

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

3.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4.....	1.1. المقدمة:
5.....	1.2. مشكلة الدراسة
5.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
6.....	1.3. أهمية الدراسة
6.....	1.3.1. على المستوى النظري:
6.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
Error! Bookmark not defined.....	1.4. أسئلة الدراسة
Error! Bookmark not defined.....	1.5. أهداف الدراسة
Error! Bookmark not defined.....	1.6. فرضيات الدراسة
Error! Bookmark not defined.....	1.7. نموذج الدراسة
Error! Bookmark not defined.....	1.8. منهجية الدراسة
Error! Bookmark not defined.....	1.9. الدراسة الميدانية
Error! Bookmark not defined.....	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

Error! Bookmark not defined.

Error! Bookmark not defined.....	2.1. المقدمة:
Error! Bookmark not defined.....	2.2. المتغير المستقل
Error! Bookmark not defined.....	2.3. المتغير التابع
Error! Bookmark not defined.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
Error! Bookmark not defined.....	2.5. الخاتمة

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). وبناءً 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 خدماً يعتمد على سرعة الإجراءات ودقة التشغيل ورضا العملاء.

وبناءً 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.

قائمة المراجع

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>

Saudi National Platform. (2026). Digital transformation in the Kingdom of Saudi Arabia.
<https://my.gov.sa/en/digital-transformation>

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>