

تطبيق نظام تخطيط الموارد البشرية (ERP) وأثره على التميز المؤسسي - دراسة ميدانية على مكر البحوث النفطية التابع للمؤسسة

الوطنية للنفط / طرابلس

أ. أبو عجيبة صالح محمد سلام

جامعة طرابلس

Abo.sallam@uot.Edu.ly

0009-0006-1483-5983

تاريخ القبول 2026/7/14م

تاريخ الارسال 2026/6/12م

Implementing an Enterprise Resource Planning (ERP) System and Its Impact on Institutional Excellence: A Field Study at the Petroleum Research Center Affiliated with the National Oil Corporation in Tripoli A. Abuajila Saleh Mohammed Salam

Abstract

This research aims to identify the impact of the human resource planning system on organizational excellence at the National Oil Corporation, specifically at the Petroleum Research Center of the National Oil Corporation/Tripoli. The descriptive approach was used in conducting this research through data collection. Data was collected using a questionnaire distributed to the sample population, which consisted of all administrative leaders within the center, totaling (40) individuals. Using a comprehensive survey approach, due to the small size of the population, the research yielded several key findings, most notably: the Enterprise Resource Planning (ERP) system implemented in the organization is considered effective 92% and provides accurate and understandable information to users. Furthermore, the research revealed clear impacts of the various dimensions of ERP (system quality, service quality, and information quality) on achieving organizational excellence. Keywords: ERP, system quality, service quality, information quality, organizational excellence 97%.

مستخلص البحث:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر نظام تخطيط الموارد البشرية على التميز المؤسسي في المؤسسة الوطنية للنفط وبالتحديد في مركز البحوث النفطية التابع للمؤسسة الوطنية للنفط/ طرابلس، وقد تم استخدام المنهج الوصفي في إجراء هذا البحث من خلال جمع البيانات، وحيث تم الاعتماد في جمع البيانات على استمارة الاستبيان

كأداة لجمع البيانات والتي تم توزيعها على مجتمع العينة المتمثل في كل القيادات الإدارية داخل المركز، والبالغ عددهم (40) مفردة باستخدام أسلوب المسح الشامل، وذلك لصغر حجم المجتمع، وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن نظام تخطيط الموارد البشرية (ERP) المطبق بالمؤسسة يعتبر نظام جيد ويقدم معلومات دقيقة ومفهومة للمستخدمين بنسبة 92%، وكذلك تبين أن هناك تأثيرات واضحة للأبعاد المختلفة لتخطيط الموارد البشرية ERP (جودة النظام، جودة الخدمة، جودة المعلومات) على تحقيق التميز المؤسسي بنسبة 97%.

أولاً - مقدمة البحث:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر، خاصة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبحت المنظمات تواجه تحديات متزايدة تفرض عليها تبني أساليب إدارية حديثة تُمكنها من تحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية، وقد برزت نظم المعلومات الإدارية كأحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق الكفاءة والفعالية في إدارة مواردها المختلفة، ويأتي في مقدمة هذه النظم **نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)** الذي يمثل نقلة نوعية في أساليب الإدارة الحديثة.

يُعد نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) إطاراً متكاملًا يهدف إلى دمج مختلف الوظائف والعمليات داخل المنظمة في نظام معلوماتي موحد، بما يساهم في تحسين تدفق المعلومات، وتسهيل عملية اتخاذ القرار، وتعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة. ولم يعد دور هذا النظام مقتصرًا على الجوانب التشغيلية فحسب، بل امتد ليشمل الأبعاد الاستراتيجية التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق الأهداف التنظيمية بعيدة المدى، ومن بينها تحقيق التميز المؤسسي.

ويُعتبر التميز المؤسسي من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية، حيث يُعبر عن قدرة المنظمة على تحقيق مستويات عالية من الأداء المستدام، من خلال توظيف مواردها بكفاءة وفعالية، وتبني أفضل الممارسات الإدارية، وتحقيق رضا مختلف الأطراف ذات العلاقة. وفي هذا السياق، أصبح الربط بين نظم المعلومات المتقدمة، مثل ERP، ومفاهيم التميز المؤسسي أمرًا ضروريًا لفهم كيفية تحقيق التفوق التنظيمي في بيئة تتسم بالتنافسية والتغير المستمر.

إن تطبيق نظام ERP يساهم في تحسين جودة المعلومات، وتقليل الازدواجية في البيانات، وتعزيز الشفافية، مما يؤدي إلى رفع كفاءة العمليات التشغيلية والإدارية. كما يساعد في دعم الابتكار التنظيمي، وتحسين استجابة المنظمة للتغيرات البيئية، وهو ما

ينعكس إيجاباً على تحقيق أبعاد التميز المؤسسي مثل القيادة الفعالة، وإدارة العمليات، والتركيز على العملاء، وتنمية الموارد البشرية.

وعلى الرغم من الأهمية المتزايدة لتطبيق نظام ERP ، إلا أن نجاحه في تحقيق التميز المؤسسي لا يزال محل نقاش، خاصة في البيئات النامية التي تواجه تحديات تتعلق بالبنية التحتية التكنولوجية، والجاهزية التنظيمية، ومقاومة التغيير. ومن هنا تنبع أهمية هذا البحث الذي يسعى إلى دراسة أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP على تحقيق التميز المؤسسي، من خلال تحليل العلاقة بينهما، واستكشاف مدى إسهام هذا النظام في تحسين الأداء المؤسسي.

ثانياً - مشكلة البحث:

على الرغم من التوجه المتزايد لدى العديد من المنظمات نحو تبني نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) باعتبارها من الأدوات الحديثة التي تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية، إلا أن الواقع العملي يشير إلى وجود فجوة واضحة بين تبني هذه النظم وتحقيق النتائج المرجوة منها، خاصة فيما يتعلق بالتميز المؤسسي.

ففي كثير من الحالات، تقوم المؤسسات بتطبيق أنظمة ERP دون أن تحقق الاستفادة الكاملة منها، وذلك نتيجة لعدة عوامل، من بينها ضعف التخطيط المسبق، وقصور في تدريب الموارد البشرية، وعدم تكامل العمليات التنظيمية، بالإضافة إلى مقاومة التغيير من قبل العاملين. كما أن بعض المنظمات تنظر إلى ERP كأداة تقنية بحتة، متجاهلة أبعاده الاستراتيجية ودوره في دعم التميز المؤسسي.

ومن ناحية أخرى، يُعد التميز المؤسسي هدفاً استراتيجياً تسعى إليه المنظمات لتحقيق التفوق والاستدامة في الأداء، إلا أن تحقيق هذا الهدف يتطلب توافر مجموعة من المقومات، من بينها وجود نظم معلومات متكاملة تدعم اتخاذ القرار، وتعزيز الكفاءة والابتكار. وهنا يبرز التساؤل حول مدى قدرة نظام ERP على الإسهام الفعلي في تحقيق هذا التميز، خاصة في ظل التحديات التي تواجه تطبيقه.

ومن خلال الدراسة الإستطلاعية لاحظ الباحث إن هذا النظام أصبح تطبيقه حديثاً وبشكل ضعيف لا يبرز أهميته في تحقيق الأهداف الاستراتيجية وذلك نتيجة لضعف البنية التحتية التكنولوجية، وقلة الخبرات المتخصصة، وغياب الثقافة التنظيمية الداعمة للتحويل الرقمي، مما يحد من فاعلية تطبيق أنظمة ERP ويؤثر على تحقيق التميز المؤسسي ، مما استدعى من الباحث القيام بإجراء هذا البحث الذي تبرز مشكلته في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي :

إلى أي مدى يسهم تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحقيق التميز المؤسسي في المؤسسة الوطنية للنفط / مركز بحوث النفط ؟ ثالثاً - أهداف البحث:

يهدف هذا البحث بشكل رئيسي إلى تحليل أثر تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على تحقيق التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط، وينبثق عن هذا الهدف العام مجموعة من الأهداف الفرعية، تتمثل في:

1- التعرف على مستوى تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في مركز بحوث النفط .

2- تحليل مدى توافر متطلبات تطبيق نظام ERP من حيث البنية التحتية التكنولوجية، والموارد البشرية، والدعم الإداري .

3- قياس مستوى التميز المؤسسي في المركز وفق أبعاده المختلفة (القيادة، العمليات، الموارد البشرية، التركيز على المستفيدين، التحسين المستمر) .

4- تحديد أثر كل بُعد من أبعاد نظام ERP في تعزيز التميز المؤسسي .

رابعاً - أهمية البحث:

الأهمية العلمية :

1- يسهم هذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وعلاقتها بالتميز المؤسسي، خاصة في البيئات النامية .

2- يقدم إطاراً نظرياً يربط بين التحول الرقمي ونظم المعلومات الإدارية من جهة، ومفاهيم التميز المؤسسي من جهة أخرى .

3- يُعد من الدراسات القليلة - في حدود علم الباحث - التي تتناول هذا الموضوع في قطاع البحوث النفطية الليبي .

4- يدعم التوجهات الحديثة في الإدارة التي تؤكد على تكامل التكنولوجيا مع الأداء المؤسسي لتحقيق الاستدامة والتميز .

الأهمية العملية :

1- تساعد نتائج البحث صنّاع القرار في مركز بحوث النفط على فهم دور نظام ERP في تحسين الأداء المؤسسي .

2- يساهم في تحديد نقاط القوة والضعف في تطبيق النظام داخل المركز، مما يدعم جهود التطوير والتحسين .

3- يقدم توصيات عملية يمكن أن تُستخدم لتحسين كفاءة استخدام نظم ERP.

4- يدعم توجه المؤسسة الوطنية للنفط نحو التحول الرقمي وتعزيز التميز المؤسسي .

5- يمكن تعميم نتائج الدراسة على مؤسسات نفطية وبحثية مشابهة داخل ليبيا .

خامساً- فرضيات البحث:

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه، يمكن صياغة الفرضية الرئيسية على النحو التالي:
الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) على التميز المؤسسي في المؤسسة الوطنية للنفط / مركز بحوث النفط.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية ثلاث فرضيات فرعية هي:

الفرضيات الفرعية:

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد جودة المعلومات في نظام ERP على التميز المؤسسي في المؤسسة الوطنية للنفط / مركز بحوث النفط.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد جودة نظام ERP على التميز المؤسسي. في المؤسسة الوطنية للنفط / مركز بحوث النفط.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد جودة الخدمة في نظام ERP على التميز المؤسسي في المؤسسة الوطنية للنفط / مركز بحوث النفط.

سادساً- منهجية البحث:

1- المنهج: تم استخدام المنهج الوصفي واسلوب التحليل الذي يتفق مع هذا البحث.

2- المجتمع: يتمثل مجتمع البحث في المديرين ورؤساء الاقسام والبالغ عددهم (40) مفردة.

3- العينة: تم استخدام أسلوب المسح الشامل وذلك لصغر حجم العينة.

سادساً- أدوات جمع البيانات:

1- الجانب النظري: يتم تجميعه من المراجع المتمثلة في الكتب والمقالات العلمية المتعلقة بموضوع البحث والاعتماد على شبكة المعلومات (الإنترنت).

2- الجانب العملي: يتم في هذا الجانب استخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات و التي يتم توزيعها وتجميعها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وذلك بهدف الوصول الى نتائج تحقق اهداف البحث.

سابعاً- حدود البحث:

الحدود الزمانية: اجراً هذا البحث خلال الفترة الممتدة من 15 - 3 - 2026 إلى 15- 7 - 2026

الحدود المكانية: المؤسسة الوطنية للنفط /مركز بحوث النفط طرابلس
الحدود الموضوعية: تطبيق نظام تخطيط الموارد البشرية ERP وأثره على التميز المؤسسي .

سابعاً- مصطلحات البحث:

نظام تخطيط الموارد البشرية ERP : هو عبارة عن مجموعة من تطبيقات الحاسب الألي تستخدم بشكل واسع في مجالات مختلفة مثل التمويل والمحاسبة والموارد البشرية وكافة الأعمال التي تقوم بها المؤسسة (البعوي ، 2024).

1- جودة المعلومات : وهي من مبادي تطبيق تخطيط موارد البشرية ، وتقاس جودتها تبعاً بمدى إتاحتها للمستفيدين في الوقت المناسب فضلاً عن كونها قابلة للتغير في ذاتها (الجنابز، 2018) .

2- جودة النظام : إي سهولة الإستعمال والتعلم والمرونة والتكامل بين عناصر النظام وقت الإستجابة السريعة للحاجة ، وجودة التقارير الناتجة عنه (الفاعوري ، 2012) .

3- جودة الخدمة : هي القدرة على تقديم أولوية مختلفة لتطبيقات مختلفة التي تتعلق بالتفاعل بين المستعمل ومقدم الخدمة (البعوي ، 2024) .

التميز المؤسسي : السعي الدائم للمنظمة لتحقيق ميزة تنافسية وذلك من خلال خطة استراتيجية ، وتوفير الموارد الكافية ، وإدارة الأداء بفاعلية وتبني الأفكار الإبداعية (Talwar,2010) .

ثامناً - الدراسات السابقة:

1- دراسة زيادي (2021) بعنوان تأثير عوامل نجاح نظام تخطيط الموارد البشرية ERP على عمليات إدارة المعرفة ، دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد عوامل نجاح نظام تخطيط الموارد البشرية ERP والمتمثلة في دعم الإدارة العليا ، تقنية المعلومات ، والاتصال ،

التعليم والتدريب ، والتغيير ، وهندسة العمليات ، وأختبار تأثيرها على عمليات إدارة المعرفة وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : أنه يمكن القول بان تجسيد إدارة المعرفة يقتضي الإستعانة بمختلف الأساليب والأدوات التقنية التي توفرها المتطلبات التكنولوجية ، وهذا يتطلب منا إعداد برنامج لتنمية الموارد البشرية في المؤسسة وزيادة عملية المعرفة والمهارات والقدرات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع الحالات ، بغية رفع مستوى كفاءتهم الإنتاجية لأقصى حد ممكن ، ويعتبر التعلم أحد العناصر المهمة في عصرنا الحاضر لتنمية العنصر البشري ولرفع الإنتاجية .

2- دراسة حسين (2017) بعنوان : إمكانية تطبيق متطلبات نظام تخطيط موارد المنظمة ERP في شركة نفط الشمال ، دراسة استطلاعية تحليلية، حيث هدفت الدراسة إلى البحث في آليات متطلبات نظام تخطيط موارد المنظمة ERP في شركة نفط الشمال ، وكانت عينة الدراسة شملت الإطارات العليا إلى جانب الخبراء والمهندسين واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : وجود علاقة ارتباط بين أبعاد متطلبات نظام تخطيط موارد المنظمة مجتمعة ، وكذلك وجود ضعف كثير في منظومة الاتصال ، وعدم وجود قاعدة بيانات قادرة على احتواء كافة بيانات أقسام الشركة ، ضعف عملية تدريب العاملين مما أثر سلباً على تطبيق النظام .

3- دراسة العيساوي (2015) بعنوان : أثر فاعلية استخدام نظام تخطيط الموارد البشرية ERP على الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية في شركة الأصيل للصناعات الغذائية ، حيث هدفت الدراسة إلى محاولة دراسة أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة على الأداء المؤسسي ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود ضعف في أثر تطبيق أنظمة تخطيط الموارد البشرية وفقاً للإبعاد التالية (جودة المعلومات ، جودة النظام ، رضا المستخدم) على الأداء المؤسسي .

دراسة الفيتوري (2025) بعنوان : أثر تطبيق التحول الرقمي لإدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة ميدانية على شركة الواحة للنفط بطرابلس ، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق التحول الرقمي لإدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير ، التوظيف ، الاختيار ، التعويضات تقييم الأداء) في تحقيق التميز المؤسسي بشركة الواحة للنفط بطرابلس ، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي فجراء هذه الدراسة ، حيث تم جمع البيانات من خلال تصميم استمارة استبيان تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة نظم (52) موظفاً ، من إدارة الموارد البشرية في الشركة ، وقد

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : أنه هناك أثر إيجابي لإبعاد التحول الرقمي لإدارة الموارد البشرية في تعزيز التميز المؤسسي ، كما بينت نتائج الدراسة ، أن بعد التدريب والتطوير يعتبر الأكثر أهمية بين أبعاد التحول الرقمي لإدارة الموارد البشرية بشركة الواحة للنفط ، وهذا مؤشراً على أن الشركة تولي اهتماماً كبيراً لتطوير مهارات موظفيها .

دراسة: زروق: (2025) بعنوان: اثر القيادة الرقمية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على شركة ليبيانا للهاتف المحمول الادارة العامة- طرابلس، هدفت الدراسة للتعرف على اثر القيادة الرقمية في تحقيق التميز المؤسسي في بالشركة محل الدراسة، كما استعان الباحث بالمنهج الوصفي التحليلي ، واستخدم الاستبانة لجمع البيانات ، حيث كانت عينة الدراسة تتكون من (187) من القيادات الادارية، حيث أظهرت الدراسة ان مستوى ابعاد التميز المؤسسي بالشركة محل الدراسة كانت متوسطة ،وان القيادة الرقمية لها تأثير مباشر وقوي على التميز المؤسسي من خلال (المعرفة، الاقناع، الابتكار).

الإطار النظري

المحور الأول - نظام تخطيط الموارد البشرية ERP .

مفهوم نظام تخطيط الموارد البشرية :

إن من أهم التحديات التي تواجه منظمات الأعمال في بيئة الأعمال ، هو إيجاد نظم معلومات تضمن تحقيق التكامل الوظيفي والمعلوماتي والرقابة على كل الأنشطة الأساسية في المنظمة طالما أن قدرات المعالجة الحاسوبية المتوازية والمتوزعة ، في تطور متسارع مع إنباتق تكنولوجيا الإنترنت وشبكات الإنترنت وغيرها ، وبالتالي فقد برزت العديد من المتداولة لمفهوم نظام تخطيط الموارد .

عرفت عبارة عن مجموعة من تطبيقات الحاسب الآلي تستخدم بشكل واسع في مجالات مختلفة مثل التمويل والمحاسبة والموارد البشرية وكافة الأعمال التي تقوم بها المؤسسة (البعوي ، 2024).

فوائد نظام تخطيط الموارد :

1- جودة المعلومات : وهي من مبادي تطبيق تخطيط موارد البشرية ، وتقاس جودتها تبعاً بمدى إتاحتها للمستفيدين في الوقت المناسب فضلاً عن كونها قابلة للتغير في ذاتها (الجنبار ، 2018) .

- 2- جودة النظام : إي سهولة الإستعمال والتعلم والمرونة والتكامل بين عناصر النظام وقت الإستجابة السريعة للحاجة ، وجودة التقارير الناتجة عنه (الفاعوري ، 2012) .
 - 3- جودة الخدمة : هي القدرة على تقديم أولوية مختلفة لتطبيقات مختلفة التي تتعلق بالتفاعل بين المستعمل ومقدم الخدمة (البعوي ، 2024) .
- مكونات نظام تخطيط الموارد البشرية :**

- يتكون نظام تخطيط الموارد البشرية (ERB) من (بوشاقور،طوبال ، 2025) :
- 1- المعدات : يحتاج تطبيق نظام تخطيط الموارد البشرية إلى توفير مجموعة من المعدات ، التي تعمل تزويد المنظمة بطاقة التغطية بالإضافة إلى ضرورة توفير المعدات القادرة على الإتصال مع الشبكات .
 - 2- البرمجيات : وهي مجموعة من القواعد والبرامج المنطقية المستخدمة من أجل توجيه المعدات .
 - 3- الموارد البشرية : وهي تتكون من كل مستخدم النظام (المستخدم النهائي ، خبراء التكنولوجيا ، مديرو المشاريع) .
 - 4- الأدوات الداعمة : وهي الأدوات التي تكون وظيفتها الرئيسية هي الربط بين البرمجيات المختلفة مع بعضها البعض .

المحور الثاني - التميز المؤسسي :

مفهوم التميز المؤسسي : يعرف التميز المؤسسي بأنه السعي الدائم للمنظمة لتحقيق ميزة تنافسية وذلك من خلال خطة استراتيجية ، وتوفير الموارد الكافية ، وإدارة الأداء بفاعلية وتبني الأفكار الإبداعية (Talwar,2010) .

نماذج التميز المؤسسي :

توجد العديد من النماذج العالمية التي ركزت جل اهتمامها على التميز المؤسسي ، وفيما يلي عرض لبعض النماذج العالمية :

1- النموذج الاوروبي لإدارة التميز :

يشكل النموذج الاوروبي لإدارة التميز أحد الأطر الرئيسية لمساعدة المؤسسات على تعزيز قدرتها التنافسية ، وتحقيق التميز باعتباره أحد أهم معاييرها ، كما يعد أداءه مهمة لتقييم الوضع المهني للأفراد العاملين داخل المؤسسات ومدى تقدمه ، ويقوم هذا النموذج على مجموعة من المفاهيم الأساسية تتمثل في (القيادة ، العملاء ، التحسين المستمر ، المسؤولية الاجتماعية ، التوجه بالنتائج ، العمليات المتكاملة) (عبدالله ، 2019) .

2- نموذج ديمينج لإدارة التميز المؤسسي :

يعد ديمينج رائد حركة إدارة الجودة والتميز في الفكر الإداري الحديث ، فقد قدم العديد من الأفكار الثورية في مجال الجودة ، ويعد ديمينج أول من وضع الأسس العلمية والتطبيقية لإدارة التميز ، عندما أكد على استعمال بعض الفنيات الإحصائية التي تحقق التحسين المستمر في الناتج ، وأسمها أنذاك الرقابة الإحصائية على الجودة ويستند نموذج دمنج على مجموعة من المبادئ اللازمة للتميز والتي تشجع في ظاهرها على العمل بفلسفة إدارة التميز المؤسسي والمتمثلة فيما يلي (التميز والتحسين المستمر ، إيجاد التناسق بين الأهداف ، العمل الجماعي التركيز على رضا العميل ، التركيز على العمليات والنتائج ، الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها ، اتخاذ القرارات بناءً على الواقع ، التغذية العكسية ، بناء ثقافة الجودة ودعم الممارسات الحديثة) (Lai & Gharnen,2005).

3- نموذج مالكم بالديرج لإدارة التميز :

طور مالكم بالديرج نموذجاً للتميز ، وتم إقراره كمعيار قوي معترف به لتحقيق الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات ، وذلك حتى تتمكن هذه المؤسسات من مواجهة المنافسة القوية مع غيرها من المؤسسات في ضوء الموارد المحدودة للنظام ومتطلبات المستفيدين منه ، وقد خصصت جائزة باسم بالديرج تم إقرارها بشكل قانوني عام 1987م ، وتمنح للمؤسسة التي تنجح في تطبيق معايير نموذجية ، ويثمن الهدف الرئيسي لهذا النموذج في ترويج وتدعيم المفاهيم المتصلة بعناصر ومكونات تميز الأداء في المؤسسات وتنمية قدرتها التنافسية ، ولهذا النموذج مجموعة من المفاهيم الأساسية وهي : (الروى القيادية ، العميل الخارجي ، التعليم التنظيمي الفردي ، تقدير العاملين والشركاء ، الإستجابة السريعة ، التركيز على المستقبل ، الابتكار) (Saunders,2009) .

الإطار العملي

الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات:

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واعتمدت مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع أهداف البحث، وهي على النحو التالي:

الإحصاءات الوصفية:

- أ. التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها لتحليل البيانات الشخصية لعينة البحث.
- ب. المتوسط الحسابي: تم استخدامها لمعرفة اتجاهات أفراد البحث نحو كل عبارة.

ج. الانحراف المعياري: تم استخدامه لفهم مدى تباين استجابات أفراد البحث نحو كل عبارة.

حركة الاستبيان :

والجدول التالي يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل والتي اعتمدتها الباحثتان في التحليل الاحصائي.

جدول رقم (1) يبين عدد الاستثمارات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المستردة	سبة الاستثمارات الموزعة إلى الصالحة للتحليل
40	40	%100

المصدر: من اعداد الباحث

أداة البحث:

لتنفيذ أهداف البحث وجمع البيانات وتحليلها، تم تصميم استمارة استبيان بناءً على الدراسات السابقة وكذلك ما تم تناوله في الجانب النظري للبحث. تم تحكيم الاستبيان للتأكد من أنه يقيس فعلاً ما صمم لقياسه، وأنه يشمل جميع جوانب مشكلة الدراسة ويساهم في تحقيق أهدافها.

تتكون الاستبانة من جزئين رئيسيين:

1. الجزء الأول:

يتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث، والتي تشمل:

2. الجزء الثاني:

يتناول متغيرات البحث التي تم تقسيمها إلى محورين:

أ. المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل **نظام ERB** وابعادها ويتضمن 15 عبارة.

ب. المحور الثاني: يتعلق بالمتغير التابع **التميز المؤسسي** والذي يحتوي على 18 عبارة.

الوصف الاحصائي لأبعاد للبحث:

تتمثل مستويات الإجابة لمقياس ليكرث الخماسي كما في الجدول التالي:

جدول رقم (2) يبين مستويات الإجابة لمقياس ليكرت الخماسي

المستوى	المتوسط الحسابي
منخفض	أقل من 2.33
متوسط	أكثر من 2.33 – 3.66
مرتفع	أكثر من 3.66

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Spss

بالنظر إلى الجدول السابق، يمكننا تفسير مستويات الإجابة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

1. إذا كان المتوسط الحسابي أقل من 2.33، فإن مستوى الإجابة يُعتبر منخفضاً.
 2. إذا كان المتوسط الحسابي بين 2.33 و 3.66 فإن مستوى الإجابة يُعتبر متوسطاً.
 3. إذا كان المتوسط الحسابي أكثر من 3.66 فإن مستوى الإجابة يُعتبر مرتفعاً.
- وهذا التصنيف يساعد في تحليل استجابات الأفراد ومعرفة اتجاهاتهم بشكل دقيق بناءً على القيم التي تم الحصول عليها من الاستبيان.

صدق وثبات أداة الدراسة الاستبانة (معامل الفا كرونباخ):

يقصد بثبات أداة الدراسة أن تعطي أداة جمع البيانات (الاستبانة) نفس النتائج إذا ما تم استخدامها مرة أخرى وتحت ظروف مماثلة وقد تم استخدام معادلة (الفا كرونباخ) وذلك من أجل قياس تناسق وثبات الاستبانة لكل محور من محاورها، وبعد اختبار الثبات الفا ضعيفاً إذا كان أقل من (60%) ومقبولاً إذا كان من (70% - 80%) وما زاد عن (80%) يعتبر ممتازاً.

وتم تحليل وحساب معامل ثبات الاستبانة من خلال حساب معامل الفا كرونباخ ويوضح الجدول التالي نتائج ثبات الاستبانة.

جدول رقم (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات والدرجة الكلية

المحور	عدد العناصر	ألفا كرونباخ (α)	مستوى الثقة
جودة المعلومات	5	0.972	موثوق جداً
جودة النظام	5	0.979	موثوق جداً
جودة الخدمة	5	0.921	موثوق جداً
التميز المؤسسي	18	0.961	موثوق جداً

تشير نتائج تحليل ألفا كرونباخ إلى أن جميع المحاور تمتلك موثوقية عالية، حيث تراوحت قيم ألفا بين 0.921 و0.978. يُعتبر أي قيمة لألفا كرونباخ تتجاوز 0.70 مقبولة، بينما القيم فوق 0.90 تُشير إلى موثوقية ممتازة. وبذلك، فإن المحاور الأربعة (جودة الخدمة ، جودة النظام ، جودة الخدمة) تُظهر موثوقية قوية، مما يعزز من مصداقية البيانات التي تم جمعها. كما أن المقياس الإجمالي لإدارة التغيير ونظم إدارة الجودة الشاملة يُظهران موثوقية مما يُعزز من إمكانية الاعتماد على النتائج المستخلصة من هذه الدراسة في اتخاذ القرارات .

عرض البيانات/ تحليل الاستبانة:

أولاً- البيانات الشخصية :

عرض وتحليل البيانات الأولية للدراسة

أ-تحليل البيانات الشخصية

جدول رقم (4) التوزيع التكراري لمفردات العينة الخاصة بالبيانات الشخصية

النسبة	التكرار	1-الجنس
63%	25	ذكر
37%	15	أنثى
100%	40	المجموع
النسبة	التكرار	2- العمر
12%	5	من 25 سنة فأقل
33%	13	من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة
30%	12	من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة
25%	10	من 45 سنة فأكثر
100%	40	المجموع
النسبة	التكرار	3-الخبرة
15%	6	أقل من 5 سنوات
20%	8	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
20%	8	من 10 إلى أقل من 15 سنة

من 15 سنة فأكثر	10	%25
المجموع	40	%100
4-المركز الوظيفي	التكرار	النسبة
مدير إدارة	10	%25
مساعد مدير إدارة	8	%20
رئيس قسم	15	%37
مدير وحدة	7	%17.5
المجموع	40	%100
5-المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
دبلوم عالي	13	%33
بكلوريوس	20	%50
ماجستير	5	%12
دكتوراه	2	%5
المجموع	40	%100

وصف متغيرات الدراسة:

1- الجنس:

من الجدول رقم (4) نلاحظ أن عدد الذكور بلغ (40) مفردة وبنسبة 83% من إجمالي العينة وهو أكبر من عدد الإناث البالغ عددهم (8) مفردة بنسبة 17% من إجمالي مفردات العينة.

2- العمر:

من الجدول رقم (4) نلاحظ أن عدد الأشخاص الذين أعمارهم (من 35 سنة إلى 45 سنة) أكبر عدداً بنسبة (56%) من إجمالي مفردات العينة، يليهم عدد الأشخاص والتي أعمارهم من (45 سنة فأكثر) حيث بلغ عددهم (10) شخص بنسبة (21%) من إجمال مفردات العينة يليهم الأشخاص الذين أعمارهم (من 25 سنة إلى 35 سنة) بنسبة (18%) من إجمالي مفردات العينة في حين بلغ عدد الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن (25 سنة) (2) شخص بنسبة (2%) من إجمالي مفردات العينة.

3- الخبرة:

من الجدول رقم (4) نلاحظ أن أكثر نسبة كانت من فئة (15 فأكثر) بنسبة (42%) ثم فئة (من 10 إلى 15 سنة) بنسبة (33%) ثم الذين تتراوح خبرتهم من (5 إلى 9 سنوات) بنسبة (18%) ثم الأشخاص الذين خبرتهم تتراوح من (أقل من 5 سنوات) بنسبة (2%).

4- المركز الوظيفي:

من الجدول رقم (4) نلاحظ أن أكبر عدد من فئة (ريس قسم) والبالغ عددهم 20 وبنسبة (42%) ثم فئة (مدير مكتب ومساعد مدير) بنسبة (25%) ثم يليها وظيفة (مدير إدارة) بنسبة (8%).

5- المؤهل العلمي:

من الجدول رقم (4) نلاحظ أن أكثر نسبة هم من حملة المستوى الجامعي بنسبة (44%) من إجمالي مفردات العينة ثم يليه الدبلوم العالي بنسبة (27%) من إجمالي مفردات العينة ثم حملة الماجستير بنسبة (23%) من إجمالي مفردات العينة ثم حملة الدكتوراه بنسبة (6%).

ثانياً- متغيرات البحث:

القسم الثاني - تحليل متغيرات البحث:

المتغير الأول - نظام تخطيط الموارد البشرية ERB

البعد الأول : جودة المعلومات

جدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات البعد الاول

الترتيب الفقرة (داخل المحور)	الاتجاه	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
2	متوسط	70%	0.906	3.500	المعلومات التي أحصل عليها من نظام ERB مفهومة .
3	متوسط	70%	0.784	3.475	تمتلك الإدارة العليا رؤية واضحة لعملية تخطيط الموارد.ERB
4	متوسط	68%	0.778	3.400	معدلات أخطاء نظام ERB بالحدود المعقولة
1	متوسط	72%	0.813	3.575	تتابع القيادة نتائج التغيير في نظم المعلومات بشكل دوري.
5	متوسط	60%	0.961	3.000	تغطي معلومات ERB موضوعات مختلفة في العمل
متوسط		68%	0.808	3.390	المحور ككل (جودة المعلومات)

يتضح من البيانات في الجدول أعلاه أن إجابات مفردات العينة تتوزع على النحو التالي:

1. كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة رقم " (1) بشكل عام باتجاه متوسط، وبمتوسط حسابي (3.50) وبانحراف معياري (0.906) وبنسبة بلغت (70%) وحصلت على الترتيب الثاني داخل المحور.
2. كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة بشكل عام باتجاه متوسط، وبمتوسط حسابي (3.475) وبانحراف معياري (0.784) وبنسبة بلغت (70%)، وحصلت على الترتيب الثالث داخل المحور
3. كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة رقم " (3) بشكل عام باتجاه متوسط، وبمتوسط حسابي (3.40) وبانحراف معياري (0.778) وبنسبة بلغت (68%) وحصلت على الترتيب الرابع داخل المحور.
4. كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة رقم " (4) بشكل عام باتجاه متوسط، وبمتوسط حسابي (3.575) وبانحراف معياري (0.813) وبنسبة بلغت (72%) وحصلت على الترتيب الأول داخل المحور.
5. كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة رقم " (5) بشكل عام باتجاه متوسط، وبمتوسط حسابي (3.00) وبانحراف معياري (0.961) وبنسبة بلغت (60%) وحصلت على الترتيب الخامس (الأخير) داخل المحور. وكانت إجابة أغلبية أفراد العينة على محور القيادة الداعمة بشكل عام باتجاه متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.390) والانحراف المعياري (0.808) وبنسبة مئوية بلغت (68%).

البعد الثاني- : جودة النظام :

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات البعد الثاني

الفرقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الفرقة (المتوسط)	الترتيب
معلومات نظام ERB. مفيدة لإتخاذ القرارات المختلفة .	3.225	0.947	65%	متوسط	2
يتميز نظام ERB بقدرته على تلبيح حاجات العاملين المختلفة .	3.225	0.862	65%	متوسط	2
يتميز نظام ERB بمرونة كافية	3.275	0.847	66%	متوسط	1

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الاتجاه	ترتيب الفقر (داخل المحور)
تتجاوب مع التغييرات المطلوب حسب مقتضى أنشطة الأعمال.					
يوفر نظام ERB المعلومات بالوقت المناسب دون تأخير .	3.200	0.939	64%	متوسط	4
يمتاز نظام ERB بسهولة الاستخدام .	3.125	0.791	63%	متوسط	5
المحور ككل (جودة النظام)	3.210	0.844	64%	متوسط	

يتبين من المعلومات الواردة في الجدول أعلاه أن توزيع إجابات المشاركين في العينة يتم على النحو التالي:

- كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة رقم (1) بشكل عام باتجاه متوسط، وبمتوسط حسابي (3.225) وانحراف معياري (0.947) وبنسبة مئوية بلغت (65%)، وحصلت على الترتيب الثاني (مكرر) داخل المحور.
- كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة رقم (2) بشكل عام باتجاه متوسط، وبمتوسط حسابي (3.225) وانحراف معياري (0.862) وبنسبة مئوية بلغت (65%)، وحصلت على الترتيب الثاني (مكرر) داخل المحور.
- كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة رقم (3) بشكل عام باتجاه متوسط، وبمتوسط حسابي (3.275) وانحراف معياري (0.847) وبنسبة مئوية بلغت (66%)، وحصلت على الترتيب الأول داخل المحور.
- كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة رقم (4) بشكل عام باتجاه متوسط، وبمتوسط حسابي (3.200) وانحراف معياري (0.939) وبنسبة مئوية بلغت (64%) وحصلت على الترتيب الرابع داخل المحور.

5. كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة بشكل عام باتجاه متوسط، وبمتوسط حسابي (3.125) وبانحراف معياري (0.791) وبنسبة مئوية بلغت (63%) وحصلت على الترتيب الخامس (الأخير) داخل المحور. وكانت إجابة أغلبية أفراد العينة على محور **جودة النظام** بشكل عام باتجاه متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.210) والانحراف المعياري (0.844) وبنسبة مئوية بلغت (64%).

البعد الثالث- :جودة الخدمة :

جدول رقم (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات البعد الثالث

الترتيب الرقم (داخل المحور)	الوزن النسبي %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفقرة	ت	
5	متوسط	65%	1.000	3.225	يمتلك نظام ERB واجهة استخد جيدة .	1
1	مرتفع	80%	0.480	3.975	وحدة تكنولوجيا المعلومات توف الحلول المناسبة للمشاكل التي توا مستخدم نظام ERB	2
4	مرتفع	77%	0.747	3.825	يوفر نظام ERB في الشركة الح المناسب حسب ما هو مطلوب .	3
2	مرتفع	79%	0.749	3.950	يحسن نظام ERB في الشرك مقدرة العاملين على خفض تكاليف العمل .	4
3	مرتفع	78%	0.672	3.900	تهتم الجامعة بالتعلّم المستمر خلا عملية التغيير.	5
	مرتفع	76%	0.652	3.775	المحور ككل (جودة الخدمة)	

يتضح من البيانات المعروضة في الجدول أعلاه أن إجابات عينة المشاركين تتوزع كما يلي:

1. كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة رقم (1) بشكل عام باتجاه متوسط، وبمتوسط حسابي (3.225) وبانحراف معياري (1.000) وبنسبة مئوية بلغت (65%)، وحصلت على الترتيب الخامس (الأخير) داخل المحور.
 2. كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة بشكل عام باتجاه مرتفع، وبمتوسط حسابي (3.975) وبانحراف معياري (0.480) وبنسبة مئوية بلغت (80%) وحصلت على الترتيب الأول داخل المحور.
 3. كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة رقم (3) بشكل عام باتجاه مرتفع، وبمتوسط حسابي (3.825) وبانحراف معياري (0.747) وبنسبة مئوية بلغت (77%) وحصلت على الترتيب الرابع داخل المحور.
 4. كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة رقم (4) بشكل عام باتجاه مرتفع، وبمتوسط حسابي (3.950) وبانحراف معياري (0.749) وبنسبة مئوية بلغت (79%)، وحصلت على الترتيب الثاني داخل المحور.
 5. كانت إجابة أغلبية أفراد العينة على الفقرة رقم (5) عام باتجاه مرتفع، وبمتوسط حسابي (3.900) وبانحراف معياري (0.672) وبنسبة مئوية بلغت (78%) وحصلت على الترتيب الثالث داخل المحور.
- وكانت إجابة أغلبية أفراد العينة على محور جودة الخدمة بشكل عام باتجاه مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.775) والانحراف المعياري (0.652) وبنسبة مئوية بلغت (76%).

المحور الثاني : التميز المؤسسي

جدول رقم (9) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور التميز المؤسسي

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدالة الإحصائية
1	تقوم الشركة بتطوير العمليات الإدارية باستمرار لتقليل الأخطاء في العمل	3.062	0.860	2.8126	0.000
2	يساهم نظام ERB على زيادة القدرة في اتخاذ القرارات الادارية الناجحة .	3.000	0.989	2.712	0.000

تطبيق نظام تخطيط الموارد البشرية (ERP) واثره على التميز المؤسسي - دراسة ميدانية على مركز البحوث النفطية التابع للمؤسسة الوطنية للنفط / طرابلس

3	يضمن الهيكل التنظيمي للشركة تدفق المعرفة الأزمة على استخدام التكنولوجيا	2.833	1.078	2.520	0.000
4	يساعد نظام ERB في تمكين العاملين من تقديم أداء أفضل .	2.854	1.010	2.560	0.000
5	يساعد نظام ERB الشركة في احكام الرقابة على الأعمال المختلفة .	3.041	1.009	2.748	0.000
6	تساعد سرعة الاتصال بين الوحدات الادارية والاقسام على اتخاذ القرارات بكل دقة .	2.875	1.002	2.583	0.000
7	تتميز الشركة بوجود نظام للتعرف على جودة الخدمات فيها .	3.000	1.091	2.683	0.000
8	يساهم نظام ERB في تسريع معالجة شكاوي ومقترحات العاملين .	2.875	1.002	2.583	0.000
9	تشجع المصلحة الأفراد على الإبداع والتطوير بشكل مستمر	2.916	0.918	2.649	0.000
10	يتقيد المسؤول بالقرارات الصادرة من الادارة العليا.	2.979	1.101	2.659	0.000
11	تركز الإدارة العليا على التدريب والتطوير المستمر كأساس لاكتساب المهارات العلمية التي تساعد في عملية اتخاذ القرارات الادارية	3.041	0.966	2.761	0.000
12	حجم الهيكل التنظيمي يؤثر على عملية اتخاذ القرار واطهاره بصورة جيدة .	2.937	1.118	2.612	0.000
13	تعمل المصلحة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة للاستفادة منهم في عملية صنع واتخاذ القرار ..	2.812	1.003	2.521	0.000
14	السياسات الادارية المتبعة داخل المصلحة لها دور في التأثير على جودة القرار الاداري .	2.916	1.126	2.589	0.000
15	هناك تنوع في الاساليب التي يتم بها اتخاذ القرار داخل المصلحة .	3.104	1.189	2.758	0.000
16	يمكن اعتبار مصاريف التمكين مؤشرا لقياس مدى تحسين مهارات العمال وجودة القرار .	3.250	1.176	2.908	0.000
17	توجد بالمركز قاعدة بيانات توفر دعم جيد لا اتخاذ القرارات	2.875	1.002	2.583	0.000

18	يستغرق تحليل البيانات وقتا طويلا عند استخدام اساليب اتخاذ القرارات الادارية .	2.916	0.918	2.649	0.000
	المجموع	3.000	1.031	2.661	0.000

يتبين من الجدول السابق الذي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور التميز المؤسسي نلاحظ أن المتوسط العام جاء بدرجة (3.000) وبانحراف معياري (1.031) وهذا يبين أن مستوى التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط متوسط. اختبار فرضيات البحث:

تم تحليل ومعالجة البيانات التي تم تجميعها من استمارة الاستبيان واختبار فرضيات البحث. ولمعرفة ما إذا هنالك تأثير دال إحصائيا سيتم استخدام الانحدار الخطي البسيط والجدول التالي يبين ذلك.

جدول (14) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات البحث

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	B	t	Sig	القرار الإحصائي
نظام تخطيط الموارد ERB	التميز المؤسسي	0.956	0.913	0.806	9.980	0.000	رفض / قبول H0 / H1
جودة المعلومات	التميز المؤسسي	0.919	0.845	0.735	4.383	0.000	رفض / قبول H0 / H1
جودة النظام	التميز المؤسسي	0.879	0.773	0.673	1.390	0.000	رفض / قبول H0 / H1
جودة الخدمة	التميز المؤسسي	0.977	0.955	0.968	8.560	0.000	رفض / قبول H0 / H1

الفرضية الرئيسية

الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخطيط الموارد البشرية ERB في التميز المؤسسي في مكر بحوث النفط / طرابلس .

تشير النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لـ لتخطيط الموارد البشرية ERB على التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط ، حيث أظهر تحليل الانحدار الخطي أن معامل

الارتباط (R) بلغ 0.956، مما يدل على وجود علاقة قوية وموجبة بين المتغيرين. كما أن معامل التحديد (R^2) كان 0.913، مما يعني أن 91.3% من التغير في التميز المؤسسي يمكن تفسيره من خلال التغير في نظام تخطيط الموارد البشرية ERB بالإضافة إلى ذلك، كانت قيمة T المحسوبة 19.980 مع مستوى دلالة قدره 0.000، مما يشير إلى أن مستوى الدلالة أقل من 0.05، وبالتالي نرفض فرض العدم (H_0) ونقبل الفرض البديل (H_1) مما يؤكد وجود تأثير معنوي لـ لنظام تخطيط الموارد البشرية ERB على التميز المؤسسي في المركز محل الدراسة .

الفرضية الفرعية 1

الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد جودة المعلومات في التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط / طرابلس .

تشير النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لـ جودة المعلومات على التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط / طرابلس، حيث أظهر تحليل الانحدار الخطي أن معامل الارتباط (R) بلغ 0.919، مما يدل على وجود علاقة قوية وموجبة بين المتغيرين. كما أن معامل التحديد (R^2) كان 0.845، مما يعني أن 84.5% من التغير في التميز المؤسسي يمكن تفسيره من خلال التغير في جودة المعلومات . بالإضافة إلى ذلك، كانت قيمة T المحسوبة 14.383 مع مستوى دلالة قدره 0.000، مما يشير إلى أن مستوى الدلالة أقل من 0.05، وبالتالي نرفض فرض العدم (H_0) ونقبل الفرض البديل (H_1) مما يؤكد وجود تأثير معنوي لـ جودة المعلومات على التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط .

الفرضية الفرعية 2

الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد جودة النظام في التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط / طرابلس .

تشير النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لـ جودة النظام على التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط / طرابلس ، حيث أظهر تحليل الانحدار الخطي أن معامل الارتباط (R) بلغ 0.879، مما يدل على وجود علاقة قوية وموجبة بين المتغيرين. كما أن معامل التحديد (R^2) كان 0.773، مما يعني أن 77.3% من التغير في التميز المؤسسي يمكن تفسيره من خلال التغير في جودة النظام . بالإضافة إلى ذلك، كانت قيمة T المحسوبة 11.390 مع مستوى دلالة قدره 0.000، مما يشير إلى أن مستوى الدلالة أقل من 0.05، وبالتالي نرفض فرض العدم (H_0) ونقبل الفرض البديل (H_1) مما يؤكد

وجود تأثير معنوي لـ جودة النظام على التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط / طرابلس .

الفرضية الفرعية 3

الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة على التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط / طرابلس.

تشير النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لـ جودة الخدمة على التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط / طرابلس، حيث أظهر تحليل الانحدار الخطي أن معامل الارتباط (R) بلغ 0.977، مما يدل على وجود علاقة قوية وموجبة بين المتغيرين. كما أن معامل التحديد (R^2) كان 0.955، مما يعني أن 95.5% من التغير في التميز المؤسسي يمكن تفسيره من خلال التغير في جودة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، كانت قيمة T المحسوبة 28.560 مع مستوى دلالة قدره 0.000، مما يشير إلى أن مستوى الدلالة أقل من 0.05، وبالتالي نرفض فرض العدم (H_0) ونقبل الفرض البديل (H_1)، مما يؤكد وجود تأثير معنوي لـ جودة الخدمة على التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط / طرابلس .

النتائج والتوصيات:

أولاً- النتائج:

بناءً على ما تم عرضه من نتائج في هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات الرئيسية وأهمها:

1. أظهرت النتائج أن جودة المعلومات تلعب دوراً حاسماً في تعزيز التميز المؤسسي مما يعكس أهمية وجود رؤية واضحة من الإدارة العليا.
2. بينت الدراسة أن جودة النظام يسهم في تحسين مستوى التميز المؤسسي
3. تشير النتائج إلى أن جودة الخدمة يسهمان بشكل كبير في رفع كفاءة العاملين مما يعزز قدرتهم على التكيف مع التغييرات الجديدة.
4. أثبتت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام تخطيط الموارد ERB على التميز المؤسسي مما يعكس أهمية هذا الأثر في تعزيز الأداء المؤسسي.
5. بينت الدراسة أن جودة المعلومات لها تأثير إيجابي واضح على التميز المؤسسي مما يعزز من فعالية المبادرات الإدارية.

6. تشير النتائج إلى أن جودة النظام له تأثير إيجابي واضح على التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط / طرابلس
 7. كشفت النتائج عن أن جودة الخدمة لهما تأثير إيجابي على التميز المؤسسي في مركز بحوث النفط / طرابلس .
- ثانياً- التوصيات:

بناءً على ما تم عرضه من نتائج في هذه الدراسة يمكن استخلاص مجموعة من التوصيات الهامة التي من أبرزها:

1. نوصي بشمول جميع الفروع الخاضعة لشركة العامة للكهرباء بتطبيق نظام ERB وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة من هذا النظام واهمها هو الإستغلال الأمثل لموارد المؤسسة .
2. نقترح العمل على تحسين قنوات الاتصال بين الإدارة والعاملين لضمان تدفق المعلومات بشكل سلس وفعال خلال العمليات الإدارية .
3. ندعو إلى تطوير برامج تدريبية مستمرة تركز على مهارات التكيف مع نظام ERB مما يعزز من كفاءة العاملين وقدرتهم على أداء الأعمال بالطريقة المطلوبة .
4. نوصي بتفعيل مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتغيير مما يعزز من شعورهم بالمسؤولية ويزيد من فرص نجاح المبادرات.
5. نقترح العمل على إنشاء آليات رسمية لاستقبال ملاحظات العاملين مما يسهم في تحسين بيئة العمل ويعزز من فعالية نظام الموارد ERB .

بيان تضارب المصالح:

يُقر المؤلف بعدم وجود أي تضارب مالي أو علاقات شخصية معروفة قد تؤثر على العمل المذكور في هذه الورقة

المراجع :

- 1- أسماء مروان الفاعوري ، (2012) ، أثر فاعلية تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي ، دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى .
- 2- خالد محمد علي البعوي ، تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسات وأثره في الأداء المؤسسي . دراسة ميدانية على الشركة العامة للكهرباء / طرابلس .
- 3- دنيا بوشاقور ، يمينة طوبال ، (2025) ، دور نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERB) في تحسين وظائف إدارة الموارد البشرية ، دراسة حالة في مؤسسة كوندور .

- 4- عبدالله ، إبراهيم عبدالله ،(2019)، دور إدارة الموارد البشرية في تحفيز التميز المؤسسي ،
دراسة تطبيقية على مجموعة الحياض الصناعية ن السودان ، مجلة العلوم الإنسانية والتطبيقية ن المجلد
(3) ن العدد (7) ، 2022.
- 5- عبدالمجيد محمد الجنابز ، أثر تطبيق تخطيط موارد المؤسسة ERP على فعالية البيانات المحاسبية .
- 1- Lai, P.C. and Gharneh, N.S. (2005), “Breaking through barriers to
TQM effectiveness: lack of commitment of upper-level management”, Total
Quality Management & Business Excellence, Vol. 16 Nos8/9,pp.1009-1021.
Statistical Package for the Socia
- 2- Saunders, M., Lewis, P. and Thornhill, A. (2009), Research Methods
for Business Students, Pearson Education,UK. Soltani, E
- 3- Talwar, B. (2010). Business Excellence Models, and the Path Ahead.
The Total Quality Management Journal, 23, 21-35.
<https://doi.org/10.1108/17542731111097461>.