

تأثير استخدام التكنولوجيا على نجاح المشروع في قطاع التجزئة
في سلسلة متاجر شركة بنده القابضة بجدة "دراسة حالة "

اسم الطالب : مازن عبده صالح دريب

الرقم الجامعي : 2021204967

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي - 2024

شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا المشروع وأعانني على إتمامه، وبهذه المناسبة أود أن أتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساهم في دعمي خلال رحلتي الدراسية والمهنية.

أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى (اسم المشرف/الأستاذ) الذي لم يبخل علي بتوجيهاته القيمة وملاحظاته البناءة التي أسهمت بشكل كبير في تحسين هذا المشروع وإتمامه بالصورة المطلوبة.

كما لا أنسى أن أشكر أفراد عائلتي الأعزاء، الذين كانوا الداعم الأول لي، وقدموا لي كل أنواع الدعم النفسي والمعنوي والمادي طوال فترة الدراسة.

وأخيراً، أتقدم بالشكر لكل زملائي الذين شاركوني التحديات والصعوبات خلال هذا المشروع، متمنياً لهم جميعاً التوفيق والنجاح في مسيرتهم المهنية.

جزاكم الله خيراً، ووفقنا وإياكم لما فيه الخير.

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
5	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
5	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
6	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
7	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
8	
9	2.1. المقدمة:
9	2.2. المتغير المستقل
9	2.3. المتغير التابع
9	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
10	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: مقدمة البحث

1.1. المقدمة :

يُعتبر استخدام التكنولوجيا من العوامل الأساسية والمهمة في نجاح المشاريع الحديثة، حيث بات تأثيرها واضحاً في تحسين الأداء وتعزيز الكفاءة وتقليل التكاليف وتوفير الوقت. و تتطرق هذه الدراسة إلى فهم كيفية تأثير التكنولوجيا على عوامل نجاح المشروع، مثل تحسين إدارة الموارد، وزيادة إنتاجية الفرق العاملة، وتيسير التواصل بين فرق العمل، وكذلك التحكم الأفضل في جدولة المشروع وميزانيته والحسابات والمهام المطلوبة في المشروع. من خلال هذه الدراسة، نسعى لتحليل الأثر الإيجابي للتكنولوجيا على تحقيق أهداف المشروع وتعزيز القيمة المقدمة للجهات المعنية. تعد نظم المعلومات الإدارية من أهم التطورات التكنولوجية التي يمكن أن تستفيد منها شركة بنده القابضة. هذه النظم توفر رؤية شاملة لعمليات الشركة، مما يسمح للإدارة باتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على بيانات دقيقة وفي الوقت الفعلي. وتعد نظم المعلومات الإدارية من أهم التطورات التكنولوجية التي ظهرت في القرن العشرين (بلفكرات (٢٠١٩).

ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته وفي الوقت الراهن و في ظل التنافس الدولي الحاد، أصبحت نظم المعلومات المادة الأولية لأي نشاط خدمي، فنجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها الوضع استراتيجياتها وخطط لتطوير تكنولوجيا نظم المعلومات ، هذا ما صاحبه ظهور و انتشار الحواسب الآلية التي أضحت بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها جميع المؤسسات لميزتها القوية في معالجة و تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة و سريعة و دقيقة بالإضافة إلى تطور أجهزة الاتصال، والأقمار الصناعية، فأصبح في مقدرة الباحث مهما بعد عن مصدر المعلومات من الوصول إليها.

فإن استخدامها لأدوات تكنولوجيا المعلومات ذات الكفاءة والفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها، فقد تزايد الاهتمام بهذه التكنولوجيا لما لها من أثر حاسم في تطوير المؤسسات، حيث توفر جميع المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملاءمة لمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع المهام الإدارية، بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات، وتدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكذلك من شأنه أن يعكس إيجاباً على أدائها الإجمالي (محمد وموسوي، ٢٠٠٩).

يستمد الموضوع أهميته نظراً للدور الكبير الذي أصبحت تلعبه تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة. فقد أشارت العديد من الدراسات بأن تبني تكنولوجيا المعلومات عادة ما يترافق مع تغيير في العديد من الجوانب بالمؤسسة، كارتفاع في التنافسية بفضل التخفيضات الكبيرة في التكاليف وخدمة أفضل للزبائن ("Wijnhoven" و "Wassenaar" سنة 1990).

1.2. مشكلة البحث :

يهدف هذا البحث إلى استكشاف كيفية تعزيز التكنولوجيا في نجاح الأعمال في سلسلة متاجر شركة بنده القابضة في مدينة جدة، مع التركيز بشكل خاص على الدور الذي تلعبه التقنيات المتقدمة في تحسين التفاعل مع العملاء وتيسير وتسريع عمليات البيع والشراء. كما يسعى البحث إلى دراسة الأثر المباشر وغير المباشر للتكنولوجيا على تجربة العميل، حيث يتوقع أن تسهم هذه الأدوات التكنولوجية في تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة، ما يرفع من مستوى رضا العملاء ويزيد من كفاءة العمليات التشغيلية.

كذلك، سيتم تناول كيفية جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالأداء باستخدام مصادر متنوعة مثل الدراسات السابقة والتقارير، مما يتيح فهماً أعمق وأوسع للتأثيرات المختلفة للتكنولوجيا على أداء المشروعات التجارية في قطاع التجزئة.

- التكيف التنظيمي والثقافي: يتطلب إدخال التكنولوجيا تغييرات جذرية في العمليات التنظيمية والثقافة الداخلية للمؤسسة. وغالباً ما تواجه الشركات مقاومة من الموظفين للتغيير، إلى جانب نقص في المهارات التقنية اللازمة، مما قد يؤدي إلى تأخير أو فشل في تطبيق الحلول التكنولوجية الجديدة.

- التكلفة الاقتصادية: تواجه الشركات تحديات مالية كبيرة عند اعتماد التقنيات المتقدمة مثل أنظمة إدارة المخزون، وتطوير تطبيقات الهواتف المحمولة، وأنظمة تحليل البيانات. وتشمل هذه التحديات الاستثمار المستمر في البنية التحتية، وتدريب الموظفين، وأعمال الصيانة الدورية، مما يشكل عائقاً كبيراً، خاصةً للشركات الناشئة أو التي تفتقر للموارد المالية الكافية.

- الأمان والخصوصية: في ظل الاعتماد المتزايد على البيانات الضخمة والأنظمة المتصلة بالإنترنت، تتزايد المخاطر المتعلقة بالأمن السيبراني وخصوصية العملاء. وتشمل التحديات في هذا المجال التصدي للتهديدات الإلكترونية المحتملة، وحماية البيانات من الاختراق أو السرقة، فضلاً عن الحاجة لاستثمارات مالية ضخمة لتأمين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

- تجربة العميل والتفاعلية: يمثل توفير تجربة مستخدم تفاعلية ومرضية من خلال التكنولوجيا تحدياً رئيسياً. إذ قد تجد الشركات صعوبة في تصميم واجهات تفاعلية تلائم جميع العملاء، وقد يواجه العملاء أنفسهم تحديات في التكيف مع الحلول التكنولوجية الجديدة، مما قد يؤثر سلباً على رضاهم وولائهم للعلامة التجارية.

تشكل هذه العوامل مجتمعةً مجالاً واسعاً للبحث والتحليل، حيث تسعى سلسلة متاجر بن داود الفايضة إلى استثمار المزايا التكنولوجية لتعزيز موقعها في السوق والتغلب على المنافسة المتزايدة في قطاع التجزئة. ومن خلال دراسة هذه التحديات وطرق التغلب عليها، يهدف البحث إلى تقديم رؤية أعمق حول الفجوات النظرية والتطبيقية في هذا المجال.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- تطوير نماذج نظرية للتقنيات الحديثة : تبرز الحاجة إلى دراسات تهدف إلى تطوير وتحسين النماذج النظرية التي تفسر تأثير التقنيات الحديثة، كالتعلم الآلي وتقنيات سلسلة الكتل، على العمليات التجارية في قطاع التجزئة. تتطلب هذه الدراسات فهماً معمقاً لكيفية تأثير هذه التقنيات على استراتيجيات الشركات وأدائها ضمن بيئة تنافسية ديناميكية.

- التقييم الشامل لتأثير التكنولوجيا : هناك نقص في الدراسات التي تقيم بشكل شامل ومفصل تأثير التكنولوجيا على جوانب متعددة مثل الكفاءة التشغيلية، الأداء المالي، وتجربة المستخدم. يستدعي هذا النوع من الدراسات تحليلاً معمقاً للعلاقات السببية بين استخدام التكنولوجيا ونتائجها المتنوعة في الشركات.

- دراسات مقارنة بين الثقافات والأسواق المختلفة : تفتقر الأدبيات إلى دراسات مقارنة تبحث في تأثير البيئات الثقافية والاقتصادية المتنوعة على استراتيجيات تطبيق التكنولوجيا في قطاع التجزئة. يعد فحص هذه العوامل ضرورياً لفهم مدى قبول وتبني التكنولوجيا في أسواق متنوعة وكيفية تأثير السياق الثقافي والاقتصادي على هذا التبني.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- التحديات في تطبيق التقنيات الحديثة في المؤسسات: تواجه المؤسسات صعوبة في دمج التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي وتقنيات البلوك تشين، ضمن البنية التحتية الحالية والعمليات التشغيلية. يتطلب ذلك توفير استراتيجيات واضحة لدعم هذا التحول وتدريب العاملين للتكيف مع هذه التقنيات.

• قلة الأطر التطبيقية لتقييم الأداء بعد التحول الرقمي: بالرغم من تزايد الاعتماد على التكنولوجيا، تفتقر المؤسسات إلى أطر عملية لقياس وتحليل الأداء بعد اعتماد التقنيات الحديثة. يتطلب ذلك إنشاء نماذج متقدمة تتيح تقييم الفوائد التشغيلية والمالية للتقنيات الرقمية في البيئة الفعلية.

• الفجوة في تأهيل الكوادر التقنية المتخصصة: هناك حاجة ملحة إلى برامج تدريبية متقدمة لتأهيل الكوادر المتخصصة القادرة على التعامل مع التقنيات الجديدة وتطبيقها بفعالية، بما في ذلك التخصصات المطلوبة لدعم العمل في بيئات تتزايد فيها الحاجة إلى المهارات الرقمية والمعرفة التقنية.

• تخصيص الميزانيات لتنفيذ استراتيجيات التكنولوجيا: تواجه العديد من الشركات صعوبة في تخصيص الموارد المالية اللازمة لتبني التقنيات الحديثة بفعالية. يتطلب ذلك وضع خطط واضحة لتقدير التكاليف وتوزيع الميزانية لدعم الاستثمار في التحول الرقمي وتحقيق عوائد ملموسة على الاستثمار.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

1.3. أهمية البحث :

يهدف هذا البحث إلى استكشاف كيفية تعزيز التكنولوجيا لنجاح الأعمال في سلسلة متاجر شركة بنده القابضة في جدة، مع التركيز على دور التقنيات المتقدمة في تحسين تفاعل العملاء وتيسير وتسريع عمليات البيع والشراء. كما يتناول البحث كيفية جمع وتحليل البيانات من مصادر متعددة، بما في ذلك الدراسات السابقة والتقارير، بهدف توفير فهم أعمق وأشمل لتأثيرات التكنولوجيا على أداء المشاريع في قطاع التجزئة.

يولي البحث اهتماماً خاصاً بتحديد الأدوات التكنولوجية التي يمكن أن تعزز من تجربة العملاء وتحقق كفاءة تشغيلية أكبر لسلسلة متاجر بنده القابضة. ويستعرض أيضاً أمثلة عملية من شركات عالمية رائدة في قطاع التجزئة، وذلك للاستفادة من أفضل الممارسات وتطبيقها بما يتناسب مع البيئة المحلية. كما سيتم دراسة الأثر المالي للتكنولوجيا على العوائد المالية للشركة ومدى تأثيرها على رضا العملاء واستمرارية ولائهم. يهدف هذا التحليل إلى تقديم توصيات استراتيجية تساهم في تحقيق رؤية الشركة وتدعم ريادتها في السوق.

1.3.1. على المستوى النظري:

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

سعيد العتيبي, & محمد. (2024). دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي-دراسة حالة جامعة تبوك The role of management information systems in achieving institutional excellence (Case study of the University of Tabuk). مجلة الدراسات التجارية المعاصرة, 10(17).

(Al-Hyari, 2013)

باعمر, & حليلة. أثر تطبيق نظم المعلومات على تنافسية البنوك التجارية دراسة مقارنة بين بنكي AGB و BDL ورقلة (Doctoral dissertation). (2018).

قائمة الملاحق

أجريتُ دراسة بعنوان "أثر الإدارة على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين دراسة تحليلية على شركة نون في مكة المكرمة"، ضمن تخصص إدارة المشاريع من جامعة ميدأوشن.

أود أن أتوجه إليكم بجزيل الشكر والامتنان لتفهمكم العميق لأهمية هذه الدراسة، وللتعاون المثمر الذي قدمتموه لي طوال فترة البحث. لقد كانت مساهماتكم القيمة ركيزة أساسية في إثراء هذه الدراسة ودعم النتائج التي نسعى جميعاً لتحقيقها.

أطمئنكم بأن جميع المعلومات التي ستقدمونها من خلال الاستبيان ستستخدم حصرياً لأغراض البحث العلمي، وستحظى بأقصى درجات السرية والحماية، دون مشاركتها مع أي طرف ثالث تحت أي ظرف.

أكرر شكري وتقديري العميق لتعاونكم الكريم ودعمكم المستمر، الذي كان له أثر كبير في تحقيق هذا المشروع البحثي.

رابط الاستبيان

<https://forms.gle/YWXqw2bV8uo7>

دمتم بود، مازن عبده دريب

المحور الأول: المعلومات الشخصية

1. الجنس:

☐ ذكر ☐

☐ أنثى ☐

2. العمر:

☐ أقل من 25 سنة ☐

☐ 25-30 سنة ☐

☐ 31-40 سنة ☐

☐ 41 سنة فأكثر ☐

3. المؤهل العلمي:

☐ أقل من ثانوي ☐

☐ ثانوي ☐

☐ جامعي ☐

☐ مستوى أعلى ☐

4. المركز الوظيفي:

☐ موظف عادي ☐

☐ رئيس وحدة ☐

☐ رئيس قسم ☐

☐ إداري ☐

5. الخبرة المهنية:

☐ أقل من 5 سنوات ☐

☐ من 6-10 سنوات ☐

☐ من 11-15 سنة ☐

☐ أكثر من 15 سنة ☐