

# أثر فعالية نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الأسبقيات التنافسية

( دراسة تطبيقية على شركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية )

إعداد

عماد عبد العزيز عيد القصبى النجار

مدرس إدارة الأعمال - معهد الدلتا العالى للحاسبات بالمنصورة

أستاذ مساعد إدارة الأعمال - جامعة شقراء - المملكة العربية السعودية

## الملخص:

تتناول هذه الدراسة بيان العلاقة بين فعالية نظم تخطيط موارد المؤسسة وتحقيق الأسبقيات التنافسية، كما تهدف أيضا إلى معرفة أثر فعالية نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الأسبقيات التنافسية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستقصاء كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (١٠٩٠) عاملاً في شركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية.

وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين فعالية نظم موارد المؤسسة وتحقيق الأسبقيات التنافسية بصورة طردية، أيضا وجود تأثير معنوي لفعالية نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الأسبقيات التنافسية. كما خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها: اهتمام الإدارة بتحسين قدرات المستخدمين لنظم تخطيط موارد المؤسسة، زيادة وعى العاملين بأهمية عنصر التكلفة، الإهتمام بتحقيق حاجات العملاء وتوقعاتهم.

الكلمات المفتاحية: نظم تخطيط موارد المؤسسة، الأسبقيات التنافسية.

This study investigate the relationship between the Effectiveness of Enterprise Resource Planning Systems and achieving the Competitive Priorities. and aims also to determine the impact of the Effectiveness of Enterprise Resource Planning Systems in achieving the Competitive Priorities. the researcher adopted the descriptive analytical approach and used a questionnaire as a primary tool for data collection. The study population consisted of (1090) employee in Private pharmaceutical production companies in Dakahlia Governorate.

This study revealed a positive correlation relationship between Effectiveness of Enterprise Resource Planning Systems and achieving the Competitive Priorities. Also there is a significant effect of the Effectiveness of Enterprise Resource Planning Systems in achieving the Competitive Priorities. The study concluded with a set of recommendations the most important: Management's should pay attention to improving the capabilities of users of enterprise resource planning systems, Increased awareness of the importance of the cost element, Take care of customer needs and expectations.

Keywords: Enterprise Resource Planning Systems, The Competitive Priorities.

تمهيد:

تواجه المؤسسات والشركات اليوم مجموعة من التحديات التنافسية التي نشأت نتيجة للتغيرات في البيئة الخارجية، مما يزيد من الصعوبة الى تواجها هذه الشركات في سبيل تحقيق المزايا التنافسية، لذا اهتمت الادبيات المعاصرة بنظم المعلومات اهتماما كبيرا وذلك لما لها من تأثير جوهري في تحقيق مواقع تنافسية متميزة ترتكز على الإستخدام الأمثل للمعلومات.

ونظرا لأهمية المعلومات ودورها الكبير في استمرارية وبقاء المنظمات في البيئة المتغيرة والبيئة التنافسية المعقدة، لا بد أن تقوم المنظمات بإجراءات فعالة ومميزة لتحقيق أهدافها، حيث اننا نعيش أيضا في عصر تكنولوجيا المعلومات الذي يوفر لنا أنظمة متطورة تتوافق مع متطلبات المنظمات على جميع المستويات الإدارية والتي تساهم في تحقيق الاهداف بشكل فعال (Tutzauer & Sanders (1999).

وقامت العديد من المؤسسات والشركات الكبيرة بتنفيذ نظم معلومات جديدة باسم أنظمة تخطيط موارد المؤسسات Enterprise Resource Planning (ERP)، حيث أن نظم تخطيط موارد المؤسسات تعتبر أنظمة برمجيات أعمال مرتبطة مع بعضها البعض وقادرة على مشاركة المعلومات والوصول اليها بالوقت المناسب (Tsai, & Hsu (2010). وتقدم أنظمة تخطيط موارد المؤسسات حولا عن طريق تزويد الإدارات بفهم أفضل وشفافية أكثر لجميع عمليات الأعمال التي تحدث، بحيث تصبح عمادا أساسيا لا يمكن الإستغناء عنها (Ayyagari (2011).

ونظرا لأهمية مجال التطبيق حيث تعتبر صناعة الدواء من الصناعات المربحة، وبالتالي تكون المنافسة شديدة والسعى دائم للحصول على التطور التكنولوجي، ومن هنا تأتي أهمية الدراسة في محاولة الإستفادة من نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الأسبقيات التنافسية، وذلك بالتطبيق على شركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية.

## الإطار النظري والدراسات السابقة

### أولاً: مفاهيم الدراسة:

#### أ. نظم تخطيط موارد المؤسسة ERP :

عرفه Alballee and Al-Mudimigh (2011) بأنه نظام تتكامل فيه برمجيات نظم المعلومات بشكل متناغم مع عدد من أجزاء المنظمة في قاعدة بيانات موحده، حيث يُعبر عن النظام بأنه مخزن للبيانات. كما عرفه Kennerly and neely (2001) بأنه حزمة برمجيات تطبيقية قياسية قابلة للتخصيص، بنفس الوقت تتضمن حلولاً متكاملة للوظائف الرئيسية في المنظمة ابتداءً من سلسلة التوريد ومراقبة المخزون وإدارة علاقات الزبائن والمحاسبة والمالية وإدارة الموارد البشرية، وتم تصميم هذا النظام بهدف تعزيز وتحسين القدرة التنافسية للمنظمة عن طريق توليد المعلومات ذات الخصائص العالية مثل الدقة، وتوفير المعلومات بالوقت المناسب وغيرها من المزايا.

كما عرفه مكو ويوسف (٢٠١٦) بأنه مجموعة من الأنظمة تعمل سوياً لإتمام العمليات الخاصة بالمؤسسة وربطها بشكل موحد ومتكامل، فمهما كانت طبيعة العمل (خيري، تجاري، ... إلخ) يمكن تطبيقه، كما ويغنيها عن إستعمال أنظمة وبرمجيات مختلفة من عدة شركات. وعرفه الزيات (٢٠١٨) على أنه نظام معلومات متكامل يساعد في إدارة عمليات عبر الوظائف المختلفة داخل حدود المنشأة، وذلك من خلال ربطها بقاعدة بيانات مركزية تعمل مع مختلف الوظائف بالمنشأة للتنسيق فيما بينها لسهولة تدفق المعلومات حيث تزيد الإنتاجية ومرونة العمل وتشمل المالية والموارد البشرية والصناعية وإدارة المواد والبيع والتوزيع.

في حين عرفه حافظ (٢٠١٤) بأنه نظام معلومات متكاملة تتكون من مجموعة من البرامج المتكاملة لتدفق المعلومات بين إدارات المنظمة بهدف خلق قيمة مضافة تتمثل في تقديم معلومات دقيقة في الوقت المناسب بما يمكن من اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب في كافة الإدارات داخل المنظمة وتؤدي إلى خفض التكلفة بتكامل الإدارات وسهولة تدفق المعلومات بينها .

وقدم العبيدي وإبراهيم (٢٠١٧) تعريفاً بأنه نظام يتكون من مجموعة أنظمة مترابطة تعمل كنظام موحد متكامل (Integrated system) بقاعدة بيانات واحدة (مشتركة)، وتتصل فيما بينها كوحدة متكاملة في جميع أقسام وإدارات المنظمة، لتتمكن من استخدام وإدارة مواردها المعلوماتية والمادية والبشرية بفعالية وكفاءة. بينما عرفه الفاعوري (٢٠١٢) بأنه هو نهج قياسي متكامل مؤتمت للعمليات تنصهر فيه المعايير القياسية الفضلى لتلك الإجراءات بما يضمن الإدارة والتحكم بموارد المنشأة لضمان إستمرارها وإزدهارها ونجاحها.

#### أبعاد فعالية نظم تخطيط الموارد ERP : -

إن التغيير المستمر والتعقيد المتزايد في بيئة المؤسسات والشركات، والتوسع في استخدام نظم المعلومات والذي أدى إلى تحمل المؤسسات إلى الأعباء المالية والتكاليف، الأمر الذي يتطلب ضرورة قيام المؤسسات بالتأكد من فعالية تلك النظم، ففعالية نظم المعلومات تعبر عن قدرة هذه النظم على ما تقدمه من معلومات وخدمات مختلفة وذات جودة، مع تحقيق درجة معينة من الرضا للمستخدم والتي تأتي من خلال المعلومات الجيدة والاستخدام الجيد لها.

وفي ضوء الدراسات العلمية السابقة فإن فعالية نظم تخطيط الموارد ERP تتضمن مجموعة من الأبعاد الأساسية إتفقت معظم الدراسات السابقة عليها (Ram et al. (2013) & بدروريان (٢٠١٥) & الفاعوري (٢٠١٢)) وهي كالتالي:

- جودة المعلومات Information Quality.
- جودة النظام System Quality .
- رضا المستخدمين users satisfaction .

ومن ثم سوف يعتمد الباحث على هذه الأبعاد الأساسية في تلك الدراسة. وفيما يلي عرضاً موجزاً لهذه الأبعاد وذلك على النحو التالي:

## - جودة المعلومات: Information Quality

عرفها (2003) DeLone and McLean بأنها مدى صحة المخرجات لنظم تخطيط موارد المؤسسات من حيث الدقة، إكمال المعلومات وترابطها، درجة الموثوقية، الشمولية، قابلية المعلومات للتحليل والإستخدام، قابليتها للإستخدام في صنع القرار. وعرّفها الفاعوري (٢٠١٢) بأنها وصف المعلومات بخصائص مثل الدقة والشمولية وأن تكون مفهومه ومقروءة، والتوقيت والحدثة و وضوح الموضوع .

## - جودة النظام: System Quality

عرفها (2013) Ram et al. بأنها عبارة عن قدرة النظام على تحقيق الأهداف المرجوة منه من حيث القدرة على إتخاذ القرار، الاستجابة للتغيرات في نشاطات الأعمال، الثبات، المرونة، سهولة الإستخدام، التكامل و الترابط بين وحدات الأعمال الفرعية، حيث تعتبر كفاءة النظام في غاية الأهمية لنجاح تنفيذ نظم تخطيط موارد المؤسسات.

وعرّفها الفاعوري (٢٠١٢) بأنه سهولة الإستعمال والتعلم والمرونة والتكامل بين عناصر النظام ووقت الإستجابة السريعة لحاجه، وجودة التقارير الناتجة عنه.

## - رضا المستخدمين: users satisfaction

عرفها الفاعوري (٢٠١٢) بأنه الرضا عن مخرجات عن مخرجات النظام، وعن البرمجيات المستخدمة، والرضا العام عن كل النظام، بحيث يلبي النظام حاجات المستخدمين له.

## ب. الأسبقيات التنافسية : competitive Priorities

يعرفها شلى وآخرون (٢٠١٨) بأنها تحقيق المنظمة لعنصرى التفرد والتميز فى تقديم خدماتها ومنتجاتها بشكل يحفظ لها بقائها فى مواجهة المنظمات المماثلة. ويعرفها أحمد وآخرون (٢٠١٧) بأنها قدرة المنظمة على تقديم قيمة أفضل للعملاء و الإستجابة للتغيرات السريعة فى رغبات و أذواق المستهلكين واقتناص الفرص فى السوق قبل المنافسين بما يمكنها من الحصول على حصة سوقية أكبر باستمرار، وذلك من خلال: تخفيض السعر، والجودة المرتفعة ، وتقديم خدمات متميزة.

بينما يعرفها حسن (٢٠١٧) على أنها إستغلال المنظمة لقدراتها و مواردها المتنوعة من أجل الحصول على شئ مميز ، يمكنها من إشباع رغبات عملائها الحاليين و المتوقعين بالشكل الذى تتفوق فيه على منافسيها فى القطاع الذى تعمل فيه. كما عرفها (2016) Alghamdi بأنها هي قدرة المؤسسة على أداء عملها بطريقة يصعب على المنافسين تقليدها.

فى ضوء ما تقدم من تعريفات للدراسات السابقة الخاصة بالأسبقيات التنافسية يعرفها الباحث على أنها: إمتلاك المنظمة عناصر التفوق والتميز التى تنفرد بها عن غيرها من المنظمات لإتباعها إستراتيجية منفردة تؤدى إلى تلبية إحتياجات وطلبات العملاء بطريقة أفضل من غيرها .

#### -أبعاد الميزة التنافسية :

فى ضوء الدراسات العلمية السابقة فإن الميزة التنافسية تشتمل على مجموعة من الأبعاد الأساسية ، حيث إتفقت معظم الدراسات السابقة على الأبعاد الأكثر شيوعاً (شلى وأخرون ٢٠١٨ ; Alghamdi 2016 ; Marinagi 2014 ; فليج ٢٠١٨ ; Awwad and Other 2016) التالية:

– البعد الأول : التكلفة **Cost**

– البعد الثانى : الجودة **Quality**

– البعد الثالث : المرونة **Flexibility**

– البعد الرابع : وقت التسليم **Time**

– البعد الخامس : الإبداع **Innovation**

ومن ثم سوف يعتمد الباحث على هذه الأبعاد الخمسة . وفيما يلى عرضاً موجزاً لهذه الأبعاد وذلك على النحو التالى :

#### البعد الأول: التكلفة **Cost**

يشير (2016) Alghamdi إلى هذا البعد بأنه من الأبعاد الرئيسية لمنافسة المنظمات فيما بينها، وذلك لتقليل تكلفة المنتج أو الخدمة المقدمة فضلاً عن إنتاجها بجودة عالية ، مما يؤدي لتحقيق ميزة تنافسية ، بما ينعكس على زيادة حصتها السوقية. ويعرفها (2016) Awwad et al. بأنها إنتاج ما يطلبه العميل من منتجات و خدمات بتكلفة منخفضة ، بما ينتج عن ذلك تقليل تكلفة المنتج من خلال تقليل جميع النفقات الخاصة بدورة الإنتاج.

#### البعد الثانى: الجودة **Quality**

عرفها فليج (٢٠١٨) بأنها القدرة على تقديم منتجات وخدمات تتطابق مع حاجات ورغبات الأفراد المختلفة وكيفية الاستجابة لها فالجودة تُطلب في كل شيء، أى إن النظام الإنتاجي ينبغي أن يتطور لتقليل المعيب كي يكون الإنتاج مطابقاً للمواصفات المحددة مسبقاً، فضلاً عن عدم وجود مجال لإعادة صيانة وتصليح المنتج أى بمعنى آخر تحسين وتطوير العمليات والأداء لتخفيض التكاليف والتحكم في الوقت لتحقيق رغبات وحاجات العملاء. ويشير عبدالله والياس (٢١٠٨) إلى أن الجودة هى المفتاح الأساسى لبناء الميزة التنافسية ، و ذلك من أجل تحقيق التفوق على المنافسين.

#### البعد الثالث: المرونة **Flexibility**

عرف (2016) Alghamdi المرونة على أنها القدرة و القابلية على التغيير من منتج إلى منتج آخر والتغيير من عميل إلى عميل آخر بكفاءة أعلى و بأقل تكلفة ممكنة. كما يعرفها (2016) Awwad et al. على أنها القدرة على الإستجابة بفاعلية للظروف البيئية المتغيرة و القدرة على التعامل مع حالات عدم التأكد ، والقدرة على تغيير مزيج المنتجات و توفير ما يحتاجه ويطلبه العميل.

## البعد الرابع: وقت التسليم Time

يعرفها (Awwad et al. (2016 بأنه تقديم الخدمة أو المنتج للعملاء بالسرعة المطلوبة بالإضافة إلى تطوير المنتجات وتحسين الخدمة المقدمة من خلال العمليات الإنتاجية. وعرفها فليح (٢٠١٨) على أنها بمثابة القاعدة الأساسية للمنافسة من خلال خفض المدة الزمنية والسرعة في تصميم منتجات جديدة وتقديمها في أقصر مدة ممكنة ، بالإضافة إلى تقليل وقت الانتظار و التسليم بالوقت المحدد و سرعة التطوير والتي تقاس بالوقت بين توليد الفكرة والتصميم النهائي وتقديمه .

## البعد الخامس: الإبداع Innovation

يعرفه عبدالله والياس (٢٠١٨) على أنه الإثبات بفكرة أو مجموعة من الأفكار الجديدة وغير المألوفة عند الغير والتي تشكل تحسناً وتطوراً على النمط الموجود. ويعرفها (Alghamdi, (2016 بأنها القدرة على التجديد في المنتجات و الخدمات الموجودة، و إدخال تحسينات على العمليات الشاملة بالمنظمة، والقدرة على تطبيق التكنولوجيا الجديدة بالإضافة لتقليل الوقت اللازم لتطوير تلك العمليات.

ويشير عبدالله والياس (٢٠١٨) إلى أن هذا البعد يعد من الأبعاد الأساسية لتحقيق الميزة التنافسية في ظل طبيعة المنافسة الحالية إذ أن المنظمة تحتاج إلى إيجاد منتجات وسبل حديثة لتأدية وظائفها بحيث تنافس بها المنظمات الأخرى ، حيث أن الإبداع يعتمد على البحث و التطوير بشكل أساسي و هو ما يؤدي إلى الإبداع في المنتجات و بالتالي النجاح للمنظمة .

## ثانياً: الدراسات السابقة:

يمكن تقسيم هذه الدراسات إلى مجموعتين هما:-

### أ- الدراسات الخاصة بنظم تخطيط موارد المنظمة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة للباحثين والكتاب لموضوع نظم تخطيط موارد المنظمة نجد أنها تشتمل على جانبين: الأول تطبيقي ويركز على دراسة ما يعرف بحلول تكنولوجيا المعلومات **Information Technology Solutions** والتي تقدمها الشركات المتخصصة في التكنولوجيا ( **BAAN, Qad, SAP, Microsoft, Oracle & Peoplesoft**)، أما الجانب الثاني: فهو الجانب النظري ويركز على دراسة الآثار التنظيمية القائمة على تبنى واستخدام نظام **ERP** وهذا ما يمكن الإشارة إليه من خلال مجموعة الدراسات التالية وما توصلت إليه من نتائج كالتالي:

استخدمت دراسة (Bradford and Flirin(2003 طريقة البحث القائمة على الاستبيان لدراسة الآثار المرتبطة باستخدام برمجيات **ERP** بهدف تحسين مستويات الفهم التنظيمي لأهمية استخدام هذه البرمجيات، وجاءت نتائج هذه الدراسة بأنه يوجد آثار تنظيمية حقيقية لاستخدام برمجيات **ERP** على محركات الكفاءة التشغيلية.

وفى دراسة (2004) Gattiker and Goodhue تم اختبار تأثير برمجيات ERP فى المتغيرات التشغيلية الأساسية (هيكل التكلفة، مستويات الجودة، ودقة الأداء) لعمليات الاعمال. وخلصت الدراسة إلى وجود آثار تشغيلية (بالنسبة للتكلفة، وتحسين مستويات الجودة) نتيجة استخدام برمجيات ERP، وتختلف هذه الآثار باختلاف الأنشطة ودرجة أتمتة التطبيقات وطبيعة الخصائص التنظيمية للأنشطة.

عملت دراسة (2004) Spathis and Constantinides على قياس أثر استخدام برمجيات ERP فى تعزيز القدرة التنافسية لعدد من الأعمال اليونانية. وخلصت هذه الدراسة إلى حقيقة أن تبني برمجيات ERP غير كثيراً من عمليات الأعمال (خاصة المحاسبية منها)، الأمر الذى وفر فرصة حقيقية للكثير من الشركات عينة البحث لإعادة هندسة أنشطتها بإتجاه إصلاح نظم معلوماتها من ناحية وتطبيقات اعمالها من ناحية أخرى. وطبقاً لتلك الدراسة فإن برمجيات ERP أصبحت أداة أساسية للحفاظ على الموقع التنافسي لمنظمات الأعمال.

بينما أوضحت دراسة (2005) spraakman بأن تبني نظم ERP يتسم بأثر تحويلي كبير على العمليات المحاسبية وبما ينطوى على توفير ابعاد معلوماتية تدعم كثيراً عمليات إتخاذ القرار. إذ وجدت الدراسة من خلال مسح لعينة بحث لعدد من الشركات الكندية ، ان نظم ERP تشتمل على محركات تغيير أعداد الموازنات الرأسمالية من ناحية وعمليات وأنشطة المحاسبة الإدارية من ناحية أخرى . حيث تعمل نظم ERP من خلال معاييرها وأتمتها لأنشطة جمع، وإدخال، ومعالجة، وتحليل، وتقرير المعلومات على جعل العمليات المحاسبية خاصةً عمليات الموازنة، الموازنات الرأسمالية، أعداد قوائم المصاريف التشغيلية، التنبؤ، قياس الأداء والمحاسبة عن التكلفة أكثر دقة، ذات طبيعة تفصيلية، وبعد تقريرى عالى السرعة. وطبقاً لأبعاد العمل والقرارات الجديدة والمتأنية كمحصلة لتبني وإستخدام نظم ERP فإن القدرة التنافسية للشركات عينة البحث تعززت بإتجاه القدرة على إمتلاك ردود أفعال سريعة توائم متطلبات العمل عالية التغيير والتعقيد.

ودراسة (2008) Benco and Prather هدفت إلى معرفه رد فعل السوق للإعلان عن الإستثمار فى أنظمة تخطيط موارد المنشأة من خلال ١١١ منشأة أمريكية . وخلصت الدراسة إلى عدم وجود ما يدعم الإعتقاد بأن أنظمة تخطيط موارد المنشأة يمكن أن توفر فى التكاليف أو تساعد على إيجاد مزايا تنافسية، وأن هناك صعوبة فى معرفة رد فعل السوق الصحيحة لوجود العديد من القيود، منها طبيعة المنشأة، وحجم المنشأة، وقوة المنشأة.

هدفت دراسة (2009) Alexander إلى تقييم فعالية أنظمة تخطيط موارد المنظمة وأثر استخدامها على الأداء الإداري فى البيئات الصناعية. كما هدفت أيضا الى استكشاف أهمية هذه الأنظمة للمدراء والنشاطات الخاصة بالأعمال، وخلصت الدراسة إلى أن التغيرات فى نظم المعلومات عملت على سرعة التأثير فى التخطيط والبيئة ومهارات المدير والقيادة وفاعلية النظام وقدرة المدراء على القيام بمهامهم بما يتلائم مع رضا الموظف. كما أظهرت الدراسة أيضا أن مستوى فهم المدراء وإدراكهم لفاعلية استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة قد ارتفع مما انعكس على أداء الموظف وولاءه وشعوره بالرضا.



وذكرت دراسة (Nauhria et al. (2009) بأن القيود الرئيسية لنظام تخطيط موارد المشروع كاستراتيجية بذاتها هي أن أدوات تخطيط موارد المشروع في حد ذاتها لا تقدم الكثير من القيمة دون تنفيذ المهارة والانضباط، وإزالة التضارب بين مهام تخطيط موارد المشروع العامة على أساس أفضل الممارسات والاحتياجات المحددة للأعمال، وتخصيص برمجيات تخطيط موارد المشروع وفقاً لاحتياجات المنظمة ونقص التدريب والدعم المناسب من قبل الموردين.

في حين هدفت دراسة (Kim (2010 إلى التعرف على أثر تكاليف التحويل في مقاومة العاملين لتنفيذ نظم تخطيط موارد المنظمة. اعتمدت منهجية الدراسة على عينة شركة تصنيع، وجرى عمل إستبيان للعاملين. أشارت نتائج الدراسة إلى أن تكاليف التغيير الغير قابلة للتعديل والتكاليف غير المتوقعه تؤدي إلى زيادة مباشرة في مقاومة المستخدم لنظام تخطيط الموارد وتبين أن هذه التكاليف تؤدي إلى تخفيض القيمة المتصورة والتي يتوقعها المستخدم عند إعادة هندسة عمليات جراء التحويل الناتج عن إدخال تكنولوجيا جديدة للشركة.

وتأتى دراسة محمد وآخرون (٢٠١١) بهدف استكشاف آثار خلق القيمة لبرمجيات ERP على مستوى الشركات الصناعية الأردنية، وخلصت الدراسة إلى حقيقة وجود آثار خلق قيمة ذات دلالة لاستخدام وتوظيف برمجيات ERP خصوصا في مجالات تحقيق أمثلية هيكل التكلفة للمنتج، وتحسين جودة المنتج، وصيانة المنظومة الزبونية.

بينما ركزت دراسة (Elragal and Al Serafi (2011 على معرفة أثر نظم تخطيط الموارد على أداء الأعمال، وقد كانت عينة الدراسة فرع شركة ChemCo العالمية في مصر وقد تم إختيار هذا الفرع كعينة للدراسة نظراً لتطبيق الشركة نظام تخطيط الموارد بشكل فعال. وتشير نتائج الدراسة بأن الكثير من الفوائد والأهداف التابعة لأداء الأعمال المرجوه من نظام تخطيط الموارد في الشركة تحققت بعد تنفيذ النظام، وكما تضمنت نتائج الدراسة بأن هنالك بعض النتائج المرجوه من نظم إدارة الموارد لم تتحقق بالشكل المطلوب والمتوقع، وتلخصت النتائج بوجود علاقة إيجابية بين أداء عمليات الأعمال ونظم تخطيط الموارد.

أما دراسة الفاعورى (٢٠١٢) هدفت إلى الكشف عن تأثير نظم تخطيط موارد المنظمة على تحقيق أداء مؤسسى متميز في أمانة عمان الكبرى. وشملت عينة الدراسة الدائرة المالية في أمانة عمان الكبرى من مستخدمى نظام تخطيط موارد المنظمة. وأشارت أهم نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة بالدليل الإحصائى بين فعالية نظم تخطيط موارد المنظمة وتأثيرها الموحد على تميز أداء أمانة عمان الكبرى. وجرى إعداد إستبيان وتوزيعه على الأعضاء المشاركين في هذه الدراسة.

ودراسة (Al dhaafri and Bin ysoff (2013 هدفت إلى التعرف على الآثار المحتملة للربط بين أنظمة ERP ونظام الجودة الشاملة، وتوجيه ريادة الأعمال لتحقيق تميز في مستوى أداء المنشآت لتقدير مبادرات تنفيذ إستراتيجيات تنظيمية لإيجاد مزايا تنافسية في بيئة الأعمال، وتوصلت الدراسة إلى أنظمة ERP يعد احد جواب الإبتكارات من الناحية التكنولوجية التي تولد مزايا تنظيمية للمشاريع.

وسعت دراسة (Garg, P., & Garg, A (2013) إلى بيان أن أنظمة المعلومات تحسن من إنتاجية وكفاءة المنظمة في منظمات تكنولوجيا المعلومات وأنه لا بد من توفرها في الشركات، ومن أهم هذه النظم هي نظم تخطيط موارد المنظمات مثل: دعم الإدارة، الهيكل التنظيمي للشركة، المشاركة في المعلومات، ثقافة المنظمة، تحسين الإجراءات، وتحقيق إشباع ورضا المستخدمين. وخلصت النتائج إلى أن تنفيذ نظم تخطيط موارد المنظمات بشكل صحيح يزيد من إنتاجية المنظمات ويقدم ميزة إيجابية للموظفين وللمنظمة بسبب الأداء العالي وتعزيز التعاون بين الأقسام الداخلية ومجموعات العمل.

في حين إرتكزت دراسة (Kuo (2014 على قياس أثر تطبيق إحدى المنشآت التايوانية العاملة في مجال التكنولوجيا لأنظمة تخطيط موارد المنشأة على أدائها بشكل عام من الجوانب الملموسة باستخدام خمس مؤشرات مالية ، والجوانب غير الملموسة بإتباع المقابلات الشخصية، وتوصلت الدراسة إلى ان هناك تأثيراً إيجابياً على سمعة المنشأة، وجودة إتخاذ القرارات والإنتاجية وجوده المنتج وسرعة الإجراءات المختلفة .

كما يستهدف أبو الفضل (٢٠١٥) دراسة أثر التكامل بين استخدام نظم تخطيط موارد المشروع ERP والإنتاج الخالي من الفاقد Lean وستة سيجما Six Sigma على الأداء المالي وغير المالي للمنشآت بغرض تدعيم القدرات التنافسية لمنشآت الأعمال، وقد توصلت الدراسة الميدانية إلى ضرورة وأهمية التكامل بين النظم الثلاثة وأن هذا التكامل له تأثير إيجابي على الأداء المالي وغير المالي للشركات، وأنه يدعم القدرات التنافسية لمنشآت الأعمال.

وفي دراسة الزيات (٢٠١٨) والتي كانت تهدف إلى التعرف على تأثير استخدام نظم موارد المشروع في تحسين أداء سلسلة التوريد، وخلصت الدراسة بأن تطبيق ERP يساعد على إحداث تحسين في مرونة المعلومات وتكامل بين العمليات الداخلية والخارجية لمشروع وعبر سلسلة التوريد.

وقدم (Salman & Alkaraway (2019) دراسة تهدف إلى التحقق من علاقة نظام تخطيط موارد الوحدة الإقتصادية بتعزيز دقة الإبلاغ المالي، وتوصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات كان من أهمها: أن نظام تخطيط موارد الوحدة الإقتصادية يتميز عن الأنظمة الأخرى بأنه لا يقتصر تطبيقه داخل الوحدة الإقتصادية فحسب وإنما يتعداها ليشمل أنشطة خارجها. وأن لنظم تخطيط موارد الوحدة الإقتصادية ارتباطاً قوياً بدقة الإبلاغ المالي.

#### ب- الدراسات الخاصة بالأسبقيات التنافسية:

من خلال المراجعة للدراسات السابقة للباحثين والكتاب حول موضوع الأسبقيات التنافسية يمكن الإشارة إلى مجموعة الدراسات التالية وما توصلت إليه من نتائج كالتالي:

هدفت دراسة (Chi, Kilduff and Gargeya (2009 إلى بحث العلاقة بين خصائص بيئة الأعمال والأسبقيات التنافسية وهيكل سلسلة التوريد ( المرن، الرشيق، الرشيق المرن) في الأداء المؤسسي. وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة سببية بين الأسبقيات التنافسية من جانب التكلفة والمرونة في هيكل سلسلة التوريد لدى

المنظمات ذات الأداء المرتفع، في حين لم تظهر الدراسة علاقة سببية بين الأسبقيات التنافسية وهيكل سلسلة التوريد لدى المنظمات ذات الأداء المنخفض .

تناول دراسة السمان (٢٠١٢) تحديد دور متطلبات الصيانة المنتجة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية المتمثلة بالكلفة والجودة والتسليم والمرونة والإبداع في معمل أسمنت حمام العليل. وقد تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات، أهمها وجود تباين في المعمل عينة الدراسة في ترتيب أبعاد الأسبقيات التنافسية تبعاً للتركيز على متطلبات إقامة نظام الصيانة المنتجة الشاملة وكذلك وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلبات الصيانة المنتجة الشاملة وأبعاد الأسبقيات التنافسية وأيضاً تأثير متطلبات إقامة نظام الصيانة المنتجة الشاملة في أبعاد الأسبقيات التنافسية.

في حين هدفت دراسة بوبعة (٢٠١٢) إلى البحث عن دور الابتكار في تفعيل وتطوير تنافسية المؤسسة الوطنية والمتمثلة بشركة إتصالات موبيليس في الجزائر، وخرجت الدراسة بنتائج عديدة كان من أبرزها الدور الفعال للابتكار في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة وتباين درجة إستدامة إكتساب الميزة التنافسية إتماداً على درجة تفعيل دور الابتكار في المنظمة، كذلك فقد توصلت الدراسة إلى أهمية الابتكار كوسيلة في يد المنظمة من أجل إستمرار البقاء في بيئة دائمة التغيير.

بينما هدفت دراسة الجبري، الجوهري، ورزق (٢٠١٢) إلى الاستفادة من المعلومات التي توفرها جداول التكلفة كأحد أدوات الادارة الاستراتيجية للتعرف على فرص خفض تكلفة المنتج واختيار الموردين بما يحقق ميزة تنافسية للمنشأة، وتوصلت الدراسة إلى أن جداول التكلفة توفر معلومات تساعد على المفاضلة بين البدائل المختلفة سواء للمكونات وعمليات التصنيع والمواصفات بما يدعم جهود تخفيض التكاليف واختيار الموردين وبالنتيجة أصبحت المنشأة تتمتع بخبرة تنافسية تتمكن من تحقيق أهدافها لضمان الاستمرارية في سوق العمل.

أما دراسة Hana (2013) فقد هدفت إلى معرفة سبل تحقيق الميزة التنافسية من خلال الإهتمام بالابتكار في المنظمات، وكذلك التعرف على دور المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية من خلال الإهتمام بالابتكار، ومعرفة تأثير البيئة التنافسية في المنظمة على كسب عملاء جدد لدى المنظمات في جمهورية التشيك . حيث توصلت الدراسة إلى أن وجود الأفراد داخل المنظمة الذين لديهم قدر كبير من المعارف يمثلون أداة للحصول على الإبتكارات، وكذلك بينت الدراسة أن الإبداعات الشخصية لدى العاملين وزيادة معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم له دور كبير في توليد الأفكار الجديدة والمبتكرة التي من شأنها أن تساعد المنظمات لتحقيق الميزة التنافسية، وأن إهتمام المنظمات بدعم ثقافة المعرفة وعملية الإبتكار يمثل مدخلاً هاماً لتحقيق المنافسة التنافسية.

تركز دراسة عبد الرحمن (٢٠١٣) على بحث العلاقة والتأثير بين أبعاد جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية المتمثلة بالجودة، والمرونة، والتسليم بالتطبيق على معمل متين للمياة المعدنية بمحافظة دهوك. وخلصت الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي قوى بين جودة حياة العمل والأسبقيات التنافسية في المنظمة المبحوثة، بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي لجودة حياة العمل في الأسبقيات التنافسية.

تسعى دراسة سلطان (٢٠١٤) إلى تحديد العلاقة (علاقة الارتباط والتأثير) بين تكنولوجيا المعلومات والأسبقيات التنافسية (الكلفة، السرعة، المرونة، الجودة، الإبداع) في معمل السجاد/ الكاظمية. وقد توصلت

الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الأسبقيات التنافسية في الشركة محل الدراسة، وكذلك وجود تأثير معنوي بين تكنولوجيا المعلومات وأبعاد الأسبقيات التنافسية في الشركة محل الدراسة.

تهدف دراسة خير (٢٠١٤) إلى بحث الأثر المباشر للأسبقيات التنافسية في الأداء المؤسسي، والأثر غير المباشر من خلال إستراتيجية سلسلة التوريد. ولتحقيق هذا الهدف، فقد تم قياس الأسبقيات التنافسية من خلال أربعة أبعاد هي الجودة، والتسليم، والمرونة، والتكلفة. كما تم قياس إستراتيجية سلسلة التوريد من خلال استراتيجيتي سلسلة التوريد الرشيقية والمرنة. وقد أظهرت الدراسة عددا من النتائج من أهمها: وجود أثر مباشر للأسبقيات التنافسية في الأداء المؤسسي جزئيا من خلال متغير التسليم. كما بينت نتائج الدراسة وجود أثر مباشر للأسبقيات التنافسية من جانب (الجودة، والتكلفة، والتسليم) في إستراتيجية سلسلة التوريد الرشيقية، ومن جانب (المرونة، والتسليم، والتكلفة) في إستراتيجية سلسلة التوريد المرنة. وأخيرا بينت نتائج الدراسة أن إستراتيجية سلسلة التوريد تتوسط جزئيا أثر الأسبقيات التنافسية في الأداء المؤسسي.

وتأتى دراسة Yusuf et al.(2014) لبحث العلاقة بين إستراتيجية سلسلة التوريد المرنة والأسبقيات التنافسية والأداء المؤسسي. وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة بين إستراتيجية سلسلة التوريد المرنة والأداء المؤسسي. كما بينت نتائج الدراسة وجود علاقة بين إستراتيجية سلسلة التوريد المرنة والأسبقيات التنافسية.

هدفت دراسة قنديل (٢٠١٥) إلى بيان أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية ودراسة الأثر الوسيط للولاء التنظيمي. وجاءت نتائج الدراسة جميعها إيجابية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وكان أبرزها وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للولاء التنظيمي لدى العاملين في تحقيق الأسبقيات التنافسية، وأيضا وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيق مشاركة العاملين في تحقيق الأسبقيات التنافسية.

أما دراسة Hung, et al (2015) فقد هدفت إلى التحقق من العلاقة بين الأسبقيات التنافسية والأداء التنظيمي للشركات الصغيرة والمتوسطة، وقد خلصت النتائج إلى وجود علاقة طردية بين أداء الشركات وأسبقياتها التنافسية، بحيث كلما تحسن أداء الشركات انعكس ذلك إيجابيا على تحقيق الأسبقيات التنافسية، وأظهرت النتائج أيضا أن استخدام الشركات للوسائل الإلكترونية والتطبيقات التكنولوجية ساهم بشكل فعال في تحسين أداء الشركات، بالإضافة إلى أن أبعاد الأسبقيات التنافسية (الجودة، المرونة) من أهم الأبعاد المؤثرة بشكل إيجابي في تحسين أداء الشركات المتوسطة والصغيرة.

وتسعى دراسة Raad Abdullah (2015) إلى الوقوف على تأثير الاسبقيات التنافسية (الكلفة، الجودة، المرونة، التسليم، والإبداع) لاستراتيجية العمليات في الأداء المنظمي في القطاع الصحي متمثلا اربع مستشفيات تابعة الى دائرة مدينة الطب، وقد كانت أبرز النتائج التي تمخضت عنها هذه الدراسة هي أن تعي المستشفيات المبحوثة حقيقة أن توظيف الاسبقيات التنافسية في أنشطة المنظمة سيؤدي إلى رفع مستوى أدائها وتحسينه وتحقيق أهدافها.

تستهدف دراسة هدية (٢٠١٦) إلى الكشف عن أثر ممارسات سلسلة التوريد ومكوناتها (تدفق المعلومات، وتدفق المواد/المنتجات، والتدفقات المالية) على الأسبقيات التنافسية المتمثلة أبعادها في (الكلفة، والجودة،

والسرعة، والمرونة، والإبداع) لشركات صناعة الألبان الأردنية. وقد أثبتت الدراسة أن هناك أثر لمجموع ممارسات سلسلة التوريد على الأسبقيات التنافسية وكذلك مكوناتها. حيث كان الأثر الأكبر لتدفق المواد/المنتجات على الأسبقيات التنافسية، ويليها التدفقات المالية، بينما لم يكن هناك أثر لتدفق المعلومات على الأسبقيات التنافسية.

أجريت دراسة (Hosseini, A., Soltani, S., & Mehdizadeh, M. (2018) لتحديد وتقييم عوامل الميزة التنافسية في تطوير المنتجات الجديدة في شركة Toos Niroo الفنية. بالإضافة إلى تحديد العوامل التي تحتل المرتبة الأولى في تطوير المنتجات الجديدة. وقد أشارت النتائج إلى أن عوامل الميزة التنافسية بما في ذلك الجودة والكفاءة والابتكار والمساءلة كانت مرتبطة بشكل إيجابي وكبير لتطوير منتجات جديدة.

وتقوم دراسة (Agyei-Owusu, B., Asamoah, D., & Agbenyo, L. (2018) بتطوير نموذج بحثي لاستكشاف تأثير التوجهات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات لخمسة أبعاد (التكلفة والمرونة والابتكار والجودة والوقت) على الوضع التنافسي للشركات. وكشفت نتائج الدراسة أن الإستعانة بالثلاثة أبعاد (المرونة والابتكار والوقت) خلقت جميع الأنواع الثلاثة من الميزة التنافسية (مزايا قيادة التكلفة، ومزايا التفاضل، ومزايا التركيز).

تهدف دراسة (Chiraz Haif, & et al. (2019) إلى اختبار دور إعادة هندسة العمليات كأحد أبرز الأساليب الإدارية الحديثة في اكتساب الأسبقيات التنافسية، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أنه توجد علاقة ارتباط إيجابية وأثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات (البعد الإجرائي، البشري والتكنولوجي) في اكتساب الأسبقيات التنافسية (تحسين مستوى الجودة، تشجيع الإبداع، السيطرة على التكاليف، التحكم في عامل الوقت، وتحقيق المرونة في الفعل ورد الفعل اتجاه الأحداث).

ويخلص الباحث من عرض الدراسات السابقة إلى الاستنتاجات التالية:

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة وجد الباحث أن هذه الدراسات قد تعددت واختلفت فيما بينها باختلاف الاهداف ومجالات التطبيق والمتغيرات التي تناولتها، ومن هنا خلاص الباحث إلى ما يلي:-

١. تشير نتائج العديد من الدراسات السابقة فيما يخص المتغير المستقل في هذه الدراسة (فعالية نظم

تخطيط موارد المؤسسة) إلى ما يلي:

- وجود آثار تنظيمية حقيقية لإستخدام وتطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات، حيث يعتبر استخدام برمجيات نظم تخطيط موارد المؤسسات بمثابة محرك لزيادة كفاءة عمليات الأعمال مثل: (تحسين أداء سلسلة التوريد، تحقيق أداء مؤسسي متميز، أداء فعال لعمليات الأعمال، توليد مزايا تنظيمية للمشاريع، سمعة المنشأة، وجودة إتخاذ القرارات والإنتاجية وجودة المنتج وسرعة الإجراءات المختلفة، تجعل البيانات المحاسبية: أكثر دقة، وذات طبيعة تفصيلية، وبعد تقريرى عالى السرعة).

- أن غالبية الدراسات والبحوث التي تم عرضها سابقا جاء متغير نظم تخطيط موارد المؤسسة كمتغير مستقل، واتفقت على وجود الأبعاد الفرعية التالية لقياس متغير فعالية نظم تخطيط موارد المؤسسة: جودة المعلومات- جودة النظام - رضا المستخدمين.

٢. تشير نتائج العديد من الدراسات السابقة فيما يخص المتغير التابع في هذه الدراسة (الأسبقيات التنافسية) إلى ما يلي:

- جاء تحقيق الأسبقيات التنافسية لدى الشركات والمؤسسات نتيجة لوجود بعض المتغيرات التنظيمية المختلفة مثل: (إعادة هندسة العمليات، ممارسات سلسلة التوريد ومكوناتها، تكنولوجيا المعلومات، أبعاد جودة حياة العمل، دعم ثقافة المعرفة وعملية الابتكار).
- بينما كان لتحقيق الأسبقيات التنافسية في الشركات والمؤسسات العديد من الآثار الإيجابية منها أنها: ( ترتبط بشكل إيجابي وكبير بتطوير المنتجات جديدة، تعمل على رفع مستوى أداء المنظمات وتحسينه وتحقيق أهدافها، تؤثر مباشرة في الأداء المؤسسي وإستراتيجية سلسلة التوريد).
- اتفق العديد من الباحثين والكتاب على وجود خمسة أبعاد فرعية لقياس الأسبقيات التنافسية: (التكلفة - الجودة - المرونة - وقت التسليم - الإبداع).

٣. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تتناول قياس أثر فعالية نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الأسبقيات التنافسية، فالعديد من الدراسات السابقة تناولت قياس متغير نظم تخطيط موارد المؤسسة من خلال مكونات النظم في حد ذاتها، وحتى الدراسات التي بحثت فعالية النظم بالمتغيرات الفرعية: (جودة المعلومات - جودة النظام - رضا المستخدمين) لم تختبر تأثيرها في تحقيق الأسبقيات التنافسية لدى الشركات والمؤسسات، وبهذا يمكن اعتباره موضوعاً جديداً لم يتم تناوله من قبل - في حدود علم الباحث - بالإضافة إلى أهمية واختلاف مجال التطبيق على صناعة الدواء في جمهورية مصر العربية.

## الدراسة التطبيقية

### أولاً: مشكلة الدراسة:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث (تمثلت الدراسة الاستطلاعية في إجراء ما يقارب ١٥ لقاءً مع مجموعة من المديرين ومشرفي المناطق والعاملين بشركات إنتاج الأدوية بمحافظة الدقهلية)، وبعد الإطلاع على الأبحاث العلمية والدراسات السابقة في مجال نظم تخطيط موارد المؤسسة ERP والأسبقيات التنافسية، توصل الباحث إلى وجود مجموعة من الأسباب الداعية إلى استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسة بصورة فعالة حتى تحقق الأسبقيات التنافسية مقارنة بغيرها من الشركات والكيانات المنافسة لها في السوق، ومن هذه الأسباب ما يلي:

- صناعة الدواء تتسم بكون حجم الأموال المستثمرة، والتطور التكنولوجي السريع وذلك في ظل شركات دوائية تحتكر التكنولوجيا عن طريق براءات الإختراع وحقوق الإمتياز.
- حدة المنافسة في صناعة الدواء فهي صناعة مربحة تثير رغبة الآخرين في الدخول إلى أسواقها.

- كبر حجم البيانات وكثافتها التي تتعامل معها الإدارات المختلفة داخل شركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية.
- الحاجة الماسة إلى السرعة والدقة في اتخاذ القرارات لمساعدة شركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية.
- سعى شركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية إلى تدعيم المزايا التنافسية التي تتمتع بها للحفاظ على حصتها السوقية لمنتجاتها في مواجهة الشركات والكيانات المنافسة، وذلك من خلال:-
  - تخفيض تكلفة المنتجات.
  - البيع بأسعار تنافسية.
  - تحسين الجودة.
  - تخفيض وقت الإنتاج والتسليم.

وتواجه العديد من الشركات والمؤسسات جملة من التحديات، منها زيادة حدة المنافسة المحلية والخارجية، وتزايد توقعات المستهلكين، والقيود المرتبطة بالمنتجات، وتنامي أعداد المؤسسات التي تعنى بالرقابة على توفير المنتجات ضمن المواصفات العالمية. لذا؛ فقد أصبح توفير منتجات ذات جودة عالية لا تشكل أساساً لتحقيق ميزة تنافسية في الأسواق العالمية فقط، بل امتدت لتشتمل على توفير المنتجات في الوقت والمكان والتكلفة المناسبين (Vanichchinchai & Igel (2011)، من هنا، فقد برزت أهمية التركيز على تحقيق عدد من المعايير كالجودة والتسليم والمرونة والإبداع (Vokurka, Zank&Lund (2002).

ونظراً لكبر حجم العمل والصعوبات التي تواجهها الكثير من الشركات والمؤسسات وبالإضافة إلى زيادة ضغط المنافسة والانفتاح في الأسواق والتغيرات السريعة في البيئة الخارجية تبنت العديد من الشركات في الآونة الأخيرة نظم تخطيط موارد المؤسسات نظراً لأهميتها في خفض التكاليف، تحقيق الميزة التنافسية وزيادة كفاءة العمل من حيث دقة المعلومات وسهولة استرجاعها. حيث تسعى نظم تخطيط موارد المؤسسات إلى تقديم حزمة من البرمجيات التي تقدم حلولاً متكاملة لجميع العمليات والوظائف الإدارية التي تتم داخل المؤسسات من خلال الترابط في العمليات بين الأقسام والإدارات. حيث إن أهم الصعوبات والمشاكل التي كانت تواجهها معظم الشركات قبل تطبيق أنظمة تخطيط موارد المؤسسات هي عدم الدقة في المعلومات، صعوبة الحصول على المعلومات التاريخية، تعيين عدد كبير من الموظفين لإجراء العمليات الإدارية والمالية في الشركات كاحتساب الرواتب، التدقيق، وإدارة أرصدة المخزون وإدارة شؤون الموظفين. حيث تركز مشكلة الدراسة في بحث فعالية تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات في تحقيق الأسبقيات التنافسية بشركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية".

ويمكن توضيح مشكلة الدراسة بصورة أكبر من خلال طرح التساؤلات الآتية ومحاولة الإجابة عنها:

١. ما هو مستوى استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات ( ERP ) في شركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية؟

٢. ما هو مستوى تحقيق الأسبقيات التنافسية في شركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية؟
٣. ماهى علاقة استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات ( ERP ) في تحقيق الأسبقيات التنافسية في شركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية؟
٤. هل يؤثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات ( ERP ) في تحقيق الأسبقيات التنافسية في شركات إنتاج الأدوية الخاصة في محافظة الدقهلية؟

#### ثانياً: أهداف الدراسة:

١. يتمثل الهدف الرئيسى الأول للدراسة فى توضيح علاقة فعالية استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات والمتمثلة فى: جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدمين، بتحقيق الأسبقيات التنافسية بأبعادها، والمتمثلة فى: التكلفة، الجودة المرونة، وقت التسليم، الإبداع بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية محل الدراسة، وينبثق من الهدف الرئيسى الأول للدراسة الأهداف الفرعية التالية:
- ١/١ توضيح علاقة جودة المعلومات بتحقيق الأسبقيات التنافسية بأبعادها، والمتمثلة فى: التكلفة، الجودة المرونة، وقت التسليم، الإبداع بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية محل الدراسة.
- ٢/١ توضيح علاقة جودة النظام بتحقيق الأسبقيات التنافسية بأبعادها، والمتمثلة فى: التكلفة، الجودة المرونة، وقت التسليم، الإبداع بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية محل الدراسة.
- ٣/١ توضيح علاقة رضا المستخدمين بتحقيق الأسبقيات التنافسية بأبعادها، والمتمثلة فى: التكلفة، الجودة المرونة، وقت التسليم، الإبداع بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية محل الدراسة.
٢. يتمثل الهدف الرئيسى الثانى للدراسة فى تحليل واختبار أثر فعالية استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات والمتمثلة فى: جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدم، فى تحقيق الأسبقيات التنافسية بأبعادها، والمتمثلة فى: التكلفة، الجودة المرونة، وقت التسليم، الإبداع بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية، وينبثق من الهدف الرئيسى الثانى للدراسة الأهداف الفرعية التالية:
- ١/٢ تحليل واختبار أثر جودة المعلومات فى تحقيق الأسبقيات التنافسية بأبعادها، والمتمثلة فى: التكلفة، الجودة المرونة، وقت التسليم، الإبداع بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية محل الدراسة.
- ٢/٢ تحليل واختبار أثر جودة النظام فى تحقيق الأسبقيات التنافسية بأبعادها، والمتمثلة فى: التكلفة، الجودة المرونة، وقت التسليم، الإبداع بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية محل الدراسة.
- ٣/٢ تحليل واختبار أثر رضا المستخدمين فى تحقيق الأسبقيات التنافسية بأبعادها، والمتمثلة فى: التكلفة، الجودة المرونة، وقت التسليم، الإبداع بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية محل الدراسة.



٣. تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم فى زيادة فعالية استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات، ومن ثم تحقيق الأسبقيات التنافسية بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية محل الدراسة وذلك من خلال النتائج المستخلصة فى الدراسة.

#### ثالثا: أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تقدم اسهاما علميا جديدا - فى حدود علم الباحث - يضاف إلى البحوث والدراسات السابقة فى هذا المجال. فنجد أن هذه الدراسة تقدم طرحا لكيفية تحقيق الأسبقيات التنافسية للشركات والمؤسسات فى ظل التغيرات المتسارعة والمنافسة الحادة. ومن ناحية أخرى فإن الأهمية العملية لهذه الدراسة تستمد من أهمية مجال التطبيق حيث تعد صناعة الأدوية من الصناعات الكبرى التي تستحوذ عليها شركات كبرى ويعد مجال الأدوية من الاستثمارات العملاقة التي تحظى على اهتمام الشركات الكبرى العالمية، حيث كشفت الدراسة<sup>(١)</sup> التي أجرتها المؤسسة العالمية للمعلومات والإستشارات الدوائية والمتخصصة فى دراسة الأسواق الدوائية فى العالم عن تحقيق سوق الدواء المصري خلال الفترة من يناير الى يوليو ٢٠١٩ مبيعات بقيمة ٤٣.٨ مليار جنيه مقابل ٣٥.١ مليار جنيه خلال نفس الفترة من ٢٠١٨، بنسبة نمو بلغت ٢١.١٪.

#### رابعا: فروض الدراسة:

تقوم الدراسة على فرضين رئيسيين ومجموعة من الفرضيات الفرعية وهى على النحو التالى:

الفرض الرئيسى الأول: توجد علاقة ارتباط معنوية بين نظم تخطيط موارد المؤسسة والاسبقيات التنافسية للشركات محل الدراسة. وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

١/١ - توجد علاقة ارتباط معنوية بين جودة المعلومات كبعد من أبعاد نظم تخطيط موارد المؤسسة والاسبقيات التنافسية.

٢/١ - توجد علاقة ارتباط معنوية بين جودة النظام كبعد من أبعاد نظم تخطيط موارد المؤسسة والاسبقيات التنافسية.

٣/١ - توجد علاقة ارتباط معنوية بين رضا المستخدمين كبعد من أبعاد نظم تخطيط موارد المؤسسة والاسبقيات التنافسية.

<sup>١</sup> - تقرير مؤسسة IMS العالمية للمعلومات الدوائية.

[https://www.iqvia.com/-/media/iqvia/pdfs/nemea/mea/iqvia-mea-pharmaceutical-market-quarterly-report-edition14.pdf?\\_=1574507811659](https://www.iqvia.com/-/media/iqvia/pdfs/nemea/mea/iqvia-mea-pharmaceutical-market-quarterly-report-edition14.pdf?_=1574507811659)

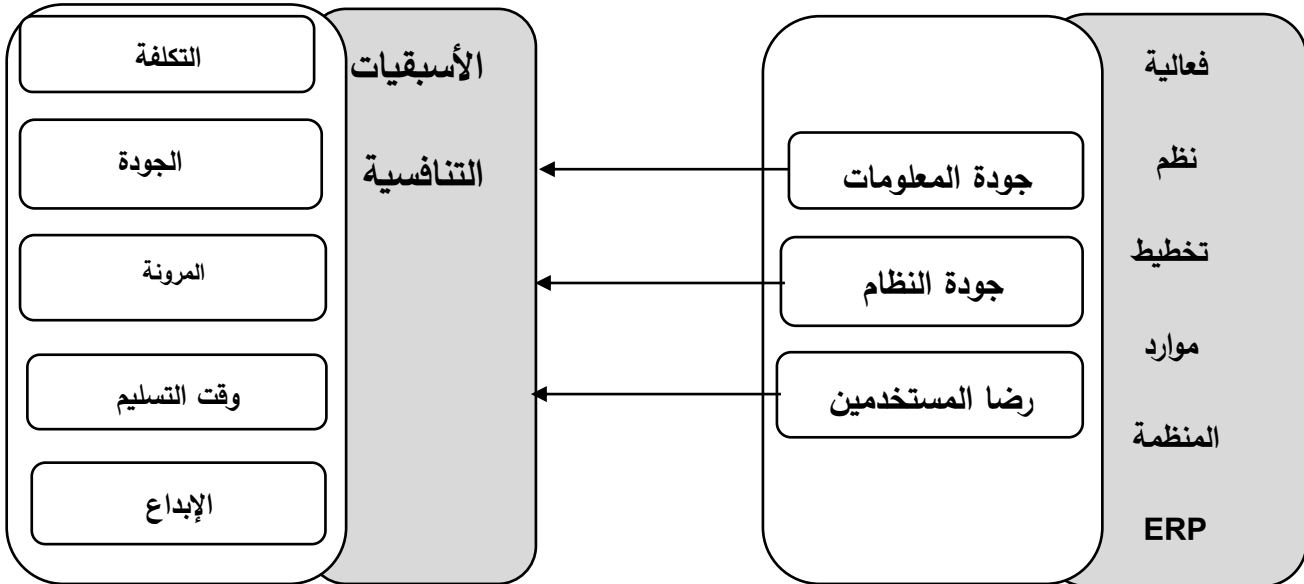
الفرض الرئيسي الثاني: تؤثر فعالية تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسة معنويا في الاسبقيات التنافسية للمؤسسة محل الدراسة. وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

١/٢ - تؤثر فعالية تطبيق جودة المعلومات كبعد من أبعاد نظم تخطيط موارد المؤسسة معنويا في الاسبقيات التنافسية للمؤسسة محل الدراسة.

٢/٢ - تؤثر فعالية تطبيق جودة النظام كبعد من أبعاد نظم تخطيط موارد المؤسسة معنويا في الاسبقيات التنافسية للمؤسسة محل الدراسة.

٣/٢ - تؤثر فعالية تطبيق رضا المستخدمين كبعد من أبعاد نظم تخطيط موارد المؤسسة معنويا في الاسبقيات التنافسية للمؤسسة محل الدراسة.

شكل رقم (١) : نموذج الدراسة



\*المصدر: من إعداد الباحث

#### خامسا: حدود الدراسة:

وتتضمن حدود البحث ما يلي:-

١. الحدود المكانية:- حيث تم إجراء الدراسة بالتطبيق على شركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية.

٢. الحدود الزمنية:- تم جمع بيانات الدراسة الميدانية من مفردات العينة في الفترة من

٢٠١٩/٣/١ إلى ٢٠١٩/٩/١٥.

٣. الحدود البشرية: - تم تجميع بيانات الدراسة الميدانية من المديرين ومشرفى المناطق والعاملين بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية.

٤. الحدود الموضوعية: - تناولت هذه الدراسة توضيح فعالية نظم تخطيط الموارد بالمؤسسة (متغير مستقل) ومدى تحقيقه للأسبقيات التنافسية (متغير تابع) بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية.

#### سادسا: منهج الدراسة:

تحقيقا لأهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفى التحليلى وتم الاعتماد على خطوتين:-  
الخطوة الاولى:- الدراسة النظرية باستخدام أسلوب المسح المكتبى، ويتضمن الإطلاع على المراجع والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة من أجل تكوين الإطار النظرى للدراسة. الخطوة الثانية:- المسح الميدانى لجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة ( الاستقصاء ) وتحليل بياناتها إحصائيا لاختبار صحة الفروض والإجابة على أسئلة الدراسة. وفى هذا السياق يمكن عرض البيانات المطلوبة للبحث، مجتمع البحث والعينة، قياس متغيرات الدراسة، التحليل الإحصائى وذلك كما يلي:

- أ- البيانات المطلوبة للبحث: تطلب إعداد هذه الدراسة نوعين من البيانات
- البيانات الثانوية: يتم الحصول عليها من خلال مراجعة الكتب والدراسات والبحوث والدوريات العربية والأجنبية والتي يتم الحصول من خلال المكتبة الالكترونية والتي تتناول موضوعات الدراسة، وأيضا البيانات الخاصة بمجتمع الدراسة من واقع سجلات الشركات محل الدراسة.
  - البيانات الأولية: يتم جمعها من خلال المستهدفين فى الدراسة الميدانية وذلك عن طريق أداة الإستقصاء.

#### ب- مجتمع وعينة الدراسة:

يشتمل مجتمع هذه الدراسة على جميع العاملين بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية والتي تمثل ٢٢ شركة، حيث بلغ عدد العاملين بتلك الشركات موضوع الدراسة (١٠٩٠) مفردة، موزعين حسب الجدول رقم (١). أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تم الاعتماد على أسلوب العينات لاختيار مفردات العينة المستهدفة من مجتمع الدراسة المشار إليه، ونظراً لصعوبة استخدام الحصر الشامل لدراسة خصائص المفردات جميعها موضوع الاهتمام فإنه تقرر الاعتماد على أسلوب العينات وفق المعادلة الآتية إدريس (٢٠٠٨):

$$n = \frac{Nz^2 p (1-p)}{N e^2 + z^2 p (1-p)}$$

حيث إن:

N = حجم مجتمع البحث.

n = حجم العينة.

$z =$  القيمة المعيارية عند مستوى ثقة معين في النتائج وهي  $= 1.96$  عند درجة ثقة  $95\%$ .

$e =$  مقدار خطأ النوع الأول المسموح به في اختبار فرضيات البحث وهي  $= 0.05$ .

$p =$  نسبة عدد مفردات البحث التي تتوافر فيها الخاصية محل الدراسة وهي  $= 50\%$ .

$$\text{حجم العينة} = \frac{1.96 \times (1.96) \times 0.25 \times 0.25}{(1.96) \times 0.25 \times 0.25 + (0.05)^2} = 284 \text{ مفردة.}$$

وتم الاعتماد على أسلوب العينة الطبقية وذلك لاختيار المفردات المستهدفة في الدراسة وفي ضوء ذلك اشتملت اجراءات سحب العينة والخاصة بتوزيع العينة على شركات الأدوية بحسب نسبة عدد العاملين في كل شركة وذلك كما في الجدول التالي رقم (1):

### جدول رقم (1)

#### مجتمع الدراسة وحجم العينة

م	اسم الشركة	عدد العاملين	النسبة	العينة
١	ايبيكو - الشركة المصرية الدولية للصناعات الدوائية	١٣٠	١١.٨ %	٣٤
٢	فاركو للأدوية	٥٠	٤.٦ %	١٣
٣	المكتب العلمى سيديكو فارما للأدوية	٣٠	٢.٨ %	٨
٤	العامرية للصناعات الدوائية	٩٠	٨.٣ %	٢٤
٥	جلاكسو ويلكم مصر	٨٠	٧.٢ %	٢١
٦	مالتى ابيكس فارما	٤٥	٤.١ %	١٢
٧	ديفارت لاب	٥٠	٤.٦ %	١٣
٨	شركة الحكمة للأدوية	٣٠	٢.٨ %	٨
٩	ايفا فارما	٤٠	٣.٧ %	١٠
١٠	اكسل فارما	٣٠	٢.٨ %	٨
١١	ايجى فارما	٥٤	٥ %	١٤
١٢	برج للصناعات الدوائية	٢٥	٢.٣ %	٦
١٣	ايبه بى فارما	٣٠	٢.٨ %	٨
١٤	فارما اوفريسيز	٢٥	٢.٣ %	٦
١٥	فارما تريدي للأدوية والكيمائيات	٤٥	٤.١ %	١٢
١٦	الفرعونية للأدوية - فارو فارم	٦٠	٥.٥ %	١٦
١٧	فايزر مصر	٢٥	٢.٣ %	٦
١٨	فورتكس للأدوية	٣٥	٣.٢ %	٩
١٩	ماش بريمير للصناعات الدوائية ومستحضرات التجميل	٧٠	٦.٤ %	١٨
٢٠	نوفارتس فارما	٤٠	٣.٧ %	١٠
٢١	انفينتى فارم	٥٦	٥.١ %	١٥
٢٢	بارك فيل للأدوية	٥٠	٤.٦ %	١٣
	الإجمالي	١٠٩٠	١٠٠ %	٢٨٤

\*المصدر: من إعداد الباحث فى ضوء سجلات شئون العاملين بالشركات محل الدراسة.

## ج- متغيرات الدراسة وأساليب القياس:

- فعالية نظم تخطيط موارد المؤسسة (Enterprise Resource Planning (ERP) (متغير مستقل): تم تناول فعالية تخطيط موارد المؤسسة في الدراسة الحالية بالإعتماد على المتغيرات (جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدمين) وذلك من خلال الجزء الثاني من الاستبيان. مع الاستعانة بمقياس ليكرت والمتدرج من خمس نقاط ( غير موافق تماما = ١ ، بينما موافق تماما = ٥ مع وجود درجة حيادية في المنتصف ) وتم قياس فعالية تخطيط موارد المؤسسة لمجتمع الدراسة بالإعتماد على المقياس الذي تم الاستعانة به في العديد من البحوث والدراسات ( Tsai, & Hsu (2010), Mike, & Neely 2001 ) وتتمتع هذه الاستبانة بدرجة عالية من الصدق والثبات.

- الأسبقيات التنافسية Competitive Priorities (متغير تابع): اعتمد الباحثون في قياس الأسبقيات التنافسية على المقياس المطور في الدراسات ( Askar, M., & Mortagy, A., K. (2007), Kroes, J. R., & Ghosh, S. (2010) حيث ثبت صدق وثبات هذا المقياس، وتم تناول متغير الأسبقيات التنافسية في الدراسة الحالية من خلال الجزء الثالث من الاستبيان بسؤال يضم (٢٠) عبارة. مع الاستعانة بمقياس ليكرت والمتدرج من خمس نقاط ( غير موافق تماما = ١ ، بينما موافق تماما = ٥ مع وجود درجة حيادية في المنتصف ).

## د- أداة الدراسة:

تعتبر قائمة الاستقصاء هي أداة جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة (العاملين بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية) وقد تم تقسيم الاستقصاء إلى:

الجزء الأول: يتناول مجموعة من العبارات المتعلقة بنظم تخطيط الموارد بالمؤسسة ERP بالشركة، وتم تقسيمه إلى ثلاثة مجموعات:

- (٧) عبارة، تتناول مجموعة من العبارات المتعلقة بجودة المعلومات بالشركة.
- (٨) عبارة، تتناول مجموعة من العبارات المتعلقة بجودة النظام.
- (٥) عبارة، تتناول مجموعة من العبارات المتعلقة برضا المستخدم.

الجزء الثانى: يتناول مجموعة من العبارات المتعلقة بالأسبقيات التنافسية بالنسبة للشركة، وتم تقسيمه بواقع (٥) عبارة لكل من الأبعاد (التكلفة، الجودة، المرونة، وقت التسليم، الإبداع).

الجزء الثالث: (٥) أسئلة خاصة بمجموعة العوامل الشخصية ( النوع، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمى، التخصص الوظيفى).

وتم جمع البيانات من مفردات مجتمع الدراسة عن طريق المقابلة الشخصية مع مديرى ومشرفى الترويج والبيع ومديرى الفرع وتسليمها لهم أوقات المقابلات الأسبوعية، والتواجد للرد على أى استفسار فى القائمة وتوضيح أهداف الاستقصاء.

#### هـ - الأساليب الإحصائية المستخدمة فى تحليل البيانات:

- ١) أسلوب معامل الارتباط ألفا **Alpha Correlation Coefficient** لاختبار درجة الاعتمادية فى المقياس متعدد البنود.
- ٢) أسلوب تحليل الانحدار المتعدد **Multiple Regression Analysis** فى تحديد نوع ودرجة العلاقة بين فعالية تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسة وبين الأسبقيات التنافسية.
- ٣) معامل ارتباط بيرسون **Pearson correlation coefficient**: لتحديد علاقة الارتباط بين نظم تخطيط موارد المؤسسة والاسبقيات التنافسية.
- ٤) تم استخدام اختبار ت **T-test**، واختبار ف **F-test** لاختبار فروض البحث.

#### سابعاً: صدق وثبات الاستقصاء:

(١) صدق الاستقصاء:

- الصدق الظاهري:

تم التحقق من الصدق الظاهري لقائمة الاستقصاء من خلال عرض القائمة على عدد من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين، بهدف التأكد من مدى كفاية عباراتها وتعبيرها عن المقصود منها، وتحديد الحاجة لإضافة أو حذف أو تعديل بعض العبارات بها، بالإضافة إلى التأكد من وضوح وسلامة صياغة العبارات من الناحية اللغوية وعلاقتها المباشرة بموضوع الدراسة، وفي ضوء ذلك فقد تم تعديل بعض العبارات وحذف البعض الآخر بالرجوع إلى آراء المحكمين.

- صدق البناء (الاتساق الداخلي):

تم الاعتماد على معامل الارتباط التوافقي Pearson Correlation بين العبارات المعبرة عن كل بُعد من أبعاد القائمة وبين ذلك البعد ، وكذلك مع المتغير ككل، وذلك للكشف عن درجة الاتساق الداخلي لقائمة الاستقصاء ، مع اعتبار ذلك المقياس مقبولاً إذا كانت قيم تلك المعاملات (٠,٣) أو أكثر (Hair et. al., 2010)، وقد تم توزيع القائمة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة قوامها (٣٠) مفردة، ويوضح الجدولين رقم (٢، ٣) التاليين نتائج الاتساق الداخلي لعبارات كل من المتغير المستقل والمتغير التابع لقائمة الاستقصاء:

جدول رقم (٢) : نتائج صدق الاتساق الداخلي لعبارات المتغير المستقل بقائمة الاستقصاء

معامل ارتباط بيرسون مع:						العبارات
متغير نظم تخطيط موارد المؤسسة	بعد رضا المستخدمين	العبارات	بعد جودة النظام	العبارات	بعد جودة المعلومات	
٠.٥٥٤(١٦) ، ٠.٣٠٦(٩) ، ٠.٦٣٦(١)	٠.٩٧٠	(١٦)	٠.٦٧٨	(٩)	٠.٨٤٣	(١)
٠.٦٣٥(١٧) ، ٠.٣٢٥(١٠) ، ٠.٧٣٠(٢)	٠.٨٥٠	(١٧)	٠.٨٤١	(١٠)	٠.٩٢٧	(٢)
٠.٥١٦(١٨) ، ٠.٣٧٥(١١) ، ٠.٦٦٤(٣)	٠.٩٤٣	(١٨)	٠.٨١١	(١١)	٠.٨٣١	(٣)
٠.٤١٠(١٩) ، ٠.٣٢٤(١٢) ، ٠.٥٨٨(٤)	٠.٣٨٤	(١٩)	٠.٨٠٧	(١٢)	٠.٧٦٢	(٤)
٠.٥٥٤(٢٠) ، ٠.٣٦٢(١٣) ، ٠.٦٨٠(٥)	٠.٩٧٠	(٢٠)	٠.٧٨٧	(١٣)	٠.٩١٣	(٥)
٠.٣٤٦(١٤) ، ٠.٥٨٦(٦)			٠.٨٨٢	(١٤)	٠.٧٩٣	(٦)
٠.٣٢٠(١٥) ، ٠.٥٠٨(٧)			٠.٨٥٠	(١٥)	٠.٦٨٥	(٧)
٠.٦٩٠(٨)					٠.٨٠٢	(٨)

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

وتبين نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات المتغير المستقل (نظم تخطيط موارد المؤسسة) بقائمة الاستقصاء، أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة وبين البعد الخاص بها وأيضاً بين المتغير الممثل لها ككل ، جميعها قيماً ذات مستوى مقبول، حيث تتجاوز جميعها قيمة (٠,٣) ، مما يؤكد على صدق القائمة المستخدمة في الدراسة الميدانية.

جدول رقم (٣) : نتائج صدق الاتساق الداخلي لعبارات المتغير التابع بقائمة الاستقصاء

معامل الارتباط مع التكلفة	العبارة	معامل الارتباط مع الجودة	العبارة	معامل الارتباط مع السرعة	العبارة	معامل الارتباط مع المرونة	العبارة	معامل الارتباط مع الإبداع	العبارة
٠.٨٣١	(٢١)	٠.٧٨٣	(٢٦)	٠.٨٥١	(٣١)	٠.٧٨٢	(٣٦)	٠.٧٤٧	(٤١)
٠.٩٢٠	(٢٢)	٠.٨٣٤	(٢٧)	٠.٩٠٩	(٣٢)	٠.٩٣٢	(٣٧)	٠.٨٣٦	(٤٢)
٠.٧٩٤	(٢٣)	٠.٨٨٧	(٢٨)	٠.٩١١	(٣٣)	٠.٨٨٠	(٣٨)	٠.٩١٠	(٤٣)
٠.٨٤٦	(٢٤)	٠.٨٢٢	(٢٩)	٠.٩٦٢	(٣٤)	٠.٨٨٩	(٣٩)	٠.٨٦٣	(٤٤)
٠.٩٣١	(٢٥)	٠.٨٥٩	(٣٠)	٠.٩١٨	(٣٥)	٠.٨٦٥	(٤٠)	٠.٨٤٦	(٤٥)
معامل الارتباط مع متغير الأسبقيات التنافسية									
٠.٥٢١	(٢١)	٠.٥٩٦	(٢٦)	٠.٦٩٨	(٣١)	٠.٧٢٩	(٣٦)	٠.٥٥٦	(٤١)
٠.٥٦٤	(٢٢)	٠.٥١٥	(٢٧)	٠.٧٣١	(٣٢)	٠.٧٩٧	(٣٧)	٠.٦٤٩	(٤٢)
٠.٣٩٧	(٢٣)	٠.٦٣٧	(٢٨)	٠.٦٦٥	(٣٣)	٠.٦٩٩	(٣٨)	٠.٦٦٣	(٤٣)
٠.٥١٣	(٢٤)	٠.٤٩٤	(٢٩)	٠.٦٨٨	(٣٤)	٠.٦٧٥	(٣٩)	٠.٧١٠	(٤٤)
٠.٦١٠	(٢٥)	٠.٦٧٥	(٣٠)	٠.٦٩٩	(٣٥)	٠.٧٣٠	(٤٠)	٠.٧١٩	(٤٥)

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

وتبين نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات المتغير التابع (الأسبقيات التنافسية) بقائمة الاستقصاء، أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة وبين البعد الخاص بها وأيضاً بين المتغير الممثل لها ككل ، جميعها قيماً ذات مستوى مقبول ، حيث تتجاوز جميعها قيمة (٠,٣) ، مما يؤكد على صدق القائمة المستخدمة في الدراسة الميدانية.

(٢) ثبات الاستقصاء :

تم إجراء اختبار الثبات للتأكد من إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في الحصول على بيانات تتسم بالثبات من الميدان المبحوث، وذلك بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ Coronbach's Alpha، مع



اعتبار المقياس مقبولاً إذا بلغت قيمة معامل ألفا له (0.7) فأكثر إدريس (٢٠٠٨) ويوضح الجدول رقم (٤) نتائج ثبات الاستقصاء :

جدول رقم (٤) : قيم معاملات ألفا لمتغيري الدراسة وأبعادهما

المتغير	البُعد	قيمة معامل ألفا
نظم تخطيط موارد المؤسسة (المتغير المستقل)	(١) بُعد جودة المعلومات.	٠.٨١٧
	(٢) بُعد جودة النظام.	٠.٨٤٣
	(٣) بُعد رضا المستخدمين.	٠.٨٤٤
	متغير نظم تخطيط موارد المؤسسة ككل	٠.٧٩٦
الأسبقيات التنافسية (المتغير التابع)	(١) بُعد التكلفة.	٠.٨٣٨
	(٢) بُعد الجودة.	٠.٨٢٠
	(٣) بُعد السرعة.	٠.٨٢٤
	(٤) بُعد المرونة.	٠.٨١٦
	(٥) بُعد الإبداع.	٠.٨٢٣
متغير الأسبقيات التنافسية ككل		٠.٨١١

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (٤) ثبات قائمة الاستقصاء، حيث قد تجاوزت قيم معامل ألفا لجميع أبعاد

متغيري الدراسة القيمة (٠,٧)، وهو ما يؤكد على ثبات قائمة الاستقصاء المستخدمة في الدراسة الميدانية.

ثامناً: مستوى استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات ( ERP ) في شركات الأدوية التابعة للقطاع الخاص في محافظة الدقهلية:

للإجابة عن التساؤل الأول من تساؤلات الدراسة تم الاعتماد على الإحصاءات الوصفية لبيانات الدراسة

الميدانية ، حيث قد تم تحديد الاتجاه العام لمقياس ليكرت الخماسي من خلال مدى الوسط الحسابي بحيث

يعبر المدى (١ - ٢.٣٣) عن مستوى ضعيف ، والمدى (٢.٣٤ - ٣.٦٧) عن مستوى متوسط ، والمدى (٣.٦٨ - ٥) عن مستوى مرتفع (Sekaran) 2006 ويبين الجدول رقم (٥) التالي تلك النتائج الخاصة بالمتغير المستقل:

جدول رقم (٥): الإحصاءات الوصفية لبيانات المتغير المستقل (نظم تخطيط موارد المؤسسات)

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط	ن	المتغير المستقل
(١)	متوسط	١.٠٨٩	٣.٤٦	٢٨٤	جودة المعلومات
(٢)	متوسط	٠.٧٦٤	٣.٢٨١	٢٨٤	جودة النظام
(٣)	متوسط	١.٣٦٠	٣.٠٩٦	٢٨٤	رضا المستخدمين
	متوسط	٠.٦٣١	٣.٣٠٦	٢٨٤	نظم تخطيط موارد المؤسسات ككل

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

وفي ضوء تلك النتائج يتضح أن متغير نظم تخطيط موارد المؤسسات يحقق مستوى متوسط في شركات إنتاج الأدوية الخاصة بالدقهلية بمتوسط حسابي قدره (٣.٣٠٦) ، كما قد حقق كل بعد من أبعاد هذا المتغير مستوى متوسط أيضاً، وبترتيب الأهمية النسبية لمستوى توفر تلك الأبعاد الثلاثة يتضح أن بُعد جودة المعلومات يحتل المرتبة الأولى في الأهمية النسبية بمتوسط (٣.٤٦) ، يليه في المرتبة الثانية بُعد جودة النظام بمتوسط (٣.٢٨١) ، وفي المرتبة الأخيرة يأتي بُعد رضا المستخدمين بمتوسط (٣.٠٩٦).

#### تاسعاً: مستوى تحقيق الأسبقيات التنافسية في شركات الأدوية التابعة للقطاع الخاص في محافظة الدقهلية:

للإجابة عن التساؤل الثاني من تساؤلات الدراسة تم الاعتماد على الإحصاءات الوصفية لبيانات الدراسة الميدانية ، حيث قد تم تحديد الاتجاه العام لمقياس ليكرت الخماسي من خلال مدى الوسط الحسابي بحيث يعبر المدى (١ - ٢.٣٣) عن مستوى ضعيف ، والمدى (٢.٣٤ - ٣.٦٧) عن مستوى متوسط ، والمدى (٣.٦٨ - ٥) عن مستوى مرتفع (Sekaran) 2006 ويبين الجدول رقم (٦) التالي تلك النتائج الخاصة بالمتغير التابع:

جدول رقم (٦) : الإحصاءات الوصفية لبيانات المتغير التابع (الأسبقيات التنافسية)

المتغير التابع	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
التكلفة	٢٨٤	٣.٢٩٤	٠.٨٢٦	متوسط	(٤)
الجودة	٢٨٤	٤.٠٩٢	٠.٩٢٦	مرتفع	(١)
السرعة	٢٨٤	٣.٥٠٤	٠.٩٧١	متوسط	(٢)
المرونة	٢٨٤	٣.٤٥٤	١.١٠٩	متوسط	(٣)
الإبداع	٢٨٤	٣.٢٠٢	١.٠٦٣	متوسط	(٥)
الأسبقيات التنافسية ككل	٢٨٤	٣.٥٠٩	٠.٧٢٧	متوسط	

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

وفي ضوء تلك النتائج يتضح أن متغير الأسبقيات التنافسية يحقق مستوى متوسط في شركات إنتاج الأدوية الخاصة بالدقهلية بمتوسط حسابي قدره (٣.٥٠٩) ، كما قد حقق كل بعد من أبعاد هذا المتغير مستوى متوسط أيضاً فيما عدا بُعد الجودة الذي حقق مستوى مرتفعاً، وبترتيب الأهمية النسبية لمستوى توفر تلك الأبعاد الخمسة يتضح أن بُعد الجودة يحتل المرتبة الأولى في الأهمية النسبية بمتوسط (٤.٠٩٢)، يليه في المرتبة الثانية بُعد السرعة بمتوسط (٣.٥٠٤) ، وفي المرتبة الثالثة بُعد المرونة بمتوسط (٣.٤٥٤)، وفي المرتبة الرابعة بُعد التكلفة بمتوسط (٣.٢٩٤) ، وفي المرتبة الأخيرة يأتي بُعد الإبداع بمتوسط (٣.٢٠٢).

عاشراً: اختبار فروض الدراسة:

(١) الارتباط بين نظم تخطيط موارد المؤسسة والأسبقيات التنافسية:

نص الفرض الرئيسي الأول: "توجد علاقة ارتباط معنوية بين نظم تخطيط موارد المؤسسة والاسبقيات التنافسية للشركات محل الدراسة. وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

١. توجد علاقة ارتباط معنوية بين جودة المعلومات كبعد من أبعاد نظم تخطيط موارد المؤسسة والاسبقيات التنافسية.

٢. توجد علاقة ارتباط معنوية بين جودة النظام كبعد من أبعاد نظم تخطيط موارد المؤسسة والاسبقيات التنافسية.

٣. توجد علاقة ارتباط معنوية بين رضا المستخدمين كبعد من أبعاد نظم تخطيط موارد المؤسسة والاسبقيات التنافسية.

ولاختبار ذلك الفرض تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين أبعاد متغيري الدراسة ومدى معنوية تلك العلاقة ، كما يتضح من الجدول رقم (٧) التالي:

**جدول رقم (٧) : معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد متغيري الدراسة**

نظم تخطيط موارد المؤسسات	رضا المستخدمين	جودة النظام	جودة المعلومات	المتغير المستقل	
				المتغير التابع	
*٠.١٤١	٠.٠٨١	٠.٠٤١	*٠.١١٦	معامل الارتباط	التكلفة
٠.٠١٧	٠.١٧٢	٠.٤٩٠	٠.٠٥١	P. Value	
**٠.٧٥٣	**٠.٥٣٩	*٠.١٨٢	**٠.٥٥٨	معامل الارتباط	الجودة
٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٢	٠.٠٠٠	P. Value	
**٠.٤٦١	**٠.٢٠٧	٠.٠٢٤	*٠.٥٢٠	معامل الارتباط	السرعة
٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٦٩٢	٠.٠٠٠	P. Value	
**٠.٥٣٥	٠.٠١١	**٠.٥٤٢	**٠.٤٥٠	معامل الارتباط	المرونة
٠.٠٠٠	٠.٨٥٨	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	P. Value	
**٠.٤١٠	٠.٠٩٩	**٠.٥١٢	**٠.٣٥٦	معامل الارتباط	الإبداع
٠.٠٠٠	٠.٠٩٧	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	P. Value	
**٠.٦٣١	*٠.١٧٩	**٠.٣٦٥	*٠.٥٤٩	معامل الارتباط	الأسبقيات التنافسية
٠.٠٠٠	٠.٠٠٢	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	P. Value	

• تم استخدام الرمز (\*) للتعبير عن الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط ، وذلك عند مستوى ثقة ٩٥% فأكثر .

ويتبين من الجدول رقم (٧) السابق صحة الفرض الأول من فروض الدراسة، حيث أكدت نتائج تحليل الارتباط الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين متغير نظم تخطيط موارد المؤسسة ومتغير الأسبقيات التنافسية (معامل الارتباط = ٠.٦٣١)، وهي علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل.

أما على مستوى أبعاد المتغير المستقل، فقد ثبت صحة الفرض الفرعي الأول، حيث أكدت نتائج تحليل الارتباط الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين جودة المعلومات ومتغير الأسبقيات التنافسية

(معامل الارتباط = ٠.٥٤٩)، وهي علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل ، وكذلك ثبت صحة الفرض الفرعي الثاني، حيث أكدت نتائج تحليل الارتباط الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردية ولكنها ضعيفة بين جودة النظام ومتغير الأسبقيات التنافسية (معامل الارتباط = ٠.٣٦٥)، وهي علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل ، وأخيراً ثبت صحة الفرض الفرعي الثالث، حيث أكدت نتائج تحليل الارتباط الإحصائي وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين رضا المستخدمين ومتغير الأسبقيات التنافسية (معامل الارتباط = ٠.١٧٩)، وهي علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) أو أقل. وتشير تلك النتائج إلى أن جميع أبعاد متغير تخطيط موارد المؤسسة ترتبط معنوياً بتحقيق الأسبقيات التنافسية للمؤسسة محل الدراسة.

ويرى الباحث من خلال نتائج تحليل الفرض الرئيسي الأول أن تحقيق الأسبقيات التنافسية في شركات الأدوية محل الدراسة ترتبط طردياً وبدرجة قوية بفعالية استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسة وهو ما جاء متفقاً مع نتائج دراسة سلطان (٢٠١٤)، حيث أن تحقيق الأسبقيات التنافسية للشركات يعتمد بصورة أساسية على مخرجات نظم تخطيط موارد المؤسسة من المعلومات التي تساعد وتسهم في تحقيق المزايا التنافسية. وهذا ما أكدته نتيجة تحليل الفرض الفرعي حيث جاء بعد جودة المعلومات الأكثر ارتباطاً بتحقيق الأسبقيات التنافسية وذلك لما لأهمية المعلومات في عملية اتخاذ القرار، وأيضاً ارتباط بعد جودة النظام بتحقيق الأسبقيات التنافسية وذلك لما لجودة النظام من أهمية في الاستجابة للتغيرات في نشاطات الأعمال وسهولة الإستخدام والتكامل والترابط بين وحدات الأعمال الفرعية، وجاء هذا البعد في الترتيب الثاني من حيث الارتباط بتحقيق الأسبقيات التنافسية، في حين جاء بعد رضا المستخدمين في الترتيب الأخير من حيث الارتباط بتحقيق الأسبقيات التنافسية حيث يعبر عن رضا المستخدمين عن مخرجات النظام والبرمجيات المستخدمة.

## (٢) أثر نظم تخطيط موارد المؤسسة في الأسبقيات التنافسية:

نص الفرض الرئيسي الثاني: تؤثر فعالية تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسة معنوياً في الأسبقيات التنافسية للمؤسسة محل الدراسة. وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

١. تؤثر فعالية تطبيق جودة المعلومات كبعد من أبعاد نظم تخطيط موارد المؤسسة معنوياً في الأسبقيات التنافسية للمؤسسة محل الدراسة.
٢. تؤثر فعالية تطبيق جودة النظام كبعد من أبعاد نظم تخطيط موارد المؤسسة معنوياً في الأسبقيات التنافسية للمؤسسة محل الدراسة.
٣. تؤثر فعالية تطبيق رضا المستخدمين كبعد من أبعاد نظم تخطيط موارد المؤسسة معنوياً في الأسبقيات التنافسية للمؤسسة محل الدراسة.

ولاختبار ذلك الفرض تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد ، ويوضح الجدول رقم (٨) التالي نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد للعلاقة بين متغيري الدراسة:

جدول رقم (٨) : نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد للعلاقة بين متغيري الدراسة

الترتيب	VIF	P. Value	قيمة "ت"	معامل الانحدار الجزئي المعياري	نظم تخطيط موارد المؤسسة
(١)	١,٠٤٧	٠,٠٠٠	١٢,٤٧٢	٠,٥٥١	جودة المعلومات
(٢)	١,٠٢١	٠,٠٠٠	٩,٥٧٩	٠,٤١٨	جودة النظام
(٣)	١,٠٦٢	٠,٠٠٠	٢,٧٦٢	٠,١٢٣	رضا المستخدمين
		٠,٠٠٠	٣,٨٣٣		$\alpha$ : ثابت الانحدار
<p>معامل التحديد <math>R^2 = ٠,٤٧٧</math></p> <p>معامل التحديد المعدل <math>= ٠,٤٧٢</math></p> <p>قيمة <math>F = ٨٥,٢٣٠</math></p> <p>قيمة P. Value للنموذج <math>= ٠,٠٠٠</math></p> <p>مستوى الثقة (٩٥٪)</p> <p>نسبة الخطأ في النموذج <math>= ٥٢,٣٪</math></p> <p>المتغير التابع (Y): الأسبقيات التنافسية.</p>					

المصدر : من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من النتائج المبينة في الجدول رقم (٨) ما يلي :

١- بلغت قيمة  $F = ٨٥.٢٣٠$  بدلالة إحصائية  $P. Value = ٠.٠٠٠$  ، الأمر الذي يشير إلى معنوية نموذج الانحدار المتعدد، وبناءً عليه فإن نظم تخطيط موارد المؤسسة تؤثر معنوياً في تحقيق الأسبقيات التنافسية.

٢- يتضح أن نموذج الانحدار الخطي المتعدد لا يعاني من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة **Multicollinearity** ، كما تدل قيم مقياس "Variance Inflation Factor" **VIF** الموضحة في الجدول السابق، حيث أن تلك تلك القيم تقع تحت مستوى (10) والذي يعتبر حد البداية الدال على وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة.

٣- تشير قيم معاملات الانحدار لأبعاد متغير نظم تخطيط موارد المؤسسة (جودة المعلومات - جودة النظام - رضا المستخدمين) إلى طردية العلاقة بين هذه الأبعاد وبين الأسبقيات التنافسية، كما أنها جميعاً ذات دلالة إحصائية كما يتضح من قيم **P. Value** لهذه المعاملات ، وفي ضوء ذلك يمكن ترتيب تلك الأبعاد وفقاً لدرجة تأثيرها وإسهامها المعنوي في تحقيق الأسبقيات التنافسية، حيث يحتل بُعد جودة المعلومات المرتبة الأولى في التأثير (معامل انحدار جزئي معياري = ٠.٥٥١)، يليه في المرتبة الثانية بُعد جودة النظام (معامل انحدار جزئي معياري = ٠.٤١٨) ، بينما يأتي بُعد رضا المستخدمين في المرتبة الأخيرة في التأثير (معامل انحدار جزئي معياري = ٠.١٢٣).

٤- يتضح أن متغير نظم تخطيط موارد المؤسسة بأبعاده الثلاثة مجتمعين يفسر ٤٧.٧٪ من الأسبقيات التنافسية بالشركات محل الدراسة، وذلك كما يتبين من قيمة معامل التحديد  $R^2$ ، وبناءً عليه توضح نسبة الخطأ في النموذج أن نسبة (٥٢.٣٪) من التباين الناتج عن قياس أثر نظم تخطيط موارد المؤسسة في الأسبقيات التنافسية إنما يرجع إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها بالنموذج. وما سبق من نتيجة التحليل للفرض الرئيسى الثانى يرى الباحث التأثير الواضح لفعالية نظم تخطيط موارد المؤسسات فى تحقيق الأسبقيات التنافسية للشركات محل الدراسة بنسبة ٤٧.٧٪ سواء كان ذلك بصورة مباشرة كما جاء فى دراسة (Spathis and Constantinides 2004) حيث أن استخدام برمجيات ERP تعتبر أداة أساسية فى الحفاظ على الموقع التنافسى للشركات، أو كان التأثير بصورة غير مباشرة كما فى دراسة الفاعورى (٢٠١٢) من خلال تحقيق أداء مؤسسى متميز، ودراسة (Garg, P., & Garg, A (2013) من خلال تحسين إنتاجية وكفاءة المنظمة، ودراسة (Kuo (2014) من خلال سمعة المنشأة وجودة القرارات الإنتاجية وجودة المنتج وسرعة الإجراءات.

#### ٢/٩ مناقشة النتائج:

- أكدت نتائج الدراسة على الأهمية النسبية المتوسطة لفعالية استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسة فى شركات إنتاج الأدوية الخاصة بالدقهلية بمتوسط حسابى قدر (٣.٣٠٦) وهى نسبة متوسطة، أما فيما يخص الأبعاد الفرعية لفعالية استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسة فكانت كالتالى:
  - جاء بُعد جودة المعلومات فى المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابى قدره (٣.٤٦) وهى نسبة متوسطة ويمكن أن يرجع ذلك الترتيب إلى إدراك العاملين بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية بقيمة المعلومات ودقتها ومدى استفادتهم من جودتها حيث تعمل شركات الأدوية فى مجال لا تقبل فيه الأخطاء ولا بد من توافر المعلومات الدقيقة والمؤكدة خاصة فيما يخص عمليات الإنتاج والتشغيل المرتبطة بصناعة الدواء.
  - ثم جاء بُعد جودة النظام فى المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابى قدره (٣.٢٨١) وهى نسبة متوسطة ففاءة النظام فى غاية الأهمية حيث أنها تعبر عن قدرة النظام فى تحقيق الأهداف المرجوة وذلك لنجاح تنفيذ نظم تخطيط موارد المؤسسة.
  - وأخيرا جاء بُعد رضا المستخدمين فى المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابى قدره (٣.٠٩٦) وهى نسبة متوسطة حيث يجب أن تلبى نظم تخطيط موارد المؤسسات والبرمجيات المستخدمة حاجات المستخدمين لها من حيث سهولة الاستخدام والمرونة.
- وفيما يخص الأسبقيات التنافسية خلصت نتائج الدراسة على الأهمية المتوسطة بصفة عامة لكل أبعاد الأسبقيات التنافسية لدى العاملين بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية بمتوسط حسابى قدره (٣.٥٠٩) وهى نسبة متوسطة، أما فيما يخص الأبعاد الفرعية للأسبقيات التنافسية فكانت كالتالى:

- جاء بُد الجودة فى المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابى قدره (٤.٠٩٢) وهى نسبة مرتفعة، ويمكن أن يرجع ذلك إلى الأهمية الخاصة ببعد الجودة حيث أنها تعتبر المفتاح الأساسى لتحقيق المزايا التنافسية، وذلك من أجل تحقيق التفوق على المنافسين، وذلك فى ظل المنافسة الشرسة فى مجال صناعة الدواء .
- ثم جاء بُد السرعة فى المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابى قدره (٣.٥٠٤) وهى نسبة متوسطة، فنجد اهتمام شركات الأدوية بالسرعة فى تلبية احتياجات العملاء وذلك لكثرة المنافسين ووجود المنتجات البديلة.
- ويليه بُد المرونة فى المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابى قدره (٣.٤٥٤) وهى نسبة متوسطة، وذلك للتأكيد على قدرة شركات الأدوية للاستجابة للظروف والمتغيرات البيئية الغير مستقرة.
- ويأتى بُد التكلفة فى المرتبة الرابعة من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابى قدره (٣.٢٩٤) وهى نسبة متوسطة، ويمكن أن يرجع ذلك إلى اهتمام العاملين بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية بتوافر العروض وتنوع أساليب البيع والتوزيع وذلك لتحقيق أرقام مبيعات عالية لمنتجات الشركات، بينما الإدارة العليا أو الإدارة المركزية فى شركات الأدوية تكون هى المسؤولة عن بعد التكلفة والتخطيط لها ووضع سياساتها.
- أخيرا يأتى بُد الإبداع فى المرتبة الخامسة والأخيرة من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابى قدره (٣.٢٠٢) وهى نسبة متوسطة، وبالرغم من أهمية هذا البعد فى تحقيق المزايا التنافسية فى صناعة الدواء والتي تعتمد فى المقام الاول على البحث والتطوير بصورة أساسية، إلا أنه أتى فى الترتيب الأخير ويرجع ذلك إلى اهتمام العاملين بفروع شركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية بمجالات البيع والتوزيع بصورة أكثر.
- تؤكد نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباط بين فعالية نظم تخطيط موارد المؤسسة بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة بالدقهلية وتحقيق الأسبقيات التنافسية بصورة طردية وبدرجة أعلى من المتوسط بلغت (٠.٦٣١)، ويؤكد ذلك على أهمية استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات ومدى ارتباطها بتحقيق الأسبقيات التنافسية، فأبعاد الأسبقيات التنافسية (الجودة، السرعة، المرونة، التكلفة، الإبداع) تعتمد بصورة مباشرة أو غير مباشرة بمخرجات نظم تخطيط موارد المؤسسات، فعلى سبيل المثال: مخرجات نظم تخطيط موارد المؤسسات تسهم بقدر كبير فى عمليات التطوير والبحث وتحقيق الإبداع، وأيضا تحقيق الجودة المرغوبة للمنتجات والعمليات من خلال البيانات والمعلومات التى توفرها، بالإضافة المساعدة فى تقدير التكاليف الخاصة بالمنتجات والأنشطة الإدارية الأخرى مما يسهم فى تحقيق مزايا تنافسية خاصة بالتكلفة، وما سبق يؤكد على معنوية الارتباط بين فعالية استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسة وتحقيق الأسبقيات التنافسية لشركات الأدوية محل الدراسة.
- أكدت نتائج الدراسة على وجود تأثير معنوى لفعالية استخدام نظم موارد المؤسسة بشركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة بالدقهلية فى تحقيق الأسبقيات التنافسية لها وذلك بنسبة ٤٧.٧٪ وهذه



نسبة مقبولة إلى حد ما، وهو ما يدفع الشركات محل الدراسة إلى التأكيد على أهمية استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسة لما لها من أثر واضح في تحقيق الأسبقيات التنافسية، ولعل المنافسة الشديدة في مجال صناعة الدواء بين شركات الدواء بصفة عامة وبين الشركات الوطنية والشركات الأجنبية يدفعها إلى الإهتمام بصورة أكبر بنظم تخطيط موارد المؤسسة حتى يمكنها من خلق مزايا تنافسية تدعم مراكزها التنافسية في سوق الصناعة.

• أما فيما يخص علاقة الارتباط والتأثير بين أبعاد نظم تخطيط موارد المؤسسة وتحقيق الأسبقيات التنافسية في شركات الأدوية محل الدراسة كانت نتائج الدراسة كالتالى:

- جاء بُعد جودة المعلومات فى المرتبة الأولى من حيث علاقة الارتباط بمتغير تحقيق الأسبقيات التنافسية بمعامل ارتباط قدره (٠.٥٤٩)، وأيضا جاء بُعد جودة المعلومات فى المرتبة الأولى من حيث التأثير فى تحقيق الأسبقيات التنافسية بمعامل انحدار جزئي معياري قدرة (٠.٥٥١)، ويرجع ذلك الترتيب من حيث الارتباط والتأثير لبعد جودة المعلومات فى تحقيق الأسبقيات التنافسية إلى أهمية المعلومات الجيدة فى عملية اتخاذ القرارات لكافة أنشطة شركات الأدوية محل الدراسة سواء داخليا أو خارجيا.

- بينما جاء بُعد جودة النظام فى المرتبة الثانية من حيث علاقة الارتباط بمتغير تحقيق الأسبقيات التنافسية بمعامل ارتباط قدره (٠.٣٦٥)، وأيضا جاء بُعد جودة النظام فى المرتبة الثانية من حيث التأثير فى تحقيق الأسبقيات التنافسية بمعامل انحدار جزئي معياري قدرة (٠.٤١٨)، وهذا لا يقلل من أهمية الحاجة إلى جودة النظام فى تحقيق الأسبقيات التنافسية، حيث أنه لا يمكن تحقيق المزايا التنافسية بدون نظام كفاء ومرن وسهل الاستخدام.

- وأخيرا جاء بُعد رضا المستخدمين فى المرتبة الثالثة والأخيرة من حيث علاقة الارتباط بمتغير الأسبقيات التنافسية بمعامل ارتباط قدره (٠.١٧٩)، وأيضا جاء بُعد رضا المستخدمين فى المرتبة الثالثة والأخيرة من حيث التأثير فى تحقيق الأسبقيات التنافسية بمعامل انحدار جزئي معياري قدرة (٠.١٢٣)، ويمكن أن يرجع ذلك إلى حاجة العاملين بشركات الأدوية والغير متخصصين فى نظم تخطيط موارد المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات إلى تنمية وتطوير مهاراتهم فى استخدام هذه الأنظمة.

### التوصيات:

فى ضوء ما توصل إليه الباحث من الدراسة الميدانية ومراجعة الدراسات السابقة، يوصى الباحث مديرى ومنسوبى شركات إنتاج الأدوية الخاصة بمحافظة الدقهلية محل الدراسة بالعمل على ما يلى:

١. الحرص على تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسات فى جميع الأقسام والإدارات والفروع للشركات محل الدراسة نظرا لأهميتها فى عملية اتخاذ القرارات.

٢. ضرورة تحسين قدرات المستخدمين لنظم تخطيط موارد المؤسسات عن طريق تدريبهم المستمر على تلك النظم حتى يتسنى لهم فهم وإدراك فوائد النظم وبالتالي استخدامها بسهولة ومرونة أكبر.
٣. ضرورة تفعيل قدرة نظم تخطيط موارد المؤسسات على سرعة معالجة شكاوى ومقترحات العاملين.
٤. العمل على توفير الحلول الملائمة للمشاكل التي تواجه مستخدمين نظم تخطيط موارد المؤسسات من قبل المختصين بأقسام تكنولوجيا المعلومات.
٥. زيادة وعى العاملين بشركات الأدوية محل الدراسة بأبعاد الأسبقيات التنافسية والتي تسعى إليها الشركات حتى تحفظ لها مكانه متقدمة في سوق الدواء.
٦. العمل على زيادة إدراك العاملين بشركات الأدوية محل الدراسة بأهمية بُعد التكلفة كأحد الأسبقيات التنافسية من خلال ورش العمل، والندوات، والمحاضرات.
٧. العمل على زيادة إدراك العاملين بشركات الأدوية محل الدراسة بأهمية بُعد الإبداع كأحد الأسبقيات التنافسية من خلال ورش العمل، والندوات، والمحاضرات.
٨. زيادة الحرص من قبل إدارة شركات الأدوية محل الدراسة ومنسوبيها على تحقيق احتياجات العملاء وتوقعاتهم، والحرص على إظهار الشركات بصورة مميزة أمام عملائها.
٩. عمل دراسات مكتملة للدراسة الحالية لبحث الأبعاد المؤثرة في تحقيق الأسبقيات التنافسية والتي لم تشملها الدراسة الحالية.

#### مقترحات لبحوث مستقبلية:

بعيدا عن مجال واهتمام الدراسة الحالية والتي تبحث في أثر فعالية نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الأسبقيات التنافسية، يوجد العديد من الموضوعات التي تحتاج إلى البحث مستقبلا، لذا يوصى الباحث بإجراء البحوث المستقبلية التالية:-

١. العلاقة بين نظم تخطيط موارد الإنتاج وجودة الخدمة المقدمة.
٢. مقومات فعالية نظم تخطيط الموارد وأثرها في عملية اتخاذ القرار.
٣. نظم تخطيط موارد المشروع ودورها في نجاح المشروعات الصغيرة والمتوسطة.
٤. متطلبات تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسة في المنظمات الحكومية.
٥. أثر نمط القيادة في تحقيق الأسبقيات التنافسية.
٦. عوامل بيئة العمل الداخلية وأثرها في تحقيق الأسبقيات التنافسية.

## المراجع العربية:

١. أبو الفضل، عبد العال مصطفى، (٢٠١٥) إطار مقترح للربط والتكامل بين نظم تخطيط موارد المشروع ERP والإنتاج الخالي من الفاقد Lean وستة سيجما Sigma Six لدعم أداء منشآت الأعمال، *مجلة البحوث التجارية*، المجلد ٣٧، العدد ٢.
٢. أحمد، محمود عبدالعزيز، وآخرون. (٢٠١٧). العلاقة بين ممارسات إدارة سلسلة التوريد و الميزة التنافسية – بالتطبيق على شركة مصر للزيوت والصابون بمدينة المنصورة، *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، مجلد ٤١، عدد ٣.
٣. الجبري، أحمد أحمد محمود، وآخرون. (٢٠١٢). الإدارة الاستراتيجية للتكلفة لدعم الميزة التنافسية خلال سلسلة التوريد دراسة تطبيقية. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، مج ٣٦، ع ٣.
٤. إدريس، ثابت عبد الرحمن. (٢٠٠٨) *بحوث التسويق أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض*، دار النهضة العربية، القاهرة.
٥. الزياد، مصطفى عبدالمنعم عبدالسلام. (٢٠١٨). أثر تطبيق نظم تخطيط موارد المشروع (ERP) على تحسين أداء سلسلة التوريد: دراسة نظرية، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، المجلد التاسع، العدد الثالث.
٦. السمان، ثائر احمد سعدون. (٢٠١٢). متطلبات إقامة الصيانة المنتجة الشاملة ودورها في تحقيق الأسبقيات التنافسية. *مجلة تنمية الرافدين*، جامعة الموصل، كلية الاقتصاد والإدارة، مجلد ٣٤، ملحق العدد ١٠٩.
٧. العبيدي، فائق مشعل، ابراهيم، روى أحمد. (٢٠١٧). دور المتطلبات التنظيمية والسلوكية في نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة (ERP) دراسة إستطلاعية على عينة من الشركات النفطية، *مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية*، المجلد(٧) العدد(١).
٨. الفاعوري، أسماء مروان، والشورة، محمد سليم. (٢٠١٢). أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى. *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
٩. بدر، دجانة محمد قدرى، و ريان، شادي نهاد شاكر. (٢٠١٥). اثر استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسات على الأداء المنظمي: دراسة حالة شركة المجموعة المتكاملة للتكنولوجيا - الأردن. *المؤتمر العلمي الدولي الأول: منظمات الأعمال - الفرص والتحديات والتطلعات: جامعة البلقاء التطبيقية و مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح، الأردن: جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن*.
١٠. بويعة، عبدالوهاب (٢٠١٢). دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة إتصالات الجزائر للهاتف النقال، *رسالة ماجستير*، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.
١١. حافظ، سماح طارق أحمد. (٢٠١٤). دراسة تأثير مصدر الحصول على خدمات المراجعة الداخلية فى بيئة نظم تخطيط موارد المنظمة ERP - بالتطبيق على قطاع البنوك المصرية. *مجلة التجارة والتمويل*، ع ٤.
١٢. حسن، محمد محمود سيد محمد. (٢٠١٧). الإبداع الإنتاجى و دوره فى تعزيز الميزة التنافسية، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، مجلد ٨.
١٣. خير، محمد، أبو زيد، سليم (٢٠١٤). العلاقة السببية بين الأسبقيات التنافسية وإستراتيجية سلسلة التوريد وأثرهما فى الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية. *المجلة الأردنية فى إدارة الأعمال*، المجلد (١٠)، العدد (٤).
١٤. سلطان، زينب طعمه. (٢٠١٤). تكنولوجيا المعلومات وأثرها فى الأسبقيات التنافسية دراسة استطلاعية فى معمل السجاد/ الكاظمية، *مجلة الإدارة والاقتصاد*، السنة السابعة والثلاثون.

١٥. شليبي، أمانى عبدالعظيم مرزوق ، وآخرون. (٢٠١٨). متطلبات تحقيق الميزة التنافسية لجامعة المنصورة في ضوء بعض الخبرات العالمية – رؤية تربوية معاصرة، *رسالة دكتوراه* – كلية التربية، جامعة المنصورة.
١٦. عبد الرحمن، ماجدة عبد المحسن. (٢٠١٣). جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في معمل متين للمياة المعدنية بمحافظة دهوك، *مجلة تنمية الرافدين*، جامعة الموصل – كلية الإدارة والإقتصاد، مج ٣٥، ع ١١٢.
١٧. عبد الله، كسرا عنتر ، الياس، انتصار ابراهيم. (٢٠١٨). دور رأس المال الفكري في دعم المزايا التنافسية - دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في المصارف التجارية في إقليم كردستان، *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، المجلد ٢ ، العدد ٤٢ .
١٨. فليح، محمد عبدالواحد. (٢٠١٨). انخفاض التكاليف المباشرة في البيئة الحديثة ودوره في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة تطبيقية في البرنامج الوطني لتنمية زراعة الحنطة في العراق، *مجلة الإدارة والاقتصاد* ، العدد ١١٤ .
١٩. قنديل، يزن عزت محمد. (٢٠١٥). أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية: دراسة الأثر الوسيط للولاء التنظيمي: دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة الحاصلة على شهادة الإعتمادية، *رسالة ماجستير* – جامعة الشرق الأوسط - كلية الأعمال.
٢٠. محمد، أحمد على، منصور، إبراهيم، وراذ، لينا هاني. (٢٠١١). أثر استخدام برامجيات تخطيط موارد المشروع (ERP) في تحقيق أمثلية خلق القيمة في المنظمات الصناعية الأردنية، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد ٧، العدد ١.
٢١. مكو، دالية محمد ابكر، ويوسف، عادل. (٢٠١٦). تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسة علي المؤسسات السودانية: دراسة حالة، جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة النيلين، الخرطوم.
٢٢. هدية، عبد الله عبد القادر عبد الله. (٢٠١٦). أثر ممارسات سلسلة التوريد على الأسبقيات التنافسية لشركات صناعة الألبان الأردنية، *رسالة ماجستير*، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

### المراجع الأجنبية:

1. Agyei-Owusu, B., Asamoah, D., & Agbenyo, L. (2018). Examining the effects of information technology outsourcing on competitive advantage. *Twenty-fourth Americas Conference on Information Systems*, New Orleans.
2. Ahmed, A., & Ayman, M. (2011). The effect of ERP system implementation on business performance: An exploratory case-study. *Communications of the IBIMA*. Vol. 2011 (2011), Article ID 670212,
3. Alballa, H., & Al-Mudimigh, A. (2011). Change management strategies for effective enterprise resource planning systems: a case study of a Saudi company. *international journal of computer applications*, 17(2), 14-19.
4. Al-Dhaafri, H., Yusoff, R, & Al-Swidi, A. (2013). The effect of total quality management, enterprise resource planning and the entrepreneurial orientation on the organizational performance: The mediating role of the organizational excellence---A proposed research framework. *International Journal of Business Administration*.
5. Alghamdi, A. (2016). The Role of Market Knowledge in the Adoption of the Blue Ocean Strategy and its Impact on Achieving Competitive Advantage: a Study Conducted in the Saudi Telecom Company (STC). *Journal of Marketing and HR*, 2(1), 55-84.
6. Alexander, C. (2009). A case study exploring the effectiveness of ERP integration towards managerial performance (*Doctoral dissertation*, Capella University).

7. Askar, M., & Mortagy, A. (2007). Assessing the relative importance of competitive priorities in Egyptian Companies. *SAM Advanced Management Journal*, 72(3), 35.
8. Awwad, A., Al Khattab, A., & Anchor, J. (2010). Competitive priorities and competitive advantage in Jordanian manufacturing. *Working Paper*. Emerging Markets Research Group University of Huddersfield, Huddersfield, UK. <http://eprints.hud.ac.uk/id/eprint/7506/>.
9. Ayyagari, R. (2011). Hands-on ERP learning: Using OpenERP®, an alternative to SAP®. *Journal of Information Systems Education*, 22(2), 123.
10. Bradford, M. and Florin, J. (2003). Examining the Role of Innovation Diffusion Factors on the Implementation Success of Enterprise Resources Planning Systems, *International Journal of Accounting Information Systems*, 4: 205-225.
11. Benco, D. & Prather, L. (2008). Market reaction to announcements to invest in ERP systems. *Quarterly Journal of Finance and Accounting*, 145-169.
12. Chi, T., Kilduff, P., & Gargeya, V. (2009). Alignment between business environment characteristics, competitive priorities, supply chain structures, and firm business performance. *International Journal of productivity and performance management*, 58(7), 645-669.
13. Chiraz & et al. (2019). The Role of Process Re-Engineering in acquiring Competitive Priorities -Case Study of the Milling Sector in State of Biskra. *Global Journal of Economics and Business*, Vol. 6, No. 1.
14. DeLone, W. & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
15. Gattiker, T., & Goodhue, D. (2004). Understanding the local-level costs and benefits of ERP through organizational information processing theory. *Information & management*, 41(4), 431-443.
16. Garg, P., & Garg, A. (2013). An empirical study on critical failure factors for enterprise resource planning implementation in Indian retail sector. *Business Process Management Journal*, 19(3), 496-514.
17. Hair, J., Jr. W.Black, B. Babin, and R. Anderson. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th edition, Pearson Prentice Hall.
18. Hosseini, A., Soltani, S., & Mehdizadeh, M. (2018). Competitive advantage and its impact on new product development strategy (Case study: Toos Nirro technical firm). *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 4(2), 17.
19. Hung, S., Hung, S., & Lin, M. (2015). Are alliances a panacea for SMEs? The achievement of competitive priorities and firm performance. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26(1-2), 190-202.
20. Kennerley, M., & Neely, A. (2001). Enterprise resource planning: analysing the impact. *Integrated Manufacturing Systems*, 12(2), 103-113.
21. Kim, H. (2010). The effects of switching costs on user resistance to enterprise systems implementation. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 58(3), 471-482.
22. Kroes, J., & Ghosh, S. (2010). Outsourcing congruence with competitive priorities: Impact on supply chain and firm performance. *Journal of operations management*, 28(2), 124-143.

23. Marinagi, C., Trivellas, P., & Sakas, D. (2014). The impact of information technology on the development of supply chain competitive advantage. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 147, 586-591.
24. Nauhria, Y., Wadhwa, S., & Pandey, S. (2009). ERP enabled lean six sigma: A holistic approach for competitive manufacturing. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 10(3), 35-43.
25. Raad Abdullah. (2015). The competitive impact of priorities in the Organisational Performance Applied research in medicine Circuit City. *Journal of Administration and Economics*, Vol. 103.
26. Ram, J., Corkindale, D., & Wu, M. (2013). Examining the role of system quality in ERP projects. *Industrial Management & Data Systems*, 113(3), 350-366.
27. Salman, Amer Mohamed & Alkaraway, Ali Mohamed Yousef, (2019). Role of ERP In Enhancing the Accuracy of Financial Reporting. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 25(111), 485- 503.
28. Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons.
29. Spathis, C., & Constantinides, S. (2004). Enterprise resource planning systems' impact on accounting processes. *Business Process management journal*, 10(2), 234-247.
30. Spraakman, G. (2005). The impact of enterprise resource planning systems on management accounting: Some Canadian evidence and suggestions for future research. *Available at SSRN* 872164.
31. Tezeny, K. (2013). Perception of the risk factors associated with implementation and post-implementation of Enterprise Resource Planning (ERP) Systems in Jordan (*Doctoral dissertation, Newcastle University*).
32. Tsai, W., Chen, S., Hwang, E., & Hsu, J. (2010). A study of the impact of business process on the ERP system effectiveness. *International Journal of Business and Management*, 5(9), 26.
33. Tutzauer, C., & Sanders, L. (1999). Strategic Information Systems Planning Success: Refinement of Segars and Grover's Measurement Model. *State University of New York at Buffalo*.
34. Urbancova, H. (2013). Competitive advantage achievement through innovation and knowledge. *Journal of competitiveness*, 5(1).
35. Vanichchinchai, A., & Igel, B. (2011). The impact of total quality management on supply chain management and firm's supply performance. *International Journal of Production Research*, 49(11), 3405-3424.
36. Vokurka, R., Zank, G., & Lund III, C. (2002). Improving competitiveness through supply chain management: a cumulative improvement approach. *Competitiveness Review: An International Business Journal*, 12(1), 14-25.
37. Yusuf, Y., Gunasekaran, A., Musa, A., Dauda, M., El-Berishy, N., & Cang, S. (2014). A relational study of supply chain agility, competitiveness and business performance in the oil and gas industry. *International Journal of Production Economics*, 147, 531-543.

## قائمة استقصاء العاملين

بشركات الأدوية التابعة للقطاع الخاص بمحافظة الدقهلية

### لبحث عنوانه

## أثر فعالية نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الأسبقيات التنافسية

( دراسة تطبيقية على شركات الأدوية التابعة للقطاع الخاص في محافظة الدقهلية )

إعداد

عماد عبد العزيز عيد القصبى النجار

مدرس إدارة الأعمال - معهد الدلتا العالى للحاسبات بالمنصورة

أستاذ مساعد إدارة الأعمال - جامعة شقراء - المملكة العربية السعودية

- ٢٠١٩ -

السيد الفاضل /.....

## تحية طيبة وبعد ...

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان " أثر فعالية نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الأسبقيات التنافسية"، بحث لمتطلبات الترقى في إدارة الأعمال.

لذا فإن الباحث يطمح في تعاونكم معه عند ملء هذه القائمة وذلك بوضع علامة ( √ ) تحت درجة الموافقة التي ترونها مناسبة من وجهة نظركم ، وثقوا أن جهدكم هو أساس لنجاح هذه الدراسة .

كما أحيط سيادتكم علماً بأن ذكر الإسم غير مطلوب ، وكل ما سوف تدلون به من آراء أو بيانات سيكون له طابع السرية التامة ، حيث تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي ، وإنني إذ أشكر لكم سلفاً حسن تعاونكم لكم كل تحية وتقدير .

**وتفضلوا سيادتكم بقبول وافر التحية والتقدير....**

الباحث

عماد عبد العزيز عيد القصبى النجار

مدرس إدارة الأعمال - معهد الدلتا العالى للحاسبات بالمنصورة

أستاذ مساعد إدارة الأعمال - جامعة شقراء



الجزء الأول: يتناول مجموعة من العبارات المتعلقة بنظم تخطيط الموارد بالمؤسسة ERP التي تنتمون إليها،  
برجاء قراءتها جيدا ثم ضع علامة ( √ ) تحت درجة الموافقة التي تعبر عن وجهة نظركم .

م	العبارة	موافق تماما	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق تماما
١	المعلومات التي أحصل عليها من نظم تخطيط موارد المؤسسة دقيقة.					
٢	المعلومات التي أحصل عليها من نظم تخطيط موارد المؤسسة مفهومة.					
٣	تتميز معلومات نظم تخطيط موارد المؤسسة بالشمولية.					
٤	توفر نظم تخطيط موارد المؤسسة المعلومات المطلوبة بالوقت المناسب.					
٥	توفر نظم تخطيط موارد المؤسسة معلومات قابلة للاستعمال والتحليل.					
٦	تتميز معلومات نظم تخطيط موارد المؤسسة بالموثوقية.					
٧	تغطي معلومات نظم تخطيط موارد المؤسسة موضوعات مختلفة في العمل.					
٨	معلومات نظم تخطيط موارد المؤسسة مفيدة لاتخاذ القرارات المختلفة.					
٩	تتميز نظم تخطيط موارد المؤسسة بأنه مفيد لاتخاذ القرارات المختلفة.					
١٠	تتميز نظم تخطيط موارد المؤسسة بالمرونة، بحيث يستجيب للتغيرات المطلوبة في نشاطات الأعمال.					
١١	تتميز نظم تخطيط موارد المؤسسة بسهولة الاستخدام.					
١٢	تتبع نظم تخطيط موارد المؤسسة حاجات ومتطلبات العاملين المختلفة.					
١٣	تتميز نظم تخطيط موارد المؤسسة بالترابط والتكامل بين الوحدات الفرعية.					
١٤	معدل أخطاء نظم تخطيط موارد المؤسسة في الحدود المقبولة.					
١٥	تدقق العمليات المبينة في نظم تخطيط موارد المؤسسة يتوافق مع تدفق العمليات التنظيمية.					
١٦	النتائج التي أحصل عليها من استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسة تليبي					
١٧	شكل التقارير والوثائق التي تصدر من نظم تخطيط موارد المؤسسة مرضي لمستخدمي النظام.					
١٨	قسم تكنولوجيا المعلومات في الشركة يوفر الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجه مستخدم نظم تخطيط موارد المؤسسة.					
١٩	توفر نظم تخطيط موارد المؤسسة واجهة استخدام جيدة.					
٢٠	التدريب الذي أتلقاه ساهم في تحسين استخدامي لنظم تخطيط موارد المؤسسة.					

الجزء الثانى : يتناول مجموعة من العبارات المتعلقة بأبعاد الأسبقيات التنافسية، رجاى قراءتها جيدا ثم وضع علامة ( √ ) أمام كل عبارة فى الخانة التى تعبر عن وجهة نظركم .

م	العبارات	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
٢١	تخطط الشركة لتقليل تكاليف المواد الأولية.					
٢٢	تقدم الشركة أسعار تنافسية لمنتجاتها.					
٢٣	تركز الشركة على خفض تكاليف الإنتاج.					
٢٤	تحدد الشركة حجم الطلبية لتناسب مع التكلفة.					
٢٥	تسعى سياسة البحث والتطوير داخل الشركة لتقليل التكاليف.					
٢٦	تعتمد الشركة على الجودة فى المنافسة.					
٢٧	تتطابق منتجات الشركة مع رغبات واحتياجات الزبائن.					
٢٨	تهتم الشركة بالشكاوى المقدمة من الزبائن وخاصة التى تتعلق بالجودة.					
٢٩	تستخدم الشركة وسائل نقل مناسبة للمحافظة على جودة منتجاتها.					
٣٠	توجه الشركة الزبائن نحو شروط التخزين السليم للحفاظ على جودة المنتجات.					
٣١	تستلم الشركة الطلبيات من الموردين فى الموعد المحدد.					
٣٢	تقدم الشركة الخدمات للزبائن فى الموعد المحدد.					
٣٣	تلتزم الشركة بمواعيد تسليم الطلبيات.					
٣٤	تمتلك الشركة برامج لتطوير منتجاتها بسرعة.					
٣٥	تهتم الشركة بتوصيل الطلبيات الطارئة بسرعة.					
٣٦	تمتلك الشركة قدرة على تطوير منتجاتها حسب رغبات الزبائن.					
٣٧	توفر الشركة عروض على المنتجات باستمرار.					
٣٨	تواصل الشركة تحديث وسائل وأساليب الإنتاج والترويج لمنتجاتها.					
٣٩	لدى الشركة القدرة على تجهيز كميات إنتاج بأحجام مختلفة.					
٤٠	لدى الشركة القدرة على دخول الأسواق الجديدة.					
٤١	تشجع الشركة الأفكار الجديدة.					
٤٢	تبحث الشركة عن طرق جديدة لإنتاج المنتجات.					

					٤٣	تسعى الشركة لإيجاد طرق متقدمة لتخفيض المنتجات المرتجعة.
					٤٤	يسعى قسم البحث والتطوير لإيجاد حلول مناسبة للمشاكل وبطرق مبدعة.
					٤٥	تطبق الشركة أساليب إبداعية فى الدعاية لمنتجاتها.

### الجزء الثالث: العوامل الشخصية :

#### ١. النوع :

- ذكر ( )  
– أنثى ( )

#### ٢. العمر :

- أقل من ٣٠ ( )  
– من ٣٠ - ٤٠ ( )  
– من ٤٠ - ٥٠ ( )  
– من ٥٠ - ٦٠ ( )  
– ٦٠ فأكثر ( )

#### ٣. سنوات الخبرة :

- أقل من ٥ سنوات ( )  
– ٥ - ١٥ سنة ( )  
– ١٥ - ٢٠ ( )  
– ٢٠ - ٢٥ سنة ( )  
– ٢٥ سنة فأكثر ( )

#### ٤. المؤهل العلمى :

- مؤهل متوسط ( )  
– مؤهل عالى ( )  
– ماجستير ( )  
– دكتوراة ( )

#### ٥. التخصص الوظيفى:

- إدارية: (المالية، التسويق، الشراء والتخزين،....) ( )  
– فنية: (كيميائى، صيدلى،....) ( )  
– أخرى. ( )