

عنوان المشروع

أثر تطبيق التكنولوجيا على نجاح المشروع في قطاع
التجزئة: في سلسلة محلات الدانوب بجدة

أسم الطالبة

أمل قاسم عمر مجلي

2021205841

مشروع التخرج – ١

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

المقدمة :

تعد تجارة التجزئة واحدة من أهم وأكبر القطاعات الاقتصادية في العالم اجمع، والتي تهتم بها المملكة العربية السعودية على وجه الخصوص وتشمل الشركات التجارية الكبرى والمتاجر المتخصصة والتجارة الإلكترونية، وحيث تشهد تطورًا كبيرًا ومستمرًا بحيث يستفيد المستهلكون من إمكانية الوصول السريع للمنتجات والخدمات المتنوعة من مكان واحد وبأسعار تنافسية مختلفة ومن مواقع جغرافية عدة، وتعتبر تجارة التجزئة محرك اقتصادي مهم للغاية لتوفيره فرص عمل أكثر وكما تساهم في نمو الاقتصاد للأسواق المحلية والعالمية معًا، فقد حصلت على المرتبة الأولى عربيًا والعاشرة عالميًا وفقًا لمؤشر تنمية تجارة التجزئة العالمية لعام (2007) ثم تقدمت وحصلت على المركز السادس عالميًا لعام (٢٠١٣).

ومع تقدم التكنولوجيا الحديثة وانتشارها وزيادة المنافسة فيها تتطلب تجارة التجزئة التكيف مع هذه التطورات والتحويلات التكنولوجية السريعة، حيث تلعب دورًا مهمًا وحاسمًا في إبراز المشاريع الناجحة عن غيرها ولتحسين أدائهم وكفاءتهم، كما أن متاجر التجزئة في وقتنا الحالي تسعى لمواكبة هذا التقدم والتطور التكنولوجي والعمل لتطبيق هذه التقنيات واستخدامها واستغلالها من أجل أن تضمن بقاءها واستمرارها في التنافس مع غيرها (بلفروم & عبدالمك، 2020)، لذلك تعد سلسلة محلات الدانوب بجدة وهي من أبرز الشركات المهمة بهذا التطور في قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية والتي تحظى باهتمام وشعبية واسعة وكبيره بين عملائها بكافة فروعها المنتشرة وبالتحديد منطقة جدة، من أهم اهتماماتها تطبيق التكنولوجيا بشكل أساسي لنجاحها المستمر وللانتشار والتوسع أكثر وللاستفادة من المزايا التنافسية.

ولأن التكنولوجيا الحديثة تعتبر هي المحرك الأساسي والرئيسي في هذا العصر فلم تترك مجالًا إلا وقد دخلته ومن أهم هذه المجالات مجال الأعمال بمختلف أنواعها (حمو & علي، ٢٢٠٢)، وتعرف التكنولوجيا بشكل عام على أنها الأدوات والوسائل والتقنيات التي يتم استخدامها وتطويرها في وقتنا الحالي في مختلف المجالات، بحيث تكون عون لنا بتوفير أوقاتنا ولتسهيل أعمالنا وتلبية جميع احتياجاتنا اليومية والعملية، وكما تعرف أيضًا بأنها عملية أو مجموعة من العمليات التي تعمل على تحسين التقنيات الأساسية والضرورية وتطبيق المعرفة العلمية لتطوير انتاج المشروعات (عمير & سعيد، ٢٠٠٦).

حيث تشير الأبحاث والدراسات السابقة ان تطبيق التكنولوجيا له تأثير على نجاح المشروع في عدة مجالات من ضمنها قطاع التجزئة، حيث يمكنه تحقيق فوائد ومزايا مختلفة ومتعددة مثل زيادة الكفاءة التشغيلية وتحسين خدمة العملاء ورضاهم وتوفير تجربة شراء أفضل للجميع، ومع ذلك نحن بحاجة لدراسات أكثر وأعمق لتحديد كل من أثر تطبيق التكنولوجيا

والعوامل المؤثرة على نجاح المشروع من هذه الدراسات (Barbara Kucharska , 2012) حيث اضاف ان من الحلول المتبعة في متاجر التجزئة تعتمد على قدرات المحلات نفسها وموقف المستهلكين اتجاهها.

وكما نعلم انا التطور التكنولوجي سلاح ذو حدين فهو مفيد وقيم جدًا في حال أحسن استعماله واستخدامه لغرض التطوير والتقدم اما في حالة أسئ استخدامة فسيكون له آثار سلبية ع الفرد والمجتمع اجمع (نعيمة & زينب، ٢٠١٤)، لذلك يصبح من الضروري دراسة أثر التكنولوجيا على نجاح المشروع في قطاع التجزئة في سلسلة محلات الدانوب في جدة ويجب دراسة التقنيات والوسائل المراد استخدامها بدقة وعناية وتجربتها بشكل شخصي قبل العن، لكشف الفجوات والتحديات التي من الممكن أن يواجهها هذا القطاع وتحديد الإجراءات الممكنة لتغلب عليها.

ومع التطور السريع لتكنولوجيا وتعدد واختلاف مجالاتها وطرق استعمالها، أصبح هناك تنافس قوي بين الشركات والمؤسسات فيما بينها من أجل الحصول على أفضل الأدوات والتقنيات التكنولوجية والاستفادة منها على أكمل وجه لتقديم منتجاتها بجودة عالية ومن أجل الوصول الأسرع لأكبر شريحة ممكنة من المستهلكين وضمان ورضاهم وولاءهم وتقليل الفجوة بينهم ، من أهم التعاريف التي تميز المنافسين عن بعضهم في السوق ، تعرف بأنها الكيان الذي يكافح من أجل التفوق والنجاح على كيان اخر والهدف الأساسي هو الفوز (عزالدين & نعمة، ٢٠١٤) ، وكما يشير إلى المهارات والوسائل والتقنيات التي يمكن لشركات أو المؤسسات أو المنظمات اتباعها لإنتاج قيم ومنافع للعملاء أكثر مما يقدمها المنافسين بحيث يكون ناذًا وفريدًا ويصعب تقليدها(خالد حسين، 2013).

مشكلة البحث :

في الفترة الزمنية الأخيرة شهد قطاع التجزئة تحول جذري بفضل التقدم التكنولوجي السريع والتطورات والتقنيات المختلفة المتنوعة، لذلك تسعى الشركات للاستفادة من هذه الفوائد التكنولوجية الحديثة في قطاع التجزئة ومن أبرزها سلسلة محلات الدانوب في جدة، رغم ذلك تواجه الشركة العديد من التحديات في تطبيق واستخدام التكنولوجيا الحديثة بكل فعال لتحقيق النجاح والتفوق والنجاح على المنافسين في قطاع التجزئة، فترتبط مشكلة البحث بفجوات نظرية واخر فجوات تطبيقية.

الفجوات النظرية :

- نقص الدراسات المتعلقة التي تتناول تأثير التكنولوجيا الحديثة في قطاع التجزئة بشكل عام وعلى سلسلة محلات الدانوب بشكل خاص.
- ضعف الفهم النظري لكيفية تأثير التكنولوجيا الحديثة على عمليات التجزئة وتجربة المستهلك ورضا العملاء

- قلة البحوث حول الآثار المترتبة طويلة الأمد لاعتماد التكنولوجيا مثل خطورة فقدان الوظيفة وتغيير تفضيلات المستهلكين.

الفجوات التطبيقية :

- تحديات تدريب تعليم الموظفين والعاملين في سلسلة محلات الدانوب لاستخدام وتطبيق التكنولوجيا الحديثة بشكل فعال.
- قضايا الأمان والخصوصية المتعلقة بجمع ومعالجة البيانات الشخصية والمعلومات المالية للعملاء.

لذلك تعكس هذه المشكلات والفجوات الحاجة إلى المزيد من الأبحاث التحليلات العميقة لفهم تأثير التكنولوجيا الحديثة على نجاح المشروع في قطاع التجزئة في سلسلة محلات الدانوب في جدة وتجاوز التحديات المروحة.

سؤال البحث الرئيسي

إلى أي مدى يمكن أن تؤثر التكنولوجيا الحديثة والتقنيات المستخدمة على نجاح المشروع في قطاع التجزئة في سلسلة محلات الدانوب في جدة لتتميز بها عن منافسيها؟

أهمية البحث :

ففي هذا البحث نهدف لدراسة أثر تطبيق التكنولوجيا على نجاح المشروع في قطاع التجزئة في سلسلة محلات الدانوب في جدة بالتحديد وسيتم التركيز على استخدام التكنولوجيا والتقنيات في مختلف جوانب العمل مثل التواصل مع العملاء وتسهيل عمليات المبيعات والشراء وجمع وتحليل البيانات من مصادر مختلفة مثل الدراسات السابقة والتقارير.

الأهمية النظرية :

- تحسين تجربة المستخدم : يمكن للتكنولوجيا ان تساهم في تحسين وتطوير تجربة المستخدم في قطاع التجزئة، من خلال استخدام الأنظمة الذكية وتطبيقات الجوال والتجارة التكنولوجية، ويمكن للمشروع

ان يوفر تجربة شراء سلسلة ومريحة للعملاء، مثال على ذلك التسوق عبر الإنترنت وايضاً الدفع السريع وتتبع الشحنات وتوفير المعلومات الدقيقة حول المنتجات.

الأهمية العملية :

- الابتكار والتطوير : تعزز التكنولوجيا القدرة على الابتكار وتطوير المنتجات والخدمات في قطاع التجزئة من خلال تطبيقات الواقع المعزز الافتراضي ويمكن للمشروع تقديم تجارب شراء مبتكرة وفريده للعملاء ويمكن ايضاً استخدام التكنولوجيا لتحسين عمليات الإنتاج والتصنيع فالابتكار يعرف حسب (بيتر دراكر) بأنه التغيير الذي يُحدث بعداً جديداً في الأداء (علاء محمد، 2010) .
- توفير الأمن والحماية : تساعد التكنولوجيا في توفير الأمن والحماية في قطاع التجزئة ويمكن استخدام أنظمة الدفع الأمانة وتأمين عمليات الشراء عبر الإنترنت ويمكننا ايضاً استخدامها في مراقبة المخازن والمتاجر حمايتها من السرقة وضمان سلامة الموظفين والعملاء .

قائمة المراجع :

• المراجع العربية:

1. بلفروم & عبد المالك .(2020). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تجارة التجزئة-دراسة لعينة من متاجر التجزئة بمدينة برج بوعريريج (Doctoral dissertation, جامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعريريج-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير).
2. جعفر عبد الله موسى إدريس .(2017). أثر استخدام التخطيط الاستراتيجي على تطوير تجارة التجزئة بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية و القانونية. 60-44, 1(6) ,

3. حمو, & علي. (2022). دور التكنولوجيا الحديثة في تنمية القدرات التسويقية في المؤسسات الخدمية (Doctoral dissertation), جامعة الجزائر3: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير) .
4. خالد حسين سعيد العسيري، استراتيجية استقطاب الكفاءة الأكاديمية لتحقيق الميزة التنافسية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، السعودية، ٢٠١٣.
5. عز الدين على سويسي، نعمة عباس الخفاجي، الميزة التنافسية وفق منظور استراتيجيات التغير التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠١٤.
6. علاء محمد سيد قنديل، القيادة الإدارية وإدارة الابتكار، الطبعة الأولى، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن _ عمان، ٢٠١٠.
7. عيمر، سعيد (٢٠٠٦). تكنولوجيا المعلومات والاتصال: حافز ام عائق امام تأهيل المنشآت العربية الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي : متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة حسيبة بن علي بالشلف، الجزائر .
8. نعيمة رحمانى , & زينب دهيمي. (2014). الانترنت (العالم الافتراضي) والعنف الرمزي. 11, Sciences de l'Homme et de la Société.

• المراجع الأجنبية :

1. Barbara Kucharska, Information technology in retail trade, University of Economics in Katowice, Poland, 2012

