

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

الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى: (وَأَمَّا بِنِعْمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثْ) [سورة الضحى: 11]

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على خير خلقه محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد

فإنه لمن دواعي سروري واعتزازي أن أقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان لكل من كان له بصمة في إنجاز هذا البحث العلمي القيم

أخص بالشكر الجزيل سعادة المستشار/ ناصر المحميد، الذي أغدق علينا بسخاء من معين علمه وخبرته، ولم يتوانى عن تقديم النصح والإرشاد، مما كان له أبلغ الأثر في جعل التعليم حق للجميع

ولا يفوتني أن أعبر عن عميق امتناني للدكتورة الفاضلة/ منى مصطفى العشري، التي لم تبخل علينا بدعمها اللامحدود وإرشادها القيم، والتي كانت خير معين في تذليل الصعاب التي واجهتنا

كما أشكر كل من ساندني ووقف إلى جانبي، من زملاء وأصدقاء وأفراد عائلتي، الذين كانوا السند والعون في هذه الرحلة العلمية

إن ما تحقق من نجاح في هذا البحث إنما هو بتوفيق من الله عز وجل أولاً، ثم بفضل جهود الجميع وتعاونهم الذي لا يُنسى

أسأل الله تعالى أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يتقبله بقبول حسن، وأن ينفع به العلم والعلماء، وأن يكون مصدر إلهام للباحثين والطلاب

أمل قاسم مجلي

اهداء

إلى أمي الغالية،

أهدي هذا العمل، ثمرة عمر من الجد والاجتهاد، تعبيراً عن امتناني العميق لما قدمته من دعم لا يتزعزع وحب لا ينضب. لقد كانت الدعامة الأساسية في مسيرتي التعليمية والحياتية، والمصدر الأول للحنان والإلهام.

وإلى أخوتي الأفاضل،

أهدي هذا الإنجاز، معبراً عن شكري الجزيل لوقوفهم إلى جانبي، ومساندتهم الدائمة التي كانت بمثابة السراج المنير في دربي.

وإلى شريك حياتي الغالي وأطفالي الأعزاء،

أهدي كل لحظة فرح وكل كلمة تشجيع، فقد كانوا مصدر إلهامي وقوتي. أشكرهم على صبرهم وتفهمهم لأوقات غيابي، وعلى كل ما قدموه من تضحيات في سبيل إنجازي هذا.

لكم جميعاً أقدم أصدق مشاعر الحب والتقدير، وأدعو الله أن يجزيكم خير الجزاء.

مع خالص مودتي واحترامي

أمل قاسم مجلي

جدول المحتويات

6.....	الفصل الأول الإطار العام لدراسة
7.....	1.1 المقدمة:
8.....	1.2 مشكلة البحث:
9.....	1.2.1 الفجوات النظرية:
9.....	1.2.2 الفجوات التطبيقية:
10.....	1.3 أهمية البحث :
10.....	1.3.1 الأهمية النظرية:
10.....	1.3.2 الأهمية التطبيقية:
11.....	1.4 أسئلة البحث:
11.....	1.5 أهداف البحث:
11.....	1.6 فرضيات البحث:
12.....	1.7 نموذج البحث:
12.....	1.8 منهجية البحث:
13.....	1.9 الدراسة الميدانية:
15.....	1.10 مخطط البحث:
16.....	الفصل الثاني الدراسات السابقة
17.....	2.1 المقدمة .
18.....	2.2 المتغير الأول: التكنولوجيا الحديثة.
18.....	دراسة (شام & جلول - ٢٠٢٣) في فاعلية التكنولوجيا الحديثة في تطوير العملية التعليمية
19.....	دراسة (إيهاب المغربي - ٢٠٢٣) انعكاسات التكنولوجيا الحديثة على الدعوى الجنائية
19.....	دراسة (مسعود علي - ٢٠٢٣) استخدام التكنولوجيا الحديثة وتأثيره على إدارة الموارد البشرية ...
20.....	دراسة (سعيد احمد- ٢٠٢٢) في التكنولوجيا الحديثة ودورها في تيسير فريضة الحج
20.....	دراسة (حسين الشيخ - ٢٠٢١) أثر التكنولوجيا الحديثة في الأحكام الفقهية
21.....	2.3 المتغير الثاني: تكنولوجيا المعلومات.
21.....	دراسة (بن علي سعاد - ٢٠٢٣) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التشارك المعرفي
22.....	دراسة (مايا ونسمة - 2023) دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات البشرية
22.....	دراسة (حمزاوي وسعيد - ٢٠٢١) واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدمية: ...
23.....	دراسة (بوشاهد & زيتوني - ٢٠١٧) تكنولوجيا المعلومات في تأهيل اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية
25.....	2.4 العلاقة بين أثر تطبيق التكنولوجيا على نجاح المشروع:
26.....	2.5 الخاتمة :

28.....	قائمة المراجع: العربية
30.....	المراجع: الأجنبية
31.....	الملاحق:

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	نموذج البحث (من اعداد الباحث)	11
2	ملخص منهجية البحث (المصدر الباحث)	12
3	هيكل المشروع المقترح	15
4	مكونات تكنولوجيا المعلومات: المصدر (مايا&ونسمة-2023)	24

الفصل الأول الإطار العام لدراسة

1. 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 والعاشر 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 & عبدالمالك، 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 وللإستفادة 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 & على، 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 وأعظم 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 استخدامه 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 العلن، لكشف الفجوات والتحديات التي من الممكن أن يواجهها هذا القطاع وتحديد الإجراءات الممكنة لتغلب عليها.

ومع التطور السريع لتكنولوجيا وتعدد واختلاف مجالاتها وطرق استعمالاتها، 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).

2. مشكلة الدراسة :

يتناول هذا البحث دراسة تأثير تطبيق التكنولوجيا في قطاع التجزئة وكيفية تأثيرها على نجاح المشروع ويعتبر قطاع التجزئة مجالاً يتسم بالتنافسية الشديدة والتحولات المستمرة وتطبيق التكنولوجيا يعد عاملاً حاسماً للنجاح والاستدامة في هذا القطاع ومع ذلك يواجه المشروعات التجزئية تحديات متعددة في تطبيق التكنولوجيا، ومنها:

1. تكلفة التكنولوجيا: قد يواجه المشروع صعوبة في تحمل تكاليف تطبيق التكنولوجيا المتقدمة، مثل أنظمة إدارة المخزون، وتطوير تطبيقات الجوال، وتحليل البيانات. قد يكون هذا التحدي مرتبطاً بتكاليف البنية التحتية والتدريب والصيانة المستمرة.

2. التكيف مع التغيير: يتطلب تطبيق التكنولوجيا تغييرًا في العمليات والثقافة التنظيمية. قد يواجه المشروع صعوبة في تغيير العمليات التقليدية وتبني التقنيات الجديدة، وذلك بسبب مقاومة الموظفين للتغيير أو نقص المهارات التقنية اللازمة.

3. التحديات الأمنية والخصوصية: تطبيق التكنولوجيا في قطاع التجزئة يرتبط بتحديات أمنية وخصوصية متعددة. قد تواجه المشروعات تهديدات الاختراق الإلكتروني وسرقة البيانات العميل، مما يستدعي تكاليف إضافية لتأمين النظام وحماية البيانات.

4. تجربة المستخدم والتفاعل: قد يواجه المشروع صعوبة في تحقيق تجربة مستخدم متميزة وتفاعلية مع التكنولوجيا. قد يتعذر على العملاء تكييف أنفسهم مع التكنولوجيا الجديدة أو يشعرون بالتعقيد في استخدامها، مما يؤثر سلبيًا على تجربتهم ورضاهم.

لذلك شهدت الفترة الزمنية الأخيرة تحول جذري لقطاع التجزئة 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 و أخرى فجوات تطبيقية.

1. 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.

2. 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

ما أثر التكنولوجيا على نجاح المشروع في قطاع التجزئة في سلسلة محلات الدانوب في جدة ؟

1.3 أهمية الدراسة :

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.

1.3.1 الأهمية النظرية:

1) 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.

1.3.2 الأهمية التطبيقية:

1. 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).

2. توفير الأمن والحماية: تساعد التكنولوجيا في توفير الأمان والحماية في قطاع التجزئة ويمكن استخدام أنظمة الدفع الأمانة وتأمين عمليات الشراء عبر الإنترنت ويمكننا أيضًا استخدامها في مراقبة المخازن والمتاجر حمايتها من السرقة وضمان سلامة الموظفين والعملاء

1.4 أسئلة الدراسة :

الدراسة الحالية تهدف إلى الإجابة على السؤال التالي بالإضافة إلى اسئلة فرعية يجب الإجابة عليها (تأثير التكنولوجيا المستخدمة على نجاح المشروع في قطاع التجزئة في سلسلة محلات الدانوب بجدة؟)

1. كيف تأثر التكنولوجيا على نجاح المشروع ؟
2. ما تأثير التكنولوجيا الحديثة على نجاح المشروع في قطاع التجزئة ؟
3. ماهو دور التكنولوجيا المستخدمة في تحسين تجربة العملاء في قطاع التجزئة؟

1.5 أهداف الدراسة :

1. التعرف على تأثير التكنولوجيا على نجاح المشروع.
2. دراسة أثر التكنولوجيا الحديثة على نجاح المشروع في قطاع التجزئة.
3. تقييم أثر التكنولوجيا المعلومات في تحسين تجربة العملاء في قطاع التجزئة.

1.6 فرضيات الدراسة :

1. الفرضية الرئيسية H1

يوجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا ونجاح المشروع.

1. الفرضية الفرعية الأولى Ha

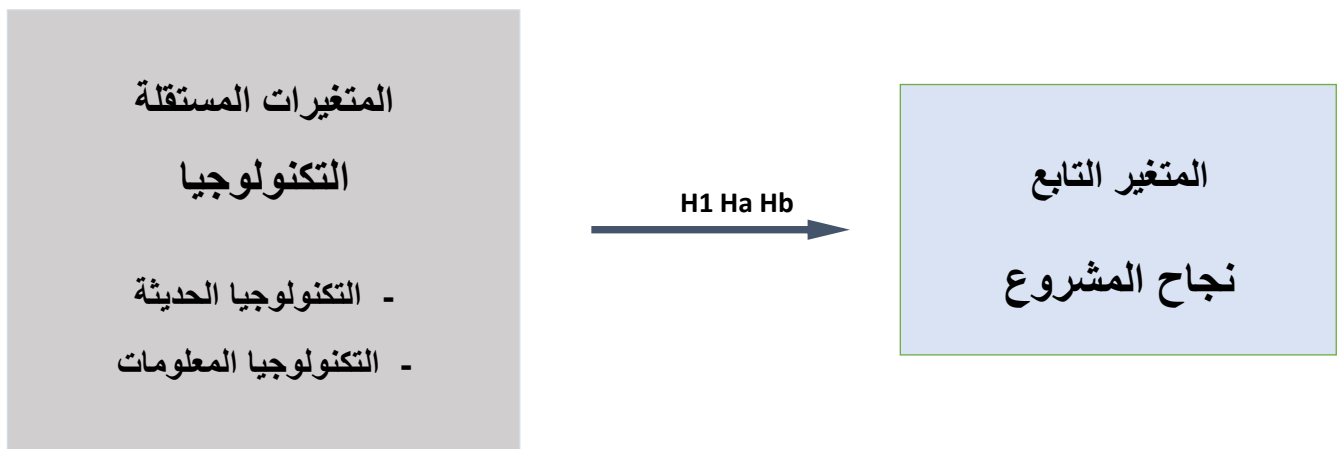
يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين التكنولوجيا الحديثة كأحد أبعاد التكنولوجيا ونجاح المشروع في قطاع التجزئة .

2. الفرضية الفرعية الثانية Hb

يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين التكنولوجيا المعلومات على تحسين تجربة العملاء في قطاع التجزئة.

1.7 نموذج الدراسة :

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

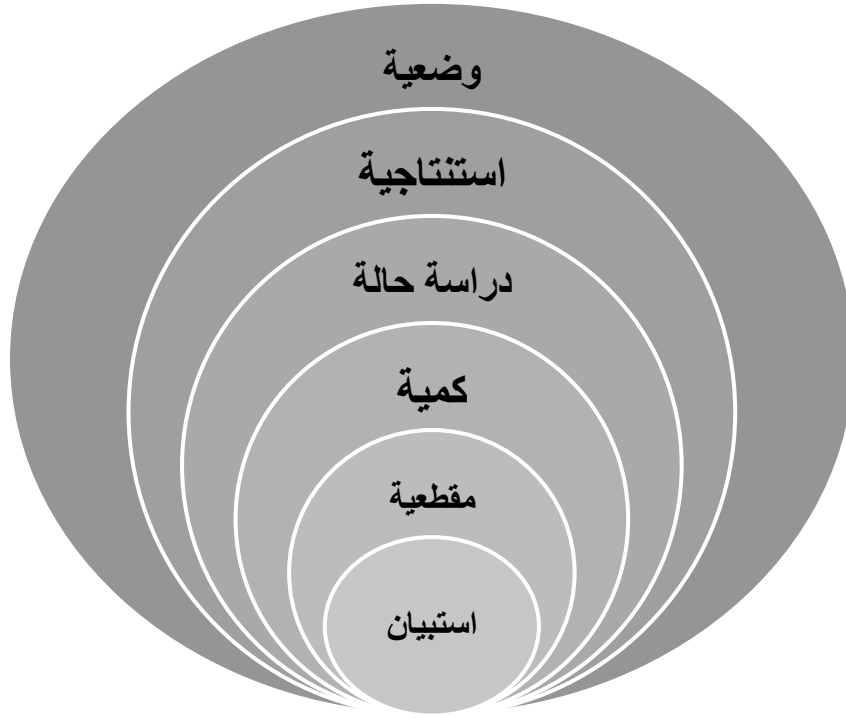


الشكل (1) النموذج المقترح للبحث

المصدر (من إعداد الباحث)

1.8 منهجية الدراسة :

1. فلسفة الدراسة : الوضعية.
2. منهج الدراسة : الاستنتاجي.
3. استراتيجية الدراسة : دراسة حالة.
4. نوع الدراسة : الكمي.
5. الأفق الزمني: المقطعية.
6. التقنيات والاجراءات: الاستبيان



الشكل (2) ملخص منهجية البحث

المصدر: الباحث

1.9 الدراسة الميدانية:

يتناول هذا البحث دراسة تأثير تطبيق التكنولوجيا في قطاع التجزئة وكيفية تأثيرها على نجاح المشروع ويعتبر قطاع التجزئة مجالاً يتسم بالتنافسية الشديدة والتحولات المستمرة وتطبيق التكنولوجيا يعد عاملاً حاسماً للنجاح والاستدامة في هذا القطاع ومع ذلك يواجه المشروعات التجزئة تحديات متعددة في تطبيق التكنولوجيا، ومنها:

1. تكلفة التكنولوجيا: قد يواجه المشروع صعوبة في تحمل تكاليف تطبيق التكنولوجيا المتقدمة، مثل أنظمة إدارة المخزون، وتطوير تطبيقات الجوال، وتحليل البيانات. قد يكون هذا التحدي مرتبطاً بتكاليف البنية التحتية والتدريب والصيانة المستمرة.

2. التكيف مع التغيير: يتطلب تطبيق التكنولوجيا تغييرًا في العمليات والثقافة التنظيمية. قد يواجه المشروع صعوبة في تغيير العمليات التقليدية وتبني التقنيات الجديدة، وذلك بسبب مقاومة الموظفين للتغيير أو نقص المهارات التقنية اللازمة.
3. التحديات الأمنية والخصوصية: تطبيق التكنولوجيا في قطاع التجزئة يرتبط بتحديات أمنية وخصوصية متعددة. قد تواجه المشروعات تهديدات الاختراق الإلكتروني وسرقة البيانات العميل، مما يستدعي تكاليف إضافية لتأمين النظام وحماية البيانات.
4. تجربة المستخدم والتفاعل: قد يواجه المشروع صعوبة في تحقيق تجربة مستخدم متميزة وتفاعلية مع التكنولوجيا. قد يتعذر على العملاء تكيف أنفسهم مع التكنولوجيا الجديدة أو يشعرون بالتعقيد في استخدامها، مما يؤثر سلبيًا على تجربتهم ورضاهم.

ونسلم الضوء على شركة الدانوب المحدودة لسلسلة أسواق مركزية في المملكة العربية السعودية، تم افتتاحها عام 1987م، وتتنحصر أعمالها في مئ في المملكة العربية السعودية تتضمن: جدة والرياض والمدينة المنورة ومكة المكرمة، تملكها وتشغلها مجموعة شركات بن داود.

فقد افتتحت الدانوب أول سوق مركزي لها في مركز حراء الدولي عام 1993م، في جدة، وكما افتتحت أول سوبر ماركت لها في الرياض في عام 2006م وبنيت الثانية في عام 2010، وغيرها من الفروع حول المملكة العربية السعودية والبحرين.

كما تمتاز الدانوب بتجربة تسويق حائزة على جوائز مع منتجات مستوردة مختلفة متنوعة يتم اختيارها بعناية فائقة وتتوفر حصرياً في متاجرها فقط.

ومن أهم ما تمتاز به سلسلة الدانوب:

- توفر أوسع تشكيلة من المنتجات المتميزة الفريدة من نوعها بما في ذلك المنتجات العضوية الطبيعية.
- تعرف بأنها منصة تجارة تجزئة رائدة عبر الإنترنت حائزة على جوائز.
- تمتاز بتجربة تسوق مميزة تتمحور حول العملاء مع خدمات شخصية.

حيث نمت الدانوب إلى ٥٥ موقعاً حالياً في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية وأخرى في البحرين مع إمكانية التوسع الأكثر والمستمر.

اما الدانوب اونلاين فيقدم خدماته فقط في جدة والرياض والخبر والدمام والطائف.

فالدانوب اونلاين هو منصة للتجارة الإلكترونية حائزة على جوائز يمكن للعملاء من خلالها طلب منتجات طازجة من أجل التوصيل المريح إلى المنزل.

تم إطلاق الدانوب اونلاين في عام 2017 وهو أول خدمة من نوعها وأكثرها جرأة في المملكة العربية السعودية.

يوفر التطبيق والمنصة الرقمية رحلة متكاملة تمامًا من الطلب إلى التسليم، كما يوفر مستويات جديدة من الراحة والمرونة لعملائنا.

كما يقدم الدانوب اونلاين حالياً منتجات ممتازة من البقالة في الدانوب في خمس مدن في جميع أنحاء المملكة. فاز الدانوب اونلاين بعدة جوائز تعكس التأثير الإيجابي الذي كان له على تجارب التسوق لدى العديد من العملاء.

على سبيل المثال، في عام 2019، تم تكريم الدانوب اونلاين من خلال جوائز IDC، وقد حصلنا على "جائزة تقنية البيع بالتجزئة" في جوائز السلسلة لعام 2018.

1.10 مخطط الدراسة :

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة.	
الفصل الثاني : الإطار النظري.	
الفصل الثالث : منهجية البحث.	
الفصل الرابع : التحليل الإحصائي.	
الفصل الخامس : المناقشة والخاتمة.	

الشكل (٣)

الفصل الثاني الدراسات السابقة

2.1 المقدمة .

في العصر الحديث شهدنا تطوراً هائلاً في مجال التكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات التي أحدثت تحولاً جذرياً في كيفية تفاعلنا وتفاعل المجتمع بشكل عام مع العالم من حولنا.

تعتبر التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات من أهم القوى الدافعة للتغيير والتقدم في العديد من المجالات بدءاً من الاتصالات والأعمال والترفيه وصولاً إلى الصحة والتعليم والبيئة.

تتميز التكنولوجيا الحديثة بالتطور السريع والمستمر حيث يتم تقديم ابتكارات جديدة وتحسينات مستمرة في الأجهزة والبرمجيات والتطبيقات وتساهم التكنولوجيا الحديثة في تحسين كفاءة العمليات وتسريع النتائج وتوفير وسائل تواصل وتفاعل فعالة بين الأفراد والمنظمات.

من ناحية أخرى تكنولوجيا المعلومات تركز على جمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات بشكل فعال وآمن وتعتبر البيانات والمعلومات مورداً حيوياً في عصرنا الحالي وتكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً حاسماً في إدارة هذه المعلومات وتأمينها وتوفير الوصول إليها بطرق سهلة وفعالة.

تتنوع مجالات استخدام التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات بشكل واسع بدءاً من الشبكات الاجتماعية والتجارة الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول إلى الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي والطب الحيوي كما إن تقدم التكنولوجيا وتطورها المستمر يفتح الأبواب أمام إمكانيات جديدة وحلول مبتكرة في مختلف المجالات مما يؤثر بشكل كبير على حياتنا اليومية والأعمال والمجتمع بشكل عام.

ومع هذا التقدم الهائل يطرا العديد من التحديات والمسائل المتعلقة بالأمان والخصوصية والتأثير الاجتماعي والاقتصادي للتكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات كما تتطلب كلاً منهما توجهاً وتنظيماً فعالاً لضمان استخدامها بشكل مسؤول ومستدام.

باختصار التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات تعتبر محركاً رئيسياً للتقدم والتحول في العصر الحديث وتساهم في تحسين حياتنا اليومية وتطوير المجتمعات وتمكين الابتكار والنمو الاقتصادي ومع المزيد من التطور والاستخدام الواسع يصبح من الضروري التفكير في التحديات والمسائل الأخلاقية والاجتماعية المرتبطة بهذه التكنولوجيات للحفاظ على فوائدها وتجنب المخاطر المحتملة.

2.2 المتغير الأول: التكنولوجيا الحديثة.

فالتكنولوجيا هي علم التقنية والأداء التطبيقي الذي يهتم بتطبيق النظريات ونتائج البحوث والتي توصلت إليها العلوم الأخرى وفي أي مجال من مجالات الحياة الإنسانية مثل الصناعة أو الفنون أو الحرف (Mcnabb & Divad -2006).

ويعرف (شريف وعودة - ٢٠١٦) التكنولوجيا الحديثة بأنها مجموعة التقنيات المتمثلة الكيان المادي والمكونات البرمجية والموارد البشرية والاجراءات المستخدمة في إطار تنظيم عمل هذه الأجزاء مع بعضها.

وتعتبر انها جهد إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية والغير البشرية وتطبيقها في اكتشاف وسائل لحل المشكلات واشباع الرغبات وزيادة القدرات (عمر هلال - ٢٠١٩) ويرى (ال توم - ٢٠١٩) ان للتكنولوجيا الحديثة أهمية بالغة وكما تعتبر بوابة العبور إلى عالم التقنيات الحديثة وتفعيل الروابط وزيادة التفاعلات الإلكترونية في بيئة الأعمال بين كافة العناصر الموجودة وكما تؤدي إلى ارتفاع في العمليات الإدارية داخل بيئة العمل وزيادة الشراكة المجتمعية وإلى زيادة الالتزام والارتباط والمسألة والمحاسبة والرقابة الذاتية والتعاون وزيادة الثقة المتبادلة ووضوح الإجراءات والغايات والأهداف.

وكما تهدف التكنولوجيا الحديثة كما يرى (الغول وصالح الدين - ٢٠١٩) إلى زيادة الولاء والانتماء والالتزام التشارك وزيادة الروابط الإنسانية والاجتماعية بين جميع العناصر نظراً لتوحيد أهدافه المشتركة وتركز أيضاً على اتقان استخدام المنصات الإلكترونية في عمليات التخطيط لكل الأنشطة الصياغة رسالتها وتحدي أهدافها وحشد الموارد اللازمة وصياغة خطتها الاستراتيجية والتقنية.

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

ذكرنا فيها مفهوم لتكنولوجيا الحديثة وما يمتاز به العصر الحالي بالعديد من التطورات التكنولوجية الهائلة التي حدثت تغيير في الاتصال والمفاهيم والتعليم وغيرها وتطوراً علمياً وتكنولوجيا فقد اكتسحت جميع ميادين الحياة وكما خص مفهوم التكنولوجيا بأنها تفاعل منظم المجالات الحياة وانها خلاصة تفاعل مشترك بين العمل الإنساني والحالة والعلاقة بينهما تكاملية تفاعلية الهدف منها هو تحقيق فعل ناجح وكما ذكر بعض ابعاد وضوابط توظيف التكنولوجيا الحديثة ومنها التقييد في استخدام الجهاز الآلي وعدم الإدمان على شبكة الإنترنت

واخيرا ذكر عن نتائج البحث ومن أبرزها ان التكنولوجيا الحديثة عملت على سد الفجوات وانها وسيلة فعالة في تطوير المجالات وكما انها تساعد على الحصول على المعارف بدون حواجز وقيود وبطرق اسرع واسهل.

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

عرف التكنولوجيا بأنها الأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان بهدف اشباع حاجاته المختلفة وتحسين ظروف حياته من خلال التطور التكنولوجي الذي يؤدي إلى ظهور مهن ومهارات جديدة وبأدوات متطورة وحديثة وغير تقليدية ومن ثم ذكر الآليات المختلفة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة وقد تعددت صور استخداماتها في نطاق قانون الاجراءات الجنائية كان بداياتها في الآلات الكتابية ثم تحولت بعد ذلك لاستخدام الكمبيوتر حيث بدا يشيع استخدام في كتابات محاضرة الشرطة وخاصة محاضر الاستجواب لجلسة المحاكمة ويعتبر من اكثر الوسائل حداثة استخدام خاصية التتبع GPS ويقصد بها تحديد المواقع عبر الاقمار الصناعية من خلال تتبع حيث يمكن تتبع ومعرفة الموقع الذي يتواجد فيه ويكون ذلك عبر الهاتف المحمول او الكمبيوتر او حقيبة او حتى الملابس التي بها هذا الجهاز غير ان استخدام هذا الجهاز يستلزم وجود الاقمار الصناعية ومحطات التحكم وجهاز المستخدم وكما ذكر أهم المراحل المستخدمة للتكنولوجيا الحديثة ومنها مرحلة قبل المحكمة ومرحلة جمع الاستدلالات ومرحلة التحقيق الابتدائي اخيرا أوضح من خلال عرضة لهذه الدراسة انعكاسات التكنولوجيا الحديثة على الدعوى الجنائية بانها تكنولوجيا الاتصالات الحديثة بخاصة ما ادت اليه امكانية التوصل الصوتي المرئي عن بعد والتي عملت على التخفيف من اداء التقاضي وساهمت في سرعة الفصل القضائي و تقنية الاتصال عن بعد كأحد مخرجات الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم .

دراسة (مسعود علي – ٢٠٢٣) استخدام التكنولوجيا الحديثة وتأثيره على إدارة الموارد البشرية: ذكر ان القصد بالتكنولوجيا بمعناها الواسع الجانب الثقافي المتضمن بالمعرفة والادوات التي يتأثر بها الإنسان على تحقيق النتائج العلمية المرغوبة وتعتبر المعرفة العلمية التي تطبق على التطبيق على المشاكل العملية بتقديم السلع والخدمات جانباً من التكنولوجيا الحديثة وبالرجوع الى القواميس هنالك تعريف اخر لتكنولوجيا بانها فرع من المعرفة يتعامل مع العلم الهندسة او تطبيقاتها في المجال الصناعي وتعريفها اصلاحا بانها مجموعة المعارف والخبرات والمهارات والطرق العلمية التي تستخدم لتيسير الآلات والمعدات والنظم المرتبطة بالإنتاج لتحقيق مختلف الحاجات داخل المجتمع و ثم ذكر انواع التكنولوجيا على اساس كلاً من درجة التحكم و اطوار حياتها و محل استخداماتها و كثافة راس المال و درجة التعقيد وايضا وعيونك التكنولوجيا الحديثة ومن اهم المزايا جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين تحقيق وفرة في الوقت والجهد واتاحة العديد من الفرص والخدمات المختلفة وغيرها من المزايا واما من اهم العيوب هي وسائل اقل اجتماعية وعاطفية وكما تجعل الافراد في عزله عن العامة والغزو الثقافي والمعرفة وانهيار قيم وعادات الشعوب ومن ثم ذكر مجالات استخدام التكنولوجيا الحديثة وهي تكنولوجيا كلاً من الاتصالات والانشاءات والانتاج والمعلومات والفضاء والاصطناعي الروبوتات والتعليم ومن ثم خصائصها ومنها تقليص الوقت وتقليص المكان واقتسام المهام الفكرية مع الالة والذكاء الاصطناعي وغيرها من الخصائص وايضا مكوناتها وهي الاجهزة والوسائل والبرامج

والشبكات توصلت الدراسة لوجود علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وإدارة الموارد البشرية أي وجود أثر لتنمية وظائف إدارة الموارد البشرية من خلال تبنيها للتكنولوجيا الحديثة .

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

ذكر فيها تعريف التكنولوجيا الحديثة من قسمه كلاً على حدا وبدأ التكنولوجيا بأنها باسم كلمة أصلها يوناني وتتألف من كلمتين (تكنو) حرفة أو صناعة و(لوجي) وتعني علم أو فن ومن ثم تم تعريبها إلى كلمة تقنيه وتعني مصدر صناعي من تَقَنَ وأخذت من اتقان الشيء ومن ثم عرف الحديثة بأنها مفرد مؤنث الحديث وهو نقيض القديم ومن ثم ذكر انواع التكنولوجيا الحديثة وأهميتها، تكنولوجيا الحساب الآلي والهواتف الذكية وهي الأبرز والأهم لاعتمادها بشكل عام على التكنولوجيا في تلبية المتطلبات، وتكنولوجيا الإنترنت وهي عنصر رئيسي النجاح التكنولوجيا لتسهيل طرق الوصول إلى الهدف والمعلومات بشكل أبسط وأسهل، وتكنولوجيا وسائل النقل وتكنولوجيا الطب وغيرها وأخيراً أهمية التكنولوجيا الحديثة بشكل عام أنها تختصر الوقت والجهد وسهولة التعلم والعلم وإيضاً استحداث فرص عمل غير مسبقة.

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

تم تعريف تكنولوجيا الحديثة كما في الدراسات السابقة الأخرى بأن كلمة اليونانية وتعريبها تقنيه و تم ذكر معنى التقنية كما جاءت تعريفها بالموسوعات العربية العالمية وهي أنها مصطلح يشير إلى كل الطرق التي يستخدمها الإنسان في اختراعاتهم واكتشافاتهم لتلبية حاجاتهم وأشباع رغباتهم وكما أنها مصطلح شامل يعني استخدام كل ما يتوصل إليه التقدم العلمي في مختلف المجالات وعلى كافة الجوانب التي ترتبط بتنظيم والإدارة وتشغيل العمليات الإنتاجية أو الخدمة ككل في أي من قطاعات الاقتصادية أو الخدمة في مجتمع ما وتشمل التقنية استخدام الأدوات والآلات والمواد والاساليب مصادر الطاقة لكي تجعل العمل سهلاً ومن يسراً وأكثر إنتاجية ومن ثم ذكر إيجابيات التكنولوجيا الحديثة في الأحكام الفقهية وسلبياته ومن أبرز إيجابيات أنها أسهمت في الحفاظ على التراث الفقهي بما يحويه من مخطوطات والكتب وغيرها من الضياع وكما أنها سهلت لناس بخاصة الفقهاء والباحثون الوصول إلى الفقه عبر الوسائل والأدوات المختلفة من الكتب الإلكترونية وأقراص وغيرها وإيضاً أسهمت في إنتاج عدد كبير من البرامج فكاهية والتطبيقات الذكية التي تخدم العلوم الشرعية ومن أبرز سلبياتها وجود أخطاء كثيرة لغوية وهي ومعلومات كثيرة تتضمن أكاذيب وخرافات في بعض المواقع والتطبيقات وإيضاً التسابق والاسراع من المؤسسات الخاصة والأفراد إلى عمل تلك البرامج والتطبيقات نظراً لما تدره من ربح وفير أخيراً أهم نتائج هذه الدراسة وهي أن التكنولوجيا الحديثة نعمة من نعم الله تستوجب الشكر والضرورة الاستعانة الفقهية بالتكنولوجيا الحديثة من حين آخر ما توصلت إليه في المسألة محل البحث ليكون الحكم أقرب للصواب وضرورة الاستعانة بها في خدمة الفقه والعمل على إعداد البرامج والتطبيقات الذكية لسهولة الوصول للأحكام الفقهية وتكون من خلال أصحاب التخصصات الشرعية والتقنية وكما أن التكنولوجيا الحديثة لها إيجابيات كثيرة وبعض السلبيات ويمكن التغلب عليها بإذن الله.

2.3 المتغير الثاني: تكنولوجيا المعلومات.

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مجمع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيلة من خلاله عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي التنظيمي والتي من خلالها جمع المعلومات وبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين المسموعة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية ونقلها من مكان الى اخر ومبادلتها وقد تكون تلك التقنية يدوية أو الية أو الكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور (مصطفى كافي – ٢٠١٧) .

وفي الوقت الذي دخلنا فيه في القرن الحادية والعشرون فقد تم توسيع مفهوم تكنولوجيا المعلومات من خلال التقاء ثلاثة مكونات لتكنولوجيا المعلومات بالإضافة الى الحاسوب وشبكات الاتصال هنالك مكون اخر وهو الكترونيات المستهلك وهو عبارة عن اجهزة الكترونية تستخدم لتلبية رغبات وطلبات المواطنين والتي تشمل التلفزيون ومسجلات الديسك الليزرية والصوت فان تكنولوجيا المعلومات هي كل ما يترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالكتروني والتكنولوجيا السلوكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائل المتعددة من اشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على انتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها بأسلوب غير مسبوق يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من المؤثرات الاتصال الفعال الجماهيري والشخص معا (علاء السالمي – ٢٠٠٢) .

ولهذا اصبحت تكنولوجيا المعلومات أداة إجبارية لإجراء المراجعات الخارجية حيث زادت كمية ونوعية المعلومات المتاحة عن الصناعة المنافسة خلال السنوات الماضية ومن الوسائل الفعالة التكنولوجيا المتقدمة للحاسب الآلي وقاعدة البيانات الخاصة بالإنترنت ووسائل تخزين المعلومات والوصول إليها ولقد أصبح استخدام الانترنت بمثابة الطريق السريع للمعلومات (نادية عارف – ٢٠٠٣).

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

ذكر عدت تعاريف لكتاب متنوعين واحدها انها تعرف التجهيزات والوسائل التي اكتشفها أو اخترعها الإنسان لجمه وإنتاج وبث ونقل واستقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد وذكرت اهم سماتها وهي ثورة المعلومات في تدفق المعارف وثورة وسائل الاتصال مثل التقنيات والاتصالات اللاسلكية والاقمار الصناعية وايضا شبكة الإنترنت التي تغطي مختلف العامل وثم اضاف مفهوم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

بأنها قمة التقدم الذي حازت عليه المعلوماتية حيث تظهر هذا التكنولوجيا كم خلال ظاهرين وهما الأولى الجمع بين الكلمات المكتوبة والمنطقة والصور الساكنة المتحركة وغيرها ثم تخزين معطيتها وتحليلها واتاحتها بالشكل المرغوب وفي الوقت المناسب والسرعة اللازمة والثانية هي اعتماد الأسلوب الرقمي للقيام بكل هذه المعلومات وأخيراً ذكر انه أصبحت جل المؤسسات تبحث على آليات وأدوات تدعم بها امكانياتها التنافسية ولإدماج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة أثر بالغ على التكاليف وإدارة الوقت فاعلية اتخاذ القرار من خلال تحسين الجودة.

دراسة (مايا ونسمة – 2023) دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات البشرية:

ذكرنا أولاً أساسيات تكنولوجيا المعلومات وانها تعد أساسية في كل مجالات الحياء العامة وبصفة خاصة في بيئة الأعمال فهي تساعد على تحسين كفاءة العمل وتوفير الوقت والجهد وتحسين الجودة للمنتجات والخدمات وغيرها ومن ثم مفهوم تكنولوجيا المعلومات وانها تعتبر الركيزة الأساسية لمعظم المؤسسات سواء خدمية أو إنتاجية مما جعلها محل اهتمام عدة تخصصات وذكرنا تعريفات مختلفة لتكنولوجيا المعلومات كما في الدراسات السابقة إضافة إلى أن جميع تعريفات تتفق على أنها استخدام تقنيات وأجهزة واتصالات ومعرفة من أجل معالجة البيانات وتحويلها إلى معرفة ومن ثم ذكرنا أهدافها تحسين إنتاجية ومردودية الموظفين وايضا دعم عملية اتخاذ القرار وايضا تحسين العمل الجماعي وغيرها ومن مكوناتها المكونات المادية والأجهزة والبرمجيات وتكنولوجيا التخزين وغيرها كما في الشكل (٤) وثم بعض وظائف تكنولوجيا المعلومات ومنها جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات وايضا تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات وإجراء عدة انواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة وغيرها من الوظائف ومن ثم خلاصة المبحث ان تطور تكنولوجيا المعلومات مجال بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة لذلك يجب علينا استخدامها بحكمة ومسؤولية وبشكل فعال حتى نستطيع الاستفادة من فوائدها بشكل كامل.

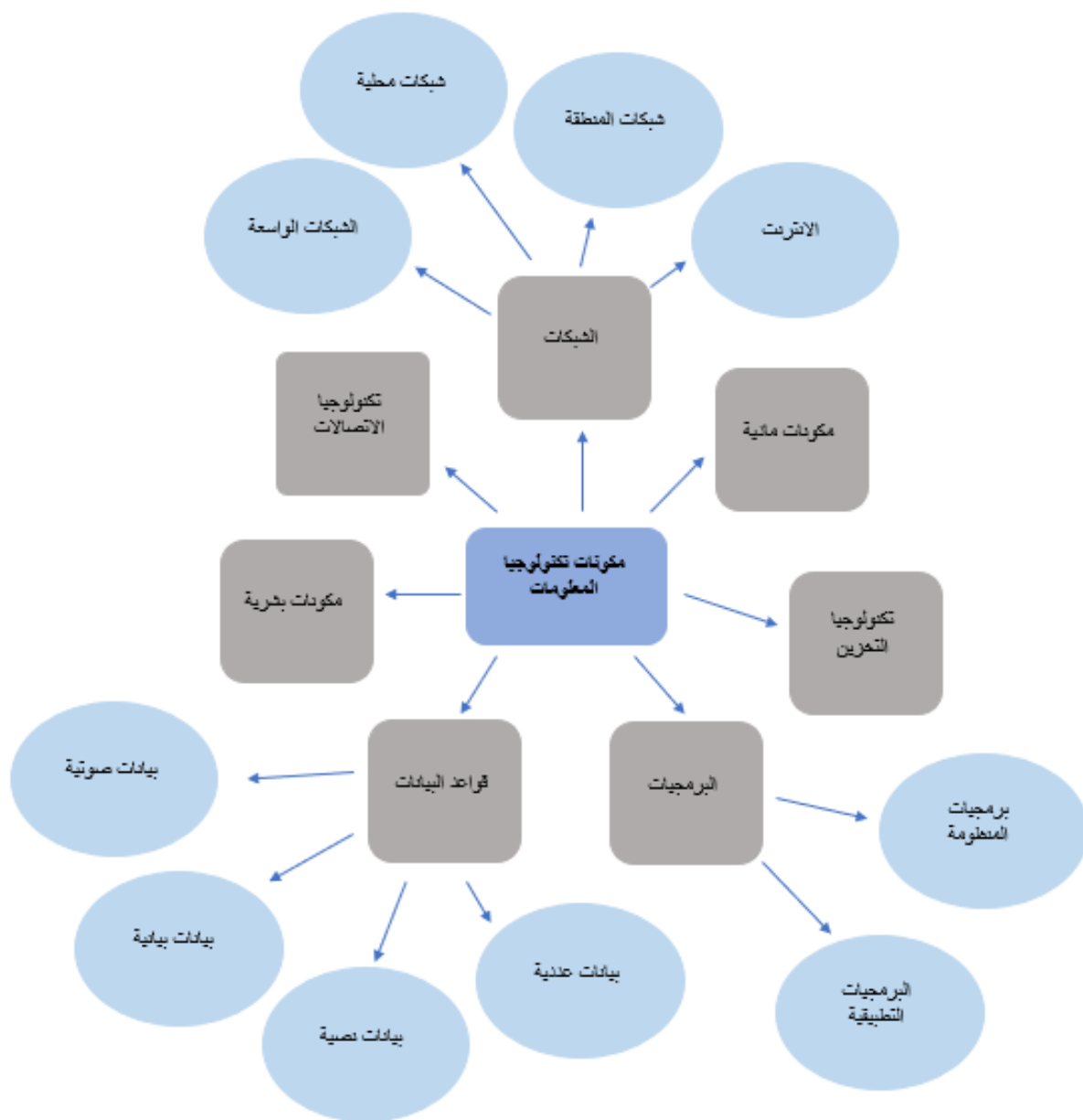
دراسة (حمزاوي وسعيد - ٢٠٢١) واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدمية:

ذكرنا ان التكنولوجيا يقصد بها المعرفة المنهجية للتقنية هو مجموع المعارف فهي مجموع المعارف العلمية والتقنية التي يجب أن نتحكم بها من أجل تشكيل الأهداف فهي تتطور وفقا للعلوم والتقنيات فهما متلازمان وتنتشر بفعل انسياق السريان العادي او التقليدي ولها ثلاثة مفاهيم أساسية وهي التكنولوجيا عملية ومنتج وكمزيج لأسلوب والمنتج ومن ابعادها وهي الكمية التي تقاس بعدها الوثائق وايضا المحتويات وثم البيئة واللغة والنوعية والعمر وذكرنا ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر وهي بمثابة القلب النابض لمختلف المؤسسات ومن فوائد تكنولوجيا المعلومات انها تعمل على تطوير ادوات الإدارة العليا وتسمح بالتواجد في كل مكان وتحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة وغيرها وأخيراً تحتل تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة فلها العديد من المميزات من أهمها تقليل نسبة التدخل البشري وتسريع عملية تبادل المعلومات عبر الشبكات ولهذا تتأني بتوفير نسبة

متطورة من شبكات المعلومات وتطبيقاتها كأداة لدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وتكلفة معقولة لتشغيلها على نطاق أوسع .

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

ارى ان هنالك عدة تعريف تكنولوجيا معلومات فبعضها يعرفها على انها مجموعة من الادوات تساعد على العمل مع المعلومات ومعالجتها واخرون بانها مصطلح يستخدم لوصف كثير من الانجازات والاختراعات التكنولوجية خصوصا في مجال الحاسبات والاتصالات وكما اعرفها في القاموس بانها مجال واسع يتضمن الدراسة وتصميم وتطوير ودعم وادارة ومعالجة المعلومات وغيرها واتاحتها للمستخدمين بالاستعانة بالحاسبات الالية وبرمجتها ومنهم يمكن القول ان التكنولوجيا المعلومات هي تطبيق التقنيات الحديثة في مختلف المجالات وذلك لابتكار المعلومات او تخزينها او التعامل معها او التواصل بها وذكر تطور تكنولوجيا المعلومات وهي على ثلاثة مراحل المرحلة الاولى وهي ثورة المعلومات والاتصالات بدايةً من اختراع الكتابة والطباعة والتزواج بين تكنولوجيا الحاسبات المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة وصولنا الى شبكة المعلومات المختلفة في مقدمتها الانترنت واما المرحلة المتوسطة فتتمدد محاولات بناء الحاسوب من الجيل الاول للحاسبات وهي بداية تناقل المعلومات عبر الاقمار الصناعية ومن ثم الجيل الثاني وهي مرحلة مخرجات الحاسوب المصغرة واخيراً المرحلة الحديثة للتطورات التكنولوجية وتبدأ من الجيل الثالث وبناء النظم المحلية، ومن ثم الجيل الرابع والذي تتميز بالتطورات الكبيرة المكونات المادية والبرمجيات ومن ثم الجيل الخامس والذي يتميز بتطور الحاسبات المايكروية ونظم الاقراص المدمجة والانترنت والتطورات الأخرى ثم ذكر الدوافع وراء انتشار تكنولوجيا المعلومات وهي زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمات والسيطرة على التعقيد والمرونة وذكر مكونات وهي الحاسوب وأنواع الحواسيب البرمجيات وشبكات المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات ومن خصائص انها تقلص المكان واقتسام المهام الفكرية مع الالة وتكوين شبكات اتصال وغيرها ومن وظائفها الحصول على البيانات والمعالجة اخيرا اصبحت تكنولوجيا المعلومات تؤدي دوراً متميزاً في تعبئة موارد مراكز المعلومات والمكتبات وادارتها بفعالية وكفاءة لتحقيق الاهداف التي من اجلها أنشئت حاجة المستخدمين للمعلومات بسرعة متناهية .



الشكل (3) مكونات تكنولوجيا المعلومات: المصدر (مايا&نسمة2023)

2.4 العلاقة بين أثر تطبيق التكنولوجيا على نجاح المشروع:

العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات وثيقة ومتراصة. في الواقع، يعتبر تكنولوجيا المعلومات جزءاً أساسياً من التكنولوجيا الحديثة وتعتمد عليها. هناك عدة جوانب توضح هذه العلاقة:

1. تقدم التكنولوجيا: التكنولوجيا الحديثة تشمل مجموعة واسعة من التطورات التكنولوجية مثل الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي والروبوتات والواقع الافتراضي والواقع المعزز وتقنيات البيانات الضخمة وغيرها تلك التكنولوجيات الحديثة تتيح إمكانية جمع وتخزين ومعالجة وتحليل البيانات بكفاءة وسرعة أعلى وتوفر أدوات وتطبيقات جديدة لتحسين الأداء والإبداع في مجال تكنولوجيا المعلومات.
2. تحسين الاتصال والتواصل: التكنولوجيا الحديثة تساهم في تحسين وتسهيل عملية الاتصال والتواصل في تكنولوجيا المعلومات فمثلاً تطبيقات التواصل الحديثة مثل البريد الإلكتروني والدرشة الفورية والشبكات الاجتماعية تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا الحديثة لتمكين التواصل الفعال والفعالية في تبادل المعلومات.
3. تطوير التطبيقات والأنظمة: التكنولوجيا الحديثة تشجع وتدعم تطوير التطبيقات والأنظمة في مجال تكنولوجيا المعلومات فمثلاً يتم استخدام الذكاء الاصطناعي وتقنيات التعلم الآلي لتطوير تطبيقات متقدمة مثل تحليل البيانات والتعرف على الصوت والصورة والترجمة الآلية والتحكم الذكي والتنبؤات كما يمكن استخدام التكنولوجيا الحديثة لتطوير أنظمة المعلومات الشاملة التي تعمل على تنظيم وإدارة المعلومات بشكل فعال.
4. التأثير على المجتمع والاقتصاد: التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات تتفاعلان معاً لتحقيق تأثير كبير على المجتمع والاقتصاد فمثلاً تطور التكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى توفر مزيد من الوظائف في مجال تكنولوجيا المعلومات وتطوير الصناعات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وبالمثل يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تستخدم التكنولوجيا الحديثة لتعزيز الابتكار وتحسين العمليات وتعزيز الإنتاجية في مجالات مثل التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والصحة الرقمية والتعليم عن بُعد.

بشكل عام، يمكن القول إن التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات مترابطتان وتتعاونان لتعزيز التقدم التكنولوجي وتحقيق الابتكار في مجالات الاتصال والتواصل وتطوير التطبيقات وتحسين العمليات وتأثيرها على المجتمع والاقتصاد.

2.5 الخاتمة :

في الختام يمكن القول إن التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات تلعبان دورًا بارزًا في تحويل وتطوير مجالات عديدة في الحياة اليومية وخاصة في مجال التجارة وتجارة التجزئة توفر التكنولوجيا الحديثة والحلول الرقمية فرصًا هائلة لتحسين العمليات وتعزيز الكفاءة وتحقيق تجارب عملاء متميزة.

تكنولوجيا المعلومات تمكّن شركات التجزئة من إنشاء متاجر إلكترونية وتحسين استراتيجيات التسويق والإعلان وتحسين إدارة المخزون والتوريد وتحليل البيانات واتخاذ القرارات الاستراتيجية وتوفير تجارب شخصية ومخصصة للعملاء وتطوير نظم دفع متقدمة وخدمة العملاء بشكل أفضل.

ومع ذلك يجب الإشارة إلى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات يتطلب تحديات ومسؤوليات جديدة يجب على الشركات التجزئة أن تكون على دراية بأحدث التطورات التكنولوجية وتكون قادرة على تبنيها وتكييفها وتوظيفها بشكل فعال يجب أيضًا أن تأخذ الشركات التجزئة في الاعتبار قضايا الأمان والخصوصية وحماية بيانات العملاء.

في النهاية، يمكن القول إن التكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا المعلومات تعتبر عنصرًا حيويًا في نجاح وتطوير قطاع التجزئة إذا تم استخدامها وتبنيها بشكل صحيح يمكن للتكنولوجيا أن تحسن التجربة التجزئية وتعزز الكفاءة وتوفر قيمة مضافة للعملاء والشركات على حد سواء.

الفصل الثالث منهجية الدراسة

قائمة 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.
- 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).
- بن علي, لواتي, & خاتمة. (2023). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي (Doctoral dissertation).
- بوشاهد فايزة & زيتوني شهرزاد. (2017). تكنولوجيا المعلومات ودورها في تأهيل اختصاصي المعلومات المكتبات الجامعية.
- جعفر عبد الله موسى إدريس. (2017). أثر استخدام التخطيط الاستراتيجي على تطوير تجارة التجزئة بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية و القانونية. 44-60, 1(6),
- حجور, حليلة, اولاد دحمان, مسعودي, & محمد/مؤطر. (2023). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في البنوك التجارية (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).
- حمو, & علي. (2022). دور التكنولوجيا الحديثة في تنمية القدرات التسويقية في المؤسسات الخدمية (Doctoral dissertation, جامعة الجزائر3: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير).
- خالد حسين سعيد العسيري, استراتيجية استقطاب الكفاءة الأكاديمية لتحقيق الميزة التنافسية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، السعودية، ٢٠١٣.

- زيرق, قيدوم, & صالح. (2012). الإحتياجات التدريبية لأساتذة التعليم الثانوي في توظيف التقنيات الحديثة في التعليم.
- سعدي & بهاء الدين. (2021). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الخدمية (Doctoral dissertation).
- شام منال, & جلول فاطمة. (2023). 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.
- الشيخ, ح. م. ب., & حسين محمد بيومي. (2021). أثر التكنولوجيا الحديثة في الأحكام الفقهية- دراسة مقارنة. الدراية, 20(20), 133-186.
- عز الدين على سويسي, نعمة عباس الخفاجي, الميزة التنافسية وفق منظور استراتيجيات التغير التنظيمي, دار الأيام للنشر والتوزيع, الأردن, ٢٠١٤.
- علي, س. أ. ع. م., & سعيد أحمد علي محمد. (2022). التكنولوجيا الحديثة ودورها في تيسير أداء فريضة الحج. مجلة البحوث الفقهية والقانونية, 39(39), 2755-2852.
- عمر عبد العزيز هلال. (2019). وسائل التواصل الاجتماعي وحكامها في الفقه الإسلامي, عمان, الأردن: دار الكتب العالمية.
- علاء محمد سيد قنديل, القيادة الإدارية وإدارة الابتكار, الطبعة الأولى, دار الفكر ناشرون وموزعون, الأردن _ عمان, ٢٠١٠.
- 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 حسية بن علي بالشلف, الجزائر .

- الغول وصلاح الدين وآخرون (٢٠١٩). تكنولوجيا التعليم والتدريب الإلكتروني. دار السحاب
- دخان مايا رحاب, & قيبوب نسمة. (2023). دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات البشرية.
- المغربي، إ. ع. أ. ع.، & إيهاب عبد الغنى عثمان. (2023). انعكاسات التكنولوجيا الحديثة على الدعوى الجنائية. المجلة القانونية, 18(5), 2651-2732.
- مسعود, & علي. (2023). استخدام التكنولوجيا الحديثة وتأثيره على إدارة الموارد البشرية (Doctoral dissertation, Université Mohamed Khider Biskra).
- نادية العارف، التخطيط الاستراتيجي العولمة، الدار الجامعية، الإسكندرية (٢٠٠٣).
- نعيمة رحمانى , & زينب دهيمي. (2014). الانترنت (العالم الافتراضي) والعنف الرمزي. Sciences de l'Homme et de la Société, 11

المراجع: الأجنبية

- Barbara Kucharska, Information technology In retail trade, University of Economics in Katowice, Poland, 2012 .
- McNabb, Divad :Knowledge Management in the Public Sector, M., E., Sharpe, United States of America, 2006.

الملاحق:

جدول أدوات البحث

المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات	المصدر
التكنولوجيا	البرمجيات	5	زيرق, قيدوم & صالح. (2012). الإحتياجات التدريبية لأساتذة التعليم الثانوي في توظيف التقنيات الحديثة في التعليم.
	الشبكات والبيانات	5	
	الأجهزة والوسائل	5	
مجموع الفقرات		15	
نجاح المشروع	نجاح عملية المشروع	4	محمد السيد غنيم, أ., أحمد, محمد فوزي خشبه, ناجي, عزت محفوظ السيد صيام & , محمد. (2022). تحديد أولويات معايير نجاح مشروعات تطوير البرمجيات بالتطبيق على شركات تطوير البرمجيات الحاصلة على شهادة CMMI-DEV بجمهورية مصر العربية. المجلة المصرية للدراسات التجارية, (4) 46 , 51-100.
	نجاح إدارة المشروع	3	
	نجاح منتج المشروع	3	
	نجاح الأعمال	3	
	النجاح الإستراتيجي	3	
مجموع الفقرات		16	

الاستبيان :

السيدات والسادة الأفاضل
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

وبعد..

تجري الباحثة دراسة بعنوان "أثر تطبيق التكنولوجيا على نجاح المشروع في قطاع التجزئة : في سلسلة محلات الدانوب في جده" وهي جزء من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس لإدارة المشاريع في جامعة ميدأوشن ولكون الموضوع يخص شركة الدانوب لذا فإن نجاح هذي الدراسة ترتكز على مدى مساهمتكم في قراءتها بدقه ومن ثم الإجابة على فقراتها باختيار الدائرة التي تتفق مع رايكم.

واشكركم سلفاً عن تقديركم لأهمية الدراسة وتعاونكم معي للوصول لنتائج هذه الدراسة.

وأود إعلامكم بأن المعلومات الواردة في الاستبانة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

شاكره ومقدره لكم حسن التعاون.

المحور الأول : المعلومات الشخصية.

الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ انثى

العمر :

- ☐ أقل من ٢٥ سنة
- ☐ ٢٥ – ٣٠ سنة
- ☐ ٣١ – ٤٠ سنة
- ☐ ٤١ سنة فأكثر

المؤهل العلمي :

- ☐ أقل من ثانوي
- ☐ ثانوي
- ☐ جامعي
- ☐ مستوى اعلى

المركز الوظيفي :

- ☐ موظف عادي
- ☐ رئيس وحدة
- ☐ رئيس قسم
- ☐ اداري

الخبرة المهنية :

- ☐ أقل من ٥ سنوات
- ☐ من ٦ – ١٠ سنوات
- ☐ من ١١ – ١٥ سنة
- ☐ أكثر من ١٥ سنة

المحور الثاني : التكنولوجيا.

وهي مصطلح يستخدم لوصف التقنيات والأدوات والمعدات الجديدة والمتطورة التي تهدف إلى تحسين وتسهيل حياة البشر في مختلف المجالات.

الرقم	الفقرة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
البعد الاول : البرمجيات						
1	تقوم الشركة باعتماد وتركيب برمجيات لمواجهة التغيرات.					
2	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل.					
3	البرامج المستخدمة تساعد في أداء المهام.					
4	تساعد البرامج المستخدمة في فصل المهام وتحديد الصلاحيات.					
5	تعمل الشركة على مراقبة تحديث البرامج باستمرار.					
البعد الثاني : الشبكات والبيانات						
6	يتم متابعة وتقييم وصول البيانات في الشركة.					
7	تتناسب الشبكة مع احتياجات العمل في الشركة.					
8	يحتوي نظام معلومات الشركة على المعلومات والبيانات الضرورية					
9	تعمل الشركة على تحديث بياناتها بشكل دوري.					
10	تستخدم الشركة شبكة اتصال للربط بين المدراء والموظفين ومصالح الشركة.					
البعد الثالث : الاجهزة والوسائل						
11	تتوفر الأجهزة والحواسيب بشكل كافي بالشركة.					
12	الأجهزة والوسائل المتوفرة تساعد في العمل.					
13	الأجهزة المتوفرة في الشركة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات					
14	يتوفر بالشركة مختصين في صياغة الأجهزة والوسائل.					
15	تشغل الأجهزة والوسائل المتوفرة بالشكل الأمثل.					

المحور الثالث : نجاح المشروع.

ويشير الى تحقيق اهداف محددة بشكل موضح بناءً على نتيجة تنفيذ المهام بشكل فعال وإدارة العناصر المختلفة المتعلقة بالمشروع.

الرقم	الفقرة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
البعد الاول : نجاح عملية المشروع.						
1	اختيار العمليات الفنية والإدارية بشكل مناسب.					
2	توافق العمليات الفنية والإدارية مع الأهداف.					
3	تكامل العمليات الفنية والإدارية مع بعضها.					
4	تنفيذ العمليات الفنية والإدارية بشكل فعال.					
البعد الثاني : نجاح إدارة المشروع.						
5	تحقيق الخطة الزمنية للمشروع.					
6	عدم تجاوز المشروع للميزانية.					
7	تحقق نطاق المشروع.					
البعد الثالث : نجاح منتج المشروع.						
8	تطابق المنتج مع المواصفات الفنية المقررة.					
9	وفاء المنتج للمتطلبات الذاتية للعميل.					
10	تحقيق جودة المنتج (من حيث الأنظمة أو المعلومات أو الخدمات).					
البعد الرابع : نجاح الأعمال.						
11	تحقيق الأهداف التجارية والاستثمارية.					
12	تحقيق الأهداف التنظيمية.					
13	حل المشاكل التجارية الحالية والمستقبلية.					
البعد الخامس : النجاح الإستراتيجي.						
14	توفير إمكانية التوسع وتطوير الأعمال التجارية.					
15	الاعتراف بأصحاب المصلحة الخارجيين والمنافسين.					
16	الاستجابة التنافسية وملائمة المنظمة للفرص المساقبلية.					

