

مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحسين اتخاذ القرار بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك
بالمملكة العربية السعودية

*The contribution of the Enterprise Resource Planning (ERP) system to improving
decision-making in the Zakat, Tax and Customs Authority
in the Kingdom of Saudi Arabia*

أ.د معراج عبد القادر هوارى

كليات الشرق العربي - المملكة العربية السعودية

hakouyoucefiyad@gmail.com

د. احمد عبد الحفيظ امجدل¹

كليات عنبزة الأهلية - المملكة العربية السعودية

amedjedel@oc.edu.sa

تاريخ النشر: 2023/06/11

تاريخ القبول: 2023/03/23

تاريخ الاستلام: 2022/10/02

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحسين اتخاذ القرار، كما هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وكذلك معوقات تطبيقه. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن هناك علاقة طردية بين متغيرات البحث حيث تبين أن نظام تخطيط موارد المؤسسة يؤدي إلى تحسين عملية اتخاذ القرارات في الهيئة. وهذا يعني قبول الفرضية الأولى. وتوصلت إلى امتلاك الموظفين قدرة محدودة على معرفة الوقت والمكان الذي حصلت فيه المشكلة، عدم مقدرة الموظفين على تحديد البدائل الممكنة لمواجهة المشكلة، وعدم وجود صعوبات تعيق عملية اتخاذ قرارات سليمة وفعالة وتعديلها أو إلغاؤها. كما أوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من نتائج الدراسة كنقطة مرجعية للعديد من الدراسات والمؤسسات التي تحتاج إلى هذا النوع من الدراسات في المستقبل، وضرورة تبني نظام لتخطيط الموارد يكون علمي ومنهجي لأنه يساعد في إيجاد الحلول المناسبة لمشاكل المنظمة.

الكلمات المفتاحية: نظام تخطيط موارد المؤسسة، تحسين اتخاذ القرار، هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.

Abstract:

This study aimed to assess the contribution of the ERP system to improving decision-making, and it also aimed to identify the extent to which the ERP system is applied in the Zakat, Tax and Customs Authority, as well as the obstacles to its application. The descriptive analytical approach was used, and the study reached a number of results, the most important of which is that there is a direct relationship between the research variables, as it was found that the enterprise resource planning system leads to the improvement of the decision-making process in the authority. This means that the first hypothesis is accepted. And it concluded that the employees have a limited ability to know the time and place where the problem occurred, the inability of the employees to identify possible alternatives to confront the problem, and the absence of difficulties that hinder the process of making sound and effective decisions and modifying or canceling them. The study also recommended the need to take advantage of the results of the study as a reference point for many studies and institutions that need this type of studies in the future, and the need to adopt a system for resource planning that is scientific and systematic because it helps in finding appropriate solutions to the problems of the organization.

Key words:

contribution of the ERP system to improving, decision making, Zakat, Tax and Customs Authority.

مقدمة:

أن زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات أدى بها إلى استغلال كل الوسائل التي من شأنها أن تكسبها ميزة تنافسية، لاسيما في مجال أنظمة المعلومات التي أصبحت أحد أهم الركائز التي تقوم عليها المؤسسات في العصر الحديث نظراً للدور الكبير الذي تلعبه هذه الأنظمة، فبعد ظهور البرمجيات المستقلة التي أظهرت قفزة نوعية في الفترات السابقة إلا أنه وبمرور الوقت تم إثبات عجزها من ناحية توحيد المعلومة بالمؤسسة وعدم الحصول على المعلومة في وقتها المناسب وبالتالي التأثير على اتخاذ قرارات حاسمة من شأنها أن تحدد مصير المؤسسة. ولذلك أصبح هناك اهتمام متزايد من طرف متخذي القرار في المؤسسات من أجل اختيار الأنسب من هذه الأنظمة لنشاط المؤسسة، وتطبيق النظام الكفيل بتقديم المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، والذي يضمن اتخاذ القرارات الرشيدة في تسيير مختلف أنشطة المؤسسة. أخذت نظم المعلومات بالتطور تدريجياً حتى ظهور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) إذ يعتبر واحداً من مجموع البرمجيات الأكثر استخداماً في السنوات الأخيرة، وتعد من أهم التطورات في استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها مجموعة برمجيات متكاملة تساهم في مساعدة إدارة المؤسسة على الاستخدام الفعال للموارد، من خلال توفير مجموعة برمجيات متكاملة لمعالجة طلبات المعلومات في المؤسسة.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

أصبحت المنظمات في العصر الحديث تتسابق لمواكبة التغير والتطور في جميع المجالات ، حيث أن سرعة الاستجابة في اتخاذ القرارات تساعد المنظمة على مواجهة التغيرات وتجنب الآثار السلبية وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة. كما أن معظم المنظمات تعتمد على نظام ERP لتعزيز عملياتها من حيث السرعة والجودة وتقليل التكاليف غير الضرورية من خلال التشارك الفعال بالمعلومات بين أقسام وأنشطة المنظمة المتنوعة. بناءً على ذلك يمكن صياغة المشكلة البحثية للدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما مدى مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحسين اتخاذ القرار ببيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟
ويتفرع عنه الأسئلة الآتية:

1. هل يساهم التوافق بين عمليات (ERP) وعمليات المؤسسة في تحسين اتخاذ القرار ببيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟
2. هل يساهم دعم مزودي النظام في تحسين اتخاذ القرار ببيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟
3. هل يساهم توافق التغير وإعادة هندسة النظام في تحسين اتخاذ القرار ببيئة الزكاة والضريبة والجمارك؟

فرضيات الدراسة:

1. يساهم نظام ERP في تحسين اتخاذ القرار ببيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
2. توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية تعزى إلى كل من متغير (الجنس/العمر/المستوى التعليمي/الأقدمية) عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يساهم التوافق بين عمليات تخطيط موارد المؤسسة وعمليات المؤسسة في تحسين اتخاذ القرار ببيئة الزكاة والضريبة والجمارك عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
2. يساهم دعم موردي النظام في تحسين اتخاذ القرار ببيئة الزكاة والضريبة والجمارك عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
3. يساهم توافق التغيير وإعادة هندسة النظام في تحسين اتخاذ القرار ببيئة الزكاة والضريبة والجمارك عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تقييم مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحسين اتخاذ القرار، وعليه فإن الدراسة تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف ومنها:

- التعرف على مساهمة نظام ERP في تحسين اتخاذ القرار ببيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- الخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات التي من الممكن أن تفيد هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- التعرف على مدى تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك وكذلك معوقات تطبيقه.

أهمية الدراسة:

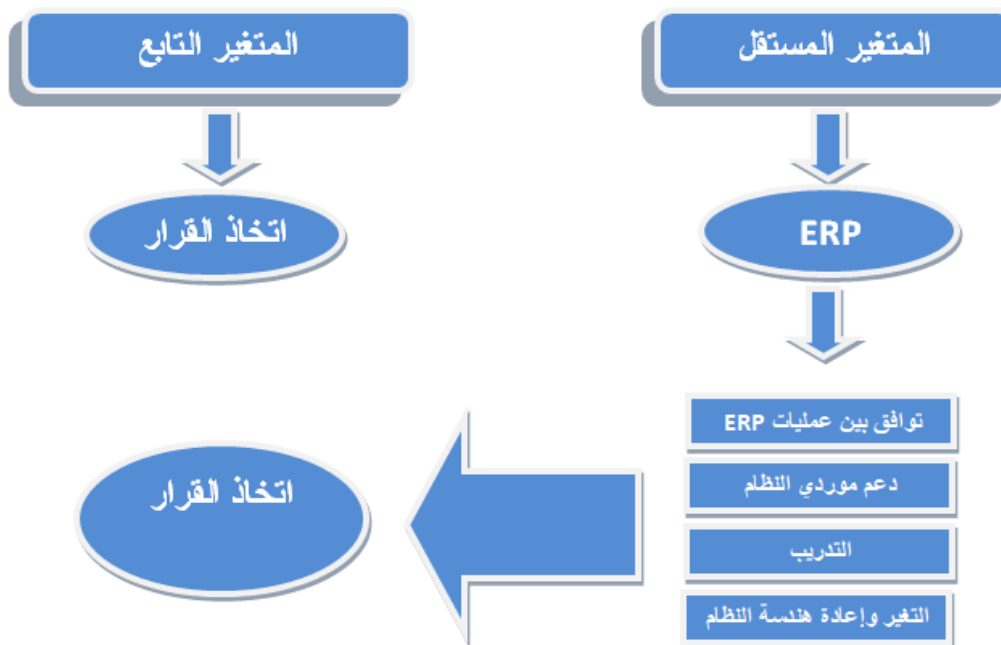
الأهمية العلمية:

- تسعى هذه الدراسة إلى بيان أهمية مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحسين اتخاذ القرار ببيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- تقديم نموذج معرفي جديد يستند إلى النظريات والدراسات السابقة، يوضح مساهمة نظام تخطيط الموارد ERP في تحسين اتخاذ القرار، أحد أهم الأنظمة التي تعتمد عليها المؤسسات للتغلب على المشكلات التي تواجهها متمثلة بالاستخدام الأمثل للموارد.

الأهمية العملية:

- يُعد تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة من أهم الأنظمة الاستراتيجية التي تعتمد عليها المنظمات في تسيير أعمالها، واتخاذ قراراتها بكفاءة وفعالية، لذا فإن التعرف إلى العوامل الحرجة لنجاح التطبيق تُعد في غاية الأهمية لضمان أن تتم أعمال التنفيذ بكفاءة وفعالية.
- يتوقع من هذه الدراسة توضيح الصعوبات الحقيقية التي تواجه مستخدمي نظم تخطيط الموارد وتحليل هذه الصعوبات لتعريف المسؤولين ببيئة الزكاة والضريبة والجمارك بالنتائج التي توصل إليها الباحث.
- ستساعد الدراسة في تعريف المسؤولين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بدور نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحسين اتخاذ القرار في ضوء النتائج التي يتوصل إليها الباحثين.

نموذج الدراسة:



المحور الأول: نظام تخطيط موارد المؤسسة

نظام تخطيط موارد المؤسسات هو نظام متكامل يتيح للمؤسسة توحيد نظام المعلومات لربط العمليات الأساسية فيها، ويوفر للموظفين المعلومات اللازمة لتوجيه ومراقبة الأنشطة الأساسية للشركة على طول سلسلة الإمداد، من الإنتاج أو الاستغلال إلى البيع وحتى التسليم النهائي للعميل، فالموظفون لا يقومون بإدخال المعلومات إلا مرة واحدة، بعد ذلك تكون متاحة لجميع أنظمة المؤسسة (لواتي، 2013، صفحة 97).

يمكن تعريفها هي برامج وإجراءات متكاملة لمنظمة ما لتشغيل وأتمتة عملياتها التجارية الرئيسية، تعتمد عادة على نظام إدارة قواعد البيانات العلائقية المركزية. وهي برمجيات صممت لإدارة الأعمال وتشمل وحدات دعم المجالات الوظيفية مثل: التخطيط، التصنيع، المبيعات، التسويق والتوزيع، المحاسبة والمالية، إدارة الموارد البشرية، إدارة المشاريع، إدارة المخزون، الخدمات، الصيانة، النقل، والتجارة الإلكترونية (Brandon, 2006, p. 391).

أولاً: أهمية نظم تخطيط موارد المؤسسة ERP :

من الواضح أن لتبني تطبيق نظم تخطيط الموارد أهمية كبيرة وفوائد عديدة للشركات، باعتبارها تقوم على فكرة تبسيط عمليات المؤسسة مع بعضها البعض وجعلها غير منفصلة بهدف رفع كفاءتها وفعاليتها، وزيادة حصتها السوقية (Shanna, 2016). في نفس السياق أكد (اللاهية، 2009) أن نظم تخطيط موارد المؤسسة تساعد على تحسين الاستجابة للعملاء، ويتم ذلك من خلال دمج جميع العمليات في تطبيق واحد يساعد الشركة على تحسين كفاءة تنفيذ أوامر العملاء والقدرة على تقديم الطلبات في الوقت المحدد لهم، وكذلك القدرة على التنبؤ بأوامر الإنتاج بشكل أسرع، وبالتالي توفير الموارد اللازمة، وتحسين مستوى خدمة العملاء، وهذا مايسمى بإدارة علاقات العملاء. ويذكر أيضاً (صيام، 2015) أن هذه النظم تساعد على دمج سلسلة الأعمال الأساسية، وتحقيق التميز في بيئة الأعمال المتطورة، الأمر الذي يساعد على دعم كفاءة التشغيل، وزيادة جودة المنتجات، وبالتالي زيادة ربحية الشركات.

من جانب آخر ذكر (Severin et al, 2010) أن هذه النظم لها فوائد إدارية تتعلق بتقليل الوقت الضائع الذي يحتاجه المحاسبون للوصول للبيانات المطلوبة، وبالتالي يمكن استغلال الوقت الفائض في تحليل البيانات، وهذا يؤدي إلى كفاءة في اتخاذ القرارات الصحيحة والقيمة بشكل أكبر. كما ذكر (Liu, 2011) أن نظم تخطيط الموارد تزيد من كفاءة الموظفين وإنتاجيتهم، وهي فوائد هامة تؤدي إلى إضافة قيمة لأي شركة مطبقة لمثل هذه النظم مهما كان حجمها وطبيعة نشاطها.

كما يرى (Davenport et al, 2004) أن هناك فوائد من تبني تطبيق نظام تخطيط الموارد منها فوائد مادية مثل انخفاض تكاليف المخزون، تكاليف النقل والصيانة وتكاليف تكنولوجيا المعلومات، وتحسين خدمات التوصيل وزيادة الأرباح، وفوائد غير مادية مثل وضوح المعلومات وشفافيتها وزيادة قدرة إدراك العملاء، والتكامل العالمي والطلب والمرونة.

ثانياً خصائص نظام تخطيط موارد المؤسسة:

إن نظام تخطيط موارد المؤسسة يتميز بمجموعة من الخصائص يمكن تقسيمها إلى ثلاثة مجموعات تتمثل في كل من الخصائص التقنية، الخصائص التنظيمية، الخصائص المعلوماتية، حيث تشير الخصائص التقنية إلى القدرات التقنية أو التسهيلات التي تساهم في تطوير الأنظمة والتطبيقات التي تقدمها أنظمة تخطيط موارد المؤسسة مقارنة بالأنظمة التقليدية ومدى قدرتها على التكيف مع التغيرات في ظل بيئة الأعمال الحديثة، وتشمل هذه الخاصية كل من المرونة، والانفتاح، القابلية للتطوير، بينما تتمثل الخصائص التنظيمية في إمكانية تغطية أنظمة تخطيط موارد المؤسسة للوظائف المختلفة في المنظمات خاصة وظائف الإدارة المالية، الموارد البشرية، المشتريات، المخازن، الإنتاج، إدارة علاقات الزبائن، وذلك من خلال تكامل وترابط هذه الأنظمة، وبالاعتماد على قاعدة بيانات موحدة تتيح مشاركة المعلومات في الوقت المناسب وبالدرجة اللازمة في جميع أقسام المنظمة وتشمل هذه الخصائص كل من التكامل، والتجانس، والتوجه نحو العمليات، في

حين تشير الخصائص المعلوماتية إلى تلك الخصائص التي تتعلق بجودة وفائدة المعلومات التي توفرها أنظمة تخطيط موارد المؤسسة وتشمل هذه الخصائص توفر المعلومات في الوقت المناسب، الدقة، الجودة، الملائمة (حسين، 2017).

المحور الثاني: محاور تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة:

لقد حدد (جاء الله، 2015، 321-322) عدد المراحل لتطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة، ويمكن توضيحها على النحو التالي:

1. مرحلة ما قبل التطبيق: وتساعد هذه المرحلة في تحديد الاحتياجات التشغيلية والخطط الاستراتيجية وغيرها من العناصر التي تحدد مجال وهدف نظام تخطيط موارد وفي هذه المرحلة يتم تحديد حجم التغير المتوقع، كما يتم تصميم العمليات.
 2. مرحلة التحليل: ويتم في هذه المرحلة تقييم الاساسيات التنظيمية التي تشكل أساس إعادة تصميم العمليات وبناء النظام وإدارة التغيير ويحدد بناء النظام البرامج المكونة للنظام وكيف تتفاعل مع بعضها، بالإضافة إلى فحص ومراجعة الاحتياجات الوظيفية والفنية لتحديد احتياجات بناء النظام.
 3. مرحلة التصميم: وهي المرحلة التي تتضمن استخدام كافة المعلومات التي تم جمعها خلال مرحلة ما قبل التطبيق ومرحلة التحليل لوضع تصميمات جديدة للوضع المستقبلي المنشود.
 4. مرحلة البناء: وتستخدم هذه المرحلة مخرجات عملية التصميم لتحديد العمليات التشغيلية الملموسة ودعم نظام المعلومات.
 5. مرحلة التطبيق: وفيها يتم عمل التغييرات النهائية على عمليات وسياسات واجراءات المنظمة ويتم تنفيذ كافة العمليات كما تم تحديدها في مرحلة التصميم.
- كما أن تطبيق برامج ونظم تخطيط موارد سيضمن تخفيض الفاقد من الوقت والعمليات الادارية بشكل آلي بما يحسن من مستوى الأداء، ويزيد من كفاءة وفعالية إدارة الإمداد من خلال إدارة المخزون، وترتيب العمل وإتمام عمليات الشراء الصحيحة المخطط لها مسبقاً، وإدارة النقل والإمداد، وإدارة المستودعات (الطويل، يونس، 2013).

المحور الثالث: الدراسة الميدانية:

1-مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع موظفي هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية في مدينة الرياض والبالغ عددهم (205) موظفين، لذا فلقد تم اختيار العينة بطريقة (العينة العشوائية البسيطة) لتكون ممثلة لمجتمع الدراسة، بحيث تعكس آراء وتوجهات مجتمع الدراسة كاملاً، الأمر الذي يمكننا معه أن نعتمد ما نتوصل إليه من نتائج على مجتمع الدراسة بشكل كلي والبالغ عددهم (77) موظفاً.

2-صدق الأدلة وثباتها:

لاختبار الثبات فقد قام الباحثين بالتأكد من ثبات أداة الدراسة بتطبيقها في شكلها النهائي على (10) موظفين من أفراد مجتمع الدراسة، وبعد عدة أيام من توزيعها تمت استعادتها وتفرغ بيانها وتحليلها باستخدام حزمة البرامج الإحصائية (SPSS) بغرض حساب معدل ثباتها بواسطة (معامل ثبات ألفا كرونباخ).

بلغ معامل ألفا للاستبانة (0.93)، وهي نسبة عالية تعزز الثقة باستخدام الأدلة وثبات نتائجها. وبذلك يكون قد تأكد صدق وثبات الاستبانة في صورتها النهائية وقابليتها للتطبيق. وقد تم الحصول على قيمة معامل ألفا لكل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك الاستبانة ككل والجدول رقم 01 يبين ذلك.

جدول رقم 01: قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك الاستبانة ككل

المجال	محاور وابعاد البحث	عدد الفقرات	قيمة معامل الفا كرونباخ
الاول	البيانات الشخصية	4	0.97
	التوافق بين عمليات ERP وعمليات المؤسسة	4	0.89
	دعم موردي النظام	4	0.90
	التدريب	4	0.83
	التغيير وإعادة هندسة	4	0.92
الثاني	تحديد المشكلة	4	0.89
	تحديد البدائل	4	0.84
	تقييم كل بديل	4	0.91
	اتخاذ القرار	4	0.88
	البيانات العام		0.85

يتضح من الجدول رقم 01 أن جميع معاملات "ألفا كرونباخ" جاءت تفوق (0.83)، وأن معامل "ألفا" للاستبانة ككل (0.85)، وبذلك يكون صدق وثبات أداة الدراسة واضحاً في صورتها النهائية، كما أنها قابلة للتطبيق..

3- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

للإجابة على محاوراً لدراسة فقد لجأ الباحثين إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. وكما هي موضحة فيما يلي:

1.3 النتائج المتعلقة بالمحور الأول: نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP):

يشتمل هذا المحور على الأبعاد الأربعة التالية:

البعد الأول: التوافق بين عمليات ERP وعمليات المؤسسة: يبين الجدول رقم 02 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات عينة الدراسة على "البعد الأول: نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)" مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية وكما يلي:

جدول رقم 02: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على "البعد الأول: نظام تخطيط موارد المؤسسة

(ERP)" مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

م	المؤشرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	يقدم نظام تخطيط الموارد الحلول المناسبة لمشاكل الهيئة			
2	يساهم نظام تخطيط الموارد في تحقيق أهداف الهيئة	3.87	0.81	موافق
3	يناسب نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP المطبق مختلف القرارات المتخذة داخل الهيئة	3.72	0.88	موافق
4	العمليات المتضمنة بنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP تتناسب مع الهيكل التنظيمي للهيئة	3.48	1.02	موافق
	البعد ككل	3.79		

المصدر: من إعداد الباحثين باعتماد على قاعدة بيانات البحث

يتضح من الجدول رقم (02) أعلاه ما يلي:

حصل هذا المحور على متوسط حسابي عام (3.79) وهذا يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على بنود هذا البعد. وحصلت

الفقرة (يقدم نظام تخطيط الموارد الحلول المناسبة لمشاكل الهيئة) على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.94).

كما جاءت الفقرة (يساهم نظام تخطيط الموارد في تحقيق أهداف الهيئة) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.87) وانحراف

معياري (0.81). وقد جاءت الفقرة (العمليات المتضمنة بنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP تتناسب مع الهيكل التنظيمي للهيئة) في المرتبة

الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري (1.02). وهذا يتفق مع دراسة مانع (2021) التي توصلت إلى وجود علاقة طردية قوية

بين استخدام نظم تخطيط موارد المشروعات ERP وتحسين جودة المعلومات الإدارية بلغت (68.1%).

البعد الثاني: دعم موردي النظام

جدول رقم 03: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على "البعد الثاني:

دعم موردي النظام " مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

م	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرقم
5	يتابع موردي نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP مراحل تنفيذ النظام خطوة بخطوة	3.92	0.68	1
6	موردي نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP لديهم الكفاءة التقنية والمعرفة بنشاط الشركة والعمليات الواجب إنجازها	3.77	1.02	2
7	توفر الشركة المورد الدعم التقني اللازم أثناء تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	3.70	0.97	3
8	يقدم موردي النظام التوجيهات والاستفسارات المطلوبة لتسيير الجيد لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	3.63	0.85	4
البعد ككل		3.82		

المصدر: من إعداد الباحثين باعتماد على قاعدة بيانات البحث

يتضح من الجدول رقم 03 أعلاه ما يلي:

حصل هذا البعد على متوسط حسابي عام (3.82) وهذا يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على بنود هذا البعد. وحصلت الفقرة (يتابع موردي نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP مراحل تنفيذ النظام خطوة بخطوة) على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.92) وإنحراف معياري (0.68). كما جاءت الفقرة (موردي نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP لديهم الكفاءة التقنية والمعرفة بنشاط الشركة والعمليات الواجب إنجازها) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.77) وإنحراف معياري (0.71). وقد جاءت الفقرة (يقدم موردي النظام التوجيهات والاستفسارات المطلوبة لتسيير الجيد لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP) في مرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.63) وإنحراف معياري (0.85). وهذا يتفق مع دراسة شراحيلى والشمرى (2021) التي توصلت الى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين (برنامج موارد ERP) بمختلف أدواره (تحقيق التوافق والفعالية، إدارة وتخطيط المخزون الطي، الرقابة الفعالة).

البعد الثالث: التدريب

جدول رقم 04: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على "البعد الثالث:

التدريب " مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

م	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرقم
9	التدريب الذي أتلقاه حول نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP يحسن من نوعية عملي	3.88	0.79	1
10	أجريت التدريبات الكافية للعمل على نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	3.72	0.86	2
11	يساهم التدريب في الهيئة على حل المشكلات المحتملة في تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	3.64	0.61	3
12	يقوم بتدريب الأفراد على استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP أفراد مختصين وذوي مستوى عالي من الكفاءة	3.59	0.55	4
البعد ككل		3.74		

المصدر: من إعداد الباحثين باعتماد على قاعدة بيانات البحث

يتضح من الجدول رقم 04 أعلاه مايلي:

حصل هذا البعد على متوسط حسابي عام (3.74) وهذا يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على بنود هذا البعد. وحصلت الفقرة (التدريب الذي أتلقاه حول نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP يحسن من نوعية عملي) على المرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (3.88)

وإنحراف معياري (0.79). كما جاءت الفقرة (أجريت التدريبات الكافية للعمل على نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.72) وإنحراف معياري (0.86). وقد جاءت الفقرة (يقوم بتدريب الأفراد على استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP أفراد مختصين وذوي مستوى عالي من الكفاءة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.59) وإنحراف معياري (0.55).

البعد الرابع: التغيير وإعادة هندسة النظام

جدول رقم 05 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات " البعد الرابع:

التغيير وإعادة هندسة النظام" مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	السؤال	الرقم
1	0.76	4.10	تجري الهيئة تغييرات في جميع أنشطتها من أجل التطبيق الحسن لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	13
2	0.58	3.94	كُل من في الهيئة مستعد للتغيير الذي سيأتي مع تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	14
3	0.88	3.64	تسعى الإدارة إلى توجيه الجهود لإنجاح التغيير الذي سيأتي مع تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	15
4	0.96	3.50	توضح الهيئة الإجراءات التي يجب إتباعها لإنجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP	16
		3.81	البعد ككل	

المصدر: من إعداد الباحثين باعتماد على قاعدة بيانات البحث

يتضح من الجدول رقم 05 أعلاه مايلي:

حصل هذا البعد على متوسط حسابي عام (3.81) وهذا يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على بنود هذا البعد. وحصلت الفقرة (تجري الهيئة تغييرات في جميع أنشطتها من أجل التطبيق الحسن لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.10) وإنحراف معياري (0.76). كما جاءت الفقرة (كُل من في الهيئة مستعد للتغيير الذي سيأتي مع تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.94) وإنحراف معياري (0.58). وقد جاءت الفقرة (توضح الهيئة الإجراءات التي يجب إتباعها لإنجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.50) وإنحراف معياري (0.96). وهذا يتفق مع دراسة حسيني وحمادة (2020) التي توصلت الى وجود علاقة ارتباط ذو علاقة إحصائية بين تخطيط موارد المؤسسة والحوكمة.

2.3 المحور الثاني: اتخاذ القرار ويشتمل هذا المحور على الأبعاد التالية:

البعد الأول: تحديد المشكلة

جدول رقم 05:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات " البعد الاول: تحديد المشكلة " مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرقم
17	يتم دراسة المشكلة التي يراد اتخاذ القرار بشأنها من قبل القيادات الإدارية	4.08	0.94	1
18	تواجهني صعوبات عند تحري السبب الرئيسي لظهور المشكلة ومعرفة أعراضها	4.00	0.81	2
19	أساعد رؤسائي في تحديد المشكلة أو الموقف الداعي لاتخاذ القرار	3.83	0.63	3
20	لدي قدرة محدودة على معرفة الوقت والمكان الذي حصلت فيه المشكلة	3.67	0.87	4
البعد ككل		3.90		

المصدر: من إعداد الباحثين باعتماد على قاعدة بيانات البحث

يتضح من الجدول رقم 05 مايلي:

حصل هذا البعد على متوسط حسابي عام (3.90) وهذا يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على بنود هذا البعد. وحصلت الفقرة (يتم دراسة المشكلة التي يراد اتخاذ القرار بشأنها من قبل القيادات الإدارية) على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.08) وإنحراف معياري (0.94). كما جاءت الفقرة (تواجهني صعوبات عند تحري السبب الرئيسي لظهور المشكلة ومعرفة أعراضها) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.00) وإنحراف معياري (0.81). وقد جاءت الفقرة (لدي قدرة محدودة على معرفة الوقت والمكان الذي حصلت فيه المشكلة) في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.67) وإنحراف معياري (0.87).

البعد الثاني: تحديد البدائل

جدول رقم 06: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات

البعد الثاني تحديد البدائل " مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرقم
21	أحياناً لا استطع تحديد البدائل الممكنة لمواجهة المشكلة	3.77	1.05	1
22	أثناء مواجهتي لمشكلة في العمل استعين بآراء الأصدقاء والزلاء لإيجاد الحلول	3.64	0.79	2
23	أقوم بالبحث عن حلول أخرى للمشكلة إذا لم يجدي الحل المتخذ بشأنها	3.59	0.93	3
24	تواجهني بعض الصعوبات عند تحديد النتائج المتوقعة لكل بديل	3.55	0.84	4
البعد ككل		3.68		

المصدر: من إعداد الباحثين باعتماد على قاعدة بيانات البحث

يتضح من الجدول رقم 05 مايلي:

حصل هذا البعد على متوسط حسابي عام (3.90) وهذا يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على بنود هذا البعد. وحصلت الفقرة (أحياناً لا استطع تحديد البدائل الممكنة لمواجهة المشكلة) على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.77) وإنحراف معياري (1.01). كما جاءت الفقرة (أثناء مواجهتي لمشكلة في العمل استعين بآراء الأصدقاء والزلاء لإيجاد الحلول) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي

(3.64) وإنحراف معياري (0.79). وقد جاءت الفقرة (تواجهني بعض الصعوبات عند تحديد النتائج المتوقعة لكل بديل) في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.55) وإنحراف معياري (0.84).

البعد الثالث: تقييم كل بديل

جدول رقم 07: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات " البعد الثالث:

تقييم كل بديل" مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرقم
25	أقوم بعملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأفضل بصورة جيدة	3.94	0.95	1
26	التعاون بين الرؤساء والعاملين له تأثير ايجابي على تقييم البدائل المطروحة	3.76	0.88	2
27	استطيع تحديد الوقت المناسب والظروف الملائمة للأخذ بالحل البديل المقترح بدقة	3.70	1.07	3
28	استعين بآراء اللجان المختلفة قبل اتخاذ القرارات	3.65	0.90	4
البعد ككل		3.83		

المصدر: من إعداد الباحثين باعتماد على قاعدة بيانات البحث

يتضح من الجدول رقم 07 أعلاه ما يلي:

حصل هذا البعد على متوسط حسابي عام (3.83) وهذا يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على بنود هذا البعد. وحصلت الفقرة (أقوم بعملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأفضل بصورة جيدة) على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.95). كما جاءت الفقرة (التعاون بين الرؤساء والعاملين له تأثير ايجابي على تقييم البدائل المطروحة) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.76) وإنحراف معياري (0.88). وقد جاءت الفقرة (استعين بآراء اللجان المختلفة قبل اتخاذ القرارات) في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.65) وإنحراف معياري (0.90).

البعد الرابع: اتخاذ القرار

جدول رقم 08: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات

" البعد الرابع: اتخاذ القرار" مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرقم
29	هناك العديد من القرارات التي يتم تعديلها أو إلغاؤها	3.85	0.64	1
30	توفر الهيئة التحفيز المادي والمعنوي لاتخاذ القرارات الاستراتيجية	3.69	0.78	2
31	أعمل على تحقيق الأهداف المرجوة بأكبر قدر من الكفاءة	3.51	0.61	3
32	تواجهني بعض الصعوبات تعيق اتخاذ قرارات إدارية فعالة	3.44	0.92	4
البعد ككل		3.69		

المصدر: من إعداد الباحثين باعتماد على قاعدة بيانات البحث

يتضح من الجدول رقم 08 أعلاه مايلي:

حصل هذا البعد على متوسط حسابي عام (3.69) وهذا يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة على بنود هذا البعد. وحصلت الفقرة (هناك العديد من القرارات التي يتم تعديلها أو إلغائها) على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.85) وإنحراف معياري (0.64). كما جاءت الفقرة (توفر الهيئة التحفيز المادي والمعنوي لاتخاذ القرارات الإستراتيجية) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.69) وإنحراف معياري (0.78). وقد جاءت الفقرة (تواجهني بعض الصعوبات تعيق اتخاذ قرارات إدارية فعالة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.44) وإنحراف معياري (0.92).

الخاتمة والتوصيات

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- أ. توصل البحث إلى أن هناك علاقة طردية بين متغيرات البحث حيث تبين أن نظام تخطيط موارد المؤسسة يؤدي الى تحسين عملية اتخاذ القرارات في الهيئة. وهذا يعني قبول الفرضية الاولى.
- ب. تتفق النتائج مع ما توصل إليه العديد من الباحثين من مثل دراسة مانع (2021) ودراسة شراحيلى والشمري (2020) ودراسة حسيني وحمانة (2020).
- ج. تختلف نتائج هذا البحث مع ما توصل إليه ديدة (2019) وعبد الحميد (2019).
- د. يقدم نظام تخطيط الموارد الحلول المناسبة لمشاكل الهيئة.
- هـ. يساهم نظام تخطيط الموارد في تحقيق أهداف الهيئة.
- و. يتابع موردي نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP مراحل تنفيذ النظام خطوة بخطوة.
- ز. موردي نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP لديهم الكفاءة التقنية والمعرفة بنشاط الشركة والعمليات الواجب انجازها.
- ح. يساهم تدريب الموظفين حول نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحسين نوعية عمل الموظفين.
- ط. تجري الهيئة تغييرات في جميع أنشطتها من أجل التطبيق الحسن لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP.
- ي. توضح الهيئة الإجراءات التي يجب إتباعها لإنجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP.
- ك. يتم دراسة المشكلة التي يراد اتخاذ القرار بشأنها من قبل القيادات الإدارية.
- ل. يتم القيام بعملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأفضل بصورة جيدة.
- م. تواجه الموظفين العديد من الصعوبات عند تحري السبب الرئيسي لظهور المشكلة ومعرفة أعراضها.
- ن. العمليات المتضمنة بنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP تتناسب مع الهيكل التنظيمي للهيئة.
- س. يقدم موردي النظام التوجيهات والاستفسارات المطلوبة لتسيير الجيد لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP.
- ع. لدى الموظفين قدرة محدودة على معرفة الوقت والمكان الذي حصلت فيه المشكلة.
- ف. عدم مقدرة الموظفين على تحديد البدائل الممكنة لمواجهة المشكلة.
- ص. عدم وجود صعوبات تعيق عملية اتخاذ قرارات سليمة وفعالة وتعديلها أو إلغائها.

المراجع

المراجع باللغة العربية

1. بالعجوز، حسين، (2010)، المدخل لنظرية القرار، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

2. بلحاج، فيحة، (2016)، الاسس النظر والعلمية في اتخاذ القرار، الجزائر: دراسة منشورة في المجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية.
3. بن تريج، شريفة، (2016)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على فعالية عملية اتخاذ القرارات الادارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة تطبيقية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، ورقلة
4. الجليلي، آلاء حسيب عبدالحادي، (2013)، دور متطلبات نظام تخطيط موارد المنظمة في تعزيز الانتاجية، دراسة استطلاعية لآراء المدراء في الشركة العامة لصناعة الادوية والمستنزمات الطبية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
5. جودة، إيمان، (2002)، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، (3) (2) 25:12.
6. الختلة، طارق بسام، (2013)، العوامل المؤثرة في نجاح نظم تخطيط موارد المنظمة، الأردن، جامعة الشرق الأوسط.
7. الدلاهمة، سليمان، (2009)، دور اساليب الرقابة العامة لنظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في زيادة موثوقية المعلومات المحاسبية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، (1) (32) 20:09.
8. صيام، وليد، (2015)، نظم تخطيط موارد المنظمة وتعزيز جودة التدقيق الداخلي، مجلة المدقق، جمعية المحاسبين القانونيين الأردنية، عمان، العدد (105)، عمان-الأردن.
9. الطويل، أكرم، يونس، بلال، 2013، نظام تخطيط الموارد المنظمة، الطبعة الاولى، عمان، دار حامد للنشر والتوزيع.
10. فضيل، فاطمة الزهراء، (2017)، مساهمة التدقيق الداخلي في اتخاذ القرارات في المؤسسة، جامعة عبدالحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم المالية والمحاسبة.
11. كاظم، عامر عبداللطيف وعبدالكريم، عزام عبدالوهاب، (2010)، مدى استخدام نظام تخطيط موارد المشروع ونظام إدارة سلسلة التجهيز في الشركات العراقية، دراسة استطلاعية في عدد من شركات القطاع المختلط، مجلة جامعة ذي قار، العدد (1)، المجلد (6).
12. ماهر، أحمد، (2018)، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الطبعة الثامنة، مصر، الدار الجامعية.
13. محمد ابراهيم محمد حسين، (2017)، إمكانية تطبيق متطلبات نظام تخطيط موارد المنظمة في شركة نفط الشمال، دراسة استطلاعية تحليلية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، المجلد (8)، العدد (2).
14. مسغوني، أمينة، (2015)، آليات اتخاذ القرار داخل التنظيم وعلاقتها بالرضا على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء، جامعة حمه لخضر، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، الوادي.
15. المنصور، زينة، (2015)، الذكاء وعلاقتة باتخاذ القرار، دراسة ميدانية، جامعة دمشق، رسالة ماجستير، دمشق.
16. موجب، ماجدة، (2015)، تقييم مدى نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP من خلال العوامل الاستراتيجية والتكتيكية، دراسة تطبيقية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة.
17. النوار، الطيب محمد، (2012)، دور الموارد البشرية في الابداع الاداري، معهد البحوث والدراسات الاستراتيجية، جامعة ام درمان الاسلامية، السودان.
18. الوادي، محمود حسين، (2012)، إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال بين النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.

المراجع باللغة الاجنبية:

19. Brandon, D. (2006). Project Management For Modern Information Systems. USA: IRM Press.
20. Davenport, T.; Harris, J. and Cantrell, S. (2004). «Enterprise Systems And Ongoing Process Change», Business Process Management Journal, 10 (1), 16-26.
21. Liu, P. L. (2011). «Empirical Study On Influence Of Critical Success Factors On ERP Knowledge Management On Management Performance In High-Tech Industries In Taiwan», Expert Systems With Applications, 38 (8), 10696–10704.
22. Severin G.; Stewart, L.; Alan S. (2010). Management Accountants: A Profession Dramatically Changed by ERP Systems. CIMA, 4 (5), 1-9.
23. Shanna, C. (2016). «Corporate Governance And ERP Implementation Success In The Large U.S. Companies», 14th Australasian Conference on Information Systems.