



دور الانظمة الرقمية المدمجة (ERP) في تعزيز التواصل بين إدارة الأعمال والإدارات العامة

The role of integrated digital systems (ERP) in enhancing communication between business management and public administrations

مصطفى علي بلقاسم اعميد

عضو هيئة تدريس بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية - تيجي / جامعة الزنتان

Mustafa.iemayd@uoz.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2025/10/22 - تاريخ المراجعة: 2025/10/24 - تاريخ القبول: 2025/11/25 - تاريخ للنشر: 2025 /12/6

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP) في تعزيز التواصل المؤسسي بين إدارة الأعمال والإدارات العامة، مع التركيز على الجوانب الإدارية والتنظيمية دون التطرق للجوانب الفنية، حيث اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة مكونة من 100 موظف من مؤسسات تطبق نظام (ERP) فعلياً، خلال الفترة من 2024 إلى 2025.

أظهرت النتائج أن نظام (ERP) يساهم بشكل كبير في تسريع إنجاز الأعمال الإدارية، وتحسين جودة اتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء المتكررة، بالإضافة إلى تعزيز كفاءة التخطيط والتنسيق الإداري. كما بينت التحليلات الإحصائية وجود تفاوت في تقييم أثر النظام بين الإدارات، مما يعكس تفاوتاً في الخبرة والتطبيق هذا النظام. خلصت الدراسة إلى أن (ERP) يمثل أداة رقمية فعالة لدعم الأداء المؤسسي، شريطة توافر بنية تحتية ملائمة، وتدريب كاف للعاملين، وتكامل وظيفي بين النظام والإدارات المختلفة. وأوصت الدراسة بتوسيع استخدام نظام (ERP)، وتطويره بما يتماشى مع احتياجات المؤسسات، وتعزيز ثقافة التحول الرقمي، إلى جانب دعم البحث العلمي في مجال الأنظمة الرقمية الإدارية.

Abstract:

This study aimed to analyze the role of the Enterprise Resource Planning (ERP) system in enhancing institutional communication between business management and public departments, focusing on administrative and organizational aspects without delving into technical details. The study adopted a descriptive-analytical approach and included a sample of 100 employees from institutions that actively implement ERP systems, during the period from 2024 to 2025.

The results indicated that the ERP system significantly contributes to accelerating administrative task completion, improving the quality of decision-making, reducing repetitive errors, and enhancing the efficiency of planning and administrative

coordination. Statistical analyses also revealed variation in the perceived impact of the system among departments, reflecting differences in experience and implementation.

The study concluded that ERP is an effective digital tool for supporting institutional performance, provided that appropriate infrastructure, adequate employee training, and functional integration across departments are in place. The study recommended expanding the use of ERP systems, developing them in line with institutional needs, promoting a digital transformation culture, and supporting future research in the field of administrative digital systems.

المقدمة:

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات، مما أفرز أنظمة رقمية مدمجة تعد من الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات في بيئات العمل الحديثة، ومن أبرز هذه الأنظمة نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP).

يُعد هذا النظام أداة استراتيجية تمكن المؤسسات من ربط مختلف وظائفها وإداراتها ضمن إطار تكاملي موحد، مما يُعزز من فعالية التواصل بين إدارة الأعمال من جهة والإدارات العامة من جهة أخرى (Weigand (2020)⁽¹⁾.

وتكمن أهمية نظم (ERP) في قدرتها على إلغاء الحواجز المعلوماتية بين الإدارات، من خلال قاعدة بيانات مركزية تتيح الوصول الفوري والدقيق للمعلومات، مما يسهم في تحسين مستوى التنسيق الداخلي، وتسهيل اتخاذ القرارات، ورفع كفاءة الأداء العام. كما أن هذه الأنظمة تمثل دعامة تقنية فاعلة لزيادة الشفافية والحوكمة، بما يدعم أهداف التطوير المؤسسي والتكامل الإداري (بدوي، 2025)⁽²⁾.

وفي ضوء التحديات المعاصرة التي تواجهها المؤسسات تبرز الحاجة إلى تعزيز قنوات الاتصال الداخلي ونفيعل التكامل بين الوحدات الإدارية المختلفة. ومن هنا يأتي هذا البحث لتسليط الضوء على دور الأنظمة الرقمية المدمجة (ERP) في تعزيز التواصل بين إدارة الأعمال والإدارات العامة، واستعراض مدى إسهامها في تطوير البنية التنظيمية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

1-eigand, A. (2020).. Enterprise Resource planning Systems Implementation and Firm Performance: An Empirical study. Journal of Information Systems Engineering and Management 5(1),P23.

2- بلال محمد عبد القوي بدوي (2025) دور نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) في تحسين جودة الأداء في شركات قطاع الأعمال العام (دراسة ميدانية) مجلة السادات للبحوث الإدارية والمالية العدد الأول، المجلد الثالث، ص 8 .

ما دور الأنظمة الرقمية المدمجة (ERP) في تعزيز التواصل بين إدارة الأعمال والإدارات العامة داخل المؤسسات ؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1. التعرف على مفهوم نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP) ومكوناته الأساسية.
2. بيان أهمية نظام (ERP) كأداة رقمية مدمجة في المؤسسات الحديثة.
3. تحليل دور نظام (ERP) في تعزيز التواصل والتكامل بين إدارة الأعمال والإدارات العامة.
4. قياس أثر استخدام نظام (ERP) على تحسين كفاءة تدفق المعلومات داخل المؤسسة.
5. استكشاف مدى إسهام نظام (ERP) في دعم عملية اتخاذ القرار الإداري وتقليل الازدواجية بين الإدارات.
6. تقديم توصيات حول أفضل السبل لتفعيل استخدام نظام (ERP) بما يعزز من الأداء المؤسسي العام.

فرضية الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام (ERP) وتعزيز التواصل بين إدارة الأعمال والإدارات العامة داخل المؤسسة.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من الدور المتزايد الذي تؤديه الأنظمة الرقمية المدمجة، وعلى رأسها نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، في تطوير بيئة العمل المؤسسية وتعزيز كفاءة التواصل الداخلي بين الإدارات المختلفة. ففي ظل التحول الرقمي الذي يشهده العالم، باتت المؤسسات مطالبة باعتماد حلول تقنية تضمن التكامل الفعال بين وحداتها التنظيمية، وتحسن من جودة اتخاذ القرار، وترفع من مستوى الأداء العام. وتظهر أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على كيفية مساهمة نظام (ERP) في تعزيز التواصل بين إدارة الأعمال والإدارات العامة، ودوره في تجاوز التحديات الإدارية التقليدية عبر توحيد قواعد البيانات، وتقليل الفجوات المعلوماتية، وتحقيق درجة عالية من التنسيق والتفاعل بين مكونات المؤسسة. كما تساهم نتائج هذه الدراسة في تقديم تصورات عملية يمكن أن تستفيد منها المؤسسات الراغبة في تحسين بنيتها الإدارية وتحقيق التميز المؤسسي عبر الاعتماد على أدوات التحول الرقمي.

منهج الدراسة:

استندت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لمواءمته لطبيعة الموضوع وأهدافه حيث يستعمل هذا المنهج في دراسة الظواهر كما هي في الحقيقة، وتحليل مركباتها وعلاقاتها، بهدف التوصل إلى إدراك شامل لأثر استعمال نظام تخطيط موارد المنشأة (ERP) في تعزيز التواصل المؤسسي. وينفذ المنهج الوصفي التحليلي على جمع البيانات من مصادر أولية وثانوية وتحليلها إحصائياً لتفسير مدى فعالية النظام

الرقمي في ربط إدارات المؤسسة المتباينة، وخاصة بين إدارة الأعمال والإدارات العامة. كما يمكننا هذا المنهج من رصد الآثار التنظيمية والإدارية لتطبيق نظام (ERP)، وقياس درجة تأثيره في تحسين كفاءة الاتصال الداخلي وتدفق المعلومات ودعم القرارات الإدارية.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في تناول دور الأنظمة الرقمية المدمجة (ERP) في تعزيز التواصل بين إدارة الأعمال والإدارات العامة، مع التركيز على الجوانب الإدارية والتنظيمية دون التوسع في الجوانب الفنية أو التقنية البحتة لنظام (ERP).

الحدود المكانية:

تطبق هذه الدراسة على الشركة القابضة للاتصالات وشركة هاتف ليبيا التي تعتمد نظام (ERP) ضمن هيكلها الإداري، وذلك لتقييم أثر هذا النظام في بيئة عمل واقعية.

الحدود الزمانية:

تغطي الدراسة الفترة الزمنية (من 1 سبتمبر 2024 م إلى 28 فبراير 2025 م)، وهي الفترة التي تم خلالها جمع البيانات وتحليلها.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

1- دراسة (الزهران 2023) بعنوان مساهمة برمجيات التسيير المدمجة (ERP) في تعزيز العمل المؤسسي في ظل جائحة كورونا:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة برمجيات التسيير المدمجة (ERP) في تسهيل العمل المؤسسي عن بعد في ظل جائحة كورونا، حيث شهد العالم اليوم وفي كل أقطابه وضعاً صحياً حرجاً بسبب انتشار هذا الوباء وبصورة سريعة، ما أدى بالدول والحكومات إلى اتخاذ إجراءات استعجالية واستثنائية، مما أدى إلى لجوء بعض أصحاب المؤسسات والهيئات إلى تفعيل نمط جديد في أداء العمل وتنفيذه ألا وهو العمل عن بعد télétravail كآلية لضمان سير مؤسساتهم.

بينت هذه الدراسة أن لبرمجيات التسيير المدمجة (ERP) دور هام في تلبية احتياجات ومتطلبات المؤسسات في ظل هذه الجائحة.

كما خلصت الدراسة إلى أهمية الدور التي تلعبه برمجيات التسيير المدمجة (ERP) في تنظيم العمل المؤسسي عن بعد وخلق تكامل بين وظائف المؤسسة ومستخدميها، حيث تم الاعتماد على المنهج التحليلي والمنهج الوصفي المتناسب مع طبيعة الموضوع، وقد توصلت الدراسة أن المؤسسات التي تعتمد على برمجيات التسيير المدمجة في عملها استطاعت التكيف وبشكل سهل مع التغيرات الجديدة للعمل المؤسسي

عن بعد télétravail ، حيث يسمح نظام (ERP) باستخدامه من طرف العديد من المستخدمين من أجهزة مختلفة ومن أماكن مختلفة وفي وقت واحد⁽³⁾.

2. دراسة (العزیز، 2021 بعنوان: بحث نظم تخطيط موارد المؤسسة وتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية:

استهدفت الدراسة رصد وتحليل العلاقة بين تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسة كمتغير مستقل وتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية (كمتغير تابع)، والتوصل الى مجموعة من الآليات لتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية باستخدام نظم تخطيط موارد المؤسسة، وذلك من خلال دراسة وصفية استندت على منهج المسح الاجتماعي بالعينة المتاحة العينة الميسرة للباحث للعاملين بجامعة المنيا وجامعة أسيوط وجامعة أسوان وعددهم (701) مفردة، وتوصلت الى نتائج عديدة من أهمها أن مستوى تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسة بالجامعات المصرية ككل جاء متوسطاً، كما توصلت الي أن مستوى تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية ككل جاء متوسطاً، بينما ظهر ارتفاع في مستوى الصعوبات التي تواجه إسهامات تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية، وكذلك ظهر ارتفاع مستوى مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية ومنها التحديث المستمر لبوابة الجامعة الالكترونية لتتوافق مع معايير التصنيف العالمي عاكسة وضعها التنافسي، وتوظيف نظم تخطيط موارد المؤسسة في البرامج التدريسية والبحثية الجديدة بالجامعة، توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين تطبيق نظم تخطيط موارد المؤسسة وتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات المصرية⁽⁴⁾.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة Dawood Al Wahab 2024 بعنوان The Role of the Enterprise Resource Planning System (ERP) in General Business Management

تناقش هذا الدراسة موضوع دور نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) في إدارة الأعمال العامة وتم استخدام شركة عمان للنطاق العريض وتركز هذه الدراسة على دور ومسؤوليات نظام تخطيط موارد المؤسسات، كما تركز هذه الدراسة على العلاقة بين نظام تخطيط موارد المؤسسات وفعالية إدارة الأعمال وأيضا آلية عمل نظام تخطيط موارد المؤسسات. مع مناقشة موضوع المشاكل والحلول التي تواجه المنظمات أثناء تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسات. كما تهدف إلى التعرف على تخطيط موارد المؤسسات في الحياة الواقعية لبيئة الأعمال وبالتالي تم الحصول على معلومات قيمة من بيئة العمل في شركة عمان

1- عياشي سومية، عياشي فاطمة الزهراء (2023) مساهمة برمجيات التسيير المدمجة ERP في تعزيز العمل المؤسسي في ظل جائحة كورونا، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية المجلد 06، العدد 01، ص 30.

1- نبيل عبد العزيز (2021)، انعكاسات التكامل بين نظم تخطيط موارد المشروعات (ERP)، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ص 53.

للنطاق العريض والعمل الذي تم إنجازه. حيث اوصت بالتوصيات التي تساعد على تحسين بيئة العمل وكيفية تحسين نظام تخطيط موارد المؤسسات واستغلالها بشكل امثل⁽⁵⁾.

دراسة 2017 Dahlia Fernandez بعنوان: (ERP) The impacts of systems on public sector organizations :

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) على مؤسسات القطاع العام، وذلك باستخدام منظورين من منظور بطاقة الأداء المتوازن (BSC): المالي والخدمة العملاء وتقدم هذه الدراسة أدلة مبنية على استبيانات استقصائية أجريت مع 52 سلطة محلية في ماليزيا طبقت النظام وتظهر الأدلة التجريبية أن استخدام نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) في مؤسسات القطاع العام أدى إلى أداء مالي إيجابي، وقدم خدمات أفضل للعملاء. وتشير نتائج الاستبيان إلى ضرورة تطبيق نظام متكامل مثل نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP)، من قبل مؤسسات القطاع العام الأخرى، لتحسين الأداء المالي وخدمة العملاء⁽⁶⁾.

أوجه التشابه:

تشارك هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أن جميعها تناولت موضوع أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) ودورها في تحسين الأداء المؤسسي. كما تتقاطع جميع الدراسات في سعيها إلى إبراز أثر هذه الأنظمة على رفع كفاءة العمل الإداري، وتعزيز التكامل بين الوظائف، وتسهيل تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة. ومن حيث المنهجية، فقد اعتمدت معظم الدراسات، بما في ذلك الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي وأدوات جمع البيانات الميدانية كالمسح والاستبيان والمقابلات الشخصية للوصول إلى نتائج كمية أو وصفية تدعم الفرضيات البحثية التي خمنتها هذه الدراسات كحلول مبدئية. كذلك وقد اتفقت الدراسات على أهمية توفير التدريب الكافي والبنية التحتية الرقمية المناسبة الضمان فاعلية النظام، وأوصت جميعها بتطوير أنظمة (ERP) وتوسيع نطاق تطبيقها بما يتلاءم مع احتياجات المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة على السواء.

أوجه الاختلاف:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث تركيزها على دور نظام (ERP) في تعزيز التواصل المؤسسي بين إدارة الأعمال والإدارات العامة، مع التركيز على الجوانب الإدارية والتنظيمية دون التطرق للجوانب الفنية، وهو ما يختلف عن تركيز دراسة الزهراء (2023) التي انطلقت من سياق إدارة العمل عن بعد أثناء جائحة كورونا، ودراسة العزيز (2021) التي ركزت على تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات

1- Dawood AL Wahab, K. (2024). The Role of the Enterprise Resource Planning System (ERP) in General Business P76.Management. International Journal of Engineering and Management Research.

2- Dahlia Fernandez, Zaini Zainol, Hawa Ahmad, 2017. The impacts of ERP systems on public sector organizations, Procedia Computer Science 111 2017, P 31-36.

المصرية. كما تختلف الدراسة الحالية عن دراسة التي اعتمدت على دراسة حالة لشركة عمان للنطاق العريض Dawood AL Wahab 2024 وركزت على المشكلات والحلول في تطبيق النظام، وعن دراسة (Dahlia Fernandez 2017) التي طبقت بطاقة الأداء المتوازن لقياس الأثر المالي وتحسين خدمة العملاء في مؤسسات القطاع العام بماليزيا. كذلك، تتميز الدراسة الحالية بعينة بحثية حديثة (2024-2025) شملت 100 موظف من مؤسسات متنوعة تطبق (ERP)، في حين تباينت أحجام ونوعية العينات في الدراسات السابقة بين قطاعات تعليمية وحكومية وتجارية، وبين عينات كبيرة وأخرى صغيرة أو دراسات حالة.

الإطار النظري:

دور الانظمة الرقمية المدمجة (ERP) في تعزيز التواصل بين إدارة الأعمال والإدارات العامة مفهوم الأنظمة الرقمية المدمجة:

هي حزمة من النظم المحوسبة المتكاملة مع بعضها البعض والمصممة بناءً على أفضل الممارسات بهدف توفير جميع احتياجات المشروعات والوحدات الاقتصادية من المعلومات، والتي تسمح بتدفق البيانات والمعلومات آلياً بقنوات اتصال عالية التقنية من خلال قواعد بيانات مترابطة تمنع الازدواج والتكرار (مانع، 2021)⁽⁷⁾.

أهمية نظم (ERP) في المؤسسات الحديثة:

الفوائد التشغيلية:

لتكنولوجيا المعلومات تاريخ طويل من الاستخدام في خفض التكاليف وزيادة الإنتاج عن طريق أتمام العمليات الأساسية المتكررة وهناك أدلة على أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لتبسيط العمليات وأتمام المعاملات يوفر فوائد تجارية من خلال تسريع العمليات والاستعاضة عن العمالة وزيادة أحجام العمليات نظراً لأن أنظمة تخطيط موارد المؤسسة تعمل على أتمام العمليات التجارية وتمكين تغييرات العمليات التي يتوقع أن توفر نظم تخطيط لموارد المؤسسة (العزیز، 2021)⁽⁸⁾.

الفوائد الإدارية:

مع وجود قاعدة بيانات مركزية وقدرات عالية على تحليل البيانات المدمجة، فإنه يبدو من المحتمل أن توفر أنظمة تخطيط موارد المؤسسات فوائد معلوماتية للإدارة، والفوائد المعلوماتية قد تساعد المنظمة على

⁽⁷⁾ عبد الرحمن أحمد محمد مانع (2021)، دور نظم تخطيط موارد المشروعات (ERP) في تحسين جودة المعلومات الإدارية، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 41، المجلد 8، ص 34.

⁽⁸⁾ نبيل عبد العزيز (2021)، مرجع سابق، ص 75.

تحقيق إدارة أفضل للموارد وتحسين عملية صنع القرار والتخطيط وتحسين الأداء في مختلف المستويات الإدارية للمؤسسة (مانع، 2021) ⁽⁹⁾.

فوائد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

تتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من موارد تكنولوجيا المعلومات القابلة للمشاركة وإعادة الاستخدام الموارد التي توفر أساساً لتمكين تطبيقات الأعمال الحالية والمستقبلية (العزیز، 2021).

والقاء الضوء على بناء البنية التحتية كأحد الأهداف الأساسية من أهداف الإدارة للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، التي توفر أنظمة تخطيط موارد المؤسسة مع تطبيقاتها المتكاملة والمعمارية لتوفير بنية تحتية تدعم مرونة الأعمال من أجل التغييرات المستقبلية (الخطيب، 2024).

خصائص الانظمة الرقمية المدمجة:

نظام معلومات متكامل:

تحتوي نظم تخطيط موارد المؤسسة على برامج جاهزة تعمل على إمكانية التكامل التام بين العمليات وظائف المنظمة، وتهدف إلى رفع كفاءة أداء جميع أقسام المنظمة، ولا سيما قسم الإدارة المالية، وتسهيل عمليات إعداد التقرير المالي في عمليات المنظمة. وذلك عن طريق بناء تكنولوجيا ومعلوماتي واحد يؤدي إلى توحيد تعريف البيانات، وتحقيق التكامل من خلال 3 محاور هي: (باطويل، 2023) ⁽¹⁰⁾

1. تكامل البيانات يحدث هذا التكامل نتيجة التكامل الداخلي بين البرامج التطبيقية لكل المجالات الوظيفية في المنظمة، وينتج عنه شبكة متكاملة شاملة لكل أنواع تدفق المعلومات، ومن ثم إمكان مشاركة البيانات والمعلومات عبر الوظائف المختلفة الموجودة بالمنظمة.

2. تنميط العمليات التعامل مع العمليات كجزء من إجراءات العمل المترابطة، أي أنها تعتمد على العمل من خلال إنهاء أو اكتمال الوظائف وليس إكمال مهمة معينة، كل عملية سلسلة من الإجراءات تتداخل مع عمليات أخرى في المنظمة.

3. الاعتماد على قاعدة بيانات مركزية واحدة يتم إدخال البيانات في قواعد البيانات ومعالجة موحدة لمعظم عمليات المنظمة اعتماداً على قاعدة بيانات مركزية، بما يفي باحتياجات جميع المستخدمين في المواقع الوظيفية المختلفة.

نظام متعددة المستويات:

⁹ (عبد الرحمن أحمد محمد مانع (2021)، مرجع سابق، ص 45.

¹⁰ (أفهد سعيد عمر باطويل (2023)، أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في الأداء المؤسسي، جامعة الريان، ص 54.

تقوم نظم تخطيط موارد المؤسسة على استخدام نظم إدارة قواعد بيانات متكاملة، وتستبعد المصادر متعددة البيانات منها، ولا تسمح بتكرار البيانات، وتقدم معلومات فورية ودقيقة في الوقت الملائم، وتتيح تلك النظم تصميم عمليات إدخال البيانات وإخراجها وإدارتها لكل المستخدمين بصلاحيات معينة، فالمستوى الإداري للمستخدم يحدد صلاحيته للولوج للمعلومات وإمكانية الاطلاع عليها. وتعرف مستويات المعلومات المختصة بنظم تخطيط موارد المؤسسة التي يمكن للمستخدم الولوج إليها بنطاق المعلومات وهي مستوى المعلومات التي تشغل وتحلل بواسطة نظم المعلومات؛ لذا تقسم نظم تخطيط موارد المؤسسة 11 إلى ثلاثة مستويات رئيسية هي: (فارس، 2022)⁽¹¹⁾.

1. مستوى أتمام المعاملات حيث تشير إلى قدرة النظم على تشغيل بيانات المعاملات الداخلية والخارجية المختصة بالمنظمة.

2. مستوى إدارة العمليات حيث تشير إلى القيمة التي تقدمها النظم في تمكين المنظمة من اتخاذ فعل معين معتمدة في ذلك في البيانات التي يقدمها النظم.

3. مستوى إدارة المعرفة ويقصد بها إمكانية النظر إلى نظم تخطيط موارد المؤسسة بأنه امتداد للقدرات البشرية في تخزين المعرفة وتشغيلها.

العلاقة بين دور الأنظمة الرقمية المدمجة (ERP) في تعزيز التواصل بين إدارة الأعمال والإدارات العامة: تلعب الأنظمة الرقمية المدمجة (ERP) دوراً محورياً في تحسين مستوى التنسيق والتواصل بين إدارة الأعمال والإدارات العامة داخل المؤسسة، من خلال إرساء بنية رقمية موحدة تعتمد على قاعدة بيانات مركزية وتكامل تام بين الوظائف المختلفة فعبّر هذا النظام، يتم تدفق المعلومات بسلاسة وشفافية بين مختلف الإدارات، مما يُمكن إدارة الأعمال من الاطلاع الفوري على أداء الإدارات التشغيلية، مثل المالية الموارد البشرية، والإنتاج، واتخاذ قرارات استراتيجية قائمة على بيانات دقيقة وآنية⁽¹²⁾.

وتعزز أنظمة (ERP) التواصل المؤسسي من خلال تقليل الحواجز الإدارية والمعلوماتية بين الأقسام، وتوحيد آليات العمل والتقارير، مما يحد من التكرار، ويُقلل من الأخطاء الناتجة عن الفصل التقليدي بين الوحدات التنظيمية. كما تساهم هذه الأنظمة في ترسيخ ثقافة التعاون الداخلي من خلال ربط الإجراءات والعمليات في منظومة متكاملة تمكن الإدارات من العمل بشكل مترابط نحو تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة. وبالتالي، فإن العلاقة بين (ERP) والتواصل المؤسسي تعد علاقة تكاملية، حيث يُسهم النظام في تحسين البنية الإدارية والتنظيمية، ويُعزز من فاعلية الأداء المؤسسي، ويُسرّع عملية اتخاذ القرار، ويُحقق مستوى أعلى من التناغم والتنسيق بين إدارة الأعمال والإدارات العامة.

¹¹ (أحملاوي فارس (2022) العوامل المساهمة في نجاح أو فشل تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP في المؤسسة الاقتصادية. جامعة حمه لخضر الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص 72.

¹² (أنيس هاني الخطيب (2024) أثر تطبيق نظم ERP على بطاقة الأداء المتوازن، الجامعة الافتراضية السورية.

الإطار العملي للدراسة ويتضمن:

الوصف العام للمجتمع والعينة، أدوات جمع البيانات، معاملات الصدق والثبات، طرق التحليل الإحصائي.

معاملات الصدق والثبات:

أولاً: الثبات:

المجال/الأداة	عدد البنود	معامل كرونباخ ألفا
الاستبانة بالكامل	15	0.96

أظهرت نتائج التحليل أن قيمة معامل كرونباخ ألفا بلغت 0.960، وهي قيمة مرتفعة جداً، مما يشير إلى أن أداة القياس تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي بين بنودها، وأن البنود الخمسة عشر المكونة للاستبانة تقيس بشكل متجانس البعد أو المتغير المستهدف في الدراسة. وتشير هذه النتيجة إلى أن الأداة مناسبة للاستخدام في البحث الحالي، حيث إن القيم التي تزيد عن (0.70) تعد مقبولة في البحوث الاجتماعية والإنسانية، بينما القيم التي تتجاوز (0.90) تدل على ثبات ممتاز، وقد تعكس أيضاً درجة عالية من التشابه بين البنود. وعليه، يمكن الاعتماد على هذه الأداة في جمع البيانات وتحقيق أهداف الدراسة بثقة عالية.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

رقم البند	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	0.672	0
2	0.788	0
3	0.766	0
4	0.734	0
5	0.778	0
6	0.782	0
7	0.625	0
8	0.701	0
9	0.623	0
10	0.648	0
11	0.716	0
12	0.802	0
13	0.733	0
14	0.844	0
15	0.782	0

يوضح الجدول معاملات ارتباط بيرسون بين كل بند من بنود الاستبانة والدرجة الكلية لها. ويتبين أن جميع القيم موجبة وتتراوح بين (0.623) و(0.844)، وهي جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين البنود والدرجة الكلية، ويعكس اتساقاً داخلياً مرتفعاً. وتعد جميع القيم أعلى من الحد الأدنى المقبول في البحوث الاجتماعية (0.30)، مما يدل على أن كل بند يسهم بشكل فعال في قياس البعد المستهدف. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن أداة القياس تتمتع بدرجة عالية من الصدق، وصالحة للاستخدام في جمع بيانات الدراسة الحالية.

النتائج الديموغرافية:

جدول (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً للبيانات الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	86	84.3
	أنثى	14	13.7
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	51	50
	25 - 34 سنة	19	16.6
	35 - 55 سنة	30	29.4
سنوات الخبرة	أقل من 3 سنوات	25	24.5
	3 - 5 سنوات	29	28.4
	6 - 10 سنوات	18	17.6
	أكثر من 10 سنوات	28	27.5

يوضح الجدول التوزيع الديموغرافي لأفراد عينة الدراسة وفق الجنس الفئة العمرية، وسنوات الخبرة. وتشير النتائج إلى أن الأغلبية العظمى من العينة كانوا من الذكور بنسبة 84.3%، مقابل 13.7% من الإناث، مما يدل على سيطرة الذكور، وهو ما قد يعكس طبيعة العمل في المؤسسة. أما من حيث الفئة العمرية، فقد تبين أن نسبة 50% من المشاركين تقل أعمارهم عن 25 سنة، وهي نسبة مرتفعة تعكس وجود شريحة كبيرة من الشباب العاملين داخل المؤسسة، في حين 17 شكلت الفئة العمرية (25-34 سنة) نسبة 18.6%، بينما جاءت الفئة (35-55 سنة) بنسبة 29.4%، مما يشير إلى وجود تمثيل متوازن نسبياً للفئات العمرية الأخرى.

وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة، أظهرت البيانات أن 28.4% من المشاركين لديهم خبرة تتراوح بين 3 إلى 5 سنوات، تلتها فئة أكثر من 10 سنوات بنسبة 27.5%، ثم فئة أقل من 3 سنوات بنسبة 24.5%، وأخيراً فئة 6 إلى 10 سنوات بنسبة 17.6% وتظهر هذه النتائج تنوعاً في مستويات الخبرة داخل العينة، مما يكسب الدراسة مصداقية في تمثيل وجهات نظر العاملين من مختلف الخلفيات المهنية.

المحور الأول: مدى تطبيق نظام ERP في المؤسسة:

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تعتمد المؤسسة نظام ERP في أعمالها الإدارية والمالية.	3.8	1.0
هناك تدريب كاف للموظفين على استخدام نظام ERP	3.7	0.9
يغطي نظام ERP أغلب وظائف وإدارات المؤسسة.	3.7	1.0
يتم استخدام ERP بشكل يومي في أداء المهام الوظيفية.	3.7	0.9
يتم تحديث وتطوير نظام ERP بشكل مستمر	3.9	0.9

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل عبارات المحور الأول المرتبط بتطبيق نظام (ERP) داخل المؤسسة، حيث تشير المتوسطات الحسابية إلى وجود مستوى مرتفع نسبياً من الاتفاق بين أفراد العينة على فعالية استخدام النظام. فقد جاءت عبارة "يتم تحديث وتطوير نظام ERP بشكل مستمر" في المرتبة الأولى بمتوسط (3.9) وانحراف معياري (0.9)، مما يدل على إدراك واضح الأهمية تطوير النظام بشكل دائم. تلتها عبارة "تعتمد المؤسسة نظام (ERP) في أعمالها الإدارية والمالية" بمتوسط (3.8)، مما يعكس تطبيقاً فعلياً وملموساً للنظام في الإجراءات اليومية. كما أن باقي العبارات حققت متوسطات مقاربة (3.7) تدل على رضا الموظفين بدرجة جيدة عن التدريب، وشمولية النظام، واستخدامه اليومي. وتشير قيم الانحراف المعياري المنخفضة نسبياً بين (0.9 و 1.0) إلى درجة تجانس في آراء المشاركين وعدم وجود تباين كبير بينهم، مما يعزز موثوقية النتائج.

المحور الثاني: تعزيز التواصل بين إدارة الأعمال والإدارات العامة:

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يسهم ERP في تسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات.	4.1	0.8
يساعد ERP في ربط إدارة الأعمال بالإدارات التشغيلية.	4.0	0.9
يقلل ERP من تضارب المعلومات والتقارير بين الأقسام.	3.8	0.9
يمكن الوصول إلى معلومات الإدارات الأخرى بسهولة عبر النظام.	4.1	0.8
يدعم ERP العمل الجماعي والتنسيق بين الفرق المختلفة.	4.1	0.8

يوضح الجدول أن تقدير أفراد العينة لأثر نظام (ERP) في دعم التواصل بين إدارة الأعمال والإدارات الأخرى كان عالياً بوجه عام، حيث جاءت المتوسطات الحسابية لكل العبارات فوق (3.8)، ما يشير إلى توافق الأغلبية على فعالية النظام في هذا الجانب. فقد نالت عبارة "يساعد (ERP) في تسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات" و"يمكن الوصول إلى معلومات الإدارات الأخرى بسهولة عبر النظام" و"يدعم (ERP) العمل الجماعي والتنسيق بين الفرق المختلفة" على متوسط حسابي مرتفع بلغ (4.1) مع انحراف معياري منخفض (0.8)، ما يدل على وجود إجماع نسبي بين المجيبين. كما أشار المشاركون إلى أن النظام يساعد في ربط إدارة الأعمال بالإدارات التشغيلية بمتوسط (4.0)، ويخفف من تضارب التقارير والمعلومات بمتوسط (3.8)، مما يعكس دور (ERP) في تحسين فعالية التواصل والتنظيم الداخلي بين مختلف الإدارات في المؤسسة.

المحور الثالث: أثر (ERP) في تحسين كفاءة الأداء الإداري:

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ساهم (ERP) في تسريع إنجاز الأعمال الإدارية.	4.1	0.8
يدعم جودة اتخاذ القرار من خلال توفير معلومات دقيقة.	3.6	1.1
أدى استخدام (ERP) إلى تقليل الأخطاء الإدارية المتكررة.	3.7	1.0
يعزز (ERP) من كفاءة التخطيط والتنسيق الإداري.	3.7	1.0
يساعد (ERP) في رفع مستوى الأداء العام للمؤسسة.	3.6	1.1

تبين معطيات الجدول أن أفراد العينة يدركون فعالية نظام (ERP) في مساندة الأداء الإداري، حيث أظهرت العبارات متوسطات حسابية تتراوح بين (3.6) و (4.1)، وهو ما يعكس إجماعاً عاماً على دور النظام في تسريع إنجاز المهام وتقليل الأخطاء وتحسين التخطيط. ويلاحظ أن أرفع استجابة كانت حول تسريع إنجاز الأعمال الإدارية، مما يدل على أن هذه المنفعة تعد الأبرز لدى المستخدمين. في المقابل، فإن ارتفاع قيم الانحراف المعياري نسبياً، خاصة في بعض العبارات، يشير إلى وجود اختلاف في آراء المشاركين، ربما بسبب تباين طبيعة المهام أو مدى تفاعلهم مع النظام. وعليه، فإن النتائج تؤكد أهمية نظام (ERP) كأداة فعالة في رفع الكفاءة الإدارية، مع ضرورة العمل على تحسين الاستخدام والتدريب لضمان تحقيق أقصى استفادة منه في جميع الجوانب.

الاستنتاجات:

- يتضح من ارتفاع المتوسط الحسابي لعبارة "ساهم (ERP) في تسريع إنجاز الأعمال الإدارية" (4.1) أن النظام يسهم بشكل كبير في رفع كفاءة الأداء وسرعة إنجاز المهام داخل المؤسسة.
- يشير متوسط عبارة يدعم (ERP) جودة اتخاذ القرار من خلال توفير معلومات دقيقة" (3.6) إلى إدراك المشاركين لدور النظام في تحسين نوعية البيانات المتاحة لصناع القرار، وإن كان بدرجة أقل نسبياً من تسريع الأداء.
- تظهر العبارة "أدى استخدام (ERP) إلى تقليل الأخطاء الإدارية المتكررة" (3.7) أن النظام يعد وسيلة فاعلة للحد من التكرار والأخطاء الروتينية التي قد تعيق العمل الإداري.
- أشار المشاركون إلى دور النظام في تعزيز كفاءة التخطيط والتنسيق الإداري "بمتوسط بلغ (3.7)، مما يعكس أثراً إيجابياً على الجوانب التنظيمية والتنسيقية داخل المؤسسة.
- يعكس المتوسط الحسابي لعبارة يساعد (ERP) في رفع مستوى الأداء العام للمؤسسة" (3.6) أن النظام يعد أداة داعمة لتحسين الأداء الكلي للمؤسسة، لكنه ما زال بحاجة إلى تعزيز التكامل بين الإدارات للاستفادة القصوى.

- تشير قيم الانحراف المعياري (بين 0.8 و 1.1) إلى اختلاف ملحوظ في تقييم الأفراد لتأثير النظام، ما قد يُعزى إلى التفاوت في استخدام النظام بين الإدارات أو تفاوت الخبرة والتدريب. - نظام (ERP) يُعد أداة رقمية فعالة في دعم التواصل الإداري وتعزيز الأداء المؤسسي، إلا أن مدى الاستفادة منه يعتمد على التنفيذ الجيد وتكامل البيانات، وتدريب الكوادر على استخدامه بفعالية.

التوصيات:

- وجوب التوسع في استعمال أنظمة (ERP) في المؤسسات الإدارية لتنمية آليات العمل وتقوية التكامل بين الإدارات المختلفة.
- توفير بيئة مساندة للتحويل الرقمي تشمل البنية التحتية والمساندة الفنية، والتدريب المستمر للعاملين على أنظمة (ERP).
- العمل على تحسين مستوى التواصل الداخلي بين الإدارات عبر اعتماد نظام (ERP) كأداة مركزية لتبادل المعلومات والمعطيات بدقة وسرعة.
- إشراك الإدارات المختلفة في تطوير وتجديد النظام لضمان توافقه مع متطلبات العمل واحتياجاته المتبدلة.
- تشجيع الثقافة التنظيمية الرقمية التي تساند استعمال التقنيات الحديثة وقبول التغيير في أساليب العمل والإدارة.
- مراجعة دورية لكفاءة النظام وتأثيره على الأداء الإداري لضمان تحقيق الغايات المرجوة من تطبيقه.
- التركيز على التكامل بين نظام (ERP) والأنظمة الأخرى المستعملة في المؤسسة لتحقيق فعالية أكبر في التشغيل والمتابعة.
- تشجيع البحوث والدراسات المستقبلية التي تتناول أثر الأنظمة الرقمية على بيئة العمل، خصوصاً في المؤسسات العامة.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. أنيس هاني الخطيب (2024). أثر تطبيق نظم (ERP) على بطاقة الأداء المتوازن. الجامعة الافتراضية السورية، ص 87.
2. بلال محمد عبد القوي بدوي (2025). دور نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) في تحسين جودة الأداء في شركات قطاع الأعمال العام دراسة ميدانية). محلة السادات للبحوث الإدارية والمالية العدد الأول، المجلد الثالث، ص 8.
3. حملاوي فارس (2022) العوامل المساهمة في نجاح أو فشل تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في المؤسسة الاقتصادية جامعة حمه لخضر الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص 72.

4. عبد الرحمن أحمد محمد مانع (2021). مرجع سابق، ص 45.
5. عياشي سومية عياشي فاطمة الزهراء (2023) مساهمة برمجيات التسيير المدمجة (ERP) في تعزيز العمل المؤسسي في ظل جائحة كورونا. مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية 30 المجلد 06، العدد 01، ص 30
6. فهد سعيد عمر باطويل (2023). أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في الأداء المؤسسي جامعة الريان، ص 54.
7. نبيل عبد العزيز (2021) انعكاسات التكامل بين نظم تخطيط موارد المشروعات (ERP) المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ص 53.
8. عبد الرحمن أحمد محمد مانع (2021). دور نظم تخطيط موارد المشروعات (ERP) في تحسين جودة المعلومات الإدارية. مجلة الأندلس للعلوم الغنسانية والاجتماعية، العدد 41. 34 المجلد 8، ص 34.
9. نبيل عبد العزيز (2021) مرجع سابق ، ص 75.
ثانياً: المراجع الأجنبية:
1. Weigand, A. (2020), Enterprise Resource planning Systems Implementation and Firm Performance: An Empirical study. Journal of Information Systems Engineering and Management .5(1), P. 23.
2. Dawood AL Wahab, K. (2024). The Role of the Enterprise Resource Planning System (ERP) in General Business Management. International Journal of Engineering and Management Research. P76
3. Dahlia Fernandez, Zaini Zainol, Hawa Ahmad, 2017, the impacts of ERP systems on public sector organizations, Procedia Computer Science 111 (2017) p31-36.