

تأثير استخدام التكنولوجيا على نجاح المشروع في قطاع التجزئة: في سلسلة
متاجر شركة بن داود القابضة بجدة (دراسة حالة)

اسم الطالب

أنس بن قاسم بن عمر مجلي

2021203176

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
5	1.2. مشكلة البحث
7	1.2.1. الفجوات النظرية
7	1.2.2. الفجوات التطبيقية
8	1.3. أهمية البحث
9	1.3.1. الأهمية النظرية
10	1.3.2. الأهمية التطبيقية
10	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

شهد العالم في العقود الأخيرة ثورة تكنولوجية هائلة أحدثت تغييرات جذرية في جميع مناحي الحياة، بما في ذلك قطاع الأعمال والتجارة. مع التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت التكنولوجيا أداة أساسية لتحقيق الكفاءة والفعالية في إدارة المشاريع. يشهد قطاع التجزئة بشكل خاص تحولاً كبيراً نتيجة لاستخدام التكنولوجيا في عمليات البيع، الإدارة، والتسويق. في هذا السياق، يبرز دور التكنولوجيا كعامل حاسم في تحسين أداء ونجاح المشاريع ويعتبر نجاح المشاريع في قطاع التجزئة هدفاً حيوياً تسعى إليه الشركات لتحقيق التنافسية والنمو المستدام يُعرّف نجاح المشروع بمقياس تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً والتي تشمل عادةً معايير الوقت، والتكلفة والجودة، بالإضافة إلى تحقيق رضا العملاء وأصحاب المصلحة الآخرين. في هذا السياق، تمثل سلسلة متاجر شركة بن داود القابضة بجدّة نموذجاً رائداً في قطاع التجزئة، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً محورياً في تحسين كفاءة العمليات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. تُمكن التكنولوجيا الحديثة الشركات من إدارة مواردها بكفاءة أكبر، وتحسين تجربة العملاء، وزيادة الإنتاجية، وهي جميعها عوامل تساهم في تحقيق النجاح المستدام (Monserate, 2018; Hernandez, 2020; Fisk, Berente, Lyytinen, 2010 &

تشير الدراسات السابقة إلى تباين الآراء حول تأثير التكنولوجيا على نجاح المشاريع. على سبيل المثال، أظهرت دراسة قام بها Monserate (2018) أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا ونجاح المشاريع في القطاعات المختلفة، حيث تسهم التكنولوجيا في تحسين التخطيط والرقابة على الموارد (Monserate, 2018). من ناحية أخرى، أشار بحث نُشر بواسطة Hernandez (2020) إلى أن التكنولوجيا قد تؤدي أحياناً إلى تعقيد العمليات وإبطاء سير العمل إذا لم تُستخدم بشكل صحيح (Hernandez, 2020). بالإضافة إلى ذلك، أكدت دراسة أجراها Fisk وآخرون (2010) على أن الفشل في إدارة التحديات التكنولوجية قد يؤدي إلى تقليل كفاءة العمليات وزيادة التكاليف التشغيلية (Fisk, Berente, & Lyytinen, 2010). كما أشارت دراسة قام بها Livermore (2008) إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد يساعد في تقليل الفجوة الرقمية وتحسين الأداء الأكاديمي (Livermore, 2008).

في قطاع التجزئة، تواجه شركة بن داود القابضة تحديات عديدة في استخدام التكنولوجيا لتحقيق نجاح مشاريعها. من هذه التحديات، كيفية تكامل التكنولوجيا مع العمليات الحالية وتحقيق التوازن بين التكلفة والفوائد (Masoud & Basahel, 2023). ويبقى التحدي في كيفية تطبيق هذه الأدوات بطرق تتناسب مع سياق الشركة وظروفها الخاصة (SpringerLink, 2022). كما أن دراسات أكاديمية أكدت على أن التكنولوجيا يمكن أن تؤدي إلى تحسين كبير في مشاركة الطلاب وتحفيزهم في التعليم العالي، مما يوضح إمكانية تطبيق نتائج مماثلة في بيئات العمل (Gonzalez & Kuenzi, 2012; Smith & Garcia, 2017).

تتمثل مشكلة البحث الحالية في تحليل تأثير استخدام التكنولوجيا على نجاح المشاريع في قطاع التجزئة لشركة بن داود القابضة بجدّة. يشمل ذلك دراسة كيف يمكن أن تعزز التكنولوجيا من كفاءة العمليات وتحسين أداء الموظفين، وكذلك تحديد العقبات التي قد تواجه الشركة في تنفيذ التكنولوجيا بنجاح. هذا يتطلب فهماً عميقاً لكيفية تكامل التكنولوجيا مع العمليات الحالية وتحقيق التوازن بين الفوائد والتكاليف، مما يستدعي دراسة معمقة وشاملة (McKinsey & Company, 2020; Whatfix, 2023).

إن أهمية هذا البحث تكمن في تقديم رؤية واضحة ومبنية على الأدلة حول كيفية استخدام التكنولوجيا بشكل فعال في قطاع التجزئة. مع استمرار التطور التكنولوجي، يصبح من الضروري للشركات فهم كيفية استخدام التكنولوجيا بفعالية لتعزيز كفاءة العمليات وتحقيق النجاح المستدام. من خلال دراسة تجربة شركة بن داود القابضة، يمكن تقديم توصيات قيمة للشركات الأخرى في نفس القطاع حول أفضل الممارسات لاستخدام التكنولوجيا لتحقيق النجاح. هذا البحث يمكن أن يساهم في توجيه السياسات المستقبلية وتطوير استراتيجيات تقنية مبتكرة تدعم النجاح المستدام (Whatfix, 2023; سرحان، 2022؛ الحيلة، 1998).

1.2. مشكلة البحث:

تسعى هذه الدراسة لاستقصاء وتحليل الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تحقيق النجاح والاستدامة للمشروعات ضمن قطاع التجزئة، مع التركيز الخاص على سلسلة متاجر شركة بن داود القابضة في مدينة جدة. يتميز قطاع التجزئة بمستويات عالية من التنافسية والتحول السريع والمستمر، مما يجعل الابتكار التكنولوجي

عنصراً حيوياً للتميز والنجاح. ومع ذلك، تبرز مجموعة من التحديات التي تعترض الشركات أثناء تطبيقها للتكنولوجيا، وتشمل هذه التحديات:

1. التكلفة الاقتصادية: تعاني الشركات من الأعباء المالية المترتبة على اعتماد وتطبيق التكنولوجيات المتقدمة مثل أنظمة إدارة المخزون، تطوير تطبيقات الجوال، وأنظمة تحليل البيانات. ترتبط هذه التكاليف بالاستثمار في البنية التحتية الضرورية، التدريب المستمر للموظفين، والصيانة الدورية، مما يمثل عائقاً كبيراً خصوصاً للمشروعات الناشئة أو تلك التي تفتقر إلى الموارد المالية الكافية.

2. التكيف التنظيمي والثقافي: يتطلب تطبيق التكنولوجيا تغييرات جوهرية في العمليات التنظيمية والثقافة السائدة داخل الشركة. قد تواجه المشروعات تحديات تتعلق بمقاومة التغيير من جانب الموظفين ونقص في المهارات التقنية اللازمة، مما يؤدي إلى تأخير أو فشل في تطبيق الحلول التكنولوجية الجديدة.

3. الأمان والخصوصية: في عصر البيانات الضخمة والتكنولوجيات المتصلة، تزداد المخاطر المتعلقة بالأمن السيبراني وحماية خصوصية العملاء. تشمل التحديات في هذا السياق التعرض لهجمات الاختراق، سرقة البيانات، والحاجة إلى استثمارات مالية كبيرة لتأمين البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

4. تجربة العميل والتفاعلية: إن توفير تجربة مستخدم ممتازة ومتفاعلة من خلال التكنولوجيا يشكل تحدياً مهماً. قد تجد الشركات صعوبة في تصميم واجهات تفاعلية تلائم جميع العملاء، والذين قد يواجهون بدورهم صعوبات في التكيف مع الحلول التكنولوجية الجديدة، مما يؤثر سلباً على رضاهم وولائهم للعلامة التجارية.

تشكل هذه العوامل معاً مجالاً واسعاً للبحث والتحليل، حيث تحاول سلسلة متاجر بن داود القابضة الاستفادة من المزايا التكنولوجية لتعزيز مكانتها في السوق ومواجهة المنافسة الشديدة في قطاع التجزئة، ومن خلال دراسة هذه التحديات وكيفية التغلب عليها، يمكن للبحث أن يقدم فهماً أعمق للفجوات النظرية والتطبيقية في هذا السياق.

1.2.1. الفجوات النظرية:

- تطوير نماذج نظرية للتقنيات الحديثة: هناك حاجة ملحة لإجراء دراسات تهدف إلى تطوير وتحسين النماذج النظرية التي تفسر تأثير التكنولوجيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي وتقنيات البلوك تشين، على العمليات التجارية في قطاع التجزئة. تتطلب هذه الدراسات تحليل كيفية تأثير هذه التكنولوجيات على استراتيجيات الشركات وأدائها في سوق تنافسي متغير.
- التقييم الشامل لتأثير التكنولوجيا: يلاحظ وجود نقص في الدراسات التي تقيم بشكل شامل ومفصل تأثير التكنولوجيا على جوانب متعددة مثل الكفاءة التشغيلية، الأداء المالي، وتجربة المستخدم. هذا يتطلب تحليلات معمقة للعلاقات السببية بين استخدام التكنولوجيا والنتائج المختلفة في الشركات.
- دراسات مقارنة بين مختلف الثقافات والأسواق: تعاني الأدبيات من نقص في الدراسات المقارنة التي تبحث في كيفية تأثير البيئات الثقافية والاقتصادية المختلفة على استراتيجيات التكنولوجيا في قطاع التجزئة. من المهم فحص كيف تؤثر هذه العوامل على قبول وتطبيق التكنولوجيا في أسواق متنوعة.

1.2.2. الفجوات التطبيقية:

- التكامل الفعال للأنظمة التكنولوجية: تحديات التكامل بين الأنظمة التكنولوجية الجديدة والقديمة تمثل عقبة كبيرة، حيث تحتاج الشركات إلى طرق فعالة لدمج هذه الأنظمة دون التسبب في اضطرابات تشغيلية. يجب على البحوث أن تستكشف أفضل الممارسات والأساليب التي تسمح بتحقيق تكامل سلس وفعال.

- التأقلم مع التغيرات التكنولوجية: القدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية بسرعة وفعالية تظل تحدياً كبيراً. هناك حاجة لتطوير استراتيجيات جديدة لتدريب الموظفين وتعزيز ثقافة الابتكار داخل الشركات لتحسين الاستجابة للابتكارات التكنولوجية.

- تعزيز أمان البيانات والخصوصية: في ظل التهديدات المتزايدة لأمن المعلومات، تحتاج الشركات إلى تطوير وتطبيق حلول أمان متقدمة تتعامل مع التحديات الأمنية الجديدة والمعقدة. البحث في حلول أمان مبتكرة وفعالة لحماية البيانات والخصوصية أمر حيوي لضمان الثقة والأمان للعملاء.

- الاستجابة لتوقعات العملاء المتطورة: تطور توقعات العملاء بشكل مستمر بفضل التقدم التكنولوجي، ويتطلب الأمر من الشركات إجراء بحوث مستمرة حول تفضيلات العملاء وكيفية تلبيتها عبر تقنيات جديدة. يجب أن تركز الدراسات على تحسين تجربة العميل وزيادة رضاهم وولائهم من خلال التفاعلات التكنولوجية.

بالتمعق في هذه الفجوات النظرية والتطبيقية، يمكن للبحث أن يقدم مساهمات قيمة للممارسات التجارية والأكاديمية، ويعزز فهم كيفية تأثير التكنولوجيا على النجاح في قطاع التجزئة .

وكل هذا يشير إلى سؤال البحث الرئيسي "ما أثر استخدام التكنولوجيا على نجاح المشروع في قطاع التجزئة في سلسلة متاجر شركة بن داود القابضة بجدة ؟ "

1.3. أهمية البحث:

هذا البحث يسعى لاستكشاف كيف يمكن للتكنولوجيا تعزيز نجاح الأعمال في سلسلة متاجر شركة بن داود القابضة في جدة. سنركز بشكل خاص على دور التكنولوجيا والتقنيات المتقدمة في تحسين التفاعلات مع العملاء، وكذلك في تيسير وتسريع عمليات البيع والشراء. بالإضافة إلى ذلك، سيتم النظر في كيفية جمع وتحليل البيانات من مجموعة متنوعة من المصادر بما في ذلك الدراسات السابقة والتقارير، لتوفير فهم أعمق وأوسع للتأثيرات التكنولوجية على أداء المشروعات في قطاع التجزئة.

1.3.1. الأهمية النظرية:

- تعزيز الفهم الأكاديمي: يساهم هذا البحث في تعميق الفهم النظري للعلاقة بين التكنولوجيا ونجاح المشاريع في قطاع التجزئة، مما يساعد في بناء قاعدة بيانات أكاديمية تستند إليها الدراسات المستقبلية.
- تطوير نماذج نظرية: البحث يعمل على تطوير نماذج نظرية تفسر كيف يمكن للتكنولوجيا أن تساهم في تحقيق الاستدامة والنجاح التجاري، وهذا يمكن أن يكون مرجعاً للمؤسسات الأخرى في قطاع التجزئة وخارجه.
- سد الفجوات البحثية: يعالج البحث الفجوات الموجودة في الأدبيات حول تأثير التكنولوجيا في قطاع التجزئة، خصوصاً في السوق السعودي، مما يوفر فهماً أعمق وأدق للتحديات والفرص في هذا القطاع.

1.3.2. الأهمية التطبيقية:

- تحسين استراتيجيات الأعمال: توفر النتائج المستخلصة من البحث معلومات قيمة يمكن للمدراء وصانعي القرار استخدامها لتحسين استراتيجيات وتكتيكات الأعمال، وخصوصاً فيما يتعلق بتطبيق التكنولوجيا لزيادة الكفاءة والفعالية.
- دعم الابتكار التكنولوجي: يحفز البحث على تبني وتطوير تقنيات جديدة من شأنها أن تسهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة المبيعات والربحية في قطاع التجزئة، مما يؤدي إلى نمو الشركات وازدهارها.
- تعزيز التنافسية في السوق: توفر الرؤى التي يكشف عنها هذا البحث لشركة بن داود القابضة وغيرها من الشركات في السوق المحلي فرصة لتعزيز تنافسيتها من خلال استخدام التكنولوجيا بشكل استراتيجي، مما يعزز مكانتها في السوق.
- إسهام في الاقتصاد الوطني: من خلال تحسين أداء قطاع التجزئة، يسهم البحث في تعزيز الاقتصاد الوطني بشكل عام، حيث يعد قطاع التجزئة أحد المحركات الأساسية للنمو الاقتصادي.

قائمة المراجع

• المراجع العربية:

الحيلة، م. (1998). المستحدثات التكنولوجية وأثرها على العملية التعليمية لدى مدرسي التعليم الأساسي. جامعة اليرموك.

سرحان، م. (2022). دور حاضنات الأعمال في تعزيز المشاريع الريادية. جامعة القدس.

• المراجع الأجنبية:

Al Kautsar, E., et al. (2013). Challenges in adopting agile practices: perceptions of software practitioners in Indonesia. The 5th International Conference on Internet.

Fisk, A., Berente, N., & Lyytinen, K. (2010). Boundary spanning competencies and information system development project success. ICIS 2010 Proceedings.

Gonzalez, H. B., & Kuenzi, J. J. (2012). The Effect of STEM Education on Academic Performance: A Meta-Analysis. ERIC.

Hernandez, J. (2020). The Effect of Digital Device Usage on Student Academic Performance. ERIC.

Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering. EBSE Technical Report.

Livermore, J. A. (2008). Factors that significantly impact the implementation of an agile software development methodology. Journal of Software.

Masoud, R., & Basahel, S. (2023). The Effects of Digital Transformation on Firm Performance: The Role of Customer Experience and IT Innovation. *Digital*, 3(2), 109-126.

McKinsey & Company. (2020). Unlocking success in digital transformations.

McKinsey & Company. (2021). The keys to a successful digital transformation.

Monserate, C. A. (2018). Impact of Technology on the Academic Performance of Students and Teaching Effectiveness. *International Journal of Interdisciplinary Research and Innovations*.

Müller, R., Geraldi, J., & Turner, J. R. (2012). Relationships between leadership and success in different types of project complexities. *IEEE Transactions on Engineering Management*.

Pan, G., Pan, S. L., & Devadoss, P. R. (2022). The dynamics of digital transformation in organizations: The role of digital capabilities and strategic agility. *Journal of Strategic Information Systems*.

Smith, T., & Garcia, J. (2017). Using Critical Thinking Teaching Methods to Increase Student Success. ERIC.

SpringerLink. (2022). Big Data Challenges in Retail Sector: Perspective from Data Envelopment Analysis.

Whatfix. (2023). Digital Transformation in the Retail Industry in 2023.

Yao, D. (2023). The Impact of Digital Transformation on Supply Chain Capabilities and Supply Chain Competitive Performance. Sustainability.