

تأثير استخدام التكنولوجيا على نجاح المشروع في قطاع التجزئة: في سلسلة
متاجر شركة بن داود القابضة بجدة (دراسة حالة)

اسم الطالب

أنس بن قاسم بن عمر مجلي

٢٠٢١٢٠٣١٧٦

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٤

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بفضلله ورحمته نستمد القوة والعزيمة، ونرفع أكف الدعاء بالصلاة والسلام على نبينا محمد، خاتم الأنبياء والمرسلين، وعلى آله وصحبه الأطهار. وبعد،

إنه ليغمرنى شعور عميق بالفخر والامتنان حيث أقف اليوم لأسجل كلمات الشكر والتقدير لكل من ساهم ودعم ووقف بجانبى خلال مسيرتي في إعداد هذا البحث العلمي، الذي لولا الله ثم جهودهم لما كان له أن يرى النور.

أود أن أبدأ بتوجيه شكر خاص وعميق للمستشار الفاضل الأستاذ / ناصر المحميد، الذي لم يأل جهداً في إغداق النصح والمعرفة. لقد كان بمثابة المنارة التي أضاءت لنا الطريق بخبرته الواسعة وتوجيهاته القيمة، مما كان له بالغ الأثر في تهيئة الأجواء العلمية الرصينة وتوفير بيئة تعليمية متكاملة ترقى بالعلم والمعرفة.

كما لا يسعني إلا أن أعبر عن جزيل الامتنان والتقدير للدكتورة المحترمة / منى مصطفى العشري، التي قدمت الدعم اللا محدود وكانت خير معين في مواجهة التحديات. إن تفانيها في العمل وإخلاصها في تقديم المشورة والإرشاد كان عاملاً حاسماً في تجاوز العقبات التي واجهتنا.

أشكر أيضاً كل الزملاء والأصدقاء الذين وقفوا إلى جانبي، وشاركوا في هذه الرحلة العلمية بكل محبة وإخلاص. إن تعاونهم ومساندتهم كانت السند الحقيقي الذي منحني القوة والدعم في مواجهة الصعاب.

ولا يمكنني أن أغفل دور عائلتي الكريمة التي كانت الركن الأساسي في هذه المسيرة. لقد كانوا العون والسند في كل الأوقات، فشكراً لهم من القلب على كل ما قدموه من تضحيات ودعم لا يتزعزع.

أختم بالدعاء إلى الله عز وجل أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يتقبله في ميزان حسناتنا، وأن يجعله نافعاً للعلم والعلماء، وأن يكون مصدر إلهام واستلهم لكل الباحثين والطلاب الذين يسعون لخدمة دينهم وأمتهم

أنس بن قاسم بن مجلي

اهداء

إلى والدتي الحبيبة، الأميرة التي تربعت على عرش قلبي،

إن هذا الإنجاز الذي أحمله بين يدي اليوم، ما هو إلا نتاج سنوات طويلة من العمل الدؤوب والسعي المستمر، وكل ذلك كان بفضل دعمك اللامحدود وحبك الذي لا يعرف النهاية. لقد كنتِ الداعم الأول في رحلتي الأكاديمية والحياتية بأسرها، ومصدراً لا ينضب من الحنان والتشجيع والإلهام. أنتِ السراج الذي أنار دربي في أحلك الأوقات، والسند الذي لم يتزعزع أمام التحديات.

وإلى أخوتي الكرام، الذين شكلوا صخرة صلبة في حياتي،

أهدي إليكم هذا الإنجاز بكل ما يحمل من معاني الشكر والامتنان. لم تدخروا جهداً في دعمي ومساندتي، وكانت مساهماتكم في رحلتي بمثابة الضوء الذي يقودني نحو الأمام. أشكركم من أعماق قلبي على صبركم وتفهمكم لظروفي، وعلى كل تلك اللحظات التي قدمتم فيها التضحيات اللازمة لمساعدتي على تحقيق أحلامي.

وإلى زملائي الأعزاء، الذين كانوا بمثابة عائلتي الثانية،

أهدي إليكم كل دقيقة من الفرح التي شاركتُموني إياها، وكل كلمة تشجيع قدمتموها لي. لقد كنتم الرفيق الدائم في الرحلة، ومصدر القوة التي استمد منها العزيمة لمواصلة الطريق. أقدر بشكل كبير صبركم وتفهمكم لكل الأوقات التي كان علي فيها الغياب عنكم، وأشكركم على كل ما قمتم به من جهود فعالة ومسااعي جلييلة من أجل دعمي وإنجازي.

إلى كل من ذكرت، وكل من لم يُذكر ولكن له بصمة في حياتي، أقدم لكم أعمق مشاعر الحب والتقدير، وأدعو الله أن يجازيكم على كل خير قدمتموه لي. أرسل إليكم خالص مودتي واحترامي، وأتطلع دائماً لأن أكون عند حسن ظنكم وأن أرد لكم بعضاً من جميلكم.

مع كل الحب والتقدير

أنس بن قاسم بن عمر مجلي

جدول المحتويات

٦	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٧	١,١. المقدمة:
٨	١,٢. مشكلة البحث
١٠	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
١٠	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
١٢	١,٣. أهمية الدراسة
١٢	١,٣,١. على المستوى النظري:
١٣	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
١٣	١,٤. أسئلة الدراسة
١٤	١,٥. أهداف الدراسة
١٤	١,٦. فرضيات الدراسة
١٥	١,٧. نموذج الدراسة
١٥	١,٨. منهجية الدراسة
١٧	١,٩. الدراسة الميدانية
٢٠	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
٢١	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
٢٢	٢,١. المقدمة:
٢٣	٢,٢. المتغير الأول
٢٨	٢,٣. المتغير الثاني
٣٥	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
٣٨	٢,٥. الخاتمة
٤٠	قائمة المراجع

قائمة الأشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١٥	النموذج المقترح للبحث المصدر (من إعداد الباحث)	١
١٦	منهجية البحث للمشروع المصدر (من إعداد الباحث)	٢
٢٠	مخطط المشروع المصدر (من إعداد الباحث)	٣
٣٤	مكونات تكنولوجيا المعلومات المصدر (مايا & نسمة - ٢٠٢٣)	٤

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ المقدمة:

شهد العالم في العقود الأخيرة ثورة تكنولوجية هائلة أحدثت تغييرات جذرية في جميع مناحي الحياة، بما في ذلك قطاع الأعمال والتجارة. مع التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت التكنولوجيا أداة أساسية لتحقيق الكفاءة والفعالية في إدارة المشاريع. يشهد قطاع التجزئة بشكل خاص تحولاً كبيراً نتيجة لاستخدام التكنولوجيا في عمليات البيع، الإدارة، والتسويق. في هذا السياق، يبرز دور التكنولوجيا كعامل حاسم في تحسين أداء ونجاح المشاريع ويعتبر نجاح المشاريع في قطاع التجزئة هدفاً حيوياً تسعى إليه الشركات لتحقيق التنافسية والنمو المستدام يُعرّف نجاح المشروع بمقياس تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً والتي تشمل عادةً معايير الوقت، والتكلفة والجودة، بالإضافة إلى تحقيق رضا العملاء وأصحاب المصلحة الآخرين. في هذا السياق، تمثل سلسلة متاجر شركة بن داود القابضة بجدّة نموذجاً رائداً في قطاع التجزئة، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً محورياً في تحسين كفاءة العمليات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. تُمكن التكنولوجيا الحديثة الشركات من إدارة مواردها بكفاءة أكبر، وتحسين تجربة العملاء، وزيادة الإنتاجية، وهي جميعها عوامل تساهم في تحقيق النجاح المستدام (Monserate, 2018; Hernandez, 2020; Fisk, Berente, Lyytinen, 2010 &

تشير الدراسات السابقة إلى تباين الآراء حول تأثير التكنولوجيا على نجاح المشاريع على سبيل المثال، أظهرت دراسة قام بها (Monserate 2018) أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا ونجاح المشاريع في القطاعات المختلفة، حيث تسهم التكنولوجيا في تحسين التخطيط والرقابة على الموارد (Monserate, 2018). من ناحية أخرى، أشار بحث نُشر بواسطة (Hernandez 2020) إلى أن التكنولوجيا قد تؤدي أحياناً إلى تعقيد العمليات وإبطاء سير العمل إذا لم تُستخدم بشكل صحيح (Hernandez, 2020). بالإضافة إلى ذلك، أكدت دراسة أجراها Fisk وآخرون (٢٠١٠) على أن الفشل في إدارة التحديات التكنولوجية قد يؤدي إلى تقليل كفاءة العمليات وزيادة التكاليف التشغيلية (Lyytinen, 2010 & Fisk, Berente). كما أشارت دراسة قام بها (Livermore 2008) إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد يساعد في تقليل الفجوة الرقمية وتحسين الأداء الأكاديمي (Livermore, 2008)

في قطاع التجزئة، تواجه شركة بن داود القابضة تحديات عديدة في استخدام التكنولوجيا لتحقيق نجاح مشاريعها. من هذه التحديات، كيفية تكامل التكنولوجيا مع العمليات الحالية وتحقيق التوازن بين التكلفة والفوائد. ويبقى التحدي في كيفية تطبيق هذه الأدوات بطرق تتناسب مع سياق الشركة وظروفها الخاصة. كما أن دراسات أكاديمية أكدت على أن التكنولوجيا يمكن أن تؤدي إلى تحسين كبير في مشاركة الطلاب وتحفيزهم في التعليم العالي، مما يوضح إمكانية تطبيق نتائج مماثلة في بيئات العمل (Kuenzi, & Gonzalez, 2017 & 2012; Smith Garcia).

تتمثل مشكلة البحث الحالية في تحليل تأثير استخدام التكنولوجيا على نجاح المشاريع في قطاع التجزئة لشركة بن داود القابضة بجدة. يشمل ذلك دراسة كيف يمكن أن تعزز التكنولوجيا من كفاءة العمليات وتحسين أداء الموظفين، وكذلك تحديد العقبات التي قد تواجه الشركة في تنفيذ التكنولوجيا بنجاح. هذا يتطلب فهماً عميقاً لكيفية تكامل التكنولوجيا مع العمليات الحالية وتحقيق التوازن بين الفوائد والتكاليف، مما يستدعي دراسة معمقة وشاملة.

إن أهمية هذا البحث تكمن في تقديم رؤى واضحة ومبنية على الأدلة حول كيفية استخدام التكنولوجيا بشكل فعال في قطاع التجزئة. مع استمرار التطور التكنولوجي، يصبح من الضروري للشركات فهم كيفية استخدام التكنولوجيا بفعالية لتعزيز كفاءة العمليات وتحقيق النجاح المستدام. من خلال دراسة تجربة شركة بن داود القابضة، يمكن تقديم توصيات قيمة للشركات الأخرى في نفس القطاع حول أفضل الممارسات لاستخدام التكنولوجيا لتحقيق النجاح. هذا البحث يمكن أن يساهم في توجيه السياسات المستقبلية وتطوير استراتيجيات تقنية مبتكرة تدعم النجاح المستدام.

٢, ١ مشكلة البحث:

تسعى هذه الدراسة لاستقصاء وتحليل الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تحقيق النجاح والاستدامة للمشروعات ضمن قطاع التجزئة، مع التركيز الخاص على سلسلة متاجر شركة بن داود القابضة في مدينة جدة. يتميز قطاع التجزئة بمستويات عالية من التنافسية والتحول السريع والمستمر، مما يجعل الابتكار التكنولوجي

عنصراً حيوياً للتميز والنجاح. ومع ذلك، تبرز مجموعة من التحديات التي تعترض الشركات أثناء تطبيقها للتكنولوجيا، وتشمل هذه التحديات:

١. التكلفة الاقتصادية: تعاني الشركات من الأعباء المالية المترتبة على اعتماد وتطبيق التكنولوجيات المتقدمة مثل أنظمة إدارة المخزون، تطوير تطبيقات الجوال، وأنظمة تحليل البيانات. ترتبط هذه التكاليف بالاستثمار في البنية التحتية الضرورية، التدريب المستمر للموظفين، والصيانة الدورية، مما يمثل عائقاً كبيراً خصوصاً للمشروعات الناشئة أو تلك التي تفتقر إلى الموارد المالية الكافية.

٢. التكيف التنظيمي والثقافي: يتطلب تطبيق التكنولوجيا تغييرات جوهرية في العمليات التنظيمية والثقافة السائدة داخل الشركة. قد تواجه المشروعات تحديات تتعلق بمقاومة التغيير من جانب الموظفين ونقص في المهارات التقنية اللازمة، مما يؤدي إلى تأخير أو فشل في تطبيق الحلول التكنولوجية الجديدة.

٣. الأمان والخصوصية: في عصر البيانات الضخمة والتكنولوجيات المتصلة، تزداد المخاطر المتعلقة بالأمن السيبراني وحماية خصوصية العملاء. تشمل التحديات في هذا السياق التعرض لهجمات الاختراق، سرقة البيانات، والحاجة إلى استثمارات مالية كبيرة لتأمين البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

٤. تجربة العميل والتفاعلية: إن توفير تجربة مستخدم ممتازة ومتفاعلة من خلال التكنولوجيا يشكل تحدياً مهماً. قد تجد الشركات صعوبة في تصميم واجهات تفاعلية تلائم جميع العملاء، والذين قد يواجهون بدورهم صعوبات في التكيف مع الحلول التكنولوجية الجديدة، مما يؤثر سلباً على رضاهم وولائهم للعلامة التجارية.

تشكل هذه العوامل معاً مجالاً واسعاً للبحث والتحليل، حيث تحاول سلسلة متاجر بن داود القابضة الاستفادة من المزايا التكنولوجية لتعزيز مكانتها في السوق ومواجهة المنافسة الشديدة في قطاع التجزئة، ومن خلال دراسة هذه التحديات وكيفية التغلب عليها، يمكن للبحث أن يقدم فهماً أعمق للفجوات النظرية والتطبيقية في هذا السياق.

١,٢,١ الفجوات النظرية:

- تطوير نماذج نظرية للتقنيات الحديثة: هناك حاجة ملحة لإجراء دراسات تهدف إلى تطوير وتحسين النماذج النظرية التي تفسر تأثير التكنولوجيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي وتقنيات البلوك تشين، على العمليات التجارية في قطاع التجزئة. تتطلب هذه الدراسات تحليل كيفية تأثير هذه التكنولوجيات على استراتيجيات الشركات وأدائها في سوق تنافسي متغير.
- التقييم الشامل لتأثير التكنولوجيا: يلاحظ وجود نقص في الدراسات التي تقيم بشكل شامل ومفصل تأثير التكنولوجيا على جوانب متعددة مثل الكفاءة التشغيلية، الأداء المالي، وتجربة المستخدم. هذا يتطلب تحليلات معمقة للعلاقات السببية بين استخدام التكنولوجيا والنتائج المختلفة في الشركات.
- دراسات مقارنة بين مختلف الثقافات والأسواق: تعاني الأدبيات من نقص في الدراسات المقارنة التي تبحث في كيفية تأثير البيئات الثقافية والاقتصادية المختلفة على استراتيجيات التكنولوجيا في قطاع التجزئة. من المهم فحص كيف تؤثر هذه العوامل على قبول وتطبيق التكنولوجيا في أسواق متنوعة.

١,٢,٢ الفجوات التطبيقية:

- التكامل الفعال للأنظمة التكنولوجية: تحديات التكامل بين الأنظمة التكنولوجية الجديدة والقديمة تمثل عقبة كبيرة، حيث تحتاج الشركات إلى طرق فعالة لدمج هذه الأنظمة دون التسبب في اضطرابات تشغيلية. يجب على البحوث أن تستكشف أفضل الممارسات والأساليب التي تسمح بتحقيق تكامل سلس وفعال.

- التأقلم مع التغيرات التكنولوجية: القدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية بسرعة وفعالية تظل تحدياً كبيراً. هناك حاجة لتطوير استراتيجيات جديدة لتدريب الموظفين وتعزيز ثقافة الابتكار داخل الشركات لتحسين الاستجابة للابتكارات التكنولوجية.

- تعزيز أمان البيانات والخصوصية: في ظل التهديدات المتزايدة لأمن المعلومات، تحتاج الشركات إلى تطوير وتطبيق حلول أمان متقدمة تتعامل مع التحديات الأمنية الجديدة والمعقدة. البحث في حلول أمان مبتكرة وفعالة لحماية البيانات والخصوصية أمر حيوي لضمان الثقة والأمان للعملاء.

- الاستجابة لتوقعات العملاء المتطورة: تطور توقعات العملاء بشكل مستمر بفضل التقدم التكنولوجي، ويتطلب الأمر من الشركات إجراء بحوث مستمرة حول تفضيلات العملاء وكيفية تلبيتها عبر تقنيات جديدة. يجب أن تركز الدراسات على تحسين تجربة العميل وزيادة رضاهم وولائهم من خلال التفاعلات التكنولوجية.

بالتمعق في هذه الفجوات النظرية والتطبيقية، يمكن للبحث أن يقدم مساهمات قيمة للممارسات التجارية والأكاديمية، ويعزز فهم كيفية تأثير التكنولوجيا على النجاح في قطاع التجزئة وكل هذا يشير إلى سؤال البحث الرئيسي "ما أثر استخدام التكنولوجيا على نجاح المشروع في قطاع التجزئة في سلسلة متاجر شركة بن داود القابضة بجدة ؟ "

١,٣ أهمية البحث:

هذا البحث يسعى لاستكشاف كيف يمكن للتكنولوجيا تعزيز نجاح الأعمال في سلسلة متاجر شركة بن داود القابضة في جدة. سنركز بشكل خاص على دور التكنولوجيا والتقنيات المتقدمة في تحسين التفاعلات مع العملاء، وكذلك في تيسير وتسريع عمليات البيع والشراء. بالإضافة إلى ذلك، سيتم النظر في كيفية جمع وتحليل البيانات من مجموعة متنوعة من المصادر بما في ذلك الدراسات السابقة والتقارير، لتوفير فهم أعمق وأوسع للتأثيرات التكنولوجية على أداء المشروعات في قطاع التجزئة.

١,٣,١ الأهمية النظرية:

- تعزيز الفهم الأكاديمي: يساهم هذا البحث في تعميق الفهم النظري للعلاقة بين التكنولوجيا ونجاح المشاريع في قطاع التجزئة، مما يساعد في بناء قاعدة بيانات أكاديمية تستند إليها الدراسات المستقبلية.
- تطوير نماذج نظرية: البحث يعمل على تطوير نماذج نظرية تفسر كيف يمكن للتكنولوجيا أن تساهم في تحقيق الاستدامة والنجاح التجاري، وهذا يمكن أن يكون مرجعاً للمؤسسات الأخرى في قطاع التجزئة وخارجه.
- سد الفجوات البحثية: يعالج البحث الفجوات الموجودة في الأدبيات حول تأثير التكنولوجيا في قطاع التجزئة، خصوصاً في السوق السعودي، مما يوفر فهماً أعمق وأدق للتحديات والفرص في هذا القطاع.

١,٣,٢ الأهمية التطبيقية:

- تحسين استراتيجيات الأعمال: توفر النتائج المستخلصة من البحث معلومات قيمة يمكن للمدراء وصانعي القرار استخدامها لتحسين استراتيجيات وتكتيكات الأعمال، وخصوصاً فيما يتعلق بتطبيق التكنولوجيا لزيادة الكفاءة والفعالية.
- دعم الابتكار التكنولوجي: يحفز البحث على تبني وتطوير تقنيات جديدة من شأنها أن تسهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة المبيعات والربحية في قطاع التجزئة، مما يؤدي إلى نمو الشركات وازدهارها.
- تعزيز التنافسية في السوق: توفر الرؤى التي يكشف عنها هذا البحث لشركة بن داود القابضة وغيرها من الشركات في السوق المحلي فرصة لتعزيز تنافسيتها من خلال استخدام التكنولوجيا بشكل استراتيجي، مما يعزز مكانتها في السوق.
- إسهام في الاقتصاد الوطني: من خلال تحسين أداء قطاع التجزئة، يسهم البحث في تعزيز الاقتصاد الوطني بشكل عام، حيث يعد قطاع التجزئة أحد المحركات الأساسية للنمو الاقتصادي.

١,٤ أسئلة الدراسة

الدراسة الحالية تهدف إلى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي بالإضافة إلى أسئلة فرعية يجب الإجابة عليها: "ما هو تأثير استخدام التكنولوجيا على نجاح المشروع في قطاع التجزئة في سلسلة متاجر شركة بن داود القابضة بجدة؟" يتم استكشاف هذا السؤال من خلال عدة جوانب تتعلق بكيفية تأثير التكنولوجيا على الكفاءة التشغيلية، تحسين تجربة العملاء، وتعزيز الأداء الاقتصادي للمتاجر.

١. بأي شكل ساهمت التكنولوجيا في تعزيز نجاح المشاريع؟
٢. كيف يؤثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحقيق النجاح داخل قطاع التجزئة؟
٣. ما هي الأدوار التي تلعبها التكنولوجيا المستخدمة في تعزيز تجربة العملاء في قطاع التجزئة؟

١,٥ أهداف الدراسة

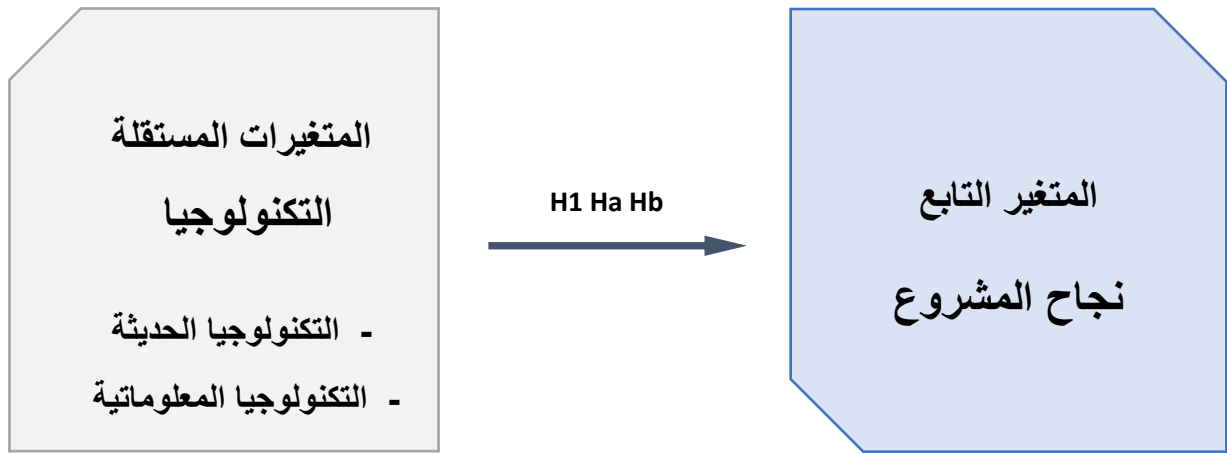
١. تحديد تأثير التكنولوجيا على نجاح المشاريع في قطاع التجزئة.
٢. تقييم تأثير التكنولوجيا الحديثة على نجاح المشاريع بقطاع التجزئة.
٣. تحليل دور التكنولوجيا المعلوماتية في تحسين تجربة العملاء في قطاع التجزئة.

١,٦ فرضيات الدراسة

١. الفرضية الرئيسية H1
يوجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا ونجاح المشروع.
١. الفرضية الفرعية الأولى Ha
يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين التكنولوجيا الحديثة كأحد أبعاد التكنولوجيا ونجاح المشروع في قطاع التجزئة.
٢. الفرضية الفرعية الثانية Hb
يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين التكنولوجيا المعلوماتية على تحسين تجربة العملاء في قطاع التجزئة.

١,٧ نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي نموذج الدراسة الذي يعرض كل من المتغير التابع وهو نجاح المشروع ، والمتغيرات المستقلة التي تتألف من التكنولوجيا الحديثة والتكنولوجيا المعلوماتية.



الشكل (١) النموذج المقترح للبحث

المصدر (من إعداد الباحث)

١,٨ منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية.

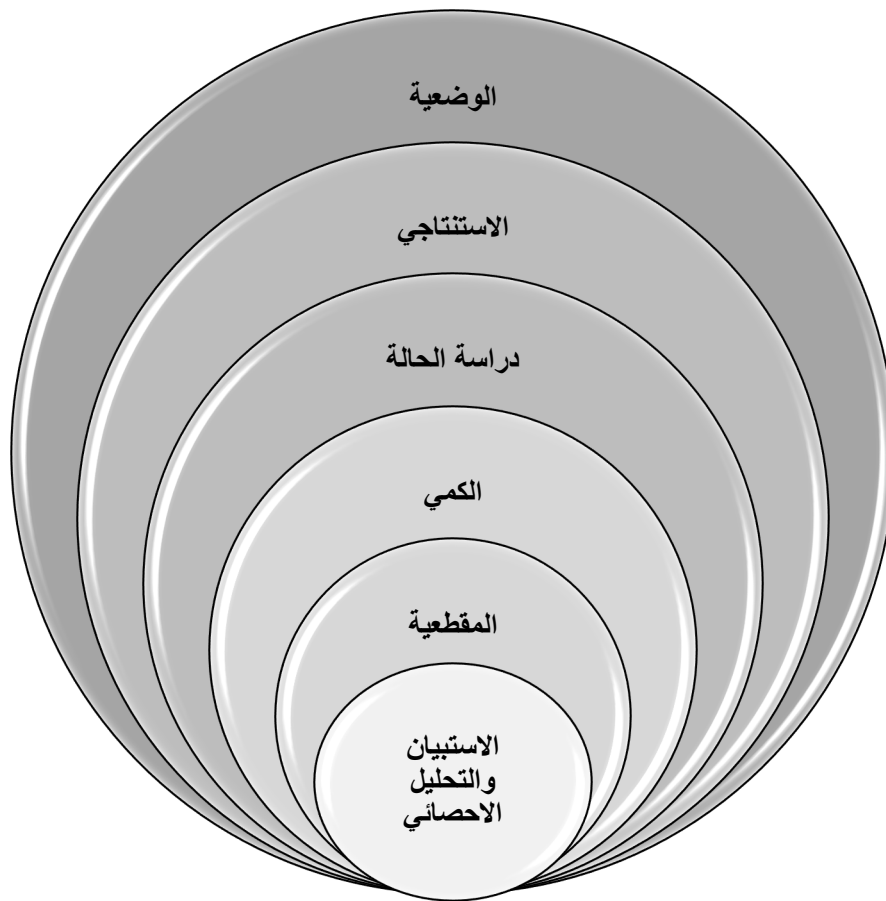
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل (٢) منهجية البحث للمشروع

المصدر (من إعداد الباحث)

٩, ١ الدراسة الميدانية

هذا البحث يستقصي تأثير التكنولوجيا على نجاح المشروعات في قطاع التجزئة، مع التأكيد على أن هذا القطاع يتميز بتنافسية عالية ويخضع لتحولات مستمرة. في هذا الإطار، يُعد تطبيق التكنولوجيا عنصراً جوهرياً لضمان النجاح والاستدامة. ومع ذلك، تواجه المشروعات التجارية تحديات متعددة تشمل:

١. تكلفة التكنولوجيا: تشكل التكاليف المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا متقدمة مثل أنظمة إدارة المخزون الرقمية، تطوير تطبيقات الجوال لتعزيز التسويق والمبيعات، وأنظمة تحليل البيانات الكبيرة، عبئاً مالياً كبيراً. هذه التكاليف تتضمن الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، التدريب المستمر للموظفين، وصيانة هذه التقنيات، والتي قد تكون مرهقة للميزانية في الأجل القصير.
٢. التكيف مع التغيير: يمثل التحول إلى تقنيات جديدة تحدياً كبيراً، خصوصاً فيما يتعلق بتغيير العمليات والثقافة التنظيمية. العديد من المشروعات تجد صعوبة في تغيير الإجراءات التقليدية وتبني التقنيات الحديثة بسبب مقاومة التغيير من قبل الموظفين، أو بسبب نقص المهارات التقنية اللازمة للتعامل مع الأنظمة الجديدة.
٣. التحديات الأمنية والخصوصية: مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا، تبرز تحديات مثل أمن البيانات والخصوصية. المشروعات قد تواجه هجمات إلكترونية تهدد سرية وأمان بيانات العملاء، مما يتطلب استثمارات كبيرة في أنظمة الأمان السيبراني وتدابير حماية البيانات لتفادي تلك التهديدات.
٤. تجربة المستخدم والتفاعل: تحقيق تجربة مستخدم متميزة من خلال التكنولوجيا يمكن أن يكون تحدياً، خصوصاً إذا لم يتمكن العملاء من التأقلم مع التكنولوجيات الجديدة أو وجدوها معقدة في الاستخدام. يتطلب هذا من المشروعات تطوير واجهات سهلة الاستخدام وتوفير دعم فني فعال لضمان رضا العملاء وولائهم.

وهذا البحث يسلط الضوء على شركة بن داود القابضة، إحدى الركائز الرئيسية في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية.

تأسست الشركة في العام ١٩٨٤ وسرعان ما نمت لتصبح أحد الأسماء البارزة في مجال السوبر ماركت والهايبر ماركت في المملكة.

اليوم، تُدير بن داود أكثر من ٧٠ فرعًا عبر المملكة، تتركز في مدن رئيسية مثل جدة، الرياض، المدينة المنورة، ومكة المكرمة، بالإضافة إلى توسعات في دول الخليج مثل البحرين.

تمتاز بن داود بتوفير تجربة تسوق فريدة تشمل مجموعة واسعة من المنتجات المحلية والدولية، مما يشكل ميزة تنافسية قوية.

يشمل ذلك منتجات عضوية وطبيعية فريدة من نوعها، إضافة إلى تشكيلة واسعة من المنتجات الغذائية وغير الغذائية التي تلبي احتياجات وتفضيلات جميع العملاء.

بالإضافة إلى تقديم تجربة تسوق تقليدية، تُعتبر شركة بن داود رائدة في مجال التجارة الإلكترونية.

بدأت الشركة خدماتها الإلكترونية مع إطلاق "بن داود أونلاين" في العام ٢٠١٧، وهي منصة تسوق رقمية تتيح للعملاء طلب منتجات متنوعة بما في ذلك البقالة والمنتجات الطازجة للتوصيل المباشر إلى المنازل. الخدمة متاحة حاليًا في عدة مدن رئيسية بما في ذلك جدة، الرياض، الخبر، الدمام، والطائف.

سلسلة متاجر بن داود تعزز من تفردتها بعدة جوانب وقدرتها التنافسية في السوق:

- تنوع المنتجات: تقدم بن داود تشكيلة واسعة من المنتجات المحلية والدولية، مما يشمل العلامات التجارية الفاخرة والمنتجات العضوية والطبيعية، بالإضافة إلى توفر منتجات متخصصة تلبي احتياجات جميع العملاء.
- الابتكار في التجربة: تُعرف بن داود بكونها رائدة في استخدام التكنولوجيا، حيث توفر تجربة تسوق ديناميكية وفعالة عبر منصتها الإلكترونية بن داود أونلاين، التي تمكن العملاء من طلب منتجاتهم بسهولة وتوصيلها مباشرة إلى المنازل.
- التركيز على العملاء: تتميز بن داود بتقديم خدمة عملاء استثنائية، بما في ذلك خدمات ما بعد البيع والدعم الشخصي، مما يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء وولائهم.

- الجوائز والاعتراف: حصلت بن داود على عدة جوائز تقديرًا لجودة خدماتها وابتكاراتها في قطاع التجزئة، مثل جائزة التميز في البيع بالتجزئة لعام ٢٠١٨ وجائزة أفضل تجربة عملاء في مؤتمر التجزئة الخليجي لعام ٢٠١٩.
- التوسع المستمر: تواصل بن داود التوسع بشكل استراتيجي، ليس فقط داخل المملكة ولكن أيضًا في الأسواق الخليجية، مما يعزز من مكانتها كلاعب دولي في قطاع التجزئة.

خلال رحلتها، حصلت بن داود على عدة جوائز تقديرية تعكس التزامها بالجودة والابتكار، بما في ذلك:

- جائزة التميز في البيع بالتجزئة لعام ٢٠١٨ من مجلة التجزئة العربية.
- جائزة أفضل تجربة عملاء في مؤتمر التجزئة الخليجي لعام ٢٠١٩.
- جائزة الابتكار في التجارة الإلكترونية لعام ٢٠٢٠ من منظمة التجارة الإلكترونية العالمية.

من ناحية التحديات، تواجه بن داود، مثلها مثل غيرها من شركات التجزئة، عدة تحديات في تطبيق التكنولوجيا، تتضمن تكاليف التكنولوجيا العالية والحاجة لتحديث البنية التحتية والتدريب المستمر.

كما تواجه صعوبات في التكيف مع التغيير التنظيمي والثقافي، بالإضافة إلى التحديات الأمنية والخصوصية المرتبطة بالتجارة الإلكترونية.

رغم هذه التحديات، تستمر بن داود في تحقيق نجاحات متزايدة، حيث تعزز مكانتها في السوق وتوفر تجارب عملاء ممتازة، مما يؤكد على أهمية التكنولوجيا في تعزيز تجربة العملاء وتحسين الكفاءة العملية.

وتستمر بن داود القابضة في رسم مستقبل التجزئة في المملكة العربية السعودية والخليج، مدفوعة برؤية طموحة تجمع بين الابتكار، التميز في الخدمة، والتفاني في تقديم تجربة تسوق لا مثيل لها.

١,١٠ مخطط المشروع المقترح



الشكل (٣) مخطط المشروع

المصدر (من إعداد الباحث)

٢ الفصل الثاني : الدراسات السابقة

١, ٢ المقدمة:

في العصور الحديثة، شهدنا طفرة كبيرة في مجال التكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات، مما أدى إلى تحولات جوهرية في طرق تفاعلنا الشخصي والمجتمعي مع العالم المحيط.

هذه التطورات الرقمية لم تعد مجرد أدوات معززة للأداء، بل أصبحت جزءاً لا يتجزأ من النسيج الأساسي لحياتنا، مؤثرة في كل شيء بدءاً من الطريقة التي نتواصل ونتفاعل بها مع الآخرين إلى كيفية إدارة الأعمال وتطوير الخدمات في مجالات الصحة، التعليم وحتى البيئة.

تعتبر التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات من أبرز القوى المحركة للتغيير والابتكار في عصرنا، وهي تسهم في إحداث ثورة في الصناعات وتعزيز الكفاءات عبر الابتكارات المستمرة في الأجهزة والبرمجيات والخدمات.

من تطوير الهواتف الذكية والتطبيقات التي تسهل تواصلنا اليومي، إلى استخدام الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي في تحسين تجارب المستخدم والخدمات الطبية، كل هذه العناصر تمثل جزءاً من هذا التحول العميق.

من الجانب الآخر، تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً أساسياً في كيفية جمع، تخزين، معالجة ونقل المعلومات بشكل آمن وفعال. البيانات، كمورد حيوي في العصر الرقمي، تُدار من خلال أنظمة معقدة تضمن سلامة المعلومات وسهولة الوصول إليها، مما يعزز من قدرة الأفراد والمنظمات على اتخاذ قرارات مستنيرة.

التطبيقات الواسعة لهذه التكنولوجيات تتراوح من التحسينات في التجارة الإلكترونية والشبكات الاجتماعية، مروراً بتطوير تقنيات متقدمة مثل الروبوتات وأنظمة الملاحة الذكية، وصولاً إلى الابتكارات في مجال الطب الحيوي والاستدامة البيئية.

هذه التقنيات لا تفتح فقط الأبواب أمام إمكانيات جديدة بل تقدم حلولاً مبتكرة تحسن من جودة حياتنا وتسهم في تطوير المجتمعات.

ومع ذلك، يأتي هذا التقدم مصحوبًا بتحديات، بما في ذلك قضايا الأمان والخصوصية والتأثيرات الاجتماعية والاقتصادية المترتبة على استخدام هذه التكنولوجيا. إدارة هذه التحديات وضمان استخدام التكنولوجيا بطريقة مسؤولة ومستدامة تُعد من الأولويات الرئيسية لضمان أن تظل الفوائد تفوق المخاطر.

باختصار، التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات هما المحركان الرئيسيان للتحول والتطوير في عصرنا، مما يساهم في تعزيز الابتكار والنمو الاقتصادي. مع استمرار التطور والانتشار، يصبح التفكير في التحديات الأخلاقية والاجتماعية المتعلقة بهذه التكنولوجيات أمرًا حاسمًا للحفاظ على التوازن بين تعظيم الفوائد ومعالجة المخاطر المحتملة.

٢,٢ المتغير الأول : التكنولوجيا الحديثة

التكنولوجيا، كما يُعرفها (عمر عبدالعزيز في ٢٠١٩)، هي جهد إنساني وطريقة تفكير تركز على كيفية استغلال المعلومات والمهارات والخبرات البشرية وغير البشرية لاكتشاف حلول جديدة للمشكلات وإشباع الرغبات المتنوعة وزيادة القدرات البشرية.

(شريف وآخرون في عام ٢٠١٦) يعرفون التكنولوجيا الحديثة على أنها تلك المجموعة المتكاملة من التقنيات، والتي تشمل الكيانات المادية والمكونات البرمجية، بالإضافة إلى الموارد البشرية والإجراءات المستخدمة لتنظيم وتحقيق التكامل الفعال بين هذه الأجزاء. وهذا يوضح البنية المركبة للتكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق التنظيم والتكامل داخل الأعمال والمجالات المختلفة.

ووفقًا لـ (Mcnabb و Divad في ٢٠٠٦)، التكنولوجيا هي ذلك العلم الذي يبرز كمحور أساسي للتقنية والأداء التطبيقي، حيث يسعى إلى تحويل النظريات والنتائج العلمية التي تتوصل إليها العلوم المختلفة إلى حلول عملية تُطبق في شتى مجالات الحياة الإنسانية بما في ذلك الصناعة، الفنون والحرف اليدوية. هذا الأمر يعكس الأداء التطبيقي العميق والمتنوع للتكنولوجيا وقدرتها على تحسين وتعزيز كفاءة هذه المجالات.

بينما يؤكد (ال تويم في ٢٠١٩) على أهمية التكنولوجيا الحديثة كبوابة للعبور إلى عالم التقنيات المتقدمة، مشيرًا إلى أنها تعزز التفاعل الإلكتروني وتحسن العمليات الإدارية وتفعّل الشراكات المجتمعية. ومن خلال هذه الوسائل، تسهم التكنولوجيا في تعزيز الالتزام والمساءلة، وتبني الثقة المتبادلة بين مختلف الأطراف داخل بيئة العمل.

(الغول وآخرون في ٢٠١٩) يعتبرون أن التكنولوجيا الحديثة تهدف إلى تعزيز الولاء والانتماء والالتزام من خلال تشارك الأهداف وتوحيد الرؤى بين العناصر الإنسانية، مما يؤدي إلى تعزيز الروابط الاجتماعية وتقوية التعاون بين الأفراد. كما تركز التكنولوجيا على إتقان استخدام المنصات الإلكترونية في التخطيط وصياغة الرسائل وتحديد الأهداف، وتجميع الموارد اللازمة لتنفيذ الخطط الاستراتيجية والتقنية بكفاءة عالية.

دراسة (سعيد احمد -٢٠٢٢) في التكنولوجيا الحديثة ودورها في تيسير فريضة الحج:

في الدراسة التي أجراها سعيد أحمد قام بتسليط الضوء بعمق على الدور الحيوي الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تسهيل أداء فريضة الحج، مستعرضًا تطوراتها وتأثيراتها المتعددة على هذه الشعيرة الدينية الهامة. يبدأ أحمد دراسته بتعريف مفصل لمصطلح "التكنولوجيا"، مشيرًا إلى أن الكلمة تأتي من اليونانية، حيث تجمع بين كلمتي "تكنو" التي تعني الحرفة أو الصنعة، و"لوجي" التي تعني العلم أو الفن، ليُشكل معًا مصطلحًا يدل على العلم بالصناعة أو الفن بالتطبيق، وتتبع أحمد بعرض تاريخي لتعريب هذا المصطلح إلى كلمة "تقنية"، مشتقة من كلمة "تَقَن" التي تعني الإتقان والمهارة في الصناعة، وتفسيره للكلمة "الحديثة" كصيغة مؤنثة للفظ "الحديث"، مؤكدًا على كونها تمثل الجديد والمعاصر في مقابل القديم. من هنا، يتوسع في تحليل كيفية استفادة شعائر الحج من التقنيات المعاصرة مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تشمل الحواسيب والهواتف الذكية التي باتت تلعب دورًا أساسيًا في تنظيم وإدارة الحج، نظرًا لقدرتها الفائقة على معالجة البيانات وتوفير المعلومات بشكل سريع وموثوق، كما يناقش أحمد الأثر الثوري لتكنولوجيا الإنترنت في تحسين تجربة الحجاج من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات والمعلومات بشكل أبسط وأسهل، وكذلك إسهام تكنولوجيا وسائل النقل في تحقيق الانتقال الآمن والفعال للحجاج بين المشاعر المقدسة. لم يغفل عن دور التكنولوجيا الطبية التي أحدثت ثورة في الرعاية الصحية خلال الموسم، بفضل التقنيات الحديثة التي تساهم في الكشف المبكر عن الأمراض والتعامل مع الحالات الطارئة بكفاءة عالية، وأخيرًا، يختم أحمد دراسته بالتأكيد على الفوائد الشاملة

للتكنولوجيا الحديثة، التي لا تقتصر على تحسين كفاءة العمليات وتقليل الوقت والجهد المبذول فحسب، بل تمتد لتشمل تعزيز فرص التعلم والتعليم، وكذلك خلق فرص عمل جديدة ومبتكرة، مما يسهم في تعزيز النمو الاقتصادي والاجتماعي على مستوى الأمم.

دراسة (حسين الشيخ – ٢٠٢١) أثر التكنولوجيا الحديثة في الأحكام الفقهية:

في الدراسة التي قدمها حسين الشيخ تم التطرق إلى دور التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها المتعدد الأوجه على الأحكام الفقهية. تُعرف التكنولوجيا في الأدبيات المعاصرة بأنها مشتقة من الكلمة اليونانية التي تُترجم إلى "تقنية"، وهذا المصطلح يُشير إلى مجموعة الأدوات والأساليب التي يستعين بها الإنسان في جميع إبداعاته واكتشافاته لتلبية احتياجاته ورغباته. هذه الأدوات تشمل استخدام المعدات والمواد ومصادر الطاقة بطرق تُسهل العمليات وتزيد من كفاءتها وإنتاجيتها، وتُطبق في مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية، وتُعد التكنولوجيا الحديثة بمثابة عنصر أساسي في تعزيز وحفظ التراث الفقهي الغني الذي يشتمل على مخطوطات قيمة وكتب تاريخية كانت معرضة لخطر الضياع. من خلال توظيف الكتب الإلكترونية والأقراص المدمجة والوسائل التقنية الأخرى، أصبح بإمكان الفقهاء والباحثين الوصول بسهولة إلى هذه المصادر، مما يسهم في نشر العلم والمعرفة الفقهية بشكل أوسع، كما أسهمت التكنولوجيا في تطوير عدد كبير من البرامج التفاعلية والتطبيقات الذكية التي تخدم العلوم الشرعية، مما فتح الباب أمام الإبداع في تقديم المحتوى الفقهي بطرق جذابة ومبتكرة. هذه التطبيقات والبرامج لا تساهم فقط في الحفاظ على النصوص الفقهية بل تُعزز من تفاعل المستخدمين مع هذه النصوص، مما يعزز من فهمهم وتقديرهم للفقہ الإسلامي، بيد أن هذه التقنيات لم تخلُ من بعض السلبيات، فقد أشارت الدراسة إلى وجود أخطاء لغوية ومعلوماتية في بعض المحتويات المتاحة عبر الإنترنت، والتي قد تشمل معلومات غير دقيقة أو حتى مغلوطة. كما تناولت الدراسة السباق المحموم بين المؤسسات والأفراد لإنتاج هذه البرامج والتطبيقات، الذي يغذيه الربح المادي الوفير وقد يؤدي إلى إغفال جودة المحتوى المقدم، وأخيراً، خلصت الدراسة إلى أن التكنولوجيا الحديثة تمثل نعمة ينبغي الشكر عليها، وأكدت على أهمية استخدامها بشكل مدروس في الفقہ الإسلامي لتحقيق الدقة والصواب في الأحكام الفقهية. وأشارت إلى ضرورة العمل على تطوير التطبيقات والبرامج التي تسهل الوصول إلى الأحكام الفقهية وتشرك خبراء من التخصصات الشرعية والتقنية لضمان دقة المحتوى وملاءمته.

دراسة (شام و جلول - ٢٠٢٣) في فاعلية التكنولوجيا الحديثة في تطوير العملية التعليمية:

في دراستهم المعمقة قام الباحثان شام و جلول بتحليل فاعلية التكنولوجيا الحديثة في تطوير العملية التعليمية، مشيرين إلى أن هذا العصر يشهد ثورة تكنولوجية غير مسبوقة. لقد تميزت السنوات الأخيرة بتسارع هائل في التطورات التكنولوجية، مما أحدث تغييرات جذرية ليس فقط في وسائل الاتصال، بل أيضاً في المفاهيم التعليمية وأساليب نقل المعرفة وتفاعل الأفراد مع المعلومات، وفي تحليلهم، ذكر الباحثان أن التكنولوجيا ليست مجرد أدوات وأجهزة، بل هي تفاعل منظم يشمل مختلف جوانب الحياة، وهي تعكس تكاملاً وتفاعلاً بين العمل الإنساني والأدوات التكنولوجية لخلق نتائج مثمرة. إن التكنولوجيا، كما يراها الباحثان، هي خلاصة لتفاعل مشترك يسعى لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية عالية، كما ناقش الباحثان الأبعاد المتعددة والضوابط اللازمة لتوظيف التكنولوجيا بشكل فعال، مشددين على أهمية التوازن في استخدام الأجهزة الآلية وتجنب الإفراط في الاعتماد على الإنترنت للحفاظ على الصحة النفسية والجسدية للمستخدمين. وقد أكدوا على ضرورة تطوير استراتيجيات محكمة تضمن استخدام التكنولوجيا بطريقة تخدم العملية التعليمية دون أن تُسبب تبعات سلبية، وأبرزت نتائج الدراسة أن التكنولوجيا الحديثة قد ساهمت بشكل كبير في سد الفجوات المعرفية بين الطلاب من مختلف الخلفيات الاجتماعية والاقتصادية، كما أنها قدمت وسائل أكثر فعالية وسهولة للوصول إلى المعلومات، مما يعزز من إمكانيات التعليم الذاتي ويدعم الابتكار في الأساليب التعليمية. وقد توصل الباحثان إلى أن استخدام التكنولوجيا بشكل مدروس يمكن أن يعمل على تحسين جودة التعليم وجعله أكثر تفاعلية وجاذبية للطلاب من جميع الأعمار، هذه الدراسة تقدم بعمق فهماً جديداً لكيفية استثمار التكنولوجيا في تعزيز العملية التعليمية، مع التأكيد على أن التكنولوجيا، عند استخدامها بشكل صحيح، يمكن أن تكون أداة قوية لتحقيق التطور التعليمي والمعرفي.

دراسة (إيهاب المغربي - ٢٠٢٣) انعكاسات التكنولوجيا الحديثة على الدعوى الجنائية:

تم تناول تأثيرات التكنولوجيا الحديثة على الإجراءات الجنائية، مسلطاً الضوء على كيفية تحول التكنولوجيا من كونها مجرد أدوات تقنية تستخدم لتلبية الاحتياجات الإنسانية المتنوعة وتحسين ظروف الحياة، إلى عناصر محورية تؤدي إلى إعادة تشكيل العمليات القانونية والجنائية، وتعريف التكنولوجيا، كما ورد في الدراسة،

يشمل الأساليب الفنية التي تساهم في تحقيق تقدم ملموس في حياة الأفراد عبر تطوير وتوظيف تقنيات متطورة وغير تقليدية، مما ينتج عنه ظهور مهن ومهارات جديدة. تتميز هذه العمليات التكنولوجية بأنها تمثل تفاعلاً منظماً بين مختلف مجالات الحياة، مما ينتج عنه تكاملية تفاعلية تهدف في المقام الأول إلى تحقيق نتائج ناجحة وفعالة، ومن أبرز التطبيقات التكنولوجية التي تم تناولها في الدراسة، كان استخدام الآلات الكتابية في المراحل الأولى، والتي تطورت لاحقاً إلى استخدام أجهزة الكمبيوتر في كتابة محاضر الشرطة ومحاضر الاستجواب، خاصة خلال جلسات المحاكمة. ومن التقنيات الأحدث استخداماً، خاصية التتبع GPS، التي تسمح بتحديد المواقع بدقة عالية عبر الأقمار الصناعية، وذلك باستخدام أجهزة مختلفة مثل الهواتف المحمولة، الحواسيب، أو حتى الملابس التي تحتوي على أجهزة تتبع مدمجة، بالإضافة إلى ذلك، تناول المغربي في دراسته مراحل استخدام التكنولوجيا في القضاء، مبدأً من مرحلة ما قبل المحاكمة وصولاً إلى مراحل جمع الاستدلالات والتحقيق الابتدائي. وقد أكد على كيف أن التكنولوجيا، بخاصة تقنيات الاتصال الصوتي المرئي عن بُعد، قد ساهمت في تسهيل وتسريع عمليات التقاضي، فضلاً عن دورها في زيادة الفعالية في فصل القضايا، وختاماً، خلصت الدراسة إلى أن التكنولوجيا الحديثة لم تسهم فقط في سد الفجوات بين المجالات المختلفة ولكنها أيضاً أدت إلى تطوير مستمر في هذه المجالات، حيث تعمل كوسيلة فعالة تتيح الوصول السريع والسهل إلى المعرفة دون قيود، مما يعكس الثورة التكنولوجية الشاملة التي يشهدها العالم اليوم.

دراسة (مسعود علي - ٢٠٢٣) استخدام التكنولوجيا الحديثة وتأثيره على إدارة الموارد البشرية:

في دراسته المفصلة التي قدمها ألقى مسعود علي الضوء على دور التكنولوجيا الحديثة وكيفية تأثيرها على إدارة الموارد البشرية، مشيراً إلى أن التكنولوجيا ليست مجرد أدوات ومعدات، إذ تشمل أبعاداً ثقافية ومعرفية تسهم في تحقيق النتائج العلمية المرجوة. هذه المعرفة العلمية تتجاوز نطاق التطبيقات النظرية لتشمل حلولاً عملية تساهم في تحسين تقديم السلع والخدمات، مما يعكس التقاطع بين التكنولوجيا والحياة اليومية، وبالرجوع إلى مصادر متعددة وقواميس مختلفة، نجد أن التكنولوجيا تُعرّف كفرع من المعرفة يرتبط بالهندسة وتطبيقاتها في القطاع الصناعي. تعد التكنولوجيا نسيجاً معقداً من المعارف، الخبرات، المهارات، والطرق العلمية التي تُستخدم لتيسير الأعمال والعمليات عبر الآلات والنظم المختلفة لتلبية حاجات المجتمع، وفي تحليله، قسم مسعود أنواع التكنولوجيا إلى فئات متعددة بناءً على درجة التحكم، أطوار الحياة، مواقع الاستخدام، كثافة رأس المال المطلوب، ودرجة التعقيد. كما ناقش كيف تسهم التكنولوجيا الحديثة في تعزيز الراحة والرفاهية

للمستخدمين، مؤكدًا على أهميتها في تحقيق وفورات كبيرة في الوقت والجهد، وفتح آفاق جديدة للفرص والخدمات المتنوعة، ومع ذلك، لم يتجاهل العيوب المحتملة للتكنولوجيا، حيث أشار إلى أنها قد تؤدي إلى انخفاض التفاعل الاجتماعي والعاطفي، وقد تعزل الأفراد عن المجتمع العام، فضلاً عن المخاطر المتعلقة بالغزو الثقافي وانهيار القيم التقليدية، وأبرزت الدراسة كذلك كيف تستخدم التكنولوجيا الحديثة في مجالات متعددة مثل الاتصالات، البناء، الإنتاج، تكنولوجيا المعلومات، الفضاء، والروبوتات، بالإضافة إلى التعليم. كما تطرق إلى خصائص هذه التكنولوجيا التي تشمل تقليل الوقت والمسافات، إضافة إلى اقتسام المهام الفكرية بين الإنسان والآلة، مستفيدة من تقدم الذكاء الاصطناعي، وأخيراً، توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة وثيقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وفعالية إدارة الموارد البشرية، مؤكدة على أن التكنولوجيا تسهم بشكل كبير في تطوير وظائف هذا القطاع من خلال الابتكار والتطبيق الفعال للمعارف التكنولوجية.

٢,٣ المتغير الثاني : تكنولوجيا المعلومات

تحليل مفهوم تكنولوجيا المعلومات يستند إلى مجموعة واسعة من التقنيات والأدوات والنظم التي تم تطويرها لتعزيز عمليات الاتصال وتبادل المعلومات بفعالية أكبر. وفقاً لدراسة أجراها مصطفى كافي ، يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها تلك الوسائل المتنوعة التي تُستخدم لمعالجة وتحويل المحتوى الذي يُراد إيصاله ضمن سياقات مختلفة سواء كانت هذه السياقات جماهيرية، أو ضمن نطاقات أكثر تخصصاً كالاتصالات التنظيمية الشخصية، ويشمل هذا المفهوم التقاط المعلومات والبيانات سواء كانت مسموعة، مكتوبة، مصورة، مرسومة، أو حتى تلك التي تُعبر عنها في صور مسموعة مرئية. تُستخدم الحاسبات الإلكترونية في تخزين هذه البيانات بطريقة منظمة ومن ثم استرجاعها بكفاءة عالية عند الحاجة. ولا تقتصر عملية النشر على توزيع المواد الاتصالية والرسائل فحسب، بل تشمل أيضاً إعادة توزيع هذه المحتويات بأشكالها المختلفة كالصوتية والمرئية والمطبوعة والرقمية، وتُمكن التقنيات المستخدمة من نقل هذه المعلومات من مكان إلى آخر بسهولة ويسر، وتتباين التقنيات المستخدمة في هذا المجال بين اليدوية والآلية والإلكترونية والكهربائية، تبعاً لمراحل التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي تغطيها هذه التطورات. من الجدير بالذكر أن تكنولوجيا المعلومات لا تقتصر على تحسين جودة وكفاءة الاتصالات فحسب، بل تلعب دوراً محورياً في توسيع نطاق

الوصول إلى المعلومات، مما يفتح آفاقًا جديدة للتفاعل بين الأفراد والمجتمعات على مختلف الصعد (مصطفى كافي في العام ٢٠١٧)

في تحليل عميق قدمه الباحث (علاء السالمي في عام ٢٠٠٢)، يتضح أن بداية القرن الحادي والعشرين كانت مرحلة محورية في تطور تكنولوجيا المعلومات. هذا التطور لم يقتصر على الاستخدام الموسع للحواسيب وشبكات الاتصال فحسب، بل شمل أيضًا اندماج الإلكترونيات الاستهلاكية التي تلبي الرغبات والاحتياجات اليومية للمستخدمين. من بين هذه الأجهزة، نجد التلفزيونات وأجهزة تشغيل الديسك الليزري والمعدات الصوتية، والتي جميعها تساهم في تعزيز تجربة المستهلك النهائي، ومع التوسع في مفهوم تكنولوجيا المعلومات، أصبحت تقنيات الحاسوب الإلكتروني، التكنولوجيا السلكية واللاسلكية، الإلكترونيات الدقيقة، والوسائط المتعددة تتداخل في تناغم لتشكل جسرًا تقنيًا يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من المؤثرات لتعزيز الاتصال وتوصيل المعلومات بأسلوب فعال ومؤثر. هذه الأنظمة المتكاملة لا تقتصر فقط على تحسين كفاءة الاتصالات والوصول إلى المعلومات، بل ترتقي بالقدرات الإنتاجية للمعلومات، وتجمعها وتخزنها وتعالجها وتنشرها وتسترجعها بطرق تعد غير مسبوقة في تاريخ البشرية، ويمكن القول إن هذا العصر الجديد من تكنولوجيا المعلومات يمثل نقلة نوعية في كيفية تفاعل الأفراد والمجتمعات مع المعلومات والتكنولوجيا. إنها توفر للمستخدمين إمكانيات واسعة للوصول إلى محتوى غني وتفاعلي يخدم أغراضًا متعددة سواء في الاستخدام الشخصي أو في سياقات جماهيرية أكبر. من خلال الجمع بين هذه التقنيات المتقدمة، يمكن للمستخدمين الآن تجربة مستويات جديدة من الكفاءة والفعالية في التواصل والتفاعل مع العالم الرقمي.

في دراسة لـ (نادية عارف عام ٢٠٠٣)، برزت التكنولوجيا المعلوماتية كعنصر لا غنى عنه في تنفيذ المراجعات الخارجية، نظرًا للزيادة الملحوظة في حجم ونوعية المعلومات المتوافرة عن الصناعات المنافسة خلال العقود الأخيرة. تطورت وسائل تكنولوجيا المعلومات بشكل متسارع، حيث أصبحت الأنظمة المتقدمة للحواسيب وقواعد البيانات الإلكترونية وأدوات تخزين واسترجاع المعلومات من الركائز الأساسية لهذا التطور. استخدام الإنترنت، على وجه الخصوص، تحول إلى ما يشبه الشرايين الرئيسية لتدفق المعلومات،

مما يتيح سرعة وسهولة الوصول إلى بيانات دقيقة ومفصلة في وقت قياسي، وهذا الاندماج المتزايد لم يكن له أن يحدث دون الاعتراف بالدور الحيوي الذي تلعبه الأدوات التكنولوجية في تعزيز الشفافية والكفاءة. الأنظمة المتقدمة ليست فقط تعزز من قدرة المراجعين على جمع المعلومات بل أيضاً تسهم في تحليلها وفهمها بطرق أكثر عمقاً وفعالية. إذ يمكن للمراجعين الآن استخدام الأدوات الرقمية للرصد اللحظي وتقييم البيانات بشكل مستمر، ما يؤدي إلى تحسينات ملموسة في عمليات التدقيق والرقابة الخارجية، وبالتالي، يمكن القول إن العصر الرقمي قد أحدث ثورة في كيفية تنفيذ المراجعات الخارجية، حيث أن الفعالية والسرعة التي يوفرها استخدام التكنولوجيا في هذا المجال لم تعد مجرد خيار بل أصبحت ضرورة قصوى. القدرة على التعامل مع كميات هائلة من المعلومات وتحليلها بدقة وفي وقت أقل، أصبحت معياراً جديداً يسعى الجميع لتحقيقه، وذلك للحفاظ على مستوى عالي من الدقة والمهنية في عالم يتسم بالتغير والتطور المستمر.

دراسة (بوشاهد & زيتوني - ٢٠١٧) تكنولوجيا المعلومات في تأهيل اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية:

تشير الدراسة التي قام بها بوشاهد وزيتوني إلى الدور الحاسم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تأهيل اختصاصي المعلومات داخل المكتبات الجامعية. تكنولوجيا المعلومات، كما يفهم من عدة تعاريف، ليست مجرد مجموعة من الأدوات التي تُستخدم للعمل مع المعلومات ومعالجتها فحسب، بل هي أيضاً مصطلح شامل يُستخدم لوصف الإنجازات والاختراعات التكنولوجية، خاصة في مجالات الحواسيب والاتصالات. يعرفها القاموس بأنها مجال واسع يشمل الدراسة، التصميم، التطوير، الدعم، الإدارة، ومعالجة المعلومات، بالإضافة إلى توفيرها للمستخدمين باستخدام الحواسيب الآلية وبرمجتها، وإن تكنولوجيا المعلومات تُعتبر تطبيقاً للتقنيات الحديثة في مختلف المجالات لابتكار المعلومات، تخزينها، التعامل معها، أو التواصل بها. تطور تكنولوجيا المعلومات يمكن تقسيمه إلى ثلاث مراحل رئيسية: المرحلة الأولية، التي تعرف بثورة المعلومات والاتصالات، بدءاً من اختراع الكتابة والطباعة والتزاوج بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة، مما أدى إلى الوصول إلى شبكات المعلومات المختلفة، وعلى رأسها الإنترنت، وأما المرحلة المتوسطة، فتمتد من محاولات بناء الحاسوب من الجيل الأول للحواسب وهي بداية تناقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية، إلى الجيل الثاني وهو مرحلة مخرجات الحاسوب المصغرة. وأخيراً، المرحلة الحديثة للتطورات التكنولوجية تبدأ من الجيل الثالث وبناء النظم المحلية، ومن ثم الجيل الرابع الذي يتميز بالتطورات الكبيرة في المكونات المادية والبرمجيات، وصولاً إلى الجيل الخامس الذي يتميز بتطور الحواسيب الميكروية

ونظم الأقراص المدمجة والإنترنت والتطورات الأخرى، ومن الدوافع وراء انتشار تكنولوجيا المعلومات نجد زيادة الإنتاجية، تحسين الخدمات، السيطرة على التعقيد، والمرونة. ومن مكونات هذه التكنولوجيا، نجد الحواسيب، أنواع الحواسيب، البرمجيات، شبكات المعلومات، وتكنولوجيا الاتصالات. تتميز هذه التكنولوجيا بقدرتها على تقليص المسافات، اقتسام المهام الفكرية مع الآلة، وتكوين شبكات اتصال قوية، وأخيراً، أصبحت تكنولوجيا المعلومات تؤدي دوراً متميزاً في تعبئة موارد مراكز المعلومات والمكتبات وإدارتها بفعالية وكفاءة لتحقيق الأهداف التي من أجلها أنشئت، لتلبية حاجة المستخدمين للمعلومات بسرعة متناهية.

دراسة (حمزاوي وسعيد - ٢٠٢١) واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدمية:

الدراسة تناولت بعمق واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الخدمية، وتحديد كيفية تفاعل هذه التكنولوجيا مع البنية التحتية والعمليات اليومية داخل هذه المؤسسات. في هذا السياق، يتبين أن التكنولوجيا لا تعتبر مجرد مجموعة من الأدوات أو الحلول التقنية، بل هي منظومة متكاملة من المعرفة المنهجية المستمدة من العلوم والتقنيات المتقدمة التي تتطور بشكل مستمر لتحقيق أهداف محددة، والتكنولوجيا، كما وصفها حمزاوي وسعيد، تتبلور في ثلاثة أبعاد أساسية: كعملية تفاعلية، كمنتج نهائي، وكمزيج يجمع بين الأسلوب والمنتج. هذه الأبعاد تشمل الكمية، التي يمكن قياسها من خلال مدى شمولية وفاعلية الوثائق والمحتويات، وكذلك من خلال تحليل البيئة التي تستخدم فيها التكنولوجيا، لغتها، جودتها، ومدى ملاءمتها للفئات العمرية المستهدفة، وفي العصر الحالي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت ركيزة أساسية لتطور المجتمعات، حيث تعتبر بمثابة القلب النابض لمختلف المؤسسات العامة والخاصة. تسهم هذه التكنولوجيا في تحسين وتطوير أدوات الإدارة العليا وتمكن المؤسسات من توسيع نطاق تواجدها، بالإضافة إلى تعزيز الكفاءة الداخلية من خلال تحسين التوظيف والتدريب، ومن المميزات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات قدرتها على تقليل الحاجة للتدخل البشري المباشر في العديد من العمليات، مما يسرع من وتيرة تبادل المعلومات عبر الشبكات العالمية. هذا الجانب من التكنولوجيا يتيح للمؤسسات استغلال شبكات المعلومات والتطبيقات المتقدمة كأدوات داعمة للتواصل والتفاعل، مما يسهل الوصول إلى المعلومات بتكلفة معقولة ويعزز من إمكانيات العمل على نطاق أوسع، وفي الختام، تكنولوجيا المعلومات، بحسب حمزاوي وسعيد، تلعب دوراً حيوياً ومحورياً في تحسين وتطوير الأداء المؤسسي في ظل تحديات العصر الحديث، وهي تمثل عنصراً فعالاً في التأقلم مع المتغيرات المستمرة والسعي نحو مستقبل أكثر فعالية وابتكاراً.

دراسة (بن على سعاد – ٢٠٢٣) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التشارك المعرفي:

في الدراسة التي أجراها بن على تم تسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز التشارك المعرفي بين الأفراد والمؤسسات. تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما وصفت في العديد من التعريفات التي قدمها مؤلفون مختلفون، أدوات وتجهيزات طورها الإنسان لتسهيل عملية جمع المعلومات، إنتاجها، بثها، نقلها، استقبالها، وعرضها بين الأفراد والمجتمعات، والدراسة تناولت الثورة التي أحدثتها هذه التكنولوجيا في تدفق المعلومات والمعرفة، حيث تضمنت الثورة في وسائل الاتصال المتقدمة مثل التقنيات اللاسلكية، الأقمار الصناعية، وشبكة الإنترنت التي أصبحت تغطي أنحاء العالم بأسره. أبرزت الدراسة كيف أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تقتصر على الأدوات المادية فحسب، بل تشمل أيضاً الأساليب التي تجمع بين النصوص المكتوبة، المنطوقة، الصور الثابتة والمتحركة، بالإضافة إلى تخزين هذه البيانات وتحليلها وتوفيرها بالشكل والوقت المناسبين بالسرعة اللازمة، ومن جهة أخرى، أشارت الدراسة إلى أن استخدام النمط الرقمي في التعامل مع المعلومات أدى إلى تحولات جذرية في طريقة إدارة المعلومات والتشارك المعرفي. لقد أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز قدراتها التنافسية من خلال تقليل التكاليف وتحسين إدارة الوقت، مما يسهم في فعالية اتخاذ القرارات وتحسين الجودة بشكل عام، والأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتجلى في قدرتها على تحفيز الابتكار والإبداع داخل المنظمات، فضلاً عن دورها الحيوي في تسهيل التواصل والتفاعل بين الأفراد مما يعزز من فرص التعلم المستمر وتبادل الخبرات والمهارات عبر حدود جغرافية وثقافية متنوعة.

دراسة (مايا ونسمة – ٢٠٢٣) دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات البشرية:

في الدراسة التي قامت بها مايا ونسمة تم التركيز على الدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تعزيز وتطوير الكفاءات البشرية داخل المؤسسات. تُعد تكنولوجيا المعلومات أحد الأسس الرئيسية التي تشكل البنية التحتية لأي مجال عمل في عصرنا الحديث، وهذا يظهر بوضوح في مدى تأثيرها على بيئة الأعمال بشكل

خاص، حيث تساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة العمليات والإجراءات داخل الشركات والمؤسسات، وتبدأ الدراسة بتعريف مفهوم تكنولوجيا المعلومات، حيث يُشار إلى أنها ليست مجرد أدوات وتقنيات، بل هي عملية متكاملة تعمل على استخدام الأجهزة والبرمجيات والاتصالات بطريقة تسمح بجمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات قيمة يمكن استخدامها في تحسين القرارات داخل الشركة. تشمل تكنولوجيا المعلومات مكونات عدة مثل الأجهزة الفيزيائية، برمجيات الحاسوب، وتقنيات التخزين والاسترجاع، التي تعمل جميعها معاً لتعزيز البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة، ومن خلال استعراض الأدبيات السابقة، توضح مايا ونسمة أن هناك اتفاقاً عاماً على أن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت العمود الفقري للعديد من المؤسسات سواء كانت تقدم خدمات أو تنتج سلعة. وقد تطرقتا إلى تعدد الوظائف التي تقوم بها هذه التكنولوجيا داخل المؤسسات، مثل جمع وتحليل البيانات، تسهيل عمليات التواصل داخل المؤسسة ومع العملاء، ودعم العمليات الإدارية واتخاذ القرار، إلى جانب ذلك، تناولت الدراسة أهداف تكنولوجيا المعلومات المتعددة التي تشمل تحسين الإنتاجية والكفاءة، تعزيز التعاون بين الموظفين، ودعم التطوير المستمر للعمليات التشغيلية. كما أشارت إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الجودة العامة للمنتجات والخدمات التي تقدمها الشركات، مما يعكس تأثيرها المباشر وغير المباشر على مستوى رضا العملاء والتنافسية في السوق، وفي خلاصة الدراسة، أكدت مايا ونسمة على النمو الكبير والتطور المستمر في مجال تكنولوجيا المعلومات خلال السنوات الأخيرة، مشيرتين إلى ضرورة استخدام هذه التكنولوجيا بمسؤولية وحكمة لضمان استفادة المؤسسات من كافة فوائدها. وفي هذا الإطار، نوهتا إلى أن فهم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتوظيفها بشكل فعال يُعد عاملاً حاسماً لنجاح أي مؤسسة في العصر الرقمي الحالي.



الشكل (٤) مكونات تكنولوجيا المعلومات

المصدر (مايا & نسمة – ٢٠٢٣)

٤, ٢ العلاقة بين أثر تطبيق التكنولوجيا على نجاح المشروع:

التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات تمثلان ركيزتين أساسيتين في عالمنا المعاصر، حيث يشكلان جزءاً لا يتجزأ من بعضهما البعض، مكونين شبكة معقدة من التفاعلات التي تعزز الابتكار والتطور التكنولوجي في مختلف القطاعات. في هذا الإطار، تبرز عدة جوانب تلقي الضوء على هذه العلاقة المتينة وتأثيرها المتبادل:

١. **تقدم التكنولوجيا :** في ظل العصر الرقمي الذي نعيشه، تحقق التكنولوجيا الحديثة تقدماً هائلاً بوتيرة متسارعة، حيث تمتد أثارها لتشمل مختلف المجالات الحيوية التي تعتمد بشكل مباشر على الابتكارات الرقمية كالحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، تقنيات الروبوتات، وكذلك الواقع الافتراضي والمعزز. هذه التقنيات لا تقتصر فائدتها على تسهيل العمليات التقنية فحسب، بل تتعداها لتشمل إحداث ثورة حقيقية في كيفية جمع البيانات، تخزينها، ومعالجتها بفعالية وكفاءة غير مسبوقة. الأكثر من ذلك، أن هذه التطورات تفتح المجال واسعاً لابتكار أدوات وتطبيقات جديدة تعزز من قدرات القطاعات التكنولوجية على التجديد والابتكار، مما يساهم بشكل فعال في تعزيز الإنتاجية ودفع عجلة التقدم التكنولوجي نحو آفاق جديدة. هذا التحول الرقمي لا يمثل مجرد تحسينات تقنية، بل يعد تحولاً جذرياً يعيد تشكيل البنية التحتية للمعلومات ويدعم سبل الابتكار في مجتمعنا العصري. داخل قطاع تكنولوجيا المعلومات.

٢. **تحسين الاتصال والتواصل :** لقد أسهمت التكنولوجيا المعاصرة بشكل ملموس في تعزيز وتيسير آليات الاتصال والتواصل في ميدان تكنولوجيا المعلومات، مما شكّل تحولاً نوعياً في كيفية تبادل البيانات

والمعلومات. بفضل التقدم التكنولوجي، أصبح بمقدور الأفراد والمؤسسات الاستفادة من وسائل اتصال مبتكرة تُسهم بشكل كبير في تسريع وتيرة الأعمال وتعزيز الكفاءة التشغيلية. على سبيل المثال، تُعتبر تطبيقات مثل البريد الإلكتروني والردود الفورية والشبكات الاجتماعية من الأدوات الأساسية التي تُستخدم في الاتصالات اليومية، حيث تُمكن هذه الوسائط المستخدمين من إجراء تواصل فعال وسريع عبر الحواجز الجغرافية والثقافية، وتساعد هذه التقنيات في تسهيل الحوار المستمر وتبادل الأفكار والمعلومات بين الأشخاص في مختلف أنحاء العالم، وتُعدّ منصات مثل الشبكات الاجتماعية بيئة خصبة للنقاشات الجماعية وتشكيل الرأي العام. من ناحية أخرى، يُمكن للتكنولوجيا الحديثة أن تُحسن من قدرات الشركات على تنظيم مواردها وتنسيق أعمالها بكفاءة عالية. فمثلاً، النظم الأساسية لإدارة البيانات وأنظمة (CRM إدارة علاقات العملاء) تعتمد بشكل كبير على التقنيات الحديثة لتحليل البيانات وتوفير معلومات قيمة تساعد في صنع القرارات الاستراتيجية، وفي ظل هذا العصر الرقمي، يُعتبر الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصالات ليس فقط ميزة تنافسية، بل ضرورة حتمية للبقاء والنجاح في السوق العالمية. إن القدرة على التكيف مع التطورات التكنولوجية واستيعابها يُمكن أن تُحدث فرقاً بالغ الأهمية في كيفية تفاعل الشركات والأفراد مع التحديات المعاصرة والفرص المستقبلية.

٣. **تطوير التطبيقات والأنظمة :** تلعب التكنولوجيا الحديثة دوراً محورياً في دفع عجلة التطور في مجال تطوير التطبيقات والأنظمة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات، حيث تشهد هذه الصناعة تحولات متسارعة بفضل تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وأنظمة التعلم الآلي. هذه التقنيات تُستغل بكفاءة لابتكار تطبيقات متطورة تخدم مجالات متعددة مثل تحليل البيانات، التعرف على الصوت والصورة، الترجمة الآلية، وأنظمة التحكم الذكي، مما يفتح آفاقاً واسعة لتطوير حلول معلوماتية متكاملة، وتُساهم هذه التقنيات في إعادة صياغة الطرق التقليدية لتنظيم وإدارة المعلومات، فعبر استخدام الذكاء الاصطناعي، يُمكن تحليل كميات هائلة من البيانات بدقة وسرعة لا تُضاهى، مما يُحسن من القدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة وفعالة. ومع تقنيات التعلم الآلي، يُصبح بالإمكان تطوير أنظمة تفاعلية تتكيف مع احتياجات المستخدمين وتعلم سلوكياتهم، مما يعزز من تجربة الاستخدام ويجعلها أكثر شخصية وتفاعلية، كذلك، توفر تقنيات التعرف على الصوت والصورة إمكانيات لا مثيل لها في مجالات مثل الأمان الرقمي والرعاية الصحية، حيث يُمكن استخدامها لإنشاء نظم تعرف وتحليل

سلوكيات الأفراد والتعرف على المؤشرات الحيوية بدقة عالية. وفي مجال الترجمة الآلية، تُسهم هذه التقنيات في كسر الحواجز اللغوية وتعزيز التواصل بين الثقافات مما يُسهل العمليات التجارية والتفاعلات الاجتماعية على مستوى العالم، وأخيراً، تُعتبر أنظمة التحكم الذكي من التطبيقات الرئيسية للذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي التي تُستخدم في مجموعة واسعة من القطاعات مثل الصناعة، النقل، وإدارة الموارد الطبيعية، حيث تُسهم في تحسين الكفاءة والأداء وتقليل الأخطاء البشرية. من خلال هذه التقنيات، يُمكن تصميم أنظمة تحكم ذاتية تعمل بكفاءة عالية وتتفاعل بذكاء مع الظروف المحيطة، مما يُمكن الشركات من تحقيق أقصى استفادة من مواردها وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق.

٤. **التأثير على المجتمع والاقتصاد :** ان التفاعل بين التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات يشكل ركيزة أساسية لفهم التحولات الجذرية التي تشهدها مجتمعاتنا واقتصاداتنا في العصر الحالي. مع تقدم التكنولوجيا، نشهد ثورة في مجالات عديدة، حيث تتيح هذه التقنيات فرصاً لا حصر لها لخلق وظائف جديدة وتطوير قطاعات متنوعة. على سبيل المثال، بفضل التكنولوجيا، تمكنت الصناعات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات من التوسع والنمو بشكل ملحوظ، مما أسهم في دفع عجلة الابتكار وزيادة الكفاءة الإنتاجية، وبالإضافة إلى ذلك، تساعد تكنولوجيا المعلومات في استغلال التطورات التكنولوجية الجديدة لتعزيز الابتكار والتحسين المستمر للعمليات في مجالات متعددة. من هذه المجالات التجارة الإلكترونية التي شهدت تحولاً كبيراً بفضل الأدوات التكنولوجية المتقدمة، مما مكّن الشركات من تقديم خدمات أسرع وأكثر فعالية للعملاء. كذلك، لعبت تكنولوجيا المعلومات دوراً حاسماً في تحسين الخدمات المصرفية الرقمية، حيث أصبحت العمليات المصرفية أكثر سهولة وأماناً، مما يعزز الثقة بين المستهلكين والمؤسسات المالية، وفي مجال الصحة الرقمية، ساهمت التكنولوجيا في تحسين جودة الرعاية الصحية من خلال توفير أدوات تشخيصية أكثر دقة وتطوير نظم لإدارة المعلومات الصحية بشكل فعال. هذه النظم تسمح بتحليل البيانات الصحية بشكل مفصل لتقديم رعاية مخصصة وفعالة للمرضى. أما في قطاع التعليم، فقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات ثورة حقيقية من خلال توفير أنظمة التعليم الإلكتروني التي تسمح بالتعلم عن بعد، مما يوسع الفرص التعليمية للطلاب في مختلف أنحاء العالم ويدعم تحقيق التعليم الشامل والمستدام،

ومن خلال هذه العلاقة المتينة ، يمكننا رؤية كيف تعمل التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات معاً كقوى محفزة للتغيير والتطور في مجتمعنا واقتصادنا، مما يؤدي إلى تحسين الجودة العامة للحياة وزيادة الكفاءة في مختلف القطاعات الحيوية.

٢,٥ الخاتمة

من الواضح أن دور التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات قد تطور بشكل ملحوظ ليصبح أحد العوامل الأساسية في تشكيل مستقبل العديد من الصناعات، وخصوصاً قطاع التجارة بشكليها المباشر والإلكتروني. يُعزى هذا التأثير الكبير إلى مجموعة واسعة من التقنيات الحديثة التي مكنت الشركات من تحقيق طفرة نوعية في كيفية إدارة وتنظيم العمليات اليومية وتقديم خدمات ومنتجات تلبي تطلعات العملاء بكفاءة عالية.

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً كبيراً في إعادة تشكيل استراتيجيات البيع بالتجزئة، حيث تتيح للشركات إنشاء متاجر إلكترونية تعمل على مدار الساعة دون الحاجة إلى تدخل بشري مكثف، مما يساهم في توسيع القاعدة الجماهيرية والوصول إلى أسواق جديدة. بالإضافة إلى ذلك، تُحسن هذه التقنيات من استراتيجيات التسويق والإعلان من خلال استخدام البيانات الضخمة لتحليل سلوكيات العملاء وتفضيلاتهم، مما يمكن الشركات من تصميم حملات تسويقية أكثر فاعلية وتخصيص العروض والخدمات لتناسب الاحتياجات الفردية.

من الضروري أيضاً الإشارة إلى الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة المخزون واللوجستيات، حيث تساعد الأنظمة المتطورة في تتبع المخزون بدقة وتحديث البيانات في الوقت الفعلي، مما يقلل من الهدر ويزيد من كفاءة سلاسل التوريد. بالإضافة إلى ذلك، توفر هذه التقنيات أدوات تحليل البيانات المتقدمة التي تساعد الشركات على اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة تدعم النمو والابتكار المستمر.

ومع ذلك، ينبغي على الشركات أن تتعامل مع التحديات التي تجلبها هذه التقنيات بجدية واهتمام. فمسائل مثل أمن البيانات والخصوصية تتطلب معايير عالية وإجراءات محكمة لحماية المعلومات الشخصية للعملاء. يجب على الشركات أن تتبع أفضل الممارسات العالمية في تأمين البيانات والتأكد من الامتثال للقوانين والتنظيمات السارية لضمان بناء ثقة العملاء والحفاظ عليها.

في الختام، يمثل الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات حجر الزاوية لأي شركة تجزئة تطمح إلى التميز والنجاح في السوق العالمي المتطور بسرعة فائقة. هذا الاستثمار لا يقتصر على تحسين الكفاءة التشغيلية فحسب، بل يمتد ليشمل تعزيز تجارب العملاء بطرق مبتكرة وفريدة تساهم في تعميق العلاقة بين العميل والعلامة التجارية وتعزيز الولاء لها.

في هذا السياق، تُظهر التكنولوجيا الحديثة قدرتها على تحويل البيانات الضخمة إلى رؤى تسويقية قيمة تمكن الشركات من فهم تفضيلات العملاء وسلوكياتهم بدقة متناهية، مما يسمح بتخصيص العروض والخدمات بما يلئم احتياجاتهم الشخصية. كما تساهم الأنظمة الآلية في تحسين إدارة المخزون وتقليل الأخطاء وتسريع عمليات البيع والشراء، وهو ما يُعد أمراً بالغ الأهمية في زيادة الفعالية التشغيلية للشركات.

علاوة على ذلك، تُساهم الأنظمة الرقمية في تعزيز جودة الخدمة المقدمة للعملاء من خلال توفير قنوات تواصل متعددة تضمن استمرارية الخدمة وتوافرها في كل الأوقات وتحت أي ظروف. كما أن التطورات في مجال الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي تفتح آفاقاً جديدة لتقديم خدمات مبتكرة مثل الدعم الفوري عبر الروبوتات وتحليلات السوق المتقدمة التي تساعد الشركات على التنبؤ بالتوجهات المستقبلية والاستعداد لها.

هكذا، فإن الاستثمار الذكي والمدرّوس في التكنولوجيا الحديثة لا يُعد خياراً بل ضرورة حتمية لكل شركة تجزئة تسعى للنمو والازدهار في عصر تسوده المنافسة الشديدة والتغيرات المستمرة. من خلال استغلال هذه التكنولوجيا، تستطيع الشركات ليس فقط تعزيز كفاءتها ولكن أيضاً تقديم قيمة مضافة تلمسها كل من العملاء والشركة، وهو ما يساهم في تعزيز مكانتها في السوق وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

قائمة المراجع

• المراجع العربية:

- ال تويم، هياء (٢٠١٩). درجة تطبيق القيادة الرقمية في وزارة التعليم وعلاقتها بتطوير العمل الداري من جهة نظر القيادات التربوية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم-كلية الخدمة الاجتماعية.
- الحيلة، م. (١٩٩٨). المستحدثات التكنولوجية وأثرها على العملية التعليمية لدى مدرسي التعليم الأساسي. جامعة اليرموك.
- الشيخ، ح. م. ب. & حسين محمد بيومي. (٢٠٢١). أثر التكنولوجيا الحديثة في الأحكام الفقهية-دراسة مقارنة. الدراية، ٢٠ (٢٠)، ١٨٦-١٣٣.
- الغول وصلاح الدين وآخرون (٢٠١٩). تكنولوجيا التعليم والتدريب الإلكتروني. دار السحاب.
- المغربي، إ. ع. أ. ع. & إيهاب عبد الغنى عثمان. (٢٠٢٣). انعكاسات التكنولوجيا الحديثة على الدعوى الجنائية. المجلة القانونية، ١٨ (٥)، ٢٧٣٢-٢٦٥١.
- بن علي، لواتي & خاتمة. (٢٠٢٣). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي (Doctoral dissertation).
- بوشاهد فايزة & زيتوني شهرزاد. (٢٠١٧). تكنولوجيا المعلومات ودورها في تأهيل اختصاصي المعلومات المكتبات الجامعية.
- دخان مايا رحاب & قيبوب نسمة. (٢٠٢٣). دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات البشرية.
- سرحان، م. (٢٠٢٢). دور حاضنات الأعمال في تعزيز المشاريع الريادية. جامعة القدس.
- سعدي & بهاء الدين. (٢٠٢١). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدمية (Doctoral dissertation).
- شام منال & جلول فاطمة. (٢٠٢٣). فاعلية التكنولوجيا الحديثة في تطوير العملية التعليمية (Doctoral dissertation)، جامعة ابن خلدون تيارت كلية الآداب و اللغات.
- شريف وعودة وآخرون (٢٠١٦). دور تكنولوجيا المعلومات في الداء الوظيفي مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.

- علي، س. أ. ع. م. &، سعيد أحمد علي محمد. (٢٠٢٢). التكنولوجيا الحديثة ودورها في تيسير أداء فريضة الحج. مجلة البحوث الفقهية والقانونية، ٣٩ (٣٩)، ٢٨٥٢-٢٧٥٥.
- عمر عبد العزيز هلال. (٢٠١٩). وسائل التواصل الاجتماعي وحكامها في الفقه الإسلامي، عمان، الأردن: دار الكتب العالمية.
- مسعود &، علي. (٢٠٢٣). استخدام التكنولوجيا الحديثة وتأثيره على إدارة الموارد البشرية (Doctoral dissertation, Université Mohamed Khider Biskra).
- نادية العارف، التخطيط الاستراتيجي العولمة، الدار الجامعية، الإسكندرية (٢٠٠٣).

المراجع الأجنبية:

- Al Kautsar, E., et al. (2013). Challenges in adopting agile practices: perceptions of software practitioners in Indonesia. The 5th International Conference on Internet.
- Fisk, A., Berente, N., & Lyytinen, K. (2010). Boundary spanning competencies and information system development project success. ICIS 2010 Proceedings.
- Gonzalez, H. B., & Kuenzi, J. J. (2012). The Effect of STEM Education on Academic Performance: A Meta-Analysis. ERIC.
- Hernandez, J. (2020). The Effect of Digital Device Usage on Student Academic Performance. ERIC.
- Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering. EBSE Technical Report.

- Livermore, J. A. (2008). Factors that significantly impact the implementation of an agile software development methodology. *Journal of Software*.
- Masoud, R., & Basahel, S. (2023). The Effects of Digital Transformation on Firm Performance: The Role of Customer Experience and IT Innovation. *Digital*, 3(2), 109-126.
- McKinsey & Company. (2020). Unlocking success in digital transformations.
- McKinsey & Company. (2021). The keys to a successful digital transformation.
- McNabb, Divad: Knowledge Management in the Public Sector, M., E., Sharpe, United States of America, 2006.
- Monserate, C. A. (2018). Impact of Technology on the Academic Performance of Students and Teaching Effectiveness. *International Journal of Interdisciplinary Research and Innovations*.
- Müller, R., Geraldi, J., & Turner, J. R. (2012). Relationships between leadership and success in different types of project complexities. *IEEE Transactions on Engineering Management*.
- Pan, G., Pan, S. L., & Devadoss, P. R. (2022). The dynamics of digital transformation in organizations: The role of digital capabilities and strategic agility. *Journal of Strategic Information Systems*.
- Smith, T., & Garcia, J. (2017). Using Critical Thinking Teaching Methods to Increase Student Success. *ERIC*.
- SpringerLink. (2022). Big Data Challenges in Retail Sector: Perspective from Data Envelopment Analysis.
- Whatfix. (2023). Digital Transformation in the Retail Industry in 2023.

- Yao, D. (2023). The Impact of Digital Transformation on Supply Chain Capabilities and Supply Chain Competitive Performance. Sustainability.

الملاحق

الموقع الالكتروني الرسمي لشركة بن داود القابضة www.bindawoodholding.com