

عنوان المشروع :دور ممارسات سلاسل التوريد الإلكترونية في تعزيز ترتيبات
العمل المرن :دراسة
ميدانية على قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية

أسم الطالب / سلوى الماضي

هوية الطالب / ١٠٨٦٧١٠٠٨٢

مشروع تخرج 1

كلية الإدارة جامعة ميدأوشن

إشراف

د/عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس -كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

تاريخ التقديم 2/7 -الفصل الدراسي 2025

محتويات مشروع التخرج :

المقدمة
مشكلة البحث
أهمية البحث
أسئلة البحث
أهداف البحث
فرضيات البحث
نموذج البحث
منهجية البحث
الدراسة الميدانية
مخطط المشروع المقترح
الدراسات السابقة
قائمة المراجع

مقدمة البحث:

تشهد المملكة العربية السعودية، في ظل رؤية ٢٠٣٠، تحولات جوهرية في بنيتها الاقتصادية والتقنية، مدفوعة بثورة علمية وتكنولوجية متسارعة تفرض على المنظمات جاهزية دائمة وقدرة عالية على التكيف مع التغيرات المتلاحقة في بيئة الأعمال وفي هذا السياق، بات تحقيق الانسجام بين تكنولوجيا المعلومات واستراتيجيات الأعمال عنصرًا محوريًا لبناء ميزة تنافسية مستدامة لم يعد كافيًا أن تعتمد المؤسسات على الكفاءة التشغيلية فقط، بل أصبح من الضروري أن تنسق وتدمج أنظمتها مع جميع شركاء سلسلة التوريد، خاصة أولئك المرتبطين بالخدمات التقنية واللوجستية والمواد الحيوية. (السكرانة، ٢٠٢١)

ومن هذا المنطلق، أصبحت إدارة سلاسل التوريد الإلكترونية (E-SCM) عاملاً حاسماً في تحسين أداء المؤسسات، خصوصاً في القطاعات الحيوية مثل الاتصالات، حيث تتقاطع متطلبات السرعة، الجودة، وخدمة العميل مع أنظمة رقمية متقدمة، الأمر الذي يفتح آفاقاً جديدة لتعزيز المرونة والاستجابة. (السكرانة، ٢٠٢١)

وفي المقابل، فرضت هذه التحولات الرقمية والضغوط التشغيلية تحديات جديدة تتعلق ببيئة العمل وساعات الدوام، ما دفع العديد من الدول – ومنها السعودية – إلى تبني نماذج العمل المرن كاستراتيجية لتعزيز إنتاجية الموظفين وتحسين جودة الحياة الوظيفية فقد أطلقت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية مبادرات داعمة للعمل المرن، لإتاحة حرية أكبر للموظفين في اختيار أوقات العمل وآلياته، بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

وبينما تسعى المؤسسات السعودية إلى تحقيق التوازن بين متطلبات العمل المتسارعة واحتياجات الأفراد، تظهر ممارسات سلسلة التوريد الإلكترونية كعنصر تكاملي يُسهم في دعم هذه المرونة، وتحقيق الكفاءة التشغيلية، وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات.

مشكلة البحث:

تُعد إدارة سلاسل التوريد الإلكترونية (E-SCM) من الركائز الأساسية في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، إذ تمتد تأثيراتها إلى مختلف جوانب الأعمال بدءًا من التصميم والتصنيع، مرورًا بالتشغيل والخدمات، ووصولًا إلى التسويق والتطوير وفي ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي تشهدها المملكة العربية السعودية، خصوصًا في ضوء رؤية ٢٠٣٠، تزايدت أهمية الأتمتة والرقمنة في سلاسل التوريد كعامل حاسم في دعم المرونة التشغيلية داخل المؤسسات، لا سيما في القطاعات الخدمية الحيوية مثل قطاع الاتصالات.(داوود، ٢٠٢١)

وانطلاقًا من دراسة استطلاعية تم اجراؤها عبر مقابلات مع عدد من المختصين والخبراء العاملين في قطاع الاتصالات السعودي، تبيّن وجود مجموعة من التحديات التي تُسهم في صياغة مشكلة البحث، ومنها:

1. الاعتماد الكبير على العنصر البشري في تقديم الخدمات التشغيلية والدعم الفني، ما يجعل القوى العاملة أحد أهم أصول هذا القطاع.
2. ارتفاع معدلات الدوران الوظيفي (Turnover) نتيجة لعدم ملائمة ظروف العمل لبعض الشرائح، خاصة في وظائف الدعم والمساندة.

3. تركز العديد من مقرات الشركات في مناطق محددة (مثل المدن الاقتصادية أو المراكز التقنية) قد لا تكون ميسرة جغرافيًا لجميع الموظفين، مما يحد من الوصول إلى الكفاءات الوطنية.
4. طول ساعات العمل الرتيبة في مراكز خدمة العملاء أو الدعم الفني، ما يؤدي إلى تراجع في الحافزية وزيادة الشعور بالملل.
5. ارتفاع التكاليف التشغيلية المتعلقة بتجهيز البنية التحتية لموظفي الخدمات، مثل تجهيز مكاتب، شبكات اتصال، طاقة، وأدوات تقنية.
6. ضعف الاستغلال الأمثل للتقنيات المتاحة والبنية الرقمية لدى بعض الشركات، على الرغم من توفر بنية تحتية متقدمة.
7. عدم توظيف متكامل لعناصر سلسلة التوريد الإلكترونية داخل المؤسسات، مما يؤدي إلى فجوة بين الإمكانيات التقنية المتاحة والممارسات الفعلية.
8. غياب منهجية دورية لقياس احتياجات الموظفين أو تطبيق آليات عمل مرنة تلائم تنوع أنماط الحياة والوظائف في هذا القطاع.

وقد أشارت الأدبيات الحديثة إلى أن تحقيق الكفاءة في إدارة سلسلة التوريد يتطلب دمج العمليات الداخلية وربطها مع الموردين والعملاء في منظومة متكاملة تُمكن المؤسسات من الاستجابة بمرونة لمتغيرات السوق كما أن الأفراد العاملين يُمثلون موردًا استراتيجيًا يجب تنميته وإدارته بما يتوافق مع احتياجات العمل المعاصر، وهو ما يدفع نحو تبني ترتيبات العمل المرنة كخيار مؤسسي يعزز الأداء والولاء الوظيفي. (هند، ٢٠١٦)

وانطلاقًا من هذه المؤشرات، تتبلور مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

ما هو دور ممارسات سلاسل التوريد الإلكترونية في تحسين ترتيبات العمل المرنة في قطاع الاتصالات السعودي؟ وينبثق عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى العلاقة بين ممارسات سلاسل التوريد الإلكترونية والمرونة في وقت العمل في قطاع الاتصالات السعودي؟
2. ما مدى العلاقة بين ممارسات سلاسل التوريد الإلكترونية والمرونة في مكان العمل في القطاع محل الدراسة؟
3. ما مدى العلاقة بين ممارسات سلاسل التوريد الإلكترونية والمرونة في إجراءات العمل داخل بيئة العمل الرقمية لهذا القطاع؟

أهمية البحث:

يمكن تقسيم أهمية البحث إلى جانبين:

١- الجانب النظري:

تتبع أهمية هذا البحث من أنها تقوم على تشخيص الواقع الحالي لسلاسل التوريد الإلكترونية وأثرها على تحسين ترتيبات العمل المرن في قطاع الاتصالات السعودي، ومن هنا تأتي أهمية البحث، والتي يمكن ذكرها في النقاط التالية:

- تطرقت دراسات كثيرة لأهمية ممارسات إدارة سلسلة التوريد الإلكترونية، ودراسات عديدة أخرى للعمل المرن بصورة مستقلة، إلا أنه لم يتم التطرق للإطارين معاً، فمن هذين المنظورين - الجمع بين الأطر والتطبيق العملي تتبع أهمية هذا البحث.
- أهمية تكامل الأطر والربط بينها من أجل التطوير وتدعيم وتحسين عملية اتخاذ القرارات.
- أهمية متغيرات البحث في وصف مواضيع إدارية متجددة وهامة في الفكر الإداري المعاصر، وذلك نظراً لتأثيرها على الإنتاجية والأداء داخل محيط العمل.
- دمج الأدوات التكنولوجية المختلفة في سلاسل التوريد يمكن أن يكون وسيلة تنافسية لإضافة قيمة وتحسين كفاءة سلاسل التوريد والرؤية والسرعة وخفة الحركة ورضا العملاء.

- التعرف على تأثير ترتيبات العمل المرن على أداء وكفاءة العاملين.

٢- الجانب التطبيقي:

يتناول البحث دراسة دور ممارسات سلاسل التوريد الإلكترونية في تحسين ترتيبات العمل المرن: دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات في السعودية، وهو قطاع خدمي يعتمد على عدد كبير من العاملين، كما يُعتبر أحد أهم القطاعات الأساسية في المملكة العربية السعودية، وهو قطاع (الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)، وما يلعبه هذا القطاع من أهمية كونه قطاع ديناميكي سريع التغير يؤثر في الاقتصاد السعودي، حيث يُعد من أكثر القطاعات مساهمة في الناتج المحلي الإجمالي، حيث لم تعد خدمة العملاء في قطاع الخدمات ميزة تنافسية، إنما أصبحت مطلباً أساسياً في بقاء المنظمة .

المراجع :

أولاً: المراجع العربية

- السكارنة، بلال خلف. أخلاقيات العمل، ط٢، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١١.
- داوود، مصطفى أحمد. أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي لدى موظفي، رسالة ماجستير منشورة، فلسطين، ٢٠٢١.
- هند، لنصير. أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، رسالة منشورة مقدمة لاستكمال متطلبات الدكتوراه، الجزائر، ٢٠١٦.