الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر نظام تخطيط موارد المؤسسات في الأداء التنظيمي

دراسة ميدانية على الشركة اليمنية لصناعة السمن والصابون

رسالة مقدمة من الطالب

بلال عبده أحمد عبده صالح

إلى

مجلس الدراسات العليا والبحث العلمي

وهي جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

المشرف

أ.د/ نجيب محمد يحيى البشاري

أستاذ إدارة الأعمال المشارك
جامعة العلوم والتكنولوجيا

ابريل، 2026م **صنعاء** **ذو القعدة، 1447هـ**

الجمهورية اليمنية
وزارة التربية والتعليم والبحث العلمي
جامعة العلوم والتكنولوجيا
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة(ERP) في الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية على الشركة اليمنية لصناعة السمن والصابون

المُلخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) المعتمد على نظام (SAP)على الأداء التنظيمي في الشركة اليمنية لصناعة السمن والصابون، من خلال دراسة أبعاد النظام المتمثلة في (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة خدمة النظام، ورضا المستخدمين) وأثرها على أبعاد الأداء التنظيمي المتمثلة في (الأداء المالي، العمليات الداخلية، رضا العملاء، التعلم والنمو) ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتصميم استبانة إلكترونية لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المتمثل في جميع الموظفين المستخدمين لنظام ERP (SAP) في الشركة، والبالغ عددهم (246) موظفًا، وباستخدام أسلوب الحصر الشامل، بلغت العينة المستجيبة (208) موظفًا بنسبة استجابة قدرها (84.55%) وقد جرى تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) وأظهرت النتائج أن درجة ممارسة نظام ERP جاءت بمستوى مرتفع، خاصة في بُعد جودة المعلومات، يليها جودة خدمة النظام ثم جودة النظام، في حين جاء رضا المستخدمين بمستوى أقل نسبيًا. كما بينت النتائج وجود مستوى مرتفع من الأداء التنظيمي، حيث جاء بُعد رضا العملاء في المرتبة الأولى، بينما جاء بُعد الأداء المالي في المرتبة الأخيرة نسبيًا. كما أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لدرجة ممارسة نظام ERP على الأداء التنظيمي، مع تفاوت تأثير أبعاد النظام، حيث كانت جودة المعلومات الأكثر تأثيرًا، في حين لم يظهر رضا المستخدمين أثرًا معنويًا مباشرًا. وأظهرت النتائج كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الأداء التنظيمي تعزى للمتغيرات الديموغرافية، وفي ضوء هذه النتائج، تؤكد الدراسة أن نظام ERP يُعد أداة فعّالة في تحسين الأداء التنظيمي شريطة الاستمرار في رفع درجة ممارسته، وتعزيز جودة المعلومات، وربط مخرجات النظام بالأهداف الاستراتيجية للشركة.

الطالب

بلال عبده أحمد عبده صالح

المشرف

أ.د/ نجيب محمد يحيى البشاري

أستاذ إدارة الأعمال المشارك
جامعة العلوم والتكنولوجيا

ابريل، 2026م **صنعاء** **ذو القعدة، 1447هـ**

Republic of Yemen
Ministry of Education and Scientific Research
University of Science and Technology
Deanship of Postgraduate Studies and Scientific Research

The Impact of Enterprise Resource Planning Systems on Organizational Performance: A Case Study of the Yemeni Company for the Manufacture of Ghee and Soap

Abstract

This study aimed to analyze the impact of the Enterprise Resource Planning (ERP) system based on SAP on organizational performance at the Yemeni Company for Ghee and Soap Industry. It examined the system dimensions-namely system quality, information quality, service quality, and user satisfaction-and their effect on the dimensions of organizational performance, namely financial performance, internal processes, customer satisfaction, and learning and growth. To achieve the study objectives, a descriptive-analytical approach was adopted, and an electronic questionnaire was designed to collect data from the study population, which consisted of all 246 employees using the ERP (SAP) system in the company. Using a comprehensive enumeration method, 208 valid responses were obtained, representing a response rate of 84.55%. The data were analyzed using SPSS software. The results showed that the level of ERP system practice was high, particularly in the dimension of information quality, followed by service quality and then system quality, while user satisfaction was relatively lower. The results also indicated a high level of organizational performance, with customer satisfaction ranking first, whereas financial performance ranked last. Furthermore, the results demonstrated a statistically significant positive effect of the level of ERP system practice on organizational performance, with varying impacts across system dimensions: information quality had the strongest effect, while user satisfaction showed no direct significant effect. The results also revealed no statistically significant differences in organizational performance evaluation attributable to demographic variables. In light of these findings, the study confirms that the ERP system is an effective tool for improving organizational performance, provided that its practice level is continuously enhanced, information quality is strengthened, and system outputs are aligned with the company's strategic objectives.

Candidate

Belal Abdu Ahmed Abdu Saleh

Supervisor

Prof. Dr. Najeeb Mohammed Yahya Al-Beshari

Associate Professor of Business Administration
University of Science & Technology

May, 2026AD **Sana'a** **Dhu al-Qi'dah, 1447AH**

Republic of Yemen
Ministry of Education and Scientific Research
University of Science and Technology
Deanship of Postgraduate Studies and Scientific Research

The Impact of Enterprise Resource Planning Systems on Organizational Performance

A Case Study of the Yemeni Company for the Manufacture of Ghee and Soap

A Thesis Submitted by

Belal Abdu Ahmed Abdu Saleh

To

The Council of Postgraduate Studies and Scientific Research, in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master Degree in Business Administration

Supervisor

Prof. Dr. Najeeb Mohammed Yahya Al-Beshari

Associate Professor of Business Administration
University of Science & Technology

May, 2026AD **Sana’a** **Dhu al-Qi'dah, 1447AH**