

عنوان البحث

أثر التحول الرقمي على كفاءة تشغيل المولات التجارية

دراسة ميدانية على "جدة بارك مول"

إعداد الطالبة/

عبير محمد هادي

٢٥١٠٠٢٧٩٠

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

المحتويات

٣	مقدمة:	-١
٤	مشكلة الدراسة:	-٢
٥	أهمية الدراسة:	-٣
٥	أهداف الدراسة:	-٤
٦	تساؤلات الدراسة:	-٥
٦	فروض الدراسة:	-٦
٧	الدراسات السابقة:	-٧
١١	المنطلقات النظرية للدراسة:	-٨
١١	مفهوم التحول الرقمي	8-1-
١١	أهمية التحول الرقمي	8-2-
١١	أركان التحول الرقمي	8-3-
١١	مميزات التحول الرقمي	8-4-
١١	تقنيات التحول الرقمي	8-5-
١١	فوائد التحول الرقمي	8-6-
١١	متطلبات التحول الرقمي	8-7-
١١	خطوات التحول الرقمي	-٨-٨
١١	تعريف المولات التجارية	-٩-٨
١١	أهمية المولات التجارية	-١٠-٨
١١	تطبيق التحول الرقمي في المولات التجارية	8-11-
١١	المنهجية وطرق البحث:	-٩
١٢	أدوات الدراسة:	-١٠
١٢	حدود الدراسة:	-١١
١٣	المراجع:	

١ - مقدمة:

يتسم العصر الحالي بالتطور العلمي والتكنولوجي المتسارع الذي شمل مختلف ميادين الحياة، وأصبحت شبكات المعلومات والاتصالات، والتقنيات الرقمية سمة مميزة لهذا العصر، ما حتمّ على المنظمات على اختلاف أهدافها وطبيعتها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملياتها، وأصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المنظمات بهدف تطوير وتحسين خدماتها، وتسهيل وصولها للمستفيدين.

والتحول الرقمي لا يعني فقط استخدام التكنولوجيا داخل المنظمة؛ بل هو استراتيجية شاملة لكافة أعمال المنظمة، وتغيير طريقة وأسلوب عملها داخلياً من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف، كما يساهم التحول الرقمي في ربط القطاعات الحكومية أو الخاصة ببعضها بحيث يمكن إنجاز الأعمال المشتركة بمرونة، ولم يقتصر التحول الرقمي على المنظمات الحكومية، بل أيضاً شمل المنظمات الخاصة الخدمية والصناعية، والتجارية، إذ يهتم التحول الرقمي بكيفية استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو القطاع الخاص على حد سواء فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير الخدمات، وتقليل الهدر، واستثمار الموارد، وتحسين الانتاجية، وتطوير أداء العاملين، فهو يقوم على توظيف التكنولوجيا على النحو الأمثل ما يخدم سير العمل داخل المنظمة في كافة أقسامها وأيضاً في تعاملها مع العملاء والجمهور، ما يوفر توفير الوقت والجهد في آن واحد، وبالتالي فإن التحول الرقمي يعد ضرورة أساسية لمواكبة التطور الإلكتروني والانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الرقمية، وأتمتة الخدمات وتقليل أخطاء العامل البشري والفصل بين العميل أو المستفيد ومقدمي الخدمة للحد من الفساد وترشيد النفقات، ما ينعكس بالنهاية على أداء العاملين وأداء المنظمة ككل.

ونظراً لأن المجمعات التجارية (المولات) تتعامل مع عدد كبير من العملاء من فئات مختلفة بشكل يومي، وتقدم طائفة كبيرة من المنتجات الأساسية والثانوية، والخدمات المرافقة لعملية التسويق، فضلاً عن الخدمات الترفيهية، فكان لابد من توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال التحول الرقمي في هذه المجمعات ما ينعكس بشكل إيجابي على عملية التسوق، بالإضافة إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للمجمع، كما يتيح التحول الرقمي تقديم خدمات جديدة للعملاء مثل التسويق من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، والواقع الافتراضي، والذكاء الاصطناعي، وغيرها من أدوات التحول الرقمي لتقديم تجارب تسويق مبتكرة.

ولا ينعكس التحول الرقمي في المجمعات التجارية على الخدمات المقدمة فحسب، بل يشمل أيضاً تطوير العمليات الداخلية لإدارة وتشغيل المول، ما يوفر الدقة وتوفير الوقت والجهد في هذه العمليات، من خلال التعامل مع البيانات الضخمة، وتنفيذ الميزانيات باستخدام التطبيقات الرقمية المناسبة، وتوظيف نظم المعلومات الإدارية والتسويقية على النحو الأمثل، ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، ويوفر التكلفة والجهد بشكل كبير، ويعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للعملاء، ويساعد المول على التوسع والانتشار للوصول إلى شريحة أكبر من العملاء، ما يعني زيادة المبيعات، وتحسين الموقع التنافسي للمول.

وقد تناولت هذه الدراسة كبرى المجمعات التجارية (المولات) في المملكة العربية السعودية؛ وهو " جدة بارك مول" فهو أكبر مجمع تجاري في المملكة العربية السعودية، وأحد أكبر (١٠) مراكز تجارية في العالم. تبلغ مساحته الإجمالية ٥٠٠ ألف متر مربع، ويتكون من أربع طوابق، وقد تم اختيار هذا المول لضخامته وتقديمه مجموعة كبيرة من الخدمات.

٢- مشكلة الدراسة:

تعد المجمعات التجارية أماكن حيوية ذات أهمية كبيرة في الحياة اليومية لأفراد المجتمع، إذ توفر خدمات تسويقية متكاملة وتساهم في تنشيط الحركة التجارية والترفيهية، كما أنها تساهم في تطوير الاقتصاد من خلال توفير فرص العمل وتنشيط حركة البيع والشراء، ومن المنطقي أن تتأثر هذه المولات بالتطورات التكنولوجية من خلال التحول الرقمي في الإدارة والعمليات والخدمات التي تقدمها، فقد بينت نتائج العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة زيادي وفلفلان (٢٠٢٤)، والدوبي (٢٠٢٣)، وقهدور (٢٠٢٥)، والعزب (٢٠٢٥)، وزاهد (٢٠٢٥)، و (2023) et al Chowdhury. على أن التحول الرقمي يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية لمختلف المنظمات من خلال أتمتة العمليات، وتوفير الوقت والجهد والتكاليف، وتنفيذ الخدمات بدقة، والتقليل من عامل الخطأ البشري، وتقديم خدمات جديدة تعتمد على التكنولوجيا، وتعزيز التنافسية من خلال الابتكار في المنتجات والخدمات.

إلا أن هذا التأثير يمكن أن يختلف من حيث الدرجة والشمولية باختلاف طبيعة المنظمة، وأهدافها، وأنشطتها، والخدمات التي تقدمها، كما يلاحظ أن معظم الدراسات السابقة ولاسيما العربية قد تناولت تأثير التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية للمنظمات الانتاجية، أو المصرفية، أو شركات الاتصالات، ولم يتم تناول هذا التأثير في مجال المؤسسات التجارية مثل المجمعات التجارية (المولات)، على الرغم من أهميته هذه المجمعات على مستوى الفرد والدولة ككل.

بناءً على ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الآتي: ما أثر التحول الرقمي على كفاءة تشغيل (جدة بارك مول)؟

٣- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

- تسليط الضوء على مفهوم التحول الرقمي ودواعي تطبيقه، وأهميته واستراتيجيته، والأثر التي يمكن أن يتركه على المنظمات بشكل عام، وعلى المجمعات التجارية بشكل خاص.
- يؤمل أن تسهم نتائج البحث في تعرف نقاط القوة ونقاط الضعف في واقع التحول الرقمي في المول محل الدراسة، ما يساعد إدارة المول على تعزيز نقاط القوة، والإفادة منها في معالجة نقاط الضعف.
- تناوله لأحد أهم المجمعات التجارية في المملكة العربية السعودية، ولاسيما أن هذه المجمعات تقوم بدور كبير في تقديم الخدمات، وتحفيز الاقتصاد وتنشيط السياحة، وترفيه المواطنين.

٤- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحديد ما يأتي:

- الهدف الرئيس: تحديد أثر التحول الرقمي على كفاءة تشغيل مول لـ "جدة بارك"
- الأهداف الفرعية:
- تحديد أثر التحول الرقمي على تحسين العمليات في مول "جدة بارك".
- تحديد أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في مول "جدة بارك".
- تحديد أثر التحول الرقمي على أداء العاملين في مول "جدة بارك".
- تحديد أثر التحول الرقمي على تقليل الهدر وخفض التكاليف في مول "جدة بارك".

٥- تساؤلات الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- السؤال الرئيس: ما أثر التحول الرقمي على كفاءة تشغيل مول "جدة بارك"؟
التساؤلات الفرعية:
- ما أثر التحول الرقمي على تحسين العمليات في مول "جدة بارك"؟
- ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في مول "جدة بارك"؟
- ما أثر التحول الرقمي على تطوير أداء العاملين في مول "جدة بارك"؟
- ما أثر التحول الرقمي على تقليل الهدر وخفض التكاليف في مول "جدة بارك"؟

٦- فروض الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية (٠,٠٥) للتحول الرقمي على كفاءة تشغيل مول "جدة بارك".
- الفرضية الفرعية الاولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية (٠,٠٥) للتحول الرقمي على تحسين العمليات في مول "جدة بارك".
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية (٠,٠٥) للتحول الرقمي على جودة الخدمات في مول "جدة بارك".
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية (٠,٠٥) للتحول الرقمي على تطوير أداء العاملين في مول "جدة بارك".
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية (٠,٠٥) للتحول الرقمي على تقليل الهدر وخفض التكاليف في مول "جدة بارك".

٧- الدراسات السابقة:

- دراسات عربية:

- دراسة الراغبى (٢٠٢٢) في المملكة العربية السعودية بعنوان: الحكومة الرقمية في ضوء برامج التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٢٣. هيئة الحكومة الرقمية أنموذجاً.

تتبع الدراسة مفاهيم الحكومة الرقمية، ومتطلباتها، ومؤشرات قياسها وطنياً، وعالمياً. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي باتباع أسلوب دراسة الحالة، وتحليل المحتوى مع الاعتماد على أداة الملاحظة وتتبع الحكومة الرقمية السعودية من خلال هيئة الحكومة الرقمية وهي الجهة المرجعية لتنظيم خدمات الجهات الحكومية المقدمة للمواطنين، والمقيمين، والزوار، وأصحاب الأعمال من داخل المملكة، وخارجها. وتتبع الدراسة خدماتها، ومبادراتها، وإنجازاتها، والمراكز التي شغلها عبر المؤشرات العالمية، والتي أكدت أن المملكة قفزت قفزات تصاعدية في مجال الحكومة الرقمية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها تعد الحكومة الرقمية ضرورة حتمية وليست غاية إنما وسيلة لتحسين، وتجويد الخدمات المقدمة للمواطنين من الجهات الحكومية مع ضمان السرعة، والدقة، والجودة، والعدالة، والشفافية. والتركيز على الحكومة المتمحورة حول المواطن والاهتمام الملحوظ بالابتكار، وضرورة توظيفه في مجال الحكومة الرقمية، وهناك ارتباطاً وثيقاً بين تحقيق مستويات متقدمة في نضوج تطبيقات، وممارسات الحكومة الرقمية وبين إدارة المعرفة. وأوصت الدراسة بجملة توصيات منها ضرورة الاهتمام ببناء الحكومة الرقمية في العصر الرقمي، والعمل على توفير متطلباتها. والعمل على رسم استراتيجيات، وخطط، وسياسات منظمة للتحول الرقمي لبناء الحكومة الرقمية مع ضرورة إشراك المواطن واستطلاع رأيه، وتعزيز الشراكة مع القطاع الخاص، والتوسع في اجراء المزيد من الدراسات التي تشرح وتوضح الحكومة الرقمية، ومفهومها، ومهامها، ومتطلباتها.

- دراسة زيادي وفلفلان (٢٠٢٤) بعنوان: التحول الرقمي وأثره على تحسين أداء الموظفين في الشركات.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم التحول الرقمي والكشف عن أهمية التحول الرقمي على تحسين أداء الموظفين وطرق استخدامها. والتعرف على دور التحول الرقمي في تحسين أداء الموظفين في الشركات، والكشف عن أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق التحول الرقمي في الشركات. والتعرف على الحلول التي تجعل زيادة أداء الموظفين مرتبطاً بالتحول الرقمي. وأهم العوامل المساعدة على تطبيق التحول الوطني في الشركات. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة عدد من البحوث والدراسات السابقة التي تناولت تطبيق التحول الرقمي في شركات صناعية وتجارية ومؤسسات خدمية، وقد بينت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في تحسين وتطوير أداء العاملين ما ينعكس على أداء الشركة ككل.

- دراسة الدوبي (٢٠٢٣) في المملكة العربية السعودية بعنوان: قياس التحول الرقمي بالمملكة العربية السعودية دراسة تحليلية لأداة قياس التحول الرقمي.

هدفت هذه الدراسة إلى وصف واقع التحول الرقمي ممثل في التعرف على موقع(أداة) قياس التحول الرقمي، ومن ثم تحليل هذا الواقع، والخروج بنتيجة مرضية حول ماهية التحول الرقمي، وما هي استراتيجياته، ومعاييره، والإيجابيات والسلبيات القائمة والمتوقعة، والاحتياجات الضرورية من أجل تطبيق التحول الرقمي بما يتوافق مع رؤية المملكة ٢٠٣٠. إضافة إلى دراسة مشروع تطبيق التحول الرقمي بالمملكة العربية السعودية على وجه العموم، والخطوات اللازمة لتنفيذ أدوات قياس التحول الرقمي بالمملكة بشكل خاص، وكذلك الدراسة التحليلية لمكاسب هذا التحول، وقد تم استخدام المنهج المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وكان من أبرز نتائج الدراسة: أن المخاطر الإلكترونية من أبرز العقبات الرقمية التي يواجهها التحول الرقمي، وأنه لا بد من أخذها في الاعتبار وإيجاد حلول لمواجهتها، والتي من ضمنها سرعة إنشاء قانون المعاملات التجارية والالكترونية، وعمل لائحة تنفيذية تقوم بحماية المعلومات الشخصية. وأنه قد بات التحول الرقمي من أهم الضروريات العصرية والتي يوجبها التقدم التكنولوجي في وسائل الاتصال والمعلومات، ومن أجل تطوير جودة المؤسسات الحكومية لا بد من السرعة في تطبيق التحول الرقمي في كافة الجهات الحكومية.

- دراسة قهدور (٢٠٢٥) في المملكة العربية السعودية بعنوان: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز استخدام التكنولوجيا المالية.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور وأهمية التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في قطاع الخدمات المالية، ثم استعراض تجربة المملكة العربية السعودية في هذا الإطار ضمن مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠. وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لتحليل المفاهيم والمكونات الأساسية ذات الصلة، بالإضافة إلى دراسة السياسات والمبادرات، ومختلف الإنجازات والتحديات القائمة في هذا المجال. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المملكة قد قطعت أشواطاً متقدمة في تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز بيئة الابتكار المالي، خاصة من خلال تبنيها لمختلف الاستراتيجيات والمبادرات ذات العلاقة مثل "فنتك السعودية" و"التحول الرقمي الحكومي"، بالرغم من استمرار بعض التحديات المتعلقة بالتشريعات ومحدودية الشمول الرقمي لبعض الفئات، ونقص الكوادر البشرية المؤهلة.

- دراسة العزب (٢٠٢٥) في مصر بعنوان: دور الواقع المعزز في الوعي بالعلامة عند توسيط جودة الخدمات الرقمية بالتطبيق على عملاء المولات التجارية بالقاهرة (الملابس الرياضية).

هدفت هذه الدراسة إلى قياس دور جودة الخدمات الرقمية كمتغير وسيط في العلاقة بين الواقع المعزز والوعي بالعلامة التجارية، بالتطبيق على عملاء المولات التجارية بالقاهرة (الملابس الرياضية)، وقد اعتمدت الدراسة على استبيان موجه لعينة مكونة من (٣٨٥) عميلاً، توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الدراسة، حيث تبين أن الواقع المعزز له تأثير معنوي إيجابي على أبعاد الوعي بالعلامة التجارية (معرفة العلامة، واستدعاء العلامة). كما أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي للواقع المعزز على جودة الخدمات الرقمية بأبعادها (الملموسية الرقمية، الموثوقية الرقمية، التفاعل الرقمي، والتركيز على العملاء). بالإضافة إلى ذلك، أكدت النتائج أن جودة الخدمات الرقمية تؤثر بشكل إيجابي على الوعي بالعلامة التجارية، وأنها تلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين الواقع المعزز والوعي بالعلامة التجارية.

- دراسة زاهد (٢٠٢٥) في المملكة العربية السعودية بعنوان: دور استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى التَّعرُّف على دور استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بشركة الاتصالات السعودية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم قائمة استقصاء لجمع المعلومات والبيانات من العينة المختارة وهي (٦٠) موظف وموظفة، وأظهرت نتائج الدراسة أن استراتيجيات التحول الرقمي من خلال عناصر تخفيض الوقت، خفض الروتين، موافقة الإدارة، النظام المرن، لها دور في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بشركة الاتصالات السعودية كبيراً جداً، كما أظهرت النتائج أن هناك صعوبات بدرجات متوسطة تواجه تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات مثل عدم توفر البرامج التدريبية لتنمية قدرات العاملين، كما إن هناك صعوبة في استخدام التطبيقات لكل الفئات العمرية مما يؤثر على الكفاءة التشغيلية والتسويقية للشركة.

دراسات أجنبية:

دراسة Chowdhury et al (2023) بعنوان:

The Role of Digital Transformation in Human Resources Management through the AI

Capabilities Framework

دور التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية من خلال إطار قدرات الذكاء الاصطناعي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تطبيقات الذكاء الاصطناعي والفوائد المتوقعة وتأثيرها على القوى العاملة البشرية والمنظمات. وقد استخدمت المنهج الوصفي من خلال مراجعة الأدبيات متعددة التخصصات النابعة من الأعمال الدولية وإدارة المعلومات وإدارة العمليات والإدارة العامة وإدارة الموارد البشرية بشكل منهجي لتوفير فهم شامل وموضوعي للموارد التنظيمية المطلوبة لتطوير قدرة الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية. بينت نتائج الدراسة أن المنظمات بحاجة إلى النظر إلى ما هو أبعد من الموارد الفنية، والتركيز على تطوير الموارد غير الفنية مثل المهارات والكفاءات البشرية والقيادة وتنسيق الفريق والثقافة التنظيمية وعقلية الابتكار واستراتيجية الحوكمة واستراتيجيات تكامل الذكاء الاصطناعي مع الموظفين، للاستفادة من تبني الذكاء الاصطناعي.

دراسة Zhang & Chen (٢٠٢٤) بعنوان:

Exploring human resource management digital transformation in the digital age

استكشاف التحول الرقمي لإدارة الموارد البشرية في العصر الرقمي

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف كيفية تحويل إدارة الموارد البشرية رقميًا في سياق الاقتصاد الرقمي. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال مراجعة عدد من البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة، وكان من نتائج الدراسة وجود خمسة عوامل تدفع التحول الرقمي لإدارة الموارد البشرية هي (الاحتياجات الرقمية للعملاء الداخليين، والابتكار الرقمي للصناعة، وتحديات المنافسين، وحوكمة الابتكار الرقمي، واحتياجات العصر الرقمي، وأشارت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يساهم في تطوير عمليات إدارة الموارد البشرية الرقمية ولاسيما وظائف الاختيار والتدريب والتطوير والتقييم من خلال استخدام أحدث التقنيات الرقمية.

٨- المنطلقات النظرية للدراسة:

سوف يتناول الجانب النظري ما يأتي:

- ٨-١- مفهوم التحول الرقمي
- ٨-٢- أهمية التحول الرقمي
- ٨-٣- أركان التحول الرقمي
- ٨-٤- مميزات التحول الرقمي
- ٨-٥- تقنيات التحول الرقمي
- ٨-٦- فوائد التحول الرقمي
- ٨-٧- متطلبات التحول الرقمي
- ٨-٨- خطوات التحول الرقمي.
- ٨-٩- تعريف المولات التجارية
- ٨-١٠- أهمية المولات التجارية
- ٨-١١- تطبيق التحول الرقمي في المولات التجارية

٩- المنهجية وطرق البحث:

سوف يستخدم البحث المنهجي الوصفي من خلال مراجعة البحوث والمراجع النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بهدف بناء الإطار النظري، ثم تصميم استبيان يتضمن المتغيرين الرئيسيين (التحول الرقمي وكفاءة التشغيل)، وتوزيعه على العاملين في مول (جدة بارك).

١٠- أدوات الدراسة :

استبيان يتألف من أربعة أقسام وفق الآتي:

- القسم الأول: التعريف بعنوان البحث وكيفية الإجابة عن بنود الاستبيان، وأهمية مساهمة المستجيب في البحث.
- القسم الثاني: يتعلق ببيانات تتعلق بالمستجيب مثل التحصيل العلمي والدورات التدريبية وعدد سنوات العمل في المول.
- القسم الثالث: بنود تقيس متغير التحول الرقمي.
- القسم الرابع: بنود تقيس متغيرات كفاءة التشغيل (تحسين العمليات، جودة الخدمات، تطوير أداء العاملين، تقليل الهدر وخفض التكاليف)

١١- حدود الدراسة :

- الحدود العلمية: أثر التحول الرقمي على كفاءة التشغيل (تحسين العمليات، جودة الخدمات، تطوير أداء العاملين، تقليل الهدر وخفض التكاليف)
- الحدود البشرية: العاملين في مول جدة بارك.
- الحدود المكانية: مول جدة بارك في مدينة جدة.
- الحدود الزمانية: الربع الثالث من العام ٢٠٢٥ م.

المراجع:

- الدوبي، تركي. (٢٠٢٣). قياس التحول الرقمي بالمملكة العربية السعودية دراسة تحليلية لأداة قياس التحول الرقمي. المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة. جامعة حلوان. المجلد (٩٩)، العدد (١). ص ٥٧٩-٦٠٢.
- الرابغي (٢٠٢٢). الحكومة الرقمية في ضوء برامج التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠: هيئة الحكومة الرقمية أنموذجاً. المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات. المجلد (٢)، العدد (٢). ص ١٥-٦٢.
- زاهد، أمل (٢٠٢٥). دور استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية. المحلة العربية للإدارة. المجلد (٤٥)، العدد (٢). ص ٢٣٩-٢٥٦.
- زيادي، مشهور منصور محمد؛ فلفلان، عساف زكي. (٢٠٢٤). التحول الرقمي وأثره على تحسين أداء الموظفين في الشركات. المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية. المجلد (٨)، العدد (٣٢). ص ٥١٩-٥٦٢.
- العزب، لماء عيد عطا إبراهيم. (٢٠٢٥). دور الواقع المعزز في الوعي بالعلامة عند توسيط جودة الخدمات الرقمية بالتطبيق على عملاء المولات التجارية بالقاهرة (الملابس الرياضية). مجلة راية الدولية للعلوم التجارية. المجلد (٤)، العدد (١٤). ص ٢٢٩-٣٠٦.
- قهدور، أمين ولي الدين (٢٠٢٥). مساهمة التحول الرقمي في تعزيز استخدام التكنولوجيا المالية. رسالة ماجستير، جامعة طيبة.

- المراجع الأجنبية:

- Chowdhury, S., Dey, P., Joel-Edgar, S., Bhattacharya, S., Rodriguez-Espindola, O., Abadie, A., & Truong, L. (2023). The Role of Digital Transformation in Human Resources Management through the AI Capabilities Framework. *Human resource management review*, 33(1), 100899.
- Zhang, J., & Chen, Z. (2024). Exploring human resource management digital transformation in the digital age. *Journal of the Knowledge Economy*, 15(1), 1482-1498.

-

-