

أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي والالتزام التنظيمي للعاملين: دراسة ميدانية في شركة البوتاس العربية

اسعود المحاميد¹، محمد الكساسبه²

ملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي والالتزام التنظيمي للعاملين في شركة البوتاس العربية. وتكونت عينة الدراسة من رؤساء الأقسام ومديري ومشرفي وموظفي شركة البوتاس العربية المستخدمين النهائيين لنظام تخطيط موارد المنظمة. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة بناء على أحدث الدراسات ذات العلاقة تكونت من (63) فقرة تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (120) مستخدماً نهائياً، وتم استرجاع (100) استبانة، (90) منها فقط صالحة للتحليل التي تمثل ما نسبته (75%) من الاستبانات التي تم توزيعها. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها وجود أثر لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي والتمكين النفسي للعاملين. وجود أثر للتمكين النفسي في الالتزام التنظيمي للعاملين. ووجود دور وسيط جزئي للتمكين النفسي في أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي. وأوصت الدراسة مديري شركة البوتاس العربية بتعزيز التمكين النفسي للعاملين من خلال ضمان جودة نظام تخطيط موارد المنظمة ومعلوماته وخدماته. **الكلمات الدالة:** جودة نظام تخطيط موارد المنظمة، التمكين النفسي، الالتزام التنظيمي.

المقدمة

بأتمتة جميع عمليات الشركة من مالية، وتصنيع، وشراء، ومخزون، ومبيعات، وأوامر الشراء. فهو يمكنها من ربط كافة العمليات الوظيفية مع بعضها البعض بقاعدة بيانات مركزية تتيح للمستخدمين البيانات والمعلومات في الوقت الحقيقي. فنظام تخطيط موارد المنظمة يعتبر سلاحاً ذا حدين. فالنظام من خلال سعيه إلى جعل العمليات الوظيفية أكثر معيارية وتمكين المديرين وزملاء العمل الآخرين من مشاهدة عملية تنفيذ المهام في الوقت الحقيقي يزيد من الرقابة على العاملين من قبل المديرين. وفي نفس الوقت، النظام من خلال اتاحته للمعلومات الوظيفية والتاريخية والعالمية يزيد من تمكين العاملين. فالمنظمات التي استثمرت في النظام تمكنت من تحقيق مستويات أداء عالية (Bradley, 2008). ومكناها النظام من تحقيق فوائد مختلفة منها خفض مستويات المخزون، السرعة في تبادل المعاملات، وإدارة مالية أفضل، وتحسين أداء سلسلة التوريد، وخفض تكاليف النقل والإمداد، وتحسين مستوى الاستجابة للعملاء، وزيادة المرونة، وزيادة الإنتاجية، وجعل المعرفة الضمنية واضحة (Davenport et al., 2004).

أدت التغيرات المتسارعة وغير المسبوقة في بيئة الأعمال من حيث التغير المستمر في حاجات ورغبات الزبائن، والتطورات التكنولوجية الهائلة، والتغير في تركيبة هيكل المنافسة نظراً لوجود مزيد من اتفاقيات التجارة الحرة، والتغير المستمر في القوانين الناظمة للعمل التجاري إلى زيادة اهتمام الشركات والبنوك والمؤسسات على اختلاف أنواعها بضرورة توفير نظم تكنولوجية تمكنها من الاستجابة لتلك التغيرات في الوقت الحقيقي لضمان بقائها وزيادة تنافسيتها. ويعتبر نظام تخطيط موارد المنظمة واحداً من أحدث النظم التكنولوجية الذي يقوم

¹ جامعة الشرق الأوسط، كلية إدارة الأعمال، رئيس قسم إدارة الأعمال، عمان، الأردن.

² وزارة التربية والتعليم، مديرية تربية الأغوار الجنوبية، الكرك، الأردن. تاريخ استلام البحث 2016/3/1 وتاريخ قبوله 2017/7/5.

الباحثين والمديرين على حد سواء للتعرف على أهم الأسباب المؤدية للفشل وعدم الاستخدام الفعال للنظام. وعزا الباحثون والمديرون سبب الفشل إلى مجموعة من العوامل كدعم الإدارة العليا، وهندسة العمليات، وإدارة المشروع، وإدارة التغيير، والثقافة التنظيمية السائدة، ودعم موردي النظام، ومدى استمرارية دعم موردي، وقلة التدريب المناسب المقدم للعاملين (Bradley, 2008; Hawari and Heeks, 2010; Murphy et al. 2012; Almahamid and Awsi, 2015). ولكن هؤلاء تجاهلوا عنصراً من أهم عناصر النظام وهو العاملين (المستخدمين النهائيين للنظام)، فالمشكلة تتمثل بضعف الالتزام التنظيمي والتمكين النفسي للمستخدمين النهائيين لنظم تخطيط موارد المنظمة. وعليه، فإن قلة استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة تعود إلى أسباب سلوكية بحته مرتبطة بالمستخدمين النهائيين للنظام وليست لأسباب فنية. ولذلك، جاءت هذه الدراسة لسد فجوة في الدراسات السابقة من خلال محاولتها إجابة الأسئلة التالية التي تعبر عن مشكلة الدراسة:

- ما أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين؟
- ما أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي للعاملين؟
- ما أثر التمكين النفسي في الالتزام التنظيمي للعاملين؟
- هل يوجد دور وسيط للتمكين النفسي في أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي؟

أهداف الدراسة

- تتبلور أهداف هذه الدراسة في محاولة التعرف على ما يلي:
- تحديد أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي والتمكين النفسي للعاملين.
- التعرف على أثر التمكين النفسي في الالتزام التنظيمي للعاملين.

- التعرف على الدور الوسيط للتمكين النفسي في أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي.

أهمية الدراسة

- تكمن أهمية الدراسة الحالية في جانبين:
- الأهمية النظرية
- تبرز أهمية الدراسة من خلال إثراء الإطار النظري

وعلى الرغم من الفوائد التي يحققها استخدام هذا النظام إلا أن نسبة الفشل التي يواجهها عالية جداً خاصة في الدول النامية كالأردن (Hawari and Heeks, 2010). فالمشكلة لا تكمن في عجز النظام أو عدم مقدرته الفنية على تلبية حاجات المستخدمين النهائيين، ولكن في العنصر البشري الذي يقوم باستخدام هذا النظام. فالنظام يتطلب استثمارات مالية كبيرة وفشله يعني خسارة كبيرة وقد تكون النتيجة التصفية والخروج من السوق. لذلك، فمديرو الشركات في حيرة كبيرة هم بحاجة إلى النظام لمواجهة التحديات المستمرة الناشئة من بيئة الأعمال وفي نفس الوقت لديهم خوف من فشل النظام خاصة أن حالات الفشل في تزايد.

وهذا يبرر إجراء مثل هذه الدراسة نظراً لمحاولتها إجابة أسئلة تواجه المديرين وليس لديهم جواب واضح لها. فهناك مجموعة من الأسئلة التي يرغب المديرون في إيجاد إجابة شافية لها كالاتي: هل العاملون مستعدون لاستخدام نظام تخطيط موارد المنظمة والانتقال من طريقة العمل المعتادة إلى طريقة عمل جديدة يفرضها النظام؟ وهل هم قادرين على استخدام النظام أبعد من الاستخدامات الروتينية للنظام؟ وهل العاملون مستعدون وقادرون على استخدام كافة الخيارات التي يتيحها النظام؟ ما هو أثر تنفيذ النظام على العاملين خاصة وأنهم في معظم الحالات لا يستشارون عند شراء النظام؟ هل تنفيذ النظام يزيد من تمكين العاملين؟ وهل تنفيذ النظام يزيد من الالتزام التنظيمي؟ هذه الأسئلة وغيرها لازالت تقلق المديرين والباحثين على حد سواء لإيجاد إجابة لها لتقليل حالات الفشل التي يعاني منها نظام تخطيط موارد المنظمة. لذلك، جاءت هذه الدراسة في محاولة التعرف على أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي والالتزام التنظيمي للعاملين في شركة البوتاس العربية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

يعاني تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة من نسبة فشل مرتفعة في الدول المتقدمة وتزداد النسبة أضعافاً في الدول النامية كالأردن (Hawari and Heeks, 2010) وأشار Maas et al., (2014) إلى أن نظم تخطيط موارد المنظمة في الشركات غير مستغلة بالشكل المطلوب. وقد أثار ارتفاع نسبة فشل وعدم استغلال نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركات فضول

النظام التكنولوجي الجديد والذي يعكس على كيفية استخدامهم لهذا النظام والذي يقرر بالنهاية فشل أو نجاح النظام.

- بيان دور جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي والالتزام التنظيمي للعاملين الأمر الذي يعكس على إنتاجية وتنافسية الشركة خاصة في ظل ظروف بيئة الأعمال المتغيرة. فالمدبرون يمكنهم تحقيق ذلك من خلال تمكين العاملين ومشاركتهم في قرارات تبني النظم التكنولوجية الحديثة ومنح العاملين مزيداً من التدريب المستمر على استخدامات النظام، ومنح المستخدمين مزيداً من الصلاحيات عند استخدام النظام لزيادة حجم المعلومات والمعرفة التي يمكن أن يحصلوا عليها والتي تمكنهم من الشعور بالكفاءة والقدرة على اتخاذ القرارات الرشيدة.

- يمكن للدراسة أن تقدم نتائج مهمة جداً لمتخذي القرار في شركة اليوتاس العربية فيما يتعلق بالتمكين النفسي للعاملين الذي يمكن أن ينجم عن ادخال نظام تخطيط موارد المنظمة الى بيئة عمل الشركة وعليه، فالمدبرون يستطيعون أن يتنبأوا بمستوى جودة نظام تخطيط موارد المنظمة من خلال معرفتهم لمستوى التمكين النفسي المدرك من قبل مستخدمي النظام والذي ستزودهم به هذه الدراسة .

- يبقى الالتزام التنظيمي للعاملين هو الشغل الشاغل للمدبرين على اختلاف درجاتهم وبيئات عملهم وثقافتهم، فدراسة كهذه يُعتقد أنها تساعد المديرين في التعرف على العناصر التي يمكن أن ترفع أو تزيّد من درجة الالتزام التنظيمي للعاملين وذلك من خلال استخدام أحدث النظم التكنولوجية المطورة كنظام تخطيط موارد المنظمة .

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

تعمل الشركات الأردنية كغيرها من الشركات في دول العالم في بيئة تتسم بالتغير المستمر وشدة المنافسة العالمية والتطورات التكنولوجية المستمرة والتغير المستمر في حاجات ورغبات الزبائن. وهذه البيئة ولدت حاجة ملحة لدى الشركات لسرعة الاستجابة لهذه التغيرات من خلال الاستثمار في نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة كنظام تخطيط موارد المنظمة. وعلى الرغم من الاستثمارات الكبيرة في نظام تخطيط موارد

والفكري الذي قد تسهم فيه الدراسة من خلال تتبع الأدب النظري والدراسات السابقة للمتغيرات الرئيسية المتعلقة بجودة نظام تخطيط موارد المنظمة المتمثلة بـ (جودة النظام، جودة المعلومات، وجودة الخدمات)، في التمكين النفسي للعاملين المتمثل بـ (بالمعنى المدرك، والكفاية المدركة، والاستقلالية المدركة(حرية التصرف)، والتأثير المدرك) والالتزام التنظيمي للعاملين المتمثل بـ (الالتزام العاطفي، والالتزام المعياري، والالتزام المستمر) في شركة اليوتاس العربية بالشكل الذي يكون إطاراً مفاهيمياً متكاملاً لهذه المتغيرات والعلاقة بينها بحيث يكون قاعدة للدراسات المستقبلية.

- انها تتناول موضوعاً في غاية الأهمية للتعامل مع بيئة العمل المتغيرة من خلال جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في وقت تتزايد فيه فشل الكثير من تنفيذ مشاريع نظام تخطيط موارد المنظمة. وفي حد علم الباحثين، إن هذه الدراسة هي الأولى من نوعها التي تحاول توضيح العلاقة والتأثير الناجم عن جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في تعزيز التمكين النفسي وزيادة الالتزام التنظيمي للعاملين.

- إن غالبية الدراسات السابقة أشارت الى أن تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة يواجه الكثير من العراقيل والتحديات التي ترفع أو تزيّد من نسبة فشل هذا النظام وعالجت الموضوع على مستوى المنظمة، لكنها أغفلت العنصر الأهم ألا وهو مستخدمو النظام النهائيون الذين يتفاعلون مع النظام لتنفيذ مهام عملهم الروتينية وغير الروتينية يومياً. ولذلك ستركز هذه الدراسة على التعرف على وجهة نظر مستخدمي النظام النهائيين لسد فجوة كبيرة ومهمة في الدراسات السابقة، فالعاملين هم من يقررون نجاح أو فشل أي نظام تكنولوجي مهما كانت درجة تقدمه الفنية.

الأهمية التطبيقية

- تأتي الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة بما يمكن ان تقدمه من نتائج لمتخذي القرار في شركة اليوتاس العربية من خلال تحديد كيف يدرك مستخدمو نظام تخطيط موارد المنظمة جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمات المقدمة لهم وأثره في التمكين النفسي للعاملين. الأمر الذي يشكل خارطة طريق للشركة والشركات التي تعمل في ظروف بيئية مشابهة إلى ضرورة فهم كيف يمكن أن يدرك العاملون

للمستخدمين النهائيين لكي تتحقق المنافع الفردية والتنظيمية والتي تشير إلى نجاح نظام تخطيط موارد المنظمة.

وعرف (1995) Spreitzer التمكين النفسي بأنه العنصر الدافعي والنفسي الذي يظهر من خلال أربعة أبعاد رئيسية هي: المعنى ويقصد به الإحساس أو الارتباط الشخصي بالعمل. والكفاية ويقصد بها أن الاعتقاد بامتلاك المهارات والخصائص اللازمة لأداء العمل بشكل جيد. وحرية التصرف ويقصد بها الإحساس بالحرية في كيفية وزمن تنفيذ العمل المطلوب. والتأثير ويقصد به اعتقاد الفرد بأن العمل الذي يقوم به يؤثر على أعمال الآخرين. فالتمكين يمكن أن من أعلى إلى أسفل أو من أسفل إلى أعلى. وتركز هذه الدراسة على التمكين من أسفل إلى أعلى والذي يتأتى من خلال استخدام النظم التكنولوجية المتطورة كنظام تخطيط موارد المنظمة. وهذا النوع من التمكين يعزز من كفاية وثقة العاملين في القدرة على أداء مهام عملهم، ويجعل المهام المطلوب تنفيذها ذات معنى لهم، ويمنحهم حرية الاختيار في كيفية أداء المهام المطلوبة ووقت أدائها، ويشعرهم بأن انجاز مهامهم يؤثر على انجاز الآخرين لاعمالهم (Conger and Kanungo, 1988). فتوفر مستوى عال من الاستقلالية أو حرية التصرف لدى العاملين في أداء أعمالهم يكون لديهم شعور إيجابي نحو المنظمة الأمر الذي ربما يزيد الالتزام لديهم (Jha, 2006; Bordin et al. 2011). وعندما يشعر العاملين بأن عملهم ذو معنى ومهم لإنجاز أهداف المنظمة وله تأثير على مخرجات عمل الآخرين يزيد مستوى الالتزام التنظيمي لديهم نحو عملهم والمنظمة التي يعملون بها. فالعاملين الممكّنين نفسياً عادة ما يكون لديهم التزام تنظيمي أعلى من زملائهم الآخرين.

الدراسات السابقة

تم تقسيم الدراسات السابقة لثلاثة محاور رئيسية لكي تعكس العلاقة الوارد في الشكل رقم (1) أنموذج الدراسة من أجل توضيح الأساس النظري للعلاقات المفترضة في أنموذج الدراسة وتبرير صياغة فرضيات الدراسة التي تتبع كل محور من محاور الدراسات السابقة كما يلي:

جودة نظام تخطيط موارد المنظمة والالتزام التنظيمي للعاملين.

أن استخدام نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة كنظام تخطيط موارد المنظمة يخلق مزيداً من الضغط وعدم الأرتياح

المنظمة، إلا أن المنافع والفوائد المرجوة من تنفيذ النظام غير مضمونة خاصة في الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم (Almahamid and Awsi, 2015). وبغض النظر عن الحجم، تواجه الشركات تحديات كبيرة سواء في استخدام النظام أو إدامته أو تعزيزه بعد عملية التنفيذ (Hsu et al. 2015). وهذه التحديات يمكن أن تؤدي إلى فشل النظام بشكل تام أو كارثة أعمال كالتصفية مثلاً (Abu-Shanab et al. 2011; Pan et al. 2015). وتعاني الدراسات السابقة التي أجريت في موضوع نظام تخطيط موارد المنظمة من قصور واضح في تركيزها على مدى تبني النظام من قبل المستخدمين النهائيين أو استخدام وتكرار استخدام النظام إلا أن المرحلة الأهم في تحديد الأثر الذي يمكن أن يحدثه نظام تخطيط موارد المنظمة هي مرحلة ما بعد إتمام عملية التنفيذ (Hsu et al. 2015; Post-Implementation phase). ففي هذه المرحلة يقوم المستخدمون النهائيون باستخدام النظام في تنفيذ مهامهم الروتينية وغير الروتينية. فجودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمات التي تقدمها دائرة تكنولوجيا المعلومات في الشركة تحدد إلى أي مدى يمكن أن يقوم العاملون باستخدام كافة الوظائف التي يتيحها النظام والانتقال من الاستخدام البسيط إلى الاستخدام الابتكاري أو المعقد للنظام (Bhattacharjee, 2001; Hsieh and Wang, 2007; Hsu et al. 2015). فالمستخدمون النهائيون هم من يقررون نجاح أو فشل النظام في أي مرحلة من مراحل تنفيذه. لذلك، تحاول هذه الدراسة التعرف على أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة المتمثلة بجودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمات في متغيرات نجاح جديدة تماماً غير التي تم تبنيها في الدراسات السابقة (Hsu et al. 2015; Ifendo, 2011; Gable et al. 2008; Delone and Mclean, 2003). كالتمكن النفسي والالتزام التنظيمي. والأفتراض المنطقي لهذه الدراسة أن تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة قيل أن يؤثر على الاستخدام الواسع للنظام ورضا المستخدمين ومنافع الفرد (Delone and Mclean, 2003; Hsu et al. 2015). والمنافع التنظيمية (Ifendo, 2011) لا بد أولاً من يؤثر على التمكين النفسي والالتزام التنظيمي

تخطيط موارد المنظمة والالتزام التنظيمي. واستندت هذه الدراسة على نظريتين لتفسير علاقة الأثر المفترضة هما: نظرية خصائص التكنولوجيا (Ayyagari et al. 2011; نظرية كظاهرة فنية ونظرية خصائص العمل (Hackman and Oldham, 1980) كظاهرة إدارية.

من حيث خصائص التكنولوجيا، نجد أن تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة عادة ما يقود إلى تغييرات جذرية في عمليات الأعمال ومهام العمل وتدفق البيانات. وهذه التغييرات الجوهرية تؤدي إلى زيادة اعتماد تنفيذ عمليات الأعمال على بعضها البعض، وحاجة المستخدمين إلى تعلم مهارات جديدة لتشغيل وتفعيل عمليات النظام الأمر الذي يزيد من شعور المستخدمين النهائيين بالضرر والاجهاد والذي بدوره قد يؤثر سلباً على درجة إلتزامهم التنظيمي. الخاصية الثانية، تتعلق بموثوقية الخدمات التي يقدمها. بدون شك، أن نظام تخطيط موارد المنظمة يسعى إلى جعل عمليات المنظمة معيارية لأنه مبني على أفضل ممارسات الأعمال، حيث يتطلب تحديث بشكل مستمر الأمر الذي يؤدي إلى توقف النظام جزئياً أو كلياً والذي يؤدي إلى تأخير تنفيذ المهام في الوقت المحدد لها. وهذا ربما يؤثر سلباً على الإلتزام التنظيمي للعاملين. الخاصية الثالثة، أن نظام تخطيط موارد المنظمة يقوم بأتمتة غالبية عمليات أعمال المنظمة الأمر الذي يتطلب إعادة هندسة عمليات المنظمة لتتوافق مع عمليات النظام. وهذا قد يؤدي إلى إلغاء أو دمج بعض المهام مع بعضها البعض الأمر الذي يخلق نوعاً من الخوف لدى العاملين من فقدان عملهم نتيجة لتنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة والذي بدوره يؤثر سلباً على إلتزامهم التنظيمي. الخاصية الرابعة، أن نظام تخطيط موارد المنظمة يسمح للمديرين وزملاء العمل الآخرين بمراقبة تنفيذ مهام العمل التي يقوم بها العاملين في الوقت الحقيقي. لذلك، فإن أي خطأ أو تأخير هو مكشوف للآخرين وهذا انتهاك لخصوصية العاملين وربما يؤثر سلباً على إلتزامهم التنظيمي.

أما من حيث خصائص العمل، أوضح Hackman and Oldham (1980) أن هناك خمسة إبعاد رئيسية لخصائص العمل هي: أهمية المهمة، هوية المهمة، تنوع المهارة، والاستقلالية، والتغذية الراجعة. أن نظام تخطيط موارد المنظمة

لدى العاملين. وحدد Ayyagari et al.(2011) خمسة مصادر للضغط ناجمة عن استخدام التكنولوجيا تمثلت عبء العمل، غموض الدور، الصراع البيئي الناجم عن العمل، عدم الاستقرار الوظيفي، وانتهاك الخصوصية. استعار (Maier et al. 2015) مصادر الضغط الثلاثة الأولى التي اقترحها Ayyagari et al.(2011) وطبقها على نظام تخطيط موارد المنظمة، حيث اقترح أن بعض خصائص نظام تخطيط موارد المنظمة كالمنفعة، ودرجة تعقيد النظام، ودرجة موثوقية الخدمات التي يقدمها النظام، وسرعة التغيير في عمليات النظام تسبب ما يسمى بضغط التكنولوجيا Technostress والذي بدوره يقود إلى إجهاد المستخدمين النهائيين وخاصة كبار السن منهم (Maier et al. 2015).

وعلى الرغم من إشارة كلا الدراستين إلى أهمية الأثر السلبي للتكنولوجيا على المستخدمين النهائيين إلا أنهما لم يتفقا على خصائص التكنولوجيا المسببة لضغط التكنولوجيا، الأمر الذي دفع (Maier et al. 2015) لاحقاً إلى حث الدارسين والباحثين في المستقبل على بحث خصائص أخرى للتكنولوجيا بشكل عام ولنظام تخطيط موارد المنظمة بشكل خاص يمكن أن تتسبب في الضغوط التي يشعر بها المستخدمون النهائيون للتكنولوجيا. ويمكن أن نستنتج من كلا الدراستين أن زيادة ضغوط التكنولوجيا التي يشعر بها المستخدمون النهائيون تؤدي إلى نتائج نفسية وسلوكية تعكس على كيفية استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة، لكن هذه الدراسات لم تبين ما هي طبيعة النتائج النفسية والسلوكية الناجمة عن الاستخدام وكيفية التغلب عليها لضمان نجاح تنفيذ النظم التكنولوجية الحديثة.

ومن خلال استعراض أدبيات ضغوط التكنولوجيا ونظام تخطيط موارد المنظمة نجد أن هناك ندرة في الدراسات العربية والأجنبية التي ربطت بين نظام تخطيط موارد المنظمة والالتزام التنظيمي للعاملين، لكن الفكرة السائدة في تلك الأدبيات أن هناك أثراً سلبياً لتنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة على المستخدمين النهائيين (Morris et al. 2010). ولفهم طبيعة العلاقة بين جودة نظام تخطيط موارد المنظمة والالتزام التنظيمي لا بد من الاستناد على نظرية أو عدة نظريات تساعد على فهم طبيعة العلاقة والأثر المفترض بين جودة نظام

التي يمكن أن يقود إليها تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة. وفي المقابل، أشار Elmes et al., (2005) إلى أن من بين التغييرات التنظيمية زيادة التمكين والرقابة التي يدركها العاملون عند استخدامهم نظام تخطيط موارد المنظمة. وحدد Benders et al., (2009) التمكين كواحد من المنافع التنظيمية لامتلاك نظام تخطيط موارد المنظمة. ف نظام تخطيط موارد المنظمة يزيد من التمكين النفسي من خلال زيادة مسؤولية واستقلالية المستخدم (Benders et al., 2009). وأوضح (Murphy and Chang, 2012) أن نظام تخطيط موارد المنظمة يمنح مستخدمي النظام الأداة المناسبة للتمكين. فخصائص نظام تخطيط موارد المنظمة المتمثلة بزيادة الدخول إلى المعلومات، وتحسين فرص استخدام وإدارة البيانات والمعلومات، وجعل القرارات لامركزية من المحتمل أن تنتج ظروف عمل مستقلة لجميع مستخدمي النظام والتي يمكن أن تكون سبيلاً للتمكين (Kayas et al., 2008). وتوصل et al., (2014) Maas إلى أن التمكين مرتبط إيجابياً باستعداد العاملين لدمج النظام في عمليات الأعمال المختلفة. واستعداد العاملين مرتبط بجودة نظام تخطيط موارد المنظمة ومعلوماته وخدماته. مما سبق، يمكن أن نستنتج أن جودة نظام تخطيط موارد المنظمة تؤثر في التمكين النفسي للعاملين. وبناء عليه، يمكن صياغة الفرضية الثانية H02: لا يوجد أثر لجودة نظام تخطيط

موارد المنظمة في التمكين النفسي للعاملين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

التمكين النفسي والالتزام التنظيمي للعاملين.

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التمكين النفسي والالتزام التنظيمي للعاملين. في دراسة لعمال الخدمات، أوضح (Liden et al., 2000) أن الالتزام المعياري لديه ارتباط بين معتدل إلى قوي مع المعنى وحرية التصرف والتأثير، لكن أقل ارتباطاً مع الكفاية. وللتمكين أثر مباشر في المخرجات كالالتزام التنظيمي (Avolio et al., 2004). وجد Ugboro (2006) علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين إعادة التصميم الوظيفي والتمكين النفسي والالتزام العاطفي. وفي إحدى شركات تكنولوجيا المعلومات متعددة الجنسيات العاملة في سنغافورة، توصل (Bordin et al., 2007) إلى أن التمكين

يقوم بآتمتت ودمج الكثير من المهام ويجعلها معتمدة على بعضها البعض الأمر الذي يقلل من أهمية المهمة وأثرها على باقي المهام التي تتبعها. كما أن النظام يمنح العاملين صلاحيات دخول محددة للبيانات والمعلومات التي تنتجها قاعدة البيانات المركزية للنظام وهذا يلغي هوية المهمة واستقلاليته كون العاملين لا يستطيعون القيام بمهمة معينة من بدايتها إلى نهايتها. كما أن نظام تخطيط موارد المنظمة يتطلب تنوع المهارات التي يجب أن يمتلكها العاملون، كالقدرة على إدخال البيانات، وتحليل البيانات، واستخدام النماذج الإحصائية المتقدمة التي يحتويها النظام وهذا ربما يؤثر على الالتزام التنظيمي للعاملين. وأخيراً، أن نظام تخطيط موارد المنظمة يتطلب تنفيذ عمليات الأعمال حسب المنطق المبني عليه النظام والذي يقيد حرية التصرف في تنفيذ مهام العمل المطلوب تنفيذها وهذا ربما يؤثر على الالتزام التنظيمي للعاملين. وأخيراً، كون المهمة يقوم بتنفيذها أكثر من عامل، فإنه يتم منح التغذية الراجعة على المهمة أو النشاط ككل وليس لكل فرد على حدة، وهذا ربما يؤثر على الالتزام التنظيمي للعاملين. ولكن توفر درجة عالية من الجودة في النظام (كجودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمات) يمكن أن تؤثر في زيادة الالتزام التنظيمي للعاملين. وبناء على ما ورد أعلاه، يمكن صياغة الفرضية الأولى كما يلي:

الفرضية الأولى H01: لا يوجد أثر لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

جودة نظام تخطيط موارد المنظمة والتمكين النفسي

للعاملين.

أشارت الدراسات السابقة إلى قلة استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة من قبل العاملين (Maas et al., 2014). فقلة أو عدم استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة يمثل تحد خطير لعدد كبير من الشركات (Hsieh and Wang, 2007). ويعزي Dery et al. (2006) سبب قلة الاستخدام إلى الفهم الفقير لأثر استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة على محتوى عمل المستخدمين والطرق التي يدمج فيها العاملون نظام تخطيط موارد المنظمة في العمليات الروتينية لمهام عملهم. واعترف (Sehgal and Stewart, 2004) بجوانب التمكين

Mampilly(2014) إلى أن هناك إرتباط إيجابي بين إبعاد التمكين النفسي المتمثلة بـ المعنى، والكفاية، وحرية التصرف، والتأثير والإرتباط بالعمل Work engagement. ومفهوم الإرتباط بالعمل إلى حد ما هو شبيه بمفهوم الإلتزام التنظيمي لكن على مستوى الدور الذي يقوم به الفرد. وعلى الرغم من أن العلاقة بين التمكين النفسي والإلتزام التنظيمي تلقت مزيد من اهتمام الباحثين في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، إلا أن هناك ندرة في الدراسات العربية والإجنبية التي تناولت العلاقة بين التمكين النفسي والإلتزام التنظيمي للعاملين في بيئة تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة في سياق الشركات الأردنية. وتفترض هذه الدراسة أن التمكين النفسي لا يؤثر فقط على الإلتزام التنظيمي للعاملين بل يتوسط العلاقة بين جودة نظام تخطيط موارد المنظمة والإلتزام التنظيمي للعاملين. وبناء على ما ورد أعلاه، يمكن صياغة الفرضية الثالثة والرابعة كما يلي:

الفرضية الثالثة H03: لا يوجد أثر للتمكين النفسي للعاملين في الإلتزام التنظيمي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
الفرضية الرابعة H04: لا يوجد دور وسيط للتمكين النفسي في أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الإلتزام التنظيمي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

يمكن تلخيص ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بما يلي:

- الدراسات السابقة ركزت على تبني واستخدام نظام تخطيط موارد المنظمة وعلاقته ببعض العلاقات التنظيمية كأداء والميزة التنافسية وغيرها. في حين ركزت الدراسة الحالية على علاقة الأثر الذي يمكن أن تحدثه جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي والإلتزام التنظيمي للعاملين.
- تباينت الدراسات السابقة من حيث البيئة التي أجريت فيها لكنها غالباً أجريت في بيئات الدول المتقدمة. وهي بيئات مختلفة تماماً عن البيئة الأردنية اقتصادياً واجتماعياً ودينياً وثقافياً وسياسياً.
- الدراسات السابقة أشارت إلى أن تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة يمكن أن يكون مسهلاً للتمكين النفسي للعاملين

النفسي يمكن أن يزيد من الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي للعاملين. وأكد (2008) Ongori and Shunda أن التمكين النفسي للعاملين يؤدي إلى تحسين الجودة، وتحقيق الرضا الوظيفي، والإلتزام التنظيمي والفعالية التنظيمية. وتوصل (2007) Bahtangar and Chen and Chen (2008) أن بعض إبعاد التمكين ترتبط إيجابياً بالتمكين، لكن أبعاداً أخرى ترتبط سلبياً أو لا يوجد ارتباط بالإلتزام التنظيمي في عينات البحث الهندية والتايوانية. وبين (2008) Chiang and Jang أن حرية التصرف كبعد من أبعاد التمكين النفسي لها أثر معنوي مهم في الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي. وتوصل Jo and shim (2010) إلى وجود دور كبير للتمكين النفسي للعاملين في تحقيق الإلتزام التنظيمي. إذ أنه كلما زاد تمكين العاملين في أداء أعمالهم من خلال نشر ثقافة التعلم التنظيمي كلما زاد مستوى الإلتزام لدى العاملين تجاه المنظمة. فالتمكين يساهم في شعور العاملين بالإلتزام التنظيمي نحو المنظمة التي يعملون بها. وتوصل (2010) Ahmad and Oranye إلى أن هناك علاقة بين التمكين بشقيه الهيكلي والنفسي والإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للممرضات في ماليزيا وانجلترا. وفي فنادق فئة الأربع والخمس نجوم في الصين، اختبر Wong Humborstad and Perry (2011) الدور الوسيط لمواقف العاملين (Job attitudes) نحو العمل في العلاقة بين ممارسات التمكين والنية في ترك العمل. وتمثلت مواقف العاملين نحو العمل ببعدين رئيسيين هما بالرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي. ووجد أن التأثير الوسيط لمواقف العمل يساعد التمكين في تخفيض نية العاملين الصينيين في ترك العمل.

واقترحت النتائج التي توصل إليها and (2011) Albrecht Andreetta إلى أن قيادة التمكين، التمكين، والأرتباط بالعمل Work engagement تمثل الظروف المناسبة لمساعدة العاملين على أن يشعروا بالإلتزام العاطفي والميل للبقاء في منظماتهم الحالية. وأكد (2011) Jha أن التمكين النفسي يؤثر إيجاباً على الإلتزام العاطفي والمعياري لمديري التكنولوجيا الهنديين، لكن لا يوجد علاقة بين التمكين النفسي والإلتزام المستمر. Raub and (2012) Robert وجد علاقة إيجابية بين التمكين النفسي والإلتزام التنظيمي في قطاع الفنادق. وتوصل Jose and

الاستنتاجات حول الظاهرة المدروسة ومحاولة تعميم النتائج التي تم التوصل إليها على مجتمع الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

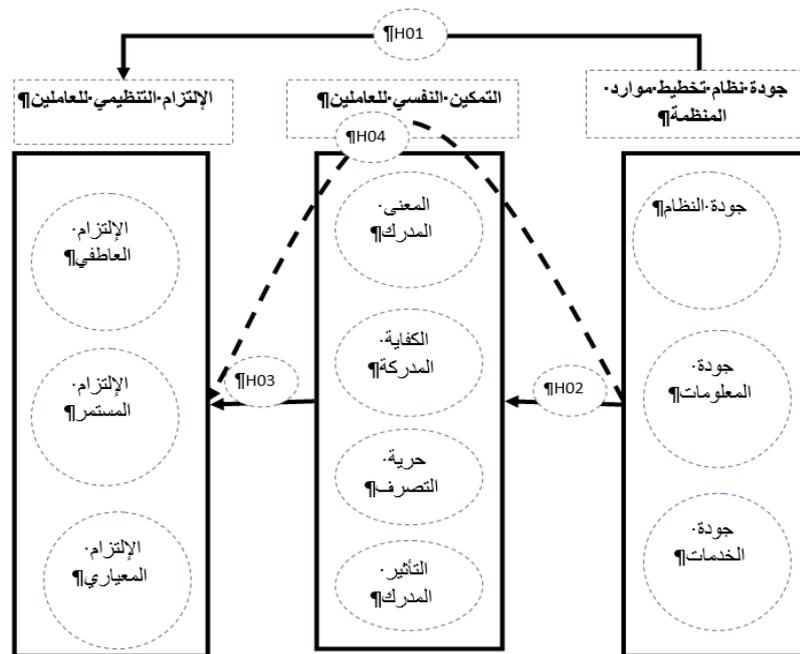
تألف مجتمع الدراسة من كافة مستخدمي نظام تخطيط موارد المنظمة في شركة البوتاس العربية والبالغ عددهم (120) مستخدماً، ونظراً لصغر مجتمع الدراسة تقرر أن يكون مجتمع الدراسة هو عينتها من خلال إجراء مسح شامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (120) استبانة على كافة مستخدمي النظام، وتم استعادة (100) استبانة منها (90) استبانة صالحة للتحليل والتي تشكل ما نسبته (75%) من عدد الاستبانات الموزعة.

لكنها لم تختبر ذلك ميدانياً كما فعلت هذه الدراسة.

• الدراسات السابقة أشارت إلى أن تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة يحدث تغييرات جوهرية في مهام وتدفق العمل في المنظمة، لكن لا يوجد دراسة واحدة اختبرت أثر جودة تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين.

منهجية الدراسة

تعد هذه الدراسة دراسة وصفية تحليلية، وصفية من خلال مسح الأدب النظري بالرجوع إلى المراجع والمصادر والدوريات العلمية لبناء الإطار النظري للدراسة، وتحليلية من خلال البحث الميداني للقيام بجمع البيانات والمعلومات الملائمة لتحقيق هدف الدراسة وتحليلها للتوصل إلى مجموعة من



الشكل رقم (1) نموذج الدراسة

من تطوير الباحثين بالاستناد على الدراسات السابقة التالية: فيما يتعلق بجودة نظام تخطيط موارد المنظمة تم الاعتماد على (Hsu et al. (2015) وفيما يتعلق بـ التمكين النفسي تم الاعتماد على (Allen and Meyer (1990); Jha (2011) وفيما يتعلق بالالتزام التنظيمي تم الاعتماد على (Spreitzer (1995); Jha (2011).

:Resource Planning System

هو عبارة عن برمجة تطبيقية معيارية جاهزة مبنية على أفضل ممارسات الأعمال وتتضمن حلولاً متكاملة لجميع وظائف وأنشطة المنظمة كالمالية والمشتريات والموارد البشرية وعلاقات الزبائن وسلسلة التوريد وإدارة الأصول المالية، تحتوي

التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

لكي يتم تحقيق أهداف الدراسة، لا بد من تعريف متغيرات الدراسة تعريفاً إجرائياً للتمكن من قياسها بدقة، ولغايات هذه الدراسة يمكن تعريف متغيراتها إجرائياً كما يلي:

نظام تخطيط موارد المنظمة (ERP) Enterprise

الالتزام التنظيمي للعاملين: هو عبارة عن مجموعة من السلوكيات التي يظهرها مستخدمو نظام تخطيط موارد المنظمة وتتمثل بمدى ارتباطهم والتزامهم نحو الشركة .

الالتزام العاطفي (الشعوري): يشير إلى مدى شعور مستخدمي نظام تخطيط موارد المنظمة بالانتماء والالتصاق النفسي بالشركة.

الالتزام المعياري (الأخلاقي): يشير إلى مدى احساس مستخدمي نظام تخطيط موارد المنظمة بالالتزام بالبقاء في الشركة الحالية.

الالتزام المستمر: يشير إلى المنفعة المادية التي يمكن أن يحققها مستخدم النظام لو استمر بالعمل مع المنظمة الحالية مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات عمل أخرى.

أداة الدراسة

تم بناء أداة الدراسة بالاستناد على الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة لقياس متغيرات الدراسة. وتألفت أداة الدراسة من أربعة أجزاء رئيسية كما يلي: أولاً: المتغيرات الديمغرافية كالجنس والعمر والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة ومدى تعديل النظام ومدى تنفيذ النظام على مستوى الشركة ككل أو الوحدة الوظيفية (الدائرة أو القسم). ثانياً: جودة نظام تخطيط موارد المنظمة تكون من جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمات، تم قياسها بـ (9 فقرات، (6 فقرات، (20 فقرة على التوالي بالاستناد على (Hsu et al. 2015). ثالثاً: الالتزام التنظيمي تكون من ثلاثة إبعاد: الالتزام العاطفي، والالتزام المستمر، والالتزام المعياري وتم قياسها بـ (3 فقرات، (8 فقرات، بـ (5 فقرات على التوالي بالاستناد على Allen and Meyer (2011; Jha, 1990). رابعاً: التمكين النفسي وتكون من أربعة إبعاد رئيسية هي: المعنى المدرك، الكفاية المدركة، وحرية التصرف المدركة، والتأثير المدرك وتم قياسها بـ (3 فقرات لكل منها بالاستناد على (Spreitzer, 1995) .

صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق أداة الدراسة، تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية منها والخاصة وعدد من ذوي الاختصاص في شركة البوتاس العربية بلغ عددهم (20) متخصصاً. وذلك للتحقق من مدى صدق فقراتها، ووضوحها، وسلامة لغتها ومضمونها،

على قاعدة بيانات مركزية تمكن العاملين من الدخول إليها في الوقت الحقيقي وتمكن الإدارة من مراقبة تنفيذ عمليات الأعمال وتصحيح الانحرافات في الوقت الحقيقي.

جودة النظام: تشير إلى جودة مجموعة الخصائص المرتبطة بالنظام والتي لا تختلف باختلاف الاستخدام والمهام والسياق (كسهولة استعمال النظام وسهولة تعلم النظام بدقة) وجودة الخصائص المرتبطة بمهمة محددة (كالمرونة، والتكامل، وإعادة الهندسة، ومتطلبات المستخدمين).

جودة المعلومات: تشير إلى مدى ملائمة ودقة وموثوقية وتوقيت ومناحية معلومات نظام تخطيط موارد المنظمة بالشكل والإيجاز المطلوب من قبل المستخدمين النهائيين.

جودة الخدمات: تشير إلى حجم وجودة نوعية الدعم الذي يتلقاه مستخدمو نظام تخطيط موارد المنظمة من دائرة تكنولوجيا المعلومات أو موردي النظام.

التمكين النفسي: يشير إلى الحالة العقلية وال نفسية المتكونة لدى مستخدمي نظام تخطيط موارد المنظمة نتيجة لاستخدام النظام والمتمثلة بإدراك معنى أعلى للعمل المطلوب القيام به، والشعور بالكفاءة على القيام بمهام العمل المطلوب، والقدرة على تحديد أولويات العمل المطلوب القيام به، والشعور بالتأثير على مخرجات العمل النهائي التشغيلية والإدارية.

المعنى المدرك: يشير إلى درجة التوافق المدرك بين قيمة هدف العمل والقيم والاعتقادات والسلوك التي يمتلكها مستخدم النظام.

الكفاية المدركة: تشير إلى مدى ادراك واعتقاد مستخدم النظام بأنه قادر على انجاز المهام المطلوبة منه بنجاح أي أنها الكفاية الذاتية المرتبطة بعمل محدد.

الاستقلالية (حرية التصرف) المدركة: تتعلق بمدى ادراك مستخدم نظام تخطيط موارد المنظمة في تحديد الأنشطة التي يجب القيام بها وأي الطرق يمكن استخدامها للقيام بها الأمر الذي يعكس استقلالية وسيطرة مستخدم النظام على البدء والاستمرار في عمليات مهام العمل المطلوب.

التأثير المدرك: يشير إلى أي مدى يستطيع مستخدمو نظام تخطيط موارد المنظمة أن يؤثروا في مخرجات العمل التشغيلي والإداري في الشركة. ويتألف من الالتزام العاطفي والمعياري والمستمر:

ثبات أداة الدراسة

وللتحقق من ثبات إستبانة الدراسة، تم حساب معامل الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (α) حيث كانت قيم كرونباخ ألفا لجميع متغيرات الدراسة وللاستبانة بشكل عام أعلى من الحد الأدنى المطلوب (60%). وتعد نسبة مقبولة في البحوث والدراسات الاجتماعية التي تعتمد على آراء العنصر البشري (Hair et al., 2006)، والجدول رقم (1) يوضح ذلك.

وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة. وتراوحت آراؤهم بين حذف، وتعديل، وإضافة بعض الفقرات لكي تتلاءم مع بيئة الدراسة الحالية. وقد تم الأخذ بأرائهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها، وقد عبّروا أيضاً عن رغبتهم في التفاعل مع فقراتها، مما يؤكد صدق الأداة.

الجدول رقم (1) قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

المحور	الفقرات	معامل الثبات (α)
جودة النظام	14-1	94%
جودة المعلومات	20-15	90%
جودة الخدمات	27-21	91%
الالتزام العاطفي	30-28	78%
الالتزام المستمر	38-31	83%
الالتزام المعياري	43-39	73%
المعنى المدرك	46-44	88%
الكفاية المدركة	49-47	92%
حرية التصرف	52-50	89%
التأثير المدرك	55-53	91%
الاستبانة ككل	55-1	95%

أفراد عينة الدراسة هم من الذكور و(7.8%) إناث. وهذه النتيجة متوقعة ومتوافقة مع طبيعة عمل الشركة ومواقعها الموزعة في مناطق جغرافية بعيدة عن العاصمة عمان. إضافة إلى ذلك، أن الثقافة العربية لازالت تمنح الأولوية في التعيين للذكور خاصة في بعض المهن. كما يلاحظ من الجدول إن غالبية أفراد عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بنسبة (80%) أكثر من 36 سنة، ومن ثم (13.3%) من أفراد عينة الدراسة تراوحت أعمارهم 25-30 سنة. وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة ناضجون بشكل كافٍ يمكنهم من تعبئة الاستبانة بطريقة موضوعية. كما أن لديهم القدرة على الحكم على الالتزام التنظيمي والتمكين النفسي للعاملين.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS16). وُلوصف خصائص عينة الدراسة تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبارات الانحدار البسيط والانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة، وتحليل المسار لاختبار الدور الوسيط للتمكين النفسي في أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين. والجدول رقم (2) يوضح الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة. يلاحظ من الجدول رقم (2) أن النسبة الأكبر (92.2%) من

الجدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	83	92.2
أنثى	7	7.8
العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
20 سنة فأقل	1	1.1
25-30 سنة	12	13.3
31-36 سنة	5	5.6
أكثر من 36 سنة	72	80.0
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
ثانوية عامة أو أقل	3	3.3
دبلوم كلية مجتمع	11	12.2
بكالوريوس	66	73.3
دراسات عليا	10	11.1
الموقع الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)
مدير	6	6.7
رئيس قسم	16	17.8
مشرف (مراقب)	26	28.9
موظف	42	46.7
العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 سنوات	5	5.6
5-10 سنوات	10	11.1
11-16 سنة	8	8.9
أكثر من 16 سنة	67	74.4
تعديل النظام	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	84	93.3
لا	6	6.7
مستوى تنفيذ النظام	التكرار	النسبة المئوية (%)
الشركة ككل	71	78.9
دائرة أو دوائر معينة	19	21.1
المجموع	90	100%

دراسات عليا. وتشير هذه النتيجة إلى أن أفراد عينة الدراسة قادرون على تعبئة استبانة الدراسة بحيادية وموضوعية تامة ويدركون أهمية جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام

كذلك يلاحظ من الجدول رقم (2) أن النسبة الأكبر (73.3%) من المستجيبين كانوا حملة درجة البكالوريوس، ونسبة (12.2%) يحملون دبلوم كلية مجتمع، ونسبة (11.1)

كفاءة العمليات التشغيلية. وهذا بدوره يؤدي إلى رفع مستوى الالتزام التنظيمي والتمكين النفسي للعاملين.

اختبارات جاهزية وصلاحية البيانات لتحليلات الانحدار البسيط والمتعدد (Simple Regression Analysis and Multiple Regression). ولكن هناك بعض الشروط التي يجب توفرها للتأكد من سلامة وصحة إجراء تحليل الانحدار وهي: أ- وجوب أن تكون البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً (Normal Distribution)

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

ج- وجوب عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة (Correlations)

وفي حال عدم توفر هذه الشروط يجب استخدام (Non-Parametric Tests)

اختبار التوزيع الطبيعي (Test of Normality)

ولاختبار أن البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً، تم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov. ويتضح من الجدول رقم (3) واعتماداً على إختبار Kolmogorov-Smirnov أنه لا يوجد فروقات ذات دلالة احصائية لجميع متغيرات الدراسة عند مستوى دلالة $(p \leq 0.05)$. وهذا يشير إلى أن البيانات التي تم الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة موزعة طبيعياً مما يؤدي إلى تحقيق الشرط الأول الوارد في الفقرة أ أعلاه.

اختبار استقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity)

لاختبار استقلالية متغيرات الدراسة وعدم تداخلها مع بعضها البعض، فقد استخدم الباحث القيم الإحصائية لـ Tolerance و Variance Inflation Rate. للتأكد من استقلالية متغيرات الدراسة يفترض أن تكون قيم Tolerance أكبر من 0.20 وقيم VIF أقل من 10 (Hair et al., 2006). وبالرجوع إلى الجدول رقم (3) وتحديدًا إلى قيم Tolerance وقيم VIF يلاحظ تأكيد النتائج على استقلالية متغيرات الدراسة المستقلة وعدم تداخلها مع بعضها البعض مما يؤدي إلى تحقيق الشرط الثاني الوارد في الفقرة ب أعلاه.

التنظيمي والتمكين النفسي للعاملين. ويبين الجدول أن أفراد عينة الدراسة توزعوا حسب موقعهم الوظيفي كما يلي: كانت النسبة الأكبر (46.7) من الموظفين، و(28.9) مشرفين، و(17.8) رئيس قسم، و(6.7) مدير. وهذه النتيجة تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يمثلون كافة الفئات المستخدمة لنظام تخطيط موارد المنظمة وعدم اقتصرها على فئة محددة كالعاملين فقط أو المديرين ورؤساء الأقسام فقط. وهذا يساهم في إمكانية تعميم نتائج الدراسة على كافة الفئات الوظيفية فيما يتعلق بجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في تعزيز الالتزام التنظيمي والتمكين النفسي للعاملين. ويوضح الجدول أن أفراد عينة الدراسة توزعوا حسب عدد سنوات الخبرة كما يلي: أن حوالي ثلاثة أرباع أفراد عينة الدراسة (74.4%) لديهم أكثر من 16 سنة خبرة، في حين أن (11.1%) يمتلكون بين 5 إلى 10 سنوات خبرة، و(8.9%) يمتلكون بين 11 و 16 سنة خبرة، وأقلها (5.6%) كانت للعاملين الذين يمتلكون أقل من 5 سنوات خبرة. وتشير هذه النتيجة إلى أن أفراد عينة الدراسة لديهم عدد سنوات خبرة كافية تمكنهم من الحكم على جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الشركة وأثره على الالتزام التنظيمي والتمكين النفسي للعاملين. كما يتوقع أن تعكس آراء أفراد عينة الدراسة الأثر الفعلي لنظام تخطيط موارد المنظمة في تحسين الالتزام التنظيمي والتمكين النفسي للعاملين خلال سنوات تنفيذ وتفعيل استخدام النظام لما يتمتع به أفراد عينة الدراسة. كما يبين الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة (93.3%) اتفقوا بأن الشركة قامت بتعديل نظام تخطيط موارد المنظمة ليتوافق مع عمليات الشركة الحالية. وهذه النتيجة تشير إلى أن نظام تخطيط موارد المنظمة بالرغم أنه يحتوي على أفضل ممارسات الأعمال إلا أنه لا يعني بالضرورة أنه يتوافق مع عمليات الأعمال للشركات المختلفة في قطاعات مختلفة. والجدول رقم (8) يوضح آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة. وأخيراً، يوضح الجدول أن أكثر من ثلثي أفراد عينة الدراسة أشاروا إلى أن نظام تخطيط موارد المنظمة تم تنفيذه على مستوى الشركة ككل بنسبة (78.9%). وهذه النتيجة تشير إلى أن تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة على مستوى الشركة ككل يؤدي إلى تحسين الأداء الكلي للشركة من خلال تحسين إنتاجية العاملين وزيادة التنسيق بين الوحدات والدوائر الوظيفية في الشركة وتحسين

الجدول رقم (3) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام Kolmogorov-Smirnov

Tolerance	VIF	Sig.	Kolmogorov-Smirnov Z	متغيرات الدراسة
0.45	2.21	080.	1.26	جودة النظام
0.37	2.71	130.	1.17	جودة المعلومات
0.37	2.71	0.26	1.06	جودة الخدمات
0.69	1.45	0.31	1.70	الالتزام العاطفي
0.53	1.87	0.85	0.61	الالتزام المستمر
0.51	1.95	0.23	1.04	الالتزام المعياري
-----	-----	0.09	1.16	المعنى المدرك
-----	-----	0.22	0.89	الكفاية المدركة
-----	-----	0.41	1.19	حرية التصرف
-----	-----	0.11	0.89	التأثير المدرك

(tests) . وبالرجوع إلى الجدول رقم (4) فإننا نلاحظ أن درجة ارتباط كل متغير مع متغيرات الدراسة المستقلة الأخرى اقل من 70% (Hair et al. 2006) الحد الأعلى المسموح به من الارتباط بين متغيرين مستقلين، وإذا ما زادت درجة الارتباط عن ذلك فإنه يتوجب دمج المتغيرين في متغير واحد. وهذا يؤكد تحقيق الشرط الثالث الوارد في البند ج أعلاه. ولذلك، فإن النتائج الواردة في الجدول رقم (4) تؤكد استقلالية متغيرات الدراسة عن بعضها البعض وتعزز اختبارات الاستقلالية السابقة. وعليه، يمكن استخدام تحليل الانحدار المختلفة للإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها.

اختبار معامل الارتباط (Bivariate Pearson Correlation)

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون (Bivariate Pearson Correlation) للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين متغيرات الدراسة المستقلة واستقلاليتها عن بعضها البعض الأمر الذي يبرر وجودها مستقلة وغير ذلك لابد من دمجها مع بعضها البعض في متغير واحد. ولذلك، فإن هذا الاختبار يعزز من درجة التأكد من استقلالية المتغيرات وعدم تداخلها مع بعضها البعض وبالتالي يؤكد صلاحيتها وجاهزيتها لتحليلات واختبارات الانحدار (Regression Analyses)

الجدول رقم (4) اختبار معامل الارتباط (Bivariate Pearson Correlation)

متغيرات الدراسة	جودة النظام	جودة المعلومات	جودة الخدمات	الالتزام العاطفي	الالتزام المستمر	الالتزام المعياري	المعنى المدرك	الكفاية المدركة	حرية التصرف	التأثير المدرك
جودة النظام	1.00									
جودة المعلومات	0.45**	1.00								
جودة الخدمات	0.40**	0.36**	1.00							

متغيرات الدراسة	جودة النظام	جودة المعلومات	جودة الخدمات	الالتزام العاطفي	الالتزام المستمر	الالتزام المعياري	المعنى المدرك	الكفاية المدركة	حرية التصرف	التأثير المدرك
الالتزام العاطفي	0.21	0.22*	0.20	1.00						
الالتزام المستمر	0.24*	0.37**	0.51**	0.41**	1.00					
الالتزام المعياري	0.26*	0.31**	0.45**	0.52**	0.61**	1.00				
المعنى المدرك	0.31**	0.31**	0.39**	0.56**	0.35**	0.50**	1.00			
الكفاية المدركة	0.20	0.19	0.24*	0.19	0.23*	0.38**	0.52**	1.00		
حرية التصرف	0.39**	0.31**	0.32**	0.38**	0.40**	0.41**	0.27**	0.38**	1.00	
التأثير المدرك	0.30**	0.19	0.17	0.50**	0.27*	0.44**	0.46**	0.24*	0.43**	1.00

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.01$)

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى (H01): لا يوجد أثر لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين عند مستوى

دلالة ($\alpha \leq 0.05$). لاختبار الفرضية الأولى تم استخدام اختبار الانحدار البسيط والجدول (5) يوضح ذلك.

الجدول رقم (5) اختبار الانحدار البسيط للفرضية الأولى

R	Beta	R ²	Adjusted R ²	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية (p)
الارتباط	اتجاه العلاقة وقوتها	معامل التحديد (التأثير)			
0.42	0.42	0.17	0.16	18.290	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

واعتماداً على قيمة Adjusted R² فإن القدرة التفسيرية والتنبؤية (التباين) لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين بلغت 16%. وهذا يشير إلى أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في جودة نظام تخطيط موارد المنظمة يقابله زيادة مقدارها (16%) من الوحدة في الالتزام التنظيمي للعاملين. وعليه، نرفض الفرضية الصفرية ونقبل

يتضح من الجدول (5) أن القيمة الاحصائية (F) بلغت (18.290) بمستوى دلالة احصائية أقل من 5% (0.000). وهذا يشير إلى أنه يوجد أثر لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين. وتشير قيمة Beta إلى أن العلاقة بين جودة نظام تخطيط موارد المنظمة والالتزام التنظيمي للعاملين هي إيجابية وتبلغ قوة هذه العلاقة 42%.

العمل (كجودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمات). وللتعرف على أثر أبعاد جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد، كما في الجدول رقم (6).

البديلة التي تنص على وجود أثر لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يدل على أن جودة نظام تخطيط موارد المنظمة يمكن أن تعزز من الالتزام التنظيمي للعاملين إذا ما توفرت في النظام المزايا التي تتوافق مع متطلبات مهام

الجدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين

جودة نظام تخطيط موارد المنظمة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
جودة النظام	0.10	0.16	0.08	0.62	0.54
جودة المعلومات	0.20	0.37	0.08	0.54	0.59
جودة الخدمات	0.96	0.26	0.50	3.67	0.00*

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

النظام وجودة المعلومات التي يوفرها تقود إلى زيادة معرفة العاملين وألفتهم للنظام وبالتالي القدرة على اتخاذ قرارات رشيدة تؤدي إلى تقليل حالة عدم التأكد التي عادة ما تواجه العاملين في أدائهم لمهامهم.

الفرضية الثانية (H_{02}): لا يوجد أثر لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي للعاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). لاختبار الفرضية الثانية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط والجدول (7) يوضح ذلك.

يتضح من الجدول رقم (6)، وبمتابعة قيم اختبار (t) أن بعد (جودة الخدمات) له أثر ذو دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي للعاملين، إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.67)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، ولكن لم يتبين أي أثر لـ (لجودة النظام وجودة المعلومات) في الالتزام التنظيمي للعاملين، فقد بلغت قيم (t) (0.54، 0.62) على التوالي وغير دالة إحصائياً (0.54، 0.59) عند مستوى دلالة أقل من (0.05). وهذه النتيجة غير متوقعة إذ أن جودة

الجدول رقم (7) اختبار الانحدار البسيط للفرضية الثانية

R	Beta	R ²	معامل التحديد (التأثير)	Adjusted R ²	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية (p)
0.42	0.42	0.18	0.18	0.17	18.645	*0.000

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

إيجابي وتبلغ قوة هذه العلاقة 42%. واعتماداً على قيمة Adjusted R² فإن القدرة التفسيرية والتنبؤية (التباين) لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي للعاملين بلغت 17%. وهذا يشير إلى أن التغيير بمقدار وحدة واحدة في جودة نظام تخطيط موارد المنظمة يقابله تغيير مقداره (17%) من الوحدة في التمكين النفسي للعاملين. وعليه،

يتضح من الجدول رقم (7) أن القيمة الاحصائية (F) بلغت (18.645) بمستوى دلالة احصائية أقل من 5% (0.000). وهذا يشير إلى أنه توجد علاقة أثر إيجابية ذات دلالة إحصائية لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي للعاملين. وتشير قيمة Beta إلى أن أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي للعاملين

تعزيز التمكين النفسي للعاملين والذي بدوره قد يقود إلى تحسين انتاجيتهم. وللتعرف على أثر أبعاد جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد، كما في الجدول رقم (8).

نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة التي تنص على وجود أثر إيجابي لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي للعاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة تشير إلى أن جودة نظام تخطيط موارد المنظمة يساعد على

الجدول رقم (8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي للعاملين

جودة نظام تخطيط موارد المنظمة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
جودة النظام	0.22	0.11	0.29	2.03	0.04*
جودة المعلومات	0.03	0.26	0.02	0.12	0.91
جودة الخدمات	0.25	0.19	0.20	1.37	0.18

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

المعلومات وجودة الخدمات تعززان قدرة العاملين على تنفيذ مهامهم والسيطرة عليها وتمنحهم الكفاية والقدرة على التأثير على مهام الآخرين في دائرتهم أو الدوائر الوظيفية الأخرى. الفرضية الثالثة (H03): لا يوجد أثر للتمكين النفسي للعاملين في الالتزام التنظيمي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ولاختبار الفرضية الثالثة تم استخدام اختبار الانحدار البسيط والجدول (9) يوضح ذلك.

يتضح من الجدول رقم (8)، وبمتابعة قيم اختبار (t) أن بعد (جودة النظام) له أثر ذو دلالة إحصائية في التمكين النفسي للعاملين، إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (2.03)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، ولكن لم يتبين أي أثر لـ (الجودة المعلومات وجودة الخدمات) في التمكين النفسي للعاملين، فقد بلغت قيم (t) (1.37، 0.12) على التوالي وغير دالة إحصائياً (0.91، 0.18) عند مستوى دلالة أقل من (0.05). وهذه النتيجة غير متوقعة إذ أن جودة

الجدول رقم (9) اختبار الانحدار البسيط للفرضية الثالثة

R الارتباط	Beta اتجاه العلاقة وقوتها	R ² معامل التحديد (التأثير)	Adjusted R ²	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية (p)
0.58	0.58	0.34	0.33	45.304	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

(التباين) للتمكين النفسي في الالتزام التنظيمي للعاملين بلغت 33%. وهذا يشير إلى أن التغيير بمقدار وحدة واحدة في التمكين النفسي يقابله تغيير مقداره (33%) من الوحدة في الالتزام التنظيمي للعاملين. وعليه، نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة التي تنص على وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتمكين النفسي في الالتزام التنظيمي للعاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة تشير إلى أن زيادة

يتضح من الجدول (9) أن القيمة الاحصائية (F) بلغت (45.304) بمستوى دلالة احصائية أقل من 5% (0.000). وهذا يشير إلى أنه توجد علاقة أثر إيجابية ذات دلالة إحصائية للتمكين النفسي في الالتزام التنظيمي للعاملين. وتشير قيمة Beta إلى أن أثر التمكين النفسي في الالتزام التنظيمي هو إيجابي وتبلغ قوة هذه العلاقة 58%. واعتماداً على قيمة Adjusted R² فإن القدرة التفسيرية والتنبؤية

التمكين النفسي للعاملين، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد، كما في الجدول رقم (10).

التمكين النفسي للعاملين تقود إلى زيادة الالتزام التنظيمي للعاملين. وللتعرف على أثر أبعاد التمكين النفسي في الالتزام

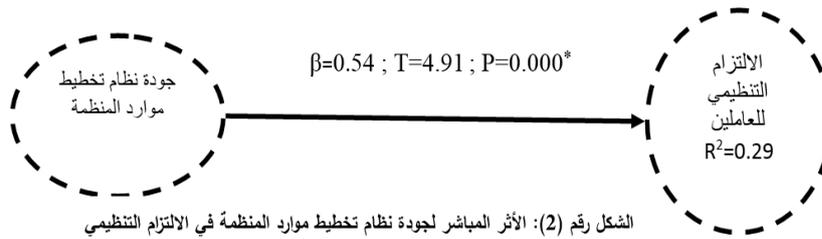
الجدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد التمكين النفسي في الالتزام التنظيمي للعاملين

التمكين النفسي للعاملين	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
المعنى المدرك	1.49	0.51	0.33	2.93	0.004*
الكفاية المدركة	0.13	0.57	0.02	0.22	0.82
حرية التصرف	1.10	0.51	0.24	2.15	0.03*
التأثير المدرك	0.77	0.40	0.20	1.93	0.05*

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)

الفرضية الرابعة (H04): لا يوجد دور وسيط للتمكين النفسي في أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ولفحص دور التمكين النفسي في أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين تم استخدام فحص المسار (Path Analysis) باستخدام Smart PLS V.3 والذي يعتمد منهج (SEM) Structural Equation Modeling والذي يعد ضرورياً لاختبار الدور الوسيط لمتغير ما في أثر متغير مستقل في متغير تابع. ويمكن اختبار الدور الوسيط في هذه الحالة على مرحلتين: أولاً: العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع دون وجود المتغير الوسيط. وثانياً: العلاقة غير المباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع بوجود المتغير الوسيط. والشكل رقم (2) يوضح الأثر المباشر لتكامل جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين.

يتضح من الجدول رقم (10)، وبمتابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد التمكين النفسي المتمثلة بـ (المعنى المدرك، وحرية التصرف، والتأثير المدرك) لها أثر ذو دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي للعاملين، إذ بلغت قيمة (t) المحسوبة (1.93، 2.15، 2.93) على التوالي، وهي قيم معنوية (0.004، 0.03، 0.05) عند مستوى دلالة ($p \leq 0.05$)، ولكن لم يثبت أي أثر للكفاية المدركة في الالتزام التنظيمي للعاملين، فقد بلغت قيم (t) (0.22) وهي غير دالة إحصائياً (0.82) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. وهذه النتيجة تدل على أن زيادة شعور العاملين بمعنى المهام التي يقومون بها، وقدرتهم على السيطرة على جدولتها وتحديد أولويتها وتنفيذها وفقاً للإطار الزمني الذي يروونه مناسباً سيزيد من التزامهم نحو الشركة، كما أن شعورهم بأهمية التأثير على المهام التي يقوم بها العاملون الآخرون يمنحهم مزيد من الأهمية والاعتبار وبالتالي يزيد التزامهم التنظيمي.



جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين ونقبل الفرضية البديلة.

النتائج والتوصيات

تناولت هذه الدراسة أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي من خلال التمكين النفسي للعاملين كإحدى الظواهر الإدارية التي أصبحت تؤرق الباحثين والمديرين على حد سواء خاصة في ظل تزايد حالات الفشل التي يواجهها تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة. فنظام تخطيط موارد المنظمة جاء لتلافي العيوب الواردة في النظم التقليدية الموروثة لكنه أيضاً لم يخلُ من التحديات والاختلافات التي تواجهها الشركات عند التنفيذ الفعلي للنظام. ونظراً لقلّة الدراسات العربية التي تناولت العلاقة المباشرة بين جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي والالتزام التنظيمي للعاملين في البيئة العربية بشكل عام والأردنية بشكل خاص فإنه يصبح من الصعوبة التحقق من دقة النتائج التي تم التوصل إليها على الرغم من اتباع سلسلة من خطوات البحث العلمي الرصينة والمقيدة بحيث يكون تدخل الباحثان في الظاهرة تحت الدراسة إدى ما يمكن.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي أسهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار صحة فرضياتها. ويمكن الإشارة إلى أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بناءً على استجابات أفراد عينة الدراسة كالاتي: أظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور بنسبة (92.2%) من أفراد عينة الدراسة. وهذه النتيجة متوقعة لسببين: الأول: أن البيئة الأردنية تمنح أولوية التعيين للذكور خاصة في بعض المهن التي لا تستطيع الإناث القيام بها. ثانياً: نظراً للتوزيع الجغرافي لشركة البوتاس العربية في مناطق نائية يمثل بيئة غير محبذة لعمل الإناث. وبينت النتائج إن غالبية أفراد عينة الدراسة (80.0%) كانت أعمارهم أكثر من 36 سنة. وهذه النتيجة تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة متوسطو العمر وقادرون على استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة بشكل فعال ويمكنهم تنمية قدراتهم في استخدام أية وظائف جديدة يتيحها النظام.

وأظهرت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة (73.3%)

ويتضح من الشكل رقم (2) أن معامل المسار للعلاقة المباشرة = 0.54 وهو دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 $\alpha \leq$ وجود نظام تخطيط موارد المنظمة قادر على تفسير (0.29) $R^2 =$ من التباين في الالتزام التنظيمي للعاملين. وهذا يشير إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية لجودة استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي في شركة البوتاس العربية، الأمر الذي يؤكد ويعزز نتائج تحليل الانحدار للفرضية الأولى أعلاه. أما الشكل رقم (3) يبين اختبار الأثر غير المباشر لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي بوجود التمكين النفسي للعاملين كمتغير وسيط.

يتضح من الشكل رقم (3) أن علاقة الأثر المباشر بين جودة نظام تخطيط موارد المنظمة و الالتزام التنظيمي للعاملين غير دالة إحصائياً $\beta = 0.20$; $T = 1.77$; $P = 0.08$ عند $\alpha \leq 0.05$ كما أن معامل المسار المباشر بين جودة نظام تخطيط موارد المنظمة والتمكين النفسي للعاملين دال إحصائياً $\beta = 0.47$; $T = 5.31$; $P = 0.000$ * إضافة إلى أن معامل المسار المباشر بين التمكين النفسي والالتزام التنظيمي أيضاً دال إحصائياً $\beta = 0.60$; $T = 5.65$; $P = 0.000$ * وهناك شرطان أساسيان لوجود دور وسيط سواء كان دوراً وسيطاً جزئياً أو كلياً: أولاً: يجب أن تكون معاملات المسارات غير المباشرة ذات دلالة إحصائية، وثانياً: يجب أن تقل قيمة المسار المباشر أو تصبح غير دالة إحصائياً (إحصائية Hair et al. 2013). وعليه، فإن النتائج الواردة في الشكل رقم (3) حققت الشرطين الواجب توفرهما لقيام التمكين النفسي بدور وسيط في أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين. ولذلك، يمكن حساب الأثر غير المباشر وفقاً للمعادلة التالية: $P2.P3 = (0.47 \times 0.60) = 0.28$ في حين أن الأثر الكلي $0.54 = P1 + P2.P3$ $0.82 = 0.60 \times 0.47$ وليبيان مقدار التباين في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة لابد من حساب: $VAF = P2.P3 / (P2.P3 + P1) = 0.28 / (0.28 + 0.54) = 0.34$ وهذا يشير إلى أن التمكين النفسي للعاملين يلعب دور وسيط جزئي في أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين. وعليه، نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود دور وسيط للتمكين النفسي في أثر

سلوك ومواقف المستخدمين النهائيين. ويعود هذا الاختلاف إلى جودة خصائص النظام والمعلومات والخدمات التي يوفرها نظام تخطيط موارد المنظمة. فكلما تمتع النظام بجودة عالية (جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمات)، كلما زاد الالتزام التنظيمي للعاملين.

كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في التمكين النفسي للعاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وأكدت هذه النتيجة اقتراحات الدراسات السابقة (Sehgal & Stewart, 2004; Elmes et al. 2005; Kayas et al. 2008; Benders et al. 2009; Murphy and Chang, 2012; Maas et al. 2014).

أن الخصائص التي يتيحها نظام تخطيط موارد المنظمة المتعلقة بجودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمات (Hsu et al. 2015) يمكن أن تعزز من الالتزام التنظيمي للعاملين. كما بينت النتائج وجود أثر للتمكين النفسي للعاملين في الالتزام التنظيمي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة أتفقت مع نتائج الدراسات السابقة (Avolio et al. 2004; Bahtangar et al. 2007; Bordin et al. 2007; Chen and Chen, 2008; Chiang and Jang, 2008; Jo and Shim, 2010; Ahmad and Oranye (2010); Jha, 2011; Raub and Robert, 2012). من أن توفر بيئة تمكن العاملين من القيام بمهام عملهم وتمنحهم سلطة اتخاذ القرارات اللازمة تؤدي إلى زيادة انتماء وولاء العاملين لعملهم ولشركاتهم وتعزيز بقائهم في العمل لأطول فترة زمنية ممكنة. على الرغم أن الدراسات السابقة، أكدت العلاقة بين التمكين والالتزام التنظيمي إلا أنها لم تربط بين التمكين النفسي الناجم عن استخدام أحد أحدث النظم التكنولوجية المستخدمة في الشركات الحديثة هذه الأيام. وهذه تمثل إضافة لهذه الدراسة من بنائها على الدراسات السابقة وتوسعت العلاقة المفترضة في بيئة نظام تخطيط موارد المنظمة.

التوصيات

التوصيات العلمية

على الرغم من توخي الباحثين أعلى درجات الدقة في

يحملون الدرجة الجامعية الأولى البكالوريوس. وهذه النتيجة تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة لديهم معرفة ومهارات كافية لاستخدام نظام تخطيط موارد المنظمة بجودة، إذ أن معظم الجامعات الأردنية والكلية المتوسطة تمنح مواد مختلفة تتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة للطلبة غير المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات. وبينت النتائج كذلك أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة (46.7%) كانوا من الموظفين. وهذه النتيجة تشير إلى أن الموظفين هم من يستخدمون نظام تخطيط موارد المنظمة في تنفيذ مهام عملهم اليومية وبالتالي قادرون على تقييم جودة النظام في تعزيز التزامهم التنظيمي وتمكينهم النفسي. وأشارت النتائج إلى أن حوالي ثلاثة أرباع أفراد عينة الدراسة (74.4%) يمتلكون أكثر من 16 سنة خبرة في الشركة. وهذه النتيجة تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يمتلكون خبرة كافية مع نظام تخطيط موارد المنظمة.

وبينت النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة (93.3%) اتفقوا على أن الشركة قامت بتعديل نظام تخطيط موارد المنظمة ليتوافق مع عمليات الشركة. وهذه النتيجة طبيعية حيث أن نظام تخطيط موارد المنظمة المستخدم مطور في الدول المتقدمة ويمثل أفضل عمليات الأعمال في تلك البيئة ولكن ليس بالضرورة في البيئة الأردنية. كما أظهرت النتائج أن حوالي (80%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا أن نظام تخطيط موارد المنظمة تم تنفيذه على مستوى الشركة ككل. وهذه النتيجة تشير إلى وعي الشركة بأهمية تنفيذ النظام في غالبية الوحدات الوظيفية للإفادة من المنافع التي يحققها النظام من تحسين التنسيق بين الوحدات الوظيفية وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية، وتوفير البيانات والمعلومات في الوقت الحقيقي لطلابها، وتحسين وترشيد القرارات من خلال توفير معلومات وقتية.

وأوضحت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي للعاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة أختلفت مع اقتراحات الدراسات السابقة (Hackman and Oldham, 1980; Morris et al. 2010; Ayyagari et al. 2011; Maier et al. 2015) من أن تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة يمكن أن يقود إلى نتائج عكسية أو حتى سلبية على

مجموعة من التوصيات العملية لمساعدة المديرين في تقليل حالات فشل نظام تخطيط موارد المنظمة وزيادة استخدامه من قبل العاملين كما يلي: ضرورة زيادة جودة معلومات نظام تخطيط موارد المنظمة من خلال توفير قاعدة بيانات شاملة ومرنة تمكن المستخدمين النهائيين من استرجاع المعلومات المطلوبة بالوقت المحدد. وضرورة زيادة جودة نظام تخطيط موارد المنظمة من خلال توفير خصائص فنية في النظام تمكن المستخدمين النهائيين من استخدام النظام بسهولة وسرعة وامكانية دمج ونقل البيانات من تطبيق إلى آخر. كما يستطيع المديرين زيادة الالتزام التنظيمي للعاملين من خلال زيادة جودة نظام تخطيط موارد المنظمة وجودة المعلومات التي يحتويها. ويستطيع المديرين تعزيز التمكين النفسي للعاملين من خلال ضمان جودة نظام تخطيط موارد المنظمة وجودة مخرجات معلوماته وجودة الخدمات المصاحبة لتنفيذه. ويمكن للمديرين من تعزيز الأثر الإيجابي لجودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي من خلال زيادة وتفعيل قدرة النظام على زيادة الشعور بالتمكين النفسي من خلال السيطرة على المهام المنوي القيام بها وأهمية نتائجها على أداء مهام الآخرين. ويستطيع المديرين زيادة الالتزام التنظيمي للعاملين من خلال التركيز على المعنى المدرك، وحرية التصرف، والتأثير المدرك للعمل الذي يقومون به من خلال تفعيل استخدام نظام تخطيط موارد المنظمة في جميع الوحدات الوظيفية التابعة للشركة. وأخيراً، ويمكن زيادة الالتزام التنظيمي للعاملين من خلال زيادة إدراكهم للتمكين النفسي الذي يمنحه إياهم نظام تخطيط موارد المنظمة من خلال الدخول إلى البيانات في الوقت الحقيقي واستقلالية وحرية التصرف في المهام المطلوبة وزيادة شعورهم بأهمية عملهم في التأثير على تنفيذ أعمال الآخرين.

اتباع اساليب البحث العلمي، إلا أن هذه الدراسة كغيرها من الدراسات واجهت مجموعة من المحددات التي تحد من تعميم نتائجها على جميع الشركات. هذه الدراسة اعتمدت على الاستبانة كأداة وحيدة لجمع البيانات وهذه الأداة لا تخلو من التحيز، كما أنها تعكس اتجاهات ومواقف المستجيبين لحظة إجابة فقراتها. لذلك، فإن الباحثين مدعوون لاستخدام أدوات أخرى كالمقابلة والملاحظة لفهم تطور الظاهرة خلال فترة زمنية طويلة. كذلك، اعتمدت الدراسة الحالية على المستخدمين النهائيين لنظام تخطيط موارد المنظمة في شركة واحدة (شركة البوتاس العربية) وهذا يحد من تعميم النتائج فقط على الشركة نفسها. لذلك، لا بد من إعادة اختبار نفس نموذج الدراسة على عينة أوسع للتحقق من ثبات النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة. ويستطيع الباحثون تطبيق أنموذج الدراسة على قطاعات صناعية أو خدمية أخرى للتحقق من مصداقية النموذج. هذه الدراسة لم تتمكن من إيجاد أي أثر للكفاية المدركة في الالتزام التنظيمي للعاملين، فالدراسات المستقبلية مدعوة للتعرف على اسباب عدم وجود أثر للكفاية المدركة في الالتزام التنظيمي للعاملين. وكذلك التعرف على أسباب عدم وجود أثر لجودة النظام وجودة المعلومات في التمكين النفسي للعاملين. وأخيراً، تمكنت هذه الدراسة من إيجاد دور وسيط جزئي للتمكين النفسي في أثر جودة نظام تخطيط موارد المنظمة في الالتزام التنظيمي، فالباحثون مدعوون للتحقق من هذه النتيجة من خلال استخدام أدوات جمع بيانات أخرى غير الاستبانة.

التوصيات العملية

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن صياغة

المراجع

المراجع الاجنبية

- Ahmad, N., and Oranye, N. O. (2010), Empowerment, job satisfaction and organizational commitment: a comparative analysis of nurses working in Malaysia and England. *Journal of Nursing Management*, 18(5): 582-591.
- Albrecht, S. L., and Andretta, M. (2011), The influence of empowering leadership, empowerment and engagement on affective commitment and turnover intentions in

- community health service workers: Test of a model. *Leadership in Health Services*, 24(3): 228-237.
- Allen, N. J., and Meyer, J. P. (1990), The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1): 1-18.
- Almahamid, S. and Awsi, O. (2015) Perceived Organizational

- ERP Benefits for SMEs: Middle Eastern Perspective. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 10, 145-172.
- Alter, S. (2002). The work system method for understanding information systems and information systems research. *Communications of the Association for Information Systems*, 9(1), 6.
- Avolio, B. J., Zhu, W., Koh, W., and Bhatia, P. (2004), Transformational leadership and organizational commitment: Mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance. *Journal of organizational behavior*, 25(8): 951-968.
- Ayyagari, R., Grover, V., and Purvis, R. (2011), Technostress: technological antecedents and implications. *MIS quarterly*, 35(4): 831-858.
- Benders, J., Schouteten, R., and Aoulad el Kadi, M. (2009), ERP-systems and job content: a case study of HR-assistants. *Personnel Review*, 38(6): 641-654.
- Bhatnagar, J. (2007), Predictors of organizational commitment in India: strategic HR roles, organizational learning capability and psychological empowerment. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(10): 1782-1811.
- Bhattacharjee, A. (2001), Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model. *MIS quarterly*: 351-370.
- Bordin, C., Bartram, T., and Casimir, G. (2006), The antecedents and consequences of psychological empowerment among Singaporean IT employees. *Management Research News*, 30(1): 34-46.
- Bradley, J. (2008), Management based critical success factors in the implementation of Enterprise Resource Planning systems. *International Journal of Accounting Information Systems*, 9(3): 175-200.
- Chen, H. F., and Chen, Y. C. (2008), The impact of work redesign and psychological empowerment on organizational commitment in a changing environment: An example from Taiwan's state-owned enterprises. *Public Personnel Management*, 37(3): 279-302.
- Chiang, C. F., and Jang, S. S. (2008), The antecedents and consequences of psychological empowerment: the case of Taiwan's hotel companies. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 32(1): 40-61.
- Conger, J. A., and Kanungo, R. N. (1988), The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of management review*, 13(3): 471-482.
- Davenport, T. H., Harris, J. G., and Cantrell, S. 2004. Enterprise systems and ongoing process change. *Business Process Management Journal*, 10(1): 16-26.
- Delone, W. H., and McLean, E. R. (2003,) The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Dery, K., Grant, D., Harley, B., and Wright, C. (2006). Work, organisation and Enterprise Resource Planning systems: an alternative research agenda. *New Technology, Work and Employment*, 21(3): 199-214.
- Elmes, M. B., Strong, D. M., and Volkoff, O. (2005), Panoptic empowerment and reflective conformity in enterprise systems-enabled organizations. *Information and Organization*, 15(1): 1-37.
- Gable, G. G., Sedera, D., and Chan, T. (2008), Re-conceptualizing information system success: The IS-impact measurement model. *Journal of the association for information systems*, 9(7): 18.
- Hackman, J. R., and Oldham, G. R. (1980), *Work Redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L. (2006), *Multivariate data analysis* (Vol. 6). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., and Sarstedt, M. (2013), *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hawari, A. A., and Heeks, R. (2010), Explaining ERP failure in a developing country: a Jordanian case study. *Journal of Enterprise Information Management*, 23(2): 135-160.
- Hsieh, J. P. A., and Wang, W. (2007). Explaining employees'

- extended use of complex information systems. *European Journal of Information Systems*, 16(3): 216-227.
- Hsu, P. F., Yen, H. R., and Chung, J. C. (2015), Assessing ERP post-implementation success at the individual level: Revisiting the role of service quality. *Information & Management*. In Press.
- Ifinedo, P. (2011), Internal IT knowledge and expertise as antecedents of ERP system effectiveness: an empirical investigation. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 21(1): 1-23.
- Jha, S. (2011), Influence of psychological empowerment on affective, normative and continuance commitment: A study in the Indian IT industry. *Journal of Indian Business Research*, 3(4): 263-282.
- Joo, B. K., and Shim, J. H. (2010), Psychological empowerment and organizational commitment: the moderating effect of organizational learning culture. *Human Resource Development International*, 13(4): 425-441.
- Jose, G., and Mampilly, S. R. (2014), Psychological Empowerment as a Predictor of Employee Engagement: An Empirical Attestation. *Global Business Review*, 15(1), 93-104.
- Kayas, O. G., McLean, R., Hines, T., and Wright, G. H. (2008), The panoptic gaze: Analysing the interaction between enterprise resource planning technology and organisational culture. *International journal of information management*, 28(6): 446-452.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., and Sparrowe, R. T. (2000), An examination of the mediating role of psychological empowerment on the relations between the job, interpersonal relationships, and work outcomes. *Journal of applied psychology*, 85(3): 407.
- Maas, J. B., Fenema, P. C., and Soeters, J. (2014), ERP system usage: the role of control and empowerment. *New Technology, Work and Employment*, 29(1): 88-103.
- Maier, C., Laumer, S., and Weinert, C. (2015), Enterprise resource planning systems induced stress: a comparative empirical analysis with young and elderly SAP users. *Proceedings of 12th International Conference on Wirtschaftsinformatik*, Paper 93, 1361-1406. March 4-6, Osnabrück, Germany.
- Morris, M. G., and Venkatesh, V. (2010), Job characteristics and job satisfaction: understanding the role of enterprise resource. *Management Information Systems Quarterly*, 34(1): 143-161.
- Murphy, G. D., Chang, A., and Unsworth, K. (2012), Differential effects of ERP systems on user outcomes-a longitudinal investigation. *New Technology, Work and Employment*, 27(2): 147-162.
- Ongori, H., and Shunda, J. P. W. (2008). Managing behind the scenes: employee empowerment. *International Journal Applied Economic*, 2(2): 84-94.
- Pan, K., Baptista Nunes, M., and Chao Peng, G. (2011), Risks affecting ERP post-implementation: insights from a large Chinese manufacturing group. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 22(1): 107-130.
- Ram, J., Corkindale, D., and Wu, M. L. (2013). Examining the role of system quality in ERP projects. *Industrial Management & Data Systems*, 113(3): 350-366.
- Raub, S., and Robert, C. (2013), Empowerment, organizational commitment, and voice behavior in the hospitality industry evidence from a multinational sample. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2): 136-148.
- Sehgal, R. and Stewart, G. (2004), Exploring the Relationship between User Empowerment and Enterprise System Success Measures, AMCIS Proceedings, New York, USA.
- Spreitzer, G. M. (1995), Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of management Journal*, 38(5): 1442-1465.
- Ugboro, I. O. (2006), Organizational commitment, job redesign, employee empowerment and intent to quit among survivors of restructuring and downsizing. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 7(3): 232-257.
- Wong Humborstad, S. I., and Perry, C. (2011) Employee empowerment, job satisfaction and organizational commitment: an in-depth empirical investigation. *Chinese Management Studies*, 5(3): 325-344.

Influence of Enterprise Resource Planning System Quality on Employees' Psychological Empowerment and Organizational Commitment: An Empirical Study on the Arab Potash Company

Soud Almahamid¹ and Mouhammd Al-Kasasbeh²

ABSTRACT

This study aims to show the influence of enterprise resource planning system (hereafter called ERP) on employees' psychological empowerment and organizational commitment in the Arab Potash Company. The study sample consisted of all managers, heads, supervisors and workers who are end - users of ERP. In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire was developed based on related studies. It consisted of (63) statements and was distributed to the research sample that was composed of (120) end-users, where (100) questionnaire forms were retrieved. Only (90) questionnaire forms were suitable for further analysis, representing (75%) of the distributed questionnaire forms. The study arrived at a set of results, the most important of which is that there is an influence for ERP quality on employee psychological empowerment and organizational commitment. There is an influence for employees' psychological empowerment on employees' organizational commitment. There is a partial mediating role for employees' psychological empowerment in the impact of ERP quality on employees' organizational commitment. The study recommends that managers at the Arab Potash Company should enhance employees' psychological empowerment by ensuring a high ERP quality, along with its information quality and service quality.

Keywords: ERP system quality, Psychological empowerment, Organizational commitment.

¹ Middle East University, Faculty of Business, Head of Business Administration, Amman, Jordan.

² Ministry of Education, Directorate of education of Southern Agwars, Alkarak, Jordan.

Received on 1/3/2016 and Accepted for Publication on 5/7/2017.