

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة العمليات في المؤسسات
دراسة تطبيقية على البريد السعودي

أسم الطالبة/ سارة يونس ياسين المجابدة
الرقم الجامعي/ 2021204359

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	3
1.2. مشكلة الدراسة	4
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	4
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	5
1.3.1. على المستوى النظري:	5
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	7
1.8. منهجية الدراسة	7
1.9. الدراسة الميدانية	8
1.10. مخطط المشروع المقترح	8
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	9
2.1. المقدمة:	10
2.2. المتغير المستقل	10
2.3. المتغير التابع	10
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	10
2.5. الخاتمة	11
قائمة المراجع	11

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعَدّ إدارة العمليات أحد أهم وظائف المنظمات، حيث تهدف إلى تحويل المدخلات (مثل المواد الخام والعمالة) إلى مخرجات (مثل المنتجات والخدمات) بكفاءة وفعالية. ويسعى الباحثون باستمرار إلى تطوير أساليب جديدة لتحسين إدارة العمليات، ومن أحدث هذه الأساليب استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

أجرى العديد من الباحثين دراسات حول تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة العمليات. فقد وجد [الباحث أ] (2020) في دراسته أن استخدام الذكاء الاصطناعي أدى إلى تحسين كفاءة سلسلة التوريد في شركة تصنيع. بينما وجد [الباحث ب] (2021) أن استخدام الذكاء الاصطناعي أدى إلى تحسين دقة توقعات الطلب في شركة تجزئة.

على الرغم من وجود العديد من الدراسات حول تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة العمليات، إلا أن هناك فجوات بحثية لا تزال بحاجة إلى معالجة. فمعظم الدراسات ركزت على قطاعات محددة، مثل التصنيع والتجزئة، بينما هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات حول تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في قطاعات أخرى، مثل قطاع الخدمات.

تُعاني مؤسسات البريد من تحديات كبيرة في إدارة عملياتها، مثل ارتفاع تكاليف التشغيل وانخفاض كفاءة الخدمات. وتهدف هذه الدراسة إلى فحص تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين إدارة العمليات في البريد السعودي.

تُعَدّ هذه الدراسة مهمة لأسباب متعددة، منها:

أهمية موضوع البحث: تُعَدّ إدارة العمليات من أهم وظائف مؤسسات البريد، حيث تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

جدة الموضوع: لم تجرَ أي دراسات سابقة حول تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة العمليات في البريد السعودي.

الفائدة العملية: يمكن لنتائج هذه الدراسة أن تساعد مؤسسات البريد على تحسين إدارة عملياتها من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية.

1.2. مشكلة الدراسة

معاناة مؤسسات البريد من تحديات كبيرة في إدارة عملياتها، مما يُعيق تقديم خدمات عالية الجودة للعملاء. ويُعدّ استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي حلاً واعداً لتحسين إدارة العمليات في هذه المؤسسات.

وتكمن مشكلة البحث في:

فهم مدى إمكانية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين إدارة العمليات في البريد السعودي. تحديد التطبيقات العملية لتقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف جوانب إدارة العمليات في البريد السعودي.

تقييم فاعلية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة وفعالية العمليات في البريد السعودي.

تحليل التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في البريد السعودي. اقتراح حلول عملية لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في البريد السعودي لتحسين إدارة العمليات.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

قلة الدراسات التي تبحث في تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين إدارة العمليات في مؤسسات البريد بشكل عام.

ندرة الدراسات التي تركز على تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في سياق محدد، مثل البريد السعودي.

الحاجة إلى المزيد من الأبحاث لفهم كيفية دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع العمليات البريدية التقليدية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

فقدان المعرفة بكيفية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات البريدية لدى موظفي البريد السعودي.
نقص الخبرات في مجال الذكاء الاصطناعي لدى موظفي البريد السعودي.
عدم وجود بنية تحتية كافية لدعم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في البريد السعودي.
التحديات المتعلقة بالأمن والخصوصية المرتبطة باستخدام بيانات العملاء في تقنيات الذكاء الاصطناعي.

وتكمن مشكلة البحث في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

كيف يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين إدارة العمليات في البريد السعودي؟
وتتفرع من هذا السؤال الرئيسي أسئلة فرعية أخرى، تشمل:

ما هي تطبيقات تقنيات الذكاء الاصطناعي التي يمكن استخدامها في مختلف جوانب إدارة العمليات في البريد السعودي؟

ما هي فاعلية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة وفعالية العمليات في البريد السعودي؟

ما هي التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في البريد السعودي؟

ما هي الحلول العملية لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في البريد السعودي لتحسين إدارة العمليات؟

1.3. أهمية الدراسة

تعدّ هذه الدراسة مهمة لأسباب متعددة، منها:

1.3.1. على المستوى النظري:

تُساهم في سدّ الفجوة البحثية المتعلقة بتأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين إدارة العمليات في مؤسسات البريد، من خلال تقديم دراسة تطبيقية في سياق البريد السعودي.

تُثري المعرفة النظرية حول كيفية دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع العمليات البريدية التقليدية.

تُقدّم نموذجاً يمكن تطبيقه على مؤسسات البريد الأخرى في مختلف أنحاء العالم.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تُساعد البريد السعودي على تحسين إدارة عملياته من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية.

تُوفر حلولاً عملية للتحديات التي تواجه إدارة العمليات في البريد السعودي، مثل ارتفاع تكاليف التشغيل وانخفاض كفاءة الخدمات.

تُساهم في تطوير قطاع البريد في المملكة العربية السعودية من خلال تبني أحدث التقنيات العالمية.

بشكل عام، تُعدّ هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة من الناحيتين النظرية والعملية، حيث تُساهم في تحسين فهمنا لكيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين إدارة العمليات في مؤسسات البريد، وتُقدم حلولاً عملية لتحديات هذه المؤسسات.

1.4. أسئلة الدراسة

كيف يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين إدارة العمليات في البريد السعودي؟
وتتفرع من هذا السؤال الرئيسي أسئلة فرعية أخرى، تشمل:

- ما هي تطبيقات تقنيات الذكاء الاصطناعي التي يمكن استخدامها في مختلف جوانب إدارة العمليات في البريد السعودي؟
- ما هي فاعلية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة وفعالية العمليات في البريد السعودي؟
- ما هي التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في البريد السعودي؟
- ما هي الحلول العملية لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في البريد السعودي لتحسين إدارة العمليات؟

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It` s Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*