

عنوان البحث

أثر التحول الرقمي على تحسين الأداء التشغيلي في مؤسسات قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ أيمن معاذ محمد

243000152

إشراف/ د. الفيصل حسن

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

شهد العالم تطورًا يتسارع بصورة سريعة في مجال التكنولوجيا والرقمنة مما أدى إلى تغييرات كبيرة في طريقة عمل المؤسسات وإدارتها، حتى أصبح التحول الرقمي ضرورة لا خيارًا، فقد بدأت المؤسسات في مختلف القطاعات بتبني تقنيات رقمية حديثة لتحسين كفاءتها التشغيلية وزيادة قدرتها على المنافسة ومواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال.

ويُعد قطاع التجزئة من أكثر القطاعات تأثرًا بهذا التحول نظرًا لطبيعة عمله التي تعتمد بشكل كبير على التفاعل المباشر مع العملاء وسرعة تقديم الخدمات وإدارة سلاسل الإمداد والتوريد. كما أن التطور في سلوك المستهلك وتزايد الاعتماد على التسوق عبر الإنترنت واستخدام تطبيقات الجوال، كلها عوامل فرضت على مؤسسات قطاع التجزئة ضرورة التكيف مع الواقع الرقمي الجديد.

في المملكة العربية السعودية يُعد التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية في رؤية المملكة 2030، والتي تهدف إلى بناء اقتصاد رقمي مزدهر وتعزيز كفاءة المؤسسات الحكومية والخاصة. وقد بدأت العديد من الشركات والجهات باتخاذ خطوات وتطبيق التحول الرقمي، إلا أن هذه التحولات لا تزال متفاوتة من مؤسسة لأخرى، وهو ما يثير التساؤلات حول مدى مساهمة هذه التحولات في تحسين الأداء التشغيلي بشكل فعلي.

من هنا جاءت فكرة هذا البحث لدراسة العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الأداء التشغيلي داخل مؤسسات قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية. ويسعى البحث إلى فهم ما إذا كان التحول الرقمي يحقق نتائج ملموسة في كفاءة العمليات، وتقليل التكاليف، وتسريع تقديم الخدمات، أم أن هناك فجوة بين التبنّي الرقمي ونتائجه التشغيلية الفعلية.

مشكلة الدراسة:

رغم أن الكثير من مؤسسات قطاع التجزئة بدأت في تطبيق تقنيات رقمية حديثة إلا أن هناك تفاوت في نتائج الأداء التشغيلي بينها. وهذا يطرح تساؤلاً مهماً: هل التحول الرقمي يساهم فعلياً في تحسين الأداء؟

بدءاً من هذا التساؤل تنطلق مشكلة الدراسة التي يمكن تلخيصها في السؤال التالي:
ما أثر التحول الرقمي على الأداء التشغيلي في مؤسسات قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من التغيرات الكبيرة التي يشهدها قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية نتيجة التحول الرقمي، حيث أصبحت المؤسسات مطالبة بأن تواكب هذا التطور لتظل قادرة على المنافسة والاستمرار في السوق. ومع ازدياد الاعتماد على التكنولوجيا في العمليات اليومية يبرز التساؤل حول مدى استفادة هذه المؤسسات فعلياً من التحول الرقمي في تحسين أدائها التشغيلي. وباختصار فإن هذه الدراسة مهمة لأنها:

1. تربط بين التحول الرقمي وتحسين كفاءة العمل داخل المؤسسات.
2. تقدم تصوراً واضحاً عن التحديات والفرص الرقمية في قطاع التجزئة.
3. تساعد المؤسسات على تقييم فعالية استثماراتها الرقمية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الأداء التشغيلي في مؤسسات قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية وذلك من خلال مجموعة من الأهداف الأساسية التالية:

1. التعرف على واقع تطبيق التحول الرقمي داخل مؤسسات قطاع التجزئة السعودية، من حيث مستوى التبني واستخدام الأدوات والتقنيات الرقمية.
2. تحليل أثر التحول الرقمي على الأداء التشغيلي للمؤسسات، وذلك من خلال قياس مدى تأثير استخدام الأنظمة والتطبيقات الرقمية على تحسين كفاءة العمليات، وتقليل التكاليف، وتسريع إنجاز المهام.
3. استكشاف التحديات والصعوبات التي تواجه المؤسسات أثناء تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي، سواء كانت تحديات تقنية أو تنظيمية أو بشرية.

4. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد مؤسسات قطاع التجزئة على تعزيز استفادتها من التحول الرقمي، وتحقيق أفضل نتائج ممكنة على مستوى الأداء التشغيلي.

تساؤلات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها تسعى هذه الدراسة للإجابة على مجموعة من التساؤلات الرئيسية والفرعية التي تدور حول العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الأداء التشغيلي، وهي على النحو التالي:

1. ما مدى تطبيق التحول الرقمي في مؤسسات قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية؟ وهل توجد فروق بين المؤسسات من حيث مستوى التبني الرقمي؟
2. ما أثر التحول الرقمي على الأداء التشغيلي داخل هذه المؤسسات؟ وكيف يؤثر على عناصر مثل الكفاءة، الجودة، والتكاليف؟
3. ما أبرز التحديات والصعوبات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق التحول الرقمي؟ وهل تتعلق هذه التحديات بالبنية التحتية، الموارد البشرية، أو ثقافة المؤسسة؟
4. ما المقترحات التي يمكن أن تساعد على تعزيز فاعلية التحول الرقمي في تحسين الأداء؟ وما أهم عوامل النجاح في هذا السياق؟

فروض الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وتساؤلاتها تقوم هذه الدراسة على الفرضيات التالية التي سيتم اختبارها ميدانياً باستخدام أدوات البحث المناسبة:

1. يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين مستوى التحول الرقمي وتحسين الأداء التشغيلي في مؤسسات قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية.
2. يختلف أثر التحول الرقمي على الأداء التشغيلي باختلاف حجم المؤسسة ونوعها.
3. تُشكل التحديات التقنية والتنظيمية والبشرية عوامل مؤثرة تحد من فاعلية التحول الرقمي في بعض المؤسسات.
4. تعزز الاستراتيجيات الرقمية المدروسة قدرة المؤسسات على تحسين أدائها التشغيلي بشكل ملحوظ مقارنة بالمؤسسات التي تغتفر إلى تخطيط رقمي واضح.

الدراسات السابقة:

شهد التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية تطورًا ملحوظًا خلال السنوات الأخيرة وقد تناولت العديد من الدراسات العربية والمحلية هذا الموضوع من جوانب مختلفة، وسعت إلى قياس أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي، لكن عددًا محدودًا منها ركز بشكل مباشر على القطاع الخاص التجاري، وبالأخص قطاع التجزئة.

1. دراسة الجعيد (2022)

تناولت هذه الدراسة واقع التحول الرقمي في شركات القطاع الخاص بمدينة جدة، وركزت على التحديات التي تواجه تنفيذ الأنظمة الرقمية. وخلصت إلى أن المؤسسات التي تطبق استراتيجيات تحول رقمي واضحة تسجل تحسنًا ملحوظًا في الكفاءة التشغيلية وخدمة العملاء.

2. دراسة عبد العزيز شتوي وعزت عبد الله (2023)

أجريت على مصرف الراجحي، وركزت على تأثير التحول الرقمي على جودة العمليات التشغيلية. أظهرت الدراسة تحسنًا واضحًا في سرعة تنفيذ المعاملات وتقليل نسبة الأخطاء، وأوصت بتعزيز أمن المعلومات والمهارات الرقمية لدى الموظفين.

3. دراسة آل يحيى (2024)

في كتابه التحول الرقمي وإعادة تشكيل المجتمع، تناول دور التحول الرقمي في تغيير أساليب العمل، وسلوك المستهلك، وآليات تقديم الخدمة، بما في ذلك قطاع البيع بالتجزئة، وأكد أهمية تبني المؤسسات لثقافة رقمية مرنة لتحقيق نتائج تشغيلية فعّالة.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يمكن ملاحظة الآتي:

1. ركزت معظم الدراسات على القطاعات الحكومية أو التعليمية أو المصرفية، في حين لم تحظ مؤسسات قطاع التجزئة بدراسة كافية رغم أهميتها الاقتصادية.
2. أجمعت معظم الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسن الأداء، لكن هذه العلاقة تختلف حسب طبيعة القطاع والجاهزية المؤسسية.
3. هناك تفاوت في التركيز بين الدراسات: بعضها تناول البنية التحتية، وبعضها الآخر ركز على العنصر البشري أو القيادة الرقمية.
4. الفجوة الرئيسية التي تستهدفها هذه الدراسة تتمثل في تحليل الأثر المباشر للتحول الرقمي على الأداء التشغيلي في قطاع التجزئة السعودي تحديدًا، وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة بشكل مفصل.

المنطلقات النظرية للدراسة:

ترتكز هذه الدراسة على مجموعة من الأطر والنماذج النظرية التي تساعد في فهم العلاقة بين التحول الرقمي والأداء التشغيلي في المؤسسات، ومن أبرزها:

1. نظرية الابتكار التكنولوجي: (Technology Innovation Theory)

تفسر هذه النظرية كيفية تبني المؤسسات للتقنيات الجديدة. تشير النظرية إلى أن المؤسسات تمر بمراحل متعددة عند اعتمادها للتكنولوجيا، تبدأ من التوعية، ثم الاهتمام، فالتجريب، ثم التطبيق. تساعد هذه النظرية في فهم كيف ولماذا تتبنى مؤسسات التجزئة في المملكة التحول الرقمي، وما الذي يؤثر على قرارها في تبني هذه التقنيات، وكيف تنعكس على الأداء.

2. نموذج قبول التكنولوجيا: (Technology Acceptance Model – TAM)

طور هذا النموذج Davis عام 1989، وهو من أكثر النماذج استخدامًا في دراسات التحول الرقمي. يفترض النموذج أن قرار استخدام التكنولوجيا يعتمد على عاملين رئيسيين:

1. سهولة الاستخدام المتصورة (Perceived Ease of Use)

2. المنفعة المتصورة (Perceived Usefulness)

يمكن استخدام هذا النموذج لتحليل مدى تقبل الموظفين والقيادات في قطاع التجزئة للتكنولوجيا الحديثة، مما يؤثر على نجاح التحول الرقمي وتحسين الأداء.

3. نظرية الموارد والقدرات: (Resource-Based View – RBV)

تفترض هذه النظرية أن امتلاك المؤسسة للموارد المناسبة (مثل البنية التحتية التقنية، والمهارات الرقمية، والقيادة الرقمية) يُمكنها من تحقيق أداء تشغيلي متميز. تُستخدم هذه النظرية لتفسير الفروق بين المؤسسات من حيث نتائج التحول الرقمي، بناءً على توافر الموارد والدعم الداخلي.

4. نموذج الأداء المؤسسي: (Organizational Performance Framework)

يعتمد على مجموعة من المؤشرات لقياس الأداء التشغيلي مثل:

1. الكفاءة التشغيلية

2. تقليل التكاليف

3. تحسين الجودة

4. سرعة تنفيذ العمليات

يُستخدم هذا النموذج في قياس أثر التحول الرقمي على الأداء من خلال مؤشرات واضحة قابلة للقياس.

من خلال الجمع بين هذه النظريات، تسعى الدراسة إلى بناء نموذج متكامل يربط بين:

1. تبني التحول الرقمي
2. العوامل المؤثرة فيه
3. مستوى الأداء التشغيلي الناتج
4. ثقافة المؤسسة والقبول الداخلي

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لفهم واقع التحول الرقمي في مؤسسات قطاع التجزئة، وتحليل تأثيره على الأداء التشغيلي.

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية من موظفي قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية، خصوصاً العاملين في مجالات التشغيل وتقنية المعلومات.

تتكون الاستبانة من مجموعة أسئلة تغطي:

1. مستوى تطبيق التحول الرقمي
 2. عناصر الأداء التشغيلي (مثل السرعة، الجودة، الكفاءة)
 3. التحديات التي تواجه المؤسسات في هذا المجال
- بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS، من خلال أدوات مثل:

1. التكرارات والمتوسطات
2. اختبار T
3. وتحليل الانحدار لقياس العلاقة بين المتغيرات

وتركز الدراسة على متغيرين رئيسيين:

1. التحول الرقمي (كمتغير مستقل)
2. الأداء التشغيلي (كمتغير تابع)

أدوات الدراسة:

تعتمد الدراسة على الاستبانة المغلقة كأداة رئيسية لجمع البيانات من المشاركين في مؤسسات قطاع التجزئة.

وقد تم تصميم الاستبانة لتشمل ثلاثة محاور أساسية:

1. التحول الرقمي: ويقاس مستوى تبني المؤسسة للتقنيات الرقمية، مثل أنظمة نقاط البيع، الحوسبة السحابية، تطبيقات إدارة سلسلة الإمداد، وغيرها.
 2. الأداء التشغيلي: ويشمل عناصر مثل كفاءة العمليات، سرعة الإنجاز، جودة الخدمة، وتقليل التكاليف.
 3. التحديات والعوائق: لقياس مدى تأثير المعوقات التقنية والتنظيمية على نجاح التحول الرقمي.
- وسيتم التحقق من صدق وثبات الاستبانة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة قبل توزيعها على العينة المستهدفة.

حدود الدراسة:

توجد بعض الحدود التي يجب أخذها في الاعتبار عند تفسير نتائج هذه الدراسة، وتشمل:

1. الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على مؤسسات قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية.
2. الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال العام 2025.
3. الحدود الموضوعية: تركز الدراسة فقط على العلاقة بين التحول الرقمي والأداء التشغيلي، دون التطرق لأبعاد أخرى مثل رضا العملاء أو الابتكار.

المراجع:

آل يحيا, محمد (2024). التحول الرقمي: إعادة تشكيل المجتمع في العصر الإلكتروني.

المملكة العربية السعودية: دار أرفاء للنشر والتوزيع.

الجعيد, هدى (2022). أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي. مجلة الاقتصاد والإدارة جامعة الملك عبد العزيز. (1-36).

شتوي, عبدالعزيز عبدالله, عزت. (2023). أثر التحول الرقمي على جودة العمليات التشغيلية: دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي. مجلة الاقتصاد والإدارة جامعة الملك عبدالعزيز. (1-37)