	تدقق العمليات المبنية في نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) تتوافق مع تدفق العمليات التنظيمية.	3.6055	٠.75790	متوسطة	٥
المؤشر الكلي		٣.٧١٤٣	٠.٥٦٦٤٥	مرتفعة	

يظهر الجدول رقم (١٠) درجة مرتفعة من الاتفاق لآراء عينة الدراسة حول كفاءة النظام، فقد بلغ المؤشر الكلي (٣.٧١٤٣) وانحراف معياري (٠.٥٦٦٤٥)، ونلاحظ أن إتجاهات العينة مرتفعة نحو الفقرات أعلاه وذلك لأن المؤشر الكلي لمتوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس ، كما تبين أن الفقرة رقم (١) هي أكثر درجات الفقرات موافقة والتي تنص "تتميز نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بأنها مفيدة لاتخاذ القرارات المختلفة"، بمتوسط حسابي يبلغ (3.9541) وانحراف معياري (٠.86480)، بينما جاءت الفقرة رقم (٦) أقل الفقرات بدرجة متوسطة من الموافقة والتي تنص "معدل أخطاء نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بالحدود المقبولة" بمتوسط حسابي يبلغ (3.3853) وانحراف معياري (٠.90173).

البعد الثاني: خصائص المعلومات.

الجدول رقم (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن خصائص المعلومات

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتفاق	الترتيب
٨	المعلومات التي أحصل عليها من نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) دقيقة.	3.8440	٠.97348	مرتفعة	١
٩	المعلومات التي أحصل عليها من نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) مفهومة.	3.7064	٠.89549	مرتفعة	٨
١٠	تتميز معلومات نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بالشمولية.	3.7523	٠.87301	مرتفعة	٥
١١	توفر نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) المعلومات المطلوبة بالوقت المناسب وبدون تأخير.	3.7523	٠.85153	مرتفعة	٤
١٢	توفر نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) معلومات قابلة للإستعمال والتحليل .	3.7156	٠.87233	مرتفعة	٧
١٣	تتميز معلومات نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بالموثوقية.	3.7339	٠.86754	مرتفعة	٦
١٤	تغطي معلومات نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) موضوعات مختلفة في العمل .	3.8165	٠.86244	مرتفعة	٢
١٥	معلومات نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) مفيدة لإتخاذ القرارات المختلفة.	3.7523	٠.91445	مرتفعة	٣
المؤشر الكلي		٣.٧٥٩٢	٠.٦٢٦٥٥	مرتفعة	

يظهر الجدول رقم (١١) درجة مرتفعة من الاتفاق لآراء عينة الدراسة حول خصائص المعلومات، فقد بلغ المؤشر الكلي (٣.٧٥٩٢) وانحراف معياري (٠.٦٢٦٥٥)، ونلاحظ أن إتجاهات العينة مرتفعة نحو الفقرات أعلاه وذلك لأن المؤشر الكلي لمتوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس ، كما تبين أن الفقرة رقم (٨) هي أكثر درجات الفقرات موافقة والتي تنص "المعلومات التي أحصل عليها من نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) دقيقة"، بمتوسط حسابي يبلغ (3.8440) وانحراف معياري (٠.97348)، بينما جاءت الفقرة رقم (٩) أقل الفقرات بدرجة الموافقة والتي تنص " المعلومات التي أحصل عليها من نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) مفهومة". بمتوسط حسابي يبلغ (3.7064) وانحراف معياري (٠.89549).

البعد الثالث: رضا المستفيد.

الجدول رقم (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن رضا المستفيد

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتفاق	الترتيب
١٦	النتائج التي أحصل عليها من استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) تلبي حاجاتي.	3.7798	0.87515	مرتفعة	٢
١٧	شكل التقارير والوثائق التي تصدر من نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) مرضي لمستخدمي النظام.	3.5963	0.95374	متوسطة	٤
١٨	قسم تكنولوجيا المعلومات في الشركة يوفر الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجه مستخدم نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP).	3.6697	1.08913	مرتفعة	٣
١٩	توفر نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) واجهة استخدام جيدة.	3.7798	٠.96569	مرتفعة	١
٢٠	التدريب الذي أتلناه ساهم في تحسين استخدامي لنظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) .	3.4220	1.06539	متوسطة	٥
المؤشر الكلي		٣.٦٤٩٥	٠.٧٢٦٨٢	متوسطة	

يظهر الجدول رقم (١٢) درجة مرتفعة من الاتفاق لآراء عينة الدراسة حول رضا المستفيد، فقد بلغ المؤشر الكلي (٣.٦٤٩٥) وانحراف معياري (٠.٧٢٦٨٢)، ونلاحظ أن إتجاهات العينة متوسطة نحو الفقرات أعلاه وذلك لأن المؤشر الكلي لمتوسطاتها الحسابية ضمن متوسط أداة القياس ، كما تبين أن الفقرة رقم (١٩) هي أكثر درجات الفقرات موافقة والتي تنص "توفر نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) واجهة استخدام جيدة"، بمتوسط حسابي يبلغ (3.7798) وانحراف معياري (٠.96569)، بينما جاءت الفقرة رقم (٢٠) أقل الفقرات بدرجة الموافقة والتي تنص "التدريب الذي أتلناه ساهم في تحسين استخدامي لنظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP)" بمتوسط حسابي يبلغ (3.4220) وانحراف معياري (1.06539).

٢- وصف أبعاد المتغير التابع "الأداء المنظمي".

يتعلق هذا الجزء من الدراسة بوصف الأداء المنظمي (المتغير التابع) وأبعاده الفرعية وهو ما يمثل محاولة الإجابة على التساؤل رقم (٢) في مشكلة الدراسة.

البعد الأول: العمليات الداخلية.

الجدول رقم (١٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن العمليات الداخلية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتفاق	الترتيب
٢١	تحرص إدارة الشركة على تبسيط إجراءات العمل باستمرار.	3.3761	1.09535	متوسطة	٣
٢٢	تحرص إدارة الشركة على تحسين الكفاءة التشغيلية لعملياتها المختلفة.	٣.٤٦٧٩	1.03252	متوسطة	١
٢٣	يتم تطوير إجراءات العمل لمواكبة المستجدات المختلفة.	3.2936	٠.95552	متوسطة	٤
٢٤	يتم استخدام أساليب جديدة في تصميم العمليات والإجراءات الخاصة بالعمل.	3.2752	1.02624	متوسطة	٥
٢٥	تحرص إدارة الشركة على تحقيق حالة من الإبداع في أداء أعمالها.	3.2294	1.08554	متوسطة	٦
٢٦	تحرص إدارة الشركة على تحسين عمليات البحث و التطوير.	3.1560	1.17988	متوسطة	٨
٢٧	تتميز إدارة المؤسسة بسرعة معالجة شكاوي ومقترحات العاملين.	3.0000	1.13039	متوسطة	٩
٢٨	تساهم إدارة الشركة في توفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين للقيام بأداء أفضل.	2.9633	1.23173	متوسطة	١٠
٢٩	تتميز إدارة المؤسسة بوضوح مهام وأدوار العاملين فيها.	3.2202	1.10015	متوسطة	٧
٣٠	توفر إدارة المؤسسة نظام رقابة واضح على الأعمال المختلفة.	3.4679	1.04144	متوسطة	٢
المؤشر الكلي		٣.٢٤٤٨	٠.٨١٦٦٤	متوسطة	

يظهر الجدول رقم (١٣) درجة متوسطة من الاتفاق لآراء عينة الدراسة حول بعد العمليات الداخلية، فقد بلغ المؤشر الكلي (٣.٢٤٤٨) وانحراف معياري (٠.٨١٦٦٤)، ونلاحظ أن إتجاهات العينة متوسطة نحو الفقرات أعلاه وذلك لأن المؤشر الكلي لمتوسطاتها الحسابية ضمن متوسط أداة القياس ، ما عدا الفقرة (٢٨) تعتبر

سلبية كون نتوسطها الحسابي اقل من متوسط أداة الدراسة (٣) كما تبين أن الفقرة رقم (٢٢) هي أكثر درجات الفقرات موافقة والتي تنص "تحرص إدارة الشركة على تحسين الكفاءة التشغيلية لعملياتها المختلفة"، بمتوسط حسابي يبلغ (٣.٤٦٧٩) وانحراف معياري (1.03252)، بينما جاءت الفقرة رقم (٢٨) أقل الفقرات بدرجة الموافقة والتي تنص "تساهم إدارة الشركة في توفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين للقيام بأداء أفضل" بمتوسط حسابي يبلغ (2.9633) وانحراف معياري (1.23173).

البعد الثاني: التعلم والنمو.

الجدول رقم (١٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن التعلم والنمو

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتفاق	الترتيب
٣١	تحرص إدارة الشركة على تطوير وظائفها في سبيل تحقيق أهدافها الإستراتيجية.	3.5321	٠.92865	متوسطة	١
٣٢	تحرص إدارة الشركة على تعزيز ثقافة الولاء والعمل بروح الفريق الواحد.	3.3486	1.08334	متوسطة	٤
٣٣	تحرص إدارة الشركة على تعزيز مفهوم التعلم والتشارك المعرفي.	3.3761	.99804	متوسطة	٣
٣٤	تحرص إدارة الشركة على جذب وتطوير الكفاءات والمحافظة عليها.	2.9817	1.17837	متوسطة	٨
٣٥	تحرص إدارة الشركة على التعلم من التجارب التي تمر بها والاستفادة منها في مجال عملها.	3.3119	1.06020	متوسطة	٦
٣٦	تحرص إدارة الشركة على تطوير قدراتها الجوهرية وبما يخدم خططها واستراتيجياتها.	3.4587	.92828	متوسطة	٢
٣٧	توفر إدارة الشركة دورات تدريبية لتحسين وتطوير أداء العاملين.	3.1009	1.13810	متوسطة	٧
٣٨	تحرص إدارة الشركة على تطوير نظامها الداخلي لتحقيق أهدافها.	3.3211	1.16968	متوسطة	٥
المؤشر الكلي		٣.٣٠٣٩	٠.٨١٣٧٢	متوسطة	

يظهر الجدول رقم (١٤) درجة متوسطة من الاتفاق لآراء عينة الدراسة حول بعد النمو والتعلم، فقد بلغ المؤشر الكلي (٣.٣٠٣٩) وانحراف معياري (٠.٨١٣٧٢)، ونلاحظ أن إتجاهات العينة متوسطة نحو الفقرات أعلاه وذلك لأن المؤشر الكلي لمتوسطاتها الحسابية ضمن متوسط أداة القياس ، ما عدا الفقرة رقم (٣٤) كون متوسطها الحسابي اقل من متوسط أداة الدراسة (٣) كما تبين أن الفقرة رقم (٣١) هي أكثر درجات الفقرات موافقة والتي تنص "تحرص إدارة الشركة على تطوير وظائفها في سبيل تحقيق أهدافها الإستراتيجية"، بمتوسط حسابي يبلغ (3.5321) وانحراف معياري (٠.92865)، بينما جاءت الفقرة رقم (٣٤) أقل الفقرات بدرجة الموافقة والتي تنص "تحرص إدارة الشركة على جذب وتطوير الكفاءات والمحافظة عليها" بمتوسط حسابي يبلغ (2.9817) وانحراف معياري (1.17837).

الجدول رقم (١٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن البعد المالي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتفاق	الترتيب
٣٩	تحرص إدارة الشركة على تحديد أهدافها الخاصة بخفض التكاليف.	3.8532	٠.92121	مرتفعة	٢
٤٠	تحقق الشركة النسب المحددة في زيادة الإيرادات.	3.8807	٠.94990	مرتفعة	١
٤١	تحقق الشركة النسبة المستهدفة للعائد على رأس المال المستخدم.	3.8440	٠.97348	مرتفعة	٣
٤٢	يتم تحديد القيمة المضافة المستهدفة للاستثمارات.	3.7339	٠.91936	مرتفعة	٦
٤٣	تتميز الشركة بالاستغلال الأمثل للموارد.	3.7523	1.08146	مرتفعة	٤
٤٤	تحرص الشركة على الحصول على التمويل ذات الكلف المالية الأقل لأداء أعمالها.	3.7431	1.01291	مرتفعة	٥
المؤشر الكلي		٣.٨٠١٢	٠.٨١٧٩١	مرتفعة	

يظهر الجدول رقم (١٥) درجة مرتفعة من الاتفاق لآراء عينة الدراسة حول البعد المالي، فقد بلغ المؤشر الكلي (٣.٨٠١٢) وانحراف معياري (٠.٨١٧٩١)، ونلاحظ أن اتجاهات العينة مرتفعة نحو الفقرات أعلاه وذلك لأن المؤشر الكلي لمتوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس، كما تبين أن الفقرة رقم (٤٠) هي أكثر درجات الفقرات موافقة والتي تنص "تحقق الشركة النسب المحددة في زيادة الإيرادات"، بمتوسط حسابي يبلغ (3.8807) وانحراف معياري (٠.94990)، بينما جاءت الفقرة رقم (٤٢) أقل الفقرات بدرجة الموافقة والتي تنص "يتم تحديد القيمة المضافة المستهدفة للاستثمارات" بمتوسط حسابي يبلغ (3.7339) وانحراف معياري (٠.91936).

الجدول رقم (١٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن بعد رضا العملاء

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتفاق	الترتيب
٤٥	تحرص الشركة على تحقيق احتياجات العملاء وتوقعاتهم.	3.8991	٠.97130	مرتفعة	٣
٤٦	تحرص الشركة على ظهورها بصورة مميزة أمام عملائها.	4.1560	٠.91464	مرتفعة	١
٤٧	تحرص الشركة على تقديم المنتجات الحديثة والمتطورة لعملائها.	3.8899	٠.94614	مرتفعة	٤
٤٨	تحرص الشركة على تقديم منتجات مختلفة لعملائها.	3.8349	٠.93802	مرتفعة	٥
٤٩	تحرص الشركة على بناء علاقات متميزة مع العملاء.	4.0000	٠.93294	مرتفعة	٢
٥٠	تتميز الشركة بتقديم منتجات ذات جودة عالية للعملاء.	3.8073	٠.99515	مرتفعة	٦
المؤشر الكلي		٣.٩٣١٢	٠.٧٨٨٦٨	مرتفعة	

يظهر الجدول رقم (١٦) درجة مرتفعة من الاتفاق لآراء عينة الدراسة حول بعد رضا العملاء، فقد بلغ المؤشر الكلي (٣.٩٣١٢) وانحراف معياري (٠.٧٨٨٦٨)، ونلاحظ أن إتجاهات العينة مرتفعة نحو الفقرات أعلاه وذلك لأن المؤشر الكلي لمتوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس، كما تبين أن الفقرة رقم (٤٦) هي أكثر درجات الفقرات موافقة والتي تنص "تحرص الشركة على ظهورها بصورة مميزة أمام عملائها"، بمتوسط حسابي يبلغ (4.1560) وانحراف معياري (٠.91464)، بينما جاءت الفقرة رقم (٥٠) أقل الفقرات بدرجة الموافقة والتي تنص "تتميز الشركة بتقديم منتجات ذات جودة عالية للعملاء" بمتوسط حسابي يبلغ (3.8073) وانحراف معياري (٠.99515).

(٣-٤) إختبار Variance Inflation (VIF) وذلك لإختبار عدم تداخل أبعاد المتغيرات المستقلة للدراسة:

قبل البدء باختبار الفرضيات سيتم التأكد من عدم وجود إرتباط عالي بين أبعاد المتغيرات المستقلة، بالإضافة إلى إستيفاء البيانات لشروط التوزيع الطبيعي، ويشير الجدول رقم (٢١) إلى أن معامل التباين المسموح به لأبعاد المتغيرات المستقلة كان أقل من (١) وأكبر من (٠.٠١) كما أن قيم معامل تضخم التباين أقل من (١٠) حيث يعد ذلك مؤشراً إلى عدم وجود ارتباط عالي بين أبعاد المتغيرات المستقلة بالإضافة إلى قوة نموذج الدراسة، ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات

وكما يشير الجدول فان قيمة معامل الالتواء لجميع المتغيرات كانت اقل من (1) وبهذا لا توجد مشكلة تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

الجدول رقم (١٧)

نتائج إختبار معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

Skewness	Tolerance	VIF	المتغيرات
قيمة معامل الالتواء	التباين المسموح به	معامل تضخم التباين	
-٠.٣٩٠	٠.٥٦٩	١.٧٥٦	كفاءة النظام
-٠.٢٥٤	٠.٤٩٣	٢.٠٢٧	خصائص المعلومات
-٠.٢٦١	٠.٥١٧	١.٩٣٤	رضا المستفيد

(٤-٤) إختبار فرضيات الدراسة:

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى إختبار فرضية الدراسة الرئيسة وفرضياتها الفرعية، إذ تم إختبار هذه الفرضيات بإستخدام أسلوب الإنحدار المتعدد، وهو ما يمثل محاولة الإجابة على التساؤل رقم (٣) الذي ينص على: " هل يؤثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) على الأداء المنظمي بأبعاده المختلفه (العمليات الداخلية، التعلم والنمو، البعد المالي، رضا العملاء) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا؟"، وقد كانت نتائج إختبار هذه الفرضيات كالتالي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H01: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام، خصائص المعلومات، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) على الأداء المنظمي (العمليات الداخلية، التعلم والنمو، البعد المالي، رضا العملاء) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.

الجدول رقم (١٨)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء المنظمي

متغيرات نظم تخطيط الموارد	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
كفاءة النظام	٠.٠٢٤	٠.١٩٠	٠.٨٥٠
خصائص المعلومات	٠.٣١٨	٢.٦٠٨	*٠.٠١٠
رضا المستفيد	٠.٢٧٠	٢.٦٣١	*٠.٠١٠
قيمة (R)		٠.٥٥٧	
قيمة (R ²)		٠.٣١	
قيمة المحسوية (F)		١٥.٧٤٩	
القيمة الجدولية (F)		٢.٦٨	
مستوى الدلالة		*٠.٠٠٠	
نتيجة الفرضية العدمية H0		رفض	

*ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

لقد تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد وتشير النتائج في الجدول (١٨) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ حيث بلغ مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وقد ظهر أيضا من خلال قيمة F المحسوبة وباللغة (١٥.٧٤٩) وهي اكبر من قيمتها الجدولية، وهي القيمة المعنوية لأنموذج الدراسة الخاص بهذه الفرضية. كما بينت قيمة R^2 البالغة (٠.٣١) وهذا يعني أن ٣١% من التغيرات الحاصلة في الأداء المنظمي تعود إلى نظم تخطيط الموارد لدى الأفراد العاملين في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا ، بينما ٦٩% من التغيرات بسبب متغيرات أخرى لم تدخل في أنموذج الدراسة الخاصة بهذه الفرضية وتعتبر العلاقة متوسطة بين المتغيرات كون قيمة $R=٥٥.٧\%$.

وأوضحت النتائج أن كل أبعاد نظم تخطيط الموارد لها إسهام في التأثير في الأداء المنظمي وهي نتيجة أظهرتها قيم Beta و T لكل بعد من الأبعاد حيث بلغت قيمة Beta (٠.٣١٨) و T (٢.٦٠٨) لبعدها خصائص المعلومات ، وبلغت قيمة Beta (٠.٢٧٠) و T (٢.٦٣١) لبعدها رضا المستفيد. في حين أن بعد كفاءة النظام ليس له إسهام في التأثير حيث بلغت قيمة Beta (٠.٠٢٤) و T (٠.١٩٠) وهي قيم غير معنوية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ وموضحة في الجدول (١٨).

* وبناءً على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية الرئيسية الأولى، حيث ثبت وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام، خصائص المعلومات، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ على الأداء المنظمي (العمليات الداخلية، التعلم والنمو، البعد المالي، رضا العملاء) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.

الفرضية الفرعية الأولى:

H01.1: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام، خصائص المعلومات، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ على (العمليات الداخلية) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.

الجدول رقم (١٩)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر نظم تخطيط موارد المؤسسات على العمليات الداخلية

متغيرات نظم تخطيط الموارد	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
كفاءة النظام	٠.٠٨٢	٠.٨٠٥	٠.٤٢٣
خصائص المعلومات	٠.٣٢٩	٣.٠٠١	*٠.٠٠٣
رضا المستفيد	٠.٢٨٤	٢.٦٤٩	*٠.٠٠٩
قيمة (R)		٠.٦١	
قيمة (R ²)		٠.٣٧٨	
قيمة المحسوبة (F)		٢١.٢٣٩	
القيمة الجدولية (F)		٢.٦٨	
مستوى الدلالة		*٠.٠٠٠	
نتيجة الفرضية العدمية H0		رفض	

*ذو دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$

لقد تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد وتشير النتائج في الجدول (١٩) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ حيث بلغ مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وقد ظهر أيضا من خلال قيمة F المحسوبة وبالبالغة (٢١.٢٣٩) وهي اكبر من قيمتها الجدولية، وهي قيمة المعنوية لأنموذج الدراسة الخاصة بهذه الفرضية. كما بينت قيمة R^2 البالغة (٠.٣٧٨) وهذا يعني أن ٣٧.٨% من التغيرات الحاصلة في الأداء المنظمي تعود إلى نظم تخطيط الموارد لدى الأفراد العاملين في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا تعود على التغير في العمليات الداخلية، بينما ٦٢.٢% من التغيرات هي بسبب متغيرات أخرى لم تدخل في أنموذج الدراسة الخاصة بهذه الفرضية وتعتبر العلاقة قوية بين المتغيرات كون قيمة $R=٠.٦١٥$.

وأوضحت النتائج أن جميع أبعاد نظم تخطيط الموارد لها إسهام في التأثير في العمليات الخارجية وهي نتيجة أظهرتها قيم Beta و T لكل بعد من الأبعاد حيث بلغت قيمة Beta (٠.٣٢٩) و T (٣.٠٠١) لبعدها خصائص المعلومات، وبلغت قيمة Beta (٠.٢٨٤) و T (٢.٦٤٩) لبعدها رضا المستفيد. في حين أن بعد كفاءة النظام ليس له إسهام في التأثير حيث بلغت قيمة Beta (٠.٠٨٢) و T (٠.٨٠٥) وهي قيم غير معنوية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ وموضحة في الجدول (١٩).

* وبناءً على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى، حيث ثبت وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام، خصائص المعلومات، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ على (العمليات الداخلية) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.
الفرضية الفرعية الثانية:

H01.2: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام، خصائص المعلومات، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ على (التعلم والنمو) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.

الجدول رقم (٢٠)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر نظم تخطيط موارد المؤسسات على التعلم والنمو

مستوى الدلالة	قيمة (T)	قيمة (Beta)	متغيرات نظم تخطيط الموارد
٠.٥١١	٠.٦٥٩	٠.٠٧٦	كفاءة النظام
٠.١٥٤	١.٤٣٦	٠.١٧٧	خصائص المعلومات
*٠.٠٣٠	٢.٢٠٥	٠.٢٦٦	رضا المستفيد
	٠.٤٥٨		قيمة (R)
	٠.٢١		قيمة (R ²)
	٩.٢٨٥		قيمة المحسوبة (F)
	٩.٢٨٥		القيمة الجدولية (F)
	*٠.٠٠٠		مستوى الدلالة
	رفض		نتيجة الفرضية العدمية H0

*ذو دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$

لقد تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد وتشير النتائج في الجدول (٢٠) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ حيث بلغ مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وقد ظهر أيضا من خلال قيمة F المحسوبة والبالغة (٩.٢٨٥) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وهي قيمة المعنوية لأنموذج الدراسة الخاصة بهذه الفرضية. كما بينت قيمة R^2 البالغة (٠.٢١) وهذا يعني أن ٢١% من التغيرات الحاصلة في الأداء المنظمي تعود إلى نظم تخطيط الموارد لدى الأفراد العاملين في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا تعود على التغير في التعلم والنمو، بينما ٧٩% من التغيرات هي بسبب متغيرات أخرى لم تدخل في أنموذج الدراسة الخاصة بهذه الفرضية وتعتبر العلاقة متوسطة بين المتغيرات كون قيمة $R=0.458$.

وأوضحت النتائج أن بعد رضا المستفيد له إسهام في التأثير في التعلم والنمو وهي نتيجة أظهرتها قيم Beta (٠.٢٦٦) و T (2.205) في حين أن بعد كفاءة النظام وبعد خصائص المعلومات ليس لها إسهام في التأثير في بعد التعلم والنمو حيث بلغت قيمة Beta (٠.٠٧٦) و T (٠.٦٥٩) لكفاءة النظام وبلغت قيمة Beta (٠.١٧٧) و T (١.٤٣٦) لخصائص المعلومات وهي قيم غير معنوية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ والموضحة في الجدول (٢٠).

* وبناءً على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية، حيث ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام، خصائص المعلومات، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ على (التعلم والنمو) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.
الفرضية الفرعية الثالثة:

H01.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام، خصائص المعلومات، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ على (البعد المالي) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.

الجدول رقم (٢١)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر نظم تخطيط موارد المؤسسات على البعد المالي

متغيرات نظم تخطيط الموارد	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
كفاءة النظام	-٠.٢٠٧	-١.٧١١	٠.٠٩٠
خصائص المعلومات	٠.٢٣٨	١.٨٣١	٠.٠٧٠
رضا المستفيد	٠.٢٦٤	٢.٠٨٠	* ٠.٠٤٠
قيمة (R)		٠.٣٥٧	
قيمة (R ²)		٠.١٢٧	
قيمة المحسوبة (F)		٥.١٠٧	
القيمة الجدولية (F)		٢.٦٨	
مستوى الدلالة		* ٠.٠٠٢	
نتيجة الفرضية العدمية H0		رفض	

*ذو دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$

لقد تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد وتشير النتائج في الجدول (٢١) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ حيث بلغ مستوى الدلالة (٠.٠٠٢) وقد ظهر أيضا من خلال قيمة F

المحسوبة والبالغة (0.107) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وهي قيمة المعنوية لأنموذج الدراسة الخاصة بهذه الفرضية. كما بينت قيمة R² البالغة (0.127) وهذا يعني أن 12.7% من التغيرات الحاصلة في الأداء المنظمي تعود إلى نظم تخطيط الموارد لدى الأفراد العاملين في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا تعود على التغير في البعد المالي، بينما 87.3% من التغيرات هي بسبب متغيرات أخرى لم تدخل في أنموذج الدراسة الخاصة بهذه الفرضية وتعتبر العلاقة متوسطة بين المتغيرات كون قيمة R=0.357.

وأوضحت النتائج أن بعد رضا المستفيد له إسهام في التأثير في البعد المالي وهي نتيجة أظهرتها قيم Beta (0.264) و T (2.080). في حين أن بعد كفاءة النظام وبعد خصائص المعلومات ليس لها إسهام في التأثير بالبعد المالي، حيث بلغت قيمة Beta (-0.207) و T (-1.711) لمتغير كفاءة النظام، وبلغت قيمة Beta (0.238) و T (1.831) لمتغير خصائص المعلومات وهي قيم غير معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) موضحة في الجدول (21).

* وبناءً على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة، حيث ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام، خصائص المعلومات، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) على (البعد المالي) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.
الفرضية الفرعية الرابعة:

H01.4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام، خصائص المعلومات، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) على (رضا العملاء) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.

الجدول رقم (22)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر نظم تخطيط موارد المؤسسات على رضا العملاء

متغيرات نظم تخطيط الموارد	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
كفاءة النظام	0.053	0.431	0.667
خصائص المعلومات	0.205	1.061	0.122
رضا المستفيد	0.118	0.919	0.360
قيمة (R)	0.332		
قيمة (R ²)	0.11		
قيمة المحسوبة (F)	4.337		
القيمة الجدولية (F)	2.68		
مستوى الدلالة	*0.006		
نتيجة الفرضية العدمية H0	رفض		

* ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)

لقد تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد وتشير النتائج في الجدول (22) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغ مستوى الدلالة (0.006) وقد ظهر أيضاً من خلال قيمة F المحسوبة والبالغة

(٤.٣٣٧) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وهي قيمة المعنوية لأنموذج الدراسة الخاصة بهذه الفرضية. كما بينت قيمة R^2 البالغة (٠.١١) وهذا يعني أن ١١% من التغيرات الحاصلة في الأداء المنظمي تعود إلى نظم تخطيط الموارد لدى الأفراد العاملين في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا تعود على التغير في رضا العملاء، بينما ٨٩% من التغيرات هي بسبب متغيرات أخرى لم تدخل في أنموذج الدراسة الخاصة بهذه الفرضية وتعتبر العلاقة متوسطة بين المتغيرات كون قيمة $R=٣٣.٢\%$.

وأوضحت النتائج أن أبعاد نظم تخطيط الموارد منفردة ليس لها إسهام في التأثير على بعد رضا العملاء وهي نتيجة أظهرتها قيم Beta و T لكل بعد من الأبعاد وهي قيم غير معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وموضحة في الجدول (٢٢).

* وبناءً على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية الفرعية الرابعة، حيث ثبت وجود اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (كفاءة النظام، خصائص المعلومات، رضا المستفيد) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) على (رضا العملاء) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا.

الإستنتاجات والتوصيات

يتضمن هذا الفصل الإستنتاجات التي توصلت لها الدراسة بناءً على نتائج الدراسة التي أجراها الباحث، والتي تم التوصل إليها بعد أن قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة وتحليلها وعرض نتائجها، كما يتضمن بعض التوصيات التي تم إقتراحها بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها ، حيث هدفت الدراسة إلى طرح العديد من التساؤلات وقدمت أيضاً فرضيات متعلقة بمتغيرات الدراسة ، وتوصلت إلى عدة نتائج ساهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها ، وفيما يلي توضيحاً لذلك:

الإستنتاجات :

١- أظهرت نتائج التحليل أن "خصائص المعلومات" لنظم تخطيط موارد المؤسسات كان لها تأثير عالي على الأداء المنظمي ودرجة إتفاق مرتفعة بين افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٣.٧٥٩٢) حيث كان بالمرتبة الأولى بين الأبعاد المستخدمة في المتغير المستقل.

٢- بينت نتائج الدراسة أن "كفاءة النظام" لنظم تخطيط موارد المؤسسات كان لها تأثير عالي على الأداء المنظمي ودرجة إتفاق مرتفعة بين افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٣.٧١٤٣) ، حيث كان بالمرتبة الثانية بين الأبعاد المستخدمة في المتغير المستقل.

٣- أشارت نتائج التحليل أن "رضا المستفيد" عن نظم تخطيط موارد المؤسسات كان له تأثير عالي على الأداء المنظمي ودرجة إتفاق مرتفعة بين افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٣.٦٤٩٥) حيث كان بالمرتبة الثالثة بين الأبعاد المستخدمة في المتغير المستقل.

٤- أظهرت نتائج التحليل للدراسة أن "رضا العملاء" في المنظمة كان له درجة إتفاق مرتفعة بين افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٣.٩٣١٢) حيث كان بالمرتبة الأولى بين الأبعاد المستخدمة في المتغير التابع.

٥- أشارت نتائج التحليل أن "البعد المالي" في المنظمة كان له درجة إتفاق مرتفعة بين افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٣.٨٠١٢) حيث كان بالمرتبة الثانية بين الأبعاد المستخدمة في المتغير التابع.

٦- بينت نتائج التحليل للدراسة أن مستوى "التعلم والنمو" في المنظمة كان له درجة إتفاق متوسطة بين افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٣.٣٠٣٩) حيث كان بالمرتبة الثالثة بين الأبعاد المستخدمة في المتغير التابع.

٧- أشارت نتائج التحليل أن مستوى "العمليات الداخلية" في المنظمة كان متوسط و لها درجة إتفاق متوسطة بين افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٣.٢٤٤٨) حيث كان بالمرتبة الرابعة بين الأبعاد المستخدمة في المتغير التابع.

٨- بينت نتائج التحليل الخاصة بالمتغير المستقل الإجابة عن التساؤل الأول في مشكلة الدراسة وهو "ما مستوى استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا؟" حيث كانت الإجابة أن مستوى الإستخدام لنظم تخطيط موارد المؤسسات كان بدرجة مرتفعة .

٩- أظهرت نتائج التحليل الخاصة بالمتغير التابع الإجابة عن التساؤل الثاني في مشكلة الدراسة وهو " ما مستوى الأداء المنظمي في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا؟" حيث كانت الإجابة أن مستوى الأداء المنظمي في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا كان متوسط.

١٠- أظهرت نتائج الدراسة الإجابة عن الفرضية الرئيسية للدراسة وعن التساؤل الثالث في مشكلة الدراسة وهو " هل يؤثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) بأبعاده المختلفه (كفاءة النظام، خصائص المعلومات ، رضا المستفيد) على الأداء المنظمي بأبعاد المختلفة (العمليات الداخلية، التعلم والنمو، البعد المالي، رضا العملاء) في شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا ؟ " حيث كانت الإجابة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء المنظمي بأبعاده المختلفه مجتمعة (العمليات الداخلية ، التعلم والنمو ، البعد المالي ، رضا العملاء) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

١١- أظهرت نتائج الدراسة الإجابة عن الفرضيات الفرعية للدراسة ، حيث كانت الإجابة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على كل بعد منفصل من أبعاد الأداء المنظمي (العمليات الداخلية ، التعلم والنمو ، البعد المالي ، رضا العملاء) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

التوصيات :

من خلال النتائج المستخلصة من الدراسة والتي تم الحصول عليها من التحليل الإحصائي للبيانات تم تقديم التوصيات التالية :

- ١- الحرص على تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات في جميع الأقسام والدوائر للمنظمة نظرا لأهميته في إتخاذ القرارات والترابط والتكامل في المعلومات ونظرا للإستجابته للتغيرات المطلوبة في إجراءات الأعمال.
- ٢- الحرص على تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات في جميع الأقسام والدوائر للمنظمة نظرا لدقة وشمولية المعلومات التي تحصل عليها إدارة الشركة ونظرا لشمولية المعلومات التي تغطي إجراءات مختلفة.
- ٣- ضرورة تحسين قدرات المستفيدين من نظم تخطيط موارد المؤسسات عن طريق تدريبهم المستمر على النظام حتى يتم فهم أعمق لفوائد النظام وبالتالي استخدامه بشكل أسهل وبمرونة أكبر .

- ٤- توفير الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجه مستخدم نظم تخطيط موارد المؤسسات من قبل قسم تكنولوجيا المعلومات في الشركة.
- ٥- نشر ثقافة حوسبة الأعمال في المنظمة عن طريق إدارة المنظمة مما يقود المنظمة إلى أداء أفضل.
- ٦- قيام إدارة المؤسسة بتوضيح مهام وأدوار العاملين فيها عن طريق تحديد المسميات الوظيفية والمهام الموكلة لكل مسمى .
- ٧- قيام إدارة الشركة بتسريع معالجة شكاوي ومقترحات العاملين .
- ٨- أن تحرص إدارة الشركة على تحسين عمليات البحث و التطوير.
- ٩- توفير إدارة المؤسسة لنظام رقابة واضح على الأعمال المختلفة يقيس الأداء للعاملين.
- ٩ - زيادة حرص إدارة الشركة على جذب وتطوير الكفاءات والمحافظة عليها .
- ١٠- العمل على مكافأة وتحفيز العاملين المبدعين من خلال توفير الدعم المادي والمعنوي ، مما يحفزهم على مواصلة عملية التحسين المستمر والتغيير الإيجابي والتعلم، وتشجيع غيرهم على ذلك. والعمل على تعزيز قدراتهم وتنميتها بشكل مستمر .
- ١١ - تشجيع أصحاب الكفاءات والخبرات والقدرات المتميزة ، وذلك عن طريق خلق البيئة المناسبة للتعلم من خلال(عقد الدورات التدريبية والمحاضرات والندوات وورشات العمل وبناء فرق العمل). وحث القيادات على تفعيل التواصل مع العاملين لبناء وتوطيد المزيد من جسور الثقة بينهما.
- ١٢- الحرص المتزايد على تطوير النظام الداخلي لإدارة الشركة لتحقيق أهدافها.
- ١٣- التعلم من التجارب التي تمر بها إدارة الشركة والاستفادة منها في مجال عملها.
- ١٤- حرص إدارة الشركة على تعزيز ثقافة الولاء والعمل بروح الفريق الواحد.
- ١٥- زيادة الحرص على تحقيق احتياجات العملاء وتوقعاتهم ، و الحرص على إظهار الشركة بصورة مميزة أمام عملائها.
- ١٦- قيام الشركة بتقديم المنتجات الحديثة والمتطورة لعملائها مع الحرص على بناء علاقات متميزة مع الزبائن.
- ١٧- نظرا لأهمية موضوع الدراسة يوصي الباحث بعمل المزيد من الدراسات بأبعاد مختلفة لتغطية مساحة أكبر من المعلومات عن نظم تخطيط موارد المؤسسات.

المراجع:

١. أبو زيد، محمد خير سليم أبو زيد، ٢٠١٠، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية SPSS، دار جرير، عمان ، الأردن.
٢. إدريس ، وائل محمد صبحي ، والغالي ، طاهر محسن منصور ، ٢٠٠٩ ، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
٣. حسن ، فلاح ، ٢٠٠١ ، الإدارة الاستراتيجية مفاهيمها ، مداخلها ، عملياتها المعاصرة ، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان.
٤. الخرابشة، عمر محمد، ٢٠٠١ ، بناء برنامج تدريبي لتطوير عملية الإتصال الإداري للعاملين في الجامعات الأردنية الرسمية في ضوء كفاياتهم الإدارية ، أطروحة دكتوراة إدارة تربوية غير منشورة، كلية التربية (بن رشد)، جامعة بغداد .
٥. الخفاجي ، نعمة عباس خضير ، والبغدادي ، عادل هادي ، ٢٠٠١ ، ملامح الشخصية الإستراتيجية للمدراء : منظور معرفي ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، عدد خاص بوقائع المؤتمر القطري الأول للعلوم الإدارية ، (٦-٧ / ت ١) : ١٥٤-١٦٨ .
٦. درة ، عبد الباري ، ٢٠٠٣ ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
٧. الركابي ، كاظم نزار ، ٢٠٠٤ ، الإدارة الاستراتيجية العولمة والمنافسة ، الطبعة الأولى . دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن.
٨. الركابي ، كاظم نزار عطية ، ١٩٩٨ ، الإدارة الاستراتيجية و أثرها في نجاح إدارة المنظمات العراقية : دراسة ميدانية لعينة من المنشآت الصناعية العراقية ، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والإقتصاد ، الجامعة المستنصرية.
٩. الزعبي ، حسن علي عبد ، ١٩٩٩ ، أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق عوامل التفوق التنافسي : دراسة تطبيقية في المصارف الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة ، كلية الإدارة والإقتصاد ، جامعة بغداد ، جمهورية العراق.
١٠. سيكران، اوما، ١٩٩٨، طرق البحث في الإدارة- مدخل بناء المهارات البحثية (ترجمة:إسماعيل علي بسيوني وعبد الله بن سليمان العزاز) السعودية، الرياض، النشر العلمي والمطبوع (سنة النشر الصالية ١٩٩٢).
١١. شقير ، أماني ، ٢٠٠٥ ، تقييم الأداء التسويقي في المنظمات المصرية من منظور متكامل ، أطروحة دكتوراة غير منشورة ، جامعة الإسكندرية ، مصر .
١٢. الطائي، عبد حسين محمد ، الخفاجي ، نعمة عباس خضير ، ٢٠٠٩ ، نظم المعلومات الاستراتيجية : منظور الميزة التنافسية ، الطبعة الأولى ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان .
١٣. عبوي ، زيد منير ، ٢٠٠٦ ، التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته ، الطبعة الأولى ، دار أسامة للنشر ودار المشرق الثقافي ، عمان ، الأردن.
١٤. القريوتي ، محمد قاسم ، ٢٠٠٦ ، مبادئ الإدارة : النظريات والعمليات والوظائف ، عمان ، دار وائل للنشر .
١٥. النجار والزعبي، فايز جمعة النجار، نبيل النجار، مجاد الزعبي، ٢٠١٣ ، أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي ، دار الحاد للنشر، عمان، الأردن.

- Alexander ,Cedric. (2009). "A case study exploring the effectiveness of erp integration towards managerial performance" , Doctoral Dissertation ,Capella University
- Anderson, Eugene W., Fornell, Claes and Lehmann, Donald R., (1994), "**Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability**," Journal of marketing, Vol.58: 53-66.
- Armstrong , M. (2006) . **Performance Management : Key Strategies and Practical Guidelines** , third edition , Kogan Page .
- Business Software (2010). "**Top 20 Erp Software Vendors Revealed**" 2010 Edition Report, Available at <http://www.business-software.com/erp/>
- Cheng, E. and Wang, Y. (2006) "**Business Process Reengineering and Erp Systems Benefits**." Proceedings of the 11th Annual Conference , Hong Kong, pp. 201-213.
- Davenport, T. H., & Short, J. E. (1990) "**The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign**" Sloan Management Review, Vol.31 no.4 pp. 11-16.
- Davenport, T.H. (2000). **Mission Critical: Realizing the Promise of Enterprise Systems**. Boston: Harvard Business School Press.
- Deloitte Consulting, (1999). **Erp's Second Wave-Maximizing the Value of Enterprise Applications and Processes**, Deloitte Consulting LLC.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003). **The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update**. Journal of Management Information Systems, (14), (4), (9-30).
- Devadoss, Paul; Pan, Shan L., **Enterprise Systems Use: Towards A Structural Analysis of Enterprise Systems Induced Organizational Transformation Communications of Ais**, 2007, Vol. 2007 Issue 19, p352-385.
- Durry, C.(2004), "**Management and Cost Accounting** ", 6th edition , Thomas Learning.
- Eccles, Robert. G., (1991), "**The Performance Measurement Manifesto**", Harvard Business Review, Vol.69, No.1.
- Elliott, Geoffrey., & Starking, Susan.(1998). "**Business Information Technology: Systems, Theory And Practice**", 1st. ed, Longman.
- Garg, P. Garg, A. (2013) "**An Empirical Study on Critical Failure Factors for Enterprise Resource Planning Implementation in Indian Retail Sector**", Business Process Management Journal, Vol. 19 Iss: 3.
- Ghebreorgis, F. & Karsten, L.(2007), **Human Resource Management and Performance in a Developing Country International Journal of Human Resource Management**, 18(2), pp. 321 -332.
- global trend, "**Journal of Modelling in Management**", Vol. 8 Iss: 1, pp.103 – 122.
- Goh,Eddie," **A Guide an How to Use the Balanced Scorecard to Provide Corporate Performance** " case study ,2000,p2.
- Goyal, D.P.(1998). **Management information systems: Coceptand application** , Deep& Deep publications. New Delhi.
- Hale , J. A. (2004) . **Performance-Based Management : What Every Manager Should Do to Get Results** , Pfeiffer .
- Hammer, M. and Champy, J. (1993), "**Re-Engineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution**", Harper Collins Publishers, New York, NY. pp. 14-21.

- Harrison , J. & John , C. (1998) . **Foundation in Strategic Management** , (1st ed) , South-Western pub .
- Harrison J.L. (2004). , "**Motivations for Enterprise Resource Planning (Erp) System Implementation in Public versus Private Sector Organizations** " Phd Dissertation University of Central Florida Orlando, Florida.USA.
- Hunt , S. & Morgan , R. (1995) . **The Comparative Advantage Theory of Competition** , Journal of Marketing , Vol.59 , April : 6 .
- Ifinedo, P. (2008) "**Impacts of Business Vision, Top Management Support, and External Expertise on Erp Success**", Business Process Management Journal, Vol. 14 Issue : 4, pp.551 – 568.
- **Improvement and Performance Management, International Society for Performance Improvement**; Vol 45, No 8; ProQuest Research Library pg. 5.
- Jarvenpaa, Sirkka L.; Stoddard, Donna B.. **Business Process Redesign: Radical and Evolutionary Change**. Journal of Business Research, Jan1998, Vol. 41 Issue 1, p15-27.
- Kaplan , R.S. & Norton , D.P. (1992) . **The Balanced Scorecard Measures That Drive Performance** , Harvard Business Review , 70 (1) .
- Kaplan, Robert S., & Norton, David P., (1996), "**Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action**", Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.
- Kennerly, M.I. & Neely, A.N (2001). **Enterprise Resource Planning: Analyzing the Impact of Integrated Manufacturing Systems**,12(2).
- Kenny, G., (2001), "**Strategic Factors: Developing & Measure Winning Strategy**", 1st Published, President Press, National Library of Australia.
- Kraemmergaard, P & Rose, J (2002), "**Managerial Competences for ERP Journeys**" Information Systems Frontiers, Vol 2, No. 4,pp. 199-212.
- Kuvas, B., (2006), **Performance Appraisal Satisfaction and Employee Outcomes: Mediating and Moderating Roles of Work Motivation**, International Journal of Human Resource Management, Vol. 17, No.(3), pp. 504-522.
- Lazear, E., (2000), **Performance and Productivity**. American Economic Review, Vol. 90, No. (5), pp. 1346-1361. 2000.
- Loudon, K & Loudon, J., (2000), "**Management Information Systems**", 6th ed, Prentice Hall Int, Inc.
- Lynch , R. (2003) . **Corporate strategy** , (4th ed) , Prentice-Hall , Inc.
- Lynch, R., (2000), "**Corporate Strategy**", 2nd ed., prentice-Hall, Inc.
- Maccarrone, P. (2000) , "**The Impact of ERPs on Management Accounting and Control Systems and the Changing Role of Controllers**", paper presented at the 23rd Annual Congress of the European Accounting Association (EAA), 29-31 March, Munich , Germany.
- Macmenamin , J. (1999) . **Financial Management** , (1st ed) , Rout Ledge pub. : p. 323-324 .
- Markus and Tanis (2000). **Learning from Adopter's Experiences with ERP: Problems Encountered and Success Achieved**. Journal of Information Technology.
- Munshi, J, (1996), "**A Framework for MIS Effectiveness**", A Working Paper, International Conference: 1-6.
- Newkirk, Henry E & Lederer, Albert L, (2006), "**The Effectiveness of Strategic Information Systems Planning Under Environmental Uncertainty**", Information & Management, 43: 481–501.

- Nicolaou, AI (2004). **Firm Performance Effects in Relation to the Implementation and Use of Enterprise Resource Planning**, Journal of Information Systems, (18), (2), (97-105).
- O'Brien, James.(2004).**Management Information Systems: Managing Information Technology in the Business Enterprise**, 6th.Ed.McGraw- Hill.
- Olve, N, Roy g., &Wetterm., " **Performance Drivers a Practical Guide to Using the Balanced Scorecard**" John Wiley & Sons Chichester, New York, 2000 pp59-65.
- Petter, S. and DeLone., W. McLean, E (2007) " **Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships** " European Journal of Information Systems (2008) 17, pp. 236–263.
- Phadnis, Shree," **The Balanced Scorecard, Quality &Productivity**" , Journal march,2002.pp3-4 .
- Piskurich, George M.(2006), **The Congruency between Performance**.
- Porter, M. E, (1996), "**What is Strategy?**"Harvard Business Review, Nov / Dec: 61 - 63.
- Poston, R. and Grabski, S. (2001) , "**Financial Impacts of Enterprise Resource Planning Implementations**", International Journals of Accounting Information Systems, Vol. 2, Issue 4, pp. 271-294.
- Ram, J. Corkindale, D. Wu, M. (2013) "**Examining the Role of System Quality in ERP Projects**", Industrial Management & Data Systems, Vol. 113 Iss: 3, pp.350 – 366.
- Robbins, S.P.(1990).Organization Theory: structure design and applications, 3rd.Ed, prentice-Hall international Inc.
- Ryker, R and Nath, R., (1998), "**User Satisfaction Determinants: The Role of Hardware and Procedural Components**", Journal of Computer information system, XXXVIII (2):44-48.
- Saini,S. Nigam,S. Misra, S. .C. (2013) "**Identifying Success Factors for Implementation of Erp at Indian Smes**" : A comparative study with Indian large organizations and the and the global trend.
- Sarkis and Gunasekaran (2006) , "**Enterprise Resource Planning -Modeling and Analysis**" Asian Academy of Management Journal,Vol. 11, No. 2, 1–17 Pages 229-232 .
- Senn, Jame A.(1998). **Information Technology in Business Principles, Practices, and Opportunities**, 2nd.Ed, prentice Hall, New Jersey.
- Shang , S. and Seddon, P.B.(2002), "**Assessing and Managing The Benefits of Enterprise Systems : The Business Manager's Perspective**", Information Systems Journal , Vol. 12, Issue 4, pp.271-299.
- Shanks, G & Seddon, P. (2000). **Enterprise Resource Planning (Erp) Systems**. Journal of International Technology, (15), (243-244).
- Shipper, T., & White, C., (1983), "**Linking Organizational Effectiveness and Environmental Change**", Long Range Planning, Vol. 16, No.3: 102-103.
- Simons,Robert,(2000),"**Performance Measurements & Control System for Implementing Strategy**" Prentice-Hall,Inc.
- Soh, C., Sia, S. K., & Tay-Uap, J. (2000). "**Cultural Fits and Misfits: is Erp A Universal Solution.**" Communications of the ACM, Vol. 43 No.4, pp.47–51.
- Spathis, C. (2006), "**Enterprise Systems Implementation and Accounting Benefits** " , Journal of Enterprise Information Management , Vol. 19 No. 1, pp. 67-82.

- Sumner, Mary (2005). **Enterprise Resource Planning**, (1st ed), New Jersey,:Prentice-Hall, Inc.
- Swan, J A, Scarbrough, H & Preston, J (1999). "**Knowledge Management the Next Fad to Forget People?**" Proceedings: 7 the European Conference on Information Systems, Copenhagen, Denmark, Vol. II, pp. 668-678.
- Tong, J & Yap, C.S, (1996), "**Information System Effectiveness, A Users Satisfaction Approach**", Information Processing and Management, 32(5): 601-610.
- Umble, E. J. (2002) "**Avoiding Erp Implementation Failure**" Industrial Management Vol.44 No.1 pp. 25-33.
- Venkatraman , N. & Ramanujam , V. (1986) .**Measurement of Business Performance in Strategy Research : A Comparison Approaches** , Academy of Management Review , Vol.11 , No.4 : 803-804 .
- Waddock , S. & Graves , S. (1997) . **The Corporate Social Performance Financial Performance Link** , Strategic Management Journal , 18 (4) : p. 306.
- Wang, E. T., Shih, S. P., Jiang, J. J., & Klein, G. (2008). "**The Consistency among Facilitating Factors and Erp Implementation Success: A Holistic View of Fit.**" Journal of Systems and Software, 81(9), 1609-1621.
- Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. David, (2008), "**Strategic Management and Business Policy**", Pearson Education Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 11th Ed.
- Zeng, Y., Chiang, R.H.L. and Yen, D.C. (2003), "**Enterprise Integration with Advanced Information Technologies :Erp and Data Warehousing** " , Information Management & Computer Security , Vol. 11, Issue 3, pp. 115-122.
- Zhang, M., M.Lee., Zhang L., (2003)" **Critical Success Factors of Enterprise Resource Planning Systems Implementation Success in China**" Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences. City University of Hong Kong, Hong Kong, China.
- Zwick, T., (2006), **The Impact of Training Intensity on Establishments Productivity**. Labor Economics, Vol. 11, pp. 715-740.

Abstract

This study aims to identify the Impact of Enterprise Resource Planning Systems (ERPS) usage on organizational performance, through the following dimensions (System Efficiency, Information Properties and User Satisfaction). A quantitative research methodology was applied to achieve the research objectives. Moreover, the researchers used a random sampling technique to collect the study sample. The collection of data was obtained by developing a 5-likert scale questionnaire. The population sample was drawn from Integrated Technology Group Company. The total sample was 130. To answer the research questions the researchers will use SPSS (Statistical Package for Social Science) to analyze data through multiple

regressions, mathematical averages, frequencies, percentages and standard deviation .

The number of respondents was (120) male and female employees, that (130) questionnaires were distributed to those individuals but (120) questionnaires were regained, but we exclude (11) questionnaires of which were not valid for analysis, so the sample of study became (109) valid for analysis.

The study has concluded the following results:

- Integrated Technology Group (ITG) company characterized by using ERP systems at a high level.
- Results of the study showed that the level of Organisational performance in integrated Technology group company was intermediate
- The results of analysis for the study showed that there is significant relationship for enterprise resource planning usage on organizational performance with its accumulated dimensions (Internal processes, learning and growth, financial dimension, customer satisfaction) at level ($\alpha \leq 0.05$)
- The results of analysis for the study showed that there is significant relationship for enterprise resource planning usage on each separated dimension from organizational performance dimensions (Internal processes, learning and growth, financial dimension, customer satisfaction) at level ($\alpha \leq 0.05$)

In light of the study results, we have concluded a number of several recommendations:

- The eagerness to implement the enterprise resource planning system in all departments and divisions of the organization for the accuracy and integrity of the information it provides to the management, and for the fact that it covers the different organizational procedures.
- The importance of improving the stakeholders' capabilities in dealing with the ERP system by providing them with the required and continuous training until all system's features and functions are well-understood, and accordingly they will easily and effectively use the system.
- Rewarding and motivating the creative employees by providing them with moral and financial support to continue learning, improving, changing positively, and encouraging others to do the same. In addition to continuously enhancing and developing their skills and capabilities.
- The organization's management should be devoted to enhancing the Research and Development activities.
- The organization's management should clarify the roles and tasks of all employees by identifying their job titles and each one's responsibilities.
- The eagerness to achieve and fulfill the clients' needs and expectations, and to present a good business image of the organization to its clients.