



دور تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة في رفع الأداء التنظيمي

(دراسة تطبيقية على الوكالات الملاحية)

بحث مُستل من رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال

إعداد

أ. السيد محمود محمد أمين

باحث دكتوراه في إدارة الأعمال

الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

syed_amin2010@yahoo.com

د. نيفين فاروق السيد خورشيد

استاذ ادارة العمليات بقسم التسويق والأعمال كلية الادارة والتكنولوجيا

الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

nevienkhourshed@egypt.aast.edu

د. محمد رفعت محمد القيراني

وكيل كلية النقل الدولي واللوجيستيات

الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

Mohamed_elkeerany@yahoo.com

د. إيمان فاروق السيد الحداد

وكيل معهد النقل الدولي واللوجيستيات والمستشار

الاقتصادي لقطاع النقل البحري

الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

dr.emanhaddad2011@aast.edu

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة - جامعة دمياط

المجلد السادس - العدد الثاني - الجزء الثالث - يوليو ٢٠٢٥

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

أمين، السيد محمود محمد؛ خورشيد، نيفين فاروق السيد؛ الحداد، إيمان فاروق السيد؛ القيراني، محمد رفعت محمد. (٢٠٢٥). دور تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة في رفع الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على الوكالات الملاحية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٦(٢)٣، ٦٨٥-٧١٥.

رابط المجلة: <https://cfdj.journals.ekb.eg>

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛
د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

دور تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة في رفع الأداء التنظيمي

(دراسة تطبيقية على الوكالات الملاحية)

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛
د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

مستخلص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP) بأبعاده (الإدارة المالية، الموارد البشرية، سلسلة التوريد، علاقات العملاء، المشاريع) على الأداء التنظيمي في الوكالات الملاحية، مع التركيز على أبعاد الأداء المالي، العمليات الداخلية، النمو والتعلم، ورضا العاملين. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان تم توزيعه على عينة عشوائية بسيطة عددها ٣٧٥ مفردة من العاملين في الوكالات الملاحية.

وقد أظهرت النتائج أن لنظام ERP تأثيرًا إيجابيًا على الأداء التنظيمي، حيث كانت أبعاد الموارد البشرية وسلسلة التوريد الأكثر فعالية، بينما جاء تأثير إدارة المشاريع وعلاقات العملاء بمستوى متوسط. كما أكدت الدراسة تحسُّن الأداء المالي والعمليات الداخلية ورضا العاملين بفضل تطبيق النظام، مما يدعو إلى تحسين استراتيجيات التطبيق لتعزيز الفوائد التشغيلية والتنافسية.

الكلمات المفتاحية: تخطيط موارد المنشأة (ERP)، الأداء التنظيمي، الإدارة المالية، إدارة سلسلة التوريد، رضا العاملين.

المقدمة:

يُعد تطور تكنولوجيا المعلومات أحد أسباب نشأة ظاهرة العولمة، الأمر الذي جعل الشركات تواجه العديد من التحديات المتزايدة، وذلك في ظل العدد الهائل من المنتجات المتنوعة والتغيرات في ميول واتجاهات وسلوك المستهلكين، ولذلك تستخدم الشركات نظم المعلومات المتكاملة كأداة للحفاظ على قدرتها التنافسية، إذ تبين أن الشركات التي استثمرت في نظام تخطيط موارد المشروع (ERP) أظهرت مستويات أداء عالية (Primeau, 2019; El Hajj & Serhan, 2019) وتُعرف نظم تخطيط موارد المنشأة (ERP) Enterprise Resource Planning بأنها "هي مجموعة برامج جاهزة قابلة للتطوير صممت بناءً على أفضل الممارسات في المجالات الوظيفية المختلفة التي تعمل على تنميط عمليات الشركة، وتكامل المعلومات على مستوى وظائف وإدارة الشركة مهما كان توزيعها الجغرافي، وتستند في ذلك إلى قاعدة بيانات مركزية بما يضمن للشركة إدارة مواردها بكفاءة وفعالية لتحقيق مزايا تنافسية (مندور، ٢٠١١).

حيث أن تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP) بكفاءة وفعالية في العديد من الشركات أدى إلى؛ تخفيض التكاليف وتقليل وقت التسليم ووقت الإنتاج، تقليل الاعتماد على الورق، زيادة الإنتاجية وزيادة الأرباح وزيادة المرونة، إدارة مالية أفضل تحسِّن أداء سلسلة التوريد تحسِّن كفاءة عمليات الشراء، تحسِّن مستوى الاستجابة لاحتياجات العملاء، تعزيز عمليات الأعمال (Business Processes)، تعزيز إدارة تدفق سير العمل، تحقيق مستويات أداء عالية، توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، وغيرها من المنافع التي تحقق مزايا تنافسية للشركات (Kubicka, 2017).

أ. السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

كما تهتم الشركات بقياس أدائها التنظيمي نظراً لما يمثله ذلك من قدرة الشركة لتقييم الممارسات الحالية ومدى ارتباطها بتحقيق الأهداف الموضوعية، ويعد قياس الأداء التنظيمي توجه استراتيجي يهدف إلى زيادة كفاءات أداء الشركات من خلال تطوير أداء العاملين وفرق العمل وزيادة قدراتهم، أي ربط أداء الأفراد بالأهداف والاستراتيجيات الموضوعية للمنظمة.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتحديد أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة على الأداء التنظيمي، ولحاجة البيئة المصرية والمنظمات العاملة فيها، لذلك تسعى هذه الدراسة لتحديد أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة ومستوي تطبيقها في الوكالات الملاحية على أدائها التنظيمي، ولعرض تقديم هذه الدراسة كأحد الأساليب التي تساعد في تطوير الأداء التنظيمي للوكالات الملاحية، وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة والتي وجدت من أجلها.

١. مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تواجه الوكالات الملاحية تحديات متزايدة نتيجة اعتمادها على الأنظمة التقليدية التي لم تعد قادرة على مواكبة تعقيدات العمليات اللوجستية ومتطلبات الأسواق الحديثة. مع تنامي حجم التجارة العالمية، أصبحت عمليات الشحن والتخليص الجمركي أكثر تعقيداً، مما أدى إلى زيادة الأخطاء البشرية وتأخر تسليم البضائع. وفقاً لتقرير صادر عن المنظمة البحرية الدولية (IMO, 2022)، فإن نحو ٦٠٪ من الوكالات الملاحية تعاني من تأخيرات كبيرة نتيجة هذه التعقيدات. كما أظهرت دراسة أجراها مركز أبحاث (Drewry Maritime Research (2021 أن حوالي ٣٠٪ من الأخطاء في هذا القطاع ناجمة عن العمليات اليدوية، مما يتسبب في خسائر مالية تصل إلى ١٥٪ من إجمالي الإيرادات السنوية. على الرغم من أن أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) تُعتبر أداة محتملة لتحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء، إلا أن استخدام هذه الأنظمة لا يزال ضئيلاً في الوكالات الملاحية، خاصة في المناطق النامية. وقد أشارت دراسة سابقة أجراها- AI Mashari et al. (2003) إلى وجود فجوة بحثية واضحة فيما يتعلق بفهم كيفية تأثير أنظمة ERP على الأداء التنظيمي لهذه الوكالات.

في ظل هذه التحديات، تبرز الحاجة إلى استكشاف مدى تأثير أنظمة ERP في رفع الأداء التنظيمي للوكالات الملاحية، وتحديد العوامل التي تؤثر على نجاح تطبيق هذه الأنظمة.

. ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة وتظهر بوضوح في التساؤل المحوري التالي:

ما مدى دور تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة على رفع الأداء التنظيمي للوكالات الملاحية؟ وينبثق من ١/١ التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

١/١/١ ما هو مستوى تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة في الوكالات الملاحية؟

٢/١/١ ما مستوى الأداء التنظيمي للوكالات الملاحية محل الدراسة؟

٣/١/١ ما أثر تطبيق أبعاد تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة على الأداء التنظيمي في الوكالات الملاحية محل الدراسة؟

٢. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى اختبار أثر تطبيق نظام تخطيط الموارد (بأبعاده) على رفع الاداء التنظيمي (بأبعاده) في الوكالات الملاحية وتحقيق الاهداف التالية:

١/٢ تستهدف الدراسة قياس أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP) في الوكالات الملاحية.

أ. السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛
د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

٢/٢ تستهدف الدراسة تقييم مستوى الأداء التنظيمي للوكالات الملاحية.
٣/٢ تستهدف الدراسة تحليل أثر تطبيق أبعاد نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP) على الأداء التنظيمي في الوكالات الملاحية.

٤/٢ تستهدف الدراسة تحديد الفجوة البحثية في تطبيق أنظمة ERP في الوكالات الملاحية.
٥/٢ تستهدف الدراسة علاقة بين متغيرات الدراسة.
٦/٢ تقديم توصيات عملية لتحسين تطبيق أنظمة ERP في الوكالات الملاحية لتعزيز الأداء التنظيمي.

٣. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في النواحي التالية:

١/٣ الأهمية العلمية:

١/١/٣ هناك حاجة إلى إجراء مزيد من الدراسات التي تتناول متغيرات الدراسة أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة على رفع الأداء التنظيمي في البيئة المصرية باعتباره من الموضوعات الهامة.

٢/١/٣ تركز الدراسة على بيئة عمل محددة وحساسة تتبع أهميتها من نوعية الخدمة التي تقدمها؛ وهي الخدمات الملاحية.

٣/١/٣ تضيف هذه الدراسة معلومات جديدة ومفيدة، وتعد مرجعا اضافيا للباحثين في هذا المجال.

٢/٣ الأهمية العملية:

١/٢/٣ يعد ضعف الأداء التنظيمي قضية حرجة للغاية وذلك لانعكاساتها السلبية على أداء العاملين بالوكالات الملاحية محل الدراسة.

٢/٢/٣ تقدم الدراسة للإدارة العليا بالوكالات الملاحية محل الدراسة نتائج وتوصيات بالمتغيرات التي لها تأثير على رفع الأداء التنظيمي حتى يمكن إجراء التعديلات اللازمة في بيئة العمل التي تعمل على تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة داخل الوكالات الملاحية محل الدراسة.

٣/٢/٣ تساهم الدراسة في إثراء المعلومات في التعرف على تأثير تطبيق نظام تخطيط الموارد على رفع الاداء التنظيمي في التوكيلات الملاحية.

٤/٢/٣ إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في اعداد برامج تدريبية للعاملين في مجال تخطيط الموارد في الوكالات الملاحية.

٥/٢/٣ تفيد هذه الدراسة اصحاب القرار في الوكالات الملاحية في رفع الاداء التنظيمي لمنشأتهم.

٤. الإطار النظري للدراسة :

١/٤ نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP):

يُعرف نظام ERP بأنه حزمة برمجية متكاملة تهدف إلى دمج العمليات والوظائف التجارية، مما يوفر رؤية موحدة وشاملة للمؤسسة. في قطاع البناء، يُنظر إليه كنظام قائم على تكنولوجيا المعلومات لزيادة الكفاءة وتحقيق الأرباح من خلال قاعدة بيانات موحدة. يشمل ERP مجموعة من الأنشطة المدعومة ببرامج الحاسوب لإدارة المحاسبة، التحليل المالي، إدارة المشتريات، الموارد البشرية، تتبع الطلبات، والمبيعات (Octopus ERP System, 2018). كما يُعتبر نظامًا متعدد الطبقات يدعم العمليات التشغيلية عبر وظائف مثل التمويل، الإنتاج، إدارة الأعمال، توزيع المنتجات، وإدارة العملاء، إضافة إلى أدوات التخطيط والتنبؤ وإعداد التقارير.

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

بدأ تاريخ أنظمة ERP في الأربعينيات مع تطوير آلات الحساب، حيث ركزت على إدارة الطلب وأوامر الشراء. في الستينيات، ظهرت الحاجة إلى إدارة المخازن والعمليات الإنتاجية، مما أدى إلى تطوير هذه الأنظمة. في السبعينيات، ظهر نظام MRPII، الذي دمج الطلب مع الجدولة الزمنية، مما حسن عمليات التخطيط. كما تطورت حلول إدارة الحسابات لدعم العمليات التجارية. في الثمانينيات، تم دمج MRPII مع التطبيقات المالية لإدارة المخزون والنقدية والموارد البشرية بفعالية. خلال هذه الفترة، أسست شركات مثل SAP، Lawson، JD Edwards، Baan حلولاً متكاملة لإدارة الموارد. في التسعينيات، توسع مفهوم ERP ليشمل الهندسة وإدارة المشاريع، مما جعله أداة أساسية في إدارة العمليات للشركات الكبرى (Pour Rahimian et al., 2020).

١/١/٤ مراحل تطور أنظمة ERP عبر الزمن:

تطور أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) عبر الزمن بدأ من أنظمة MRP في الستينيات التي ركزت على إدارة المخزون والإنتاج، ثم توسع نطاقها مع أنظمة MRP II في الثمانينيات لتشمل التخطيط المالي والموارد البشرية. في التسعينيات، ظهرت أنظمة ERP لتغطي جميع جوانب العمل المؤسسي باستخدام قواعد بيانات متكاملة، مما ساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الشفافية، كما فعل نظام SAP R/3 الذي أصبح عالمياً. مع الحوسبة السحابية في القرن الحادي والعشرين، تحولت أنظمة ERP إلى نماذج مرنة قائمة على السحابة، تدعمها تقنيات الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، مما جعلها متاحة للشركات الصغيرة والمتوسطة بتكلفة أقل ومرونة أكبر، مثل حلول Oracle السحابية (Markus et al., 2000). أثر هذا التطور إيجابياً على القطاعات المختلفة؛ ففي الصناعة خفضت شركة "Ford" التكاليف التشغيلية بنسبة ٢٠٪ (Jacobs & Weston, 2007)، وفي القطاع الصحي ساهمت أنظمة ERP في تحسين الرعاية الصحية بمستشفى Cleveland Clinic، بينما ساعدت في التعليم بتبسيط العمليات الجامعية مثل جامعة "Ifinedo" (2008)، وفي التجارة الإلكترونية عززت موقع "Amazon" كرائد في السوق (Wailgum, 2008).

٢/١/٤ دوافع تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP):

تسعى الشركات إلى تطبيق نظام ERP لتجاوز مشكلات الأنظمة التقليدية وتحقيق التكامل في العمليات. يمكن تصنيف دوافع التطبيق إلى:

٢/١/٤ **الدوافع التكنولوجية** : يوفر ERP حلاً لمشكلات التكامل بين الأنظمة التقليدية عبر قاعدة بيانات مركزية تحسن جودة المعلومات وكفاءة العمليات (Ammar and Mardini, 2020). كما يتيح للشركات الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة، مما يعزز قدرتها على التكيف مع السوق وتحقيق نمو مستدام.

٣/١/٤ **الدوافع التشغيلية** : يساهم ERP في تحسين كفاءة العمليات مثل التوريد والإنتاج وخدمة العملاء، مما يقلل زمن التسليم ويعزز رضا العملاء. كما يدعم استراتيجيات التوسع وزيادة التنافسية، مما يحسن الربحية والاستدامة المالية للشركة (Anita and Sharbani, 2021).

٤/١/٤ **الاستراتيجيات الرئيسية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة** : تشير دراسة (Ozlen, 2012) إلى ثلاث استراتيجيات رئيسية لتطبيق نظام ERP:

أ. السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

٥/١/٤ استراتيجية تطبيق النظام بالكامل على جميع أقسام الشركة : تهدف إلى إدخال تغييرات جذرية في جميع العمليات، مما يحقق التوافق بين الأقسام ويوفر رؤية متكاملة للأداء (عبد الواحد، ٢٠٢٤).

٦/١/٤ استراتيجية تطبيق أحد برامج نظام تخطيط الموارد : تعتمد على إدخال برنامج واحد أولاً لاختبار النظام وتقليل المخاطر، مما يسمح للشركة بتعديل التطبيق وفقاً للتحديات (عبد الواحد، ٢٠٢٤).

٧/١/٤ استراتيجية تحديد مجال معين داخل الشركة : تركز على تحسين مجال محدد مثل المخزون أو الخدمات اللوجستية، مما يعزز الأداء والكفاءة في هذا المجال دون الحاجة لتطبيق النظام بالكامل (Ozlen2012).

٢/٤ الأداء التنظيمي:

يُعرّف الأداء بأنه أفعال تُنفَّذ بطرق مختلفة ويُقاس نجاحها بنتائجها (European Proceedings, 2020). ومن منظور علم النفس التنظيمي، يُقسّم الأداء إلى الأفعال السلوكية التي تساهم مباشرة في تحقيق الأهداف، والأداء السياقي الذي يدعم بيئة العمل. يشير الأداء إلى "مجموعة الأفعال والمواقف التي يتخذها الفرد لأداء مهمة محددة خلال فترة زمنية معينة"، ويُعرف أيضاً بـ"الفعالية والكفاءة"، حيث ترتبط الفعالية بالنتائج المحققة، بينما تعبر الكفاءة عن استغلال الموارد لتحقيقها.

يُعتبر الأداء التنظيمي النتيجة النهائية لجهود الأفراد والفرق داخل المنظمة، حيث يؤثر التعاون الداخلي والكفاءة الفردية في تحقيق الأهداف. فهو يعكس جميع القرارات والإجراءات داخل المنظمة، بغض النظر عن طبيعتها أو أهدافها (Antony et al., 2022).

١/٢/٤ العوائق التي تواجه الوكالات الملاحية عند تطبيق أنظمة ERP

تطبيق أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) في الوكالات الملاحية يواجه العديد من العوائق التي قد تعيق نجاح التنفيذ. من أبرز هذه العوائق التكلفة العالية المرتبطة بشراء النظام، تدريب الموظفين، والصيانة المستمرة، مما يجعلها عبئاً على الوكالات المتوسطة والصغيرة بالإضافة إلى ذلك، تعاني الوكالات الملاحية من صعوبة دمج أنظمة ERP مع الأنظمة القديمة المستخدمة لإدارة العمليات البحرية والخدمات اللوجستية، مما يؤدي إلى تعقيد عمليات التكامل كما أن مقاومة الموظفين للتغيير تمثل تحدياً كبيراً بسبب الخوف من فقدان الوظائف أو صعوبة التكيف مع التكنولوجيا الجديدة .

٢/٢/٤ العوامل الخارجية التي تؤثر على تطبيق أنظمة ERP في القطاع البحري:

تطبيق أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) في القطاع البحري يتأثر بشكل كبير بالعوامل الخارجية، مثل القوانين الدولية، السياسات الضريبية والجمركية، القيود الأمنية السيبرانية، السياسات البيئية، والسياسات الاقتصادية والتجارية. تعمل الوكالات الملاحية ضمن إطار تنظيمي دولي صارم يفرضه هيئات مثل المنظمة البحرية الدولية (IMO) والمعايير الدولية لإدارة الجودة (ISO)، مما يتطلب من أنظمة ERP الامتثال لهذه اللوائح، مثل قوانين السلامة البحرية وإدارة الانبعاثات الكربونية. عدم توافق الأنظمة مع هذه المتطلبات قد يؤدي إلى مشكلات قانونية أو غرامات مالية (Brown & Smith, 2021). بالإضافة إلى ذلك، السياسات الضريبية والجمركية المفروضة من قبل الحكومات الوطنية تتطلب تحديثات دورية لأنظمة ERP لضمان الامتثال .

أ. السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

٥. الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة دور أنظمة تخطيط موارد المنشأة (ERP) في تحسين الأداء التشغيلي والإداري والمالي في مختلف القطاعات، حيث أظهرت دراسة لوييس (٢٠٢٣) أثر تطبيق ERP على الأداء التشغيلي لشركات قطاع الدواء بالقاهرة من خلال أبعاده المختلفة كإدارة الموارد المالية والبشرية وسلسلة التوريد وعلاقات العملاء والمشاريع، مؤكدةً على تأثيره في الجودة والتكلفة والمرونة وسرعة التسليم والبحوث والتطوير. كما قدم العادلي (٢٠٢٣) إطارًا مقترحًا لتكامل محاسبة السجلات المفتوحة مع ERP لتحسين إدارة التكلفة البيئية، موضحًا دوره في خفض التكاليف وتحسين الأداء الإنتاجي. وفي الجامعات، درس المجاهد (٢٠٢٢) تأثير ERP على الأداء الإداري والمالي في جامعة نمار، مؤكدًا تبني النظام بمستوى مرتفع وأثره الإيجابي. بينما بحث خليفة وآخرون (٢٠٢٢) في استخدام ERP كأداة لإعادة هندسة العمليات الإدارية لتحسين أداء الموانئ، مشيرين إلى علاقة قوية بين تبني النظام وتحسين الكفاءة.

تناولت الدراسات السابقة تأثير مختلف العوامل على الأداء التنظيمي في قطاعات متعددة، حيث بحثت دراسة إبراهيم وآخرون (٢٠٢٤) أثر الجمود التنظيمي بأبعاده المختلفة على الأداء التنظيمي في وكالات السفر والفنادق، مشيرةً إلى التأثير السلبي للجمود النفسي وجمود الرؤية، مع عدم وجود دور معدل للرشاقة التنظيمية. كما تناولت دراسة عثمانية وبرانسية (٢٠٢٤) دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء التنظيمي بجامعة محمد الشريف مساعدية، مؤكدةً أهميتها رغم وجود تحديات تعيق تطبيقها. من ناحية أخرى، استعرضت دراسة (٢٠٢٤) Gibimesola et al. تأثير مبادرات التنوع والشمول على الأداء التنظيمي، مبرزةً دورها في تعزيز الابتكار ورفع رضا الموظفين.

تناولت الدراسات العربية والأجنبية العلاقة بين نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP) والأداء التنظيمي في مختلف القطاعات، حيث أظهرت دراسة ديدة ودادان (٢٠٢٢) أن تطبيق ERP في مؤسسة ENAFOR يؤثر إيجابًا على الأداء، مع تفاوت تأثير الوحدات المختلفة، بينما أكدت دراسة نور الدين وسلوى (٢٠٢١) أهمية التوافق بين ERP وعمليات الشركة وتأثيره على رضا العاملين. كما بينت دراسات إسماعيل ومبارز (٢٠٢٠) وإسماعيل وأبو الخير (٢٠١٨) وجود علاقة إيجابية بين ERP وكفاءة الأداء المالي والتشغيلي في البنوك والشركات المصرية.

٦. الفروض:

بناءً على ما سبق يتضح ان تطبيق نظام تخطيط الموارد بأبعاده يؤثر بشكل مباشر على رفع الاداء التنظيمي للوكالة الملاحية و عليه و بناء على اهداف الدراسة الحالية و نتائج الدراسات السابقة يمكن صياغة الفروض كالتالي :

١,٦ الفرض الرئيسي الأول : يوجد أثر ذات دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده على رفع ابعاد الأداء التنظيمي في الوكالات الملاحية. و ينبثق منه :

١,١,٦ الفرض الفرعي الاول : يوجد أثر ذات دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده على رفع الأداء المالي في الوكالات الملاحية.

٢,١,٦ الفرض الفرعي الثاني : يوجد أثر ذات دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده على رفع العمليات الداخلية للوكالات الملاحية.

٣,١,٦ الفرض الفرعي الثالث : يوجد أثر ذات دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده على رفع أداء تعلم ونمو الوكالات الملاحية.

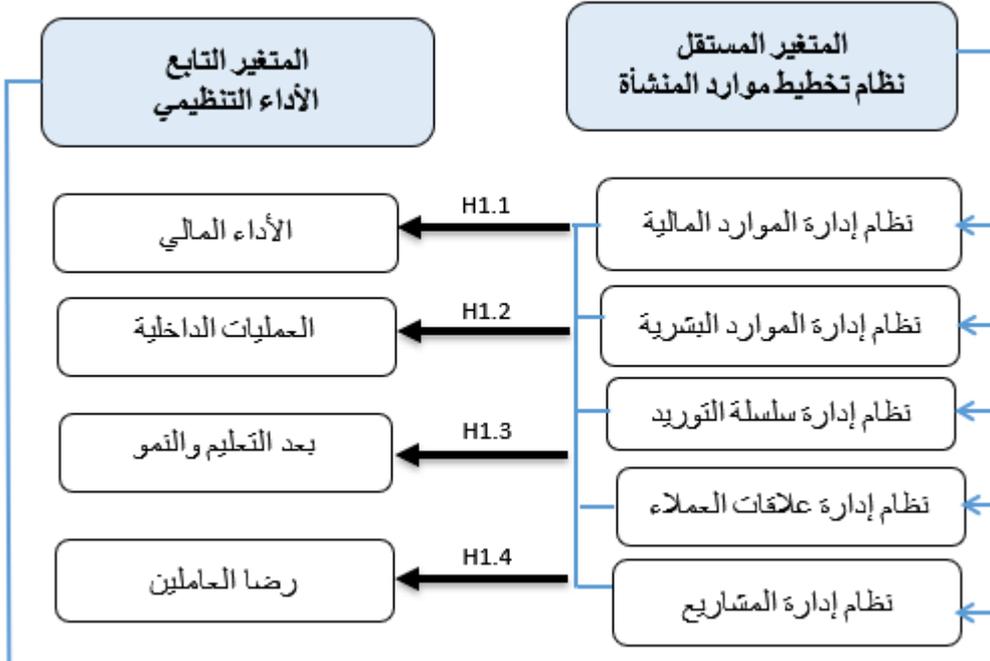
أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

٤,١,٦، الفرض الفرعي الرابع : يوجد أثر ذات دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده على رفع أداء رضا العاملين بالوكالات الملاحية.

٢,٦، الفرض الرئيسي الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين ترجع الى المتغيرات الديموغرافية، اختلاف (المؤهل التعليمي ، المستوى الوظيفي ، سنوات الخبرة).

٧. نموذج الدراسة:



المصدر: من اعداد الباحث

شكل رقم (١) نموذج متغيرات الدراسة

تم اختيار متغيري الدراسة وأبعادهما استناداً إلى ما ورد في الدراسات السابقة؛ حيث أثبتت الأبحاث أن تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP) يعد من العوامل الرئيسية المؤثرة في تحسين الأداء التنظيمي. وقد ركزت العديد من الدراسات، مثل دراسة (المجاهد، ٢٠٢٢) ودراسة (لويس، ٢٠٢٣)، على دور أنظمة تخطيط الموارد في تعزيز الأداء التشغيلي والإداري والمالي. كما أشارت دراسة (Jayamaha et al، 2023) إلى أن نظام ERP يمثل أداة استراتيجية لإدارة التكاليف؛ مما يبرز أهمية الأبعاد المختارة المتعلقة بإدارة الموارد المالية والمشاريع وسلاسل التوريد وعلاقات العملاء. أما بالنسبة لمتغير الأداء التنظيمي، فقد حددت الدراسات السابقة أبعاده الأساسية؛ حيث تناولت دراسة (Serhan & El Hajj، 2019)، (2019) التأثير المالي لتطبيق نظام ERP، في حين ركزت دراسات أخرى، مثل (Sharabati & Fuqaha، 2014) و (Ass'ad، 2019)، على العمليات الداخلية والتعلم والنمو كعناصر حاسمة في رفع الأداء التنظيمي. كما أكدت دراسة (البشير، ٢٠٢٣) على أهمية رضا العاملين كأحد العوامل المؤثرة في نجاح المؤسسات. بناءً على ذلك، تم اختيار هذه الأبعاد لتمثل المتغيرين الأساسيين في الدراسة؛ حيث تعكس الأبعاد الفرعية لمتغير تطبيق نظام

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛
د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

تخطيط موارد المنشأة المكونات الرئيسة للنظام التي تؤثر في أداء المؤسسات، بينما تمثل أبعاد الأداء التنظيمي الجوانب الأكثر تأثراً بتطبيق ERP ، مما يساعد في تقديم فهم شامل لعلاقة النظام بتحسين الأداء في الوكالات الملاحية.

١/٧ منهج الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها للكشف عن دور تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة ERP (كمتغير مستقل) في رفع الأداء التنظيمي (كمتغير تابع)، ومن خلال الأسئلة التي تسعى الدراسة إلى الإجابة عليها، فقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتبر "طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (Sekaran, & Bougie, 2010).

٢/٧ مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع البحث من العاملين في ٢١٥ شركة ملاحية مرخص لها في بورسعيد ويبلغ عدد العاملين بها (١٥٥٠٠) عامل. وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين بتلك الوكالات. وباستخدام "معادلة حجم العينة للمجتمعات المحدودة (LPCF)" تم التوصل إلى حجم عينة البحث والتي تبلغ (٣٧٥) مفردة، وقام الباحث بتوزيع ٥٠٠ استبيان وبعد فحص الاستمارات المستردة، تبين ان هناك (١١٩) استمارة غير صالحة وغير مكتملة البيانات، وبهذا أصبح عدد الاستمارات الصالحة للتحليل ما مجمله (٣٨١) استبياناً، بنسبة مئوية بلغت (٧٦,٢٠٪) من عدد الاستمارات الموزعة حيث تم جمع واستيفاء قوائم الاستقصاء خلال الفترة من ٢٠٢٣ الى ٢٠٢٤ وتحليلها خلال العام الحالي (٢٠٢٥م) .

٣/٧ ادوات الدراسة :

لتحقيق هدف الدراسة ، فقد اعتمدت الدراسة على الادوات التالية للحصول على البيانات والمعلومات :

١. المصادر الثانوية: المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من البحث والدراسات والمقالات والرسائل الجامعية والكتب العلمية المتخصصة بموضوع الدراسة .
٢. المصادر الاولية : وذلك باستخدام الاستبيان المصمم خصيصاً لهذا الغرض بالاستفادة من الادوات المستخدمة في جمع البيانات من الدراسات السابقة، وتم تحديد اوزان وفقرات الاستبيان ضمن مقياس ليكرت للخيارات المتعددة الذي يحتسب اوزان تلك الفقرات بطريقة خماسية من غير موافق بشدة الى موافق بشدة وكانت بدائل الاجابة لكل فقرة من ١, ٥، وفقاً لما يلي :

أ. السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛
د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

جدول رقم (١): مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	أوافق تماماً
1	2	3	4	5

٤/٧ وصف عينة الدراسة :

والجدول التالي يوضح حجم العينة من كل إدارة من الإدارات (العليا، والوسطى، والتنفيذية)

جدول رقم (٢) : وصف عينة الدراسة .

الإدارة	الإدارة العليا	الإدارة الوسطى	الإدارة الدنيا
مجتمع الدراسة	٦٤٥	١٩٥٥	١٢٩٠٠
حجم العينة	١٦	٤٧	٣١٢

٥/٧ معامل الصدق و الثبات

يعد اختبار الصدق والثبات شرطين أساسيين لاستخدام البيانات في اختبار فرضيات البحث. يشير الصدق إلى قدرة أسئلة الاستبيان على قياس ما وضعت لقياسه، وتم التحقق منه عبر الصدق الظاهري وصدق المحتوى بعرضه على الخبراء، إضافة إلى الصدق العملي باستخدام التحليل العامل (Factor Analysis)، حيث يجب أن يتجاوز معامل التحليل العامل لكل فقرة ٠,٤. أما الثبات، فتم قياسه باستخدام Cronbach's Alpha، وهو الأكثر شيوعاً، حيث تتراوح قيمته بين ٠,١ و ٠,٧، ويجب أن يكون $\leq 0,7$ لضمان موثوقية المقياس، مع إمكانية قبول ٠,٥ في بعض الدراسات. يوضح الجدول التالي نتائج اختبارات الصدق والثبات.

جدول رقم (٣): يوضح مقياس الصدق والثبات لفقرات المتغيرات المستقلة

م	البعد	الفا كرونباخ
١	نظام إدارة الموارد المالية	.855
٢	نظام إدارة الموارد البشرية	.889
٣	نظام إدارة سلسلة التوريد	.845
٤	نظام إدارة علاقات العملاء	.843
٥	نظام إدارة المشاريع	.861

جدول رقم (٤) : يوضح مقياس الصدق والثبات لفقرات المتغيرات التابعة

م	البعد	الفا كرونباخ
١	الأداء المالي	.837
٢	العمليات الداخلية	.820
٣	النمو والتعلم	.855
٤	رضا العاملين	.868
٥	كرونباخ الفا للاستبيان ككل	.965

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

يتضح من نتائج الجدول (٣)، الجدول (٤) ان معامل الفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة أكبر من 0.5 ومن ثم فان جميع هذه الفقرات تنسم بالصدق العملي. كما تشير نتائج ان جميع محاور الاستبيان تنسم بالثبات حيث ان معامل كرونباخ الفا لكل محور على حدي أكبر من 0.7، ومعامل كرونباخ الفا للاستبيان ككل 0.965، بناء عليه يتسم الاستبيان بالثبات (الثبات هو مؤشر لمدى الاتساق أو الدقة في القياس الأداة جمع البيانات، بمعنى إذا أعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة في نفس الظروف فإنها تعطي تقريبا نفس النتائج).

٦/٧ اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمغوروف- سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (٥): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار (K-S)	البعد
0.094	0.234	نظام إدارة الموارد المالية.
0.189	0.153	نظام إدارة الموارد البشرية.
0.271	0.143	نظام إدارة سلسلة التوريد.
0.169	0.156	نظام إدارة علاقة العملاء.
0.639	0.116	نظام إدارة المشاريع.
نظام تخطيط الموارد البشرية.		
0.192	0.088	الأداء المالي.
0.117	0.672	العمليات الداخلية.
0.189	0.08	النمو والتعلم.
0.114	0.726	رضا العاملين
رفع الأداء التنظيمي.		

يتبين من النتائج الموضحة في الجدول السابق رقم (٥) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع أبعاد الدراسة أكبر من مستوى المعنوية $\alpha \geq 0,05$ وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه الأبعاد يتبع التوزيع الطبيعي.

٧/٧ الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

تم قياس مدى قوة نظام تخطيط موارد المنشأة ومدى رفع الأداء التنظيمي بالوكالات الملاحية، حيث تم استخدام بعض الإحصاءات الوصفية والاستدلالية، حتى يمكن ترتيب هذه الأبعاد بحسب مدى توافرها من وجهة نظر عينة الدراسة. وتم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (٣)، أم لا

٨/٧ الإحصاءات الوصفية لمتغير نظام تخطيط موارد المنشأة:

تم قياس قوة أبعاد المتغير المستقل المتمثل في (نظام تخطيط موارد المنشأة) للتعرف على مدى توافرها، وترتيب هذه الأبعاد بحسب أهميتها من وجهة نظر مفردات الدراسة، كما يلي:

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

جدول رقم (٦): المتوسطات والوزن النسبي واختبار (T) لتحليل نظام تخطيط موارد المنشأة

الترتيب	القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة (T)	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	البعد
5	0.000*	7.05	60.60%	3.0300	نظام إدارة الموارد المالية.
3	0.000*	8.75	62.62%	3.1310	نظام إدارة الموارد البشرية.
2	0.000*	8.76	62.78%	3.1390	نظام إدارة سلسلة التوريد.
4	0.000*	7.74	61.30%	3.0650	نظام إدارة علاقات العملاء.
1	0.000*	9.82	63.14%	3.1570	نظام إدارة المشاريع.
نظام تخطيط موارد المنشأة					

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$.

من الجدول السابق تبين أن المتوسط الحسابي لجميع مجالات نظام تخطيط موارد المنشأة يساوي ٣,١٠ (الدرجة الكلية من ٥) أي أن الوزن النسبي (62.08%)، قيمة الاختبار (21.10) وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي (٠,٠٠٠)، لذلك تعتبر الأبعاد دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة نظام تخطيط موارد المنشأة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (٣)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل مفردات العينة على أبعاد نظام تخطيط موارد المنشأة بشكل عام بالوكالات الملاحية.

١٠/٧ الإحصاءات الوصفية لمتغير رفع الأداء التنظيمي:

جدول رقم (٧): المتوسطات والوزن النسبي واختبار (T) لتحليل أبعاد رفع الأداء التنظيمي وترتيبها

الترتيب	القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة (T)	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	البعد
1	0.000*	10.56	60.72%	3.036	الأداء المالي.
3	0.000*	10.35	59.48%	2.974	العمليات الداخلية.
4	0.000*	9.65	59.16%	2.958	النمو والتعلم.
2	0.000*	14.68	60.64%	٣,٠٣٢	رضا العاملين.
رفع الأداء التنظيمي					

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$.

من الجدول السابق يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع أبعاد رفع الأداء التنظيمي يساوي 3.032 (الدرجة الكلية من ٥) أي أن الوزن النسبي (60.64%)، وقيمة الاختبار بالموجب (22.02) وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي (٠,٠٠٠)، لذلك تعتبر الأبعاد دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة رفع الأداء التنظيمي يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (٣)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل مفردات العينة على رفع الأداء التنظيمي بشكل عام بالوكالات الملاحية.

أ. السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

٨. اختبار نموذج الدراسة (نموذج الانحدار):

استهدفت الدراسة الميدانية اختبار صحة الفروض الرئيسية للدراسة والفروض الفرعية لها، وتعتبر هذه الاختبارات هي الهدف الرئيسي للدراسة والذي يسعى الباحث من خلالها معرفة جوهرية وقوة واتجاه هذا الأثر إلى جانب معرفة نسبة أثر كلا من أبعاد المتغير المستقل (نظام تخطيط موارد المنشأة) على المتغير التابع (رفع الأداء التنظيمي).

قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطى البسيط (Simple Linear Regression Analysis) باستخدام بطريقة المربعات الصغرى (OLS) لاختبار العلاقة السببية بين المتغيرات التابعة، والمتغيرات المستقلة، وقبل اختبار نموذج الدراسة هناك مجموعة من الاختبارات التي يتم إجرائها (اختبار عدم ثبات التباينات، اختبار الارتباط الذاتي، اختبار الأزواج الخطى) والتي سوف يتم توضيحها بالتفصيل كما يلي:

١/٨ اختبار عدم تجانس تباين الأخطاء (معامل الخطأ): Heteroscedasticity

سوف نستخدم اختبار (Breusch-Pagan) لمعرفة مدى وجود تجانس أو عدم تجانس معامل الخطأ، يقوم هذا الاختبار بعمل نموذج انحدار ثاني بحيث يكون مربع البواقي (معامل الخطأ) متغير تابع على المتغيرات المستقلة في النموذج.

جدول (٨): يوضح نتائج اختبار (Breusch-Pagan) لفروض الدراسة

الفروض	Prob. Chi-Square
الفرض الرئيسي الاول	0.2671
الفرض الفرعي الاول	0.3467
الفرض الفرعي الثاني	0.2980
الفرضية الفرعية الثالث	0.3422
الفرضية الفرعية الرابع	0.4276

وفقا لنتيجة Prob. Chi-Square نجد ان قيمة P.value أكبر من 5 % وهذا معناه نقبل فرض العدم لاختبار (Breusch-Pagan) وهو لا يوجد عدم تجانس في تباين الأخطاء.

٢/٨ اختبار الارتباط الذاتي (Autocorrelation):

حيث أن وجود الارتباط الذاتي يؤدي إلى تخفيض الأخطاء المعيارية وبالتالي زيادة قيمة "T" المحسوبة لمعاملات الانحدار، بالإضافة إلى جعل معامل التحديد متحيزا لأعلى، وقد تم استخدام اختبار ديربن- واتسون "Durbin-Watson" لتحديد وجود الارتباط الذاتي بين البواقي

جدول (٩): يوضح نتائج اختبار (Durbin-Watson) لفروض الدراسة

الفروض	Prob. Chi-Square
الفرض الرئيسي الاول	1.644
الفرض الفرعي الاول	1.637
الفرض الفرعي الثاني	1.715
الفرضية الفرعية الثالث	1.632
الفرضية الفرعية الرابع	1.702

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

وعند مقارنة هذه القيمة مع الجدول الخاص بتوزيع ديربن واتسون عند مستوى معنوية ٥٪، نجد أن $(1.623 < DW < 1.725)$ وبالتالي وفقاً لاختبار (ديربن-واتسون) لا يوجد مشكلة الارتباط الذاتي بين البواقي.

٣/٨ اختبار الازدواج الخطي (Multicollinearity):

قبل إجراء تحليل نماذج الانحدار المختلفة من الضروري معرفة مدى وجود ارتباط مؤثر بين المتغيرات المستقلة وبعضها البعض، وذلك بغرض اكتشاف مشكلة الازدواج الخطي بينهما حيث تؤثر تلك المشكلة على طريقة تفسير أي علاقة بين المتغيرات المستقلة للدراسة، وبهدف التأكد من إن نتائج النموذج ليست ناتجة عن وجود ارتباط مؤثر بين المتغيرات المستقلة في النموذج، قام الباحث باختبار علاقة الارتباط بينهم وذلك باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor "VIF").

الجدول رقم (١٠): يوضح اختبار الازدواج الخطي

VIF	متغيرات الدراسة
1.266	نظام إدارة الموارد المالية.
2.322	نظام إدارة الموارد البشرية.
4.970	نظام إدارة سلسلة التوريد.
3.071	نظام إدارة علاقات العملاء.
3.116	نظام إدارة المشاريع.

وقد وجد الباحث أن كل قيم معامل تضخم التباين (VIF) أقل من (١٠) كما هو واضح من الجدول ، وهذا يؤكد عدم وجود مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات المفسرة (المتغيرات المستقلة) في نماذج الانحدار.

٤/٨ اختبار الفرض الرئيسي الأول للدراسة:

" يوجد أثر ذا دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده (نظام إدارة الموارد المالية، نظام إدارة الموارد البشرية، نظام إدارة المشاريع، نظام إدارة الموارد المالية، نظام إدارة علاقات العملاء) على رفع أبعاد الأداء التنظيمي في الوكالات الملاحية.

جدول رقم (١١): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد الخاصة

بالفرضية الرئيسية الأولى باستخدام طريقة المربعات الصغرى

Sig	T	(B)	المتغيرات المستقلة المقدار الثابت
٠.000	7.162	٠.321	نظام إدارة الموارد المالية.
٠.000	6.274	٠.037	نظام إدارة الموارد البشرية.
٠.000	4.055	٠.002	نظام إدارة سلسلة التوريد.
٠.117	1.575	٠.014	نظام إدارة علاقات العملاء.
٠.000	5.777	٠.465	نظام إدارة المشاريع.
٠.135	1.500	٠.038	
القيمة الاحتمالية = sig 0.000			قيمة F = 16.423
معامل التحديد المعدل = 0.752			معامل التحديد = 0.864

أ. السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

أولاً- معنوية النموذج: نلاحظ ان قيمة $F.sig = 0.000$ ، وهي اقل من مستوى المعنوية ٥٪، وهذا معناه معنوية نموذج الانحدار (على الاقل واحد من المتغيرات المستقلة يؤثر على المتغير التابع وهو الأداء التنظيمي تأثير معنوي)، مما يعنى صلاحية نموذج الانحدار الخطى المتعدد وامكانية الاعتماد عليه.

ثانياً- القدرة التفسيرية للنموذج: معامل التحديد هو 0.864 وهذا معناه ان ٨٦,٤٪ من التغير الذي يحدث في المتغير التابع الأداء التنظيمي بسبب المتغيرات المستقلة وهي (نظام إدارة الموارد المالية، نظام إدارة الموارد البشرية، نظام إدارة سلسلة التوريد، نظام إدارة علاقات العملاء، نظام إدارة المشاريع).

كما نلاحظ ان معامل التحديد المعدل هو ٠.752 وهذا معناه ان النموذج يشرح ٧٥,٢٪ من التغير الذي يحدث في المتغير التابع وهو الأداء التنظيمي، اي ان نسبة مساهمة المتغيرات المستقلة في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع الأداء التنظيمي هو 75.2٪.

ثالثاً- نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد الخاصة بالفرضية الرئيسية الاولى باستخدام طريقة المربعات الصغرى، كما هو موضح في الجدول :

تشير نتائج الفرض الرئيسي الأول (H1) الي وجود أثر ذا دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده (نظام إدارة الموارد المالية، نظام إدارة الموارد البشرية، نظام إدارة المشاريع، نظام إدارة الموارد المالية، نظام إدارة علاقات العملاء) على رفع أبعاد الأداء التنظيمي في الوكالات الملاحية.

و بالتالي نرفض فرض العدم H_0 : لا يوجد أثر ذا دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده (نظام إدارة الموارد المالية، نظام إدارة الموارد البشرية، نظام إدارة المشاريع، نظام إدارة الموارد المالية، نظام إدارة علاقات العملاء) على رفع أبعاد الأداء التنظيمي في الوكالات الملاحية.

٥/٨ اختبار الفرض الفرعي الاول للدراسة:

" يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده على رفع الأداء المالي للوكالات الملاحية"

جدول رقم (١٢): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد الخاصة

بالفرض الفرعي الاول باستخدام طريقة المربعات الصغرى

المتغيرات المستقلة	(B)	T	Sig
المقدار الثابت	٠.257	3.927	٠.000
نظام إدارة الموارد المالية.	٠.052	2.113	٠.036
نظام إدارة الموارد البشرية.	٠.341	4.982	٠.000
نظام إدارة سلسلة التوريد.	٠.028	1.599	٠.111
نظام إدارة علاقات العملاء.	٠.020	3.966	٠.000
نظام إدارة المشاريع.	٠.184	5.256	٠.000
قيمة $F=19.347$			القيمة الاحتمالية $sig=0.000$
معامل التحديد = 0.892			معامل التحديد المعدل = 0.811

أ. السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

أولاً- معنوية النموذج: نلاحظ ان قيمة $F.sig = 0.000$ ، وهي اقل من مستوى المعنوية ٥٪، وهذا معناه معنوية نموذج الانحدار (على الاقل واحد من المتغيرات المستقلة يؤثر على المتغير التابع وهو الأداء المالي تأثير معنوي)، مما يعنى صلاحية نموذج الانحدار الخطى المتعدد وامكانية الاعتماد عليه.

ثانياً- القدرة التفسيرية للنموذج: معامل التحديد هو 0.892 وهذا معناه ان ٨٩,٢٪ من التغير الذي يحدث في المتغير التابع الأداء المالي بسبب المتغيرات المستقلة وهي (نظام إدارة الموارد المالية، نظام إدارة الموارد البشرية، نظام إدارة سلسلة التوريد، نظام إدارة علاقات العملاء، نظام إدارة المشاريع).

كما نلاحظ ان معامل التحديد المعدل هو ٠.811 وهذا معناه ان النموذج يشرح ٨٨,١٪ من التغير الذي يحدث في المتغير التابع وهو الأداء المالي، اي ان نسبة مساهمة المتغيرات المستقلة في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع الأداء المالي هو ٨٨.1٪.

ثالثاً- نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد الخاصة بالفرض الفرعي الاول باستخدام طريقة المربعات الصغرى، كما هو موضح في الجدول:

تشير نتائج الفرض الفرعي الأول المشتق من الفرض الرئيسي الأول (H1:1) الي وجود أثر ذا دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده على رفع الأداء المالي في الوكالات الملاحية.

٦/٨ اختبار الفرض الفرعي الثاني للدراسة.

يوجد أثر ذات دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده على رفع العمليات الداخلية للوكالات الملاحية".

جدول رقم (١٣): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد الخاصة

بالفرض الفرعي الثاني باستخدام طريقة المربعات الصغرى

المتغيرات المستقلة	(B)	T	Sig
المقدار الثابت	٠.099	2.909	٠.004
نظام إدارة الموارد المالية.	٠.092	35.63	٠.000
نظام إدارة الموارد البشرية.	٠.074	45.65	٠.000
نظام إدارة سلسلة التوريد.	٠.002	٠.549	٠.583
نظام إدارة علاقات العملاء.	٠.184	1.010	٠.314
نظام إدارة المشاريع.	٠.982	186.9	٠.000
قيمة $F=21.316$		القيمة الاحتمالية $sig=0.000$	
معامل التحديد = 0.759		معامل التحديد المعدل = 0.716	

أولاً- معنوية النموذج: نلاحظ ان قيمة $F.sig = 0.000$ ، وهي اقل من مستوى المعنوية ٥٪، وهذا معناه معنوية نموذج الانحدار (على الاقل واحد من المتغيرات المستقلة يؤثر على المتغير التابع وهو رفع العمليات الداخلية تأثير معنوي)، مما يعنى صلاحية نموذج الانحدار الخطى المتعدد وامكانية الاعتماد عليه.

ثانياً- القدرة التفسيرية للنموذج: معامل التحديد هو ٠,٧٥٩ وهذا معناه ان ٧٥,٩٠٪ من التغير الذي يحدث في المتغير التابع رفع العمليات الداخلية بسبب المتغيرات المستقلة وهي (نظام إدارة الموارد المالية، نظام إدارة الموارد البشرية، نظام إدارة سلسلة التوريد، نظام إدارة علاقات العملاء، نظام إدارة المشاريع).

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

كما نلاحظ ان معامل التحديد المعدل هو ٠,٧١٦ وهذا معناه ان النموذج يشرح ٧١,٦٠٪ من التغير الذي يحدث في المتغير التابع وهو رفع العمليات الداخلية، اي ان نسبة مساهمة المتغيرات المستقلة في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع رفع العمليات الداخلية هو ٧١,٦٠٪.

ثالثاً- نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد الخاصة بالفرضية الفرعي الثاني باستخدام طريقة المربعات الصغرى، كما هو موضح في الجدول:

تشير نتائج الفرض الفرعي الثاني المشتق من الفرض الرئيسي الأول (H1:2) الي وجود أثر ذات دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده على رفع العمليات الداخلية في الوكالات الملاحية.

٧/٨ اختبار الفرض الفرعي الثالث للدراسة.

يوجد أثر ذات دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده على رفع أداء تعلم ونمو الوكالات الملاحية".

جدول رقم (١٤): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد الخاصة بالفرض الفرعي الثالث باستخدام طريقة المربعات الصغرى

المتغيرات المستقلة	(B)	T	Sig
المقدار الثابت	٠.074	45.65	٠.000
نظام إدارة الموارد المالية.	٠.982	186.9	٠.000
نظام إدارة الموارد البشرية.	٠.958	89.71	٠.000
نظام إدارة سلسلة التوريد.	٠.002	٠.582	٠.561
نظام إدارة علاقات العملاء.	٠.004	٠.568	٠.571
نظام إدارة المشاريع.	٠.015	4.363	٠.000
قيمة F=16.420	القيمة الاحتمالية sig=0.000		
معامل التحديد = 0.761	معامل التحديد المعدل = 0.631		

أولاً- معنوية النموذج: نلاحظ ان قيمة $F.sig = 0.000$ ، وهي اقل من مستوى المعنوية ٥٪، وهذا معناه معنوية نموذج الانحدار (على الاقل واحد من المتغيرات المستقلة يؤثر على المتغير التابع وهو رفع أداء تعلم ونمو الوكالات الملاحية تأثير معنوي)، مما يعنى صلاحية نموذج الانحدار الخطى المتعدد وامكانية الاعتماد عليه.

ثانياً- القدرة التفسيرية للنموذج: معامل التحديد هو 0.761 وهذا معناه ان ٧٦,١٪ من التغير الذي يحدث في المتغير التابع رفع أداء تعلم ونمو الوكالات الملاحية بسبب المتغيرات المستقلة وهي (نظام إدارة الموارد المالية، نظام إدارة الموارد البشرية، نظام إدارة سلسلة التوريد، نظام إدارة علاقات العملاء، نظام إدارة المشاريع).

كما نلاحظ ان معامل التحديد المعدل هو ٦٣١,٠٪ وهذا معناه ان النموذج يشرح ٦٣,١٠٪ من التغير الذي يحدث في المتغير التابع وهو رفع أداء تعلم ونمو الوكالات الملاحية، اي ان نسبة مساهمة المتغيرات المستقلة في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع رفع أداء تعلم ونمو الوكالات الملاحية هو 63.10٪.

أ. السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

ثالثاً- نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد الخاصة بالفرضية الرئيسية الرابعة باستخدام طريقة المربعات الصغرى، كما هو موضح في الجدول :

تشير نتائج الفرض الفرعي الثالث المشتق من الفرض الرئيسي الأول (H1:3) الي عدم وجود أثر ذات دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده على رفع أداء تعلم ونمو الوكالات الملاحية.

٨/٨ اختبار الفرض الفرعي الرابع للدراسة.

يوجد أثر ذات دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده على رفع رضا العاملين بالوكالات الملاحية".

جدول رقم (١٥): يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد الخاصة بالفرض الفرعي الرابع باستخدام طريقة المربعات الصغرى

المتغيرات المستقلة	(B)	T	Sig
المقدار الثابت	٠.010	2.800	٠.005
نظام إدارة الموارد المالية.	٠.743	21.29	٠.000
نظام إدارة الموارد البشرية.	٠.011	5.739	٠.000
نظام إدارة سلسلة التوريد.	٠.060	٠.769	٠.443
نظام إدارة علاقات العملاء.	-٠.003	1.610	٠.109
نظام إدارة المشاريع.	٠.055	1.764	٠.079
قيمة F=13.454		القيمة الاحتمالية sig=0.001	
معامل التحديد = 0.535		معامل التحديد المعدل = 0.472	

أولاً- معنوية النموذج: نلاحظ ان قيمة $F, sig = 0.000$ ، وهي اقل من مستوى المعنوية ٥٪، وهذا معناه معنوية نموذج الانحدار (على الاقل واحد من المتغيرات المستقلة يؤثر على المتغير التابع وهو رفع أداء رضا العاملين تأثير معنوي)، مما يعنى صلاحية نموذج الانحدار الخطى المتعدد وامكانية الاعتماد عليه.

ثانياً- القدرة التفسيرية للنموذج: معامل التحديد هو 0.535 وهذا معناه ان ٥٥,٣٠٪ من التغير الذي يحدث في المتغير التابع رفع أداء رضا العاملين بسبب المتغيرات المستقلة وهي (نظام إدارة الموارد المالية، نظام إدارة الموارد البشرية، نظام إدارة سلسلة التوريد، نظام إدارة علاقات العملاء، نظام إدارة المشاريع).

كما نلاحظ ان معامل التحديد المعدل هو ٤٧٢,٠ وهذا معناه ان النموذج يشرح ٤٧,٢٠٪ من التغير الذي يحدث في المتغير التابع وهو رفع أداء رضا العاملين الوكالات الملاحية، اي ان نسبة مساهمة المتغيرات المستقلة في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع رفع أداء رضا العاملين هو 47.20٪.

ثالثاً- نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد الخاصة بالفرضية الفرعي الرابع باستخدام طريقة المربعات الصغرى، كما هو موضح في الجدول :

تشير نتائج الفرض الفرعي الرابع المشتق من الفرض الرئيسي الأول (H1:4) الي عدم وجود أثر ذات دلالة احصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة بأبعاده على رفع أداء رضا العاملين الوكالات الملاحية.

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

٩/٨ اختبار الفرض الرئيسي الثاني .

والذي ينص على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين ترجع الى المتغيرات الديموغرافية، اختلاف (المؤهل التعليمي ، المستوى الوظيفي ، سنوات الخبرة).

بناء على جدول رقم (٥) تبين ان متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وبناء على ذلك سوف يتم استخدام اختبار التباين الاحادي لمعرفة إذا كان هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية تبعا (المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة ٣ متوسطات أو أكثر. وتم تقسيم هذا الفرض الرئيسي إلى ثلاثة فروض فرعية كما يلي:

١٠/٨ اختبار الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثاني:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مفردات الدراسة باختلاف المؤهل التعليمي

جدول رقم (١٦): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الاختلافات بين آراء عينة الدراسة بحسب المؤهل التعليمي.

الدلالة المعنوية	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			البعد
			دراسات عليا	تعليم جامعي	تعليم متوسط	
دالة معنوية	0.000*	12.14	4.01	3.53	3.76	نظام إدارة الموارد
دالة معنوية	0.000*	15.29	4.07	3.73	3.42	نظام إدارة الموارد
دالة معنوية	0.000*	15.44	4.03	3.63	3.48	نظام إدارة سلسلة
دالة معنوية	0.000*	11.36	3.93	3.43	3.79	نظام إدارة علاقات
دالة معنوية	0.000*	16.26	4.02	3.61	3.38	نظام إدارة المشاريع.
دالة معنوية	0.000*	18.56	4.09	3.63	3.88	الأداء المالي.
دالة معنوية	0.000*	10.15	3.97	3.75	3.41	العمليات الداخلية.
دالة معنوية	0.000*	14.59	4.07	3.67	3.7	النمو والتعلم
دالة معنوية	0.000*	8.51	3.93	3.62	3.44	رضا العاملين

*الدلالة الإحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$.

من النتائج الموضحة في الجدول السابق يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول نظام تخطيط موارد المنشأة ورفع الأداء التنظيمي للوكالات الملاحية باختلاف المؤهل التعليمي.

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

جدول رقم (17): اختبار LSD لتحديد مصدر الفروق بين فئات التعليم على نظام تخطيط الموارد والأداء التنظيمي

Confidence Interval%٩٥	Sig.	Mean Difference (I-J)	مستوى التعليم (J)	مستوى التعليم (I)	المتغير
[0.24 0.72]	0.000	0.48	تعليم جامعي	دراسات عليا	نظام تخطيط موارد المنشأة
[0.01 0.49]	0.032	0.25	تعليم متوسط	دراسات عليا	
[-0.97 -0.49]	0.000	-0.73	تعليم متوسط	تعليم جامعي	
[0.26 0.74]	0.000	0.5	تعليم جامعي	دراسات عليا	الاداء التنظيمي
[-0.10 0.38]	0.240	0.14	تعليم متوسط	دراسات عليا	
[-0.60 -0.12]	0.000	-0.36	تعليم متوسط	تعليم جامعي	

يوضح جدول (١٧) نتائج اختبار LSD لتحديد الفروق المعنوية بين فئات التعليم (دراسات عليا، تعليم جامعي، تعليم متوسط) على نظام تخطيط موارد المنشأة والأداء التنظيمي، حيث توجد فروق معنوية (Sig. < 0.05) بين جميع الفئات في نظام تخطيط الموارد، مع تفوق واضح لذوي دراسات عليا، بينما في الأداء التنظيمي توجد فروق معنوية بين دراسات عليا وتعليم جامعي وبين تعليم جامعي وتعليم متوسط، لكن لا يوجد فرق معنوي بين دراسات عليا وتعليم متوسط (Sig. = 0.240)، مما يعكس تأثير مستوى التعليم بشكل كبير على المتغيرات المدروسة.

١١/٨ اختبار الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثاني:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مفردات الدراسة باختلاف المستوى الوظيفي

جدول رقم (١٨): تحليل التباين الأحادي لدلالة الاختلافات بين آراء عينة الدراسة بحسب المستوى الوظيفي.

الدلالة المعنوية	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			البعد
			إدارة دنيا	إدارة وسطى	إدارة عليا	
دالة معنوية	0.000*	3.12	3.64	3.71	3.89	نظام إدارة الموارد المالية.
دالة معنوية	0.000*	2.73	3.75	3.79	4.02	نظام إدارة الموارد البشرية.
دالة معنوية	0.000*	2.21	3.84	3.66	3.75	نظام إدارة سلسلة التوريد.
دالة معنوية	0.000*	٢.18	3.73	3.51	3.84	نظام إدارة علاقات العملاء.
دالة معنوية	0.000*	3.24	3.60	3.88	3.78	نظام إدارة المشاريع.
دالة معنوية	0.000*	4.53	3.91	3.83	3.42	الأداء المالي.
دالة معنوية	0.000*	2.45	3.87	3.67	3.73	العمليات الداخلية.
دالة معنوية	0.000*	5.30	3.84	3.71	3.68	النمو والتعلم
دالة معنوية	0.000*	3.89	3.82	3.52	3.69	رضا العاملين

الدلالة الإحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$.

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

من النتائج الموضحة في الجدول السابق يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول نظام تخطيط موارد المنشأة ورفع الأداء التنظيمي للوكالات باختلاف المستوى الوظيفي.

جدول رقم (19): اختبار LSD لتحديد مصدر الفروق بين فئات المستوى الوظيفي على نظام تخطيط الموارد والأداء التنظيمي

Confidence Interval%٩٥	Sig.	Mean Difference (I-J)	المستوى الاداري (J)	المستوى الاداري (I)	المتغير
[0.0712 0.8815]	0.021	0.47633	إدارة وسطى	إدارة عليا	نظام تخطيط موارد المنشأة
[0.0123 0.5002]	0.021	0.25625	إدارة دنيا	إدارة عليا	
[-0.5289 - 0.0112]	0.032	-0.22008	إدارة دنيا	إدارة وسطى	
[0.0234 0.5423]	0.025	0.28288	إدارة وسطى	إدارة عليا	الاداء التنظيمي
[0.0123 0.5002]	0.021	0.25625	إدارة دنيا	إدارة عليا	
[-0.3163 0.2630]	0.857	-0.02663	إدارة دنيا	إدارة وسطى	

يوضح جدول (١٩) نتائج اختبار LSD لتحديد الفروق المعنوية بين فئات المستوى الوظيفي (إدارة عليا، وسطى، دنيا) بالنسبة لنظام تخطيط موارد المنشأة والأداء التنظيمي، حيث توجد فروق معنوية (Sig. < 0.05) بين جميع الفئات في نظام تخطيط الموارد، مع تفوق واضح للإدارة العليا على بقية المستويات، بينما في الأداء التنظيمي توجد فروق معنوية بين الإدارة العليا وكل من الإدارة الوسطى والدنيا، لكن لا يوجد فرق معنوي بين الإدارة الوسطى والدنيا (Sig. = 0.857)، مما يعكس تأثير المستوى الوظيفي بشكل كبير على المتغيرات المدروسة.

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

١٢/٨ اختبار الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الثاني:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مفردات الدراسة باختلاف سنوات الخبرة "

جدول رقم (٢٠): تحليل التباين الأحادي لدلالة الاختلافات بين آراء عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة.

الدالة المعنوية	الاحتمالية القيمة (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			البعد
			أكبر من ١٠ سنوات	من ٥ إلى ١٠ سنوات	أقل من ٥ سنوات	
دالة معنوية	0.000*	4.90	3.90	3.59	3.64	نظام إدارة الموارد المالية.
دالة معنوية	0.000*	27.70	4.11	3.47	3.71	نظام إدارة الموارد البشرية.
دالة معنوية	0.000*	28.36	4.06	3.48	3.53	نظام إدارة سلسلة التوريد.
دالة معنوية	0.000*	28.68	4.01	3.55	3.12	نظام إدارة علاقات العملاء.
دالة معنوية	0.000*	8.69	3.93	3.60	3.56	نظام إدارة المشاريع.
دالة معنوية	0.000*	27.82	4.11	3.65	3.52	الأداء المالي.
دالة معنوية	0.000*	24.07	4.06	3.62	3.49	العمليات الداخلية.
دالة معنوية	0.000*	18.88	4.06	3.64	3.60	النمو والتعلم
دالة معنوية	0.000*	5.89	3.87	3.54	3.65	رضا العاملين

*الدلالة الإحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0,05$.

من النتائج الموضحة في الجدول السابق رقم (١-٢٤) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول نظام تخطيط موارد المنشأة ورفع الأداء التنظيمي للوكالات الملاحية باختلاف سنوات الخبرة.

٩. نتائج الدراسة:

١/٩ النتائج المتعلقة بمتغير (نظام تخطيط موارد المنشأة):

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج العملية التي تسهم في حل مشكلة البحث واختبار الفرضيات، حيث تم تصنيفها بناءً على متغيرات الدراسة حول دور نظام تخطيط موارد المنشأة في رفع الأداء التنظيمي. أظهرت النتائج أن مستوى تبني النظام في الوكالات الملاحية كان متوسطاً، مما يشير إلى وجود فجوة واضحة بين الإمكانيات الكبيرة التي يقدمها النظام ومدى استغلاله فعلياً على أرض الواقع.

عندما سألنا المشاركين عن الأبعاد المختلفة للنظام، توجهت آراؤهم نحو الموافقة على أهمية هذه الأبعاد بشكل عام، ولكن مع اختلاف واضح في مدى توفرها وفعاليتها. جاء ترتيب الأبعاد الأكثر توفراً كالتالي: إدارة المشاريع، ثم إدارة سلسلة التوريد، يليها إدارة الموارد البشرية، وبعد ذلك إدارة علاقات العملاء، وأخيراً إدارة الموارد المالية. إدارة الموارد المالية كانت متوسطة التوفر. رغم أن النظام يُعتمد عليه في إعداد القوائم المالية بدقة وسرعة، إلا أن كفاءته تتأثر بسبب ضعف التكامل بين البيانات القادمة من الإدارات المختلفة. هنا برزت الحاجة إلى تطوير آليات تسجيل البيانات بشكل متزامن لضمان الامتثال للمعايير المحاسبية وتقليل الأخطاء المالية.

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

أما إدارة الموارد البشرية ، فقد أظهرت درجة توفر مرتفعة. النظام يُستخدم بكفاءة في عمليات التوظيف وتتبع بيانات الموظفين، مما يساهم في تحسين كفاءة العمل وتقليل الأخطاء الإدارية. ومع ذلك، لاحظنا أن بعض الوكالات لا تستفيد بالشكل الكامل من الإمكانيات التي يقدمها النظام، خاصة فيما يتعلق بتطوير مهارات الموظفين أو تحسين بيئة العمل.

بالنسبة لـ إدارة سلسلة التوريد ، كانت درجة التوفر مرتفعة أيضًا. النظام ساعد في تنظيم المخزون وتقليل الفاقد، مما عزز كفاءة العمليات التشغيلية ومنع تكس المنتجات غير الضرورية. لكن المشكلة التي ظهرت هي أن التكامل بين النظام والموردين لا يزال محدودًا، مما يؤثر على قدرة الوكالات في التنبؤ بالطلب وإدارة المشتريات بشكل أفضل. فيما يتعلق بإدارة علاقات العملاء ، كانت النتائج تشير إلى توفر مرتفع لهذا البعد. النظام أسهم في تحسين جودة الخدمة من خلال تلبية طلبات العملاء بفعالية وتحديث قاعدة بياناتهم بانتظام. هذا ساعد الوكالات على الاستجابة السريعة لشكاوى العملاء وتحسين تجربتهم بشكل عام. ومع ذلك، هناك نقطة تحتاج إلى تحسين: بعض الوكالات لا تستغل التحليلات التي يقدمها النظام لفهم سلوك العملاء بشكل أعمق.

أخيرًا، إدارة المشاريع كان من أكثر الأبعاد توفرًا. النظام ساعد في تحسين التخطيط وتتبع الأداء، مما عزز كفاءة إدارة الموارد والميزانيات. وأكدت النتائج أن النظام يوفر بيانات دقيقة تساهم في تحسين اتخاذ القرارات وتقليل المخاطر المرتبطة بتنفيذ المشاريع. لكن هناك حاجة إلى زيادة التدريب على استخدام الأدوات التحليلية التي يقدمها النظام لضمان تحقيق أقصى استفادة منه.

٣/٩ النتائج المتعلقة بمتغير (رفع الأداء التنظيمي)

توصلت الدراسة إلى أن مستوى رفع الأداء التنظيمي في الوكالات الملاحية كان متوسطًا، مما يشير إلى وجود فرص حقيقية للتحسين في مختلف الأبعاد التنظيمية. ومعظم الأبعاد لم تحظ بالموافقة الكاملة من قبل المشاركين، وهو ما يعكس تفاوتًا واضحًا في إدراك فعالية السياسات والإجراءات الحالية. جاء ترتيب الأبعاد الأكثر توفرًا كالتالي: الأداء المالي في المرتبة الأولى، يليه رضا العاملين ، ثم العمليات الداخلية ، وأخيرًا النمو والتعلم. الأداء المالي كان بحاجة إلى تعزيز واضح. الوكالات تعتمد بشكل كبير على استراتيجيات تقليدية لتحقيق الإيرادات، وهناك حاجة ملحة لتحسين أساليب التسويق وتعزيز التحليل المالي لتقييم ربحية العمليات بشكل أفضل. كما أظهرت النتائج أن هناك قصورًا في استثمار الموارد المالية بكفاءة، وهو ما يحد من فرص التوسع والتطوير المستقبلي. هذا يعني أن هناك مجالًا كبيرًا لتحسين كيفية إدارة الأموال والاستفادة منها لتحقيق نتائج أفضل.

أما فيما يتعلق بالعمليات الداخلية ، فقد شهدت بعض التحسن، خاصة في مجالات مثل الصيانة الوقائية ومعايير السلامة، مما ساعد في تقليل الأعطال التشغيلية. لكن رغم هذا التحسن، لا تزال هناك حاجة واضحة لتحسين جودة العمليات من خلال تبني تقنيات متقدمة وتحديث المعدات بما يتماشى مع معايير الكفاءة والجودة العالمية. يبدو أن التركيز على التطوير التكنولوجي يمكن أن يكون أحد المفاتيح لرفع كفاءة العمل. بالنسبة لـ النمو والتعلم ، أظهرت الدراسة أن الوكالات أحرزت تقدمًا في تطوير المسار الوظيفي للموظفين، حيث تم تقديم بعض برامج التدريب والتطوير المهني. ومع ذلك، ثقافة الابتكار لا تزال بحاجة إلى مزيد من التحفيز. برزت الحاجة إلى تنظيم جلسات عصف ذهني منتظمة وتشجيع الموظفين على تبني الحلول الإبداعية، وهو ما يمكن أن يعزز من القدرة التنافسية للوكالات. كما أشارت النتائج إلى أن التحديات المرتبطة بالهيكل التنظيمي والإدارة قد تكون عائقًا أمام الاستفادة الكاملة من فرص التطوير والنمو المستدام.

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

أما بالنسبة لرضا العاملين ، فقد كانت النتائج متوسطة. الموظفون أبدوا شعورًا بعدالة نسبية في تقدير جهودهم، لكنهم عبروا عن عدم رضاهم التام عن بيئة العمل ومستوى الدعم الإداري. كما أظهرت بعض النتائج أن السياسات التحفيزية بحاجة إلى تطوير، حيث يشعر بعض الموظفين بأن مكافأاتهم لا تعكس أدائهم الفعلي. ظهرت أيضًا مخاوف تتعلق بطريقة تعامل الإدارة مع الموظفين، مما يستدعي تعزيز قنوات التواصل الفعال بين الإدارة والعاملين وتحسين بيئة العمل. تحقيق مستوى أعلى من الرضا الوظيفي يمكن أن ينعكس إيجابيًا على الأداء التنظيمي بشكل عام.

٤/٩ النتائج المتعلقة بأثر نظام تخطيط موارد المنشأة على رفع الأداء التنظيمي

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام تخطيط موارد المنشأة على رفع الأداء التنظيمي في الوكالات الملاحية. أظهرت النتائج أن تطبيق النظام أسهم في تحسين الأداء عبر مختلف الأبعاد التنظيمية، لكن هذا التأثير لم يكن متساويًا في جميع الجوانب. برزت بعض الأبعاد التي استفادت بشكل أكبر من غيرها، مما يشير إلى وجود تحديات في التكامل والتنفيذ الفعال للنظام. إدارة الموارد البشرية كانت واحدة من الجوانب التي حققت تأثيرًا إيجابيًا واضحًا. النظام ساعد في تحسين عمليات التوظيف وتتبع بيانات الموظفين، مما عزز كفاءة العمل وتقليل الأخطاء الإدارية. كما ساهم في تعزيز رضا الموظفين من خلال توفير بيئة عمل أكثر تنظيمًا، وهو ما انعكس إيجابيًا على مستويات الإنتاجية والالتزام الوظيفي. يبدو أن النظام لعب دورًا كبيرًا في تحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين.

أما إدارة الموارد المالية ، فقد أظهرت النتائج أنها تستفيد من النظام في تحسين عملية إعداد القوائم المالية وإدارة الميزانيات بكفاءة. ومع ذلك، هناك حاجة واضحة لتطوير التكامل بين هذا النظام وبقية الأنظمة داخل المنشأة، لضمان تحقيق الاستفادة القصوى من البيانات المالية عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية. هذا يعني أن هناك فرصة لتحسين كيفية استخدام النظام في دعم الخطط المستقبلية. فيما يتعلق بالعمليات الداخلية ، أظهرت النتائج أن النظام ساهم في رفع الكفاءة التشغيلية من خلال تحسين تنظيم العمليات وتقليل الفاقد. كما ساعد في تعزيز قدرة الوكالات على التكيف مع المتغيرات السوقية. لكن رغم هذا التحسن، لا تزال هناك تحديات مرتبطة بمدى توافق النظام مع طبيعة العمل في الوكالات الملاحية، مما يستدعي تطوير استراتيجيات تكامل أفضل بين الأنظمة المختلفة داخل المنشأة.

أما فيما يخص النمو والتعلم ، فقد تبين أن النظام يدعم تطوير مهارات الموظفين من خلال توفير أدوات تحليل البيانات وإدارة المعرفة. هذا ساهم في خلق بيئة أكثر ابتكارًا وقدرة على الاستجابة للتحديات المستقبلية. ومع ذلك، لا تزال بعض العوامل المؤثرة في تحفيز الابتكار بحاجة إلى دعم أكبر. الاعتماد على النظام وحده قد لا يكون كافيًا لتعزيز ثقافة التطوير المستمر ودون وجود مبادرات إدارية تكميلية. بالنسبة لرضا العاملين ، أظهرت الدراسة أن النظام ساعد في تحسين مستوى الشفافية والوضوح في بيئة العمل. مكّن الموظفين من الوصول إلى بيانات دقيقة حول أدائهم وتقييماتهم الوظيفية. ومع ذلك، أشار بعض المشاركين إلى أن الاعتماد المفرط على النظام قد يؤدي إلى تقليل التفاعل البشري في بيئة العمل، مما يستدعي تحقيق توازن بين التكنولوجيا والتواصل المباشر للحفاظ على بيئة عمل محفزة وممتعة.

كشفت الدراسة أيضًا عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المشاركين حول أثر نظام تخطيط موارد المنشأة على الأداء التنظيمي، بناءً على عوامل مثل المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة. تبين أن الأفراد ذوي المستويات التعليمية الأعلى والخبرات الطويلة كانوا أكثر إدراكًا لفوائد النظام مقارنة بغيرهم. هذا يشير إلى أهمية التدريب والتأهيل لضمان استفادة جميع الفئات من إمكانيات النظام وتحقيق التكامل الفعال بين مكوناته.

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛
د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

٥/٩ مناقشة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

تتوافق نتائج الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، مثل دراسة (لويس، ٢٠٢٣) التي أظهرت تأثيرًا إيجابيًا لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على الأداء التشغيلي في شركات قطاع الدواء، ودراسة (إسماعيل وأبو الخير، ٢٠١٨) التي أكدت أثره الإيجابي على الأداء المالي والتشغيلي في الشركات المصرية. كما أبرزت الدراسة الحالية دور نظم إدارة سلسلة التوريد والموارد البشرية في تحسين الكفاءة التشغيلية في الوكالات الملاحية، مما يعكس أهمية التكامل بين هذه الأنظمة لتحقيق نتائج فعّالة. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى أن فعالية النظام كانت متوسطة في الوكالات الملاحية، مما يعكس تحديات في التطبيق، وهو ما يتفق مع دراسة (Al-Nimer et al, 2017) التي لم تجد تأثيرًا ملموسًا للنظام على الأداء المالي في البنوك الأردنية، ودراسة (خليفة وآخرين، ٢٠٢٢) التي تناولت تأثير نظم التخطيط على إعادة هندسة العمليات. تؤكد هذه النتائج الحاجة إلى تطوير استراتيجيات التطبيق لضمان تحقيق الفوائد الكاملة من نظم تخطيط الموارد، كما أشارت دراسات مثل (المجاهد، ٢٠٢٢) و(ديدة ودادان، ٢٠٢٢) التي شددت على أهمية هذه النظم في تعزيز الأداء المؤسسي.

٦/٩ التوصيات:

التوصيات المرتبطة بنظام تخطيط موارد المنشأة:

يمكن تقديم التوصيات الآتية المرتبطة بدعم وتعزيز مواطن القوة، كما يلي:

النتيجة الرئيسية: توصلت الدراسة الحالية إلى أن قوة نظام تخطيط موارد المنشأة كانت بدرجة متوسطة في الوكالات الملاحية، وترتيب الأبعاد هو: (نظام إدارة سلسلة التوريد، نظام إدارة علاقات العملاء، نظام إدارة المشاريع، نظام إدارة الموارد البشرية، نظام إدارة الموارد المالية). والجدول التالي يوضح ملخص توصيات البحث:

أ. السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

جدول رقم (٢١): ملخص توصيات الدراسة

المدى الزمني	الموارد اللازمة	جهة التنفيذ	التوصية
بصفة مستمرة.	الموارد المالية، والموارد البشرية المؤهلة، والموارد التكنولوجية والأدوات التقنية، ودعم الإدارة.	الإدارة العليا، إدارة التسويق، وإدارة شؤون العاملين.	الاستفادة من نظام تخطيط موارد المنشأة في إعداد القوائم المالية في مواعيدها وبالسرعة والدقة اللازمة. تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة لتحسين عملية إعداد الموازنة في الشركة، مما يسهم في تحقيق أهدافها المالية بكفاءة أكبر.
بصفة مستمرة.	الموارد المالية، والموارد البشرية المؤهلة، والموارد التقنية المتطورة.	الإدارة العليا وإدارة الإنتاج وإدارة العمليات الداخلية والمعامل وإدارة التسويق.	استخدام نظام تخطيط موارد المنشأة في محاسبة الموارد البشرية. استخدام نظام تخطيط موارد المنشأة في استخراج كشوف المرتبات في وقت قصير.
بصفة مستمرة.	الموارد المالية، والموارد البشرية المؤهلة، والموارد التقنية المتطورة.	الإدارة العليا، وإدارة البحث والتطوير، وإدارة التسويق، وإدارة الإنتاج، إدارة العمليات الداخلية والمعامل، وإدارة التسويق.	استخدام نظام تخطيط موارد المنشأة للربط بين نشاطات عمليات المؤسسة، وأنشطة الشراء، وإدارة المواد، والموردون. استخدام نظام تخطيط موارد المنشأة في التحكم الجيد في عمليات الشراء، وذلك بدعم الاتصالات المتطورة مع الموردين.
بصفة مستمرة.	الموارد البشرية، والموارد التكنولوجية، والموارد المالية.	الإدارة العليا، وإدارة البحث والتطوير، وإدارة التسويق، وإدارة الإنتاج، إدارة العمليات الداخلية والمعامل.	استخدام نظام تخطيط موارد المنشأة لتعزيز التنسيق بين خدمة العملاء والوظائف الأخرى داخل المؤسسة. الاعتماد على نظام تخطيط موارد المنشأة كأداة فعالة للاحتفاظ بالعملاء وزيادة ولائهم.
بصفة مستمرة.	الموارد البشرية، والموارد التكنولوجية، والموارد المالية.	الإدارة العليا، وإدارة الإنتاج، وإدارة العمليات الداخلية والمعامل، وإدارة التسويق.	تبنى نظم تخطيط موارد المنشأة لتحسين التخطيط الفعال للمشاريع. استخدام نظم تخطيط موارد المنشأة لتتبع أداء وتقديم المشاريع بشكل دقيق.
بصفة مستمرة.	الموارد المالية والمادية، والموارد البشرية والتقنية.	الإدارة العليا، والإدارة المالية، وإدارة التسويق، وإدارة العمليات الداخلية والمعامل.	زيادة الإيرادات من خلال الأسواق الجديدة. زيادة الوكالة حصتها السوقية من خلال تحليل استراتيجية المنافسين.
بصفة مستمرة.	الموارد المالية والمادية، والموارد البشرية والتقنية.	الإدارة العليا، وإدارة التسويق، وإدارة العمليات الداخلية والمعامل، وإدارة البحث والتطوير، وإدارة شؤون العملاء.	تحسين الجودة من خلال معدات خاصة. تقليل من النفايات من خلال تحسين العمليات.
بصفة مستمرة.	الموارد المالية والبشرية والتدريب الواعي، والتقنية وأدوات إدارة المشاريع.	الإدارة العليا، وإدارة العمليات الداخلية والمعامل، وإدارة العمليات والإنتاج، وإدارة البحث، والتطوير.	تحسين الابتكار من خلال جلسات العصف الذهني. التشجيع على مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار.
بصفة مستمرة.	الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية والشراكات مع مؤسسات بحثية.	الإدارة العليا، وإدارة التسويق، وإدارة البحث والتطوير.	تعزيز بيئة العمل لتوفير الراحة اللازمة للموظفين أثناء أداء مهامهم. تطوير أساليب التعامل الإداري مع الموظفين لزيادة مستوى الرضا الوظيفي.

أ. السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

والجدول التالي: يقدم خارطة طريق متكاملة لتنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في وكالات الملاحة البحرية، حيث يوضح المراحل الرئيسية للتنفيذ والمهام المطلوبة في كل مرحلة، إلى جانب التحديات المحتملة والحلول المقترحة.

جدول رقم (٢٢): خارطة طريق مفصلة لتنفيذ نظام ERP في وكالات الملاحة البحرية

المرحلة	المهام	التحديات المحتملة	الحلول المقترحة
التخطيط والتقييم	تحليل احتياجات الوكالة. تقييم البنية التحتية الحالية. اختيار النظام المناسب.	عدم وضوح الاحتياجات الحقيقية. صعوبة دمج النظام الجديد مع الأنظمة القديمة.	إجراء دراسة جدوى شاملة لاستخدام أنظمة ERP ذات واجهات برمجية مفتوحة (APIs).
التصميم والتطوير	تصميم النظام ليتناسب مع العمليات البحرية. دمج اللوائح التنظيمية الدولية والمحلية. تحديث البنية التحتية التقنية.	تعقيد تصميم النظام بسبب طبيعة العمليات البحرية. الحاجة إلى تحديث البنية التحتية التقنية.	التعاون مع شركات تقنية متخصصة والاستثمار في البنية التحتية السحابية لتقليل التكاليف.
التنفيذ والاختبار	تنفيذ النظام بشكل تدريجي. اختبار النظام للتأكد من كفاءته. تدريب الموظفين على استخدام النظام.	مقاومة الموظفين للتغيير. ظهور مشكلات أثناء الاختبار.	إشراك الموظفين في عملية التنفيذ وتوفير دعم فني مستمر خلال مرحلة الاختبار.
التشغيل والصيانة	تشغيل النظام بشكل كامل. تحديث النظام بشكل دوري. مراقبة أداء النظام باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).	لحاجة إلى تحديثات دورية لمواكبة القوانين الجديدة. تعطل النظام بسبب الأخطاء التقنية.	التعاقد مع شركات تقنية لتقديم الدعم الفني لاستخدام أنظمة ERP السحابية التي توفر تحديثات تلقائية.
التقييم والمراجعة	قيّم مدى تحقيق النظام للأهداف المرجوة. تحديد التحديات التي واجهتها الوكالة. وضع خطط لتحسين النظام في المستقبل.	صعوبة قياس الأثر الحقيقي للنظام. الحاجة إلى استثمارات إضافية لتحسين النظام.	استخدام أدوات تحليل البيانات لقياس الأداء. تخصيص ميزانية سنوية لتحديث وتحسين النظام.

٧/٩ التوصيات المقترحة للدراسات المستقبلية

- دراسة العوامل المؤثرة في نظام تخطيط موارد المنشأة، مع التركيز على تأثيرها على الأداء التنظيمي في قطاعات صناعية مختلفة، مثل إدارة الموارد البشرية وسلاسل التوريد وعلاقات العملاء.
- تحليل تأثير التكنولوجيا والأدوات الرقمية على تطوير نظام تخطيط موارد المنشأة، ودورها في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق أداء تنظيمي مستدام.
- استكشاف العوامل الثقافية والبيئية التي تؤثر على استراتيجيات تطبيق نظام تخطيط موارد المنشأة، خاصة في سياقات مختلفة مثل الأسواق الناشئة والمتقدمة.
- استخدام منهجيات بحث متنوعة، مثل دراسات الحالة والمقابلات مع المختصين، لفهم أعمق للعلاقة بين نظام تخطيط موارد المنشأة والأداء التنظيمي على المدى الطويل.

أ. السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- إبراهيم، جمال، الزق، يحيى شحاته، والصواحي، هيثم عبدالرازق. (٢٠٢٤). "أثر الجمود التنظيمي على الأداء التنظيمي في الفنادق ووكالات السفر: الدور المعدل للرشاقة التنظيمية." مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة مدينة السادات، ٨(١)، ٣٢٥-٣٤٥. <https://doi.org/10.21608/mfth.2024.357599>
- إسماعيل، عصام عبد المنعم أحمد، وأبو الخير، هبة نائل السيد رخا. (٢٠١٨). "نظم تخطيط موارد المنشأة (ERP) وأثرها على الأداء المالي والتشغيلي: دراسة تطبيقية." مجلة الدراسات والبحوث التجارية، ٣٨(١)، ٤٨٩-٥٢٠.
- إسماعيل، عمار فتحي موسى، ومبارز، أسامة محمد مهدى. (٢٠٢٠). "أثر نظم تخطيط موارد المنشأة في رفع كفاءة أداء البنوك التجارية المصرية: دراسة تطبيقية." المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ٧(٢)، ٣٤-١.
- خليفة، نرمين خليفة، والحداد، إيمان فاروق، والسعداني، محمد. (٢٠٢٢). "نموذج مقترح لتطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسة كوسيلة للهندسة (إعادة هندسة العمليات الإدارية) لتطوير الموانئ البحرية." مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية (HNSJ)، ٣(١)، ٦٦٢-٦٣٩.
- ديدة، كمال. (٢٠٢٢) "تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة وأثره على أداء المؤسسة الوطنية للتعبئة ENAFOR"، *مجلة رؤى اقتصادية*، ١٢(١)، ص ص. ١٢١-١٣٨.
- سلمان، خديجة خليل، وبنبي خالد، طارق عودة. (٢٠٢٠). "مستوى تبني نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وأثره في تحقيق جودة نظام المعلومات المحاسبي (AIS) في القطاع الصناعي الأردني: تصورات أصحاب المصالح الداخلية." المجلة العربية للإدارة، ٤٠(٢)، ٧٣-٨٤.
- السنوسي، سليمان أبو خريص. (٢٠١٣). "دور الثقافة التنظيمية في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على مديري المنظمات الصناعية بمدينة بنغازي." المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ٤، ٥٩-٨٢.
- سيد محمد جاد الرب. (٢٠١٦). "إدارة الإبداع والتميز التنافسي: مراجع إدارة الأعمال." دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، ٣٤٣.
- العادلي، مرفت. (٢٠٢٣). "إطار مقترح لاستخدام محاسبة السجلات المفتوحة ونظام تخطيط موارد المشروع في تحسين إدارة التكلفة البيئية (دراسة حالة)." مجلة البحوث المالية والتجارية، ٢٤(٤)، ٦١-١. DOI: 10.21608/jsst.2023.240425.1671
- عبد الواحد، محمد أحمد سيف. (٢٠٢٤). "أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المشروع (ERP) على جودة التقارير المالية: دراسة تطبيقية في قطاع النقل والخدمات اللوجستية." مجلة الإسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، ٢(٢)، ٥٥-٨١. <https://doi.org/10.21608/AJMRIS.2024.336833>
- عثمانية، هناء، وبرانسية، رانية. (٢٠٢٤). "أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة محمد الشريف مساعدي - سوق أهراس، جامعة ٨ مايو ١٩٤٥ - قالمة." متاح عبر: <http://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/16162>
- لويس، رفيق وجدي. (٢٠٢٣). "دور تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحسين الأداء التشغيلي: دراسة تطبيقية على شركات قطاع الدواء بالقاهرة." المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ١٤(١)، ٢٨٣-٣٤٠.
- المجاهد، أمال محمد. (٢٠٢٢). "تأثير تطبيق نظام تخطيط الموارد (ERP) على الأداء الإداري والمالي في الجامعات اليمنية: دراسة حالة جامعة ذمار." مجلة الآداب، ١(٢٤)، ٥٧٥-٦١٢.

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني

مندور، محمد محمد إبراهيم. (٢٠١١). "أثر تطبيق نظم تخطيط موارد المشروع (ERP) على ممارسات المحاسبة الإدارية في منشآت الأعمال في جمهورية مصر العربية." رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية
نور الدين، مزهودة، وسلوى، تيشات. (٢٠٢١). "أثر عوامل نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسات على تحسين أداء مؤسسة نقاوس للمشروبات والمصبرات." مجلة الباحث، ١(٢١)، ٣١٧-٣٣٢.

ثانيا : المراجع الأجنبية:

- Al-Mashari, M., Al-Mudimigh, A., and Zairi, M. (2003). "Enterprise resource planning: A taxonomy of critical factors." *European Journal of Operational Research*, 146(2), 352-364.
- Ammar, S., and Mardini, G.H. (2020). "Enterprise resource planning enabling segmental information reporting practices of UK-FTSE 100." *Accounting & Finance*, 61(2), 205-237.
- Anita, I., and Sharbani, H. (2021). "The effect of Enterprise Resource Planning (ERP) systems implementation on organizational performance." In *Proceedings of the International Conference on Economics, Entrepreneurship and Management 2021, Istanbul, Türkiye*, 7(3), 52-65.
- Antony, J., Sony, M., Furterer, S., McDermott, O., and Pepper, M. (2022). "Quality 4.0 and its impact on organizational performance: An integrative viewpoint." *The TQM Journal*, 34(6), 2069-2084. <https://doi.org/10.1108/TQM-08-2021-0242>.
- Berberoglu, A. (2018). "Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals." *BMC Health Services Research*, 18, 399. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>.
- Cakir, F.S., and Adiguzel, Z. (2020). "Analysis of leader effectiveness in organization and knowledge sharing behavior on employees and organization." *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244020914634>.
- Chowdhury, S., Hioe, E., and Schaninger, B. (2018). "Harnessing the power of performance management." McKinsey & Company. Available at: <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/harnessing-the-power-of-performance-management>.
- Drewry Maritime Research (2021). *Human Errors in Shipping Agencies*. Available at: <https://www.drewry.co.uk> (Accessed: 12 February 2025).
- European Proceedings. (2020). "Impact of ERP systems implementation on financial decision-making processes." *European Proceedings of Social and Behavioural Sciences*, 80, 12401.
- Gibimesola Okata Chinny, Ajayi Fonmilayo Aribidesi, and Oluwale Olufonki. (2024), "Enhancing Organizational Performance through Diversity and Inclusion Initiatives: A Meta-Analysis." *International*

-
-
- Journal of Applied Research in Social Sciences, vol 6, no 4, <https://doi.org/10.51594/ijarss.v6i4.1065>.
- Ifinedo, P. (2008) 'ERP systems adoption in Nigerian universities: A survey of current status and readiness', *International Journal of Information Management*, 28(3), pp. 236-245. Available at: ScienceDirect.
- International Maritime Organization (IMO) (2022). *Challenges in Maritime Logistics*. Available at: <https://www.imo.org> (Accessed: 12 February 2025).
- Jacobs, F.R. and Weston, F.C. (2007) 'Enterprise resource planning (ERP)—A brief history', *Journal of Operations Management*, 25(2), pp. 357-363. Available at: *Journal of Operations Management*.
- Ligon, G.S., Graham, K.A., Edwards, A., Osburn, H.K., and Hunter, S.T. (2012). "Performance Management: Appraising Performance, Providing Feedback, and Developing for Creativity." In *Handbook of Organizational Creativity*, pp. 633-666. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-374714-3.00025-2>.
- Markus, M.L., Tanis, C. and Fenema, P.V. (2000) 'Multisite ERP implementation', *Communications of the ACM*, 43(4), pp. 42-46. Available at: ACM Digital Library.
- Ociepa-Kubicka, A. (2017). "Advantages of using enterprise resource planning systems (ERP) in the management process." *World Scientific News*, 89, 237-243.
- Octopus ERP System (2018). *International Integrated Solutions*. Available at: <https://iisco.uk/blog/3eOctopus-ERP-System.html> (Accessed: 02 June 2021).
- Ohlert, J., Zepp, C., and Eys, M. (2023). "Group Performance." In: Schüler, J., Wegner, M., Plessner, H., and Eklund, R.C. (eds), *Sport and Exercise Psychology*, pp. 397–424. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-03921-8_16.
- Ozlen, M.K. (2012). "Current Enterprise Resource Planning Snapshot in Bosnian Small and Medium Enterprises." *Journal of Community Positive Practices*, 3(1), 500-519.
- Rahimian, F., Seyedzadeh, S., Oliver, S., Rodriguez, S., and Dawood, N. (2020). "On-demand monitoring of construction projects through a game-like hybrid application of BIM and machine learning." *Automation in Construction*, 110, 103012. <https://doi.org/10.1016/j.autcon.2019.103012>.
- Siraj, N., and Hågen, I. (2023). "Performance management system and its role for employee performance: Evidence from Ethiopian SMEs." *Heliyon*, 9(11), e21819. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e21819>.
- Wailgum, T. (2008). "ERP definition and solutions." Retrieved November 25, 2009.

The role of implementing the enterprise resource planning system in raising organizational performance

(an applied study on shipping agencies)

Abstract

This study aims to analyze the impact of implementing an Enterprise Resource Planning (ERP) system with its key dimensions (financial management, human resources, supply chain, customer relations, and project management) on organizational performance in shipping agencies. The focus is on four performance dimensions: financial performance, internal processes, growth and learning, and employee satisfaction. The research adopted a descriptive-analytical approach, collecting data through a questionnaire distributed to a simple random sample of 375 employees working in shipping agencies. The results revealed that the ERP system has a positive impact on organizational performance. The human resources and supply chain dimensions were the most effective, while the impact of project management and customer relations was moderate. The study also confirmed improvements in financial performance, internal processes, and employee satisfaction due to the system's implementation, highlighting the need to enhance application strategies to maximize operational and competitive benefits.

Keywords: Enterprise Resource Planning (ERP), Organizational Performance, Financial Management, Supply Chain Management, Employee Satisfaction.

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية (م٦، ع٢، ج٣، يوليو ٢٠٢٥)

أ.السيد محمود محمد أمين؛ د. نيفين فاروق السيد خورشيد؛

د. إيمان فاروق السيد الحداد؛ د. محمد رفعت محمد القيراني
