

عنوان المشروع

أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد وانعكاسه على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين: دراسة ميدانية

الاسم: عبد المحسن فهد الجهني

الرقم الجامعي: 233000748

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

Table of Contents

3	الفصل الأول
4	أسئلة الدراسة
4	أهداف الدراسة
4	الهدف الرئيسي
4	الأهداف الفرعية
5	فرضيات الدراسة
5	الفرضية الرئيسية
5	الفرضيات الفرعية
5	نموذج الدراسة
6	منهجية الدراسة
7	الدراسة الميدانية
8	مخطط المشروع المقترح
10	المراجع
10	أولاً: المراجع العربية
10	ثانياً: المراجع الأجنبية

الفصل الأول

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي

ما أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد، وما مدى انعكاس ذلك على جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين؟

الأسئلة الفرعية

1. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات محل الدراسة؟
2. ما مستوى كفاءة إدارة سلاسل الإمداد في المؤسسات محل الدراسة؟
3. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين في المؤسسات محل الدراسة؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد؟
5. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة إدارة سلاسل الإمداد على جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين؟
6. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين؟
7. هل تتوسط كفاءة إدارة سلاسل الإمداد العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمستهلكين؟

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي

التعرف على أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد وانعكاسه على جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين.

الأهداف الفرعية

1. قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات محل الدراسة.
2. تحديد مستوى كفاءة إدارة سلاسل الإمداد في المؤسسات محل الدراسة.

3. قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.
4. تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد.
5. دراسة أثر كفاءة إدارة سلاسل الإمداد على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.
6. تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.
7. اختبار الدور الوسيط لكفاءة إدارة سلاسل الإمداد في العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.
8. تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تسهم في تطوير استراتيجيات التحول الرقمي وتحسين الأداء التشغيلي وجودة الخدمات.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد وانعكاسه على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

الفرضيات الفرعية

➤ الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد.

➤ الفرضية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة إدارة سلاسل الإمداد على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

➤ الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

➤ الفرضية الرابعة:

تتوسط كفاءة إدارة سلاسل الإمداد العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

نموذج الدراسة

استناداً إلى الأدبيات السابقة التي أكدت أهمية التحول الرقمي في تطوير العمليات التشغيلية وتحسين أداء سلاسل الإمداد، تفترض الدراسة الحالية وجود علاقة تأثير مباشرة وغير مباشرة

بين متغيرات الدراسة. ويُعد التحول الرقمي المتغير المستقل، بينما تمثل كفاءة إدارة سلاسل الإمداد المتغير الوسيط، وتمثل جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين المتغير التابع (Vial, Christopher, 2016؛ 2019؛ Ivanov et al., 2019).

ويتكون النموذج المفاهيمي للدراسة من:

- المتغير المستقل: التحول الرقمي.
- المتغير الوسيط: كفاءة إدارة سلاسل الإمداد.
- المتغير التابع: جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

ويفترض النموذج وجود:

- تأثير مباشر للتحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد.
- تأثير مباشر لكفاءة إدارة سلاسل الإمداد على جودة الخدمات.
- تأثير مباشر للتحول الرقمي على جودة الخدمات.
- تأثير غير مباشر للتحول الرقمي على جودة الخدمات من خلال كفاءة إدارة سلاسل الإمداد.

النموذج المقترح:

التحول الرقمي ← كفاءة إدارة سلاسل الإمداد ← جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين

مع وجود مسار مباشر:

التحول الرقمي ← جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين

منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة الحالية وأهدافها، حيث يتيح وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها واختبار الفرضيات المرتبطة بها. ويُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية التي تهدف إلى تفسير العلاقات بين المتغيرات وقياس أثرها في الواقع العملي (Chopra & Meindl, 2019).

كما تعتمد الدراسة على الأسلوب الكمي في جمع البيانات وتحليلها من خلال تصميم استبانة إلكترونية موجهة إلى عينة الدراسة، ومن ثم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الارتباط والانحدار واختبار الفرضيات.

الدراسة الميدانية

تمثل الدراسة الميدانية الجانب التطبيقي من البحث، حيث سيتم جمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة باستخدام استبانة إلكترونية يتم إعدادها بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة.

ويتوقع أن تشمل الاستبانة ثلاثة محاور رئيسية:

المحور الأول: التحول الرقمي.

- البنية التحتية الرقمية.
- الأنظمة والتطبيقات الرقمية.
- تكامل البيانات والمعلومات.
- دعم الإدارة للتحويل الرقمي.

المحور الثاني: كفاءة إدارة سلاسل الإمداد.

- إدارة المخزون.
- سرعة تدفق المعلومات.
- التنسيق بين الأطراف.
- الكفاءة التشغيلية.

المحور الثالث: جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

- الاعتمادية.
- سرعة الاستجابة.

- الدقة.

- رضا المستفيدين.

وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، كما ستخضع الأداة لاختبارات الصدق والثبات قبل تطبيقها ميدانياً.

مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- المقدمة.

- مشكلة الدراسة.

- الفجوة النظرية والتطبيقية.

- أهمية الدراسة.

- أسئلة الدراسة.

- أهداف الدراسة.

- فرضيات الدراسة.

- نموذج الدراسة.

- منهجية الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

- التحول الرقمي.

- إدارة سلاسل الإمداد.

- جودة الخدمات.

- الدراسات السابقة.

- التعقيب على الدراسات السابقة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة والإجراءات الميدانية

- مجتمع الدراسة وعينتها.
- أداة الدراسة.
- الصدق والثبات.
- أساليب التحليل الإحصائي.

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

- التحليل الوصفي.
- اختبار الفرضيات.
- مناقشة النتائج.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

- النتائج الرئيسية.
- المقترحات البحثية المستقبلية.
- التوصيات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الغزار، سارة حسن (2021). *Investigating Digital Supply Chain Transformation Drivers: An Empirical Study*. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 58(5)، 139–170. <https://doi.org/10.21608/acj.2021.202028>
- النحراوي، أيمن. (2024). *إدارة سلاسل الإمداد*. الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري (PDF) [كتاب إدارة سلاسل الإمداد](#)
- نوادي، كريمة. (2025). *بور التحول الرقمي في إدارة سلاسل الإمداد العالمية*. جامعة محمد بوضياف بالمسيلة- <https://depot.univ-msila.dz/handle/123456789/48380>
- الشهري، أحمد. (2023). *إدارة سلاسل الإمداد*. الرياض: دار النشر السعودية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Christopher, M. (2016). *Logistics and Supply Chain Management* (5th ed.). Pearson Education.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2019). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation* (7th ed.). Pearson.
- Ivanov, D., Tsipoulanidis, A., & Schönberger, J. (2019). *Global Supply Chain and Operations Management: A Decision-Oriented Introduction to the Creation of Value* (2nd ed.). Springer.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Vial, G. (2019). Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.
- Pellicelli, M. (2023). *The Digital Transformation of Supply Chain Management*. Elsevier.
- Shukla, S., & Tan, A. W. K. (2021). *Digital Transformation of the Supply Chain: A Practical Guide for Executives*. World Scientific Publishing.