

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

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1. المقدمة:.....	4
1.2. مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	5
1.3. أهمية الدراسة.....	6
1.3.1. على المستوى النظري:.....	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	6
1.4. أسئلة الدراسة.....	7
1.5. أهداف الدراسة.....	7
1.6. فرضيات الدراسة.....	8
1.7. نموذج الدراسة.....	9
1.8. منهجية الدراسة.....	10
1.9. الدراسة الميدانية.....	10
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	11
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	12
2.1. المقدمة:.....	13
2.2. المتغير المستقل.....	13
2.3. المتغير التابع.....	14
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	15
2.5. الخاتمة.....	16
قائمة المراجع.....	17

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 خدمياً 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 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 الدراسة

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:

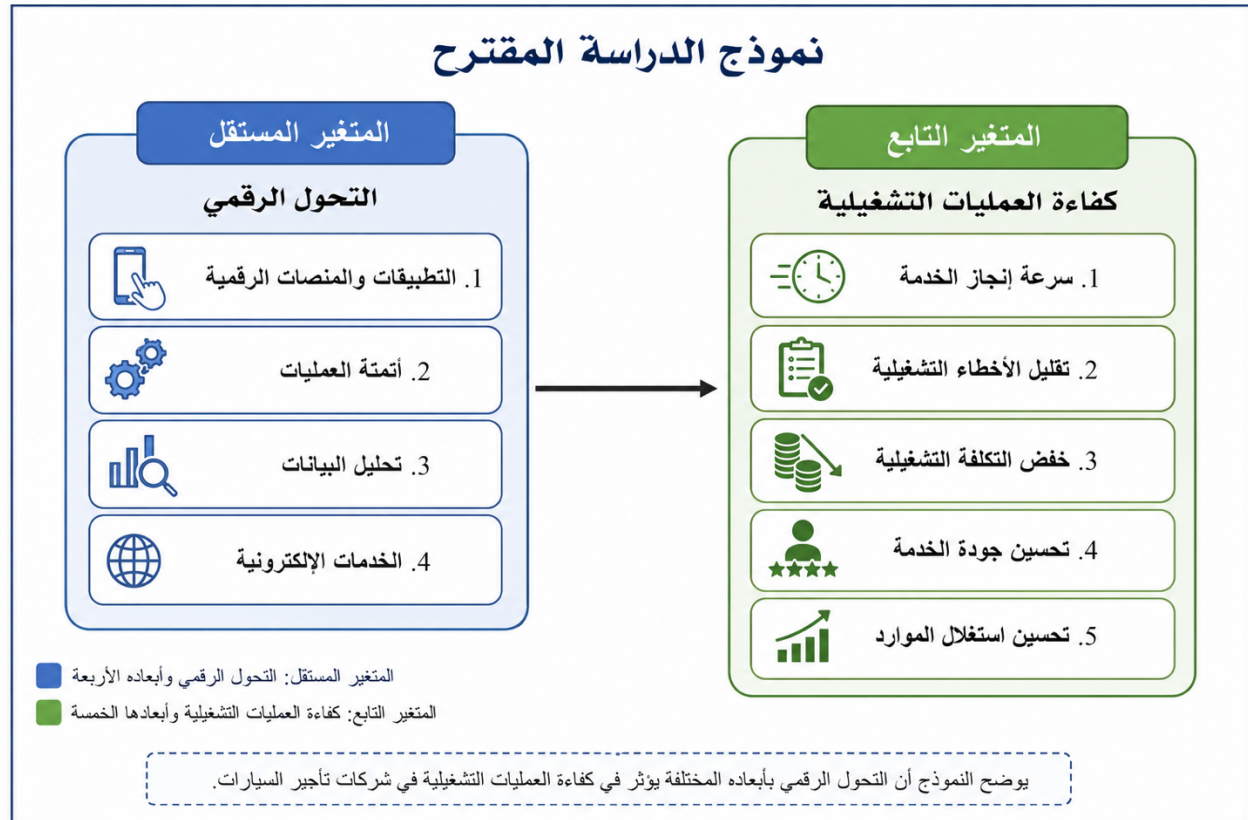
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية.

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.

وسيتّم 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.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تعد الدراسات السابقة من الأجزاء المهمة في البحث العلمي، لأنها تساعد الباحث على فهم ما تم تناوله سابقاً حول موضوع الدراسة، كما توضح الاتجاهات البحثية المرتبطة بمتغيرات البحث. ومن خلال الدراسات السابقة يمكن تحديد ما توصل إليه الباحثون في موضوع التحول الرقمي وكفاءة العمليات التشغيلية، ومعرفة أوجه الاتفاق والاختلاف بين هذه الدراسات، ثم تحديد موقع الدراسة الحالية منها.

ويرتبط موضوع هذه الدراسة بمتغيرين رئيسيين، وهما: التحول الرقمي بوصفه المتغير المستقل، وكفاءة العمليات التشغيلية بوصفها المتغير التابع. ويعد التحول الرقمي من الموضوعات المهمة في بيئة الأعمال الحديثة، حيث لم يعد استخدام التقنية مقتصرًا على تسهيل بعض الإجراءات، بل أصبح يرتبط بطريقة إدارة الأعمال، وتحسين الخدمات، وتطوير تجربة العملاء، والاستفادة من البيانات في دعم القرارات.

أما كفاءة العمليات التشغيلية، فهي تمثل جانباً مهماً في نجاح الشركات الخدمية، خصوصاً الشركات التي تعتمد على سرعة تقديم الخدمة ودقة الإجراءات وحسن استغلال الموارد. وينطبق ذلك على شركات تأجير السيارات، حيث تتأثر جودة الخدمة بسرعة الحجز، ودقة توفر المركبات، وسهولة الدفع، وتقليل الأخطاء في العقود، وتحسين متابعة الطلبات.

وبناءً على ذلك، يستعرض هذا الفصل الدراسات السابقة المرتبطة بالتحول الرقمي، ثم الدراسات المرتبطة بكفاءة العمليات التشغيلية، ثم العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، بما يساعد على بناء أساس نظري يدعم موضوع الدراسة الحالية.

2.2. المتغير المستقل

التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي من المفاهيم الإدارية الحديثة التي أصبح لها دور واضح في تطوير أداء المنظمات. ولا يقصد بالتحول الرقمي مجرد استخدام أنظمة إلكترونية أو تطبيقات رقمية، بل يشمل إعادة النظر في طريقة العمل، وتطوير العمليات، وتحسين استخدام البيانات، وربط التقنية بالأهداف الإدارية والتشغيلية للمنظمة.

تناولت دراسة (Bharadwaj et al. (2013 مفهوم استراتيجية الأعمال الرقمية، وأوضحت أن التقنية أصبحت جزءاً أساسياً من استراتيجية المنظمة، وليست مجرد أداة مساعدة. وبيّنت الدراسة أن دمج التقنية في الأعمال يساعد المنظمات على تطوير نماذج العمل، وتحسين التكامل بين الأنشطة، وزيادة القدرة على المنافسة. وتفيد هذه الدراسة موضوع البحث الحالي من خلال توضيح أن التحول الرقمي في شركات تأجير السيارات يجب أن ينظر إليه باعتباره توجهاً إدارياً متكاملًا، وليس مجرد وجود تطبيق أو موقع إلكتروني.

كما قدمت دراسة (Vial (2019 مراجعة شاملة لمفهوم التحول الرقمي، وأشارت إلى أنه يمثل عملية تغيير تحدث داخل المنظمة نتيجة استخدام التقنيات الرقمية، مما يؤدي إلى تعديل طريقة خلق القيمة وأساليب العمل. وأكدت الدراسة أن أثر التحول الرقمي لا يظهر من التقنية وحدها، بل من قدرة المنظمة على إعادة تنظيم مواردها وعملياتها بما يتناسب مع البيئة الرقمية. وهذا يرتبط بالدراسة الحالية، لأن شركات تأجير السيارات لا تستفيد من التحول الرقمي بشكل كامل إلا إذا انعكس هذا التحول على الإجراءات التشغيلية، مثل الحجز، والدفع، وإدارة العقود، ومتابعة المركبات.

أما دراسة (Verhoef et al. (2021 فقد تناولت التحول الرقمي من منظور متعدد التخصصات، وأوضحت أن التحول الرقمي يمر بعدة مراحل تبدأ من استخدام الأدوات الرقمية، ثم تطوير العمليات، ثم الوصول إلى نماذج أعمال رقمية أكثر تكاملاً. وركزت الدراسة على أن التحول الرقمي يؤثر في تجربة العميل، وطريقة إدارة البيانات، وطبيعة المنافسة في السوق. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي من خلال إبراز أهمية ربط التحول الرقمي بتجربة العميل وكفاءة العمليات، خصوصاً في القطاعات الخدمية التي تعتمد على السرعة والدقة.

ومن خلال هذه الدراسات، يتضح أن التحول الرقمي لا يقتصر على جانب تقني واحد، بل يشمل مجموعة من الأبعاد التي يمكن أن تؤثر في أداء المنظمة. وفي هذه الدراسة يتم النظر إلى التحول الرقمي من خلال أربعة أبعاد رئيسية، وهي: التطبيقات والمنصات الرقمية، وأتمتة العمليات، وتحليل البيانات، والخدمات الإلكترونية. وتعد هذه الأبعاد مناسبة لطبيعة قطاع تأجير السيارات، لأنه قطاع يعتمد على تفاعل مباشر بين العميل والقنوات الرقمية والعمليات التشغيلية الداخلية.

2.3. المتغير التابع

كفاءة العمليات التشغيلية

تمثل كفاءة العمليات التشغيلية قدرة المنظمة على تنفيذ أعمالها بطريقة تحقق أفضل استخدام للموارد، مع تقليل الأخطاء والتكاليف وتحسين جودة الخدمة. وفي الشركات الخدمية، لا ترتبط الكفاءة التشغيلية بالتكلفة فقط، بل تشمل أيضاً سرعة تقديم الخدمة، ودقة الإجراءات، ورضا العملاء، والقدرة على إدارة الموارد المتاحة بطريقة مناسبة.

أشارت دراسة (Brynjolfsson and Hitt (2000 إلى أن تقنية المعلومات يمكن أن تساهم في تحسين أداء المنظمات عندما تكون مرتبطة بتغييرات تنظيمية وإدارية مناسبة. وأوضحت الدراسة أن الفائدة من التقنية لا تتحقق بمجرد الاستثمار فيها، بل تتحقق عندما يصاحب استخدامها تطوير في العمليات والمهارات وطريقة اتخاذ القرار. وتفيد هذه الدراسة موضوع البحث الحالي لأنها توضح أن التحول الرقمي في شركات تأجير السيارات لا يكون مؤثراً إلا إذا انعكس على العمليات اليومية، مثل إدارة الحجزات، ومتابعة المركبات، وخدمة العملاء، وتنفيذ العقود.

كما تناول (Davenport and Harris (2007 أهمية التحليل والاعتماد على البيانات في تحسين أداء المنظمات. وأوضحا أن الشركات التي تعتمد على البيانات بشكل منظم تكون أكثر قدرة على فهم عملياتها واتخاذ قرارات أفضل. ويعد هذا مهماً في شركات تأجير السيارات، لأن البيانات يمكن أن تساعد على معرفة حجم الطلب، وتحسين توزيع المركبات، وتقليل أوقات الانتظار، ومعالجة المشكلات التشغيلية بشكل أسرع.

وتوضح (Laudon and Laudon (2020 أن نظم المعلومات الإدارية تساعد المنظمات على تحسين العمليات من خلال جمع البيانات وتنظيمها وتسهيل تدفق المعلومات بين الإدارات. كما تساهم الأنظمة الرقمية في تقليل الاعتماد على الإجراءات اليدوية، وتحسين دقة المعلومات، ودعم القرارات الإدارية. وترتبط هذه الفكرة بالدراسة الحالية، لأن كفاءة العمليات التشغيلية في شركات تأجير السيارات تعتمد بدرجة كبيرة على دقة المعلومات المتعلقة بالمركبات، والحجوزات، والعقود، وحالة الطلبات.

وبناءً على ما سبق، يمكن النظر إلى كفاءة العمليات التشغيلية في هذه الدراسة من خلال عدة أبعاد، وهي: سرعة إنجاز الخدمة، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وخفض التكلفة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمة، وتحسين استغلال الموارد. وتعد هذه الأبعاد مناسبة لقطاع تأجير السيارات، لأن نجاح الخدمة يعتمد على قدرة الشركة على تلبية طلب العميل بسرعة ودقة، مع المحافظة على مستوى جيد من الجودة والكفاءة.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

توضح الدراسات السابقة أن هناك علاقة بين التحول الرقمي وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية داخل المنظمات. فاستخدام الأنظمة الرقمية والتطبيقات الإلكترونية يساعد على تقليل الإجراءات اليدوية، وتحسين تدفق المعلومات، وتسريع تنفيذ الخدمة، ورفع دقة البيانات. ومع ذلك، فإن هذه العلاقة لا تتحقق بشكل تلقائي، بل تعتمد على مدى قدرة المنظمة على توظيف التقنية بطريقة مناسبة لطبيعة أعمالها.

في دراسة (Bharadwaj et al. (2013، تم التأكيد على أن استراتيجيات الأعمال الرقمية تساعد الشركات على دمج التقنية في الأنشطة الأساسية للمنظمة، مما ينعكس على طريقة إدارة العمليات وتقديم القيمة للعملاء. وهذا يدعم فكرة الدراسة الحالية بأن التحول الرقمي في شركات تأجير السيارات يجب أن يظهر أثره في العمليات اليومية، وليس فقط في واجهة التطبيق أو الموقع الإلكتروني.

كما أوضحت دراسة (Vial (2019 أن التحول الرقمي يؤدي إلى تغييرات تنظيمية تؤثر في طريقة العمل داخل المنظمة، ومن ضمن ذلك العمليات التشغيلية. وتشير هذه النتيجة إلى أن الشركات التي تستخدم التقنيات الرقمية بشكل فعال يمكن أن تحقق تحسناً في الكفاءة التشغيلية، بشرط أن يكون التحول الرقمي مرتبطاً بتحسين الإجراءات وتطوير طريقة العمل.

أما دراسة (Verhoef et al. (2021 فقد أشارت إلى أن التحول الرقمي يؤثر في تجربة العملاء ونماذج الأعمال، كما يساعد الشركات على استخدام البيانات بصورة أفضل. وهذا يتناسب مع طبيعة شركات تأجير السيارات، حيث يمكن للبيانات الرقمية أن تساعد على فهم سلوك العملاء، وتحديد أوقات الطلب المرتفع، وتحسين إدارة الأسطول، وتقليل المشكلات الناتجة عن عدم دقة المعلومات.

وتوضح دراسة (Brynjolfsson and Hitt (2000 أن العلاقة بين التقنية والأداء التنظيمي تصبح أقوى عندما يصاحب استخدام التقنية تغيير في العمليات والمهارات الإدارية. وهذا يعني أن مجرد توفير خدمة رقمية لا يكفي لتحقيق الكفاءة التشغيلية، بل يجب أن تكون هناك أنظمة مترابطة، وإجراءات واضحة، وموظفون قادرين على استخدام الأدوات الرقمية بطريقة صحيحة.

وفي قطاع تأجير السيارات، يمكن أن تظهر العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات التشغيلية في عدة جوانب عملية، مثل سرعة الحجز، ودقة توفر المركبات، وسهولة الدفع، وتقليل الأخطاء في العقود، وتحسين متابعة الطلبات والفروع. كما يمكن أن يساعد تحليل البيانات في تحسين توزيع المركبات ومعرفة أوقات الطلب وتحسين تجربة العميل.

ومن خلال ما سبق، يمكن القول إن التحول الرقمي قد يساهم في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية عندما يتم تطبيقه بطريقة متكاملة داخل الشركة، وعندما يرتبط بتطوير الإجراءات والأنظمة والموارد البشرية. ولذلك تسعى الدراسة الحالية إلى اختبار هذه العلاقة في قطاع شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية.

2.5. الخاتمة

تناول هذا الفصل الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع التحول الرقمي وكفاءة العمليات التشغيلية. وقد أوضحت الدراسات أن التحول الرقمي أصبح من التوجهات المهمة في الإدارة الحديثة، وأن أثره لا يقتصر على استخدام التقنية، بل يمتد إلى تطوير العمليات، وتحسين تجربة العملاء، ودعم القرارات الإدارية.

كما أوضح الفصل أن كفاءة العمليات التشغيلية تعد من العوامل المهمة في نجاح الشركات الخدمية، خاصة في القطاعات التي تعتمد على سرعة الخدمة ودقة الإجراءات وحسن استغلال الموارد. ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة، يتضح أن معظم الدراسات اتفقت على أن التحول الرقمي يمثل تغييراً إدارياً وتنظيماً وليس مجرد استخدام للتقنية، كما اتفقت على أن الأثر الحقيقي للتحول الرقمي يظهر عندما تتمكن المنظمة من توظيف التقنية في تحسين العمليات وتطوير تجربة العميل ودعم القرارات بالبيانات.

وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أن التحول الرقمي يمكن أن يساهم في تحسين الأداء والكفاءة التشغيلية، خاصة عندما يكون مرتبطاً بأتمتة العمليات وتحليل البيانات والخدمات الإلكترونية. وفي المقابل، تختلف الدراسة الحالية عن عدد من الدراسات السابقة في تركيزها على قطاع محدد، وهو قطاع شركات تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية. فبعض الدراسات السابقة تناولت التحول الرقمي على مستوى عام، أو ركزت على قطاعات متعددة، بينما تسعى هذه الدراسة إلى ربط التحول الرقمي بعمليات تشغيلية محددة في قطاع خدمي يعتمد على السرعة والدقة وتوفر الموارد.

وتظهر الفجوة البحثية في أن قطاع تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية يشهد تطوراً في استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية، إلا أن أثر هذا التحول على الكفاءة التشغيلية يحتاج إلى دراسة أوضح. فوجود القنوات الرقمية لا يعني بالضرورة أن العمليات أصبحت أكثر كفاءة، فقد تستمر بعض التحديات مثل ضعف تكامل الأنظمة، أو عدم دقة توفر المركبات، أو تأخر تحديث البيانات، أو استمرار بعض الإجراءات اليدوية.

وبناءً على ذلك، يشكل هذا الفصل أساساً نظرياً يدعم الدراسة الحالية، ويساعد على فهم العلاقة المتوقعة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات التشغيلية، تمهيداً لاستكمال بقية أجزاء المشروع.

- 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.
- Brynjolfsson, E., & Hitt, L. M. (2000). Beyond computation: Information technology, organizational transformation and business performance. *Journal of Economic Perspectives*, 14(4), 23–48. <https://doi.org/10.1257/jep.14.4.23>
- Davenport, T. H., & Harris, J. G. (2007). *Competing on analytics: The new science of winning*. Harvard Business School Press.
- 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.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- 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>