

# **The Role of Enterprise Resource Planning (ERP) System Integration in the Efficient and Effective Achievement of Organization's Objectives: A Critical Review Study**

**Wafa'a Ali Alhazmi**

Department of Information Science – College of Arts and Humanities  
King Abdulaziz University – Jeddah - KSA

**Abstract:** All organizations seek to reach the efficiency and effectiveness in achieving their objectives; hence, the majority of organizations resorted to the ERP system as the ideal solution to achieve this target. Therefore, this study mainly aimed to identify the role of the ERP system integration in the efficient and effective achievement of Organization's objectives in addition to sub-objectives represented in exploring the existence of impact effectiveness difference based on the sector type, researching on the reasons that may hinder the system's contribution to the efficient and effective achievement of objectives, exploring the influencing factors that contribute to increasing the opportunities of the system's achievement of the Organization's objectives, the extent of the system's contribution to the sector's development and sustainability and, finally, researching on the extent to which the impact of these systems extends beyond the sector of the organizations by which they are applied. The critical review approach was applied. Several results were concluded the most important of which are: the ERP system constitutes the basic infrastructure that enables the organization to achieve its objectives efficiently and effectively; the effectiveness of the impact of the ERP system varies from one sector to another based on the duration of the system's application; there are key factors influencing and contributing to increasing the opportunities of the ERP system in relation to the achievement of the Organization's objectives, including senior management support, employees training, and other important factors; the ERP system contributes to sector development and sustainability; and the ERP system impact extends beyond the sector of the organizations by which it is applied through open innovation.

## **Keywords**

ERP – Enterprise Resource Planning – Goals – Organizations – ERP System Integration

## دور تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحقيق أهداف المنظمات بكفاءة وفعالية: دراسة مراجعة نقدية

وفاء علي الحازمي

قسم علم المعلومات – كلية الآداب والعلوم الإنسانية  
جامعة الملك عبدالعزيز – جدة – المملكة العربية السعودية

### المستخلص

تسعى جميع المنظمات إلى الوصول إلى مرحلة الكفاءة والفعالية في تحقيق أهدافها فلجأت غالبية المنظمات إلى نظام تخطيط موارد المؤسسة كونه الحل المثالي لتحقيق هذه الغاية، لذلك هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف على دور تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، بالإضافة إلى أهداف فرعية تمثلت في استكشاف وجود اختلاف في فعالية التأثير بناءً على نوع القطاع، البحث في الأسباب التي قد تعيق من مساهمة النظام في تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، واستكشاف العوامل المؤثرة التي تساهم في زيادة فرص تحقيق النظام لأهداف المنظمة، ومدى مساهمة النظام في تنمية القطاع واستدامته وأخيراً البحث في مدى امتداد تأثير هذه الأنظمة خارج قطاع المنظمات المطبقة لها، وقد تم الاعتماد على منهج المراجعة النقدية، وتم الخروج بعدة نتائج أهمها: يشكل نظام تخطيط موارد المؤسسة البنية الأساسية التي تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، اختلاف فعالية تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة من قطاع لآخر بناءً على مدة تطبيق النظام، وجود عوامل رئيسية مؤثرة وتساهم في زيادة فرص تحقيق نظام تخطيط موارد المؤسسة لأهداف المنظمة منها دعم الإدارة العليا، تدريب العاملين، وغيرها من العوامل المهمة، مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة في تنمية القطاع واستدامته، امتداد تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة خارج قطاع المنظمات المطبقة له عن طريق الابتكار المفتوح.

### الكلمات المفتاحية

نظام إدارة موارد المؤسسة – الكفاءة والفعالية – الأهداف – المنظمات – تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة

## المقدمة

إن التطورات التقنية المتسارعة وتضخم المعلومات ومحاولة الشركات مجاراة هذه التحولات لمواكبة الركب و تحقيق المزيد من النجاحات بالإضافة إلى اكتساب مزايا تنافسية، قد أوجد العديد من التحديات التي تواجهها الشركات في وقتنا الحاضر وخاصة الشركات الكبيرة، الشركات ذات الفروع المتعددة، الشركات التي تقوم بعمليات الاستحواذ والدمج، من صعوبة إحكام السيطرة على العمل وتنظيمه، ضعف في الأداء، ضعف في جودة العمل، الفشل في تحقيق الأهداف، وغيرها من التحديات التي قد تتسبب في فشل الشركة في تحقيق أهدافها وقد يمتد التأثير إلى فشل الشركة وإنهائها تمامًا.

وهذه التحديات قد ظهرت بسبب عدة عوامل منها تضخم المعلومات وصعوبة السيطرة عليها وحوكمتها، سوء التنظيم والإدارة، عدم دقة المعلومات التي يتم بناءً عليها اتخاذ القرارات والتي ينتج منها أهداف غير واقعية، الأنظمة غير المناسبة، الجهل في استغلال جميع إمكانيات الأنظمة، "متطلبات العمل المتغيرة بسرعة والتي تجبر الشركات لدعم عملياتها التجارية على تبني التطبيقات والبرمجيات المناسبة من أجل فعالية تنفيذ الأنشطة التجارية ذات الصلة". (Aversano & Tortorella, 2021, p 128)

لذلك أصبحت هذه الشركات في حاجة ملحة إلى إعادة هيكلة تنظيم العمل وإحداث تغيير تنظيمي داخل المؤسسة، لتحسين قدرتها التنافسية في عالم الشركات ودعم الكفاءة والفعالية، (أبو خاطر، 2020، ص 10) في تحقيق أهدافها، ومن الحلول التي تقوم بإحداث تغيير تنظيمي بشكل جذري وتساهم في ترابط الشركة وتزيد من عمليات الرقابة التي تساهم بدورها في رفع جودة الأداء، هي أنظمة تخطيط موارد المؤسسة (ERP).

حيث إن أنظمة تخطيط موارد المؤسسة تعد من أهم النظم الحديثة التي تهدف إلى توفير نظام معلومات متكامل داخل المنظمة يضم جميع الأنشطة الداخلية ويشمل على حزمة من التطبيقات الفرعية التي تساعد المنظمة على القيام بوظائفها الرئيسية في نظام واحد فريد ومتكامل لتدفق المعلومات، وأهم ما يميز هذه النظم هو تحقيقها للتكامل التام بين جميع المعلومات والعمليات المتدفقة عبر الوظائف المختلفة في المنظمة عن الموارد البشرية، التصنيع، معلومات محاسبية ومالية، معلومات عن العملاء، معلومات عن سلسلة التوريدات، من خلال استخدام شبكة حاسوب موحدة لخدمة احتياجات الوظائف المختلفة داخل المنظمة ومن ثم تكامل النظم في كافة الأنشطة المختلفة، كما أنها تستخدم طريقة عمل ثبتت عمليتها في اتخاذ القرار وتوفير درجة عالية في تكامل الأداء بين الإدارات المختلفة وتمكين المنظمات من العمل على مستوى عالٍ مع خفض التكاليف والمخزون. (أبو خاطر، 2020، ص 12-13)

وبناءً على ذلك كثير من الجهات ترى بأن نظام تخطيط موارد المؤسسات هو أحد الحلول المثالية، رغم فشل بعض الجهات بعد تطبيق هذا النظام، وبسبب هذا التناقض جاءت هذه الدراسة للتحقق من مدى مثالية هذا النظام من جانب دور تكامل هذا النظام في تحقيق أهداف المنظمات بكفاءة وفعالية.

أولاً: الإطار المنهجي:

### 1. مشكلة الدراسة:

تعاني بعض المنظمات في وقتنا الحاضر من ضعف الجودة في خدماتها، فشلها في تحقيق أهدافها، صعوبة السيطرة على الكم الهائل من المعلومات والتحكم به، ضعف الرقابة، هذا بالإضافة إلى ما تعانيه المنظمات الكبيرة ذات الفروع المتعددة إلى صعوبة وتأخير وعدم الدقة في إعداد وتسليم تقارير الفروع، اتخاذ قرارات خاطئة، فشل بعض الفروع، صعوبة السيطرة على الفروع وتنظيم عملها، الافتقار إلى الكفاءة والفعالية في أداء العمليات وتحقيق الأهداف، ولكن مع التقدم التقني تم إيجاد واستحداث العديد من الحلول التقنية الحديثة منها ما باء بالفشل ومنها ما حقق نجاحاً باهراً ومن هذه الحلول أنظمة تخطيط موارد المؤسسات والتي تم اعتبارها أحد الحلول المثالية في إحكام السيطرة على المعلومات وتنظيم العمل وتحقيق الجودة، لذلك سعت هذه الدراسة في التحقق من مدى مثالية هذا الحل وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

ما هو دور تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية؟

### 2. أهمية الدراسة:

الأهمية الموضوعية: تشكل الدراسة أهمية موضوعية في التحقق من مدى مثالية حل نظام (ERP) في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية وذلك بتحليل الدور والأسباب بناءً على تجارب بحثية واقعية والتي ستشكل أهمية كبيرة للمنظمات التي تنوي تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة أو المنظمات التي تعاني من فشل التطبيق أو المنظمات التي تتبنى النظام وترغب في مزيد من التحسن حيث ستعرف الدراسة إلى أي مدى يمكن لأنظمة تخطيط موارد المؤسسات أن تحقق أهداف المنظمات وإلى أي مدى قد يمتد تأثيرها.

الأهمية العلمية: تمثل هذه الدراسة إضافة علمية للإنتاج الفكري المنشور في هذا المجال، حيث أنها ناقشت جانباً لم تناقشه الدراسات السابقة بهذا العموم على حد علم الباحثة وكذلك المنهج المستخدم، كما أن هذه الدراسة ستفتح آفاقاً بحثية جديدة من خلال التوصيات التي سيتم الخروج بها.

### 3. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية بشكل رئيسي إلى " التعرف على دور تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسات ERP في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية" وذلك من خلال مراجعة ونقد وتحليل الدراسات السابقة في هذا المجال.

وتندرج منه عدة أهداف فرعية تسعى الدراسة إلى تحقيقها وهي:

- استكشاف وجود اختلاف في فعالية التأثير بناءً على نوع القطاع.
- البحث في الأسباب التي قد تعيق من مساهمة نظام تخطيط الموارد في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.
- استكشاف العوامل المؤثرة التي تساهم في زيادة فرص تحقيق نظام تخطيط الموارد لأهداف المنظمة.
- التحقق من مدى مساهمة أنظمة تخطيط الموارد في تنمية القطاع واستدامته.
- البحث في مدى امتداد تأثير هذه الأنظمة خارج قطاع المنظمات المطبقة لها.

#### 4. تساؤلات الدراسة:

تتحدد تساؤلات الدراسة في الآتي:

- هل تختلف فعالية تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة بناءً على نوع القطاع؟
- ماهي الأسباب التي قد تعيق من مساهمة نظام تخطيط الموارد في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية؟
- هل هناك عوامل مؤثرة تساهم في زيادة فرص تحقيق نظام تخطيط الموارد لأهداف المنظمة؟
- هل تساهم أنظمة تخطيط الموارد في تحقيق التنمية للقطاع واستدامته؟
- هل امتد تأثير هذه الأنظمة خارج قطاع المنظمات المطبقة لها؟

#### 5. حدود وقيود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: يغطي المجال الموضوعي للدراسة دور تكامل نظام ERP في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.
- الحدود المكانية: الإنتاج الفكري المنشور بمختلف دول العالم.
- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 1443هـ - 2021م.

#### 6. منهج الدراسة وإجراءاته

- منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهج المراجعة النقدية والذي يقوم على تحليل الدراسات والأدب المنشور ذي الصلة بالمجال الموضوعي للدراسة الحالية والذي تمثل في "دور تكامل نظام ERP في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية" وذلك من خلال تحليل كل دراسة على حدة باستخلاص أهداف الدراسة والمنهج المستخدم وأهم النتائج بالإضافة إلى إيضاح نقاط القوة والضعف

وتقييم مدى التناسق في أجزائها وماهي القيمة التي ساهمت في إضافتها على المعرفة العلمية بالإضافة إلى إيضاح أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات والدراسة الحالية، وبعد النقد والتحليل، سيتم الإجابة على تساؤلات الدراسة من خلال تحليل نتائج هذه الدراسات ومناقشتها واستخلاص النتائج للإجابة على أهداف وتساؤلات الدراسة حسب رأي الباحث والخروج بتوصيات ورؤى مستقبلية.

#### - مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الإنتاج العلمي المنشور المتعلق بموضوع الدراسة "دور تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية" وذلك في الفترة الزمنية من (2021) إلى (2016) حيث تم حصر الدراسات ذات الصلة القوية والمباشرة بالموضوع وذات المنهجية المتكاملة من الأوراق العلمية المنشورة في المجالات العلمية المحكمة وأوراق المؤتمرات، حيث تم حصر هذه الدراسات من خلال البحث في قواعد البيانات التابعة لجامعة الملك عبد العزيز منها (المكتبة الرقمية السعودية، المنهل، المعرفة، EBSCO, ScienceDirect, Springer, AskZad, ProQuest, Emerald, IEEE, Sage journals, Taylor & Francis, Jstore, IGI Global) بالإضافة إلى البحث في محرك البحث Google.

وتم التركيز على الدراسات الحديثة وذلك مراعاةً لطبيعة الموضوع حيث أن هذه التقنيات متجددة بصورة مستمرة وفوائدها متجددة والأبحاث والدراسات القديمة قد لا تخدم أهداف وتوجهات الدراسة الحالية.

#### 7. مصطلحات الدراسة

- **نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP):** هو "نظام يتكون من مجموعة أنظمة مترابطة تعمل كنظام موحد متكامل بقاعدة بيانات واحدة (مشتركة)، وتتصل فيما بينها كوحدة متكاملة في جميع أقسام وإدارات المنظمة، لتتمكن من استخدام وإدارة مواردها المعلوماتية والمادية والبشرية بفعالية وكفاءة". (النجار، 2019، ص 4)

- **تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP):** يقصد بتكامل النظام "تكامل جميع التطبيقات التي تستخدمها الشركة لجمع وتخزين وإدارة وتقديم البيانات من جميع الأنشطة في الشركات بما في ذلك: تخطيط الإنتاج، التصنيع، تقديم الخدمات، المبيعات، التسويق، إدارة المخزون، الشحن والدفع" (سلمان، 2019، ص 12)، الموارد البشرية... إلخ، أي تكامل جميع أقسام الشركة وفروعها في قاعدة مركزية واحدة وتكامل العمليات والمعلومات والنظم لكافة الأنشطة المختلفة.

- **الكفاءة:** وهي كل ما يساهم في تعظيم القيمة وتخفيض التكاليف. (أبو الجود، 2019، ص 12)، أي تحقيق أعلى قدر ممكن من المخرجات باستخدام أقل قدر ممكن من المدخلات، ومحاولة الوصول للهدف بأقل تكلفة ووقت وجهد. (أبو سن، 2019، ص 117)
- **الفعالية:** مدى تحقيق المنشأة للأهداف الموضوعية وفقاً لمعايير تم تحديدها مسبقاً. (أبو الجود، 2019، ص 12)، أي مدى نجاح البرنامج في تحقيق أهدافه، والوصول إلى الهدف المطلوب. (أبو سن، 2019، ص 117)

## 8. الدراسات السابقة

سيتم استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بالمجال الموضوعي للدراسة الحالية والتي تحدثت عن دور تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسات في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية من خلال الفوائد المحققة من تطبيق هذا النظام، وذلك في الفترة الزمنية من (2021) إلى (2016)، كذلك سيتم تحليل هذه الدراسات بإبراز نقاط القوة والضعف والثغرات التي قد تتواجد بها إضافة إلى القيمة العلمية التي قامت بإضافتها، وأوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وسيتم استعراض الدراسات العربية ثم الأجنبية مرتبة من الأحدث إلى الأقدم.

### أولاً: الدراسات العربية:

دراسة إسماعيل، ومبارز (2021) بعنوان "أثر نظم تخطيط موارد المنشأة في رفع كفاءة أداء البنوك التجارية المصرية: دراسة تطبيقية" والتي سعت إلى التحقق من واقع استخدام البنوك التجارية المصرية لنظم تخطيط موارد المنشأة، التحقق من واقع كفاءة أداء البنوك وفقاً لأبعاد بطاقة الأداء المتوازن (رضا العملاء، كفاءة العمليات الداخلية، كفاءة الإبداع والابتكار، الأداء المالي)، تحديد نوع وقوة العلاقة بين استخدام نظم تخطيط موارد المنشأة وكفاءة أداء البنوك محل الدراسة، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد فروق في تقنية نظم تخطيط الموارد المستخدمة في البنوك محل الدراسة، نظم تخطيط الموارد لها تأثير إيجابي على كفاءة أداء البنوك التجارية من ارتفاع معدلات رضا العملاء، ارتفاع كفاءة العمليات الداخلية، ارتفاع كفاءة الإبداع والابتكار، زيادة الأداء المالي، التغلغل في السوق والتغلب على المنافسة الشديدة، هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في كفاءة البنوك محل الدراسة وفقاً لأبعاد بطاقة الأداء المتوازن.

من **نقاط القوة** في هذه الدراسة بناء مشكلة الدراسة على مشكلة واقعية تم قياسها بشكل فعلي بإجراء دراسة استطلاعية بالاعتماد على أداة الاستبانة وتقديم أرقام تثبت ذلك، كذلك الدقة في عرض جميع تفاصيل الدراسة، من **نقاط الضعف** الاعتماد على أداة الاستبانة في جمع البيانات حيث كان من الأفضل بجانب أداة الاستبانة الرجوع إلى التقارير والإحصاءات مما سيزيد من قوة النتائج، اقتصر الاستبانة على الأسئلة المغلقة فقط حيث كان من الأفضل استخدام الأسئلة المفتوحة أيضاً لجعل النتائج أكثر ثراءً، وبشكل عام الدراسة متكاملة ومتراصلة وحققتم جميع الأهداف الموضوعية، تمثلت القيمة العلمية

للدراية باثراء المحتوى بدراسات متخصصة تقوم بايضاح الدور المهم والفاعل الذي تقوم هذه الأنظمة في رفع كفاءة العمل مما سيشجع البنوك الأخرى على زيادة الاهتمام باستغلال هذه النظم، تتشابه هذه الدراية مع الدراية الحالية في تطرقها للأهداف المحققة جراء تبني نظام ERP، وتختلف في منهجيتها وتوجهها.

دراية شراحيلى، والشمرى (2021) بعنوان "مدى فاعلية (برنامج موارد ERP) في رفع كفاءة إدارة الإمداد بالمدن الطبية السعودية- دراية ميدانية على مدينة الملك سعود الطبية بالرياض" والتي سعت إلى التعرف على مدى فاعلية تطبيق برنامج موارد ERP (تحقيق التوافق والفعالية، إدارة وتخطيط المخزون الطبي، الرقابة الفعالة) في رفع كفاءة إدارة الإمداد (التكلفة الاقتصادية، الاستجابة والتعاون) بمدينة الملك سعود الطبية بالرياض، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وخلصت الدراية إلى وجود موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة تجاه واقع الفعالية والتوافق لنظام تخطيط الموارد مع أعمال مدينة الملك سعود الطبية، التأكيد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين برنامج (موارد ERP) بمختلف ادواره (تحقيق التوافق والفعالية، إدارة وتخطيط المخزون الطبي، الرقابة الفعالة) ودرجة التحسن في كفاءة أبعاد إدارة الإمداد (التكلفة الاقتصادية، الاستجابة والتعاون).

من نقاط القوة في هذه الدراية أنها ستساهم في تشجيع الجهة على التطور والتحسين حيث أنها قدمت عددًا من المقترحات لتعزيز الاستفادة من النظام القائم بناءً على النتائج التي تم الخروج بها، ومن نقاط الضعف في هذه الدراية اعتمادها في عملية جمع البيانات على أداة الاستبانة حيث أنه كان من الأفضل ولنتائج أكثر دقة الاعتماد في جمع المعلومات بجانب الاستبانة على التقارير والإحصائيات والأرقام لسنوات سابقة ولللسنوات الحالية والمقارنة بينها حيث أن الأرقام ستعطي النتائج أكثر قوة ودقة وستكون أكثر ملاءمة لطبيعة الموضوع، ولكن بشكل عام الدراية منهجيتها متكاملة وحققت جميع الأهداف الموضوعية، وتمثل القيمة العلمية لهذه الدراية بتسليطها الضوء على الاهتمام بتنمية وتطوير المؤسسات الصحية وهي من المواضيع المهمة المطلوب دراستها في وقتنا الحاضر، تتشابه هذه الدراية مع الدراية الحالية في تطرقها للأهداف المحققة جراء تبني نظام ERP، وتختلف في منهجيتها وتوجهها.

دراية مانع (2021) بعنوان "دور نظم تخطيط موارد المشروعات (ERP) في تحسين جودة المعلومات الإدارية (دراية ميدانية على قطاع الاتصالات اليمنية" والتي هدفت إلى تقييم دور نظم تخطيط موارد المشروعات في تحسين جودة المعلومات الإدارية في شركات الاتصالات اليمنية، وذلك من خلال بيان طبيعة نظم تخطيط موارد المشروعات وجوانب تحسين جودة المعلومات الإدارية، وعوامل نجاح تلك النظم، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث بلغت عينة الدراية 67 موظفًا، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراية: وجود دور مهم لنظم تخطيط المشروعات في تحسين جودة المعلومات الإدارية في شركات الاتصالات اليمنية وذلك بتحسين خاصية ملاءمة المعلومات الإدارية وعناصرها، تحسين خاصية التمثيل الصادق للمعلومات الإدارية وعناصرها، تحسين الخصائص المعززة لجودة المعلومات الإدارية، حيث مكنتها تلك النظم من تحسين جودة المعلومات الإدارية بنسبة 67.1% رغم ارتفاع تكلفة تلك النظم، كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين استخدام نظم تخطيط موارد المشروعات وتحسين جودة المعلومات الإدارية بلغت 68.1%.



من نقاط القوة في هذه الدراسة إلقاء الضوء للدور الفاعل والأثر الإيجابي لتطبيق نظم ERP على تنمية وتحسين القطاعات المطبقة لها، ومن نقاط الضعف في هذه الدراسة كما أسلفنا اعتماد الدراسة على أداة الاستبانة فقط في جمع المعلومات، ولكن بشكل عام منهجية الدراسة متكاملة وحقت جميع الأهداف الموضوعية، تتمثل القيمة العلمية لهذه الدراسة في تشجيع الشركات على تبني أنظمة ERP نظرًا للفوائد العائدة على الشركات المطبقة للنظام التي تم الخروج بها في توصيات الدراسة، تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها ناقشت الفوائد المحققة من تطبيق نظام ERP، وتختلف في منهجيتها وأهدافها.

دراسة أمينة، وكمال (2020) بعنوان "دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الحوكمة: دراسة حالة مؤسسات اقتصادية في الشرق الجزائري" والتي هدفت إلى تحديد أثر تبني نظام ERP على تطبيق الحوكمة في المؤسسات الاقتصادية، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن أنظمة تخطيط الموارد تساهم في تحقيق الحوكمة من خلال تحديد المهام، ترشيد سلوك صانعي القرار، احترام القواعد وطرق العمل وتوحيدها، دمج المعلومات بحيث تسهل التفاعل بين الوظائف المختلفة للشركة والاتصال بين المستويات المختلفة (التشغيلية/ الوظيفية)، التكامل بين وظائف التسيير الرئيسية في نظام معلومات واحد الذي يضمن تدفق المعلومات بصفة تلقائية ... إلخ.

من نقاط القوة في هذه الدراسة اختلافها عن بقية الدراسات التي درست نظام ERP على حد علم الباحثة ومناقشتها لموضوع الحوكمة والذي يعتبر نقطة ضعف لكثير من المؤسسات وخاصة المؤسسات الكبيرة حيث أن فقدان الحوكمة يعد سببًا لمعظم المشكلات التي تتم مواجهتها، ومن نقاط الضعف في هذه الدراسة اقتصرها واعتمادها على أداة الاستبانة في جمع المعلومات، كذلك عدم إيضاح حجم مجتمع الدراسة، ولكن بشكل عام حققت الدراسة جميع الأهداف الموضوعية، تمثلت القيمة العلمية لهذه الدراسة بإثراء الإنتاج الفكري بمواضيع بحاجة إلى إلقاء الضوء عليها ودراستها من جوانب مختلفة والمساهمة في طرح حلول لها وتطويرها، وتتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التطرق للفوائد المحققة من تطبيق نظام ERP، وتختلف في أهدافها وتوجهها.

دراسة السفان (2020) بعنوان " دور تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحسين مهام التدقيق الداخلي: دراسة ميدانية " والتي هدفت إلى دراسة تأثير تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على وظيفة التدقيق الداخلي، كذلك تأثير تطبيق النظام على تطوير الأداء المهني للمدقق الداخلي، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام نظام تخطيط الموارد يؤدي إلى دعم وتعزيز وظيفة التدقيق الداخلي من خلال تقديم الاستشارات للإدارة وخاصة فيما يتعلق بالتخصيص الأمثل للموارد، ومن أهم ملامح استخدام نظام تخطيط الموارد هو تطور الدور الاستراتيجي لمهام التدقيق الداخلي وتحسين جودة التدقيق ورفع كفاءة الأداء المهني للمدققين الداخليين من خلال التأهيل العلمي والدورات التدريبية.

من نقاط القوة في هذه الدراسة مجالها الموضوعي حيث ناقشت تأثير النظام من زاوية متخصصة حيث أن الدراسات المتخصصة تكون متعمقة ودقيقة أكثر من الدراسات العامة، ومن نقاط الضعف الاعتماد على أداة الاستبانة فقط في جمع البيانات، الاقتصار على الأسئلة المغلقة، عدم إيضاح حجم مجتمع الدراسة، ولكن بشكل عام حققت الدراسة جميع الأهداف الموضوعية، وتمثلت القيمة العلمية للدراسة بتسليطها الضوء على جوانب مهمة في المنظمة لم يتم دراستها بالقدر الكافي على حد علم الباحثة والتي تتعلق بالتدقيق الداخلي، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تطرقها للفوائد المحققة جراء تطبيق نظام ERP، وتختلف في أهدافها وتوجهها.

دراسة مرواني، وسعودي (2020) بعنوان "أثر جودة معلومات تخطيط الموارد المؤتمت (ERP) على إبداعية الأداء: دراسة عينة من المؤسسات الصناعية الناشطة في منطقتي سطيف وبرج بوعريبيج" والتي سعت إلى بيان فيما إذا كانت المؤسسات المبحوثة تتبنى أتمتة نظام تخطيط الموارد لتضمن جودة معتبرة في المعلومات المدعومة لقرارات ضبط الموارد الأساسية لتنفيذ الأعمال، وتسعى إلى إحداث تغييرات مبدعة في أدائها، كذلك إثبات فيما إذا كانت التغييرات الإيجابية الجديدة المتميزة والفائقة في الأداء يمكن ردها إلى جودة معلومات نظم تخطيط الموارد، تم اعتماد المنهج الإحصائي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وخرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها: نظام تخطيط الموارد المؤتمت ببرمجيات ERP في المؤسسات المدروسة يسمح بإنتاج معلومات بخصائص جودة مقبولة جداً، وجود مستوى مقبول لإبداعية الأداء ناتجة من الاستفادة من جودة معلومات نظام ERP.

من نقاط القوة في هذه الدراسة توجهها لمعالجة الموضوع بما يتماشى مع التوجه الحالي فيما يخص الإبداع والابتكار وربطه كمتغير تابع لنظام ERP، ومن نقاط الضعف اعتمادها فقط على أداة الاستبانة لجمع البيانات، ولكن بشكل عام منهجية الدراسة متكاملة وحققت جميع الأهداف الموضوعية، تمثلت القيمة العلمية في هذه الدراسة بتوسيع الآفاق البحثية للباحثين بإجراء دراسات تسعى إلى دراسة جوانب جديدة ومبتكرة فيما يخص نظام ERP، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية بتطرقها للفوائد المحققة جراء تطبيق نظام ERP، وتختلف في أهدافها وتوجهها.

دراسة المندي، والشرجي (2020) بعنوان "مستوى فاعلية نظم تخطيط الموارد (ERP) في تحسين العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة جامعة العلوم والتكنولوجيا - اليمن" والتي هدفت إلى التعرف على مستوى فاعلية نظم تخطيط الموارد ERP في تحسين العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي - جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود تطبيق حقيقي وفعال لنظام ERP في تحسين العملية التعليمية، تحقيق نسبة عالية من المرونة والجودة في الخدمات والأنشطة التعليمية المختلفة في العملية الأكاديمية، حيث وجد أن أعلى فاعلية كانت في محور دعم القبول والتسجيل ثم الدعم الأكاديمي يليه شؤون الطلبة وأقلها الدعم الفني والتقني.

من نقاط القوة في هذه الدراسة مساهمة هذه الدراسة في التنمية والتطوير وذلك لأن مؤسسات التعليم لها دور فاعل ومهم في التنمية وبالتالي دراسة هذا المجال والمساهمة في تطويره يساعد الدولة في التقدم والتطور والتنمية ويشجع الباحثين على الإبداع في دراسة هذا المجال، من نقاط الضعف في هذه الدراسة اعتمادها فقط على أداة الاستبانة لجمع المعلومات، ولكن بشكل عام الدراسة مترابطة ومتكاملة وحققت جميع الأهداف الموضوعية، تمثلت القيمة العلمية للدراسة بإثراء الإنتاج الفكري بتجارب متخصصة في مجال تطبيق نظام ERP، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تطرقها للفوائد المحققة جراء تطبيق نظام ERP، وتختلف في أهدافها وتوجهها.

دراسة النجار (2019) بعنوان "أثر فعالية نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الأسبقيات التنافسية: دراسة تطبيقية على شركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية" والتي هدفت إلى البحث في فعالية تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات (جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدمين) في تحقيق الأسبقيات التنافسية (التكلفة، الجودة، المرونة، وقت التسليم، الإبداع) بشركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين فعالية نظم إدارة الموارد وتحقيق الأسبقيات التنافسية بصورة طردية، ووجود تأثير معنوي لفعالية نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الأسبقيات التنافسية.

من نقاط القوة في هذه الدراسة قيامها بدراسة استطلاعية تم على أساسها بناء مشكلة الدراسة، الدقة في عرض عناصر الدراسة، من نقاط الضعف اعتمادها على أداة الاستبانة فقط لجمع البيانات، واقتصار الاستبانة على الأسئلة المغلقة، ولكن بشكل عام الدراسة متكاملة ومترابطة وحققت الأهداف الموضوعية، تمثلت القيمة العلمية للدراسة في إثراء الإنتاج الفكري بدراسة جانب مهم تسعى جميع الجهات إلى تحقيقه وإيضاح مدى أهمية دور النظام في تحقيق ذلك، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تطرقها للفوائد المحققة جراء تطبيق نظام ERP، وتختلف في أهدافها وتوجهها.

دراسة يامين (2018) بعنوان "أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة في الأداء المالي للبنوك (دراسة حالة البنك العربي والبنك الإسلامي الأردني)" والتي سعت إلى معرفة ما إذا كان هناك تحسن في الأداء المالي للبنوك التجارية والإسلامية بعد استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة للفترة من 2005 إلى 2015، حيث تم اختبار مدى تأثير النظام في مقاييس الأداء المالي المتمثلة في العائد على الاستثمار، العائد على حقوق الملكية، العائد على السهم الواحد والمديونية، بالإضافة إلى سعيها للتعرف إلى وجود فروقات في أثر تطبيق النظام بين البنوك التجارية والإسلامية، وتم اعتماد منهج دراسة الحالة، حيث تم اختيار البنك العربي مثلاً على البنوك التجارية والبنك الإسلامي الأردني مثلاً على البنوك الإسلامية، وتم استخدام اختبار Independent Samples T-Test لاختبار وجود أثر تطبيق النظام في كل من النسب المالية لكل بنك على حدا، واستخدام اختبار فريدمان لتحديد وجود أثر لاستخدام النظام في الأداء المالي لكل بنك على حدا، بالإضافة إلى أنه تم الاعتماد على أداة الاستبانة لجمع المعلومات كذلك، وتوصلت الدراسة بأنه لا يوجد تأثير لتطبيق نظام تخطيط الموارد في الأداء المالي في كل من البنكين، وجود تأثير لتطبيق النظام في العائد على الاستثمار فقط أما النسب الأخرى فلم يكن له تأثير، كما لا يوجد فروقات في تأثير تطبيق نظام تخطيط الموارد في طبيعة البنوك سواء كانت تجارية أو إسلامية.

من نقاط القوة في هذه الدراسة اعتمادها على التقارير والإحصائيات إلى جانب أداة الاستبانة والذي أعطى الدراسة قوة وموثوقية في نتائجها، من نقاط الضعف عدم ذكر على ماذا تحوت أسئلة الاستبانة وطبيعتها وعددها، ولكن بشكل عام الدراسة مترابطة ومتكاملة وحقت جميع الأهداف الموضوع، أضافت قيمة علمية بإثراء الإنتاج الفكري بتجارب متخصصة لتطبيق نظام ERP، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تطرقها للفوائد المحققة جراء تطبيق نظام ERP، وتختلف في أهدافها وتوجهها.

دراسة أبو ضيف الله، والشعار (2017) بعنوان "أثر نظم تخطيط موارد الشركات في أداء سلسلة التوريد: دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأدوية الأردنية" والتي سعت إلى الكشف عن أثر نظم تخطيط موارد الشركات المتمثلة بـ(التكامل، إدارة المواد، تخطيط الإنتاج، الرقابة، وجودة النظم) في أداء سلسلة التوريد ممثلة بـ(الاستجابة والتعاون، التكلفة الاقتصادية، رضا المستهلك، والعلاقة مع الموردين) في شركات الأدوية الأردنية، وكذلك التعرف على مستوى تطبيق الشركات لنظم تخطيط الموارد، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق نظم تخطيط الموارد ومستوى أداء سلسلة التوريد كان مرتفعاً، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لنظم تخطيط موارد الشركات المتمثلة بـ(التكامل، إدارة المواد، تخطيط الإنتاج، الرقابة، وجودة النظم) في أداء سلسلة التوريد ممثلة بـ(الاستجابة والتعاون، التكلفة الاقتصادية، رضا المستهلك، والعلاقة مع الموردين).

من نقاط القوة في هذه الدراسة تطرقها لنقاط مهمة تؤثر على أداء المؤسسة وعلى نجاحها وتحقيق أهدافها وتأثر هذه النقاط بشكل إيجابي بعد تطبيق نظام ERP، من نقاط الضعف اعتمادها على أداة الاستبيان فقط في جمع البيانات، ولكن بشكل عام الدراسة متكاملة ومترابطة وحقت جميع الأهداف الموضوع، وتمثل قيمتها العلمية بتمثيلها مرجعاً علمياً محفزاً ومشجعاً للمؤسسات إذا ما أرادت التحول لأنظمة ERP، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تطرقها للفوائد المحققة جراء تطبيق نظام ERP، وتختلف في أهدافها وتوجهها.

دراسة الحديدي، الحياي، وأبو زيد (2016) بعنوان "أثر تطبيق أنظمة تخطيط موارد منشآت الأعمال على الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الأردن)" والتي هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق نظام تخطيط الموارد في المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الأردن، ودراسة أثر تطبيق أنظمة تخطيط الموارد على أداء المؤسسات، ودراسة الأثر المعدل لمستوى التدريب والمدة الزمنية لتطبيق النظام في العلاقة بين نظام تخطيط الموارد والأداء المؤسسي، تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود اتجاهات إيجابية لدى المستجيبين نحو تطبيق نظام تخطيط الموارد على كافة الأبعاد، وجود أثر لتكامل النظام وجودة المعلومات في الأداء المؤسسي، كما بينت النتائج أن مدة تطبيق نظام تخطيط الموارد وتدريب العاملين يعدلان أثر تطبيق نظام تخطيط الموارد في الأداء المؤسسي؛ حيث وجدت أن أثر تكامل النظام في الأداء المؤسسي أعلى لدى المؤسسات التي طبقت النظام حديثاً أقل من 5 سنوات مقارنة بالمؤسسات التي كانت مدة تطبيقها للنظام تزيد عن 5 سنوات.

من نقاط القوة في هذه الدراسة المصدقية في عرض النتائج وإظهار النتائج الإيجابية والسلبية وهذا سيعود على المؤسسات المبحوثة بالنفع، ومن نقاط الضعف عدم ذكر منهجية الدراسة المستخدمة وهي من أهم النقاط الواجب ذكرها، وكذلك اعتماد الدراسة على أداة الاستبانة فقط في جمع المعلومات، ولكن بشكل عام الدراسة حققت جميع الأهداف الموضوعية، تمثلت القيمة العلمية لهذه الدراسة بإثراء المحتوى العربي بالدراسات المتخصصة عن نظام ERP، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تطرقها للفوائد المحققة جراء تطبيق نظام ERP، وتختلف في أهدافها وتوجهها.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

### دراسة Aloqaily (2021) بعنوان " The Effect of ERP Systems Implementation on Organizational Performance at Small and Medium Companies in

Amman- Jordan" والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة والفاعلية بين تطبيق نظام تخطيط الموارد على الشركات الصغيرة والمتوسطة في عمان- الأردن وأداء المنظمات، وكذلك التعرف على علاقة وفعالية تطبيق نظام تخطيط الموارد مع الأداء التشغيلي، وأخيراً تقييم أداء عمل المؤسسات التي تستخدم النظام، تم اعتماد المنهج الوصفي، وأداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن جميع الشركات محل الدراسة استخدموا النظام في جميع أقسامهم ووجدوا أنها فعالة للغاية ويمكنها إنشاء خطط لهم في كل قسم وبالتالي يمكن للشركات تطوير بيئة العمل وتطوير الموظفين، كما أنها تساعد في تقليل وقت الإعداد والتصنيع والتوزيع والجدولة، كما وجدت أنها فعالة في تقييم موثوقية تطوير العملية، والاستجابة للعمليات، والمرونة، تقييم الأداء للتحكم في التكلفة، وإدارة عمليات إدارة الموارد ... الخ، إضافة إلى أنه تم إيجاد أن نظام تخطيط الموارد أفاد الشركات في تحسين أدائها التنظيمي من خلال توفير مستوى عالٍ من خدمات العملاء، والاستجابة السريعة للتغيرات في السوق بحيث تكون قادرة على تعديل وتقديم منتجاتها بما يرضي عملائها.

من نقاط القوة في هذه الدراسة دقة النتائج في تفصيل تأثير النظام على الشركات، ومن نقاط الضعف تم اعتماد مجتمع الدراسة دون استبعاد الشركات التي لا تستخدم نظام تخطيط الموارد مما أوجد عدم دقة في تحديد المجتمع وبالتالي في تحديد عينة الدراسة، كذلك استخدام الأسئلة المغلقة فقط حيث أنه لو تم الجمع بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة قد تكون الفائدة أكبر والنتائج أكثر ثراءً، أيضاً الاقتصار على استخدام أداة الاستبانة فقط في جمع المعلومات، ولكن بشكل عام حققت الدراسة جميع الأهداف الموضوعية، وتمثلت القيمة العلمية لهذه الدراسة إلى تحفيز الباحثين إلى إجراء دراسات حالة متخصصة ومتعمقة تساهم في تدعيم نتائج هذه الدراسة، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها ناقشت مساهمة نظام ERP في تحقيق أهداف المنظمة، وتختلف في منهجيتها وطريقة معالجتها للمشكلة.

## دراسة Vincent & Premkumar (2021) بعنوان " A Study on Impact of ERP System Success on Organizational Culture in Selected Construction

Chemical Companies in Chennai" والتي هدفت إلى دراسة مستوى تأثير نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسات على الثقافة التنظيمية لدى شركات مختارة لكيمياويات البناء في تشيناي، تحليل عوامل تأثير نجاح نظام تخطيط الموارد على الثقافة التنظيمية، تم اعتماد المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تأثير نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة على الثقافة التنظيمية حصل على نسبة 52% من وجهة نظر المجيبين، كذلك أثبتت الدراسة أن الفوائد المحققة من نظام تخطيط الموارد خاصة في مجال جودة النظام وجودة المعلومات والأثر الفردي والأثر التنظيمي الذي يؤدي إلى إجراء تعديلات على ممارسات العمل وسلوك الموظف، تؤدي إلى تحقيق ثقافة تنظيمية.

من نقاط القوة في هذه الدراسة تقديم مقترحات تساهم في نجاح تأثير نظام ERP على الثقافة التنظيمية، ومن نقاط الضعف لم يتم إيضاح حجم مجتمع الدراسة، تم الاعتماد على أداة الاستبانة فقط لجمع البيانات، ولكن بشكل عام حققت الدراسة جميع الأهداف الموضوعية، وتمثلت قيمتها العلمية بإثراء المحتوى بدراسات متخصصة في هذا المجال، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها ناقشت مساهمة نظام ERP في تحقيق أهداف المنظمة، وتختلف في منهجيتها وطريقة معالجتها للمشكلة.

## دراسة Almuhayfith & Shaiti (2020) بعنوان " The Impact of Enterprise Resource Planning on Business Performance: With the Discussion on

Its Relationship with Open Innovation" والتي سعت إلى دراسة العوامل المؤثرة في استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات، والعلاقة بين استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسات وأداء الشركات السعودية الصغيرة والمتوسطة، وهي دراسة استكشافية، اعتمدت على المقابلة والاستبانة كأدوات لجمع البيانات، وخلصت الدراسة إلى أن الدعم الإداري، ورضا المستخدم، والتدريب، يؤثر بشكل كبير على استخدام نظام تخطيط الموارد، بالإضافة إلى أن نظام تخطيط الموارد يعزز أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة، كما ناقشت الدراسة علاقة تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسات مع الابتكار المفتوح بالرجوع إلى الدراسات السابقة، ووجدت بأن من خلال عملية تنفيذ النظام سيكون هناك ابتكارات عملية وإدارية، حيث تمكن الشركات من إقامة تعاون وتواصل مع العالم الخارجي والشركاء وعملاء المنافسين لتوليد الأفكار أو المنتجات الجديدة أو الخدمات أو التحسينات، ولتحقيق ذلك هناك بعض الأساسيات التي لا بد من تنفيذها وأهمها تنفيذ مشروع تغيير الثقافة الذي يبدأ بتغيير ثقافة الإدارة العليا.

من نقاط القوة في هذه الدراسة إظهار جوانب جديدة لا بد من استغلالها في إمكانيات أنظمة تخطيط الموارد وهي من الجوانب ذات التوجه السائد في الوقت الحالي، حيث تم إيجاد علاقة بين نظام تخطيط الموارد والابتكار المفتوح، كذلك من نقاط القوة

استخدام أكثر من أداة ساهمت في زيادة دقة النتائج، **نقاط الضعف** الاقتصار على الأسئلة المغلقة في الاستبانة، كذلك كان من الأفضل بجانب أداتي المقابلة والاستبانة الرجوع للتقارير والإحصائيات الخاصة بتلك الشركات مما سيزيد من دقة النتائج، ولكن بشكل عام **الدراسة مترابطة** وحققت الأهداف الموضوعية، وتمثلت قيمتها العلمية في الإضافة المتميزة للإنتاج الفكري بدراسة جوانب جديدة وربط الموضوع بمجالات جديدة تفتح أفقاً بحثية كثيرة، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها ناقشت مساهمة نظام ERP في تحقيق أهداف المنظمة، وتختلف في منهجيتها وطريقة معالجتها للمشكلة.

### دراسة Alomari & Mohd (2020) بعنوان " ERP Business Process Attributes and

**Management Control to Create Competitive Advantage** والتي هدفت إلى دراسة دور سمات العملية التجارية في تقييم أنظمة تخطيط موارد المؤسسات نحو ميزة تنافسية بوساطة أشكال التحكم، وهي دراسة استقصائية، اعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن أشكال التحكم تعمل كمغيرات تتوسط التأثير الإيجابي بين أنظمة تخطيط الموارد والميزة التنافسية للشركة، كما تظهر النتائج تأثيراً كبيراً لتخطيط موارد المؤسسة على أشكال التحكم والميزة التنافسية بعد التقييم المناسب لأنظمة تخطيط موارد المؤسسات باستخدام سمات العمليات التجارية، حيث أن استخدام نظام تخطيط الموارد ينتج عنه ميزة تنافسية مستدامة على المدى الطويل وأن المزيد من أشكال التحكم تساعد الشركات على تحقيق أهداف الشركة المستقبلية.

**من نقاط القوة** في هذه الدراسة أنها تطرقت لإحدى الأهداف المهمة التي تسعى جميع الشركات في تحقيقها وخاصة التي تتبنى هذه الأنظمة وهي تحقيق ميزة تنافسية مستدامة تساهم في تحقيق الأهداف ونجاحها، من **نقاط الضعف** الاعتماد على أداة الاستبانة فقط في جمع المعلومات، كذلك عدم ذكر تفاصيل الاستبانة من طبيعة الأسئلة وتفصيلها وعددها، ولكن بشكل عام **الدراسة منهجيتها متكاملة** وحققت الأهداف الموضوعية، وتمثل القيمة العلمية للدراسة في كونها بُنيت حيثما توقف الآخرون، حيث ذكر الباحث بأن هذه الدراسة تعتبر دراسة موسعة من دراسة سابقة، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها ناقشت مساهمة نظام ERP في تحقيق أهداف المنظمة، وتختلف في منهجيتها وطريقة معالجتها للمشكلة.

### دراسة Aremu, Shahzad & Hassan (2020) بعنوان " The Impacts of Enterprise

### Resource Planning System Adoption on Firm's Performance Among

### Medium Size Enterprises

والتي سعت إلى التحقيق في تأثير اعتماد نظام تخطيط الموارد على العلاقة بين أداء الشركات المتوسطة الحجم وعملية الاتصال وهيكل المنظمة والتغير التكنولوجي ودعم البنية التحتية ودعم الإدارة العليا في جنوب غرب نيجيريا، وهي دراسة استقصائية، تم فيها الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأظهرت النتائج بأن اعتماد نظام تخطيط الموارد يؤثر بشكل كبير على عملية الاتصال وهيكل المنظمة والتغير التكنولوجي ودعم البنية التحتية في



تحسين أداء الشركات المتوسطة، كما أن اعتماد نظام تخطيط الموارد وحده لا يدعم أو يضمن القدرة التنافسية للمنظمة مالم يحظى بدعم الإدارة العليا بالشكل الأمثل.

من نقاط القوة في هذه الدراسة إلقاء الضوء على الدور الفاعل والأثر الإيجابي لتطبيق نظام ERP، ومن نقاط الضعف اعتماد الدراسة على أداة الاستبانة فقط في جمع البيانات، ولكن بشكل عام حققت الدراسة جميع الأهداف الموضوعية، وتمثلت قيمتها العلمية في في أنها ستفتح آفاقاً لباحثين آخرين في تطبيق هذه الدراسة على قطاعات ومجالات مختلفة، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها ناقشت مساهمة نظام ERP في تحقيق أهداف المنظمة، وتختلف في منهجيتها وطريقة معالجتها للمشكلة.

دراسة **Goal, Puryasana & Matsuo (2020)** بعنوان **"Evaluating ERP System Merging Success in Chemical Companies: System Quality, Information Quality, and Service Quality"** والتي هدفت إلى تحليل نجاح دمج نظام تخطيط الموارد في شركة الكيماويات بسنغافورة التي استحوذت على شركتين وقامت بدمجها في نظام واحد، واعتمدت الدراسة على المنهج النوعي ومنهج دراسة الحالة، وعلى المقابلة كأداة لجمع البيانات حيث تمت المقابلة مع فريق تنفيذ المشروع ومستشاري تخطيط موارد المؤسسات، كما تم أيضاً جمع المعلومات اللازمة من النظام نفسه، وأظهرت النتائج أن نظام تخطيط الموارد نجح في زيادة جودة نظام الشركة وذلك من خلال زيادة السهولة في استخدام نظام المعلومات وتمتع وظائف النظام بميزات أفضل، أصبحت المعلومات أكثر تكاملاً ودقة بعد عملية الدمج، زيادة جودة الخدمة وذلك لوجود جميع البيانات في نظام واحد، كذلك أصبحت تتم الاستجابة للمشكلات على الفور وتقليل وقت انتظار المستخدم، توافر جميع المعلومات الخاصة بجميع الشركات أدى إلى تقديم جودة أفضل للمعلومات تمتاز بالدقة والموثوقية كالتقارير اللوجستية وتقارير الموارد البشرية والتقارير المالية وغيرها.

من نقاط القوة في هذه الدراسة اعتمادها على أكثر من أداة لجمع البيانات، أيضاً تطرقها لتجربة ناجحة لعملية دمج أنظمة شركات مختلفة والتي في بعض الأحيان تفشل بعض الشركات في عمليات الدمج، ومن نقاط الضعف في هذه الدراسة لم يتم ذكر حجم مجتمع الدراسة وحجم عينة الدراسة، لم يتم ذكر تفاصيل أسئلة المقابلة وعددها وطبيعتها، ولكن بشكل عام حققت الدراسة جميع الأهداف الموضوعية، مثلت قيمة علمية في كونها مرجعاً علمياً ومحفزاً للشركات الكبيرة والتي تقوم بعمليات الاستحواذ على تطوير أعمالها بدمجها في نظام واحد، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها ناقشت مساهمة نظام ERP في تحقيق أهداف المنظمة، وتختلف في منهجيتها وطريقة معالجتها للمشكلة.

دراسة **Krainer, Krainer, Neto & Romano (2019)** بعنوان **"The Impact of ERP Systems on the Organizational Maturity of Brazilian Construction"**



**Companies** والتي هدفت إلى تحديد المتغيرات المتعلقة بتنفيذ وإدارة وأداء نظام تخطيط موارد المؤسسات التي تتداخل في المتغيرات المتعلقة بالنضج التنظيمي لشركات البناء في البرازيل، تم اعتماد المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، ثبت أن شركات البناء التي لديها نظام تخطيط موارد المؤسسات لديها جوانب أكثر تطوراً في التنظيم وعمليات الإدارة، كما تتميز بالتكامل الكبير بين العمليات والإدارات، أيضاً تتميز بتدفق معلومات أفضل، وإضفاء الطابع الرسمي على الأنشطة والعمليات والمشاريع ووظائف الشركة.

من **نقاط القوة** في هذه الدراسة إلقاء الضوء على الدور الفاعل والأثر الإيجابي لتطبيق نظام ERP، ومن **نقاط الضعف** في هذه الدراسة اعتمادها على أداة الاستبانة فقط في عملية جمع البيانات، ولكن بشكل عام الدراسة حققت جميع الأهداف الموضوعية، وتمثلت القيمة العلمية للدراسة في تقديمها ممارسات تساهم في إنجاح تنفيذ نظام تخطيط الموارد وتحقيق الفوائد المرجوة وتم تقديم هذه الممارسات بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها من الدراسة، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها ناقشت مساهمة نظام ERP في تحقيق أهداف المنظمة، وتختلف في منهجيتها وطريقة معالجتها للمشكلة.

### دراسة Fadelelmoula (2018) بعنوان "The Impacts of the Quality Dimensions of the ERP system on the Realization of the Fundamental Business Objectives and Perceived Usefulness"

والتي سعت إلى تقييم آثار أبعاد جودة نظام تخطيط موارد المؤسسات (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة) على تحقيق الأهداف الأساسية للأعمال في نظم المعلومات (أي الأثر التنظيمي) والفائدة المتصورة (أي الأثر الفردي)، وتم تقييم هذه الآثار من خلال النظر في تنفيذ نظام تخطيط الموارد في جامعة الأمير سطاتم بن عبدالعزيز والتي تمثل جامعة عامة في المملكة العربية السعودية، وتم الاعتماد على المنهج الكمي لأداء الدراسة، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وكشفت الدراسة أن الأبعاد الثلاثة للجودة لها آثار إيجابية كبيرة على تحقيق أهداف العمل الأساسية والفائدة المتصورة، حيث أن جودة المعلومات لها تأثير مرتفع من ناحية الفوائد على المستوى التنظيمي (أي تحقيق أهداف العمل) في حين أن جودة الخدمة لها تأثير مرتفع من ناحية الفوائد على المستوى الفردي (أي الفائدة المتصورة)، وتؤكد النتائج أن جودة المعلومات لها دور متميز في دعم عمليات الأعمال وتعزيز جودة عملية صنع القرار والحد من وقت اتخاذ القرار والتكاليف، أما جودة الخدمة فلها دور بارز في تحسين الربحية والأداء الوظيفي لمستخدمي النظام، أما جودة النظام لها أقل التأثيرات على المستويين التنظيمي والفردي.

من **نقاط القوة** في هذه الدراسة تسليطها الضوء على قضايا تتعلق بالجودة نظراً للدور الكبير الذي تمثله الجودة في نجاح أهداف المنظمة وهي من القضايا التي تتم دراستها منذ الأزل ولا زالت حديث الساعة نظراً لأهميتها، ومن **نقاط الضعف** اعتمادها في عملية جمع البيانات على أداة الاستبيان حيث أنه كان من الأفضل ولنتائج أكثر دقة الاعتماد في جمع المعلومات بالرجوع إلى الإحصائيات والتقارير السابقة والحالية والمقارنة بينها نظراً لطبيعة الدراسة، ولكن بشكل عام الدراسة منهجيتها متكاملة

وحققت جميع الأهداف الموضوعية، وتمثل القيمة العلمية لهذه الدراسة في تسليطها الضوء على قضية تفتقر إليها الكثير من المؤسسات وهي الجودة وبيان أهميتها وتشجيع المؤسسات على الاهتمام بهذا الجانب من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها ناقشت مساهمة نظام ERP في تحقيق أهداف المنظمة، وتختلف في منهجيتها وطريقة معالجتها للمشكلة.

## دراسة Maliszewska & Krebs (2017) بعنوان " Exploring the Influence of the Use of an ERP System on Strategy Development in German and Polish

### Manufacturing Enterprises: An Empirical Investigation

والتي هدفت إلى استكشاف تأثير استخدام نظام تخطيط الموارد على تطوير الاستراتيجية لدى شركات تصنيع بولندية وألمانية مختارة، وهي دراسة استقصائية، تم اعتماد أداتي المقابلة والاستبانة كأدوات لجمع البيانات، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة وثيقة بين استخدام العمال لنظام تخطيط موارد المؤسسات ونجاح تنفيذ استراتيجيات العمل، ففي شركات التصنيع البولندية يلاحظ أنه يمكن للعاملين الذين يستخدمون النظام في قسم الإنتاج التأثير بشكل إيجابي على تحسين الوصول إلى البيانات والمعلومات داخل الشركة، الزيادة في عدد المنتجات أو الخدمات الجديدة، ويمكن للعاملين في قسم خدمة العملاء التأثير بشكل إيجابي على زيادة نتائج المبيعات، تحسين كفاءة العملية، كذلك توصلت الدراسة إلى أن استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسات داخل الشركة يمكن أن يسهل تقييم الأداء التنظيمي على المستوى الاستراتيجي، استخدام نظام تخطيط الموارد يمكن أن يلعب دورًا مهمًا في تنفيذ استراتيجيات الأعمال في شركات التصنيع الألمانية والبولندية.

من نقاط القوة في هذه الدراسة اعتمادها على أكثر من أداة لجمع المعلومات حيث تم الاعتماد على أداتي المقابلة والاستبيان مما يجعل المعلومات التي تم جمعها متكاملة، ولكن لكي تكون النتائج أكثر دقة وموثوقة ونظرًا لطبيعة الدراسة كان من الأولى الرجوع إلى تقارير ووثائق وإحصائيات وأرقام إلى جانب الأدوات التي تم استخدامها وهذه من نقاط الضعف في هذه الدراسة، كذلك لم يتم إيضاح حجم مجتمع الدراسة، ولكن بشكل عام حققت الدراسة جميع الأهداف الموضوعية، أضافت قيمة علمية باستعراض نموذج لتجارب شركات نجحت في استخدام نظام ERP مما يعزز ويشجع الشركات الأخرى على التطور وتبني هذه الأنظمة، وتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في دراستها للفوائد المحققة جراء تبني نظام ERP وتختلف في أهدافها.

### التعليق على الدراسات:

ناقشت الدراسات السابقة جوانب الفوائد المحققة من تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسات وهذه الفوائد بلا شك إما أنها تمثل وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة وإما أنها تشكل أهدافها بحد ذاتها، كما أنها تطرقت لأسباب ووسائل تحقيق هذه الأهداف،

وهذه جميعها تصب في دائرة دور تكامل هذه النظم في تحقيق أهداف المنظمة، حيث أن هذه الدراسات ناقشت زاوية معينة من هذه الفوائد أو الأهداف وكذلك تخصصت في مجال معين ولكن الدراسة الحالية ستناقش جميع النقاط الآتية الذكر بشكل عام وبشكل أكثر شمولاً حيث سيتم قياس هذه الفوائد في مدى تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية وعلى حد علم الباحثة وبعد البحث والاطلاع لم يتم إيجاد دراسات تطرقت لموضوع "دور تكامل نظام ERP في تحقيق أهداف المنظمات بكفاءة وفعالية" وذلك بشكل عام ويتعلق بتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية بالتحديد وبالاعتماد على الإنتاج الفكري السابق.

### ثانياً: الإطار النظري:

#### الخور الأول: نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP):

##### مفهوم نظام تخطيط موارد المؤسسة:

عرف (ريان، 2015، ص 29) نظم تخطيط موارد المؤسسات بأنها "أنظمة مترابطة ومتكاملة ومحوسبة تقوم بأتمتة جميع العمليات والإجراءات التي تقوم بها المنظمة مما يساهم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة التي تضمن بقاء المنظمة وازدهارها".

أما (أبو خاطر، 2020، ص 14) فقد عرفه بشكل أكثر تفصيلاً بأنه "عبارة عن نظام يساعد على دمج جميع وظائف الأعمال في المنظمة في قواعد بيانات موحدة تعمل على ضبط ومتابعة الأعمال داخل المؤسسة بصورة شاملة وتوفير المعلومات المناسبة التي تتسم بالدقة والملاءمة لجميع الأطراف مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات عملية".

##### تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة:

من أبرز سمات وخصائص النظام (التكامل) والذي يقوم بربط محوسب لكافة النظم الفرعية والمستويات الهرمية عبر شبكة من البيانات تشمل كافة الأنشطة في بيئة الأعمال وتضمن التفاعل بينها في نظام برمجي واحد، حيث ساعد هذا التكامل في إدارة وتنظيم البيانات بصورة تسمح للمديرين بصناعة القرارات المعتمدة على قاعدة معرفية أكثر قوة، وظهرت الحاجة للتكامل بسبب أن الحلول البرمجية المتاحة لم تغط كافة العمليات ولم تكن قادرة على تحقيق التواصل وتبادل البيانات. (الحديدي، وآخرون، 2016، ص 633)

##### أسباب تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة:

تعددت أسباب تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة نذكر منها بعضاً مما ذكر في دراسة (العبيدي، وإبراهيم، 2017، ص 11):

جدول رقم (1) أسباب تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة

أعمال	تقنية
- إزالة التأخير والأخطاء في تقديم طلبات الزبائن.	- إزالة دخول البيانات الفائضة.
- توحيد الإجراءات.	- خفض أخطاء البيانات.
- خفض تكلفة المخزون.	- خفض تكلفة تشغيل الحاسوب.
- تمكين نمو الأعمال وعولمة المشاريع.	- حل مشكلة Y2K.
- توحيد مقاييس عمليات الأعمال.	- عدم التوافق بين الأنظمة.
- التكامل بين الوحدات الوظيفية والعمليات.	- الحاجة لأرضية مشتركة.

الأهمية، الأهداف، والفوائد المحققة من نظام تخطيط موارد المؤسسة:

بعد مراجعة الأدبيات والقراءة والاطلاع، اتضح بأن أهمية نظام تخطيط موارد المؤسسة تكمن في الفوائد التي يحققها النظام حيث تمثل هذه الفوائد الأهداف التي تسعى الشركات لتحقيقها، وكذلك الهدف من النظام يدور في إطار الفوائد المحققة، لذلك منعاً للتكرار سيتم الاكتفاء بسرد الفوائد والتي تتلخص في التالي:

- 1- فوائد تشغيلية: خفض التكلفة، تخفيض دورة التشغيل، تحسين خدمة العملاء، تحسين الجودة، زيادة الإنتاجية.
- 2- فوائد إدارية: الاستغلال الأمثل للموارد، تحسين التخطيط وعمليات صنع القرار، تحسين عملية الرقابة على التشغيل والتصنيع والإدارة والأداء المالي.
- 3- فوائد استراتيجية: دعم نمو حجم أعمال المؤسسة نتيجة إدارة التكلفة، التفاعل مع بيئة الأعمال الخارجية، تدعيم الابتكارات التجارية والتميز، تقوية العلاقة مع الموردين والعملاء.
- 4- فوائد البنية الأساسية: بناء مرونة في العمل للتغيرات الحالية والمستقبلية نتيجة التطورات التكنولوجية، إمكانية إضافة برامج وتطبيقات إضافية بتكلفة منخفضة.
- 5- فوائد تنظيمية: دعم التغييرات التنظيمية داخل المنظمة، التكامل الداخلي وزيادة الاتصال بين الإدارات والأقسام المختلفة، تطوير التعاون والاتصال التنظيمي بين العاملين وبالتالي تطوير الثقافة التنظيمية بالمنظمة. (أبو خاطر، 2020، ص16)

المحور الثاني: الكفاءة والفاعلية:

تعتبر الفعالية والكفاءة مقياساً رئيسياً تعتمد المنظمات لقياس أدائها وقياس النشاطات التي تنجزها، حيث أن مفهوم الفعالية أوسع من مفهوم الكفاءة لذلك تعتبر الكفاءة مؤشر لقياس الفعالية، حيث تتعلق الكفاءة باستعمال الموارد لتحقيق المخرجات في حين أن الفعالية تتعلق بمخرجات النظام وتحقيق الأهداف. (ريّان، 2015، ص 41-42)

### مفهوم الكفاءة:

هي حسن استغلال الموارد المتاحة من أموال وقوى بشرية وتجهيزات الإنتاج بما يساهم في رفع إنتاجية الموارد المتاحة من حيث المردود الكمي والنوعي بأقل نفقات ممكنة، والتي تم وصفها بأنها التكاليف في حدودها الدنيا والنتائج في حدودها القصوى. (شراحيلي، والشمري، 2021، ص 133)

### أسباب عدم قدرة المنظمة على تحقيق الكفاءة:

- عدم توزيع الموارد المتاحة بطريقة صحيحة وفق المخطط والهدف.
- عدم استغلال الموارد مما يؤدي إلى صعوبة الحصول على الموارد بالكميات والتنوعيات المطلوبة لأداء الأعمال.

وتتحقق 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 التنظيمي وصولاً إلى تقييم الأداء للموظفين وتحقيق الرضا لهم باعتبارهم مؤشرًا رئيسيًا لنجاح المنظمة وتحقيق كفاءتها. (ريّان، 2015، ص 49)

### مفهوم الفعالية:

هي محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمنظمة بما تحويه من أنشطة فنية وإدارية وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية وخارجية، فالفعالية في تحسن في مستوى الخدمات المقدمة وزيادة في معدلات الأرباح مما ينتج عنها فوائد مالية تظهر في معدلات الإنتاجية والأرباح وأخرى غير مادية مثل: وضوح المعلومات، الشفافية، سرعة التواصل مع العملاء، المرونة، سهولة تدفق المعلومات، بما يساعد المنظمة على تحقيق أهدافها التشغيلية، فهي نسبة المخرجات الحقيقية إلى نسبة المخرجات المتوقعة. (شراحيلي، والشمري، 2021، ص 133)

### قياس الفعالية التنظيمية:

يتم قياس الفعالية التنظيمية من جهتين:

- الفاعلية ضمن البيئة الداخلية: يتم قياسها بناءً على أساس تحقيق الأهداف للمنظمة والمتعلقة بـ (حجم المبيعات، الأرباح، الحصة السوقية).
- الفاعلية ضمن البيئة الخارجية: يتم قياسها بناءً على قوة المنظمة التنافسية من حيث (قبول منتجاتها وخدماتها، مدى تحسس التقلبات الاقتصادية وكيفية اتخاذ قرارات لمواجهةها). (ريان، 2015، ص42)

#### ثالثاً: المناقشة والنتائج:

سيتم مناقشة النتائج من الدراسات التي تم تحليلها وذلك للإجابة على أهداف وتساؤلات الدراسة وسيتم مناقشة النتائج مصنفة في محاور وهذه المحاور هي عبارة عن أهداف الدراسة وبعد ذلك سيتم استعراض النتائج التي تم التوصل إليها.

#### أولاً: المناقشة:

#### التعرف على دور تكامل نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية:

الجودة دائماً تأتي على رأس الهرم فبدون الجودة لن تصل المنظمة لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، ونظام تخطيط موارد المؤسسة يتميز بثلاثة أبعاد للجودة وهي (جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة النظام). (Fadellelmoula, 2018) والتي تلعب دوراً هاماً في العمليات والخدمات كما تؤثر تأثيراً كبيراً على المخرجات التي عن طريقها ستصل المنظمة لتحقيق أهدافها وهذا التأثير يتضح في الجدول رقم (2) التالي:

جدول رقم (2) دور تكامل نظام ERP في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية (تم جمع محتويات الجدول من جميع الدراسات التي تم تحليلها في هذه الدراسة والبالغ عددها 20 دراسة)

المخرجات	جوانب التأثير	أبعاد النظام
- الأسبقيات التنافسية والابتكار	- تحسين عملية اتخاذ القرارات	جودة المعلومات
- التطوير	- تحسين الخصائص المعززة لجودة المعلومات	
- إبداعية الأداء	- تحسين خاصية ملائمة المعلومات الإدارية	
- الحوكمة	- تحسين خاصية التمثيل الصادق للبيانات	
- تحسين الأداء المالي		
- رضا العملاء		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- التقليل من المشكلات والسيطرة عليها</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الدقة والتكامل في المعلومات</li> <li>- دمج المعلومات</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- كفاءة الأداء العام وتحسين الأداء التنظيمي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحسين مستوى الخدمات</li> <li>- سرعة الاستجابة والتعاون</li> </ul>	<p>جودة الخدمة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحقيق الجودة المرغوبة للمنتجات والعمليات</li> <li>- زيادة عدد المنتجات وتحسين المبيعات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- المرونة وسهولة الاستخدام</li> <li>- حماية وسرية المعلومات</li> <li>- سهولة وسرعة الاسترجاع</li> <li>- وتعديل البيانات من الأشخاص المخول لهم</li> <li>- احترام القواعد وطرق العمل وتوحيدها</li> <li>- كفاءة العمليات الداخلية مثل العمليات المتعلقة بالإنتاج والتصنيع والتخطيط وإدارة الموارد وغيرها</li> <li>- المساعدة في تقدير التكاليف الخاصة بالمنتجات والأنشطة الإدارية الأخرى</li> <li>- التكامل والربط بين الإدارات والعمليات وتدفق المعلومات</li> <li>- مراقبة الأنشطة والمشاريع</li> <li>- يساعد في تسهيل عملية تقييم الأداء التنظيمي</li> </ul>	<p>جودة النظام</p>

تم تصنيف محتويات الجدول من وجهة نظر الباحث حيث يرى أن جودة النظام تمثل مزايا النظام، وجودة الخدمة تمثل الخدمات التي يقدمها النظام كخدمات العملاء وخدمات الدعم للموظفين، أما جودة المعلومات فتتمثل معالجة المعلومات. يتضح من الجدول رقم (2) أن أبعاد نظام تخطيط موارد المؤسسة والمتمثلة في جودة المعلومات والخدمة والنظام قد أثرت بشكل ملحوظ على جودة جميع أجزاء المنظمة والتي أدت إلى تحقيق مخرجات ستساهم في نجاح المنظمة وتنميتها وتحقيق أهدافها، حيث ذكر (Fadellelmoula, 2018) أن جودة المعلومات لها التأثير الأكبر على فوائد المستوى التنظيمي في حين أن

جودة الخدمة لها التأثير الأكبر على فوائد المستوى الفردي، فجودة المعلومات لها دور مميز في دعم عمليات الأعمال وتحسين جودة عمليات اتخاذ القرار وتقليل وقت وتكاليف اتخاذ القرار، أما جودة الخدمة فلها دور بارز في تحسين الربحية والأداء الوظيفي، حيث حقق تطبيق النظام في دراسة (إسماعيل، ومبارز، 2021) إلى زيادة كفاءة الأداء وذلك بارتفاع معدلات رضا العملاء، زيادة كفاءة العمليات الداخلية، ارتفاع كفاءة الأداء والابتكار، زيادة الأداء المالي، التغلغل في السوق والتغلب على المنافسة الشديدة، وفي دراسة (شراحيلى، والشمرى، 2021) ساعد تطبيق النظام في الرقابة وإدارة وتخطيط المخزون بالإضافة إلى كفاءة إدارة الإمداد والتي تمثلت في التكلفة الاقتصادية، الاستجابة والتعاون، أما دراسة (أمينة، وكمال، 2020) فقد ساهم تطبيق النظام في تحقيق الحوكمة والتي تمثلت في ترشيد سلوك صانعي القرار، احترام قواعد وطرق العمل وتوحيدها، تحديد المهام، دمج المعلومات، التكامل وتدفق المعلومات، وساهم النظام في دراسة (أبو ضيف الله، والشعار، 2017) بتحسين أداء سلسلة التوريد والتي تتمثل في رضا المستهلك، الاستجابة والتعاون، العلاقة مع الموردين، التكلفة الاقتصادية، كما ساهم في دراسة (Goal, Puryasana & Matsuo, 2020) بالتقليل من المشكلات وسرعة الاستجابة وتحسين جودة الخدمة، وفي دراسة (Vincent & Premkumar, 2021) ساهم النظام في نجاح الثقافة التنظيمية، كما أجمع (Alomari & Mohd, 2020)، (النجار، 2019) أن تطبيق النظام يساهم في تحقيق ميزة تنافسية، بالإضافة إلى ما ذكره (Almuhayfith & Shaiti, 2020) أن تطبيق النظام يؤدي إلى ابتكارات عملية وإدارية.

لذلك نجد بأن نظام تخطيط موارد المؤسسة يمثل دور أساسي ومهم فهو يشكل البنية الأساسية التي تستطيع المنظمة من خلالها تحقيق أهدافها، فإذا أردنا قياس مدى الفاعلية والكفاءة للنظام في تحقيق الأهداف بناءً على مفهوم الكفاءة والفاعلية وذلك بناءً على ما ذكر في الجدول رقم (2) سنجد بأن:

جدول رقم (3) قياس مدى تحقيق نظام ERP لأهداف المنظمة بكفاءة وفعالية

مفهوم الفاعلية	تحقيق النظام للأهداف بفاعلية
هي محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمنظمة بما تحتويه من أنشطة فنية وإدارية وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية وخارجية، فالفاعلية في تحسن في مستوى الخدمات المقدمة وزيادة في معدلات الأرباح مما ينتج عنها فوائد مالية تظهر في معدلات الإنتاجية والأرباح وأخرى غير مادية. (شراحيلى، والشمرى، 2021، ص 133)	يقوم النظام على مبدأ التكامل بين جميع أجزاء المنظمة وتدفق المعلومات وحوكمتها مما يؤدي إلى الاتصال والتفاعل بشكل أكثر فعالية بين أجزاء المنظمة، وذلك سيؤدي إلى تحسن في مستوى الأداء والخدمات ورفع الإنتاجية وبالتالي تحسن الأداء المالي وتحقيق الميزة التنافسية.
مفهوم الكفاءة	تحقيق النظام للأهداف بكفاءة



<p>يتيح نظام تخطيط موارد المؤسسة للمنظمة القدرة على تقييم أدائها المالي وأداء الموظفين والأداء بشكل عام والذي بدوره يساهم في محاولة المنظمة لتحسين الأداء وتطوير نقاط الضعف وحسن إدارة واستغلال الموارد والذي بدوره يؤدي إلى رفع الإنتاجية كما في دراسة (Aloqaily, 2021) والذي ذكر بأن تطبيق النظام ساهم في تقليل حجم دفعة الإنتاج ووقت الإعداد ووقت الدورة والتصنيع والجدولة، كذلك ذكر أن النظام فعال في تقييم تطوير العمليات، المرونة، الأداء، التحكم في التكلفة، إدارة الموارد، وعمليات الشركة، كما قلل البضائع الراكدة في المخزون، توفير مستوى عال من خدمة العملاء، الاستجابة السريعة لمتغيرات السوق لتقديم منتجات ترضي عملائها الرئيسيين.</p>	<p>هي حسن استغلال الموارد المتاحة من أموال وقوى بشرية وتجهيزات الإنتاج بما يساهم في رفع إنتاجية الموارد المتاحة من حيث المردود الكمي والنوعي بأقل نفقات ممكنة، والتي تم وصفها بأنها التكاليف في حدودها الدنيا والنتائج في حدودها القصوى. (شراحيلى، والشمرى، 2021، ص 133)</p> <p>وتتحقق 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 وصولاً إلى تقييم الأداء للموظفين وتحقيق الرضا لهم باعتبارهم مؤشراً رئيسياً لنجاح المنظمة وتحقيق كفاءتها. (ريتان، 2015، ص 49)</p>
--	--

تقاس الكفاءة والفعالية في تحقيق الأهداف بأرقام المخرجات ومقارنتها مع المخرجات السابقة، ولكن ما قمنا به الآن هو قياس مدى قدرات النظام على تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية والتي يوفرها لجميع المنظمات التي تتبنى هذا النظام، أما مقدار الكفاءة والفعالية في تحقيق هذه الأهداف فيتفاوت من منظمة لأخرى لأسباب قد تتعلق بكيفية تطبيق المنظمة للنظام وإدارة مواردها واتخاذ قراراتها ومدى ذكائها أو قد يتعلق بكون المنظمة ناشئة أو عريقة أو قد يتعلق باختلاف الهدف أو حتى سنوات التنفيذ للنظام وغيرها من الأسباب، ولكن بشكل عام ساعد تطبيق النظام في تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية ويتضح ذلك من خلال الجدول السابق رقم (3).

#### استكشاف وجود اختلاف في فعالية التأثير بناءً على نوع القطاع:

جدول رقم (4) جوانب تأثير نظام ERP في القطاعات المختلفة

#	الدراسة	القطاع	جوانب التأثير			
			كفاءة الأداء	حوكمة	ابتكار	تنافسية
1	(إسماعيل، ومبارز، 2021)	بنك				أداء مالي

						(السفان، 2020)	2
						(يامين، 2018)	3
					مستشفى	(شراحيلي، والشمري، 2021)	4
					قطاع اتصالات	(مانع، 2021)	5
					مؤسسات اقتصادية	(أمينة، وكمال، 2020)	6
					مؤسسات صناعية	(مرواني، وسعودي، 2020)	7
				(Alomari & Mohd, 2020)		8	
				(الحديدي، وآخرون، 2016)		9	
				Maliszewska & Krebs, (2017)		10	
				جامعة	(المندي، والشرجي، 2020)	11	
					(Fadelelmoula, 2018)	12	
				شركات إنتاج الأدوية	(النجار، 2019)	13	
					(أبو ضيف الله، والشعار، 2017)	14	
				شركات بناء	(Krainer, et al., 2019)	15	

					شركات كيماويات البناء	(Vincent & Premkumar, 2021)	16
					شركات كيماويات	(Goal, et al., 2020)	17
					شركات متوسطة وصغيرة	(Aloqaily, 2021)	18
						(Almuhayfith & Shaiti, 2020)	19
9	5	4	11	18	المجموع		

كان من المتوقع أن تحظى الحوكمة على التأثير الأكبر لأنها تمثل حجر الأساس في عمل نظام تخطيط موارد المؤسسة وتأثيرها ثابت في جميع الأنظمة ومن خلالها تتحقق زيادة كفاءة الأداء وتحقيق الأسبقيات التنافسية وتحسين الأداء المالي والابتكار، ولكن قد يرجع اختلاف التأثير بسبب اختلاف ما تمت دراسته في هذه الدراسات وكذلك أهداف الدراسة ففي دراسة (السفان، 2020) مثلاً تم التركيز على دراسة وظيفة التدقيق الداخلي لذلك تمثلت النتيجة في كفاءة الأداء فقط، فهناك دراسات قد درست القطاع بشكل عام ولكن أهدافها قد ركزت على جوانب معينة وهناك دراسات قد درسته بشكل جزئي. وكما يتضح فإن كفاءة الأداء قد كان لها التأثير الأكبر وهو تأثير رئيسي ناتج جراء عملية الحوكمة، يلي ذلك الحوكمة وهو كما أسلفنا تأثير ثابت وأساسي لأي قطاع يتبنى نظام تخطيط موارد المؤسسة، يلي ذلك الأداء المالي ويتمثل إما بتقدير التكاليف كما في دراسة (النجار، 2019) أو التحكم في التكلفة (Aloqaily, 2021) أو زيادة الأرباح أو تحسين الربحية كما في دراستي (إسماعيل، ومبارز، 2021) و (Fadellelmoula, 2018)، يلي ذلك تحقيق التنافسية حيث ذكر (النجار، 2019) أن من أسباب تحقيق الأسبقيات التنافسية هي جودة النظام وجودة المعلومات ورضا المستخدمين، ولهذا الأسبقيات التنافسية أبعاد وتتمثل في (الجودة، السرعة، المرونة، التكلفة، الإبداع) وأن هذه الأبعاد هي نتيجة لمخرجات النظام بصورة مباشرة وغير مباشرة، ووضح ذلك بمثال كما يلي: مخرجات النظام تسهم بقدر كبير في عمليات التطوير والبحث وتحقيق الإبداع، وأيضاً تحقيق الجودة المرغوبة للمنتجات والعمليات من خلال البيانات والمعلومات التي توفرها، بالإضافة المساعدة في تقدير التكاليف الخاصة بالمنتجات والأنشطة الإدارية الأخرى مما يسهم في تحقيق مزايا تنافسية خاصة بالتكلفة، يلي ذلك الابتكار، ولكن الابتكار هو عامل تأثير مهم مرتبط بشكل كبير في اكتساب المنظمة الأسبقية التنافسية.

ومن وجهة نظر الباحث فإن جوانب التأثير مختلفة ولكنها جميعاً تصب في دائرة تنمية القطاع وزيادة الجودة والتطوير والتحسين، ولكن اختلاف التأثير الفعلي يكمن في الأرقام ويمكننا مقارنته حتى لو تشابهت أوجه التأثير، فطبيعة القطاع وأهدافه قد تحكم

في عملية التأثير أيضاً فمثلاً القطاع التعليمي لن تكون نتائجه كالقطاع التجاري مثلاً جميعهم يهدفون لتحقيق كفاءة في الأداء والتنافسية والربح والابتكار ولكن المعدلات والأرقام للمخرجات قد تختلف بشكل كبير جداً، لذلك الإنتاج الفكري بحاجة لإثرائه بدراسات تعتمد على لغة الأرقام مستندة إلى أرقام وحقائق وتقارير مثبتة وليس لقياس التأثير من وجهة نظر العاملين.

ولكن ذُكر في بعض الدراسات أن فعالية التأثير تختلف باختلاف عدد سنوات تطبيق القطاع لنظام تخطيط موارد المؤسسة، حيث ذُكر في دراسة (الحديدي، وآخرون، 2016) "تعدل مدة التطبيق أثر نظام تخطيط موارد المنشآت في أداء المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة حيث وجدت الدراسة أن أثر تكامل النظام في الأداء المؤسسي جاء أعلى لدى المؤسسات التي طبقت النظام حديثاً أقل من 5 سنوات مقارنة بالمؤسسات التي كانت مدة تطبيقها للنظام تزيد عن 5 سنوات"، وقد يرجع سبب ذلك لتطور النظام وبالتالي أضاف مزايا للمؤسسات المطبقة للنظام حديثاً أو قد يرجع إلى عدم تركيزهم على مرحلة الاستخدام وتطبيقهم للعوامل الرئيسية المؤثرة في نجاح تطبيق النظام، أما دراسة (Krainer, et al., 2019) فقد ذكرت "أن الأمر يستغرق من سنة إلى ثلاثة سنوات لتحقيق التحول الفعلي" أي أنه كلما طالت مدة التطبيق كلما رأَت المؤسسة التغيير والتأثير الإيجابي لتطبيق النظام.

#### التحقق من مدى مساهمة أنظمة تخطيط الموارد في تنمية القطاع واستدامته:

لا يوجد دراسات قدمت أرقام تفيد بمدى التنمية المحققة قبل تبني النظام وبعد تبنيه، ولكن هناك مخرجات محققة جراء تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة تدل على مستوى التنمية الذي تمر به المنظمة، ويتضح ذلك من الجدول السابق رقم (4) والذي ناقش تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة بناءً على اختلاف القطاع، حيث ساعد نظام تخطيط موارد المؤسسة هذه القطاعات على تحقيق الأسبقيات التنافسية والإبداع والابتكار وتحسين الأداء المادي وحوكمة البيانات ورفع الأداء وجميعها ستساهم في تنمية القطاع واستدامته.

حيث أن غرض أي مؤسسة من تبني النظام هو أولاً حوكمة البيانات والعمليات ورفع جودتها وبالتالي قرارات دقيقة وسريعة قد تتعلق بالخطط الاستراتيجية أو الميزانية أو المنافسة أو السوق أو حل مشكلة وغيرها، ولأن نظام تخطيط موارد المؤسسة يتميز بقاعدة مركزية ويعتمد على تكنولوجيا المعلومات ساهم ذلك في رفع جودة الخدمات وسرعتها، وبالتالي جودة في الأداء، جودة في العمليات، كما أنه يتيح للمنظمة القدرة على تقييم أدائها وبالتالي تطوير هذا الأداء وإذا كانت المنظمة في حالة تطور مستمر فسيؤدي ذلك إلى استدامة المنظمة ونموها، كما أن جودة المعلومات التي يقدمها النظام تجعل المؤسسة على قدرة على "الاستجابة السريعة للمتغيرات في البيئة الخارجية" (Aloqaily, 2021) وبالتالي محاولة الابتكار لمجاراة هذه التغيرات وإيضفاء ميزة تمكنها من التنافس وللمحافظة على رضا عملائها وولائهم واكتساب عملاء آخرين فهي بذلك ستحافظ على

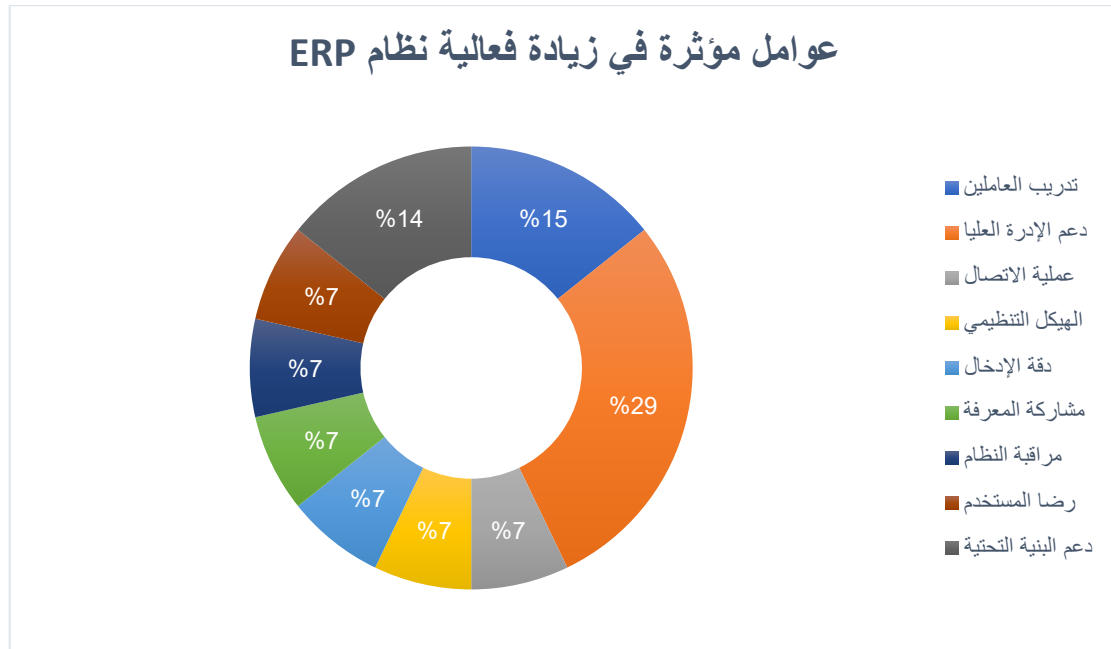
موقعها التنافسي والبقاء في الصفوف الأولى وقد تكون منافستها شرسة، وكل ذلك يؤدي إلى تنمية القطاع واستدامته طالما أن العملية مستمرة.

حيث ذكر (Alomari & Mohd, 2020) أن استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة ينتج عنه ميزة تنافسية مستدامة على المدى الطويل، وكذلك دراسة (Krainer, et al., 2019) فقد ذكرت أن المؤسسات التي تعمل بنظام تخطيط موارد المؤسسة تتمتع بمعدل نمو أعلى وتقدير وعدد أكبر من العملاء وأداء أكبر في السوق وزيادة التركيز على تمييز أعمالهم وخدماتهم عن المنافسين.

ومن وجهة نظر الباحث فإن نمو المنظمة واستدامتها يعتمد على عدة عوامل منها حجم المنافسة والابتكار والولاء (ولاء العاملين - ولاء العملاء) ولكن هناك دائمًا عوامل غير مرئية، ولكنها أساسية ومهمة وتمثل حجر الأساس ومنها تنطلق بقية العوامل وأهمها الحوكمة والتي زادت من عمليات الرقابة وحدت من الفساد الإداري والذي هو أحد الأسباب الرئيسية لعجز المنظمات على تحقيق أهدافها، فبدون الحوكمة لن تكون المنظمة قادرة على تحقيق أي من أوجه التأثير السابقة الذكر.

#### استكشاف العوامل المؤثرة التي تساهم في زيادة فرص تحقيق نظام تخطيط موارد المؤسسة لأهداف المنظمة:

الكثير يعتقد بأنه بمجرد اختيار النظام المناسب سيساهم ذلك في نجاح النظام وتحقيق الأهداف دون عناء ومشقة، ولكن هذا اعتقاد خاطئ وهو سبب فشل النظام في العديد من المنظمات، كذلك اختيار النظام المتكامل المزاي دون الأخذ بالاعتبار قياس المزاي على الاحتياجات الفعلية مما يؤدي إلى إهدار ميزانية ضخمة لا تكافئ الاحتياجات وبالتالي مخرجات غير مجزية لا ترقى بالتوقعات والأهداف الموضوعية، كما أن بعض الشركات تصب جميع اهتمامها على مرحلة التنفيذ، باعتقادهم أن نجاح التنفيذ يعني نجاح النظام وتحقيق الأهداف وهو تفكير خاطئ، حيث أن المرحلة الاستخدام نصيب من الأهمية لا يقل عن مرحلة التنفيذ بل قد يكون أكثر أهمية، كما أن هناك عوامل كثيرة تساهم في زيادة فرص تحقيق نظام تخطيط الموارد لأهداف المنظمة موضحة بالشكل رقم (2)



شكل رقم (2) العوامل المؤثرة في زيادة فعالية نظام ERP لتحقيق أهداف المنظمة

هذه العوامل الموضحة بالشكل رقم (2) تمثل أهمية كبيرة فبدونها قد يفشل النظام أو قد لا يحقق الأهداف المرجوة منه، ويتأسس هذه العوامل دعم الإدارة العليا والذي ذكر في دراسة (Almuhayfith & Shaiti, 2020) ودراسة (Krainer, et al., 2019) ودراسة (Goal, et al., 2020) كذلك دراسة (Aremu, et al., 2020) والتي عللت أهميته الكبيرة بأن اعتماد نظام تخطيط الموارد وحده لا يدعم أو يضمن القدرة التنافسية للمؤسسة مالم يرحب المديرون المسؤولون باستخدام هذه الأنظمة، كما يؤثر دعم الإدارة العليا بشكل كبير على اعتماد نظام تخطيط موارد المؤسسات لتحسين أداء الشركات والتأثير بشكل كبير على اعتماد النظام، يلي ذلك عامل تدريب العاملين والذي ذكر في دراسة (Almuhayfith & Shaiti, 2020) ودراسة (الحديدي، وآخرون، 2016) حيث تطرق لتفصيل دور تدريب العاملين في نجاح تأثير النظام على الأداء المؤسسي وقد برز الاختلاف في أثر تكامل النظام ودقة المعلومات في الأداء المؤسسي بين المؤسسات التي تلقى فيها العاملون تدريباً كافياً والمؤسسات التي لم تقم بتدريب العاملين أو كان التدريب غير كاف وكانت قوة واتجاه الأثر لصالح المؤسسات التي تقوم بالتدريب، أما عامل دعم البنية التحتية فيشكل عامل مهم في دراسة (Aremu, et al., 2020) حيث ذكر بأن التغيير التكنولوجي ودعم البنية التكنولوجية يؤثران على اعتماد نظام تخطيط موارد المؤسسات لتحسين أداء المؤسسات، وذكرت دراسة (Goal, et al., 2020) أن دعم مستخدم النظام من خلال دعم تكنولوجيا المعلومات وتخطيط موارد المؤسسة الممتاز حقق مستوى عال من الاستجابة وزيادة جودة الخدمة، ويعد عامل عملية الاتصال من العوامل المهمة رغم أنه لم تتفق الدراسات على هذا العامل سوى دراسة واحدة وهي دراسة (Aremu, et al., 2020) والتي ترى بأن عملية الاتصال تؤثر على إنتاجية المنظمات من خلال التأثير بشكل كبير على تفكير الموظفين في أي مؤسسة لذلك من المهم تحسين عملية الاتصال من أجل تحقيق واعتماد ناجح لنظام تخطيط موارد المؤسسة، وكذلك يرى بأن عامل الهيكل التنظيمي من العوامل المهمة وذلك بسبب تأثيره بشكل كبير على اعتماد نظام تخطيط موارد المؤسسة لتحسين أداء

الشركات فلهيكل التنظيمي يؤثر على إنتاجية المنظمات من خلال التأثير على الأفراد ويؤثر بشكل كبير على تفكير الموظفين في أي مؤسسة لذلك تحتاج الشركات إلى التركيز على الثقافة التنظيمية لضمان اعتماد نظام تخطيط موارد المؤسسة بنجاح، كما أن عامل دقة البيانات من العوامل المهمة جدًا والتي تؤثر بشكل كبير على جودة المعلومات في النظام حيث ذكر (Goal, et al., 2020) بأن البيانات المتكاملة التي تم إدخالها بدقة ستؤثر أيضًا على جودة المعلومات وبالتالي نجاح تطبيق النظام، كذلك يرى بأن مشاركة المعرفة من العوامل الرئيسية والمهمة لتحقيق جودة النظام، يرى (Almuhayfith & Shaiti, 2020) بأن رضا المستخدم عن النظام عامل مهم لذلك عند اختيار النظام لابد من مراعاة مستخدم النظام لأنه هو العامل الأساسي المشغل للنظام ورضاه عن النظام سيجعله يتفاعل ويدفع في استخدام النظام، وأخيرًا عامل مراقبة النظام من خلال مؤشرات الأداء والذي ذكر في دراسة (Krainer, et al., 2019).

وبشكل عام جميع هذه العوامل من وجهة نظر الباحث هي عوامل رئيسية ومهمة ولا يوجد تفاوت في مدى أهمية عامل عن الآخر وذلك بسبب أن هذه العوامل مترابطة ومكملة لبعضها البعض وتؤثر وتتأثر لذلك لابد بأخذها جميعًا بعين الاعتبار.

**البحث في الأسباب التي قد تعيق من مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية:**

جميع العوامل التي تم ذكرها سابقًا والتي تساهم في زيادة فرص تحقيق نظام تخطيط موارد المؤسسة لأهداف المنظمة إذا ما تم تطبيقها فقد تساهم في إعاقة النظام من تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، وقد يؤدي ذلك ليس لإعاقة فحسب وإنما لفشله في تحقيق الأهداف المرجوة، فالعديد من المنظمات لا تدرك مدى أهمية هذه العوامل والنتائج المترتبة عليها فتكتفي بتنفيذ النظام فقط وتنتظر رؤية النتائج وعند فشلها في تحقيق الأهداف تعتقد بأن المشكلة من النظام نفسه دون البحث في المسببات الأخرى وهذا يكون غالبًا بسبب الجهل ونقص الخبرة، لذلك تحتاج الكثير من المنظمات للتوعية بأهمية هذه العوامل التي تم ذكرها سابقًا وغيرها من العوامل والدور الكبير الذي تقوم به والنتائج المبهرة التي قد تترتب جراء تطبيقها، فهذه العوامل كما أطلق عليها (Almuhayfith & Shaiti, 2020) بأنها "عوامل تنظيمية وعوامل التخطيط" هي عوامل مهمة وتعتبر جزء رئيسي ومهم في عملية التنفيذ والاستخدام.

**البحث في مدى امتداد تأثير هذه الأنظمة خارج قطاع المنظمات المطبقة لها:**

امتد تأثير نظم إدارة موارد المؤسسة خارج قطاع المنظمات المطبقة لها، وتمثل في الابتكار المفتوح والذي يقصد به تدفق الأفكار إلى المنظمة الأولى والثانية والخروج منها مما يساهم في تضاعف الأفكار ليس على مستوى المنظمة داخليًا بل خارجيًا أيضًا وقد ساهمت هذه الوفرة من الأفكار على تغيير المنطق الضيق للبحث والتطوير المركز على الابتكار المغلق، وهو ممكن للجميع الوصول إليه بحرية عن طريق المعلومات المشاعة لكن يوجد مفتاح لذلك وهو عن طريق الموافقة القانونية أو نحوها حسب طبيعة

الأعمال المتبعة تسمح بنشر وإشاعة المعلومات والمساهمات والأفكار المعنية بجهة معينة ليتسنى للأخريين الحصول عليها، وذلك من أجل تسريع الابتكار الداخلي والتوسع في الأسواق. (العميدي، الحلبوسي، ومولود، ص 293-294)، أو حتى لتطويرها وكل ذلك يساهم في تنمية السوق وقد تنعكس هذه الابتكارات على مشاريع تساهم في النهوض وتحسين البيئة الخارجية

حيث مكن نظام تخطيط موارد المؤسسة المنظمات من فتح حدودها للعالم الخارجي للتعاون والتواصل وممارسة الأعمال التجارية مع العالم الخارجي، فمكن المنظمات من إقامة تعاون وتواصل سواء مع شركاء، عملاء، أو حتى منافسين وذلك لتوليد الأفكار، أو المنتجات الجديدة، أو الخدمات، أو التحسينات وهذا ما ذكر في دراسة (Almuhayfith & Shaiti, 2020)

للابتكار المفتوح تأثير كبير على المنظمة المطبقة له وكذلك على البيئة الخارجية وهو تأثير إيجابي، ولكن كان من المأمول إيجاد تأثيرات أخرى حدثت على أرض الواقع وقد أثرت بشكل فعلي وإيجابي على البيئة الخارجية من ابتكارات ومشاريع طبقت خارج نطاق المؤسسة وكان لها تأثير إيجابي، وبدأت من هذه النظم.

#### ثانياً: النتائج:

- 1- نظام تخطيط موارد المؤسسة يشكل بنية البنية الأساسية التي تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.
- 2- بناءً على ما تم تحليله من الدراسات تبين أن فعالية التأثير تصب في دائرة تنمية القطاع وزيادة الجودة والتطوير والتحسين رغم تعدد القطاعات لكن الفعالية تصب في دائرة واحدة، ولكن إذا تم قياس هذه الفعالية بناءً على أرقام فستختلف النتيجة بالتأكيد ويتضح التفاوت في التأثير.
- 3- تختلف فعالية التأثير من قطاع لآخر بناءً على مدة تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة.
- 4- تساهم أنظمة تخطيط موارد المؤسسة بشكل رئيسي ومباشر وغير مباشر في تنمية القطاع واستدامته.
- 5- دعم الإدارة العليا، تدريب العاملين، دعم البنية التحتية، عملية الاتصال، الهيكل التنظيمي، دقة الإدخال، مشاركة المعرفة، مراقبة النظام، رضا المستخدم، هي عوامل مهمة ومؤثرة تساهم في زيادة فرص تحقيق نظام تخطيط موارد المؤسسة لأهداف المنظمة.
- 6- إهمال العوامل السابقة الذكر قد يعيق من مساهمة النظام في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية وقد يؤدي إلى فشل النظام.
- 7- امتد تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة خارج قطاع المنظمات المطبقة له عن طريق الابتكار المفتوح.

#### التوصيات:

- 1- عمل دراسات تدرس مدى مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة في تنمية القطاع واستدامته.



- 2- عمل دراسات تدرس مدى امتداد تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسة خارج المنظمة المطبقة له ويكون بإنجازات ملموسة على أرض الواقع ومشاريع تم تحقيقها أو بمعلومات ومصادر يمكن قياسها.
- 3- عمل دراسات توضح اختلاف فعالية التأثير بين قطاعات مختلفة بأرقام وإحصائيات وليس بقياس وجهات نظر المستخدمين.
- 4- يفضل عند إجراء بحث عن الأنظمة لقياس زاوية معينة بما عدم الاعتماد على أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والاعتماد على الأرقام والحقائق المثبتة وهي ما تتناسب مع هذا النوع من الأبحاث وفي حال استخدامها أوصي بضرورة التنوع في أدوات جمع البيانات، حيث أن الاعتماد على وجهات نظر عينة الدراسة قد لا يكون دقيق، لأننا نقوم بقياس نتائج نظام.
- 5- لا بد من التركيز على منهج دراسة الحالة في حال دراسة النظام وتأثيره حتى يتم دراسته بشكل دقيق ومفصل والخروج بنتائج دقيقة مع التركيز على منظمة واحد أو منظمين.
- 6- التوجه لدراسة نظام تخطيط موارد المؤسسة من أوجه مختلفة تتماشى مع ما نعاصره في الوقت الحاضر من تقنيات حديثة.
- 7- عمل دراسات لتطوير النظام باقتراح دمج وإدخال تقنيات حديثة تساهم في زيادة كفاءة وفعالية النظام.
- 8- كان هناك اختلاف في تأثير عدد السنوات على فعالية النظام لذلك لا بد من عمل دراسات لدراسة التأثير تبعاً لعدد السنوات وتكون دراسة مقارنة بين مؤسستين لا أكثر وذلك لدواعي الدقة والتفصيل.
- 9- البحث العلمي بحاجة إلى التوجه أكثر إلى استخدام لغة الأرقام اعتماداً على إحصائيات وتقارير بدلاً من قياسها على وجهات نظر.

## المراجع

### المراجع العربية:

أبو الجود، عادل علي (2019). دور الحوكمة المصرفية في تحقيق كفاءة وفعالية الأداء المصرفي "دراسة حالة بنك الاستثمار السعودي بالرياض". المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، (16)، 1- 32. مسترجع

من: <https://eds-s-ebsohost->

[com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=2d5e22fa-ecb3-4376-a059-5ef7fc85b879%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#db=awr&](https://com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=2d5e22fa-ecb3-4376-a059-5ef7fc85b879%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#db=awr&)

[AN=141957285](#). تم الوصول إليه في: 22- 10 -2021.

أبو خاطر، طارق داوود (2020). جودة التقارير المالية بعد تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) دراسة حالة: تطبيق برنامج SAP في الأونروا. رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة. مسترجع من: [http://0o10l3ei6.y.http.www.askzad.com.kau.proxy.deepknowledge.io/Bibliographic?service=3&imageName=Xb-p-qimjnz\\_Xj2o8yHVGg.&imageCount131&key=PAD\\_Bibliographic\\_Content](http://0o10l3ei6.y.http.www.askzad.com.kau.proxy.deepknowledge.io/Bibliographic?service=3&imageName=Xb-p-qimjnz_Xj2o8yHVGg.&imageCount131&key=PAD_Bibliographic_Content). تم الوصول إليه في: 06-10-2021.

أبو سن، أحمد إبراهيم (2019). أثر توجه إدارة الموارد البشرية الخضراء على كفاءة وفعالية العاملين في القطاع الصناعي في السودان. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 3 (9)، 110 - 129. مسترجع من: <https://0o1143e4u-y-https-content-ebcohost-com.kau.proxy.deepknowledge.io/ContentServer.asp>. تم الوصول إليه في: 22-10-2021.

أبو ضيف الله، محمد نايف، والشعار، اسحق محمود (2017). أثر نظم تخطيط موارد الشركات في أداء سلسلة التوريد: دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأدوية الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 13 (2)، 281 - 306. مسترجع من: <https://eds-b-ebcohost-com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=95f64997-1809-40eb-b2c2-a68daeb22d3d%40pdc-v-sessmgr01&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=126060501&db=a>. تم الوصول إليه في: 08-10-2021.

إسماعيل، عمار فتحي، ومبارز، أسامة محمد (2021). أثر نظم تخطيط موارد المنشأة في رفع كفاءة أداء البنوك التجارية المصرية: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 7 (2)، 1 - 40. مسترجع من: [https://journals.ekb.eg/article\\_161218.html](https://journals.ekb.eg/article_161218.html). تم الوصول إليه في: 24-10-2021.

أمينة، حسيني، وكمال، جمانة (2020). دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الحوكمة: دراسة حالة مؤسسات اقتصادية في الشرق الجزائري. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 12 (3)، 330 - 349. مسترجع من: <https://eds-a-ebcohost-com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=483095f3-8041-49ec-8570->

[796cc84cb43f%40sessionmgr4007&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d](https://eds-a-ebshost-629-645.com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=a79d6798-2036-4c9c-89eb-f1ac4ffe5e01%40sdc-v-sessmgr02&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsaml.96890&db=edsaml)

.2021 -10 -09. تم الوصول إليه في: [#AN=149100027&db=awr](https://eds-a-ebshost-629-645.com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=a79d6798-2036-4c9c-89eb-f1ac4ffe5e01%40sdc-v-sessmgr02&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsaml.96890&db=edsaml)

الحديدي، ابتهاج، الحيارى، خليل، وأبو زيد، محمد (2016). أثر تطبيق أنظمة تخطيط موارد منشآت الأعمال على الأداء المؤسسي "دراسة تطبيقية على المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الأردن". *مجلة دراسات العلوم الإدارية*، 43 (1)، 629-645. مسترجع من: [https://eds-a-ebshost-](https://eds-a-ebshost-629-645.com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=a79d6798-2036-4c9c-89eb-f1ac4ffe5e01%40sdc-v-sessmgr02&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsaml.96890&db=edsaml)

[com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=a79d6798-2036-4c9c-89eb-f1ac4ffe5e01%40sdc-v-](https://eds-a-ebshost-629-645.com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=a79d6798-2036-4c9c-89eb-f1ac4ffe5e01%40sdc-v-sessmgr02&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsaml.96890&db=edsaml)

[sessmgr02&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsaml.96890&db=edsaml](https://eds-a-ebshost-629-645.com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=a79d6798-2036-4c9c-89eb-f1ac4ffe5e01%40sdc-v-sessmgr02&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=edsaml.96890&db=edsaml). تم الوصول إليه في: 2021 -10 -06.

ريان، شادي نهاد (2015). أثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء المنظمي دراسة حالة: شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا- الأردن. رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن. مسترجع من: <https://cutt.us/tzyB0>. تم الوصول إليه في: 2021 -10 -22.

السفان، ميثم بدر (2020). دور تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحسين مهام التدقيق الداخلي: دراسة ميدانية. *مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية*، 12 (2)، 42-62. مسترجع من: <https://www.iasj.net/iasj/pdf/8266928238c4050c>. تم الوصول إليه في: 2021 -10 -24.

سلمان، خديجة خليل (2019). أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة على جودة نظم المعلومات المحاسبية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية. رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن. مسترجع من: [http://0o1013dqg.y.http.www.askzad.com.kau.proxy.deepknowledge.io/Bibliographic?service=3&imageName=vC6Bz5jMQ51HNB8cezy\\_Jg..&imageContent](http://0o1013dqg.y.http.www.askzad.com.kau.proxy.deepknowledge.io/Bibliographic?service=3&imageName=vC6Bz5jMQ51HNB8cezy_Jg..&imageContent121&key=PAD_Bibliographic_Content) 121&key=PAD\_Bibliographic\_Content. تم الوصول إليه في: 2021 -10 -06.

شراحيلى، فهد حسن، والشمرى، شافي (2021). مدى فاعلية (برنامج موارد ERP) في رفع كفاءة إدارة الإمداد بالمدن الطبية السعودية- دراسة ميدانية على مدينة الملك سعود الطبية بالرياض. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 5 (17)، 123-145. مسترجع من: [https://eds-a-ebshost-](https://eds-a-ebshost-629-645.com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=c5fd177e-99b2-459b-84b4-03fc750b870d%40sdc-v-)

[com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=c5fd177e-99b2-459b-84b4-03fc750b870d%40sdc-v-](https://eds-a-ebshost-629-645.com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=c5fd177e-99b2-459b-84b4-03fc750b870d%40sdc-v-)

[sessmgr01&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=152719387&db=a](http://www.ijerph.com/abstract/view/abstract-id/152719387)

[wr](#). تم الوصول إليه في: 08-10-2021.

الصوافطة، وفاء غسان (2016). العوامل المؤثرة على الرقابة الداخلية في ظل استخدام نظام تخطيط موارد المشروع في البنوك التجارية الأردنية. رسالة ماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن. مسترجع من:

<http://0o1015ml9.y.http.www.askzad.com.kau.proxy.deepknowledge.io/Bibliographic?service=3&imageName=dwFUqPtWV4mv27RfZnkZcA..&imageC>

[ount131&key=PAD\\_Bibliographic\\_Content](#). تم الوصول إليه في: 03-11-2021.

العبيدي، فائق مشعل، وإبراهيم، روى أحمد (2017). دور المتطلبات التنظيمية والسلوكية في نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة (ERP) دراسة استطلاعية على عينة من الشركات النفطية. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، 7

(1)، -1 -32. مسترجع من: [https://eds-s-ebSCOhost-](https://eds-s-ebSCOhost-com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=ac3623cd-12df-4d38-93d7-be888fb8120d%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=131)

<com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=ac3623cd-12df-4d38-93d7-be888fb8120d%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=131>

[761674&db=awr](#). تم الوصول إليه في: 23-10-2021.

العبيدي، إيهاب، الحلوسي، فائق، ومولود، سهى (2021). دور ممارسات الموارد البشرية ذات المشاركة العالية في توليد الابتكار المفتوح- دراسة استطلاعية في جامعة بغداد. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، 51، 285-

313. مسترجع من: [https://eds-s-ebSCOhost-](https://eds-s-ebSCOhost-com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=4&sid=7e036fa5-6d49-4de3-bc87-bf6a80e18986%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=1539)

<com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=4&sid=7e036fa5-6d49-4de3-bc87-bf6a80e18986%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=1539>

[64582&db=awr](#). تم الوصول إليه في: 09-12-2021.

مانع، عبدالرحمن أحمد محمد (2021). دور نظم تخطيط موارد المشروعات (ERP) في تحسين جودة المعلومات الإدارية (دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات اليمنية). مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 41 (8)، 69-116.

مسترجع من: [https://eds-a-ebSCOhost-](https://eds-a-ebSCOhost-com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=bca60489-9d1a-456a-a82a-f1a5a333465e%40sdc-v-)

<com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=bca60489-9d1a-456a-a82a-f1a5a333465e%40sdc-v->

<sessmgr02&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=151790615&db=a>

[wr](#). تم الوصول إليه في: 06-10-2021.

مرواني، رايح، وسعودي، بلقاسم (2020). أثر جودة معلومات نظام تخطيط الموارد المؤتمت (ERP) على إبداعية الأداء: دراسة عينة من المؤسسات الصناعية الناشطة في منطقتي سطيف وبرج بوعرييج. *مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية*، 13 (1)، 480 - 496. مسترجع من: <https://eds-b-ebshost-com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=f136344b-2df0-42d1-9196-cc4da8cbdf09%40pdc-v-sessionmgr02&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=149100898&db=a>.  
تم الوصول إليه في: 06 - 10 - 2021.

المندي، محمد علي، و الشرجي، عبدالرحمن (2020). مستوى فاعلية نظم تخطيط الموارد (ERP) في تحسين العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي - دراسة حالة جامعة العلوم والتكنولوجيا- اليمن. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 13 (45)، 97 - 124. مسترجع من: <https://eds-b-ebshost-com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=8d8f6d0e-37e8-46a1-b966-8b2fcd9e09d9%40pdc-v-sessionmgr03&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#db=awr&AN=1485260>.  
تم الوصول إليه في: 06 - 10 - 2021.

النجار، عماد عبدالعزيز (2019). أثر فاعلية نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الأسبقيات التنافسية: دراسة تطبيقية على شركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية. *مجلة التجارة والتمويل*، (3)، 241 - 286. مسترجع من: [https://journals.ekb.eg/article\\_125932.html](https://journals.ekb.eg/article_125932.html).  
تم الوصول إليه في: 24 - 10 - 2021.

يامين، إسماعيل يونس (2018). أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة في الأداء المالي للبنوك (دراسة حالة البنك العربي والبنك الإسلامي الأردني). *مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية*، 18 (1)، 34 - 47. مسترجع من: <https://eds-b-ebshost-com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=fa8e516f-963e-4709-86d7-f73d5db1f226%40sessionmgr102&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=132422182&db=awr>.  
تم الوصول إليه في: 08 - 10 - 2021.

المراجع الأجنبية:

Alomari, I., & Mohd, A. (2020). ERP business process attributes and management control to create competitive advantage. **IUG journal of economics and business studies**, 28 (1), 1- 23. Retrieved from: <https://journals.iugaza.edu.ps/index.php/IUGJEB/article/view/6453>. Accessed at: 23- 10- 2021.

Alogaily, R. (2021). The effect of ERP systems implementation on organizational performance at small and medium companies in Amman- Jordan. **International journal of science and research**, 10 (2), 851- 863. Retrieved from: [https://www.ijsr.net/get\\_abstract.php?paper\\_id=SR21213171642](https://www.ijsr.net/get_abstract.php?paper_id=SR21213171642). Accessed at: 23- 10- 2021.

Almuhayfith, S., & Shaiti, H. (2020). The impact of enterprise resource planning on business performance: with the discussion on its relationship with open innovation. **Journal of open innovation: technology, market, and complexity**, 6 (3), 1- 24. Retrieved from: <https://www.mdpi.com/2199-8531/6/3/87>. Accessed at: 23- 10- 2021.

Aremu, A., Shahzad, A., & Hassan, S. (2020). The impacts of enterprise resource planning system adoption on firm's performance among medium size enterprises. **International journal of information systems and social change**, 11 (1), 24- 42. Retrieved from: <https://0o10f318d-y-https-www-igi--global-com.kau.proxy.deepknowledge.io/gateway/article/243714>. Accessed at: 09- 10- 2021.

Aversano, L., & Tortorella, M. (2012). Assessing workflow ability of ERP and WfM systems for implementing business processes. In Valverde, R., & Talla, M. (Eds.), *Information Systems Reengineering for Modern Business Systems: ERP, Supply Chain and E-Commerce Management Solutions* (pp. 127- 145). IGI Global. Retrieved from: <https://0o10f3f5z-y-https-www-igi--global-com.kau.proxy.deepknowledge.io/gateway/book/58284?ct=-8585666472391589693>. Accessed at: 22- 10- 2021.

Fadelelmoula, A. (2018). The impacts of the quality dimensions of the ERP system on the realization of the fundamental business objectives and perceived usefulness. **International journal of enterprise information systems**, 14 (4), 89- 108. Retrieved from: <https://0o10f3053-y-https-www-igi--global-com.kau.proxy.deepknowledge.io/gateway/article/215396?ct=-8585669382479496315>. Accessed at: 09- 10- 2021.

Goal, F., Puryasana, I., & Matsuo, T. (2020). Evaluating ERP system merging success in chemical companies: system quality, information quality, and service quality. **Open engineering**, 10 (1), 282- 293. Retrieved from: <https://0o10v3108-y-https-www-webofscience-com.kau.proxy.deepknowledge.io/wos/woscc/full-record/WOS:000534614900001>. Accessed at: 06- 10- 2021.

Krainer, C., Krainer, J., Neto, A. & Romano, C. (2019). The impact of ERP systems on the organizational maturity of Brazilian construction companies. *Industrial engineering and operations management*, 87- 99. Retrieved from: [https://0o102318p-y-https-link-springer-com.kau.proxy.deepknowledge.io/chapter/10.1007/978-3-030-14969-7\\_8#copyrightInformation](https://0o102318p-y-https-link-springer-com.kau.proxy.deepknowledge.io/chapter/10.1007/978-3-030-14969-7_8#copyrightInformation). Accessed at: 09- 10- 2021.

Maliszewska, J. & Krebs, I. (2017). Exploring the influence of the use of an ERP system on strategy development in German and Polish manufacturing enterprises: an empirical investigation. *Business information systems workshops*, 13- 22. Retrieved from: [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-52464-1\\_2](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-52464-1_2). Accessed at: 08- 10- 2021.

Vincent, G., & Premkumar, M. (2021). A study on impact of ERP system success on organizational culture in selected construction chemical companies in Chennai. **Ilkogretim online- Elementary education online**, 20 (4), 2273- 2284. Retrieved from: <https://eds-p-ebSCOhost-com.sdl.idm.oclc.org/eds/detail/detail?vid=1&sid=c43e6ae4-f4af-49e8-909a-38184157febc%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=150156612&db=ehh>. Accessed at: 06- 10- 2021.