

عنوان الدراسة:

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

الاسم: عبد المحسن فهد الجهني

قسم: إدارة الأعمال

الرقم الجامعي: 233000748

مشروع تخرج- 1 كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

1446هـ - الفصل الدراسي الثاني

Table of Contents

3.....	الفصل الأول
3.....	المقدمة
4.....	مشكلة الدراسة
5.....	الفجوة النظرية
5.....	الفجوة التطبيقية
6.....	أهمية الدراسة
6.....	الأهمية النظرية
6.....	الأهمية التطبيقية
7.....	المراجع
7.....	أولاً: المراجع العربية
8.....	ثانياً: المراجع الأجنبية

الفصل الأول

المقدمة

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة في مجال التكنولوجيا الرقمية أثرت بصورة جوهرية في مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية، حيث أصبح التحول الرقمي أحد المحاور الرئيسة التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتعزيز قدرتها التنافسية في بيئة الأعمال الحديثة. وقد أدى التطور المستمر في تقنيات المعلومات والاتصالات إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب إدارة العمليات والموارد، مما دفع المؤسسات إلى إعادة تصميم نماذج أعمالها بما يتوافق مع متطلبات العصر الرقمي. (Vial, 2019)

ويُعرّف التحول الرقمي بأنه عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير العمليات والإجراءات والأنشطة المؤسسية بهدف تحسين الأداء ورفع الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات بصورة أكثر دقة وسرعة. كما يُعد التحول الرقمي أحد العوامل الأساسية التي تساعد المؤسسات على تحقيق التكامل بين مختلف الوظائف الإدارية والتشغيلية، وتحسين تدفق المعلومات بين الوحدات المختلفة داخل المؤسسة وخارجها. (Vial, 2019)

وتُعد إدارة سلاسل الإمداد من المجالات التي تأثرت بشكل كبير بالتطورات الرقمية الحديثة، نظراً لدورها الحيوي في إدارة تدفقات المواد والمعلومات والخدمات والأموال بين الموردين والمنتجين والموزعين والعملاء. وقد أسهمت التقنيات الرقمية المتقدمة، مثل الحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة، في تحسين كفاءة عمليات سلاسل الإمداد وزيادة مستويات التكامل والتنسيق بين مختلف أطرافها. (Christopher, 2016)

وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن التحول الرقمي أصبح محركاً رئيساً لتحسين أداء سلاسل الإمداد من خلال توفير البيانات الفورية، وتعزيز القدرة على التنبؤ بالطلب، وتحسين إدارة المخزون، وتقليل الأخطاء التشغيلية، فضلاً عن زيادة سرعة الاستجابة للمتغيرات البيئية ومتطلبات المستفيدين. (Ivanov et al., 2019) كما أن الرقمنة تُمكن المؤسسات من تحقيق مستويات أعلى من المرونة والشفافية في إدارة عملياتها التشغيلية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على قدرتها على تقديم خدمات أكثر جودة وكفاءة (الغزار، 2021).

وتُعرف كفاءة إدارة سلاسل الإمداد بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة من خلال التخطيط والتنظيم والتنسيق الفعال للأنشطة المرتبطة بالتوريد والإنتاج والتوزيع، بما يؤدي إلى خفض التكاليف وتحسين الأداء وتحقيق رضا المستفيدين (Chopra & Meindl, 2019). وتزداد أهمية هذه الكفاءة في ظل البيئة التنافسية الحالية التي تتطلب سرعة الاستجابة للتغيرات المستمرة في احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم.

ومن جانب آخر، تمثل جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين أحد المؤشرات الرئيسة لنجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. إذ ترتبط جودة الخدمة بمدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم من خلال تقديم خدمات تتسم بالاعتمادية والسرعة والدقة والاستجابة الفعالة. (Parasuraman et al., 1988) وقد أثبتت العديد من الدراسات أن تحسين جودة الخدمات يسهم في تعزيز رضا المستفيدين وزيادة مستويات الثقة والولاء تجاه المؤسسة.

وفي ظل التوسع المتزايد في تطبيق مبادرات التحول الرقمي داخل المؤسسات، برزت الحاجة إلى دراسة أثر هذه المبادرات على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد، ومدى انعكاس ذلك على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. فمع ازدياد الاعتماد على الأنظمة الرقمية في إدارة العمليات التشغيلية، أصبح من الضروري فهم العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء التشغيلي وتأثيرها في جودة الخدمات المقدمة، بما يساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية (ذوايدي، 2025).

وانطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد، وقياس انعكاس هذا الأثر على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال دراسة ميدانية تعتمد على جمع البيانات بواسطة الاستبيان وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، سعياً للوصول إلى نتائج علمية تسهم في تطوير الممارسات الإدارية وتحسين جودة الخدمات.

مشكلة الدراسة

يشهد العالم اليوم توسعاً ملحوظاً في تطبيق تقنيات التحول الرقمي داخل المؤسسات المختلفة، وذلك بهدف تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتعزيز القدرة على تقديم خدمات ذات جودة مرتفعة. وعلى الرغم من الاستثمارات الكبيرة التي توجهها المؤسسات نحو تبني التقنيات الرقمية الحديثة، إلا أن العديد منها لا يزال يواجه تحديات متعددة تتعلق بتحقيق الاستفادة المثلى من هذه التقنيات في إدارة سلاسل الإمداد.

وتتمثل هذه التحديات في ضعف التكامل بين الأنظمة الرقمية، وتأخر تدفق المعلومات بين الأطراف المختلفة، وصعوبة إدارة البيانات الضخمة، إضافة إلى محدودية الاستفادة من التقنيات الحديثة في دعم عمليات التخطيط واتخاذ القرار. وقد تؤدي هذه المشكلات إلى انخفاض كفاءة إدارة سلاسل الإمداد، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين ومستوى رضاهم عنها (Christopher, 2016).

كما تشير العديد من الدراسات إلى وجود تفاوت واضح بين المؤسسات في مستوى نجاح تطبيق التحول الرقمي وقدرته على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية. ويرجع ذلك إلى اختلاف مستويات الجاهزية الرقمية والبنية التحتية التكنولوجية والقدرات البشرية والتنظيمية اللازمة لدعم التحول الرقمي (Vial, 2019).

وعلى الرغم من تزايد الاهتمام الأكاديمي والمهني بموضوع التحول الرقمي وإدارة سلاسل الإمداد، فإن الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة بين التحول الرقمي وكفاءة إدارة سلاسل الإمداد وانعكاسها على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين لا تزال محدودة، خصوصاً في البيئة العربية. الأمر الذي يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية تسهم في توضيح طبيعة هذه العلاقة وتحليل أبعادها المختلفة.

وبناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

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

الفجوة النظرية

تتمثل الفجوة النظرية في محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة التكاملية بين التحول الرقمي وكفاءة إدارة سلاسل الإمداد وجودة الخدمات ضمن نموذج بحثي واحد، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على دراسة كل متغير بصورة منفصلة. كما أن هناك ندرة نسبية في الدراسات العربية التي تناولت هذه العلاقة بصورة شاملة، خاصة في القطاعات الخدمية (الغزار، 2021).

كذلك تشير مراجعة الأدبيات إلى وجود حاجة لإثراء الإطار النظري الذي يفسر الآليات التي يسهم من خلالها التحول الرقمي في تحسين كفاءة إدارة سلاسل الإمداد وانعكاس ذلك على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. (Ivanov et al., 2019)

الفجوة التطبيقية

على المستوى التطبيقي، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية تستند إلى بيانات واقعية لقياس مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسات، ومدى تأثيره على كفاءة إدارة سلاسل الإمداد وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. كما توجد حاجة إلى توفير نتائج عملية يمكن أن تساعد متخذي القرار على تحديد أولويات التطوير وتحسين الاستثمارات المرتبطة بالتقنيات الرقمية (ذوادي، 2025).

ومن ثم تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل ميداني للعلاقات بين متغيرات الدراسة واستخلاص مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع التحول الرقمي باعتباره أحد أبرز الاتجاهات الإدارية المعاصرة التي تؤثر بصورة مباشرة في كفاءة الأداء المؤسسي وقدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. كما تبرز أهمية الدراسة من خلال تركيزها على إدارة سلاسل الإمداد التي تمثل أحد المكونات الأساسية لنجاح المؤسسات واستمراريتها في بيئة الأعمال الحديثة.

وتزداد أهمية الدراسة في ظل التوجه العالمي نحو رقمنة العمليات التشغيلية والاستفادة من التقنيات الحديثة في تحسين الكفاءة وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. كما تسهم نتائج الدراسة في دعم الجهود الرامية إلى تطوير الممارسات الإدارية وتحقيق مستويات أعلى من التميز المؤسسي.

الأهمية النظرية

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي وإدارة سلاسل الإمداد وجودة الخدمات، من خلال تقديم إطار نظري يوضح طبيعة العلاقات بين هذه المتغيرات. كما تساعد الدراسة في سد جانب من الفجوة المعرفية الموجودة في الدراسات السابقة، خاصة فيما يتعلق بدراسة الأثر غير المباشر للتحول الرقمي على جودة الخدمات من خلال كفاءة إدارة سلاسل الإمداد.

كذلك من المتوقع أن تمثل نتائج الدراسة مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية التي تتناول موضوعات التحول الرقمي وسلاسل الإمداد في مختلف القطاعات.

الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في توفير نتائج وتوصيات عملية تساعد المؤسسات على تطوير استراتيجيات التحول الرقمي وتحسين كفاءة إدارة سلاسل الإمداد. كما يمكن أن تسهم نتائجها في دعم متخذي القرار عند وضع الخطط والسياسات المتعلقة بتطوير الأنظمة الرقمية وتحسين العمليات التشغيلية.

ومن المتوقع أن تساعد نتائج الدراسة المؤسسات على تحديد الجوانب التي تتطلب مزيداً من التحسين والتطوير، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين ويعزز مستويات رضاهم وثقتهم في الخدمات المقدمة.

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](#)
- ذواوي، 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.

- 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. •