

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في
المملكة العربية السعودية

أسم الطالب

ياسر صالح ناصر الهويشل

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الفصل الدراسي الثاني – 2026م

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد قطاع الخدمات في المملكة العربية السعودية تحولاً واضحاً نحو الاعتماد على الحلول الرقمية في تقديم الخدمات وإدارة العمليات، وذلك في ظل التوجه الوطني نحو رفع كفاءة الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين. ولم يعد التحول الرقمي مقتصرًا على وجود تطبيق أو موقع إلكتروني، بل أصبح يرتبط بإعادة تصميم طريقة العمل، وتكامل البيانات، وأتمتة الإجراءات، وتسريع الاستجابة لاحتياجات العملاء.

ويعد قطاع تأجير السيارات من القطاعات الخدمية التي تتأثر بصورة مباشرة بهذا التحول، لأن العميل يتوقع اليوم قدرة عالية على البحث والمقارنة والحجز والدفع واستلام الخدمة بأقل قدر من الإجراءات التقليدية. كما أن شركات التأجير تحتاج داخلياً إلى أنظمة تساعد على إدارة الأسطول، ومتابعة الحجزات، وتقليل الأخطاء، وتحسين الاستفادة من المركبات، وربط الفروع والقنوات الرقمية في تجربة تشغيلية واحدة.

تشير الأدبيات الإدارية إلى أن التحول الرقمي يمثل تغييراً تنظيمياً مدعوماً بالتقنية ويؤثر في نماذج الأعمال والعمليات وطريقة خلق القيمة (Vial, 2019). كما توضح الدراسات أن التحول الرقمي يمكن أن يعزز تجربة العميل ويغير آليات المنافسة عندما يرتبط بالبيانات والقدرات التنظيمية وليس بالأدوات التقنية فقط (Verhoef et al., 2021). وبناء على ذلك، فإن دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات تعد موضوعاً مهماً من الناحية الإدارية والتطبيقية.

وفي المملكة العربية السعودية، تتوافق هذه الدراسة مع توجهات التحول الرقمي ضمن رؤية 2030، حيث تؤكد الجهات الرسمية أهمية الخدمات الرقمية، وتكامل البنية التقنية، ورفع كفاءة القطاعات الخدمية واللوجستية. كما أن هيئة النقل تؤكد ضمن ارتباطها برؤية 2030 على تطوير قطاع نقل حديث وفعال يدعم جودة الخدمة والكفاءة التشغيلية. ومن هنا تأتي أهمية ربط موضوع التحول الرقمي بقطاع تأجير السيارات بوصفه قطاعاً خديماً يعتمد على سرعة الإجراءات ودقة التشغيل ورضا العملاء.

وبناء على ما سبق، يركز هذا البحث على دراسة أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية، من خلال النظر إلى أبعاد مثل التطبيقات والمنصات الرقمية، وأتمتة العمليات، وتحليل البيانات، والخدمات الإلكترونية، وعلاقتها بسرعة إنجاز الخدمة، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وخفض التكلفة، وتحسين جودة الخدمة.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من توسع شركات تأجير السيارات في استخدام التطبيقات والقنوات الرقمية، إلا أن وجود التقنية لا يعني بالضرورة تحقق كفاءة تشغيلية عالية. فقد تظهر بعض التحديات في عدم تكامل الأنظمة، أو تأخر تحديث بيانات المركبات، أو ضعف الربط بين الحجز الإلكتروني والعمليات داخل الفروع، أو وجود أخطاء في الأسعار والمواعيد والتوفر الفعلي للمركبات. هذه التحديات قد تقلل من أثر التحول الرقمي وتؤثر على تجربة العميل وكفاءة التشغيل.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

وتتمثل الفجوة النظرية في أن كثيراً من الدراسات تناولت التحول الرقمي بصورة عامة في المنظمات، أو تناولت أثره على تجربة العميل، بينما لا تزال الحاجة قائمة لدراسة أثره على كفاءة العمليات التشغيلية في قطاع تأجير السيارات تحديداً، خصوصاً في البيئة السعودية التي تشهد نمواً في الخدمات الرقمية وتغيراً في توقعات العملاء.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما الفجوة التطبيقية فتظهر في حاجة شركات التأجير إلى فهم عملي لكيفية تحويل الأدوات الرقمية إلى نتائج تشغيلية قابلة للقياس، مثل تقليل وقت تنفيذ الخدمة، وتقليل الأخطاء، وتحسين استغلال المركبات، وتحسين جودة الخدمة.

وعليه، تسعى الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي:

ما أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لهذا البحث في مساهمته في إثراء الأدبيات المرتبطة بالتحول الرقمي وكفاءة العمليات التشغيلية، من خلال دراسة العلاقة بينهما في قطاع خدمي محدد وهو قطاع تأجير السيارات. كما يساعد البحث في توضيح كيف يمكن لأبعاد التحول الرقمي، مثل أتمتة العمليات وتحليل البيانات والخدمات الإلكترونية، أن ترتبط بمؤشرات تشغيلية مثل سرعة الخدمة وتقليل الأخطاء وخفض التكلفة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية في أن نتائج هذا البحث يمكن أن تساعد شركات تأجير السيارات على تقييم مستوى الاستفادة الفعلية من التحول الرقمي في عملياتها اليومية. كما قد تفيد المديرين في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير، مثل تكامل الأنظمة، ودقة بيانات الأسطول، وسرعة الحجز، وتحسين تجربة العميل. ويعد هذا مهماً في بيئة تنافسية تعتمد على جودة الخدمة وسرعة الاستجابة وكفاءة استخدام الموارد.

1.4. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي:

ما أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما أثر التطبيقات والمنصات الرقمية على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية؟
- 2- ما أثر أتمتة العمليات على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية؟
- 3- ما أثر تحليل البيانات على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية؟
- 4- ما أثر الخدمات الإلكترونية على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية؟
- 5- إلى أي مدى يساهم التحول الرقمي في تحسين سرعة إنجاز الخدمة وتقليل الأخطاء التشغيلية في شركات تأجير السيارات؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي الآتي:

التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية.

ويتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية الآتية:

- 1- التعرف على أثر التطبيقات والمنصات الرقمية على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية.
- 2- بيان أثر أتمتة العمليات على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية.
- 3- توضيح أثر تحليل البيانات على دعم القرارات التشغيلية وتحسين كفاءة استخدام الموارد في شركات تأجير السيارات.
- 4- التعرف على أثر الخدمات الإلكترونية على سرعة إنجاز الخدمة وتحسين جودة الخدمة في شركات تأجير السيارات.
- 5- تحديد مدى مساهمة التحول الرقمي في تقليل الأخطاء التشغيلية وخفض التكلفة وتحسين جودة الخدمة.

1.6. فرضيات الداسة

تقوم الدراسة على الفرضية الرئيسية الآتية:

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية.

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتطبيقات والمنصات الرقمية على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأتمتة العمليات على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحليل البيانات على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

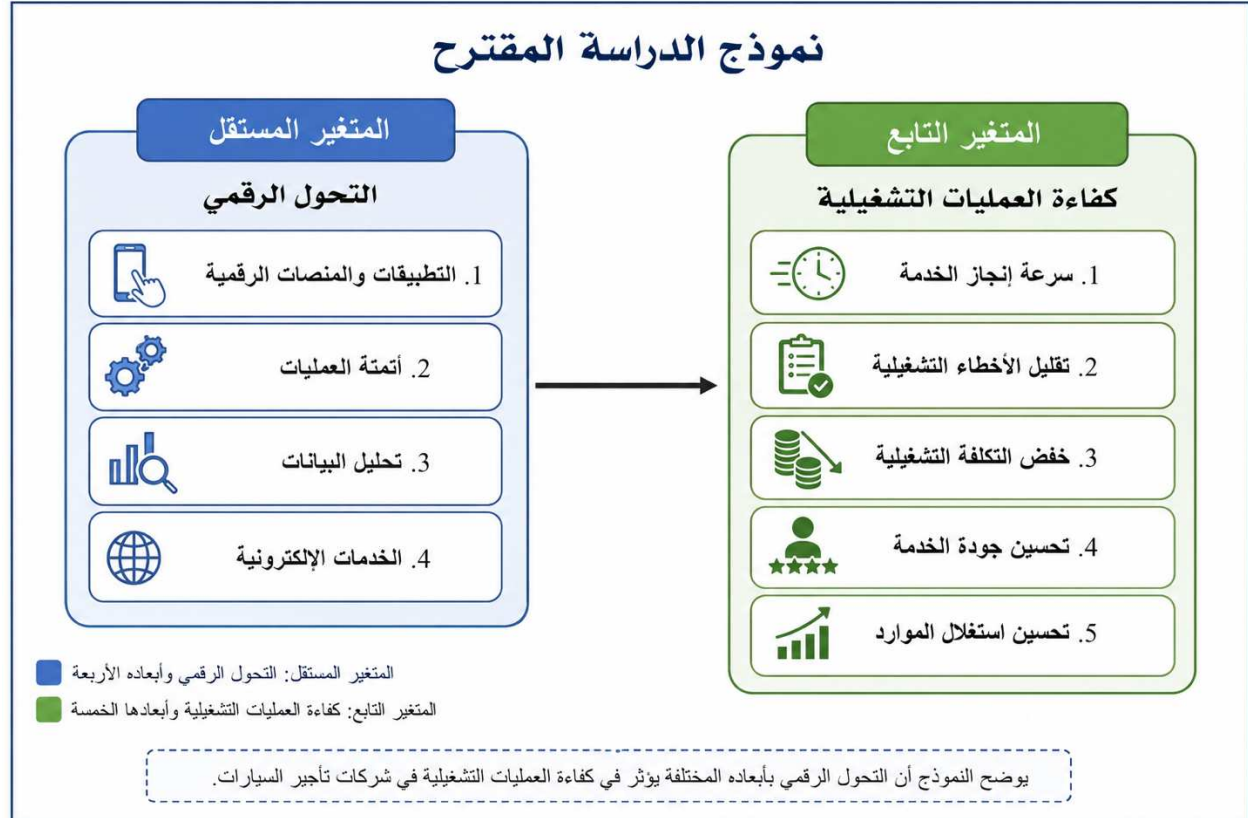
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية.

1.7. نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث يمثل التحول الرقمي المتغير المستقل، بينما تمثل كفاءة العمليات التشغيلية المتغير التابع.

ويتكون المتغير المستقل من أربعة أبعاد رئيسية، وهي: التطبيقات والمنصات الرقمية، أتمتة العمليات، تحليل البيانات، والخدمات الإلكترونية. أما المتغير التابع فيتمثل في كفاءة العمليات التشغيلية، والتي يمكن قياسها من خلال سرعة إنجاز الخدمة، تقليل الأخطاء التشغيلية، خفض التكلفة التشغيلية، تحسين جودة الخدمة، وتحسين استغلال الموارد.

ويوضح نموذج الدراسة أن التحول الرقمي بأبعاده المختلفة قد يسهم في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية داخل شركات تأجير السيارات، وذلك من خلال رفع سرعة الخدمة، وتقليل الإجراءات اليدوية، وتحسين دقة البيانات، ودعم اتخاذ القرار، وتحسين تجربة العملاء.



1.8. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى وصف واقع التحول الرقمي في شركات تأجير السيارات، وتحليل أثره على كفاءة العمليات التشغيلية. ويعد هذا المنهج مناسباً للدراسات الإدارية التي تسعى إلى دراسة العلاقة بين المتغيرات وتحليلها بطريقة منظمة، خصوصاً عندما يكون الهدف هو فهم اتجاهات الأفراد وآرائهم حول ظاهرة إدارية محددة.

كما تعتمد الدراسة على الأسلوب الكمي في جمع البيانات، من خلال تصميم استبانة موجهة إلى عينة من العملاء أو الموظفين في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية. وتتضمن الاستبانة مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد التحول الرقمي، مثل التطبيقات والمنصات الرقمية، وأتمتة العمليات، وتحليل البيانات، والخدمات الإلكترونية. كما تتضمن عبارات أخرى تقيس كفاءة العمليات التشغيلية من خلال سرعة إنجاز الخدمة، وتقليل الأخطاء، وخفض التكلفة، وتحسين جودة الخدمة، وتحسين استغلال الموارد.

ويعد استخدام الاستبانة من الأساليب الشائعة في جمع البيانات الكمية في بحوث الإدارة، خصوصاً عند دراسة اتجاهات الأفراد وآرائهم تجاه ظاهرة معينة (Saunders et al., 2019). وبعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، إضافة إلى اختبار العلاقة أو الأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع. ويتناسب ذلك مع طبيعة البيانات الكمية في الدراسات الإدارية (Hair et al., 2019).

وتساعد هذه المنهجية على الوصول إلى نتائج أكثر وضوحاً حول مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية، من خلال الاعتماد على بيانات منظمة يمكن تحليلها ومقارنتها بأهداف الدراسة وفرضياتها.

1.9. الدراسة الميدانية

تقترح الدراسة تطبيق الجانب الميداني على قطاع شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية، باعتباره من القطاعات الخدمية التي تعتمد بشكل كبير على سرعة الإجراءات، ودقة توفر المركبات، وجودة تجربة العميل، وكفاءة إدارة الفروع والأسطول.

ويمكن أن تشمل الدراسة عينة من العملاء الذين سبق لهم استخدام خدمات تأجير السيارات من خلال التطبيقات أو المواقع الإلكترونية، أو عينة من الموظفين العاملين في شركات تأجير السيارات، خصوصاً الموظفين المرتبطين بالعمليات، خدمة العملاء، إدارة الفروع، أو القنوات الرقمية.

ويعد هذا القطاع مناسباً للتطبيق الميداني بسبب ارتباطه المباشر بالتحول الرقمي، حيث تعتمد شركات التأجير على التطبيقات والمنصات الإلكترونية في الحجز والدفع وإدارة الطلبات، كما تعتمد داخلياً على الأنظمة الرقمية في متابعة المركبات، وإدارة العقود، ومعالجة الطلبات، وتحسين مستوى الخدمة.

وسيتم مراعاة الجوانب الأخلاقية عند تنفيذ الدراسة الميدانية، من خلال عدم جمع بيانات شخصية غير ضرورية، والمحافظة على سرية المشاركين، واستخدام البيانات لأغراض أكاديمية فقط.

1.10. مخطط المشروع المقترح

يقترح أن يتم تنفيذ المشروع وفق مجموعة من المراحل المتتابعة، بحيث تبدأ هذه المراحل باختيار موضوع الدراسة وتحديد العنوان النهائي، ثم إعداد المقدمة ومشكلة الدراسة وأهمية الدراسة. وبعد ذلك يتم الانتقال إلى صياغة أسئلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها، ثم إعداد نموذج الدراسة وتحديد المتغير المستقل والمتغير التابع وأبعاد كل متغير.

وفي المرحلة التالية يتم تحديد منهجية الدراسة ومجتمع الدراسة والعينة المناسبة، ثم إعداد الإطار النظري والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع التحول الرقمي وكفاءة العمليات التشغيلية. وبعد الانتهاء من الجانب النظري، يتم إعداد أداة الدراسة المقترحة، مثل الاستبانة، تمهيداً لجمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وفي المراحل الأخيرة من المشروع، يتم عرض النتائج ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة وأسئلتها، ثم كتابة التوصيات والخاتمة وقائمة المراجع. ويساعد هذا المخطط على تنظيم خطوات المشروع بشكل واضح، وضمان الانتقال من مرحلة إلى أخرى بطريقة مرتبة ومناسبة لطبيعة البحث.

Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482.

Digital Government Authority. (2025). *Digital transformation*.

<https://dga.gov.sa/en/digital-transformation>

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Saudi National Platform. (2026). *Digital transformation in the Kingdom of Saudi Arabia*.

<https://my.gov.sa/en/digital-transformation>

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Pearson.

Transport General Authority. (2025). *TGA and 2030 Vision*.

<https://www.tga.gov.sa/en/AboutTGA/TGAand2030Vision>

Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Qi Dong, J., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.

<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>