



قوائم المحتويات متاحة على ASJP المنصة الجزائرية للمجلات العلمية
 الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية
 الصفحة الرئيسية للمجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552



أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة على الأداء الوظيفي

The impact of using the enterprise resource planning system on functional performance

ط.د. ربيع عطيات الله^{1*}، ط.د. قدور مقراني²، د. محمد لخضر بوساح³

¹ مخبر أداء المؤسسات والاقتصاديات في ظل العولمة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة - الجزائر.
² مخبر أداء المؤسسات والاقتصاديات في ظل العولمة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة - الجزائر
³ معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي لتيسمسيلت-الجزائر.

Key words:

Enterprise resource planning system;
Functional performance;
knowledge management.

Abstract

This study aims to demonstrate the impact of the use of the enterprise resource planning system according to the requirements of its application on functional performance, as a model for managing the knowledge and skills of its intellectual capital, this study dealt with the impact of the application of the ERP system on the functional performance of the National Insurance Company. came This study is part of a dynamic environment known to evolve and a terrible increase in the field of knowledge technologies and their use, which contributes to the development of creative performance by improving performance .

This study is based on the descriptive approach which corresponds to the theoretical aspect, while on the practical aspect the experimental approach has been adopted through the case study of Regional Directorate of Ouargla the national insurance company, using a questionnaire for the collection of information from the different users of the system, staff and managers. We drew several conclusions, in particular that the company is aware of the importance of using the ERP system and its use at a high level as well as the high level. of work performance, there is an impact of the use of the ERP system according to the requirements of its application on functional performance, which achieves the strategic objectives of the company, thus helping it to compete and to continuity.

ملخص

معلومات المقال

تاريخ المقال:

الإرسال: 2020-03-16

المراجعة: 2020-12-30

القبول: 2021-01-15

الكلمات المفتاحية:

نظام تخطيط موارد المؤسسة، أداء وظيفي، إدارة معرفة.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز اثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وفقا لمتطلبات تطبيقه على الأداء الوظيفي، كنموذج لإدارة المعرفة وتسيير المهارات ورأسمالها الفكري، حيث عالجت هذه الدراسة تأثير كل من متطلبات تطبيق نظام تسيير موارد المؤسسة على أداء العاملين في الشركة الوطنية للتأمين، جاءت هذه الدراسة في ظل بيئة تعرف ديناميكية في التغير وتزايد رهيب في مجال التكنولوجيا المبنية على المعرفة واستخدامها مما تسهم في تنمية الأداء الإبداعي من خلال تحسين الأداء الوظيفي وتوفير بيئة مشجعة له، معتمدين في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، أما في الجانب الميداني تم اعتماد دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين بالمديرية الجهوية بورقلة مستخدما في ذلك أداة الاستبيان لجمع المعلومات من مختلف مستخدمي النظام من موظفين وإطارات. اعتمدنا على برنامج SPSS لتحليل البيانات، توصلنا إلى عدة استنتاجات منها أن الشركة تدرك أهمية استخدام متطلبات نظام تخطيط موارد المؤسسة تستخدمه بمستوى مرتفع، كما تتمتع الشركة بمستوى مرتفع للأداء الوظيفي، بالإضافة إلى أنه يوجد أثر لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وفقا لمتطلبات تطبيقه على الأداء الوظيفي مما يحقق أهداف استراتيجية للشركة تساعد على المنافسة والاستمرارية.

1. مقدمة

تتمتع الشركة الوطنية للتأمين بمستوى أداء وظيفي مرتفع؛

يوجد هناك أثر لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وفقاً للأبعاد (دعم الإدارة العليا، توافق النظام مع عمليات الأعمال، كفاءة قسم المعلومات، دعم موردي النظام، إعادة هندسة العمليات) مجتمعة على الأداء الوظيفي.

أهداف الدراسة

التعرف على نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP ومتطلبات تطبيقه ومدى دراية العاملين بها وكذا مستوى تطبيقه في الشركة بالإضافة على معرفة واقع حال ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بعد تبني الشركة لهذا النظام؛ كما تهدف إلى معرفة أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة على الأداء الوظيفي للشركة وفقاً لأبعاد المتطلبات الخمسة للنظام (دعم الإدارة العليا، توافق النظام مع عمليات الأعمال، كفاءة قسم المعلومات، دعم موردي النظام، إعادة هندسة العمليات).

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في إن دراسة نظم المعلومات بصفة عامة مهمة لدى جميع المؤسسات والباحثين وخاصة نظم المعلومات المتكاملة نقصد بذلك ERP، حيث تكتسي أهمية بالغة، فنحن نرى هذه الدراسة قد يمكن أن تقدم إضافة أو مساعدة كما أن المساهمة المتوقعة لنتائج الدراسة التي قد تفيد في تحسين نظم المعلومات وكذا التعرف على العوامل التي تحول دون الاستخدام الأمثل لـ ERP في الشركة الوطنية للتأمين.

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة: في هذه الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع المعلومات من الكتب والمجلات ومواقع الإلكترونيات الخاصة بالجانب النظري أما الجانب التطبيقي اعتمدنا على دراسة الحالة في الشركة الوطنية للتأمين عن طريق توزيع استبيان الدراسة على عينة من الموظفين والإطارات كأداة رئيسية لقياس مستوى تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين بالشركة الوطنية للتأمين.

الدراسات السابقة: هناك العديد من الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية تطرقت لهذا الموضوع نستعرض أهمها:

دراسة أسماء مروان الفاعوري (الفاعوري، 2012): تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة ERP على تحقيق تميز الأداء المؤسسي في أمانة عمان الكبرى، من خلال دراسة أبعاد فاعلية هذه الأنظمة (جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدم) والتي تعد أحد الأنظمة المعلومات الإدارية وجاءت هذه الدراسة نتيجة لتطبيق أمانة عمان الكبرى نظام تخطيط الموارد، الذي شمل معظم القطاعات والوظائف بهدف التخطيط والاستغلال الأمثل لموارد الأمانة البشرية والمالية والذي كلف الأمانة من موازنتها ما يقارب 14 مليون دينار أردني، ولتحقيق هدف هذه الدراسة قامت

إن ما تواجهه المؤسسات العالمية سواء كانت اقتصادية أو خدمية من تحديات فرضتها عليها حدة المنافسة، وفي ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد أساساً على المعلومة بالاعتماد على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع مستوى الأداء، أصبح من الضروري إيجاد الحلول المناسبة والمواكبة للتكنولوجيا الحديثة والتي تكون أكثر فاعلية لضمان الاستمرارية والقدرة على المنافسة، ومن بين تلك الحلول الحديثة المبنيّة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، التي ظهرت حديثاً وأخذت في الانتشار عبر معظم المؤسسات العالمية، أنظمت تخطيط موارد المؤسسات ERP، لما تقدمه من حلول لتحسين قدرتها التنافسية من خلال الارتقاء بقدرة المؤسسة على توليد المعلومات بدقة متناهية وتوفيرها في الوقت المناسب، مما يساهم في تحسين أداءها الإجمالي .

إن المساهمات المتوقعة لهذا النظام الجديد بعد تبني المؤسسة لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة هو المساهمة الكبيرة والتأثير البالغ أهمية في ترقية وتحسين أداء المورد البشري باعتباره أهم الموارد في المؤسسة مما يعود بالنفع على أداء المؤسسة الإجمالي، من خلال توفير الجهد، تنمية المهارات، سرعة إنجاز المهام والتقليل من الأخطاء المرتكبة هذا من جهة ومن جهة أخرى دوره الفعال في أداء الأفراد في المناصب الإشرافية والإدارية ومساهمته في توفير المعلومات الضرورية لعمليات التخطيط والتنظيم بالإضافة إلى تسهيل الاتصال والتنسيق بين المصالح والدور الذي يلعبه في توفير تلك المعلومات الدقيقة والآنية لمتخذ القرار في جميع المستويات الإدارية.

إشكالية الدراسة: وبناء على ما تقدم تبلور إشكالية الدراسة: "ما مدى أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة على الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين؟"

من خلال هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية: ما هو واقع استخدام الشركة الوطنية للتأمين لمتطلبات استخدام نظام موارد المؤسسة، وهل تدرك أهميته؛

ما هو واقع مستوى الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين؛ هل يوجد هناك أثر لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وفقاً للأبعاد (دعم الإدارة العليا، توافق النظام مع عمليات الأعمال، كفاءة قسم المعلومات، دعم موردي النظام، إعادة هندسة العمليات) مجتمعة على الأداء الوظيفي.

للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية، صيغت الفرضيات التالية:

الشركة الوطنية للتأمين تستخدم متطلبات نظام تخطيط موارد المؤسسة وتدرك أهميته؛

وبالضبط الثلاثي الأول، موزعين على 06 كليات ومديرية ، وقد اختيرت عينة عشوائية البالغ عددها (61) موظف وموظفة، وبغية الحصول على البيانات من أفراد العينة قام بتصميم استبيان لهذا الغرض بناء على فرضيات الدراسة. بعدها قام الباحث بتحليل البيانات ومعالجتها ببرنامج SPSS، وقد أظهرت النتائج المتحصل عليها من هذه الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين من خلال حجم الأداء، نوعته، كفاءة الأداء، تبسيط العمل وسرعة الإنجاز، مما يؤكد أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير فيها.

دراسة Benjamin Demissy (2002, DEMISSY): تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن آثار التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات وعن مردود الاستثمار في التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات وكيف يمكن أن نحسن من الأداء باستخدام هذه التكنولوجيات، مع دراسة لحالة مطار Lyon الدولي. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك نوعين من التأثير على الأداء الاقتصادي والاجتماعي أحدهما إيجابي والآخر سلبي يؤدي إلى تقهقر للأداء نتيجة لوجود خلل وظيفي، وان استخدام التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات له أشكال متعددة نجملها في ستة جوانب هي شروط العمل، تنظيم العمل، الاتصال والتنسيق والتشاور، التكوين الداخلي وتنفيذ الاستراتيجية. كما توصلت الدراسة إلى أن مردود الاستثمار في التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات يختلف حسب الوسائل، فالبريد الإلكتروني مثلا له مردود إيجابي وعال، أما الإنترنت فتؤدي إلى فتؤدي إلى انخفاض في مستوى الأداء وذلك نتيجة لوجود خلل وظيفي.

2. الأدبيات النظرية

1.2. نظام تخطيط موارد المؤسسة

1.1.2. مفهوم نظام تخطيط موارد المؤسسة: هناك عدة تسميات لنظام تخطيط موارد المؤسسة ERP وهي تسمية بالإنجليزية، أما التسمية بالفرنسية PGI تعني "برنامج التسيير المتكامل". ويعرفها Kennnerely بأنها حزمة برمجيات تطبيقية قياسية وقابلة للتخصيص، بنفس الوقت تتضمن حلول متكاملة للوظائف الرئيسية في المنظمة، وصممت هذه المنظمة بطريقة تهدف إلى تعزيز وتحسين القدرة التنافسية للمنظمة، عن طريق توليد المعلومات ذات الخصائص العالية مثل الدقة المتناهية وتوفير تلك المعلومات بالوقت المناسب (Kennnerely, 2010) (الفاعوري، 2012، صفحة 12). يعرفها (Willis 2009) "نظام تخطيط موارد المؤسسات هو نظام متكامل يتيح للمؤسسة توحيد نظام المعلومات لربط العمليات الأساسية فيها، ويوفر للموظفين المعلومات اللازمة

الباحثة بتصميم استبيان لجمع المعلومات الأولية والمكونة من 30 فقرة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة وهم موظفو الدائرة المالية في أمانة عمان الكبرى المستخدمون لنظام ERP وعددهم 100 مستخدم، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام SPSS ، وبعد إجراء التحليل الوصفي للدراسة وتحليل التباين ومعامل الارتباط لفرضيات الدراسة توصلت الدراسة إلى النتائج إلى وجود علاقة بين فاعلية أنظمة تخطيط موارد المؤسسة وفقا للأبعاد (جودة المعلومات، جودة النظام ورضا المستخدم) مجتمعة في تحقيق تميز الأداء المؤسسي.

دراسة هدى بن محمد وعبد النور موساوي (موساوي، 2012): تهدف هذه الدراسة إلى بيان واقع نظم المعلومات في شركات التأمين في الجزائر والتعرف على طبيعة الأثر الذي يمكن تحديده هذه النظم على الأداء الإداري في هذه الشركات. ولقد قام الباحثان بدراسة أثر استخدام نظم المعلومات بأبعاده الستة المتمثلة في المستلزمات (البشرية، المادية، البرمجية والإجراءات، البيانات، الشبكات والتنظيمية) على الأداء الإداري بشركات التأمين في الجزائر، ولتحقيق الهدف اعتمدا الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي في إجراء هذه الدراسة، من خلال اختيار مجتمع الدراسة من شركات التأمين في الجزائر والبالغ عددها 16 شركة تأمين نهاية عام 2011، أخذت عينة عشوائية تبلغ 14 شركة تأمين. وقد تم توزيع 185 استبيان على مختلف المستويات الإدارية في شركات تأمين في قسنطينة، ورقلة، الجزائر العاصمة، بجاية وسطيف وبعد اختبار الفرضيات بواسطة SPSS وبعد إجراء التحليل الإحصائي توصل الباحثان إلى النتائج التالية: واقع نظام المعلومات في شركات التأمين يعد حسنا إلا أنه يحتاج إلى تطور أكثر واهتمام أكبر، ظهر ذلك من خلال توجهات المسؤولين، وإن استخدام نظم المعلومات بأبعاده الستة المتمثلة في المستلزمات (البشرية، المادية، البرمجية والإجراءات، البيانات، الشبكات والتنظيمية) تؤثر بشكل إيجابي على الأداء الإداري في شركات التأمين.

دراسة العربي عطية (عطية، 2013): تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية المحلية، وذلك من خلال البحث في حجم الأداء وسرعة الإنجاز وتبسيط العمل، إذ اختار جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وآراء موظفي الجامعة، وفي نهاية دراسته خلص بجملة من المقترحات تساهم في رفع وتحسين أداء موظفي جامعة ورقلة وبالتالي يعود على أداؤها العام، ولتحقيق هدف الباحث فقد اعتمد على استخدام المنهج الوصفي التحليلي والميداني، وقد اختار مجتمع الدراسة من العاملين في جامعة ورقلة بمختلف فئاتهم الوظيفية والبالغ عددهم 1799 موظف من عام 2012

كالصيانة وتدريب العاملين على تطوير النظام وحمايته، لهذا يجب على الشركة قبل أن تختار مورد النظام يجب عليها أن تراعي عدة اعتبارات منها الالتزام مدى طويل بالدعم ومراعاة المركز المالي وتمركزه في السوق ومراجعة سجلات العملاء لأن المورد سوف يلتزم بالدعم التقني خلال وبعد تنفيذ النظام، بالإضافة إلى نوعية الدعم التقني والتدريب المقدم (الجلسة، 2013، صفحة 16).

خامسا: إعادة هندسة العمليات "الهندرة": إعادة تصميم عمليات الأعمال لتحقيق تحسينات هائلة في مجالات عدة منها الجودة، التكلفة، الخدمة والسرعة الأساسية (hammer and champy, 1993). كما أن قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات، عامل أساسي لضمان نجاح تنفيذ إدارة الموارد في المؤسسة، إن السبب في إجماع الشركات عن مشاريع نظم تخطيط الموارد التي تكلف الملايين من خلال التغييرات العميقة في أدوار الأفراد ومسؤولياتهم وتعديل البرمجيات كي تلائم الإجراءات المعمول بها، لهذا فالهندرة تعمل في تسهيل المهام الخاصة باستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسة.

2.2. الأداء الوظيفي: يعد الأداء مضمونا بالغ الأهمية بالنسبة للمؤسسة في ظل تزايد نموها وتوسعها بشكل عام، فأصبح البعد الأكثر أهمية لمختلف المؤسسات، فحواله يتمحور وجودها من عدمها، والجميع يبحث عن الارتقاء بأداء مؤسساتهم من خلال عدة مداخل وذلك بالبحث عن إدارة متكاملة للأداء (الدين، 2012، صفحة 50).

1.2.2. تعريف الأداء: قبل التطرق إلى بعض التعاريف حول الأداء يمكن الإشارة إلى أن الأداء لغته يقابل اللفظة اللاتينية PERFORMARE والمقصود بها إعطاء كلية الشكل لشيء ما والتي اشتقت منها اللفظة الإنجليزية PERFORMANCE التي تعني انجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ التنظيم أهداف (كمال، 2013، صفحة 54).. نظرا للاختلاف حول مفهوم الأداء الذي ينبع أصلا من الاختلاف في المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء وقياسه إلا أن أغلب الباحثين يعبرون عن الأداء من خلال مدى النجاح الذي تحققه المؤسسة في تحقيق أهدافها، ومن بين التعاريف نذكر منها: الأداء هو القيام بالشيء أو تأدية عمل أو إنجاز مهمة أو نشاط معين. الأداء هو الطريقة التي تنجز بها الأعمال المحددة لتحقيق أهداف المؤسسة (كمال، 2013، صفحة 54). ويعرفه كل من Miller et Bromily بأنه "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية، بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها". من هذا كله يمكن تعريف الأداء بأنه ذلك الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز، والذي يتصف بالشمولية والاستمرار، كما يعتبر المحدد الرئيسي لنجاح المؤسسة وبقائها في السوق، فهو كذلك يعكس في الوقت نفسه مدى قدرة المؤسسة على

لتوجيه ومراقبة الأنشطة الأساسية للشركة على طول سلسلة الإمداد، من الإنتاج أو الاستغلال إلى البيع وحتى التسليم النهائي للعميل، فالموظفون لا يقوموا بإدخال المعلومات إلا مرة واحدة، بعد ذلك تكون متاحة لجميع أنظمة المؤسسة" (لواتي، 2013، صفحة 97).

2.1.2. متطلبات نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة: لنجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة يجب الالتزام بضرورة مراعاة وتوفير المتطلبات التالية (Hasheela & Kari (Smolander, 2017, p. 9):

أولا: دعم الإدارة العليا : يعتبر الدعم والالتزام والتفويض من قبل الإدارة العليا وتوفير الموارد اللازمة ضروري لضمان نجاح النظام، ويظهر هذا الدعم من خلال توفير المستلزمات المادية من أجهزة المعلوماتية المناسبة والخوادم الحديثة والشبكات المتطورة المحلية والإقليمية، بالإضافة إلى التدريب الكافي لاكتساب مهارات فنية حول استخدام التكنولوجيات الحديثة وطريقة العمل والإجراءات الجديدة، ليشعر الموظف بالتحفيز المقبول عموما من قبل الإدارة استعدادا لعملية التغيير، وشعورهم بالأمان الوظيفي، وفي الأخير يجب على الإدارة العليا أن تحسن التعامل مع التغيير وإدارته بالطريقة المناسبة والفهم الواضح للأهداف.

ثانيا: توافق نظم تخطيط موارد المؤسسة مع عمليات الأعمال: إن توافق نظام تخطيط موارد المؤسسة مع عمليات الأعمال يعتبر أحد المتطلبات الأساسية لاستخدام هذا النوع من النظم، من خلال مدى قدرته على تلبية المهام والأنشطة المطلوبة داخل المؤسسة، لهذا يوصى دائما بمشاركة العاملين والفنيين والمستخدمين الرئيسيين في تنفيذ النظام والاستعانة حتى بالاستشاريين الداخليين أو الخارجيين، واختيار حزمة النظم والتطبيقات المكونة للنظام بأعلى درجات التوافق مع العمليات لأنه سوف يقلل الجهد، الوقت والمخاطر لأدنى حد، ويضيق الفجوة بين نظام تخطيط الموارد وعمليات الأعمال، بالإضافة إلى أنه يجب على النظام أن يلبي حاجات العميل وإرضاءه.

ثالثا: كفاءة قسم المعلومات: عبارة عن المهارات، المعرفة والخبرة المهنية في تكنولوجيا المعلومات والحاسوب التي يتمتع بها العاملون في قسم المعلومات وكفاءتهم في دعم النظم المختلفة والأقسام بالتنوير والصيانة والتحديثات، كما أن كفاءة وسلوك أفراد قسم المعلومات يساهم في تحفيز مستخدمي نظام تخطيط المعلومات على التواصل مع العاملين واستقبال آراء المستخدمين في سبيل تحسين عملية إدخال البيانات ومخرجاتها (الجلسة، 2013، صفحة 17).

رابعا: دعم موردي نظام تخطيط موارد المؤسسة: وتتمثل في نوعية وفئة الخدمة المقدمة من قبل موردي ومزودي النظام بصورة مباشرة أو غير مباشرة للشركة المستخدمة لتلك النظم

مما يتطلب تحديد الوقت المناسب والكلية لكل نشاط حتى يتم استغلاله أحسن استغلال.

• **الإجراءات:** هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أي بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ المهام، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق أهداف المؤسسة.

العلاقة بين نظام تخطيط موارد المؤسسة و الأداء الوظيفي: ان ما تشهده المؤسسات الاقتصادية خصوصا، من منافسة شديدة والبحث عن طرق تضمن لها الاستمرارية والنمو، أصبح من ضروريات الأهداف الاستراتيجية التي تكفل لها التميز في منتجاتها والكفاءة والفعالية في أدائها، إلى أن ظهرت النظم المعلوماتية الحديثة والتي أحدثت ثورة تكنولوجية عالمية جعلت المؤسسات الاقتصادية تتهافت لتبنيها والاستثمار فيها مما يعود عليها بمروددية اقتصادية عالية وتضمن لها التحكم في مواردها، ومن بين هذه النظم نظام تخطيط موارد المؤسسة الذي يمتلك خاصية وميزة التكامل في التسيير بين الوظائف، مما يوفر لها الجودة في المعلومات والدقة والسرعة في تنفيذ المهام، وكل ذلك يدخل ضمن تحسين أداء المورد البشري باعتباره أهم الموارد في المؤسسة. إن تبني المؤسسات لنظام تخطيط موارد المؤسسة والاهتمام بتطبيق جميع المتطلبات الضرورية لإنجاحه، يزيد من الرفع في مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة في جميع المستويات الإدارية من خلال:

المساهمة بشكل كبير في الرفع من انتاجية الفرد وتدنية التكاليف، وبذلك زيادة المروددية للمؤسسة؛

تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من تقليص للوقت الجهد المبذول لإنجاز المهام بالسرعة الخيالية والدقة المتناهية؛

تبني النظام له تأثير معنوي على العاملين بالمؤسسة فهو ينمي الرضا الوظيفي ويزيد من ولاء العمال للمؤسسة من خلال ما يوفره النظام من معلومات متاحة يمكن أن تساعدهم في المشاركة في صنع القرارات؛

استخدام النظام يقلص الأخطاء بشكل كبير ويقضي على تكرار الأعمال والمهام من خلال توفير قاعدة معطيات واحدة في المؤسسة؛

إن المعلومات التي يوفرها النظام تساهم في الرفع من المستوى الإداري للمؤسسة من خلال أداء الإطارات والمشرفين على المؤسسة ومساعدتهم على اتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب؛

تبني المؤسسة للنظام يضمن لها التحكم الجيد في الموارد البشرية وتقييم ادائهم الدقيق والموضوعي مما يساهم في اتخاذ القرارات التي تخص العمال من ترقيات وحوافز وتدريب، كما

التكيف مع بيئتها، كما تجدر الإشارة إلى أن الأداء مقترن بالكفاءة والفعالية.

الأداء الوظيفي: يشكل الأداء السلوك الوظيفي للعاملين في المؤسسات لتحقيق أهدافها، ومن هنا تبرز أهمية تحديد واجبات ومسؤوليات الوظيفة لكي يتسنى للموظف معرفة واجباته وحقوقه ومن ثم ممارسة الصلاحيات والمهام المحددة لوظيفته وتحمل مسؤوليته. الأداء الوظيفي هو مجموعة من السلوكيات المعبرة عن قيام العامل بمهامه، وتتضمن جودة الأداء، حسن التنفيذ، الخبرة الفنية المطلوبة فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية عمال المؤسسة، والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله، فالأداء الوظيفي يعتبر من أهم الأنشطة التي تعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويعتبر مدى كفاءة العامل أو بلوغ مستوى الإنجاز المطلوب في هذا المجال ويرتبط بالمرجات التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها.

2.2.2. قياس الأداء ومعايير الأداء الوظيفي

قياس الأداء: يمثل قدرة المؤسسة على تقييم ممارساتها الخالية ومدى ارتباطها بتحقيق الأهداف الموضوعية، ويعد قياس الأداء منهج استراتيجي يهدف إلى زيادة كفاءة المؤسسات من خلال تطوير أداء العاملين و فرق العمل وزيادة قدراتهم الإنتاجية. إن المقصود بقياس الأداء هو تحديد مقدار نتائج المؤسسة، أو بعبارة أخرى هو تقييم لإنجازات المؤسسة مقارنة بالمستويات المطلوب بلوغها لتكون صورة حية لما حدث ويحدث فعلا. (كمال، 2013، صفحة 66)

ومن التعريفات السابقة نستنتج أن قياس الأداء لا يتم إلا بتوفر مجموعة من المعايير والمؤشرات خاصة بالأداء المراد قياسه

3.2.2. **معايير الأداء الوظيفي:** هي الأساس الذي ينسب إليه الفرد وبالتالي يقارن به للحكم عليه، أو هي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا، وتحديد المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء، فهي تساعد العاملين في التعرف على ما هو مطلوب منهم بخصوص أهداف المؤسسة، ومن أهم معايير الأداء نذكر منها:

• **الجودة:** مدى مطابقتة أداء العامل لما هو منتظر منه (مستوى أداء العامل) وتنعكس أيضا إلى مدى تلبية رغبات العملاء بالإضافة إلى اقتناعهم ورضاهم عن المهام التي يتم إنجازها أو الخدمات التي يتم تقديمها.

• **الكمية:** يقصد بالكمية حجم العمل المنجز بحيث لا يتعدى قدرات وإمكانيات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكانياتهم، حيث يتم مقارنة كمية العمل المنجز بما هو مستهدف وذلك بعد تحديد كمية العمل المطلوبة من العامل (كمال، 2013، صفحة 9).

• **الوقت:** أهم موارد المؤسسة غير قابل للتجديد أو التعويض

4.1.4. الأساليب الإحصائية: لتحليل النتائج تم استخدام برامج الحزمة الإحصائية SPSS النسخة 22، من أجل تفرغ وترميز الإجابات، ولتحليل الإحصائي للبيانات، بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية: معامل الثبات ألفا كرونباخ من أجل قياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان؛ التوزيعات التكرارية والنسبة المئوية؛ معامل الارتباط بيرسون؛ الاحصاءات الوصفية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري من أجل التعرف على اتجاه أفراد العينة تجاه الأسئلة؛ تحليل التباين الأحادي أنوفا؛ أسلوب الانحدار البسيط، معامل الارتباط من أجل التعرف على العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع؛ اختبار T للاختبار الفرضيات؛ من أجل تحليل الاستبيان تم وضع مقاييس الإجابات لقياس آراء العينة عن طريق الاستبيان بالاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي (موافق 3 درجات، محايد 2 درجتين، غير موافق درجة 1). تم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال درجة الموافقة ومستوى التقييم، ويتم ذلك بحساب طول الفترة وهي عبارة على حاصل قسمة 2 إلى 3، حيث 2 تمثل عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة، من 2 إلى 3)، و3 عدد الاختيارات، ومنه طول المسافة يساوي $2/3=0.66$ ، فيصبح التقييم وفق السلم المبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 1: المتوسط الحسابي المرجح

الإجابة	المتوسط المرجح
منخفض	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	من 2.34 إلى 3

المصدر: من إعداد الباحثين

5.1.4 اختبار صدق وثبات المقياس: تم التأكد من صدق الاستبيان بواسطة التحكيم، بعرضه على مجموعة من الاساتذة المختصين، أما الثبات فتم التأكد منه بحساب معامل الاتساق الداخلي ومعامل ألفا كرونباخ، وكانت قيمته مساوية 0.908 أي 90.8% من العينة يعيدون نفس الإجابة إذا أعيد استجوابهم وهي نسبة جيدة وتعبر عن درجة عالية لمصداقية الإجابات وعلى الثبات الداخلي لعبارات الاستبيان.

2.4. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

1.2.4. عرض النتائج وتحليلها: بعد جمع الاستثمارات التي تم توزيعها على عينة الدراسة، وترميزها وتفرغها في البرنامج الاحصائي SPSS، سنقوم بتحليل نتائج الاستبيان ومناقشتها.

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

يمكن أن يساعدهم في القرارات التأديبية من خلال معرفة المسؤولين عن ارتكاب الأخطاء ونسب إنجاز المهام الموكلة لهم.

إن استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي من خلال زيادة القدرة على إنجاز المهام المتوقعة من العاملين بالسرعة والدقة والجودة المطلوبة، كل ذلك يؤثر على مستوى الأداء ويدفعه نحو تحسين الفعالية والكفاءة لأداء

4. الدراسة الميدانية

1.4. الطريقة والأدوات

1.1.4 مجتمع وعينة الدراسة تعتبر الشركة الوطنية للتأمين أكبر شركة تأمين من حيث رأسمالها في الجزائر الذي يقدر بـ 30 مليار دينار وهي أول شركة تأمين في الجزائر نشأت في 12 ديسمبر 1963، هي شركة مساهمة تحتل أكبر حصة سوقية تقدر بـ 23% من سوق التأمينات، تضم 15 مديرية جهوية من بينها المديرية الجهوية بورقلة مجتمع الدراسة، يبلغ عدد العاملين بالشركة نهاية 2018 حوالي 4140 عامل على المستوى الوطني. وبلغ عدد العمال تابعين للمديرية الجهوية بورقلة حالي 199 عامل موزعين على جميع الرتب والوظائف والمستويات الإدارية. يتشكل مجتمع الدراسة من 140 موظف من عدة مستويات إدارية مختلفة على مستوى المديرية الجهوية بورقلة وكل من وكالاتها التجارية وقد تم توزيع الاستبانة على العينة العشوائية المكونة من 65 منها 25 استبانة على مستوى الوكالات التجارية و40 على مستوى المديرية الجهوية بورقلة.

2.1.4 متغيرات الدراسة: تتكون محاور الدراسة من متغيرات مستقلة ومتغير تابع، المتغير المستقل: تتمثل في استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP، والذي بدوره مقسم إلى عدة أبعاد مشكلتة من دعم الإدارة العليا، توافق النظام مع عمليات الأعمال، كفاءة قسم المعلومات، دعم موردي النظام وإعادة هندسة العمليات.

المتغير التابع: المتغير التابع يتمثل في الأداء الوظيفي.

3.1.4 أدوات الدراسة: للتأكد من صحة فرضيات البحث اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة، احتوى الاستبيان على 39 سؤال، 6 أسئلة للمعلومات الشخصية والوظيفية، 21 سؤال للمتغير المستقل استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة مقسم إلى 5 أبعاد، دعم الإدارة العليا 05 فقرات، توافق النظام مع عمليات الأعمال 04 فقرات، كفاءة قسم المعلومات 04 فقرات، دعم موردي النظام 04 فقرات وإعادة هندسة العمليات 04 فقرات، و12 فقرة للمتغير التابع الأداء الوظيفي. وقد تم توزيع 65 استبيان استرجع 55 منه، استبعد منها 2 لعدم الإجابة الجادة وعدم صلاحيتها للتحليل ليصبح العدد 53 استبيان بنسبة 82%.

خبرة بأكثر من 20 سنة بنسبة 17%، وتليها أخيراً التي لديها خبرة أقل من 5 سنوات .

- قياس اتجاه أفراد العينة تجاه عبارات المحور الأول استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة

الجدول 3: المتوسطات الحسابية لأبعاد محور استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	دعم الإدارة العليا	2.51	0.464	4	مرتفع
02	توافق النظام مع عمليات الأعمال	2.55	0.473	3	مرتفع
03	كفاءة قسم المعلومات	2.58	0.416	2	مرتفع
04	دعم موردي النظام	2.59	0.410	1	مرتفع
05	إعادة هندسة العمليات	2.48	0.455	5	مرتفع
	المتوسط العام محور استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة	2.55	0.33	//	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول رقم 3 يتضح أن معظم أفراد العينة موافقة على معظم عبارات الأبعاد الخمسة لمتطلبات تطبيق ERP بمستوى مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد دعم الإدارة العليا 2.51 بانحراف معياري قدره 0.464، مما يبين اتجاه العينة ترى أن مستوى دعم الإدارة العليا كان مرتفعاً وانها تدعم بشكل جيد النظام من خلال توفير المستلزمات الضرورية وتوفير الدعم الكافي.

بالنسبة لمتطلب توافق النظام مع عمليات الأعمال، بلغ المتوسط الحسابي للعبارات 2.55 بانحراف معياري قدره 0.473، مما يبين اتجاه العينة وفق هذا البعد كان موافقاً ومستوى التوافق كان مرتفعاً. ليبيّن أن هناك توافق كبير لنظام تخطيط موارد المؤسسة مع عمليات الأعمال. أما عن متطلب كفاءة قسم المعلومات يتضح أن معظم أفراد العينة موافقة على معظم العبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.58 بانحراف معياري قدره 0.416، مما يبين أن قسم المعلومات له كفاءة عالية في تسيير وتطوير وتقويم النظام ليستجيب لتوصيات والمقترحات من المستخدمين. بالنسبة لمتطلب دعم موردي النظام يتضح أن معظم أفراد العينة موافقة على معظم العبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.59 بانحراف معياري قدره 0.410، مما يبين أن موردي النظام يولون أهمية بالغة في خلال التدخل لأي تصويبات تراها الإدارة مناسبة. أما عن متطلب إعادة هندسة العمليات يتضح أن أفراد العينة موافقة على معظم العبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارات 2.48 بانحراف معياري

الجدول رقم 2: التوزيع التكراري للعينة حسب المتغيرات الديمغرافية والوظيفية

المتغيرات الديمغرافية والوظيفية	الفئة	التكرار المطلق	التكرار النسبي
لجنس	ذكر	34	64.2%
	انثى	19	35.8%
العمر	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	36	67.9%
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	9	17%
	50 سنة وأكثر	4	7.5%
المستوى التعليمي	مستوى ثانوي أو أقل	8	15.1%
	تقني أو تقني سامي	6	11.3%
	شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس	37	69.8%
الخبرة المهنية	ماستر أو ماجستير أو دكتوراه	2	2%
	أقل من 5 سنوات	3	5.7%
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	31	58.5%
	من 11 إلى 20 سنة	10	18.9%
	أكثر من 20 سنة	9	17%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول رقم 2 يتضح أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة بين الذكور (64.2%) والإناث (35.8%)، أي يمثل الذكور 34 فرد من العينة مقابل 19 فرد من الإناث. أعمار أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة بين الفئات العمرية فنجد أن أكبر نسبة هي الفئة الثانية بين 30 سنة وأقل من 40 سنة بنسبة كبيرة جداً تقدر بـ 67.9% وهو عامل مهم ونقطة قوة كبيرة للمؤسسة في حين نجد الفئة الثانية بين 40 سنة وأقل من 50 سنة بنسبة 17% ثم تليها الفئة الأولى والأخيرة بنسبة 7.5%.

مستوى التعليم لأفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة بين المستويات التعليمية فنجد أن أكبر نسبة هي الفئة الثالثة أي التي لها مستوى شهادة الدراسات أو ليسانس أو مهندس دولة بنسبة كبيرة جداً تقدر بـ 69.8% وهو عامل مهم ونقطة قوة كبيرة للمؤسسة في حين نجد الفئة الأولى التي لها مستوى ثانوي أو أقل بنسبة 15.1% ثم تليها الفئة الثانية الحاصلة على تقني أو تقني سامي بنسبة 11.3% وتليها أخيراً التي لديها مستوى أكبر من الماستر بنسبة 2%. كما يتضح أن أفراد العينة المدروسة تتوزع بنسب مختلفة فيما يتعلق بسنوات الخبرة المهنية فنجد أن أكبر نسبة هي الفئة الثانية أي التي لها خبرة بين 5 سنوات و10 سنوات بنسبة كبيرة جداً تقدر بـ 58.5%، في حين نجد الفئة الثالثة التي لها خبرة بين 11 سنة و20 سنة بنسبة 18.9% ثم تليها الفئة الرابعة الحاصلة على

2.2.4. اختبار الفرضيات

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: تنص الفرضية على أن

الشركة الوطنية للتأمين تدرك أهمية المتطلبات وتستخدم نظام موارد المؤسسة.

لاختبار هذه الفرضية اعتمدنا على طريقة اختبار العينة الواحدة Test sur échantillon unique أو ما يسمى ONE SAMPLE T TEST ، وكانت نتيجة الاختبار كما في الجدول التالي:

الجدول رقم 5: اختبار حسب ONE SAMPLE T TEST

T المحسوبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig
55.74	2.54	0.33	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول رقم 5 نجد قيمة T المحسوبة تقدر بـ 55.74 وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية، بمتوسط حسابي 2.54 بمستوى مرتفع وانحراف معياري 0.33 بمعنوية إحصائية 0.000 وهي أقل من الدلالة الإحصائية 0.05. كما أنه وحسب الجدول رقم 3 للمتوسطات الحسابية لمتطلبات نظام تسيير موارد المؤسسة الخمسة جاءت مرتفعة، مما نستنتج أنه يتم قبول الفرضية وأن "الشركة الوطنية للتأمين تدرك أهمية المتطلبات وتستخدم نظام موارد المؤسسة بمستوى مرتفع".

- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: تنص الفرضية على أنه:

تتمتع الشركة الوطنية للتأمين بمستوى أداء وظيفي مرتفع .

لاختبار هذه الفرضية اعتمدنا على طريقة اختبار العينة الواحدة Test sur échantillon unique أو ما يسمى ONE SAMPLE T TEST، وكانت نتيجة الاختبار كما في الجدول التالي:

الجدول رقم 6: اختبار حسب ONE SAMPLE T TEST

T المحسوبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig
64.864	2.70	0.30	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول رقم 6 نجد قيمة T المحسوبة تقدر بـ 64.864 وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية، بمتوسط حسابي 2.70 بمستوى مرتفع وانحراف معياري 0.30 بمعنوية إحصائية 0.000 وهي أقل من الدلالة الإحصائية 0.05.

كما أنه وحسب الجدول رقم 4 للمتوسطات الحسابية لفقرات الأداء الوظيفي جاءت مرتفعة، مما نستنتج أنه يتم قبول الفرضية وأنه "تتمتع الشركة الوطنية للتأمين بمستوى أداء وظيفي مرتفع".

قدره 0.455، مما يبين تبني نظام ERP ادخل تغييرات جوهرية في العمليات وكذا الهيكل التنظيمي. أما المستوى العام لمحور استخدام نظام موارد المؤسسة فقد جاء بمستوى مرتفع وقدر متوسطه الحسابي بـ 2.55 وانحراف معياري 0.33 مما يدل على رضا أفراد العينة على النظام والافتناع به وأن الشركة توليه أهمية بالغة لإنجاح مما سيوفر الكثير من العناء وتقليل الأخطاء وزيادة وسرعة استرجاع المعلومات مما يساهم في اتخاذ القرارات الهامة.

- قياس اتجاه أفراد العينة تجاه عبارات المحور الثاني الأداء الوظيفي

الجدول رقم 4: المتوسطات الحسابية لعبارات المتغير التابع الأداء الوظيفي

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	نظام ERP يساهم في توفير الجهد والوقت لإنجاز المهام	2.94	0.233	مرتفع
2	نظام ERP يساهم في زيادة في حجم انجاز الأعمال بالسرعة المناسبة	2.87	0.342	مرتفع
3	نظام ERP يوفر معلومات جد دقيقة وفي الوقت المناسب وذات جودة عالية	2.79	0.454	مرتفع
4	نظام ERP يساهم في تقليص عدد الأخطاء المرتكبة	2.79	0.454	مرتفع
5	نظام ERP يساهم في التخفيف من عبء الأعمال الروتينية وتبسيط العمل	2.83	0.379	مرتفع
6	نظام ERP يساهم في زيادة القدرة والرغبة في العمل والتعاون مع الزملاء	2.70	0.540	مرتفع
7	نظام ERP يساهم في زيادة مهارات التواصل والتقدير بقواعد العمل والإجراءات المتبعة في إنجاز المهام	2.79	0.495	مرتفع
8	نظام ERP يساهم في تطوير أداء الأفراد وتنمية مهاراتهم الفنية والمعرفية	2.62	0.596	مرتفع
9	نظام ERP يساهم في زيادة رضا العاملين والولاء للمؤسسة	2.49	0.669	مرتفع
10	نظام ERP يساهم في زيادة القدرة على حل مشاكل العمل واتخاذ القرارات في المواقف الحرجة وفي الوقت المناسب	2.53	0.608	مرتفع
11	نظام ERP يساهم في زيادة المواظبة على الدوام وبدون تأخير	2.51	0.669	مرتفع
12	نظام ERP يهيئ العامل للاستعداد الكافي لتحمل مسؤولياته	2.55	0.667	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام للأداء الوظيفي	2.70	0.303	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول رقم 4 يتضح أن أفراد العينة موافقة على أن جل عبارات محور الأداء الوظيفي بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لعبارات محور 2.70 وانحراف معياري قدره 0.303، مما يبين هناك زيادة في رضا المستخدمين على الأداء بعد تطبيق نظام ERP الذي ساهم بشكل كبير في تسريع العمليات وجودتها كما لاحظوا رضا الزبائن من خلال تقليص زمن العملية، إضافة إلى عمليات الاسترجاع أصبح العامل لا يجد عناء في الوصول للمعلومة، كل هذا تراه عينة الدراسة بأنه ساهم في زيادة الأداء للعاملين.

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

أكبر من 0.05، كما بلغ معامل الارتباط لمحور استخدام نظام تخطيط موارد بالمحور الأداء الوظيفي 0.557 وهي نسبة معبرة عن قوة العلاقة بين محوري الدراسة عند مستوى دلالة معنوية أقل من 0.05.

جدول رقم 8: معامل الارتباط والتحديد لاستخدام نظام ERP على الأداء الوظيفي

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	F	المعنوية Sig
أثر استخدام ERP على الأداء الوظيفي	0.577	33	25.464	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم 8 أنه بلغ معامل الارتباط لمحور استخدام نظام تخطيط موارد بالمحور الأداء الوظيفي 0.557 وهي نسبة معبرة عن قوة العلاقة بين محوري الدراسة عند مستوى دلالة معنوية أقل من 0.05. قيمة F المحسوبة 25.464 أكبر من قيمتها الجدولية وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05، مما يعني تأكيد تأثير استخدام نظام ERP على الأداء الوظيفي. وبلغ معامل التحديد يساوي 0.33 وهذا يعني أن المتغير المستقل استخدام نظام ERP يفسر ما مقداره 33% من التغير الحاصل في المتغير التابع الأداء الوظيفي.

جدول رقم 9: الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظام استخدام نظام ERP على الأداء الوظيفي.

المتغير	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري	معامل الانحدار المعياري	T	المعنوية Sig
الثابت	1.362	0.268		5.088	0.000
استخدام نظام ERP	0.526	0.104	0.577	5.046	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم 9 أن معامل الانحدار يساوي 1.362 أي أن العلاقة بين متغير استخدام نظام ERP والأداء الوظيفي علاقة طردية، كلما كان استخدام نظام ERP أفضل كلما كان الأداء الوظيفي أحسن، قيمة اختبار T يساوي 5.088 وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05، وهذا أيضا يؤكد صحة وجود أثر لاستخدام النظام على الأداء الوظيفي. ومن كل هذه الاختبارات نقبل الفرضية الرئيسية الثانية "يوجد هناك أثر لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وفقا للأبعاد (دعم الإدارة العليا، توافق النظام مع عمليات الأعمال، كفاءة قسم المعلومات، دعم موردي النظام، إعادة هندسة العمليات) معنوية 0.056 وأي مستوى المعنوية 0.056 أي حيث بلغ معامل الارتباط 0.26 ومستوى المعنوية 0.056 أي

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: اختبار الفرضية الرئيسية للموضوع والتي تنص على أنه "يوجد هناك أثر لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة على الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين"، وهذا من خلال قياس أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة X على الأداء الوظيفي Y في الشركة الوطنية للتأمين وذلك بالاعتماد بمعامل الارتباط الخطي لبرسون.

الجدول رقم 7: معامل الارتباط لبرسون لأبعاد متطلبات استخدام ERP

المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	حجم العينة
استخدام ERP	0.577	0.000	53
إعادة هندسة العمليات	0.554	0.000	53
دعم موردي النظام	0.407	0.003	53
كفاءة قسم المعلومات	0.488	0.000	53
توافق النظام مع عمليات الأعمال	0.264	0.056	53
دعم الإدارة العليا	0.456	0.001	53
الإحصاءات			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم 7 نلاحظ أن قيم معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد متطلبات استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (دعم الإدارة العليا، توافق النظام مع عمليات الأعمال، كفاءة قسم المعلومات، دعم موردي النظام، إعادة هندسة العمليات) والأداء الوظيفي هي على التوالي 0.26، 0.46، 0.49، 0.40، 0.55 مما يدل على وجود دلالة إحصائية لتأثير استخدام ERP على الأداء الوظيفي عند مستوى دلالة أقل من 0.05، كما يبين وجود علاقة طردية بين كل من دعم الإدارة العليا، كفاءة قسم المعلومات، دعم موردي النظام، إعادة هندسة العمليات والأداء الوظيفي، على عكس ذلك لا يوجد تأثير لبعد توافق النظام مع عمليات الأعمال والأداء الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط 0.26 ومستوى المعنوية 0.056 أي

3.2.4 مناقشة نتائج الدراسة

5. خاتمة

تعتبر الشركة الوطنية للتأمين من شركات التأمين الرائدة في القطاع، فهي تسعى بذلك كمعظم الشركات الاقتصادية إلى الاستمرارية في النشاط والريادة في الحصة السوقية، وتحقيق قيمة مضافة للاقتصاد الوطني، وهي تعمل على تحقيق ميزة تنافسية في سوق التأمينات في الجزائر من خلال تبني مشروع تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة كنموذج استراتيجي من نماذج إدارة المعرفة، يعنى بتخزين وتوزيع والتشارك في المعلومات والخبرات وتطمح من خلاله إلى تطوير الأداء الإبداعي لمستخدميها، وللوصول إلى هذا الهدف الاستراتيجي عملت على تحسين أدائها الوظيفي من خلال تطبيق هذا النظام المتكامل.

إن وعي إدارة الشركة العليا وأفرادها بأهمية استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة، ينبع من إدراك العاملين وإطاراتها بضرورة استخدام مثل هذه النظم التكنولوجية المبنية على المعرفة التي تزيد من الأداء من خلال وتهيئة بيئة مشجعة على الإبداع والابتكار وكذا توفير الدعم المادي والمالي والبشري حقق لها ما كانت تهدف إليه وهو تحسين أداء العاملين والرفع من مستواهم وهذا ما لمسناه من خلال دراستنا الميدانية، حيث اتضح لنا أن الوعي بأهمية ادخال التكنولوجيا المبنية على المعرفة من خلال تبني مشروع استخدام ERP في المؤسسة مما ينعكس بالإيجاب على الأداء الوظيفي، وما يلفت للنظر وعي وإدراك عمالي الشركة الوطنية للتأمين بضرورة التغيير وإعادة هندسة العمليات والمساهمة البناءة في نجاحه، كل ذلك من أجل تحقيق هدف الشركة الاستراتيجي من جهة وتحقيق أهدافهم الوظيفية والرفع من أدائهم ومهاراتهم وتحسين مستوى رضاهم الوظيفي من جهة أخرى، ليعود إيجابا على الشركة وأدائها إلى أفضل النتائج.

من خلال دراستنا من شقيها النظري والميداني نستنتج ما يلي:

1- الشركة الوطنية للتأمين تدرك أهمية متطلبات استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وهي تعمل على تطبيقها من أجل إنجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة حيث كان بمستوى مرتفع لاستخدام هذا النظام؛

2- تتمتع الشركة الوطنية للتأمين بمستوى مرتفع للأداء الوظيفي للعاملين؛

3- يوجد أثر لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وفقا للأبعاد (دعم الإدارة العليا، توافق النظام مع عمليات الأعمال، كفاءة قسم المعلومات، دعم موردي النظام، إعادة هندسة العمليات) مجتمعة على الأداء الوظيفي.

من خلال هذه النتائج يمكن أن نخلص إلى بعض والاقتراحات نذكر منها:

• على المؤسسة أن تواصل وتكتف من نشر الوعي لدى

من خلال دراسة مستوى استخدام الشركة لنظام تسيير موارد المؤسسة وفقا لمتطلباته الخمسة ممثلة في دعم الإدارة العليا، توافق النظام مع عمليات الأعمال، كفاءة قسم المعلومات، دعم موردي النظام وإعادة هندسة العمليات، وأثرها على الأداء الوظيفي توصلنا للنتائج التالية:

- الشركة الوطنية للتأمين تدرك أهمية متطلبات استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وهي تعمل على تطبيقها من أجل انجاح نظام ERP وان مستوى الاستخدام لهذا النظام جاء مرتفعا، ويتبين ذلك من خلال الدعم الذي توليه الشركة تجاه تطبيق جميع متطلبات تطبيق النظام، من توفير البنية التحتية من أجهزة وشبكات وتدريب للأفراد واختيار النظام الذي يتوافق مع العمليات الداخلية التي تلبى الاحتياجات، بالإضافة إلى الدعم الكبير وكفاءة قسم المعلومات وكذا الفعالية في إدارة التغيير وإعادة الهندسة لتحسين وتبسيط طرق الأداء بالشكل السليم ودون مقاومة.

- إن مستوى الأداء الوظيفي لمستخدمي النظام في الشركة الوطنية للتأمين جاء مرتفعا، وهذا وفق ما عبر عنه أفراد العينة من خلال الرضا على أن استخدام وتبني نظام تخطيط موارد المؤسسة يساهم في توفير الجهد والوقت لإنجاز مهامهم وتبسيطها، كما أنه ساهم في زيادة حجم الأعمال المنجزة، وأن مستعملي النظام متفوقون تماما على أن النظام يوفر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب وقد قلص من عدد الأخطاء المرتكبة وخفف عنهم عبء الأعمال الروتينية وبسط لهم العمل كما أن النظام يساهم في زيادة القدرة والرغبة في العمل والتعاون مع الزملاء وقد لاحظ معظم أفراد العينة أن النظام طور أداءهم بشكل كبير وزاد من مهاراتهم الفنية والمعرفية، كل هذا كان نتيجة لتأثير تطبيق لنظام تخطيط موارد المؤسسة وقد كانت هذه الأهداف المحققة السالفة الذكر من بين الأهداف الاستراتيجية للشركة من أجل تحسين أداء الأفراد أهم الموارد في المؤسسة لتتمكن من تحسين خدماتها نحو زبائنها، وبذلك يتحسن أدائها الإجمالي والذي يعود إيجابا ومباشرة على تحسين من ميزتها التنافسية في سوق التأمينات.

- كما توصلت الدراسة إلى أنه يوجد هناك أثر لاستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة وفقا للمتطلبات على الأداء الوظيفي، ويتضح ذلك من خلال وجود أثر وعلاقة ارتباط قوية بين توفير متطلبات نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة وأداء العاملين بالشركة مما أدى إلى زيادة حجم الأعمال، سرعة الإنجاز، دقة المعلومات، تقليص للأخطاء المرتكبة، وتوفير المعلومات في الوقت المناسب للمسيرين لمساعدتهم في اتخاذ القرارات المناسبة، مما أدى بذلك إلى تحسين الأداء الوظيفي بشكل كبير.

العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة (37)، 213-241.

8- DEMISSY, B. (2002). Etude des impacts des nouvelles technologies d'information et de communication sur les performances. These de doctorat en sciences de gestion. Lion .France.

9- Hasheela, V., & Kari Smolander. (2017). What are the requirements of a successful ERP implementation in SMEs? Special focus on Southern Africa. International Journal of Information Systems and Project Management.finaIInd. 5(3), 5-20.

كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

المؤلف ربيع عطيات الله، وآخرون (2021) أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة على الأداء الوظيفي، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 13، العدد 02، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر. ص: 80-90

العاملين فيها بأهمية تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة كهدف استراتيجي وتبني نموذج إدارة المعرفة لقيادة المؤسسة نحو التميز في الأداء؛

• مواصلة دعم الإدارة العليا لعمليات التحديث المستمر لأجهزتها وشبكاتها المحلية والإقليمية والاهتمام أكثر باقتناء التكنولوجيا الحديثة لمواكبة التطور السريع الذي تشهده تكنولوجيا المعلومات في عصر مجتمعات المعرفة؛

• الاهتمام أكثر باستقطاب الكفاءات المتخصصة في المعلوماتية لتسيير التكنولوجيات الحديثة والتي تمتاز بالكفاءة؛

• الاستغلال الأمثل للمكتسبات من الموارد التقنية التي تتوفر لدى المؤسسة، مثل الشبكات خاصة والأترنت بشكل يحسن من مستوى أفراد المؤسسة ويقلص من وقت انجاز الخدمة، وكذا تحسين الخدمات مع الزبائن من خلال فتح قنوات اتصال متعددة؛

• الاستغلال الأمثل للبيانات التي يوفرها النظام من خلال انجاز مخرجات أكثر وضوح وتلبي جميع احتياجات المستخدمين في جميع المستويات للمساهمة أكثر في تدفق المعلومات بين المصالح وبين المستويات الإدارية؛

• استغلال نظام تخطيط موارد المؤسسة من خلال تحديد المهام والمسؤوليات لكل وظيفة، من شأنه أن يساعد في تحديد بؤر النقص لمعالجتها، ومعرفة احتياجات كل فرد من تدريب، كل ذلك يمكن أن يحسن من الأداء وكذا السلوك الإبداعي للعاملين.

تضارب المصالح

❖ يعلن المؤلفون أنه ليس لديهم تضارب في المصالح.

المراجع

1- أسماء مروان الفاعوري. (2012). أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي. مذكرة ماجستير تخصص العمال الإلكترونية، غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط. الأردن.

2- ديدة كمال. (2013). واقع استخدام نظام المعلومات في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية. مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة. الجزائر.

3- طارق بسام الحلتي. (2013). طارق بسام الحلتي، العوامل المؤثرة في نجاح نظم تخطيط موارد المنظمة. مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

4- لواتي خاتمة. (2013). تسيير التغيير في ظل تطبيق نظام تخطيط موارد . مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة. الجزائر.

5- مومن شرف الدين. (2012). دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية. مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة فرحات عباس بسطيف. الجزائر.

6- العربي عطية. (2013). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية. مجلة الباحث، جامعة ورقلة، (العدد 10)، 221-231.

7- هدى بن محمد وعبد النور موساوي. (جوان. 2012). أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري دراسة ميدانية لآراء العاملين في شركات التأمين في الجزائر. مجلة