



مجلة التجارة والتمويل

[/https://caf.journals.ekb.eg](https://caf.journals.ekb.eg)

كلية التجارة – جامعة طنطا

العدد : الاول

مارس 2023

أثر التقنية على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية

(دراسة حالة وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية)

عبدالله بن عبدالعزيز

مدير عام الادارة العامة للمستودعات بوزارة التعليم، الرياض، المملكة العربية السعودية
الايمل : abab9@hotmail.com

أحمد حسين محمود

دكتور سلاسل الامداد المستدامه و اداره الاداء
الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، كلية النقل الدولي و اللوجستيات،
الاسكندرية، مصر
الايمل : ahmed.husseincitl@aast.edu

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق التقنية على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على عوامل التقنية التي تؤثر على جودة خدمات التوريد. اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، لمناسبته لطبيعة وأهداف هذه الدراسة، وضمت العينة ١٨ من مسؤولي وزارة التعليم السعودية والعاملين في الإدارة العامة للمشتريات والإدارة العامة للمستودعات والإدارة العامة لمراقبة المخزون وكذلك موظفي إدارة تقنية المعلومات المسؤولين عن خدمات التوريد، كما أوضحت نتائج الدراسة أن عوامل التقنية التي تؤثر على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم هي جودة الشبكة الداخلية للوزارة، جودة أجهزة الحاسب المستخدمة وسرعتها، ثبات الاتصال مع الشبكة العامة للاتصالات، ترابط البرامج المستخدمة في عملية التوريد، شبكة الاتصال (الإنترنت)، كذلك أكدت النتائج أن التحديات والمعوقات التي تحد من تطبيق التقنيات الحديثة في خدمات التوريد بوزارة التعليم هي الأنظمة واللوائح التي تستوجب المستندات الورقية، عدم توفر القوى البشرية المؤهلة والمدربة، عدم توفر الوسائل الجديدة كالألواح الإلكترونية وأجهزة القراءة الذاتية، تعثر الاتصال وعدم جودته، عدم توفر الأجهزة، ضعف مستوى الربط التقني مع الجهات ذات العلاقة في خدمات التوريد.

توصي الدراسة بزيادة وعي القيادات الإدارية العليا في وزارة التعليم بأهمية تكامل سلسلة التوريد باعتبارها أحد المفاهيم الجوهرية في الإدارة الحديثة، لا سيما الموردين والعملاء لأنهما المسؤولة عن تحقيق التفوق والميزة التنافسية المستدامة. ضرورة أن تدرك وزارة التعليم أهمية استدامة إدارة الموارد البشرية وأن تعمل على تنميتهم، من خلال تطوير قدرات وإمكانيات العاملين فيها بتوفير البرامج والدورات التدريبية الخاصة بأعدادهم وتأهيلهم وتقييمهم.

١. المقدمة

يتميز العصر الحالي بالمنافسة الشديدة بين كافة المنظمات؛ وهذه المنافسة فرضتها التطورات الحديثة والمستمرة في وسائل التقنية وتكنولوجيا المعلومات؛ وقد صاحب هذه التطورات تجدد في حاجات العملاء ورغباتهم؛ حيث حملت المتغيرات الاقتصادية والسياسية والتقنية والثقافية معها الكثير من الفرص والتحديات وأسهمت هذه المتغيرات في إعادة صياغة المنظمات التعليمية والانتقال بها إلى أوضاع مغايرة؛ يحتم عليها إدراك أهمية التطوير المستمر للبقاء في مواجهة المتغيرات المعاصرة (Levi, 2017, p:5).

وقد بينت المداخل الإدارية الحديثة أن المنظمات التعليمية لا تعمل بمعزل عن البيئة المحيطة بها، ويصعب فصلها عنها، لأنها جزء منها سيما وأن هذه المنظمات تعد نظاماً مفتوحاً دائم التفاعل مع البيئة المحيطة، لذلك فإن الاستجابة والتكيف مع متغيرات البيئة يمثل أحد أهداف إدارة المنظمات التعليمية على أساس إدراك وفهم العوامل والمتغيرات الخارجية، التي تحدث في البيئة وتحليلها من أجل رسم الخطوات والمسارات المستقبلية.

وتولي المملكة العربية السعودية عناية خاصة بتطوير المنظمات التعليمية، من خلال السعي المكثف والدؤوب من قبل القيادة الراشدة الحكيمة لتحقيق أعلى معايير الجودة في المنظمات التعليمية، طبقاً للأهداف الاستراتيجية لرؤية ٢٠٣٠، والجودة هي أحد السمات الضرورية للعصر الحالي، إذ لا توجد مؤسسة إلا وتسعى لتوظيف الجودة في كافة عملياتها ومهامها، ويعد نموذج الجودة أهم النماذج الإدارية التي تسهم في تحسين مخرجات المنظمات التعليمية (أبو دقة والدجني، ٢٠١١، ص ١٥٩).

ويشهد العالم ثورة علمية وتقنية واسعة النطاق تتسم بالإيقاع السريع؛ وتمثل العمليات الخاصة بإدارة خدمات التوريد عنصراً هاماً في كفاءة وفاعلية المنظمات التعليمية على اختلاف أحجامها وأنشطتها وأهدافها وطبيعتها عملها والتي تتطلب أن تكون هذه الخدمات على درجة عالية من الكفاءة في أداء العمل (Johnson, & Scholes, 2016, P:198)

وقد أوضح (ارتيمة، ٢٠١٧) إن إدارة خدمات التوريد من أكثر الإدارات تفاعلاً مع بيئتها الداخلية والخارجية؛ وأنها تلعب دوراً في تطوير أداء مختلف المنظمات؛ وبما أن تفاعل

المنظمة مع البيئة يعد شرطاً أساسياً لبقائها، وأن الاستجابة لمتغيرات البيئة والتكيف معها يحتم على إدارة المنظمة القيام بتطبيق معايير الجودة لإدارة كافة خدماتها ومنها خدمات التوريد؛ وبما يناسب هذه التغيرات، وانطلاقاً من هذه المعطيات وللوصول إلى فهم أكبر لأداء خدمات التوريد في وزارة التعليم السعودية؛ تأتي هذه الدراسة بهدف التعرف على أثر التقنية على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية (دراسة حالة وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية).

٢. مشكلة الدراسة:

حث الإسلام على بناء مجتمع قوي متماسك من خلال الإلتقان والإخلاص في العمل، وتنمية الرقابة الذاتية تحقيقاً للجودة في أداء الأعمال، وكثير من الآيات القرآنية الكريمة تعزز الإلتزام بالجودة والإلتقان في العمل بدافع إيماني، قال تعالى "وَقُلْ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ" (التوبة، آية: ١٠٥) وقال جل من قائل "قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولَ الْأَلْبَابِ" (الزمر، آية: ٩)، حيث يؤكد لنا ديننا الإسلامي الحنيف على أهمية الجودة في تقديم الخدمات بكافة أنواعها، وجاء في الحديث الشريف "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" (البيهقي، ١٤١٦: ١٢٦).

وقد واجه التعليم في المملكة العربية السعودية العديد من التحديات التي نشأت عن التحول الاستراتيجي للدولة الذي تم الإعلان عنه من خلال رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، مما يتطلب التطور المتسارع، وتمثل الجودة أحد الأساليب الحديثة لتطوير المنظمات التعليمية بالمملكة العربية السعودية.

وبالإشارة إلى الجودة في المنظمات التعليمية بالمملكة العربية السعودية، وطبقاً للترتيب العالمي في مجال التعليم العام ٢٠٢٠، فقد احتلت المملكة الترتيب الرابع والخمسون عالمياً، بينما جاءت في الترتيب السادس عربياً (m7et.com)، وهذا يوضح عدم وصول مستوى الجودة في خدمات التعليم بالمملكة العربية السعودية إلى المستوى المطلوب، كما أن تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم بالمملكة العربية السعودية مازال متدنياً دون المستوى المحقق للطموح، وقد أشارت لذلك العديد من الدراسات كدراسة آل رفعة (٢٠١٥) ودراسة الزهراني

(٢٠١٨) التي توصلت إلى أن ممارسة المنظمات التعليمية السعودية للمعايير التالية، التعلم، والتعليم وعلاقة المنظمة بالمجتمع من وجهة نظر الأساتذة للجودة والتطوير متحقق بدرجة متوسطة.

كما أن وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية تواجه اليوم تحديات كبيرة لمواكبة التطورات المستمرة في بيئة العمل الداخلية والخارجية، وهذا يتطلب ضرورة معرفة نواحي القوة والضعف ذات العلاقة بالمتغيرات الداخلية والخارجية.

وتعمل إدارة خدمات التوريد ذات الجودة العالية على ضمان التدفق الانسيابي للمواد الخام والخدمات؛ وغيرها من المدخلات التي تشكل في النهاية مخرجات العملية الإنتاجية في صورة سلع وخدمات؛ تقدم للعملاء لنيل رضاهم؛ وفي ظل التقدم في نواحي الإنتاج وأساليب مراقبة المخزون وتجنب المخاطر الناتجة من عدم وجود تخطيط سواء للمواد الخام أو الإنتاج التام؛ فقد تطور العمل وأصبح المحور الذي ينطلق من خلاله هو سلسلة متكاملة تبدأ من المشتريات بكافة مراحلها مروراً بتخطيط ومراقبة المخزون حتى المبيعات ويتخلل ذلك سلسلة كبيرة من الإجراءات المقننة التي تساعد في اختيار وتقييم الموردين المعتمدين القابلين للتعامل معهم؛ من خلال معايير موضوعية وبناء على معاملات سابقة وبعض البيانات المتوفرة بالنظام؛ مما يضمن الموضوعية في اختيار الموردين وتقييمهم (جواد، ٢٠١٨).

وعليه، فإن إدارة خدمات التوريد تنطوي على تحقيق التكامل بين الفعاليات الموجهة نحو الحصول على المواد الأولية، وتحويلها إلى سلع وسيطة أو منتجات نهائية؛ بالإضافة إلى توزيعها على العملاء؛ ويأتي هذا التكامل من خلال التنسيق بين عمليات الأعمال والموردين والموزعين؛ بحيث يتم ربط عمليات التصنيع بتدفقات المواد الأولية حسب حاجات السوق، وفي حال وجود معوقات في إدارة خدمات التوريد، فقد تنشأ العديد من المشكلات داخل المنظمة (رفاعي، ٢٠١٦).

وتسعى استراتيجية خدمات التوريد التي تطبق معايير الجودة إلى تحسين السيطرة والكفاءة في التصنيع والتوزيع من خلال بناء علاقات قوية مع الموردين والموزعين كآلية لتعزيز القدرة التنافسية، وتحقيق رضا العملاء من خلال المشاركة في المعلومات والتخطيط والتكنولوجيا

والعوائد، ومن ثم يمكن تلخيص مشكلة الدراسة الحالية في التالي: ما أثر التقنية على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية (دراسة حالة وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية)؟

٣. تساؤلات الدراسة

سوف تضم الدراسة التساؤلات التالية:

- ما هي التقنيات والبرامج الحديثة المستخدمة في خدمات التوريد؟
- ما هي عوامل التقنية التي تؤثر على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم؟
- ما هي التحديات والمعوقات التي تحد من تطبيق التقنيات الحديثة في خدمات التوريد بوزارة التعليم؟
- كيف أثرت هذه التحديات على جودة خدمات التعليم بالوزارة؟
- كيف تؤثر التقنية على تكامل الإدارات في وزارة التعليم؟
- ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة التعليم؟
- ما مدى الرضا عن الوسائل التقنية المستخدمة في إدارة عمليات التوريد في وزارة التعليم؟
- ما هي التوصيات والمقترحات لتطوير مستوى الجودة في خدمات التوريد بوزارة التعليم؟

٤. أهداف الدراسة

سوف تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية

- الكشف عن التقنيات والبرامج الحديثة المستخدمة في خدمات التوريد.
- التعرف على عوامل التقنية التي تؤثر على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم.
- الكشف عن التحديات والمعوقات التي تحد من تطبيق التقنيات الحديثة في خدمات التوريد بوزارة التعليم.
- الكشف عن تأثير هذه التحديات على جودة خدمات التعليم بالوزارة.

- التعرف على تأثير التقنية على تكامل الإدارات في وزارة التعليم.
- الكشف عن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة التعليم.
- الكشف عن مدى الرضا عن الوسائل التقنية المستخدمة في إدارة عمليات التوريد في وزارة التعليم.
- الكشف عن التوصيات والمقترحات لتطوير مستوى الجودة في خدمات التوريد بوزارة التعليم.

٥. أهمية الدراسة:

يمكن توضيح أهمية الدراسة من خلال التالي: -

أولاً: الأهمية النظرية:

١. ندرة الأبحاث والدراسات - في حدود علم الباحث- التي تناولت موضوع أثر التقنية على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.
٢. تعتبر الدراسة الحالية خطوة فعالة لإجراء المزيد من الدراسات التي تناقش هذا الموضوع من عدة جوانب مختلفة؛ كونه موضوع يؤثر على العديد من المؤسسات والمنظمات التعليمية ويهم كل المجتمعات.
٣. قد تشجع الدراسة الحالية الباحثين الآخرين لإجراء مزيد من الدراسات التي تهتم بالكشف عن أثر التقنية على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

- يمكن اعتبار موضوع الدراسة (أثر التقنية على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية) من المواضيع التي قد تسهم بنتائجها البحثية في إعداد مزيد من البرامج الإرشادية في المجال التعليمي، والإداري والتسويقي.
- تبرز أهمية الدراسة من خلال النتائج والتوصيات التي سيتم التوصل إليها بمشيئة الله تعالى، والتي قد تفيد المتخصصين في المجال التعليمي والإداري.

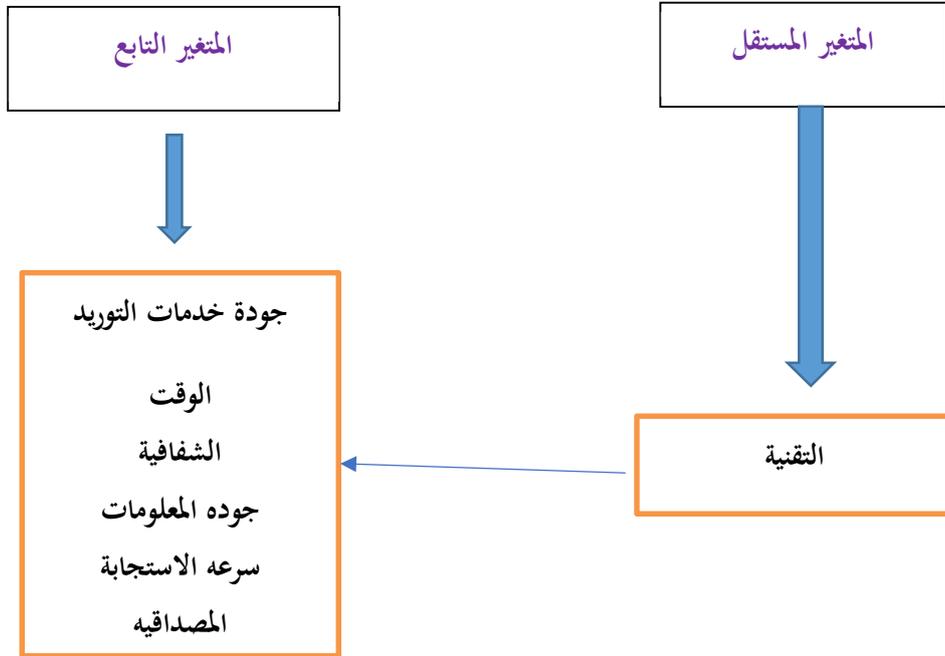
- الدراسة ستعمل على توفير قاعدة من البيانات، والتي سوف تكشف بإذن الله تعالى عن أثر التقنية على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.

٦- فروض الدراسة

- يوجد تأثير للتقنية والبرامج الحديثة المستخدمة على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم من ناحية
- تؤثر التحديات والمعوقات التي تحد من تطبيق التقنيات الحديثة على جودة خدمات التوريد بوزارة التعليم.
- يوجد تأثير للتقنيات والبرامج الحديثة على تكامل الإدارات في وزارة التعليم.

٧- نموذج الدراسة

شكل (١) نموذج الدراسة



٧-١ مفهوم المتغير المستقل: التقنية

التقنية هي كل ما يقوم به الإنسان من تعديلات أضافها إلى الأشياء المتواجدة في الطبيعة، بالإضافة للأدوات بمختلف أنواعها والتي قام بصناعتها لتسهيل الأعمال التي يقوم بها، والتقنية تشمل مختلف مجالات الحياة (Wang, et al., 2020). كما تم تعرفها علي انها الوسائل التقنية هي تلك الوسائل التي تتضمن مختلف أنواع الاكتشافات والمنتجات والاختراعات التي تأثرت بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، تخزينها، واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة (العمارة، وعلاوي، ٢٠٠٧). ويمكن أيضاً تعريف التقنية على أنها الأشياء الموجودة المادية وغير المادية، والتي يتم تخليقها عن طريق تطبيق الجهود الفيزيائية والمادية للحصول على قيمة ما، وهي تشير إلى الآلات والمعدات التي يمكن أن تستخدم لحل العديد من المشاكل (Zimmerer.thomas, & scarborough, 2019).

ويمكن تعريفها إجرائياً على أنها البرامج والأدوات التكنولوجية التي يتم استخدامها في أقسام التوريد والمشتريات بوزارة التعليم في المملكة العربية السعودية.

٧-٢ مفهوم المتغير التابع: جودة خدمات التوريد

الجودة: مجموعة من الخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة والتي تؤدي إلى الاشباع التام لاحتياجات العملاء (الخليفة، ٢٠١٩، ص ٣٤) ويمكن تعريفها إجرائياً على أنها ملائمة الخدمات المقدمة من اقسام التوريد والمشتريات بوزارة التعليم السعودية للاستخدام ومطابقتها للمواصفات المحددة، وتلبيتها لحاجات العملاء.

خدمات التوريد: مجموعة من الأنشطة والعمليات والممارسات التي تؤديها منظمة ما مع مورديها بما يتضمن تعظيم المنظمة لعملياتها لتقديم منتج نهائي يلقي رضا العملاء ويحقق الأرباح (حسين، ٢٠١٩، ص ٤٥٣)

ويمكن تعريفها إجرائياً على أنها حسن إدارة قطاعات التوريد والإنتاج والتخزين والتسويق والنقل والتوريد والتوزيع في اقسام التوريد والمشتريات بوزارة التعليم السعودية والتي وتستثمرها لتحقيق أرباح وتحقيق رضا العملاء.

وفيما يلي عرض لأهم أبعاد متغير جودة خدمات التوريد وهي كالتالي:

- **بعد الوقت:** يرتبط هذا البعد بالقدرة على تجهيز واستلام المنتج في الموعد المحدد. (Sachitra, et al., 2020).
- **بعد الشفافية:** يرتبط هذا البعد بمستوى وضوح جودة خدمات التوريد وخلق بيئة عمل إيجابية تكون فيها المعلومات متاحة ومفهومة (Munizu,2019).
- **بعد جودة المعلومات:** يرتبط ها البعد بالقدرة على تقديم معلومات ذات مصداقية عالية، مع توفر خدمات ذات جودة عالية ترضي العملاء (Sachitra, et al., 2020).
- **بعد سرعه الاستجابة:** يرتبط ها البعد بالقدرة على سرعة توفير خدمات جديدة وبمقدار واسع والقدرة على تعديل الخدمات الجديدة حسب رغبات العميل (Olli, et al.,2021).
- **بعد المصداقية:** يعني هذا البعد قبول المعلومات الواردة على أنها دقيقة، وأن تكون الخدمات على نفس المستوى المعلن وأن يتم التعامل مع العملاء والاستجابة لطلباتهم بشكل موضوعي (Munizu,2019).

٨- الإطار النظري

٨-١ مفهوم الوسائل التقنية

عرفها (Nasser,2020,p.8) على أنها التشكيلة المتكاملة من الأدوات الإلكترونية التي تسهل عمل الإدارة الاستراتيجية والتشغيلية للمنظمات، من خلال تمكينها من إدارة معلوماتها، وظائفها، وعملياتها، والاتصال الفعال مع أصحاب المصالح، لتحقيق رسالتهم وأهدافهم.

٨-٢ أهمية تكنولوجيا المعلومات في مجال خدمات التوريد بالمنظمات

إن تكنولوجيا المعلومات عززت من القدرات الاستراتيجية لمختلف المنظمات، فضلا عن تحقيق عدد من الفوائد أهمها (Sukati,2020):

١. توفير الوقت والعمالة وتقليل الأعمال الروتينية، مما يساعد على زيادة الإنتاجية.
٢. الرقابة الأفضل على الأعمال التي تتم عبر وسائل تكنولوجيا المعلومات.
٣. تبسيط الإجراءات وتقليل النماذج اللازمة لتيسير تدفق العمل في المنظمة.
٤. التحسين المستمر في أوضاع العاملين وزيادة درجة الرضا عن العمل، والعمل على تنمية الوعي الوظيفي.
٥. رفع مستوى أداء الخدمات وتحسين جودة الخدمات.

إن إدارة سلسلة التوريد هي حلقة تبدأ وتنتهي مع العميل، فكل المنتجات التامة والمعلومات تتدفق عبر هذه الحلقة، وإدارة سلسلة التوريد يمكن أن تكون مهمة معقدة بسبب الواقع الفعلي، وهي أيضاً شبكة متحركة من المنظمات وذلك مع اختلافها، وسلسلة التوريد هي مصطلح يستخدم لتوصيف كل العناصر والعمليات المتداخلة واللازمة لضمان الكمية المناسبة من المنتجات في الأماكن المناسبة وفي الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة.

خدمات التوريد في الدول الأوروبية وفي أمريكا تأخذ أشكال متباينة، وقد تطورت الخدمات في تلك الدول بعد ظهور العديد من الوسائط التكنولوجية والمواد التقنية التي طورت من أشكال خدمات التوريد في مختلف المنظمات.

كما أوضح (George L. Harris, 2021) أن هنالك تأثير إيجابي لمتغيرات طلب المعرفة، وتكامل الأنشطة، واستخدام طرق قياس الأداء في أداء المنظمة، وكذلك هنالك أهمية كبيرة لاعتماد نقطة مقارنة مرجعية من أجل توجيه أداء المنظمة والتأثير في الأداء المستقبلي لها.

كما أوضح (Sukati,2020) أن إدماج سلسلة التوريد في العمل يؤثر على زيادة الميزة التنافسية للمنظمات، وأن العلاقة بين سلسلة التوريد والميزة التنافسية إيجابية، وقد أوصت الدراسة بضرورة إدماج سلسلة التوريد في المنظمات لتحقيق الميزة التنافسية .

كما أشار (Daekwan Kim, 2020) أن لتكنولوجيا المعلومات المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات المتقدمة وتكنولوجيا المعلومات المناسبة، وأنظمة اتصالات سلاسل التوريد أثر كبير في تعزيز قدرات قنوات الاتصال الداخلية للمنظمة والتي تؤدي بدورها إلى تسهيل تبادل المعلومات وانتقالها داخل المنظمة، وتعزيز التنسيق الداخلي، واستجابة سلاسل التوريد وهي عوامل تؤثر إيجابياً في أداء المنظمة ككل، كما أن لتكنولوجيا المعلومات المتطورة أثر متوسط في أداء أنظمة الاتصال المرتبطة بسلاسل التوريد، حيث أن تكنولوجيا المعلومات المناسبة لأنظمة الاتصال في سلاسل التوريد، تعزز تبادل المعلومات داخل المنظمة والتنسيق للأنشطة المباشرة.

كما بين (González-Benito, 2020) وجود أثر لاستراتيجية التوريد من جانب تقليل المخزون، والمرونة، وسعر الشراء في الأداء المؤسسي، كما أن المنظمات ذات الأداء المرتفع تركز على تحقيق أسبقيات تنافسية ترتبط بصورة أساسية بالجودة والمرونة والموثوقية والتسليم، وبصورة ثانوية بالتكلفة

كذلك أشار (Lee & Whang, 2019) إلى أن المنظمات الناجحة تقوم بتطبيق المبادئ والأفكار الأساسية لسلسلة التوريد بطرق ذات فاعلية عالية، وهذه المبادئ تشمل تبادل المعلومات، والتعاون بين شركاء سلسلة التوريد والاستجابة لرغبات المستهلك، وأن الإنترنت من الأدوات الرئيسية في تكنولوجيا المعلومات التي سمحت للمنظمات ابتكار حلول إبداعية ساهمت في رفع القدرة على تبني المبادئ الجوهرية لسلسلة التوريد، كما اتضح أن المنظمات التي استخدمت تكنولوجيا المعلومات في عملياتها، من أجل إعادة تعريف تكامل سلسلة التوريد استطاعت تحقيق درجات مرتفعة من الكفاءة والفاعلية، وكذلك إحراز هامش تنافسي فوق المنافسين الحقيقيين.

كما أشار (Braithwaite, 2018) إلى أن استغلال تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تخفيض كلف الشحن والتوريد التي قد تصل إلى تخفيض الوقت اللازم لإنجاز العمليات والأنشطة التشغيلية المختلفة، وهو ما يتفق مع ما أكدته (Teck young Eng, 2018) من أن التعاون

بين المنظمة والموردين في مجال الإسناد الإداري المتبادل له آثار إيجابية على أداء سلسلة التوريد ورضا العملاء، وأن تبني المنظمة لوسائل التكنولوجيا الإيجابية بين المنظمة والموردين. كما أشار (Tallir,2017) إلى أن تقييم تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات يجب أن يتم بناءً على عناصر الكلفة، والمرونة، والجودة، والوقت، حيث أن عناصر الكلفة، والمرونة، والجودة، والوقت تؤثر بشكل مباشر في تخطيط المستوى الاستراتيجي، تخطيط المستوى التكتيكي، تخطيط المستوى التشغيلي، كما أن إدارة سلسلة التوريد تعمل على إدارة وتنسيق هذه الأنشطة، مما يتطلب إدخال تقنيات تساعد في تسهيل هذه العمليات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات.

٣-٨ مفهوم سلسلة التوريد

تستند سلسلة التوريد على وضع مداخل لتحقيق التكامل الكفؤ للموردين مع العملاء حيث تنتج المنتجات وتوزع بالكميات المطلوبة وفي الوقت المناسب وذلك لتخفيض تكلفة النظام وتقديم خدمة مرضية للعملاء، فسلسلة التوريد تمثل شبكة أعمال من التسهيلات وبدائل لتوزيع التي تشمل المصانع ومراكز التشغيل ومراكز التوزيع ومكاتب التجارة والتوكيلات، بحيث تؤدي هذه الشبكة أنشطة التنبؤ والشراء وإدارة المخزون وإدارة المعلومات وتأكيد الجودة والتسليم وأخيراً خدمة العميل وتتكون سلسلة التوريد من ثلاث شركات أو أكثر متصلة بصورة مباشرة عن طريق واحد أو أكثر من خطوط تدفق الخدمات والمعلومات من المصدر وحتى العميل النهائي (Braithwaite, 2018).

تعرف سلسلة التوريد بأنها سلسلة متتالية من الموردين الذين يساهمون في إنتاج وتسليم الخدمات والسلع إلى المستخدم النهائي، وهذا يتضمن جميع مظاهر العمل من معالجة المبيعات وإدارة المخزون وتوريد المواد والتوزيع والشراء وخدمة العملاء ومجالات أخرى متعددة (رفاعي، ٢٠١٦).

وسلاسل التوريد هي تجميع لشركات أعمال منفصلة، كما أنها تتكون من عنصرين لكل منظمة هما: عنصر التوريد وعنصر الطلب، أما سلسلة الطلب فهي المبيعات والتوزيع.

٨-٤ مظاهر التقنية في مجال توريد الخدمات بالمملكة العربية السعودية

تشهد المملكة العربية السعودية نقله نوعية في مجال التقنية والذكاء الاصطناعي والأمن السببراني من خلال البرامج التقنية المتنوعة عبر البرامج التي أطلقتها جميع الوزارات في حكومة المملكة العربية السعودية وعلى سبيل تطبيق الكثير من الأنظمة لعل من أهلها نظام فارس والعديد من الأنظمة والبرامج الفعالة المتطورة ولاشك بأن التحول الرقمي الذي تشهده قطاعات الدول جعل المملكة دول متقدمة في هذا المجال، وساعدت هذا البرامج على تقديم خدمات نوعيه متميزة للمواطن والمقيم ، وهذا بلا شك ساهم في حل جميع المشكلات وسهل جميع الإجراءات على مستوى جميع الخدمات التي تقدمها الوزارات، هذا يعطي مؤشراً على أثر استخدام التقنية ليس في خدمات التوريد في وزارة التعليم فقط، إنما في جميع الخدمات المقدمة، وهذا يعطي مؤشراً رائعاً بأن المملكة تسير في الطريق الصحيح نحو أتمته إجراءاتها وتطوير خدماتها التقنية والأمنية لتصبح حكومة إلكترونية تتميز بالشفافية والانجاز وتقديم الخدمات المتميزة والتي أصبحت تضاهي جميع دول العالم، لاسيما وأن التقنية دخلت في جميع خدمات الدولة التي تقدمها أو في جميع العمليات المالية والإدارية وهندستها بطريقه متميزة ويستفيد منها الجميع بكل يسر وسهولة.

ودخول التقنية للخدمات المقدمة في المملكة العربية السعودية عجل من حركة التنمية وسرعة في طرح المشاريع ومتابعتها وإنجازها، كما ساهمت في الشفافية والمصادقية وعدم تدخل اليد البشرية في الإجراءات وإنما تتم وفق أسس واضحة، ورفعت جودة الخدمات والعمليات والمخرجات ودخول التقنية في أعمال الوزارات.

٨-٥ أهمية الجودة في تقديم خدمات التوريد للعملاء

أصبحت الجودة في الوقت الحاضر ضرورة ملحة للمؤسسات سواء كانت خدمية أو إنتاجية، كما أصبحت جودة الأداء التزاماً لا بديل عنه، وحلماً يراود الإدارات التي تنتهج السياسات الحرة في مختلف المجالات، بقصد خدمة المجتمع، وأفراد هذا المجتمع، ومن هذا المنطلق جاء اهتمام مختلف المؤسسات في الكثير من المجتمعات بفكرة الجودة وتقديم الخدمات المتميزة لأفراد المجتمع (مطالعة، ٢٠١٩).

ويعد مفهوم الجودة من أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن، وقد أدى التباين في أنشطة منظمات الأعمال إلى اختلاف مفهوم الجودة، حيث تنوعت وجهات النظر في تحديد مكوناتها، إلا أن الجودة حقيقة واضحة المعالم، فالجودة هي توافر مواصفات في المنتج أو الخدمة تلبي متطلبات وحاجات وتوقعات المستفيد المعلنة والضمنية بالوقت والكلفة المقبولة (عمر، ٢٠١٩).

ويقصد بجودة الخدمة كما عرفها (الدرادكة، ٢٠١٨) على أنها جودة الخدمات التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها، وجودة الخدمة هي التركيز على احتياجات ومتطلبات وتوقعات العملاء، أي هي تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع التوقعات، وهي الفرق بين التوقعات والإدراكات وهي المحدد الرئيسي لرضا المستفيد.

٨-٦ أبعاد جودة خدمة العملاء في مجال التوريد

- **الاستجابة:** تشير إلى السرعة في تقديم الخدمة والرد السريع على استفسارات العملاء وطلباتهم ويمكن تعريفها على أنها مقدار وجود التعليمات الواضحة والأدلة وتوفير الإرشادات للعميل عند قيامه باستخدام الخدمات وتتعلق الاستجابة بمدى قدرة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها، فالاستجابة تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة المستفيد وتقديم الخدمة السريعة (الضمور، بوقجاني، ٢٠١٢).
- **الميزات الإضافية والشكل العام:** تشمل الجوانب المادية الملموسة للخدمات من مباني وأجهزة ومعدات ومظهر العاملين، وتشير الملموسية إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد المتعاملين مع العملاء وأدوات ووسائل الاتصال معهم كالتكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة وتصميم الخدمات بالشكل الذي يرضي العميل (الضمور، بوقجاني، ٢٠١٢).

- **المصداقية:** تعني القدرة على الالتزام بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة للعملاء وبالطريقة الصحيحة وبدرجة عالية من الدقة، وهي قدرة مقدم الخدمة على الإيفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة، أي تقديم الخدمة في الوقت المحدد بالدقة المطلوبة ومدى الوفاء بالالتزامات.
- **سهولة الاستخدام:** يشير إلى مدى قابلية التفاعل مع الموقع الإلكتروني وسهولة خدمة العملاء عبر الموقع الإلكتروني للشركات، حيث أن سهولة إنجاز متلقي الخدمة لمهامهم يعتمد على سرعة البحث والتنظيم.
- **المواكبة:** تعني تزويد العملاء بالمعلومات اللازمة، ومعاملتهم معاملة حسنة والقدرة على بث روح الأمان والثقة في نفوس العملاء من الخدمة.
- **التعاطف:** يعني تفهم احتياجات المستفيد وإشعاره بالاهتمام الشخصي له، وهي تمثل مقدار المساعدة التي يتلقاها المستفيدون من قبل العاملين في الشركات أثناء الاستخدام للخدمات، والإجابة عن استفسارات العملاء عبر المواقع وخطوط الاتصال ويشير التعاطف إلى درجة العناية والاهتمام بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق راقية، ويشمل هذا البعد على خصائص عديدة منها مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والاتصالات، ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد (محمود، والعلاق، ٢٠١٨).

٧-٨ خصائص الرضا لدى العملاء في مجال خدمات التوريد

يمكن التعرف على طبيعة الرضا من خلال خصائص الرضا والتي تتمثل في (خضر، ٢٠٢٠، ص ص ١٧٦ - ١٧٧):

١. الرضا ذاتي: يتعلق الرضا بعنصرين وهما طبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للفرد من جهة والادراك الذاتي للخدمات المقدمة من جهة أخرى.
٢. الرضا نسبي: لا يتعلق الرضا بحالة مطلقة، وإنما بتقدير نسبي، فكل عميل يقوم بالمقارنة من خلال نظريته لمعايير السوق، فبرغم من أن الرضا الذاتي إلى أنه يتغير حسب مستويات التوقع.

٣. الرضا تطوري: حيث يتغير رضا العميل من خلال تطوير هاذين المعيارين: مستوى التوقع من جهة، ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى.

٨-٨ العوامل المؤثرة بالرضا لدى العملاء في مجال خدمات التوريد:
يتأثر الرضا بالعديد من العوامل ومنها (تيلخ، ٢٠١٠، ص ٢١):

- ملامح وخصائص الخدمة: الرضا يتأثر بمدى إدراك العملاء لملامح ومعالج الخدمة المقدمة، حيث يقوم العملاء بمقارنة معالم وأبعاد الخدمة المقدمة لهم، فمثلا مقارنة الأسعار مع مستوى جودة الخدمة.
- انفعالات العميل: فالعوامل الشخصية تؤثر على رضا العملاء، ومن هذه العوامل انفعالات وأحاسيس هؤلاء العملاء التي في وجدانها تؤثر على رضاهم، وهذه الانفعالات والأحاسيس قد تكون مستقرة أو مؤقتة.
- الجودة: تؤثر الجودة على رضا العملاء، حيث إن إدراك العملاء لإبعاد الجودة المتعددة تؤثر على الرضا، كما تعتبر الجودة محددًا رئيسياً لرضا العملاء.
- الإحساس بالمساواة والعدالة: هو أيضاً من العوامل التي تؤثر على رضا العملاء، حيث يقوم العميل في العادة بسؤال نفسه حول ما إذا تمت معاملته كمعاملة غيره من العملاء الآخرين، أم تم ذلك بطريقة أفضل.
- العوامل الموقفية: هي العوامل التي ليس للعميل قدرة على التحكم بها مثل: حالة الطقس، وحالة السير، والخصائص التي يختص بها مزود الخدمة مثل: حجم المؤسسة، وعدد موظفيها، وموقعها الجغرافي، فإن كل ذلك يؤثر على رضا العملاء.
- المقربون: هو عامل مهم يتأثر العميل برأي أفراد الاسرة، وكذلك زملاء العمل والأصدقاء.

٨-٩ قياس الرضا عن مستوى جودة الخدمة في مجال توريد:

- لقد كان موضوع قياس رضى العملاء محلاً لاهتمام الكثيرين من الباحثين، حيث توصلت نتائج الدراسات إلى أن الرضا يتم قياسه بالطرق التالية (عمر، ٢٠١٩، ص ٤٠):
- الطريقة التقليدية، حيث يتم سؤال العميل مباشرة عن مستوى رضاه عن الخدمة المقدمة له.

- أنظمة الشكاوى والمقترحات: يتم التعرف على شكاوى العملاء غير الراضين ومعرفة الأسباب التي أدت لهذه الشكاوى.
- النظر إلى رضا العملاء على أنه يتعلق بتقييم خدمة محددة وأن العملاء إنما يقومون بالإجابة حول أداء الخدمة المعنية عندما يتم سؤالهم عن رضاهم.
- النظر إلى رضا العملاء على أنه الرضا الكلي والذي يعتمد على مجموع خبراته بالتعامل مع مقدم الخدمة.

٩- الدراسات السابقة

خدمات التوريد في الدول الأوروبية وفي أمريكا تأخذ أشكال متباينة، وقد تطورت الخدمات في تلك الدول بعد ظهور العديد من الوسائط التكنولوجية والمواد التقنية التي طورت من أشكال خدمات التوريد في مختلف المؤسسات، ومنها المؤسسات التعليمية وفيما يلي عرض لأساليب خدمات التوريد في عدة دول والتي يتم تطبيقها في وزارات التعليم.

٩-١ أمريكا:

تقوم خدمات التوريد في المؤسسات التعليمية بأمريكا بتبني مداخل العمل الإلكتروني في أداء الخدمات التعليمية وتتضمن عمليات توريد الخدمات بعض الأبعاد مثل تخفيض الكلفة؛ زيادة درجة المرونة؛ سرعة الاستجابة لطلبات العملاء.

تقوم المؤسسات التعليمية بتطبيق المبادئ والأفكار الأساسية لسلسلة التوريد بطرق ذات فاعلية عالية؛ وهذه المبادئ تشمل تبادل المعلومات إلكترونياً؛ والتعاون بين شركاء سلسلة التوريد والاستجابة لرغبات العملاء وتعتمد المؤسسات التعليمية على الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات التي تسمح بابتكار حلول إبداعية تساهم في رفع القدرة على تبني المبادئ الجوهرية لسلسلة التوريد.

ولتحقيق المميزات التنافسية، فإن وزارة التعليم بأمريكا تطبق ما يعرف بمدخل (تكامل سلسلة التوريد) بهدف الإنجاز السريع وتلبية طلب العمل بأكثر سرعة ممكنة، وهذا المدخل يساعد على توثيق الاعمال التي تتم عبر التبادل الإلكتروني (Whang,2019).

٢-٩ بريطانيا:

تقوم بريطانيا باستمرار بتطوير عمليات خدمات التوريد في مختلف المؤسسات ومنها المؤسسات التعليمية ومن أهم أساليب إدارة خدمات التوريد في وزارة التعليم في بريطانيا ما يلي :

- أنشأت وزارة التعليم البريطانية إدارة لوجستية خاصة بالإشراف على عمليات التوريد داخل الوزارة وتشرف الإدارة اللوجستية بالمؤسسة التعليمية على عمليات إدارة سلسلة التوريد المهمة وتعمل على إنتاج البيانات المطلوبة لإعداد التقارير والمعالجة.
- في بريطانيا تقوم كثير من المؤسسات التعليمية بالتعاقد مع عدد من الشركات الأخرى مع خبراء من طرف ثالث لتلبية احتياجات إدارة الخدمات اللوجستية الخاصة بهم وتسمح أدوات تكنولوجيا المعلومات وبرامج إدارة سلسلة التوريد لمؤسسات الطرف الثالث في جميع أنحاء سلسلة التوريد بالتحقق من حالة المنتج قبل أن يصل إلى العميل النهائي.
- يتم تخطيط حركة المنتج النهائي من خلال مزودي الطرف الثالث المختلفين ويتم تتبع حركة المنتج النهائي طوال عملية النقل بأكملها (Akintoye, et al.2015).

٣-٩ فرنسا:

تعتمد وزارة التعليم في فرنسا على برنامج تخطيط موارد المنشأة وهو ما يساعد وزارة التعليم بدولة فرنسا على تعظيم استخدام الموارد الثابتة اللازمة للتوريد بمساعدة تكنولوجيا المعلومات.

كما تقوم فرنسا باستخدام برنامج تخطيط الاحتياجات من التوزيع، حيث يعتبر امتداد لمفهوم تخطيط الاحتياجات من المواد، ويقسم النظام المخزون إلى مجموعات مختلفة من المخازن حيث يبدأ مع الطلب في نهاية قناة التوزيع والعمل من خال نظام التخزين وتسعى وزارة التعليم بفرنسا على تقليل المخزون، وتحقيق المرونة، في الأداء المؤسسي، والتركيز على تحقيق أسبقيات تنافسية ترتبط بصورة أساسية بالجودة والموثوقية والتسليم، والتكلفة (Zhu,& Sarkis, 2016).

٩-٤ ألمانيا:

تقوم وزارة التعليم بدولة ألمانيا على استخدام أسلوب Docking - Cross وهو ما يعادل أسلوب الشحن والتوريد عبر الإنترنت ويتم شحن المنتجات من مصانع متعددة إلى المخازن ثم تخزينها ونقلها وهذا يعمل على خفض التكاليف والوقت.

في إدارة المواد داخل وزارة التعليم بدولة ألمانيا، تم إنشاء وحدة خاصة بحفظ الحاويات والتي يتم فيها الفحص بدقة من خلال الأدوات الإلكترونية، حيث تمكن وحدة حفظ المخزون من إتمام عملية التخزين الإلكتروني كما أنها تسهل من عمل إدارة المخزون داخل إطار الشحن عبر الإنترنت، وكذلك تم إنشاء وحدة متخصصة تتضمن تنسيق طلبات العملاء، وجدولة عمليات التسليم، وإنشاء فواتير للعملاء، وإرسال العبوات، واستلام دفعات السداد. قامت وزارة التعليم بإنشاء شبكة إلكترونية لاستعادة المنتجات المعيبة أو غير المرغوب فيها، كما قامت وزارة التعليم الألمانية باستخدام تقنية IBM® Watson للذكاء الاصطناعي من أجل دعم القرارات المتعلقة بالمخزون، ما يساعد على ضمان وصول المنتجات في الوقت المناسب إلى المكان المناسب (Seuring,2018).

٩-٥ كندا:

تقوم وزارة التعليم الكندية بتطبيق برنامج تنفيذ سلسلة التوريد ويقوم هذا البرنامج بالتشغيل الأوتوماتيكي للخطوات المختلفة لإدارة سلاسل التوريد بداية من الطلبات بالمصنع وحتى الموردين اللازمين لتوفير احتياجات التصنيع للمنتجات ويتم الحصول على معلومات الطلب مقدما، وتقوم وزارة التعليم الكندية بتطبيق الأساليب التالية لتنفيذ خدمات التوريد بفاعلية:

- إبرام عقود طويلة الأجل بين الأطراف الأخرى فيما يتعلق بالمواد الموردة.
- تبادل المعلومات بشأن التخطيط وباقي العمليات.
- إشراك الموردين في تطوير وتصميم المنتجات.
- تحمل المسؤولية الكاملة عن جودة من قبل الموردين مما يؤدي إلى تقليص عمليات التفتيش والمراقبة على المنتجات الموردة (Tyssen,2011).

٩-٦ إيطاليا:

تعتمد إيطاليا في وزارة التعليم على أساليب إدارة المعرفة لتوجيه خدمات التوريد في المؤسسات التعليمية وهذا يؤدي إلى رفع كفاءة وفاعلية أداء المؤسسة وتعطي إيطاليا اهتماماً كبيراً لتكنولوجيا المعلومات المتقدمة وتكنولوجيا المعلومات المناسبة؛ وأنظمة اتصالات سلاسل التوريد لتعزيز قدرات قنوات الاتصال الداخلية للمؤسسة والتي تؤدي بدورها إلى تسهيل تبادل المعلومات وانتقالها داخل المؤسسة؛ وتعزيز التنسيق الداخلي؛ واستجابة سلاسل التوريد وهي عوامل تؤثر إيجابياً في أداء المؤسسة ككل.

كما تعمل إيطاليا على استخدام الأساليب التنافسية الخاصة بالتكلفة والمرونة، كذلك تقوم إيطاليا بتطبيق الاستدامة على إدارة سلسلة التوريد تتضمن عمليات التصميم؛ اختيار المواد الأولية، عمليات التصنيع وصولاً إلى المنتج النهائي إلى المستهلك وكذلك عملية إدارة المنتج بعد انتهاء فترته الاستثمارية، ويجب السعي من جميع الأطراف إلى محاولة إضافة بعد جديد لإدارة سلسلة التوريد عن طريق استخدام تطبيقات التنمية المستدامة في جميع مراحل ونواحي سلسلة الإمداد والتوريد للوصول إلى استراتيجية تخدم المتطلبات التعليمية والبيئية والاجتماعية والاقتصادية (Srivastava,2017).

مما سبق يتضح بأن ما يطبق من تقنيات حديثة في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية يتوافق بل يضاهي مع ما هو معمول به في تلك الدول المتقدمة التي تم الإشارة لها لا سيما وأن هذا الإجراء لا يختص فقط في وزارة التعليم في المملكة وإنما يطبق على جميع الوزارات الحكومية، حيث أنه يتم طرحه لتأمين عمليات التوريد يتم عبر منصة "اعتماد" وهي متاحة لجميع المؤسسات والمصانع للدخول فيها وتقديم الأسعار وتستكمل جميع إجراءات الطرح والشراء والتعميد والتأمين لحين دخولها المستودعات وصرفها في الوزارة عبر برامج تقنية منظمة ولا يوجد تدخل بشري فيها وبالتالي فإن ما يطبق في وزارة التعليم السعودية في خدمات التوريد تعتبر تجربة فريدة ورائعة ليستفاد منها.

١٠- الدراسة التطبيقية

١٠-١ نوع الدراسة

هذه الدراسة هي دراسة وصفية تحليلية، حيث سيتم وصف أثر استخدام التقنية على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، وصولاً لاستنتاجات حول هذا الموضوع.

١٠-٢ منهج الدراسة

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، والذي يمكن تعريفه على أنه أحد المناهج التي يتبعها الباحثون في المجالات العلمية والأدبية والنفسية والطبية وغيرها وتقوم هذه المنهجية على جمع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسات إدارية أو علمية أو ثقافية أو اجتماعية وأنشطتها المختلفة وموظفيها خلال فترة زمنية معينة (عبيدات، ٢٠١٠، ص ٧٧). ولا يتوقف المنهج الوصفي المسحي عند وصف الظاهرة فقط، بل يتعدى ذلك إلى التعرف إلى العلاقات بين المتغيرات التي تؤثر في الظاهرة والتنبؤ بحدوثها ونتائجها والاستدلال عليها في مجتمع الدراسة (عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي، ٢٠١٦م، ص ٢١).

كما عرفه (السريتي، ١٤٣٧، ص ٢٧) بأنه ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم؛ وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط، دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب، ولعل من أبرز أسباب اختيار المنهج الوصفي المسحي؛ كونه الأنسب لنوع الدراسة المختارة، وكذلك لكون الباحث أحد العاملين في الوزارة ويتعامل بصفه مباشرة مع خدمات التوريد حيث يساعد في جمع المعلومات الخاصة بعينة الدراسة، مما يؤدي إلى تحديد خصائص وآثار الظاهرة موضوع الدراسة وجمع المعلومات التي يمكن فيها بعد تحليلها وتفسيرها ومن ثم الخروج باستنتاجات.

٣-١٠ مجتمع الدراسة

مجتمع البحث هو المجتمع الذي يسعى الباحث إلى إجراء الدراسة على أفرادهِ (الضحيان، ١٤٢٠، ص١٥) وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في وزارة التعليم السعودية بالإدارة العامة للمشتريات والإدارة العامة للمستودعات والإدارة العامة لمراقبة المخزون وكذلك موظفي إدارة تقنية المعلومات المسؤولين عن خدمات التوريد بمنطقة الرياض والذين يبلغ عددهم الإجمالي (١٨) موظف.

٤-١٠ عينة الدراسة

تُعرف عينة الدراسة على أنها "مجموعة من الناس يتم جمع المعلومات منهم" (المنيزل والعتوم ٢٠١٠، ص١٠١)، وعينة الدراسة هنا عبارة عن عينة مكونة من ١٨ من مسؤولي وزارة التعليم السعودية والعاملين في الإدارة العامة للمشتريات والإدارة العامة للمستودعات والإدارة العامة لمراقبة المخزون وكذلك موظفي إدارة تقنية المعلومات المسؤولين عن خدمات التوريد وهو البرنامج المعتمد في وزارة التعليم في خدمات التوريد وقد تم التوصل إلى هذا العدد بعد فرز كامل لاستمارات المقابلة حيث تم استبعاد الاستمارات ذات الإجابات غير الكاملة والإبقاء فقط على الإجابات الصالحة، وقد تم تحديد حجم العينة باستخدام المعادلات الإحصائية لرابطة التربية الأمريكية بدرجة ثقة (٩٥٪) وخطأ تقدير بمقدار (٠.٠٥) وذلك على النحو التالي:

$$\frac{X^2 \times N \times K(1-K)}{(d^2(N-1) + X^2 \times K(1-K))}$$

n=

حيث أن:

n = الحد الأدنى لحجم العينة

N = حجم مجتمع البحث

K = نسبة المجتمع وهي تساوي 0.5

d = الخطأ في تقدير النسبة وهي (0.05)

X^2 = قيمة مربع كاي عند درجة حرية واحدة ومستوى الثقة المرغوب وهذا المستوى إما يكون مساوياً ل (٩٥٪) أو أن يكون مساوياً ل (٩٩٪).

١١ - عرض النتائج وتفسيرها وتحليلها

١١-١ وصف خصائص عينة الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد الدراسة متمثلة في (الوظيفة، سنوات الخبرة) وكانت إجابات العينة فيما يخص ذلك على النحو التالي:

١١-٢ المعلومات الشخصية

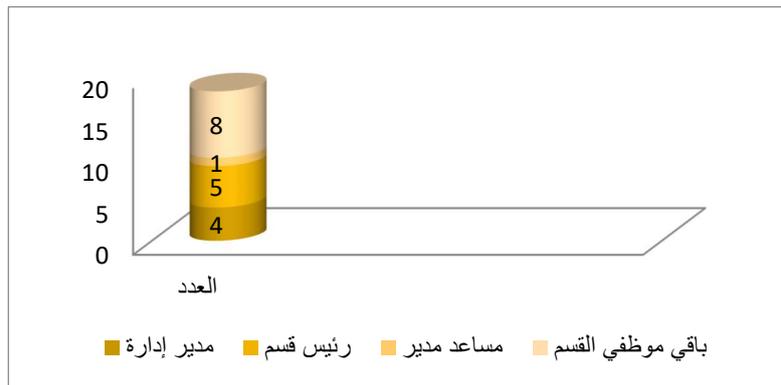
ضمت عينة البحث (٤) أفراد يشغلون منصب مدير إدارة، و(٥) أفراد يشغلون منصب (رئيس قسم) وشخص واحد يشغل منصب (مساعد مدير) و(٨) أشخاص يعملون وظائف إدارية وفنية أخرى بالقسم وهم كالتالي: مدير عام (٤) وهم (مدير عام الإدارة العامة للمشتریات، مدير عام الإدارة العامة للمستودعات، مدير عام الإدارة العامة لمراقبة المخزون، مدير عام برنامج فارس)، ونائب مدير (١) ومسؤول مالي (١)، سكرتير القسم (١)، مسؤول المتابعة والتحصیل (١)، وهو ما يمكن توضيحه في الجدول التالي: -

جدول (١) توزيع أفراد العينة طبقاً للمسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	مدير إدارة	رئيس قسم	مساعد مدير	باقي العاملين في القسم
العدد	٤	٥	١	٨

ويمكن تمثيل ذلك في الشكل التالي:

شكل (٢) توزيع أفراد العينة طبقاً للمسمى الوظيفي

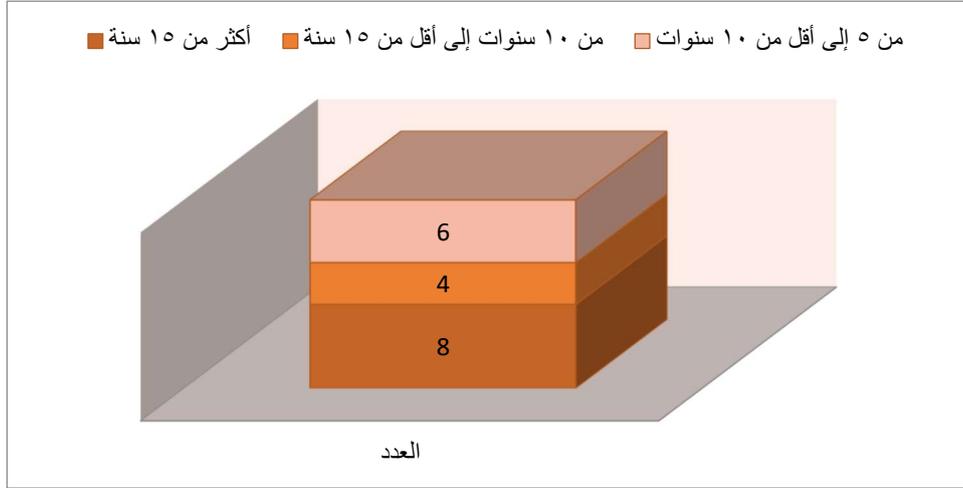


وبالنسبة لعدد سنوات الخبرة، فقد اتضح أن (٨) أفراد لديهم أكثر من ١٥ سنة خبرة، وشخصين لديهم خبرة من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات من الخبرة، وهو ما يمكن توضيح في الجدول التالي: -

جدول (٢) توزيع أفراد العينة طبقاً لعدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة		العدد	
أكثر من ١٥ سنة	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	٤	٦
٨	٢		

ويمكن تمثيل ذلك في الشكل التالي:



شكل (٣) توزيع أفراد العينة طبقاً لعدد سنوات الخبرة

١١-٣ نتائج الدراسة الميدانية

بالنسبة للسؤال الأول بشأن الرأي حول ما هي التقنيات والبرامج الحديثة المستخدمة في خدمات التوريد، جاءت الإجابات كالتالي:

- برنامج فارس "أوراكل"
 - منصة اعتماد "وزارة المالية"
 - السوق الإلكتروني "وزارة المالية"
 - برنامج هايبرين
 - برنامج أعمال للمراسلات
 - منصة اعتماد
 - تقنية إدارة الإمداد والتتبع.
 - التقنيات اللوجستية في سلاسل الإمداد.
 - تقنية القارئ QR Code، حيث تسهل هذه التقنية جرد الكميات الموجودة في المستودعات ومعرفة تفاصيلها بجودة وسرعة بالغة.
- ورداً على السؤال الثاني: ما هي عوامل التقنية التي تؤثر على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم؟، جاءت الإجابات كالتالي:
- جودة الشبكة الداخلية للوزارة.
 - جودة أجهزة الحاسب المستخدمة وسرعتها.
 - ثبات الاتصال مع الشبكة العامة للاتصالات.
 - ترابط البرامج المستخدمة في عملية التوريد.
 - خدمة الإنترنت يجب أن تكون فعالة بالشكل المطلوب من مزود الخدمة وكذلك توفير الأجهزة اللازمة.
 - الأجهزة المستخدمة.
 - شبكة الاتصال (الإنترنت).
 - صلاحيات المستخدمين.
 - دقة قواعد البيانات.

- البنية التحتية للتقنية والتي توفر شبكات الاتصال بالإنترنت سواء سلكية ولا سلكية
 - البرامج المطبقة لأنظمة المشتريات والمستودعات في الوزارة.
 - القوى العاملة البشرية المتوفرة لدى الوزارة.
 - الأجهزة التقنية المستخدمة مثل الحاسب وملحقاته.
 - مستوى الربط التقني مع الجهات ذات العلاقة في خدمات التوريد.
 - جاهزية الموارد البشرية في المنظمة في استخدام الأنظمة التقنية.
- وفي الإجابة عن السؤال الثالث: ما هي التحديات والمعوقات التي تحد من تطبيق التقنيات الحديثة في خدمات التوريد بوزارة التعليم؟، جاءت الإجابات كالتالي:**
- الأنظمة واللوائح التي تستوجب المستندات الورقية تشكل تحدي
 - عدم توفر القوى البشرية المؤهلة والمدربة
 - التحدي الأكبر في الوزارة هو القوى البشرية العاملة في الأنظمة ومدى الإلمام بالنظام أيضًا قد يوجد في بعض المناطق وإن كانت بشكل قليل عدم توفر البنية التحتية.
 - عدم توفر الوسائل الجديدة كالألواح الإلكترونية وأجهزة القراءة الذاتية.
 - تعثر الاتصال وعدم جودته.
 - عدم توفر الأجهزة.
 - سوء الفهم وعدم التدريب
 - ضعف مستوى الربط التقني مع الجهات ذات العلاقة في خدمات التوريد.
- وفي الإجابة عن السؤال الرابع: كيف أثرت هذه التحديات على جودة خدمات التعليم بالوزارة؟، جاءت الإجابات كالتالي:**
- تأخر التوريد.
 - تأخر الاستلام في المستودعات لعدم وجود بيانات للتعديد.
 - تأخر صرف مستحقات الموردين
 - أثرت على جودة العمل في التوريدات والإمداد التأمين بكميات أعلى من الاحتياج
 - صعوبة تطبيق نظام الباركود مثلًا.

- صعوبة معالجة بعض الأصناف لعدم توفر الكميات بشكل محدث عند أصحاب الصلاحيات.
- لم يتم تطبيق جميع خدمات النظام بالشكل المأمول وأيضًا تسبب عدم توافق بين بيانات النظام والبيانات على الواقع.
- بطء الإنتاجية.
- صعوبة الحصول على المعلومات.
- عدم سهولة وجود إحصائية.
- عدم وجود قائمة بأداء الموردين.
- عدم وجود شاشات تفاعلية بكافة عمليات التوريد.
- ضعف متابعة مستويات الصرف السنوية من المخازن لبناء القرارات الاستراتيجية في احتياجات الوزارة.

ورداً على السؤال الخامس: وضح كيف تؤثر التقنية علي تكامل الإدارات في وزارة التعليم؟،
جاءت الإجابات كالتالي: -

- سرعة الحصول على المعلومة
- وضوح الرؤية للمركز الرئيسي
- القدرة على قياس الأثر لبعض القرارات
- سرعة الحصول على التغذية الراجعة
- تسهل العمل والتواصل والاعتمادات بين الإدارات حسب الاختصاص.
- التقنية هي أسرع طريقة تواصل بين إدارات النظام حيث أن عامل الوقت كاف من السابق يؤثر على عديد من القرارات وقامت التقنية بحل هذا الإشكال.
- لها دور كبير إيجابي في التخطيط والحصول على الهدف.
- وجود معلومات واضحة ودقيقة.

- سهولة معالجة المشاكل.
 - شفافية التعامل ما بين الاطراف
 - للتقنيات الأثر البالغ على توحيد وتكامل الإجراءات في جميع إدارات التعليم، حيث تتطلب وجود أنظمة موحدة وإجراءات تتوافق مع الجميع، بالإضافة إلى تغطية العجز والاحتياج والخدمات اللوجستية عن طريق الإدارات الكبيرة للصغيرة.
 - إنهاء وسرعة إصدار التعاميد عبر البرنامج والارتباط على المبالغ المطلوبة مع الميزانية.
 - سرعة وسلامة إنهاء إجراءات الاستلام في المستودعات في حال وجود بيانات للتعديد والأصناف الموردة.
 - سرعة صرف المستحقات المالية للموردين في حال تنفيذ الإجراءات آلياً "الاستلام"
- وفي إجابة على السؤال السادس: ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة التعليم؟، جاءت الإجابات كالتالي: -

- في تطور مستمر.
- مستوى متقدم جداً.
- جيد ويحتاج إلى تطوير
- يعتبر مستوى جيد جداً مرتفع بالنسبة للجهات الحكومية الأخرى وهي من تقدم إلى تقدم.
- وكانت أحد الإجابات حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة التعليم:
- من حيث التكنولوجيا فهي الأعلى على جميع الصعد والمستويات فنظام (قارش) يعتبر الأكثر خصوصية وأهمية وحماية للمعلومات لكافة الإجراءات التوريد وحتى للموظفين.

وفي الإجابة عن السؤال السابع: ما مدى رضاك عن الوسائل التقنية المستخدمة في إدارة عمليات التوريد في وزارة التعليم؟، جاءت الإجابات كالتالي: -

- وسائل تقنية ممتازة.
- تحتاج إلى تطوير فيما يخص إصدار التعميد عبر النظام.
- رضى تام شريطة التطوير والتحديث كل فترة زمنية
- في حاجة لتحسين وتطوير واستخدام التقنيات الحديثة لتسهيل العمل.
- ساعدت على سرعة الإنجاز
- وفرت الوقت والجهد.
- الوسائل المستخدمة مرضية لحد بشكل كافي وتخدم جميع الأطراف بإحكام وتمكن.

وفي الإجابة عن السؤال الثامن: ماهي توصياتكم ومقترحاتكم لتطوير مستوى الجودة في خدمات التوريد بوزارة التعليم؟، جاءت الإجابات كالتالي: -

- ربط منصة اعتماد السود الإلكتروني مع برنامج فارس.
- الاستفادة من الخدمات المتقدمة التي تقدمها شركات الخدمات اللوجستية في عملية التخزين والنقل.
- التحديث المستمر لدليل الإجراءات
- التوريد حسب الاحتياج.
- توحيد عمل بعض الإدارات بحيث تتولى إدارة واحدة عملية التوريدات.
- أن تقوم وزارة المالية بتعميم نظام موحد ملزم لجميع الجهات.
- أن يتم تدريب كافة الموظفين التابعين لهذه الأقسام على التعامل مع النظام وأن يكون التدريب تحت إشراف الوزارة المباشر.
- توفير بيئة شبكية مثالية لجميع فروع وإدارات الوزارة ومستودعاتها.

- توفير الأجهزة المتطورة كقارئ (أوراكل) والأجهزة التوجيهية.
- توفير أجهزة على مستويات عالية لموظفي المستودعات لسرعة الإجراءات.
- الاطلاع على المشاكل والاقتراحات في جميع الأطواق ويتم حلها باستخدام النظم الحديثة.
- متابعة تطوير البرامج.
- الحصول على أفضل الأجهزة.

١٢- التحقق من فروض الدراسة

١٢- ١ الفرض الأول: يوجد تأثير للتقنية والبرامج الحديثة المستخدمة على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم.

للتحقق من الفرض الأول، قام الباحث بعرض السؤال التالي على عينة الدراسة: وضع كيف تؤثر التقنية علي تكامل الإدارات في وزارة التعليم؟، وقد أوضحت إجابات عينة الدراسة أن للتقنية والبرامج الحديثة تأثير هام على رفع مستوى جودة خدمات التوريد، وأنها ساعدت على تكامل الإدارات في وزارة التعليم، حيث أن التقنية والبرامج الحديثة ساعدت على تطوير عمليات التخطيط، وتوفير معلومات أكثر موثوقية وأكثر دقة، زيادة مستوى السرعة في علاج المشكلات الطارئة، توحيد وتكامل الإجراءات في جميع إدارات التعليم، تغطية العجز والاحتياج والخدمات اللوجستية عن طريق الإدارات الكبيرة للصغيرة، استخدام برامج التقنية في إصدار التعاميد الإلكترونية، إنهاء إجراءات الاستلام في المستودعات في حال وجود بيانات للتعديد والأصناف الموردة، وبهذا يثبت تأثير التقنية والبرامج الحديثة المستخدمة على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم ومن ثم يتحقق الفرض الأول.

وتتوافق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Sukati,2020) ، ودراسة (Daekwan Kim, 2020) حيث أوضحت تلك الدراسات أن التقنية والبرامج الحديثة ترفع من مستوى جودة خدمات التوريد حيث أنها تساعد على توفير الوقت وتقليل الأعمال الروتينية، مما يساعد

على زيادة الإنتاجية، وتحقيق الرقابة المثلى على الأعمال التي تتم عبر وسائل تكنولوجيا المعلومات، وتعمل كذلك على تبسيط الإجراءات وتقليل النماذج اللازمة لتيسير تدفق العمل في المنظمة، كما تتشابه نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Daekwan Kim, 2020) والتي أكدت أن لتكنولوجيا المعلومات وأنظمة اتصالات سلاسل التوريد أثر كبير في تعزيز قدرات قنوات الاتصال الداخلية للمنظمة والتي تؤدي بدورها إلى تسهيل تبادل المعلومات وانتقالها داخل المنظمة، وتعزيز التنسيق الداخلي.

١٢ - ٢ الفرض الثاني: تؤثر التحديات والمعوقات التي تحد من تطبيق التقنيات الحديثة على جودة خدمات التوريد بوزارة التعليم.

للتحقق من الفرض الثاني، عرض الباحث التساؤلات التالية على عينة الدراسة: ما هي التحديات والمعوقات التي تحد من تطبيق التقنيات الحديثة في خدمات التوريد بوزارة التعليم؟، وكيف أثرت هذه التحديات على جودة خدمات التعليم بالوزارة؟، وقد أوضحت الإجابات أن هناك عدد من التحديات والمعوقات التي تحد من تطبيق التقنيات الحديثة في خدمات التوريد بوزارة التعليم وهي الأنظمة واللوائح التي تستوجب المستندات الورقية، وعدم توفر القوى البشرية المؤهلة والمدرّبة، وعدم توفر الوسائل الجديدة كالألواح الإلكترونية وأجهزة القراءة الذاتية، وتعثّر الاتصال في بعض المناطق وعدم جودته، وعدم توفر الأجهزة في بعض المواقع، ضعف مستوى الربط التقني مع الجهات ذات العلاقة في خدمات التوريد، وبالإشارة إلى تأثير التحديات والمعوقات التي تحد من تطبيق التقنيات الحديثة على جودة خدمات التوريد، فقد أوضحت إجابات عينة الدراسة أن هذه التحديات أدت إلى انخفاض جودة خدمات التوريد، وتأخر عمليات التوريد، وتأخر الاستلام في المستودعات لعدم وجود بيانات للتعميد، وتأخر صرف مستحقات الموردين، وصعوبة تطبيق نظام الباركود، بطء الإنتاجية، وصعوبة الحصول على المعلومات، وعدم وجود شاشات تفاعلية بكافة عمليات التوريد، بالإضافة إلى ضعف متابعة مستويات الصرف السنوية من المخازن لبناء القرارات الاستراتيجية في احتياجات الوزارة، وبذلك يتحقق الفرض الثاني، وتتوافق نتائج هذا الفرض مع نتائج دراسة (جواد، ٢٠١٨) ودراسة (رفاعي، ٢٠١٦) حيث أوضحت تلك الدراسات أن

هناك عدد من المعوقات التي تؤثر على جودة خدمات التوريد مثل عدم فعالية أساليب مراقبة المخزون والمخاطر الناتجة من عدم وجود تخطيط سواء للمواد الخام أو الإنتاج التام، وعدم ربط عمليات التصنيع بتدفقات المواد الأولية حسب حاجات السوق، وانخفاض مستويات تطبيق الأدوات التقنية والتكنولوجية في إدارات خدمات التوريد.

١٢-٣ الفرض الثالث: يوجد تأثير للتقنيات والبرامج الحديثة علي تكامل الإدارات في وزارة التعليم.

للتحقق من الفرض الثالث، قام الباحث بتوجيه السؤال التالي لعينة الدراسة: وضح كيف تؤثر التقنية علي تكامل الإدارات في وزارة التعليم؟، وقد أشارت إجابات عينة الدراسة أن التقنية والبرامج التكنولوجية الحديثة ساعدت على سرعة الحصول على المعلومة، وضوح الرؤية والأهداف للإدارات العامة بوزارة التعليم، زيادة القدرة على قياس الأثر لبعض القرارات، سرعة الحصول على التغذية الراجعة، تسهيل العمل والتواصل والاعتمادات بين الإدارات حسب الاختصاص، سهولة معالجة المشاكلات الإدارية، توحيد وتكامل الإجراءات في جميع إدارات التعليم، تغطية العجز والاحتياج والخدمات اللوجستية عن طريق الإدارات الكبيرة للصغيرة، سرعة إنهاء إجراءات الاستلام في المستودعات في حال وجود بيانات للتعديد والأصناف الموردة، وبهذا يتحقق الفرض الثالث. وتتفق نتائج هذا الفرض مع نتائج دراسة (González-Benito, 2020) والتي أوضحت أن المنظمات ذات الأداء المرتفع تركز على تحقيق أسبقيات تنافسية وترتبط بصورة أساسية بالجودة والمرونة والموثوقية والتسليم، كما تتشابه النتائج الحالية مع نتائج دراسة (Lee & Whang, 2019) والتي أوضحت أن المنظمات الناجحة تقوم بتطبيق المبادئ والأفكار الأساسية لسلسلة التوريد بطرق ذات فاعلية عالية، وهذه المبادئ تشمل تبادل المعلومات، والتعاون بين شركاء سلسلة التوريد والاستجابة لرغبات المستهلك، وأن المنظمات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات في عملياتها، من أجل إعادة تعريف تكامل سلسلة التوريد، تستطيع تحقيق درجات مرتفعة من الكفاءة والفاعلية، وكذلك إحراز هامش تنافسي فوق المنافسين الحقيقيين.

١٣ - توصيات الدراسة:

- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بما يلي:
- الاستمرار بالتعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات ووجوب تطبيقها في عمليات التوريد الحاصلة.
- زيادة وعي القيادات الإدارية العليا في وزارة التعليم بأهمية تكامل سلسلة التوريد باعتبارها أحد المفاهيم الجوهرية في الإدارة الحديثة، لا سيما الموردين والعملاء لأنهما المسؤولة عن تحقيق التفوق والميزة التنافسية المستدامة.
- ضرورة أن تترك وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية أهمية استدامة إدارة الموارد البشرية وأن تعمل على تنمية الموارد البشرية، من خلال تطوير قدرات وإمكانيات العاملين فيها بتوفير البرامج والدورات التدريبية الخاصة بأعدادهم وتأهيلهم.
- أن تهتم وزارة التعليم بتقييم أداء العاملين بحيث يكون مبني على أسس علمية مدروسة والقيام بهذا التقييم بشكل دوري بما يضمن استمرارية التصويب للعاملين وتزويدهم بالمهارات المناسبة والدورات التدريبية اللازمة
- تشجع وزارة التعليم الموظفين على اكتساب مهارات جديدة ذات صلة بالعمل مع تحديد الاحتياجات التدريبية.
- ضرورة أن تقوم وزارة التعليم بإشراك الموظفين في صنع القرارات التي تؤثر على طبيعة عملهم.
- ضرورة الاهتمام من قبل وزارة التعليم بدعم المقترحات والمبادرات المقدمة من الموظفين، مع تقديم الحوافز والمكافآت لتشجيع الموظفين على التطور المهني.
- أهمية توفير الفرص للنمو والترقي للموظفين من قبل وزارة التعليم مع توفير خطة تدريبية لتنمية المهارات والقدرات الشخصية لكل موظف
- أهمية الحرص على توفير معايير بيئة العمل المادية الصحية السليمة.

١٣ - مقترحات الدراسة

- يمكن من خلال النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية، تعميم متغيرات مختلفة على قطاعات أخرى في السوق السعودي ومن الدراسات المقترحة ما يلي:
- إدارة سلاسل التوريد على رضا المستفيدين في ظل الحكومة الإلكترونية - بالتطبيق على قطاع المرور بالمملكة العربية السعودية.
- أثر إدارة سلاسل التوريد المستدامة على نظم المشتريات الرقمية.
- مستقبل سلاسل التوريد العالمية وعلاقتها بتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في المملكة العربية السعودية.
- أثر جائحة كورونا على إدارة سلاسل التوريد في شركات الطيران السعودي.

١٤ - قائمة المصادر والمراجع

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو بكر البيهقي، أحمد بن الحسين بن علي بن موسى الخراساني. (١٤١٦). السنن الكبرى، المحقق: محمد عبد القادر عطا، دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان، الطبعة الثانية.
- ابو دقة، سناء ابراهيم، الدجني، إياد علي. (٢٠١١). التقييم الذاتي المؤسسي والتخطيط الاستراتيجي ودورها في ضمان الجودة في الجامعات الفلسطينية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي.
- ارتيمية؛ هاني. (٢٠١٧). تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء سلاسل التوريد، أطروحة دكتوراه غير منشورة؛ جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان. الأردن.
- أل رفعة، مسفر. (٢٠١٥). تصور مقترح لمعايير ضمان الجودة والاعتماد المؤسسي بالمدارس السعودية في ضوء التوجهات العالمية، مجلة جامعة الباحثة للعلوم الإنسانية، (٢)، ص ص ١٠١ - ١١٩
- بريكة، عبد الوهاب، التركي، زينب. (٢٠٠٩). أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، (٧)، ص ٢٤٦.
- تيلخ، وليد أحمد (٢٠١٠): أثر جودة الخدمة الصحية على رضا العملاء منها في المستشفيات الخاصة و العامة: دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، كلية الاعمال، الأردن.
- جواد، شوقي ناجي. (٢٠١٨). إدارة الاستراتيجية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- حسين، عمرو . (٢٠١٩). دور إدارة سلسلة التوريد في تحسين المركز التنافسي لمنظمات الأعمال. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة: ٤٩ (١) .
- حمود؛ خضير كاظم؛ وفاخوري؛ هايل يعقوب؛ (٢٠٠١)؛ إدارة الإنتاج والعمليات؛ عمان: دار صفا للنشر والتوزيع.
- الخليفة، طارق . (٢٠١٩). أثر جودة خدمات التأمين على رضا العملاء - بالتطبيق على سوق التأمين السوداني. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين.

الدرادكة، مأمون والشبلي، طارق والحياصات، خالد (٢٠١٨). إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

رفاعي، ممدوح عبد العزيز (٢٠١٦). إدارة سلاسل التوريد: مدخل تحليلي، الطبعة الأولى، مكتبة عين شمس.

رفاعي؛ ممدوح عبد العزيز (٢٠١٦) إدارة سلاسل التوريد: مدخل تحليلي، الطبعة الأولى، مكتبة عين شمس.

الزهراني، خديجة مقبول. (٢٠١٨). إسهام معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ في التعليم العالي، مجلة البحث العلمي في التربية جامعة عين شمس، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، ٧، ١٩، ص ٦٣٩ - ٦٧٥.

الضمور، هاني وبوقجاني، جناة (٢٠١٢). أثر جودة الخدمة الصحية في درجة ولاء المرضى في مستشفى الجامعة الأردنية، دراسة حالة، مؤتمراً للبحوث والدراسات سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد ٢٧، العدد ٣.

العلي؛ عبد الستار محمد (٢٠١٤). الطبعة الرابعة؛ الإدارة الحديثة للمخازن والمشتريات: إدارة سلسلة التوريد. دار وال للنشر، عمان: الأردن.

عبيدات، ذوقان؛ عبدالحق، كايد؛ عدس، عبدالرحمن. (٢٠١٠). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان، دار الفكر.

عماد، حسن، علم الدين، محمود. (٢٠٠٩). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة.

عمر، أيمن (٢٠١٩) مقدمة في مداخل وتطبيقات الجودة. منشأة المعارف للنشر، الإسكندرية، مصر.

محمود، أحمد، والعلاق، بشير (٢٠١٨) العلاقة المنطقية بين جودة الخدمة بالإدراك ورضا المستفيد (دراسة تحليلية)، مجلة أريد للبحوث والدراسات، المجلد ٣، العدد ٢.

مطالقة، سلامه (٢٠١٩). جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية إربد، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Akintoye, A, G McIntosh and E Fitzgerald (2015), "A survey of supply chain collaboration and management in the UK", European Journal of Purchasing and Supply Management, 6, pages 159-168.
2. Braithwaite, R. (2018). The Supply Chain Risks of Global Sourcing, Sloan Management Review. Vol. 37, No. 3, P: 60-75.
3. Daekwan, Kim, (2020), "The impact and implication of information technology for supply chain management systems on channel relationships and firm market performance", PHD Dissertation submitted to Michigan state university.
4. George L. Harris, (2021). The Value of Integration, Measurement Systems and Application of Knowledge in Supply Management to Organization Performance. International Journal of Operations & Production Management. Vol. 20. No. 6. pp: 675- 691.
5. González-Benito, J. (2020). "Supply strategy and business performance: an analysis based on the relative importance assigned to generic competitive objectives". International Journal of Operations and Production Management,30(8): 774-797
6. Johnson, Gery & Scholes, Kevan (2016), Exploring Corporate Strategy, 6th edition, Prentice Hall International.
7. Levi D.S. & (Kaminsky, P. (2017). Designing the supply chain. 2ndEd.McGraw Hill.
8. Munizu, m. (2019).The impact of total quality management practices towards competitive advantage & organizational performance, case of fishery industry in south sulawesi province of indonesia. pakistan journal of commerce & social sciences, 7(1(
9. Nasser, Abdullah. (2020). What do you know about the Internet? World of Technology. March 4, 2014, through: <http://www.tech-wd.com/wd/2015/03/04/internet-of-things>.
10. Olli-Pekka Brunila, , Vappu Kunnaala-Hyrkki & Tommi Inkinen .(2021). Hindrances in port digitalization? Identifying problems in adoption and implementation, European Transport Research Review volume 13, 5, Pp.214-251
11. Sachitra, v., chong, s.c., & khin, a.a.(2020).sources of competitive advantage measurement in the minor export crop sector in sri lanka result from pilot study, asian journal of agricultural extension, economics & sociology, 12(2(.

12. Seuring, Stefan .(2018). Case study research on sustainable supply chain management —What evidence has been found- Department of International Management, University of Kassel, Germany
13. Solomon, R. (2007).Consumer Behavior ,Buying, Having , and Being Seventh Edition . New Jersey: Prentice Hall .
14. Srivastava, S. K. (2017). Green Supply Chain Management: A State of Art Literature Review. International Journal of Management Reviews, 9(1), pp. 53-80. 34
15. Sukati,I. , Hamid,A. ,Baharun,R. ,Alifiah, M. & Anuar, M. (2020). Competitive Advantage through Supply Chain Responsiveness and Supply Chain Integration. International Journal of Business and Commerce, 1(7):1-11.
16. Tallir, K. (2017) An IT/IS Acquisition & Justification Model for Supply Chain Management, Working Paper, Faculty of Economics and Business, University of Zagreb.
17. Teck-y, Eng. (2018). The influence of a firm's cross function management, the journal of supply chain management: a global review of purchasing and supply. Vol. 41. No. 4.
18. Tyssen C. (2011)., Sustainable Supply Chain Management, DOI Springer-Verlag Berlin Heidelberg
19. Wang, w, lin, h., & chu, c.(2020(. Types of competitive advantage & analysis, international journal of business & management, 6(5).
20. Whang S., (2019), “E-Business and supply chain integration”, Stanford university.
21. Zhu, Q. and Sarkis, J. (2016) 'An inter-sectoral comparison of green supply chain management in France: Drivers and practices' Journal of Cleaner Production. 14: pp. 71-74
22. Zimmerer.thomas.w, scarborough.n.(2019).Essentials of entrepreneurship &small business management, 5th ed. prentice-hall.

Abstract

The study aims to reveal the impact of applying technology on the quality of supply services in the Ministry of Education in Saudi Arabia, to identify the technology factors that affect the quality of supply services.

In this study, the researcher relied on the descriptive surveying approach, due to its suitability to the nature and objectives of this study. The sample included 18 officials from the Saudi Ministry of Education and workers in the General Administration of Purchasing, the General Administration of Warehouses, and the General Administration of Inventory Control, as well as employees of the Information Technology Department responsible for supply services, as indicated by the results of the study. The technical factors that affect the quality of supply services in the Ministry of Education are the quality of the internal network of the Ministry, the quality and speed of the computers used, the stability of the connection with the public network of communications, the interdependence of the programs used in the supply process, and the communication network. The results also confirmed that the challenges and obstacles that limit the application of modern technologies in the supply services of the Ministry of Education are the regulations that require paper documents, the lack of qualified and trained manpower, the lack of new means such as electronic boards and self-reading devices, lack of quality of communication, the lack of devices, the poor level of technical connectivity with Relevant authorities in supply services.

The study recommends increasing the awareness of senior administrative leaders in the Ministry of Education of the importance of supply chain integration as one of the core concepts in modern management, especially suppliers and customers because they are responsible for achieving superiority and sustainable competitive advantage. The study affirms the need for the Ministry of Education to realize the importance of the sustainability of human resource management and to work on their development, by developing the capabilities and capabilities of its employees by providing programs and training courses for their numbers, rehabilitation and evaluation.

بسم الله الرحمن الرحيم

يُعد الباحث دراسة بعنوان: أثر استخدام التقنية على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية: دراسة حالة وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، حيث تهدف الدراسة إلى الكشف عن أثر استخدام التقنية على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على عوامل التقنية التي تؤثر على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى الكشف عن العوامل التي يمكن أن تؤدي لتحسين جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية وكذلك الكشف عن مدى أهمية تطبيق الجودة في خدمات التوريد المقدمة من قبل وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.

ولتحقيق أغراض هذه الدراسة، فقد قام الباحث بتطوير دليل المقابلة والمكون من قسمين:

- **القسم الأول:** يتعلق هذا القسم بالخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة والتي تضم (العمر، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي الحالي، عدد سنوات الخبرة)
 - **القسم الثاني:** يتعلق بالأسئلة التي تقيس أثر استخدام التقنية على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية.
- ولحاجة الباحث لرأيكم وخبراتكم حول هذا الموضوع، يرجى منحنا دقائق من وقتكم للإجابة على الأسئلة الواردة، والتي ستكون محل تقدير وثقة وستعامل بسرية مطلقة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

مع خالص الشكر والتقدير لكم

الباحث

عبدالله بن عبدالعزيز بن عبدالرحمن الحمد

القسم الأول: المعلومات الشخصية

١- العمر:

- أقل من ٢٥ سنة ()
- من ٢٥-٣٥ سنة ()
- من ٣٦-٤٥ سنة ()
- من ٤٦-٥٥ سنة ()
- أكثر من ٥٥ سنة ()

٢- المؤهل العلمي:

- ثانوية عامة ()
- دبلوم ()
- بكالوريوس ()
- ماجستير ()
- دكتوراه ()

٣- المنصب الوظيفي الحالي:

- مدير إدارة ()
- نائب مدير ()
- مساعد مدير ()
- رئيس قسم ()
- مشرف ()

٤- عدد سنوات الخبرة:

- أقل من ٥ سنوات
- من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات
- ١٠ سنوات - أقل من ١٥ سنة
- أكثر من ١٥ سنة

القسم الثاني: أسئلة المقابلة

السؤال الأول: في رأيك ما هي التقنيات والبرامج الحديثة المستخدمة في خدمات التوريد؟

.....
.....
.....

السؤال الثاني: ما هي عوامل التقنية التي تؤثر على جودة خدمات التوريد في وزارة التعليم ؟

.....
.....
.....

السؤال الثالث: ما هي التحديات والمعوقات التي تحد من تطبيق التقنيات الحديثة في خدمات التوريد بوزارة التعليم ؟

.....
.....
.....

السؤال الرابع: كيف أثرت هذه التحديات علي جودة خدمات التعليم بالوزارة؟

.....
.....
.....

السؤال الخامس: وضح كيف تؤثر التقنية علي تكامل الإدارات في وزارة التعليم ؟

.....
.....
.....

السؤال السادس: ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة التعليم ؟

.....
.....
.....

السؤال السابع: ما مدى رضاك عن الوسائل التقنية المستخدمة في إدارة عمليات التوريد في وزارة التعليم ؟

.....
.....
.....

السؤال الثامن: ماهي توصياتكم ومقترحاتكم لتطوير مستوى الجودة في خدمات التوريد بوزارة التعليم ؟

.....
.....
.....

انتهت أسئلة المقابلة
تقبلوا خالص التحية والتقدير