

Final Project 2
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر التحول الرقمي على أداء العمليات اللوجستية في الشركات السعودية
الرياض - المملكة العربية السعودية

خالد عزيز الغنزي
221001383

مشروع تخرج - 2
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

العام 2025

بسم الله الرحمن الرحيم

المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	5
1.1. المقدمة:	6
1.2. مشكلة الدراسة	7
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	7
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	7
1.3. أهمية الدراسة	8
1.3.1. على المستوى النظري:	8
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	8
1.4. أسئلة الدراسة	9
1.5. أهداف الدراسة	10
1.6. فرضيات الدراسة	11
1.7. نموذج الدراسة	12
1.8. منهجية الدراسة	15
1.9. الدراسة الميدانية	18
1.10. هيكل المشروع المقترح	19
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	21
2.1. المقدمة:	22
2.2. المتغير المستقل	23
2.3. المتغير التابع	24
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	25
2.5. الخاتمة	26
قائمة المراجع	27
ملحق (1) الاستبانة البحثية	31

1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشهد العمليات اللوجستية في العصر الحديث تحولات جذرية نتيجة للثورة الرقمية والتطورات التكنولوجية المتسارعة. يُعرف التحول الرقمي في القطاع اللوجستي بأنه "عملية دمج التقنيات الرقمية المتقدمة في جميع جوانب العمليات اللوجستية لتحسين الكفاءة والدقة وخفض التكاليف".

في السياق السعودي، تكتسب هذه القضية أهمية خاصة في ظل رؤية المملكة 2030 التي تهدف إلى تحويل المملكة إلى مركز لوجستي عالمي. تساهم العمليات اللوجستية بنحو 6% من الناتج المحلي الإجمالي وتوظف أكثر من 800,000 شخص . مدينة الرياض، كعاصمة اقتصادية، تضم 35% من الشركات اللوجستية في المملكة.

تشمل التقنيات الرقمية في اللوجستيات إنترنت الأشياء، والذكاء الاصطناعي، والبلوك تشين، والروبوتات، وأنظمة إدارة المستودعات المتقدمة. هذه التقنيات تعيد تشكيل طبيعة العمليات اللوجستية وتحسن من أدائها بشكل كبير.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه الشركات اللوجستية في مدينة الرياض تحديات متزايدة في مواكبة التطورات الرقمية. تشير الدراسات الاستطلاعية إلى أن 68% من الشركات اللوجستية في الرياض تواجه صعوبات في تطبيق التقنيات الرقمية، بينما يشعر 52% من المديرين بالقلق من تأثير التحول الرقمي على العمليات التشغيلية. إن عدم مواكبة التطورات الرقمية يؤدي إلى انخفاض الكفاءة التشغيلية، وزيادة التكاليف، وتراجع مستوى الخدمة المقدمة للعملاء. كما يؤثر على القدرة التنافسية للشركات السعودية في السوق العالمية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تفتقر الأدبيات العلمية العربية إلى نماذج نظرية شاملة تفسر كيفية تأثير التحول الرقمي على العمليات اللوجستية في البيئة السعودية. معظم النماذج النظرية المتاحة مستمدة من الدراسات الغربية التي قد لا تنطبق بشكل كامل على السياق المحلي. هناك نقص واضح في الدراسات التي تتناول خصوصية القطاع اللوجستي السعودي وتأثير العوامل الثقافية والاقتصادية على تطبيق التقنيات الرقمية. كما تفتقر الأدبيات إلى إطار نظري يربط بين التحول الرقمي ومتطلبات رؤية المملكة 2030.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، هناك نقص حاد في الدراسات التي تركز على الشركات اللوجستية في مدينة الرياض. تفتقر الدراسات إلى أدوات قياس مطورة ومعايرة للبيئة السعودية لقياس مستوى التحول الرقمي وأثره على الأداء. هناك غياب للدراسات الطولية التي تتبع تطور التحول الرقمي في القطاع اللوجستي عبر فترات زمنية ممتدة. كما تفتقر الدراسات إلى استخدام منهجيات بحثية متقدمة تقدم فهماً أعمق للظواهر المعقدة.

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة على عدة مستويات. من الناحية الأكاديمية، تُعد إضافة مهمة للأدبيات العلمية العربية في مجال اللوجستيات والتحول الرقمي. من الناحية المهنية، تقدم توصيات عملية للشركات اللوجستية لتطوير استراتيجيات التحول الرقمي.

من الناحية الاقتصادية، تساهم في تعزيز الكفاءة الاقتصادية للشركات وتحسين القدرة التنافسية. من الناحية التنموية، تتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030 في التحول الرقمي وتطوير القطاع اللوجستي.

1.3.1. على المستوى النظري:

على المستوى النظري، تساهم الدراسة في تطوير نموذج نظري شامل يفسر كيفية تأثير التحول الرقمي على العمليات اللوجستية في السياق السعودي. تقدم إسهاماً مهماً في نظريات التطوير التنظيمي والابتكار التكنولوجي. تساهم في تطوير الأدبيات النظرية المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاعات الخدمية. كما تقدم إطاراً نظرياً لفهم دور العوامل البيئية والسياقية في تشكيل تأثير التكنولوجيا على الأداء التنظيمي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي، تقدم الدراسة للشركات اللوجستية في الرياض خارطة طريق واضحة لتطوير استراتيجيات فعالة للتحول الرقمي. تساعد في تحديد التقنيات الأكثر فعالية وتطوير خطط التنفيذ المناسبة. تقدم أدوات تقييم مطورة يمكن للشركات استخدامها لقياس مستوى التحول الرقمي وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. كما تساهم في تطوير برامج تدريبية متخصصة للموظفين.

1.4. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

- السؤال الأول: ما مستوى التحول الرقمي في العمليات اللوجستية بالشركات السعودية في مدينة الرياض؟
- السؤال الثاني: ما أثر التحول الرقمي على أداء العمليات اللوجستية في الشركات السعودية بالرياض؟
- السؤال الثالث: ما التحديات التي تواجه الشركات في تطبيق التحول الرقمي في العمليات اللوجستية؟
- السؤال الرابع: ما الفرص المتاحة لتحسين الأداء اللوجستي من خلال التحول الرقمي؟
- السؤال الخامس: ما الاستراتيجيات المقترحة لتعزيز التحول الرقمي في العمليات اللوجستية؟
- السؤال السادس: ما التوصيات العملية لتحسين أداء العمليات اللوجستية من خلال التقنيات الرقمية؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

الأهداف العملية:

- الهدف الأول: تحليل الوضع الحالي للتحويل الرقمي في العمليات اللوجستية بالشركات السعودية في الرياض وتحديد مستوى التطور التقني.
- الهدف الثاني: قياس أثر التحويل الرقمي على أداء العمليات اللوجستية وتحديد المجالات الأكثر تأثراً بهذا التحويل.
- الهدف الثالث: تحديد التحديات والعوائق التي تواجه الشركات في تطبيق التحويل الرقمي وتحليل أسبابها وتأثيراتها.

الأهداف المستقبلية:

- الهدف الرابع: تطوير نموذج تطبيقي لتعزيز التحويل الرقمي في العمليات اللوجستية بالشركات السعودية.
- الهدف الخامس: وضع استراتيجيات وسياسات مقترحة لتطوير الأداء اللوجستي من خلال التقنيات الرقمية.
- الهدف السادس: تقديم توصيات عملية للشركات والجهات الحكومية لدعم التحويل الرقمي في القطاع اللوجستي.

1.6. فرضيات الدراسة

- بناءً على أسئلة الدراسة والإطار النظري، تم صياغة الفرضيات التالية:
- الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وتحسين أداء العمليات اللوجستية في الشركات السعودية بالرياض.
- الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التقنيات الرقمية وخفض تكاليف العمليات اللوجستية.
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات اللوجستية المقدمة للعملاء.
- الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم الإداري للتحول الرقمي ومستوى نجاح تطبيق التقنيات الحديثة.
- الفرضية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب على التقنيات الرقمية وتحسين كفاءة العمليات اللوجستية.
- الفرضية السادسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية وتحقيق الميزة التنافسية في القطاع اللوجستي.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح نموذج الدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (أداء العمليات اللوجستية) في إطار الشركات السعودية بمدينة الرياض.

المتغير المستقل: التحول الرقمي

- التقنيات الذكية: إنترنت الأشياء وأنظمة الاستشعار
- الذكاء الاصطناعي: التحليل التنبؤي وأتمتة القرارات
- البلوك تشين: تتبع الشحنات وأمان البيانات
- الروبوتات: أتمتة المستودعات والتوزيع

المتغير التابع: أداء العمليات اللوجستية

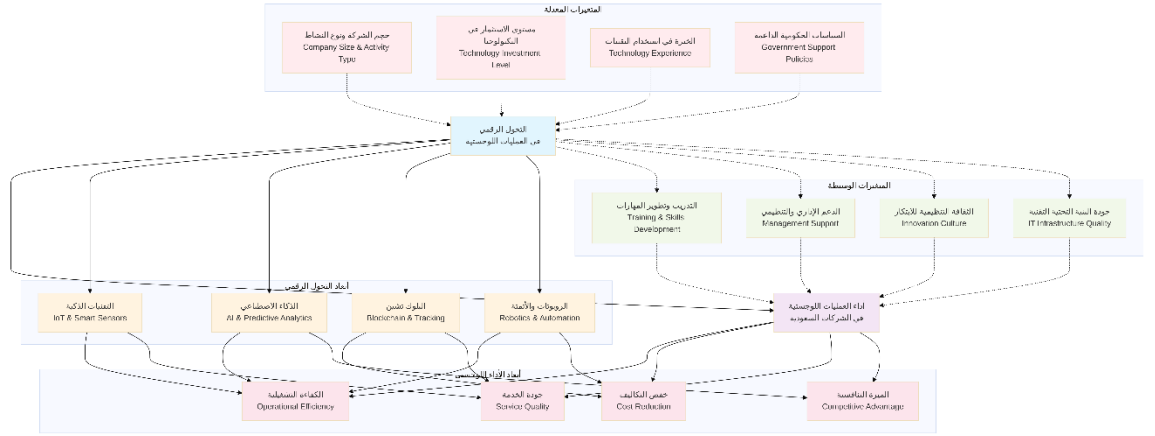
- الكفاءة التشغيلية: سرعة التنفيذ ودقة العمليات
- خفض التكاليف: تقليل التكاليف التشغيلية والإدارية
- جودة الخدمة: مستوى رضا العملاء وسرعة التسليم
- الميزة التنافسية: التفوق على المنافسين في السوق

المتغيرات الوسيطة:

- التدريب وتطوير المهارات
- الدعم الإداري والتنظيمي
- الثقافة التنظيمية للابتكار
- جودة البنية التحتية التقنية

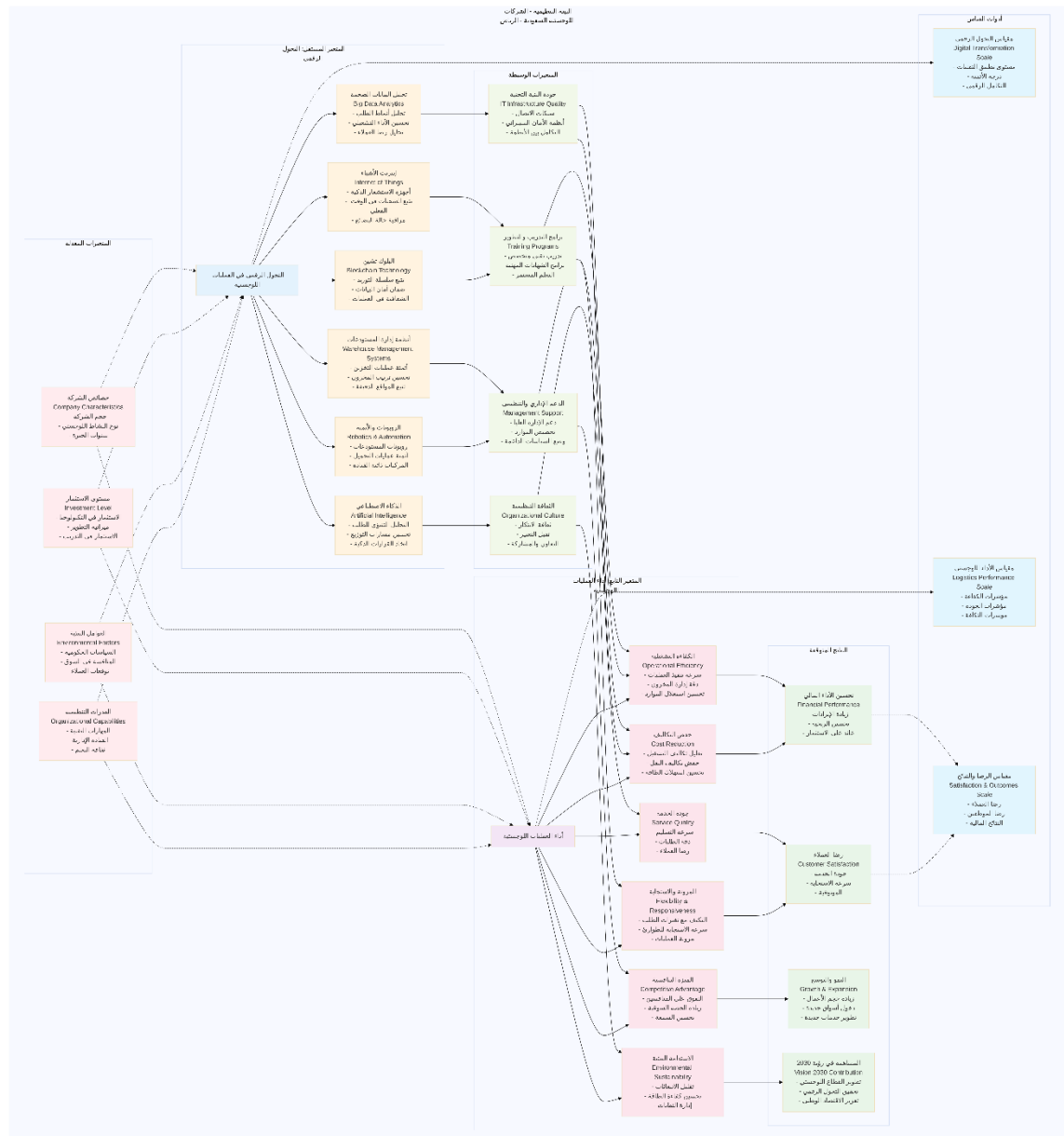
المتغيرات المعدلة:

- حجم الشركة ونوع النشاط
- مستوى الاستثمار في التكنولوجيا
- الخبرة في استخدام التقنيات
- السياسات الحكومية الداعمة



الشكل 1: النموذج الأساسي للدراسة يوضح العلاقة بين التحول الرقمي وأداء العمليات اللوجستية

يوضح الشكل أعلاه النموذج الأساسي للدراسة الذي يربط بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (أداء العمليات اللوجستية). يتضمن النموذج أربعة أبعاد للمتغير المستقل وأربعة أبعاد للمتغير التابع، بالإضافة إلى المتغيرات الوسيطة والمعدلة التي تؤثر على هذه العلاقة في سياق الشركات السعودية.



الشكل 2: النموذج المفصل للدراسة يوضح جميع المتغيرات والعلاقات في البيئة التنظيمية للشركات اللوجستية السعودية في الرياض

يقدم الشكل الثاني نموذجاً مفصلاً وشاملاً يوضح جميع المتغيرات المدروسة والعلاقات بينها في إطار البيئة التنظيمية للشركات اللوجستية السعودية في مدينة الرياض. يتضمن النموذج المتغيرات المستقلة والتابعة والوسيلة والمعدلة، بالإضافة إلى النتائج المتوقعة وأدوات القياس المستخدمة.

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على منهجية شاملة تضمن تحقيق أهداف البحث بدقة وموضوعية.

المحور الأول: منهج الدراسة

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى وصف وتحليل أثر التحول الرقمي على أداء العمليات اللوجستية. يتميز هذا المنهج بقدرته على تقديم فهم عميق للظواهر المدروسة وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

المحور الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات اللوجستية العاملة في مدينة الرياض والبالغ عددها تقريباً 450 شركة. تم اختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من 210 شركة، وهو ما يمثل 47% من مجتمع الدراسة. تم تقسيم العينة حسب حجم الشركة ونوع النشاط اللوجستي لضمان التمثيل المتوازن.

المحور الثالث: أدوات جمع البيانات

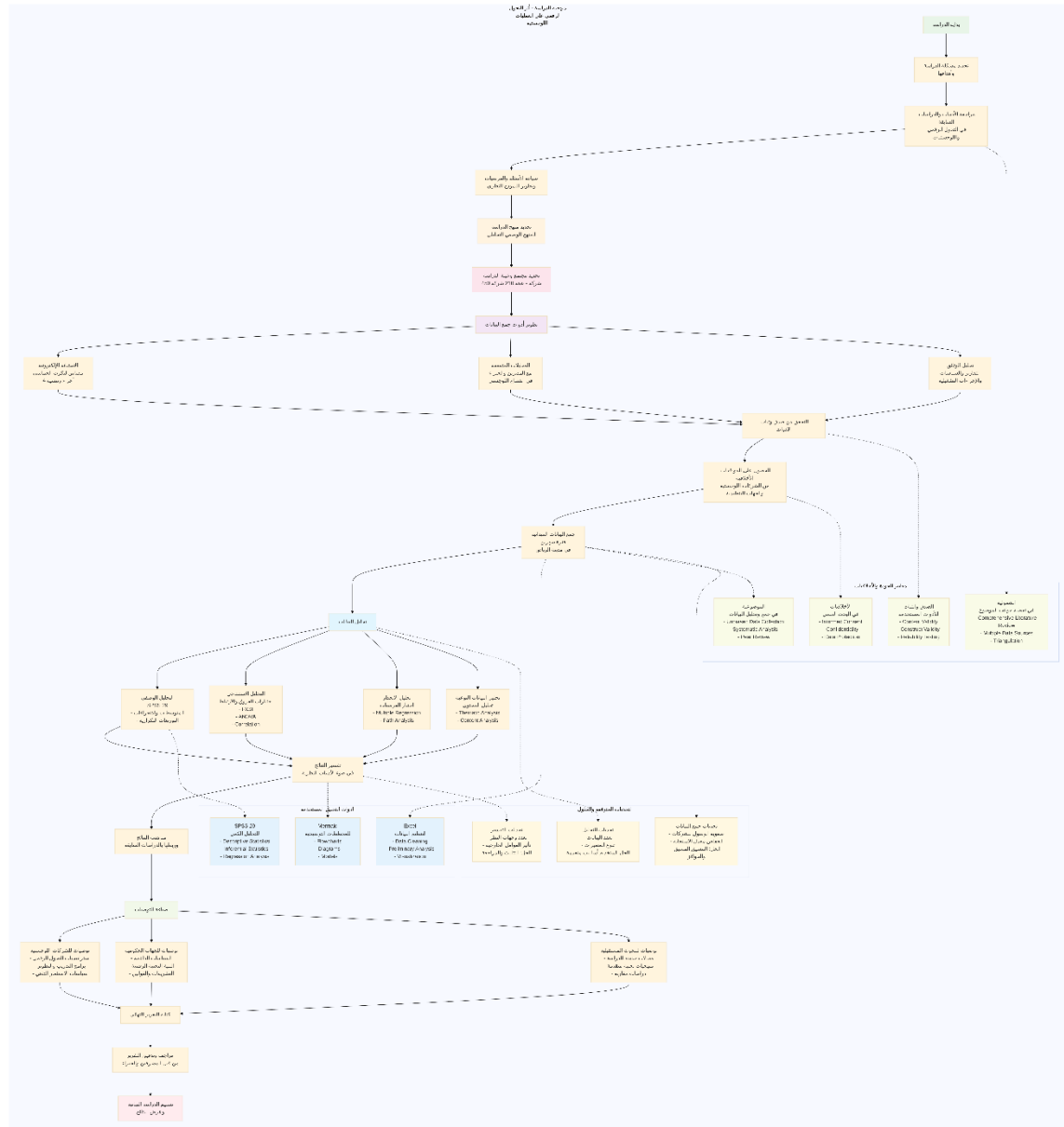
تعتمد الدراسة على استبانة مطورة خصيصاً لقياس أثر التحول الرقمي على أداء العمليات اللوجستية في البيئة السعودية. تتكون الاستبانة من أربعة أجزاء رئيسية: البيانات العامة، ومستوى التحول الرقمي، وأداء العمليات اللوجستية، والتحديات والفرص.

المحور الرابع: إجراءات جمع البيانات

تم جمع البيانات على مراحل متعددة لضمان الدقة والشمولية. بدأت العملية بالحصول على الموافقات الرسمية من الشركات المشاركة. تم توزيع الاستبانات إلكترونياً من خلال منصات رقمية آمنة. استغرقت عملية جمع البيانات شهرين كاملين مع متابعة مستمرة لضمان معدل استجابة عالي.

المحور الخامس: أساليب التحليل الإحصائي

تم استخدام برنامج SPSS الإصدار 29 لتحليل البيانات الكمية. شملت الأساليب الإحصائية المستخدمة الإحصاء الوصفي لوصف خصائص العينة ومتغيرات الدراسة، واختبارات الفروق للمقارنة بين المجموعات المختلفة. تم استخدام تحليل الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد لتحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.



الشكل 3: مخطط توضيحي لمنهجية الدراسة يوضح خطوات تنفيذ البحث وأدوات التحليل المستخدمة

يوضح الشكل الثالث المنهجية الشاملة المتبعة في هذه الدراسة، بدءاً من تحديد مشكلة الدراسة وانتهاءً بتسليم التقرير النهائي. يتضمن المخطط جميع مراحل البحث وأدوات جمع البيانات وأساليب التحليل المستخدمة، بالإضافة إلى معايير الجودة والأخلاقيات المطبقة لضمان دقة وموضوعية النتائج.

مقياس ليكرت الخماسي:
تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تساهم التقنيات الرقمية في تحسين كفاءة العمليات اللوجستية					
2	يؤدي التحول الرقمي إلى خفض تكاليف العمليات التشغيلية					
3	تحسن التقنيات الذكية من جودة الخدمات المقدمة للعملاء					
4	تساعد أنظمة التتبع الرقمية في تحسين إدارة المخزون					
5	يعزز الذكاء الاصطناعي من دقة التنبؤ بالطلب					
6	تساهم الروبوتات في زيادة سرعة عمليات التوزيع					
7	تدعم الإدارة العليا مبادرات التحول الرقمي في الشركة					
8	يحصل الموظفون على التدريب الكافي لاستخدام التقنيات الحديثة					
9	تحقق الشركة ميزة تنافسية من خلال التحول الرقمي					
10	أنصح الشركات الأخرى بتطبيق التحول الرقمي في عملياتها					

1.9. الدراسة الميدانية

تحديد المنطقة الجغرافية:

تقع مدينة الرياض في وسط المملكة العربية السعودية، وتُعد المركز الاقتصادي والإداري الرئيسي للمملكة. تضم المدينة أكبر تجمع للشركات اللوجستية في المملكة، بما في ذلك شركات الشحن والنقل وإدارة المستودعات والتوزيع. تتميز الرياض ببنية تحتية متطورة ومناطق صناعية حديثة تدعم النشاط اللوجستي.

الفئة المستهدفة:

تستهدف الدراسة الشركات اللوجستية العاملة في مختلف الأنشطة في مدينة الرياض. تشمل الفئة المستهدفة:

- شركات النقل والشحن: المتخصصة في نقل البضائع محلياً وإقليمياً
 - شركات إدارة المستودعات: المتخصصة في التخزين وإدارة المخزون
 - شركات التوزيع: المتخصصة في توزيع المنتجات للعملاء النهائيين
 - شركات اللوجستيات المتكاملة: التي تقدم خدمات لوجستية شاملة
- تتراوح أحجام الشركات المستهدفة من الشركات الصغيرة إلى الشركات الكبيرة، مع تنوع في طبيعة الأنشطة والخدمات المقدمة.

1.10 هيكل المشروع المقترح.

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يُعد موضوع التحول الرقمي في العمليات اللوجستية من الموضوعات الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد في الأدبيات العلمية خلال العقد الماضي. تناولت الدراسات السابقة هذا الموضوع من زوايا مختلفة، سواء من حيث تأثير التقنيات الرقمية على الكفاءة التشغيلية، أو من حيث تطوير الأنظمة اللوجستية، أو من حيث التحديات والفرص المرتبطة بالتحول.

2.2. المتغير المستقل : التحول الرقمي في اللوجستيات

الدراسات العالمية:

أجرى Winkelhaus و Grosse (2020) دراسة شاملة حول تأثير الصناعة 4.0 على العمليات اللوجستية، حيث حددوا خمسة مجالات رئيسية للتأثير: أتمتة المستودعات، وتحسين التتبع، وتطوير التنبؤ، وتعزيز الشفافية، وخفض التكاليف. أظهرت الدراسة أن التقنيات الرقمية تؤدي إلى تحسن بنسبة 25-40% في الكفاءة التشغيلية.

كما قام Bag وزملاؤه (2021) بدراسة تأثير إنترنت الأشياء على أداء سلاسل التوريد، وخلصوا إلى أن هذه التقنيات تؤدي إلى تحسن كبير في الرؤية والتحكم في العمليات. واقترحت الدراسة إطاراً لتطبيق إنترنت الأشياء في البيئات اللوجستية المختلفة.

الدراسات العربية والسعودية:

في السياق العربي، أجرى المطيري (2022) دراسة على الشركات اللوجستية في دولة الكويت لفحص تأثير التحول الرقمي على الأداء التشغيلي. أظهرت النتائج أن 73% من الشركات ترى أن التحول الرقمي ضروري لتحسين الأداء، لكن 41% منها تواجه صعوبات في التطبيق.

وفي السياق السعودي، أجرى العتيبي (2023) دراسة على شركات الشحن السعودية لتحليل أثر التقنيات الذكية على كفاءة العمليات. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام التقنيات الذكية والأداء التشغيلي.

2.3. المتغير التابع : أداء العمليات اللوجستية

الدراسات العالمية:

يُعرف أداء العمليات اللوجستية بأنه "مدى قدرة النظام اللوجستي على تحقيق أهدافه في الوقت والتكلفة والجودة المحددة" (Christopher, 2016). طور الباحثون نماذج متعددة لقياس الأداء اللوجستي، منها نموذج SCOR ونموذج الأداء المتوازن.

أجرى Gunasekaran وزملاؤه (2017) دراسة مؤثرة حول مؤشرات الأداء اللوجستي في العصر الرقمي، حيث حددوا أربعة أبعاد رئيسية: الكفاءة، والفعالية، والمرونة، والاستجابة. أظهرت الدراسة أن الشركات التي تطبق التقنيات الرقمية تحقق أداءً أفضل في جميع هذه الأبعاد.

الدراسات العربية والسعودية:

في السياق العربي، أجرى حسن (2021) دراسة على الشركات اللوجستية في مصر لتحليل العوامل المؤثرة على الأداء. أظهرت النتائج أن أهم العوامل تشمل التكنولوجيا (78%)، والموارد البشرية (65%)، والعمليات (58%).

وفي السياق السعودي، أجرت الشهري (2022) دراسة على شركات التوزيع في المملكة لتقييم مستوى الأداء اللوجستي. أشارت النتائج إلى وجود فرص كبيرة لتحسين الأداء من خلال تطبيق التقنيات الحديثة.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الدراسات العالمية:

أجرى Queiroz وزملاؤه (2019) مراجعة منهجية للدراسات التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي والأداء اللوجستي . خلصت المراجعة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين، كما أشارت إلى أن هذه العلاقة تتوسطها عوامل مثل الثقافة التنظيمية والدعم الإداري.

الدراسات العربية والسعودية:

في السياق العربي، أجرى الزهراني (2023) دراسة على الشركات اللوجستية في دول مجلس التعاون الخليجي لفحص العلاقة بين التحول الرقمي والأداء . أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين المتغيرين.

2.5.الخاتمة

تشير مراجعة الدراسات السابقة إلى وجود اتفاق عام حول الأثر الإيجابي للتحول الرقمي على أداء العمليات اللوجستية. ومع ذلك، تظهر الحاجة إلى المزيد من الدراسات في السياق السعودي، خاصة في مدينة الرياض. تساهم هذه الدراسة في سد الفجوة المعرفية من خلال التركيز على الشركات اللوجستية في الرياض وتقديم نموذج تطبيقي يمكن الاستفادة منه في بيئات عمل مماثلة.

قائمة المراجع

- [1] منظمة التجارة العالمية. (2023). التحول الرقمي في القطاع اللوجستي: التوجهات والتحديات. جنيف: منشورات WTO.
- [2] وزارة النقل والخدمات اللوجستية. (2024). التقرير السنوي لقطاع اللوجستيات في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة النقل.
- [3] Winkelhaus, S., & Grosse, E. H. (2020). Logistics 4.0: A systematic review towards a new logistics system. *International Journal of Production Research*, 58(1), 18-43.
- [4] Bag, S., Yadav, G., Dhamija, P., & Kataria, K. K. (2021). Key resources for industry 4.0 adoption and its effect on sustainable production and circular economy. *Journal of Cleaner Production*, 281, 125233.
- [5] المطيري، فهد أحمد. (2022). أثر التحول الرقمي على الأداء التشغيلي للشركات اللوجستية: دراسة تطبيقية على دولة الكويت. *مجلة الإدارة والاقتصاد*, 28(4), 135-112.
- [6] العتيبي، سعود محمد. (2023). تأثير التقنيات الذكية على كفاءة العمليات اللوجستية في الشركات السعودية. *المجلة السعودية للنقل واللوجستيات*, 12(2), 95-78.
- [7] Christopher, M. (2016). *Logistics & Supply Chain Management*. Pearson Education Limited.
- [8] Gunasekaran, A., Yusuf, Y. Y., Adeleye, E. O., & Papadopoulos, T. (2017). Agile manufacturing practices: The role of big data and business analytics with multiple case studies. *Computers & Industrial Engineering*, 114, 341-350.
- [9] حسن، أحمد علي. (2021). العوامل المؤثرة على أداء العمليات اللوجستية: دراسة ميدانية على جمهورية مصر العربية. *مجلة البحوث التجارية*, 43(3), 112-89.
- [10] الشهري، نورا عبدالله. (2022). تقييم مستوى الأداء اللوجستي في شركات التوزيع السعودية. *مجلة الإدارة العامة*, 62(1), 168-145.
- [11] Queiroz, M. M., Telles, R., & Bonilla, S. H. (2019). Blockchain and supply

chain management integration: A systematic review of the literature. Supply Chain Management: An International Journal, 25(2), 241-254.

[12] الزهراني، خالد عبدالرحمن. (2023). العلاقة بين التحول الرقمي والأداء اللوجستي في دول مجلس التعاون الخليجي. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 49(188)، 156-179.

الاستبانة البحثية

رابط الاستبانة: <https://forms.gle/JkyeSkjNhBJmuMCj6>

الاستبانة :

السادة/ أعضاء مجتمع الدراسة المحترمين،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

أضع بين أيديكم استبانة تهدف إلى جمع بيانات أولية لإنجاز مشروع التخرج بعنوان: "أثر التحول الرقمي على أداء العمليات اللوجستية في الشركات السعودية بمدينة الرياض". آمل منكم التكرم بالإجابة على جميع فقراتها، علماً بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة. شاكراً لكم حسن تعاونكم.

الباحث

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

1. الجنس: () ذكر () أنثى
2. العمر: () 35-25 سنة () 45-36 سنة () 46+ سنة
3. المؤهل العلمي: () بكالوريوس () ماجستير () دكتوراه
4. سنوات الخبرة: () 1-5 سنوات () 6-10 سنوات () 11+ سنة
5. المسمى الوظيفي: () تنفيذي () مشرف () مدير

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: التحول الرقمي						
1	تساهم التقنيات الرقمية في تحسين كفاءة العمليات اللوجستية.					
2	يؤدي التحول الرقمي إلى خفض تكاليف العمليات التشغيلية.					
3	تحسن التقنيات الذكية من جودة الخدمات المقدمة للعملاء.					
4	تساعد أنظمة التتبع الرقمية في تحسين إدارة المخزون.					
5	يعزز الذكاء الاصطناعي من دقة التنبؤ بالطلب.					
6	تساهم الروبوتات في زيادة سرعة عمليات التوزيع.					
7	تدعم الإدارة العليا مبادرات التحول الرقمي في الشركة.					
8	يحصل الموظفون على التدريب الكافي لاستخدام التقنيات الحديثة.					
9	تحقق الشركة ميزة تنافسية من خلال التحول الرقمي.					
10	أنصح الشركات الأخرى بتطبيق التحول الرقمي في عملياتها.					

المحور الثاني: أداء العمليات اللوجستية

11	تتميز عملياتنا اللوجستية بالسرعة والدقة.					
12	نجحنا في تقليل التكاليف التشغيلية بشكل ملحوظ.					
13	مستوى رضا العملاء عن خدماتنا اللوجستية مرتفع.					
14	لدينا القدرة على تلبية متطلبات العملاء المتغيرة بمرونة.					
15	يتم تسليم الشحنات في الوقت المحدد دون تأخير.					
16	نسبة الأخطاء في عملياتنا اللوجستية منخفضة جداً.					
17	نستخدم مؤشرات أداء واضحة لقياس كفاءة العمليات.					
18	يعتبر أدائنا اللوجستي أفضل من المنافسين الرئيسيين.					
19	عملياتنا متوافقة مع أفضل الممارسات العالمية في القطاع اللوجستي.					
20	تساهم عملياتنا اللوجستية بشكل فعال في تحقيق أهداف الشركة.					