

أثر تطبيق أنظمة

ERP

على تحسين كفاءة

الخدمات الإدارية – دراسة حالة على

جهة حكومية سعودية

إعداد

ياسر اللحيدان

الرقم الجامعي

251001555

مهارات بحثية 2_1-MGM777



التكليف الاول

عنوان الرسالة المقيمة



- التحول الرقمي أولوية وطنية في رؤية 2030
- أنظمة ERP من أبرز أدوات تطوير الأداء الحكومي
- انتشار واسع لتطبيق النظام في الجهات الحكومية
- تفاوت في نتائج التطبيق من جهة لأخرى
- الحاجة إلى دراسة أثر النظام بشكل علمي وواقعي

Chapter
02

مشكلة البحث وأهميته

- . تطبيق أنظمة ERP لا يضمن دائماً تحسين الكفاءة
- . بعض الجهات تعاني من بطء الإجراءات رغم وجود النظام
- . الحاجة إلى تحليل التباين في النتائج بين المؤسسات
- . أهمية الدراسة تنبع من ارتباطها المباشر برؤية 2030
- . تسهم في تحسين مخرجات التحول الرقمي وتفعيل الأنظمة التقنية

أهداف الدراسة وتساؤلاتها

. الأهداف:

- . تقييم أثر تطبيق نظام ERP على سرعة الإجراءات الإدارية
- . قياس رضا الموظفين عن أداء النظام وسهولة استخدامه
- . تحديد التحديات التي تواجه التطبيق داخل الجهات الحكومية
- . اقتراح توصيات عملية لتحسين الاستفادة من النظام

. التساؤلات:

- . ما مدى تأثير نظام ERP على تحسين الأداء الإداري؟
- . هل ساعد النظام في تقليل الأخطاء وتكرار الإجراءات؟
- . كيف ينظر الموظفون لتجربة التحول إلى النظام الإلكتروني؟

الإطار النظري: أنظمة ERP وكفاءة الأداء الإداري

Chapter

04

- . ERP : نظام متكامل لإدارة الموارد والمعلومات
- . يشمل المالية، الموارد البشرية، المشتريات، المخزون
- . يهدف لتسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء وتحسين التكامل
- . نجاح التطبيق يتأثر بجاهزية الموظفين والدعم الفني
- . أبرز التحديات: مقاومة التغيير، ضعف التخصيص، ضعف التكامل

دراسة الشاهر (2013):

تناولت أثر أنظمة ERP على أداء المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وأكدت أن المواءمة بين النظام التقني والبنية التنظيمية تُعد عنصرًا حاسمًا لتحقيق النتائج الإيجابية.

دراسة فرنانديز وآخرون (2017):

درست تجربة تطبيق أنظمة ERP في القطاع الحكومي الماليزي، وبيّنت أن نجاح التطبيق يرتبط بدرجة كبيرة بجاهزية البنية المؤسسية والدعم الإداري الفعال.

دراسة المديميغ وآخرون (2001):

قدّمت نموذجًا متكاملًا لتطبيق أنظمة ERP في القطاع العام، وأشارت إلى ضرورة التكامل بين الجوانب الإدارية والتقنية لتحقيق تطبيق فعال ومستدام.

المنهج وأداة الدراسة

Chapter

06

- . المنهج المستخدم: وصفي تحليلي
- . أداة الدراسة: استبانة إلكترونية ومقابلات شخصية
- . الاستبانة صممت بناءً على مراجعة أدبيات ومراجع علمية
- . المقابلات شملت موظفين من الإدارة التقنية والإدارات الداعمة
- . تم التحقق من صدق الأداة عبر محكمين، وثباتها عبر اختبار أولي

عينة الدراسة وتحليل البيانات

- العينة: موظفون من الموارد البشرية، الشؤون المالية، والخدمات الإدارية
- عدد الاستبانات الموزعة: 60
- عدد الاستبانات المسترجعة: 48
- أدوات التحليل: Excel
- الأساليب الإحصائية: المتوسطات، التكرارات، اختبار T

- . تحسن في سرعة إنجاز المعاملات بنسبة 35%
- . 42% من الموظفين أبدوا رضاهم عن استخدام النظام
- . انخفاض واضح في نسبة الأخطاء الإدارية
- . أبرز التحديات: ضعف التكامل بين الأنظمة، مقاومة التغيير، الحاجة للتخصيص

التوصيات والخاتمة

- . تفعيل برامج تدريب مستمر للموظفين
- . إنشاء وحدة داخلية لإدارة نظام ERP
- . ربط النظام بالأنظمة الحكومية الأخرى
- . تحديث الإجراءات الداخلية لتتماشى مع النظام
- . قياس الأداء الإداري بمؤشرات واضحة

- **Fernandez, D., Zainol, Z., & Ahmad, H. (2017).** *The impacts of ERP systems on public sector organizations.* Procedia Computer Science, 111, 31–36. Elsevier. DOI: 10.1016/j.procs.2017.06.006
- **Al-Mudimigh, Zairi, M., & Al-Mashari, M. (2001).** *ERP implementation: An integrative methodology.* European Journal of Operational Research, 146(2), 365–379.
- **Alshafer, A. A. (2013).** *The Impact of Enterprise Resource Planning (ERP) Systems on the Performance of Public Sector Organizations in Saudi Arabia.* International Journal of Business and Social Science, 4(12), 189–198.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



شُكراً لكم

