

أثر جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحقيق التطوير التنظيمي دراسة ميدانية محمد همام علي عبدالرحمن

ملخص الدراسة:

لقد هدفت الدراسة إلى دراسة واختبار أثر جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحقيق التطوير التنظيمي في شركات قطاع الكهرباء في جمهورية مصر العربية، والتوصل إلى عدد من التوصيات التي يمكن أن تفيد القيادات الإدارية في منظمات قطاع الكهرباء محل الدراسة، والوزارات ذات العلاقة، والشركات العامة والخاصة، والجهات والمؤسسات المختلفة، والمهتمين بهذا المجال. وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحقيق التطوير التنظيمي، وأن جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة يساهم في تحقيق التكامل في البيانات والمعلومات مع الأقسام المختلفة. كما أنها أوصت بالاستفادة من طبيعة الأثر الإيجابي لجودة نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحقيق التطوير التنظيمي في تلك الشركات، ضرورة أن تضع إدارة الشركات من ضمن اهتماماتها الرئيسية وجود معايير محددة لتطوير النظام، لتحقيق التكامل في البيانات والمعلومات مع الأقسام المختلفة، والاستفادة من جودة النظام في زيادة مستوى الأداء بشركات القطاع محل الدراسة.

Abstract:

The study aimed to investigate the effect of quality of Enterprise Resource Planning system (ERP) on achieving organizational development in companies of the electricity sector in the Arab Republic of Egypt and find a number of recommendations that can be useful for managerial leaders in the organizations of electricity sector under study, the relevant ministries, public and private companies, different organizations, and those who are interested in this field.

The study found several results and the most important of which are as follows: there is a statistically significant effect of ERP quality on achieving organizational development; the quality of ERP contributes to achieving the integration of data and information with different departments.

The study recommended that it is important to benefit from the positive effect of ERP quality on achieving organizational development in companies under study; managements of these companies should take into their consideration the necessity of providing certain criteria for developing the system; it is important to achieve data and information integration with different departments; and it is important to benefit from ERP quality in increasing the performance of companies under study.

مقدمة:

أدت ظروف العولمة ومتطلباتها بطبيعة الحال إلى تزايد واشتداد ضغوط المنافسة التي تواجه الشركات، والتعامل مع عملاء ذوي احتياجات متعددة، ومتخذي قرارات في حاجة إلى معلومات ملائمة دقيقة يمكن الاعتماد عليها، وتقدم إليهم في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات؛ ولتحقيق ذلك ينبغي أن يتوافر لدى الشركات نظام معلومات قادر على إحداث تكامل داخلي بين وظائفها المختلفة، وتكامل خارجي يسمح بمشاركة المعلومات مع العملاء والموردين والموزعين. وهذا الأمر لم يتحقق في ظل تطبيق نظم المعلومات التقليدية التي اعتادت شركات الأعمال إلى وقت قريب، لذا ظهر ما يسمى بنظام تخطيط موارد المؤسسة الـ (ERP)⁽¹⁾.

ولما كانت أي منظمة لا تعمل بمعزل عن البيئات المحيطة بها سواء كانت ثقافية أو اجتماعية أو اقتصادية أو تكنولوجية أو تسويقية، فإن أي تغيير يحدث في تلك البيئات يؤثر بلا شك على قدرة هذه المؤسسة في تحقيقها لأهدافها، ومن هنا تبرز أهمية التطوير التنظيمي من أجل خلق المناخ الملائم، والتكيف مع الظروف المحيطة والتي تسمح للمنظمات بتحقيق الأهداف التي تسعى إليها⁽²⁾. فالعلم يتطور بخطى سريعة ويزداد حجم المعرفة بمعدلات سريعة ومتلاحقة كل فترة زمنية تطول أو تقصر حسب حجم التطور المشهود، فالأمس كان مختلف عن اليوم، وهو سيختلف عن الغد أيضاً⁽³⁾.

الجزء الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: الدراسات السابقة:

قام الباحث باستعراض بعض ما تناولته من الدراسات العربية والأجنبية المتاحة عن موضوع الدراسة وتحليل هذه الدراسات من حيث الأهداف والنتائج التي توصلت إليها ومن ثم التعليق على أهم النتائج التي توصلت إليها وتحديد مدي اتفاقها واختلافها مع الدراسة الحالية ومن ثم تحديد الفجوة البحثية.

[١] دراسة (Migdadi et al, 2016) والمقدمة بعنوان :

"An empirical investigation of knowledge management competence for enterprise resource planning systems success: insights from Jordan" (4)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم أبعاد كفاءة إدارة المعرفة المرتبطة بنظام تخطيط موارد المنشأة، التعرف على أهم أبعاد نجاح نظام تخطيط موارد المنشأة، اختبار العلاقات الصريحة بين أبعاد كفاءة إدارة المعرفة المرتبطة بنظام تخطيط موارد المنشأة ونجاحه .

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين خلق المعرفة بنظام تخطيط موارد المنشأة ونجاح نظام تخطيط موارد المنشأة، أهم أبعاد كفاءة المعرفة المرتبطة بنظام تخطيط موارد المنشأة تتمثل في كفاءة إدارة المعرفة وخلق المعرفة والحفاظ على المعرفة ونقل المعرفة وتطبيق المعرفة، أهم أبعاد نجاح نظام تخطيط موارد المنشأة في التأثير الفردي وتأثير مجموعة العمل والتأثير التنظيمي وجودة المعلومات وجودة النظام وجودة المستشار أو مزود الخدمات، نقل المعرفة المرتبطة بال-ERP يؤثر إيجابيا بعلاقة ذات دلالة إحصائية على نجاح نظام ال-ERP، كما ان تطبيق المعرفة بال-ERP يؤثر إيجابيا علي نجاح نظام ال-(ERP).

[٢] دراسة (Ullah et al, 2017) والمقدمة بعنوان :

"Enterprise Resource Planning (ERP) Systems and ERP Quality Factors: A Literature Review"(5)

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء بعض الضوء على الوضع الحالي للمؤلفات حول نظام تخطيط موارد المنشأة مع التركيز بصورة محددة على عوامل جودة نظام تخطيط موارد المنشأة، اختيار أهم عوامل جودة نظام تخطيط موارد المنشأة، إلقاء الضوء على المقاييس المطبقة في الدراسات المتنوعة لتقييم نظم تخطيط موارد المنشأة في

البيئات المختلفة، اختبار تأثير عوامل جودة نظام الـ (ERP) على استخدام وتقييم النظام.

توصلت الدراسة إلى أن أهم عوامل جودة نظام تخطيط موارد المنشأة تتمثل في جودة المعلومات وجودة الخدمات وجودة النظام، تبين نتائج الدراسة أن عوامل جودة نظام الـ (ERP) يتم استخدامها منفردة أو مجتمعة لدراسة القبول والتبني والاستخدام الكلي لنظام تخطيط الموارد المنشأة، جودة الخدمة لها نفس أهمية جودة النظام وجودة المعلومات ولذلك يجب التركيز على هذه العوامل الثلاثة عند تقييم نجاح نظام الـ (ERP)، العوامل الثلاثة لها تأثير ذو دلالة إحصائية على إدراك المستخدمين لنجاح نظام الـ (ERP).

[٣] دراسة (Zadeh & Ghahremanib, 2016) والمقدمة بعنوان :

"(6) Factors affecting organizational development"

هدفت هذه الرسالة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على التطوير التنظيمي في مكتب الرعاية الاجتماعية في مقاطعة شرق أذربيجان، والتعرف على أهمية الخدمات المقدمة بواسطة منظمة الرعاية الاجتماعية .

توصلت الدراسة إلى أن العناصر المتمثلة في وضع وتحديد الأهداف والقيادة وموقف العاملين من التغيير وعلاقات العاملين والهيكل التنظيمي وآليات الأجور لها مزايا عديدة بالنسبة للمنظمة، وأن تلك العناصر لها تأثير على التطوير التنظيمي لمنظمة الرعاية الاجتماعية .

[٤] دراسة (صقر، ٢٠١٨) والمقدمة بعنوان : "تقييم قيادات المنظمات الحكومية بهدف إحداث التطوير التنظيمي- دراسة ميدانية بالتطبيق علي محافظة الإسماعيلية"^(٧)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى وجود علاقة ارتباط وأثر بين تقييم قيادات المنظمات الحكومية علي إحداث التطوير التنظيمي، إعداد إطار مقترح للمساهمة في علاج قصور تقييم قيادات المنظمات الحكومية بهدف إحداث التطوير التنظيمي .

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن تقييم قيادات المنظمات الحكومية أحد المداخل الاستراتيجية لإحداث التطوير التنظيمي، هناك قصور وضعف في الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والفكرية والمعلوماتية وضعف كفاءة النظم الرقابية وضعف إدارة الأزمات وضعف نظم المعلومات، افتقار التوجه إلى الحكومة الإلكترونية والتي تعتمد على الربط بين أنظمة المنظمات الحكومية من خلال نظام مشترك يحقق لها الكفاءة .

[٥] دراسة (Hassan and Mouskket, 2016) والمقدمة بعنوان :

"ERP and organizational change: A case study examining the implementation of accounting modules"⁽⁸⁾

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين تخطيط موارد المنشأة وعملية التغيير التنظيمي، حيث تستكشف الدراسة عمليات تنفيذ نظام تخطيط موارد المنشأة في إحدى المنظمات العامة الخدمية العاملة في اقتصاد السوق الناشئ بالإمارات العربية المتحدة، وتتعرف على علاقته بالتغيير التنظيمي وذلك من خلال اختبار تنفيذ النماذج المحاسبية.

وتوصلت الدراسة إلى أنه رغم مشكلات التنفيذ لنظام تخطيط موارد المنشأة بالمنظمة محل الدراسة، إلا أن العاملين بالمنظمة كانوا مجبرين على استخدام نظام تخطيط موارد المنشأة، وتبين نتائج الدراسة أنه يتم استخدام نظام تخطيط موارد المنشأة لتعبئة أعضاء المنظمة نحو عهد جديد من تكنولوجيا المعلومات، ولكن توضح نتائج الدراسة أن عدم الملاءمة والمطابقة بين الممارسات قبل وبعد التنفيذ، حيث أن بعض أعضاء المنظمة قاموا بتكوين بعض المجموعات التي تشكك في التغييرات التنظيمية القائمة على نظام تخطيط موارد المنشأة.

وفي النهاية فإن رغبة الإدارة العليا في تنفيذ نظام تخطيط موارد المنشأة من خلال إجبار العاملين بالمنظمة على استخدام نماذج النظام قد أدى إلى خلق ما يعرف بالتغيير التنظيمي الاستعماري أو الجبري.

[٦] دراسة (Aremu et al, 2018) والمقدمة بعنوان :

"Determinants of Enterprise Resource Planning Adoption on Organizations' Performance Among Medium Enterprises"⁽⁹⁾

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على أهم محددات تبني نظام تخطيط موارد المنشأة في المنشآت متوسطة الحجم، اختبار العلاقة بين محددات تبني نظام تخطيط موارد المنشأة وأداء المنشآت متوسطة الحجم، اقتراح إطار نظري يحدد أهم العوامل المؤثرة على تبني نظام تخطيط موارد المنشأة بين المنشآت متوسطة الحجم ارتكازاً على مدخل دراسة الحالة.

توصلت الدراسة إلى أن أهم المحددات أو العوامل المؤثرة على تبني نظام تخطيط موارد المنشأة تتمثل في التغيير التكنولوجي والهيكل التنظيمي، حيث توصلت الدراسة إلى أن الهيكل التنظيمي والتغيير التكنولوجي لهما تأثير ذو دلالة إحصائية على تبني نظام تخطيط موارد المنشأة في المنشآت الصغيرة، هناك علاقة إيجابية بين تأثير الهيكل التنظيمي والتغيير التكنولوجي على تبني نظام تخطيط موارد المنشأة وتحسين أداء المنظمة، فعالية تبني نظام تخطيط موارد المنشأة تؤثر بصورة قوية على أداء المنشأة.

ثانياً: التعليق على الدراسات السابقة:

- ١- أكدت دراسة (migdadi et al,2016) علي وجود علاقة بين كفاءة المعرفة المرتبطة بنظام الـ (ERP) والمتمثلة في (إدارة المعرفة - خلق المعرفة - الحفاظ علي المعرفة - نقل المعرفة - تطبيق المعرفة) وأثر فاعلية نظام الـ (ERP).
- ٢- أكدت دراسة (Ullah et al,2017) أن جودة الخدمة أورشاً المستخدم لها نفس أهمية جودة النظام وجودة المعلومات ولذلك يجب التركيز على هذه العوامل الثلاثة عند تقييم نجاح نظام الـ (ERP).
- ٣- لقد اتفقت دراسة (Zadeh & Ghahremanib, 2016) مع دراسة (عبدالله، ٢٠١٦) علي أن وضع وتحديد الأهداف والقيادة واختيار عناصر بشرية ذات كفاءة عالية، وتكوين فرق عمل متخصصة في كل مجال على حدة، وتطوير الهيكل

التنظيمي لها مزايا عديدة بالنسبة للمنظمة، وأن تلك العناصر لها تأثير على التطوير التنظيمي الكلي.

٤- أكدت دراسة (صقر, ٢٠١٨) علي أن وجود القصور في الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والفكرية والمعلوماتية وضعف نظم المعلومات وافتقار التوجه إلي الحكومة الإلكترونية يؤدي إلي الضعف في تحقيق التطوير التنظيمي للمنظمات الحكومية.

٥- أكدت دراسة دراسة (Hassan and Mouskket, 2016) علي ان رغبة الإدارة العليا في تنفيذ نظام تخطيط موارد المنشأة من خلال إجبار العاملين بالمنظمة على استخدام النظام قد يؤدي إلى خلق ما يعرف بالتغيير التنظيمي الاستعماريّ أو الجبري.

٦- أكدت دراسة (Aremu et al, 2018) علي وجود علاقة إيجابية بين تأثير الهيكل التنظيمي والتطوير التكنولوجي وقدرات العاملين على تبني نظام تخطيط موارد المنشأة وتحسين أداء المنظمة, مما يؤدي إلى زيادة فاعلية الأداء بالمنظمات.

الفجوة البحثية:

علي الرغم من أهمية النتائج التي أثبتتها الدراسات السابقة وتناولتها إلي بعض الجوانب التي تخص متغيرات الدراسة إلا أن هناك بعض الجوانب والأبعاد الإضافية التي يعتقد الباحث أن الدراسات السابقة لم تشملها وعلي ذلك يتضح وجود فجوة بحثية في هذا المجال وسوف يقوم الباحث بتغطية هذه الفجوة من خلال الآتي :

١- التركيز على أهمية دراسة أثر جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة كمتغير مستقل والتطوير التنظيمي كمتغير تابع؛ وذلك لتوضيح العلاقة بين المتغيرين، والاستفادة من ذلك في تحقيق التطوير التنظيمي، وترشيدها لمعالجة الفجوة البحثية.

٢- دراسة النتائج المترتبة علي أثر جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة كونه نظاماً حديثاً نسبياً لتحقيق التطوير التنظيمي في منظمات الأعمال .

٣- اختبار ما بين المتغيرين ميدانياً بالتطبيق علي قطاع الكهرباء في جمهورية مصر العربية بالشركات محل الدراسة.

ثانياً: الدراسة الإستطلاعية:

اعتمد الباحث للتعرف على بعض الجوانب المتعلقة بطبيعة موضوع الدراسة على إجراء دراسة استطلاعية في الشركات العاملة بقطاع الكهرباء محل الدراسة، وذلك لتحديد مشكلة الدراسة، ومجتمع الدراسة، وتكوين الفروض، ولقد تمت الدراسة الاستطلاعية على مرحلتين وذلك على النحو التالي:

المرحلة الأولى: الدراسة الأولية:

في إطار تحديد مشكلة الدراسة قام الباحث بإجراء بعض المقابلات الشخصية في عدد من الشركات العاملة بقطاع الكهرباء بمحافظة الاسماعيلية موضع الدراسة، حيث تم إجراء مجموعة من المقابلات في شكل حوار مفتوح مع بعض من المديرين وعدد من العاملين في تلك الشركات، وقد روعي في هذه العينة أن تكون ممثلة لجميع العاملين، وبلغ عدد العينة (٤٠) مفردة، وكانت الأسئلة تدور بصفة عامة حول واقع نظام تخطيط موارد المؤسسة الـ (ERP) والتطوير التنظيمي في الشركات، وذلك للتعرف على أهم المشكلات والمعوقات فيها لتفعيل نظام تخطيط موارد المؤسسة الـ (ERP) وأهم العوامل المؤثرة على تحقيق التطوير التنظيمي للشركات وطرق تحسينها، وذلك كما يلي:

جدول رقم (١) نتائج استبيان عينه الدراسة الاستطلاعية

م	العبرة	موافق	محايد	غير موافق
١-	يدرك العاملون بالشركة أهمية نظام الـ (ERP) ودوره في تخطيط موارد المؤسسة	١٢	٤	٢٤
		النسبة % ٣٠	% ١٠	% ٦٠
٢-	تمتلك الشركة العاملين الذين لديهم القدرة على التعامل مع نظام الـ (ERP)	١٦	٤	٢٠
		النسبة % ٤٠	% ١٠	% ٥٠
٣-	تعمل الشركة على توفير كافة مقومات نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة.	٤	٤	٣٢
		النسبة % ١٠	% ١٠	% ٨٠

١٢	١٦	١٢	التكرار	تهتم الشركة بتحقيق التكامل بين الإدارات والأقسام وتطبيق المسارات المختلفة لنظام الـ(ERP)	٤-
٣٠%	٤٠%	٣٠%	النسبة %		
٨	٨	٢٤	التكرار	يساهم الاهتمام بتطبيق النظام الـ(ERP) لدى الشركة في تحقيق التنمية البشرية	٥-
٢٠%	٢٠%	٦٠%	النسبة %		
١٤	١٠	١٦	التكرار	يوجد بالشركة مناخ مناسب يساهم في تدعيم العوامل التي تحقق التطوير التنظيمي	٦-
٣٥%	٢٥%	٤٠%	النسبة %		
١٤	١٢	١٤	التكرار	يعمل تفعيل نظام الـ(ERP) على تطوير الهيكل التنظيمي وتحسين المهام والواجبات	٧-
٣٥%	٣٠%	٣٥%	النسبة %		

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء استبيان الدراسة الاستطلاعية.

يستخلص الباحث من الجدول السابق ما يلي:

١. أن نسبة ٦٠% منهم غير موافقين على أن العاملين بالشركة يدركون أهمية نظام الـ(ERP) ودوره في تخطيط موارد المؤسسة في الشركات محل الدراسة، بينما نسبة الموافقة على ذلك بلغت ٣٠% هذا بالإضافة إلى أن نسبة ١٠% محايدون، وهذا يشير إلى وجود اهتمام ضعيف لدى العاملين في تلك الشركات بممارسات تفعيل نظام تخطيط موارد المؤسسة.
٢. بين نسبة ٥٠% أنهم غير موافقين على امتلاك الشركة للعاملين الذين لديهم القدرة علي التعامل مع نظام الـ(ERP)، بينما هناك نسبة موافقة على ذلك بلغت ٤٠%، هذا بالإضافة إلى نسبة ١٠% محايدة، وهذا يشير إلى عدم وجود التقدير الكافي من قبل تلك الشركات لأهمية تدريب العاملين على نظام تخطيط موارد المؤسسة.
٣. أكد ٨٠% من أفراد عينة الدراسة على أنهم غير موافقين على أن الشركة تعمل على توفير كافة مقومات نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة، بينما أشار نسبة ١٠% منهم على عكس ذلك، ونسبة ١٠% محايدة.

٤. اختلفت آراء عينة الدراسة حول اهتمام الشركة بتحقيق التكامل بين الإدارات والأقسام وتطبيق المسارات المختلفة لنظام تخطيط موارد المؤسسة حيث بيّن نسبة ٣٠% موافقتهم على ذلك وأبدى نفس النسبة عدم موافقتهم على ذلك بينما هناك نسبة محايدة بلغت ٤٠%.

٥. أن نسبة ٦٠% موافقون على الاهتمام بتطبيق نظام الـ(ERP) لدى شركات الكهرباء لأنه يساهم في تحقيق التنمية البشرية، بينما كانت نسبة عدم موافقة على ذلك بلغت ٢٠% هذا بالإضافة إلى نسبة ٢٠% محايدة، وهذا يشير إلى أهمية تفعيل النظام بينما لا يوجد اهتمام كبير من قبل الشركات بوضع الأساليب والطرق للاستفادة من هذا النظام.

٦. اتفق نسبة ٣٥% على أن الشركة لا تهتم بتوفير المناخ المناسب الذي يساهم في تدعيم العوامل التي تحقق التطوير التنظيمي، في حين وافق على ذلك ٤٠%، هذا بالإضافة إلى نسبة تقدر بحوالي ٢٥% منهم محايدة، وهذا يشير إلى أهمية وجود المناخ الذي يعمل على تفعيل نظام الـ(ERP) على الشكل الأمثل لما يمثله من أهمية في نمو الشركات.

٧. انقسمت آراء عينة الدراسة حول مدى اهتمام الشركة بتدعيم العوامل التي تعمل على تفعيل نظام الـ(ERP) في تطوير الهيكل التنظيمي وتحسين المهام والواجبات حيث أشار نسبة ٣٥% بالموافقة وأشارت نفس النسبة بعدم الموافقة.

المرحلة الثانية: الدراسة الكمية:

تُعتبر الشركات العاملة في مجال الكهرباء المصرية أهم القطاعات الرئيسية التي تسهم في تقديم الخدمات المتنوعة للعملاء، واعتمدت هذه المرحلة من الدراسة الاستطلاعية على تجميع بعض البيانات الإحصائية عن واقع الشركات العاملة في مجال الكهرباء المصرية بمحاظفة الإسماعيلية، وذلك من حيث عددها وقدرتها الاستيعابية وعدد العاملين بها وغيرها، حيث تم اختيار ثلاثة من الشركات كمجتمع للدراسة (شركة شرق الدلتا لإنتاج الكهرباء، شركة القناة لتوزيع الكهرباء، الشركة المصرية لنقل

الكهرباء بمنطقة القناة) وذلك نظرا لوجودهم في محافظة الاسماعيلية ولديهم حجم كبير من العمالة حيث بلغ عدد العاملين في تلك الشركات (٢٦٦٧٧) عامل، كما أن نسبة عدد العاملين تمثل (١٦.٧٧ %) من مجموع العاملين بشركات الكهرباء المصرية ككل وكذلك يمثل حجم رأسمالها جزء كبير من مجموع الشركات حيث بلغ قيمته (٤٧٤٨٨٧٧) مليون جنيه مصري كما أن نسبة رأسمالها تمثل (٢٣.٣٢ %) من مجموع شركات الكهرباء المصرية ككل، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

جدول رقم (٢) توزيع حجم العاملين ونسبتهم في الشركات محل الدراسة

الشركة	العاملين	حجم رأس المال	نسبة رأس المال	نسبة عدد العاملين
شركة شرق الدلتا لإنتاج الكهرباء	6811	2689123	% 13.2	4.28%
شركة القناة لتوزيع الكهرباء	15013	497338	% 2.45	9.44%
الشركة المصرية لنقل الكهرباء بمنطقة القناة	4853	1562416	% 7.67	3.05%
المجموع	26677	4748877	23.32%	16.77%

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد التقرير السنوي للشركة القابضة لكهرباء مصر لعام ٢٠١٨.

ثالثاً: مشكلة الدراسة:

تواجه شركات قطاع الكهرباء المصرية الكثير من أوجه القصور والمشكلات التي تؤدي إلى تدني درجة تحقيق التطوير التنظيمي، ويعتبر ظهور العديد من السلبيات في تلك الشركات فيما يتعلق بانخفاض مستوى التطوير التنظيمي للشركات من ضمن أهم أسبابه عدم تطبيق أي من المداخل الإدارية مثل مدخل نظام تخطيط موارد المؤسسة في الشركات كأحد أهم تلك المداخل، ومن خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية اتضح وجود العديد من الظواهر والسلبيات التي تعاني منها شركات قطاع الكهرباء

المصرية، والتي تم عرضها في الدراسة الاستطلاعية، والتي تمثل عرضاً لمشكلة الدراسة.

ويمكن للباحث صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي:

ضعف قدرات شركات قطاع الكهرباء في جمهورية مصر العربية على تحقيق التطوير التنظيمي مما قد يؤدي إلى وجود اختلافات في أداء المهام وضعف الهيكل التنظيمي وضعف امكانيات العاملين وضعف مستوى جودة الخدمات، مما يستلزم ضرورة تفعيل نظام تخطيط موارد المؤسسة و تطبيق آلياته.

رابعاً: فروض الدراسة :

الفرض الرئيسي الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام تخطيط موارد المؤسسة علي تحقيق التطوير التنظيمي.

الفروض الفرعية:

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النظام علي الهيكل التنظيمي.

٢. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النظام علي القيادة والمهام.

٣. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النظام علي التنمية البشرية.

خامساً: أهداف الدراسة :

١- تحديد أبعاد القياس لكلاً من جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة والتطوير التنظيمي.

٢- التعرف على واقع نظام تخطيط موارد المؤسسة في شركات قطاع الكهرباء بمحافظة الاسماعيلية وواقع مستويات تحقيق التطوير التنظيمي في تلك الشركات.

٣- دراسة واختبار أثر جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحقيق التطوير التنظيمي في شركات قطاع الكهرباء بمحافظة الاسماعيلية.

سادساً: أهمية الدراسة :

أ- الأهمية العلمية:

يعتبر موضوع نظام تخطيط موارد المؤسسة وموضوع التطوير التنظيمي من الموضوعات الهامة جداً في العصر الحالي، لذا يمكن أن تساهم الدراسة في إمداد المكتبة العربية عموماً والمكتبة المصرية بالتأصيل العلمي حول تلك الموضوعات.

ب- الأهمية التطبيقية:

تواجه شركات الكهرباء بجمهورية مصر العربية العديد من المشاكل التي تؤدي إلى ضعف مستوى التطوير التنظيمي، الأمر الذي يتطلب التركيز عليها والبحث عن الطرق والأساليب التي تؤدي إلى تحقيق التطوير التنظيمي مثل نظام تخطيط موارد المؤسسة، ونظراً لأهمية قطاع الكهرباء حيث يمثل القطاع الرئيس الذي يقدم الخدمات للمواطنين وغيرهم وباعتباره يمثل قطاعاً هاماً واستراتيجياً وترتكز عليها الخدمات اليومية في مصر وغيرها من دول العالم.

سابعاً: حدود الدراسة:

- ١- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على ثلاثة شركات في قطاع الكهرباء بمحافظة الاسماعيلية، وتشمل (شركة شرق الدلتا لإنتاج الكهرباء، شركة القناة لتوزيع الكهرباء، الشركة المصرية لنقل للكهرباء بمنطقة القناة) نظراً لإمكانية تعميم النتائج على باقي شركات القطاع.
- ٢- الحدود الزمنية: تقتصر عملية جمع وتحليل البيانات على سلسلة زمنية مكونة من أربع سنوات تشمل الفترة من عام ٢٠١٥ إلى عام ٢٠١٨.
- ٣- الحدود البشرية: المستخدمين لنظام تخطيط موارد المؤسسة في الشركات الثلاثة موضع الدراسة والبالغ عددهم ٤٥٢٥ مفردة تقريباً.

الجزء الثاني: الاطار المفاهيمي للدراسة

أولاً: نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP):

١/١ ماهية نظام الـ(ERP):

يُعرف (مندور، ٢٠١١) نظام تخطيط موارد المؤسسة بأنه: مجموعة من حزم البرامج الجاهزة التي تستند إلى قاعدة بيانات مشتركة بين كل المجالات الوظيفية داخل الشركة لتحقيق التكامل داخل وخارج المنظمة إلى جانب تنميط عمليات الشركة^(١).

وعرفه (Garg, 2014) بأنه: مجموعة من البرامج المرتبطة بقاعدة بيانات مركزية، تعمل على دمج الإدراك والوظائف عبر الشركة في جهاز كمبيوتر واحد لخدمة الاحتياجات الخاصة للإدارات المختلفة؛ مثل: التخطيط، التصنيع، المحاسبة، التوزيع، المبيعات، الموارد البشرية، المخزون، الصيانة، النقل، العمليات التجارية^(١١).

وعرفه (Elmohadab, et al, 2017) بأنه: نظام معلومات يدير وينتج جميع المعلومات والخدمات التشغيلية في الشركة، بحيث يغطي جميع المجالات الوظيفية للمؤسسة؛ مثل الموارد البشرية، واللوجستيات والتمويل والإنتاج^(١٢).

ومما سبق يرى الباحث أن نظام الـ (ERP) هو نظام معلومات قادر على تحقيق التكامل من خلال قاعدة بيانات مشتركة بين الإدارات والأقسام والفروع والوظائف المختلفة داخل المؤسسة، بحيث يضمن لها سرعة توفير المعلومات في وقت الحاجة إليها، ويقدم لها مزايا تنافسية تساعد على النمو السريع والانتشار عبر بقاع مختلفة بسهولة ويسر، حيث أنه مع عبور حدود أعمال الشركات إلى القارات، فكان من الضروري للغاية ليس فقط دمج وظائف المنظمة في وحدة واحدة ولكن دمج وحدات الشركة التي لها وجود حول العالم مع بعضها البعض.

٢/١ أهمية نظام الـ(ERP):

تتبع أهمية نظام تخطيط موارد المؤسسة من كونه قائماً على تحقيق تقدم قدرة المنظمة على توليد المعلومات الدقيقة والتوقيفية لدعم القدرة التنافسية للمؤسسة. وتعتبر هذه النظم معقدة وتحمل المنظمة تكاليف باهظة لتنفيذها. كما تتبع أهمية نظام تخطيط

موارد المؤسسة من المنافع العديدة والجوهرية التي يحققها للمنظمة. حيث يستطيع هذا النظام معالجة الكثير من المشكلات التي تواجه المنظمة وتوفير الحلول الملائمة لها وذلك من خلال تحقيق الرقابة المرتفعة والتعاون الأفقي بما يعمل على تخفيف تلك المشكلات. كما يحقق نظام تخطيط موارد المؤسسة العديد من المنافع المعلوماتية والاستراتيجية والتي تمثل مزايا تنافسية للمنظمة. ويساعد نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحسين جودة الخدمات والانتاجية وخفض تكاليف الخدمات والمنتجات ورفع مستوى الكفاءة^(١٣).

ثانياً: التطوير التنظيمي:

١/٢ ماهية التطوير التنظيمي:

يُعرف (جاد الرب، ٢٠١٣) التطوير التنظيمي بأنه: مجهودات شاملة لتحسين قدرة المنظمة على التصرف مع البيئة الداخلية والخارجية وزيارة قدرتها على حل مشاكلها^(١٤).

وعرفه (Cummins et al, 2014) بأنه: تطبيق ونقل المعرفة العلمية السلوكية على مستوى المنظمة إلى التطوير المخطط والتحسين والتعزيز للاستراتيجيات والهياكل والعمليات التي تؤدي إلى فعالية المنظمة^(١٥).

وعرفه (صقر، ٢٠١٨) بأنه: الاستراتيجية الابداعية الشاملة التي ليس لها نهاية داخل المنظمة، والتي تهدف إلى خلق عنصر بشري فعال وبيئة عمل وأنظمة متجددة يعمل جميعهم في تحسين وزيادة كفاءة الأداء ككل وتقديم حلول مبتكرة لمعوقات العمل، وذلك بالتنسيق بين جميع المستويات التنظيمية^(١٦).

ومما سبق يرى الباحث أنه لا يوجد تعريف واحد للتطوير التنظيمي اتفق عليه جميع الكتاب والباحثين، ولكنهم اجمعوا على أنه مجهود طويل الأجل، يهدف إلى زيادة قدرة المؤسسة على حل مشاكلها، التكيف والتأقلم مع البيئة المحيطة بها؛ وصولاً لمستوى أفضل مما كانت عليه.

٢/٢ الفرق بين التطوير والتغيير التنظيمي:

التغيير التنظيمي: هو عبارة عن تحسين يركز على بعض العناصر داخل أي نظام مثل تغيير في إجراءات العمل، أو تغيير عدد ونوعية العاملين، أو تغيير في التكنولوجيا، أو تغيير في السياسات المالية؛ وبالتالي فإن التغيير يركز على جزء من أجزاء النظام أو جزء من عدة أنظمة.

فالتغيير التنظيمي يغير ما هو مطلوب فقط، فقد يحدث في فترة زمنية قصيرة دون أن يحتل مساحة زمنية طويلة الأجل، بخلاف التطوير التنظيمي الذي يركز على تأسيس وترسيخ النظام وجعله أسلوباً ومنهج عمل للمنظمة ككل^(١٧).

٣/٢ أهمية التطوير التنظيمي:

تتبع أهمية التطوير التنظيمي من سرعة التطور الفني والتكنولوجيا ووحدة المنافسة السوقية التي وضعت المزيد من المسؤولية الذين تتمثل مسؤولياتهم الرئيسية في التأكد من كفاية ونجاح عمل المنظمات، وفي هذا الإطار يطبق التطوير التنظيمي التغييرات الهيكلية والسلوكية لتحسين كلٍ من مخرجات المنظمة وشعور أعضائها التام بالتطوير والرفاهية الشخصية؛ ومن ثم تتبع أهمية التطوير التنظيمي في كونه يساعد المديرين والمنظمات في هذا الصدد، كما تتبع أهمية التطوير التنظيمي في كونه يتضمن يتضمن تحسين الوظائف وخصائص أجزاء المنظمة والعلاقات بين الأجزاء وهيكل المنظمة وأساليب العمل بها^(١٨).

ثالثاً: أثر جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحقيق التطوير التنظيمي:

يوفر نظام تخطيط موارد المؤسسة الـ (ERP) مصدر موحد ومحدد يسهل الوصول إليه لكل البيانات والمعلومات، وهذا يؤدي إلى سهولة تنفيذ أنشطة التطوير التنظيمي وتحقيق أعلى مستويات النجاح، وذلك من خلال دعم التكامل الكلي لكل الوظائف على مستوى المنظمة ومن الجدير بالملاحظة أن هناك ترابط قوي بين تنفيذ نظام الـ (ERP) وأنشطة التطوير التنظيمي، فكلهما يهدف إلى تحقيق التكامل والتحسين في كل العمليات بالمنظمة والوصول بها إلى أعلى مستويات التقدم والأداء^(١٩).

١/٣ أثر جودة النظام على أبعاد التطوير التنظيمي:

(أ) أثر جودة النظام على الهيكل التنظيمي:

لا شك أن الهيكل التنظيمي هو أحد أهم العناصر التي تتأثر بتنفيذ نظام الـ (ERP) بكل عناصره، فنظام الـ (ERP) يعمل على تكامل كل الوظائف والأنشطة والعمليات بالمنظمة وبالتالي فهو يؤثر على الهيكل التنظيمي للمنظمة، وتسمح الآليات التي يوفرها نظام الـ (ERP) بتحويل الهيكل التنظيمي إلى هيكل أكثر مرونة بما يتوافق مع احتياجات النظام ومتطلباته. وجودة النظام كأحد أبعاد نظام الـ (ERP) لها تأثير كبير على الهيكل التنظيمي للمنظمة^(٢٠).

وتدعم جودة النظام تبني المدخل الأكثر كفاءة وفعالية في بناء الهيكل التنظيمي للمنظمة، وبدوره يؤثر الهيكل التنظيمي للمنظمة على عملية التغيير التنظيمي، فكلما كان الهيكل التنظيمي أكثر مرونة وفعالية، كانت المنظمة وكل العاملين بها وأصحاب المنافع بها أكثر تقبلاً وتأقلاً مع التغييرات التنظيمية والتطورات التكنولوجية وغيرها من الأحداث المتغيرة والمستمرة التي قد تطرأ على عمليات الشركة^(٢١).

(ب) أثر جودة النظام على القيادة والمهام:

ترتبط أنماط القيادة بعلاقة وثيقة بالتنفيذ الفعال والناجح لنظام الـ (ERP)، حيث يؤثر دعم القيادة العليا على نجاح عملية التنفيذ، ومن جانب آخر تدعم فعالية النظام القيادة والإدارة العليا في أداء مهامها المختلفة وذلك من خلال توفير المعلومات والبيانات عن كافة الوظائف والأنشطة بالمنظمة، مما يسهل على فريق القيادة أو الإدارة تخطيط وتنفيذ المهام ببسر وفعالية مرتفعة. وكلما ارتفعت جودة نظام الـ (ERP) كانت منافعه أعلى وأكثر مساهمة في مهام فريق القيادة، ودعم عملية صنع القرارات من خلال توفير البيانات الدقيقة والتوقيتية^(٢٢).

(ج) أثر جودة النظام على التنمية البشرية:

من خلال توحيد وتجميع كل المعلومات والبيانات على مستوى المنظمة في مصدر واحد دقيق وموثوق ومن خلال العمل على تحقيق تكامل كل الأنشطة والوظائف والعمليات على مستوى المنظمة، يساهم نظام الـ (ERP) في تنمية وتطوير الأفراد

بالمنظمة وذلك من خلال توفير المعلومات حول الموارد البشرية الموجودة بالمنظمة واحتياجاتها. ويتم استخدام هذه المعلومات بدورها في تخطيط الموارد البشرية وتلبية وتوفير الاحتياجات الضرورية لها لدعم مستويات أدائها ومهاراتها^(٢٣). ولأن نظام الـ (ERP) هو نظام شامل وكامل يتضمن كل العمليات بالمنظمة، فإنه يؤثر على عمليات إدارة الموارد البشرية ويتأثر بها، فالأفراد هم الداعم الرئيسي والمنفذ الأول لكل الأنشطة والعمليات بالمنظمة وهم رأسمالها الجوهرية، وأحد أهم العناصر التنظيمي التي يهدف نظام تخطيط موارد المنشأة إلى خدمتها هم الموارد البشرية بالمنظمة، ويدعم الأفراد نجاح وفعالية النظام من خلال تقبل التغييرات التكنولوجية والتنظيمية وتذليل الصعوبات أمام تنفيذ النظام،

الجزء الثالث: الدراسة الميدانية

أولاً: منهجية الدراسة:

١/١ تحديد مجتمع الدراسة:

قام الباحث بإجراء الدراسة على مستخدمي نظم المعلومات من الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية لدى ثلاثة شركات في قطاع الكهرباء في محافظة الإسماعيلية، وبلغ مجتمع الدراسة من العاملين بمختلف وظائفهم ومناصبهم وتخصصاتهم ٤٥٢٥ مفردة وذلك حتى نهاية العام ٢٠١٨، ويمكن توضيح طبيعة مجتمع الدراسة لمختلف الفئات السابقة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٣) توزيع مجتمع الدراسة

العاملين	الشركة
1655	شركة شرق الدلتا لإنتاج الكهرباء
2150	شركة القناة لتوزيع الكهرباء
720	الشركة المصرية لنقل الكهرباء بمنطقة القناة
4525	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الشركات.

٢/١ تحديد عينة الدراسة:

إعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، ولذا تم اختيار عينة عشوائية طبقية من العاملين على نظام تخطيط موارد المؤسسة لدى ثلاث شركات في قطاع الكهرباء في جمهورية مصر العربية، وذلك عند معامل ثقة ٩٥% ونسبة خطأ ٥%، وتم تحديد عينة من مجتمع الدراسة باستخدام المعادلة التالية^(٢٤):

$$n = \frac{c(1-c)}{\frac{c}{2} + \frac{(1-c)}{1n}}$$

حيث إن:

ق: نسبة الحد الأقصى لتوافر الخصائص المطلوبة دراستها في أي مجتمع، وتبلغ ٥٠%.

د: نسبة الخطأ المسموح به، وتبلغ ٥%.

د. م: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة ٩٥%، وبذلك تكون الدرجة المعيارية المقابلة تساوي ١.٩٦.

ن^١: حجم مجتمع الدراسة.

ن: حجم العينة.

وبالتعويض في المعادلة السابقة يكون حجم عينة الدراسة من العاملين ٣٥٤ مفردة وتم توزيع العينة على العاملين في الشركات محل الدراسة كما يلي:

جدول رقم (٤) توزيع عينة الدراسة

العينة	العاملين	الشركة
129	1655	شركة شرق الدلتا لإنتاج الكهرباء
168	2150	شركة القناة لتوزيع الكهرباء
57	720	الشركة المصرية لنقل الكهرباء بمنطقة القناة
354	4525	المجموع

المصدر: إعداد الباحث

ولقد اعتمد الباحث على العينة العشوائية التطبيقية من مجتمع الدراسة لدى شركات قطاع الكهرباء في جمهورية مصر العربية محل الدراسة، وذلك نظراً لاختلاف أعداد فئات وأعداد العاملين في الإدارات والشركات التابعين لها. وقد قام الباحث بتوزيع قوائم الاستبيان على الفئات المختلفة من العاملين في شركات قطاع الكهرباء في جمهورية مصر العربية محل الدراسة وقد تم الرد عليها بنسب مختلفة من قبل مفردات العينة، ويوضح الجدول التالي مجتمع وعينة الدراسة والاستثمارات الموزعة والمستردة والمستبعدة لجميع فئات عينة الدراسة من العاملين كما يلي:

جدول رقم (٥)

الإستثمارات الموزعة والمستردة والمستبعدة ونسبة الاستجابة لعينة الدراسة

الشركات	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المستردة	الاستثمارات المستبعدة	نسبة الاستجابة
شرق الدلتا لإنتاج الكهرباء	1655	129	129	107	22	82.95%
القناة لتوزيع الكهرباء	2150	168	168	135	33	80.36%
المصرية لنقل الكهرباء بمنطقة القناة	720	57	57	48	9	84.21%
المجموع	4525	354	354	290	64	81.92%

٣/١ طرق جمع البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها قام الباحث بإعداد وتصميم قائمة استبيان موجهة إلى العاملين في شركات قطاع الكهرباء في جمهورية مصر العربية، وبالإضافة إلى ما سبق قام الباحث بتدعيم الدراسة الميدانية بإجراء عدد من المقابلات الشخصية وذلك على النحو التالي:

١- مقابلات شخصية مع عدد من أعضاء الإدارة العليا في شركات قطاع الكهرباء في جمهورية مصر العربية لتحديد الدور الذي يقومون به لزيادة جودة نظام تخطيط

موارد المؤسسة بهدف تحقيق التطوير التنظيمي.

٢- مقابلات شخصية مع عدد من العاملين في شركات قطاع الكهرباء في جمهورية مصر العربية لمعرفة مدى الاهتمام من قبل الشركات بتحقيق التطوير التنظيمي من خلال زيادة أثر جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة.

مقابلات شخصية مع عدد من أفراد الإدارة العليا والعاملين في شركات قطاع الكهرباء في جمهورية مصر العربية لمعرفة مدى أهمية نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق التطوير التنظيمي.

ثانياً: أساليب التحليل الإحصائي:

تم استخدام الحاسب الآلي بعد الإنتهاء من جمع البيانات بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له اختصاراً بالرمز SPSS، وذلك لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتلك البيانات واختبار صحة فروض الدراسة، وتطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي وذلك كما يلي:

أ. الإحصاء الوصفي:

تم الاستعانة ببعض المقاييس الإحصائية الوصفية ومنها "الوسط الحسابي" و"الخطأ المعياري" و"المتوسط الحسابي" و"الانحراف المعياري" لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها، وكذلك تم الاعتماد على معامل "ألفا كرونباخ" الذي يستخدم لقياس مدى الثبات لفقرات قائمة الاستبيان وكذلك تم التأكد من صدق تلك الفقرات.

ب. الإحصاء الاستدلالي:

اعتمد الباحث في تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي لاختبار صحة الفروض وهذه الأساليب ما يلي:

- ١- اختبار (t) ويستخدم لإختبار معنوية الفروق الإحصائية بين عينتين مستقلتين.
- ٢- تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA لاختبار معنوية الفروق.
- ٣- معامل الارتباط لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.
- ٤- تحليل الانحدار الخطي البسيط.

ثالثاً: معاملات الصدق والثبات:

يتبين من الجدول التالي أن درجة معامل ثبات جميع أبعاد محاور الاستبيان تتراوح ما بين (0.802 - 0.898) وهذا يعني أن قيمة معامل الثبات لجميع الأبعاد مرتفعة وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.05%) وبذلك تعتبر درجة الثبات لجميع مجالات الاستبيان مقبولة.

جدول رقم (٦) نتائج معامل الصدق والثبات لأبعاد قائمة الاستبيان

المتغير	معامل الثبات	معامل الصدق
جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة	0.898	0.948
التطوير التنظيمي	0.802	0.896
جميع فقرات الاستبيان	0.854	0.924

المصدر: إعداد الباحث من خلال التحليل الإحصائي

كما يتبين من الجدول السابق أن جميع معاملات الصدق لجميع أبعاد محاور الاستبيان تتراوح ما بين (0.896 - 0.948) وهذا يعني أن قيمة معاملات الصدق لجميع أبعاد الاستبيان مرتفعة وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.05%) وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبيان صادقة لما وضعت له.

رابعاً: الإحصاء الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية:

تحليل أبعاد جودة النظام:

١. تحليل فقرات بُعد جودة النظام على الهيكل التنظيمي:

جدول رقم (٧) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بعد جودة النظام على الهيكل التنظيمي

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١.	يتميز نظام الـ (ERP) بالمرونة الكافية للاستجابة مع التغيرات المستمرة في أنشطة الأعمال	3.11	1.09	62.28%	٣

١	66.55%	1.18	3.33	٢. يتلاءم نظام الـ (ERP) مع متطلبات عمل الشركة
٥	58.55%	1.34	2.93	٣. يساعد نظام الـ (ERP) علي بناء هيكل تنظيمي يلاءم احتياجات كل الأقسام
٤	60.55%	1.15	3.03	٤. يساعد نظام الـ (ERP) علي وجود هيكل تنظيمي أكثر مرونة
٢	63.59%	1.22	3.18	٥. يقدم نظام (ERP) الدعم للمستويات الإدارية المختلفة
	62.30%	1.20	3.12	متوسط البُعد

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المرتبطة بعدد جودة النظام علي الهيكل التنظيمي جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.١٢) وبانحراف معياري (١.٢٠)، وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على أن "يتلاءم نظام الـ (ERP) مع متطلبات عمل الشركة" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٣٣) وبانحراف معياري (١.١٨)، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على أن "يساعد نظام الـ (ERP) علي بناء هيكل تنظيمي يلائم احتياجات كل الأقسام" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٩٣) وبانحراف معياري (١.٣٤).

٢. تحليل فقرات بُعد جودة النظام علي القيادة والمهام:

جدول رقم (٨) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بعد

جودة النظام علي القيادة والمهام

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١	يسمح نظام الـ (ERP) بتكامل البيانات مع الأقسام المختلفة	3.46	1.15	69.17%	١

٢	يساعد نظام الـ (ERP) في توزيع المسئوليات والإختصاصات داخل الشركة	2.91	1.34	58.14%	٤
٣	يساعد نظام الـ (ERP) على رفع الكفاءة على مختلف المستويات الإدارية بالمنظمة	3.32	1.40	66.41%	٢
٤	يعمل نظام الـ (ERP) على تخفيف الأعباء على مختلف المهام	3.12	1.37	62.34%	٣
متوسط البُعد		3.20	1.32	64.02%	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المرتبطة بجودة النظام على القيادة والمهام جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٢٠) وبانحراف معياري (١.٣٢)، وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على أن "يسمح نظام الـ (ERP) بتكامل البيانات مع الأقسام المختلفة" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٤٦) وبانحراف معياري (١.١٥)، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على أن "يساعد نظام الـ (ERP) في توزيع المسئوليات والإختصاصات داخل الشركة" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٩١) وبانحراف معياري (١.٣٤).

٣. تحليل فقرات بُعد جودة النظام على التنمية البشرية:

جدول رقم (٩) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بعد جودة النظام على التنمية البشرية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١	يسهل على الأفراد تعلم واستخدام نظام الـ (ERP)	2.96	1.25	59.10%	٥
٢	يتيح نظام الـ (ERP) المعلومات لجميع من يطلبها	3.23	1.23	64.69%	٤

١	68.97%	1.11	3.45	٣. يلبي نظام الـ (ERP) حاجات العاملين المختلفة
٢	66.55%	1.04	3.33	٤. يساعد نظام الـ (ERP) علي وضع أسس موضوعية لاستقطاب الموارد البشرية
٣	63.17%	1.17	3.16	٥. يراعي نظام الـ (ERP) احتياجات المستخدم النهائي
	64.50%	1.16	3.23	متوسط البُعد

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المرتبطة بجودة النظام علي التنمية البشرية جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٢٣) وبانحراف معياري (١.١٦)، وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على أن "يلبي نظام الـ (ERP) حاجات العاملين المختلفة" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٤٥) وبانحراف معياري (١.١١)، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على أن "يسهل علي الأفراد تعلم واستخدام نظام الـ (ERP)" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٩٦) وبانحراف معياري (١.٢٥).

خامساً: اختبارات فروض الدراسة:

تقوم هذه الدراسة علي فرضين أساسيين وقد قام الباحث بإختبار كلاً منها علي النحو التالي:

الفرض الرئيس الأول: ينص الفرض الرئيس للدراسة على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام تخطيط موارد المؤسسة علي تحقيق التطوير التنظيمي

ولقد تم تقسيم هذا الفرض إلي الفروض الفرعية الآتية:

١. الفرض الفرعي الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النظام علي الهيكل التنظيمي. و لاختبار هذا الفرض قام الباحث بعدد من الإختبارات وذلك على النحو التالي:
أ. معامل الارتباط: يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين جودة النظام كمتغير مستقل و الهيكل التنظيمي كمتغير تابع.

جدول رقم (١٠) معامل الارتباط للفرض الفرعي الثاني

الهيكل التنظيمي	جودة النظام	الاختبار	المتغير
٠.٨٧٤	١	معامل الارتباط	جودة النظام
٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	المعنوية	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي. يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٨٧.٤% عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين جودة النظام و الهيكل التنظيمي .
ب. معامل التحديد:

جدول رقم (١١) معامل التحديد للفرض الفرعي الثاني

الخطأ المعياري	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	المتغير المستقل
8.14371	0.762	0.763	جودة النظام

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي. يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2 = 0.763$ وهو ما يعني أن جودة النظام تفسر الهيكل التنظيمي بنسبة ٧٦.٣%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الإندارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

ج. تحليل التباين ANOVA Test:

جدول رقم (١٢) تحليل التباين للفرض الفرعي الثاني

المعنوية	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	البيان
٠.000	927.91	61539.33	1	61539	الانحدار
		66.32	288	19100	البواقي
			289	80640	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين جودة النظام و الهيكل التنظيمي، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

د. تحليل الانحدار:

جدول رقم (١٣) تحليل نتائج الانحدار للفرض الفرعي الثاني

المعنوية	إختبار ت	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		بيتا	الخطأ المعياري	بيتا	
0.000	6.67	0.874	1.792	11.952	الثابت
0.000	30.462		0.111	3.377	جودة النظام

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم اختبار "ت" لجميع عبارات متغير جودة النظام ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين جودة النظام و الهيكل التنظيمي .

ونستنتج من الجداول السابقة ما يلي:

- كان مستوى الدلالة الخاصة بكل من معامل ارتباط "بيرسون" ومعامل الإنحدار أقل من قيمة ٠.٠٥ مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة النظام و الهيكل التنظيمي .
- كانت إشارة معامل ارتباط "بيرسون" موجبة مما يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة النظام و الهيكل التنظيمي .
- كانت قيمة مستوى المعنوية لاختبار معادلة الانحدار ككل ANOVA (إختبار ف) أقل من قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٥ مما يعني إمكانية الاعتماد على نموذج الإنحدار المقدر وبالتالي إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع محل الدراسة.
- قيم معامل Beta تشير إلى أن جودة النظام تؤثر في الهيكل التنظيمي بنسب مختلفة وهذا التفسير لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة.
- مما سبق يمكن للباحث قبول الفرض أي أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النظام على الهيكل التنظيمي.

٢. الفرض الفرعي الثاني:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النظام على القيادة والمهام.
- ولإختبار هذا الفرض قام الباحث بعدد من الاختبارات وذلك على النحو التالي:
- أ. **معامل الارتباط** : يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين جودة النظام كمتغير مستقل و القيادة والمهام كمتغير تابع.

جدول رقم (١٤) معامل الارتباط للفرض الفرعي الثالث

القيادة والمهام	جودة النظام	الاختبار	المتغير
٠.٨٨٦	١	معامل الارتباط	جودة النظام
٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	المعنوية	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٨٨.٦% عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين جودة النظام و القيادة والمهام .

ب. معامل التحديد:

جدول رقم (١٥) معامل التحديد للفرض الفرعي الثالث

المتغير المستقل	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
جودة النظام	0.785	0.784	7.7591

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2 = 0.785$ وهو ما يعني أن جودة النظام تفسر القيادة والمهام بنسبة 78.5%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

ج. تحليل التباين ANOVA Test:

جدول رقم (١٦) تحليل التباين للفرض الفرعي الثالث

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	المعنوية
الانحدار	63301	1	63301	1051.4	0.145
البواقي	17339	288	60.203		
المجموع	80640	289			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين جودة النظام و القيادة والمهام، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 وتدل على عدم صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

د. تحليل الانحدار:

جدول رقم (١٧) تحليل نتائج الانحدار للفرض الفرعي الثالث

المعنوية	اختبارات	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		بيتا	الخطأ المعياري	بيتا	
٠.٠٠٠	6.524	0.886	1.709	11.15	الثابت
٠.٠٠٠	32.426		0.129	4.171	جودة النظام

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم اختبار "ت" لجميع عبارات متغير جودة النظام ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وببين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين بعد جودة النظام و القيادة و المهام .

ونستنتج من الجداول السابقة ما يلي:

- كان مستوى الدلالة الخاصة بكل من معامل ارتباط "بيرسون" ومعامل الانحدار أكبر من قيمة ٠.٠٥ مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة النظام و القيادة و المهام.
- كانت إشارة معامل ارتباط "بيرسون" موجبة مما يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة النظام و القيادة و المهام.
- كانت قيمة مستوى المعنوية لاختبار معادلة الانحدار ككل ANOVA (اختبار ف) أقل من قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٥ مما يعني إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المقدر وبالتالي إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع محل الدراسة.
- قيم معامل Beta تشير إلى أن جودة النظام تؤثر في القيادة و المهام بنسب مختلفة وهذا التفسير لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة.
- مما سبق يمكن للباحث قبول الفرض أي أنه:
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النظام على القيادة و المهام.

٣. الفرض الفرعي الثالث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النظام على التنمية البشرية. ولإختبار هذا الفرض قام الباحث بعدد من الإختبارات وذلك على النحو التالي:
أ. معامل الارتباط:

يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين جودة النظام كمتغير مستقل و التنمية البشرية كمتغير تابع.

جدول رقم (١٨) معامل الارتباط للفرض الفرعي الرابع

المتغير	الاختبار	جودة النظام	التنمية البشرية
جودة النظام	معامل الارتباط	١	٠.٩٣٤
	المعنوية	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠

المصدر: إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.
يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٩٣.٤% عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين جودة النظام و التنمية البشرية.
ب. معامل التحديد:

جدول رقم (١٩) معامل التحديد للفرض الفرعي الرابع

المتغير المستقل	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
جودة النظام	0.872	0.872	5.9807

المصدر: إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.
يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2 = 0.872$ وهو ما يعني أن جودة النظام تفسر التنمية البشرية بنسبة ٨٧.٢%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الإنداربية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

ج. تحليل التباين ANOVA Test:

جدول رقم (٢٠) تحليل التباين للفرض الفرعي الرابع

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	المعنوية
الإندثار	70338	1	70338	1966.4	٠.000
البواقي	10302	288	35.769		
المجموع	80640	289			

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين جودة النظام و التنمية البشرية، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

د. تحليل الإندثار:

جدول رقم (٢١) تحليل نتائج الانحدار للفرض الفرعي الرابع

المعنوية	إختبار ت	المعاملات غير المعيارية		النموذج	
		المعاملات المعيارية	الخطأ المعياري		
0.000	8.393	0.934	1.266	10.624	الثابت
0.000	44.345		0.062	2.756	جودة النظام

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم إختبار "ت" لجميع عبارات متغير جودة النظام ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين جودة النظام و التنمية البشرية.

ونستنتج من الجداول السابقة ما يلي:

- كان مستوى الدلالة الخاصة بكل من معامل ارتباط "بيرسون" ومعامل الانحدار أقل من قيمة ٠.٠٥ مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة النظام و التنمية البشرية.
- كانت إشارة معامل ارتباط "بيرسون" موجبة مما يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة النظام و التنمية البشرية.
- كانت قيمة مستوى المعنوية لاختبار معادلة الانحدار ككل ANOVA (اختبار ف) أقل من قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٥ مما يعني إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المقدر وبالتالي إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع محل الدراسة.
- قيم معامل Beta تشير إلى أن جودة النظام تؤثر في التنمية البشرية بنسب مختلفة وهذا التفسير لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة.
- مما سبق يمكن للباحث قبول الفرض أي أنه:
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النظام على التنمية البشرية.
ومن خلال نتائج تحليل الفروض الفرعية السابقة للفرض الرئيس يمكن للباحث قبول الفرض أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام تخطيط موارد المؤسسة علي تحقيق التطوير التنظيمي.

النتائج والتوصيات

يستعرض الباحث ملخصاً لأهم نتائج فروض الدراسة التي قام بها، وكذلك ملخصاً لأهم النتائج العامة التي أمكن التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي للدراسة، بالإضافة إلى التوصيات التي يراها الباحث مناسبة في تحقيق التطوير التنظيمي في شركات قطاع الكهرباء بجمهورية مصر العربية من خلال زيادة جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة.

أولاً: نتائج اختبار الفروض:

أظهرت نتائج اختبارات الفروض التي قامت بها الباحثة عدة نتائج يمكن عرضها في الجدول التالي:

جدول رقم (٢٢) ملخص نتائج إختبارات فروض الدراسة

النتيجة	الموضوع	الفرض
ثبت صحة الفرض	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحقيق التطوير التنظيمي	الفرض الرئيس الأول
ثبت صحة الفرض	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النظام على الهيكل التنظيمي.	الفرض الفرعي الأول
ثبت صحة الفرض	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النظام على القيادة والمهام.	الفرض الفرعي الثاني
ثبت صحة الفرض	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النظام على التنمية البشرية.	الفرض الفرعي الثالث

المصدر: من إعداد الباحث.

ثانياً: نتائج تحقيق الأهداف:

لقد قامت الباحثة بتحديد أهداف الدراسة في الفصل الأول والجدول التالي يوضح نتائج ومجالات تحقيق هذه الأهداف :

جدول رقم (٢٣) أهداف الدراسة ومجالات تحقيقها

النتيجة	مجال تحقيقه	الهدف	رقم الهدف
تم تحقيقه	نموذج متغيرات الدراسة الاطوار المفاهيمي للدراسة	تحديد أبعاد القياس لكلاً من جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة والتطوير التنظيمي.	الأول
تم تحقيقه	الدراسة الاستطلاعية المقابلات الشخصية	التعرف على واقع نظام تخطيط موارد المؤسسة في شركات قطاع الكهرباء بمحافظة الاسماعيلية وواقع مستويات تحقيق التطوير التنظيمي في تلك الشركات.	الثاني
تم تحقيقه	نتائج اختبار الفروض نتائج التحليل الاحصائي	دراسة واختبار أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحقيق التطوير التنظيمي في شركات قطاع الكهرباء بمحافظة الاسماعيلية.	الثالث

المصدر: من إعداد الباحث.

ثالثاً: النتائج العامة:

١. توصلت الدراسة أن هناك بعض العناصر الأساسية اللازمة لزيادة جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة من أجل تحقيق التطوير التنظيمي في شركات قطاع الكهرباء بجمهورية مصر العربية حيث تعتبر تلك العناصر من أهم المقومات التي يجب توفرها في تلك الشركات.
٢. بينت الدراسة أن هناك علاقة بين جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة وتحقيق التطوير التنظيمي في شركات قطاع الكهرباء بجمهورية مصر العربية، وكذلك يوجد أثر لجودة نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحقيق التطوير التنظيمي في تلك الشركات.
٣. استنتجت الدراسة أن نظام تخطيط موارد المؤسسة يساهم في تحقيق التكامل في البيانات والمعلومات مع الأقسام المختلفة، على الرغم من أن نظام تخطيط موارد المؤسسة الموجود لا يساعد بالشكل الكافي في توزيع المسؤوليات والاختصاصات داخل الشركة.
٤. بينت الدراسة أن رضا مستخدمي نظام تخطيط موارد المؤسسة يساهم في تنفيذ العاملين للمهام المختلفة بصورة أفضل وزيادة إنتاجية العاملين بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء في الشركات.

رابعاً: التوصيات:

١. ضرورة العمل على توفير العناصر الأساسية اللازمة لزيادة جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة من أجل تحقيق التطوير التنظيمي في شركات قطاع الكهرباء بجمهورية مصر العربية حيث تعتبر تلك العناصر من أهم المقومات التي يجب توفرها في تلك الشركات.
٢. العمل على الاهتمام بطبيعة العلاقة القوية بين جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة و تحقيق التطوير التنظيمي في شركات قطاع الكهرباء بجمهورية مصر العربية، وكذلك ضرورة الاستفادة من طبيعة الأثر الإيجابي لجودة نظام تخطيط موارد المؤسسة على تحقيق التطوير التنظيمي في تلك الشركات, وذلك من خلال

- الاستفادة من تجارب المؤسسات التي طبقت نظام تخطيط موارد المؤسسة لديها بنجاح, والاعتماد علي نتائجها في تطوير النظم المستخدمة.
٣. أن تقوم إدارة الشركات بتفعيل استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق التكامـل في البيانات والمعلومات مع الأقسام المختلفة، وكذلك أن يتم تطوير نظام تخطيط موارد المؤسسة بالشكل الكافي وتوزيع المسؤوليات والاختصاصات داخل الشركات، وضرورة أن تضع إدارة الشركات من ضمن اهتماماتها الرئيسية وجود معايير محددة لتطوير النظام وأن تعمل على تبني الأسس اللازمة لتطوير وتحسين عمليات الجودة خصوصاً فيما يتعلق بتحسين طرق الاستفادة من النظام في تخفيض التكاليف وزيادة مستوى الأداء.
٤. ضرورة أن تهتم الشركات بالاستفادة من رضا المستخدمين عن نظام تخطيط موارد المؤسسة في تنفيذ العاملين للمهام المختلفة بصورة أفضل وزيادة إنتاجية العاملين بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء في الشركات و أن تعمل على الاستفادة من أفكار العاملين في زيادة الاستفادة من النظام وتطويرها لـيتم تطبيقها بالشكل المناسب, بالإضافة إلي الحصول علي مقترحات مستخدمي النظام باستمرار والاستفادة منها.

المراجع :

- (١) عبد اللطيف, ناصر نور الدين, و البابلي, محمد محمود حسن (٢٠١٥), "تصميم وإدارة قواعد البيانات Access – Oracle – ERP مدخل تطبيقي", الدار الجامعية ص٦٦.
- (٢) المسدي, عادل عبد المنعم (٢٠١٤) "أثر متطلبات نجاح إدارة التغيير في التطوير التنظيمي", مجلة التجارة والتمويل, كلية التجارة, جامعة طنطا, العدد الأول, ص٣.
- (٣) جاد الرب, سيد محمد (٢٠٠٩) "استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء – الأطر المنهجية والتطبيقات العلمية", دار النهضة العربية, ص١.
- (4) Migdadi, M. M., & Abu Zaid, M. K. S. (2016). An empirical investigation of knowledge management competence for enterprise resource planning systems success: insights from Jordan. **International Journal of Production Research**, Vol. 54, No. (18), PP. 5480-5498.
- (5) Ullah, A., Baharun, R. B., Nor, K., Siddique, M., & Bhatti, M. N. (2017). Enterprise Resource Planning (ERP) Systems and ERP Quality Factors: A Literature Review. **Journal of Managerial Sciences**, Vol. .11, No. 3. PP. 297-322 .
- (6) Zadeha, L. K., & Ghahremanib, M. (2016). Factors affecting organizational development (Case Study: Welfare office of East Azerbaijan province). **International Academic Journal of Organizational Behavior and Human Resource Management**, Vol. 3, No. (5), PP. 46-51.
- (٧) صقر, إسماعيل صبري. (٢٠١٨) "تقييم قيادات المنظمات الحكومية بهدف إحداث التطوير التنظيمي", رسالة ماجستير, كلية التجارة, جامعة قناة السويس.
- (8) Hassan, M. K., & Mouakket, S. (2016). ERP and organizational change: A case study examining the implementation of accounting modules. **International Journal of Organizational Analysis**, Vol. 24, No. (3), PP. 487-515.

(9) Aremu, A. Y., Shahzad, A., & Hassan, S. (2018). Determinants of Enterprise Resource Planning adoption on organizations' performance among medium enterprises. **LogForum**, Vol. 14, No. 2, PP. 245-255.

(١٠) مندور، محمد محمد إبراهيم (٢٠١١). "أثر تطبيق نظم تخطيط موارد المشروع على ممارسات المحاسبة الإدارية في منشآت الأعمال في جمهورية مصر العربية" رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.

(11) Garg, P., & Agarwal, D. (2014). Critical success factors for ERP implementation in a Fortis hospital: an empirical investigation. **Journal of Enterprise Information Management**, Vol. 27, No. (4), PP.402-423.

(12) El Mohadab, M., Khalene, B. B., & Safi, S. (2017, **November**). **Enterprise resource planning: Introductory overview**. In 2017 International Conference on Electrical and Information Technologies (ICEIT). pp. 1-4.

(13) Fiaz, M., Ikram, A., & Ilyas, A. (2018). Enterprise Resource Planning Systems: Digitization of Healthcare Service Quality. **Administrative Sciences**, Vol. 8, No. (3), P. 38.

(١٤) جاد الرب، سيد محمد (٢٠١٣)، "إدارة الإبداع والتميز التنافسي"، مطابع الدار الهندسية، ص ٢٤٩.

(١٥) Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2014). **Organization development and change**, Cengage learning.

(١٦) صقر، إسماعيل صبري. (٢٠١٨). مرجع سبق ذكره، ص ٦٢.

(١٧) ماهر، أحمد (٢٠١٧)، "تطوير المنظمات - الدليل العلمي لإعادة الهيكلة والتميز الإداري وإدارة التغيير"، مطبعة الدار الجامعية، ص ٢٢ - ٢٣.

(18) BUDAI, T. (2011). The Significance and History of Organization Development in Hungary and International Relations. **Eurasian Journal of Business and Economics**, Vol. 4, No. (8), PP. 87-99.

(19) Huang, Z. (2010). A compilation research of ERP implementation critical success factors. **Issues in Information systems**, Vol.11, No. (1), PP. 507-512.

(20) Powell, D., Alfnes, E., Strandhagen, J. O., & Dreyer, H. (2013). The concurrent application of lean production and ERP: Towards an ERP-based lean implementation process. **Computers in Industry**, Vol. 64, No. (3), PP. 324-335.

(21) Badewi, A., & Shehab, E. (2016). The impact of organizational project benefits management governance on ERP project success: Neo-institutional theory perspective. **International Journal of Project Management**, Vol. 34, No. (3), PP. 412-428.

(22) Shao, Z., Feng, Y., & Hu, Q. (2017). Impact of top management leadership styles on ERP assimilation and the role of organizational learning. **Information & Management**, Vol. 54, No. (7), PP. 902-919.

(23) Hoch, J. E., & Dulebohn, J. H. (2013). Shared leadership in enterprise resource planning and human resource management system implementation. **Human Resource Management Review**, Vol. 23, No. (1), PP. 114-125.

(٢٤) سيكاران, أوما (٢٠١١)، طرق البحث في الإدارة: مدخل بناء المهارات البحثية، ترجمة: إسماعيل علي بسيوني، القاهرة، دار المريخ للنشر والتوزيع.