



عنوان البحث

أثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي دراسة تطبيقية على قطاع البيع في التجزئة في بعض كبرى قطاعات البيع بالتجزئة الخاصة في الشرق الأوسط

The impact of smart applications on the performance of the operational manager in the retail sector In some of the major private retail sectors in the Middle East

إعداد الطالب/

يوسف فريد الغيلان

الرقم الجامعي : 2021204625

إشراف/ الدكتورة

منى مصطفى

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

يعتبر عصرنا الحديث عصر الثورة التكنولوجية وهي في قمة هرم التطور البشري على مستوى العصور وما زالت التطورات والابتكارات تتولد من التكنولوجيا من تكنولوجيا فائقة الذكاء الى أخرى أكثر تطوراً، وما ان تطبق تكنولوجيا في مجال ألا وتأتى أخرى تكون أكثر ابتكاراً مما قبلها وتحدث تغيرات جذرية تشمل كل قطاعات الحياة اليومية بلا استثناء واصبح يتحتم على الشخص العادي اتقانه لبعض المهارات التكنولوجية مهما كان مستواه التعليمي و قالبه الثقافي.

إن التحولات الجذرية في التكنولوجيا تتجلى بكل وضوح في مجال الاعمال والإدارة والمشاريع التشغيلية و احدثت الرقمنة تغييرات جذرية مبتكرة في إدارة تفاصيل الاعمال في جميع المجالات عبر الأجهزة الذكية (Harteis, 2017)،. فإذا دخلنا متاجر البيع بالتجزئة، فسرى الأجهزة الرقمية بأيدي المدراء والمشرفين و الأجهزة التكنولوجية المتطورة و المساحات الضوئية، الشاشات الرقمية، تطبيقات الولاء للزبائن والخدمة عبر الإنترنت والإعلانات الذكية ... إلخ.

كل ذلك لتسهيل العمل التشغيلي وتقديم خدمة عملاء مميزة فأصبح من الضروري تمتع الموظف بالمهارات التكنولوجية ليواكب التغير الجذري في العمليات الروتينية لأي متاجر بيع بالتجزئة (Levy & Murnane, 2004).

فالسنوات الأخيرة شهدت تغيراً سريعاً وعميقاً في مستوى المنافسة في مستوى قطاع التجزئة كذلك، حيث زادت المنافسة بين متاجر البيع بالتجزئة واصبح لكل متجر علامته

واسلوبه ومدرسته الفارقة والتميزة عن غيره وأصبح المستهلك أكثر وعياً وأكثر تأثراً بالتكنولوجيا الحديثة وأكثر ولاء لمتاجر تجزئة معينة (بالاجي، روي، كومار، أديتي وتشونج، 2018؛ بانتانو، 2019، Rajdeep Kumar Gupta 2019، 2020).

ان استخدام أنظمة التشغيلية والتطبيقات التكنولوجية هي الان على راس هرم التميز المنافس بين العديد من الشركات البيع بالتجزئة التي تعتمد على الخوارزميات الحديثة لإداره العمليات التشغيلية للمتاجر، وتترفع متاجر الوول ماركت الشهيرة (wall mart) بفارق التميز والابتكار والنجاح بتطبيق التكنولوجيا في الإدارة التشغيلية للمتاجر و بدأت باستخدام الروبوتات المطورة في العمليات التشغيلية الروتينية اليومية للمتاجر 1(Walmart .com).

لقد أصبحت الأنظمة والأساليب التقليدية القديمة غير مناسبة وغير مجدية في قطاع التجزئة، ولم يعد تطبيقها قادراً على مواجهة تحديات المستقبل والمنافسة الجدية التي تعود على المؤسسة أو الشركة بعدة اشكل مثل الأرباح و المنزلة التنافسية إضافة الى تطوير سمعة الشركة أو المؤسسة والحفاظ عليها، حيث بدأت الإدارات العليا في صناعة البيع بالتجزئة تتبنى استخدام التطبيقات الرقمية والتكنولوجيا المتقدمة عبر الإنترنت بهذه طرق

¹ نعرض هنا امثلة حقيقية تعرضه متاجر وول مارت الامريكية عملاق البيع في التجزئة
<https://www.washingtonpost.com/technology/2019/06/06/walmart-robots-in-retail-walmart-robots-turns-robots-its-human-workers-who-feel-like-machines/>
<https://youtu.be/MXuTtJkgmMk>

من هذه الطرق: إدارة الأسواق و إدارة المستودعات، وشاشات الإعلانات الذكية، بل

وأكثر من ذلك، إلى الإعلانات التنبؤية لأفكار العميل ونواياه لشراء

لقد أصبحت هذه التطبيقات الرقمية هي الرائدة في الإدارة التشغيلية لأسواق البيع

بالتجزئة وهنا بدأت مرحلة جديدة وهي مرحلة الذكاء الاصطناعي عبر الأجهزة الذكية فالذكاء

الاصطناعي "يقوم بمحاكاة العقل البشري فهو علم وهندسة صنع الآلات الذكية، وخاصة

برامج الكمبيوتر الذكية. ويرتبط الأمر بمهمة مماثلة تتمثل في استخدام أجهزة الكمبيوتر

لفهم الذكاء البشري" (John McCarthy, 2007).

فوفقا لتقرير "لجمعية تكنولوجيا المستهلك، يتمتع الذكاء الاصطناعي بفوائد مختلفة

في صناعة البيع بالتجزئة، بما في ذلك توفير التكاليف، وزيادة الإنتاجية، وحل مشاكل العمل

بشكل أسرع، وتسليم المنتجات والخدمات الجديدة بشكل أسرع، وزيادة الابتكار"²

علما انه "يقدر حجم الذكاء الاصطناعي في سوق التجزئة بنحو 9.65 مليار دولار أمريكي في

عام 2024، ومن المتوقع أن يصل إلى 38.92 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2029، بمعدل

نمو سنوي مركب قدره 32.17٪ خلال الفترة المتوقعة (2029-2024)".³

بناء على ما سبق وبناء على التطور المتسارع في التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في أسواق

البيع بالتجزئة تظهر أهمية الدراسة، فهذه الدراسة تأتي لكشف وتحليل أثر التطبيقات

² منقول من <https://www.mordorintelligence.com/ar/industry-reports/artificial-intelligence-in-retail-market> Source:

³ منقول من <https://www.mordorintelligence.com/ar/industry-reports/artificial-intelligence-in-retail-market>

الذكىة على أداء المدير التشغيلى فالمدير التشغيلى هو المحرك الأساسى للتخطيط والتنظيم وتسيير مدخلات ومخرجات التشغيل فى الشركة لتحقيق صافى الأرباح وهو بذلك يتحمل دورًا حيويًا فى نجاح نشاط المؤسسة ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها سواء على المدى القريب أو البعيد.⁴

فهل تلجأ الشركات لتعيين المدير التشغيلى الذكى الذى يملك مهارات التعامل مع الأجهزة الذكىة أو هل سيتم تأهيل المدير التشغيلى الحالى وتطوير مهاراته وماذا اذا لم يستطع ان يرقى بمهاراته ليتعامل من التطبيقات الذكىة أم سيتم الاستغناء عن المدير التشغيلى التقليدى وسيعوض عنه بأجهزة ذكىة يتحكم بها الذكاء الاصطناعى.

وبناء على ما سبق ،أهمية الدراسة تظهر فى جانبين جانب نظرى وجانب تطبيقى حيث سنفصل هذه الأهمية لاحقاً ، كما ان محدودية الدراسات التى تطرقت الى دراسة متغيرات الدراسة المتمثلة فى التطبيقات الذكىة والمدير التشغيلى وأدائه يعزز من أهميتها العلمية حيث تسعى هذه الدراسة التطبيقية الى إثارة الاهتمام وكشف علاقة المتغيرات بإطار علمى ونظرى وتطبيقى وإثراء الدراسات المستقبلية بتحليلات علمية لتفتح باب الدراسة لمثل هذا النوع من البحوث.

وتوزعت محتويات الدراسة فى المشروع النهائى للبحث على أربعة فصول،

خصص الفصل الأول للمقدمة حيث تضمن

⁴ ملخص من

<https://www.e3melbusiness.com/blog/operations-manager>

1. Problem Statement مشكلة الدراسة
2. Study Purposes أهداف الدراسة
3. Study Importance أهمية علمية و أهمية عملية
4. Study Questions تساؤلات الدراسة
5. Research Hypotheses فرضيات الدراسة
6. Theoretical Model النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

أما الفصل الثاني فخصص للدراسات السابقة حيث تضمن

1. Introduction مقدمة
2. Summary of Past studies الدراسات السابقة ومناقشة نتائج الدراسات السابقة وتوضيح ما ستقدمه الدراسة الحالية مقارنة بما سبق من دراسات
3. Theoretical Framework of the Study الإطار النظري للدراسة والتطرق لمهارات المدير التشغيلي والبيئة التشغيلية الداخلية للمدير التشغيلي.

أما الفصل الثالث من الدراسة فقد خصص لمنهجية الدراسة حيث تضمن

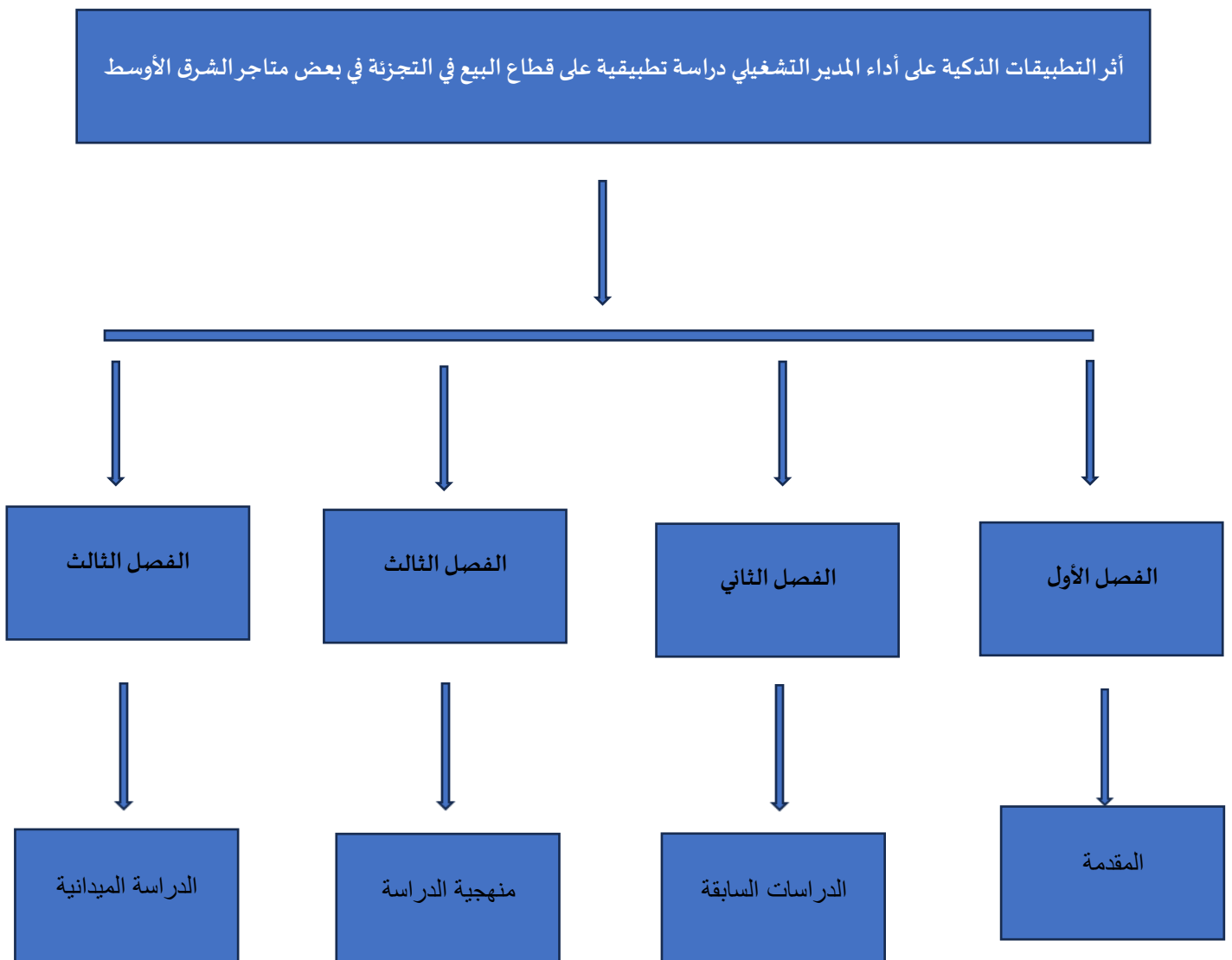
1. Introduction مقدمة
2. Research Design تصميم البحث
3. Population of the study مجتمع البحث
4. Sample Characteristic خصائص العينة
5. Sample Size Determination محددات حجم العينة
6. Data Collections procedures خطوات جمع البيانات / أداة جمع البيانات
7. Study Determinants حدود زمانية، مكانية وحدود موضوعية
8. Method of Analysis الأداة المستخدمة للتحليل الإحصائي

أما الفصل الرابع فقد خصص الدراسة الميدانية وتضمن ما يلي

1. Data Analysis تحليل البيانات
2. Research Findings نتائج الدراسة ومناقشتها مع نتائج الدراسات السابقة
3. Research Recommendations التوصيات

ومن ثم الملاحق ومراجع البحث.

وفيما يلي مخطط توضيحي من عمل الباحث لهيكل الدراسة التي سيتم تناولها في المشروع النهائي للبحث:



مشكلة الدراسة:

تثير الإدارة العليا في قطاع البيع بالتجزئة دائماً مخاوف بشأن نقص مهارات المدير كذلك وجود ظاهرة تبديل المدراء التشغيلين بشكل مستمر وذلك بسبب الشغف الدائم للإدارة العليا بتحقيق أعلى نسب صافي الربح للشركة.

ومنذ دخول الثورة التكنولوجية والذكاء الصناعي صناعة البيع بالتجزئة أصبح بأمكان تغطية متطلبات النقص في المهارات المرتبطة بالمديرين التشغيليين في متاجر البيع بالتجزئة ومن الأمثلة على ذلك نظام (wooker)⁵

ومن هنا المشكلة العملية تثير هذه الدراسة مشكلة أن التطبيقات الرقمية قد تحذف العديد من المهارات التقليدية للمديرين التشغيليين أو قد تحذف المديرين التشغيليين أيضاً، مع العلم أن وجود المدير التشغيلي في متاجر البيع بالتجزئة أساسي وهو ركن من أركان الشركة.

يقوم المدير التشغيلي بمراقبة الأداء العام للعمل في متجر البيع بالتجزئة واتخاذ القرارات المناسبة بالإضافة إلى مراقبة وتقييم أداء الموظفين. يشرف على الطلبات ويراقب

⁵ Wooqer هو منتج رقمي متعدد الأوجه يعمل على

1. إكمال التقارير التشغيلية و

2. تتبعها

3. مقارنتها

4. ومراجعتها.

وبالتالي زيادة الإنتاجية التي يمكن أن تدير العمليات اليومية بأكملها في إدارة أسواق التجزئة. يتم إدارة الأعمال التشغيلية من مكان مركزي حيث يمكن مراقبة مستويات المخزون والإنتاجية والمبيعات. ويقود إلى تقليل تكاليف وأوقات تدريب الموظفين من خلال حلول البيع بالتجزئة إضافة إلى إرسال الإشعارات إلى العملاء للتوصيل العروض الترويجية منقول من

<https://wooker.com/retail>

المبيعات ويكون مسؤولاً عن مستوى المخزون ويتابع السياسات ويحدث التعليمات من الإدارة العليا.

ومع وجود التطبيقات الرقمية الذكية تطرح التساؤلات، هل سيتم إضافة مهارات جديدة للمدير، أم سيتم اختيار مديرين متميزين في مهارات معينة، أم سيتم إلغاء وجود المدير نفسه؟

المشكلة الفكرية :

ان دخول التطبيقات الذكية والذكاء الصناعي مجال البيع بالتجزئة يحتاج الى التقييم والتحليل المستمر وهو جدير بالاهتمام والبحث المعمق خصوصا من الادبيات العربية وهذا جلي يعزز الدافع لهذا البحث العلمي ويعزز البحوث المستقبلية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستي في جانبين، جانب نظري وجانب تطبيقي.

الجانب النظري:

أن الأدبيات المتوفرة حول الرقمنة ومهارات المديرين التشغيليين في متاجر البيع بالتجزئة نادرة في الادبيات العربية و في بداياتها في الادبيات الأجنبية لذا فالموضوع جديد ويستحق التحليل و تعميق الدراسة. وهذا يدل على أن تأثير التطبيقات الذكية هو مفهوم جديد نسبيا في الدراسات الأكاديمية لإدارة الأعمال، وهناك العديد من الثغرات التي تستحق الدراسة في هذا المجال. فتتجسد الاهمية النظرية للدراسة في دورها في إثراء الدراسات السابقة.

على سبيل المثال، من النادر العثور على دراسة خاصة متخصصة في الادبيات العربية لتأثير التطبيقات الرقمية في الإدارة التشغيلية البيع بالتجزئة.

الجانب التطبيقي:

الجانب الميداني جدير بالكشف المباشر لأثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي و يكشف الجانب التبيقي على دراسة تطبيق رقمي ذكي يسمى "Wooqer".

أهداف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهميتها. يهدف بحثي إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تعريف دور المدير التشغيلي وواجباته العملية في إدارة أسواق البيع بالتجزئة.
2. استكشاف مدى تأثير التطبيقات الرقمية الذكية في الاستغناء عن مهارات المديرين التشغيليين في متاجر البيع بالتجزئة.
3. التعرف على مدى تداخل التكنولوجيا مع عمل المدير التشغيلي في اسوق التجزئة، بالإضافة إلى تقييم بعض التطبيقات الحديثة.
4. استكشاف كيف تعمل التطبيقات الذكية على تطوير الأداء الوظيفي في شركات البيع بالتجزئة.
5. الكشف عن المفاهيم الجديدة في صناعة البيع بالتجزئة لأن الروتين المعتاد في متاجر البيع بالتجزئة يقوم المديرون بعملهم وفقاً لسياسات الشركة وخبراتهم الخاصة. بينما في التطبيق الرقمي قد يقوم النظام برسم الأعمال الروتينية للمديرين ومراقبة أدائهم.

6. تقييم تجربة استخدام التطبيقات الذكية في سوق التجزئة وهل ستستمر على المدى

الطويل أم أنها مجرد مرحلة مؤقتة.

7. إيجاد المعايير والبيانات من المقالات العلمية المنشورة وإثبات صحة بياناتنا في ظل

وجود التطبيقات الذكية في أسواق التجزئة.

8. تقديم بعض التوصيات التي من الممكن أن تساعد في تطوير العمل في التطبيقات

الذكية في أسواق البيع بالتجزئة.

تساؤلات الدراسة

ستسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مدى تأثير التطبيقات الرقمية على أداء العمل في متاجر البيع بالتجزئة؟
- ما هو تأثير التطبيقات الرقمية على مستقبل المديرين في متاجر البيع بالتجزئة؟
- هل ستقضي التطبيقات الرقمية على تواجد المدير في متاجر البيع بالتجزئة؟
- هل سيكون هناك دمج بين وجود المدير ووجود التطبيقات الذكية لتحقيق أفضل النتائج في دورة العمل في متاجر البيع بالتجزئة؟

فروض الدراسة:

من اجل تحقيق اهداف الدراسة فأن هذه الدراسة تهدف الى دراسة اثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي على ذلك تظهر :

- الفرضية الأولى ان هناك علاقة ارتباط بين التطبيقات الذكية و اداء المدير التشغيلي .
- الفرضية الثانية هناك تأثيرا ايجابيا في استخدام التطبيقات الذكية على دور المدير التشغيلي في اسواق التجزئة.

النموذج الاتي يوضح اثر التطبيقات الذكية على أداء المدير التشغيلي



الدراسات السابقة:

تتفق الدراسات ان الرقمنة الآن مندمجة في كل مجالات الاعمال التجارية (Harteis, 2017; Walwei, 2016). والأدبيات الحديثة غنية بالمعلومات المتعلقة عن الرقمنة وتأثيرها على صناعة البيع بالتجزئة بشكل عام.

على سبيل المثال، تناقش الدراسات دخول الأجهزة الذكية وتوسعها في مجال البيع بالتجزئة و تطور البيع بالتجزئة عن طريق برامج الولاء المزود بخوارزميات ذكية أو عن طريق الإعلانات عبر الشاشات الذكية.

وتناقش دراسات أخرى عربات التسوق المجهزة بشاشات رقمية، والتي يمكن من خلالها التأثير على المستهلك، مثل إعطائه معلومات عن المنتج أو نصائح صحية (Pantanoa & Timmermans, 2014; Di Rienzo, Garzotto, Cremonesi & Fra 2015).

من أوائل من تطرق بالتحليل (Levy & Murnane, 2004; Brynjolfsson & McAfee, 2014) عن كيفية تأثير التكنولوجيا الرقمية على إنجاز العمل وحل محل الموظفين في شركات البيع بالتجزئة. وبحسب (Brynjolfsson & McAfee, 2014) أصبحت التكنولوجيا الرقمية تفرض مهارات معينة على الموظفين، مما أدى إلى عدم توافق بعض الموظفين مع الطلب الوظيفي الجديد.

وكان السائد بين الباحثين هو التركيز على البحث في كيفية تأثير التكنولوجيا على مناصب الموظفين وإذا كان هناك إمكانية لاستبدال الموظف (Fossen & Sorgner 2018; Harteis, 2017; Frey & Osborne, 2017).

تذهب الأدبيات الأخرى بشكل أكثر تحديدا وتركز على دراسة التأثير المباشر للتطبيق الرقمي على مهارات المديرين حيث دخلت الثورة الرقمية في متاجر البيع بالتجزئة وطلورت جميع المستويات الوظيفية للمديرين والمشرفين ورؤساء الأقسام ... إلخ. حيث أصبح من الضروري وجود المهارات التكنولوجية للمديرين التشغيليين (Lewis & Loker, 2016).

وبحسب (Harteis, 2017) فإن التطبيقات الرقمية والبرامج الذكية لديها القدرة على رسم الأداء الذي يحتاجه العمل، كما أن لديها القدرة على إيجاد الحلول لجميع أنواع مشاكل العمل بالتفصيل.

من هنا سيتم إيضاح المهام الأساسية للمدير التشغيلي مقارنة بالعمل بالذكاء الاصطناعي

مهام المدير التشغيلي

يأتي على سلم الأولويات تحقيق أهداف الشركة وتحقيق استراتيجياتها العمل على البيانات المالية من تخفيض التكاليف الاستعداد لكل طارئ و التكيف مع بيئة سريعة التغير و التأكد من أن جميع العمليات والمهام اليومية يتم تنفيذها بطريقة جودة وفاعلية واحترافية عالية (motaber.com, e3melbusiness.com)⁶

في المقابل فإن التطبيقات الذكية التي تعمل بالذكاء الاصطناعي الذي يسهم بالتأثير على القرار البشري في قدرته على معالجة كميات هائلة من البيانات بسرعة ودقة. ومقارنة مع قدرة البشر على تحليل مجموعات كبيرة من البيانات محدودة فيستطيع الذكاء الاصطناعي

⁶ <https://www.e3melbusiness.com/blog/operations-manager>
<https://motaber.com/%D9%85%D9%87%D8%A7%D9%85-%D9%85%D8%AF%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B4%D8%BA%D9%8A%D9%84>

التدقيق في كميات هائلة من المعلومات في ثوانٍ معدودة إضافة إلى تحديد الأنماط والاتجاهات التي قد يتجاهلها البشر.(elufasys.com)⁷

تظهر الدراسات الحديثة أن هناك ثلاثة مستويات أساسية مختلفة من أنشطة وتأثير الرقمنة حسب الآتي:

1. مساعدة موظفي التجزئة مثل إعطاء البيانات والنتائج.
 2. تسهيل الخدمات للعملاء.
 3. ربط الموظف بالعمل دون اتصال مباشر عبر الأجهزة الذكية (Lewis & Loker, 2016; Brynjolfsson & McAfee, 2014).
- وقد ناقش الباحثون (Brynjolfsson & McAfee, 2014) فرضية ما إذا كانت التكنولوجيا الرقمية يمكن أن تحل محل الوظائف التي تتطلب مهمة إشرافية. ولفهم هذه الفرضية نريد أن نعرف أن إحدى المهارات بالغة الأهمية للمديرين هي الإحساس والحدس (سينجلتون، 2013)،(www.eastark.net)⁸

ومن هنا يصف Henry mintzberg المدير " الذي لا يمكن ينسى تفاصيل عمله ولا احدى تفاصيل عمله ولا يمكن أبدًا ولو مؤقتًا، أنه لا يوجد عمل للقيام به فالمدير وقته مشغول بالتنفيذ والتشغيل الإداري "(Schermerhorn، 2012، p22).

⁷ <https://elufasys.com/ai-wont-replace-humans-but-it-will-change-how-we-make-decisions>

⁸ <https://www.eastark.net/2022/09/reasons-artificial-intelligence-cant-replace-humans.html>

تصف الادبيات كيف يقوم المدير التشغيلي التقليدي بعمله اليومي الروتيني فبشكل عام المديرون يعرفون ما يفعلونه وكيف يقومون به ويعتمدون على خبراتهم السابقة ولديهم المهارات اللازمة للقيام بعملهم (سينجلتون، 2013).

في هذه الأيام أصبحت التطبيقات الرقمية والبرامج الذكية لديها القدرة على رسم الأداء الذي يحتاجه العمل وإيجاد الحل لجميع أنواع مشاكل العمل بالتفصيل، بالإضافة إلى الجودة العالية للمستشعرات الموجودة في التطبيقات الرقمية (Harteis, 2017). تستخدم الإدارة العليا الأدوات الرقمية لمراقبة أداء المدير وسلوك العملاء، ونتيجة لذلك يمكنهم وضع جميع المديرين مسؤولين وفي نفس الوقت التنبؤ بمستويات عالية من دقة التوقعات التي بدورها تتحول إلى ربحية وإيرادات أعلى (wooqer.com).

أحد الأمثلة على تطبيق التجزئة الرقمي هو (نظام Wooqer)، Wooqer هو تطبيق رقمي عبر الأجهزة الذكية للقيادة والمشاركة عبر مجموعات مغلقة كبيرة وشبكات كبيرة موزعة في العديد من القطاعات مثل متاجر البيع بالتجزئة والتأمين والخدمات المصرفية (Chakraborty، 2014).

على سبيل المثال، في محلات السوبر ماركت، يمكن وضع "المبادئ التوجيهية للتطبيق وقياس الامتثال والمساءلة لإدارة الفريق في مكان واحد، لتحل محل الأدوار الإدارية والمهارات اللازمة للوظيفة." (wooqer.com).

تشير بعض الدراسات تساؤلات حول تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي ومخرجات الأداء الوظيفي، مثل: هل سيتم نقل بعض مهام المدير إلى موظفين آخرين أو إضافة مهام جديدة إلى المديرين؟ أم سيتم إقالة المديرين؟ هل التطبيقات الرقمية ستحل مكان المدير؟ وهل يمكن يومياً ان نستغني عن وجود المدير؟ (رينتالا وسانا، 2017).

التأثير المباشر على مهام العمل والكفاءة الوظيفية يدفع المديرين الآن إلى تكييف عملهم وفق النظام الرقمي (Harteis,2017)، على سبيل المثال تطبيق (wooqer) الرقمي سيكون مع المديرين في جميع واجباتهم ويتم تحديثه في هواتفهم المحمولة. (wooqer.com) وخلال وقت العمل، سيقوم التطبيق الرقمي برسم المهام الروتينية اليومية في متجر البيع بالتجزئة بدءاً من قائمة التحقق من فتح المتجر ثم تقييم أدائه، وقائمة التحقق من سلامة المتجر، وتحليل تسويق المنتج، وقائمة مراجعة فريق الصيانة، وقائمة التحقق من إغلاق المتجر، وقائمة التحقق من سلامة الأغذية. كما تقوم الإدارة العليا بمراقبة تقييم المديرين لنتائجهم على أساس تحقيق مؤشر الأداء الرئيسي أو قوائم المهام (wooqer.com).

تشير بعض الدراسات إلى أنه مع التطبيقات الرقمية تتطلب احترافاً متعددًا وإتقاناً عميقاً، ونتيجة لذلك ستظهر احتياجات جديدة لتعليم جديد، وتوضح المزيد من الدراسات أن المديرين سيعملون جنباً إلى جنب مع التكنولوجيا، الجزء الرقمي من المعادلة،

ويصبح العمل أكثر فعالية ودور المديرين لا يواجه الانقراض، وأحيانا تكون النتائج غير مرضية للإدارة العليا، ويتم تعديل المتطلبات الوظيفية، ويدعم التطبيق الرقمي وظيفة

الإنسان من خلال البيانات المعقدة وحل المشكلات المعقدة باستخدام الخوارزميات
(Wally2017, Rintala & Sanna, 2017; Harteis , 2016).

سأساهم في بحثي في استكشاف الأدبيات الحديثة، وسأزود الأدبيات المستقبلية بمعلومات
جديدة تم جمعها من خلال المصادر الأولية للبحث مثل المقابلات المتعمقة مع المتخصصين
في هذا المجال والمصادر القياسية مثل الاستبيانات.

المنهجية وطرق البحث:

1 المنهج الوصفي التحليلي

تقوم هذه الدراسة في الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي اعتماداً على المراجع العلمية
والدراسات و البحوث و البيانات الرسمية والبحوث المتخصصة في هذا الموضوع

2 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة على مجموعة مدراء تشغيليين في بعض كبرى أسواق البيع في التجزئة
الخاصة في منطقة الشرق الأوسط حيث المنطقة الجغرافية التي عمل فيها الباحث خلال
عشرين عاماً

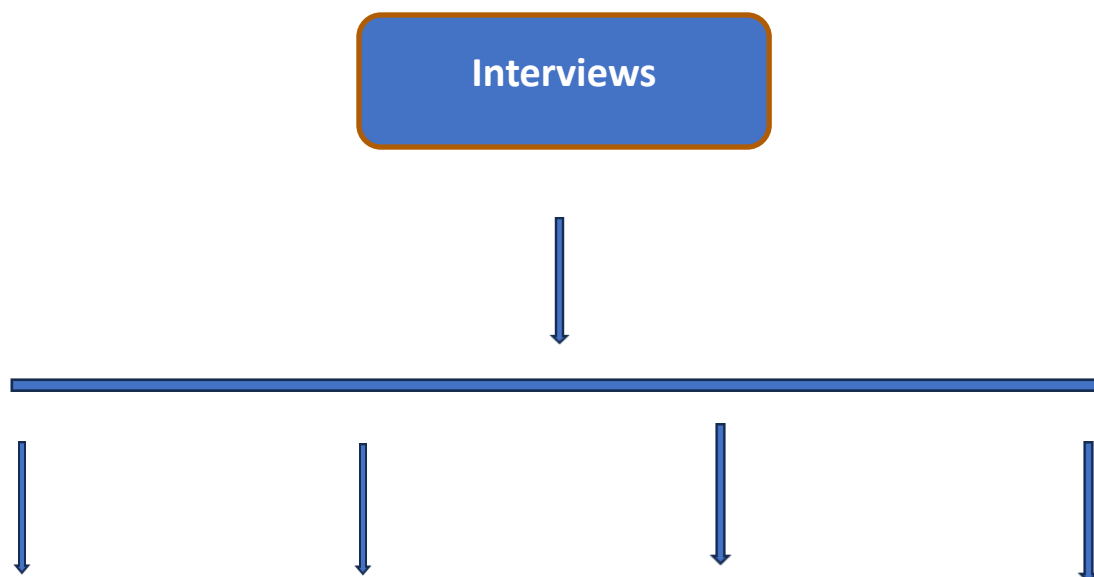
أدوات الدراسة:

ان ادوات البحث هي الوسيلة التي يستخدمها الباحث لحل مشكلة البحث بشكل يضمن للباحث الوصول بالنهاية الوصول الى الهدف متماشيا مع طبيعة نتائج البحث .

ان طبيعة الفروض هي التي تحدد الأدوات المستعملة في البحث وان المشكلة المطروحة هي التي تحدد الادوات التي يستعملها الباحث في بحثه بحيث تتناسب الاداة مع المشكلة وبناء على ذلك سيتم اعتماد على النحو التالي :

1. أسلوب البحث النوعي

وهو يستخدم جمع البيانات الأولية مثل المقابلات الشخصية وهي وسيلة جمع معلومات بحثية تتطلب عملية المقابلة تواصلاً حقيقياً بين الباحث والمستجيب، حيث يتم اختيار المتخصصين في المجال محل البحث ومخاطبتهم بعدة وسائل مثل المقابلة الشخصية، المقابلة الهاتفية، المقابلة عبر الإنترنت من تطبيقات عبر الإنترنت مثل Messenger، Skype وواتساب... وأخيراً عبر رسائل البريد الإلكتروني. (Ghauri et Grønhaug, 2010). وفيما يلي مخطط توضيحي من عمل الباحث لتوضيح سير عملية جمع البيانات:



Personal
interview

Telephone
interview

Online
interview

Emails

2. الاستبانة وهي الأداة الرئيسة لجمع البيانات فهي من المصادر الأولية البحثية ومصادر التحليل القياسي من خلال اختبار متغيرات ومنهجية إحصائية من خلال الاستبيانات حيث سيحاول الباحث للوصول الى جمع المعلومات من خلال الاستبانة في متجمع الدراسة.

وهناك عدة أنواع من الاستبيانات و ومن هذه الانواع ما يلي: Ghauri et (Grønhaug, 2010).

- 1- الاستبيان المفتوح.
 - 2- الاستبيان المقيد.
 - 3- الاستبيان المفتوح المقيد.
 - 4- الاستبيان المصور.
- وسيتم الاتفاق مع المشرف المختص على نوع الاستبانة المطلوب.

محددات الدراسة

من المعوقات والصعوبات تواجه هذه الدراسة

1. صعوبة الحصول على معلومات عن تفاصيل عمل الشركات الكبرى
نظراً لحساسية المعلومات وتأثيرها على ربحية الشركة.
2. قلة البحوث والدراسات التطبيقية، خصوصاً في الأدبيات العربية.

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على بعض الشركات الكبرى في منطقة الشرق الأوسط والتي عمل فيها الباحث خلال العشرين سنة الماضية الى الوقت الحالي، واختصت بدراسة الفترة الزمنية الحالية 2024- 2025

تحليل نتائج أسئلة الاستبانة

| General Information: المعلومات العامة

1. العمر: Age

تحليل النتائج في الشكل المقابل :

السؤال الأول: العمر

التحليل العلمي:

1. الفئة العمرية الغالبة :

- النسبة الأكبر من المشاركين تقع في الفئة العمرية بين 30-40 سنة بنسبة 56.3%. هذا يشير إلى أن المشاركين هم من الفئة العمرية الشابة والمنتجة التي في الغالب ما تكون في مراحل متقدمة من حياتها المهنية.

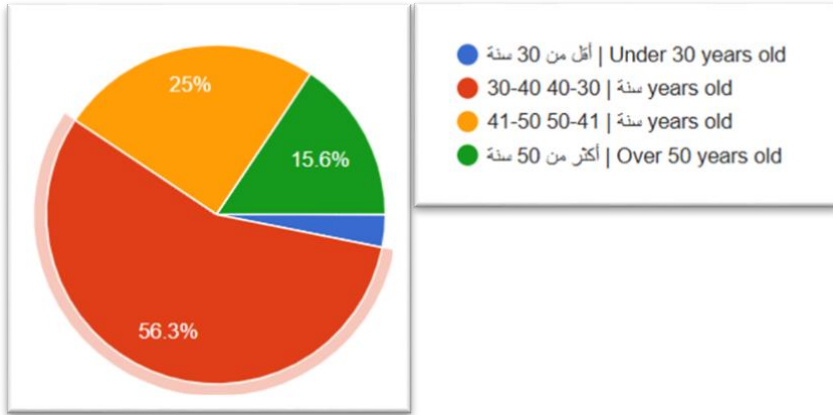
2. توزيع التوازن :

- الفئات العمرية الأخرى توزعت بشكل معقول، حيث أن 25% من المشاركين الحاضرين تتراوح أعمارهم بين 41-50 سنة، و 15.6% تتجاوز 50 سنة. بينما تشكل الفئة العمرية الأقل من 30 سنة نسبة قليلة 3.1%.

3. التجارة

- التركيز الشامل في الفئة العمرية 30-40 سنة قد يعكس أن هذه الفئة هي الأكثر تفاعلاً بين الشباب واعداء في مجال اليومية. كما أن الفئة العمرية الأكبر تبلغ من العمر 50 عامًا، بالرغم من ذلك، لذلك، تظل مهمة فهم كيفية التكيف مع الأجيال الحديثة الأكبر سنًا مع التكنولوجيا.

4. التطبيقات الذكية :



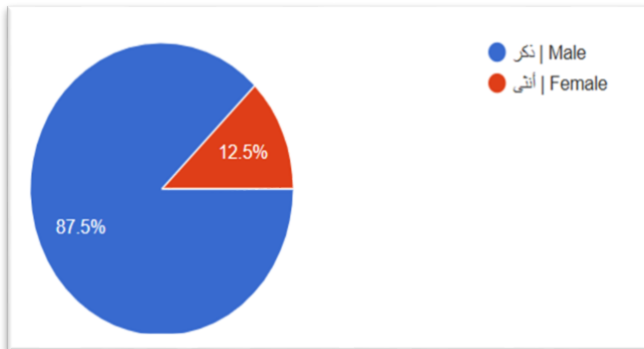
◦ ويمكن أن تكون التطبيقات الذكية أكثر قبولاً وانتشاراً بين الفئات العمرية الأصغر حجماً، ما يتطلب تقديم برامج وتوعوية للفئات الأكبر سناً لتعزيز هذه التكنولوجيا.

اقتراحات:

- التدريب المستهدف: تطوير برامج خاصة لكل فئة عمرية، مع التركيز على الفئات الأكبر سناً لتحسين مهاراتهم.
- التواصل الفعال: استخدام قنوات التواصل المناسبة لكل فئة عمرية وتوصيل المعلومات بشكل فعال.
- توظيف التكنولوجيا في أدوات وتطبيقات تناسب الفئات العمرية المختلفة والأنواع الذكية المختلفة لاستخدامها في العمل اليومي لتحسينها.

الخلاصة:

ويظهر تحليل توزيعاً ديموغرافياً توازناً مع ميل كبير نحو الفئة العمرية 30-40 سنة، مما يعطي تعلماً عن مدى تفاعل هذه الفئة مع واش بانتان التكنولوجيا الجديدة في جهاز حساس البيع. تعتبر هذه النتائج مؤشراً هاماً للتعليم المؤهل والكفاءات في بيئة العمل.



2. الجنس: Gender |

التحليل العلمي:

1. التوزيع الغير متوازن:

◦ النسبة الكبيرة من الذكور المشاركين (87.5%) مقارنة بالإناث (12.5%)
تعكس تبايناً واضحاً في التوزيع الجنسي للمشاركين في الاستبانة. هذا التباين

قد يشير إلى أن الرجال يشغلون مناصب التشغيل في قطاع البيع بالتجزئة بشكل أكبر من النساء، أو أن الرجال كانوا أكثر تجاوباً مع الاستبانة.

2. التمثيل النسائي:

○ النسبة المنخفضة من الإناث تشير إلى الحاجة لتشجيع المزيد من النساء للمشاركة في الأدوار التشغيلية والتكنولوجيا في قطاع البيع بالتجزئة. هذا يمكن أن يكون دليلاً على الحاجة لتحليل العوائق التي قد تمنع النساء من المشاركة الفعالة في هذا القطاع.

3. التأثير على النتائج:

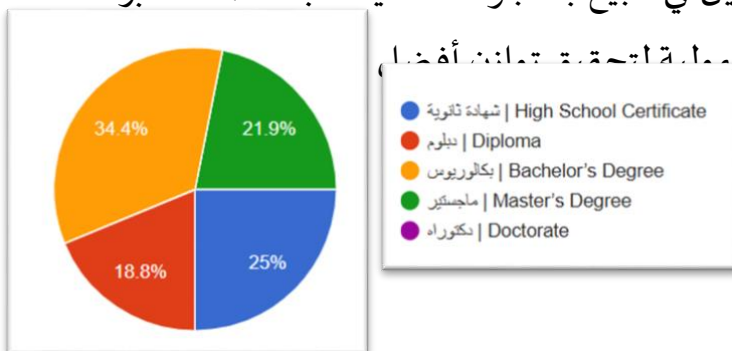
○ التفاوت الكبير بين الجنسين قد يؤثر على النتائج والاستنتاجات المستخلصة من الاستبانة، حيث أن آراء وتجارب النساء قد لا تكون ممثلة بشكل كافٍ.

التوصيات:

- التشجيع على المشاركة: تحفيز المزيد من النساء للمشاركة في الاستبيانات المستقبلية وفي الأدوار التشغيلية من خلال حملات توعوية وبرامج دعم مخصصة.
- تحليل العوائق: دراسة الأسباب التي قد تمنع النساء من المشاركة بشكل أكبر في هذا القطاع ومحاولة إزالة هذه العوائق.
- التنوع والشمولية: تعزيز سياسات التنوع والشمولية داخل المؤسسات لتشجيع بيئة عمل متوازنة بين الجنسين.

نخلص بالقول إن النسبة الكبيرة للذكور مقارنة بالإناث في الاستبانة تشير إلى تباين ملحوظ في توزيع الجنسين في قطاع التشغيل في البيع بالتجزئة. هذا يتطلب اهتماماً أكبر

بتشجيع مشاركة النساء وتعزيز التنوع والشمولية لتحقيق توازن أفضل.



3. المستوى التعليمي: Educational Level:

التحليل العلمي:

1. التوزيع المتوازن:

○ نسبة المشاركين الحاصلين على بكالوريوس هي الأكبر بنسبة 34.4%، يليها الحاصلين على شهادة ثانوية بنسبة 25%، ثم الحاصلين على ماجستير بنسبة 21.9%، وأخيراً الحاصلين على دبلوم بنسبة 18.8%. عدم وجود مشاركين حاصلين على دكتوراه يشير إلى أن هذا المستوى التعليمي ليس شائعاً بين المشاركين.

2. الدلالة التعليمية:

○ النسبة الأكبر من المشاركين يحملون شهادات البكالوريوس، مما يعكس أن التعليم العالي هو العامل الأساسي للموظفين في قطاع البيع بالتجزئة. الفئات الأقل تعليمًا مثل حملة الشهادات الثانوية والدبلوم لا تزال تمثل نسبة كبيرة، مما يعني أن هذا القطاع يجذب مجموعة متنوعة من المستويات التعليمية.

3. تأثير المستوى التعليمي على استخدام التطبيقات الذكية:

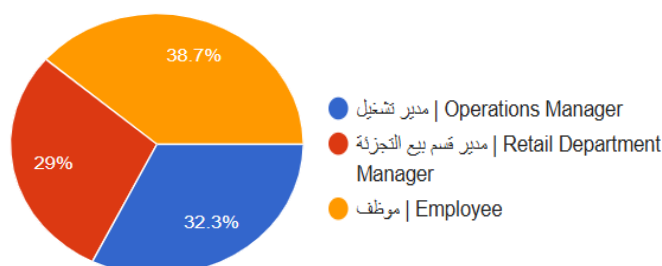
○ من الممكن أن يكون لحاملي الشهادات الأعلى مثل البكالوريوس والماجستير مستوى أعلى من الكفاءة في استخدام التطبيقات الذكية مقارنة بحاملي الشهادات الثانوية والدبلوم. هذا يمكن أن يؤثر على تحليل البيانات المتعلقة بكيفية استخدام التطبيقات الذكية وأدائها.

التوصيات:

- برامج تدريبية مخصصة: تطوير برامج تدريبية تناسب جميع المستويات التعليمية لضمان تحسين المهارات التكنولوجية للجميع.
- تشجيع التعليم المستمر: تعزيز سياسات التعليم المستمر والدعم للحصول على مؤهلات تعليمية أعلى للموظفين الحاليين.

- تحليل الفجوات: دراسة تأثير المستوى التعليمي على كفاءة استخدام التطبيقات الذكية وتقديم الدعم اللازم للفئات التي تحتاج إلى ذلك.

إن التوزيع المتنوع للمستويات التعليمية بين المشاركين يعكس تنوع القوى العاملة في قطاع البيع بالتجزئة. مع التركيز الأكبر على حاملي الشهادات البكالوريوس، يمكن للبرامج التدريبية والدعم التعليمي أن تساعد في رفع كفاءة استخدام التطبيقات الذكية وتحقيق أداء أفضل في هذا القطاع.



4. المسمى الوظيفي | Job Title

التحليل العلمي:

1. التوزيع المتوازن:

- نسبة المشاركين الحاصلين على بكالوريوس هي الأكبر بنسبة 34.4%، يليها الحاصلين على شهادة ثانوية بنسبة 25%، ثم الحاصلين على ماجستير بنسبة 21.9%، وأخيراً الحاصلين على دبلوم بنسبة 18.8%. عدم وجود مشاركون حاصلين على دكتوراه يشير إلى أن هذا المستوى التعليمي ليس شائعاً بين المشاركين.

2. الدلالة التعليمية:

- النسبة الأكبر من المشاركين يحملون شهادات البكالوريوس، مما يعكس أن التعليم العالي هو العامل الأساسي للموظفين في قطاع البيع بالتجزئة. الفئات الأقل تعليمياً مثل حملة الشهادات الثانوية والدبلوم لا تزال تمثل نسبة كبيرة، مما يعني أن هذا القطاع يجذب مجموعة متنوعة من المستويات التعليمية.

3. تأثير المستوى التعليمي على استخدام التطبيقات الذكية:

- من الممكن أن يكون لحاملي الشهادات الأعلى مثل البكالوريوس والماجستير مستوى أعلى من الكفاءة في استخدام التطبيقات الذكية مقارنة بحاملي الشهادات الثانوية والدبلوم. هذا يمكن أن يؤثر على تحليل البيانات المتعلقة بكيفية استخدام التطبيقات الذكية وأدائها.

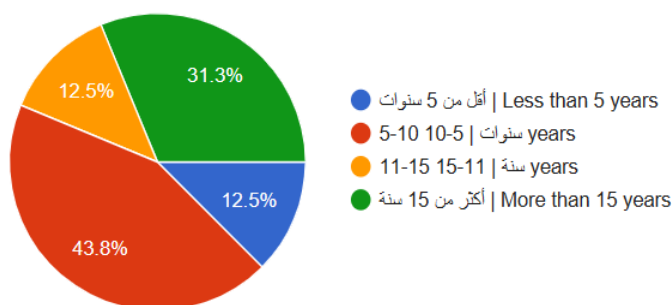
التوصيات:

- برامج تدريبية مخصصة: تطوير برامج تدريبية تناسب جميع المستويات التعليمية لضمان تحسين المهارات التكنولوجية للجميع.
- تشجيع التعليم المستمر: تعزيز سياسات التعليم المستمر والدعم للحصول على مؤهلات تعليمية أعلى للموظفين الحاليين.
- تحليل الفجوات: دراسة تأثير المستوى التعليمي على كفاءة استخدام التطبيقات الذكية وتقديم الدعم اللازم للفئات التي تحتاج إلى ذلك.

الخلاصة:

التوزيع المتنوع للمستويات التعليمية بين المشاركين يعكس تنوع القوى العاملة في قطاع البيع بالتجزئة. مع التركيز الأكبر على حاملي الشهادات البكالوريوس، يمكن للبرامج التدريبية والدعم التعليمي أن تساعد في رفع كفاءة استخدام التطبيقات الذكية وتحقيق أداء أفضل في هذا القطاع.

5. عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية | Years of Experience in Current Job:



التحليل العلمي:

1. التوزيع الواضح لسنوات الخبرة:

- النسبة الأكبر من المشاركين لديهم خبرة تتراوح بين 5-10 سنوات بنسبة 43.8%، يليهم المشاركون الذين لديهم خبرة أكثر من 15 سنة بنسبة 31.3%. في حين أن الفئات الأقل خبرة (أقل من 5 سنوات و 11-15 سنة) تشكل كل منها نسبة 12.5%.

2. التنوع في الخبرة:

- يعكس التوزيع تنوعاً في الخبرات بين المشاركين، حيث توجد نسبة كبيرة من المشاركين لديهم خبرة متوسطة (5-10 سنوات) وأيضاً نسبة جيدة من ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من 15 سنة). هذا التنوع يمكن أن يكون مفيداً لفهم تأثير الخبرة على استخدام التطبيقات الذكية في العمل.

3. تأثير الخبرة على استخدام التكنولوجيا:

- المشاركون ذوي الخبرة الطويلة قد يكون لديهم معرفة أعمق بتطبيقات العمل وقدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية. في المقابل، الفئات الأقل خبرة قد تكون أكثر مرونة في تبني التكنولوجيا الجديدة ولكن قد تحتاج إلى دعم تدريبي أكبر.

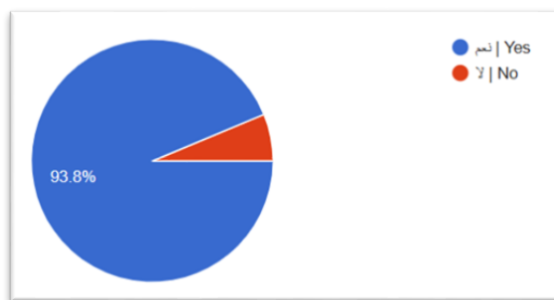
التوصيات:

- برامج تدريبية مخصصة حسب الخبرة: تطوير برامج تدريبية مخصصة تراعي احتياجات الفئات المختلفة من حيث الخبرة، لتشجيع الجميع على تحسين استخدام التطبيقات الذكية.
- الاستفادة من الخبرات المتنوعة: تعزيز تبادل الخبرات بين الموظفين ذوي الخبرات الطويلة والجديدة، مما يساعد في تحسين الأداء وتبني التكنولوجيا بشكل أكثر فعالية.
- دعم التكيف التكنولوجي: تقديم دعم إضافي للموظفين ذوي الخبرات الأقل لتسريع عملية تكيفهم مع التطبيقات الذكية والتكنولوجيا الحديثة.

إن التوزيع المتنوع لسنوات الخبرة بين المشاركين يعكس تنوعًا كبيرًا في القوى العاملة بقطاع البيع بالتجزئة. الفئات المتوسطة والطويلة الخبرة تشكل النسبة الأكبر، مما يشير إلى أهمية تطوير برامج تدريبية مخصصة لتعزيز كفاءة استخدام التكنولوجيا بين جميع الفئات وتحسين الأداء العام.

الأسئلة الرئيسية: Main Questions |

6. هل تستخدم تطبيقات ذكية في عملك اليومي في قسم بيع التجزئة؟ | Do you use smart applications in your daily work in the retail department?



التحليل العلمي :

1. الاستخدام الواسع للتطبيقات الذكية:

- النسبة الكبيرة جدًا من المشاركين الذين يستخدمون التطبيقات الذكية

في عملهم اليومي (93.8%) تشير إلى أن التكنولوجيا أصبحت جزءًا أساسيًا ومهمًا في قطاع البيع بالتجزئة. هذا يعكس التبنى الواسع للتكنولوجيا في تحسين العمليات اليومية والكفاءة التشغيلية.

2. نسبة الرفض المنخفضة:

- نسبة قليلة من المشاركين (6.2%) الذين لا يستخدمون التطبيقات الذكية قد تكون نتيجة لعدم الحاجة إليها في بعض الوظائف أو بسبب نقص التدريب والوعي بالتكنولوجيا المتاحة.

3. تأثير التكنولوجيا:

- يمكن استنتاج أن استخدام التطبيقات الذكية يلعب دورًا كبيرًا في تحسين أداء العمل اليومي وزيادة الكفاءة والإنتاجية في قطاع البيع بالتجزئة.

التوصيات:

- تعزيز التدريب: تقديم برامج تدريبية للمشاركين الذين لا يستخدمون التطبيقات الذكية لضمان أن جميع الموظفين يستفيدون من التكنولوجيا المتاحة.
- تحليل العقبات: دراسة الأسباب التي قد تمنع بعض الموظفين من استخدام التطبيقات الذكية ومعالجة هذه العقبات من خلال تحسين البنية التحتية التقنية أو تقديم الدعم الفني.
- التحديث المستمر: متابعة تحديث التطبيقات الذكية لضمان أنها تلبى احتياجات الموظفين وتساهم في تحسين الأداء الوظيفي.

ونخلص بالقول :

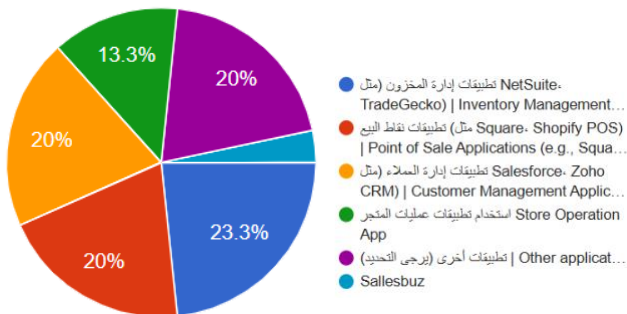
إن النسبة الكبيرة من المستخدمين للتطبيقات الذكية تشير إلى أن التكنولوجيا أصبحت جزءًا لا يتجزأ من العمل اليومي في قطاع البيع بالتجزئة. مع تعزيز التدريب والدعم، يمكن تحسين استخدام التكنولوجيا بشكل أكبر وضمان استفادة الجميع منها لتحسين الكفاءة والإنتاجية.

7. إذا كانت الإجابة نعم، ما هي التطبيقات الذكية التي

تستخدمها؟ | If yes, what smart

applications do you use?

كانت النتائج موزعة كالتالي :



■ تطبيقات إدارة المخزون (مثل

TradeGecko): 23.3%، NetSuite

- تطبيقات نقاط البيع (مثل Square ، 20% Shopify POS)
- تطبيقات إدارة العملاء (مثل Salesforce ، 20% Zoho CRM)
- تطبيقات لاستخدام عمليات المتجر: 13.3%
- تطبيقات أخرى (يرجى التحديد): 20%
- Sallesbuz: 3.3%

التحليل العلمي:

1. توزيع الاستخدام المتنوع:

○ توزيع الاستخدام بين التطبيقات المختلفة يظهر تنوعًا في الأدوات المستخدمة لتحسين العمليات اليومية في قطاع البيع بالتجزئة. تطبيقات إدارة المخزون هي الأكثر استخدامًا بنسبة 23.3%، مما يعكس أهمية إدارة المخزون بدقة في هذا القطاع.

2. أهمية نقاط البيع وإدارة العملاء:

○ تطبيقات نقاط البيع وإدارة العملاء، كلاهما يشكلان نسبة 20% من الاستخدام، مما يشير إلى أن تحسين تجربة العملاء وإدارة المبيعات هي أيضًا جوانب حيوية في عمليات البيع بالتجزئة.

3. استخدام التطبيقات الأخرى:

○ نسبة 20% لاستخدام تطبيقات أخرى توضح أن هناك مجموعة متنوعة من الأدوات التي يعتمد عليها الموظفون والتي قد تكون مخصصة لاحتياجات معينة في بعض المتاجر. التطبيقات الخاصة بعمليات المتجر تشكل نسبة 13.3% مما يدل على التركيز على تحسين العمليات التشغيلية.

4. تطبيقات محددة مثل Sallesbuz:

○ الاستخدام المحدود لتطبيقات مثل Sallesbuz بنسبة 3.3% قد يشير إلى أنها تستخدم لأغراض محددة أو في مناطق معينة فقط.

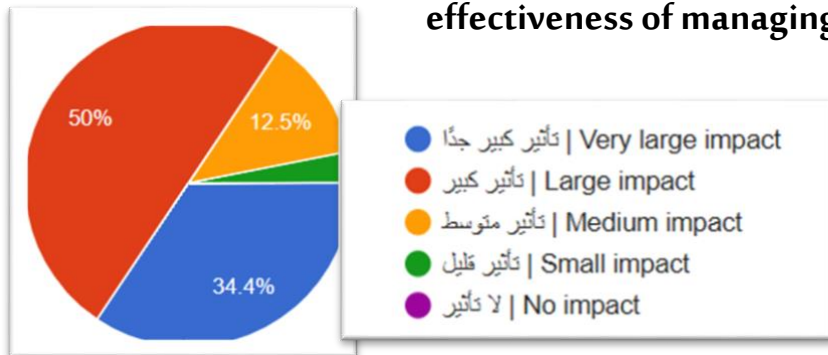
التوصيات:

- تعزيز التكامل: النظر في تكامل هذه التطبيقات لتعمل بشكل متناغم لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والإنتاجية.
 - تقييم الأدوات: تقييم فعالية كل تطبيق وتأثيره على الأداء، مع تقديم تدريب مخصص للموظفين لتحسين استخدامهم لهذه الأدوات.
 - استكشاف التطبيقات الجديدة: الاستمرار في استكشاف وتبني تطبيقات جديدة قد تحسن من العمليات اليومية وتلبية الاحتياجات المتغيرة للقطاع.
- نخلص بالقول : توزيع استخدام التطبيقات الذكية بين المشاركين يعكس تنوع الأدوات والتقنيات المستخدمة لتحسين العمليات في قطاع البيع بالتجزئة. التركيز على إدارة المخزون ونقاط البيع وإدارة العملاء يعكس أهمية هذه الجوانب في تحسين الكفاءة والإنتاجية. يجب تعزيز التكامل بين هذه الأدوات وتقديم التدريب اللازم لتحسين استخدامها بشكل فعال.

8. مدى تأثير استخدام التطبيقات الذكية على فعالية إدارة المهام اليومية في قسم

بيع التجزئة | How does the use of smart applications impact the effectiveness of managing daily tasks in the retail

department?



جاءت النتائج موزعة كالتالي :

- تأثير كبير جدًا: 34.4%
- تأثير كبير: 50%
- تأثير متوسط: 12.5%
- تأثير قليل: 3.1%
- لا تأثير: 0%

التحليل العلمي:

1. التأثير الإيجابي البارز:

- النسبة الأكبر من المشاركين يعتقدون أن استخدام التطبيقات الذكية له تأثير كبير جدًا (34.4%) أو تأثير كبير (50%) على فعالية إدارة المهام اليومية. هذا يعكس اعترافًا واسع النطاق بفوائد التطبيقات الذكية في تحسين الكفاءة التشغيلية.

2. التأثير المتوسط والقليل:

- نسبة 12.5% يعتقدون أن هناك تأثيرًا متوسطًا، بينما نسبة قليلة جدًا (3.1%) ترى أن التأثير قليل. عدم وجود أي مشاركون يعتقد أنه لا يوجد تأثير يشير إلى أن الجميع يتفوقون على أن التطبيقات الذكية تلعب دورًا ما في تحسين إدارة المهام.

3. أهمية التطبيقات الذكية:

- النتائج توضح أن التطبيقات الذكية تعد جزءًا أساسيًا من أدوات العمل اليومية في قطاع البيع بالتجزئة، وأنها تسهم بشكل كبير في تحسين الأداء والإنتاجية.

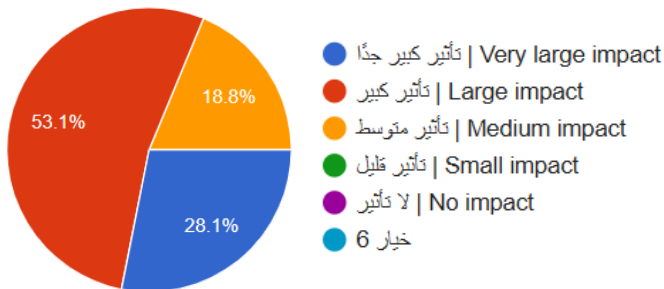
التوصيات:

- الاستمرار في تبني التكنولوجيا: يجب على المؤسسات الاستمرار في تبني وتحديث التطبيقات الذكية لضمان استمرار تحسين الكفاءة التشغيلية.
- تقديم التدريب والدعم: تقديم برامج تدريبية مستمرة لضمان أن جميع الموظفين يستفيدون بشكل كامل من التطبيقات الذكية المتاحة.
- قياس الأداء: مراقبة وقياس تأثير التطبيقات الذكية على الأداء بشكل دوري للتأكد من تحقيق الفوائد المرجوة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

الخلاصة:

الإجماع الكبير على التأثير الإيجابي للتطبيقات الذكية يعكس أهمية هذه الأدوات في تحسين فعالية إدارة المهام اليومية في قسم البيع بالتجزئة. مع التركيز على التدريب المستمر وتبني التكنولوجيا الحديثة، يمكن للمؤسسات تحسين الأداء وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية.

9. مدى تأثير استخدام التطبيقات الذكية على تحسين التواصل بين أعضاء الفريق في قسم بيع التجزئة | How does the use of smart applications improve communication among team members in the retail department?



جاءت النتائج كالتالي :

- تأثير كبير جدًا: 28.1%
- تأثير كبير: 53.1%
- تأثير متوسط: 18.8%
- تأثير قليل: 0%
- لا تأثير: 0%

التحليل العلمي:

1. التأثير الإيجابي الكبير:

○ الأغلبية الساحقة من المشاركين يرون أن استخدام التطبيقات الذكية له تأثير كبير جدًا (28.1%) أو تأثير كبير (53.1%) على تحسين التواصل بين أعضاء الفريق. هذا يعكس أن التطبيقات الذكية تعتبر أداة فعالة في تعزيز التواصل والتنسيق بين أفراد الفريق.

2. التأثير المتوسط:

- نسبة 18.8% من المشاركين يرون أن التأثير متوسط، مما يعني أن هناك بعض الفجوات التي يمكن تحسينها لتحقيق تواصل أفضل.

3. عدم وجود تأثير سلبي:

- لا يوجد أي مشارك يرى أن استخدام التطبيقات الذكية له تأثير قليل أو لا تأثير، مما يشير إلى توافق عام حول فوائد هذه التطبيقات في تحسين التواصل.

التوصيات:

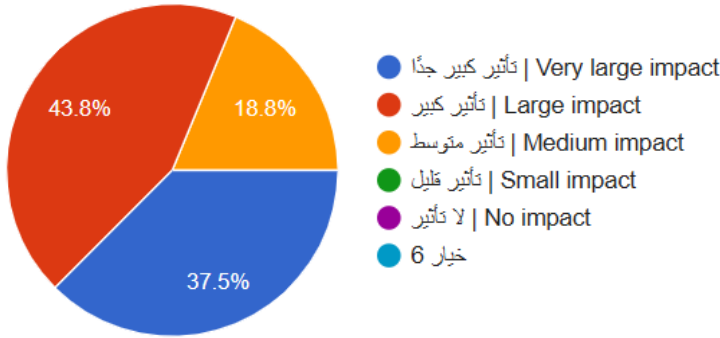
- تعزيز استخدام التكنولوجيا: مواصلة دعم استخدام التطبيقات الذكية وتوفير الأدوات اللازمة لضمان تحسين التواصل بين أعضاء الفريق.
- تدريب مستمر: تقديم برامج تدريبية مستمرة لتعزيز مهارات التواصل باستخدام التطبيقات الذكية والتأكد من استيعاب جميع الأعضاء لكيفية الاستفادة القصوى منها.
- تقييم الأداء: مراقبة وتقييم تأثير التطبيقات الذكية على التواصل بشكل دوري وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

الخلاصة:

النتائج تشير إلى أن التطبيقات الذكية تلعب دورًا كبيرًا في تحسين التواصل بين أعضاء الفريق في قسم البيع بالتجزئة. مع استمرار دعم استخدام التكنولوجيا والتدريب المستمر، يمكن تحقيق مستويات أعلى من التنسيق والتواصل الفعال بين الأعضاء، مما يساهم في تحسين الأداء العام للفريق.

10. مدى تأثير استخدام التطبيقات الذكية على زيادة الإنتاجية في قسم بيع التجزئة :

| How does the use of smart applications increase productivity in the retail department?



جاءت النتائج موزعة كالتالي :

- تأثير كبير جدًا: 37.5%
- تأثير كبير: 43.8%
- تأثير متوسط: 18.8%
- تأثير قليل: 0%
- لا تأثير: 0%

التحليل العلمي:

1. التأثير الإيجابي القوي:

- الغالبية العظمى من المشاركين يرون أن استخدام التطبيقات الذكية له تأثير كبير جدًا (37.5%) أو تأثير كبير (43.8%) على زيادة الإنتاجية. هذا يعكس اعترافًا قويًا بفوائد التطبيقات الذكية في تحسين الإنتاجية في قطاع البيع بالتجزئة.

2. التأثير المتوسط:

- نسبة 18.8% من المشاركين يرون أن التأثير متوسط، مما يشير إلى وجود مجال لتحسين فعالية استخدام التطبيقات الذكية لتحقيق إنتاجية أكبر.

3. عدم وجود تأثير سلبي:

- لا يوجد أي مشارك يرى أن استخدام التطبيقات الذكية له تأثير قليل أو لا تأثير، مما يعني أن جميع المشاركين يعترفون بأهمية التطبيقات الذكية في تحسين الإنتاجية.

التوصيات:

- تعزيز استخدام التطبيقات الذكية: مواصلة تشجيع استخدام التطبيقات الذكية وتطويرها لتحقيق أقصى قدر من الفوائد في تحسين الإنتاجية.
- تقديم التدريب والدعم: تقديم برامج تدريبية مستمرة لتعزيز مهارات الموظفين في استخدام التطبيقات الذكية بشكل فعال.
- تحليل الأداء: مراقبة وتقييم تأثير التطبيقات الذكية على الإنتاجية بشكل دوري لتحديد المجالات التي يمكن تحسينها وتعزيزها.

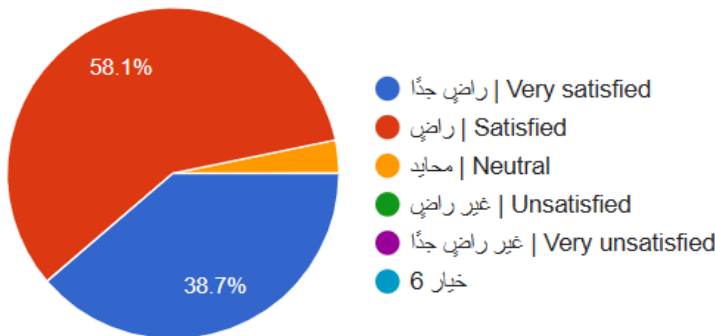
الخلاصة:

النتائج تشير إلى أن التطبيقات الذكية تلعب دورًا كبيرًا في زيادة الإنتاجية في قسم البيع بالتجزئة. مع الاستمرار في تبني التكنولوجيا الحديثة وتقديم الدعم والتدريب اللازم، يمكن تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والكفاءة التشغيلية في هذا القطاع.

11. ما مدى رضاك عن التطبيقات الذكية المستخدمة في عملك اليومي؟ | How

satisfied are you with the smart applications used in your daily work?

جاءت النتائج موزعة كالتالي :



- راضٍ جدًا: 38.7%
- راضٍ: 58.1%
- محايد: 3.2%
- غير راضٍ: 0%
- غير راضٍ جدًا: 0%

التحليل العلمي:

1. نسبة رضا عالية:

- الغالبية العظمى من المشاركين راضون جدًا (38.7%) أو راضون (58.1%) عن التطبيقات الذكية المستخدمة في عملهم اليومي، مما يشير إلى أن هذه التطبيقات تلبي توقعاتهم وتساعدهم في أداء مهامهم بكفاءة.

2. النسبة المحايدة:

- نسبة قليلة من المشاركين (3.2%) لديهم موقف محايد تجاه التطبيقات الذكية، مما يعني أن هذه الفئة قد تكون بحاجة إلى مزيد من الدعم أو التوجيه للاستفادة الكاملة من هذه التطبيقات.

3. عدم وجود استياء:

- لا يوجد أي مشارك غير راضٍ أو غير راضٍ جدًا، مما يعكس رضا عامًا عن التكنولوجيا المستخدمة وعدم وجود شكاوى كبيرة حولها.

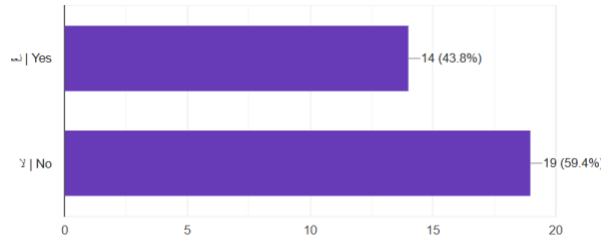
التوصيات:

- مواصلة الدعم والتحديث: الاستمرار في دعم التطبيقات الذكية وتحديثها بانتظام لضمان استمرار رضا الموظفين عنها.
- تقديم التدريب: تقديم برامج تدريبية للفئة المحايدة لزيادة مستوى رضاهم وتعزيز كفاءتهم في استخدام التطبيقات.
- استقصاء الآراء: جمع آراء الموظفين بانتظام حول استخدام التطبيقات الذكية والعمل على تحسينها بناءً على ملاحظاتهم.

الخلاصة:

النتائج تشير إلى رضا كبير بين الموظفين حول التطبيقات الذكية المستخدمة في عملهم اليومي، مع وجود بعض المشاركين المحايدون الذين قد يستفيدون من مزيد من الدعم والتدريب. الاستمرار في تحديث وتحسين هذه التطبيقات وضمان تقديم التدريب المناسب يمكن أن يزيد من رضا الموظفين ويحسن من أدائهم وكفاءتهم في العمل.

12. هل واجهت تحديات أو مشاكل عند استخدام التطبيقات الذكية في عملك؟ |



Have you faced challenges
or problems when using
smart applications in your
work?

• نعم: 43.8%

• لا: 56.3%

التحليل العلمي:

1. النسبة المتقاربة:

○ النسبة التي واجهت تحديات أو مشاكل (43.8%) تقارب النسبة التي لم تواجه مشاكل (56.3%)، مما يشير إلى وجود تحديات ملحوظة تواجه نسبة كبيرة من المستخدمين.

2. أمثلة على التحديات والمشاكل الموجهة:

○ بعض المشاكل التي ذكرها المشاركون تشمل الأعطال التقنية، مشاكل الاتصال، الحاجة إلى إضافة بعض الصلاحيات في التطبيقات لتتماشى مع متطلبات العمل، الإنترنت وعدم السرعة أو الاستجابة، وصعوبة فهم بعض البرامج الحديثة.

3. أهمية التدريب والدعم الفني:

○ التحديات المتعلقة بفهم البرامج والتعامل مع الأعطال التقنية تشير إلى الحاجة إلى تدريب أفضل ودعم فني مستمر لضمان استفادة الموظفين من التطبيقات الذكية بشكل كامل.

التوصيات:

- توفير الدعم الفني: تقديم دعم فني مستمر لحل الأعطال التقنية بسرعة وفعالية.
- تقديم التدريب المستمر: تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لتحسين فهم الموظفين للتطبيقات الذكية واستخدامها بكفاءة.
- تحسين البنية التحتية: تحسين سرعة واستجابة الإنترنت لضمان عدم تعطيل العمل بسبب مشاكل الاتصال.
- تطوير التطبيقات: تحديث التطبيقات بإضافة الصلاحيات والميزات المطلوبة لتلبية احتياجات العمل المتغيرة.

الخلاصة:

النسبة الكبيرة من المشاركين الذين واجهوا تحديات أو مشاكل تشير إلى الحاجة إلى تحسين الدعم الفني والتدريب وتطوير التطبيقات لضمان استخدامها بكفاءة. توفير بيئة عمل تقنية مستقرة وفعالة يمكن أن يساعد في تقليل المشاكل وزيادة الإنتاجية.

الخاتمة

تعد التطبيقات الذكية أداة حيوية في تحسين الأداء الوظيفي للمديرين التشغيليين في قطاع البيع بالتجزئة، حيث أظهرت الدراسة أثرًا ملحوظًا لهذه التطبيقات على كفاءة وإنتاجية العمل اليومي. من خلال الاستبانة الإلكترونية، تم جمع وتحليل البيانات لتقييم تأثير هذه التطبيقات والتحديات المرتبطة بها، مع استكشاف المستقبل المتوقع لهذه التكنولوجيا في هذا القطاع.

أبرز النتائج

1. التبني الواسع للتطبيقات الذكية:

○ أظهرت النتائج أن الغالبية العظمى من المشاركين يستخدمون التطبيقات الذكية في عملهم اليومي، مما يعكس الانتشار الواسع والقبول الكبير لهذه التكنولوجيا في قطاع البيع بالتجزئة.

2. التأثير الإيجابي على الأداء:

○ التطبيقات الذكية ساعدت بشكل كبير في تحسين إدارة المهام اليومية، وتعزيز التواصل بين أعضاء الفريق، وزيادة الإنتاجية. كما أنها لعبت دورًا كبيرًا في تحسين فعالية وكفاءة المديرين التشغيليين.

3. الحاجة للتدريب المستمر:

○ أظهرت الدراسة أهمية التدريب المستمر على استخدام التطبيقات الذكية، حيث أن التدريب يعزز قدرة الموظفين على التكيف مع التكنولوجيا الجديدة ويضمن الاستخدام الأمثل لها.

4. التحديات التقنية والمقاومة للتغيير:

○ بالرغم من الفوائد الكبيرة، يواجه المستخدمون بعض التحديات التقنية مثل الأعطال وصعوبة الفهم، بالإضافة إلى مقاومة بعض الموظفين للتغيير. تتطلب هذه التحديات استراتيجيات تدريبية ودعم فني مستمر للتغلب عليها.

5. أهمية التكامل والأمان:

○ لضمان فعالية التطبيقات الذكية، يجب أن تكون قادرة على التكامل بسهولة مع الأنظمة الأخرى الموجودة في الشركة، كما يجب أن تتمتع بمستوى عالٍ من الأمان لحماية البيانات الحساسة.

6. استمرارية استخدام التطبيقات الذكية:

- يعتقد المشاركون أن استخدام التطبيقات الذكية سيستمر بشكل كبير جدًا أو كبير على المدى الطويل في قطاع البيع بالتجزئة، مما يعكس إيمانًا قويًا بقدرة هذه التطبيقات على الاستدامة والتحسين المستمر.

7. التأثير المستقبلي للذكاء الاصطناعي:

- تتباين الآراء حول إمكانية استبدال مدير العمليات بالأجهزة الذكية والذكاء الاصطناعي في المستقبل، مما يشير إلى الحاجة لمراقبة التطورات التكنولوجية وتعزيز المهارات البشرية لضمان التكامل الفعّال بين الإنسان والتكنولوجيا.

التوصيات

- تطوير وتنفيذ برامج تدريبية شاملة تغطي جميع جوانب استخدام التطبيقات الذكية، مع توفير دعم فني مستمر لضمان تحسين كفاءة الموظفين.
- استخدام أدوات تحليل البيانات لاتخاذ قرارات استراتيجية وتحسين العمليات التشغيلية بشكل مستمر.
- تصميم تطبيقات بواجهات مستخدم سهلة الاستخدام وتعزيز إجراءات الأمان لحماية البيانات الحساسة وضمان تجربة مستخدم سلسة وآمنة.
- ضمان تكامل سلس بين القنوات المختلفة لتحسين تجربة العميل وضمان استمرارية الخدمة.
- متابعة التطورات في مجال الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا الذكية لتعزيز التكامل الفعّال بين الإنسان والتكنولوجيا، وضمان بقاء الدور البشري ذا قيمة في بيئة عمل تعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا.

ونختم القول بأن هذه الدراسة توضح أن التطبيقات الذكية تلعب دورًا حيويًا في تحسين الأداء الوظيفي للمديرين التشغيليين في قطاع البيع بالتجزئة. من خلال التركيز على التدريب المستمر، تحسين تجربة المستخدم، وتعزيز الأمان والتكامل، يمكن تحقيق فوائد

كبيرة وزيادة الكفاءة والإنتاجية. التحديات القائمة تتطلب حلولاً مبتكرة واستراتيجيات فعّالة لضمان استدامة استخدام هذه التكنولوجيا وتحقيق التكامل المثالي بين الإنسان والتكنولوجيا في هذا القطاع الحيوي.

المراجع

- Daft .R, Murphy.J , Willmott.H, 2010, Organization Theory and Design.
- Daft. R, 2006, Organization Theory and Design ,Cengage Learning
- David Silverman (1993). “Beginning Research”. Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction. Londres: Sage Publications
- Digital Innovation as a Fundamental and Powerful Concept in the Information Systems Curriculum
- Digitization of the world of work: previous changes and consequences for the labor market, training and qualification. Answer to the catalog of questions for the hearing of the study commission "Vocational training in the digital world of work" Ulrich Walwei 2016
- Harteis. Christian, (2017) The Impact of Digitalization in the Workplace: An Educational View, Springer.
- https://www.facebook.com/pg/anpagross/about/?ref=page_internal
- <https://www.merriam-webster.com/dictionary/retail%20store>
- Interpreting Qualitative Data, David Silverman ,2011

- It's Not Just About Technology: The People Side of Digitization – Oliver Kohnke Published 2017
- L. Jessup and J. Valacich, Information systems today: managing in the digital world (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2007), 129.
- Leadership in Organizations: There is a Difference Between Leaders and Managers, David I. Bertocci.
- MAGAZINE FALL 2016 ISSUE FRONTIERS The Three New Skills Managers Need A changing work environment will require businesspeople to develop new competencies — such as a mindful approach to technology use.
- Management, 12th Edition John R. Schermerhorn Wiley Global Education
- Mapping the future of occupations: transformative and destructive effects of new digital technologies on jobs ,F Fossen, A Sorgner–
- Margaret A. Bowden, artificial intelligence,2018.
- Monideepa Tarafdar September 12, 2016
- Nelya Mykytenko, Application of artificial intelligence in retail, JOURNAL COMMODITIES AND MARKETS, June 2024
- Organization Theory and Design ,Richard L. Daft, Jonathan Murphy, Hugh Willmott - 2010
- Pentti Sydänmaanlakka, Intelligent leadership and creativity2008.
- Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches / John W. Creswell

- RETAIL STORE MANAGEMENT ,DR. DIPU VARGHESE
 ,Book Rivers2021
- Schermerhorn. J, 2012, Management, 12th Edition, Wiley Global Education.
- Schermerhorn. John R.(2012), Management, 12th Edition, Wiley Global Education
- Singleton.W.T. (2013), Management Skills, Springer Science & Business Media.
- Strategic Management Theory: An Integrated Approach,Charles W. L. Hill, Gareth R. Jones.
- Technical Change, Job Tasks, and Rising Educational Demands: Looking outside the Wage Structure
- The Effects of Digitalization on Employment and Entrepreneurship
- The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?
- The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? 2017 Frey, Carl Benedikt ,Osborne, Michael A.
- The Impact of Digitalization in the Workplace: An Educational View ,Christian Harteis.2017
- The impacts of digital transformation on the labour market: Substitution potentials of occupations in Germany