



جمهورية مصر العربية
معهد التخطيط القومي
الدراسات العليا

البحث التطبيقي

أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) علي جودة اتخاذ القرار في قطاع البترول المصري في ضوء رؤية مصر 2030	عنوان البحث باللغة العربية
The Effect of Enterprise Resource Planning System on the Quality of Decisions Making in the Egyptian Petroleum Sector in the Light of Egypt Vision 2030	عنوان البحث باللغة الإنجليزية
الباحث: أحمد إبراهيم أحمد سليمان خفاجي	إعداد
د. آن تبسير أحمد نصير	إشراف

لاستكمال متطلبات

الحصول على الماجستير المهني "التخطيط للتنمية المستدامة"

عام 2022

الكلمات المفتاحية:

Keywords Decision-making quality, DeLone and McLean model, ERP Systems, Large companies, PLS–SEM

Abstract

This study came under the title "The impact of using the Enterprise Resource Planning (ERP) system on the quality of decision-making in the Egyptian petroleum sector in the light of Egypt's Vision 2030", where this study aimed to:

Develop an Integrated Model for Information System Success (IS) based on DeLone and McLean (2003). A questionnaire-based survey was conducted to collect data from (10) companies in the Egyptian petroleum sector for (49) questionnaire forms.

The results of this study indicated that the results of the study showed that the quality of ERP system information has a positive impact on the use of ERP, and the results showed that the quality of the ERP system had a positive impact on the satisfaction of the ERP user, and the quality of service for the ERP system had an impact Positive on the use of ERP, and that the quality of service for the ERP system has a positive effect on the satisfaction of the ERP user, that the use of the ERP system positively affects the quality of decision-making, but the quality of the information of the ERP system has no statistically significant effect on the satisfaction of the ERP user Also, the quality of the ERP system has no statistically significant effect on the use of ERP, and the study can serve as a basis for future research in this field by pushing the theoretical development in the field of information systems success.

الملخص

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان " أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) علي جودة اتخاذ القرار في قطاع البترول المصري في ضوء رؤية مصر 2030 " حيث هدفت هذه الدراسة إلى: تطوير نموذجاً متكاملًا لنجاح نظام المعلومات (IS) استنادًا إلى DeLone and McLean (2003). حيث تم إجراء مسح قائم على الاستبيان لجمع البيانات من (10) شركة بقطاع البترول المصري لعدد (49) استمارة استبيان.

حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلي أن أظهرت نتائج الدراسة أن جودة معلومات نظام ال ERP لها تأثير إيجابي علي استخدام ال ERP, كما أظهرت النتائج أن جودة نظام ال ERP لها تأثير إيجابي علي رضا مستخدم ال ERP, كما أن جودة الخدمة لنظام ال ERP لها تأثير إيجابي علي استخدام ال ERP, وأن جودة الخدمة لنظام ال ERP لها تأثير إيجابي علي رضا مستخدم ال ERP, بأن استخدام نظام ال ERP يؤثر إيجابي علي جودة اتخاذ القرار، ولكن جودة معلومات نظام ال ERP ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية علي رضا مستخدم ال ERP وكذلك بأن جودة نظام ال ERP ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية علي استخدام ال ERP، كما يمكن للدراسة أن تكون بمثابة أساس للبحث المستقبلي في هذا المجال من خلال دفع التطور النظري في مجال نجاح نظم المعلومات.

:

1. المقدمة

يعتبر قطاع البترول المصري من القطاعات الهامة و ذلك لتأثيرها الجوهري اقتصاديا و بيئيا و مجتمعيًا، فشركات البترول سواء العالمية او المحلية تواجه تحديات واسعة النطاق في عصر العولمة و الانفتاح الاقتصادي، فمع التقدم التكنولوجي و ثورة المعلومات كان لازما عليها الاهتمام لتبني استراتيجيات رائدة تدعم تقديم منتجات تتميز بجودة عالية و تكلفة أقل، وذلك من أجل البقاء و التفوق في السوق لمواكبة التغيرات المتلاحقة في مجال البترول (السيد، 2019)

كما أصبحت صياغة و تنفيذ التحول الرقمي مصدر إهتمام رئيسي لكل من المؤسسات العامة و الخاصة كونه أحد مكونات رؤية مصر 2030 وذلك سعيا نحو تحقيق المنافع الناتجة عن تطبيق التكنولوجيا الرقمية بكافة جوانب البيئة الداخلية و الخارجية ، فقد كشفت مستجدات التحول الرقمي عن حاجة المنشآت لما يفيد تدعيم موقفها التنافسي من خلال تبني و تطبيق ادوات و اساليب تعمل علي تحسين و تطوير العمليات و الانشطة الملائمة للتخطيط و الرقابة واتخاذ القرارات (Moghaddam & Chegini, 2015)

و لذلك ظهرت نظم تخطيط موارد المشروع (ERP) Enterprise Resource Planning للتغلب علي هذه التحديات و هي نظم معلومات متكاملة ترتبط جميعها بقاعدة بيانات مركزية تخدم كل التطبيقات بالشركة (Schniederjans & Kim, 2003) ، و هذه القاعدة تجمع و تخزن البيانات في وقت حقيقي (Sadagopan, 2003) و تشمل التطبيقات المالية و المحاسبية، والتصنيع، والموارد، و سلسلة التوريد، والعملاء مما يحقق تكامل نظم المعلومات لخدمة إحتياجات الوظائف المختلفة للشركة (Vemuri & Palvia, 2006; McComb, 2007; Vakalfotis et al., 2011). وبناءا علي ما سبق يري الباحث أن نظام ERP من أهم العوامل التي من الممكن أن تؤثر علي فاعلية دعم واتخاذ القرار في قطاع البترول المصري وذلك في ظل التحول الرقمي الذي يحدث في مصر كأحد متطلبات رؤية مصر 2030.

2. مشكلة و تساؤلات البحث

أدت ظروف العولمة و التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الي تزايد ضغوط المنافسة و التعامل مع عملاء داخل و خارج الدولة الواحدة، هؤلاء العملاء لهم احتياجات متعددة، وكذلك التعامل مع متخذي القرارات مع معلومات دقيقة و ملائمة و في الوقت المناسب (Stevens, 2003)

ولمواكبة هذه التطورات كان هناك ضرورة ملحة علي إحداث تكامل داخلي بين وظائف الشركة المختلفة و تكامل خارجي يسمح بمشاركة المعلومات بين اصحاب المصلحة. وتعاني نظم المعلومات الأخرى من إحداث تكامل بين النظم المختلفة والمنفصلة بما يصاحب ذلك من إرتفاع تكاليف التشغيل والصيانة، وتكرار إدخال البيانات، وعدم قدرتها علي الامداد بمعلومات دقيقة و موثوق بها و يمكن الاعتماد عليها في الوقت الملائم (Olivaor & Romm, 2002)

وبمراجعة الدراسات السابقة نجد أن هناك تباين في الدراسات السابقة فيما يتعلق بأثر الـ ERP علي فاعلية دعم القرار حيث رأت بعض الدراسات السابقة أن نظام ERP يحقق مزايا عديدة للشركات مما يمثل حافز لتطبيق هذه الأنظمة الحديثة وإعتبارها ممارسة جيدة (Hsu et al., 2015; Lin et al., 2006; Wibowo and Sari, 2018)، بينما تري دراسات أخرى لها أثر بسيط علي فاعلية دعم القرار

(Ghobakhloo and Tang, 2015; Halawi et al., 2008; Urbach et al., 2010)

بالإضافة إلي ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في البيئة المصرية و بالاحص بالتطبيق علي قطاع البترول ومن ثم تم صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

- أ- ماهو نظام ERP وكيفية قياس كل من جودة المعلومات والنظام والخدمات الخاصة به ؟
 - ب- ما هو سلوك المستخدمين سواء المحترف أو المستخدم العادي ودرجة رضائهم تجاه أنظمة ERP المختلفة؟
 - ج- كيفية قياس جودة إتخاذ القرار؟
 - د- إلى أى مدى يؤثر تطبيق نظام ERP على جودة إتخاذ القرار فى قطاع البترول المصري
- ضوء رؤية مصر 2030

3. أهداف البحث

انطلاقاً من مشكلة وتساؤلات البحث فإن الهدف الأساسي للبحث يتمثل في دراسة وتحليل الانظمة المتكاملة (نظام تخطيط موارد المؤسسة) ERP للشركات أو الأنظمة المنفصلة وتحديد أثر تلك الأنظمة على جودة إتخاذ القرار في ضوء رؤية مصر 2030 مع إجراء دراسة ميدانية على عينة من الشركات الموجودة بقطاع البترول المصري ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال عدة أهداف فرعية تتمثل في :

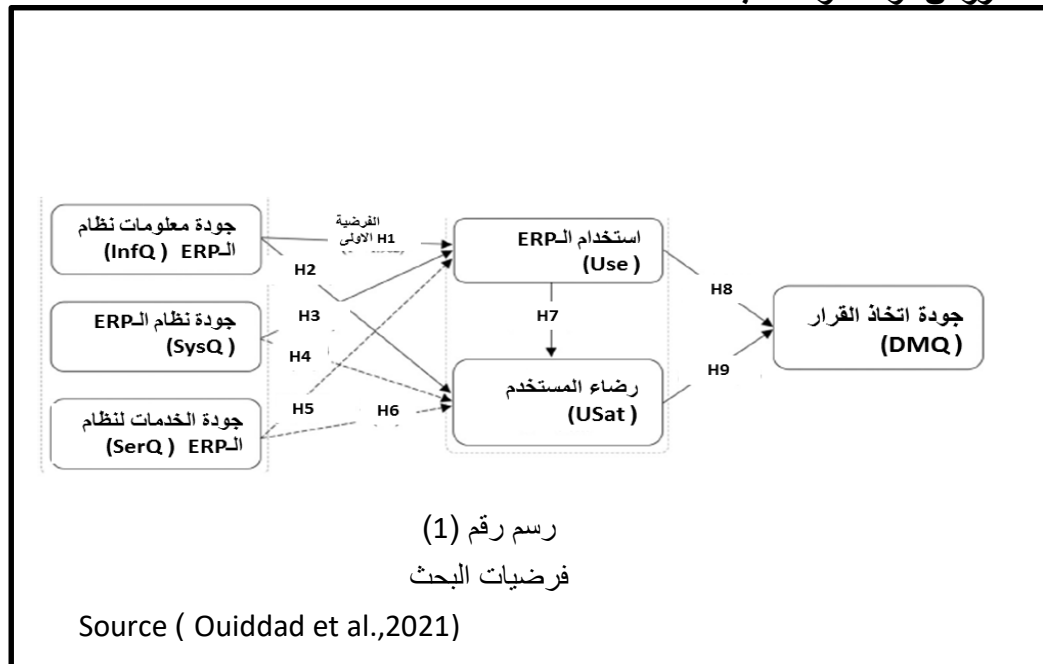
- أ- تعريف نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP وإيضاح جودة كل من المعلومات، النظام، والخدمات الخاصة الـ ERP داخل قطاع البترول بوجه عام .
- ب- كيفية التفرقة بين المستخدم العادي والمحترف لنظام ERP ومدى درجة رضائهم عن كل من جودة المعلومات والنظام والخدمات الخاصة بالـ ERP.
- ج- تحديد كيفية قياس جودة اتخاذ القرار من خلال كل من المستخدم العادي أو المستخدم المحترف ومدى درجة رضاه كل منهم.
- د- إجراء دراسة ميدانية لاختبار مدى صحة فروض البحث في البيئة المصرية (قطاع البترول المصري)، ويتم ذلك من خلال تحديد أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) علي جودة اتخاذ القرار.

2- أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من أن قطاع البترول المصري يتجه في الوقت الحاضر ضمن خطة تحديث و تطوير القطاع المستمدة من رؤية مصر 2030 نحو التوسع في تطبيق الأنظمة التكنولوجية المتكاملة ، لذلك فإن أهمية هذا النوع من الدراسات:

- نقص الدراسات المنشورة حول العلاقة بين تكنولوجيا أنظمة الـ ERP وجودة اتخاذ القرار وبالأخص الدراسات العربية.
- نظرا للتوسع وسرعة إنتشار نظم الـ ERP بين الشركات بالإضافة إلي محاولات لتطبيق تلك النظم في مرحلة الدراسة و التقييم.
- تقدم الدراسة دليلا عمليا لأنظمة تخطيط موارد المؤسسة علي جودة المعلومات و دعم إتخاذ القرار، كما تقارن بين الشركات التي تطبق تلك الأنظمة بكفاءة والعكس.
- تفيد الدراسة الشركات التي تطبق ERP في تقييم تجربتها ومعرفة عوامل إحداث تأثير نظم ERP لتكامل البيانات وجودة المعلومات.

3- فروض أو تساؤلات البحث



إنطلاقا من مشكلة البحث وأهدافه فإن فروض البحث تتمثل فيما يلي :

- الفرض الأول : توجد علاقة إيجابية بين جودة معلومات نظام ERP ومستخدم الـ ERP
- الفرض الثانى : توجد علاقة إيجابية بين جودة معلومات نظام ERP ورضا مستخدم الـ ERP
- الفرض الثالث : توجد علاقة إيجابية بين جودة نظام ERP ومستخدم الـ ERP
- الفرض الرابع : توجد علاقة إيجابية بين جودة نظام ERP ورضا مستخدم الـ ERP
- الفرض الخامس : توجد علاقة إيجابية بين جودة خدمات نظام ERP ومستخدم الـ ERP
- الفرض السادس : توجد علاقة إيجابية بين جودة خدمات نظام ERP ورضا مستخدم الـ ERP
- الفرض السابع : يتأثر مستخدم الـ ERP إيجابياً بمدى رضا مستخدمى الـ ERP
- الفرض الثامن : توجد علاقة طردية مستخدم الـ ERP و جودة إتخاذ القرار
- الفرض التاسع : توجد علاقة طردية درجة رضا مستخدم الـ ERP و جودة إتخاذ القرار
- ويتضح من ذلك أن :

• المتغيرات المستقلة للبحث تتمثل فى:

- جودة معلومات ERP .
- جودة نظام ERP
- جودة خدمات ERP

• المتغيرات الوسيطة للبحث تتمثل فى:

- مستخدمى ERP .
- رضا مستخدمى ERP

• المتغير التابع للبحث يتمثل فى:

- يتمثل فى جودة إتخاذ القرار

4- حدود البحث

يركز هذا البحث بصورة أساسية على دراسة وإختبار العلاقة بين نظام ERP من حيث المعلومات والنظام والخدمات ، وجودة إتخاذ القرارات ، وعلى هذا يمكن القول أن حدود البحث تتمثل فيما يلى :

- أ- يقتصر إختبار العلاقة السابقة على جودة نظام ERP من حيث جودة المعلومات ، والنظام ، والخدمات على جودة إتخاذ القرار من خلال نوع المستخدم ودرجة رضاه.
- ب- لن يتناول البحث أثر أية عوامل أخرى يمكن أن تؤثر جودة إتخاذ القرار.
- ج- يقتصر هذا البحث فى الجانب الميداني على مستخدمى نظام ERP الذين يعملون فى قطاع البترول لعام 2022.

5- الدراسات السابقة

إن نظام تخطيط موارد المنشأة يعد من المواضيع الحديثة التي حظيت بإهتمام المنشآت على إختلاف أنواعها ، وذلك بسبب دوره الفعال في تطوير الأداء ، وتحسين الإنتاجية ، ومواجهة المنافسة المستمرة في الأسواق ، وقد تعددت الدراسات التي تناولت هذا الموضوع وفيما يلي مجموعة من الدراسات العلمية السابقة التي تناولت موضوع نجاح نظم المعلومات وذلك على النحو التالي

1/5 دراسة (DeLone, W. and McLean, E.1992)

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان " نجاح نظم المعلومات: البحث عن المتغير التابع حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

إجراء عدد كبير من الدراسات خلال العقد ونصف العقد الماضيين في محاولة لتحديد تلك العوامل التي تساهم في نجاح نظم المعلومات. ومع ذلك ، فإن المتغير التابع في هذه الدراسات نجاح نظم المعلومات والتي كان بعيد المنال لتحديده. عالج باحثون مختلفون جوانب مختلفة من النجاح ، مما جعل المقارنات صعبة واحتمال بناء منهج تراكمي لبحوث نظم المعلومات بعيد المنال بالمثل. لتنظيم هذا البحث المتنوع ، بالإضافة إلى تقديم رؤية أكثر تكاملاً لمفهوم نجاح نظم المعلومات ، يتم تقديم تصنيف شامل. يفترض هذا التصنيف ستة أبعاد أو فئات رئيسية لنجاح نظم المعلومات جودة النظام ، وجودة المعلومات ، والاستخدام ، ورضا المستخدم ، والتأثير الفردي ، والتأثير التنظيمي. باستخدام هذه الأبعاد ، تتم مراجعة الدراسات المفاهيمية والتجريبية وتم الاستشهاد بعدد 180 مقالة ويتم تنظيمها وفقاً لأبعاد التصنيف. أخيراً ، وتم تجميع العديد من جوانب نجاح نظم المعلومات معاً في نموذج وصفي مؤثر على أبحاث نظم المعلومات المستقبلية.

2/5 دراسة (DeLone, W. and McLean, E. 2003)

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان " نموذج DeLone and McLean لنجاح نظم المعلومات: تحديث لمدة عشر سنوات" حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

قبل عشر سنوات ، قدمنا نموذج نجاح DeLone and McLean كإطار عمل ونموذج لقياس المتغير المعتمد في أبحاث نظم المعلومات، وفي هذه الورقة ، نناقش العديد من المساهمات البحثية المهمة لنجاح نظم المعلومات في العقد الماضي ، مع التركيز بشكل خاص على الجهود البحثية التي تطبق ، وتحقق ، وتتحدى ، وتقتصر تحسينات على نموذجنا الأصلي بناءً على تقييمنا لتلك المساهمات ، نقترح تحسينات طفيفة على النموذج ونقترح نموذجاً محدثاً لنجاح DeLone and McLean نناقش

فائدة النموذج المحدث لقياس نجاح نظام التجارة الإلكترونية أخيراً، نقدم سلسلة من التوصيات المتعلقة بالقياس الحالي والمستقبلي لنجاح نظم المعلومات.

3/5 دراسة (Marble,2003)

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان " دراسة تنفيذ النظام: التزام الإدارة بإدارة المشروع" حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

التحقيق التعددي لمشاريع تنفيذ الأنظمة من خلال مرحلة واحدة .

حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلي أن الأولوية التنظيمية المعطاة لتنفيذ المشاريع من قبل الإدارة العليا ترتبط بشكل غير مباشر فقط بتحسين رضا المستخدم عن معلومات (UIS) فقط عندما تحدث هذه الأولوية في إدارة التطوير والتحسين المستمر ، يبدو أن دعم الإدارة العليا مهم للمستخدمين. ووجد أيضاً أن كفاءة ومرونة عملية التطوير كانت مهمة في حد ذاتها ، حتى بدون أي آثار لدعم الإدارة العليا.

4/5 دراسة (Lin et al., 2006)

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان "نجاح أنظمة تخطيط موارد المؤسسة: تكامل نجاح نظم المعلومات و بطاقة الأداء المتوازن" حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

ولقد قامت الدراسة بإختبار النموذج النظري بإستخدام دراسة استقصائية لعدد 257 شركة كانت قد نفذت بالفعل أنظمة تخطيط موارد المؤسسة في تايوان. تم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية (LISREL) للتحقق من صحة نموذج البحث

حيث نتائج هذه الدراسة مع عوامل نجاح نظام لمعلومات لتفسير نجاح أنظمة تخطيط موارد المؤسسة ووجد أن جودة النظام وجودة المعلومات لهما تأثير كبير علي استخدام النظام ورضا المستخدم . ارتبط النظام و رضا المستخدم بالتأثير الفردي حيث كان التأثير الفردي تأثير كبير علي أربعة منظورات بطاقة الأداء المتوازن.

5/5 دراسة (Halawi,et al,2008)

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان "دراسة تجريبية لنجاح نظم إدارة المعرفة" حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

أن تقييم نجاح نظم إدارة المعرفة داخل المنظمات أمر حيوي. لفهم ما إذا كانت هذه تقنية قابلة للتطبيق وستكون لها قيمة دائمة ، كما أقتُرحت وأختبرت الدراسة نموذجاً لقياس نجاح أنظمة إدارة المعرفة داخل المنظمات القائمة على المعرفة بناءً على DeLone and McLean

حيث قامت هذه الدراسة بعمل دراسة تطبيقية من خلال بناء مجموعة من عناصر الاستبيان لقياس نجاح نظام إدارة المعرفة والإجابة على الأسئلة التالية: (1) ما هي الأبعاد المناسبة لتقييم نجاح نظام إدارة المعرفة؟ (2) هل هناك علاقة بين هذه الأبعاد؟ (3) هل يختلف مدى استخدام KMS اختلافاً كبيراً وفقاً لجودة نظام KMS وجودة معرفته وجودة خدماته؟ حيث تم مسح ثمانية عشر منظمة

6/5 دراسة (Urbach, 2010)

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان " تحقيق تجريبي لنجاح البوابة الإلكترونية للموظف " حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

اكتساب فهم أفضل لنجاح البوابة الإلكترونية للموظفين.

حيث قدمت الدراسة نموذجاً نظرياً يعتمد على نموذج نجاح (DeLone and McLean (2003 كما تم تطوير الفرضيات التي تتعلق بالارتباطات بين أبعاد نجاح النماذج المختلفة وإختبارها باستخدام أكثر من 10000 إجابة من الموظفين تم جمعها في استطلاع شمل 22 شركة.

وتشير نتائج هذه الدراسة إلي أنه بالإضافة إلى العوامل التي تساهم في نجاح نظم المعلومات بشكل عام ، يجب مراعاة أبعاد النجاح الأخرى - مثل جودة التعاون ودعم العملية - عند استهداف البوابة الإلكترونية للموظف الناجحة. تتيح نتائج الدراسة للممارسين فهم العوامل التي يمكن من خلالها تحسين بوابات موظفيهم. من خلال التحقق التجريبي من نموذج نجاح شامل لبوابات الموظفين الإلكترونية ، تعمل نتائج الدراسة على تعزيز التطور النظري في مجال الأنظمة التي تركز على التعاون وتقدم أساساً لمزيد من البحث في هذا المجال.

7/5 دراسة (Ghobakhloo and Tang, 2015)

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان "نجاح نظم المعلومات داخل الشركات الصناعية الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة "البلدان النامية" حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

تطوير نموذجاً متكاملًا لنجاح نظام المعلومات (IS) استناداً إلى DeLone and McLean (2003). حيث تم إجراء مسح قائم على الاستبيان لجمع البيانات من 316 شركة صناعية صغيرة ومتوسطة إيرانية وماليزية.

حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلي أن محددات نجاح نظم المعلومات بين الشركات الصغيرة والمتوسطة لا تقتصر على العوامل التكنولوجية المحددة في نموذج نجاح DeLone and McLean (2003) ولقد وجدنا في الواقع أن نجاح نظم المعلومات بين الشركات الصغيرة والمتوسطة يتم تحديده أيضاً من خلال بعض المحددات التنظيمية والبيئية الرئيسية. وكما تم ملاحظة أن مشاركة

كل من الإدارة العليا والموظفين في مراحل مختلفة من تنفيذ نظم المعلومات أمر مهم وأن نجاح نظم المعلومات بين الشركات الصغيرة والمتوسطة يتطلب دعمًا داخليًا وخارجيًا. بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تدعم النظرية من خلال توسيع واختبار نموذج نجاح DeLone and McLean IS (2003) في بيئة مختلفة عن الدراسات السابقة، كما يمكن للدراسة أن تكون بمثابة أساس للبحث المستقبلي في هذا المجال من خلال دفع التطور النظري في مجال نجاح نظم المعلومات.

8/5 دراسة (HSU et al., 2015)

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان "تقييم نجاح ما بعد تطبيق ERP علي مستوى الأفراد: إعادة النظر في ضوء جودة الخدمة " حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

التحقق في كيفية تأثير مستويات الجودة المختلفة علي نجاح ما بعد تطبيق نظام ERP من وجه نظر المستخدم .

ولقد قامت الدراسة بتحسين نموذج DELONE and Mclean's IS لفحص الأهمية النسبية لكل من جودة نظام ERP, جودة المعلومات و جودة الخدمة للفترة ما بعد تطبيق نظام ERP وذلك لدي مستخدمي النظام وكذلك الفوائد الفردية لمستخدمي النظام ، حيث تم تطبيقه على عينة لعدد 151 مستخدم نظام ERP

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة النظام و جودة المعلومات وجودة الخدمة, تؤثر بشكل كبير علي نجاح نظام ERP بعد التنفيذ من حيث رضا المستخدم و الأهم من ذلك, وجد أن جودة الخدمة تتفاعل بشكل كبير مع جودة المعلومات وجودة النظام لتعزيز نجاح نظام تخطيط مواد المؤسسة بعد التنفيذ من خلال زيادة استخدام الموظفين.

9/5 دراسة (Wibowo and Sari, 2018)

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان "قياس فاعلية أنظمة تخطيط موارد المؤسسة في أندونيسيا" حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

تحليل نظام معلومات Mclean and Delone و إطار العمل لبيئة منظمة التكنولوجيا (TOE) وكذلك رسم الفرضيات بناءً علي النظريات الداعمة لتقييم العلاقات السببية بين محددات النجاح وقياس مستوي الإنجاز وجودة النظام والمعلومات وجودة الخدمة ودعم الإدارة العليا والتي توسطت الفائدة ورضاء المستخدم تجاه الفائدة بالإضافة إلي رضا المستخدم تجاه الفوائد التجارية.

لتقديم أدلة تجريبية حيث تم جمع عينة من أصل 156 منها 86 صالحة استهدفت مستخدمي ERP في أندونيسيا بالإضافة إلي المربعات الصغرى الجزئية و تم تطبيق خوارزمية نمذجة المعادلات الهيكلية (PLS-SEM) للتحقق من الفرضيات المقترحة

وتشير نتائج هذه الدراسة إلي جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة تؤثر بشكل كبير علي رضا المستخدم، في حين تؤثر بشكل معتدل علي الفائدة المتصورة. تم الإشارة إلي أن الضغوط الخارجية أكبر تأثيراً علي رضا المستخدمين حيث كان هنالك أثر إيجابي علي الفائدة المتصورة بالرغم من أنها تنبؤيه إلي حد ما للفائدة المتصورة، أعلي من دعم الإدارة العليا والذي يعزز في النهاية نجاح النظام من خلال رفع الفوائد التجارية.

10/5 دراسة (Ouiddad et al.,2021)

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان " تقييم تأثير تخطيط موارد المؤسسة على جودة صنع القرار " حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) من خلال ميكنة العمليات التشغيلية وتعزيز كفاءتها داخل الشركة. في السنوات الأخيرة ، ونظراً لتطور المتزايد وتطبيق أنظمة تخطيط موارد المؤسسات وتأثيرها على صنع القرار. كان الغرض من هذه الدراسة هو تقييم تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على تحسين جودة صنع القرار داخل الشركات المغربية الكبرى .استناداً إلى نجاح أنظمة معلومات DeLone and McLean النموذج وبعتماد المنهج الكمي ، تم جمع بيانات المسح من خلال الاستبيانات. حيث تم توزيع الاستبيانات على 104 من صناع القرار الذين يستخدمون أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) لاختبار التطوير في نموذج البحث.

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن جودة المعلومات والنظام لها تأثير إيجابي على خبرة المستخدم في التعامل نظام تخطيط موارد المؤسسات، بينما كان لجودة الخدمة تأثير سلبي عليها مما يترتب عليه علي جودة صنع القرار .

كما أظهرت النتائج أن النموذج المستخدم لديه مصداقية كافية و نتائجه مقاربة ومميزة ، فضلاً عن الموثوقية الكافية

وتعتبر هذه هي الدراسة التجريبية الأولى التي تقيم تأثير أنظمة تخطيط موارد المؤسسات على تحسين جودة صنع القرار في المغرب.

ويرى الباحث بعد إستعراضه للدراسات السابقة أنها إتفتت علي ما يلي:

- 1- تبنت جمع الدراسات نموذج DeLone and McLean وكذلك قامت بتحديثه و تطويره.
 - 2- قامت أغلب هذه الدراسات في البلاد النامية ويرجع الباحث ذلك لحدثة التطبيق في البلاد النامية مقارنة بالدول المتقدمة.
- كما قامت أخر دراسة (Ouidad et al.,2021) بربط متغير نظم المعلومات بجودة إتخاذ القرار مما يعتبر نقطة بحثية جديدة في التطبيق في البلاد النامية تؤثر مدي نجاح الـ ERP لذلك سيقوم الباحث لإعادة نفس الدراسة الميدانية علي قطاع البترول المصري

6- اختبار ما ورد بفروض أو تساؤلات البحث حسب تسلسلها مدعماً بالجداول والنتائج

التحليلية

منهجية الدراسة:

تم اتباع منهجين لتحقيق أهداف الدراسة:

- أولاً: المنهج الوصفي، ويتعلق بالجانب النظري لهذه الدراسة حيث تم الرجوع والإطلاع على القوانين والتعليمات والدوريات والمقالات والكتب المتعلقة بموضوع الدراسة من خلال المكتبات وشبكة الانترنت والدوائر ذات العلاقة.
- ثانياً: المنهج التحليلي، ويتعلق بالجانب العلمي حيث تم تصميم استبانة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج Spss.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الإدارات العليا والوسطى في شركات البترول والبالغ عددها (10) شركات لعام 2022. حيث تم توزيع (78) استبيان على المديرين ، الإدارة الوسطي ،. وتم استرداد (49) استبيان، وكانت صالحة لأغراض التحليل.

صدق الأداة وثباتها:

تم التأكد من ثبات الاستبانة باستخدام طريقة كرونباخ ألفا في برنامج Spss، عن طريق استخلاص قيم تحليل التباين (ANOVA test) من البرنامج ثم حساب معادل كرونباخ :

$$\alpha = 1 - \frac{MS_{\text{error}}}{MS_{\text{rows}}}, \quad (MS: \text{mean square})$$

، والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول (1):

ثبات الاستبانة (كرونباخ ألفا)

الرقم	المجال	الاسئلة التي تقيس المجال	عدد الاسئلة	قيمة كرونباخ ألفا
1	جودة المعلومات الخاصة بنظام الـ ERP	5 - 1	5	0.839
2	جودة نظام الـ ERP	9-6	4	0.731
3	جودة الخدمات لنظام الـ ERP	14 - 10	5	0.930
4	رضاء المستخدم عن نظام الـ ERP الحالي ومدى الاحتياج الي تطويره	18-15	4	0.947
5	جودة اتخاذ القرار	22-19	4	0.804
6	مدى التعامل اليومي مع نظام الـ ERP	24-23	2	0.393
	الكلي	24-1	24	0.855

يبين الجدول السابق ان ثبات الاستبانة يتمتع بقيمة اتساق داخلي بدرجة عالية تراوحت قيم الثبات ما بين 0.731 في الاسئلة المتعلقة بجودة استخدام نظام الـ ERP و 0.947 لرضاء المستخدم عن النظام الحالي، واختلفت النتائج في الاسئلة المتعلقة بمدى تعامل اليومي مع نظام الـ ERP كما بلغت للاستبيان ككل 0.855 مما يدل على ثبات هذه النتائج لتكملة تحليل النتائج وتفصيل صحة الفرضيات المذكورة، حيث ان القيمة المعتدلة لطريقة كرونباخ ألفا هي 0.60 او اعلى.

المعالجة الإحصائية :

تم استخدام برنامج Spss من أجل معالجة بيانات الدراسة وتحليلها، واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار T test لتحليل التباين الأحادي.

نتائج الدراسة:

يتناول الباحث عرضاً تفصيلياً لنتائج الدراسة وفقاً لما تم التوصل إليه من تحليل بيانات، على النحو التالي:

جدول (2):

وصف أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
العمر	21 - 30 سنة	1	2%
	31 - 40 سنة	22	45%
	41 - 50 سنة	23	47%
	51 سنة فأكثر	3	6%
	الإجمالي	49	100%
المؤهل التعليمي	بكالوريوس	29	59%
	ماجستير	15	31%
	دكتورة	5	10%
	الإجمالي	49	100%
النوع	ذكور	40	82%
	إناث	9	18%
	الإجمالي	49	100%
المستوى الوظيفي	مساعد رئيس الشركة	2	4%
	مدير عام	8	16%
	مدير عام مساعد	10	20%
	المستوى الأول	29	59%
	الإجمالي	49	100%

القطاع	الشؤون المالية و الاقتصادية	32	65%
	الموارد البشرية	9	18%
	التخطيط والمشروعات	4	8%
	تكنولوجيا المعلومات	4	8%
	الاجمالي	49	100%

جدول (3):

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في المجالات الموضوعية للقياس

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	
0.584	1.53	جودة المعلومات الخاصة بنظام الـ ERP	2
0.544	1.34	جودة نظام الـ ERP	5
0.722	1.72	جودة الخدمات لنظام الـ ERP	4
0.462	1.28	رضاء المستخدم عن نظام الـ ERP الحالي ومدى الاحتياج الي تطويره	1
0.466	1.36	جودة اتخاذ القرار	3
0.491	1.41	مدى التعامل اليومي مع نظام الـ ERP	

جدول (4): نتيجة الفرضية الاولى ومدى دعم نتائج البحث على ثباتها

الفرضية	المسار	المعامل الثابت	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	قيمة اختبار t (t-value)	الاحتمالية (P-value)	نتيجة الفرضية
الفرضية الاولى H1	InfQ-Use	0.234	0.306	0.110	4.609	0.000058	قبول

يبين الجدول مدى صحة الفرضية الاولى من اختبار النتائج البحثية ويوضح ان قيمة اختبار t وهو يشير الى مدى أهمية الدلالة الإحصائية للمعامل وقد بلغت قيمة t المحسوبة (4.609) بمستوى دلالة (0.000058) وحيث ان قيمة مستوى الدلالة كان اقل من 0.05 فهذا يشير الى قبول الفرضية بأن جودة معلومات نظام ال ERP لها تأثير إيجابي علي إستخدام ال ERP.

جدول (5): نتيجة الفرضية الثانية ومدى دعم نتائج البحث على ثباتها

الفرضية	المسار	المعامل الثابت	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	قيمة اختبار t (t-value)	الاحتمالية (P-value)	نتيجة الفرضية
الفرضية الثانية H2	IntQ-Usat	0.282	0.294	0.107	0.774	0.352	غير مقبول

يبين الجدول مدى صحة الفرضية الثانية من اختبار النتائج البحثية ويوضح ان قيمة اختبار t وهو يشير الى مدى أهمية الدلالة الإحصائية للمعامل وقد بلغت قيمة t المحسوبة (0.774) بمستوى دلالة (0.352) وحيث ان قيمة مستوى الدلالة كان أكبر من 0.05 فهذا يشير الى عدم قبول الفرضية بأن جودة معلومات نظام ال ERP لها تأثير إيجابي علي رضا مستخدم ال ERP.

جدول (6): نتيجة الفرضية الثالثة ومدى دعم نتائج البحث على ثباتها

الفرضية	المسار	المعامل الثابت	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	قيمة اختبار t (t-value)	الاحتمالية (P-value)	نتيجة الفرضية
الفرضية الثالثة H3	sysQ-Use	0.285	0.280	0.104	-0.308	0.37	غير مقبول

يبين الجدول مدى صحة الفرضية الثالثة من اختبار النتائج البحثية ويوضح ان قيمة اختبار t وهو يشير الى مدى أهمية الدلالة الإحصائية للمعامل وقد بلغت قيمة t المحسوبة (-0.308) بمستوى دلالة (0.37) وحيث ان قيمة مستوى الدلالة كان أكبر من 0.05 فهذا يشير الى عدم قبول الفرضية بأن جودة نظام ال ERP لها تأثير إيجابي علي استخدام ال ERP.

جدول (7): نتيجة الفرضية الرابعة ومدى دعم نتائج البحث على ثباتها

الفرضية	المسار	المعامل الثابت	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	قيمة اختبار t (t-value)	الاحتمالية (P-value)	نتيجة الفرضية
الفرضية الرابعة H4	sysQ-Usat	0.144	0.268	0.105	8.296	0.00001	مقبول

يبين الجدول مدى صحة الفرضية الرابعة من اختبار النتائج البحثية ويوضح ان قيمة اختبار t وهو يشير الى مدى أهمية الدلالة الإحصائية للمعامل وقد بلغت قيمة t المحسوبة (296.8) بمستوى دلالة (0.00001) وحيث ان قيمة مستوى الدلالة كان أقل من 0.05 فهذا يشير الى قبول الفرضية بأن جودة نظام الـ ERP لها تأثير إيجابي علي رضا مستخدم الـ ERP.

جدول (8): نتيجة الفرضية الخامسة ومدى دعم نتائج البحث على ثباتها

الفرضية	المسار	المعامل الثابت	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	قيمة اختبار t (t-value)	الاحتمالية (P-value)	نتيجة الفرضية
الفرضية الخامسة H5	sysQ-Usat	0.142	0.319	0.126	9.813	0.00001	مقبول

يبين الجدول مدى صحة الفرضية الخامسة من اختبار النتائج البحثية ويوضح ان قيمة اختبار t وهو يشير الى مدى أهمية الدلالة الإحصائية للمعامل وقد بلغت قيمة t المحسوبة (9.813) بمستوى دلالة (0.00001) وحيث ان قيمة مستوى الدلالة كان أقل من 0.05 فهذا يشير الى قبول الفرضية بأن جودة الخدمة لنظام الـ ERP لها تأثير إيجابي عل استخدام الـ ERP.

جدول (9): نتيجة الفرضية السادسة ومدى دعم نتائج البحث على ثباتها

الفرضية	المسار	المعامل الثابت	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	قيمة اختبار t (t-value)	الاحتمالية (P-value)	نتيجة الفرضية
الفرضية السادسة H6	serQ-Usat	0.212	0.306	0.123	5.90	0.00001	مقبول

يبين الجدول مدى صحة الفرضية السادسة من اختبار النتائج البحثية ويوضح ان قيمة اختبار t وهو يشير الى مدى أهمية الدلالة الإحصائية للمعامل وقد بلغت قيمة t المحسوبة (5.90) بمستوى دلالة (0.00001) وحيث ان قيمة مستوى الدلالة كان أقل من 0.05 فهذا يشير الى قبول الفرضية بأن جودة الخدمة لنظام الـ ERP لها تأثير إيجابي علي رضا مستخدم الـ ERP.

جدول (10): نتيجة الفرضية السابعة ومدى دعم نتائج البحث على ثباتها

الفرضية	المسار	المعامل الثابت	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	قيمة اختبار t (t-value)	الاحتمالية (P-value)	نتيجة الفرضية
الفرضية السابعة H7	serQ-Usat	0.251	0.275	0.099	1.662	0.0482	مقبول

يبين الجدول مدى صحة الفرضية السابعة من اختبار النتائج البحثية ويوضح ان قيمة اختبار t وهو يشير الى مدى أهمية الدلالة الإحصائية للمعامل وقد بلغت قيمة t المحسوبة (1.662) بمستوى دلالة (0.0482) وحيث ان قيمة مستوى الدلالة كان أقل من 0.05 فهذا يشير الى قبول الفرضية بأن استخدام نظام الـ ERP يؤثر إيجابياً علي رضا مستخدم الـ ERP.

جدول (11): نتيجة الفرضية الثامنة ومدى دعم نتائج البحث على ثباتها

الفرضية	المسار	المعامل الثابت	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	قيمة اختبار t (t-value)	الاحتمالية (P-value)	نتيجة الفرضية
الفرضية الثامنة H8	Use-DMQ	0.205	0.282	0.099	5.414	0.00001	مقبول

يبين الجدول مدى صحة الفرضية الثامنة من اختبار النتائج البحثية ويوضح ان قيمة اختبار t وهو يشير الى مدى أهمية الدلالة الإحصائية للمعامل وقد بلغت قيمة t المحسوبة (5.414) بمستوى دلالة (0.00001) وحيث ان قيمة مستوى الدلالة كان أقل من 0.05 فهذا يشير الى قبول الفرضية بأن استخدام نظام الـ ERP يؤثر إيجابي علي جودة اتخاذ القرار.

جدول (12): نتيجة الفرضية التاسعة ومدى دعم نتائج البحث على ثباتها

الفرضية	المسار	المعامل الثابت	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	قيمة اختبار t (t-value)	الاحتمالية (P-value)	نتيجة الفرضية
الفرضية التاسعة H9	Usat-DMQ	0.436	0.274	0.099	11.436-	0.00001	مقبول

يبين الجدول مدى صحة الفرضية التاسعة من اختبار النتائج البحثية ويوضح ان قيمة اختبار t وهو يشير الى مدى أهمية الدلالة الإحصائية للمعامل وقد بلغت قيمة t المحسوبة (-11.436) بمستوى دلالة (0.00001) وحيث ان قيمة مستوى الدلالة كان أقل من 0.05 فهذا يشير الى قبول الفرضية بأن رضاء مستخدم الـ ERP يؤثر إيجابي علي جودة اتخاذ القرار.

7- نتائج البحث

- أظهرت نتائج الدراسة أن جودة معلومات نظام ال ERP لها تأثير إيجابي علي استخدام ال ERP, كما أظهرت النتائج أن جودة نظام ال ERP لها تأثير إيجابي علي رضا مستخدم ال ERP, كما أن جودة الخدمة لنظام ال ERP لها تأثير إيجابي علي استخدام ال ERP, وأن جودة الخدمة لنظام ال ERP لها تأثير إيجابي علي رضا مستخدم ال ERP, بأن استخدام نظام ال ERP يؤثر إيجابي علي جودة اتخاذ القرار, ولكن جودة معلومات نظام ال ERP ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية علي رضا مستخدم ال ERP وكذلك بأن جودة نظام ال ERP ليس لها تأثير ذو دلالة احصائية علي استخدام ال ERP

8-توصيات البحث

بناءً على ما تم التوصل له من نتائج الدراسة، وما تم عرضه سابقاً يوصي الباحث بما يلي:

- 1- يجب أن تمتلك المؤسسة نظم معلومات كافية تمكنها من أداء مهامها بطريقة كفى وفعالة .
- 2- يجب تطوير نظم المعلومات المتوفرة داخل المؤسسة لأنها تمنح مزايا كثيرة في مجال صنع القرارات، من أهمها إتاحة الفرص لصانع القرار لمعرفة المشاكل التي تواجهه، وإمداد صانع القرار بالمعلومات والبيانات الدقيقة بأقل تكلفة وفي أسرع مدة.
- 3- تنمية المهارات التكنولوجية لدى الموظفين بالمؤسسة.
- 4- زيادة استعمال شبكة الانترنت للاستفادة أكثر من الخدمات التي تقدمها.
- 5- السعي لتطوير البوابة الإلكترونية للموظفين وزيادة نشر الوعي بأهمية التحول الرقمي من خلالها.

- 6- العمل على تحديث البرامج والتطبيقات لمعالجة المعلومة بشكل مستمر لمواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة في مجال نظم المعلومات.

9- المراجع

أولا المراجع العربية

- 1- السيد، علي مجاهد "إطار مقترح للتكامل بين محاسبة إستهلاك الموارد و نظام التكلفة علي أساس المواصفات لتدعيم إدارة ربحية العملاء - دراسة ميدانية"، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد السابع، 2019.

ثانيا المراجع الانجليزية

- 1- DeLone, W. and McLean, E. (1992), "Information systems success: the quest for the dependent variable", Information Systems Research, Vol. 3 No. 1, pp. 60-95.
- 2- DeLone, W. and McLean, E. (2003), "The DeLone and McLean model of information system success: a ten-year update", Journal of Management Information Systems, Vol. 19 No. 4, pp. 3-9.
- 3- Ghobakhloo, M. and Tang, S.H. (2015), "Information system success among manufacturing SMEs: case of developing countries", Information Technology for Development, Vol. 21 No. 4, pp. 573-600.
- 4- Halawi, L.A., McCarthy, R.V. and Aronson, J.E. (2008), "An empirical investigation of knowledge management systems' success", Journal of Computer Information Systems, Vol. 48 No. 2, pp. 121-135.
- 5- Hsu, P.F., Yen, H.J.R. and Chung, J.C. (2015), "Assessing ERP post-implementation success at the individual level: revisiting the role of service quality", Information and Management, Vol. 52 No. 8, pp. 925-942.
- 6- Lin, H.Y., Hsu, P.Y. and Ting, P.H. (2006), "ERP systems success: an integration of IS success model and balanced scorecard", Journal of Research and Practice in Information Technology, Vol. 38 No. 3, pp. 215-228.
- 7- Marble, R.P. (2003), "A system implementation study: management commitment to project management", Information and Management, Vol. 41 No. 1, pp. 111-123.

- 8- MccCombs, G.B. (2007). A Model Countinous Improvement Based ERP applications Class",Journal of American Academy of Business, Vol. 10, Iss.2,pp: 58-64.
- 9- Moghaddam, H., and Chegini, G., (2015), "The Effect of the Performance of Enterprise Resource Planning Systems on Supply Chain Management in Iran Khodro Co", Technology Review, July, PP:431-444.
- 10- Olivor, D. and Romm, C., (2002). "Justifying Enterprise Resouce Planning Adoption", Journal of Information Technology, Vol. 17, Iss. 3, PP: 199-213.
- 11- Ouiddad, A., Okar, C., Chroqui, R., Hassani, IB. (2020), "Assessing the impact of enterprise resource planning on decision-making quality: An empirical study" Vol. 50 No. 5, 2021pp. 1144-11622020.
- 12- Sadagopan, A. (2003). "Enterprise Resource Planning" Encyclopendia of Information Systems, Vol. 2,pp: 169-184.
- 13- Schniederjans,M.J and Kim, G.C (2003). "Impelementing Enterprise Resouce planning Sysyems with Total Quality Control and Business Process Reengneering: survey Result", International Journal of Operation & Production management, Vol.23, Iss.4, January,PP:418-429.
- 14- Stevens, C.P (2003). "Enterprise Resource Planning: A Trio of Resources", Information Systems Management, Vol.20, Iss. 3,PP: 61-67.
- 15- Urbach, N., Smolnik, S. and Riempp, G. (2010), "An empirical investigation of employee portal success",The Journal of Strategic Information Systems, Vol. 19 No. 3, pp. 184-206.
- 16- Vakalfotis, N., Ballantine, J and Wall, A. (2011). "A Literature Review on the Impact of Enterprise Systems Management accounting", 8th

International Conference on Enterprise Systems, Accounting and logistics (8th ICESAL 2011) July, Thassos Island, Greece.

- 17- Vemuri, V . and Palvia, S.C (2006). " Improvement in Operational Efficiency Due to ERP Journal, Vol. 19, Iss. 2, April-June, pp: 665-677.
- 18- Wibowo, A. and Sari, M.W. (2018), "Measuring enterprise resource planning (ERP) systems effectiveness in Indonesia", Telkomnika (Telecommunication Computing Electronics and Control), Vol. 16 No. 1, pp. 343-351.

10- الملاحق

قائمة الإستبيان

السادة الأفاضل ...

مستخدمي نظام الـ ERP بقطاع البترول

تحية طيبة وبعد

أصبحت صياغة و تنفيذ التحول الرقمي مصدر إهتمام رئيسي لكل من المؤسسات العامة و الخاصة كونه أحد مكونات رؤية مصر 2030 وذلك سعيا نحو تحقيق المنافع الناتجة عن تطبيق التكنولوجيا الرقمية بكافة جوانب البيئة الداخلية و الخارجية ، فقد كشفت مستجدات التحول الرقمي عن حاجة المنشآت لما يفيد تدعيم موقفها التنافسي من خلال تبني و تطبيق ادوات و اساليب تعمل علي تحسين و تطوير العمليات و الانشطة الملائمة للتخطيط و الرقابة و اتخاذ القرارات ، وهذا الأمر الذي أدى إلى إعداد هذا الإستبيان ضمن دراسة ميدانية بعنوان:

" أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) علي جودة اتخاذ القرار في قطاع البترول المصري في ضوء رؤية مصر 2030 "

ونود أن نؤكد لسيادتكم على أن هذه الدراسة لن تكتمل إلا بمشاركتكم الطيبة، لذا يرجى التعاون في الإجابة على الأسئلة الموجودة في هذه الإستبيان، علماً بأن مساهمتكم الكريم في الإجابة على هذه الأسئلة ستساعد في الوصول إلى النتائج العلمية المرجوة، وأن ما ستدلون به من آراء وتقدمونه من بيانات سوف يحاط بالسرية التامة ولن يستخدم في غير أغراض البحث العلمي، ونحن نقدر تعاونكم الصادق ومساهمتكم البناءة في تحقيق أهداف هذه الدراسة، ونرجو أن تتقبلوا خالص الشكر ودوام التقدير.

وتفضلوا سيادتكم بقبول فائق الإحترام.

الباحث /

أحمد إبراهيم أحمد سليمان خفاجي

معهد التخطيط القومي

تحت إشراف

الأستاذ المساعد الدكتور: آن تيسير أحمد نصير

برجاء تحديد مدى الموافقة في أثر استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) علي جودة اتخاذ القرار بوضع علامة (√) أمام كل عبارة بما يناسبها من درجة الموافقة .

م	استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) و جودة اتخاذ القرار	موافق تماما	موافق	محايد	أوافق	لا أوافق تماما
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	جودة المعلومات الخاصة بنظام ERP : - توفير نظام ERP لمعلومات دقيقة. - توافر المعلومات من نظام ERP في الوقت المناسب . - يوفر نظام ERP بيانات مفيدة. - المعلومات التي تخرج نظام ERP تكون سهلة الفهم. - أهمية المعلومات التي تخرج من نظام ERP لمتخذي القرار	()	()	()	()	()
2.	جودة نظام ERP: - يتسم نظام ERP بالجاهزية الدائمة وأنه يتم تشغيله كلما دعت الضرورة. - يستجيب نظام ERP بشكل سريع و كافي. - يعتبر نظام ERP سهل في الإستخدام - يمكن تعديل واجهة المستخدم نظام ERP لتكون أكثر ملائمة	()	()	()	()	()
3.	جودة الخدمات لنظام ERP: - أتلقي خدمات جيدة من فريق الدعم الفني للنظام. - أتلقي خدمة الدعم الفني في الوقت المناسب. - التدريب و الدعم المقدم لي يطور جودة أدائي. - يقوم الدعم الفني بالدعم و حل المشكلات - يتم الوفاء بالالتزامات التي تتعهد إدارة الدعم الفني	()	()	()	()	()

					بالقيام بها.
					4. <u>رضاء المستخدم عن نظام الـ ERP الحالي ومدى الإحتياج إلى تطويره:</u>
()	()	()	()	()	- أنا راضي عن جودة نظام الـ ERP.
()	()	()	()	()	- أنا راضي عن جودة معلومات نظام الـ ERP.
()	()	()	()	()	- أنا راضي عن جودة خدمات نظام الـ ERP.
()	()	()	()	()	- أنا راضي عن نظام الـ ERP بشكل عام.
					5. <u>جودة إتخاذ القرار:</u>
()	()	()	()	()	- دائما تكون مخرجات قراري التي أتخذها صحيحة بناءا علي معلومات الـ ERP (مخرجات تحتوي علي عدد قليل من الأخطاء).
()	()	()	()	()	- دائما تكون مخرجات قراري التي أتخذها دقيقة بناءا علي معلومات الـ ERP (مخرجات لا تحتوي علي أي الأخطاء).
()	()	()	()	()	- دائما تكون مخرجات قراري التي أتخذها لها نفس النتيجة بناءا علي معلومات الـ ERP (يقود نظام الـ ERP لنفس المخرجات في كل مرة أواجه فيها المشكلة).
()	()	()	()	()	- مخرجات قراري التي أتخذها معتمدة معلومات الـ ERP.

إسم الشركة:

الوظيفة:

النوع:

العمر:

التعليم:

- في المتوسط يتم إستخدام لنظام الـ ERP بشكل دوري
- في المتوسط عدد الساعات التي تستخدم فيها نظام الـ ERP المرتبط بعملك