

المهمة التاسعة

إعداد الباحث

شليويح الديحاني



كتابة الاستنتاجات والتوصيات



Chapter 01

كتابة النتائج

عنوان الرسالة الأولى هو أثر إدارة سلسلة التوريد في الميزة التنافسية في شركات صناعة الكرتون والورق في عمان
النتائج

بناءً على التحليل الذي تم إجراؤه، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- أظهرت الدراسة أن مستوى تطبيق إدارة سلسلة التوريد في شركات صناعة الكرتون والورق في عمان كانت بمستوى مرتفع. وهذا يدل على اهتمام واسع من هذه الشركات في المحافظة على هذا المستوى المتقدم في إدارة سلسلة التوريد في جميع أبعادها وقد يعزى ذلك إلى أن الموردين والموزعين والزبائن والمزودين يستخدمون التكنولوجيا الحديثة والرقمنة في إدارة سلسلة التوريد.
- 2- كما تشير نتائج هذه الدراسة أن مستوى تحقيق الميزة التنافسية جاء بمستوى مرتفع وهذا يشير إلى أن مستوى اهتمام كبير من شركات صناعة الكرتون والورق في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها الجودة والمرونة والتكلفة والتسليم.

Chapter
01

كتابة النتائج

- 3- أكدت النتائج أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية وعلاقة إيجابية بين إدارة سلسلة التوريد بأبعادها مجتمعة في تحقيق الميزة التنافسية. وهذا يدل أنه كلما كانت إدارة سلسلة التوريد أكثر فعالية، كلما تحسنت الميزة التنافسية للشركات من حيث الجودة والتكلفة والمرونة ووقت التسليم. يبرز هذا أهمية إدارة سلسلة التوريد كعامل حاسم في تحقيق الميزة التنافسية.
- 4- وأشارت النتائج إلى وجود أثر لإدارة سلسلة التوريد في بعد التكلفة كأحد أبعاد الميزة التنافسية وهذا يدل على اهتمام شركات صناعة الكرتون والورق على تقليل النفقات وتكلفة الانتاج.
- 5- وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود أثر لإدارة سلسلة التوريد بأبعادها مجتمعة على بعد التسليم للمنتجات وهذا يدل على وجود اتمام لشركات صناعة الورق والكرتون على تسليم منتجاتها في الأوقات المحددة.

Chapter
02

التوصيات

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، توصي الدراسة بما يلي:

- 1- الاستثمار في العلاقة الجيدة مع الموردين وعلى هذه الشركات الاستثمار في تعزيز التعاون والتواصل مع الموردين، لضمان الاستثمار في توفير المواد الخام بجودة عالية وأسعار مناسبة. وقد تحقق ذلك من خلال بناء شراكات استراتيجية طويلة الأمد مع الموردين، مما ساهم في تحقيق استقرار في التوريد وتحسين جودة المنتجات.
- 2- الاستثمار في تطوير نظم التوزيع وتحسين عمليات التوزيع من خلال اعتماد تقنيات حديثة مثل الأنظمة الذكية لإدارة المستودعات والتوزيع. وهذا يساهم في تقليل وقت التسليم وزيادة كفاءة العمليات، والذي انعكس إيجاباً على الميزة التنافسية.
- 3- الاستثمار في التركيز على تحسين جودة المنتجات في هذه الشركات والاستثمار في تحسين جودة المنتجات من خلال تطبيق معايير الجودة العالمية وتدريب العاملين على أفضل الممارسات في مجال التصنيع والجودة.
- 4- الاستثمار في تخفيض التكاليف للشركات من خلال تحسين عمليات الإنتاج وتقليل الهدر في المواد والطاقة، واعتماد استراتيجيات الشراء الجماعي للحصول على خصومات أفضل من الموردين.
- 5- الاستثمار في زيادة المرونة التشغيلية والاستثمار في تعزيز قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق من خلال تحسين عمليات التخطيط والإنتاج، وتبني استراتيجيات مرنة تتيح للشركات التكيف مع الطلب المتغير.

Chapter
01

كتابة النتائج

عنوان الرسالة الثانية هو أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة: دراسة حالة (أمانة عمان الكبرى)
النتائج

توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات الآتية:

- 1- أظهرت نتائج تحليل أداة الدراسة ارتفاع مستوى اهتمام أمانة عمان الكبرى بأبعاد ومتغيرات الدراسة، وهذا يعكس الاهتمام الكبير الذي يحظى به التحول الإلكتروني وتحقيق الرضا لدى متلقي الخدمة من قبل أمانة عمان الكبرى، وإدراكها لدورها في تحقيق أهدافها.
- 2- تعتمد أمانة عمان الكبرى على برامج وشبكات إلكترونية لإنجاز المعاملات، وتحفظ بنسخ إلكترونية منها لإمكانية الرجوع إليها وقت الحاجة، وهذا يشير إلى امتلاك البنية التحتية الإلكترونية من قبل أمانة عمان الكبرى التي تمكنها من تقديم أفضل الخدمات المختلفة وإنجازها بأقل وقت وجهد.
- 3- يتوافر لدى أمانة عمان الكبرى برامج إلكترونية حديثة ومطورة، وشبكات اتصال ذات كفاءة عالية، تعتمد عليها في حل المشاكل.
- 4- تعمل أمانة عمان الكبرى على تقديم خدماتها طيلة أيام الأسبوع.

Chapter
01

كتابة النتائج

- 5- توفر أمانة عمّان الكبرى البيانات والمعلومات الأساسية على موقعها الإلكتروني بشكل مستمر، وتجري عمليات تحديث دورية ومستمرة عليها.
- 6- يمتلك متلقي خدمات أمانة عمّان الكبرى القدرة على الوصول للنماذج الإلكترونية للمعاملات بسهولة، والحصول على خدمات إلكترونية ذات جودة عالية.
- 7- تقدم الوسائل التقنية وإرشادات الحصول على الخدمة الدعم لمتلقي الخدمة في الاستفادة من الخدمات التي تقدمها أمانة عمّان الكبرى.

التوصيات:

التوصيات النظرية:

- 1- إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر التحول الإلكتروني على أداء الموظفين والرضا الوظيفي، وإبراز دور هذا التحول في تحسين جوانب العمل في الأمانة، ليتمكن أصحاب القرار من إدراك جوهر هذا التحول في تحقيق أهداف الأمانة.
- 2- أنصح بتعميم تطبيق هذه الدراسة على المؤسسات الحكومية والخاصة والصناعات الخدمية والانتاجية والمالية وعلى مؤسسات كالأمانة أو بلديات مشابهة في المدن الأخرى محلياً وعالمياً.

Chapter
02

التوصيات

التوصيات العملية:

- 1- أن تعمل إدارة أمانة عمّان الكبرى على تطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة وسبل الاستفادة منها بشكل أفضل، حيث أن وجود التكنولوجيا المتطورة والعناصر البشرية المدربة والمحترفة من شأنها أن تعزز من أداء أمانة عمّان الكبرى ورضا متلقي الخدمة.
- 2- العمل على زيادة مستوى الاهتمام بتطبيق التحول الإلكتروني في كافة الأنشطة والعمليات والخدمات التي تقدمها أمانة عمّان الكبرى، وتوفير كافة المتطلبات التي تسهم في تحقيق ذلك، لما لها من دور في زيادة الرضا لدى متلقي الخدمة.
- 3- توجيه الدوائر المعنية بتقديم الخدمات في أمانة عمّان الكبرى على التواصل مع متلقي الخدمة في حال تعطل معاملاته، وتزويده بوسائل وإجراءات بديلة تتناسب مع الخدمات المراد الحصول عليها.
- 4- توجيه أمانة عمّان الكبرى نحو استخدام الرد التلقائي عبر موقعها الإلكتروني للإجابة على استفسارات متلقي الخدمة.

Chapter
02

التوصيات

- 5- زيادة مستوى اهتمام المختصين وأصحاب العلاقة والقرار بأمانة عمّان الكبرى بتوفير كافة المعايير والمتطلبات التي تساعد على تطبيق التحول الإلكتروني والاستفادة من مخرجاته بالشكل، والعمل على تبني الإجراءات المناسبة للحد من المعوقات التي تحول دون تحقيق ذلك.
- 6- من خلال النتائج التي بينت أن مستوى تأثير أبعاد التحول الإلكتروني محل الدراسة (الإدارة بلا ورق، الإدارة عن بعد، الإدارة بلا تنظيمات جامدة، الإدارة بالزمن المفتوح) كانت مرتفعة، مما يتطلب من أمانة عمّان الكبرى ضرورة المحافظة على مستوياتها المرتفعة ومراقبتها من حين لآخر.
- 7- إجراء مقارنة بين أمانة عمّان الكبرى والبنوك والمؤسسات الحكومية الأخرى حول جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى رضا الزبائن.
- 8- ضرورة قيام أمانة عمّان الكبرى بدراسات دورية لقياس فعالية الخدمات الإلكترونية وضمان رضا متلقي الخدمة خاصة وأن توقعاتهم تتفاوت من متلقي لآخر، فضلاً عن التطور المستمر في مجال التكنولوجيا وأنظمة الاتصال.
- 9- العمل على نشر ثقافة الخدمات المصرفية الإلكترونية بين الزبائن وبيان أهميتها ومزاياها في سرعة إنجاز المعاملات وتلبية احتياجاتهم.



Chapter 02

التوصيات

- 10- إجراء أمانة عمّان الكبرى دراسات دورية لمتابعة التطورات والمستجدات الحاصلة في الخدمات الإلكترونية، ومدى استجابتها وتفاعلها معها، وإدماجها في العمل.
- 11- إعداد الخطط المستقبلية، وتبني الممارسات والإجراءات، وتوفير العناصر والمكونات التي تسهم في تعزيز وزيادة الرضا لدى متلقي خدمات أمانة عمّان الكبرى.
- 12- تطبيق الدراسة على العاملين في منظمات القطاعات الحكومية والخاصة والمتعاملين مع خدماتها، والمقارنة بين مستوى الرضا لديهما تجاه الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات.

المصادر

الكركي، محمد أياد (2024). أثر إدارة سلسلة التوريد في الميزة التنافسية في شركات صناعة الكرتون والورق في عمّان.
الشناق، محمد نواف (2022). أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة: دراسة حالة (أمانة عمّان الكبرى)



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

شكراً لكم

