

دور التكنولوجيا على إدارة العمليات بالتطبيق على الشركات الاتصالات السعودية في الرياض  
المملكة العربية السعودية

The role of technology in improving operations management by  
applying to Saudi telecommunications companies in Riyadh, Saudi  
Arabia

أسم الطالبة

رغد علي محمد جردان

2021203564

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتد لولا أن هدانا الله، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه الطاهرين.  
لا يسعني وأنا أنهي هذا الجهد العلمي إلا أن أتقدم بفائق الشكر والامتنان إلى كل من مد لي يد العون وساعدني في إنجاز هذا البحث، وأخص منهم بالذكر المشرفة الدكتورة ((منى مصطفى العشري)) التي أشرفت بعناية فائقة على البحث، ولما بذلته بإخلاص من صبر وجهد، وما قدمته من توجيهات سديدة لإخراج البحث بالمستوى المطلوب، جزاها الله عنا خير الجزاء وحفظها من كل مكروه

وشكر خاص للدكتور (ناصر إبراهيم المحيميد) الذي جعله الله سبباً لتحقيق أحلام الكثيرين للحصول على تعليمهم الجامعي أسعدك المولى وجعل ما تقدمه في ميزان حسناتك

## اهداء

ما سلكنا البدايات الا بتيسيره وما بلغنا النهايات الا بتوفيقه وما حققنا الغايات الا بفضلله ،  
فالحمد لله حُباً وشكراً و امتناناً ، الحمد لله على البدء والختام

( وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ )

وبكل ما أتينا من مشاعر الحب نهدي بحث تخرجنا

إلى من وهبونا الحياة و الأمل ، و المنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة ، ومن علمونا أن  
نرتقي سُلّم الحياة بحكمة وصبر ، اللذين دعمونا مؤمنين بقدراتنا فخورين بإنجازاتنا  
وأرفع التحية الخاصة لوالدتي الحبيبة، حتى بعد رحيلها لا تزال ذكرها تعطيني القوة والإلهام  
وكل شكري وحببي و امتناني

الى نور حياتي وضياء دربي وأماني و إلهامي من قلبه الحنون

الذي لا يغيره الزمن ولا الظروف ابي الحبيب

إلى ارواحنا التي سهرت كفاحاً واجتهاداً سعياً لرفعتنا في سبيل العلم والرقى، لتجني ثمار  
طموحاتها .. آمليين وصولها لأعلى المراتب

إلى من وهبنا الله نعمة وجودهم في حياتنا إلى العقد المتين من كانوا عوناً لنا ، إخوتنا

.العظماء ، ورفقاء دروبنا ، تعبيراً لحبنا وتقديرنا لدعمكم لنا في جميع أوقاتنا

ثم إلى كُل طالب علم سعى بعلمه ، ليفيد الإسلام و المسلمين بكل ما اعطاه الله من علم و  
معرفة.

وأخيراً إلى كل من ساعدنا وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذا البحث ، سائلين

.المولى عز وجل أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة

# مستخلص الدراسة

## العنوان :

دور التكنولوجيا على إدارة العمليات بالتطبيق على الشركات الاتصالات السعودية

## الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير التكنولوجيا على إدارة العمليات في شركات الاتصالات. نركز بشكل خاص على كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، وتحسين جودة الخدمة.

## المنهجية:

اعتمدت الدراسة على منهجية بحثية مختلطة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي. تم جمع البيانات من خلال استبيانات موزعة على عينة من الموظفين في شركات الاتصالات، بالإضافة إلى مقابلات معمقة مع مديري العمليات وتقنية المعلومات. كما تم تحليل البيانات باستخدام برامج إحصائية متقدمة.

## النتائج:

أظهرت النتائج أن التكنولوجيا تلعب دورًا حاسمًا في تحسين إدارة العمليات في شركات الاتصالات. أظهرت الدراسة أن استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء، والتحليلات الكبيرة يسهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف التشغيلية. كما بينت الدراسة أن الشركات التي تستثمر في التكنولوجيا الحديثة تتمتع بميزة تنافسية أكبر في السوق.

## التطبيقات:

يمكن تطبيق نتائج هذه الدراسة على شركات الاتصالات لتحسين عملياتها التشغيلية. يمكن للشركات تبني تقنيات جديدة لتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف، بالإضافة إلى تحسين تجربة العملاء. يمكن استخدام هذه النتائج أيضًا لتوجيه الاستثمارات في التكنولوجيا لتحقيق أكبر عائد ممكن.

## الأهمية:

تبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تقدم رؤية عملية يمكن للشركات الاستفادة منها لتحسين عملياتها وزيادة كفاءتها. تعزز الدراسة من فهم دور التكنولوجيا في إدارة العمليات وتقدم دليلاً على الفوائد الاقتصادية والتنافسية للتبني التكنولوجي.

## المحتويات

|    |                                          |                              |
|----|------------------------------------------|------------------------------|
| 2  | شكر وتقدير                               |                              |
| 3  | اهداء                                    |                              |
| 4  | مستخلص الدراسة                           |                              |
| 8  | الفصل الاول : اطار العام لدراسة          |                              |
| 9  | مقدمة البحث :                            | 1                            |
| 10 | مشكلة البحث :                            | 1.1                          |
| 11 | أهمية البحث:                             | 1.2                          |
| 11 | أهمية النظرية:                           | 1.3                          |
| 11 | (محمود علي، 2019)                        |                              |
| 11 | أهمية التطبيقية:                         | 1.4                          |
| 11 | أسئلة البحث:                             | 1.5                          |
| 11 | السؤال الأول:                            | 1.6                          |
| 12 | السؤال الرئيسي الثاني:                   | 1.7                          |
| 12 | اسئلة الفرعية لسؤال الثاني               | 1.8                          |
| 13 | نموذج البحث:                             | 1.9                          |
| 14 | الدراسة الميدانية                        | 1.10                         |
|    | منهجية البحث                             | Error! Bookmark not defined. |
| 15 | هيكل البحث:                              | 1.11                         |
| 16 | الفصل الثاني: الاطار النظري              |                              |
| 16 | المبحث الاول: التكنولوجيا                | 2                            |
| 16 | المقدمة:                                 | 2.1                          |
| 17 | تطور التكنولوجيا                         |                              |
| 17 | ابعاد التكنولوجيا:                       |                              |
| 18 | نظريات التكنولوجيا:                      | 2.2                          |
| 20 | المبحث الثاني :ادارة العمليات :          | 2.3                          |
| 27 | العلاقة بين التكنولوجيا وادارة العمليات  | 2.4                          |
| 27 | الفجوات:                                 | 2.5                          |
| 28 | الصراعات:                                | 2.6                          |
| 28 | الخاتمة :                                |                              |
| 30 | الفصل الثالث: منهجية الدراسة             | 3                            |
| 31 | المقدمة                                  | 3.1                          |
| 31 | التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث :     | 3.2                          |
| 32 | تصميم البحث (بصلة البحثي)                | 3.3                          |
| 34 | مجتمع البحث و طرق و تقنيات و اخذ العينات | 3.4                          |
| 35 | طرق جمع البيانات                         | 3.5                          |
| 37 | انواع البيانات                           | 3.6                          |

|    |                                                           |     |
|----|-----------------------------------------------------------|-----|
| 38 | اجراءات التحليل الاحصائي                                  | 3.7 |
| 39 | الخاتمة                                                   | 3.8 |
| 40 | الفصل الرابع: التحليل الاحصائي و مناقشة النتائج           | 4   |
| 41 | مقدمة                                                     | 4.1 |
| 41 | توصيف عينة الدراسة ( الاحصائيات الوصفية لعينة البحث)      | 4.2 |
| 41 | اختبارات الصدق و الثبات للاستبيانات                       | 4.3 |
| 41 | الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث ( الاجابة على اسئلة البحث ) | 4.4 |
| 41 | اختبار الفرضيات و مناقشة النتائج                          | 4.5 |
| 41 | الخاتمة                                                   | 4.6 |
| 42 | الفصل الخامس : حدود البحث و التوصيات والاستنتاجات         | 5   |
| 43 | حدود الدراسة و الدراسات المستقبلية:                       | 5.1 |
| 43 | توصيات الدراسة:                                           | 5.2 |
| 43 | الخاتمة                                                   | 5.3 |
| 46 | فصل الملاحق                                               |     |

| رقم الشكل | عنوان الشكل        | رقم الصفحة |
|-----------|--------------------|------------|
| شكل رقم 1 | نموذج البحث        | 7          |
| شكل رقم 2 | ملخص منهجية البحث  | 9          |
| شكل رقم 3 | هيكل البحث المقترح | 10         |

| رقم الجدول | عنوان الجدول                                                                                                                                                     | رقم الصفحة |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| جدول 1     | لفهم كيفية تطور التكنولوجيا وتأثيرها على المجتمع والثقافة، وقد توجد تداخلات وتفاعلات بين هذه النظريات في الواقع.                                                 | 14         |
| جدول 2     | ادارة العمليات يمكن تطبيقها في المنشآت الصناعية كالمصانع ذات الانتاج المادي والمنظمات الخدمية مثل المصارف والجامعات والمطاعم والفنادق وشركات النقل بمختلف انواعه | 18         |

## الفصل الاول : اطار العام لدراسة

## 1 مقدمة البحث :

في عصر العولمة والتطور التكنولوجي السريع، تواجه شركات الاتصالات تحديات متزايدة لتحسين إدارة عملياتها وتعزيز كفاءتها. يعتبر قطاع الاتصالات من أكثر القطاعات تأثراً بالتكنولوجيا، حيث تلعب التقنيات الحديثة دوراً بارزاً في تحسين جودة الخدمات وتيسير العمليات الداخلية.

يهدف هذا البحث إلى استكشاف دور التكنولوجيا في تحسين إدارة العمليات في شركات الاتصالات، مع التركيز على السياق العربي. تتناول الدراسة العوامل التي تؤثر على تبني التكنولوجيا في هذا القطاع، وكيفية تأثيرها على كفاءة العمليات وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.

لتحقيق هذا الهدف، يتعين علينا استعراض الأدبيات السابقة المتعلقة بدور التكنولوجيا في إدارة العمليات، بما في ذلك الدراسات والأبحاث العربية التي أجريت في هذا المجال. من خلال تحليل هذه الدراسات، يمكننا فهم أفضل لمدى تأثير التكنولوجيا على تطوير وتحسين عمليات شركات الاتصالات في العالم العربي. (حاتم وزير & صلاح حمود، 2019)

تعد شركات الاتصالات من أهم القطاعات الاقتصادية في العصر الحديث، حيث تلعب دوراً حيوياً في توفير الاتصالات وتمكين التواصل على المستوى العالمي. ولتحقيق الكفاءة والتنافسية في هذا القطاع، يلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً في تحسين إدارة العمليات داخل هذه الشركات.

تشكل إدارة العمليات الفعالة عنصراً حاسماً في نجاح أي شركة، وفي قطاع الاتصالات تكون أهمية هذه الإدارة أكبر نظراً للتحديات الفريدة التي تواجهها هذه الشركات. ومع تطور التكنولوجيا، أصبح بإمكان شركات الاتصالات الاستفادة من مجموعة متنوعة من الأدوات والحلول التقنية لتحسين عملياتها وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر.

في هذا البحث، سنقوم بتحليل دور التكنولوجيا في تحسين إدارة العمليات على شركات الاتصالات، وذلك من خلال دراسة المفاهيم النظرية والتطبيقية المتعلقة بهذا الموضوع. سنسلط الضوء على أهمية تبني التكنولوجيا الحديثة في هذا السياق، وسنقوم بتحليل التحديات التي قد تواجه عمليات التطبيق في هذا المجال.

هذا البحث يهدف إلى إلقاء الضوء على الفوائد الكبيرة التي يمكن أن تحققها التكنولوجيا في تحسين إدارة العمليات على شركات الاتصالات، وكذلك تحديد العوامل المؤثرة في نجاح هذه العمليات. سيتم ذلك من خلال استعراض الأدبيات العربية المتاحة في هذا المجال وتحليل الدراسات السابقة التي تتناول هذا الموضوع. (عبد الرحمن محمد، ٢٠٢٠)

### إدارة العمليات

هي مجموعة من الأنشطة التي تخلق قيمة في شكل السلع والخدمات عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات.

تجري الأنشطة التي تخلق السلع والخدمات في جميع المنظمات. في شركات التصنيع، عادة ما تكون أنشطة الإنتاج التي تخلق السلع واضحة تماماً. فيهم، يمكننا أن نرى إنشاء منتج ملموس مثل تلفزيون سوني أو دراجة نارية هارلي ديفيدسون.

في منظمة لا تخلق سلعة أو منتجاً ملموساً، قد تكون وظيفة الإنتاج أقل وضوحاً. غالباً ما نطلق على هذه الأنشطة خدمات. قد تكون الخدمات "مخفية" عن الجمهور وحتى عن العميل. قد يتخذ المنتج أشكالاً مثل تحويل الأموال من حساب التوفير إلى حساب جاري، أو زرع كبد، أو ملء مقعد فارغ على متن طائرة، أو تعليم الطالب. بغض النظر عما إذا كان المنتج النهائي سلعة أو خدمة، غالباً ما يشار إلى أنشطة الإنتاج التي تجري في المنظمة باسم العمليات أو إدارة العمليات.

(Jay H Heizer & Barry Render et al , 2004)

## 1.1 مشكلة البحث :

تعد شركات الاتصالات من أكثر القطاعات تأثراً بالتكنولوجيا، إذ تلعب التكنولوجيا دوراً حيوياً في تحسين إدارة العمليات وتعزيز كفاءة الخدمات. ومع ذلك، تواجه هذه الشركات فجوة بين النظريات المتاحة والتطبيقات الفعلية للتكنولوجيا. (احمد سليمان، ٢٠١٨).

دور التكنولوجيا في تحسين إدارة العمليات على شركات الاتصالات تعتبر من أهم القضايا التي تواجهها هذه الشركات. يتمثل التحدي الأساسي في التوازن بين النظريات الحديثة والتطبيقات العملية للتكنولوجيا، وكيفية مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة واستيعابها في إدارة العمليات بشكل فعال. (عمر الخزرجي، 2018)

### الفجوة النظرية:

1. نقص البحوث العربية: تفتقر الدراسات والبحوث العربية إلى تحليل شامل لدور التكنولوجيا في إدارة عمليات شركات الاتصالات.
2. قلة النماذج النظرية: ندرة النماذج النظرية التي تحدد كيفية تطبيق التكنولوجيا بشكل فعال داخل هذه الشركات.:-
- قلة الدراسات البحثية التي تركز على دور التكنولوجيا في تحسين إدارة العمليات بشكل مفصل وخاصة في قطاع الاتصالات.
- نقص النماذج النظرية التي تقدم إطاراً شاملاً لفهم كيفية تأثير التكنولوجيا على إدارة العمليات في شركات الاتصالات.
- عدم وجود استراتيجيات نظرية موحدة لتحليل إدارة العمليات من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (محمود المصري، 2019)

### 2. الفجوة التطبيقية:

- عدم تكييف الشركات الاتصالات لتطبيقات التكنولوجيا الحديثة في إدارة العمليات بما يتناسب مع احتياجاتها وتحدياتها الفريدة.
  - قلة الاستخدام الفعال للتكنولوجيا مثل تحليل البيانات الكبيرة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات الشبكات وخدمات العملاء.
  - انعدام التكامل بين أنظمة المعلومات المختلفة داخل الشركات واستخدامها بشكل متكامل لتحسين العمليات بشكل أكبر.
  - ضعف البنية التحتية: تواجه الشركات العديد من التحديات التقنية في تحديث بنيتها التحتية لتكنولوجيا حديثة.
  - مقاومة التغيير: تجد الشركات صعوبة في تبني التكنولوجيا الجديدة بسبب مقاومة العاملين للتغيير.
  - تكلفة التطبيق: قد تكون التكنولوجيا الحديثة باهظة التكاليف، مما يعيق تطبيقها في بعض الأحيان. (يوسف الجندي، 2017)
- و بناء على ما سبق يتحدث البحث الحالي إلى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي "كيف يمكن للتكنولوجيا أن تسهم في تحسين إدارة العمليات في شركات الاتصالات؟"

## 1.2 أهمية البحث:

تعد شركات الاتصالات من القطاعات الحيوية في الاقتصاد العالمي، ويعتبر تحسين إدارة العمليات داخل هذه الشركات أمراً بالغ الأهمية لتحقيق الكفاءة وزيادة الربحية. يلعب دور التكنولوجيا في تحسين هذه العمليات دوراً حاسماً، وهناك أهمية كبيرة للنظرية والتطبيقية في هذا السياق.

## 1.3 أهمية النظرية:

1. توجيه البحث والتطوير: تساهم النظريات في توجيه الجهود نحو فهم أفضل لكيفية عمل العمليات داخل شركات الاتصالات وكيفية تحسينها باستخدام التكنولوجيا.
2. توجيه السياسات والاستراتيجيات: تعطي النظريات إطاراً عاماً يمكن للشركات أن تستند إليه لتطوير سياسات واستراتيجيات تكنولوجية فعالة.

(محمود علي، 2019)

## 1.4 أهمية التطبيقية:

1. تحقيق النتائج العملية: تساعد الدراسات التطبيقية على تحويل النظريات إلى تطبيقات عملية يمكن تنفيذها داخل الشركات.
2. تقديم الحلول الملموسة: توفر الدراسات التطبيقية نماذج وحلولاً عملية يمكن للشركات اعتمادها لتحسين إدارة عملياتها باستخدام التكنولوجيا.
3. تقديم الأمثلة الناجحة: توفر الدراسات التطبيقية أمثلة حية على كيفية استخدام التكنولوجيا بنجاح في تحسين إدارة العمليات داخل شركات الاتصالات. (احمد محمد، 2017)

## 1.5 أسئلة البحث:

### السؤال الأول: 1.6

كيف يمكن للتكنولوجيا ان تسهم في تحسين إدارة العمليات في شركات الاتصال؟

التكنولوجيا يمكن ان تسهم في تحسين إدارة العمليات في شركة الاتصال عبر عدة وسائل منها:

-تحسين كفاءة العمليات :عن طريق استخدام أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء وأنظمة تخطيط موارد المؤسسات يمكن للشركات تحسين تنظيم العمليات اليومية وتحديد المجالات التي تحتاج الى تحسين .

تحسين التواصل والتعاون : باستخدام أدوات الاتصال والتعاون مثل البريد الإلكتروني الدردشة، والمنصات الافتراضية، يمكن للموظفين التواصل بشكل أفضل و مشاركة المعرفة بسرعة .

تحليل البيانات واتخاذ القرارات : باستخدام تقنيات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي، يمكن للشركات فهم أداء العمليات بشكل أفضل واتخاذ قرارات مستنيرة لتحسينها .

تحسين جودة الخدمة :من خلال تقنيات تحليل البيانات والتعلم الآلي يمكن للشركات تحليل سلوك العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل مما يؤدي الى تحسين جودة الخدمة .

زيادة الكفاءة التشغيلية : باستخدام تقنيات الأتمتة والروبوتات البرمجية يمكن للشركات تقليل العمليات اليدوية وزيادة الكفاءة التشغيلية .

باستخدام هذه التقنيات والأدوات، يمكن لشركات الاتصال تحسين أداراه العمليات وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر وتكلفة أقل .

## 1.7 السؤال الرئيسي الثاني:

ماهي التقنيات الحديثة التي يمكن للشركات الاتصالات استخدامها لتعزيز إدارة العمليات وتحقيق الكفاءة؟

تقنيات عديدة يمكن لشركات الاتصالات استخدامها لتعزيز إدارة العمليات و تحقيق الكفاءة من بينها :

يمكن استخدام (AI) تقنيات عديدة يمكن لشركات الاتصالات استخدامها لتعزيز إدارة العمليات وتحقيق الكفاءة، من بينها: 1. الذكاء الاصطناعي الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الضخمة، وتوجيه عمليات التشغيل، وتحسين التنبؤ بالأعطال، وتحسين جودة الخدمة. 2. الأتمتة والروبوتات البرمجية: يساعد استخدام الأتمتة في تخفيض التكاليف وزيادة الكفاءة عبر تنفيذ المهام الروتينية بشكل تلقائي، ويمكن استخدام يمكن استخدام تحليل (Big Data Analytics) الروبوتات البرمجية للقيام بمجموعة متنوعة من المهام الإدارية. 3. تحليل البيانات الضخمة البيانات الضخمة لفهم أفضل لأنماط الاستخدام والسلوكيات العملاء، وتحسين توجيه العروض والتسعير، وتحسين عمليات التسويق والترويج. 4. تتيح الحوسبة السحابية للشركات الاتصالات توفير موارد تكنولوجية مرنة وموثوقة لتشغيل (Cloud Computing) الحوسبة السحابية يمكن استخدام الإنترنت من الأشياء (IoT) خدماتها، وتحقيق التوفير في التكاليف، وتقديم خدمات متنوعة بسرعة أكبر. 5. الإنترنت من الأشياء توفر (Blockchain) في تتبع وإدارة الأصول والمعدات، وتحسين صيانتها، وزيادة الإنتاجية والكفاءة في العمليات. 6. تقنيات البلوكتشين تقنيات البلوكتشين الشفافية والأمان في العمليات، مما يمكن من تسجيل وتتبع المعاملات بشكل فعال وتحسين الثقة بين الأطراف. تلك التقنيات الحديثة تمثل مجموعة متنوعة من الأدوات التي يمكن لشركات الاتصالات الاستفادة منها لتحسين إدارة العمليات وزيادة الكفاءة في عملياتها

## 1.8 .اسئلة الفرعية لسؤال الثاني

. ما هي استخدامات تقنية الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة العمليات لدى شركات الاتصالات؟

. كيف يمكن لتطبيقات الحوسبة السحابية أن تسهم في تحسين كفاءة عمليات التخزين والمعالجة لدى شركات الاتصالات؟

كيف يمكن لتطبيقات الواقع الافتراضي والواقع المعزز أن تسهم في تدريب موظفي شركات الاتصالات وتحسين فهمهم للعمليات؟

. ما هي الفرص والتحديات المتعلقة بتطبيق تقنيات البلوكتشين في تحسين إدارة العمليات لدى شركات الاتصالات؟

## أهداف السؤال الاول :

- تحسين جودة الخدمة وتحليل أداء العملاء.
- زيادة كفاءة التسليم وتقليل تكاليف اللوجستيات.
- تقديم استجابة أسرع وأكثر دقة للاستفسارات والشكاوى
- زيادة استقرار الشبكة وتقليل أوقات التعطل.
- تحسين توافر الخدمة وتقليل التكاليف الإجمالية للتشغيل.
- زيادة الوعي بالعلامة التجارية وجذب المزيد من العملاء.

## أهداف سؤال الثاني

تحليل البيانات بشكل ذكي لتحسين الاتصالات وتقديم خدمات مخصصة للعملاء. توفير موارد مرنة وقابلة للتوسع لتلبية الاحتياجات المتغيرة للعمليات

زيادة كفاءة استخدام الموارد وتقليل التكاليف من خلال مراقبة وإدارة الأصول بشكل فعال

تعزيز تجربة التدريب وتحسين مهارات الموظفين في إدارة العمليات بشكل فعال

## 3. فرضيات البحث- :

-فرضية 1 Ha: يؤدي استخدام التكنولوجيا في إدارة العمليات إلى تحسين كفاءة تنفيذ العمليات.

- فرضية 2 Hb: تطبيق تقنيات التحليل البيانات يساهم في تحسين فهم العمليات واتخاذ القرارات الأفضل.

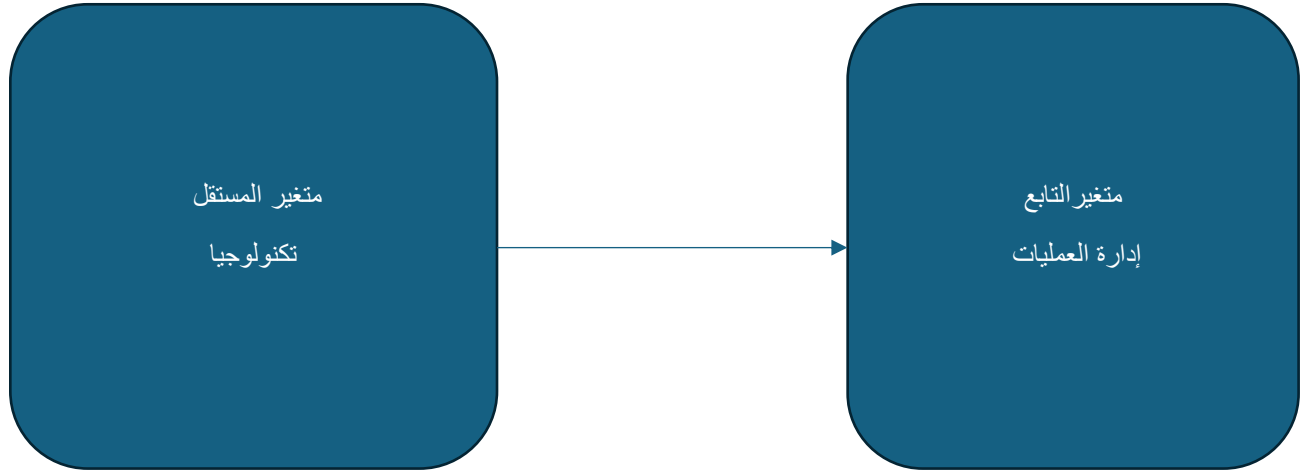
- فرضية 3 Hc: تطبيق الأتمتة في عمليات محددة يقلل من الأخطاء البشرية ويزيد من دقة العمليات. .

- فرضية 4 Hd: استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات يساهم في اكتشاف الاتجاهات والفرص لتحسين العمليات. زيادة الشفافية والأمان

## 1.9 نموذج البحث:

1- المتغير المستقل - (Independent Variable): التكنولوجيا: هي المتغير المستقل الذي يتم تطبيقه أو استخدامه لتحسين إدارة العمليات في شركات الاتصالات .

2. المتغير التابع - (Dependent Variable): تحسين إدارة العمليات: هو المتغير التابع الذي يتم قياسه أو تحليله لمعرفة تأثير التكنولوجيا على إدارة العمليات في شركات الاتصالات



H1,Ha,Hb,Hc,Hd

تم تصميمه بواسطة البحث

شكل رقم (1)

شركة الاتصالات السعودية (STC) هي إحدى أكبر شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية والمنطقة العربية، وتعتبر من الشركات الرائدة في تقديم خدمات الاتصالات المتنوعة، بما في ذلك الهاتف الثابت والمحمول، والإنترنت، والبث التلفزيوني، والخدمات الرقمية الأخرى. تمتلك STC بنية تحتية قوية تشمل شبكات الفايبر البصري واللاسلكية، مما يمكنها من تقديم خدمات عالية الجودة وذات كفاءة عالية لعملائها. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر STC مبتكرة في تبني التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، والإنترنت من الأشياء لتحسين خدماتها وتطوير عملياتها. أهمية بحث دور التكنولوجيا على إدارة العمليات في شركات الاتصالات، مع التركيز على شركة الاتصالات السعودية، تكمن في أن الاتصالات تعتبر أساسية لتمكين الاقتصاد الرقمي وتطوير البنية التحتية الرقمية في المملكة العربية السعودية. بالإضافة إلى ذلك، يعتبر قطاع الاتصالات محورياً في تحقيق رؤية المملكة 2030 وتطورها نحو اقتصاد المعرفة والابتكار. لذلك، يعد فهم كيفية تأثير التكنولوجيا على إدارة العمليات ضرورياً لتطوير استراتيجيات فعالة للشركات الاتصالات، بما في ذلك STC، لتحقيق التميز التنافسي وتلبية توقعات العملاء المتزايدة. المرجع

: "STC - Saudi Telecom Company." STC, [www.stc.com.sa/wps/wcm/connect/arabic](http://www.stc.com.sa/wps/wcm/connect/arabic)

## 1.11 هيكل البحث:

الفصل الاول: المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج و الخاتمة

تم تصميمها بواسطة الباحث شكل رقم (3)

## الفصل الثاني: الاطار النظري:

## 2 المبحث الاول: التكنولوجيا

### 2.1 المقدمة:

يعد مصطلح التكنولوجيا من أكثر المصطلحات ذيوعا وتوادلا في وقتنا الحالي إلا أن تعريفها لايزال يعترضه ويكتنفه الغموض ونوعا من عدم الوضوح مما كان حائلا أمام التوصل إلى تعريف شامل وواضح متفق عليه والذي لايزال قيد البحث.

ويمكن تحديد المعنى الذي يرمي إليه هذا العنصر من خلال التطرق إلى:

1- تعريف التكنولوجيا لغة : التكنولوجيا هي كلمة مركبة دخيلة على اللغة العربية في ذات أصول يونانية وتحمل في طياتها شقين : الشق المتمثل في **techno** التي تعود إلى فعل قديم يقصد به الفن أو الإتقان أو التصنيع ، وشق **Logos** والتي أراد بها الدراسة العلمية المعمقة للفنون والتي باتت ترمي من الجانب اللغوي إلى الدراسة الرشيدة للفنون وعلى وجه الخصوص الفنون الصناعية

2- التعريف التكنولوجيا اصطلاحا : تطرق العديد إلى تعريف التكنولوجيا اصطلاحا إلا أنه كان لكل باحث طريقته الخاصة في التعريف ويمكن تعريفها.

"على أنها تطبيق للمعارف العملية والعلمية والمحصل عليها . استعمال التقنيات والمعدات والأساليب اللازمة في تصميم وتطوير وتصنيع المنتجات والخدمات وفي عمليات التسيير واتخاذ القرارات المناسبة-

ويمكن تعريفها على أنها الجانب التطبيقي للمعارف والاكتشافات العلمية التي اهتدى إليها الباحثين بعدما كانت مجهولة بالإضافة إلى أنها تلك تلك الاختراعات الابتكارات والتي ابدعتها قريحة العقل وتوصل إلى إنتاجها العلماء بالمرور أمام جملة من المراحل

3 -التعريف القانوني لتكنولوجيا: تحديد المدلول القانوني لاصطلاح التكنولوجيا كان مثار جدل لدى الفقه القانوني فقد عرفته الدكتوراة نداء كاظم من الناحية القانونية على " أنها عناصر معنوية تعني بلوغ درجة عالية من المهارة في جانب عملي معين استلزم تطويرها بذل جهود مستمرة ونفقات مالية كبيرة بحيث أصبحت موضوع انتفاع ضروري لازم في الحياة المعاصرة سواء من حيث الاستغلال أو الاستعمال لمن يحوزها وبهذا المفهوم فإن التكنولوجيا تصبح محلا للملكية " ويوضح هذا التعريف أن التكنولوجيا هي عبارة عن مال معنوي يجوز استغلاله واستعماله من قبل

حائزه في حين عرفته منظمة "wipo المنظمة الدولية للملكية الفكرية على أنها "المعرفة والخبرة المكتسبة ليست فقط للتطبيق العلمي لتقنية ما، بل أيضا للاستغلال الإداري والمالي والتجاري الصناعي لمشروع ما"

(.تتة, خالد, بن دواد, براهيم, شتوح, & أنفال هبة الله. (2022).

## تطور التكنولوجيا

تطورت التكنولوجيا بشكل ملحوظ على مر العصور، وقد شهدت تقنياتنا تحولات كبيرة وتطورات هائلة. إليك نظرة على بعض مراحل تطور التكنولوجيا:

### الثورة الصناعية:

بدأت في القرن الثامن عشر في بريطانيا وانتشرت في أنحاء العالم، مما أدى إلى استخدام الآلات والطاقة البخارية في الإنتاج وتغيير نمط الحياة الاقتصادي والاجتماعي.

### الثورة العلمية والتكنولوجية:

بداية من القرن العشرين، شهدت التكنولوجيا تقدماً هائلاً في عدة مجالات، مثل الاتصالات، والطب، والفضاء، والحوسبة.

### ثورة الحوسبة:

في النصف الثاني من القرن العشرين، تطورت التكنولوجيا الرقمية بسرعة هائلة، حيث أدى اختراع الحاسوب وتطور التقنيات الرقمية إلى ثورة في مجال الحوسبة وتغييرات جذرية في أساليب العمل والتفاعل الاجتماعي.

### ثورة الإنترنت:

في الثمانينيات والتسعينيات، ظهر الإنترنت كتقنية جديدة ثورية، مما أدى إلى ثورة في طريقة التواصل وتبادل المعلومات، وأدى إلى نشوء اقتصاد رقمي جديد.

### التكنولوجيا الذكية:

في العقد الأخير، شهدنا انتشار التكنولوجيا الذكية بما في ذلك الهواتف الذكية والأجهزة القابلة للارتداء والمنازل الذكية والمدن الذكية، مما أدى إلى تكامل أعمق للتكنولوجيا في حياتنا اليومية.

### الابتكارات المستقبلية:

تشمل التطورات المستقبلية في التكنولوجيا مجالات مثل الذكاء الاصطناعي، والتحليل الضخم للبيانات، والتقنيات الحيوية، والتكنولوجيا النانوية، والطاقة المتجددة، والروبوتات، والطباعة ثلاثية الأبعاد، وغيرها، مما يفتح آفاقاً جديدة للابتكار والتطوير في مختلف المجالات.

تطور التكنولوجيا يمر بمراحل عديدة عبر التاريخ، ويعكس تلك المراحل تقدم البشرية في فهمها واستخدامها لتحسين حياتها وتغيير العالم من حولها. هنا تعتبر بعض المراحل الرئيسية في تطور التكنولوجيا:

1- المرحلة البدائية: تتميز بالاكتشافات والاختراعات البدائية مثل اكتشاف النار واستخدام الأدوات البسيطة لتلبية احتياجات البشر.

2- الثورة الصناعية: بداية استخدام الطاقة البخارية والآلات في عمليات الإنتاج، مما أدى إلى تحول جذري في طرق الإنتاج والحياة الاقتصادية.

3- الثورة الإلكترونية: تطور التكنولوجيا الإلكترونية مع اختراع الحواسيب والشبكات والإنترنت، مما سهل التواصل والمعلوماتية وأحدث تغييرات هائلة في العالم.

4- الثورة الرقمية: زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية والبيانات الضخمة وتطور الذكاء الاصطناعي والتحليل البياني، مما يعزز التفاعل والتبادل الرقمي.

## ابعاد التكنولوجيا:

ابعاد التكنولوجيا تشمل عدة جوانب تؤثر على الحياة البشرية والمجتمعات بشكل شامل. من بين هذه الأبعاد:

### 1- البعد الاقتصادي:

يتضمن هذا البعد استخدام التكنولوجيا لتحقيق الازدهار الاقتصادي من خلال زيادة الإنتاجية وتوفير فرص العمل وتحسين التنافسية الصناعية

## 2-البعد الاجتماعي:

يتعلق هذا البعد بتأثير التكنولوجيا على المجتمعات والثقافات والعلاقات الاجتماعية، ويشمل تحولات في التفاعل الاجتماعي والتواصل والهوية الثقافية.

## 3-البعد البيئي

يركز هذا البعد على تأثير التكنولوجيا على البيئة، بما في ذلك استخدام الموارد الطبيعية وإنتاج النفايات وتغير المناخ، ويشمل جهود تطوير تكنولوجيا نظيفة ومستدامة.

## 4- البعد السياسي:

يتعلق هذا البعد بالتأثير السياسي للتكنولوجيا على الحكم والتشريع وحقوق الإنسان والحريات الفردية، وقد يشمل مواجهة تحديات مثل الخصوصية والتحكم والتحديات الأمنية: تأثير التكنولوجيا على الهياكل والعمليات السياسية والحكم والديمقراطية وحقوق الإنسان.

## 5- البعد الثقافي

تأثير التكنولوجيا على الثقافة والتعليم والترفيه والفن والتواصل الثقافي.

## 6- البعد الأخلاقي:

يتعلق هذا البعد بالقضايا الأخلاقية المرتبطة بتطبيق التكنولوجيا، مثل الاستخدامات العسكرية، والتداعيات الاجتماعية، والتحكم في البيانات الشخصية.

لاتصالات: تقنيات الاتصال الحديثة مثل الإنترنت والهواتف الذكية تسهل التواصل وتبادل المعلومات عبر العالم.

الصحة: تكنولوجيا الرعاية الصحية تسهم في تشخيص الأمراض وعلاجها بشكل أكثر دقة وفعالية.

التعليم: الوسائط التفاعلية والتطبيقات التعليمية تغير طريقة تعلم الطلاب وتسهم في توفير فرص التعليم للجميع.

الطاقة: تكنولوجيا الطاقة المتجددة تسهم في تقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري وتقليل الانبعاثات الضارة.

البيئة: تكنولوجيا البيئة تعمل على مراقبة التلوث وإدارة الموارد الطبيعية بشكل أفضل.

الترفيه: الألعاب الإلكترونية والوسائط التفاعلية توفر تجارب ترفيهية مثيرة ومبتكرة.

الأمن والخصوصية: التطور التكنولوجي يثير تحديات جديدة للأمان والخصوصية، مثل الحماية من الاختراقات السيبرانية واستخدام البيانات الشخصية بشكل آمن.

الاقتصاد: التكنولوجيا تؤثر على الاقتصاد بشكل كبير من خلال تحسين الإنتاجية وتغيير طرق العمل وخلق فرص جديدة للعمل.

التنقل: تطور التكنولوجيا في مجال النقل يشمل السيارات الكهربائية والمركبات ذاتية القيادة التي قد تغير شكل وطريقة استخدام النقل.

الذكاء الاصطناعي: التطورات في الذكاء الاصطناعي تؤثر على كيفية تفاعلنا مع التكنولوجيا وكيفية تطور الروبوتات والأنظمة الذكية.

هذه بعض الأبعاد الرئيسية، وهناك العديد من الجوانب الأخرى للتكنولوجيا التي تؤثر في حياتنا اليومية وتشكل مستقبلنا.

## 2.2 نظريات التكنولوجيا:

هناك عدة نظريات تتعلق بتأثير التكنولوجيا على المجتمع والثقافة والاقتصاد، ومن بين هذه النظريات:

1. نظرية التفاعل التكنولوجي: تركز على كيفية تفاعل التكنولوجيا مع البشر والمجتمعات وكيفية تأثير هذا التفاعل على التغييرات الاجتماعية والثقافية.

2. نظرية الأثر الاجتماعي للتكنولوجيا: تدرس كيفية تأثير التكنولوجيا على العلاقات الاجتماعية والديناميات الاجتماعية والتغييرات في الهوية الاجتماعية.

3. نظرية التحديث التكنولوجي: تركز على كيفية استخدام التكنولوجيا في تحقيق التطور الاقتصادي والاجتماعي والسياسي في المجتمعات.

4. نظرية التوجيه التكنولوجي: تدرس كيفية تأثير السياسات والقوى الاقتصادية على تطور واستخدام التكنولوجيا في المجتمع.

## 5 نظرية التحديث الهادي:

تشير هذه النظرية إلى أن التكنولوجيا تتطور بشكل مستمر وبوتيرة سريعة، ولكن تأثيراتها على المجتمع والثقافة قد تكون أبطأ بكثير، مما يؤدي إلى فجوة بين التقدم التكنولوجي والتطور الاجتماعي.

## 6 نظرية الحدود التكنولوجية

تقول هذه النظرية إن التكنولوجيا تحدد بشكل كبير مسار التطور الاجتماعي والثقافي، حيث يُعتقد أن التغييرات التكنولوجية تكون القوة الرئيسية وراء تغييرات المجتمع.

## 7 نظرية النموذج الاجتماعي

تقترح هذه النظرية أن التكنولوجيا ليست مجرد منتجات فنية، بل هي نتاج لعملية اجتماعية تتأثر بالعوامل الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية.

## 8 نظرية التبنّي التكنولوجي:

تركز هذه النظرية على دراسة عملية اعتماد التكنولوجيا من قبل الأفراد أو المجتمعات، وتحليل العوامل التي تؤثر في سرعة أو بطء هذه العملية.

## 9 نظرية الابتكار التكنولوجي:

تركز على عملية الابتكار وتطوير التكنولوجيا وكيفية انتشارها في المجتمع، وتحليل العوامل التي تؤثر في نجاح أو فشل الابتكارات التكنولوجية.

10 نظرية التحسين التكنولوجي: تركز على تطور التكنولوجيا عبر الزمن، وكيفية تحسين الأداء والفعالية والتكلفة عبر التطورات التقنية والابتكارات.

هذه النظريات تقدم أطراً مفيدة لفهم كيفية تطور التكنولوجيا وتأثيرها على المجتمع والثقافة، وقد توجد تداخلات وتفاعلات بين هذه النظريات في الواقع.

| مرجع                                                 | مثال                                | وصف                                                                                      | نوع التكنولوجيا     |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| الاتحاد الدولي للعلوم البيولوجية<br>البحث والتطبيقية | تقنية CRISPR-Cas9<br>للتعديل الجيني | تستخدم في مجال الطب والزراعة<br>والبيئة لتطوير العلاجات وتحسين<br>المحاصيل وحماية البيئة | التكنولوجيا الحيوية |

|                      |                                                                                                                          |                                                                     |                                                                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| التكنولوجيا الرقمية  | تشمل جميع التقنيات المستندة الى ارقام والبيانات الرقمية مثل الحوسبة والانترنت والذكاء الاصطناعي                          | تطبيقات الذكاء لاصطناعي في تحليل البيانات                           | كتاب Digital Transformation : survive and Thrive in an Era of mass Extinctionu Thomas M. من قبل siebel |
| التكنولوجيا البيئية  | تركز على تطوير التكنولوجيا التي تساهم في حماية البيئة و تقليل الاثار السلبية عليها                                       | انظمة الافة الشمسية الافة الحرارية الشمسية                          | المنظمة العالمية للطاقة المتجددة                                                                       |
| التكنولوجيا الثانوية | تتعلق بالتصنيع و التحكم في هياكل و المواد على المقياس النانومتري مما يفتح ابوابا جديدة للتكنولوجيا و التطبيقات المتقدمة. | النانو تكنولوجيا في تطوير المواد القابلة للانحناء و الطلاءات الذكية | مجلة Nature Nanotechnology                                                                             |

جدول (1)

## 2.3 المبحث الثاني :ادارة العمليات :

ما هي إدارة العمليات؟

إدارة العمليات (Operations Management) هي عملية التخطيط والتنظيم والإشراف على عمليات الإنتاج والتصنيع وتقديم الخدمات، للتأكد من أنها تتسم بالكفاءة.

تطبق إدارة العمليات في العديد من المجالات مثل الأنظمة المصرفية والمستشفيات والشركات وفي حالات العمل مع الموردين والعملاء واستخدام التكنولوجيا.

أهمية إدارة العمليات

تعد إدارة العمليات مهمة في مجال الأعمال لأنها تراعي جودة المنتجات التي تناسب العملاء عند التسليم وبعده، ما يمنح العمل ميزة تنافسية مقارنة

بالمنافسين، كما تضمن توظيف الموظفين للموارد على النحو المناسب وذلك للحصول على أقصى إنتاجية، وبالتالي ضمان رضا العميل، وتؤثر هذه النقاط مجتمعة في انخفاض التكلفة المتكبدة على خدمة المنتجات إلى أقصى حد ويؤدي إلى زيادة الإيرادات

مهام إدارة العمليات

تتمثل مهمة المسؤولين عن إدارة العمليات في الشركة بضمان كفاءة استخدام الموارد المتاحة من الموظفين والمواد والمعدات والتكنولوجيا لتحقيق أعلى صافي ربح تشغيلي ممكن، وذلك من خلال تنفيذ المهام الآتية:

\*خلق منتج جديد يتسم بالجودة، من حيث مع حاجات المستهلكين واتجاهات السوق مطابقته الحالية

\*تحديد الكمية اللازم إنتاجها من خلال التنبؤ بالكمية التي سيطلبها المستهلكون؛ إدارة سلسلة التوريد من خلال التحكم في إدارة

المخزون، وعملية الإنتاج والتوزيع، والمبيعات وتزويد الموردين بالسلع المطلوبة بأسعار معقولة، بهدف ضمان عملية إنتاج فعالة وتكاليف منخفضة؛

إدارة عملية تسليم الطلبات على المنتجات للتأكد من أنها حصلت في الوقت المناسب وأن الطلبية تلبى حاجة العميل

#### إدارة العمليات وسلسلة التوريد

أحد الوظائف المحورية لإدارة العمليات هي إدارة المخزون من خلال سلسلة التوريد، يتفهم متخصص إدارة العمليات الاتجاهات المحلية والعالمية، وطلب العملاء، والموارد المتاحة للإنتاج. تطبق إدارة العمليات الحصول على المواد واستخدام العمالة في الوقت المناسب وبطريقة فعالة من حيث التكلفة، وبشكل يحقق توقعات العملاء. تُراقب إدارة العمليات مستويات المخزون لضمان وجود كميات زائدة متاحة، كما أنها عن إيجاد البائعين الذين يزودون السلع المناسبة بأسعار معقولة، ولديهم القدرة على تسليم المنتج عند الحاجة.

أحد الجوانب الهامة الأخرى في إدارة العمليات يتعلق بتسليم البضائع للعملاء. وهذا يشمل ضمان تسليم المنتجات في غضون الفترة الزمنية المتفق عليها. تتابع إدارة العمليات أيضًا العملاء لضمان تلبية المنتجات لمتطلبات الجودة. وأخيرًا، تستقبل إدارة العمليات التعليقات الواردة من العملاء وتوزعها على كل قسم لاستخدامها في تحسين العملية.

يشارك مديرو العمليات في تنسيق وتطوير العمليات الجديدة مع إعادة تقييم الهياكل الحالية. يعتبر التنظيم والإنتاجية محركان رئيسيان لمدير العمليات، ويتطلب العمل القدرة على التنويع والابتكار عادةً. بعض أنظمة إدارة العمليات

تدور إدارة العمليات الحديثة حول أربع نظريات: إعادة تصميم عملية الأعمال (BPR)، وأنظمة التصنيع القابلة لإعادة التهيئة، و معايير سيجما الستة (Six Sigma)، والتصنيع الخالي من الهدر.

#### المكونات الرئيسية لإدارة العمليات ما يلي:

تصميم السلع والخدمات: ويشمل ذلك تخطيط وتطوير كل من المنتجات والخدمات. يحتاج مديرو العمليات إلى النظر في عوامل مثل تفضيلات العملاء، واتجاهات السوق، والتقدم التكنولوجي.

##### 1- إدارة الجودة:

يعد ضمان جودة المنتجات أو الخدمات جانبًا مهمًا لإدارة العمليات. يتم تنفيذ تدابير مراقبة الجودة لتلبية توقعات العملاء أو تجاوزها والالتزام بمعايير الصناعة.

##### 2- إدارة العمليات:

مديرو العمليات مسؤولون عن تصميم وإدارة وتحسين العمليات المرتبطة بإنتاج السلع أو تقديم الخدمات. يتضمن ذلك سير العمل وتخطيط القدرات وتحسينات الكفاءة.

##### 3- تخطيط القدرات:

يتضمن تحديد الطاقة الإنتاجية اللازمة لتلبية طلب العملاء. يجب على مديري العمليات تحقيق التوازن بين القدرة والطلب لتجنب عدم الكفاءة أو القدرة الزائدة.

##### 4- إدارة المخزون:

تعد إدارة مستويات المخزون بكفاءة أمرًا بالغ الأهمية لتجنب تكديس المخزون أو نفاد المخزون. يسعى مديرو العمليات جاهدًا للحفاظ على مستويات المخزون المثلى لتلبية طلب العملاء دون تكبد تكاليف الاحتفاظ غير الضرورية.

##### 5- إدارة سلسلة التوريد:

تمتد إدارة العمليات إلى تنسيق وإدارة سلسلة التوريد بأكملها، بدءًا من شراء المواد الخام وحتى تسليم المنتج النهائي للعملاء. تساعد الإدارة الفعالة لسلسلة التوريد على تقليل التكاليف وتحسين الكفاءة العامة.

##### 6- الجدولة:

يشارك مديرو العمليات في إنشاء جداول زمنية للإنتاج والموظفين والمعدات لضمان سلاسة العمليات. يتضمن ذلك التخطيط لفترات ذروة الطلب وتحسين استخدام الموارد

##### 7- تخطيط الصيانة:

تعد الصيانة المنتظمة للمعدات والمرافق أمرًا ضروريًا لمنع الأعطال وضمان استمرار العمليات. يقوم مديرو العمليات بتخطيط وجدولة أنشطة الصيانة لتقليل الاضطرابات.

## 8-تكامل التكنولوجيا:

يعد تبني التكنولوجيا ودمجها أمرًا بالغ الأهمية لإدارة العمليات الحديثة. ويشمل ذلك استخدام البرمجيات والأتمتة والتقنيات الأخرى لتعزيز الكفاءة وصنع القرار.

## 9-إدارة المخاطر:

يعد تحديد وتخفيف المخاطر في عملية الإنتاج جانبًا مهمًا آخر لإدارة العمليات. يتضمن ذلك التخطيط للطوارئ وتحليل المخاطر لمعالجة الاضطرابات المحتملة.

تعد إدارة العمليات الفعالة أمرًا ضروريًا للمؤسسات لتظل قادرة على المنافسة، وتقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة، وتتكيف مع ظروف السوق المتغيرة. فهو يتطلب اتباع نهج استراتيجي لتحسين العمليات والموارد، والمساهمة في نهاية المطاف في النجاح الشامل للأعمال

## 1.الثورة الصناعية

كان الإنتاج الحرفي (اليدوي) المعتمد على العمالة العالية المهارة والإنتاج وفق احتياجات العملاء هو السائد قبل الثورة الصناعية، ووفق هذا النظام كان العامل الواحد يصنع منتج بمفرده مثل قطعة الأثاث من البداية حتى النهاية وهذا النظام شابه الكثير من العيوب وهي:

أ. البطء في الإنتاج

ب. التكاليف الباهظة

ج. عدم وجود اقتصاديات تشغيل

و منذ بداية الثورة الصناعية في عام ١٧٧٠ ميلادية في إنجلترا ومنها انتشرت في أوروبا وأمريكا حيث تم اختراع الآلة البخارية بواسطة جيمس وات في عام ١٧٦٤ والتي مكنت من وجود الآلات في النسيج في إنجلترا عام ١٧٨٥ وكانت مصنوعة من الحديد فأصبحت أكثر قوة وعمر؛ ثم بدأت المصانع في الانتشار والنمو مما خلق الكثير من الوظائف للعاملين من مناطق جغرافية متعددة والذي مكن من صناعة المنتجات حسب الطلب مع كثرة المخرجات.

## 2.الإدارة العلمية

ان عصر الإدارة العلمية بدأ بالتوسع في إنشاء المصانع في أمريكا وذلك بفضل المهندس الكفاء والمخترع فريدريك ونسلو تايلور والذي يعد الأب الروحي للإدارة العلمية حيث آمن “بعلمية الإدارة” اعتمادا على الملاحظة والقياس والتحليل والتحسين في طرق العمل وابتداع الحوافز الاقتصادية؛ وقام بدراسة طرق العمل بالتفصيل وحدد الطريقة المثلى لأداء كل وظيفة ولقد آمن تايلور بأن الإدارة هي المسؤولة عن التخطيط والاختيار الدقيق والتدريب للعاملين والبحث عن أفضل طريقة لأداء كل وظيفة، كما آمن بتحقيق التعاون بين الإدارة والعاملين، وفصل بين العمل الإداري والعمل التشغيلي؛ ولقد أدت معتقداته إلى تعظيم المخرجات، ولقد حدد مبادئه في كتابه مبادئ الإدارة العلمية عام ١٩١١؛ والانتقاد الذي وجه له أنه لم يكن عادلا عندما زادت المخرجات لم يربطها بزيادة التعويضات للعاملين الذين تدمروا وطالبوا بتحقيق العدالة.

زملاء تايلور

كان هناك مجموعة من العلماء الذين اشتركوا مع تايلور وهم:-

أ. فرانك جيلبرث

وهو مهندس يشار إليه علي أنه أبو دراسة الحركة والزمن لاستبعاد الحركات غير الضرورية في العمل والتي تستهلك وقتا من وقت الوظيفة من قبل العمال وصولا للأداء الأمثل

ب. هنري جانت

أنشئ مكافآت غير مالية لمكافأة العاملين ودفعهم نحو العمل وطور مخطط جانت المشهور.

ج. هيريجنون ايمرسون

طبق أفكار تايلور على الهيكل التنظيمي وشجع تحسين كفاءة التنظيم وطبق مبادئ الإدارة العلمية

د. هنري فورد

ذلك الاستثماري الكبير الذي طبق مبادئ الإدارة العلمية في مصانعه ومع بداية القرن العشرين بدأت السيارات تظهر في أمريكا من خلال “نموذج فورد ت”؛ ولقد طبق فورد الإنتاج الكبير في الصناعات الأتوماتيكية وطبق مفهوم خطوط التجميع وأيضاً طبق مفهوم الأجزاء القابلة للتبديل ومفهوم تقسيم العمل الذي نادى به آدم سميث عام ١٧٧٦ مما أدى الى زيادة معدل الإنتاج في مصانعه دون كثافة في العمالة

حركة العلاقات الإنسانية

حيث ركزت حركة العلاقات الإنسانية على أهمية عنصر البشر في تصميم الوظيفة على عكس الإدارة العلمية التي ركزت على العنصر الفني في تصميم الوظيفة، وكان من رواد هذه المدرسة ليليان جليبرت زوجة فرانك جليبرت والتي ركزت على العامل الإنساني في العمل حيث تركزت دراستها على تعب العامل وعلى دافعية العاملين؛ وفي الثلاثينيات من القرن العشرين ركز التون مايو راند هذه الحركة في دراساته بمصانع هوثورن على العوامل المادية والفنية في العمل ودوافع العاملين نحو تحسين الإنتاجية.

وفي الأربعينيات من نفس القرن ركز ابراهام ماسلو على نظريات الدوافع والتي استكملها في الخمسينيات هيرنبرج كما قام دوجلاس ماكجريجور بوضع نظريتي اكس وواي وهما نظريتان متناقضتان عن سلوك العاملين حتى جاء ويليام تاجوشى وأضاف نظرية زد والتي تتبنى المدخل الياباني الذي نادى بضمان الوظيفة للموظف مدى الحياة، أي الاستقرار والأمن الوظيفي مع حل مشاكل العامل وبناء الوعي والمسئولية الفردية عند اتخاذ القرارات.

نماذج اتخاذ القرارات وعلم الإدارة

ان تحسين المصنع صاحبه تطورات متعددة في الأساليب الكمية؛ فنجد اف دبليوهرس طور اول نموذج سنة ١٩١٥ وهو النموذج الرياضي لإدارة المخزون؛ اما في الثلاثينيات من القرن الماضي نجد ثلاثة علماء يعملون في شركة تليفونات امريكية وهم: اتش اف دودج- واتش جى رومنج -ودبليو شوارتز طوروا الإجراءات الإحصائية للعينات ورقابة الجودة؛ اما في عام ١٩٣٥ قدم ال اتش سى تايبست دراسات تعد أساسيات لنظرية العينات الإحصائية.

وهذه النماذج الكمية لم تنتشر فقط في المصانع بل ان الحرب العالمية الثانية استفادت منها سواء في التصنيع او الجيش وبعدها تم الاستفادة منها كأدوات كمية لاتخاذ القرارات حيث انعكست على نماذج التنبؤ بالمستقبل وإدارة المخزون وإدارة المشروعات ومجالات أخرى متعددة في إدارة العمليات؛ وفي فترة الستينيات والسبعينيات فان الأساليب العلمية للإدارة تم الاعتداد بها وفي الثمانينات فقدت بعض تفضيلها ومع انتشار الحواسيب والبرمجيات في مجال العمل تجدد الاهتمام بهذه الأساليب.

## 5. تأثير المصنعون اليابانيون

قدم العديد من المصنعين اليابانيين تطويرا في ممارسات الإدارة والذي أدى الى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة منتجاتهم مما أشعل التنافسية وجعلهم محور اهتمام في مداخلهم الجديدة من خارج الشركات العالمية غير اليابانية؛ ولقد تركزت مداخلهم على الجودة والتحسين المستمر وعلى فرق العمل وتمكين العاملين من اتخاذ القرارات مع تحقيق رضا المستهلكين

## مفهوم ادارة العمليات

ظهر مفهوم ادارة العمليات (Operations Management) في أواخر سبعينيات القرن الماضي ليحل محل ادارة الانتاج (Production Management) . في الرغم من ان عملية التحويل المادية الأولية الى سلع وخدمات هي جوهر العملية الانتاجية ، الا ان مصطلح العمليات (Operations) في حقيقة الامر يشمل مفاهيم اوسع من مفهوم عملية تحويل المادية الأولية (Process) الى سلع وخدمات ان مفهوم ادارة العمليات جاء كتعكاس طبيعي لتبلور

المفاهيم المتعلقة بنظم الانتاج المتكامل كنظام تخطيط المواد الصناعية (MRP) ونظام الانتاج بالوقت المحدد (JIT)

. يستند مفهوم ادارة العمليات على نظرية النظم (Systems Theory) والذي يتناول ادارة العمليات كنظام تحويل (Transformation system) في المنظمة يعمل على خلق قيمة المضافة للزبون من خلال ما تنتجه المنظمة من سلع وخدمات بدلا من المفهوم التقليدي او

المدخل الوظيفي (Functional Approach) القائم على كون ادارة الانتاج هي احدى وظائف المنظمة المسؤولة عن انتاج السلع والخدمات.

تعرف ادارة العمليات بأنها "ادارة ( تخطيط وتنظيم والرقابة ) الانشطة المتعلقة بتشغيل للنظام الانتاجي ككل بهدف توحيد ( خلق تفاعل ) للموارد المتاحة للمنظمة و ثم تحويل المواد الأولية الى سلع وخدمات ذات قيمة مضافة من خلال مجموعة من القرارات الاساسية المتعلقة بتخطيط وتصميم للمنتجات وتصميم وإدارة العمليات التحويلية وتخطيط الطاقة وإدارة الجودة والمخزون ، وفي اطار من التفاعل مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة"

ومن خلال التعريف اعلاه يتبين ما يلي

1- على الرغم من كون مصطلح المنتج (Product) قد ارتبط بالإنتاج السلعي لان المفاهيم الإدارية ظهرت في بادئ الأمر في المصانع ، الا ان المصطلح في الوقت الحاضر يشمل السلعة او الخدمة اي الانتاج المادي وغير المادي اذ تشكل شركات الخدمة في الوقت الحاضر نسبة مرتفعة في الاقتصاد العالمي وخصوص الدول المتقدمة . فقطاع الخدمات على سبيل المثال يشكل حوالي (70%) من الشركات العاملة في الولايات المتحدة الامريكية . وبذلك فان ادارة

العمليات يمكن تطبيقها في المنشآت الصناعية كالمصانع ذات الانتاج المادي والمنظمات الخدمية مثل المصارف والجامعات والمطاعم والفنادق وشركات النقل بمختلف انواعها وغيرها

كما مبين في الجدول (2) .

| مرجع | مثال | وصف | المجال |
|------|------|-----|--------|
|      |      |     |        |

|                                                                                         |                                                 |                                                                                                    |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| طلعت سراج ,و محمد الجمل تقنية الاتصالات السلكية و اللاسلكية                             | ادارة شبكة الجيل الخامس (5G)                    | تشمل تصميم و تشغيل و صيانة شبكات الاتصالات السلكية و اللاسلكية                                     | ادارة الشبكات            |
| مايكل روزنباوم , ادارة العمليات التجارية                                                | تحسين عمليات الفوترة وادارة دورة الحياة للعملاء | تركز على تحسين عمليات الشركة بشكل عام , مثل ادارة المخزون و عمليات الفوترة و خدمة العملاء .        | ادارة العمليات التجارية  |
| جوزيف م . جوران وميتشال ج. روزنباوم " ادارة الجودة الشاملة: مقارنة كاملة لتحسين الاداء" | تطوير معايير جديدة لجودة الخدمة في الاتصالات    | تتمثل في ضمان جودة الخدمة و تحسين اداء الشبكة و العمليات بشكل مستمر .                              | ادارة الجودة و الاداء    |
| عمر الزعتري و غدير السعيد , "التحليلات البيانية: مفاهيم و تطبيقات"                      | تحليل بيانات العملاء لتحسين تجربة العملاء       | تركز على استخدام التحليلات البيانية لفهم البيانات و استخراج الرؤى لتحسين الاداء و اتخاذ القرارات . | ادارة البيانات و التحليل |

## تطور ادارة العمليات

تعد إدارة العمليات عنصرًا هامًا في أي منظمة، حيث تهدف إلى تحسين كفاءة وفعالية العمليات لتحقيق أهداف المنظمة. شهدت إدارة العمليات تطورًا ملحوظًا عبر التاريخ، بدءًا من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الحديثة التي تعتمد على التكنولوجيا والبيانات.

مراحل تطور إدارة العمليات:

### 1. الثورة الصناعية (القرن الثامن عشر والتاسع عشر)

- ظهور المصانع واستخدام الآلات، مما أدى إلى الحاجة إلى إدارة العمليات بشكل أكثر منهجية.
- التركيز على الإنتاج الضخم وخفض التكاليف.
- استخدام تقنيات مثل خط التجميع والتحكم في المخزون.

### 2. عصر الإدارة العلمية (أوائل القرن العشرين)

- ظهور أفكار فريدريك تايلور، الذي ركز على تحسين كفاءة العمال من خلال دراسة الحركات وتحديد أفضل الطرق لأداء المهام.
- استخدام أدوات مثل الدراسات الزمنية وتحليل الحركة.

### 3. عصر الإدارة الكلاسيكية (منتصف القرن العشرين)

- التركيز على التخطيط والتنظيم والرقابة.
- تطوير مبادئ الإدارة مثل التسلسل الهرمي والتقسيم الوظيفي.

### 4. عصر إدارة الجودة (منتصف القرن العشرين)

- التركيز على تحسين جودة المنتجات والخدمات.
- استخدام أدوات مثل تحليل Six Sigma وإدارة الجودة الشاملة (TQM).

### 5. عصر إعادة هندسة العمليات (أوائل التسعينيات)

- التركيز على إعادة تصميم العمليات التجارية لجعلها أكثر كفاءة وفعالية.
- استخدام أدوات مثل إعادة هندسة العمليات التجارية (BPR) وإدارة العمليات القائمة على القيمة (VBM).

### 6. عصر إدارة سلسلة التوريد (أواخر التسعينيات)

- التركيز على إدارة تدفق المواد والمعلومات بين مختلف مراحل سلسلة التوريد.
- استخدام أدوات مثل التخطيط للموارد المتكاملة (ERP) وإدارة علاقات العملاء (CRM).

### 7. عصر إدارة العمليات الرقمية (القرن الحادي والعشرين)

- استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين إدارة العمليات.

## • استخدام أدوات مثل التحليلات الكبيرة وإنترنت الأشياء (IoT) والذكاء الاصطناعي (AI).

- تحول رقمي: شهدت إدارة العمليات تحولاً رقمياً كبيراً مع تبني تكنولوجيا المعلومات والتحليلات لتحسين كفاءة العمليات واتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- التركيز على العملاء: من التركيز على الإنتاج إلى تلبية احتياجات العملاء، حيث تضع الشركات اليوم العملاء في صلب استراتيجياتها لتحسين تجربة العملاء.
- تحسين الجودة وإدارة الجودة الشاملة: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر لتحقيق الجودة والكفاءة في العمليات.
- التشغيل الآلي والروبوتات: استخدام التشغيل الآلي والروبوتات في العمليات لتحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء البشرية.
- التحليل البياني والذكاء الاصطناعي: استخدام التحليل البياني والذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الكبيرة وتوجيه القرارات الإدارية بشكل أفضل.
- التنسيق مع سلسلة التوريد العالمية: تكامل العمليات مع سلسلة التوريد العالمية لتحسين تدفق المواد وتقليل التكاليف.
- التحول نحو الاستدامة: تضمن التوجه نحو الاستدامة في إدارة العمليات استخدام الموارد بشكل مستدام وتقليل الآثار البيئية السلبية.
- العمل الجماعي والتعاون: تشجيع العمل الجماعي والتعاون بين مختلف الأقسام والفرق لتحقيق أهداف العمليات بشكل أفضل.
- التركيز على الابتكار: تحفيز الابتكار في عمليات الشركة لتطوير منتجات وخدمات جديدة وتحسين العمليات الحالية.
- تطوير مهارات الموظفين: توجيه الاهتمام نحو تطوير مهارات وقدرات الموظفين لتمكينهم من تنفيذ العمليات بكفاءة أعلى.
- التطور نحو إدارة العمليات المرنة: تبني مفاهيم إدارة العمليات المرنة والتكيفية لتتناسب مع التغيرات السريعة في البيئة التنافسية.
- تحسين الاتصال الداخلي والخارجي: تحسين الاتصال وتبادل المعلومات بين الأقسام الداخلية والشركاء الخارجيين لتعزيز التنسيق والفعالية.

تلك بعض التطورات الرئيسية في إدارة العمليات التي شهدتها الشركات والمؤسسات على مر الزمن، مما أدى إلى تحسين أداء العمليات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية بشكل أفضل.

### أبعاد إدارة العمليات :

إدارة العمليات هي عبارة عن مجموعة من الممارسات والأساليب التي تهدف إلى تحسين كفاءة وفعالية العمليات داخل المؤسسات والشركات. إليك بعض الأبعاد الرئيسية لإدارة العمليات:

- تصميم العمليات: يتضمن تحليل وتصميم العمليات بشكل فعال لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والفعالية.
- تخطيط الموارد: يشمل تحديد الموارد اللازمة لتنفيذ العمليات بشكل صحيح وفعال، بما في ذلك العمالة والمواد والمعدات.
- التحكم في الجودة: يتضمن ضمان جودة المنتجات أو الخدمات من خلال تطبيق معايير الجودة والرقابة المستمرة.
- إدارة المخاطر: تتضمن تحديد وتقييم وإدارة المخاطر المحتملة التي قد تؤثر سلباً على عمليات المؤسسة.
- تحسين العمليات: يهدف إلى تحليل العمليات الحالية وتطويرها لزيادة الكفاءة وتحسين الأداء.
- إدارة سلسلة التوريد: تشمل إدارة تدفق المواد والمعلومات من الموردين إلى العملاء بشكل فعال وفي الوقت المناسب.
- تكنولوجيا المعلومات: تضمن استخدام التكنولوجيا بشكل فعال لتحسين عمليات العمل وتيسير التواصل وتبادل المعلومات.
- تحليل البيانات: يشمل استخدام تحليل البيانات لفهم العمليات بشكل أفضل واتخاذ القرارات الأكثر تأثيراً.
- تطوير الموظفين: يهدف إلى تطوير مهارات وقدرات الموظفين لتحسين أدائهم في تنفيذ العمليات.
- الاستدامة: يتضمن تكامل مبادئ الاستدامة في عمليات المؤسسة للحفاظ على الموارد والبيئة.
- التواصل والتنسيق: تضمن تنسيق وتبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والفروع لتحقيق التنسيق والتكامل في العمليات.
- تطوير الاستراتيجيات: يتضمن وضع استراتيجيات طويلة الأجل لتحسين العمليات وتحقيق أهداف المؤسسة.
- إدارة التغيير: يشمل تنفيذ التغييرات في العمليات بشكل فعال وإدارة الثقافة التنظيمية لتحقيق نجاحها.
- التحكم المالي: يتعلق بإدارة التكاليف والميزانيات لضمان تحقيق الأرباح المستهدفة وتحقيق الاستدامة المالية.

هذه بعض الأبعاد الرئيسية لإدارة العمليات، وتظهر كيفية تكاملها وتفاعلها لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل فعال وفعال

### نظريات إدارة العمليات:

تعد إدارة العمليات عنصراً هاماً في أي منظمة، حيث تهدف إلى تحسين كفاءة وفعالية العمليات لتحقيق أهداف المنظمة. تطورت نظريات إدارة العمليات عبر التاريخ، مع ظهور نظريات جديدة تتناسب مع التغيرات في البيئة التجارية والتكنولوجية. فيما يلي بعض أهم نظريات إدارة العمليات:

1.نظرية الإدارة العلمية (أوائل القرن العشرين):

ركزت هذه النظرية على تحسين كفاءة العمال من خلال دراسة الحركات وتحديد أفضل الطرق لأداء المهام. من رواد هذه النظرية فريدريك تايلور، الذي وضع مبادئ مثل التحكم في الوقت والدراسات الزمنية وتحليل الحركة.

2.نظرية الإدارة الكلاسيكية (منتصف القرن العشرين):

ركزت هذه النظرية على التخطيط والتنظيم والرقابة.

من رواد هذه النظرية هنري فايول، الذي وضع مبادئ مثل التسلسل الهرمي والتقسيم الوظيفي.

3.نظرية إدارة الجودة (منتصف القرن العشرين):

ركزت هذه النظرية على تحسين جودة المنتجات والخدمات.

من رواد هذه النظرية ويليام ديمينج، الذي وضع مبادئ مثل تحسين الجودة المستمر والتحكم الإحصائي في الجودة.

4.نظرية إعادة هندسة العمليات (أوائل التسعينيات):

ركزت هذه النظرية على إعادة تصميم العمليات التجارية لجعلها أكثر كفاءة وفعالية.

من رواد هذه النظرية مايكل هامر، الذي وضع مبادئ مثل إعادة التفكير في العمليات الأساسية وإعادة تصميمها من الصفر.

5.نظرية إدارة سلسلة التوريد (أواخر التسعينيات):

ركزت هذه النظرية على إدارة تدفق المواد والمعلومات بين مختلف مراحل سلسلة التوريد.

من رواد هذه النظرية جيفري كوبر، الذي وضع مبادئ مثل التخطيط للموارد المتكاملة (ERP) وإدارة علاقات العملاء (CRM).

6.نظرية إدارة العمليات الرقمية (القرن الحادي والعشرين):

تستخدم التكنولوجيا الرقمية لتحسين إدارة العمليات.

من رواد هذه النظرية مايكل فيشر، الذي وضع مبادئ مثل استخدام التحليلات الكبيرة وإنترنت الأشياء (IoT) والذكاء الاصطناعي (AI) لتحسين كفاءة وفعالية العمليات.

\* 1.نظرية الإنتاج الكمي: تركز على استخدام النماذج الرياضية والتقنيات الكمية لتحسين عمليات الإنتاج وتحليل الأداء.

\* 2.نظرية تخطيط المتطلبات الكلية: (MRP) تركز على تخطيط ومراقبة المواد المطلوبة للإنتاج بناءً على الطلب والمخزون المتوفر.

\* 3.نظرية إدارة الجودة الشاملة: (TQM) تهدف إلى تحسين الجودة والأداء من خلال إشراك الموظفين وتطبيق ممارسات الجودة في جميع جوانب العملية.

\* 4.نظرية الإنتاج النظيف: (Lean Production) تركز على تقليل الفاقد وتحسين الكفاءة من خلال إزالة العمليات الغير ضرورية وتحسين تدفق العملية.

## 2.4 العلاقة بين التكنولوجيا وإدارة العمليات

التكنولوجيا وإدارة العمليات مرتبطة ارتباطاً وثيقاً، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً حيوياً في تحسين وتطوير عمليات الإدارة. يمكن الاعتماد على أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) ونظم إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) كأدوات تكنولوجية تسهل على الشركات تنظيم عملياتها وتحسين فعاليتها. علاوة على ذلك، تسهم التقنيات الحديثة مثل التحليلات البيانية والذكاء الاصطناعي في تحسين القرارات الإدارية وتحسين الأداء من خلال توفير توجيهات دقيقة وتحليلات متقدمة للبيانات.

بوجود التكنولوجيا، يمكن للشركات تحسين تواصلها الداخلي والخارجي، مما يعزز التعاون بين الفرق ويزيد من كفاءة العمليات. على سبيل المثال، استخدام تطبيقات الاتصال والتعاون مثل **Microsoft Teams** أو **Slack** يمكن أن يسهل تنسيق الجهود وتبادل المعرفة بين أعضاء الفريق بطريقة فعالة.

بالإضافة إلى ذلك، تمكن التكنولوجيا الشركات من إدارة مشاريعها بكفاءة أكبر من خلال استخدام أدوات إدارة المشاريع مثل **Asana** أو **Trello**، التي تسهل عمليات التخطيط والتنظيم وتتيح متابعة تقدم المشاريع بشكل فعال.

باستخدام التكنولوجيا، يمكن أيضاً للشركات تحسين عمليات الإنتاج وإدارة سلاسل الإمداد، حيث يمكن استخدام أنظمة تحليل البيانات لتحسين التنبؤات بالطلب وإدارة المخزون بكفاءة أكبر.

تكنولوجيا التصنيع: تطوير التكنولوجيا في عمليات التصنيع يؤثر على كفاءة الإنتاج وجودة المنتجات. على سبيل المثال، استخدام الروبوتات والأتمتة في خطوط التصنيع يمكن أن يقلل من الأخطاء ويزيد من سرعة الإنتاج.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT): تأثير التكنولوجيا في مجالات مثل نظم إدارة المخزون والتخطيط الموارد المؤسسية (ERP) يمكن أن يحسن التنسيق بين مختلف أقسام الشركة ويزيد من فعالية عمليات الإنتاج والتسويق.

الابتكار التكنولوجي: استخدام التكنولوجيا لإبتكار منتجات جديدة أو تطوير عمليات جديدة يمكن أن يؤدي إلى تحسينات كبيرة في عمليات الشركة. على سبيل المثال، استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات يمكن أن يساعد في اتخاذ قرارات أفضل وأكثر دقة.

إدارة العمليات وتكنولوجيا الإنتاج النظيف: في ظل التوجه نحو الإنتاج النظيف والاستدامة، يمكن للتكنولوجيا أن تلعب دوراً مهماً في تطبيق ممارسات الإنتاج النظيفة وتقليل تأثير الشركة على البيئة.

تحليل البيانات والتنبؤ: استخدام التكنولوجيا لتحليل البيانات يمكن أن يساعد في تحسين تخطيط الإنتاج وإدارة المخزون عن طريق التنبؤ بالطلب وتحديد الاتجاهات السوقية.

## 2.5 الفجوات:

جوة في التخطيط والتنفيذ: قد يكون هناك انفصال بين الابتكار التكنولوجي وقدرة الشركة على تنفيذها بشكل فعال داخل عملياتها. هذا يمكن أن يحدث بسبب نقص التخطيط الاستراتيجي أو عدم وجود استراتيجيات فعالة لتبني التكنولوجيا الجديدة.

فجوة في التكنولوجيا والتدريب: قد يواجه الموظفون صعوبة في استخدام التكنولوجيا الجديدة بشكل فعال بسبب نقص التدريب اللازم. يتطلب التكيف مع التكنولوجيا الجديدة توفير فرص تعليمية وتدريبية مناسبة للموظفين.

فجوة في الاستراتيجية والتشغيل: يمكن أن يحدث تباين بين استراتيجيات الشركة وعملياتها التشغيلية الفعلية، مما يؤدي إلى عدم كفاءة أو عدم فعالية في استخدام التكنولوجيا لتحقيق أهداف الشركة.

فجوة في الابتكار والتطبيق: قد يكون هناك انحراف بين قدرة الشركة على الابتكار التكنولوجي وقدرتها على تطبيق هذا الابتكار على نطاق واسع داخل المؤسسة. هذا يمكن أن يحدث بسبب قيود الموارد أو مقاومة ثقافية داخل المؤسسة.

فهم الاحتياجات: قد يفهم فريق التكنولوجيا تقنيات معينة بشكل أفضل من فريق العمليات، مما يؤدي إلى انعدام التواصل حول ماهية الاحتياجات الفعلية للعمليات.

الوقت والجدولة: قد تكون توجيهات فريق التكنولوجيا غير واقعية أو غير متناسبة مع جدول العمليات، مما يؤدي إلى تأخير في التطبيقات أو تسبب في تعطيل العمليات.

تكاليف التنفيذ: قد تكون الحلول التكنولوجية التي يقترحها فريق التكنولوجيا مكلفة جداً بالنسبة لإدارة العمليات، مما يجعلها غير قابلة للتنفيذ.

التغيير والتبني: قد يواجه فريق العمليات صعوبة في تبني التكنولوجيا الجديدة بسبب مقاومة التغيير أو عدم فهم فوائدها الكاملة.

التفاهم المشترك: قد يكون هناك عدم فهم بين الجانبين بشأن الأهداف والتوجهات الاستراتيجية، مما يؤدي إلى تباين في الأولويات والتركيز.

## 2.6 الصراعات:

الصراعات بين المتغير التكنولوجي ومتغير إدارة العمليات تنشأ من التحديات والتوترات التي قد تطرأ عند محاولة تطبيق التكنولوجيا في سياق عمليات الشركة. إليك بعض الصراعات الشائعة والمرجع المقترح لمزيد من الاطلاع:

- تكنولوجيا مقابل عمليات تقليدية: يمكن أن تواجه الشركات صراعاً بين تبني التكنولوجيا الحديثة والاحتفاظ بالعمليات التقليدية التي قد تكون مرتبطة بثقافة مؤسسية معينة. هذا الصراع قد يؤدي إلى مقاومة من قبل بعض أفراد المؤسسة.
- التكنولوجيا وتوجيهات الإدارة: قد تواجه الشركات صراعاً حول كيفية استخدام التكنولوجيا لتحقيق أهداف الإدارة. قد تكون هناك توترات بين الاستثمار في التكنولوجيا لتحقيق تكاليف منخفضة وتحسين الجودة مقابل الرغبة في تحقيق النمو والابتكار.
- تكنولوجيا مقابل التكيف البشري: يمكن أن ينشأ صراع بين تقدم التكنولوجيا وقدرة الموظفين على التكيف مع هذا التقدم. قد يتطلب تبني التكنولوجيا التحول في المهارات والثقافة العملية، وهو ما قد يتسبب في صراعات داخلية.
- تكنولوجيا التغيير مقابل الاستقرار: قد تواجه الشركات صراعاً بين رغبتها في تبني التكنولوجيا لتحسين الأداء والابتكار وبين رغبتها في الحفاظ على استقرار العمليات الحالية وتجنب التعطيل.

## الخاتمة :

يمكن القول إن التكنولوجيا وإدارة العمليات تشكلان جوانب حيوية من نجاح أي مؤسسة. تعتبر التكنولوجيا المتقدمة والابتكار فيها محركاً للتحسين المستمر وزيادة الكفاءة في العمليات. ومن جانبها، تعتبر إدارة العمليات الفعالة والتميز أساسية لضمان تحقيق أهداف الشركة وتلبية احتياجات العملاء.

على الرغم من أن التكنولوجيا وإدارة العمليات تعملان على تحسين الأداء وزيادة التنافسية، إلا أنه يمكن أن تنشأ صراعات وتحديات بينهما. هذه الصراعات قد تتمثل في مقاومة من العاملين للتغيير، أو في عدم التوافق بين استراتيجيات الشركة وتطبيقات التكنولوجيا الجديدة.

لتجاوز هذه الصراعات، يجب على الشركات تبني مقاربة متكاملة تجمع بين التكنولوجيا وإدارة العمليات. يجب على الشركات تطوير استراتيجيات واضحة لتوجيه الاستثمار في التكنولوجيا وتوظيفها بشكل فعال داخل عملياتها. كما يتطلب الأمر توفير التدريب والدعم اللازم للموظفين لتطوير المهارات اللازمة للتكنولوجيا الجديدة وضمان التكامل بين الأنظمة والعمليات الحالية.

باختصار، يمثل توازن جيد بين التكنولوجيا وإدارة العمليات أساساً لتحقيق النجاح المستدام لأي مؤسسة، حيث تعمل هذه الجوانب معاً لتعزيز الكفاءة وتحسين الجودة، وتحقيق التميز التنافسي في السوق.

باختتام النقاش حول دور التكنولوجيا في إدارة العمليات، يظهر أن شركات الاتصالات هي واحدة من القطاعات التي تستفيد بشكل كبير من التكنولوجيا في تحسين عملياتها. تلعب التكنولوجيا دوراً محورياً في توفير تجارب العملاء الممتازة، وتسهيل التواصل الفعال بين العملاء والشركة، وتحسين جودة الخدمة وفعالية الشبكات.

من خلال تبني تكنولوجيا الاتصالات المتقدمة مثل الشبكات اللاسلكية عالية السرعة وتقنيات الجيل الخامس (5G)، يمكن لشركات الاتصالات تحسين سرعة وكفاءة الاتصال بين الأفراد والمؤسسات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للتحليلات البيانية والذكاء الاصطناعي أن تساهم في تحسين توجيهات التسويق وتحسين خدمات العملاء من خلال فهم أفضل لاحتياجات العملاء وتقديم الحلول المناسبة بشكل أكثر فعالية.

بهذا، يظهر أن دور التكنولوجيا في إدارة العمليات لشركات الاتصالات يعزز الابتكار، والكفاءة، والتنافسية، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف الشركة بشكل أفضل وتقديم خدمات متميزة للعملاء في عالم متغير ومتطور تكنولوجياً.

## الآثار المستقبلية :

تحسين تجربة العملاء: من خلال تطبيق التكنولوجيا المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، يمكن لشركات الاتصالات تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات مخصصة وتحسين جودة الخدمة.

تحسين كفاءة الشبكة: باستخدام التكنولوجيا الحديثة مثل شبكات الجيل الخامس (5G) والتشغيل الذكي، يمكن تحسين كفاءة الشبكات وزيادة سرعة وتغطية الإنترنت.

تطوير خدمات جديدة: من خلال الابتكار في التكنولوجيا، يمكن لشركات الاتصالات تطوير خدمات جديدة مثل الواقع الافتراضي، والواقع المعزز، وخدمات الهاتف المحمول المتطورة.

تحسين إدارة المخزون والتوزيع: باستخدام التكنولوجيا مثل نظم إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) وأنظمة إدارة سلسلة اللوجستية (SCM)، يمكن تحسين إدارة المخزون وعمليات التوزيع لشركات الاتصالات.

زيادة الامتثال والأمان: من خلال تطبيق التكنولوجيا المتقدمة لمراقبة الشبكات والبيانات، يمكن تعزيز مستوى الأمان والامتثال للتشريعات واللوائح في قطاع الاتصالات.

تحسين عمليات الصيانة والتشغيل: باستخدام التكنولوجيا مثل الإنترنت من الأشياء (IoT) وتحليل البيانات الضخمة، يمكن تحسين عمليات الصيانة والتشغيل للبنية التحتية للشبكات.

التطور نحو الاتصالات الذكية: من خلال توجيه الاستثمار نحو تطوير الاتصالات الذكية والمدن الذكية، يمكن لشركات الاتصالات المساهمة في تحسين جودة الحياة وتوفير الخدمات بشكل أكثر فاعلية.

زيادة التنافسية: باستخدام التكنولوجيا لتحسين عمليات الإنتاج وتقديم خدمات مبتكرة، يمكن لشركات الاتصالات زيادة تنافسيتها في السوق المحلية والعالمية.

التحول الرقمي: يمكن أن يساهم بحث دور التكنولوجيا في إدارة العمليات في تسريع عمليات التحول الرقمي لشركات الاتصالات السعودية، مما يساهم في تحسين الفعالية والكفاءة.

تعزيز التنمية المستدامة: باستخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة وتقليل النفقات، يمكن لشركات الاتصالات المساهمة في التنمية المستدامة والحفاظ على البيئة.

هذه الآثار المستقبلية تعكس الإمكانيات الهائلة التي يمكن أن تتيحها التكنولوجيا في تحسين أداء شركات الاتصالات السعودية وتعزيز دورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمملكة.

### 3 الفصل الثالث: منهجية الدراسة

### 3.1 المقدمة

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا في تحسين إدارة العمليات في شركات الاتصالات. لتحقيق هذا الهدف، تم تبني منهجية شاملة تتضمن العديد من الخطوات والإجراءات لضمان الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة وتحليلها بطريقة منهجية.

#### 1.\*تصميم الدراسة\*:

تم تصميم الدراسة باستخدام نهج وصفي تحليلي، حيث يهدف إلى وصف وتحليل تأثير التكنولوجيا على إدارة العمليات. هذا التصميم يسمح بفهم أعمق للعوامل المؤثرة والنتائج المحتملة لتبني التكنولوجيا في هذا القطاع.

#### 2.\*عينة الدراسة\*:

تم اختيار عينة عشوائية من شركات الاتصالات العاملة في السوق المحلية. تضمنت العينة شركات ذات أحجام مختلفة ومستويات مختلفة من تبني التكنولوجيا لضمان تنوع النتائج وعموميتها.

#### 3.\*جمع البيانات\*:

استخدمت الدراسة أدوات جمع البيانات التالية:

\* -استبيانات: تم تطوير استبيان مفصل لقياس مدى استخدام التكنولوجيا وأثرها على مختلف جوانب إدارة العمليات. تم توزيع الاستبيان على موظفي الشركات المختارة.

\* -مقابلات: أجريت مقابلات مع عدد من المدراء التنفيذيين في شركات الاتصالات للحصول على رؤى أعمق وفهم تفصيلي للتحديات والفرص المتعلقة باستخدام التكنولوجيا.

#### 4.\*تحليل البيانات\*:

تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية متقدمة مثل تحليل الانحدار، واختبارات الفرضيات، وتحليل التباين. تم استخدام برامج تحليل البيانات مثل SPSS لضمان دقة النتائج وموثوقيتها.

#### 5.\*قيود الدراسة\*:

تعترف الدراسة ببعض القيود مثل الحجم المحدود للعينة، وإمكانية التحيز في الردود على الاستبيانات، وتأثير العوامل الخارجية غير المدروسة.

#### 6.\*أخلاقيات البحث\*:

تم الالتزام بكافة المعايير الأخلاقية في جمع البيانات ومعالجتها، بما في ذلك الحصول على الموافقات اللازمة من المشاركين وضمان سرية المعلومات الشخصية.

من خلال هذه المنهجية، تسعى الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول كيفية تأثير التكنولوجيا على إدارة العمليات في شركات الاتصالات، وتقديم توصيات عملية لتحسين الأداء وزيادة الكفاءة.

### 3.2 التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث :

المتغير المستقل: دور التكنولوجيا

\*التعريف الإجرائي: يشير دور التكنولوجيا في هذه الدراسة إلى مجموعة الأدوات والأنظمة الرقمية والتطبيقات التقنية التي تستخدمها شركات الاتصالات لتحسين كفاءة وفعالية إدارة عملياتها. يتضمن ذلك استخدام أنظمة إدارة الموارد المؤسسية (ERP) ، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الكبيرة، وأنظمة أتمتة العمليات، والتقنيات السحابية. سيتم قياس دور التكنولوجيا من خلال استبيانات ومقابلات مع الموظفين والمديرين في شركات الاتصالات لتحديد مدى تأثير هذه التقنيات على تحسين العمليات وتقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء.

\*المتغير التابع: إدارة العمليات

\*التعريف الإجرائي: تشير إدارة العمليات في هذه الدراسة إلى الأنشطة والإجراءات التي تقوم بها شركات الاتصالات لتخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة العمليات اليومية لضمان تقديم خدمات عالية الجودة للعملاء. تشمل إدارة العمليات مجموعة من الجوانب مثل تخطيط الموارد، والتحكم في الجودة، وإدارة سلسلة التوريد، وتحسين العمليات التشغيلية. سيتم قياس إدارة العمليات من خلال مجموعة من المؤشرات مثل الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمة، ورضا العملاء، والقدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية، وذلك من خلال استبيانات ومقابلات مع المديرين والموظفين في شركات الاتصالات.

### 3.3 تصميم البحث (بصلة البحث)

1. فلسفة البحث

\* فلسفة البحث: تعتمد هذه الدراسة على فلسفة الوضعية (Positivism) ، التي تركز على استخدام الأساليب الكمية للحصول على نتائج موضوعية وقابلة للقياس. تهدف هذه الفلسفة إلى تحديد الأنماط والعلاقات بين المتغيرات من خلال التحليل الإحصائي للبيانات.

2. نهج البحث

\* نهج البحث: سيتم استخدام النهج الاستنتاجي (Deductive Approach) ، الذي يبدأ من فرضيات معينة ثم يتم اختبارها من خلال جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى استنتاجات تدعم أو تدحض هذه الفرضيات.

3. استراتيجية البحث

\* -استراتيجية البحث: سيتم استخدام استراتيجية البحث المسحي (Survey Strategy) ، والتي تتضمن جمع البيانات من عينة ممثلة لمجتمع الدراسة باستخدام الاستبيانات والمقابلات.

4. اختيار البحث

\* -اختيار البحث: سيتم اختيار عينة عشوائية من الموظفين في شركات الاتصالات التي تستخدم تقنيات التكنولوجيا الحديثة في إدارة العمليات. هذا يضمن تمثيلاً عادلاً لمختلف الأقسام والمستويات الوظيفية.

5. الأفق الزمني

\* -الأفق الزمني: سيتم تبني أفق زمني مقطعي (Cross-sectional Time Horizon) ، حيث يتم جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة. هذا يساعد في توفير صورة آنية حول تأثير التكنولوجيا على إدارة العمليات في الوقت الحالي.

6. تقنيات جمع البيانات

\* -تقنيات جمع البيانات:

\* - الاستبيانات الإلكترونية: سيتم توزيع استبيانات عبر البريد الإلكتروني أو عبر منصات الاستبيانات الإلكترونية (مثل Google Forms) لجمع البيانات من الموظفين في شركات الاتصالات. هذه الطريقة فعالة من حيث الوقت والتكلفة وتتيح الوصول إلى عينة كبيرة في وقت قصير.

\* - المقابلات الهاتفية أو عبر الفيديو: لإجراء مقابلات معمقة مع المديرين التنفيذيين والمسؤولين في أقسام إدارة العمليات. هذه الطريقة توفر بيانات نوعية وتعطي فهماً أعمق لدور التكنولوجيا في إدارة العمليات.

\* - الاستبيانات الميدانية\*: في حال الحاجة لجمع بيانات من موظفين لا يتوفر لديهم الوصول إلى الإنترنت بانتظام، يمكن استخدام الاستبيانات الورقية التي يتم توزيعها وجمعها ميدانياً.

## 7. تقنيات تحليل البيانات

\* -تقنيات تحليل البيانات:\*

\* - الإحصاء الوصفي\*: لوصف خصائص العينة والبيانات المجمعة.

\* - التحليل التبايني (ANOVA):\* لاختبار الفروق بين مجموعات البيانات المختلفة.

\* - التحليل الانحداري\*: لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (دور التكنولوجيا) والمتغير التابع (إدارة العمليات).

\* - تحليل المحتوى\*: للمقابلات لاستخلاص المواضيع والتوجهات الرئيسية.

## 8. الإجراءات الأخلاقية

\* -الإجراءات الأخلاقية:\*

\* - الحفاظ على السرية\*: سيتم التعامل مع جميع البيانات بسرية تامة، ولن يتم الكشف عن هوية المشاركين.

\* - الموافقة المستنيرة\*: سيتم الحصول على موافقة مستنيرة من جميع المشاركين قبل جمع البيانات.

\* - استخدام البيانات\*: سيتم استخدام البيانات للأغراض البحثية فقط ولن يتم استخدامها لأي أغراض تجارية أو غير أخلاقية.

\* - حماية المشاركين\*: سيتم ضمان أن المشاركة في الدراسة لن تؤدي إلى أي ضرر أو تأثير سلبي على المشاركين.

## نموذج منهجية البحث :

فلسفة البحث : الوضعية

منهج البحث :استنتاجي

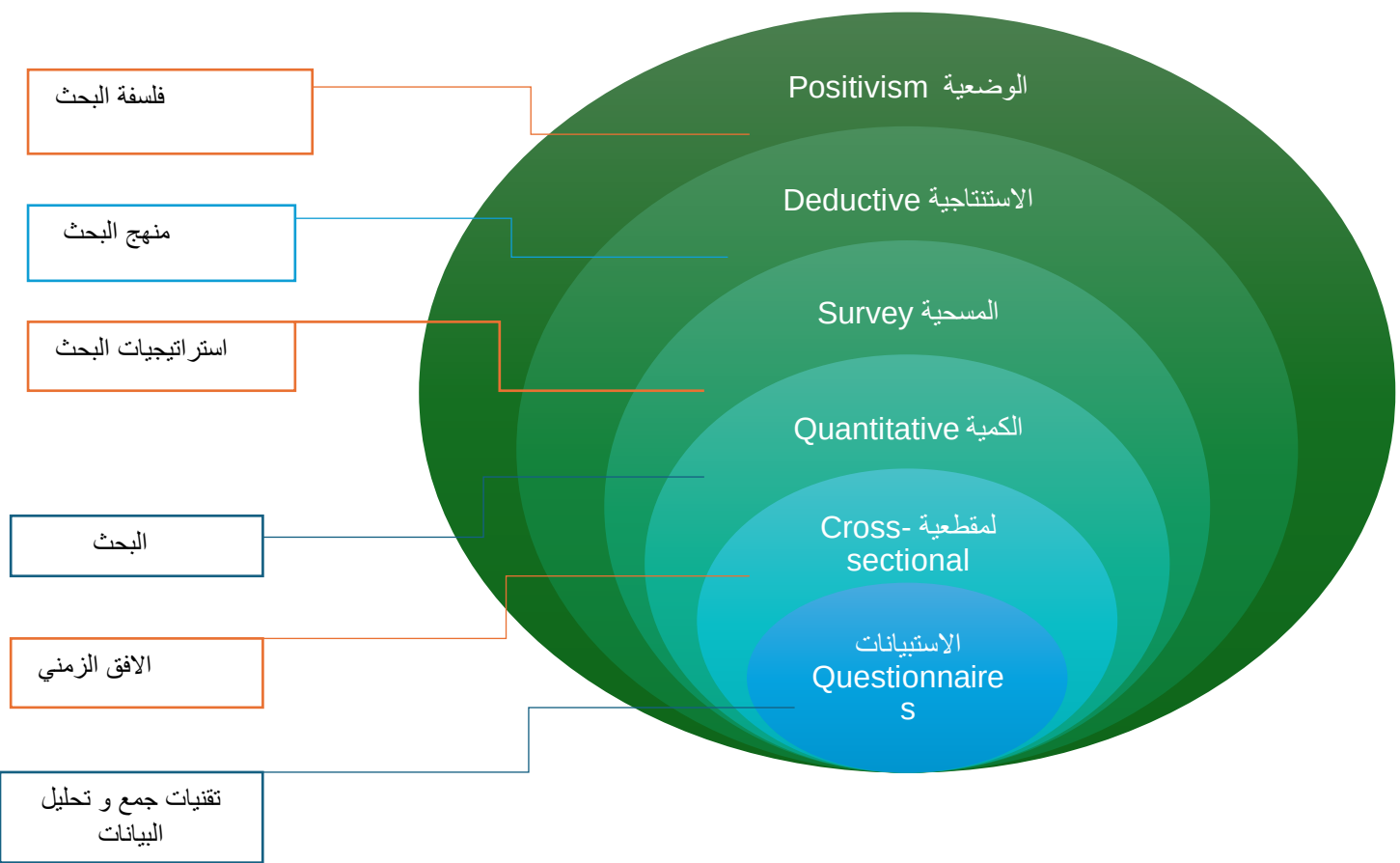
استراتيجية البحث : مسحي اختياري

البحث : كمي

الافق الزمني : المقطعية

تقنيات جمع و تحليل البيانات : التحليل الاحصائي للنتائج المسحي

## تصميم البحث



(ملخص منهجية الدراسة المصدر الطالب شكل رقم 2)

### 3.4 مجتمع البحث و طرق و تقنيات و اخذ العينات

مجتمع البحث

\* -وصف المجتمع\*: يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في شركات الاتصالات الذين يستخدمون التكنولوجيا في إدارة العمليات. يشمل ذلك الموظفين في الأقسام المختلفة مثل إدارة الشبكات، الدعم الفني، خدمة العملاء، والتسويق.

طرق وتقنيات أخذ العينات

1. طرق أخذ العينات

\* -العينة العشوائية البسيطة\*: يتم اختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث بحيث يكون لكل موظف في شركات الاتصالات فرصة متساوية في الاختيار. تضمن هذه الطريقة تمثيلاً شاملاً لمجتمع البحث.

\* -العينة الطبقية\*: يتم تقسيم مجتمع البحث إلى طبقات بناءً على عوامل مثل القسم الوظيفي (إدارة الشبكات، الدعم الفني، خدمة العملاء، التسويق) أو مستوى الوظيفة (مدير، مشرف، موظف)، ثم يتم أخذ عينة عشوائية من كل طبقة. هذا يضمن تمثيلاً لكل فئة داخل المجتمع.

\* -العينة العنقودية\*: يتم تقسيم مجتمع البحث إلى مجموعات (عنقود) بناءً على مواقع العمل أو الوحدات التنظيمية، ثم يتم اختيار عينة عشوائية من هذه المجموعات. تسهل هذه الطريقة عملية جمع البيانات من مناطق أو أقسام محددة.

## 2. تقنيات أخذ العينات

\* -الاستبيانات الإلكترونية\*: سيتم توزيع استبيانات عبر البريد الإلكتروني أو عبر منصات الاستبيانات الإلكترونية (مثل Google Forms) لجمع البيانات من الموظفين في شركات الاتصالات. هذه الطريقة فعالة من حيث الوقت والتكلفة وتتيح الوصول إلى عينة كبيرة في وقت قصير.

\* -المقابلات الهاتفية أو عبر الفيديو\*: لإجراء مقابلات معمقة مع المديرين التنفيذيين والمسؤولين في أقسام إدارة العمليات. توفر هذه الطريقة بيانات نوعية وتعطي فهماً أعمق لدور التكنولوجيا في إدارة العمليات.

\* -الاستبيانات الميدانية\*: في حال الحاجة لجمع بيانات من موظفين لا يتوفر لديهم الوصول إلى الإنترنت بانتظام، يمكن استخدام الاستبيانات الورقية التي يتم توزيعها وجمعها ميدانياً.

## حجم العينة

- \*حجم العينة المستهدف\*: سيتم تحديد حجم العينة بناءً على عدد العاملين في قطاع الاتصالات وحجم الأقسام ذات الصلة بإدارة العمليات. يهدف البحث إلى الحصول على عينة من 150-300 موظف لضمان تمثيل كافٍ لمختلف الفئات.

## 3.5 طرق جمع البيانات

المتغير الاول : التكنولوجيا

| المتغير | ابعاد المتغير | السؤال | عدد البيانات | المصدر |
|---------|---------------|--------|--------------|--------|
|---------|---------------|--------|--------------|--------|

|                  |   |                                                          |                     |                  |
|------------------|---|----------------------------------------------------------|---------------------|------------------|
| (smith,2020)     | 5 | كيف تؤثر الاتمة على كفاءة العمليات؟                      | الاتمة              | المتغير<br>الاول |
| (jones,2019      | 4 | ما هو تأثير الأتمة على رضا العملاء                       |                     |                  |
| Brown,2021)<br>( | 6 | كيف يمكن استخدام البيانات الكبيرة<br>لتحسين اتخاذ القرار | البيانات<br>الكبيرة |                  |
| (lee,2022)       | 5 | كيف يساهم الذكاء الاصطناعي في<br>تحسين الخدمة ؟          | الذكاء<br>الاصطناعي |                  |
| (kim,2019 )      | 4 | ما هي المخاطر المرتبطة باستخدام<br>الذكاء الاصطناعي      |                     |                  |
| (adams,2019<br>) | 5 | كيف تساهم الحوسبة السحابية في تقليل<br>التكاليف ؟        | الحوسبة<br>السحابية |                  |

المتغير الثاني : ادارة العمليات

| المتغير | ابعاد المتغير        | السؤال | عدد<br>البيانات | المصدر |
|---------|----------------------|--------|-----------------|--------|
|         | التخطيط<br>العملياتي |        | 50              |        |

|                         |    |                                                                                          |                             |                   |
|-------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| الباحث العلمي<br>(2024) | 50 | كيف تقوم بوضع خطط العمليات في<br>مؤسستك ؟<br><hr/> هل لديك خطط عمليات واضحة لكل<br>قسم ؟ |                             | المتغير<br>الثاني |
|                         | 40 | ما الادوات المستخدمة في تحليل<br>العمليات                                                | تحليل<br>العمليات           |                   |
|                         | 60 | ما الاجراءات المتبعة لتحسين الجودة                                                       | ادارة الجودة                |                   |
|                         | 45 | ما التحديات التي تواجهك في ادارة<br>سلسلة التوريد؟                                       | ادارة<br>سلسلة<br>التوريد   |                   |
|                         | 55 | كيف تدير الموارد البشرية في مؤسستك<br>؟                                                  | ادارة<br>الموارد<br>البشرية |                   |

### 3.6 انواع البيانات

\* 1.البيانات الكمية:\*

\* - مؤشرات الأداء الرئيسية:\*(KPIs) مثل وقت الاستجابة، معدل إتمام المكالمات، معدلات الخطأ، معدل رضا العملاء.

\* - الإنتاجية\*: عدد المعاملات أو المكالمات أو العمليات المنجزة في فترة زمنية محددة قبل وبعد تطبيق التكنولوجيا.

\* - تكاليف التشغيل\*: تحليل تكاليف العمليات مع وبدون استخدام التكنولوجيا المتقدمة.

\* - مدة الانقطاعات\*: الزمن المستغرق في حل مشكلات الشبكة والانقطاعات.

\* 2. البيانات النوعية:\*

\* - آراء الموظفين\*: جمع آراء الموظفين حول تأثير التكنولوجيا على عملهم وكفاءتهم.

\* - آراء العملاء\*: جمع آراء العملاء حول جودة الخدمة وتجربتهم مع شركة الاتصالات.

\* - ملاحظات المديرين\*: آراء وتقييمات المديرين حول أداء الفرق والتحسينات الناتجة عن تطبيق التكنولوجيا.

\* 3. البيانات الثانوية:\*

\* - تقارير الصناعة\*: تقارير وأبحاث سابقة حول تأثير التكنولوجيا في إدارة العمليات في قطاع الاتصالات.

\* - تقارير الشركات\*: تقارير أداء شركات الاتصالات التي تحتوي على بيانات حول استخدام التكنولوجيا.

\* 4. البيانات التفاعلية:\*

\* - تحليل السجلات\*: تحليل سجلات الشبكة والمعاملات الإلكترونية لفهم تأثير التكنولوجيا على العمليات اليومية.

\* - تحليل البيانات الضخمة\*: استخدام تقنيات تحليل البيانات الضخمة لاستخراج الأنماط والتوجهات في أداء العمليات.

\* 5. البيانات التجريبية:\*

\* - تجارب ميدانية\*: تنفيذ تجارب ميدانية حيث يتم تطبيق تكنولوجيا جديدة في بعض الأقسام ومقارنة الأداء قبل وبعد التطبيق.

\* - نماذج محاكاة\*: استخدام نماذج محاكاة لتقدير تأثير التكنولوجيا على العمليات قبل تطبيقها الفعلي.

استخدام مجموعة متنوعة من هذه الأنواع من البيانات يمكن أن يساعد في الحصول على صورة شاملة ودقيقة حول دور التكنولوجيا في إدارة العمليات في شركات الاتصالات.

### 3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

طرق وإجراءات تحليل البيانات بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة. تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة. تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت. تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

## 3.8 الخاتمة

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على منهجية شاملة تضمنت تحليل البيانات الكمية والنوعية، وإجراء المقابلات مع الخبراء والمتخصصين في مجال الاتصالات، بالإضافة إلى دراسة الحالات الواقعية وتحليل البيانات الثانوية من التقارير والأبحاث السابقة. ساهمت هذه المنهجية المتكاملة في تقديم رؤية شاملة وعميقة حول الموضوع، مما أتاح لنا فهمًا أعمق لتأثير التكنولوجيا على مختلف جوانب إدارة العمليات في هذا القطاع الحيوي.

تشير النتائج إلى أن تبني التكنولوجيا في إدارة العمليات ليس فقط خيارًا استراتيجيًا بل ضرورة ملحة لتحقيق الكفاءة والابتكار والاستدامة. وفي هذا السياق، توصي الدراسة بضرورة استمرار شركات الاتصالات في الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة، وتطوير البنية التحتية التقنية، وتدريب الموظفين على الاستخدام الأمثل لهذه التقنيات لضمان تحقيق أقصى استفادة ممكنة.

نأمل أن تكون هذه الدراسة قد أسهمت في تقديم فهم أعمق لدور التكنولوجيا في إدارة العمليات في شركات الاتصالات، وأن تكون قاعدة ينطلق منها الباحثون والممارسون لتطوير استراتيجيات فعالة تلبي احتياجات القطاع في المستقبل.

## 4 الفصل الرابع: التحليل الاحصائي و مناقشة النتائج

## 4.1 مقدمة

## 4.2 توصيف عينة الدراسة ( الاحصائيات الوصفية لعينة البحث )

## 4.3 اختبارات الصدق و الثبات للاستبيانات

## 4.4 الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث ( الاجابة على اسئلة البحث )

## 4.5 اختبار الفرضيات و مناقشة النتائج

## 4.6 الخاتمة

## 5 الفصل الخامس : حدود البحث و التوصيات والاستنتاجات

## 5.1 حدود الدراسة و الدراسات المستقبلية:

## 5.2 توصيات الدراسة:

## 5.3 الخاتمة

المراجع الانجليزية

- Panopticon: The Evolution of Operations Management:  
<https://en.wikipedia.org/wiki/Panopticon>
- "Dimensions of Technology: Regulating Biological Technologies in Canada and the United States" by Kenneth W. Abbott and Duncan Snidal.
- "The Global Politics of Science and Technology - Vol. 1: Concepts from International Relations and Other Disciplines" edited by Maximilian Mayer, Mariana Carpes, Ruth Knoblich, and Jenny Nielsen.
- "Society and Technological Change" by Rudi Volti
- . Heizer, J. H., & Render, B. (2004). Principles of operations management. Pearson Educación
- . Chang, B. Y. (2011). Business process management of telecommunication companies: fulfillment and operations support and readiness cases. International Journal of Future Generation Communication and Networking, 4(3), 73-86.
- "The Innovators: How a Group of Hackers, Geniuses, and Geeks Created the Digital Revolution" by Walter Isaacson.
- "The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power" by Shoshana Zuboff.
- "How We Got to Now: Six Innovations That Made the Modern World" by Steven Johnson.

المراجع العربية:

- [https://uomustansiriyah.edu.iq/media/lectures/10/10\\_2018\\_01\\_12!09\\_17\\_37\\_PM.pptx](https://uomustansiriyah.edu.iq/media/lectures/10/10_2018_01_12!09_17_37_PM.pptx)
- <https://hbrarabic.com/> المفاهيم الإدارية/إدارة العمليات
- عبد الرحمن الأصفهاني، "التكنولوجيا والتغيير الاجتماعي في المجتمع العربي"، 2005.
- سليم بن حميدان، "التكنولوجيا وتأثيرها على المجتمع العربي: مشكلات وآفاق"، 2010.
- حسن العبيدي، "الثورة التكنولوجية وتحديات التنمية في العالم العربي"، 2014
- محمد، أحمد. (٢٠١٧). "أثر تطبيق تكنولوجيا إدارة العمليات على أداء شركات الاتصالات في الشرق الأوسط." مجلة التكنولوجيا والأعمال، ٤(٣)، ٦٧-١٦٨، ٨٠.
- الجندي، يوسف. (2017). "التحديات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة العمليات في شركات الاتصالات العربية." مؤتمر تكنولوجيا المعلومات في الشرق الأوسط، 2017
- سليمان، أحمد. (٢٠١٨). "دور التكنولوجيا في تحسين إدارة العمليات في شركات الاتصالات: دراسة نظرية." مجلة إدارة الأعمال، ١٥(٢)، ٢١٣-٢٣٠.
- محمود، أحمد. (٢٠١٨). "أثر تطبيق تكنولوجيا إدارة العمليات على أداء شركات الاتصالات في الشرق الأوسط." مجلة إدارة الأعمال، ١٥(٢)، ٢١٣-٢٣٠.
- المصري، محمود. (2019). "تحليل الفجوة بين النظرية والتطبيق في تحسين إدارة العمليات باستخدام التكنولوجيا في شركات الاتصالات." مجلة إدارة التكنولوجيا، 12(3): 45-58.

- العبد الله، حاتم وزير، والشريف، صلاح حمود. "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة العمليات الاستراتيجية في شركات الاتصالات العربية." مجلة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 5.3 (2019): 78-94
- عبد الرحمن، محمد. (٢٠٢٠). "تحليل التحديات التطبيقية لتكنولوجيا إدارة العمليات في شركات الاتصالات العربية." مجلة التكنولوجيا والأعمال، ٧(٤)، ٤٥٦-٤٧٣
- المحمداوي، عبد القادر علي، ومنصور، محمد جبار. "تأثير التكنولوجيا على تحسين إدارة العمليات الداخلية في شركات الاتصالات: دراسة حالة في العراق." مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية 8.2 (2020): 115-130
- تة، خالد، بن دواد، براهيم، شتوح، & أنفال هبة الله. (2022). مفهوم التكنولوجيا ودور الشركات التجارية في نقلها. مجلة قضايا معرفية، 2(3)، 117-126

## فصل الملاحق

مقدمة الاستبيان

عزيزي/عزيزتي الموظف/ة،

تحية طيبة وبعد،

في إطار البحث الذي تقوم به الجامعة لدراسة تأثير التكنولوجيا على إدارة العمليات في شركات الاتصالات، نود أن ندعوك للمشاركة في هذا الاستبيان الهام. يهدف هذا البحث إلى استكشاف كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، وتحسين جودة الخدمة في شركات الاتصالات.

ستساهم إجاباتك بشكل كبير في تحقيق فهم أعمق للدور الحيوي الذي تلعبه التكنولوجيا في قطاع الاتصالات. نحن نقدر وقتك ومساهماتك في هذا البحث العلمي، ونؤكد لك أن جميع المعلومات التي ستقدمها ستظل سرية تمامًا وستستخدم لأغراض البحث فقط.

يرجى الإجابة على الأسئلة بأكبر قدر ممكن من الصراحة والدقة. إذا كانت لديك أي استفسارات أو تحتاج إلى مزيد من المعلومات حول البحث، فلا تتردد في التواصل معنا.

شكرًا جزيلاً على تعاونك ودعمك المستمر للبحث العلمي.

مع خالص التحيات،

[رغد]

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

1. الاسم .....

العمر:

- أقل من 25 سنة

- 25-34 سنة

- 35-44 سنة

- 45-54 سنة

- 55 سنة فأكثر

2. الجنس:

- ذكر

- أنثى

3. المستوى التعليمي:

- ثانوي

- دبلوم

- بكالوريوس

- ماجستير

- دكتوراه

4. عدد سنوات الخبرة في قطاع الاتصالات:

- أقل من 5 سنوات

- 5-10 سنوات

- 11-15 سنة

- 16-20 سنة

- أكثر من 20 سنة

الجزء الثاني: استخدام التكنولوجيا في إدارة العمليات

5. إلى أي مدى تعتمد شركتك على التكنولوجيا في إدارة العمليات؟

- بشكل كبير

- بشكل متوسط

- بشكل قليل

- لا تعتمد على التكنولوجيا

6. ما هي التقنيات التي تستخدمها شركتك في إدارة العمليات؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

- الذكاء الاصطناعي
- إنترنت الأشياء
- التحليلات الكبيرة
- أنظمة إدارة الموارد المؤسسية (ERP)
- الحوسبة السحابية
- تقنيات أخرى (يرجى التوضيح)

7. ما هو تأثير استخدام التكنولوجيا على كفاءة العمليات في شركتك؟

- تحسن كبير
- تحسن متوسط
- تحسن قليل
- لم يحدث أي تحسن

8. ما هو تأثير استخدام التكنولوجيا على تكاليف العمليات في شركتك؟

- انخفاض كبير
- انخفاض متوسط
- انخفاض قليل
- لم يحدث أي تغيير

9. ما هو تأثير استخدام التكنولوجيا على جودة الخدمة المقدمة للعملاء؟

- تحسن كبير
- تحسن متوسط
- تحسن قليل
- لم يحدث أي تحسن

الجزء الثالث: التحديات والمزايا

10. ما هي أبرز التحديات التي تواجه شركتك عند استخدام التكنولوجيا في إدارة العمليات؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

- تكلفة التنفيذ العالية
- نقص الخبرة التقنية
- مقاومة التغيير من قبل الموظفين
- قضايا الأمان والخصوصية
- تحديات أخرى (يرجى التوضيح)

11. ما هي أبرز المزايا التي حققتها شركتك من خلال استخدام التكنولوجيا في إدارة العمليات؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

- زيادة الكفاءة التشغيلية
- تقليل التكاليف
- تحسين جودة الخدمة
- تعزيز القدرة التنافسية
- مزايا أخرى (يرجى التوضيح)

الجزء الرابع: الاقتراحات والتوصيات

12. ما هي اقتراحاتك لتحسين استخدام التكنولوجيا في إدارة العمليات في شركتك؟

13. هل لديك أي توصيات إضافية يمكن أن تساهم في تحسين كفاءة العمليات باستخدام التكنولوجيا؟

الجزء الخامس: التعليقات العامة

14. يرجى إضافة أي تعليقات أو ملاحظات أخرى ترغب في مشاركتها بخصوص هذا البحث.

شكرًا جزيلاً على وقتك ومشاركتك القيمة!

| المتغير       | ابعاد المتغير    | السؤال                                                | عدد البيانات | المصدر        |
|---------------|------------------|-------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| المتغير الاول | الانتماء         | كيف تؤثر الانتماء على كفاءة العمليات؟                 | 5            | (smith,2020)  |
|               |                  | ما هو تأثير الانتماء على رضا العملاء                  | 4            | (jones,2019)  |
|               | البيانات الكبيرة | كيف يمكن استخدام البيانات الكبيرة لتحسين اتخاذ القرار | 6            | Brown,2021)   |
|               |                  |                                                       |              | (             |
|               | الذكاء الاصطناعي | كيف يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمة ؟          | 5            | (lee,2022)    |
|               |                  | ما هي المخاطر المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي      | 4            | (kim,2019 )   |
|               | الحوسبة السحابية | كيف تساهم الحوسبة السحابية في تقليل التكاليف ؟        | 5            | (adams,2019 ) |

جدول لتعريف بأسئلة الاستبيان: المتغير الثاني ( إدارة العمليات )

| المتغير        | ابعاد المتغير         | السؤال                                          | عدد البيانات | المصدر               |
|----------------|-----------------------|-------------------------------------------------|--------------|----------------------|
| المتغير الثاني | التخطيط العملياتي     | كيف تقوم بوضع خطط العمليات في مؤسستك ؟          | 50           | الباحث العلمي (2024) |
|                |                       | هل لديك خطط عمليات واضحة لكل قسم ؟              | 50           |                      |
|                | تحليل العمليات        | ما الادوات المستخدمة في تحليل العمليات          | 40           |                      |
|                | ادارة الجودة          | ما الاجراءات المتبعة لتحسين الجودة              | 60           |                      |
|                | ادارة سلسلة التوريد   | ما التحديات التي تواجهك في ادارة سلسلة التوريد؟ | 45           |                      |
|                | ادارة الموارد البشرية | كيف تدير الموارد البشرية في مؤسستك ؟            | 55           |                      |

يرجى الاجابة على الاسئلة بناء على تجاربكم الشخصية :

| <p>الابعاد و الفقرات<br/>المحور الاول</p> |              |       |        |                |                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|--------------|-------|--------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| لا<br>او افق<br>بشدة                      | لا<br>او فوق | محايد | او افق | او افق<br>بشدة |                                                                                                                      |
|                                           |              |       |        |                | الاتمة<br>هل تساهم الأتمة في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية في شركتنا؟                                               |
|                                           |              |       |        |                | البيانات<br>الكبيرة<br>هل تساعد البيانات الكبيرة ( Big Data ) في اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية في شركتنا؟            |
|                                           |              |       |        |                | تقنيات<br>الذكاء الاصطناعي<br>هل تساهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟                |
|                                           |              |       |        |                | الحوسبة<br>السحابية<br>هل تساعد الحوسبة السحابية في تحسين مرونة وأمان البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في شركتنا؟ |

| <p>الابعاد و الفقرات<br/>المحور الاول</p> |              |       |        |                |                             |                                                                                                |
|-------------------------------------------|--------------|-------|--------|----------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| لا<br>او افق<br>بشدة                      | لا<br>او فوق | محايد | او افق | او افق<br>بشدة |                             |                                                                                                |
|                                           |              |       |        |                | التخطيط<br>العملياتي        | هل تعتقد أن نظام التخطيط<br>العملياتي في شركتنا يساهم في<br>تحسين كفاءة العمل؟                 |
|                                           |              |       |        |                | تحليل<br>العمليات           | هل ترى أن تحليل العمليات في<br>شركتنا يساهم في تحديد نقاط القوة<br>والضعف وتحسين الأداء؟       |
|                                           |              |       |        |                | ادارة<br>الجودة             | هل تعتبر أن إدارة الجودة في<br>شركتنا تساهم في تحسين جودة<br>الخدمات أو المنتجات المقدمة؟      |
|                                           |              |       |        |                | ادارة سلسلة<br>التوريد      | 4. هل ترى أن إدارة سلسلة<br>التوريد في شركتنا تعزز من كفاءة<br>التوريد والتوزيع؟               |
|                                           |              |       |        |                | ادارة<br>الموارد<br>البشرية | هل تعتقد أن إدارة الموارد البشرية<br>في شركتنا تساهم في تحسين أداء<br>الموظفين وإدارة المهارات |