
إعداد الطالب

ضياء كامل شحاتيتي

إشراف الدكتور

اسعود محمد المحاميد

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

الأعمال الإلكترونية

قسم الأعمال الإلكترونية

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

آب 2014
تفويض

أنا الموقع أدناه "ضيف كامل شهابي" أفوز جامعتي الشرق الأوسط
بتزويد نسخ من رساليتي المعرونة" تقييم الأهمية النسبية لنظم
تخطيط موارد المنظمة، وتقنية الأعمال الإلكترونية للإتصال،
والتكامل بينهما في تحقيق الذكاء التنظيمي في مجموعة نقل
المنظمات الجامعية، أو المؤسسات، أو الهيئات، أو الأشخاص المعينين
بالابحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: ضيف كامل شهابي
التاريخ: 4/8/2014م
التوقيع:
قرار لجنة المناقشة

التي قيمت الأهمية النسبية لمنظوم تخطيط موارد المنظمة، وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للاتصال، والتكامل بينهما في تحقيق الذكاء التنظيمي في مجموعة نقل.


أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع:

[ลายات]

[اسم]

[درجة]

[من]

[كفاءة]
شكر وتقدير
الحمدلله حمد الشاكرين، أسعى علينا نعمة ظاهرة وباطنة ندعو دعاء المتوسلين
أن يشدر أزر المسلمين ويحذر كيد الظالمين. الحمدلله الذي يسر لي الوقت والصحة
والعذيمة مما أعانني على إتمام هذه الدراسة أنه على كل شيء قدير، والصلاة والسلام
على سيد المرسلين محمد عليه أفضل صلاة، وأتم التسليم وبعد...

فإن كنت شاكراً، فعظيم شكري لمعلمتي، الدكتور اسعود محمد المحاميد، الذي
كان عوننا لي في توجيهاته السديدة، والذي لم يأل جهداً في الإرشاد والنصح للمساعدة
في إتمام هذه الرسالة على أكمل وجه. حفظه الله للارتقاء العلمي بطلبيه، وأنتم
بالشكر الجزيل لأساتذتنا كلية الأعمال وقسم الأعمال الإلكترونية، كما أوجه شكري
وتقديرتي إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة الموافقة على تفضيلهم بقبول مناقشة هذه
الرسالة، والشكر موصول إلى والدي الذي يدعم فضليهم ويذكر معي يوماً بعد يوم،
وإلى إخوتي الأعزاء حافظهم الله من كل مكروه، كما أود أن أشكر السيد باسم الوزير
مدير تكنولوجيا المعلومات في مجموعة نقل.

وأختم شكري وتقديرني إلى كل من أعانني بجهدة، أو وقت، أو دعاء سواء من
الأقارب، أو الأصدقاء، أو الأحباب سائلاً الحكيم أن يجعل كل ما قدموه في موازين
حسناتهم.

واخيراً وعودنا أن المضيء رأي العالمين

الباحث/ خياء كامل شحاتة
الأهراء

أهدي هذا الصلح المتواضع إلى:

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب
إلى من كلّت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة
إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم
إلى القلب الكبير (والدي العزيز)
إلى من أرضعتني الحب والحنان
إلى رمز الحب وبلسم الشفاء
إلى القلب الناصع بالبيض (والدتي الحبيبة)
إلى القلوب الطاهرة الرقيقة، والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي (إخوتي)

الآن تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتنطلق السفينة في عرض بحر
واسع مظلم هو بحر الحياة، وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل
الذكرى ذات ذكريات الأخوة البعيدة إلى الذين أحببهم وأحبوني
(أصدقاء)

إلى فلسطين الحبيبة، إلى الأسرى في سجون الاحتلال، إلى
شهداء فلسطين.

الباحث / خياء كامل شهاتيت
<table>
<thead>
<tr>
<th>الصفحة</th>
<th>الموضوع</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>قائمة المحتويات</td>
</tr>
</tbody>
</table>

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

(1 . 1): المقدمة
(2 . 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها
(3 . 3): أهداف الدراسة
(4 . 4): أهمية الدراسة
(5 . 5): فرضيات الدراسة
(6 . 6): أنموذج الدراسة
(7 . 7): حدود الدراسة
(8 . 8): محددات الدراسة
(9 . 9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقة
| 15 | (1.2): الإطار النظري |
| 16 | (2.2): أولًا: الأعمال الإلكترونية |
| 27 | (3.2): ثانياً: نظم تخطيط موارد المنظمة ERP |
| 34 | (4.2): ثالثاً: تكامل نظم تخطيط موارد المنظمة وتقنية الأعمال الإلكترونية للاتصال. |
| 35 | Organization Agility (5.2): رابعاً: الذكاء التنظيمي |
| 43 | (6.2): الدراسات السابقة العربية والأجنبية |
| 64 | (7.2): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة |

الفصل الثالث
الطريقة والإجراءات

المقدمة (3-1)
منهج الدراسة (3-2)
مجتمع الدراسة وعينتها (3-3)
مصادر الحصول على المعلومات (4-3)
صدق الأداة (5-3)
ثبات أداة الدراسة (6-3)
متغيرات الدراسة (7-3)
المعالجة الإحصائية (8-3)
إجراءات الدراسة (9-3)

الفصل الرابع
تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات
المقدمة (1-4)
الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديمغرافية (2-4)
الإحصاء الوصفي لفترات الدراسة (3-4)
اختبارات جاهزة وصلاحية البيانات لتحليلاً لاتخاذات الاتخاذ (4-4)

الفصل الخامس
ح

مناقشة النتائج والتوصيات

(5-1): مقدمة

(5-2): أهم نتائج هذه الدراسة

(5-3): أهم استنتاجات هذه الدراسة

(5-4): أهم توصيات هذه الدراسة

قائمة المراجع

أولًا: المراجع العربية

ثانياً: المراجع الأجنبية

قائمة الملاحق

قائمة الجداول

<table>
<thead>
<tr>
<th>الصفحة</th>
<th>الموضوع</th>
<th>الفصل</th>
<th>الجدول</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>25-0</td>
<td>الأسباب التي تدفع الشركات لتطبيق نظام ERP</td>
<td>(2-1)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>26</td>
<td>فوائد ومنافع نظام ERP</td>
<td>(2-2)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>70</td>
<td>قيم معاملات التساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا</td>
<td>(3-3)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>75</td>
<td>توزيع أفراد العينة حسب الجنس</td>
<td>(4-4)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>75</td>
<td>توزيع أفراد العينة حسب العمر</td>
<td>(5-4)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>76</td>
<td>توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي</td>
<td>(6-4)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>77</td>
<td>توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة</td>
<td>(7-4)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>78</td>
<td>توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي</td>
<td>(8-4)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>80</td>
<td>المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات نظم تخطيط موارد المنظمة مرتبة ترتيبًا تنازلياً.</td>
<td>(9-4)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>82</td>
<td>المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية مرتبة ترتيبًا تنازلياً.</td>
<td>(10-4)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>رقم</td>
<td>الرسالة</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-----</td>
<td>---------</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>83</td>
<td>المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات تكامل نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية مرتبة ترتيباً تنازلياً.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>88</td>
<td>المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستشعار مرتبة ترتيباً تنازلياً.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>87</td>
<td>المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستجابة مرتبة ترتيباً تنازلياً.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>90</td>
<td>اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام فحص Skewness - Kurtosis.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>91</td>
<td>اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام فحص Kolmogorov - Smirnov.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>92</td>
<td>اختبار استقلالية متغيرات الدراسة Multicollinearity.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>93</td>
<td>اختبار معامل الارتباط Bivariate Pearson Correlation.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>94</td>
<td>نتائج تحليل الانحدار السطحي لأثر نظم تخطيط موارد المنظمة في الذكاء التنظيمي.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>95</td>
<td>نتائج تحليل الانحدار السطحي لأثر تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>96</td>
<td>نتائج تحليل الانحدار السطحي لأثر التكامل بين نظم تخطيط موارد المنظمة تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>97</td>
<td>نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر المتغيرات المستقلة مجتمعة في الذكاء التنظيمي.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>99</td>
<td>نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير من المتغيرات المستقلة في الذكاء التنظيمي.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>102</td>
<td>ملخص نتائج اختبار الفرضيات.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
قائمة الأشكال

<table>
<thead>
<tr>
<th>الصفحة</th>
<th>الموضوع</th>
<th>الفصل، الشكل</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>7</td>
<td>أنموذج الدراسة</td>
<td>(1-1)</td>
</tr>
<tr>
<td>28</td>
<td>نظرة عامة لنظام ERP</td>
<td>(2-2)</td>
</tr>
<tr>
<td>34</td>
<td>كيف يمكن لنظام ERP أن يتوافق مع E-Business</td>
<td>(3-3)</td>
</tr>
<tr>
<td>100</td>
<td>تحليل المسار لاختبار أنموذج الدراسة</td>
<td>(4-4)</td>
</tr>
<tr>
<td>101</td>
<td>تحليل المسار لاختبار أنموذج الدراسة وفقاً لأبعاد الذكاء التنظيمي</td>
<td>(4-5)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

قائمة الملاحق

<table>
<thead>
<tr>
<th>الصفحة</th>
<th>الموضوع</th>
<th>رقم الملحق</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>129</td>
<td>أسماء السادسة محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>130</td>
<td>أداة الدراسة (الاستبانة)</td>
<td>2</td>
</tr>
</tbody>
</table>
الملخص باللغة العربية

تقييم الأهمية النسبية لنظام تخطيط موارد المنظمة، وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال، والتكامل بينهما في تحقيق الذكاء التنظيمي في مجموعة نقل.

إعداد: ضياء كامل شحاتيت

إشراف الدكتور: سعود محمد المحاميد

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الأهمية النسبية لنظام تخطيط موارد المنظمة، وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال، والتكامل بينهما في تحقيق الذكاء التنظيمي. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مجموعة نقل، أما عينة الدراسة فقد شملت المديرين ونوابهم ورؤساء الأقسام ومستخدمي نظام ERP (البالغ عددهم 116). والتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استمالة خاصة لجمع البيانات من عينة الدراسة بناءً على أحدث الدراسات التي أجريت في الموضوع، إذ كونت من 53 فترة.

وتحليل البيانات التي تتم جمعها واختبار فرضيات الدراسة، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل (الإحصاء الوصفي، الانحدار البسيط، الانحدار المتعدد، تحليل المسار). وتوصلت الدراسة إلى جملة من أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظام تخطيط موارد المنظمة التي تحتوت على نماذج أكثر للتحقيق التكامل بين الوحدات الوظيفية في الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال؛ لتحقيق تكامل المنظمة مع المنظمات الأخرى في الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α.

وجود أثر للتكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال في الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α.

وبناءً على النتائج التي تم الحصول إليها، تم صياغة مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة زيادة القدرة على استشعار التغيرات الحاصلة في بيئة العمل والاستجابة لها من خلال تعديل استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال، وضرورة توزيد نظام تخطيط موارد المنظمة بالمزيد من النماذج التحليلية لتحسين مستوى الذكاء التنظيمي للشركة. وأخيراً، لا بد من تعديل استخدام تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال في التواصل مع العملاء والموردين وذلك لتمكين الشركة من استشعار التغيرات الحاصلة في حاجات ورغبات العملاء.
ABSTRACT


Prepared By: Dhia k. Shahateet
Supervisor By: Dr. Soud AlMahamid

This study aims to assess the relative importance of Enterprise Resource Planning Systems (ERP), and e-Business Technologies for communication and the complementarity between them in achieving organizational agility. The population of this study consists of all the employees of Nuqul Group, but the sample of this study includes all managers, Vis managers, and head of debarments, and ERP users, which represents (116). In order to achieve the aims of this study, a specific questioner was designed to collect the data from the reach sample based on the latest studies in the reach topic, which consists of (53) statements.

To analyses the data that has been collected and test research hypotheses, a set of statistical techniques where used, such as (descriptive statistic, simple regression, multiple regression, and path analysis). The study arrived to a set of results among the most are: There is a significant statistical impact for ERP system that uses much more modules to achieve inter-functional integration among units on organizational agility at level ($\alpha \leq 0.05$). There is a significant statistical impact for E-business technologies for communications used to achieve intra-organization integration on organization agility. There is a significant statistical impact for the complementarity between ERP system and E-business technologies for the communication on organizational agility at level ($\alpha \leq 0.05$).

Based on the research results that have been arrived, a set of recommendations were formulated amongst them are: necessity to increase the ability to sense changes in the work environment and respond to them through the effective use of ERP system and E-business technologies for communication. Necessity to provide ERP system with more analytical modules to improve organizational agility. And finally, to activate using e-business technologies for communication in contacting with customers and suppliers in order to enable an organization to sense the changes in customers’ wants and needs.
الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1.1): المقدمة

(1.2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

(1.3): أهداف الدراسة

(1.4): أهمية الدراسة

(1.5): فرضيات الدراسة

(1.6): أنموذج الدراسة

(1.7): حدود الدراسة

(1.8): محددات الدراسة

(1.9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة
الفصل الأول

المقدمة العامة للدراسة

(1-1) مقدمة

يشهد القرن الحالي تحديات كبيرة تواجه المنظمات كمّا ونوعاً، ومن هذه التحديات والتغيرات المتسرعة في نظم المعلومات، وتكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، وانفتاح الأسواق العالمية، وتعاظم دور الاقتصاد المعرفي، وازدياد المنافسة، وحركة الاندماج، والمشاريع المشتركة بين المنظمات (ناصر الدين، 2011، ص2)؛ تحتم هذه التحديات على المنظمات عموماً الاستجابة لها برؤية واضحة تمكنها من استشراف المستقبل، لاكتشاف الفرص واعتذارها، ومعرفة التهديدات والمخاطر وتجنبها.

وتدرك المنظمات اليوم أهمية الحاجة إلى تشكيل تحالفات مع عملائها ومورديها إلكترونياً، وتكامل أعمال الشركة إلكترونياً لضمان نجاحها وقدرها على استيعاب التغييرات الحاصلة في بيئة العمل. ويعتبر تكامل نظم تخطيط الموارد المنظمة (Enterprise Resource Planning) مع تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للاتصال إحدى المتطلبات المهمة لنجاح المنظمات في ظل ظروف البيئة المتغيرة وغير المتنبئ بها (Hsu، 2013).

وأصبح تكامل نظم المعلومات الموجودة داخل المنظمة كنظام تخطيط موارد المنظمة مع تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للاتصال التي تربط المنظمة مع بيئتها الخارجية ضرورة لزيادة قدرة تلك المنظمات على استشعار التغيرات الحاصلة في بيئة العمل والاستجابة لها في الوقت المناسب (Roberts and Grover، 2012)؛ ولذلك جاءت هذه الدراسة لإلقاء مزيد من الضوء على أثر التكامل بين نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للاتصال في تحقيق الذكاء التنظيمي.
مشكلة الدراسة وأسئلتها

على الرغم من أن نظم تخطيط موارد المنظمة تمثل إحدى تطبيقات القرن الحادي والعشرين التي تحاول غالبية المنظمات الحصول عليها لتنظيم عملياتها الداخلية، وجعلها أكثر إسهامية لتحسين كفاءة عملياتها الداخلية التي تقع داخل حدودها التنظيمية؛ فإن الفوائد المرجوة لن تتحقق ما لم يتم تكامل نظم تخطيط موارد المنظمة مع نظم التكنولوجيا التي تربط المنظمة بيئتها الخارجية من أجل أن تكتمل سلسلة القيمة. وسيتحقق فقط جزء من المنافع المحتملة لنظم تخطيط موارد المنظمة إذا ما اقتصرت قدرات التكامل والتنسيق التي تتمتع بها على داخل حدود المنظمة، فالشركات تحتاج إلى تكامل نظمها الداخلية مع الخارجي؛ لضمان تدفق البيانات والمعلومات، والمعرفة بينها وبين عملائها ومورديها وشركاء الأعمال الآخرين الذين تربطهم علاقات عمل مع الشركة. ولعله، فالكثير من المنظمات اليوم تمتلك نظم تقليدية (موروثة) Legacy Systems تحوي على قواعد بيانات مجزأة ولا يمكن الحصول على صورة كاملة عن أي عملية من عمليات المنظمة في وقت قصير. مما استدعى تطوير نظم تخطيط موارد المنظمة للتغلب على هذه المشكلة. ولكن، نتيجة لامتداد سلسلة القيمة خارج حدود المنظمة التقليدية لابد من تكامل نظم تخطيط موارد المنظمة، مع نظم تخطيط موارد المنظمة لدى الموردين، والعملاء؛ لكي يمكن الحصول على بيانات ومعلومات دقيقة ووقتية عن أي عملية تجارية أو غير تجارية. ونظراً لحداثة الموضوع، فإنه يستحق إجراء دراسة لدراسة النتائج التي تُنتج من التكامل في تحقيق الذكاء التنظيمي الذي تسعى إليه الشركات على اختلاف أنواعها وأشكالها لضمان بقائها ونجاحها من خلال الاستشعار والاستجابة لحاجات عملائها الحالية والمستقبلية. ولذلك، جاءت هذه
الدراسة لإجابة سؤالها الرئيس الذي ينص على: ما هو أثر تكامل نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال في تحقيق الذكاء التنظيمي؟ ويتفرع عنه الأسئلة الآتية:

Enterprise Resources Planning (ERP) ما هو أثر نظام تخطيط موارد المنظمة في الذكاء التنظيمي؟

ما هو أثر تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال في الذكاء التنظيمي؟

ما هو أثر تكامل نظم تخطيط موارد المنظمة ERP وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال في الذكاء التنظيمي؟

(1–3): أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في محاولة التعرف على أثر تكامل نظم تخطيط الموارد، وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال في تحقيق الذكاء التنظيمي. ويتفرع عنه الأهداف الآتية:

1. التعرف على أثر نظام تخطيط موارد المنظمة ERP في الذكاء التنظيمي.
2. التعرف على أثر تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال في الذكاء التنظيمي.
3. التعرف على أثر تكامل نظم تخطيط موارد المنظمة مع تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال في الذكاء التنظيمي.
(1 – 4): أهمية الدراسة

يمكن تحديد جوانب أهمية الدراسة الحالية فيما يأتي:

1-الأهمية العلمية:

أ- ربطت هذه الدراسة بين مجموعة من المتغيرات تم تجاهلها من قبل الدراسات السابقة، إذ إن معظم الدراسات السابقة، تناولت بالبحث نظام تخطيط الموارد وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال، أو عمليات نظام تخطيط الموارد في الذكاء التنظيمي، ولكنها لم تجمع بين تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال ونظام تخطيط الموارد وأثره في الذكاء التنظيمي، ولكن على حد علم الباحث لا يوجد دراسة واحدة ربطت بين تكامل نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال في البيئة العربية بشكل عام، والأردنية بشكل خاص.

ب- غالبية الدراسات السابقة، تناولت جوانب مختلفة من الدراسة الحالية في بيئات عمل مختلفة سياسياً واجتماعياً وثقافياً، وليس بالضرورة أن تكون نتائجها قابلة للتطبيق على البيئة الأردنية بشكل عام، ومجموعة نقل بشكل خاص.

ج- تناولت الدراسة الحالية دراسات تعتبر حديثة نسبياً، حيث تفتقر المكتبة العربية لمثل هذا النوع من المواضيع على حد علم الباحث.

د- بيئة العمل الحالية تفرض على المنظمات على اختلاف أنواعها، إيجاد الطرق والأساليب والموارد والكفاءات التي تمكنها من البقاء والنجاح ولذلك، يصبح من الضرورة بحث أهم نظم
تخطيط الموارد في المنظمات وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال التي يمكن أن تساعد المنظمات في تعزيز قدراتها لتحقيق مستوى الذكاء المطلوب لديها.

2-الأهمية العملية:

من المتوقع أن تفيد نتائج هذه الدراسة مجموعة نقل من خلال تقديم خارطة طريق بأهمية نظام تخطيط الموارد وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال من أجل تحقيق الذكاء التنظيمي، الذي يعكس إيجابياً على أداء تلك المنظمات ككل.

(1 – 5): فرضيات الدراسة

تم صياغة الفرضيات الآتية بناءً على الاقتراحات والفجوات الموجودة في الدراسات السابقة التي تم تحديدها من قبل الباحث، ومن أنموذج الدراسة الوارد في الشكل (1):

**H01:** إن استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة التي تحتوي على نماذج أكثر لتحقيق التكامل بين الوحدات الوظيفية، لا يؤثر على تحقيق الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

**H02:** إن استخدام تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال يساعد على تحقيق تكامل المنظمة مع المنظمات الأخرى، لا يؤثر في تحقيق الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

**H03:** إن التكامل بين نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال لا يؤثر في تحقيق الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$. 
(1 – 6): أنموذج الدراسة

أنموذج الدراسة:

تم تحديد ابعاد الذكاء التنظيمي بالاعتماد على (Yang and lie, 2012)، أما نظم تخطيط الموارد، وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للاتصال بالاعتماد على (Hsu, 2013).

الشكل (1) أنموذج الدراسة

من إعداد الباحث
1. الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على بحث آراء جميع المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في الإدارة الرئيسية لمجموعة نقل المملكة الأردنية الهاشمية.

2. الحدود الزمنية: يتوقع أن تستغرق فصلين دراسيين لإنجاز هذه الدراسة من السنة 2014.

3. الحدود المكانية: سيتم إجراء هذه الدراسة في الإدارة الرئيسية لمجموعة نقل المملكة الأردنية الهاشمية.

4. الحدود العلمية: اعتمدت الدراسة الحالية في تحديد متغيرات الدراسة على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة من حيث المتغيرات، والمقاييس المستخدمة، حيث تعدمت المتغيرات التي تم استخدامها لتقسيم الأهمية النسبية لنظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال والتكامل بينهما في تحقيق الذكاء التنظيمي حيث ركزت الدراسة الحالية على تحديد أبعاد الذكاء التنظيمي، بالاعتماد على (Yang and lie, 2012)، أما نظم تخطيط الموارد، وتقنية الأعمال الإلكترونية للإتصال بالاعتماد على (Hsu, 2013).
1. اقتصرت هذه الدراسة على مجموعة نقل فقط داخل المملكة الأردنية الهاشمية، ولم تشمل جميع فروع المجموعة الموزعة في مصر، وفلسطين، والسعودية، وعمان، والعراق.

2. اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وهي لا تخلو من التحيز وتعكس آراء المبحوثين في فترة توزيع الاستبانة.

3. احتمال الحصول على نسبة استرجاع منخفضة مقارنة بعدد الاستبانات الموزعة، إما لعدم توفر الوقت الكافي، أو لعدم فهم موضوع الدراسة.

4. المتغيرات التي شملتها الدراسة هي نظم تخطيط الموارد المنظمة، وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال، والتكامل بين نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال، والذكاء التنظيمي ولم تتطرق إلى متغيرات معدلة للعلاقات المفترضة في أنموذج الدراسة كحجم الشركة، والصناعة، ومزودي نظم تخطيط موارد المنظمة.

(1 – 9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

لكي يتمكن الباحث من تحقيق أهداف الدراسة، لا بد من تعريف متغيرات الدراسة تعريفاً إجراياً، للتمكن من قياسها بدقة، ولغاياتها هذه الدراسة يمكن تعريف متغيراتها إجراياً وكما يأتي:

أ. نظام تخطيط الموارد ERP:

هو نظام تفني صمم لتسليط ووضع حلول للشركة (المؤسسة) وأتمته الإجراءات، كما أنه نظام متكامل يحتوي على عدد من الأنظمة الفرعية (Subsystem) مثل (المالية، المشتريات، المبيعات،...)
إدارة الموارد البشرية، المستودعات، التصنيع وسلسلة التوريد) كما ان نظام ERP هو نظام قابل للتمدد إضافة أنظمة تخدم الشركة مثل: أرشيف الوثائق، وأنظمة الإتصالات الإدارية، حيث إنه يجب أن تتكامل جميع أجزاء نظام ERP، ولا يمكن أن تستفيد منه الشركة (المؤسسة) إلا بتطبيقه في جميع إداراتها وأفرعها.

كما ويمكن تعريف ERP على أنها أنظمة مصممة لكي تغطي احتياجات كافة أجزاء أي منظمة، فيدلًا من أن يكون لك نظام مالي من شركة ونظام مخازن من شركة أخرى، ونظام موارد بشرية من شركة ثالثة. تتوفر لك أنظمة ERP نظاماً واحداً متكاملة، يشمل كل هذه الأنظمة موفرة ميزة التكامل People Soft، ونظام SAP، ونظام ERP لبيئي فيما بينهم. ومن أمثلة أنظمة Integration البيني فيهما بينهم وأخيراً نظام أوراكل الذي يعتبر الأكثر، ويطلق عليه Microsoft ERP – Great Plains.

ب. تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال:

هو مصطلح لوصف نظم المعلومات، وتطبيقاتها التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات، والإتصالات لربط العلاقات، وعمليات الشركات مع الأفراد، والجماعات والشركات الأخرى، والتي تدورها تقوم بتحديد احتياجات ورغبات العملاء وفقاً لقاعدة البيانات المتوفرة مسبقاً عن هذا العمل، كما أن توفر تكنولوجيا المعلومات أسهم في تسهيل العملية التجارية وإعطاء العميل حرية الاختيار، وسهولة الاختيار بوقت، وتكلفة أقل.
كما ويمكن تعريف تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال على أنها الاستخدام المثير للاستعمال
لتسريع هدف تكامل الشركة.
ج. الذكاء التنظيمي:
مقدرة المنظمات على التعامل مع المتغيرات السريعة، واستغلال هذه المتغيرات لإحداث ميزة تنافسية
تكون سباقة إليها، وهذا الاستغلال لتلك الميزة يتم بمقدرة المنظمة على استشعار بالفرص، والتهديدات،
والمتغيرات ومن قدرتها على توفير استجابة سريعة لهذه التغييرات من خلال إعادة تشكيل وهيكلة
الاستراتيجيات ومواردها.
د. تكامل نظم تخطيط الموارد وتقنية الأعمال الإلكترونية للإتصال:
يمكن وصف تكامل نظم تخطيط الموارد، وتقنية الأعمال الإلكترونية للإتصال على أنها
عملية الدمج بين الأنظمة الفرعية (Subsystem) لنظم تخطيط موارد المنظمة، وتطبيقات تكنولوجيا
الأعمال الإلكترونية للإتصال، وذلك من أجل خلق قيمة تجارية للشركة، أو المؤسسة.
ه. مجموعة نقل Nuqul Group
أسس إيليا نقل-رئيس مجلس الإدارة-شركة نقل أخوان في الأول من كانون الثاني من عام
1952 كشركة لتجارة المواد الغذائية واستيرادها. وتطور هذا العمل المتواضع على مر السنين ليحتضن
عدداً من المشاريع في منطقة الشرق الأوسط، وخاصة في الأردن، وبرز من خلال تشيده على مبدأ
ممارسات العمل الأخلاقية وحماسه لتقدير الفرص الواقعة.
وبعد مرور ست سنوات على تأسيس شركة نقل أخوان، تبلورت فكرة التوسع لدى مؤسسها، وهكذا نشأت شركة فاين لصناعة الورق الصحي في عام 1958. واستمرت بالنمو حتى أصبحت علامة تجارية رائدة إقليمياً لمنتجات الورق الصحي.

وعلى مر العقود، عملت الشركة على التوسع إقليمياً واسع أ(IP) أ فرص جديدة في عالم الأعمال والاستثمار. ففي عام 2005، تم تدشين مصنع السنديان لصناعة الورق الصحي في مصر، وهو الأكبر من نوعه في المنطقة، لترسخ شركة فاين بذلك أقدامها في المنطقة وتعزز قبضتها الإقليمية.

ومن ثم جاء تأسيس شركة نقل للسيارات المالكة لوكالت من أرقى العلامات التجارية في عالم السيارات-أودي وبورش وفولكس فافن وشكودا، بالإضافة لعلامة لامبرغيني من خلال الشركة المتكاملة لتجارة السيارات في 2008 لتحمل معها طاقات جديدة تضيف للمجموعة سمة أخرى تزدها رفعة وتميزاً. وفي السنوات القليلة التالية، تم إنشاء عدد من مشاريع البنية التحتية الهامة.

واليوم، تحتضن مجموعة نقل 31 شركة إقليمية وعالمية يعمل فيها زهاء 3000 موظف في الأردن وأكثر من 5100 موظف في أرجاء العالم. وتتصدر منتجاتها لأكثر من 45 دولة في جميع أنحاء العالم. وبصفتها إحدى الشركات الرائدة في تصنيع السلع الاستهلاكية، تنقسم المجموعة بتنوعها الصناعي وتكاملها العمودي وتوزعها الإقليمي وتضافر جهودها وأعمالها. وتتصدر مجموعة نقل قطاعات الاستهلاك، والقطضائية، والطباعة، والتجليف، والصناعات التحويلية، وصناعة الورق، والسيارات بالإضافة إلى غيرها من الاستثمارات.

اتخذ مجلس الإدارة على مر السنوات قرارات-استنادت في بعض الأحيان على أحداث ووقائع سياسية واقتصادية-لتركيز إستراتيجية المجموعة على الصناعات المتكاملة والتوسع والتنوع. ومع ذلك،
لم يغب عن ذهن المجموعة أبداً المعايير الأخلاقية المتميزة التي كانت سمةً بارزةً للمجموعة منذ البداية. وانطلاقاً من هذه الاختيارات، أضحت مجموعة نقل شركة لها حضورها العالمي في العديد من الأسواق العالمية، واسماً مشهوداً له بالحكمة وبعد النظر، يضع في سلم أولوياته تعزيز الموارد البشرية سواء داخل المجموعة نفسها أو في المجتمع كله.
الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(1.2) الإطار النظري

(2.2) أولاً: الأعمال الإلكترونية للإتصال

(3.2) ثانياً: نظم تخطيط موارد المنظمة ERP

(4.2) ثالثاً: تكامل نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال Organization Agility

(5.2) رابعاً: الذكاء التنظيمي

(6.2) الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(7.2) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(2 - 1): الإطار النظري للدراسة:

يتم تكامل العديد من تطبيقات تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال في مجموعات تطبيق المشاريع عبر الوظائف مثل: تخطيط موارد المنظمات، وإدارة علاقات العملاء، وإدارة سلسلة التوريد، وإدارة سلسلة بيع، أو دعم اتخاذ القرار، وإبراز اندماج المنظمة بوصفها قضية حاسمة بالنسبة للمنظمات في جميع القطاعات التي تسعى للحفاظ على ميزتها التنافسية. وإن التكامل هو مفتاح النجاح للمنظمة لنشر المعلومات، وجعلها متاحة لأي مستخدم، في أي مكان وفي أي وقت.

إن العديد من المنظمات تستخدمن تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات اليوم لتطوير نظم المؤسسات متعددة الوظائف والمتكاملة التي تعبر الحدود من وظائف العمل والتنظيم التقليدية (مثل التسويق، والمحاسبة، أو المالية). والهدف الرئيسي من هذا التكتيك هو: إعادة هندسة، وتحسين العمليات التجارية الحيوية في جميع أنحاء المنظمة متعددة الوظائف، كوسيلة إستراتيجية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات لتبادل المعلومات، والموارد، وتحسين كفاءة، وفعالية العمليات التجارية (STOICA, 2002).
(2-2) أولاً: تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال:

إن مفهوم تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال من المفاهيم الحديثة، ظهر لأول مرة في سنة (1997) عندما استخدمت شركة (IBM) هذا المصطلح في إطار سعيها المكثف لتمييز أنشطة تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال عن أنشطة التجارة الإلكترونية، وقد عرفت تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال بأنها مدخل متكامل ومرن لتوسيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تُنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهية بطريقة مبسطة، ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الإنترنت.

ويرى (Finger et al., 2000) أن تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال عبارة عن تمكين شبكات الإتصال للعمل إلكترونياً؛ تقوم مؤسسات الأعمال بالعمل على استقبال ونشر المعلومات، بحيث تقدم تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال تقدم طرقاً طرقاً عدة لتطوير العمل، وتحسين الإنتاجية، ورفع مستوى خدمة العملاء، وخفض تكاليف عملية جمع، أو نشر المعلومات، والمنتجات، وتعزز لقدرة التنافسية للمنظمة بحيث تكون المنظمات التي تقوم بأعمالها إلكترونياً قادرة على المنافسة بشكل أساسي، وضمن قطاعات سوقية أكبر، و أكثر من نظائرها، بالإضافة إلى أن استخدام تكنولوجيا الأعمال التجارية للإتصال يملأ على تبسيط العمليات التجارية للمنظمة من بيع، وشراء، وخدمة زبائن وغيرها.

ويرى (التكريتي والمعلا، 2006) أن تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال عبارة عن شبكة إلكترونية مكونة من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والتطبيقات البرمجية وتكنولوجيا الإنترنت،
وتكنولوجيا الإنترنت للاتصال يمكن أن تكون وسيلة فعالة لتفاعل تفاعلات بشرية داخل المنظمة تؤدي إلى أداء أفضل، لأن استخدام هذه النظم ربما يقود إلى خلق منتجات أو خدمة جديدة، أو تغيير جوهري في عمليات أنشطة الأعمال المختلفة في حال توفرت المهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للاتصال، وتشكل المنظمة مجموعة من النظم الخاصة في إطار تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للاتصال عبر استخدام الإنترنت وشبكات الاتصالات وذلك لربط عملياتها بسلاسة مع عملائها والموردين.

تم تعريف تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للاتصال على أنها منظمة تهدف إلى النجاح في اقتصاد المعلومات. كما إن تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للاتصال تؤدي إلى إشراك الموارد بطرق جديدة، ومبتكرة؛ لخلق ميزة إستراتيجية واضحة تستطيع من خلالها المنظمة التمدد خارج حدودها التقليدية بحيث تصبح الحدود بين شركة الأعمال متداخلة مع بعضها البعض.

Strategic Development التطور الاستراتيجي للأعمال الإلكترونية

وفقاً لتحليلات الباحث (Lord, 2000) فإن التطور الاستراتيجي للأعمال الإلكترونية قد يمر بالمراحل الآتية:
مرحلة تبني قدرات الأعمال الإلكترونية: خلال هذه المرحلة يجري توظيف الطاقم الرئيس للأعمال الإلكترونية، ويجري تأسيس الشراكات اللازمة للإمداد الخارجي والخاصة بعمليات التصميم وتطوير وتوفير خطط الأعمال الإلكترونية للاتصال والاتصالات المرتبطة بها.

مرحلة تأسيس قناة الأعمال الإلكترونية وتكيف مجتمع المنظمة لهذه القناة الجديدة: ويكون ذلك من خلال تطبيقات متوسطة الحجم للأعمال الإلكترونية، بحيث يجري تشجيع العاملين والموردين والزبائن تدريجاً على استخدام هذه القناة الجديدة، واستخدام تطبيقات الإنترنت إلى جانب الوسائل الحالية، أو كبديل عن بعض وسائل الاتصال مثل (الهاتف والفاكس، والبريد العادي) ...

مرحلة توسيع تطبيقات الأعمال الإلكترونية وزيادة اعتماد مجتمع المنظمة على هذه التطبيقات: في هذه المرحلة يجري دفع العاملين والموردين والزبائن إلى الانخراط في القناة الجديدة (قناة الأعمال الإلكترونية)، وفي هذه المرحلة يكون هناك أسباب جديدة تشجيعية مثل تراجع استخدام الأساليب التقليدية (خصوصا في مجال الاتصال)، وارتفاع القيمة المحققة من العروض المقدمة عبر هذه القناة. ومن أهم مظاهر هذه المرحلة هو استخدام حلول إدارة سلسلة التوريد SCM-Supply Chain Management وإدارة العلاقات الزبائن CRM-Customer Relationship Management للمنظمة: في هذه Core-Business تعظيم مساهمة الإنترنت في الأعمال الأساسية المرحلة تنضج الأعمال الإلكترونية بصورة كاملة، وتستمر في التطور والتحسين، وتحظى
Levels of E-Business: Development

Levels of E-Business (2-2-2) مسويات تطور إستراتيجية الأعمال الإلكترونية

إن تبني الأعمال الإلكترونية لا يحدث في المنظمة بين عشية وضحاها، بل إن هناك ثلاثة مسويات أساسية لتطور إستراتيجية الأعمال الإلكترونية، وهذه المستويات هي (Zota, Razvan, 2002).

- Initial Experimentation مستوى التجريب الأولي
- Integration مستوى التكامل
- Transformation مستوى التحول

المستوى الأول: التجريب الأولي: في هذا المستوى تقوم بعض الأقسام بصورة فردية بمبادرات تكنولوجية تتمثل في تطبيقات محددة ومنفصلة للإنترنت في بعض أعمال هذه الأقسام، وهذه المبادرات لا تتصال بالإستراتيجية العامة للمنظمة، أو بإستراتيجية محددة للأعمال الإلكترونية على مستوى المنظمة ككل (Pile, 2000) على سبيل المثال قد يقوم قسم التسويق ببعض الأنشطة التسويقية (مثل نشاط العلاقات العامة) عبر الإنترنت من خلال إعداد وطرح دراسة إلكترونية (Brochureware) عبر الإنترنت. ومن الأمثلة أيضاً تصميم موقع لقسم الشراء من أجل بناء علاقات محدودة مع بعض المجهزين. إن هذه التطبيقات ذات اهتمامات محدودة من الإدارة
العليا، إذ إنه لم يتم تضمينها في الإستراتيجية العامة للمنظمة (Wetherbe,2004).

- مستوى التكامل: إذا حقق النجاح في المستوى الأول، يجري الانتقال إلى المستوى الثاني، وفي هذا المستوى فإنه يتم مدمج وتسيير الأعمال الإلكترونية لدعم إستراتيجيات الأعمال التقليدية (الحالية) من خلال تحقيق التكامل عبر الأقسام الوظيفية. والتركيز الأساسي في هذا المستوى يكون على تحقيق الدعم المباشر للعمليات والأنشطة الحالية. وفي هذا المستوى، تستند المنظمات إلى حوافز كثيرة لتبني الأعمال الإلكترونية، ومنها (Kettinger, and Hackbarth,1999):

1. إمكانية زيادة الإيرادات.
2. دعم نماذج الأعمال الحالية.
3. إمكانية تخفيف التكاليف.

وفي هذه المرحلة يجري استخدام تكنولوجيات متعددة مثل التبادل الإلكتروني للبيانات Electronic Funds والنقل الإلكتروني للأموال Electronic Data Interchange-EDI.

وتفتح المنظمات في هذا المستوى في تحقيق الميزة التنافسية في عمليات الشراء. وتنجح المنظمات في هذا المستوى في تحقيق الميزة التنافسية في عمليات الشراء. وتلعب تكنولوجيا المعلومات Corporations دوراً أساسيًّا في نجاح المنظمات Information Technology-IT وتتبع تكنولوجيا المعلومات Corporations في هذا المستوى من أجل تحقيق الربط بين إستراتيجية الأعمال الإلكترونية الإستراتيجية العامة للمنظمة.

إن إجراء مراجعة شاملة لعمليات التبادل مع الزبائن والمجهزين يمكن أن يساعد في الكشف عن الفرص والتهديدات، وهذا يضمن نجاح تطبيقات تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية.
• مستوى التحول: تقوم المنظمة بدعم موقفها التنافسي من خلال استخدام Transformation. الإستراتيجية الأعمال الإلكترونية كتوجه أساسي ضمن الإستراتيجية العامة للمنظمة. وفي هذا المستوى تعمل المنظمة على توسيع مستوى العلاقات والاتصالات مع الزبائن والمجتهدين والشركاء وبناء شبكة فاعلة. وتكون هذه العلاقات على درجة عالية من الشفافية، وقادرة على تحقيق الثقة في تعاملات منظمة الأعمال الإلكترونية. كما إن مزايا الأعمال الإلكترونية في المنظمة تصبح إستراتيجية مألوفة، وذات قبول واسع. وفي هذا المستوى يكون هناك ارتباط داخلي واسع بين عناصر سلسلة القيمة بصورة تؤدي إلى تدفق الإيرادات، وفي هذه المرحلة يجري استخدام تكنولوجيات متعددة مثل التبادل الإلكتروني للبيانات EDI والشبكات الخاصة الافتراضية Virtual Private ونقل الأعمال الإلكترونية فأن الأفراد -بما يمتلكون من رأس مال فكري Intellectual Capital - فإنهم يزودون الأعمال الإلكترونية بنقاط القوة وحمولة التي تكفل نجاح الإستراتيجية في الأسواق الافتراضية. إن وجود أي منظمة ضمن المستوى الثالث يرمز إلى تحول الإستراتيجية في الأسس الافتراضية. إن وفود منظمة ضمن المستوى الثالث يرمز إلى تحول E-Breakout Strategy في نمط الأعمال واعتماد إستراتيجية التحرر الإلكتروني لظروف القرن الحادي والعشرين. وهذه الإستراتيجية تكفل صناديق، وعلاقات أقوى مع الزبائن، واستغلال واستخدام رأس المال الفكري بصورة أفضل، وتحقيق عمليات الرفع Leverage في Win- علاقات التنسيق، والتعاون مع المنافسين. إن المنظمة الناجحة تعتمد منهجاً رائحاً -رابحاً - وعليه هذا المدخل بنجاح فلا بد من الاستجابة المستمرة للتهديدات الإستراتيجية والاستفادة من الفرص السوقية. إن انتقال المنظمة من المستوى الأول إلى المستوى الثاني يتطلب...
فيما واضح وكاملًا لجميع عمليات المنظمة. أما الانتقال من المستوى الثاني إلى المستوى الثالث فهو يتطلب (Lord, 2000).

- فهماً كاملاً ووضحاً لجميع عمليات المنظمة.
- فهم العمليات والعلاقات مع المنافسين والمجهزين.
- الفهم الواضح لطبيعة العلاقة التنافسية بين البائع (المجهز) والزبون والتي تظهر في صورة دورة حياة المجهز/الزبون S-CLC.

المراحل الأربع للأعمال الإلكترونية:

إن وضع صياغة جيدة لإستراتيجية الأعمال الإلكترونية يتطلب فهم جميع المراحل التي تمر بها هذه الأعمال، إذ إن لكل مرحلة مقتضيات ومتطلبات خاصة لعملية الصياغة.

ويرى (Kettinger, and Hackbarth, 1999) أن هناك أربع مراحل تمر بها الأعمال الإلكترونية:

- المرحلة التمهيدية للأعمال الإلكترونية (Initial Stage)
- مرحلة التشخيص (Diagnose Stage)
- مرحلة التحرر الإلكتروني لمواكبة الأعمال الإلكترونية (E-Breakout Stage)
- مرحلة الانتقال (Transition Stage)

وفيما يأتي توضيح لكل مرحلة من هذه المراحل:

- مرحلة التمهيد للأعمال الإلكترونية (Initial Stage)

في هذه المرحلة يجري إعداد طاقم لدراسة الأعمال الإلكترونية وتقديم المقترحات والنصب بخصوص الاستخدام الأفضل لهذه الأعمال.
وتحديد آليات التحول. وفي هذه المرحلة يجري التركيز على تحديد رؤية المنظمة بالأعمال الإلكترونية، وهذا التحديد ذو أهمية كبيرة، إذ إن الحدف العام والأهداف تتحدد في ضوء هذه الرؤية. إن الفعل الإستراتيجي المناسب في هذه المرحلة هو التمهيد للأعمال الإلكترونية. Business Initial Strategy

- مرحلة التشخيص: في هذه المرحلة يجري تحليل البيئة من خلال التركيز والبيئة الداخلية للمنظمة Industry Environment.

- مرحلة التحرر الإلكتروني لمواكبة الأعمال الإلكترونية E-Breakout Stage: إن الهدف الأساسي لهذه المرحلة هو بناء وتطوير إستراتيجية التحرر الإلكتروني من الأساليب التقليدية، وهذه الإستراتيجية تؤدي إلى إحداث تغييرات جوهرية في الأعمال وفي نمط التفكير، وتعمل على تمكين المنظمة من الانطلاق كقائد في مجال محدد من مجالات المنتجات. إن تحديد هذه الإستراتيجية يأتي في ضوء نتائج تحليل SWOT التي تمكن المنظمة من اعتماد إستراتيجية فاعلة للأعمال الإلكترونية مستفيدة من نقاط القوة، وخاصة ما يتعلق بالجوانب التكنولوجية ومن الفرص المتاحة في الأسواق الإلكترونية الافتراضية ويؤكد (Kettinger, and Hackbarth, 1999) على أنه في هذه المرحلة يجري استخدام أساليب العصف الذهني Brainstorming وأسلوب تطوير السيناريو Scenario Development من أجل اختيار الافتراضات الإستراتيجية. إن الخيار الإستراتيجي الذي يجري اعتماده خلال هذه المرحلة هو خيار التحرر الإلكتروني لمواكبة الأعمال الإلكترونية، وفي هذه المرحلة يجري تحديد الأهداف الإستراتيجية للأعمال الإلكترونية والأسواق المستهدفة.

- مرحلة التحول: هذه المرحلة تعتبر عن تنفيذ الإستراتيجية، وهذه الإستراتيجية تحتاج إلى دعم بالتكنولوجيات الجديدة، وإلى إحداث تغييرات جوهرية، ويمكن حجم
التغيير وسرعته عناصرًا ذات أهمية كبيرة في عملية التنفيذ، ومن التغييرات اللازمة -على سبيل المثال: تدريب الأفراد، تطوير المنتجات، وتحسين نوعية، وكمية خدمات الدعم، وإعادة ترتيب التنظيم المنظمة ... وهذه المرحلة تركز على مايلي: (Morath,2000)

- تحليل الفجوة بين استراتيجية الهجوم والاستراتيجية الحالية.
- دراسة، وتحليل عناصر، ومستوى الاستعداد للتغيير.
- دراسة، وتحليل عناصر العائد/الكلفة/المخاطرة.
- مراعاة الاستجابة المتوقعة للأعمال الإلكترونية، ورسم المعالم، والأحداث المهمة لهذه فإن النجاح في استراتيجية التحول لمواكبة الأعمال الإلكترونية يتطلب Milestones إحداث تغييرات مهمة، وتوفر القابلية للتغيير في عناصر متعددة، وأهم هذه العناصر ما يأتي (Kettinger, and Hackbarth,1999)
- رغبة، واستعداد المديرين للتآثر في الأفراد باتجاه تعزيز الأعمال الإلكترونية.
- مرونة الهيكل التنظيمي) ينبغي أن يكون الهيكل مرناً وقادراً على استيعاب التغييرات، وعمليات التعليم.
- أهداف سلسلة القيمة.
- إلتزام ودعم الإدارة العليا للأعمال الإلكترونية.
- توفر موارد تكنولوجيا المعلومات.
- القدرات والمهارات الثقافية لإحداث التغيير.
مستوى توفر الخبرات والمهارات لمواكبة الأعمال الإلكترونية على مستوى جميع أصحاب المصالح.

- التنسيق والتكامل في صناعة القرارات الوظيفية.
- مستوى الاستجابة والسرعة في تطبيق التكنولوجيا الجديدة.
- طبيعة الاستجابة للتغيرات هل المنظمة (مستجيبة أو فاعلة) (Proactive أو Reactive)

(2-2-4) التحديات التي تواجه الشركات التي تم تأسيسها:

أشار (Hesterbrink, Ch, 1999) إلى أن التكنولوجيا الجديدة توفر للشركة الفرصة لبناء علاقات تفاعلية مع العمالاء، والموردين، وتحسين الكفاءة، وتوسيع نطاق انتشارها، كل ذلك بتكلفة منخفضة جداً. والشركات التي تعطل في اغتنام هذه الفرص، تصبح عرضة للفشل إذا وضع المنافسين أنفسهم أولاً في السوق الإلكترونية. قد يكون في نهاية المطاف المطاف أجبرت على المشاركة في التجارة عبر الإنترنت من قبل المنافسين أو العمالاء.

على سبيل المثال، توقعات جنرال إلكترريك GE إلى توفير مبلغ 500 مليون دولار إلى 700 مليون دولار من تكاليف الشراء خلال ثلاث سنوات، وتخفيض شراء دوارات بنسبة 50% في نهاية المطاف، وتتوقع الشركة شراء معظم المشتريات عبر الإنترنت من خلال نظام العطاءات. وفي مواجهة هذه التحديات، قد يضطرون إلى العمل بسرعة من أجل تجنب الخسارة ضد المنافسين.

لذا يجب على الشركات استغلال شبكات الإنترنت وربطها مع العملاء والموردين بوجود نظم تخطيط موارد المنظمة.
(2-2-5) الفوائد المستمرة من تطبيقات تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال.

كما أشار (Hesterbrink, Ch,1999) إلى الأسباب التي دفعت الشركات في جميع القطاعات للشراع في تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال هي الحاجة إلى تحقيق المنافع المنسوبة إلى تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال الضرورية؛ للبقاء أو على الأقل مواجهة المنافسين بسرعة. وهذه الفوائد هي:

- جمع المعلومات عن العملاء التي يمكن أن تتوقع وتلبية احتياجات العميل.
- زيادة ولاء العملاء من خلال التركيز على إدارة علاقات العملاء CRM باستخدام تقنيات مثل الوقت الحقيقي بواسطة شبكات الإنترنت.
- تخفيض تكاليف الشراء وتوسيع حضورها في السوق.
- تخفيض الوقت الذي تستغرقه لإتمام صفقة مع شريك تجاري، أو عميل بشكل كبير.
- سهولة تبادل المعلومات مع الشركاء التجاريين، مما يقل من الحاجة إلى ارتفاع مستويات المخزونات.
- تمكين التعاون بين الشركاء التجاريين إلى العمل سوياً على إيجاد حلول.

يتضح أن هناك تداخلًا كبيرًا في الاستفادة من تطبيقات تخطيط موارد المنظمة ERP وتقنية الأعمال الإلكترونية.
(2-3) ثانياً: نظام تخطيط الموارد ERP:

نظراً للتطور التقني للتطبيقات "تقنية المعلومات" فقد نشأ نظام تخطيط الموارد للمنظمة كتطور لأنظمة سابقتها، في أدبيات نظم المعلومات، والانتاج، والعمليات (Rowbotham et al., 2007) تؤكد Material Requirements ERP هو تطور لنظام تخطيط الاحتياجات من الموارد MRP، ونظام تخطيط الموارد الصناعية Planning (MRP)

يرى كل من (Haag & Cummings, 2006) أن نظام ERP هو طريقة للحصول، والاحتفاظ بنظرة عامة لكل جزء من العمليات -نظام إجمالي من الإنتاج، والتطوير، والمبيعات، وإجراء الإصلاحات للسلع والخدمات لتسييرها ككل للمساهمة في تحقيق الأهداف، والغابات، إذ يعد الباحثان أن النظام هو طريقة للسيطرة على جميع وظائف المنظمة. ويرى (Labella & Al-Mudimigh, 2011) أن النظام هو طريقة للسيطرة على جميع وظائف المنظمة. ويرى (الجليلي, 2012) أن نظام ERP هو نظام تناغم منظمات في قاعدة بيانات موحدة. حيث يعبر عن النظام أنه مخزن للبيانات. وترى (Galvani et al., 2010) أن النظام ERP المنظم عبر قاعدة بيانات موحدة.

(2-3-1) الأسباب التي تدفع الشركة لتطبيق نظام تخطيط الموارد للمنظمة ERP ومنافعه:

يرى (Galvani et al., 2010) أن الأسباب التي تدفع الشركات لتطبيق نظام ERP يعود لأسباب تقنية وأسباب أعمال كما هو موضح في الجدول رقم (1):
الجدول (1)

<table>
<thead>
<tr>
<th>أسباب الأعمال</th>
<th>الأسباب التقنية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. تمكين نمو الأعمال</td>
<td>1. حل مشكلة Y2K</td>
</tr>
<tr>
<td>2. تحسن عدم كفاءة عمليات أعمال النظام</td>
<td>2. استبدال الأنظمة المتباينة</td>
</tr>
<tr>
<td>3. خفض تشغيل الأعمال والمصروفات الإدارية</td>
<td>3. صيانة البرامج من خلال الاستعانة بمصادر خارجية</td>
</tr>
<tr>
<td>4. خفض تكاليف نقل الخزين</td>
<td>4. إزالة دخول البيانات الفائضة</td>
</tr>
<tr>
<td>5. إزالة التأخيرات، والأخطاء المتعلقة بالزبائن الذين يملكون طلبات كبيرة</td>
<td>5. تخفيف أخطاء البيانات</td>
</tr>
<tr>
<td>6. توحيد الإجراءات عبر مواقع مختلفة</td>
<td>6. تخفيف تكاليف تشغيل الحاسوب</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| 7. تكامل التطبيقات عبر العمليات | 7. تكامل التطبيقات عبر العمليات 


1. تكامل الأعمال: في حالة نظام ERP فإن البيانات ترتبط بوظائف الأعمال، وكذلك إجراء التحديث في وقت إجراء التعاملات.

2. المرونة: اختلاف اللغات، والعملات، والمعايير المحاسبية ... يمكن أن يتم التعامل معه في نظام واحد، ووظائف شاملة لإدارة مختلف الأماكن للمنظمة بواسطة حزمة واحدة وبطريقة مؤتمتة.

3. التحليل، وتخطيط النماذج الأفضل بالتمكين الشامل، والتوحيد الإداري ذي العلاقة بالأعمال، والبيانات ليصبح من الممكن الدعم الكامل للعديد من القرارات، ومحاكاة الأعمال.

4. استعمال التقانة مثل النظم المفتوحة، و процентولوجيا خدمة الزبائن، وشبكات الإتصال.

من المصدر: Source: Arora، 2004، 1164.
(2-3-4) فوائد ومنافع نظام ERP

وذكر (Haag et al. 2007) جملة من منافع وفوائد استخدام نظام ERP يوضحها الجدول رقم (2):

الجدول (2)

<table>
<thead>
<tr>
<th>المنافع</th>
<th>الفوائد</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>اشتراع (DBMS) ** بتناسق ودقة البيانات، وتحسين التقارير.</td>
<td>وثوقية الوصول للمعلومات</td>
</tr>
<tr>
<td>دخول البيانات نفسها إلى المركزية، وتجنب تعدد إدخال البيانات، وتحديث العمليات.</td>
<td>تجنبي العمليات والبيانات الزائدة</td>
</tr>
<tr>
<td>تقليل الاسترداد وتقارير التأخير.</td>
<td>تخفيض التسليم ووقت الدورة</td>
</tr>
<tr>
<td>حفظ الوقت وتحسين السيطرة عن طريق التحليل الواسع للمنظمة وقرارات المنظمة.</td>
<td>تخفيض التكاليف</td>
</tr>
<tr>
<td>سهولة تبني التغيير في العمليات وإعادة الهيكلة.</td>
<td>سهولة التكييف</td>
</tr>
<tr>
<td>دعم البائع على المدى الطويل كجزء من اتفاق شراء النظام</td>
<td>تحسين الصيانة</td>
</tr>
<tr>
<td>توسع النماذج مثل العلاقة مع الزبائن وإدارة سلسلة التوريد</td>
<td>الامتداد العالمي</td>
</tr>
<tr>
<td>التجارة من خلال شبكة المعلومات (الإنترنت).</td>
<td>الأعمال الإلكترونية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(Haag et al. 2007)

**DBMS: Database Management Systems
نظام إدارة قواعد البيانات

(2-3-4) نظام ERP كقاعدة بيانات موزعة

يدعم نظام ERP تدفق المعلومات عبر المنظمة، وذلك بتزويد بيئة موحدة بعمليات المنظمة، وقاعدة البيانات التشغيلية التي تدعم الإتصالات، يقدم الشكل (1) نظرة عامة لنظام ERP، قاعدة البيانات ERP.
التشغيلية، ومنظمة، و الخزن بموجب الخواص الداخلية للبيانات مع بقائها مستقلة لأي تطبيق محدد، والاشراك الواسع للبيانات بين المستفيدين تحدث خلال وجهة نظر التطبيق الحساس الذي يقدم البيانات بطريقة تقابل اهتمام المستخدمين كلهم، ونظام ERP يكتمل من خلال مجموعتين رئيسيتين من التطبيقات، التطبيقات الجوهرية التي تسمى أيضاً معالجات التعاملات المباشرة Online (OLTP) وتطبيقات معالجة التحليلية المباشرة Online (OLAP) Analytical Processing.

الشكل (2): نظرة عامة لنظام ERP

Hall A, James, 2011, Introduction to Accounting Information Systems, 7th, Ed, South-Western, Canada
متطلبات تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة : ERP

تعددت وتتنوع متطلبات تطبيق نظام ERP، وهذا التنوع يكون بسبب بيئة التطبيق، وال hẹض المتطلبات المستخدمة فيه. وبالرغم من وجود اختلاف كبير في متطلبات التطبيق إلا أن هناك اتفاقاً حول متطلبات (الاتصال، واختيار حزمة نظام ERP، دعم الإدارة العليا، والتدريب، ودعم المنظمة).

• الإتصال: يرى (Nah & Lau, 2001) أن الإتصال أمر حاسم لتطبيق نظام ERP، لمعرفة حاجاتهم والتعليمات والتوقعات في جميع المنظمة، والمدخلات التي ينبغي أن تدار للحصول على متطلبات، والعمليات، وردود الفعل والمصادقة عليها. يشمل تعزيز التواصل الرسمي لفريق المنظمة، والإعلان عن التقدم المحرز في المنظمة، ينبغي إخبار العاملين مقدماً عن المجال، والأهداف، والأنشطة، والتحديثات، والتغيرات التي ستحدث.

• اختيار حزمة ERP (Finney & Corbett, 2007): يوضح أنه يجب الحذر في اختيار حزمة ERP وما توافرها من أنظمة موجودة في المنظمة، ويرى الباحثان أنه يتوجب تحديد فيما إذا كانت هذه الحزمة سيتم تصميمها داخل المنظمة أم شراؤها من الخارج.

• دعم الإدارة العليا: ويبين (Umbel et al, 2003) إن التطبيقات الناجحة تتطلب قيادة قوية، والالتزام، والمشاركة من قبل الإدارة العليا، وإعادة العمل في العمليات والأعمال القائمة، وينبغي أن تكون اللجان التطبيقية متزامنة بتكامل المنظمة، وتتهم نظام تخطيط الموارد للمنظمة، والدعم بشكل كامل آخرين بين الاعتبار التكاليف، والممتلكات.

• ويرى (Collado, 2000, 5) أن دعم الإدارة العليا يعد عامل النجاح الأكثر أهمية وحيوية في مشاريع نظام تخطيط الموارد للمنظمة وتطبيق النظام، وتقوم الإدارة
العليا بتوفير الموارد الضرورية، والسلطة، أو القدرة لنجاح المنظمة، ودعم الإدارة العليا في تطبيق نظام تخطيط الموارد للمنظمة له وجهان رئيسيان، (1) توفير القيادة، (2) توفير الموارد اللازمة. وتطبيق نظام تخطيط الموارد للمنظمة بنجاح، ينبغي للإدارة رصد التقدم المحرز في التطبيق، و توفير اتجاه واضح للمنظمة. ويجب أن تكون مستعدة للسماح بالكثير من التعلم الذي ينبغي القيام به على جميع المستويات.

التدريب: أشار (Christopher & Huei, 2001) إلى إجراء مسح على مجموعة من الأكاديميين والمحترفين لنظام ERP لتحديد القضايا الرئيسية للتدريب على النظام، حيث كانت النتائج كما يلي: (1) إعادة الهندسة والصيانة، (2) التعليم على الإنترنت، (3) الأخلاقيات والمسائل القانونية، ويؤكد إعطاء التدريب الكافي للعاملين قبل تطبيق نظام المعلومات الجديد، ويشير إلى أن بعض الأسباب المحتملة لصعوبة تطبيق نظام المعلومات الجديد، وعدم مشاركة المستخدمين النهائيين، هو عدم كفاية التمويل لهذه المنظمة، الافتقار إلى عملية إعادة هندسة الأعمال، وعدم كفاية الوقت في التخطيط، وعدم ملاءمة الدعم الفني، وعدم كفاية التدريب.

إدارة المنظمة للتطبيق: وبرى (Finney & Corbett, 2007) أن إدارة التطبيق تشير إلى الإدارة وإدارة التطبيق، لذلك فإنها لا تتطوي على مراحل التطبيق فقط، لكن أيضاً على تحصيص المسؤوليات لمختلف الأطراف الفاعلة، وتعريف المعالم والمسارات الحرة، والتدريب، وتخطيط الموارد البشرية، وتحديد مقاييس النجاح.
القيمة التجارية لنظام تخطيط الموارد ERP:

القيمة التجارية لنظام تخطيط الموارد ERP حيث إنه هناك ثلاثة قيم تجارية لنظام ERP المادية، والتشغيلية، والمالية. بيري (Mabert et al., 2000) على المستوى المادي فإن معظم التحسينات التي تحدث بعد استخدام تطبيقات نظم تخطيط الموارد ERP تحدث في المناطق غير الملموسة مثل زيادة التفاعل بين المشاريع، ووقت أسرع في الاستجابة للحصول على المعلومات، وتكامل عمليات الأعمال، وتوفر المعلومات، وجودة المعلومات كما يرى (Gattiker and Goodhue, 2005) أن نظام ERP يمكن أن يقدم مزايا غير ملموسة للشركة مثل: تحسين المعلومات، وكفاءة العمليات التجارية الداخلية، وتحسين التنسيق بين مختلف الوحدات على المستوى العملي، وتحدث (Banker et al., 2006) أن نظام تخطيط الموارد ERP لها تأثير إيجابي على أداء الشركة بشكل عام و خاصة في جودة المنتج، ووقت المنتج في السوق، وثبات الكفاءة حيث أشار (Mabert et al., 2000) أن هناك تحسينات تشغيلية في إدارة النظام، والتسليم في الوقت المحدد، والتفاعل مع العملاء، ويرى (Karimi) أن تطبيق نظام تخطيط الموارد ERP مرتبطة بكفاءة العمليات، وفاعليتها، و مرونتها . أما على الصعيد المالي قدم (Hitt et al., 2002) مجموعة من بيانات الشركات المتبنى خاصة ERP وأظهرت النتائج أن الشركات التي تتبني نظام ERP كان لديها نتائج إيجابية، ولكن لا تتفق نتائج الأداء مع الإنتاجية، والربحية، والقيمة السوقية. ووجدت الدراسة أيضاً هذه الشركات التي تتبني نظام ERP أن لديها أداء أفضل على الإنتاجية، والعاد镶嵌 على الموجودات، وحجم المخزون، وهامش الربح بشكل ملموس، وأن لديها أداءً سلبياً على العائد على حقوق المساهمين كما
وجدوا بعض الأدلة على حدوث انخفاض على الإنتاجية، وأداء الأعمال بعد وقت قصير من تنفيذ النظام.


أما (Poston and Grabki, 2000) فقاموا بدراسة 54 من الشركات التي تستخدم نظام ERP، والتي لا تستخدم نظام ERP، وأن استخدام النظام مرتبط بزيادة كبيرة، وبشكل غير متوقع مع التكلفة، وتكلفة السلع المباعة، والمصاريف العامة، والإدارية وبعد عام من التنفيذ وجدوا تغييرات في الدخل.

(2-4) ثالثًا: تكامل نظام تخطيط الموارد وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية


الإلكترونية وهي وجود تقنيات رقمية تدعم برامج الشركات في الأعمال من أجل أداء العمليات التجارية
الشكل (3): كيف يمكن لنظام ERP أن يتوافق مع E-Business

College of Technology · Integrating ERP and e-business: Resource complementarity in business value creation · (2013) · Pei-Fang·Hus Taiwan · Hsinchu 30013 · Kuang-Fu Road · Section 2 · No. 101 · National Tsing Hua University · Management
أما من الناحية التقنية، الشكل (2) بيّن كيف يمكن للمؤسسة أن تتوافق مع تكنولوجيا الأعمال ERP System للمنظمة التي كانت في الأصل تستخدم فقط داخل المنظمة. من الجانب الأيسر، البرمجيات الوسيطة التي تقوم على صناعة معايير محددة مسبقاً يميناً (Extensive Markup Language—XML, Service-Oriented Architecture—SOA, Wrb Service, and RosettNet)، حيث إن المعلومات التي يولدها ERP System يمكن أن تكون مشتركة عن طريق الإنترنت أو EDI مباشرة مع للموردين. أما إذا كان المورد لا يملك ERP System، فيمكن تلقائي وتداول المعلومات التجارية من خلال Extranet، وبالتالي الحصول على معلومات مفيدة مثل مستويات المخزون، وتخطيط الإنتاج وشراء المواد Web، وبالتالي تبادل هذه المعلومات بين الشركة والموردين بالتنسيق عبر ERP System، كما يمكن تبادل هذه المعلومات بين الشركة والموردين بالتنسيق عبر الأعمال الإلكترونية. وبالمثل، على الجانب الأيمن، يمكن للشركة الوصول وتداول بيانات الأعمال مع عملائها، مثل حالة النظام، والفواتير، والبيانات على شبكة الإنترنت.

(2-5) رابعاً: الذكاء التنظيمي

تحتم بيئة الأعمال التي تتصف بالتغير المستمر وغير المتوقعة، وغيرها المتوقع على المنظمات
التصرف بذلك بحيث تكون قادرة على مواجهة التغييرات البيئية السريعة (Lu & Ramamurthy, 2011). المنظمات الذكية كما أشار إليها (Iacocca Institute, 1991)، تعتبر المحرك الرئيسي للأعمال التجارية لمجموعة الشركات، والتي تساعدها في البقاء والازدهار في بيئة الأعمال المشوهة (Ganguly et al, 2009). التعرف المقبول المرتبط في المؤسسات الذكية يمكن حاليًا تعريفه بأنه "مدى قدرة الشركات على الاكتشاف والاستجابة للتغييرات غير المتوقعة، والقدرة على الاستجابة السريعة عن
طريق إعادة تكوين الموارد، والقدرة والإستراتيجيات بكفاءة وفعالية” (Gunasekaran, 1999) مفهوم

المنظمات الذكية مفهوم معقد ومتشددة، وأن السياق فيه يكون محدداً.

بناءً على المتغيرات الخارجية التي تتعامل معها الشركة، هناك طريقتان مميزتان للاكتشاف المشاريع
الذكية في المراجع الذكية (Sherehiy et al, 2007). ويتركز النهج الأول على القدرة، أو البعيد السلبي
الذي من خلاله يتم نقل التغييرات الخارجية إلى عدة أبعاد، والتي من الممكن تحقيقها. ويمكن تعزيز
هذه الأبعاد من خلال المشاريع الذكية، ومن خلال التعرف على هذه الأبعاد، وتكامل جميع الموارد
والقدرات التي لا يمكن تجزؤها من خلال أنشطة، وتعتبر المؤسسات ذات المستوى العالي والتي تعتبر
من المؤسسات ذات التقييم العالي من قبل وسائل الحوسبة والتي يكون لها مستوى عالٍ من التنافس
بين الشركات الأخرى، على سبيل المثال (Goldman et al, 1995) قاموا بتقديم فكرة تعتمد على أن
مفهوم المؤسسات الذكية يكون لها أبعاد إستراتيجية أربعة وهي:

1. إثراء العملاء.

2. تعزيز القدرة التنافسية من خلال التعاون.

3. القدرة على التغيير.

4. النفوذ القوي لدى الأشخاص الرئيسيين بالإضافة إلى المؤسسات الذكية والمعلومات التي تمكنها

(Fliedner and Dove, 1996) و (Vokurka, 1997) من الاستمرار والعمل في بيئة تنافسية عالية.

، حددوا مفهوم المؤسسات الذكية في أربعة أبعاد هي:

1. الوقت.

2. التكلفة.
3. النوعية.

4. المجال أو إطار العمل.

وقد أشارت المعطيات السابقة إلى أن المنظمة قد يمكنها من تعزيز ذكاء مشروعها عن طريق الحفاظ على التوازن المتالي بين هذه الأبعاد الإستراتيجية، وتقييم خدمة أفضل، وقيمة للعملاء عن طريق الأمور الأربعة التالية:

1. كلفة الكفاءة.
2. تحسين الجودة.
3. الاعتمادية.
4. المرونة.

يدعمون هذا المنظور والذي يشير إلى الذكاء الناجح في استكشاف إستراتيجيات القدرة التنافسية بما في ذلك السرعة والجودة، والمرونة، والإبداع، وروح المبادرة، وتكنولوجيا المتقدمة. ويعتبر الذكاء هو الإستراتيجية الشاملة التي يتم بناؤها من أجل الوصول إلى أعلى القدرات من أجل التكيف مع المتغيرات المفاجئة أو غير المتوقعة في البيئة العملية. ويستند النهج الثاني على المنظور الخارجي الذي يعتبره المنظمة الذكية مهماً من أجل الكشف عن تلك المتغيرات والاستجابة إليها بسرعة، ويمكن دعم هذه المؤسسات من خلال النظر إلى المؤلفات الأكاديمية والأعمال التجارية (Dove, 2001, Weill et al., 2002) على سبيل المثال: أشار (Dove) إلى الاستجابة والقدرة على إتخاذ الإجراءات المادية عن طريق النتائج التي ظهرت من الاستشعار عند، والذكاء الذي تمتلكه المؤسسات القوية لتحديد الاحتياجات والفرص.
المتاحة في السوق، وبالتالي تستطيع المؤسسات الاستجابة إلى المتغيرات بكل كفاءة وفعالية. وتشير أداة أيضًا من (Menor et al, 2001) إلى أن جوهر المشروع هو الذكاء الذي يعتمد على القدرة التشغيلية الداخلية مثل كلفة الكفاءة، وتحسين الجودة، والمرنة وهذه العوامل من شأنها أن تمكن المنظمة من الاستجابة بسرعة للتغيرات الخارجية والداخلية.

هناك أدلاء أيضاً من (Menor et al, 2001) تشير إلى أن جوهر المشروع هو الذكاء الذي يعتمد على القدرة التشغيلية الداخلية مثل كلفة الكفاءة، وتحسين الجودة، والمرنة وهذه العوامل من شأنها أن تمكن المنظمة من الاستجابة بسرعة للتغيرات.

أشاروا إلى أن الذكاء التنظيمي لا يركز فقط على قدرة الاستجابة للتغيير الخارجي ولكن أيضاً على قدرة الرد والاستجابة للمتغيرات غير المتوقعة. ويوضح أيضاً (Ganguly et al, 2009) في التعريف الوارد هنا أن الاستجابة للتغيير غير متوقع هو عامل رئيسي في الذكاء التنظيمي والقدرة والشعور بالاستجابة، ولدينا المزيد من التفصيل في تعريف (Mathiyakalan et al, 2005) بقدرة المنظمة على الشعور بالفرص والتهديدات والمتغيرات ومن ثم قدرتها على توفير استجابة سريعة من خلال إعادة تشكيل، وقيادة الاستراتيجيات الخاصة بها، وكتابة مواردها (Ashrafi et al. 2005).

قدموا تعريف مماثل للذكاء التنظيمي والقدرة على استشعار المتغيرات غير المتوقعة والتي هي في الأساس خارجية، والقدرة على الاستجابة لها بكفاءة وفاعلية. (Overby et al. 2006) قدموا تعريفاً مماثلاً للتعريفات السابقة، وأضافوا أن قدرة الاستجابة السريعة للمتغيرات هي عنصر أساسي ومهم وقاموا بوضع أطر ومعاهد إستراتيجية لمجموعات مختلفة من الاستشعار بأشكال المتغيرات والاستجابة لها. ويعرف (Sambamurthy et al, 2003) الذكاء بأنه القدرة على استشعار واقتنام الفرص للإبداع في السوق التنافسي، وذلك من خلال المعرفة، والعلاقات، مع توفير عنصر السرعة، والمفاجأة.

لاحقاً، عرف (Lu & Ramamurthy, 2011) الذكاء: بأنه قدرة المنظمة على التعامل مع التغييرات البيئية التي غالباً ما تجري حولها بسرعة، وبشكل غير متوقع من خلال الاستجابة السريعة والمبتكرة.
 واستغلال هذه التغييرات، والعامل معها على أنها فرص يمكن للمنظمة أن تحقق من خلالها النمو والنجاح والإزدهار.

ويتطلب الذكاء التنظيمي توفر ثلاث قدرات رئيسية هي (Sambamurthy et al, 2003)

- ذكاء العميل: قدرة المنظمة على معرفة رغبات وتفضيلات العملاء.
- ذكاء الشركة: قدرة المنظمة على الاستفادة من علاقات وكفاءات الموردين والمنحني والموزعين.
- الذكاء التشغيلي: قدرة المنظمة على إجراءات العمل باعتنام الفرص بالسرعة، والدقة، والتكلفة المناسبة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن الذكاء التشغيلي يجد من تبادل المعلومات بين المشترين والبائعين، وذلك من خلال العرض السريع والمشترط للمعلومات وغالباً ما يكون من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية.

ويشير (Trinh & Molla & Peszynski, 2012) إلى أن الذكاء التنظيمي كمفهوم يستمد من خصائص الأداء للمنظمة الذكية، والمتجرر في اثنين من المفاهيم هما (القدرة التنظيمية على التكيف (Organization flexibility) و (المرونة التنظيمية (Organizational adaptability).

القدرة التنظيمية على التكيف تركز على الشكل، والهيكل، ودرجة الطابع الرسمي للمنظمة، وكيف يؤثر كل منها في القدرة على التكيف السريع مع بيئة العمل، في حين أن المرونة التنظيمية تمثل قدرة المنظمة على تكيف الهياكل والعمليات الداخلية كرد على محددات مسبقة للتغييرات في البيئة.
القدرة على التكيف تتضمن مدى ملائمة عمليات المنظمة للبيئة، بينما تركز المرونة على درجة جاهزية موارد المنظمة وسهولة استغلال هذه الموارد. ويضيف كذلك أن المنظمة الذكية ليست "مرنة" نهائياً قادرة على استيعاب التغييرات، التي يمكن التنبؤ بها، ولكن هي أيضاً قادرة على الاستجابة والتكيف مع التغييرات غير المتوقعة بسرعة وكفاءة.

ويعرف الذكاء التنظيمي بأنه مجموعة العمليات التي (Trinh & Molla & Peszynski, 2012) تمكن المنظمة من القوة على استشعار التغييرات في بيئة العمل الداخلية والخارجية للمنظمة، والاستجابة لهذه التغييرات بكفاءة وفاعلية، وبالوقت المناسب، والتكلفة الأقل.

1. الاستشعار (Sensing): قدرة المنظمة على اكتشاف، والنقاط، وتفسير الفرص المحيطة في بيئة عمل المنظمة.

2. الاستجابة (Responding): قدرة المنظمة على استغلال الموارد لديها وتحويلها للاستجابة للفرص التي تم الاستشعار بها.

ويذكر أن قدرة الاستشعار وقدرة الاستجابة يجب أن تكون مستقلتين (متوازيتين) مع بعضهما، بمعنى أن المنظمة التي لديها مستوى عالٍ من القدرة على الاستشعار، وينفس الوقت مستوي منخفض من القدرة على الاستجابة لن تكون قادرة على اغتام الفرص المحيطة بها، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن المنظمة التي لديها مستوى عالٍ من القدرة على الاستجابة وينفس الوقت مستوي منخفض من القدرة على الاستشعار قد تعمل على هدر مواردها. وبكلتا الحالتين فإن المنظمة لن تكون قادرة على تحقيق الأداء الأمثل للذكاء، الأمر الذي سيؤثر عملياً سلبًا داخل السوق وبين المنافسين.

1. قدرة الاستشعار (Sensing):
وضح (Trinh & Molla & Peszynski, 2012) أن قدرة الاستشعار هي قدرة المنظمة على جمع وخلق المعرفة من الأفكار المتولدة خارجياً، وذلك بهدف إدارة التغييرات البيئية المهمة، وهي لا تشير إلى قدرة منظمة على استشعار التغييرات الحالية فقط، ولكن أيضاً تطور النظر والبحث في السوق من أجل توقع التغييرات المستقبلية. ويمكن للمنظمة التي لديها القدرة على توقع التغييرات في بيئة العمل الخاصة بها بسرعة من وضع الاستجابة قبل منافسيها. وكذلك تطرق مختلفة تمكن المنظمة من بناء القدرة على الاستشعار مثل:

أ- توصيل المعلومات المتعلقة بالبيئة المحيطة إلى أعضاء فريق صنع القرار، وبعد ذلك تفسيرها بطريقة متعددة الأبعاد ثم تحليل المعلومات في وقت واحد، ثم تجمع وجهات النظر المتعددة للخروج بنتيجة مشتركة؛ مما يؤدي إلى عملية استشعار أفضل وبالتالي تصبح أكثر دقة.

ب- القدرة التنبئية: وتشير إلى القدرة على التنبؤ بالطريقة التي تتحرك بها السوق، وهذا يُعد بعداً أساسياً من ابعاد قدرة المنظمة على الاستشعار.

يمكن تطوير قدرة الاستشعار لدى المنظمة، وهذا يتطلب عملية مسح لبيئة العمل، والنقاط الأفكار من خارج المصادر المتعارف عليها، وذلك من خلال تطوير تكنولوجيا المعلومات، والعمليات، والقيم، والمعايير للمنظمة التي تنشئ معاً المعرفة حول الحالة (الوضع) المستقبلية.

وعليه نجد أن تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية يمكن أن تكون مورد ذو قيمة لتعزيز قدرة الاستشعار لدى المنظمة سواء بشكل مباشر، أو غير مباشر.

2. قدرة الاستجابة (Responding):
وضح (Trinh & Molla & Peszynski, 2012) أنه بالوقت الذي تشير به قدرة الاستشعار على معرفة البيئة، فإن قدرة الاستجابة تشير إلى تحويل هذه المعرفة إلى عمل، وذلك من خلال قدرة المنظمة على استغلال وتحويل مواردها من أجل الاستجابة للفوائد التي حددها قدرة الاستشعار، هذا ويجب أن تتميز قدرة الاستجابة لدى المنظمة بالوقت القصير (المناسب) للتغييرات في السوق، والقدرة على توسيع أو اختصار مجال العمل بسرعة، والتجسيد السريع لرغبات المستهلكين في عملية التصميم. ولذا فإن أعمال الاستجابة هي نتيجة لمجموعة من قدرات التشغيل والاستراتيجية التي تضعها المنظمة.

وفيما يلي أربع من القدرات الإستراتيجية الأساسية التي من شأنها أن تعزز قدرة المنظمة على الاستجابة وهي:

1. تطوير القدرات الإنتاجية، وذلك من أجل تسهيل قدرة الشركة في البدء بمشاريع جديدة.
2. تطوير قدرات النظم، وذلك من أجل تنفيذ التغيير بسرعة وكفاءة.
3. ضبط سلسلة التوريد والقدرات الإنتاجية للمشاريع الحالية لتناسق مع التغييرات في الطلب.
4. المرونة في استخدام الموارد، وذلك من خلال تحويل الموارد إلى المناطق التي تحتاجها المنظمة للبدء في مشاريع جديدة، أو تعديل المشاريع الحالية.

يمكن لتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية أن تكون مورداً ذا قيمة، ويمكن استخدامها كأداة لتطبيع قدرة الاستجابة.
الدراسات السابقة

(2-6) الدراسات العربية:

دراسة (أبو جارور، 2009) بعنوان:

أثر العوامل الداخلية والخارجية على تطبيق الأعمال الإلكترونية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية.

هدفت إلى التعرف على تأثير العوامل الداخلية والخارجية والتنافسية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية الصغيرة ومتوسطة الحجم، وذلك من خلال قياس توفر العوامل الداخلية من حيث البنية التحتية، والرغبة في ممارسة الأعمال الإلكترونية، وقدرة المنظمة على مواجهة المنافسة وثقتها بالأعمال الإلكترونية، والتعرف على توفر العوامل الخارجية من حيث ثقة المستهلك بالأساليب الإلكترونية، والثقة بشركات الاتصالات التي توفر البنية التحتية لممارسة أنظمة الأعمال الإلكترونية، بالإضافة إلى تكلفة هذه الخدمات الإلكترونية وانتشارها، والتعرف على درجة توفر العوامل المساندة من حيث خبرة المنظمة في الأعمال ووجود كادر متخصص بالتقنية والموارد التكنولوجية لتطبيق الأعمال الإلكترونية وقواعد المعلومات والأنظمة، وقامت الدراسة باختيار عينة عشوائية من منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة تتألف من (650) منظمة قامت باختيارها بطريقة عشوائية بسيطة. وأظهرت النتائج أن رغبة المنظمات في ممارسة الأعمال الإلكترونية منخفضة، ولا تضع ممارسة الأعمال الإلكترونية واحدة من أهدافها، وأن المنظمات الأردنية الصغيرة والمتوسطة لا تمتلك البنية التحتية لممارسة الأعمال الإلكترونية، وأوضحت النتائج ضعف ثقة المنظمات بشركات الاتصالات.
وأن هناك علاقات قوية تؤثر تأثيرًا قويًا لتوافر العوامل الداخلية والخارجية والمساندة على تحقيق الميزة التنافسية المنظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، وبينت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر العوامل الداخلية والخارجية وزيادة الحصة السوقية، والتوسع، والانتشار وتطور صورة المنظمة الربحية، وأن العوامل المساندة المتمثلة في خبرة المنظمة، وتوافر كادر متخصص للتكنولوجيا والموجودات التكنولوجية، والأنظمة تسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمات.

وأوصت الدارسة بضرورة تشجيع منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة على امتلاك العوامل الداخلية التي تمكنها من ممارسة الأعمال الإلكترونية، وتوضيح المزايا التي يمكن أن تحققها هذه المنظمات من خلال ممارسة الأعمال الإلكترونية.

دراسة (بركات، عبد الله، 2011) بعنوان “قياس أثر تطبيق ERP على العائد على الاستثمار في الشركات الصناعية السعودية – دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة السعودية – ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة”.

هددت هذه الدراسة إلى قياس مستوى تطبيق نظام ERP على الشركات الصناعية المدرجة في السوق المدني السعودي على الأداء المتحقق فيها، وتصنيف الشركات السعودية إلى ثلاثة مستويات (مرتفع، متوسط، منخفض) من حيث مستوى تطبيق الـ ERP. وكان مجتمع، وعينة الدراسة يتمثل بجميع الشركات الصناعية المدرجة في السوق المدني السعودي نظرًا لخصائص هذا القطاع من الحجم، وتوفر البيانات وتجانس المؤسسات. وتم جمع البيانات من خلال تصميم استبانة مكونه من جزئين .... الجزء الأول: وهو مجموعة من الأسئلة تتعلق بالمتغير المستقل، وهو مستوى تطبيق الـ...
الجزء الثاني: فقد اشتمل على عدد من الأسئلة تتعلق بالأبعاد التي لها علاقة، وفيها تم جمع بيانات عن المتغير المستقل، مستوى تطبيق ERP. تم استخدام برمجيات ERP-WAS، ومقياس كروناخ. ألوًا، التقديرات والنسب المؤدية، ونسب الإجابة على مساحة القياس، والوسط، والانحراف المعياري، أسلوب الانحدار (المتعدد والمدرج)، واختبار التوزيع الطبيعي، واختبار ملائمة النموذج، واختبار (درين واتسون). وكانت أبرز نتائج الدراسة أنها بينت وجود أثر لمستوى تطبيق أنظمة تخطيط موارد المنظمة بكوناته الأربعة على العائد على الاستثمار في الشركات الصناعية.

دراسة (المحاميد وآخرون، 2012) بعنوان:

"أثر جودة خدمات ووظائف نظم الأعمال الإلكترونية في الاستخدام الفعلي لتلك النظم"، دارسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن.

هُدف إلى تقييم أثر جودة خدمات، ووظائف نظم الأعمال الإلكترونية (الملtemsات والاعتمادية والاستجابة والتعامل والآمان) والمتغيرات الديمغرافية كمتغيرات مستقلة، والاستخدام الفعلي لتلك النظم كمتغيرات ثابت. وتحقيق هذا الهدف، تم تطوير استبانة خاصة لجمع المعلومات الملمة. وعمت على عينة حمامة مقدارها (650) عامل في إدارات البنوك الرئيسية العاملة في مدينة عمان. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة نظم الأعمال الإلكترونية والمتغيرات الديمغرافية في الاستخدام الفعلي. إضافة إلى ذلك، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم العاملين لأبعاد جودة نظم الأعمال الإلكترونية والاستخدام الفعلي تعزى المتغيرات الديمغرافية كمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة في البنك، ولكن لا يوجد أي فروق تعزى المتغير الجنس. وأوصت الدارسة بضرورة الاهتمام بوجود نظم الأعمال الإلكترونية كونها هي التي تقدم الوظائف والخدمات التي تساعد العاملين
على إنجاز مهامهم اليومية. وكذلك ضرورة زيادة وتحسين جودة نظم الأعمال الإلكترونية كونها المحدد الرئيس لنجاح، أو فشل تلك النظم. وكذلك العمل على استقطاب الكفاءات العملية التي لديها معرفة

بنظام التكنولوجيا الحديثة لضمان الاستخدام الفعلي الفعال لنظم الأعمال الإلكترونية وكذلك ضرورة
الأهم بأعمال الديمغرافية للعاملين كالمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة لضمان استخدام حقيقي

 لنظم الأعمال الإلكترونية. وكذلك ضرورة دارسة أسباب ودوافع عدم استخدام نظام الأعمال الإلكترونية
من قبل العاملين. وهل الأسباب هي سلوكية تتعلق بالعنصر البشري نفسه أم هي فنية تتعلق بالتقنية؟ وكذلك تصميم برامج تدريبية للعاملين تتاسب طبيعة المهام والأنشطة المطلوبة منهم

وتقيدها من خلال نظم الأعمال الإلكترونية، وعدم افتراض أن لديهم المعرفة التامة بالنظم الحديثة.

وأخيراً، ضرورة إجراء مزيد من الدراسات للوقوف على العوامل التي تؤدي إلى الإدراك الإيجابي لجودة

نظم الأعمال الإلكترونية والاستخدام الفعلي تلك النظم.

دراسة (الفاعوري، 2012) بعنوان:

أثر فاعلية نظم تخطيط موارد المنظمة على تميز الأداء المؤسسي: دراسة تجريبية في أمانة عمان الكبرى

الغاية الرئيسية لهذه الدراسة هي الكشف عن تأثير فاعلية نظم تخطيط موارد المنظمة على تحقيق

أداء مؤسسي متميز في أمانة عمان الكبرى، وشملت عينة الدراسة الدائرة المالية في أمانة عمان الكبرى
من مستخدمي نظام ERP، أشارت أهم نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة بالدليل الإحصائي بين
فعالية نظم ERP (جودة المعلومات، جودة النظام، ورضي المستخدمين) وتأثيرها الموحد علة أداء أمانة
عمان الكبرى، وجرى إعداد استبيان وتوزيعه على الأعضاء المشاركين في هذه الدراسة.
دراسة (المحامي، 2012) بعنوان:

• أثر الاعتمادية المقدمة لنظام الأعمال الإلكترونية في رضا المستخدمين: دراسة ميدانية في شركات الإتصالات الأردنية.

هدفت إلى تقييم أثر الاعتمادية المقدمة لنظام الأعمال الإلكترونية في رضا المستخدمين، وتحقيق هذا الهدف، تم تصميم استبانة خاصة لجمع المعلومات المطلوبة، وزعت على عينة حكيمة مقدارها (200) موظف من العاملين في إدارات شركات الإتصالات في مدينة عمان. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لسبلة استخدام المقدمة، وجودة النظام، وجودة المعلومات في رضا المستخدمين. ومن الملاحظ أنه ليس للفائدة المقدمة والموثوقية والأمان أي أثر واضح في رضا المستخدمين. وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات العلمية والعملية أهمها: ضرورة اهتمام الشركات عند شراء نظام الأعمال الإلكترونية أو تطويرها لتكون سهلة الاستخدام، لها لذلك من أثر كبير في رضا المستخدمين، وتحديد مدى نجاح تلك النظام أو فشلها. وضرورة اهتمام الشركات بجودة نظام الأعمال الإلكترونية؛ باعتبارها تمثل الوظائف والخدمات التي تساعد العاملين فيإنجاز مهامهم اليومية. وضرورة اهتمام الشركات بجودة معلومات نظام الأعمال الإلكترونية، والتأكد من مدى ملاءمة المعلومات لاحتياجات المستخدمين لتنفيذ مهام عملهم بأقل درجة من عدم التأكد. وضرورة تطوير نظام أعمال إلكترونية ذات موثوقية عالية لضمان تقديم خدمات فورية للعملاء الخارجيين. وضرورة تطوير برامج تدريبية مستمرة للعاملين لزيادة درجة اعتمادهم على نظام الأعمال الإلكترونية لقيام بأعمالهم، ومن ثم زيادة رضاهم؛ مما يؤدي إلى تقليل معدل دوران العاملين، وزيادة الإنتاجية، وتحقيق أداء أفضل.

دراسة (الجليلي، 2013) بعنوان:
دور متطلبات تخطيط موارد المنظمة في تعزيز الإنتاجية -دراسة استطلاعية

الشركات العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية -نينو:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور متطلبات تخطيط موارد المنظمة في تعزيز إنتاجية المنظمة من خلال دراسة استطلاعية لآراء المدرباء في الشركات العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية، وقد عمدت هذه الدراسة إلى تناول هذا الموضوع ضمن إطار هيكلي في محاولة لبحث العلاقة بين نظام تخطيط موارد المنظمة، و تعزيز إنتاجية المنظمة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات منها: وجود علاقة ارتباط معنوية بين نظام تخطيط موارد المنظمة، و إنتاجية المنظمة، و إنتاجية المنظمة في المنظمة في الدراسة، و وجود تأثير معنوي لنظام تخطيط موارد المنظمة لمظنة قيد الدراسة.

دراسة (الزبن، ثامر نواف، 2013) بعنوان "أثر تطبيق تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الأعمال الإلكترونية في ذكاء شركات الأدوية الأردنية العاملة في مدينة عمان، و لتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة خاصة لجمع البيانات الملائمة، و تألف مجتمع الدراسة من جميع مديرى ورؤساء الأقسام العاملين في شركات الأدوية الأردنية العاملة في مدينة عمان، والبالغ عددها 13 شركة، و تشكل ما نسبته 70% من حجم الصناعات الدوائية في الأردن، و تم توزيع الاستبانة على مديرى الإدارات، و رؤساء الأقسام، و اعتمدت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية لاختبار مصداقية و موثوقية البيانات التي تم تجميعها من عينة الدراسة، حيث تم إدخال البيانات لاختبارات إحصائية متقدمة لاختبار فرضيات
الدراسة، و صلاحيتها نموذجها، و توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن مستوى تطبيق شركات الأدوية الأردنية العاملة في مدينة عمان لتقنية الأعمال الإلكترونية، واستخدام برمجيات تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، واستخدام شبكات تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، واستخدام قواعد بيانات تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية؛ و كفاية وحدة تكنولوجيا المعلومات / القسم الفني لتقنية الأعمال الإلكترونية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. و تملك شركات الأدوية الأردنية درجة ذكاء مرتفعة بشكل عام. وهناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية.

دراسة (الشعار، 2013) بعنوان:
"أثر العوامل الإستراتيجية والتكتيكية في نجاح تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمات: دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات الأردني"

هدفت الدراسة إلى تعريف أثر العوامل الإستراتيجية والتكتيكية في نجاح تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمات في المنظمات الخدمية الأردنية. (ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانه لغرض جمع البيانات من أفراد العينة، وتم توزيع (450) استبانه، أُسترد منها (235) استبانه، وأُستبعدت (14) استبانه لعدم صلاحيتها، وبذلك تكون الاستبانات الخاضعة للتحليل عدها (221) استبانه تمثل الموظفين مستخدمي نظام تخطيط موارد المنظمات في قطاعي الإتصالات والمستشفيات الخاصة). وقد تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة الأساليب الإحصائية المتمثلة بأسلوب الانحدار المتعدد وأسلوب الانحدار البسيط. وقد توصلت الدراسة إلى أن العوامل الإستراتيجية متمثلة بـ (دعم الإدارة العليا، إدارة المشروع) والعوامل التكتيكية متمثلة بـ (الإتصالات، تدريب وتعليم المستخدمين، دعم موردي
نظام تخطيط موارد المنظمة) تؤثر في نجاح تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمات، بينما متغير إعادة هندسة الأعمال لم يظهر له تأثير على نجاح تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمات.

2-7-2 الدراسات الإجنبية:

دراسة (Backhouse & Burns. 1999) بعنوان: "Agile value chains for manufacturing – implications for performance measures"

ركزت هذه الدراسة على الآثار المتزامنة على أداء سلسلة القيمة الناتجة عن سرعة الذكاء سواء داخل وحدات العمل الفردية، أو عبر سلاسل ورشة الصناعة المتطورة، ووصفت التطورات الأخيرة في طريقة العمل التي من خلالها شكلت المنظمات استجابة سريعة للتغييرات غير المتوقعة في البيئة الخارجية وعلى شكل نمادج للتصنيع، والتي تتكون من مزيج يجمع بين أداء المنظمة الذكية مع أدائها الظاهري. وقد أشارت الدراسة إلى أن الباحثين والأكاديميين قد ركز وشكل أساسي على مجال تحديد كيفية تحقيق الذكاء الذي يمكن المنظمة من تصميم الهاياكل التنظيمية وبشكل جيد. وبالتالي فإن هذه الدراسة تناقش متطلبات المناهج الجديدة لمقياس الأداء وتأثير بعض المسائل التي تحتاج إلى مزيد من التطوير لدعم مفهوم الذكاء. وقد خلصت الدراسة إلى أن القضية الأساسية التي يجب أخذها بعين الاعتبار هي مقياس الأداء وارتباطها مع الذكاء من خلال سلسلة قيم التصنيع.

دراسة (Zhang & Sharifi. 2000) بعنوان: "A methodology for achieving agility in manufacturing Organizations"
هدفت إلى تحديد منهجية قادرة على مساعدة المنظمة لصياغة الاستراتيجيات التي سوف تساعدها في سعيها لتحقيق تلك المنظمة، وذلك من خلال عرض المفاهيم السائدة في بيئة العمل الحالية والتي تتمثل بالقدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل و"معالجة احتياجات السوق والعملاء بطريقة محددة مسبقاً، وبعض المفاهيم الرئيسية مثل ذكاء الصناعة.

وقد تم جمع المعلومات من (1000) شركة صناعية في ثلاثة قطاعات صناعية، بالإضافة إلى عدد من الدراسات التي تضمنت حالة (12) شركة لاستكمال استبانة، الدراسة وتوفر الموثوقية الأولية للمنهجية. وقد أشارت نتائج هذه الدراسة أن المنهجية المقترحة تتكون من ثلاث مراحل رئيسية هي: تحديد احتياجات المنظمة من الذكاء ومستوى الذكاء الحالي، تحديد الاحتياجات التي تمكّن المنظمة من الحصول على القدرة الذكية، وتحديد الممارسات والأدوات التي يمكن أن تؤدي إلى قدرات الذكاء.

دراسة (J.M. Burn, 2003،C.G. Ash)  بعنوان "A strategic framework for the management of ERP enabled e-business change"

استعرضت هذه الدراسة نتائج دراسة لمدة ثلاث سنوات في تمكين الإنترنت من تطبيق تخطيط موارد المؤسسات في جميع أنحاء العالم. وحددت الدراسة مراحل مختلفة من النمو مع مجموعات مختلفة من المشاكل في كل مرحلة. تم استخدام إطار من أجل التغيير للأعمال الإلكترونية لتقديم مرحلة ناضجة من ERP-العلاقة وما إلى ذلك.

تتيح الدراسة نموذج مختلف السوابق الناشئة إلى الإدارة الناجحة لتغيير الأعمال التجارية الإلكترونية في بيئة تخطيط موارد المؤسسات، فحص ودراسة الحالة من أول B2B تكامل تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية مع شركة دبل للكمبيوتر.
وأكبر العامل من الشركات في سياق هذا النموذج، والدراسة دلت على التكامل بين نظم تخطيط موارد المؤسسات ERP وغير ذلك باستخدام التكنولوجيات القائمة على الويب، لتحسين سلسلة القيمة الشاملة B2B. وركزت هذه الدراسة على دور إدارة التغيير والاستعداد الثقافي عند اعتماد حلول تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، وتحديد المناطق الحرجة للبحث في المستقبل.

دراسة (Li Jin-Hai et al. 2003) بعنوان: "The evolution of agile manufacturing"

هدفت إلى وصف طبيعة، ومحتوى عمليات التصنيع المرتبطة بكفاءة المنظمة، مع نقد للدراسات المرتبطة في هذا المجال وذلك لغلايات اقتراح تعريف شامل لهدف وعملية التصنيع الذكي. وقد أشارت هذه الدراسة إلى أن التصنيع الذكي الحقيقي هو عملية إستراتيجية، لأنه ينمو ويزدهر في البيئة التنافسية التي تتميز بالتغيير واستمرار، وكذلك لأنه يتطور ويدمر من خلال أنظمة الإدارة والتكنولوجيا الموجودة. كما وأشارت أيضاً إلى أن مفهوم التصنيع الذكي الحقيقي هو تطوري؛ لأن هذا المفهوم يتضمن الخروج عن الأنظمة التقليدية القائمة. وقد بينت الدراسة أن مفهوم التصنيع الذكي الحقيقي يقوم عم أربعة أسس هي: أن كل شريك يجب أن يستفيد، وبالتالي فإن الجميع رأبحون (المصنعين والموردين والعملاء) والتكامل ما بين الموارد والأساليب والتكنولوجيات والإدارات هو الوسيلة لتحقيق التصنيع الذكي الحقيقي، والتكنولوجيا تعتبر عاملاً مهماً ومناسباً لمفهوم التصنيع الذكي الحقيقي، وأخيراً التخصص يعتبر المفتاح الرئيسي. وقد خلصت الدراسة إلى أنه مع التغيرات السريعة التي تحدث في الأسواق العالمية، فإن المنظمات الصناعية العاملة على قاعدة التصنيع المرتبطة بالذكي الحقيقي
سوف تصبح هي الرائدة في العالم، ولكن من أجل تنفيذ هذا النظام الإداري الجديد فإنه لابد من التطور وبالمنهاج لأساليب التكنولوجيا الحديثة، والحصول على الأفكار الجديدة.

دراسة (Robert, 2004) بعنوان:
"Business agility and internal marketing"

أشن هذه الدراسة إلى مفهوم "تنافسات تكنولوجيا المعلومات"، حيث إن العديد من المديرين في المنظمات يدركون قيمة وظيفة تكنولوجيا المعلومات المفهولة، ومع ذلك فإن القليل منهم يفهم فعلياً دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز القيمة التجارية للمنظمة. وهناك العديد من الأسباب وراء هذه النتائج والتي وصفها البعض بأنها فجوة، أو علاقة ضعيفة ما بين وظيفة تكنولوجيا المعلومات في وحدة تكنولوجيا المعلومات وبقية أجزاء المنظمة. وبناءً على ذلك فإن هذه الدراسة تركز على تطوير مفهوم وظيفة تسويق خدمات نظام المعلومات للعملاء الداخليين (التسويق الداخلي). وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن المنظمة التي تعمل في بيئة تتسم بالتغيير السريع، عملياً أن تتبع استراتيجيية تكون فيها وظائف تكنولوجيا المعلومات متماشية مع جميع الوظائف الأخرى ذات العلاقة، وأن تعمل على تسويق خدمات نظام المعلومات للعملاء الداخليين. ولذلك، تستطيع المنظمة أن تعمل بذكاء وتنجح بكافءة للضغوط التنافسية.

دراسة (Ahmad et al., 2006) بعنوان:
"Resistance To Change And ERP Implantation Success: The moderating Role of Change Management Initiatives"

هدفت الدراسة إلى بحث أثر مقاومة التغيير وإنتاج النجاعة أنظمة تخطيط الموارد في ضوء الإدارة الحديثة وأثرها على رضا مستخدمي نظام تخطيط موارد المنظمة. تضمنت منهجية البحث استخدام البيانات
من (69) منظمة صناعية تم جمعها من خلال البريد وتحليلها إحصائيا. وقد بينت الدراسة من خلال نتائجها أن مقاومة التغيير لها أثر سلبي على رضا الموظفين، وبالتالي نجاح النظام. ومبادرة أثر التغيير من قبل إدارة الشركة له أثر إيجابي على رضا مستخدمي النظام وبالتالي نجاحه.

دراسة (اللوزي،2008) بعنوان:
"تحقيق تجريبي للعوامل المؤثرة على نجاح تطبيق موارد المنظمة في الأردن".

هدفت الدراسة إلى تحقيق عوامل النجاح الحرة عند تطبيق أنظمة موارد المنظمة من خلال اجراء هذه الدراسة على عينة مجموعي الشبكات والإتصالات الخلوية، وتوضيح المخاطر، والتحديات الأساسية التي تواجه مختلف الشركات عند تطبيق أنظمة موارد المنظمة. واستنتج الباحث أن هناك عوامل داخل المنظمة مثل (انسجام استراتيجية الشركة وإجراءات العمل الموجودة مع أنظمة (ERP)، قواعد إدارة التغيير، دعم والتزام الإدارة العليا، قواعد إدارة المشاريع، دعم واحترام المستخدمين النهائيين، الدعم الفني وأن هناك عوامل مؤثرة خارج المنظمة مثل دعم المستثمرين الخارجيين، ودعم عملية اختيار بائعى أو مزودى أنظمة تخطيط موارد المنظمة.

دراسة (حسن،2010) بعنوان:
"المتغير الحرج في نجاح تطبيق نظام موارد المنظمة دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية الأردنية التي طبقة نظام Bean LN".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم العوامل المذكورة في دراسات سابقة، والتي كان لها الأثر في نجاح أورشال تطبيق ال ERP. أيضاً اندلعت هذه الدراسة من أن المفاجأة الكبيرة بين منافع ومخاطر النظام التي خلفت الحاجة لدراسة عوامل نجاح، أو فشل تطبيق هذا النظام. فكانت
المنافع من وجهة نظر الباحثة تحقيق أعلى المستويات في خدمة جميع عمليات الشركة في نظام واحد، وربطها بقاعدة معلومات مركزية، مما حسن بالتالي دقة، وسرعة انتقال، وتبادل المعلومات بين مستخدمي هذا النظام. فذكرت مخاطر النظام بأنها تتحصر في:

1- الكلفة العالمية
2- نسبة الفشل العالمية بما يزيد على 90%

وقد توصلت الدراسة بعد تحليل النتائج باستعمال اختبار T-test إلى وجود علاقة بين العوامل الإدارية، المشروع، والتنظيمية المدروسة، ونجاح تطبيق النظام، بينما وجد من خلال استخدام اختبار الانحدار المتعدد المتدرج أن العوامل التنظيمية هي الأهم.

دراسة (Yousef, 2010) بعنوان：“Critical Success Factors in Enterprise Recourses Planning (ERP) System Implementation “

هدفت الدراسة إلى تعزيز الوعي بأهمية نظم تخطيط موارد المنظمة في المنظمات الأردنية، واختبار الصعوبات التي تواجه عملية تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة في هذه المنظمات، بالإضافة إلى الكشف عن العوامل التي تؤدي إلى نجاح، أو فشل نظام تخطيط موارد المنظمة، وأخيراً اختبار وتحليل أثر هذه العوامل على تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المنظمة، ولأغراض الدراسة فقد تكونت العينة من ثلاث شركات فقط تعمل على تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة في الأردن. وقد خلصت الدراسة إلى فاعلية تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة على تكنولوجيا المعلومات، إذ تمكنت تكنولوجيا المعلومات باستخدام هذه الأنظمة تحقيق مستويات أعلى في خدمة جميع عمليات الشركة في نظام واحد، وربطها بقاعدة معلومات مركزية / مما حسن بشكل كبير ودقة انتقال المعلومات بين مستخدمي هذا النظام.
“The impact of ERP System Implementation on Organization: Case Study ERP”

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف التأثير الإستراتيجي والتكتيكي الناتج عن تنفيذ تخطيط موارد المؤسسة ونسبة الفشل العالية. أدت هذه الدراسة عبارة عن سبع شركات تم اختيارهم من خمسة مجالات مختلفة (بترول، شركات خدمية، شركات صناعية، شركات إتصالات، وشركات السيارات). تم استخدام الطرق التالية في التحليل الإحصائي: معامل SPSS، واستخدام معامل سبيرمان، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري. وكانت أبرز نتائج الدراسة أنه وجد أن تأثير تطبيق نظام ERP الناحية الإستراتيجية، وأن 83% أكذوا أن تنفيذ نظام ERP يعود بالفائدة للمؤسسة، و5.5% يوافقون على أن تطبيق نظام ERP يجعل منتجات المؤسسة بمستوى عالي، و16.6% يؤكدون أن تطبيق نظام ERP يسهل التعامل مع العملاء والموردين، و50% أبدوا موافقة على أن تطبيق نظام ERP يزيد من التنافسية في المؤسسة.

Dr. (Ngai et al. 2011) دراسة بنوان: "Information technology, operational, and management competencies for supply chain agility: Findings from case studies"
نظراً لتزايد التركيز على حاجة الذكاء التنظيمي لسلسة التوريد للحفاظ على الميزة التنافسية، فإن

هذه الدراسة هدفت إلى التعرف على تأثير العلاقة ما بين كفاءة سلسلة التوريد والذكاء التنظيمي لسلسة التوريد على أداء المنظمة، وتوضيح العلاقة من منظور التعاون بين المنظمات. وذلك من خلال تطوير نموذج نظري يعتمد على وجهة النظر القائمة على الموارد واستخدام طريقة الدراسة متعددة الحالات في هذا البحث الاستكشافي. وقد أشارت نتائج هذه الدارسة إلى أهمية التمييز ما بين الذكاء التنظيمي لسلسة التوريد وكفاءة سلسلة التوريد وتأثيره على أداء المنظمة.

دراسة (Zang, 2011) بعنوان:

"Towards theory building in agile manufacturing strategies—Case studies of an agility taxonomy "

أشارت إلى أن الذكاء التنظيمي هو مفهوم مقبول بشكل واسع في الشركات التصنيعية، وعلى أساس أنه مفهوم تنافسي جديد، ولكن عملية تطوير إستراتيجيات التصنيع القائمة على الذكاء التنظيمي لا تزال غير مفهومة. وتم وضع العديد من تصنيفات إستراتيجيات التصنيع الذكية من قبل الباحث، استناداً إلى دراسة استطلاعية كبيرة قام بها في المملكة المتحدة. وأشارت التصنيفات إلى وجود ثلاثة أنواع أساسية لاستراتيجيات الذكاء التنظيمي: السرعة، والاستجابة، والاستدامة. واعتبر الباحث حالات نموذجية من هذه الأنواع الثلاثة الأساسية، وذلك من أجل معرفة لماذا تقوم الشركات باختبار كل نوع من هذه الإستراتيجيات، وما هي محركات الذكاء التنظيمي المتميزة التي يتعرضون لها، وماهي برامج العمل النموذجية المستخدمة لتنفيذ هذه الإستراتيجيات. وقد أشارت النتائج إلى أن اختيار إستراتيجيات الذكاء التنظيمي له علاقة بطبيعة الأسواق والمنافسة، وخصائص المنتجات (دورات الحياة ودرجة النضج)، والمواقف السوقية للشركات الفردية.
دراسة (Elragal and Al-Serafi 2012)

"The Effect of ERP System Implementation on Business Performance: An Exploratory Case-Study"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم تخطيط الموارد على أداء الأعمال، وقد كانت عينة
الدراسة شركة من الشركات المتوسطة والصغيرة العالمية والتي لها فرع كبير في مصر، وقد تم اختيار
هذا الفرع كعينة الدراسة نظرًا لتطبيق الشركة نظام تخطيط الموارد بشكل فعال. تشير نتائج الدراسة
بأن الكثير من الفوائد، والأهداف التابعة لأداء الأعمال المرجوة من نظام تخطيط الموارد في الشركة
تحققت بعد تنفيذ النظام، وكما تضمنت نتائج الدراسة بأن هناك بعض النتائج المرجوة من نظام إدارة
الموارد لم تتحقق بالشكل المطلوب والمتوقع. وتلخصت النتائج بوجود علاقة إيجابية بين أداء عمليات
الأعمال، ونظام تخطيط الموارد.

دراسة (Chyan Yang and Hsian-Ming, 2012)

"Boosting firm performance via enterprise agility and network structure"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف ما إذا كانت الشركات التي لديها بنية الشبكة متفوقة بأنها قد
تكون أكثر قدرة على توليد تأثير مباشر على أداء الشركات، ولكن ما إذا كان هيكل الشبكة المتفوق
قد يساعد أيضًا الشركات لإنشاء شركة ذكية أفضل، وبالتالي تعزيز أدائها. واستخدمت الدراسة منهج
المسح، وتم جمع البيانات من (250) شركة في صناعة الزجاج في تايوان. باستخدام النمذجة المعادلة
الهيكلية (SEM) والتكنولوجيا، وتحديد خصائص قياس أداء المسح مثل المصداقية، والصلاحية، ومن
ثم تحديد العلاقة السببية بين البنية الكامنة لدراسة الأثار السببية من الفرضيات وكانت أبرز النتائج
تظهر أن قدرة الذكاء للشركة، وهيكل شبكتها هي مصدر الإستراتيجية التنافسية لأداء الشركة. علاوة على ذلك، بنية الشبكة أيضا تتوسط جزءا من تأثير المنظمة الذكية على أداء الشركة.

دروس (Roberts & Grove, 2012) بعنوان:

"Investigating firm's customer agility and firm performance: The importance of aligning sense and respond capabilities"

هدفت إلى فهم وتعريف ذكاء المنظمة للزبائن، حيث إن ذكاء المنظمة يركز على قدرتين مميزة وهم الاستجابة والاستشعار، حيث تم التركيز على عملية تنظيم هاتين القدرتين ومدى تأثيرهما على الأداء التنظيمي، من خلال استخدام منظومة قدرات ديناميكية تتعلق بالتنظيم والتوزع وتاثير ذلك على ذكاء الزبائن. وتم جمع المعلومات من مدير التسويق لأكثر من شركة إنتاجية، وأشارت النتائج إلى وجود تأثير واضح للقدرتين التنظيميين الاستجابة والاستشعار على الأداء التنظيمي للمنظمة.

دراسة (Trinh et al. 2012) بعنوان:


هدفت إلى فهم إمكانية دعم نظم المشاريع المستخدمة لذكاء المنظمة، وذلك من خلال نظرية القدرة الديناميكية (قدرة المنظمة على التكيف، والتجديد، وإعادة تنظيم القدرات والكفاءات على أساس أنها المصدر الرئيس للآداء)، ومدى قدرة هذه النظرية على تمكين المنظمة من قدرتي الإشتعال والاستجابة. وقد تم جمع معلومات هذه الدراسة من (180) شركة متوسطة وكبرى الحجم في كل من أستراليا ونيوزيلندا تستخدم نظم المشاريع بهدة لائق من عام، وركزت الدراسة على ثلاثة أنواع رئيسية
"The role of IT in achieving operational agility: A case study of Haier, China"

هدفت إلى فهم طبيعة مفهوم الذكاء التنظيمي التشغيلي المعقد من خلال دراسة حالة شركة "هاير" وهي من أكبر الشركات المنتجة للأجهزة المنزلية في الصين. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة الدور الهام الذي تقوم به تكنولوجيا المعلومات في إنجاز الذكاء التنظيمي التشغيلي.

وكذلك أظهرت الدراسة أن الاستفادة من قدرات تكنولوجيا المعلومات يساعد على تعزيز قدرة الشركة لمعالجة المعلومات في بيئة الأعمال سريعة التغيير، مما يؤدي إلى معالجة المعلومات بفعالية. ومع تحسن قدرات معالجة المعلومات، فإن الشركة تحصل قدرة الاستشعار والاستجابة لتغيرات السوق وبكفاءة عالية.

"Fuzzy Approach to Measure Manufacturing Agility along with developing Fuzzy Inference Systems in MATLAB "

هدفت إلى التعرف على ذكاء المنظمة بالجزء المتمثل بقدرتها على الاستجابة بسرعة وكفاءة للتغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال. وأشارت إلى أن تكامل أنظمة تكنولوجيا المعلومات والعمليين والأعمال يعتبر قاعدة لما يسمى بذكاء المنظمة، وقد اعتمدت الدراسة منطق الضبابي لقياس ذكاء المنظمة.
وقد أظهرت النتائج أن الفكرة الرئيسية لهذا النموذج في عملية القياس هي انتزاع جميع الأبعاد المختلفة ومعاملات عمليات الاستجابة في الذكاء الكمي.

دراسة (2012) (Gong & Janssen) عنوان: "From policy implementation to business process management: Principles for creating flexibility and agility"

هدفت إلى عرض المبادئ الأساسية لخلق الذكاء التنظيمي والمرونة باعتبار أن ذكاء المنظمة والمرونة هي مفاهيم متعددة الأبعاد (ذكاء المنظمة: سرعة الاستجابة المتتالية والتغيير، المرونة: القدرة على الاستجابة)، وقد عرضت هذه الدراسة المبادئ الأساسية من أجل خلق ذكاء المنظمة والمرونة عند تنفيذ سياسات جديدة في العمليات التجارية، مثل: تحديد واستخدام خدمات الأعمال التجارية، ودمج وتنظيم خدمات الأعمال من خلال الاستخدام الأحدث، والتكامل في سياسات العمل. وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن هذه المبادئ تساعد في تنفيذ سياسات أكثر فعالية من حيث التكلفة والسرعة على مستوى الموارد، وذكاء، ومرونة المنظمة، وأن تحسن الذكاء والمرونة يتطلب الابتكار وعلى جميع المستويات: البنية التحتية، والعمليات التجارية والتنظيم.


هدف هذا البحث هو التحقق في دور بوابات الإنترنت في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين على المستوى الفردي كمستخدمين. نموذج النجاح ديلون وهو ماكلين كان يستخدم كنظرية تأسيسية (ـ The DeLone and McLean Information System Success Model) وثم "
تم تنفيذها لتناسب مع سياق البحث الحالي والتي تتضمن العوامل التالية: نوعية النظام، نوعية المعلومات، نوعية الخدمة. تم قياس الأداء الوظيفي للموظفين من خلال الأدوات مهنة والانتاجية المهمة، ورضاء العملاء، والرقابة الإدارية. يتبع هذا البحث منهج دراسة الحالة حيث تم بحث هذه الظاهرة في الأغراض العمومية للشركة المحددة (ProgresSoft) في عمان-الأردن، وتم وضع استبان استقصائي لجمع البيانات، وقد أظهرت النتائج أن النموذج المطور أوضح من النموذج الأصلي بحوالي (69.6%) التباعد في "الأداء الوظيفي".

دراسة (Liu et al. 2013) بعنوان:

"The impact of IT capabilities on firm performance: The mediating roles of absorptive capacity and supply chain agility "

هدفت إلى تقديم نموذج يحدد مدى تأثير قدرات تكنولوجيا المعلومات بما فيها، مكونات تكنولوجيا المعلومات الأساسية ومدى استيعاب تكنولوجيا المعلومات لعمل المنظمة على أداء أفضل من خلال القدرة الاستيعابية للمنظمة وذكاء سلسلة التوريد في سياق مفهوم ذكاء المنظمة وتم توزيع استبانة على (268) موظف من عدة شركات مختلفة، وجدت أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القدرة الاستيعابية وذكاء سلسلة التوريد، وأظهرت النتائج بأن القدرة الاستيعابية وذكاء سلسلة التوريد يتوسطان عملية التأثير لقدرات تكنولوجيا المعلومات على الشركات، بالإضافة إلى وجود تأثير غير مباشر لمقدمة الاستيعابية على أداء الشركات من خلال تشكيل ذكاء سلسلة التوريد.

دراسة (Hus, Pei-Fang, 2013) بعنوان

“Integrating ERP and e-business: Resource complementarity in business value creation”
هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير التكامل بين نظام ERP و تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، وأشارت هذه إلى أن الدراسات السابقة في هذا السياق ركزت على التأثير الإيجابي لقيمة الأعمال الإلكترونية و ERP، و مقارنة نتائج البيانات المحاسبية في أداء الشركات حيث كانت عينة الدراسة 150 شركة صناعية أمريكية تستخدم نظام ERP، ومن خلال الأدلة التجريبية تم ملاحظة أن نظام ERP و تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية أنهما متكاملان، و الذي من شأنه أن يعزز القيمة التجارية لكل منهما، و تبين أيضاً أن تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية لها أثار إيجابية مباشرة على قيمة الأعمال، و بينت الدراسة أيضاً أن إدارة الموارد في المنظمة و استخدامها بشكل صحيح، يتم عن طريق نظام ERP يعزز القيمة التجارية للمنظمة أيضاً، وهنا يمكن القول أن استخدام تكنولوجيا ERP للأعمال الإلكترونية و التنسيق داخل الشركة يمكن أن يخلق تكاملًا من شأنه رفع القيمة التجارية للشركة.
ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

إن أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة يمكن تلخيصه بالأتي:

1. أنها الدراسة الأولى من نوعها التي تربط بين أثر تكامل تخطيط موارد المنظمة والأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي في العالم العربي بشكل عام، والأردن بشكل خاص.

2. تناولت هذه الدراسة أثر تكامل تخطيط موارد المنظمة والأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي في قطاع تتسم بيئة عمله بالديناميكية، حيث إن التغيرات الحاصلة غير متتباً بها وغير متوقعة ومستمرة، ويمثل القطاع الأمثل لتطبيق هذه الدراسة.
الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

المقدمة (3-1)

منهج الدراسة (3-2)

مجتمع الدراسة وعينتها (3-3)

مصادر الحصول على المعلومات (3-4)

صدق الإدراة (3-5)

ثبات أداة الدراسة (3-6)

متغيرات الدراسة (3-7)

المعالجة الإحصائية (3-8)

إجراءات الدراسة (3-9)
الفصل الثالث

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

(3-1) مقدمة

تعد المنهجية حلقة وصل بين ما هو مؤكد من خبرة وتراكم معرفي، وبين القدرة على انجاز الأهداف من الخبرة والمعرفة في مؤسسات الأعمال للحاضر والمستقبل، ويتضمن هذا الفصل منهج الدراسة المتبع، ومجتمع الدراسة وعينته، ووصف المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات، والمعالجات الإحصائية المستخدمة وكذلك اختبار صدق أداة الدراسة وثباتها.

(3-2): منهج الدراسة

تعد هذه الدراسة إستطلاعية، حيث اعتمدت على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتضمن مسحًا للأدب النظري بالرجوع إلى المراجع والمصادر والمكتبات العلمية لبناء الإطار النظري للدراسة، والبحث الميداني، لجمع البيانات والمعلومات لتحقيق أهداف الدراسة.
(3-3): مجتمع الدراسة وعينتها.

تكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العاملين في مجموعة نقل، وتكونت عينة الدراسة من جميع المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في الإدارة العليا والوسطى في مجموعة نقل في مصر، فلسطين، السعودية، وعمان، والعراق.

(3-4): مصادر الحصول على المعلومات.

ولتحقيق أهداف الدراسة النظرية منها والتطبيقية، تم الاعتماد على مصادرين للحصول على المعلومات، وهما:

أ- المصدر الثانوي: الإطار النظري، والدراسات السابقة، والذي تم فيه الاعتماد على ما أورده الباحثون من مفاهيم ومصادر في موضوع الدراسة الحالية.

ب- المصدر الأولي: الجانب التطبيقي، وتم الاعتماد فيه على الاستبانة التي تم إعدادها بناءً على أحدث الدراسات التي أجريت في الموضوع. وقام الباحث بتصميم وتطوير مفردات الاستبانة، واعتماد إلى الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة، حيث تغطي جميع متغيرات الدراسة وفرضياتها. وتألفت الاستبانة من خمسة أجزاء: الجزء الأول: يتعلق بمجموعة من المتغيرات الديمقراطية كالعمر، والنوع الاجتماعي، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة والتي تساعد في وصف خصائص عينة الدراسة. أما الجزء الثاني: فيتعلق بنظام تخطيط موارد المنظمة ذكاء الأعمال وتم قياسه بالأسئلة من 1-12 في استبانة الدراسة. أما الجزء الثالث: فيتعلق بتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية وتم قياسها بالأسئلة من 13-19 في استبانة الدراسة. والجزء
الرابع يتعلق بالتكامل بين نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية وتم قياسه بالأنشطة من 20-25 في استبانة الدراسة، والجزء الخامس والأخير يتعلق بالذكاء التنظيمي الذي يقسم إلى قسمين الاستشعار وتم قياسه بالأنشطة من 26-34، والاستجابة وتم قياسها بالأنشطة من 35-51 في استبانة الدراسة. وتم قياس جميع فقرات الاستبانة المتعلقة بالجزء الثاني والثالث والرابع وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المتدرج من (1-غير موافق بشدة، 2-غير موافق، 3-محايد، 4-موافق، 5-موافق بشدة)، ويوضح الملحق رقم (1) استبانة الدراسة.

(3-5): صدق الأداة. الصدق الظاهري (صدق المحتوى): تم عرض الاستبانة على هيئة محكيم من ذوي الخبرة والاختلاف بمحاد الباحثون، وتوضيم الاستبانات في مجالات العلوم الإدارية والتنزيلية (القياس والتقييم) ، حيث تم الأخذ بالمقترحات، والتصويت الواردات منهم حول مدى وضوح عباراتها وتمثيلها لمتغيرات الدراسة، وجرى تعديل بعض مفرداتها وفقًا لأرائهم ومقترحاتهم؛ وذلك لزيادة درجة صدقية أداة الدراسة وسهولة فهمها من قبل أفراد عينة الدراسة. ونظرًا لجودة موضوع الدراسة، وعدم توفر دراسات في البيئة العربية والأردنية تم قياس المتغيرات الواردة في هذه الدراسة بالاعتماد على الدراسات الأجنبية ذات العلاقة، إذ تم أولاً تبني مفردات الاستبانة باللغة الإنجليزية، ثم تم ترجمتها إلى اللغة العربية من قبل خبير ترجمة معتمد لضمان عدم فقدان معنى بعض العبارات عند ترجمتها من اللغة الإنجليزية إلى العربية. ومن ثم مراجعتها من قبل مجموعة من الباحثين ذوي الاهتمام بموضوع نمط تخطيط موارد المنظمة ونظم الأعمال الإلكترونية للتأكد من أن الترجمة لم تتفعل أي معنى متناول في الجانب
التطبيقي. وبعد كافة الإجراءات السابقة تم طباعة نسخة نهائية من الاستبانة أرسلت إلى أفراد عينة الدراسة.

(3-6): ثبات أداة الدراسة

ولحساب ثبات أداة الدراسة قام الباحث باستخدام طريقة معادلة الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (α) حيث كانت قيم كرونباخ ألفا لجميع متغيرات الدراسة والاستبانة بشكل عام أعلى من نسبة الحد الأدنى (60%)، التي تعد مقبولة في البحوث والدراسات الاجتماعية. (Hair et al. 2006). والجدول (3) يوضح ذلك.

الجدول (3): قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

<table>
<thead>
<tr>
<th>المتغير</th>
<th>الفترات</th>
<th>معامل الثبات (α)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>نظم تخطيط موارد المنظمة</td>
<td>1-12</td>
<td>0.906</td>
</tr>
<tr>
<td>تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية</td>
<td>13-19</td>
<td>0.811</td>
</tr>
<tr>
<td>التكامل بين نظم تخطيط موارد المنظنة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية</td>
<td>20-25</td>
<td>0.932</td>
</tr>
<tr>
<td>الذكاء التنظيمي</td>
<td>26-34</td>
<td>0.909</td>
</tr>
<tr>
<td>الاستجابة</td>
<td>35-51</td>
<td>0.929</td>
</tr>
<tr>
<td>الاستبانة ككل</td>
<td>1-63</td>
<td>0.963</td>
</tr>
</tbody>
</table>
(3-7): متغيرات الدراسة


(3 - 8): المعالجة الإحصائية

وبعد جمع البيانات، والمعلومات اللازمة حول متغيرات الدراسة، تم ترميزها، وإدخالها إلى الحاسب الآلي لاستخراج النتائج الإحصائية، حيث تم الاستعانة بالبرمجية الخاصة بالأساليب الإحصائية للعلوم الاجتماعية SmartPLS 2.0 M3 و (SPSS) statistical package for social science لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية من أفراد عينة الدراسة، وبالتحديد فإن الباحث قام باستخدام الأساليب الإحصائية التالية للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها:

1. الإحصاء الوظيفي: لوصف خصائص عينة الدراسة وبيان مدى تمثيلها لخصائص المجتمع الذي تم سحبه منه.

2. اختبار معامل تضخم التباين Variance inflation factor (VIF) واختبار التباين Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة للتأكد من عدم وجود ارتباط عال (Tolerance).

3. اختبار معامل الإنتواء Skewness and Kortusis وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي Smirnov test (K–S test)
تحليل النحدار البسيط (Simple Regression) لاختبار علاقة الأثر بين متغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع.

تحليل النحدار المتعدد (Multiple Regression) والانحدار المتعدد التدريجي (stepwise Regression) لبيان أهم العوامل تأثيراً في المتغير التابع.

تحليل المسار (Path Analysis): لاختبار صلاحية أنموذج الدراسة.

(3-9): إجراءات الدراسة

1. قام الباحث بتناول الإطار النظري والدراسات السابقة بالتوسع الملائم لتغطية كافة الجوانب المتعلقة بمتغيرات الدراسة وابعادها.

2. تحديد وقياس متغيرات الدراسة، حيث اعتمد الباحث على طرق قياس المتغيرات الواردة في الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة والتي تم ثبوت مصداقتها وموثوقيتها.

3. عمل الباحث على تحكيم استبانة الدراسة من قبل مجموعة من المختصين للتحقق من مصداقيتها.

4. قام الباحث بتوزيع الاستبانة على المبحوثين، ثم محاولة جمع أكبر قدر من الاستبانات الموزعة لتصارع ترميزها وتغريغها ضمن البرنامج الإحصائي.

SPSS.

5. تم إدخال وترميز الاستبانات الصالحة للتحليل إلى برنامج SPSS.

6. تم تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها كما هو موضح في الفصل الرابع.
الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

(4-1) المقدمة

(4-2) الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديموغرافية:

(4-3) الإحصاء الوصفي لفقرات الدراسة

(4-4) اختبارات جاهزية وصلاحية البيانات لتحليلات الانحدار
الفصل الرابع
عرض النتائج ومناقشتها

(4-1) المقدمة:

يعرض هذا الفصل أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) Structural Equation Modeling (SEM) والذي يعتمد منهج SmartPLS 2.0 M3.

ولوصف خصائص عينة الدراسة تم استخدام التكرارات، والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وكذلك تم استخدام اختيارات الانحدار البسيط، واختيارات الانحدار المتعدد، والمتعدد التدريجي لاختيار فرضيات الدراسة.

(4-2) الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديمغرافية:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع مستخدمي نظام تخطيط موارد المنظمة في مجموعات نقل، وتكونت عينة الدراسة من المديرين، ورؤساء الأقسام العاملين في مجموعة نقل، والمستخدمين لنظام تخطيط موارد المنظمة في الإدارة الرئيسية للمجموعة في مدينة عمان، إذ تم توزيع (160) استبانة، وبعد الفرز تم استبعاد (34) استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي، فتمثلت عينة الدراسة النهائية بـ (126) استبانة، والتي تمثل ما نسبته تقريباً (72.5%) من مجتمع الدراسة، وفيما يلي عرض للتوزيع الديمغرافي لعينة الدراسة حسب الجنس، العمر، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والمركز الوظيفي.
جدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

<table>
<thead>
<tr>
<th>الجنس</th>
<th>التكرار</th>
<th>النسبة المئوية (%)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ذكر</td>
<td>95</td>
<td>81.9</td>
</tr>
<tr>
<td>أنثى</td>
<td>21</td>
<td>18.1</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع</td>
<td>116</td>
<td>100%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

نلاحظ من الجدول رقم (4) أن أفراد عينة الدراسة توزعوا حسب متغير الجنس كالأتي: (91.9%) للذكور، و(18.1%) للإناث. وهي نسبة طبيعية في القطاع الصناعي، حيث إن العنصر النسوي حتى هذا اللحظة يركز على العمل في القطاع الخدمي كالتعليم، والبنوك، والإتصالات. وهذا ربما يعود إلى ثقافة البلدان العربية التي تتميز بالذكورية والتي تعطي الأولوية في تولي المركز الإداري للذكور أكثر من الأنثى حتى لو كانت المؤهلات متساوية. كما إن عمل الإناث في القطاعات غير الخدمية غير محبب من قبل المجتمع.

جدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب العمر

<table>
<thead>
<tr>
<th>العمر</th>
<th>التكرار</th>
<th>النسبة المئوية (%)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>أقل من 20 سنة</td>
<td>0</td>
<td>0.0</td>
</tr>
<tr>
<td>20-24 سنة</td>
<td>3</td>
<td>2.6</td>
</tr>
<tr>
<td>25-29 سنة</td>
<td>25</td>
<td>21.6</td>
</tr>
<tr>
<td>30-34 سنة</td>
<td>27</td>
<td>23.3</td>
</tr>
<tr>
<td>35-39 سنة</td>
<td>18</td>
<td>15.5</td>
</tr>
<tr>
<td>40 سنة فأكثر</td>
<td>43</td>
<td>37.1</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع</td>
<td>116</td>
<td>100%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
نلاحظ من الجدول رقم (5) أعلاه إن النسبة الأكبر (37.1%) من أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم 40 سنة فأكثر، وترجىً نسبة متقاربة للأعمار بين 25-30 و30-34 كانت 21.6% و23.3% على التوالي، في حين بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة الذين تراوحت أعمارهم بين 35-39 سنة تقريباً 16%، وفقط 2.6% للذين تتراوح أعمارهم بين 20-24 سنة. ونلاحظ من الجدول رقم (2) أن 97% من أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم أكثر من 25 سنة وهم في سن الشباب ويتوقع أن يكون لديهم معرفة تكنولوجية جيدة من حيث نوعية النظم المستخدمة في المجموعة وكيفية استخدامها. كما أنهم سوف يدركون أهمية تعبئة الستبانة لنجاح الدراسة خاصة إذا أنه يتوقع أن يكون لديهم مستوى علمي جيد.

جدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

<table>
<thead>
<tr>
<th>المستوى الدراسي</th>
<th>التكرار</th>
<th>النسبة المئوية (%)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ثانوية عامة</td>
<td>3</td>
<td>2.6</td>
</tr>
<tr>
<td>دبلوم كلية المجتمع</td>
<td>3</td>
<td>2.6</td>
</tr>
<tr>
<td>بكالوريوس</td>
<td>85</td>
<td>73.3</td>
</tr>
<tr>
<td>دراسات عليا</td>
<td>25</td>
<td>21.6</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع</td>
<td>116</td>
<td>100%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

بلاحظ من الجدول رقم (6) أن أفراد عينة الدراسة توزعوا حسب المستوى التعليمي كالآتي: نسبة (2.6%) للثانوية العامة، ونسبة (2.6%) للدبلوم كلية المجتمع، ونسبة (73.3%) للبكالوريوس، ونسبة (21.6%) للدراسات العليا. ونلاحظ من الجدول رقم (4) أن 95% من أفراد عينة الدراسة يحملون بكالوريوس فأكثر. وهذا يشير إلى اعتماد مجموعة نقل على الكفاءات المؤهلة لإنجاز أعمالها. وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة يمتلكون مستوى تعليمي مرتفع يمكنهم من إجابة أفراد الاستبانة بموضوعية.
وحيادية، كما يتوقع أن يكون لديهم معرفة تامة ب مدى استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة وتكامله
مع تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، وقدرتهما على زيادة قدرة المجموعة على استشعار التغيرات الحاصلة
في بيئية العمل، والاستجابة لها في الوقت المحدد.

جدول رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>التكرار</th>
<th>عدد سنوات الخبرة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>أقل من 5 سنوات</td>
<td>8</td>
<td>6.9</td>
</tr>
<tr>
<td>5-9 سنوات</td>
<td>31</td>
<td>26.7</td>
</tr>
<tr>
<td>10-14 سنة</td>
<td>21</td>
<td>18.1</td>
</tr>
<tr>
<td>15-19 سنة</td>
<td>27</td>
<td>23.3</td>
</tr>
<tr>
<td>20 سنة فأكثر</td>
<td>29</td>
<td>25.0</td>
</tr>
<tr>
<td>المجموع</td>
<td>116</td>
<td>100%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

يلاحظ من الجدول رقم (7) أن أفراد عينة الدراسة تراوحت خبراتهم بنسبة (6.9%) لأقل من
5 سنوات، ونسبة (26.7%) من 5-9 سنوات، ونسبة (18.1%) من 10-14 سنة، ونسبة
(23.3%) من 15-19 سنة، ونسبة (25%) للذين لديهم خبرة 20 سنة فأكثر. ويلاحظ من
الجدول رقم (5) أن النسبة الأكبر (تقريباً 27%) من أفراد عينة الدراسة هم من يتملكون 5-9
سنوات خبرة. كما أن أكثر من (45%) من أفراد عينة الدراسة يتملكون 15 سنة خبرة فأكثر. وهذا
يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يتملكون خبرة كافية تمكنهم من إجابة فقرات الاستبانة بموضوعية
ودقة. كما أن خبرتهم كافية لتقييم الأثر الذي يمكن أن يحدثه استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة
وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية والتكامل بينهما في قدرة المنظمة على استشعار التغيرات الحاصلة
في بيئية العمل والاستجابة لها في الوقت المناسب.
يلاحظ من الجدول رقم (6) أن أفراد عينة الدراسة توزعوا حسب المركز الوظيفي كالآتي: 61% مدير، و4% كنائب مدير، و18% كرئيس قسم، و17% كموظف. وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يمتلكون مراكز إدارية تمكنتهم من معرفة مدى التكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة المستخدم، وتقنية الأعمال الإلكترونية وانعكاس ذلك التكامل على القدرة على استشعار التغييرات الحاصلة في بيئة العمل والاستجابة لها.

الإحصاء الوصفي لفقرات الدراسة (4-3)

تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوضعي لبيانات والتي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع متغيرات الدراسة المستقلة، والتابعة، والفقرات المتعددة لكل متغير، وقد تم مراعاة أن يتدرج مقياس ليكرت (Likert-type Scale) المستخدم في الدراسة كما يلي:

<table>
<thead>
<tr>
<th>الرد</th>
<th>لا أوافق بشدة</th>
<th>لا أوافق</th>
<th>محايد</th>
<th>أوافق</th>
<th>أوافق بشدة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
واعتمدًا على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها على النحو الآتي:

وفقاً للمعادلة التالية: القيمة العليا - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:

\[ \frac{3}{3(5-1)} = \frac{4}{3} = 1.33 \] هذه القيمة تساوي طول الفئة.

ويذلك يكون:

- المستوى المنخفض من 1 + 1.33 = 2.33 أو أقل
- يكون المستوى المتوسط من 2.34 + 1.33 = 3.67 أي من 2.34 إلى 3.67
- يكون المستوى المرتفع من 3.68 إلى 5

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن نظام تخطيط موارد المنظمة.

وفيما يلي عرض للإحصاء الوصفي المتعلق بالمفردات التي تقيس نظام تخطيط موارد المنظمة، وفيما يلي عرض لهذه النتائج.

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فئات نظم تخطيط موارد المنظمة مرتبة ترتيبًا تنازلياً.
<table>
<thead>
<tr>
<th>الرقم</th>
<th>القيمة</th>
<th>الترتيب</th>
<th>الانحراف المعياري</th>
<th>المتوسط الحسابي</th>
<th>الفقرة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Q6</td>
<td>4.53</td>
<td>مرتفع</td>
<td>0.72</td>
<td>4.53</td>
<td>يحتوي نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعي) بالتخطيط المسبق وجدولة الأعمال.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q2</td>
<td>4.52</td>
<td>مرتفع</td>
<td>0.79</td>
<td>4.52</td>
<td>يحتوي نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعي) بعمليات إدارة المصوغ الأولية والمخزون.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q8</td>
<td>4.44</td>
<td>مرتفع</td>
<td>0.87</td>
<td>4.44</td>
<td>يجرب نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة تطبيق نظام ERP الجديد سيساعده بتحسين العمل وزيادة إنتاجية الموظفين.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q3</td>
<td>4.40</td>
<td>مرتفع</td>
<td>0.99</td>
<td>4.40</td>
<td>يحتوي نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعي) بعمليات التصنيع.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q1</td>
<td>4.39</td>
<td>مرتفع</td>
<td>0.98</td>
<td>4.39</td>
<td>يجرب نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعي) بعمليات المشتركات.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q9</td>
<td>4.33</td>
<td>مرتفع</td>
<td>0.91</td>
<td>4.33</td>
<td>المجهود الإضافي الذي سنبذله في إعداد برنامج ERP الجديد سيضيف قيمة مضافة نوعية تحسين من آليات عمل الشركة.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q4</td>
<td>4.32</td>
<td>مرتفع</td>
<td>1.00</td>
<td>4.32</td>
<td>يجرب نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعي) بعمليات المبيعات، وإدخال طلبات الزبائن.</td>
</tr>
<tr>
<td>Q5</td>
<td>4.28</td>
<td>مرتفع</td>
<td>1.00</td>
<td>4.28</td>
<td>يجرب نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعي) بتلك الأعمال، ومستودعات البيانات.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
يتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسطات الحسابية لنظام تخطيط موارد المنظمة تراوحت ما بين
4.53 و3.63، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (4.28)، وهو من المستوى المرتفع،
وقد حازت الفقرة رقم (6) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.53)، وبانحراف معياري (0.72)،
والتي من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على ما يلي: (يحتوي نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على
وحدة خاصة (نظام فرعي) بالتخطيط المسبق وجدولة الأعمال). وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة
رقم (7) بمتوسط حسابي (3.63) وبانحراف معياري (1.02)، وهي من المستوى المتوسط، حيث
نصت الفقرة على ما يلي: (يحتوي نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعي) بإدارة علاقات
الزبائن)، وهذا يفسر على أن نظام تخطيط موارد المنظمة المستخدم في مجموعة نقل يحتوي على نظم
فرعية تركز على التخطيط المسبق، وجدولة الأعمال أكثر من النظم الفرعية التي تركز على إدارة

<table>
<thead>
<tr>
<th>المحور</th>
<th>مرتفع</th>
<th>متوسط</th>
<th>المتوسط العام الحسابي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Q10</td>
<td>9</td>
<td>1.11</td>
<td>4.26</td>
</tr>
<tr>
<td>Q11</td>
<td>10</td>
<td>1.11</td>
<td>4.14</td>
</tr>
<tr>
<td>Q12</td>
<td>11</td>
<td>1.18</td>
<td>4.06</td>
</tr>
<tr>
<td>Q7</td>
<td>12</td>
<td>1.02</td>
<td>3.63</td>
</tr>
</tbody>
</table>
علاقات الزبائن. وهذا ربما يعود لطبيعة عمل المجموعة وسمعتها الرائدة في السوق فهي تتمتع بعلاقات عمل وطيدة مع زبائنها وشركائها.

(4-3-2) تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية مرتبة ترتيباً تنازلياً.

<table>
<thead>
<tr>
<th>الرقم</th>
<th>الفقرة</th>
<th>المتوسط الحسابي</th>
<th>الانحراف المعياري</th>
<th>الترتيب</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Q17</td>
<td>استخدام قاعدة بيانات متكاملة موحدة على مستوى المجموعة سيؤدي إلى استخراج معلومات ستعود بالفائدة على جميع ذوي الصلة مثل: الإدارة وأصحاب النفوذ، الهندسة، ضمان الجودة، الموردين والعملاء.</td>
<td>4.51</td>
<td>0.83</td>
<td>مرتفع</td>
</tr>
<tr>
<td>Q16</td>
<td>تقوم إدارة تكنولوجيا المعلومات بتزويدي الإدارة بمعلومات دقيقة وموثوقة.</td>
<td>4.35</td>
<td>0.78</td>
<td>مرتفع</td>
</tr>
<tr>
<td>Q19</td>
<td>تقع على عاتق المستخدم والإدارة وليس وحدة تكنولوجيا المعلومات (IT) حيث إن دور وحدة تكنولوجيا المعلومات هو مجرد تنفيذي.</td>
<td>4.31</td>
<td>0.89</td>
<td>مرتفع</td>
</tr>
<tr>
<td>Q18</td>
<td>أنا راض عن مستوى الخدمة التي يزودها فريق تكنولوجيا المعلومات (IT) في قيادة مسيرة التطوير والتحديث في أنظمة المجموعة.</td>
<td>4.23</td>
<td>0.97</td>
<td>مرتفع</td>
</tr>
<tr>
<td>Q13</td>
<td>تستخدم الشركة نظام الشبكة الخارجية (Extranet) في عمليات الإتصال مع مورديها وعملائها.</td>
<td>3.90</td>
<td>0.88</td>
<td>مرتفع</td>
</tr>
</tbody>
</table>
تستخدم الشركة نظام تبادل البيانات (EDI) للاتصال مع مورديها وعملائها.

<table>
<thead>
<tr>
<th>المرتفع</th>
<th>متوسط</th>
<th>المتوسط العام الحسابي</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Q15</td>
<td>6</td>
<td>3.85</td>
</tr>
<tr>
<td>Q14</td>
<td>7</td>
<td>3.60</td>
</tr>
</tbody>
</table>

سيؤدي استخدام قاعدة بيانات متكاملة على مستوى المجموعة إلى استخراج معلومات ستعود بالفائدة على جميع ذوي الصلة مثل: الإدارة وأصحاب النفوذ، الهندسة، ضمان الجودة، الموردين والعملاء. وفي المقابل، في المرتبة الآخيرة جاءت الفقرة رقم (14) بمتوسط حسابي (3.60) وبانحراف معياري (1.03)، وهي من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ما يلي: (تستخدم الشركة موقعها الإلكتروني للاتصال مع مورديها وعملائها). وهذا يمكن أن يفسر على أن الشركة لا تعتمد فقط على الموقع الإلكتروني للاتصال مع عملائها ومورديها، فيما جميع عمليات التواصل تتم من خلال نظم المعلومات البيانية كنظام ERP.

الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات تكامل نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية (4-3-3)
<table>
<thead>
<tr>
<th>الرقم</th>
<th>الفقرة</th>
<th>الترتيب</th>
<th>التمييز المعياري</th>
<th>المتوسط الحسابي</th>
<th>الرقم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Q22</td>
<td>يتكامل نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة مع نظم معلومات شركاء الأعمال.</td>
<td>1</td>
<td>1.04</td>
<td>4.18</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q21</td>
<td>يتكامل نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة مع Front-end نظام الأعمال الإلكترونية الأمامية System</td>
<td>2</td>
<td>1.12</td>
<td>4.01</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q20</td>
<td>يمكن الوصول إلى نظام تخطيط موارد المنظمة من قبل شركاء الأعمال إلكترونياً من خلال الموقع الإلكتروني أو نظام تبادل البيانات إلكترونياً أو EDI أو شبكات إلكترونية أخرى.</td>
<td>3</td>
<td>1.11</td>
<td>3.91</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q24</td>
<td>تستخدم الشركة شبكات إلكترونية للتواصل مع مورديها في تحديد الطلب والتنبؤ به.</td>
<td>4</td>
<td>1.26</td>
<td>3.90</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q25</td>
<td>يستخدم العملاء الشبكات الإلكترونية في إجراء طلباتهم.</td>
<td>5</td>
<td>1.30</td>
<td>3.89</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q23</td>
<td>تستخدم الشركة شبكات إلكترونية للتواصل مع مورديها في تخطيط الإنتاج.</td>
<td>6</td>
<td>1.27</td>
<td>3.86</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

يتضح من الجدول رقم (11) أن المتوسطات الحسابية للتكامل بين نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية تراوحت ما بين (4.18 و 3.86) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.96)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (22) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.18) ، وبانحراف معياري (1.04)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة...
على ما يلي: (يتكون نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة مع نظم معلومات شركاء الأعمال).

وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (23) بمتوسط حسابي (3.86) وبالانحراف معنوي (1.27)، وهي من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على ما يلي: (تستخدم الشركة شبكات إلكترونية للتواصل مع مورديها في تخطيط الإنتاج). وهذا يفسر على أن هناك تكامل واضح بين نظام تخطيط موارد المنظمة المستخدم في مجموعة نقل والنظم المستخدمة لدى شركاء أعمالها. وهذه النتيجة تؤكد على أهمية التكامل بين نظم شركاء الأعمال الخاصة في ظل ظروف بيئة عدم التأكد والتغيرات المستمرة الحاصلة فيها.

(4-3-4) الذكاء التنظيمي

ويقسم الذكاء التنظيمي إلى قسمين رئيسيين في هذه الدراسة، وبالتالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن بعد الاستشعار والاستجابة.

(4-3-4-1) الاستشعار

الجدول (12): لمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد الاستشعار مرتبة ترتيباً تنزاًلياً.

<table>
<thead>
<tr>
<th>الظروف المستعرضة</th>
<th>الترتيب</th>
<th>المتوسط الحسابي</th>
<th>الانحراف المعياري</th>
<th>الرقم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مرتفع</td>
<td>1</td>
<td>0.66</td>
<td>4.31</td>
<td>Q27</td>
</tr>
</tbody>
</table>

تتمتع الشركة بقدرة عالية على خلق معرفة عن السوق الذي تعمل به (مثل: اتجاه السوق، أعمال المنافسين، والتغيرات التنظيمية، والمتحولات الثقافية، والتطورات التكنولوجية...إلخ).
<table>
<thead>
<tr>
<th>المرتبة</th>
<th>الممضكة</th>
<th>متوسط القيمة</th>
<th>القيمة الوسطى</th>
<th>TQ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2</td>
<td>مرتفع</td>
<td>0.86</td>
<td>4.22</td>
<td>Q26</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>مرتفع</td>
<td>1.05</td>
<td>4.15</td>
<td>Q34</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>مرتفع</td>
<td>0.93</td>
<td>4.05</td>
<td>Q33</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>مرتفع</td>
<td>0.91</td>
<td>4.04</td>
<td>Q32</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>مرتفع</td>
<td>1.21</td>
<td>3.91</td>
<td>Q31</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>مرتفع</td>
<td>1.12</td>
<td>3.89</td>
<td>Q28</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>مرتفع</td>
<td>1.20</td>
<td>3.87</td>
<td>Q29</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>مرتفع</td>
<td>1.22</td>
<td>3.72</td>
<td>Q30</td>
</tr>
</tbody>
</table>

تستطيع الشركة جمع معلومات الأعمال من مصادر مختلفة (مثل: العمال، والمنافسين، والموردين).

تتمتع الشركة بقدرة عالية على تقديم منتجات ذات جودة عالية في الأمد الطويل.

تمتلك الشركة القدرة على التأهلم والاستعداد لأية تغيرات في بيئة الأعمال.

تستطيع الشركة تطوير رؤية واضحة للطلب في سلسلة التوريد التابعة لها في الوقت الحقيقي.

تمتلك الشركة القدرة على تقديم معلومات الأعمال إلى صناع القرار في الوحدات الوظيفية المختلفة داخل المنظمة.

تمتلك الشركة القدرة على تفسير معلومات الأعمال في مختلف مستوياتها الإدارية (الإدارة العليا، والإدارة الوسطى، والإدارة التشغيلية).

تمتلك الشركة القدرة على تحليل معلومات الأعمال بأشكالها المختلفة سواء كانت نصية، أو صوتية، أو مقاطع صوتية ورقية.

تمتلك الشركة القدرة عالية على تحديد أولويات أهم التغييرات الواجبة في بيئة الأعمال.

يتضح من الجدول رقم (12) أن المتوسطات الحسابية للاستشعار تراوحت ما بين (4.31 و 3.72)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (4.02)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (27) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.02)، وبانحراف معياري (0.66)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على ما يلي: (تتمتع الشركة بقدرة عالية على خلق معرفة عن السوق الذي تعمل به (مثل: اتجاه السوق، وأعمال المنافسين، والتغيرات التنظيمية، والتحولات الثقافية، ...).
والتطورات التكنولوجية... إلخ). وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (30) بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (1.22)، وهي من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على ما يلي: "تنتمي الشركة بقدرة عالية على تحديد أولويات أهم التغييرات الواجبة في بيئة الأعمال". وهذا يفسر أن قدرة مجموعة نقل على استشعار التغييرات الحاصلة في بيئة العمل مرتفعة. وهذا يتحقق من خلال استخدامها للنظم التكنولوجية الحديثة الذي يمكنها من جمع كمية كبيرة من البيانات المتعلقة بالسوق وتحليلها بالوقت المناسب مما يمكن متخذي القرارات من الاستجابة للتغييرات الحاصلة في بيئة العمل.

(4-3-4-2) الاستجابة

الجدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستجابة مرتبة ترتيباً تنزلياً.

<table>
<thead>
<tr>
<th>المستوى حسب المتوسط</th>
<th>الترتيب المرتفع</th>
<th>الانحراف المعياري الحسابي</th>
<th>المتوسط الحسابي</th>
<th>الفقرة</th>
<th>الرقم</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>مرتفع</td>
<td>1</td>
<td>0.730</td>
<td>4.20</td>
<td>تمتلك الشركة القدرة على زيادة دقة البيانات المستخدمة من خلال الشركاء التجاريين.</td>
<td>Q43</td>
</tr>
<tr>
<td>مرتفع</td>
<td>2</td>
<td>1.00</td>
<td>4.13</td>
<td>تمتلك الشركة القدرة على خلق درجة عالية من الترابط مع شركاء الأعمال التجاريين (كالموردين، والموزعين).</td>
<td>Q38</td>
</tr>
<tr>
<td>مرتفع</td>
<td>3</td>
<td>0.920</td>
<td>4.12</td>
<td>تسمح الشركة للشركاء بالاستفادة من البيانات الخاصة بها لتحقيق الأهداف المشتركة.</td>
<td>Q42</td>
</tr>
<tr>
<td>المرفق</td>
<td>رقم</td>
<td>معدل</td>
<td>قيمة</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>--------</td>
<td>-----</td>
<td>------</td>
<td>-------</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q36</td>
<td>4</td>
<td>1.13</td>
<td>4.10</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q39</td>
<td>6</td>
<td>0.97</td>
<td>4.02</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q40</td>
<td>7</td>
<td>1.08</td>
<td>4.01</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q41</td>
<td>9</td>
<td>0.93</td>
<td>3.96</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q35</td>
<td>10</td>
<td>1.20</td>
<td>3.93</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q48</td>
<td>11</td>
<td>1.09</td>
<td>3.88</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q45</td>
<td>12</td>
<td>0.99</td>
<td>3.87</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q46</td>
<td>13</td>
<td>0.98</td>
<td>3.86</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q47</td>
<td>14</td>
<td>0.98</td>
<td>3.85</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Q50</td>
<td>15</td>
<td>1.32</td>
<td>3.84</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

- تمتلك الشركة القدرة والقدرة على خلق قيمة مضافة إلى المنتجات الحالية.
- تمكن الشركة العاملين فيها من اتخاذ إجراءات معينة في عمليات الأعمال.
- تملك الشركة القدرة على تعديل حجم الإنتاج (منتجاتها الحالية) بسهولة.
- تعمل الشركة بشكل متساقط على نفس البيانات مع شركاء الأعمال التجاريين.
- تمتلك الشركة القدرة على توليد إستراتيجيات عمل جديدة عند الضرورة.
- تضع الشركة خططها بالتعاون مع شركاء الأعمال التجاريين.
- تستطيع الشركة بسرعة تقديم منتجات جديدة إلى السوق.
- تمتلك الشركة القدرة على التكيف مع التغييرات الجذرية في السوق.
- تصمم الشركة عملياتها التجارية بشكل متزامن وبالتعاون مع العديد من الشركان في سلسلة التوريد.
- تمتلك الشركة القدرة على زيادة دقة المعلومات المستخدمة من قبل الإدارة العليا في اتخاذ القرارات الإستراتيجية.
- تتمتع الشركة بقدرة عالية في خلق درجة عالية من الإتصال بين عمليات الأعمال في المنظمة.
- تتمتع الشركة بالرونة في التعامل مع التغيرات الجذرية في بيئة العمل.
تستطيع الشركة إدخال منتج جديد إلى السوق أسرع من المنافسين الآخرين.

table
<table>
<thead>
<tr>
<th>المرتبة</th>
<th>عدد السجلات</th>
<th>المعدل</th>
<th>الفئة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>16</td>
<td>1.30</td>
<td>3.79</td>
<td>Q37</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>1.07</td>
<td>3.78</td>
<td>Q44</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>1.06</td>
<td>3.96</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

التوزيع العام الحسابي

يتضح من الجدول رقم (13) أن المتوسطات الحسابية لـ ـ اكتساب المعرفة تراوحت ما بين (4.20) و(3.78)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (3.96)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفئة رقم (43) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.20)، وانحراف معياري (0.73)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصب الفئة على ما يلي: (تمتلك الشركة القدرة على زيادة دقة البيانات المستخدمة من خلال الشركاء التجاريين). وفي المقابل، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفئة رقم (44) بمتوسط حسابي (3.78) وانحراف معياري (1.07)، وهي من المستوى المرتفع، حيث نصب الفئة على ما يلي: (تقوم الشركة بتطوير الأعمال الإلكترونية بشكل متزامن وبالتعاون مع العديد من الشركات في سلسلة التوريد). وهذا يفسر على أن مجموعة نقل تمتلك القدرة على الاستجابة للتغييرات الحاصلة في بيئة العمل من خلال ارتفاع قدرتها على زيادة دقة البيانات المستخدمة من قبل شركاء الأعمال التجاريين. كما يوضح أن المجموعة لا تقوم بتطوير الإلكترونية بشكل متزامن وبالتعاون مع شركاء سلسلة التوريد. وهذه نتيجة طبيعية حيث أن غالبية نظم الأعمال الإلكترونية يتم تطويرها من قبل كبرى الشركات المتخصصة في تلك النظام كـ Microsoft و SAAB وغيرها.
(4-4) اختبارات جاهزية وصلاحية البيانات لتحليلات الانحدار

للإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها يحتاج الباحث إلى تطبيق تحليلات الانحدار المختلفة (Regression Analyses). ولكن هناك بعض الشروط والمتطلبات الواجب توفرها للتأكد من سلامة وصحة إجراء تحليل الانحدار وهي:

أ- وجوب أن تكون البيانات موزعة توزيعاً طبيعيّاً (Normal Distribution)

ب- وجوب استقلالية متغيرات الدراسة وعدم التداخل فيما بينها (Multicollinearity)

ج- وجوب وجود عدم ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة (Correlations) وفي حال عدم توفر هذه الشروط يجب استخدام اختبارات الالامعمية (Non-Parametric Tests) والتي هي أقل تشددًا فيما يتعلق بشروط التوزيع الطبيعي.

(4-4-1) اختبار التوزيع الطبيعي (Test of Normality)

ولاختبار أن البيانات موزعة توزيعاً طبيعيّاً، أجرى الباحث كل من فحص الإلتواء والتفرطح (Skewness-Kurtosis) وكذلك فحص Kolmogorov-Smirnov وقائم رقم (14) أن معظم قيم Skewness وقائم Kurtosis تتراوح ب ين1.50-2.0 و2.2 ومن ضمن المدى المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح بين ± 2.58 عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يشير إلى أن بيانات متغيرات الدراسة موزعة توزيعاً طبيعيّاً.

الجدول (14): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام فحص Skewness-Kurtosis

<table>
<thead>
<tr>
<th>Skewness</th>
<th>Kurtosis</th>
<th>المتغير</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>-1.50</td>
<td>2.20</td>
<td>نظم تخطيط موارد المنظمة</td>
</tr>
</tbody>
</table>
كما يظهر من الجدول رقم (15) واعتماداً على اختبار Kolmogorov-Smirnov أنه يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية لجميع أبعاد المتغير المستقل، والمتغير الوسيط، والمتغير التابع المشمولة في هذه الدراسة عند مستوى دلالة (0.05≤α). وبناءً على النتائج الواردة في الجدول رقم (15) فإن بيانات متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي باستثناء بعد الستجابة، ولكن بشكل عام تتوزع متغيرات الدراسة توزيعاً طبيعياً، ولذلك، اعتماداً على نتائج الاختبارين السابقين فإن بيانات هذه الدراسة تتصف بأنها موزعة توزيعاً طبيعياً.

الجدول (15): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام فحص Kolmogorov-Smirnov

<table>
<thead>
<tr>
<th>المتغير</th>
<th>Sig.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>نظم تخطيط موارد المنظمة</td>
<td>0.000*</td>
</tr>
<tr>
<td>تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية</td>
<td>0.005*</td>
</tr>
<tr>
<td>التكامل بين نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية</td>
<td>0.000*</td>
</tr>
<tr>
<td>الذكاء التنظيمي</td>
<td>0.020*</td>
</tr>
<tr>
<td>الاستشعار</td>
<td>0.07</td>
</tr>
<tr>
<td>الاستجابة</td>
<td>0.01*</td>
</tr>
</tbody>
</table>

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05≤α)
(4-4-2) اختبار إستقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity)

لاختبار إستقلالية متغيرات الدراسة وعدم تداخلها مع بعضها البعض، تم الاعتماد على القيم الإحصائية Tolerance وVariance Inflation Rate. وللتتأكد من استقلالية متغيرات الدراسة، يجب أن تكون Tolerance أكبر من 0.2 وVIF أقل من 10 (Hair et al., 2006). وبالرجوع إلى الجدول رقم (16) وتحديداً إلى قيم Tolerance وVIF، نلاحظ أن جميع القيم ضمن الحدود المقبولة، وهذا يؤكد استقلالية متغيرات الدراسة وعدم تداخلها مع بعضها بعضاً.

الجدول (16) اختبار استقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity)

<table>
<thead>
<tr>
<th>متغيرات الدراسة</th>
<th>Tolerance</th>
<th>VIF</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>نظم تخطيط موارد المنظمة</td>
<td>0.87</td>
<td>1.15</td>
</tr>
<tr>
<td>تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية</td>
<td>0.92</td>
<td>1.08</td>
</tr>
<tr>
<td>التكامل بين نظم تخطيط موارد المنظمة وتقنية الأعمال الإلكترونية</td>
<td>0.59</td>
<td>1.70</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(4-4-3) اختبار معامل الارتباط (Bivariate Pearson Correlation)

تم تطبيق اختبار معامل الارتباط (Bivariate Pearson Correlation) وذلك للتأكد من أن درجة ارتباط كل متغير مع المتغيرات الأخرى لا يزيد عن 80% (Hair et al., 2006) للتحقق من عدم وجود تداخل بين أبعاد المتغيرات وبالتالي التأثير السلبي على قدرتها التفسيرية. وهذا الاختبار يعزز من درجة التأكد من استقلالية المتغيرات وعدم تداخلها مع بعضها بعضاً وبالتالي صلاحيتها.
وجاهزتها لاختبارات الانحدار (Regression Analyses). وبالرجوع إلى الجدول رقم (17) فإنا نلاحظ أن درجة ارتباط كل متغير مع المتغيرات الأخرى المشمولة في الدراسة هي أقل من مستويات الحد الأعلى المسموح به (80%). واعتماداً على نتائج اختبارات جاهزية وصلاحية البيانات الثلاث السابقة فإنه يمكن الآن استخدام اختبارات تحليلات الانحدار للإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها.

الجدول (17) اختبار معامل الارتباط (Bivariate Pearson Correlation)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Agility</th>
<th>Responding</th>
<th>Sensing</th>
<th>Integration</th>
<th>E-Business</th>
<th>ERP</th>
<th>متغيرات الدراسة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>0.64**</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>التكامل بين نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0.37**</td>
<td>0.28**</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>الاستشعار</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>0.51**</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0.71**</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>الاستجابة</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>1</td>
<td>0.52**</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0.73**</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>الذكاء التنظيمي</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0.98**</td>
<td>0.54**</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>0.75**</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: أن استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة التي تحتوي على نماذج أكثر لتحقيق التكامل بين الوحدات الوظيفية، لا يؤثر على تحقيق الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$

ولاختبار فرضية الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression والجدول رقم (18) يوضح ذلك.

الجدول (18): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر نظام تخطيط موارد المنظمة في الذكاء التنظيمي.

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدلالة الإحصائية (p)</th>
<th>قيمة F</th>
<th>Adjusted R2</th>
<th>R2</th>
<th>R</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>*0.000</td>
<td>141.656</td>
<td>.550</td>
<td>.560</td>
<td>.750</td>
</tr>
<tr>
<td>مستوى دلالة T</td>
<td>قيمت T</td>
<td>الخطأ المعياري</td>
<td>B</td>
<td>نظم تخطيط موارد المنظمة</td>
</tr>
<tr>
<td>0.000</td>
<td>11.90</td>
<td>.75</td>
<td>0.14</td>
<td>1.68</td>
</tr>
</tbody>
</table>

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05≤ p)<br>

يتضح من الجدول رقم (18) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية لنظم تخطيط موارد المنظمة في الذكاء التنظيمي هي 55% اعتدالاً على قيمة $F$. كما يتضح أن القيم الإحصائية (Adjusted R2) بلغت (141.656) بمتوسط دلالة إحصائية أقل من (0.05). مما يشير إلى وجود علاقة أكثر ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة والذكاء التنظيمي. وعليه، ترفض الفرضية العدمية.
وتقبل البديلة. وتشير قيمة Beta إلى أن أثر استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة في الذكاء التنظيمي هو إيجابياً وبلغ قوة هذه العلاقة 75%.

الفرضية الثانية H02: أن استخدام تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للإتصال التي تساعد على تحقيق تكامل المنظمة مع المنظمات الأخرى، لا يؤثر في تحقيق الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة α كـ 0.05. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression والجدول رقم (19) يوضح ذلك.

الجدول (19) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي.

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدلالة الإحصائية (p)</th>
<th>قيمة (F)</th>
<th>Adjusted R2</th>
<th>R2</th>
<th>R</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>*0.000</td>
<td>46.119</td>
<td>28.4</td>
<td>.290</td>
<td>.540</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>مستوى T</th>
<th>قيمة المحاسبة</th>
<th>T</th>
<th>الخطأ المعياري</th>
<th>B</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.000</td>
<td>6.79</td>
<td>0.54</td>
<td>0.33</td>
<td>2.26</td>
</tr>
</tbody>
</table>

يتضح من الجدول رقم (19) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية لتقنية الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي هي 28.4% اعتماداً على قيمة Adjusted R2. كما يتضح أن القيمة الإحصائية بلغت (46.119) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05). مما يشير إلى وجود علاقة أثر (F)
ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية والذكاء التنظيمي. وعليه، ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة. وتشير قيمة Beta إلى أن أثر تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي هو إيجابياً وتبلغ قوة هذه العلاقة 54%.

الفرضية الثالثة: أن التكامل بين نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للاتصال لا يؤثر في تحقيق الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) والجدول رقم (20) يوضح ذلك.

الجدول (20): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير التكامل بين نظم تخطيط موارد المنظمة تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي.

<table>
<thead>
<tr>
<th>الدلالة الإحصائية (p)</th>
<th>قيمة (F)</th>
<th>Adjusted R²</th>
<th>R²</th>
<th>R</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>*0.000</td>
<td>20.246</td>
<td>14.40</td>
<td>.150</td>
<td>.390</td>
</tr>
</tbody>
</table>

التكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية

يتضح من الجدول رقم (18) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية للتكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي هي 14.4% اعتماداً على قيمة Adjusted R².

كما يتضح أن القيمة الإحصائية (F) بلغت (20.246) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05).
مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للتكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي. وعليه، ترفض الفرضية العدمية وتقبل البديلة. وتشير قيمة Beta إلى أن أثر التكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي هو إيجابياً وتبلغ قوة هذه العلاقة 39%، ولمعرفة أثر المتغيرات المستقلة مجتمعة في الذكاء التنظيمي، تم إجراء اختبار الانحدار المتعدد Multiple Regression كما هو موضح في الجدول (21).

الجدول (21) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر المتغيرات المستقلة مجتمعة في الذكاء التنظيمي

<table>
<thead>
<tr>
<th>(p)</th>
<th>(F)</th>
<th>Adjusted R2</th>
<th>R2</th>
<th>R</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.000</td>
<td>53.283</td>
<td>.580</td>
<td>.590</td>
<td>.770</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>مستوى دلالة تахسيبة</th>
<th>قيمة T المحصوبة</th>
<th>Beta</th>
<th>الخطأ المعياري</th>
<th>B</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0.00</td>
<td>8.34</td>
<td>0.67</td>
<td>0.18</td>
<td>1.51</td>
</tr>
<tr>
<td>0.65</td>
<td>0.45</td>
<td>0.04</td>
<td>0.35</td>
<td>0.16</td>
</tr>
<tr>
<td>0.01</td>
<td>2.80</td>
<td>0.18</td>
<td>0.20</td>
<td>0.55</td>
</tr>
</tbody>
</table>

- نظام تخطيط موارد المنظمة
- تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية
- التكامل بين نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية
يتضح من الجدول رقم (21) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية للمتغيرات المستقلة (نظام تخطيط موارد المنظمة، تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، والتكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية) في الذكاء التنظيمي هي 58% اعتماداً على قيمة Adjusted R². كما يوضح أن القيمة الإحصائية (F) بلغت (53.283) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05)، مما يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية والتكامل بينهما. وهذا يؤكد النتائج الواردة في الجداول ذوات الأرقام (20)، (19)، (18). كما يوضح أيضاً من الجدول رقم (21)، وبمتابعة قيم اختبار (t) للمتغيرات المستقلة يتضح أن نظام تخطيط موارد المنظمة والتكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة لهما أثر ذو دلالة إحصائية في الذكاء التنظيمي، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (8.54)، (2.80) على التوالي، وهي قيمة معنوية (0.00)، (0.01) عند مستوى دلالة (0.05 ≤ p)، ولم يتبين أي أثر لتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، فقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (4.50) وبدلالة إحصائية أكبر من (0.05). وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير من المتغيرات المستقلة على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر (نظام تخطيط موارد المنظمة، تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، والتكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية) في الذكاء التنظيمي، فإنه يتضح من الجدول رقم (22) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، أن نظام تخطيط موارد المنظمة جاء في المرتبة الأولى وفسر ما مقداره تقريباً (55%) من التباين في المتغير التابع اعتماداً على قيمة Adjusted R²، ومن ثم دخل متغير التكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية وفسراً معاً ما مقداره تقريباً (58%) من التباين.
في المتغير التابع (الذكاء التنظيمي). وقد تم استبعاد متغير تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية من معادلة التنبؤ، وذلك كونه غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

**Stepwise Multiple Regression**

الجدول (22) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير من المتغيرات المستقلة في الذكاء التنظيمي.

<table>
<thead>
<tr>
<th>مستوى الدلالة</th>
<th>Beta</th>
<th>T المحسوبة</th>
<th>قيمة (F)</th>
<th>قيمة Adjusted R2</th>
<th>قيمة R2</th>
<th>قيمة R</th>
<th>ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>.000*</td>
<td>0.69</td>
<td>10.92</td>
<td>141.656</td>
<td>0.55</td>
<td>0.56</td>
<td>0.75</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة</td>
</tr>
<tr>
<td>.003*</td>
<td>0.19</td>
<td>3.08</td>
<td>80.395</td>
<td>0.58</td>
<td>0.59</td>
<td>0.77</td>
<td>تكامل نظم تخطيط موارد المنظمة مع تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية</td>
</tr>
</tbody>
</table>

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (p≤0.05)، المتغير التابع: الذكاء التنظيمي

وللاختبار أنموذج الدراسة، تم استخدام تحليل المسار Path Analysis وكما هو موضح في الشكل رقم (4).
يوضح من الشكل رقم (4) أن معامل المسار لنظام تخطيط موارد المنظمة $\beta = 0.83$ و$T = 7.41$ ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$. وهذا يشير إلى وجود علاقة إيجابية لاستخدام نظام تخطيط موارد المنظمة في الذكاء التنظيمي. كما يتضح من الشكل أن القدرة التنبؤية والتفسيرية لنظام تخطيط موارد المنظمة، والتكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة في الذكاء التنظيمي بلغت $R^2 = 0.68$. كما إن التكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتقنية الأعمال الإلكترونية كان له أثر إيجابي $\beta = 0.85$ و$T = 9.80$ عند مستوى $\alpha \leq 0.05$. ولكن لم يتبين أي أثر لتقنية الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي، حيث بلغت قيمة معامل المسار $\beta = 0.13$ وغير دال إحصائياً $T=0.27; P=0.39$ عند مستوى $\alpha \leq 0.05$. وهذه النتيجة اتفقت مع نتائج تحليل الانحدار الواردة في الجدول رقم (22). وهذا يشير إلى أن استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة وتكامله مع تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية يمكن أن يخلق أثر إيجابياً على الذكاء التنظيمي,
في حين أن تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية منفردة ليس لها أثر في الذكاء التنظيمي، وكون الذكاء التنظيمي مفهوم يتكون من بعدين رئيسيين، الاستشعار والاستجابة، أرتأينا فحص صلاحية أنموذج الدراسة على مستوى تفصيلي أكثر، كما هو موضح في الشكل رقم (5). يتضح من الشكل رقم (5) أن نظام تخطيط موارد المنظمة قادر على التفسير R^2=0.60 من التباين في الاستشعار حيث بلغت قيمة معامل المسار 0.76 و t=6.02 و هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى α ≤0.01. وهذا يشير إلى وجود أثر إيجابي لاستخدام نظام تخطيط موارد المنظمة في القدرة على استشعار التغيرات الحاصلة في بيئة العمل.

الشكل رقم (5) تحليل المسار لاختبار أنماط الدراسة وفقاً لابعاد الذكاء التنظيمي

كما يتضح من الشكل رقم (5) أن معامل المسار بين نظام تخطيط موارد المنظمة والقدرة على الاستجابة هو 0.83 و t=8.17 و هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01. وهذا يشير إلى وجود أثر إيجابي لاستخدام نظام تخطيط موارد المنظمة في القدرة على الاستجابة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل. وفي المقابل، تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية لا يوجد لها أي أثر في القدرة على الاستشعار.
والقدرة على الاستجابة وهذا يتضح من قيم معاملات المسار الصغيرة جداً β=0.05 وقيم
التغير دالة إحصائياً 0.35; P=0.38; t=0.82 متوافقة عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α. وفيما يتعلق
بالتكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، يتضح من الشكل رقم (5)
أن التكامل يؤثر على القدرة على الاستشعار، إذ بلغت قيمة معامل المسار β=1315 و t=1.96 و هي
دالة إحصائياً 0.02 ≤ P عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α. وفيما يتعلق بالاستجابة، بلغت قيمة معامل
المسار β=1318 و t=1.88 و هي دالة إحصائياً 0.03 ≤ P عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α. وهذا يشير إلى
وجود أثر إيجابي للتكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في القدرة
على الاستشعار والاستجابة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل. ويمكن تلخيص نتائج اختبار الفرضيات
بالجدول رقم (23).

الجدول رقم (23) ملخص نتائج اختبار الفرضيات

<table>
<thead>
<tr>
<th>الفرضية</th>
<th>نص الفرضية العدمية</th>
<th>الفرضية</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>الفرضية الأولى H01:</td>
<td>أن استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة التي تحتوي على نماذج أكثر لتحقيق التكامل بين الوحدات الوظيفية، لا يؤثر على تحقيق الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>الفرضية الثانية H02:</td>
<td>أن استخدام تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للاتصال تساعده في تحقيق تكامل المنظمة مع المنظمات الأخرى، لا يؤثر في تحقيق الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>الفرضية الثالثة H03:</td>
<td>أن التكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للاتصال لا يؤثر في تحقيق الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة 0.05 ≤ α.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
الفصل الخامس

النتائج والاستنتاجات والتوصيات

مقدمة:

(5-1) مقدمة:

(5-2) أهم نتائج هذه الدراسة

(5-3) أهم الاستنتاجات هذه الدراسة

(5-4) أهم توصيات هذه الدراسة
الفصل الخامس

النتائج والاستنتاجات والتوصيات

(5-1) مقدمة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظام تخطيط موارد المنظمة، تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، والتكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي. ولتحقيق أهداف الدراسة المنشودة، قام الباحث بتطوير نموذج جديد للدراسة معتمداً بشكل رئيسي على دراسة الأدبيات السابقة ذات العلاقة. إذ احتوى النموذج على اربعة محاور رئيسية هي:

- نظام تخطيط موارد المنظمة
- وتقنية الأعمال الإلكترونية
- التكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية
- الذكاء التنظيمي.

وركزت الدراسة الحالية على تطبيق وفحص النموذج المطور في مجموعة نقل. ولأغراض الإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها، تم تطوير استبانة للدراسة لجمع البيانات من المديرين ورؤساء الأقسام العاملين المستخدمين لنظام تخطيط موارد المنظمة في مجموعة نقل. وقبل عملية جمع البيانات تم تحكيم الاستبانة من قبل أساتذة مختصين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية منها، والخاصة للتحقق من مدى صدق فقراتها، ووضوحها، وسلامة لغتها ومضمونها، وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة. وقد تم الأخذ بآرائهم واقتراحاتهم، إذ تم إعادة صياغة بعض
الفقرات وحذف بعض الفقرات، وبعد إجراء التعديلات المطلوبة، على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضمونها في فقراتها، قام الباحث بتوزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة وقد تم إسترجاع استبانة صالحة لأغراض التحليل الإحصائي. وتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS 17.0 و SmartPLS 2.0 M3) والذي يعتمد منهج Structural Equation Modeling (SEM)

وبعد إجراء واكتمال عملية تحليل بيانات الدراسة إحصائياً كما وردت في الفصل الرابع، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج.

(5-2) أهم نتائج هذه الدراسة

أدى تحليل بيانات الدراسة التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة إلى جملة من النتائج والاستنتاجات الهامة والتي من الممكن والمتأمّل أن تتيح وتعزز الأدبيات، والنظريات ذات العلاقة بموضوع الدراسة. كما يأمل الباحث أن تُقود نتائج هذه الدراسة إلى مجموعة من القرارات الهامة والمفصلية لشركات مجموعة نقل في الأردن بشكل خاص، وإلى جميع الشركات الأردنية بشكل عام.

ويزود الباحث من خلال النقطة التالية أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:
أن أفراد عينة الدراسة غالبيتهم من الذكور، وفي سن الشباب، ويحملون مؤهلات علمية تمكنهم من القيام بعملهم بكفاءة وفاعلية، ويدلكون خبرة كافية.

أن استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة في مجموعة نقل جاء بدرجة مرتفعة المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

أن نظام تخطيط موارد المنظمة المستخدم في مجموعة نقل يركز على التخطيط المسبق وجدولة الأعمال أكثر من النظام التركيز على النماذج التحليلية كإدارة علاقات الزبائن. واتجاه هذه النتيجة متفقّة مع ما توصل إليه (Hus, 2013) من أن الشركات تتباين في عدد النماذج المستخدمة داخل نظام تخطيط موارد المنظمة.

أن مستوى استخدام تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في مجموعة نقل جاء بمستوى مرتفع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

أوضحنت النتائج أن الاعتماد على استخدام قاعدة بيانات متكاملة ووحدة يمكن الشركة من استخراج معلومات تعود بالفائدة على جميع أصحاب المصالح مثل: الإدارة، الموردين، والعملاء.
تستخدم مجموعة نقل موقعها الإلكتروني للتواصل مع عملائها ومورديها ولكن ليس بالدرجة المثالية التي تطمح إليها الإدارة والعاملين معاً. وهذا ربما يعود إلى قلة المهارات التكنولوجية التي يمتلكها العملاء والعاملين لدى الموردين للنفاصل مع مجموعة نقل من خلال موقعها الإلكتروني.

هناك تكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة المستخدم في مجموعة نقل والنظم التكنولوجية المستخدمة لدى شركاء الأعمال. وهذه النتيجة أتفقت مع ما توصل إليه (Hus, 2013) من ضرورة التكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتقنية الأعمال الإكترونية لخلق قيمة للأعمال وتحسين الأداء.

تتمتع مجموعة نقل بقدرة عالية على استشعار التغيرات الحاصلة في بيئة العمل من خلال خلق معرفة عن السوق الذي تعمل به (مثل: اتجاه السوق، وأعمال المنافسين، والتغيرات التنظيمية، والتحولات الثقافية، والتطورات التكنولوجية).

تتمتع مجموعة نقل بقدرة عالية على الاستجابة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل من خلال زيادة دقة البيانات المستخدمة من خلال الشركاء التجاريين.

يؤثر استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة الذي يحتوي على نماذج أكثر لتحقيق التكامل بين الوحدات الوظيفية على تحقيق الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة 0.05α.
يؤثر استخدام تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية التي تساعده في تحقيق تكامل المنظمة مع المنظمات الأخرى في تحقيق الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

أن التكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتيكولوجيا الأعمال الإلكترونية يؤثران في تحقيق الذكاء التنظيمي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

أن نظام تخطيط موارد المنظمة يؤثر على قدرة الشركة على استشعار التغيرات الحاصلة في بيئة العمل.

أن نظام تخطيط موارد المنظمة يؤثر على قدرة الشركة على الاستجابة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل.

أن نظام تخطيط موارد المنظمة يؤثر في قدرة الشركة على الاستجابة أكثر من أثره على قدرة الشركة على استشعار التغيرات الحاصلة في بيئة العمل.

لا تؤثر تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في قدرة الشركة على الاستشعار والاستجابة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل. وهذه النتيجة غير متوقعة، ولكن ربما يعود السبب إلى عدم دقة المقياس المستخدم لقياس تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية. وربما أنه بالرغم من استخدام تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية لا يتم استخدام أدوات تحليلية مقدمة لكي تتمكن الشركة من استشعار التغيرات المحتملة.
في بيئة الأعمال والاستجابة لها في الوقت المناسب. والسبب الأكثر منطقية هو أن استخدام تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية بشكل مستقل وغير مترابط معبقية النظام المستخدمة لن يؤدي إلى تدفق البيانات والمعلومات بين شركاء الأعمال في الوقت الحقيقي الذي يمكنهم من استشعار التغييرات والاستجابة لها.

- يوجد آثر للتكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في القدرة على استشعار التغييرات الحاصلة في بيئة العمل.

- يوجد آثر للتكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في القدرة على الاستجابة.

(5-3) أهم استنتاجات هذه الدراسة

بناءً على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، يمكن صياغة الاستنتاجات الهامة التالية.

- تولي مجموعة شركات نقل اهتماماً خاصاً وحرصاً كبيراً على توظيف كفاءات مؤهلة وذات مستوى تعليمي عال لضمان تنفيذ أنشطتها والمحافظة على مستوى تنافسيتها.
تمتلك مجموعة نقل نظام تخطيط موارد المنظمة يحتوي على النماذج التشغيلية كالتخطيط وجدولة الإنتاج ولكن يفتقر إلى النماذج التحليلية لإدارة معلومات علاقات الزبائن.

تعتمد مجموعة نقل على تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للتواصل مع عملائها ومورديها.

تسعى مجموعة نقل إلى المحافظة على مستوى مرتفع من التكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة والنظم المستخدمة لدى شركاء أعمالها الآخرين للمحافظة على تنافسيتها.

أن توفر واستخدام نظام تخطيط موارد المنظمة بكفاءة وفاعلية يرفع من قدرة الشركة على استشعار التغييرات الحاصلة في بيئة العمل والاستجابة لها في الوقت المحدد.

أن الاعتماد على استخدام تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية بشكل منفصل دون ربطها بالنظم المستخدمة داخل المنظمة لن يساعد الشركة في استشعار التغييرات الحاصلة في بيئة العمل والاستجابة لها.

أن التكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية يساعد الشركة على استشعار التغييرات الحاصلة في بيئة العمل والاستجابة لها في الوقت المناسب.
(5-4) أهم توصيات هذه الدراسة

بالاعتماد على نتائج واستنتاجات هذه الدراسة، يمكن تقديم جملة من التوصيات التي من الممكن أن توخذ بعين الاعتبار من قبل شركات مجموعة نقل بشكل خاص وجميع الشركات الأخرى بشكل عام، وذلك فيما يخص زيادة القدرة على استشعار التغيرات الحاصلة في بيئة العمل والاستجابة لها من خلال استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية. كما يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تهم الباحثين في المستقبل لإجراء بحوث تعود بالفائدة على الشركات ومنظومة المعرفة بشكل عام.

- لزيادة قدرة الشركة على استشعار التغيرات الحاصلة في بيئة والاستجابة لها في الوقت المناسب، ضرورة تضمين نظام تخطيط موارد المنظمة بالمزيد من النماذج التحليلية.

- لتحسين مستوى الذكاء التنظيمي للشركة لابد من تفعيل استخدام تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية للاتواصل مع العملاء والموردين؛ الأمر الذي يمكن الشركة من استشعار التغيرات الحاصلة في حاجات ورغبات العملاء. كما يمكنها من استشعار التغيرات في مستوى الطلب، وسلوك المنافسيين.

- العمل على تحسين مستوى التكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية لخلق أثر إيجابي لها على قدرة الشركة على استشعار التغييرات الحاصلة في بيئة العمل والاستجابة لها.

- على الباحثين إجراء مزيد من الدراسات للتعرف على العوامل المؤثرة والمعززة لتحسين الذكاء التنظيمي كالقدرات التكنولوجية المتاحة، والبنية التكنولوجية المتاحة، واستراتيجيات التنافس.
المستخدمة، وكم تفاوت العنصر البشري، والثقافة التنظيمية السائدة، ونمط الإدارة السائد، ومستوى البنية التكنولوجية الوطنية المتاحة.

- على الباحثين استخدام النموذج المطور في هذه الدراسة وتطبيقه على قطاعات وبينات مختلفة للتأكد من امكانية تعميمه وبيان صلاحيته من جهة، وكذلك التحقق من النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة وتمكنية تعميمها على كافة الشركات.

- على الباحثون محاولة التعرف على لماذا نظام تخطيط موارد المنظمة يؤثر بشكل أكثر على الاستجابة منها على الاستشعار.

- يستطيع الباحثون توسيع أطراف الدراسة من خلال إضافة الأداء التنظيمي، أو الميزة التنافسية كمتغير تابع واعتبار الذكاء التنظيمي كمتغير وسيط.

- يستطيع الباحثين التعرف على أثر نظام تخطيط موارد المنظمة، وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، والتكامل بين نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في تحقيق الاستراتيجيات التنافسية من خلال الذكاء التنظيمي.

- على الباحثين التعرف على أثر المعرفة التي يتم نقلها من خلال نظام تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في تحسين جودة القرارات الإدارية.
المراجع
المراجع العربية

1. أبو جارور، سحر (2009)، "أثر العوامل الداخلية والخارجية على تطبيق الأعمال الإلكترونية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

2. التكريتي، سعد غالب والعملاق، بشير عباس (2006)، "تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية، دار المنهج للتوزيع والنشر، عمان، الأردن.


4. الخطيب، فهد الحسني فلاح (2002)، "التجارة الإلكترونية وأثرها في المركز الاستراتيجي للشركات، دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الصناعية الأردنية"، دراسات العلوم الإدارية المجلد 29 العدد 1.

5. الزبن، تامر نواف (2013)، "أثر تطبيق تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الذكاء التنظيمي: دراسة ميدانية في شركات الأدوية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط الأردنية، عمان، الأردن."

7. العمري، أيمن أحمد إبراهيم (2009)، "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات"، رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة: فلسطين.

8. اللوزي، إيناس (2008)، "تحقيق تجريبي للعوامل المؤثرة على نجاح تطبيق أنظمة تخطيط موارد المنظمة في الأردن". رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.


10. المحاميد، أسعد محمد والسليحات، نمر، والعبادي، هيثم (2012)، "أثر جودة خدمات ووظائف نظم الأعمال الإلكترونية في الاستخدام الفعلي للكنظام: دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن"، العلوم الإدارية، المجلد 8، العدد 4، ص. ص. 742-787.

11. بركات، عبد الله (2011)، "قياس أثر تطبيق تخطيط موارد المنشأة على العائد على الاستثمار في الشركات الصناعية السعودية - دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة السعودية"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة.
12. حسان، شذى (2010) العوامل الحرة في نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة، رسالة
(ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

13. شتيوي، أيمن أحمد (2007)، دراسة استكشافية لتأثير تطبيق نظم تخطيط موارد المنظمة
المشروعة على ممارسة المحاسبة الإدارية ودور المحاسبين الإداريين في منشآت الأعمال
السعودية، جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، العدد الثاني،
مارس، 2007.

14. عبد الفضيل، محمد رمضان أحمد (2009)، العوامل المؤثرة على بنى وتطبيق أساليب التجارة
الإلكترونية في شركات التجارة الخارجية بجمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير، قسم إدارة
الأعمال كلية التجارة بنين، جامعة الأزهر مصر.

15. فاعوري، أسماء (2012)، أثر فاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة على تميز الأداء المؤسسي;
دراسة تجريبية في أمانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط
الأردنية، عمان، الأردن.
المراجع الأجنبية


38. Goranson, H. (1999), the Agile Virtual Enterprise: Cases, Metrics, Tools, Quorum Books, Westport, CT.


49.Hus, Pei-Fang, 2013, Integrating ERP and e-business: Resource complementarity in business value creation, College of Technology Management, National Tsing Hua University, No. 101, Section 2, Kuang-Fu Road, Hsinchu 30013, Taiwan.


68. Pile, T. (2000), Staying in Touch with the fundamentals, Internet marketing Workshop. (De Montfort University).


96. Ying, Lu & Ramamurthy, K (2011) " Understanding the Link between IT Capability & Organizational Agility", *MIS Quarterly* Vol. 35 No. 4 pp. 931-954.


قائمة الملاحق

الملحق رقم (1): قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)

الملحق رقم (2): أداة الدراسة (الاستبانة)
الملحق رقم (1): قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)

<table>
<thead>
<tr>
<th>الرقم</th>
<th>اللقب العلمي والاسم</th>
<th>مكان العمل</th>
<th>التخصص</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>أ.د. محمد عبدالعال النعيمي</td>
<td>جامعة الشرق الأوسط</td>
<td>إدارة أعمال</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>أ.د. ليث سلمان الربيعي</td>
<td>جامعة الشرق الأوسط</td>
<td>تسويق</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>د. إبراهيم بكر حسين</td>
<td>جامعة المجمعة / السعودية</td>
<td>إدارة أعمال</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>د. سوزان عتوم</td>
<td>جامعة جرش</td>
<td>إدارة أعمال</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>د. أحمد علي الصالح</td>
<td>جامعة الزيتونة</td>
<td>إدارة أعمال</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>د. الحارث محمد أبوحسين</td>
<td>جامعة عمان العربية</td>
<td>إدارة أعمال</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>د. أحمد ملكاوي</td>
<td>جامعة عمان العربية</td>
<td>إدارة أعمال</td>
</tr>
</tbody>
</table>
أخي الفاضل / أختي الفاضلة،

أقوم حالياً بإجراء دراسة علمية تهدف إلى اختبار تقييم الأهمية النسبية لنظم تخطيط موارد المنظمة، وتقنية الأعمال الإلكترونية للإتصال، والتكامل بينهما في تحقيق الذكاء التنظيمي في مجموعة نقل كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية.

إن إجاباتكم تعتبر غاية في الأهمية لنجاح هذه الدراسة. كما نود أن نؤكد لكم أن إجاباتكم على أنها "سرية للغاية" وللباحثين العلمي فقط لذلك، الرجاء الإجابة على أسئلة الاستبانة من منظور ومسؤوليات عملكم الحالية. كما يرجى العلم أن هذه الاستبانة صممت لتكون قابلاً للتطبيق على جميع الشركات العاملة في قطاع الصناعة الأردنية. فمن الممكن أن تكون بعض الأسئلة لا تنطبق على الشركة التي تعملون فيها. يرجى محاولة إجابة جميع الأسئلة ولكن إذا كنت غير متأكد من إجابة معينة، أو تعتقد أنها سوف تكون مضللة، يرجى ترك السؤال دون إجابة محددة.

شكرًا لكم مسبقاً

الباحث/ ضياء كامل شحاتيت
– +962799939704 || +970597909119

الجزء الأول: المعلومات الديموغرافية

<table>
<thead>
<tr>
<th>الجنس: □ ذكر □ أنثى</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>العمر: □ أقل من 20 سنة □ 20-24 سنة □ 25-29 سنة</td>
</tr>
<tr>
<td>□ 30-34 سنة □ 35-39 سنة □ 40 سنة فأكثر</td>
</tr>
<tr>
<td>السنوات الأخيرة: □ أقل من 5 سنوات □ 5-9 سنوات</td>
</tr>
<tr>
<td>□ 10-14 سنة □ 15-19 سنة □ أكثر من 20 سنة</td>
</tr>
<tr>
<td>المستوى التعليمي: □ ثانوية عامة □ بكالوريوس</td>
</tr>
<tr>
<td>□ دراسات عليا □ دبلوم (كلية مجمع)</td>
</tr>
<tr>
<td>المسمى الوظيفي: □ رئيس قسم □ نائب مدير</td>
</tr>
<tr>
<td>□ مدير □ موظف</td>
</tr>
</tbody>
</table>

الباحث/ ضياء كامل شحاتيت – 1911970597909119 | 962799939704
<table>
<thead>
<tr>
<th>الفقرة</th>
<th>المفهوم</th>
<th>بدلاء الإجابة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) معابد المشترات.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بعمليات إدارة الموارد الأولية والمخزون.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بعمليات التصنيع.</td>
<td>واقي نصي، واقي نصي معابد المخزون.</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بعمليات البيعات، وإدخال طلبات الزبائن.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بعمليات البيعات، وإدخال طلبات الزبائن.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بالتخطيط المسبق وجدولة الأعمال.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بإدارة علاقات الزبائن.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بإدارة علاقات الزبائن.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بإدارة علاقات الزبائن.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بإدارة علاقات الزبائن.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بإدارة علاقات الزبائن.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بإدارة علاقات الزبائن.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بإدارة علاقات الزبائن.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بإدارة علاقات الزبائن.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بإدارة علاقات الزبائن.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بإدارة علاقات الزبائن.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة على وحدة خاصة (نظام فرعى) بإدارة علاقات الزبائن.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
</tbody>
</table>

الجزء الثاني: تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية

<table>
<thead>
<tr>
<th>الفقرة</th>
<th>المفهوم</th>
<th>بدلاء الإجابة</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>13</td>
<td>استخدام الشبكة داخلية عامة (Extranet) في عمليات الإتصال مع مورديها وعملائها.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>استخدام الشبكة مباشرة (Website) للوصول مع مورديها وعملائها.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>استخدام الشبكة مباشرة (Website) للوصول مع مورديها وعملائها.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>استخدام الشبكة مباشرة (Website) للوصول مع مورديها وعملائها.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>استخدام الشبكة مباشرة (Website) للوصول مع مورديها وعملائها.</td>
<td>لا أوافق</td>
</tr>
</tbody>
</table>

 partes de la pág.: 130
لا راضٍ عن مستوى الخدمة التي يزودها فريق تكنولوجيا المعلومات (IT) في قيادة مسيرة التطور والتحديث في أنظمة وغيرها.

18 مسئولية وملكية إعداد وتصميم نظام ERP لتقع على عاتق المستخدم والإدارة وليس وحدة تكنولوجيا المعلومات (IT) حيث إن دور وحدة تكنولوجيا المعلومات هو مجرد تنفيذي.

الجزء الرابع: التكامل بين نظم تخطيط موارد المنظمة وتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية

يمكن الوصول إلى نظام تخطيط موارد المنظمة من قبل شركاء الأعمال الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني أو نظام تبادل البيانات الإلكترونية (EDI) أو شبكات المعلومات أخرى.

19 تتكامل نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة مع نظم الأعمال الإلكترونية الأمامية (Front-end System).

20 تتكامل نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة مع نظم المعلومات شركاء الأعمال.

21 تستخدم الشركة شبكات إلكترونية للتواصل مع مورديها في تخطيط الإنتاج.

22 تستخدم الشركة شبكات إلكترونية للتواصل مع مورديها في تحديد الطلبات والتوريد.

23 يستخدم العملاء الشبكات الإلكترونية في إجراء طلباتهم.

هذا الجزء يهدف إلى جمع البيانات المتعلقة بذكاء الشركة (الاستشعار، الاستجابة). يرجى وضع اشارة X في العامود المناسب. الخيارات المتاحة هي: غير موافق بشدة، غير موافق، محيد، موافق، موافق بشدة.

جداول الإجابة

<table>
<thead>
<tr>
<th>الفقرة</th>
<th>الفئة</th>
<th>لا أوافق على الإطلاق</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>الأかない الإجابة</td>
<td>أوافق بشدة</td>
<td>موافق بشدة</td>
</tr>
<tr>
<td>أوافق</td>
<td>محيد</td>
<td>موافق</td>
</tr>
<tr>
<td>لا أوافق</td>
<td>أوقف بشدة</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

الجزء الخامس: الذكاء التنظيمي

Organization Agility

(1- الاستشعار)

1- الاستشعار

26 تستطيع الشركة جمع معلومات الأعمال من مصادر مختلفة (مثل: العملاء، المنافسين، والموردين).

27 تتمتع الشركة بقدرة عالية على خلق معرفة عن السوق الذي تعمل به (مثل: تحليل السوق، والتحليلات التنافسية والتجزئة، والتطورات التكنولوجية...).

28 تملك الشركة القدرة على تفسير معلومات الأعمال في محتوى مستوياتها الإدارية (الإدارة العليا، والإدارة الوظيفية والإدارة التشغيلية).

29 تملك الشركة القدرة على تحليل معلومات الأعمال باشكالها المختلفة سواء كانت نصية أو صوتية أو مقاطع صوتية وديودية.

30 تتمتع الشركة بقدرة عالية على تحديد أولويات أهم التغييرات الوبائية في البيئة الأعمال.

31 تملك الشركة القدرة على تقديم معلومات الأعمال إلى صناع القرار في الوحدات الوظيفية المختلفة داخل المنظمة.
<table>
<thead>
<tr>
<th>عدد السطر</th>
<th>نص السطر</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>32</td>
<td>تستطيع الشركة تطوير رؤية واضحة للطلب في سلسلة التوريد التابعة لها في الوقت الحقيقي.</td>
</tr>
<tr>
<td>33</td>
<td>يتمكن الشركة من الاستعداد لمواجهة التغيرات في بيئة الأعمال.</td>
</tr>
<tr>
<td>34</td>
<td>تتمتع الشركة بقدرة عالية على تقديم منتجات ذات جودة عالية في الأمد الطويل.</td>
</tr>
<tr>
<td>35</td>
<td>تستطيع الشركة بسرعة تقديم منتجات جديدة إلى السوق.</td>
</tr>
<tr>
<td>36</td>
<td>تملك الشركة السرعة والقدرة على حل قيمة مضافة إلى المنتجات الحالية.</td>
</tr>
<tr>
<td>37</td>
<td>تستطيع الشركة إدخال منتج جديد إلى السوق أسرع من المنافسين الآخرين.</td>
</tr>
<tr>
<td>38</td>
<td>تملك الشركة القدرة على تعديل حجم الإنتاج (منتجاتها الحالية) بسهولة.</td>
</tr>
<tr>
<td>39</td>
<td>تعم الشركة بشكل متزامن على البيانات نفسها مع شركاء الأعمال التجاريين.</td>
</tr>
<tr>
<td>40</td>
<td>تضع الشركة خططها بالتعاون مع شركاء الأعمال التجاريين.</td>
</tr>
<tr>
<td>41</td>
<td>تسمح الشركة للشركاء بالاستفادة من البيانات الخاصة بها لتحقيق الأهداف المشتركة.</td>
</tr>
<tr>
<td>42</td>
<td>تملك الشركة القدرة على زيادة دقة البيانات المستخدمة من خلال الشركاء التجاريين.</td>
</tr>
<tr>
<td>43</td>
<td>تقوم الشركة بتطوير الأعمال الإلكترونية بشكل متزامن.</td>
</tr>
<tr>
<td>44</td>
<td>وبالتعاون مع العديد من الشركات في سلسلة التوريد.</td>
</tr>
<tr>
<td>45</td>
<td>تصمم الشركة عبائتها التجارية بشكل متزامن.</td>
</tr>
<tr>
<td>46</td>
<td>وبالتعاون مع العديد من الشركات في سلسلة التوريد.</td>
</tr>
<tr>
<td>47</td>
<td>تتمتع الشركة بقدرة عالية في خلق درجة عالية من الإتصال بين عمليات الأعمال في المنطقة.</td>
</tr>
<tr>
<td>48</td>
<td>تملك الشركة القدرة على التكيف مع التغيرات الجارية في السوق.</td>
</tr>
<tr>
<td>49</td>
<td>تمكن الشركة العاملين فيها من أخذ إجراءات معينة في عمليات الأعمال.</td>
</tr>
<tr>
<td>50</td>
<td>تتمتع الشركة بالمرونة في التعامل مع التغيرات الجارية في البيئة العملية.</td>
</tr>
<tr>
<td>51</td>
<td>تملك الشركة القدرة على توليد استراتيجيات عمل جديدة عند الضرورة.</td>
</tr>
</tbody>
</table>