



عمادة البحث العلمي
DEANSHIP OF SCIENTIFIC RESEARCH

مجلة إدارة الجودة الشاملة

Journal homepage:
<http://journals.sustech.edu/>



دور استخدام نظام "تخطيط وإدارة الموارد ERP" على تطبيق وتحسين إجراءات العمل (دراسة حالة مركز النيل للأبحاث التقنية)

حجو عبدالحميد حجو

أميرة محمد علي أحمد

الوليد بشير أحمد علي

مستخلص الدراسة:

تهدف الى التحقق من أن أنظمة "تخطيط وإدارة الموارد" تحقق متطلبات الجودة و التميز وتساعد على إيجاد عمليات وإجراءات ذات جودة عالية ويمكن قياسها وتحسينها باستمرار , وأن تطبيق نظام ERP (أو حوسبة العمليات) يساعد في النجاح في تطبيق إجراءات العمل و تحسينها . وبالتالي فإنه يساعد في النجاح في تطبيق النظم القياسية في الجودة و التميز , كما نهدف أيضاً الى التحقق من أن ثقافة العمل أو الثقافة التنظيمية تشكل أحد أهم التحديات التي تواجه مشروعات تطبيق الأنظمة القياسية. و الدراسة هي دراسة حالة فردية نوعية إستكشافية (exploratory quantitative single case study) تمت في مركز النيل للأبحاث التقنية , اعتمدت هذه الدراسة على منهجية التحليل الكمي والنوعي بأعتبار أنسب المنهجيات لإجراء مثل هذه الدراسة ولذلك لملائمته لطبيعة المشكلة , وقد أستخدمت إستبانة ومقابلات لجمع المعلومات والتحقق من فرضيات وتحقيق نتائج هذه الدراسة . وتم توزيع الإستبانة على عدد (50) موظف وقد شارك بملء الإستبانة عدد (40) موظف في الدرجات الوظيفية المختلفة , تحققت الدراسة من الفرضيات الرئيسية وأكدت أن إستخدام "نظام تخطيط وإدارة موارد المؤسسة ERP" يحقق كل متطلبات النظم الجيدة و المتميزة ويعتبر , وأن نظام ERP يعتبر منهجية فعالة تمكن المؤسسة من تخطيط وإدارة و ضبط مواردها وتحقيق رؤيتها وأهدافها الإستراتيجية , وأنه يدعم ويساعد في تطبيق المواصفات و المعايير القياسية في الجودة و التميز , وأوصت الدراسة على أهمية تطبيق نظام "تخطيط وأدارة الموارد" والإهتمام بتحسين ونشر الثقافة التنظيمية ورعاية قادة المؤسسات لمشروعات تطبيق النظم القياسية.

كلمات مفتاحية : النظم القياسية , نظم تخطيط وإدارة الموارد , الثقافة التنظيمية , الجودة والتميز

Abstract:

This study aims to verify that "Enterprise Resource Planning "ERP systems fulfill the requirements of quality and excellence and help to find processes and procedures of high quality that can be measured and improved continuously, and that the implementation of the ERP system (or computerization of processes) helps in the success in applying and improving business procedures. Consequently, it helps in the success in applying standard systems in quality and distinction, and we also aim to verify that the organizational culture is one of the most important challenges facing projects of applying standard systems. The study is exploratory quantitative single case study. It was carried out at the Nile Center for Technical Research. This study relied on the methodology of quantitative and qualitative analysis as the most appropriate methodologies for conducting such a study and therefore its suitability to the nature of the problem. and a questionnaire and interviews were used to collect information and verify the hypotheses and achieve the results of this study. With number of (50)

employees and number of (40) employees participated in completing the questionnaire in the different organization levels. the study verified the main assumptions and confirmed that the use of "ERP system" fulfills all the requirements of good and distinguished systems and is considered, and that the ERP system It is considered an effective methodology that enables the institution to plan, manage and control its resources and achieve its vision and strategic goals, and that it supports and helps in implementing standards and standards in quality and excellence, and the study recommended the importance of applying the "planning and management of resources" system and attention to improving and disseminating organizational culture and caring for institutional leaders For application projects Standard systems.

Keywords: Standard systems, ERP, Organizational culture, Quality, Excellence

المقدمة :

نعيش حالياً في عصر أصبحت فيه التقنية و إستخدامها من ضروريات الحياة وقد تعزز لدى الجميع الأهمية و الدور الكبير الذي تلعبه التقنية من خلال حوسبة النظم وإستخدام التطبيقات البرمجية حيث تزيد من سرعة ودقة أداء الأعمال وتوفر الكثير من الوقت و الجهد , وقد لمسنا ذلك من خلال الكثير من مشروعات تطوير وتطبيق النظم المحوسبة , لذلك نرى أن حوسبة العمل والإجراءات قد تلعب دور كبير في جودة تطبيق إجراءات العمل ونجاح مشروعات النظم القياسية.

نظام تخطيط وإدارة الموارد (1) ERP هو "نظام معلوماتي، صمّم لتنسيق جميع الموارد والمعلومات والأنشطة اللازمة لإتمام الإجراءات العملية، مثل المحاسبة والموارد البشرية في المؤسسة .يُعدّ تخطيط موارد المؤسسة أغلب إجراءات الأنظمة التي تدير مجموعة متنوعة من الأعمال التنفيذية كمهام التصنيع وإدارة الإمدادات والمالية والمشاريع والموارد البشرية وإدارة علاقات العملاء، كل ذلك في قاعدة بيانات موحّدة".

يعتمد مركز النيل للأبحاث التقنية نظام "تخطيط وإدارة الموارد ERP" كأداة عمل إدارية رئيسية لتنفيذ وإجراء كافة المعاملات المالية والإدارية وذلك منذ العام 2014م , وقد ساهم تطبيق ذلك النظام زيادة سرعة العمل ودقة الإجراءات والتقارير , كما يعمل مركز النيل على تنفيذ العديد من المشروعات التي كانت تهدف الى تطوير نظام العمل بالمركز وتطبيق النظم القياسية في الجودة و التميز المؤسسي , نلاحظ أنه قد لازمت تلك المشروعات العديد من التحديات والصعوبات التي أدت الى عدم تطبيق تلك الممارسات العملية بالشكل الكامل و الصحيح .

مشكلة الدراسة :

في العديد من مؤسسات القطاع العام و القطاع الخاص تم تنفيذ مشروعات لتطبيق نظم "تخطيط وإدارة الموارد ERP" وقد نجح بعضها ولم ينجح البعض الآخر, من خلال هذه نهدف الى معرفة ما إذا كانت تلك النظم في زيادة كفاءة العمل وفعالية المؤسسات وأدت الى الضبط و التحكم الكامل في الموارد البشرية و الموارد المالية , وهل ساعدت في استخراج تقارير تفصيلية و إجمالية تساعد المؤسسة على إتخاذ القرارات المناسبة .

لذلك في هذه الدراسة نسعى الى التحقق من أنظمة "تخطيط وإدارة الموارد" أيضاً تحقق متطلبات الجودة و التميز وتساعد على إيجاد عمليات وإجراءات ذات جودة عالية ويمكن قياسها وتحسينها بإستمرار وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة الرئيسية التالية :

1. هل حوسبة العمليات بشكل عام و نظام "إدارة موارد تخطيط و إدارة موارد المؤسسة ERP" بشكل محدد يعتبر منهجية سليمة و متكاملة , يؤدي إستخدامها الى نجاح تطبيق العمليات و يدعم جودتها
2. هل تطبيق ERP أدى الى وجود نظام منفذ بطريقة منظمة و يستخدم من جميع المعنيين وهو يغطي جميع جوانب العمل و يتيح و يتيح للمؤسسة المرونة و سرعة التكيف المؤسسي.
3. هل تطبيق ERP وفر نظام يتم قياس فاعليته وكفاءته , كما أنه يتيح استخدام التعلم والإبداع لإنتاج فرص التحسين أو الإبداع و الإبتكار .
4. هل تطبيق ERP يوفر العديد من التقارير والمؤشرات حديثة ودقيقة ويمكن الإعتماد عليها و تستعرض أداء المؤسسة وفق استراتيجيتها و غاياتها واحتياجاتها وتوقعات المعنيين بالمؤسسة ذوي الصلة.

أهداف الدراسة :

من خلال هذه الدراسة سنعي الى إثبات (أو نفي) فرضيات هامة هي :

1. يساعد تطبيق نظام ERP (أو حوسبة العمليات) في النجاح في تطبيق إجراءات العمل و تحسينها
2. تطبيق ERP يساعد في النجاح في تطبيق النظم القياسية في الجودة و التميز .

أهمية الدراسة :

- تعتبر مخرجات ونتائج هذه الدراسة هامة للغاية , وذلك لما يلي :
3. التركيز على نظم "تخطيط وإدارة الموارد" باعتبارها ادارة ادارية فعالة واستغلال للتقنية في تحقيق أهداف واستراتيجية المؤسسة.
4. التنبيه الى أهمية الاهتمام بالثقافة التنظيمية وضرورة نشر القيم والسلوكيات التنظيمية الجيدة و تعزيزها و معالجة السلوكيات السالبة.
5. حث المؤسسات على ضرورة الأهتمام بتنفيذ مشروعات لتطبيق النظم القياسية ورعايتها من الإدارة العليا .

الدراسة :

الحدود المكانية : يطبق هذا البحث في مركز النيل للأبحاث التقنية.

حدود الموضوع : تركز الدراسة فقط على تطبيق نظام "تخطيط وإدارة الموارد".

مصطلحات الدراسة:

النظم القياسية : ونعني بها المواصفات الدولية و المعايير القياسية التي تم تنفيذها في مشروعات مختلفة في منظمات العمل في السودان مثل نظام إدارة الجودة ISO 9000 , نموذج التميز الأوربي EFQM Excellence Model , بطاقة الأداء المتوازن Balanced Score Card , منهجيات إدارة المشروعات Prince2 , PMP , نظام إدارة أمن المعلومات ISO 27001 .

نظام "تخطيط وإدارة الموارد ERP" هو عبارة عن طبيق برمجي متكامل يقوم بحوسبة جميع العمليات الإدارية و المالية , يتم تطوير في شكل منظومات منفصلة و متكاملة مثل منظومة ادارة الحسابات , منظومة ادارة الموارد البشرية , منظومة ادارة المشتريات , منظومة ادارة المخزون , منظومة ادارة الأصول . ويسمى نظام أفقي Horizontal System لأنه يتم تطبيقه على جميع المؤسسات بغض النظر عن طبيعتها نشاطها . أما النظام الخاص بإدارة النشاط الخاص بالمؤسسة فيسمى بالنظام الرأسي Vertical System .

الثقافة التنظيمية: (1) (العوفي, محمد بن غالب, الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي, 2012) هي أنها منظومة الأفكار والعادات والتقاليد وأساليب التفكير التي تجمع أفراد المنظمة مع بعضهم ويشتركون بها، والتي من شأنها أن تؤثر في سلوكياتهم وتحكم في خبراتهم التي بدورها تؤثر على إنتاجية المنظمة وكفاءتها.

الدراسات السابقة:

تعرض الكثير من الباحثين لدور نظم "تخطيط وإدارة الموارد" في دراسة سريكومار: (2) (سريكومار, مينون, 2019) هي دراسة حالة فردية نوعية استكشافية , هي دراسة حديثة نشرت في يونيو 2019 , بعنوان "الفوائد وتحسين الإجراءات بعد تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة" وتهدف الى معرفة الفوائد والتحسينات التي تعود على المؤسسات بتطبيق نظام "تخطيط وإدارة الموارد ERP" وقد أجريت الدراسة في الشركة الكندية لصناعة النفط والغاز , شارك في الدراسة عشرين موظفاً من المستويات الادارية المختلفة بالشركة, توصلت الدراسة الى أن إثنا عشر فائدة رئيسية وأربعة تحسينات عملية يمكن للمنظمات أن تستفيد منها بتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسات . أهم ستة فوائد تشمل: توحيد العمليات التجارية المشتركة , وإيجاد نظام متكامل واحد , دقة وشمول التقارير , وتحسين مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) , وسهولة الوصول إلى البيانات. ويعتقد الباحث أن معرفة هذه الفوائد الرئيسية وتعظيمها مفيدة للمنظمات ويحثها على الإهتمام تلك النظم وتطبيقها .

دراسة ثاساراني: (3) (ثاساراني , هيوافيتارانا, 2019م) شارك في هذه البحث أربعة باحثين منهم ثلاثة من جامعة موراتوا , سريلانكا وباحث واحد من جامعة ويسترن سيدني , أستراليا , الهدف الرئيسي من هذا البحث هو استكشاف كيف سيؤثر تطبيق نظام "تخطيط موارد المؤسسات ERP" على صناعة البناء والتشييد , وتحديد الجوانب لقياس استعداد المؤسسات قبل تنفيذه . كان البحث أجري باستخدام 210 بيانات مالية (financial statement) تم جمعها من 29 شركة بناء . أثبتت الدراسة أن 90 % من الشركات التي طبقت تخطيط موارد المؤسسات قد اكتسبت معدل نجاح كبير مع أنشطة البناء الخاصة بهم. علاوة على ذلك أوضحت الدراسة أن معدلات الإستثمار والعائدات زاد بسبب 10% , كما زادت الأصول الثابتة بنفس النسبة , وذكرت الدراسة أن تكلفة التدريب المخصصة من قبل شركات البناء أقل بكثير مما يتطلب لتنفيذ المشروع وتحقيق النجاح المطلوب.

دراسة قنديل (قنديل, ياسر سعيد, 2014): وهي دراسة نشرت في العام 2014 وكانت تحت عنوان "تأثير تنفيذ نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء المالي والتشغيلي للشركات العاملة في مصر" وتهدف الى تحليل تأثير تطبيق نظام "تخطيط موارد المؤسسة ERP" على الأداء المالي و التشغيلي للشركات . ومن خلال هذه الدراسة قام الباحث بإستقصاء رأى المديرين التنفيذيين و المديرين الماليين ومديري الحسابات عي عينة من الشركات التي تعمل في جمهورية مصر العربية و التي تطبق وتستخدم نظام ERP , قام الباحث بقياس الأداء المالي من خلال عدة مقاييس مثل صافي الأرباح , ومعدل نمو المبيعات , ومعدل العائد على الإستثمار. أما مقاييس الأداء التشغيلي (غير المالي) فقد قام الباحث بإستخدام بطاقة الأداء المتوازن لقياس أداء العمليات الداخلية . وقد توصل البحث الى أن تطبيق نظام "تخطيط موارد المؤسسة ERP" أدى الى حسن كبير في الأداء المالي للشركات كما أدى الى زيادة كفاءة العمليات الداخلية , وقد لاحظ الباحث أن الزيادة في مؤشرات الأداء غير المالي أكبر بكثير من الزيادة في المؤشرات المالية.

التعليق على الدراسات السابقة:

- تناولت الدراسات السابقة الفوائد الكبيرة التي يمكن أن تعود على منظمات العمل بعد تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة وذكرت هذه الدراسات أن تطبيق هذه النظام يؤدي الى زيادة كفاءة العمليات وفعالية المؤسسة.

- أجريت الدراسات السابقة في مجالات عمل مختلفة مثل المجال الصناعي , مجال النظم المالية ,ومجال البناء والتشييد ,وقد لاحظ الباحثون في جميع هذه المجال التأثير الكبير وارتفاع مؤشرات الأداء بعد تطبيق النظام.
- الجديد في دراستنا أننا نتحقق من مدى تأثير تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة على تطبيق وتحسين إجراءات العمل . كما نعمل في هذه الدراسة من أن ERP يساعد على تطبيق نظم الجودة و التميز ويتجاوز الإشكاليات الناتجة من الثقافة التنظيمية.

المواد وطرق البحث:

اعتمدت هذه الدراسة على منهجية التحليل الكمي والنوعي بأعتبار أنسب المنهجيات لإجراء مثل هذه الدراسة ولذلك لملائمته لطبيعة المشكلة , وقد استخدمت إستبانات لجمع المعلومات والتحقق من فرضيات البحث , ومن ثم تم تصميم نموذج عمل جديد يعالج الإشكاليات ويحقق أهداف الدراسة.

تقوم فكرة و منهجية هذا الإستبيان على تقييم جودة الإجراءات و العمليات الإدارية و المالية المحوسبة فى نظام ERP بإستخدام معايير و عناصر التقييم التي ينص عليها "منطق الرادار" RADAR Logic و الذي يعمل على تقييم العمليات وفقاً للمحاور التالية :

1. المنهجية APPROACHES

2. التطبيق DEPLOY

3. التقييم والتحسين ASSESS & REFINE

4. النتائج RESULTS

في نوفمبر 2019 , تم عمل إستبيان إلكتروني بإستخدام Google Forms و تم توزيعه على الموظفين في مركز النيل عبر الرابط (<https://forms.gle/zyZqRMPuCGnRpVBx6>), شارك في الإستبيان عدد (40) موظف من مركز النيل من الإدارات المختلفة وفي المستويات الإدارية المختلفة.

تصميم أسئلة الإستبيان :

وقد تم تصميم الأسئلة بحيث تغطي جميع جوانب المحاور الأربعة أعلاه :

المحور الأول - المنهجية : من خلال الأسئلة الخمسة أدناه نعمل على التحقق أن حوسبة العمليات بشكل عام و نظام إدارة موارد تخطيط و إدارة موارد المؤسسة ERP بشكل محدد يعتبر منهجية سليمة و متكاملة , وأن ERP يطبق منطق واضح بناءً على احتياجات المعنيين بالمؤسسة وذوي الصلة، و يدعم الاستراتيجية ويمكن أن يرتبط بمنهجيات أخرى ذات الصلة. ويشتمل هذا المحور على خمسة أسئلة.

المحور الثاني - التطبيق : تم تصميم الأسئلة التالية في محور التطبيق لتساعد في التحقق أن تطبيق ERP يؤدي الى وجود نظام منفذ بطريقة منظمة و يستخدم من جميع المعنيين وهو يغطي جميع جوانب العمل و يتيح و يتيح للمؤسسة المرونة وسرعة التكيف المؤسسي. ويشتمل هذا المحور على خمسة أسئلة.

المحور الثالث - التقييم والتحسين : في محور التقييم و التحسين نسعى الى التحقق من أن تطبيق ERP يتم قياس فاعليته وكفاءته , كما أنه يتيح استخدام التعلم والإبداع لإنتاج فرص التحسين أو الإبداع و الابتكار , ويشتمل هذا المحور على خمسة أسئلة.

المحور الرابع - النتائج : في محور النتائج نقوم بالتحقق من أن تطبيق ERP يوفر العديد من التقارير والمؤشرات حديثة ودقيقة ويمكن الإعتماد عليها و تستعرض أداء المؤسسة وفق استراتيجيتها وغاياتها واحتياجاتها وتوقعات المعنيين بالمؤسسة ذوي الصلة , ويشتمل هذا المحور على خمسة أسئلة.

عرض النتائج :

المنهجية : سليمة , و متكاملة

من خلال الأسئلة الأربعة أُنِداء نعمل على التحقق أن حوسبة العمليات بشكل عام و نظام إدارة موارد تخطيط و إدارة موارد المؤسسة ERP بشكل محدد يعتبر منهجية سليمة و متكاملة , وأن ERP يطبق منطق واضح بناءً على احتياجات المعنيين بالمؤسسة وذوي الصلة، و يدعم الاستراتيجية ويمكن أن يرتبط بمنهجيات أخرى ذات الصلة. والأسئلة هي :

3. يعتبر نظام "تخطيط وإدارة موارد المؤسسة" من الأنظمة المعروفة و المعتمدة عالمياً لحوسبة إجراءات العمل الإدارية و المالية.

4. يتمتع نظام "شامل" بمرونة و سهولة في إجراء عمليات التطوير و التخصيص وذلك يمكن من الوفاء بكافة متطلبات المستخدمين الحالية و المستقبلية.

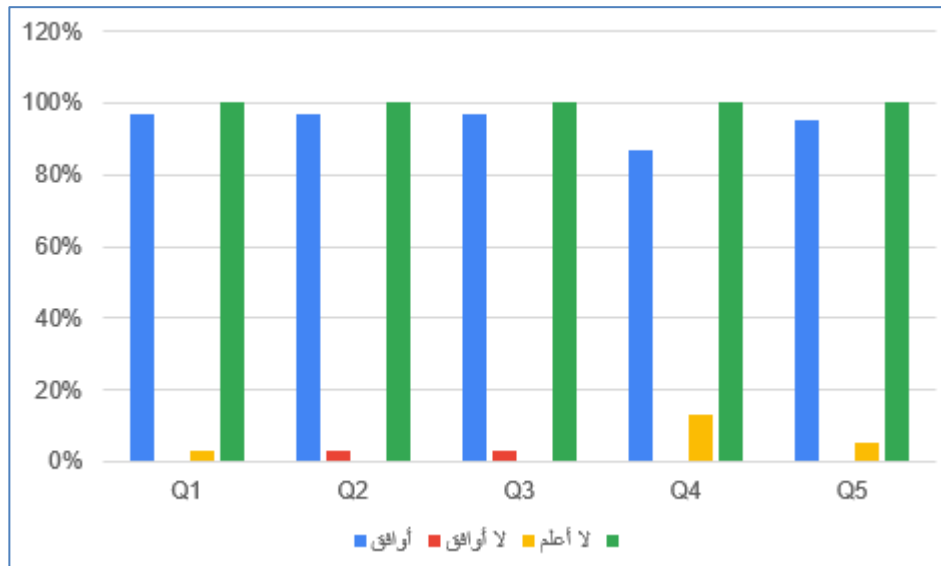
5. يسمح نظام "شامل" بتصميم كافة العمليات و تحديد مساراتها حسب الهيكل الإداري للمؤسسة.

6. بحسب مميزاته الفنية و تصميمه المفتوح يمكن لنظم "تخطيط وإدارة موارد المؤسسة" أن ترتبط بنظم محوسبة أخرى تخدم العمل الأساسي للمؤسسة.

7. يعتبر نظام "شامل" منهجية فعالة تمكن المؤسسة من تخطيط و إدارة و ضبط مواردها مما يساعد في تحقيق الرؤيا والأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
أوافق	97%	97%	97%	87%	95%
لا أوافق	0%	3%	3%	0%	0%
لا أعلم	3%	0%	0%	13%	5%
	100%	100%	100%	100%	100%

جدول رقم(1) : نتائج المحور الأول



شكل رقم(1) : نتائج المحور الأول

من النتائج أعلاه يمكننا إجمال نتيجة المحور الأول في الآتي:

أن حوسبة العمليات بشكل عام و نظام إدارة موارد تخطيط و إدارة موارد المؤسسة ERP بشكل محدد يعتبر منهجية سليمة و متكاملة, يؤدي إستخدامها الى نجاح تطبيق العمليات و يدعم جودتها.

التطبيق : منفذ و منتظم

تم تصميم الأسئلة التالية في محور التطبيق لتساعد في التحقق أن تطبيق ERP يؤدي الى وجود نظام منفذ بطريقة منظمة و يستخدم من جميع المعنيين وهو يغطي جميع جوانب العمل و يتيح و يتيح للمؤسسة المرونة وسرعة التكيف المؤسسي. والأسئلة هي :

8. التطبيق الحالي لنظام "شامل" في مركز النيل أدى الى إلزام جميع المعنيين بالعمليات بتنفيذها و إستخدامها بانتظام.

9. بعد تطبيق نظام "شامل" في مركز النيل إلترم جميع العاملين بالمركز بإستخدام الإجراءات المختلفة والتقييد بشكل الإجراء وملت جميع البيانات المطلوبة ضمن الإجراء.

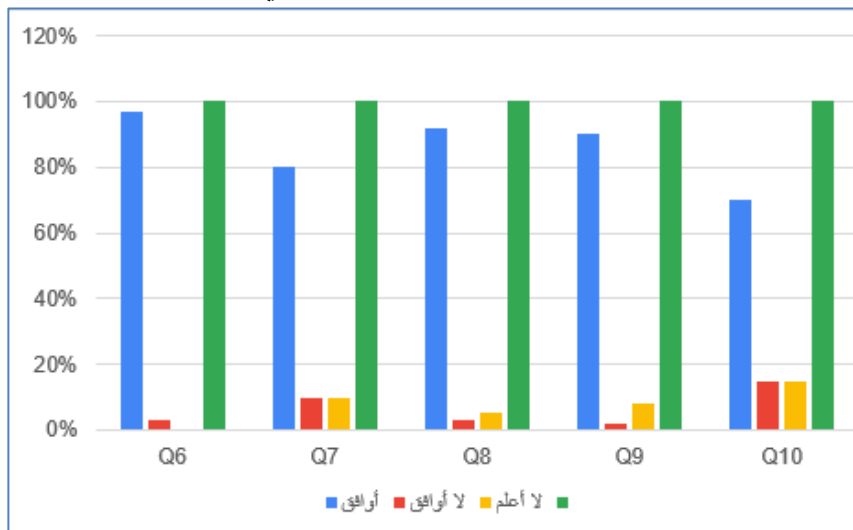
10. على خلاف النظام اليدوي السابق مكن نظام "شامل" من ضبط تنفيذ الإجراءات و العمليات حسب الصلاحيات و التسلسل الإداري المحدد و يمنع تجاوز الخطوات.

11. منذ إطلاق نظام "شامل" و تشغيله في مركز النيل يتم استخدامه يومياً لتمرير جميع المعاملات الإدارية و المالية و ذلك من جميع المعنيين.

12. يغطي نظام "شامل" في مركز النيل جميع جوانب العمل الأساسية ويطبق كافة العمليات الإدارية و المالية وجميعها مفعلة و مستخدمة.

	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
أوافق	97%	80%	92%	90%	70%
لا أوافق	3%	10%	3%	2%	15%
أوافق	0%	10%	5%	8%	15%
لا أعلم	100%	100%	100%	100%	100%

جدول رقم(2) : نتائج المحور الثاني



شكل رقم(2) : نتائج المحور الثاني

من النتائج أعلاه يمكننا إجمال نتيجة المحور الثاني في الآتي:

تطبيق ERP أدى الى وجود نظام منفذ بطريقة منظمة و يستخدم من جميع المعنيين وهو يغطي جميع جوانب العمل و يتيح و يتيح للمؤسسة المرونة وسرعة التكيف المؤسسي.

التقييم و التحسين : القياس , التعلم , الإبداع , التحسين , الابتكار

في محور التقييم و التحسين نسعى الى التحقق من أن تطبيق ERP يتم قياس فاعليته وكفاءته , كما أنه يتيح استخدام التعلم والإبداع لإنتاج فرص التحسين أو الإبداع و الابتكار , وذلك عبر الأسئلة التالية :

13. يوفر تطبيق نظام "شامل" في مركز النيل تقارير للقياس و لوحة لإستعراض المؤشرات في جوانب العمل المختلفة.

14. وفر تشغيل نظام "شامل" في مركز النيل إمكانية المراجعات و المناقشات حول الإجراءات و مدى فعاليتها.

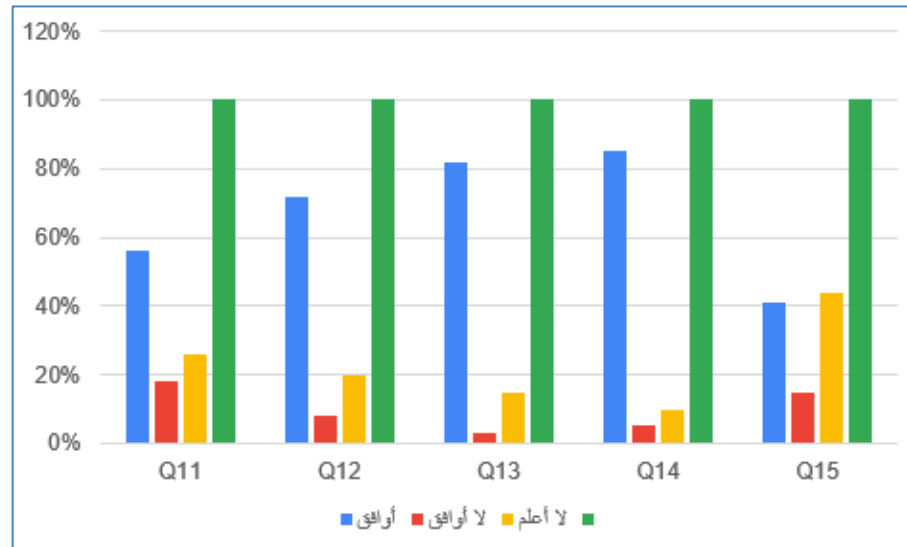
15. واكب نظام "شامل" في مركز النيل التغييرات التي حدثت سواء كانت على مستوى الهيكل التنظيمي أو الوضع الوظيفي الموظفين أو تحديث الإجراءات حسب مقتضيات العمل.

16. تشغيل نظام "شامل" في مركز النيل أن النظام سهل تطبيق العمليات ودراستها وتعديلها بغرض التحسين و الإبداع والوفاء بمتطلبات العمل المتجددة.

17. يتم إستخدام مخرجات و تقارير نظام "شامل" في مركز النيل لتطوير إجراءات عمل جديدة ومبتكرة.

	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
أوافق	56%	72%	82%	85%	41%
لا أوافق	18%	8%	3%	5%	15%
لا أعلم	26%	20%	15%	10%	44%
	100%	100%	100%	100%	100%

جدول رقم (3) : نتائج المحور الثالث



شكل رقم (3) : نتائج المحور الثالث

من النتائج أعلاه يمكننا إجمال نتيجة المحور الثالث في الآتي:

تطبيق ERP يتم قياس فاعليته وكفاءته , كما أنه يتيح استخدام التعلم والإبداع لإنتاج فرص التحسين أو الإبداع و الابتكار .

النتائج : المجال , والإتجاهات

في محور النتائج نقوم بالتحقق من أن تطبيق ERP يوفر العديد من التقارير والمؤشرات حديثة ودقيقة ويمكن الإعتماد عليها و تستعرض أداء المؤسسة وفق استراتيجيتها وغاياتها واحتياجاتها وتوقعات المعنيين بالمؤسسة ذوي الصلة , ويتم ذلك من خلال الأسئلة التالية :

18. يوفر نظام "شامل" تقارير و نتائج تستعرض أداء المؤسسة وفق استراتيجيتها وغاياتها واحتياجاتها وتوقعات المعنيين بالمؤسسة و ذوي الصلة.

19. يوفر تطبيق نظام "شامل" في مركز النيل تقارير ونتائج حديثة ودقيقة ويمكن الإعتماد عليها.

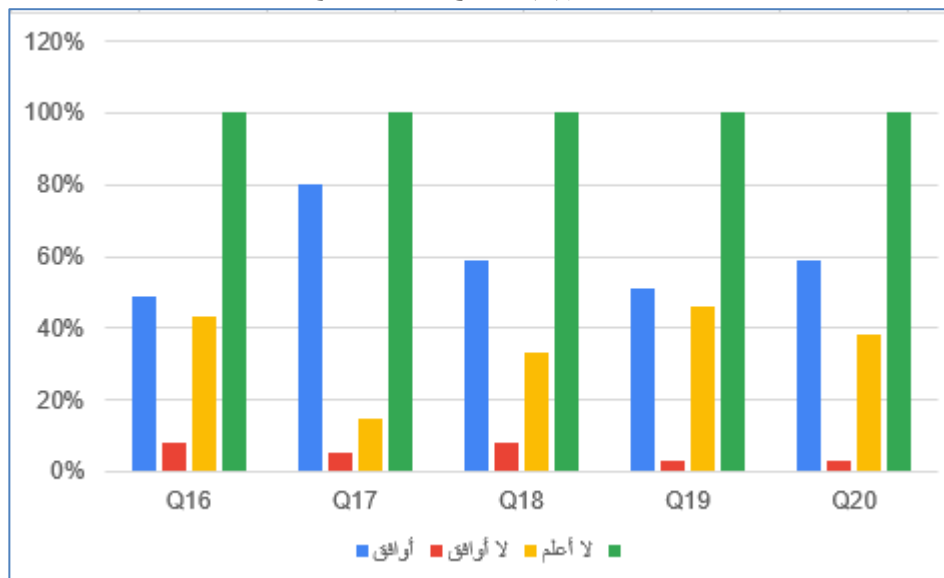
20. يوفر نظام "شامل" تقارير مصنفة ومبوبة بالشكل المناسب الذي يمكن من فهم و تحليل أداء المؤسسة بشكل دقيق و عميق.

21. التقارير و النتائج المستخرجة من نظام "شامل" في مركز النيل تمكن من قراءة و تحليل التوجه أو النمط لعامين أو أكثر.

22. مخرجات نظام "شامل" تمكن من إجراء مقارنات للنتائج الرئيسية وذلك وفق الغايات الاستراتيجية.

	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
أوافق	49%	80%	59%	51%	59%
لا	8%	5%	8%	3%	3%
أوافق	43%	15%	33%	46%	38%
لا أعلم	100%	100%	100%	100%	100%

جدول رقم(4) : نتائج المحور الرابع



شكل رقم(4) : نتائج المحور الرابع

من النتائج أعلاه يمكننا إجمال نتيجة المحور الرابع في الأتي:

تطبيق ERP يوفر العديد من التقارير والمؤشرات حديثة ودقيقة ويمكن الإعتماد عليها و تستعرض أداء المؤسسة وفق استراتيجيتها وغاياتها واحتياجاتها وتوقعات المعنيين بالمؤسسة ذوي الصلة.

مناقشة النتائج والتوصيات:

النتائج :

- وبحسب النتائج التي تحصلنا عليها في الإستبيان في المحاور الأربعة وتلخيص نتائج المقابلات , يمكننا أن نخلص الى النتائج التالية :
6. يساعد تطبيق نظام ERP (أو حوسبة العمليات) في النجاح في تطبيق إجراءات العمل و تحسينها ويخلق أسلوب عمل جديد يزيد من كفاءة العمليات وفعالية المؤسسة.
7. يدعم ERP ويساعد في تطبيق المواصفات و المعايير القياسية في الجودة و التميز .
8. أظهرت الدراسة نتائج واضحة وبإجماع كبير أن الثقافة التنظيمية أو ثقافة العمل في السودان تعتبر من أكبر التحديات و الصعوبات التي تعيق مشروعات تطبيق الأنظمة القياسية في مركز النيل , وأن من أبرز أنماط هذا السلوك السالب هو المجاملة وعدم المحاسبة , والعشوائية وعدم الالتزام بالنظم و الإجراءات.

التوصيات:

- وكخلاصة لهذه الدراسة نوصي بالآتي :
21. ضرورة التركيز على نظم "تخطيط وإدارة الموارد" باعتبارها إدارة إدارية فعالة واستغلال للتقنية في تحقيق أهداف واستراتيجية المؤسسة.
22. ضرورة إهتمام قادة المؤسسات بقضية الثقافة التنظيمية وضرورة نشر القيم والسلوكيات التنظيمية الجيدة و تعزيزها و معالجة السلوكيات السالبة.
23. حث المؤسسات على ضرورة الأهتمام بتنفيذ مشروعات لتطبيق النظم القياسية ورعايتها من الإدارة العليا .

المصادر والمراجع:

1. https://ar.m.wikipedia.org/wiki/تخطيط_موارد_المؤسسة
2. محمد بن غالب العوفي ، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، صفحة 9-12
3. Sreekumar (2019) , Benefits and Process Improvements for ERP Menon Implementation:
4. Results from an Exploratory Case Study , International Business Research; Vol. 12, No. 8; 2019 :124
5. ثاساراني هيوافيتارانا ، سامودايا ناناياكارا ، اسوكا بيريرا ، جود بيريرا (2019) ، أثر نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) على صناعة البناء والتشييد ، المجلة الدولية للبحث في هندسة الالكترونيات والحاسوب المجلد رقم 7 العدد رقم 2
6. دكتور ياسر سعيد قنديل (2014) ، تأثير تطبيق نظام تخطيط موارد المشروع ERP على الأداء المالي و التشغيلي للشركات العاملة في مصر، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية - جامعة الإسكندرية العدد الثاني المجلد 51 2014 -