

المستخلص العربي:

في الوقت الحاضر، أنظمة المعلومات الحديثة و التكنولوجيات المبتكرة هي جزء لا يتجزأ من معظم قطاعات الأعمال، التي بدورها تدعم ثقافة التخطيط الإستراتيجي والعمليات التشغيلية. وخلال السنوات الأخيرة، برزت العديد من هذه الأنظمة و التقنيات الإبداعية. أحد أهم الأمثلة على ذلك، نظام تخطيط الموارد المؤسسية حيث يعتبر أحد أكبر أنظمة المعلومات التي تدعم بشكل كبير قطاعات الأعمال وتساعد في عمليات اتخاذ القرارات الاستراتيجية. هذه الدراسة تسلط الضوء على واحدة من القضايا المهمة المتعلقة بتنفيذ أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية وهي: محددات قبول و نجاح هذه الأنظمة. تركز هذه الدراسة في المرحلة الأولى على مراجعة الأبحاث السابقة لفهم عملية تطور أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية والتعرف على ما تم طرحه من نماذج سابقة لقياس محددات النجاح. في المرحلة التالية، تقوم هذه الدراسة بدمج نموذجين مهمين في تقييم التقنيات الحديثة و أنظمة المعلومات: (١) IS Success Model و (٢) Technology Acceptance Model. بشكل عام لتحقيق هذا الهدف، تم عمل خمسة دراسات حالة لمنظمات مختلفة، كذلك تم استشارة ستة خبراء في هذا المجال. أولاً، تم تحسين النموذج المقترح المبدئي عن طريق استشارة المختصين في هذا المجال في بعض المنظمات السعودية. بناء على ذلك، تم اقتراح بعض التعديلات منها إضافة بعددين جديدة لتقييم النتائج: فوائد المخرجات و العوائد الإستراتيجية. المتغيرات التي تم أخذها بعين الاعتبار في هذا البحث هي كالتالي: (أ) جودة المعلومات (ب) جودة النظام (ج) جودة الخدمة (د) جودة المخرجات (هـ) أهمية (ز) علاقة الوظيفة (ح) الصورة النمطية (ط) إظهار النتائج (ي) المعايير الشخصية (ك) الاستفادة المدركة (ل) سهولة الاستخدام المدركة (م) نية الاستخدام (ن) رضا المستخدمين (س) الفوائد المعلوماتية (ع) العوائد الإستراتيجية. ثانياً، النموذج المعدل تم تطبيقه على خمس دراسات حالة لمعرفة مدى اتفاهم لما تم ذكره من متغيرات. و نتيجة لذلك، تم حذف متغيرين: (١) علاقة الوظيفة و (٢) سهولة الاستخدام المدركة. أخيراً، تم التحقيق في النموذج المقترح عن طريق تطبيقه على منظمة تابعة لقطاع الطيران و متبينة لأحد أشهر أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية. النموذج المقترح في هذه الرسالة له نتائج مترتبة على المدراء بشكل عام في قطاعات الأعمال و التقنية تحثهم على تقييم محددات نجاح مشاريع أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية لمنظماتهم.

Abstract:

Nowadays, the innovative technologies are the main part of the business organizations, which always support their business culture and processes. In recent years, several tools has been introduced. Enterprise Resources Planning (EP) system is one of the information systems, which highly support business ideas and assist in their strategies. This research focuses on one of the challenging issues related with ERP implementation known as; acceptance, performance and success. The research investigated vast literature review to understand the development of ERP and to learn about previous models. At the second stage, this research integrated and modified two models; IS Success Model and Technology Acceptance Model. Overall, there are five case studies and six ERP experts taken part in investigation. Firstly, the integration was refined through ERP experts working in Saudi organization. In addition, the modification were suggested from them by adding two new dimensions; strategic and information benefits. The number of variables used in this research are as follows: (i) Information Quality, (ii) System Quality, (iii) Service Quality, (iv) Output Quality, (v) Job Relevance, (vi) Image, (vii) Result Demonstrability, (viii) Subjective Norm, (ix) Perceived Usefulness, (x) Perceived Ease of Use, (xi) Intention to Use/Use, (xii) User Satisfaction, (xiii) Informational Benefits and (xiv) Strategic benefits. Secondly, the modified model was applied on five case studies. In result, two items from “Job Relevance” and “Perceived Ease of Use” were removed based on the evidence collected from case studies. Finally, the proposed model validated through real case study of ERP system already implemented in Airlines industry. The framework presented in this research has implications on business and technology managers to evaluate the success and impact of ERP system on respective organizations.