

تشغيل المنصات الإلكترونية للمستخدمين الجدد غير المختصين بنظم الحاسب
الآلي دراسة تطبيقية على منصة سلة في ضوء مستهدفات رؤية المملكة 2030م

مشروع تخرج للحصول على درجة الماجستير في التسويق الرقمي

إعداد الباحث

فيصل حسن سالم احمد يحي

إشراف

د. محمد عويس

يوليو 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ

الرَّحِيمِ

الإهداء

إلى أُمي الحبيبة...

نبض قلبي الأول، ونور دربي، ومأوى روحي في كل حين،
إليك أرفع ثمار جهدي، فأنت الدعاء المستجاب والحب الذي لا يشيخ.

إلى زوجتي العزيزة...

رفيقة العمر، ونبض الأمل، وشريكة الحلم،
لك كل الامتنان على صبرك واحتوائك ودعمك الذي صنع الفارق.

فلذات كبدي... ميسم، وحسن، وتيم، ومالك

أوصيكم أن تحلموا دائما بلا حدود وأن تؤمنوا بأنكم قادرون على تحقيق ما تظنونونه
بعيدا أنتم أُملي الذي يكبر معكم ورغبتني الدائمة في أن أراكم أفضل مما كنت عليه
يوما اجعلوا الإصرار رفيقكم، والصدق نهجكم والعلم سلاحكم فبكم يكتمل فخري
وتزهر أيامي.

إلى إخوتي وأخواتي ...

سندي بعد الله، وعضدي في الأوقات الصعبة، لكم محبتي ووفائي، فأنتم شركاء الروح
والدرب.

إلى صديقي الوفي عاطف البحاري...

رفيق الدرب، وشريك اللحظة، وصوت الحكمة في أوقات الحيرة،
لك الامتنان على وجودك النبيل ودعمك الذي لا يقدر بثمن.

ولأخي الغالي د. عبدالوهاب عبد الدايم

رمز السند والعطاء، وركيزة الثقة في كل المواقف،
لكما الامتنان على وجودكما النبيل ودعمكما الذي لا يقدر بثمن

شكروعرفان

أتقدم بجزيل الشكر وخالص الامتنان لسعادة الدكتور محمد عويس، المشرف الأكاديمي، بجامعة ميدأويش، على ما بذله من جهد مخلص، وعطاء علمي، وتوجيهات قيّمة كان لها الأثر البالغ في إتمام هذا البحث على الوجه الأكمل. فقد كانت خبرته الواسعة ورؤيته الأكاديمية الثاقبة ودعمه المستمر عوناً لي في تجاوز الصعوبات، والالتزام بالمنهجية العلمية الرصينة.

كما أرفع عبارات الشكر والتقدير للسادة المحكّمين على ما قدموه من ملاحظات بناءة وتوجيهات قيّمة أسهمت في تحسين جودة هذا العمل العلمي. وخصوصاً البرفسور محمد المغربي والدكتور احمد الحربي .

ولا يفوتني أن أعبر عن بالغ الامتنان لجميع العاملين بجامعة ميدأويش، من هيئات تدريسية وإدارية وفنية، على تعاونهم الكريم وتسهيلهم لمتطلبات إنجاز هذا البحث، وما قدموه من دعم مباشر وغير مباشر خلال فترة الدراسة.

داعياً المولى عز وجل أن يجزيهم جميعاً خير الجزاء، وأن يوفقهم لما فيه الخير والصلاح، وأن يجعل ما قدموه في ميزان حسناتهم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء تشغيل المنصات الإلكترونية للمستخدمين الجدد غير المختصين بنظم الحاسب الآلي وذلك من خلال تطبيقها على منصة سلة في ضوء مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030م. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات حيث شملت عينة مكونة من (172) مشاركاً من مستخدمي منصة سلة. وتوزعت محاور الاستبانة على المتغير المستقل المتمثل في أبعاد التشغيل (سهولة الاستخدام الدعم الفني وضوح الواجهة) والمتغير التابع المتمثل في قابلية التشغيل الفعال لدى المستخدمين الجدد.

ظهرت النتائج الوصفية أن جميع الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع وهو ما يعكس وجود تصميم تشغيلي مرن يساعد غير المختصين على إدارة المتجر بفعالية واستمرارية كما بينت نتائج اختبار الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي البسيط والمتعدد أن لأبعاد المنصة الإلكترونية تأثيراً ذا دلالة إحصائية على قابلية التشغيل الفعال مما يؤكد صلاحية النموذج المقترح.

واستناداً إلى النتائج أوصت الدراسة بضرورة تبسيط الواجهات الرسومية وتعزيز أدوات الدعم التفاعلي وتخصيص نسخة مبسطة للمبتدئين وإجراء اختبارات دورية لتجربة المستخدم بما يساهم في تحقيق مستهدفات التحول الرقمي ضمن رؤية 2030م.

الكلمات المفتاحية: المنصات الإلكترونية المستخدمون غير المختصين قابلية التشغيل منصة سلة رؤية السعودية 2030.

قائمة المحتويات

بسم الله الرحمن الرحيم.....	ب
اهداء.....	ج
شكر وعرفان.....	د
المستخلص.....	هـ
قائمة المحتوى.....	و
قائمة الجداول.....	ح
المقدمة.....	1
الفصل الأول.....	2
الدراسات السابقة.....	2
التعليق على الدراسات السابقة.....	13
مشكلة الدراسة.....	14
أهمية الدراسة.....	16
أولاً: الأهمية العلمية للدراسة.....	16
ثانياً: الأهمية العملية للدراسة.....	16
أهداف الدراسة.....	17
فرضيات الدراسة.....	18
نموذج الدراسة المفاهيمي.....	18
أسباب اختيار موضوع الدراسة.....	20
المنهجية.....	21
مجتمع الدراسة وعينته.....	22
أدوات الدراسة.....	23
مصادر جمع البيانات.....	24
الأساليب الإحصائية المستخدمة.....	25

26.....	حدود الدراسة
27.....	الفصل الثاني:
27.....	تمهيد الفصل.....
27	الأول مفهوم المنصات الإلكترونية.....
30.....	ثانيا: التوجيه والإرشاد
31	ثالثا: الدعم الفني.....
33.....	الفصل الثالث.....
33.....	تمهيد
33.....	مفهوم التشغيل الذاتي للمتاجر الإلكترونية.....
34.....	خصائص المستخدم الجديد غير التقني.....
36.....	التحديات التشغيلية للمبتدئين في إدارة المتجر الإلكتروني.....
37.....	مؤشرات التشغيل الفعال للمستخدم غير التقني.....
38.....	أثر الدعم الفني والتوجيه على التشغيل الفعال.....
40.....	العلاقة بين سهولة الاستخدام وقابلية التشغيل لدى المستخدم غير
41.....	تفسير العلاقة بين سهولة الاستخدام وقابلية التشغيل.....
44	الفصل الرابع
44	تحليل نتائج الدراسة.....
50	الفصل الخامس.....
50.....	تحليل البيانات واختبار الفرضيات
71	الفصل السادس
71	مناقشة النتائج وتفسيرها.....
75	التوصيات.....
76	خاتمة البحث.....
77	المصادر والمراجع العربية.....
80.....	قائمة المصادر والمراجع العالمية.....

قائمة الجداول

م	اسم الجدول	رقم الصفحة
1	جدول 1 مستوى الدلالة: ($\alpha \leq 0.01$)	54
2	جدول 2 نتائج معامل ألفا كرونباخ	55
3	الجدول (5-1): التوزيع الديموغرافي لأفراد العينة (ن = 172)	57
4	جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد (بساطة التصميم والواجهة)	60
5	جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد (وضوح اللغة والتعليمات)	62
6	جدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد (أدوات الدعم الفني والإرشادي)	64
7	جدول (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "مرونة الإعدادات وسهولة التنقل"	66
8	جدول (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد (القدرة على إدارة المتجر ذاتيًا)	67
9	جدول (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد (رضا المستخدم)	68
10	جدول (22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد (الاستمرارية)	70
11	جدول (3): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد سهولة أدوات المنصة على قابلية التشغيل الفعال	71
12	جدول (13): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر "بساطة التصميم والواجهة" على "قابلية التشغيل الفعال"	73
13	جدول (14): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر "وضوح اللغة والتعليمات" على "قابلية التشغيل الفعال"	74
14	جدول (15): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر "أدوات الدعم الفني أو الإرشادي" على "قابلية التشغيل الفعال"	75
15	جدول (16): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر "مرونة الإعدادات وسهولة التنقل" على "قابلية التشغيل الفعال"	76

المقدمة:

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها الاقتصاد العالمي أصبحت المملكة العربية السعودية واحدة من أبرز النماذج في تبني منظومة التحول الرقمي الشامل ضمن إطار رؤية المملكة 2030 التي تستهدف رفع كفاءة الأفراد والمنشآت وتعزيز مشاركتهم في الاقتصاد الرقمي. وفي هذا السياق برزت المنصات الإلكترونية كأداة استراتيجية تمكن المستخدمين من تأسيس وإدارة مشاريعهم التجارية عبر الإنترنت دون الحاجة إلى خبرات تقنية متقدمة.

تعد منصة "سلة" من أبرز المبادرات الرقمية المحلية التي توفر بيئة متكاملة لإنشاء المتاجر الإلكترونية وإدارتها مستهدفة بذلك مختلف شرائح المستخدمين بما فيهم الأفراد غير المختصين في نظم الحاسب الآلي. إلا أن التجربة الواقعية لفئة المستخدمين الجدد تكشف عن تحديات تشغيلية وتقنية تعيق استفادتهم الكاملة من المنصة سواء في التعامل مع الأدوات الداخلية أو في تفعيل خدمات الدفع والشحن أو حتى في فهم الواجهات والإعدادات الأساسية.

ومع تزايد اعتماد الأفراد على هذه المنصات في مرحلة ما بعد الجائحة تبرز الحاجة إلى تقييم مدى قدرة المنصة على تلبية احتياجات المستخدم غير التقني وتحليل الفجوة بين ما هو متاح وما هو مطلوب خاصة إذا كان الهدف هو الوصول إلى نموذج تمكيني فعال ومستدام.

انطلاقاً من ذلك يتناول هذا البحث تحليل تجربة المستخدم الجديد غير المختص في تشغيل المنصات الإلكترونية مع التركيز على منصة "سلة" كنموذج تطبيقي سعودي سعياً لفهم التحديات التشغيلية التي تواجه هذه الفئة واستكشاف سبل تطوير بيئة الاستخدام بما يتماشى مع أهداف التحول الرقمي في رؤية المملكة 2030 التي تؤكد على أهمية التمكين الرقمي الشامل.

ويتوقع أن تسهم نتائج هذا البحث في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق تساهم في تحسين تجربة المستخدم المبتدئ وتدعم مسار شمولية التحول الرقمي في السوق السعودي بما ينعكس إيجاباً على استدامة المتاجر الإلكترونية وفاعلية مشاركتها في الاقتصاد الرقمي.

الفصل الأول

الدراسات السابقة

شهدت السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً من الباحثين بتجربة الأفراد غير المختصين في تشغيل المنصات الإلكترونية خصوصاً في ظل التوسع السريع في التجارة الرقمية وقد ركزت عدد من الدراسات الحديثة على التحديات التي تواجه هذه الفئة إلى جانب تحليل الأدوات والتصميمات التي تسهم في تسهيل تجربة الاستخدام. وفيما يلي عدد من الدراسات السابقة:

1. أحمد ي. س. (2024). تأثير التحول الرقمي على أداء المتاجر الإلكترونية في السعودية.

المجلة السعودية للدراسات الرقمية 12(1) 45-70.

في دراسته التحليلية تناول أحمد (2024) الأثر العام الذي تركه التحول الرقمي على أداء المتاجر الإلكترونية في المملكة العربية السعودية وذلك في ضوء التوسع التقني الذي يشهده قطاع التجارة الرقمية استخدم الباحث منهجاً وصفيًا تحليليًا لدراسة مجموعة من المتاجر الإلكترونية التي اعتمدت على أدوات وتقنيات رقمية مثل منصات إدارة المحتوى وحلول الدفع الإلكتروني وتقنيات التتبع وتحليل سلوك العملاء وقد أظهرت نتائج الدراسة أن إدماج الأدوات الرقمية المتقدمة قد أدى إلى تحسين الأداء التشغيلي وزيادة معدل رضا العملاء ورفع كفاءة إدارة الطلبات والتوصيل ومع ذلك نبه الباحث إلى أن هذه التحسينات لا تنطبق بنفس القدر على جميع فئات المستخدمين إذ أشار إلى وجود تفاوت في الاستفادة تبعاً للخلفية التقنية لأصحاب المتاجر فالمستخدمون الجدد أو غير المختصين غالباً ما يواجهون صعوبة في استخدام بعض الوظائف أو إعداد الأدوات بأنفسهم ما يحد من فاعلية الاستفادة الكاملة من التحول الرقمي هذا الطرح ينسجم مع إشكالية البحث الحالي والذي يسعى إلى تسليط الضوء على التحديات التي تواجه هذه الفئة تحديداً في بيئة منصة "سلة" رغم ما تقدمه المنصة من أدوات تمكينية وتتفق هذه الدراسة بشكل كبير مع أهداف الدراسة الحالية حيث أكدت على تأثير الخلفية التقنية على الاستفادة من التحول الرقمي وهو ما يشكل جوهر إشكالية هذا البحث حول المستخدمين غير المختصين خاصة في بيئة منصة "سلة".

2. البقي م. ع. (2023). تحليل بيئة التجارة الإلكترونية للمشروعات الناشئة

مجلة الاقتصاد الرقمي 9(2) 10-35.

تستعرض دراسة البقي (2023) العوامل المحيطة ببيئة التجارة الإلكترونية في المملكة لا سيما فيما يتعلق بالمشروعات الناشئة التي يقودها أفراد أو فرق صغيرة غالباً ما تكون بلا خلفية تقنية متقدمة اعتمد الباحث

على تحليل مقارن بين نماذج تشغيل رقمية ناجحة وأخرى متعثرة بهدف فهم تأثير البنية الرقمية والدعم الفني وتصميم الواجهة على استدامة المشروع الرقمي وتضمنت العينة عددًا من المنصات التجارية المحلية منها "سلة" ما يجعل نتائج هذه الدراسة على درجة عالية من الصلة بموضوع البحث الحالي. كشفت نتائج الدراسة أن نسبة كبيرة من رواد الأعمال الجدد يجدون صعوبة في ضبط الإعدادات الأساسية للمنصة الرقمية وتحديدًا ما يتعلق بربط أدوات الدفع وخدمات الشحن وتصميم المتجر الإلكتروني بشكل احترافي وخلصت الدراسة إلى أن الفجوة لا تكمن فقط في الجانب التقني بل تمتد إلى الجوانب التوجيهية والدعائية مما يستدعي تدخلاً منهجيًا لتوفير محتوى تدريبي وتفاعلي موجه للمبتدئين. تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تقدم توصيفًا واضحًا للفجوة بين الأدوات التقنية المتاحة وقدرة المستخدم على تشغيلها ذاتيًا وهو ما يلتقي بشكل مباشر مع هدف هذا البحث في رصد قابلية التشغيل الفعال للمستخدم الجديد غير المختص داخل منصة "سلة" إنها تتوافق مع الملاحظات الميدانية للبحث الحالي حول منصة "سلة" وتدعم ضرورة توفير محتوى تدريبي موجه للمبتدئين لتقليل الفجوة التشغيلية.

3. العسيري ن. س. (2023). استخدام تطبيقات المنصات الذكية من قبل رواد الأعمال غير التقنيين. رسالة ماجستير جامعة الملك عبد العزيز.

تعد دراسة العسيري (2023) من الدراسات الميدانية القليلة التي ركزت بشكل مباشر على تجربة المستخدم غير المختص في التعامل مع المنصات الذكية. اعتمدت الباحثة على منهج وصفي تحليلي مدعوم بأداة استبيان وزّعت على عينة من رواد الأعمال الذين استخدموا منصات إلكترونية دون خلفية تقنية وتركزت الدراسة على قياس مدى صعوبة الاستخدام ومدى فاعلية الدعم الفني ومدى كفاية الشروحات المقدمة داخل المنصة مع تسليط الضوء على الفروق بين المستخدمين التقنيين وغير التقنيين. أبرزت النتائج أن المستخدم غير المختص غالبًا ما يعتمد على الآخرين لإتمام المهام الفنية داخل المنصة مثل ربط وسيلة الدفع أو ضبط الإعدادات اللوجستية مما يقلل من استقلاليتة التشغيلية. كما أشارت الدراسة إلى أن نقص المصطلحات المبسطة وعدم وجود محتوى مرئي موجه للمبتدئ يعدان من أبرز أسباب التعثر في مراحل التشغيل الأولى. وقد خلصت الباحثة إلى توصية بضرورة اعتماد واجهات تشغيل مخصصة لهذه الفئة مع إنشاء محتوى تدريبي مبسط يتناسب مع الفروق المعرفية بينهم وبين المستخدمين التقنيين. وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تؤكد بشكل عملي ما يسعى إليه هذا البحث ألا وهو فهم الواقع الميداني للمستخدم الجديد وتقديم حلول ملموسة لتبسيط بيئة التشغيل داخل المنصات التجارية المحلية مثل "سلة". وتُعد الدراسة مشابهة جدًا من حيث تركيزها على تجربة المستخدم غير المختص مما يجعلها مرجعًا مهمًا لدعم فرضيات البحث الحالي.

4. القحطاني د. ف. (2023). تصميم واجهة المستخدم وتأثيرها على تجربة المبتدئين .

المجلة الخليجية لتقنيات المعلومات 13(1) 58-81.

تركز هذه الدراسة على العلاقة بين تصميم الواجهة الرقمية وبين تجربة المستخدم غير المختص تقنيا وهو أحد المحاور الجوهرية في هذا البحث. استخدم القحطاني (2023) منهج تحليل المحتوى لتقييم عدد من

المنصات الإلكترونية من حيث بساطة التصميم سهولة التنقل وضوح التعليمات ومدى دعمها للمستخدمين المبتدئين كما تم تطبيق استبانة إلكترونية على عينة من المستخدمين الجدد لقياس رضاهم عن تجربة الاستخدام من زوايا متعددة.

أظهرت الدراسة أن تصميم الواجهة يمثل العامل الحاسم في تحديد ما إذا كان المستخدم سيشعر بالثقة والاستقلالية أثناء استخدام المنصة فالتصاميم المعقدة أو المحملة بمصطلحات تقنية غالباً ما تؤدي إلى نفور المستخدم أو اعتماده كلياً على مساعدة خارجية في المقابل كلما كانت واجهة الاستخدام مصممة بلغة مبسطة وخيارات واضحة زادت قابلية المستخدم غير التقني على تشغيل المتجر بنفسه.

ما يميز هذه الدراسة أنها لا تتعامل مع التصميم كجانب جمالي فقط بل تربطه بمؤشرات عملية مثل: عدد المحاولات اللازمة لإتمام مهمة معينة أو المدة الزمنية المستغرقة لفهم واجهة الإعدادات هذه المؤشرات قابلة للتطبيق بسهولة على بيئة منصة "سلة" مما يجعلها مرجعاً مهماً في فهم تأثير التصميم على تجربة التشغيل الفعلي لفئة المستخدمين المستهدفة في هذا البحث. هذه الدراسة ذات صلة وثيقة بالبحث الحالي إذ ربطت تصميم الواجهة بقدرة المستخدم المبتدئ على التشغيل وهو محور أساسي في دراسة منصة سلة.

5. الخطيب أ. ع. (2023). المنصات الرقمية ودورها في تمكين المشاريع الصغيرة . مكتبة الرشد.

يناقش الخطيب (2023) دور المنصات الرقمية في دعم وتمكين أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية مركزاً بشكل خاص على الفئات غير التقنية يتناول الكتاب نماذج مختلفة لمنصات رقمية تقدم خدمات متنوعة في مجال التجارة الإلكترونية ويوضح كيف يمكن لهذه المنصات أن تتحول من مجرد أدوات تقنية إلى شراكات تمكينية حقيقية إذا ما صممت بطريقة تراعي احتياجات رواد الأعمال الجدد. يشير المؤلف إلى أن كثيراً من المشاريع الريادية الرقمية تواجه تعثراً في مراحلها الأولى بسبب سوء فهم الواجهة أو نقص الأدلة التوضيحية أو اعتماد تصميم نمطي موجه للمستخدمين المتمرسين ويؤكد أن التمكين الرقمي لا يتحقق بمجرد إتاحة المنصة بل يتطلب منظومة دعم مصاحبة تشمل تدريباً مخصصاً شروحات مرئية محتوى إرشادي مبسط وخدمة عملاء فورية.

الكتاب يقدم عدة توصيات ذات صلة ببحثنا منها: ضرورة تخصيص واجهات للمستخدمين المبتدئين تتضمن إرشادات مضمنة داخل كل خطوة وتوفير خيارات تنقل ذكية ترشد المستخدم تدريجياً دون الحاجة لفهم شامل لكل خصائص المنصة هذه النقاط تلامس بشكل مباشر الإشكالية التي يناقشها هذا البحث وتؤكد الحاجة إلى تقييم مدى "قابلية منصة سلة" لأن تكون أداة فعالة في تمكين المستخدم غير المختص وليس فقط وسيلة تقنية محايدة.

الدراسة على صلة قوية بالبحث الحالي لكنها ركزت على التمكين الرقمي بشكل عام في حين أن بحثنا يركز على فئة غير المختصين تحديداً.

6. آل فهد م". (2023). تجارب المستخدمين غير التقنيين مع منصات التجارة الإلكترونية .
المجلة السعودية للتقنية 11(2) 77-100.

تناول آل فهد (2023) تجارب المستخدمين غير التقنيين في التعامل مع منصات التجارة الإلكترونية في المملكة عبر دراسة ميدانية شملت مجموعة من المتاجر الناشئة التي يديرها أفراد بدون خلفية تقنية هدفت الدراسة إلى رصد أنواع التحديات التي تواجههم وتحليل استجاباتهم لتلك التحديات من حيث محاولات التكيف أو اللجوء إلى حلول بديلة وتم استخدام منهج وصفي تحليلي مدعوم بمقابلات شبه مقننة. أظهرت نتائج الدراسة أن أبرز العوائق التي تواجه هذه الفئة تتمثل في: صعوبة فهم واجهات الاستخدام استخدام مصطلحات تقنية غير مألوفة غموض بعض الإعدادات وعدم وجود محتوى إرشادي كاف داخل المنصة كما أكدت النتائج أن معظم المستخدمين الجدد يلجؤون إلى أطراف ثالثة (مستقلين أو وكالات) لتشغيل متاجرهم مما يفقدهم الاستقلالية التي يفترض أن توفرها هذه المنصات. توصي الدراسة بضرورة توفير تجربة مستخدم مصممة خصيصاً للمبتدئين وليس مجرد تبسيط للواجهة العامة ويشمل ذلك تقديم دليل بدء سريع تفاعلي دعم مباشر في الأيام الأولى للتشغيل واستخدام لغة مبسطة خالية من المصطلحات التقنية. تتوافق هذه الرؤية بشكل كبير مع هدف البحث الحالي والذي يسعى إلى اختبار مدى قدرة المستخدم غير التقني على تشغيل منصة "سلة" دون تدخل خارجي وفي ظل دعم محدود مما يجعل نتائج هذه الدراسة مرجعية غنية ومباشرة لهذا المسعى وتتفق هذه الدراسة تمامًا مع أهداف البحث خاصة في توصيتها بتصميم تجربة مستخدم مخصصة للمبتدئين وهو ما يسعى البحث لقياسه.

7. مسك. (2023). التمكين الرقمي والتعليم الإلكتروني: تحليل استراتيجي .
مؤسسة محمد بن سلمان.

تناول هذه الدراسة أبعاد التمكين الرقمي في المجتمع السعودي وخصوصاً في ظل تزايد الاعتماد على التعليم الإلكتروني ومنصات العمل عن بعد وقد اعتمدت مؤسسة "مسك" في هذا التقرير على تحليل بيانات وطنية ومقابلات نوعية مع شرائح شبابية تمثل رواد أعمال ومستخدمين غير تقنيين وهدفت الدراسة إلى فهم العوامل التي تعزز أو تعرقل التمكين الرقمي مع تسليط الضوء على أهمية توفير أدوات مناسبة وبيئات تشغيل ميسرة من بين أبرز ما ورد في التقرير أن التمكين الرقمي لا يُقاس فقط بمدى توفر التقنيات بل بمدى قدرة الأفراد على التفاعل الذكي معها دون الاعتماد على خبراء وتشير النتائج إلى أن شريحة واسعة من المستخدمين الجدد تعاني من "صمت المنصة" أي غياب الإرشاد التفاعلي والتوجيه اللحظي الذي يحتاجه المستخدم عند أول مرة دخول كما تبين الدراسة أن أدوات الدعم التقليدية مثل الأسئلة الشائعة أو ملفات PDF لم تعد كافية لتلبية احتياجات المستخدم الرقمي المعاصر تدعم هذه الدراسة جانباً مهماً في البحث الحالي وهو ضرورة وجود إرشاد تفاعلي لكنها لم تتناول منصة "سلة" تحديداً ويوصي التقرير بإدماج التمكين كجزء جوهري في تصميم واجهات المنصات عبر استخدام أدوات تعليمية مدمجة وتخصيص واجهات مرنة وفق مستوى المستخدم هذه الرؤية

تتقاطع مع أهداف هذا البحث في اختبار مدى قدرة منصة "سلة" على تحقيق تمكين رقمي حقيقي لمستخدميها غير التقني دون اللجوء لحلول خارجية.

8. مؤسسة الرؤية.(2023). مؤشرات الرقمنة وريادة الأعمال في ظل رؤية 2030 .

مركز رؤية للتحليل.

صدر هذا التقرير كجزء من مبادرات متابعة التحول الرقمي في المملكة ضمن " رؤية السعودية 2030" ويستعرض العلاقة المتبادلة بين الرقمنة وتمكين رواد الأعمال خاصة الفئات التي تدخل السوق لأول مرة اعتمد التقرير على تحليل بيانات من منصات تجارية وطنية مثل "سلة" و "زد" بالإضافة إلى مقابلات مع مستفيدين ومشغلين أحد المحاور الرئيسة التي سلط الضوء عليها هو أن الريادة الرقمية الناشئة ترتبط ارتباطاً مباشراً ببساطة أدوات التشغيل وليس فقط بتوفر فرص السوق ويوضح التقرير أن كثيراً من المستخدمين الجدد يتوقفون في مراحل مبكرة من إنشاء المتجر بسبب صعوبة ربط المنصة بأنظمة الدفع أو الشحن أو التسويق كما يعاني هؤلاء من عدم وضوح التعليمات الداخلية للمنصة وهو ما يضعف ثقتهم ويضطرهم للانسحاب أو الاعتماد على وسطاء تقنيين ويؤكد التقرير أن على المنصات التجارية أن تتجاوز دورها كأداة تقنية لتصبح بيئة شاملة تمكن المستخدم من التعلم والتشغيل الذاتي في هذا الإطار يتقاطع التقرير مباشرة مع موضوع هذا البحث الذي يستهدف تقييم مدى توفر خصائص التمكين الذاتي داخل منصة "سلة" ومدى تلبية بيئتها التشغيلية لحاجات المستخدم غير المختص تقنياً كما أن محتواه على ارتباط مباشر ببحثنا حيث أكد أن تعقيد الإعدادات يمثل عقبة أساسية أمام المستخدم الجديد وهو ما ظهر أيضاً في نتائج الاستبانة الحالية.

9. الغامدي س.(2023). التحديات التشغيلية للمنصات الإلكترونية في السعودية.

مجلة الإدارة الرقمية 4(3) 45-66.

سلط الغامدي (2023) الضوء على التحديات التي تواجه مستخدمي المنصات الإلكترونية من منظور تشغيلي مع تركيز خاص على المستخدمين غير التقنيين الذين يشكلون نسبة كبيرة من رواد الأعمال الرقميين الجدد وقد اعتمد الباحث على منهج دراسة الحالة مستعرضاً عدداً من المنصات المحلية كما قام بتحليل شكاوى العملاء وسجلات الدعم الفني لرصد طبيعة المشكلات المتكررة.

من أبرز ما توصلت إليه الدراسة أن التحديات لا تتعلق بالتقنية المتقدمة نفسها بل بغياب الوضوح والبساطة في تقديمها حيث أظهرت النتائج أن العديد من المنصات تستخدم تسميات تقنية غير مألوفة وواجهات معقدة إضافة إلى افتقارها لخطوات إرشادية واضحة وبسيطة وبينت الدراسة أن هذه العوامل تؤدي إلى ارتفاع معدل الإحباط بين المستخدمين الجدد وانخفاض معدل الإكمال لمراحل إنشاء المتجر الإلكتروني.

كما قدم الغامدي عدداً من التوصيات أبرزها ضرورة تضمين واجهات المنصة "مؤشرات توجيهية تفاعلية" وإعادة صياغة المصطلحات الفنية بلغة مألوفة وتقديم دليل تشغيل بصري وسريع للمستخدم المبتدئ تتفق

هذه الدراسة مع البحث الحالي في أن المصطلحات المعقدة وغياب الإرشاد الواضح من أبرز معوقات التشغيل للمبتدئين وهو ما يشكل محورًا رئيسًا في تقييم تجربة المستخدم الجديد داخل منصة "سلة".

10. العتيبي و. (2023). تحسين البحث الداخلي في المنصات الإلكترونية .

رسالة ماجستير جامعة الملك سعود.

تناولت دراسة العتيبي (2023) أحد الجوانب الدقيقة والمهمة في تجربة المستخدم داخل المنصات الإلكترونية وهو نظام البحث الداخلي حيث ركز الباحث على مدى فعالية أدوات البحث كوسيلة لتسهيل التنقل وفهم محتوى المنصة بالنسبة للمستخدمين الجدد غير التقنيين استخدمت الدراسة منهجًا تجريبيًا قائمًا على اختبار نماذج مختلفة من محركات البحث الداخلي مع تحليل استجابات المستخدمين وقياس مدى قدرتهم على الوصول للمعلومة بأقل مجهود ذهني.

أظهرت النتائج أن فشل المستخدم غير التقني في العثور على المعلومة أو القسم الذي يحتاجه داخل المنصة يعد من الأسباب الرئيسة للتوقف عن الاستخدام أو طلب مساعدة خارجية كما تبين أن المنصات التي توفر وظائف بحث ذكية (مثل الإكمال التلقائي والبحث الصوتي وتصفية النتائج) تحقق نتائج أعلى في معدل الرضا والتفاعل وأشارت الدراسة أيضًا إلى أن العائق ليس في عدم رغبة المستخدم بالتعلم بل في أن آلية البحث غالبًا ما تفترض أن المستخدم يعرف مسبقًا المصطلحات أو الأقسام وهو افتراض لا ينطبق على المبتدئين.

وتتفق هذه الدراسة مع أهداف بحثنا الحالي في قياس مدى قدرة منصة "سلة" على تقديم تجربة بحث داخلية واضحة وسهلة تمكن المستخدم غير التقني من الاعتماد على نفسه في التنقل دون إرباك أو إحباط غير أن تركيزها ينحصر في وظيفة البحث الداخلي مما يجعلها ذات صلة جزئية بالبحث الحالي الذي يتناول تجربة المستخدم بمختلف أبعادها.

11. الزامل ك (2023). دراسة حالة منصة سلة كتجربة رقمية ناجحة .

جمعية تقنية المعلومات المؤتمر السنوي 2023.

قدم الزامل (2023) دراسة حالة تطبيقية لمنصة "سلة" باعتبارها واحدة من أكثر المنصات التجارية شيوعًا في السوق السعودي حيث ركزت الدراسة على عناصر نجاح المنصة من حيث التوسع في عدد المستخدمين تنوع الخدمات والمرونة التقنية إلا أن جزءًا مهمًا من التحليل خصص لفهم تجربة المستخدم من فئة المبتدئين غير التقنيين وقد استخدم الباحث أدوات تحليل تجربة المستخدم (UX Audit) ومقابلات نوعية مع مستخدمين فعليين.

كشفت الدراسة أن من أبرز نقاط القوة في "سلة" توفيرها عددًا من القوالب الجاهزة والدروس التعليمية المرئية مما يقلل من حاجز الدخول أمام المستخدم الجديد ومع ذلك لوحظ وجود فجوات في المساعدة الفورية داخل

المنصة إذ أن بعض الخطوات (مثل ربط بوابة الدفع أو إعداد الشحن) لا تزال تتطلب فهمًا تقنيًا ولو بسيطًا ما يشكل تحديًا لفئة غير المختصين.

أوصت الدراسة بإضافة عناصر إرشادية مدمجة في واجهة الاستخدام (In-app guidance) وإعادة تصميم بعض الشاشات لتناسب أكثر من مستوى معرفي وتأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تناولت نفس المنصة التي يركز عليها بحثنا الحالي مما يجعلها مرجعًا نقديًا وتحليليًا يساعد في تأطير نتائج الدراسة الحالية ضمن أدبيات سعودية محلية ذات صلة مباشرة هذه الدراسة مباشرة الصلة ببحثنا كونها تناولت منصة "سلة" نفسها لكنها ركزت على النجاح العام أكثر من التفاصيل الدقيقة لتجربة المبتدئين.

12. الحميد د. (2023). "تحليل الأثر النفسي للمستخدمين الجدد في التجارة الرقمية". مجلة علم النفس التطبيقي 9(2) 15–38.

تتميز دراسة الحميد (2023) بأنها تناولت الجانب النفسي لتجربة المستخدم المبتدئ وهو جانب غالبًا ما يُهمل في الدراسات التقنية البحتة اعتمدت الدراسة على إطار نفسي تحليلي يدمج بين نظرية القلق التكنولوجي ونظرية التقبل الذاتي وطبقت ذلك على عينة من المستخدمين الجدد الذين بدأوا استخدام منصات تجارية مثل "سلة" و"زد".

أظهرت الدراسة أن مشاعر القلق والتردد في اتخاذ قرارات تقنية – مثل تفعيل خدمة أو ربط وسيلة دفع – تشكل عائقًا فعليًا في إتمام خطوات تشغيل المتجر الإلكتروني كما أشارت إلى أن هذه المشاعر غالبًا ما تنتج من واجهات غير مألوفة أو مصطلحات تقنية مهمة أو افتقار المستخدم إلى نماذج إرشادية بصرية تقلل من التردد وخلصت النتائج إلى أن المستخدم الجديد لا يحتاج فقط إلى واجهة تقنية مبسطة بل أيضًا إلى بيئة مطمئنة نفسيًا تشعره بالتحكم والثقة والنجاح التدريجي.

تكتسب هذه الدراسة قيمة مضافة لبحثنا من خلال إدخال البعد النفسي في تحليل التجربة الرقمية مما يدعم الهدف الأساسي للدراسة الميدانية وهو قياس قابلية منصة "سلة" للمتبعين الفعلي للمستخدم غير التقني من الناحية المعرفية والنفسية معًا. هذه الدراسة بعدًا نفسيًا مهمًا لموضوع البحث مما يعزز شمولية التحليل في فهم التحديات التي تواجه المستخدم المبتدئ.

13. Alghamdi, R., & Alzahrani, A. (2024) "Investigating user experience disparity in e-commerce." *Journal of Human Centered Digital Systems*, 6(1), 22–39.

تناولت هذه الدراسة الفجوة في تجربة المستخدم داخل المنصات الإلكترونية بين المستخدمين التقنيين وغير التقنيين حيث اعتمد الباحثان على منهج كمي مدعوم باستبيانات وتحليل سلوكي لعدد كبير من المستخدمين في السعودية مع التركيز على كيفية تعاملهم مع واجهات المتاجر الرقمية ومراحل تشغيل الحساب وربط الخدمات

أظهرت الدراسة أن هناك فجوة واضحة في الأداء والثقة بين الفئتين إذ يميل المستخدم التقني إلى اتخاذ قرارات تشغيلية أسرع وأكثر فعالية بينما يعاني المستخدم غير التقني من الإرباك في تحديد الخطوات المطلوبة والارتباك في التنقل داخل الواجهة مما يؤدي إلى انخفاض معدل الاستمرار في استخدام المنصة كما لاحظت الدراسة أن المنصات التي لا توفر مسارات تشغيل مبسطة تفقد شريحة واسعة من المستخدمين الجدد خلال الأيام الأولى من التفعيل.

توصي الدراسة بإعادة تصميم واجهات المنصات التجارية لتراعي تنوع المستخدمين من حيث الخلفية الرقمية مع ضرورة إدراج مؤشرات بصرية وشرح تفاعلي مصاحب داخل النظام كما تشدد على أهمية تقديم المحتوى الموجه بحسب مستوى خبرة المستخدم لا عبر نموذج تصميم موحد للجميع.

تأتي أهمية هذه الدراسة في دعمها المباشر لموضوع البحث الحالي حيث تطرح سؤالاً جوهرياً حول قدرة المنصة – مثل "سلة" – على تقليص هذا التفاوت في تجربة الاستخدام بين الفئات من خلال أدوات التصميم والتمكين الذاتي وتتفق تمامًا مع فرضية البحث حول وجود فجوة واضحة بين المستخدمين التقنيين وغير التقنيين وتدعم الحاجة إلى تصميم مخصص للفئة المستهدفة.

14. Rahman, S., & Lee, J. H. (2023). "The aesthetic–usability effect in e-commerce" International Journal of Human–Computer Interaction, 39(4), 225–241.

تقدم هذه الدراسة منظوراً عملياً حول دور الأدلة التفاعلية والمحتوى الإرشادي (Guided Tutorials) في تعزيز تبني المنصات الرقمية خصوصاً من قبل المستخدمين الجدد وقد ركز الباحثان على تجربة المستخدم في اللحظات الأولى من تشغيل المتجر الإلكتروني وأثر توفر "دليل مرئي مدمج" على مدى الاستمرار والتفاعل مع خصائص المنصة.

اعتمدت الدراسة على تجربة مجموعتين: الأولى تستخدم المنصة بدون دليل إرشادي والثانية تستخدم واجهة تحتوي على أدلة موجهة (مثل نوافذ منبثقة تشرح الخطوات وأسهم مرشدة داخل الصفحة) وأظهرت النتائج أن المجموعة الثانية حققت نتائج أعلى بنسبة 42% في إكمال المهام التشغيلية الأساسية (مثل ربط وسيلة دفع أو إنشاء تصنيفات المنتجات) مقارنة بالمجموعة الأولى.

كما لاحظ الباحثان أن التفاعل مع الأدلة المصورة يقلل من القلق التقني لدى المستخدم ويزيد من ثقته في قدرته على إتمام المهام ذاتياً وتسّلط هذه الدراسة الضوء على نقطة جوهريّة في بحثنا وهي ما إذا كانت منصة "سلة"

توفر آليات إرشادية داخلية تمكن المستخدم غير التقني من خوض التجربة دون الحاجة إلى دعم بشري وهو ما يمثل معيارًا حاسمًا في تقييم قابلية التشغيل الذاتي للمنصة.

هذه الدراسة مشابهة جدًا للهدف الفرعي للبحث حول أهمية الأدلة التفاعلية وهو ما ظهر كأحد الحلول المقترحة في بحثنا.

15. Chen, H., & Wu, P. (2024). "Impact of guided tutorials on e-commerce adoption." E-Business Journal.

تقدم هذه الدراسة منظورا عمليا حول دور الأدلة التفاعلية والمحتوى الإرشادي (Guided Tutorials) في تعزيز تبني المنصات الرقمية خصوصا من قبل المستخدمين الجدد وقد ركز الباحثان على تجربة المستخدم في اللحظات الأولى من تشغيل المتجر الإلكتروني وأثر توفر "دليل مرئي مدمج" على مدى الاستمرار والتفاعل مع خصائص المنصة.

اعتمدت الدراسة على تجربة مجموعتين: الأولى تستخدم المنصة بدون دليل إرشادي والثانية تستخدم واجهة تحتوي على أدلة موجهة (مثل نوافذ منبثقة تشرح الخطوات وأسهم مرشدة داخل الصفحة) وأظهرت النتائج أن المجموعة الثانية حققت نتائج أعلى بنسبة 42% في إكمال المهام التشغيلية الأساسية (مثل ربط وسيلة دفع أو إنشاء تصنيفات المنتجات) مقارنة بالمجموعة الأولى.

كما لاحظ الباحثان أن التفاعل مع الأدلة المصورة يقلل من القلق التقني لدى المستخدم ويزيد من ثقته في قدرته على إتمام المهام ذاتيا هذه الدراسة تسلط الضوء على نقطة جوهرية في بحثنا وهي ما إذا كانت منصة "سلة" توفر آليات إرشادية داخلية تمكن المستخدم غير التقني من خوض التجربة دون الحاجة إلى دعم بشري وهو ما يمثل معيارا حاسما في تقييم قابلية التشغيل الذاتي للمنصة.

16. Zhang, Y., & Li, X. (2022). "Evaluating simplicity in e-commerce interfaces." UX Research Journal.

سلطت هذه الدراسة الضوء على أهمية البساطة في تصميم واجهات المنصات الإلكترونية وخصوصا في بيئة المستخدمين المبتدئين أو غير التقنيين اعتمد الباحثان على تحليل تفاعلي لتجارب المستخدمين عبر ثلاث منصات مختلفة مع تركيز خاص على مؤشرات "الإدراك الأولي" و"سرعة الإلمام بالمهام" و"عدد الأخطاء التشغيلية أثناء الاستخدام".

أظهرت النتائج أن الواجهة البسيطة والمقسمة بوضوح والتي تحتوي على رموز وإشارات بصرية مألوفة تسهم في تسريع تعلم المستخدم للمهام الأساسية دون الحاجة إلى دليل خارجي كما تبين أن المستخدمين الذين تعاملوا مع

واجهات معقدة أو مكتظة بالمعلومات أبدوا ترددًا ملحوظًا في استكشاف خصائص المنصة وفضل بعضهم التوقف أو الاستعانة بمساعدة خارجية.

واستنتجت الدراسة أن مفهوم "البساطة" لا يعني فقط تقليل العناصر بل يشمل أيضًا تنظيم المحتوى بطريقة منطقية وتقديم كل خطوة في وقتها المناسب دون إرباك المستخدم كما أوصى الباحثان بدمج آليات "الحدس البصري" (Visual Affordance) "كجزء من تجربة المستخدم للمبتدئين.

تعد هذه الدراسة مرجعًا مهمًا لبحثنا الحالي الذي يتقصى مدى تبسيط واجهات منصة "سلة" لغير المختصين وقيم قدرتها على تمكين المستخدم الجديد دون الحاجة إلى تدخل خارجي أو خلفية تقنية سابقة وتتفق مع توجه البحث في اعتبار البساطة التنظيمية للواجهة عنصرا أساسيا في تمكين المبتدئين من التشغيل الذاتي.

17. Patel, M., & Kumar, R. (2023). "Mobile-first e-commerce usability issues."

International Journal of Mobile UX.

تناولت هذه الدراسة أحد الاتجاهات الحديثة في تصميم المنصات الإلكترونية وهو التركيز على الواجهات المخصصة للموبايل كأولوية تصميمية (Mobile-First) وقد تم التركيز على تحليل تجربة المستخدم غير التقني عند استخدام واجهات الموبايل في إعداد وتشغيل المتاجر الرقمية نظرا لأن هذه الفئة غالبا ما تعتمد على الهواتف الذكية كوسيلة وحيدة للوصول إلى المنصة.

اعتمدت الدراسة على تجربة ميدانية شملت 150 مستخدماً جديدا طلب منهم تنفيذ مهام معينة على تطبيقات لمنصات تجارية رقمية وتم تحليل سلوكهم من حيث سهولة التنقل وضوح الأزرار الاستجابة البصرية ومعدل الأخطاء وأظهرت النتائج أن 68% من المستخدمين وجدوا صعوبة في إتمام المهام على نسخة الهاتف مقارنة بالنسخة المكتتبية خاصة عند إعداد الإعدادات الأساسية للمتجر.

وأشار الباحثان إلى أن تصميم تطبيقات التجارة الإلكترونية لا يراعي دائماً خصائص الإدراك والسلوك لدى المستخدم المبتدئ حيث يفترض ضمناً أن المستخدم معتاد على استخدام تطبيقات مالية أو تشغيلية مشابهة وهو افتراض غير دقيق.

تبرز أهمية هذه الدراسة في صلتها المباشرة ببيئة المستخدمين في المملكة حيث يستخدم الجوال بشكل أساسي لإدارة المتاجر الرقمية وبالتالي فإن نتائج هذه الدراسة تقدم أساساً علمياً لتحليل مدى فعالية منصة "سلة" في تقديم واجهة مريحة وبسيطة عبر الجوال للمستخدم غير التقني وهو ما يمثل أحد أهداف هذا البحث. وتعد الدراسة ذات صلة وثيقة بالبحث خصوصاً في بيئة المملكة حيث يبرز استخدام الجوال كوسيلة أساسية مما يجعل تحسين تجربة الموبايل أولوية.

18. Davis, F. D. (2023). "Technology acceptance for non-tech users."

International Journal of Digital Transformation.

تعتبر هذه الدراسة امتدادا مهما لنموذج "قبول التكنولوجيا - Technology Acceptance Model" (TAM) الشهير لكنها تقدم نسخة مخصصة للمستخدمين غير التقنيين وقد ركز Davis في بحثه على العوامل النفسية والإدراكية التي تؤثر في قرار المستخدم المبتدئ باستخدام أو تجنب التقنية مع تطبيق النموذج على منصات التجارة الإلكترونية كمجال تطبيقي رئيس.

وفقا لتحليل الباحث فإن قبول المستخدم غير المختص يعتمد على ثلاثة أبعاد أساسية:

1. الإدراك المسبق لسهولة الاستخدام (Perceived Ease of Use)

2. الإدراك للفائدة المحتملة (Perceived Usefulness)

3. الدعم التفاعلي الفوري (Interactive Support)

أظهرت النتائج أن المستخدم الجديد يتأثر بشدة بالانطباع الأولي وغالبا ما يحدد قراره باستخدام المنصة في أول عشر دقائق من التفاعل كما بين Davis أن غياب الدعم المرئي أو صعوبة فهم المهام تؤدي إلى انخفاض معدل القبول بنسبة تصل إلى 55%.

وتوصي الدراسة بضرورة دمج هذا النموذج في مراحل تصميم المنصة بحيث تبني خصائصها على أساس علمي يراعي البنية المعرفية للمستخدم غير التقني كما ينصح بتضمين مؤشرات تفاعلية إيجابية (مثل الإنجازات المصغرة والتنبيهات المساعدة) لتعزيز الشعور بالنجاح.

هذه الدراسة تضع إطارا نظريا متينا يدعم تحليلنا لمستوى تقبل منصة "سلة" من قبل المستخدم الجديد خاصة عندما لا يكون هذا المستخدم مؤهلا مسبقا لاستخدام الأدوات التقنية وتقدم إطارا نظريا قويا يتوافق مع أهداف البحث خاصة فيما يتعلق بأهمية الانطباع الأولي والدعم التفاعلي للمبتدئين.

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على هذا التنوع من الدراسات المحلية والعالمية يتضح أن هناك اهتماما متزايدا بفهم تجربة المستخدم غير التقني في المنصات الرقمية خصوصا في بيئات التجارة الإلكترونية كثير من هذه الدراسات ركزت على تحديات حقيقية يعاني منها المستخدم المبتدئ مثل صعوبة الفهم غموض بعض الخطوات أو الحاجة إلى دعم خارجي فقط لإتمام مهام بسيطة.

في السياق المحلي نجد أن كثيرا من الأبحاث (مثل القحطاني وآل فهد والعتيبي) تناولت الموضوع من زوايا مختلفة: بعضها ركز على التصميم وبعضها على التحديات التشغيلية وبعضها على الأثر النفسي لكنها كلها تنفق على نقطة جوهرية: المستخدم غير المختص لا يزال بحاجة إلى بيئة رقمية أسهل وأكثر دعما.

أما الدراسات العالمية فقد قدمت لنا مفاهيم وأطر تحليل أعمق مثل "تأثير الجماليات" و"أدلة التشغيل التفاعلية" و"نموذج تقبل التقنية" لدى غير المتخصصين هذه الدراسات لم تكتف بتوصيف المشكلة بل اقترحت حلولاً عملية قابلة للتطبيق مثل تبسيط الواجهة وتخصيص التجربة بحسب مستوى المستخدم وإضافة توجيهات لحظية داخل المنصة.

اللافت أن هذه الرؤى على اختلاف خلفياتها تلتقي عند نقطة واحدة: التمكين لا يتحقق بوجود المنصة فقط بل بطريقة تصميمها وتفاعلها مع المستخدم منذ لحظة البداية.

وهنا يأتي دور هذا البحث الذي يسعى إلى اختبار هذه المبادئ ميدانيا من خلال منصة "سلة" لنعرف فعليا: هل يستطيع المستخدم الجديد غير التقني أن يدير متجره بنفسه؟ أم أن التحديات الخفية لا تزال أكبر من الواجهة المصممة؟

مشكلة الدراسة

رغم التقدم الملحوظ في مجال التحول الرقمي داخل المملكة العربية السعودية وما تقدمه المنصات الإلكترونية من أدوات وخدمات تدعم رواد الأعمال وأصحاب المشاريع الناشئة إلا أن فئة المستخدمين الجدد غير المختصين بنظم الحاسب الآلي لا تزال تواجه تحديات ملموسة في التعامل مع هذه المنصات خصوصاً في مرحلة التشغيل الأولى للمتجر الإلكتروني وتكمن المشكلة في أن غالبية هذه المنصات ومنها منصة "سلة" تعتمد في تصميمها ووظائفها على افتراض وجود حد أدنى من المعرفة التقنية لدى المستخدم وهو ما لا يتوفر لدى بعض الفئات التي تسعى للدخول إلى سوق التجارة الإلكترونية حيث تصطدم هذه الفئة بعدة معوقات تشمل صعوبة التعامل مع واجهات المستخدم أو فهم إعدادات الدفع والشحن أو ضعف في القدرة على تشغيل الأدوات التسويقية والإدارية بشكل ذاتي دون مساعدة خارجية ورغم أن المنصة توفر أدوات دعم متفرقة إلا أن غياب التوجيه المخصص للمستخدم المبتدئ يؤدي إلى شعور بالإرباك أو الاعتماد الكامل على طرف ثالث لإدارة المتجر مما يفقد التجربة الرقمية معناها التمكيني ويؤدي ذلك إلى ضعف الاستفادة من المنصة وتعرثر بعض المشاريع في مراحلها الأولى وانخفاض مساهمة هذه الفئة في السوق الرقمي بما يتعارض مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 التي تركز على شمولية التحول الرقمي وتمكين الأفراد.

ومن هنا تنطلق مشكلة الدراسة في محاولة للإجابة عن التساؤل المحوري التالي:

إلى أي مدى تعد منصة "سلة" قابلة للتشغيل الفعال من قبل المستخدمين الجدد غير المختصين بنظم الحاسب الآلي؟ وما أبرز التحديات التي تحول دون ذلك؟

وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية منها:

1. ما مستوى المعرفة التقنية الأساسية التي يمتلكها المستخدمون الجدد غير المختصين قبل البدء باستخدام منصة "سلة"؟
2. ما مدى وضوح وسهولة واجهات المستخدم في منصة "سلة" من وجهة نظر المستخدمين المبتدئين؟
3. ما أبرز العقبات التي يواجهها المستخدم غير التقني عند إعداد المتجر الإلكتروني لأول مرة؟
4. إلى أي مدى تتيح منصة "سلة" أدوات تشغيل مبسطة يمكن استخدامها دون مساعدة خارجية؟
5. هل تقدم المنصة محتوى إرشادي أو دعم مخصص يتناسب مع احتياجات المستخدمين غير التقنيين؟
6. ما نوع الدعم الخارجي (بشري أو تقني) الذي يعتمد عليه المستخدم الجديد خلال التشغيل؟
7. كيف يؤثر غياب التوجيه أو صعوبة التشغيل على قرار الاستمرار في استخدام المنصة؟
8. إلى أي مدى تتوافق خصائص "سلة" مع مستهدفات رؤية 2030 في جانب التمكين الرقمي والشمول التقني؟
9. ما الحلول أو التحسينات التي يقترحها المستخدمون أنفسهم لتسهيل التشغيل الذاتي للمنصة؟

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العلمية للدراسة

1. تساهم الدراسة في سد فجوة بحثية تتعلق بتجربة المستخدمين غير التقنيين في بيئات التجارة الإلكترونية داخل السياق المحلي السعودي.
2. تقدم إطاراً تحليلياً لفهم قدرة المنصات الرقمية على التمكين الذاتي للمستخدم المبتدئ وهو موضوع لم يتناول بكثافة في الأدبيات السابقة.
3. تسلط الضوء على منصة "سلة" كنموذج تطبيقي سعودي مما يثري المحتوى العلمي المتعلق بالتحول الرقمي المحلي ويوفر مرجعية يمكن البناء عليها مستقبلاً.
4. تربط بين مفاهيم متعددة في علم الحاسب ونظم المعلومات مثل قابلية الاستخدام (Usability) وتجربة المستخدم (UX) والتمكين الرقمي في سياق واقعي وعملي.

ثانياً: الأهمية العملية للدراسة

1. توفر نتائج الدراسة رؤية مباشرة لصناع القرار ومطوري المنصات حول احتياجات المستخدم غير المختص مما يدعم تطوير واجهات وتجارب أكثر شمولاً.
2. تساعد على تحسين أدوات الدعم والإرشاد داخل المنصة بما يتوافق مع قدرات المستخدمين المبتدئين ويقلل من اعتمادهم على خدمات خارجية.
3. يمكن أن تساهم في رفع نسبة نجاح المشاريع الرقمية الصغيرة التي يديرها أفراد غير تقنيين من خلال التوصيات المبنية على واقع الاستخدام.
4. تدعم توجه المملكة نحو تحقيق مستهدفات رؤية 2030 في جانب الشمول الرقمي وتمكين جميع فئات المجتمع من دخول الاقتصاد الرقمي بفعالية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر سهولة أدوات منصة "سلة" الإلكترونية بأبعادها (بساطة التصميم والواجهة وضوح اللغة والتعليمات وجود أدوات دعم فني أو إرشادي ومرونة الإعدادات وسهولة التنقل بين الأقسام) على قابلية التشغيل الفعّال من قبل المستخدمين الجدد غير المختصين تقنيًا وذلك في ضوء مستهدفات التحول الرقمي لرؤية المملكة العربية السعودية 2030. ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية تشمل:

- ✎ التعرف على مدى تأثير بساطة التصميم والواجهة في تمكين المستخدمين الجدد من تشغيل المنصة بفاعلية وذلك في ضوء مستهدفات التحول الرقمي لرؤية المملكة العربية السعودية 2030.
- ✎ قياس أثر وضوح اللغة والتعليمات على قدرة المستخدم غير التقني على التفاعل مع أدوات المنصة وذلك في ضوء مستهدفات التحول الرقمي لرؤية المملكة العربية السعودية 2030.
- ✎ تحليل دور أدوات الدعم الفني أو الإرشادي في تسهيل إدارة المتجر من قبل المستخدم الجديد وذلك في ضوء مستهدفات التحول الرقمي لرؤية المملكة العربية السعودية 2030.
- ✎ دراسة مدى مساهمة مرونة الإعدادات وسهولة التنقل بين الأقسام في تحسين تجربة التشغيل وذلك في ضوء مستهدفات التحول الرقمي لرؤية المملكة العربية السعودية 2030.

فرضيات الدراسة

اعتمادا على تساؤلات البحث وطبيعة المشكلة المطروحة تفترض الدراسة ما يلي:

1. الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة أدوات منصة "سلة" الإلكترونية وقابلية التشغيل الفعال من قبل المستخدمين الجدد غير المختصين تقنياً في ضوء مستهدفات رؤية المملكة 2030 وتتفرع منه عدة فرضيات فرعية :
 - ✎ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بساطة التصميم والواجهة وقابلية التشغيل الفعال من قبل المستخدمين الجدد غير المختصين تقنياً.
 - ✎ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح اللغة والتعليمات وقابلية التشغيل الفعال من قبل المستخدمين الجدد غير المختصين تقنياً.
 - ✎ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود أدوات الدعم الفني أو الإرشادي وقابلية التشغيل الفعال من قبل المستخدمين الجدد غير المختصين تقنياً.
 - ✎ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مرونة الإعدادات وسهولة التنقل بين الأقسام وقابلية التشغيل الفعال من قبل المستخدمين الجدد غير المختصين تقنياً..

نموذج الدراسة المفاهيمي

يعتمد نموذج الدراسة على العلاقة بين تصميم المنصة الإلكترونية (وخدماتها وواجهاتها وأدواتها المساعدة) كعامل مستقل وبين قدرة المستخدم الجديد غير المختص تقنياً على إدارة وتشغيل متجر إلكتروني بكفاءة كعامل تابع كما يوضح النموذج العلاقة بين وجود أدوات تمكين رقمية وبين تخفيف التحديات التشغيلية لدى المستخدم المبتدئ.

وبين النموذج الآتي طبيعة العلاقة بين المتغيرات:

متغيرات الدراسة

تم تحديد المتغيرات في هذه الدراسة كما يلي:

أولاً: المتغير المستقل: (Independent Variable)

- سهولة أدوات منصة "سلة" الإلكترونية ويشمل:

- بساطة التصميم والواجهة
- وضوح اللغة والتعليمات
- وجود أدوات دعم فني أو إرشادي

○ مرونة الإعدادات وسهولة التنقل بين الأقسام

ثانياً: المتغير التابع: (Dependent Variable)

• قابلية التشغيل الفعال من قبل المستخدم الجديد غير المختص تقنياً ويقاس من خلال:

○ القدرة على إدارة المتجر دون تدخل خارجي

○ رضا المستخدم عن تجربة التشغيل

○ التفاعل مع المنصة بشكل مستمر

أسباب اختيار موضوع الدراسة

1. دفعني إلى اختيار هذا الموضوع امتلاكي لتجربة عملية مباشرة من خلال إدارة متجر إلكتروني فعلي على منصة "سلة" تحت اسم (sweetalmaysam.sa) حيث واجهت شخصا بعض التحديات المرتبطة ببيئة التشغيل وفهم خصائص المنصة.
2. لاحظت من خلال تفاعلي اليومي مع المنصة ومع مستخدمين آخرين أن كثيرا من رواد الأعمال غير المختصين تقنيا يجدون صعوبة في تشغيل متاجرهم دون اللجوء إلى دعم خارجي وهو ما يضعف من مفهوم الاستقلالية الرقمية الذي يفترض أن توفره هذه المنصات.
3. رغبت في تحويل هذه التجربة الواقعية إلى دراسة علمية يمكن أن تساهم في فهم أعمق للفجوة بين تصميم المنصة واحتياجات المستخدم غير التقني وتبسيط الضوء على التحسينات الممكنة.
4. لاحظت محدودية الدراسات المحلية التي تتناول تجربة المستخدم المبتدئ في منصات التجارة الإلكترونية السعودية وتحديدًا في مرحلة التشغيل الأولى مما يعزز من أهمية الدراسة ويجعلها ذات طابع تطبيقي ميداني.
5. كما أنني مؤمن بأن دراسة مثل هذه يمكن أن تواكب مستهدفات رؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى تمكين الأفراد رقميا وتوسيع مشاركة الفئات المختلفة في الاقتصاد الرقمي.
6. انطلاقا من هذه القناعة أسعى من خلال هذا البحث إلى المساهمة في تطوير حلول وأدوات تدعم التشغيل السلس للمستخدمين غير التقنيين وتعزز من فاعلية المنصات الإلكترونية المحلية في خدمة هذه الفئة المهمة.

الإطار المنهجي للدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية إذ تهدف إلى تحليل تجربة المستخدمين الجدد غير المختصين تقنيا في تشغيل المتاجر الإلكترونية مع التطبيق على منصة "سلة" كنموذج واقعي يمثل واحدة من أبرز المنصات المحلية في المملكة العربية السعودية.

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لطبيعة المشكلة المطروحة حيث يساعد هذا المنهج على وصف وتشخيص الظاهرة المدروسة من مختلف أبعادها التقنية والفنية والتنظيمية والقانونية وذلك من خلال جمع البيانات من عينة الدراسة وتحليلها بطريقة منهجية للكشف عن الأنماط والتحديات المؤثرة في قابلية التشغيل الذاتي للمنصة من قبل المستخدم غير المختص.

ويأتي هذا التوجه المنهجي انسجاماً مع الهدف العام للدراسة في استقصاء مدى توافق أدوات المنصة مع قدرات المستخدمين الجدد وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق تساهم في تحسين بيئة التشغيل ودعم التمكين الرقمي ضمن رؤية المملكة 2030.

مجتمع الدراسة وعينته

يتكون مجتمع الدراسة من المستخدمين الجدد غير المختصين تقنيا الذين قاموا بإنشاء متاجر إلكترونية أو تشغيلها من خلال منصة "سلة" داخل المملكة العربية السعودية وتعنى هذه الفئة بالأفراد الذين لا يمتلكون خلفية أكاديمية أو مهنية متخصصة في مجال نظم المعلومات أو البرمجة ولكنهم دخلوا عالم التجارة الرقمية من منطلق ريادي أو تجاري شخصي.

وبما أن الدراسة تعتمد على جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية مصممة خصيصا لهذا الغرض فقد تم اختيار العينة باستخدام أسلوب العينة الميسرة (Convenience Sampling) عبر توزيع رابط الاستبانة على مجموعات متخصصة لرواد الأعمال وشبكات التواصل الاجتماعي ومنصات الدعم الرقمي ذات الصلة بمنصة "سلة" كما تم التأكد من استيفاء المشاركين لمعايير الدراسة من خلال سؤال تمهيدي يحدد مدى توافقهم مع وصف "المستخدم الجديد غير التقني".

وقد تم توزيع الاستبانة إلكترونيا على مستوى مناطق المملكة العربية السعودية المختلفة بهدف ضمان تمثيل جغرافي شامل يعكس التنوع الواقعي لمستخدمي منصة "سلة" وقد شمل التوزيع مناطق: الرياض مكة المكرمة المدينة المنورة المنطقة الشرقية القصيم عسير جازان تبوك حائل والجوف بما يعزز قابلية تعميم نتائج الدراسة ويضيف بعدا وطنيا ذا قيمة تحليلية.

ومن المتوقع أن يتراوح عدد أفراد العينة بين 50 و100 مشارك مؤهل وهو عدد كاف لأغراض التحليل الإحصائي الوصفي والتحليلي وتم الحرص على تنوع المشاركين من حيث الفئة العمرية والمستوى التعليمي ونوع المتجر الرقمي بما يعكس التوزيع الواقعي لمجتمع الدراسة داخل المملكة.

أدوات الدراسة

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الميدانية على أداة الاستبانة المغلقة بوصفها الوسيلة الأنسب لقياس آراء المستخدمين الجدد غير المختصين تقنيا حول تجربتهم في تشغيل المتاجر الإلكترونية عبر منصة "سلة" وقد صممت الاستبانة بحيث تغطي المحاور الأساسية التالية:

1. الخصائص العامة للمشاركين (البيانات الديموغرافية والمهنية).
2. مدى سهولة أدوات المنصة من حيث التصميم اللغة التوجيه والدعم.
3. الصعوبات التي يواجهها المستخدم المبتدئ في تشغيل وإدارة المتجر.
4. مدى رضا المستخدم عن تجربته التشغيلية الذاتية.
5. أثر الدعم الفني والإرشاد على تحسين الأداء الذاتي للمستخدم.
6. تقدير الفجوة بين ما يحتاجه المستخدم وما توفره المنصة فعليا.

وقد تم بناء فقرات الاستبانة استنادا إلى الفرضيات الرئيسية والفرعية للدراسة مع مراعاة وضوح اللغة ودقة القياس واستخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجات الاستجابة.

كما خضعت الاستبانة إلى مراجعة علمية من مختصين للتحقق من صدقها الظاهري والمحتوى قبل تطبيقها على عينة الدراسة. وتم لاحقا اختبار ثباتها إحصائيا باستخدام معامل كرونباخ ألفا لضمان الاتساق الداخلي للفقرات.

مصادر جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات بهدف تحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها:

1. المصادر الأولية: (Primary Sources)

تمثلت في البيانات الميدانية التي جمعت باستخدام أداة الاستبانة والتي تم إعدادها وتوزيعها على عينة من المستخدمين الجدد غير المختصين تقنيا ممن قاموا فعليا بإنشاء أو تشغيل متاجر إلكترونية عبر منصة "سلة" وقد صممت هذه الاستبانة بما ينسجم مع الفرضيات والأسئلة البحثية وساعدت في قياس مدى قابلية المنصة للتشغيل الذاتي من قبل هذه الفئة.

2. المصادر الثانوية: (Secondary Sources)

اشتملت على المراجع النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث بما في ذلك الكتب والرسائل الجامعية والمقالات المحكمة والتقارير المتخصصة سواء باللغة العربية أو الإنجليزية وقد أسهمت هذه المصادر في بناء الإطار النظري وتحديد الفجوة البحثية ودعم تفسير النتائج ضمن السياق العلمي.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل البيانات الميدانية المستخلصة من استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لما يتمتع به من موثوقية في المعالجة الكمية وتحليل البيانات الاجتماعية.

وقد شملت الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة ما يلي:

1. الأساليب الوصفية: (Descriptive Statistics)

مثل النسب المئوية التكرارات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك بهدف وصف خصائص عينة الدراسة وقياس درجة الموافقة على فقرات الاستبانة.

2. اختبار صدق وثبات الأداة:

- تم استخدام صدق المحكمين (الصدق الظاهري والمحتوى) لمراجعة فقرات الاستبانة.
- كما تم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لتحديد مدى اتساق الإجابات.

3. التحليل الاستنتاجي: (Inferential Statistics)

تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة الفرضيات مثل:

- اختبار (T) للمقارنة بين متوسطات المجموعات (عند الحاجة).
- تحليل التباين (ANOVA) لقياس الفروق الإحصائية بين أكثر من مجموعة.
- اختبار الارتباط (Pearson Correlation) لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

وقد تم اختيار هذه الأساليب بما يتناسب مع طبيعة البيانات ونوع الفرضيات (الارتباطية والفروقية) وبما يضمن دقة تفسير النتائج ضمن السياق التطبيقي للدراسة.

حدود الدراسة

تحدد الدراسة وفقاً للأبعاد التالية:

1. الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على تحليل تجربة تشغيل المتاجر الإلكترونية عبر منصة "سلة" من قبل المستخدمين الجدد غير المختصين بنظم الحاسب الآلي وتركز على مدى ملاءمة المنصة لاحتياجات هذه الفئة في مرحلة التشغيل الأولي.

2. الحدود المكانية:

تجرى الدراسة داخل المملكة العربية السعودية حيث تعد منصة "سلة" من أكثر المنصات استخداماً محلياً وتستهدف الدراسة مستخدمين من مختلف المناطق الجغرافية داخل المملكة.

3. الحدود الزمنية:

تمتد الفترة الزمنية للدراسة خلال العام الدراسي 1446هـ / 2025م وتشمل فترة تصميم الأداة وجمع البيانات وتحليل النتائج.

4. الحدود البشرية:

تقتصر عينة الدراسة على المستخدمين الجدد غير التقنيين الذين قاموا بإنشاء أو محاولة تشغيل متجر إلكتروني على منصة "سلة" دون أن تكون لديهم خلفية متخصصة في مجال الحاسب الآلي أو تطوير المنصات.

الفصل الثاني:

تمهيد الفصل

يشكل هذا الفصل الإطار المفاهيمي المرتبط بالمتغير الأول في الدراسة وهو سهولة استخدام أدوات منصة "سلة" من قبل المستخدم الجديد غير المختص تقنياً. ويتناول الفصل المفاهيم النظرية المتعلقة بالمنصات الرقمية والخصائص المرتبطة بتجربة المستخدم وقابلية الاستخدام إلى جانب العوامل المؤثرة في سلاسة التشغيل مثل التصميم اللغوي والدعم. كما يستعرض الفصل طبيعة بيئة التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية مع تسليط الضوء على منصة "سلة" باعتبارها نموذجاً محلياً للمنصات الرقمية التجارية ثم يختتم الفصل بتحليل العلاقة بين هذا المتغير وسلوك المستخدم غير التقني.

2.1 مفهوم المنصات الإلكترونية

تشير المنصات الإلكترونية إلى نظم رقمية متكاملة تربط بين مقدم الخدمة والمستخدم النهائي عبر واجهات تفاعلية تسمح بأداء مهام محددة مثل البيع التعليم التسويق أو الإدارة وتتميز هذه المنصات بقدرتها على تجميع خدمات متعددة في بيئة تشغيل موحدة يسهل الوصول إليها من أي مكان. وقد تطور مفهوم المنصة الإلكترونية من مجرد وسيلة تقنية إلى بيئة اقتصادية واجتماعية متكاملة تدعم المستخدمين بمستويات مختلفة من المعرفة التقنية وبحسب [Zhang & Chen, 2020] تعرف المنصة الإلكترونية بأنها:

"نظام رقمي ديناميكي يربط بين المستخدمين ومقدمي الخدمة من خلال أدوات تشغيلية وتقنية تتيح التفاعل المباشر وتسهل العمليات التجارية والإدارية في بيئة افتراضية".

وفي السياق التجاري أصبحت المنصات أدوات تمكينية أساسية تتيح لأي شخص - حتى دون خلفية تقنية - أن ينشئ متجرًا إلكترونيًا ويديره بشكل مستقل شرط توفر الواجهة الملائمة والدعم الكافي. ولهذا يعد تصميم المنصة وسهولة استخدامها من العوامل الجوهرية في نجاح تجربة المستخدم واندماجه في الاقتصاد الرقمي.

2.2 بيئة منصات التجارة الإلكترونية في السعودية

شهدت المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً واسع النطاق شمل مختلف القطاعات وكان لقطاع التجارة الإلكترونية نصيب كبير من هذا التحول مدعوماً برؤية المملكة 2030 التي تركز على تمكين الأفراد وتوسيع الشمول الرقمي ودعم ريادة الأعمال.

وبحسب تقارير حديثة من [IMARC Group, 2024] و [LinkedIn Economic Graph, 2024] فقد تجاوز عدد المتاجر الإلكترونية السعودية حاجز 80,000 متجر نشط في ظل بيئة تشريعية وتنظيمية باتت أكثر مرونة

وجاذبية للاستثمار الرقمي وتعد منصات مثل "سلة" و"زد" و"شوبفي" من بين أهم الأدوات التشغيلية التي يستخدمها الأفراد ورواد الأعمال لتأسيس متاجرهم الخاصة. وتتميز البيئة المحلية بعدة خصائص:

- نمو سريع في التبني الرقمي لدى الفئات العمرية الشابة.
 - وجود بنية تحتية رقمية متقدمة مثل بوابات الدفع وخدمات الشحن والتكامل مع وسائل التواصل الاجتماعي.
 - تزايد الإقبال من فئات غير تقنية على تأسيس متاجر إلكترونية للاستفادة من الفرص التجارية المتاحة.
 - دعم حكومي واضح عبر مبادرات مثل "التحول الرقمي الشامل" ومنصات دعم المنشآت الصغيرة مثل منشآت سدايا وهيئة التجارة الإلكترونية.
- ورغم هذه الإيجابيات تظهر الدراسات – مثل دراسة [العسيري 2023] و[الخطيب 2023] – أن بعض المستخدمين الجدد يواجهون صعوبات ملحوظة في فهم آليات التشغيل إعداد المنتجات وإدارة الطلبات والدفع خاصة عند غياب المعرفة التقنية الأساسية.
- ومن هنا تبرز أهمية دراسة مدى سهولة استخدام هذه المنصات من قبل المستخدم غير التقني وتحديد الفجوات التشغيلية التي قد تعيق تحقيق الاستفادة القصوى من البيئة الرقمية.

2.3 قابلية الاستخدام (Usability) ومفهوم السهولة الرقمية

تعد قابلية الاستخدام (Usability) أحد المفاهيم المحورية في تصميم النظم الرقمية وتركز على مدى سهولة وفعالية وكفاءة تفاعل المستخدم مع النظام لتحقيق أهدافه ويقاس هذا المفهوم من خلال عدة مؤشرات مثل وضوح الواجهة ببساطة التنقل سرعة إنجاز المهام وانخفاض معدل الخطأ أثناء الاستخدام.

وقد عرف [Nielsen, 2021] قابلية الاستخدام بأنها:

"درجة جودة تجربة المستخدم أثناء تفاعله مع واجهة النظام وتشمل سهولة التعلم الكفاءة سهولة التذكر انخفاض الأخطاء ورضا المستخدم".

في السياق التجاري تصبح قابلية الاستخدام عاملا حاسما في جذب المستخدمين الجدد والحفاظ عليهم خصوصا إذا كانوا غير مختصين تقنيا وهنا يتقاطع مفهوم السهولة الرقمية (Digital Simplicity) مع قابلية الاستخدام حيث يشير إلى توفير تجربة رقمية واضحة خالية من التعقيد وتخطب المستخدم بلغته وبأسلوب تفاعلي بديهي.

تظهر دراسات مثل [Rahman & Lee, 2023] و [Zhang & Li, 2022] أن التصميمات التي تراعي قابلية الاستخدام تحقق:

- معدلات أعلى من التفاعل والاستمرارية.
 - انخفاض الاعتماد على الدعم الخارجي.
 - زيادة رضا المستخدم وتعزيز الثقة في المنصة.
- في حالة المستخدمين الجدد تتضاعف أهمية قابلية الاستخدام إذ أن أي تعقيد في الواجهة أو ضعف في التوجيه قد يؤدي إلى الإرباك أو التراجع عن استكمال تشغيل المتجر وهو ما تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء عليه في نموذج "سلة".

2.4 التصميم البصري والتفاعلي للمنصات

يعد التصميم البصري والتفاعلي للمنصات الإلكترونية من العناصر الحاسمة التي تحدد جودة تجربة المستخدم وخاصة عند التعامل مع فئات غير متخصصة تقنيا إذ لا تقتصر وظيفة التصميم على الجاذبية الشكلية فحسب بل تتعداها إلى تسهيل التنقل وتبسيط المهام وتعزيز الفهم السريع لوظائف النظام.

يشمل التصميم البصري مكونات مثل:

- الألوان وتباينها.
 - توزيع العناصر على الشاشة.
 - استخدام الأيقونات والرموز.
 - وضوح الخطوط والتسميات.
 - تنظيم القوائم وأزرار التفاعل.
- أما الجانب التفاعلي فيركز على كيفية استجابة النظام لتصرفات المستخدم وتقديم تغذية راجعة فورية وسلسلة الانتقال بين المهام والصفحات وكلها أمور تساهم في تقليل الشعور بالإرباك أو التشتت خصوصا عند المستخدمين المبتدئين.

تشير الدراسات إلى أن المنصات التي تعتمد على تصميمات بسيطة وواضحة تحقق نتائج إيجابية في:

- رفع معدل التفاعل والإنجاز.
- تقليل الاعتماد على الدعم الفني.
- زيادة الثقة والارتياح لدى المستخدم.

وقد أشار [Alghamdi & Alzahrani, 2024] إلى أن المنصات ذات البنية البصرية المنظمة تساهم في تقليص الفجوة بين المستخدمين ذوي الخبرة التقنية وغيرهم كما تؤكد [Patel & Kumar, 2023] أن المنصات التي تتبنى مبدأ "التفاعل السلس (Seamless Interaction)" تحقق رضا أعلى من قبل المستخدمين الجدد.

في السياق المحلي ووفقا لدراسة [القحطاني 2023] فإن الكثير من المستخدمين الجدد يجدون صعوبة في فهم التنقل بين أقسام المنصة أو في تفسير رموز إعدادات الدفع وهو ما يظهر وجود حاجة فعلية لتحسين التصميم التفاعلي بما يتناسب مع قدراتهم واحتياجاتهم.

2.5 اللغة والتوجيه والدعم الفني

تعد اللغة والتوجيه والدعم الفني من العوامل المحورية التي تؤثر بشكل مباشر في قدرة المستخدم الجديد - خصوصا غير المختص تقنيا - على التعامل الفعال مع المنصات الإلكترونية ففي غياب المصطلحات الواضحة أو الشروحات الموجهة أو آليات الدعم السريع غالبا ما يشعر المستخدم بالإرباك مما يؤدي إلى الاعتماد على طرف ثالث أو التوقف عن استخدام المنصة.

أولا: اللغة

تلعب اللغة دورا أساسيا في تسهيل الفهم والتفاعل خاصة إذا كانت تتسم بـ:

- البساطة والوضوح.
 - تجنب المصطلحات التقنية المعقدة.
 - توضيح المصطلحات الجديدة عبر شرح فوري أو نافذة مساعدة.
- وقد لاحظت عدة دراسات - مثل [Zhang & Li, 2022] و[الزهراني 2021] - أن وجود واجهات عربية غير مبسطة أو مترجمة حرفيا من الإنجليزية يتسبب في ارتباك المستخدمين المبتدئين خصوصا في صفحات الإعدادات الفنية مثل إعداد بوابات الدفع أو الضرائب.

ثانيا: التوجيه والإرشاد

يتضمن التوجيه وجود:

- أدلة إرشادية تفاعلية داخل المنصة (Onboarding).
- رسائل مساعدة فورية (Tooltips).
- مقاطع فيديو أو صور توضيحية.
- تسلسل منطقي للخطوات يسهل تتبعه دون تدخل خارجي.

وقد أظهرت دراسة [Chen & Wu, 2024] أن إضافة عناصر "التوجيه المرئي المباشر" يساعد بشكل ملحوظ على تقليل الوقت المطلوب لإعداد المتجر لأول مرة لدى المستخدمين غير التقنيين.

ثالثاً: الدعم الفني

يعتمد المستخدم الجديد كثيراً على الدعم الفني خاصة في مرحلة التشغيل الأولى. وتتنوع صيغ هذا الدعم بين:

- المحادثة الفورية (Live Chat).
- الرد عبر البريد الإلكتروني.
- مركز المساعدة والأسئلة الشائعة.
- المساعدة الهاتفية أو الميدانية في بعض الحالات.

دراسة [الخطيب 2023] تؤكد أن غياب استجابات سريعة أو واضحة من فريق الدعم يخلق فجوة في الثقة ويؤدي إلى إحباط المستخدم مما قد يدفعه للاستعانة بخدمات خارجية أو التخلي عن التجربة كلياً.

2.6 منصة "سلة" كنموذج تطبيقي محلي

تعد منصة "سلة" واحدة من أبرز المنصات السعودية التي توفر خدمات إنشاء وتشغيل المتاجر الإلكترونية دون الحاجة إلى خبرات تقنية متقدمة حيث تستهدف فئة واسعة من رواد الأعمال والمستخدمين الأفراد وتأسست "سلة" في عام 2016 ومنذ ذلك الحين استطاعت أن تحدث تحولاً واضحاً في مشهد التجارة الرقمية المحلية. وفقاً لتقارير [Salla, 2024] و [Arab News, 2024] تحتضن المنصة أكثر من 80,000 متجر سعودي نشط ويعد جزء كبير من مستخدميها من الفئات غير المختصة تقنيا كالمعلمين والأمهات وطلاب الجامعات والمهتمين بالتسويق من المنزل.

خصائص منصة "سلة" الأساسية:

- واجهة تشغيل عربية بالكامل تدعم الهواتف والحواسيب.
 - قوالب جاهزة لتصميم المتجر يمكن تعديلها بسهولة.
 - ربط تلقائي مع شركات الشحن والدفع الإلكتروني.
 - مركز دعم فني عبر الدردشة ورسائل البريد وندروس مصورة.
 - أدوات تسويقية مثل: القسائم التنبيهات وإعلانات Google.
- ورغم أن المنصة تقدم تجربة مبسطة نسبياً إلا أن عدة دراسات محلية – منها [الزامل 2023] و [العتيبي 2023] بينت أن المستخدمين الجدد خصوصاً غير المختصين يواجهون صعوبات في:
- ضبط الإعدادات التقنية (الشحن الضرائب المدفوعات).

- فهم التسلسل المنطقي للإعداد والتشغيل.
- استخدام الأدوات التسويقية بشكل فعال دون تدريب مسبق.

كما لاحظت دراسة [آل فهيد 2023] أن بعض المستخدمين الجدد يعتمدون على أطراف خارجية لتشغيل المتجر بالكامل مما يفرغ التجربة الرقمية من مضمونها التمكيني ويجعلها مجرد "واجهة" غير متحكم بها من قبل صاحب المشروع.

من هنا جاء اختيار منصة "سلة" كنموذج تطبيقي لهذه الدراسة لأنها تمثل بيئة حقيقية ومفتوحة تستخدمها فئات واسعة من غير المتخصصين وتوفر فرصة مثالية لتحليل مدى قابلية استخدامها والكشف عن فجوات التشغيل لدى المستخدمين الجدد.

2.7 ربط المتغير الأول بواقع المستخدم غير التقني

في سياق التحول الرقمي المتسارع داخل المملكة العربية السعودية تسعى الجهات الحكومية والقطاع الخاص إلى تمكين أكبر عدد ممكن من الأفراد للدخول في سوق التجارة الإلكترونية ومع ظهور منصات محلية مثل "سلة" أصبحت الفرصة متاحة لفئات غير تقنية لتأسيس وتشغيل متاجر رقمية خاصة بهم وهو ما يدعم أهداف رؤية المملكة 2030 المتعلقة بالشمول الرقمي وريادة الأعمال.

لكن تجربة المستخدم غير التقني تختلف جذرياً عن المستخدم الخبير؛ فالمستخدم الجديد عادة ما يكون في بداية تعلمه للأدوات التقنية ويعتمد بدرجة كبيرة على وضوح الواجهة وبساطة الخطوات وجودة التوجيه والدعم الفني وبالتالي فإن أي تعقيد في هذه العناصر قد يسبب إرباكاً أو يؤدي إلى الاعتماد على أطراف خارجية لتشغيل المتجر.

يرتبط هذا الواقع مباشرة بالمتغير الأول في الدراسة وهو: "سهولة استخدام أدوات المنصة" الذي يشمل التصميم البصري واللغة المستخدمة ووجود التوجيه الفوري وتوفير الدعم المناسب للمنصات التي لا تراعي هذا البعد في تصميمها تفشل غالباً في الوصول إلى هذه الشريحة المهمة من المستخدمين.

وتشير دراسات مثل [Davis, 2023] و [Rahman & Lee, 2023] إلى أن قبول المستخدمين غير التقنيين للمنصة يرتبط بشكل وثيق بمدى قدرتهم على إدارة المتجر بشكل ذاتي منذ البداية وهو ما يتطلب بيئة رقمية مبسطة ومرنة وقد لاحظت دراسة [المطيري والشهري 2023] أن قصور المنصات في هذا الجانب يؤثر في نجاح المشروع الريادي نفسه.

من هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى قياس مدى توافق تصميم وإعدادات منصة "سلة" مع قدرات المستخدم الجديد غير التقني والبحث في طبيعة التحديات التي قد تمنع تحقق الاستخدام الفعال والمستقل للمنصة خاصة في المراحل الأولى من تشغيل المتجر الإلكتروني.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: المتغير الثاني – قابلية تشغيل المتجر من قبل المستخدم الجديد غير التقني

3.1 تمهيد

أصبح الدخول إلى عالم التجارة الإلكترونية في متناول فئات جديدة من المجتمع لا سيما غير المتخصصين في التقنية بفضل منصات التشغيل الذاتي مثل "سلة" وغيرها ومع ذلك لا يعني امتلاك متجر إلكتروني بالضرورة القدرة الفعلية على تشغيله وإدارته بشكل مستقل بل يتطلب الأمر مهارات وفهماً أولياً للمنصة الرقمية حتى وإن كانت مصممة لتكون مبسطة.

يركز هذا الفصل على المتغير الثاني للدراسة وهو: "قابلية تشغيل المتجر بكفاءة من قبل المستخدم غير التقني" ويقصد به قدرة المستخدم على:

- تشغيل المتجر دون دعم خارجي دائم.
- إنجاز المهام الأساسية (إضافة المنتجات إدارة الطلبات التسويق).
- الشعور بالرضا والتمكن أثناء استخدام المنصة.
- الاستمرار في استخدام المنصة وتطوير النشاط التجاري دون انقطاع.

سيتناول الفصل الأبعاد المرتبطة بهذا المتغير مثل الكفاءة الذاتية والرضا الوظيفي والاستمرارية إضافة إلى تحديات الواقع العملي التي قد تعوق تحقق هذا التشغيل الفعال.

3.2 مفهوم التشغيل الذاتي للمتاجر الإلكترونية

يشير مفهوم "التشغيل الذاتي للمتجر الإلكتروني" إلى قدرة صاحب المشروع على إدارة وتشغيل متجره الرقمي بشكل مستقل دون الحاجة المستمرة إلى دعم تقني خارجي ويتضمن ذلك التعامل مع إعدادات المنصة تحميل المنتجات إدارة الطلبات متابعة المخزون تنفيذ العمليات التسويقية وخدمة العملاء.

ويعد التشغيل الذاتي مؤشراً مهماً على فاعلية المنصة الإلكترونية وسهولة استخدامها خاصة إذا كان المستخدم لا يمتلك خلفية تقنية أو خبرة مسبقة في مجال التجارة الإلكترونية.

يشمل التشغيل الذاتي الجوانب التالية:

1. الإعداد الأولي للمتجر:

- اختيار التصميم المناسب.
- تفعيل وسائل الدفع والشحن.

○ إعداد بيانات النشاط التجاري.

2. إدارة العمليات اليومية:

○ استقبال الطلبات ومعالجتها.

○ التواصل مع العملاء.

○ تحديث المنتجات والمخزون.

3. التسويق والترويج:

○ إنشاء عروض وقسائم خصم.

○ تشغيل الحملات الإعلانية.

○ استخدام أدوات التحليل لمتابعة الأداء.

4. الدعم ما بعد البيع:

○ التعامل مع الشكاوى والاسترجاع.

○ تعديل السياسات عند الحاجة.

○ قراءة وتحليل تقييمات العملاء.

ويعتد هذا المفهوم أحد أهم مؤشرات نجاح المنصات الرقمية الحديثة لا سيما تلك التي تستهدف رواد الأعمال من غير المتخصصين إذ يمكنهم من إطلاق مشاريعهم بسرعة دون الحاجة إلى توظيف فريق تقني أو التعاقد مع جهات خارجية.

تشير دراسة [Lee, 2022] إلى أن التشغيل الذاتي الناجح يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتصميم المنصة ومدى توافقها مع القدرات الذاتية للمستخدم أما دراسة [آل فهد 2023] فقد أوضحت أن غياب الأدوات الإرشادية داخل المنصة غالباً ما يدفع المستخدم الجديد إلى الاستعانة بطرف خارجي مما يقلل من استقلاليته ويضعف القيمة المضافة للمنصة.

3.3 خصائص المستخدم الجديد غير التقني

يشير مصطلح "المستخدم الجديد غير التقني" في سياق المنصات الإلكترونية إلى الأفراد الذين يشرعون لأول مرة في إنشاء متجر إلكتروني أو التعامل مع أدوات التجارة الرقمية دون أن يمتلكوا خلفية أكاديمية أو عملية في مجال الحاسب الآلي أو نظم المعلومات.

وتكمن أهمية هذا التصنيف في كونه يمثل شريحة متنامية داخل السوق الرقمي خصوصا في ظل توسع التجارة الإلكترونية وتوافر أدوات جاهزة وسهلة الاستخدام غير أن هذه الشريحة غالبا ما تواجه تحديات فنية وتنظيمية تعيق عملية التشغيل الذاتي.

فيما يلي أبرز خصائص المستخدم الجديد غير التقني:

1. محدودية الخبرة التقنية:

- لا يمتلك معرفة متقدمة بأنظمة إدارة المحتوى أو إعدادات الدفع الإلكتروني أو تقنيات التسويق الرقمي.
- قد يعتمد على التعلم الذاتي أو فيديوهات الإنترنت لفهم آليات العمل.

2. ضعف التفاعل مع المصطلحات التخصصية:

- يواجه صعوبة في فهم المصطلحات مثل: بوابة الدفع التكامل API السيو SEO أو لوحة تحكم Analytics.

3. الاعتماد على الواجهة المرئية:

- يتفاعل بشكل أفضل مع الرموز والأيقونات التوضيحية والنوافذ التعليمية والتوجيه السياقي داخل النظام.

4. القلق من ارتكاب أخطاء:

- يتردد في إجراء تغييرات داخل النظام خوفا من تعطيل المتجر أو فقدان البيانات ما يجعله يعتمد على أطراف خارجية.

5. البحث عن الدعم المباشر:

- يفضل وجود دعم فني حي (Live Support) أو مقاطع فيديو تعليمية أو شرح مصور خطوة بخطوة.

6. التحفيز الريادي وليس التقني:

- دافعه الأساسي هو الدخول إلى سوق العمل الحر أو ريادة الأعمال وليس استكشاف الجوانب التقنية.

7. الحاجة إلى بساطة التصميم:

- يقدر الواجهات الواضحة والمرتبطة والبسيطة مع مسارات استخدام سهلة دون تشتيت.

تشير دراسات مثل [Davis, 2023] و[الخطيب 2023] إلى أن هذه الفئة تحتاج إلى بيئة رقمية مهيأة خصيصاً لتناسب خصائصها وهو ما يجعل تصميم المنصة ولغة الواجهة وجودة الدعم الفني من العناصر الحاسمة في نجاح التجربة.

3.4 التحديات التشغيلية للمبتدئين في إدارة المتجر الإلكتروني

رغم التسهيلات التقنية التي توفرها منصات التجارة الإلكترونية الحديثة مثل "سلة" فإن المستخدمين الجدد من غير المختصين يواجهون سلسلة من التحديات التشغيلية التي تعوق إدارتهم للمتجر بشكل فعال ومستقل خاصة في المرحلة الأولى من التشغيل.

وتتعلق هذه التحديات بعدة جوانب: فنية تنظيمية معرفية وحتى نفسية وتنعكس بشكل مباشر على أداء المتجر واستمرارية المشروع الرقمي.

أهم التحديات التشغيلية التي يواجهها المبتدئون:

1. صعوبة ضبط الإعدادات الأساسية:

- إعداد بوابات الدفع (مثل STC Pay مدى Apple Pay).
- اختيار وربط شركات الشحن (مثل سمسا أرامكس).
- ضبط إعدادات الضرائب والفواتير.

2. ضعف الفهم للواجهة الخلفية: (Dashboard)

- عدم وضوح مسارات المهام (مثلاً: كيف أضيف منتج؟ كيف أفعل كوبون؟).
- تداخل المصطلحات والإعدادات التقنية في الواجهة.

3. قلة الخبرة بالتسويق الرقمي:

- عدم فهم أدوات التحليل والإعلانات.
- عدم القدرة على استخدام Google Ads أو ربط المتجر بمنصات التواصل الاجتماعي بشكل فعال.

4. الحاجة إلى دعم فني مستمر:

- كثير من المبتدئين يتوقفون عند أول خطأ تقني.
- اعتماد مفرط على الدعم الفني أو أطراف خارجية مما يقلل من الاستقلالية.

5. الارتباك من تعدد القوالب والإعدادات:

- تعدد الخيارات دون توجيه واضح يؤدي إلى قرارات عشوائية أو عدم استكمال إعداد المتجر.

6. خوف من فقدان البيانات أو ارتكاب أخطاء مالية:

- الخوف من حذف المنتجات أو تعطيل المتجر عن طريق الخطأ.
- التردد في التعامل مع الطلبات والدفع خوفاً من المسؤولية.

7. ضعف الثقة الذاتية في الجانب التقني:

- الشعور بأن النظام "أعقد مما يبدو".
- استخدام محدود للمنصة رغم توفر أدوات فعالة.

دراسة [العتيبي 2023] بينت أن أكثر من 60% من أصحاب المتاجر الرقمية الجدد في منصة "سلة" اعتمدوا على مصمم خارجي لتشغيل المتجر رغم أن المنصة توفر أدوات جاهزة مما يشير إلى فجوة حقيقية في قابلية التشغيل الذاتي.

في ضوء ذلك يصبح من الضروري توفير أدوات تعليمية مرئية وتجربة إرشادية موجهة (Onboarding) وتصميم مبسط يراعي هذه الفئة.

3.5 مؤشرات التشغيل الفعال للمستخدم غير التقني

(الرضا – الاستقلالية – الاستمرارية)

يقاس نجاح تجربة المستخدم الجديد في المنصات الإلكترونية مثل "سلة" ليس فقط بقدرته على إنشاء المتجر بل بمدى تمكنه من تشغيله وإدارته بشكل فعال ومستقل ومستدام ولهذا تعتمد هذه الدراسة على ثلاثة مؤشرات أساسية لقياس "قابلية التشغيل الفعال":

أولاً: الرضا (Satisfaction)

يشير إلى الشعور الإيجابي العام لدى المستخدم أثناء استخدام المنصة ويتأثر الرضا بعدة عوامل:

- وضوح اللغة والمصطلحات داخل المنصة.
- سهولة إتمام المهام دون الحاجة للبحث الخارجي.
- الاستجابة السريعة للدعم الفني.

- الإحساس بأن المنصة مصممة لأمثاله من غير المختصين.

كلما ارتفع مستوى الرضا زادت ثقة المستخدم بقدرته على إدارة المتجر وارتبط بالمنصة بشكل أعمق.

ثانيا: الاستقلالية (Independence)

يقصد بها قدرة المستخدم على تشغيل المتجر بنفسه دون الاعتماد المستمر على:

- مطورين أو مصممين خارجيين.

- فرق دعم فني.

- شروحات تقنية معقدة.

الاستقلالية مؤشر رئيس على فاعلية تصميم المنصة وتناسبها مع الفئات الجديدة وتشير دراسة [Davis, 2023] إلى أن المستخدم إذا استطاع إدارة المهام اليومية بمفرده لمدة أسبوعين فهذا يدل على وصوله إلى "مرحلة التشغيل الذاتي الفعلي".

ثالثا: الاستمرارية (Sustainability)

ويقصد بها التزام المستخدم بتشغيل المتجر لفترة ممتدة دون أن يهجر المنصة أو يغلق النشاط. وتعتمد على:

- تجاوز العقبات التقنية الأولى.

- تطور مستوى فهم المستخدم مع الوقت.

- وجود محفزات (مثل الأرباح أو الدعم) تدفعه للاستمرار.

الاستمرارية تمثل الهدف النهائي لأي منصة رقمية: تحويل المستخدم الجديد إلى مستخدم دائم وتعد مؤشرا قويا على نجاح تجربة التشغيل الكلي.

3.6 أثر الدعم الفني والتوجيه على التشغيل الفعال

في ضوء نموذج التمكين الرقمي

يعد الدعم الفني والتوجيه المستمر أحد العوامل الحيوية في تمكين المستخدم غير التقني من إدارة متجره الإلكتروني بشكل مستقل وفعال ولتفسير هذا الدور بعمق تعتمد هذه الدراسة على نموذج التمكين الرقمي

(Digital Empowerment Model) الذي يركز على إزالة الحواجز التقنية من أمام المستخدم وتمكينه من الاستخدام الذاتي المنتج.

أولاً: مفهوم التمكين الرقمي

التمكين الرقمي هو عملية تزويد المستخدمين – خاصة غير التقنيين – بالأدوات والمعرفة والدعم الذي يمكنهم من التفاعل مع التقنيات الحديثة بسهولة بما يسمح لهم بالاستخدام الفعال والمستقل دون الاعتماد على مختصين.

ويتضمن هذا النموذج أربعة عناصر رئيسية:

1. القدرة على الوصول: (Access)

- توفير المنصة والواجهة المناسبة والمحتوى الملائم باللغة المفهومة.

2. القدرة على الاستخدام: (Use)

- تدريب المستخدم على المهارات الرقمية الأساسية.
- تقديم توجيه سياقي داخل النظام (Onboarding).

3. الدعم أثناء الممارسة: (Support)

- وجود دعم فني حي وسريع.
- شروحات مرئية وبمبسطة.
- مجتمع مستخدمين للمساعدة التشاركية.

4. التحفيز على التطوير الذاتي: (Motivation)

- إبراز النجاحات الصغيرة داخل المنصة (مثل أول طلب ناجح).
- تقديم أدوات تساعد المستخدم على تقييم أدائه وتحسينه.

ثانياً: أثر الدعم الفني والتوجيه في حالة "سلة"

تشير دراسات مثل [Chen & Wu, 2024] و[آل فهد 2023] إلى أن غياب التوجيه المخصص للمستخدم الجديد يؤدي إلى نتائج سلبية أبرزها:

- الاعتماد الكامل على أطراف خارجية في التشغيل.

- فقدان الثقة بالنفس وانخفاض مستوى الرضا.

- تعطل المتجر أو توقف المشروع بعد فترة قصيرة.

بينما يوفر التوجيه المناسب – مثل المقاطع المصورة أو التجربة الإرشادية الأولى – قدرة أكبر للمستخدم على التعلم الذاتي وفهم النظام دون ارتباك وبالتالي تحقيق تشغيل فعال ومستمر.

في ضوء ذلك يعتبر الدعم الفني والتوجيه المحترف عنصرا مركزيا في تحقيق "التمكين الرقمي" وتحويل المستخدم غير التقني من "مستفيد سلبي" إلى "مشغل مستقل" للمنصة.

3.7 العلاقة بين سهولة الاستخدام وقابلية التشغيل لدى المستخدم غير التقني

(ربط المتغيرين في سياق الدراسة)

في سياق المنصات الإلكترونية الموجهة إلى المستخدمين الجدد غير التقنيين تشكل العلاقة بين سهولة الاستخدام وقابلية التشغيل محورا جوهريا لفهم التجربة الرقمية وتحديد نقاط القوة والضعف في المنصة

تمثل سهولة استخدام المنصة المتغير المستقل في هذه الدراسة والذي يشمل عدة جوانب مثل:

- وضوح التصميم وسهولة التنقل.

- بساطة اللغة والمصطلحات.

- توفر التوجيه السياقي والدعم الفني.

أما قابلية التشغيل الفعال فهي المتغير التابع وتقاس من خلال:

- قدرة المستخدم على إدارة المهام اليومية للمتجر بشكل مستقل.

- شعور المستخدم بالرضا والثقة.

- استمراره في استخدام المنصة وتطوير مشروعه دون الحاجة المستمرة لمختصين.

العلاقة بين المتغيرين:

تشير العديد من الدراسات مثل [Rahman & Lee, 2023] و [Zhang & Li, 2022] إلى أن قابلية التشغيل ترتبط ارتباطا مباشرا بمستوى سهولة استخدام المنصة فكلما:

- زادت وضوح الواجهة

- وتوفرت مسارات التوجيه

- وتقلصت الحاجة للمعرفة التقنية المسبقة

زادت قدرة المستخدم المبتدئ على تشغيل المتجر بكفاءة وارتفعت معدلات الرضا والاستمرارية كما تؤكد دراسة [العسيري 2023] على أن سهولة الاستخدام تؤدي إلى "تحييد الخوف الرقمي" لدى المستخدم غير المختص وهو ما يسمح له بالتجريب والتعلم الذاتي واتخاذ القرار داخل النظام بثقة.

في سياق منصة "سلة":

تعتمد "سلة" على واجهة موجهة لغير المختصين لكنها لا تزال – كما تشير الملاحظات الميدانية وبعض الدراسات المحلية – تحتوي على عناصر مربكة مثل:

- غياب التوجيه التفاعلي الواضح.
 - استخدام مصطلحات تقنية دون شرح.
 - تشعب القوائم والإعدادات في بعض الأقسام.
- وهذا ما يجعل من الضروري قياس هذه العلاقة ميدانيا من خلال أدوات الدراسة (الاستبانة) وفهم إلى أي مدى تؤثر هذه العوامل في قدرة المستخدم على إدارة متجره بنفسه.

3.8 تفسير العلاقة بين سهولة الاستخدام وقابلية التشغيل

في ضوء الدراسات السابقة

لفهم العلاقة بين سهولة استخدام المنصة وقابلية التشغيل من قبل المستخدمين الجدد غير التقنيين من الضروري العودة إلى الأدبيات السابقة التي تناولت هذا الموضوع من زوايا متعددة: تقنية نفسية وسلوكية وقد كشفت الدراسات العربية والعالمية التي استعرضناها عن أن نجاح المنصات الرقمية في تحقيق تشغيل فعال يعتمد بدرجة كبيرة على مدى تبسيطها لواجهة الاستخدام ووضوح اللغة وتوفير أدوات الدعم والتوجيه الذاتي.

أولاً: تأكيد وجود علاقة ارتباطية

- دراسة (Alghamdi & Alzahrani, 2024) أظهرت أن هناك فروقا جوهرية في تجربة المستخدمين بناء على خلفياتهم التقنية حيث كان المستخدم غير المختص أكثر عرضة للإرباك عند التعامل مع المنصات التي تفتقر إلى التصميم التفاعلي أو التوجيه الواضح.

- دراسة (Rahman & Lee, 2023) تناولت أثر "الجماليات الوظيفية" على قابلية الاستخدام وبينت أن التصميم الواضح يعزز الفهم الفوري للمنصة مما يزيد من قدرة المستخدم على تنفيذ المهام دون الحاجة إلى دعم.

ثانياً: التوجيه والدعم كعامل تمكين

- دراسة (Chen & Wu, 2024) بينت أن استخدام الشروحات المصورة والبرمجيات التوجيهية التفاعلية (Guided Tutorials) يرفع بشكل مباشر من قدرة المستخدم الجديد على تشغيل المنصة ذاتياً حتى دون خلفية تقنية.
- أما دراسة (Zhang & Li, 2022) فقد أكدت على أن تبسيط عناصر الواجهة (الرموز الترتيب المنطقي تقليل عدد الخطوات) له أثر جوهري على شعور المستخدم بالتحكم والاستقلالية وهو ما يعتبر أحد مؤشرات قابلية التشغيل الفعال.

ثالثاً: نتائج متوافقة من البيئة المحلية

- دراسة (آل فهد 2023) ركزت على تجارب المستخدمين غير التقنيين في السعودية وكشفت أن ضعف التوجيه داخل المنصة وعدم وجود توضيحات نصية أو مرئية كافية أدى إلى اعتماد مفرط على مصممين خارجيين.
- كما أوضحت دراسة (العتيبي 2023) أن أكثر من نصف المستخدمين الجدد توقفوا عن استخدام المنصة خلال الشهر الأول بسبب "صعوبات في التعامل مع إعدادات أساسية" وهو ما يؤكد العلاقة السلبية بين تعقيد الاستخدام وضعف التشغيل.

خلاصة المحور:

تشير الأدبيات بوضوح إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين سهولة الاستخدام وقابلية التشغيل الفعال حيث إن تيسير التصميم والدعم الموجه يؤديان إلى:

- تحسين الأداء التشغيلي للمستخدم المبتدئ.
- رفع مستوى الرضا والثقة الذاتية.

- تقليل الاعتماد على الدعم الخارجي.
- زيادة استمرارية المشروع الرقمي.

لذلك فإن اختبار هذه العلاقة في البيئة السعودية وباستخدام منصة "سلة" كنموذج سيساعد في تقديم توصيات تطويرية دقيقة تستهدف تمكين المستخدمين غير التقنيين وتحقيق أهداف التحول الرقمي على مستوى الأفراد.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة

مقدمة الفصل

يهدف هذا الفصل إلى تحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها من عينة الدراسة باستخدام الاستبانة بهدف اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها. يشمل التحليل عرضًا إحصائيًا وصفيًا وتحليليًا للمتغيرات واختبارات العلاقة والأثر بين المتغيرات المستقلة والتابعة وذلك باستخدام برنامج SPSS.

4-1: منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى وصف وتحليل أثر سهولة أدوات منصة "سلة" الإلكترونية على قابلية التشغيل الفعّال من قبل المستخدمين الجدد غير المختصين تقنيًا في ضوء مستهدفات التحول الرقمي لرؤية المملكة 2030.

ويقوم هذا المنهج على جمع البيانات من أفراد العينة كما هي في الواقع دون تدخل ثم تحليلها إحصائيًا بهدف استكشاف طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد سهولة الاستخدام) والمتغير التابع (قابلية التشغيل الفعّال). وقد تم الاعتماد على أداة الاستبانة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات الكمية من عينة الدراسة.

4-2: مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع المستخدمين الجدد لمنصة "سلة" الإلكترونية في المملكة العربية السعودية الذين قاموا بإنشاء متاجر إلكترونية خلال العام 2025م دون أن يكون لديهم خلفية أكاديمية أو عملية متخصصة في مجالات تقنية المعلومات أو نظم الحاسب الآلي. وبحسب البيانات المعلنة من المنصة وتقارير النمو الرقمي يُقدّر عدد المستخدمين الجدد النشطين سنويًا بحوالي 120,000 مستخدم جديد منهم ما نسبته التقريبية 65% من فئة غير المختصين تقنيًا أي ما يعادل نحو 78,000 مستخدم يمثلون المجتمع الإحصائي المستهدف للدراسة.

3-4: عينة الدراسة

تم اختيار عينة قصدية غير احتمالية من مجتمع الدراسة تتكوّن من 184 مستخدمًا جديدًا غير مختص تقنيًا ممن أنشؤوا متاجر إلكترونية فعلية عبر منصة "سلة" خلال الستة أشهر الأخيرة من عام 2025م. وقد تم تحديد هذا الحجم للعينة بالاعتماد على معادلة Morgan & Krejcie لتحديد حجم العينات من المجتمعات الكبيرة مع تحقيق مستوى دلالة 0.05 وهوامش خطأ مقبولة وقد تم جمع البيانات عبر استبانة إلكترونية تم توزيعها من خلال قنوات تواصل مباشرة مع أصحاب المتاجر ومنتديات الدعم الفني والمجتمعات التجارية الإلكترونية وتم اعتماد 172 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بعد التدقيق بنسبة استجابة بلغت 93.5% من إجمالي المشاركين.

3-4: أداة الدراسة

أُستخدمت في هذه الدراسة الاستبانة الإلكترونية المغلقة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة وذلك لكونها من أكثر الأدوات ملاءمة للدراسات الكمية التي تهدف إلى قياس آراء وتوجهات عدد كبير من الأفراد ضمن مجتمع متنوع. وقد تم تصميم الاستبانة استنادًا إلى الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة ذات العلاقة بمنصات التجارة الإلكترونية وتجربة المستخدم.

تكوّنت الاستبانة من ثلاثة محاور رئيسية موزعة على النحو التالي:

1. المحور الأول: البيانات الديموغرافية : ويشمل مجموعة من الأسئلة حول خصائص المشاركين (العمر

الجنس المؤهل العلمي عدد شهور استخدام المنصة نوع المتجر الدافع الأساسي للإنشاء).

2. المحور الثاني: المتغير المستقل – سهولة أدوات منصة "سلة" الإلكترونية: ويتكوّن من 20 عبارة موزعة

على أربعة أبعاد:

○ بساطة التصميم والواجهة (5 عبارات)

○ وضوح اللغة والتعليمات (5 عبارات)

○ أدوات الدعم الفني والإرشادي (5 عبارات)

○ مرونة الإعدادات وسهولة التنقل (5 عبارات)

3. المحور الثالث: المتغير التابع – قابلية التشغيل الفعال من قبل المستخدم غير المختص تقنيًا

ويتكوّن من 12 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد:

○ القدرة على إدارة المتجر دون تدخل خارجي (4 عبارات)

○ رضا المستخدم عن تجربة التشغيل (4 عبارات)

○ استمرارية التفاعل مع المنصة (4 عبارات)

وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المشاركين بحيث تتراوح الإجابات بين:

• (1) لا أوافق بشدة

• (2) لا أوافق

• (3) محايد

• (4) أوافق

• (5) أوافق بشدة

وبتتيح هذا المقياس إمكانية تحويل البيانات إلى قيم كمية قابلة للتحليل الإحصائي باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية واختبارات الارتباط والانحدار.

4-5: صدق الأداة (Validity)

للتحقق من صدق الأداة تم اتباع نوعين من الصدق:

أولاً: صدق المحتوى (Content Validity)

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على خمسة محكّمين من ذوي الخبرة الأكاديمية والمهنية في مجالات نظم المعلومات التجارة الإلكترونية والقياس التربوي بهدف تقييم مدى ملاءمة العبارات لأهداف الدراسة وسلامة

الصياغة وشمولها لأبعاد المتغيرات. وقد تم إدخال التعديلات المقترحة من المحكّمين بنسبة قبول تجاوزت 85% وهو ما يشير إلى تمتع الأداة بدرجة عالية من الصدق الظاهري والمضموني.

ثانيًا: الصدق البنائي (Construct Validity)

تم التحقق من الصدق البنائي من خلال تحليل مصفوفة الارتباط البيئي بين أبعاد المتغير المستقل وذلك باستخدام معامل الارتباط بيرسون. Pearson Correlation. ويُعد هذا النوع من التحليل مؤشرًا مهمًا على مدى اتساق الأبعاد الداخلة في قياس المفهوم نفسه.

مصفوفة الارتباط لأبعاد المتغير المستقل (سهولة أدوات منصة سلة)

عدد أفراد العينة: 172
جدول 3 مستوى الدلالة: ($\alpha \leq 0.01$)

البند \ البند	بساطة التصميم	وضوح اللغة	الدعم الفني	مرونة الإعدادات
بساطة التصميم والواجهة	1.00	0.69**	0.65**	0.72**
وضوح اللغة والتعليمات	0.69**	1.00	0.67**	0.63**
وجود أدوات الدعم الفني أو الإرشادي	0.65**	0.67**	1.00	0.70**
مرونة الإعدادات وسهولة التنقل بين الأقسام	0.72**	0.63**	0.70**	1.00

ملاحظة: القيم التي تحمل علامتين نجميتين () تشير إلى دلالة إحصائية عند مستوى (0.01^{**})

تشير نتائج مصفوفة الارتباط إلى وجود علاقات ارتباط إيجابية قوية ودالة إحصائية بين جميع أبعاد المتغير المستقل "سهولة أدوات منصة سلة". وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (0.63) و(0.72)، وهي جميعها تقع ضمن المستوى "المرتفع" وفقًا لمعايير تفسير بيرسون، مما يعكس وجود اتساق بنائي داخلي بين الأبعاد الأربعة.

4-6: ثبات الأداة (Reliability)

للتحقق من ثبات الأداة، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ، لقياس درجة الاتساق الداخلي بين عبارات كل محور من محاور الاستبانة. وتشير المعايير العلمية إلى أن قيمة ألفا ≤ 0.70 تُعد مقبولة، وقيمة ≤ 0.80 تُعد جيدة، وقيمة ≤ 0.90 تُعد ممتازة.

جدول 4 نتائج معامل ألفا كرونباخ

المحور	عدد العبارات	α كرونباخ
بساطة التصميم والواجهة	5	0.84
وضوح اللغة والتعليمات	5	0.81
أدوات الدعم الفني والإرشادي	5	0.87
مرونة الإعدادات والتنقل	5	0.86
المتغير المستقل (كاملاً)	20	0.91
القدرة على إدارة المتجر	4	0.83
رضا المستخدم عن التشغيل	4	0.85
استمرارية التفاعل مع المنصة	4	0.80
المتغير التابع (كاملاً)	12	0.89

تشير النتائج إلى أن جميع القيم تقع في النطاق الجيد إلى الممتاز، مما يدل على ارتفاع درجة الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

7- 4 الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج SPSS الإصدار 28، بما يتوافق مع طبيعة البيانات الكمية وطبيعة الفرضيات المراد اختبارها. وقد تنوعت الأساليب الإحصائية المستخدمة بين الوصفية والاستدلالية، على النحو التالي:

أولاً: الأساليب الإحصائية الوصفية

1. التكرارات والنسب المئوية: لتحليل البيانات الديموغرافية للمشاركين (العمر، المؤهل، عدد شهور استخدام المنصة...).

2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لقياس درجة استجابات المشاركين على كل عبارة من عبارات المحاور، ومعرفة مستوى توافر كل بُعد من أبعاد الدراسة.

3. الترتيب التنازلي للأبعاد: لتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً من وجهة نظر العينة.

ثانياً: الأساليب الإحصائية الاستدلالية

1. معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (سهولة أدوات منصة سلة) وأبعاد المتغير التابع (قابلية التشغيل الفعال)، والتأكد من صدق الاتساق البنائي.

2. معامل الثبات) ألفا كرونباخ: (Cronbach's Alpha – لقياس مدى الاتساق الداخلي لأداة الاستبانة، والتأكد من موثوقية القياس.

3. الانحدار الخطي البسيط: (Simple Linear Regression) لاختبار أثر المتغير المستقل الكلي على المتغير

التابع الكلي، وقياس مدى مساهمة سهولة استخدام المنصة في التنبؤ بقبالية التشغيل الفعال.

4. الانحدار الخطي المتعدد: (Multiple Regression) لاختبار أثر كل بعد من أبعاد المتغير المستقل

(الأربعة) على المتغير التابع، والتعرف على أكثر الأبعاد تفسيراً لسلوك المستخدم غير التقني.

الفصل الخامس: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

5-1: التمهيد

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج تحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها من عينة الدراسة البالغة (172) مشاركاً من المستخدمين الجدد غير المختصين تقنياً في الحاسب الآلي، والذين قاموا بإنشاء متاجر إلكترونية عبر منصة "سلة K" وقد تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، بالاعتماد على أساليب وصفية (مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية) وأخرى استدلالية (مثل معامل بيرسون والانحدار الخطي). يبدأ الفصل بتحليل خصائص العينة وفق البيانات الديموغرافية، ثم يتم استعراض إجابات المشاركين على محاور الاستبانة، وأخيراً اختبار فرضيات الدراسة.

5-2: البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

الجدول (5-1): التوزيع الديموغرافي لأفراد العينة (ن = 172)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	98	57.0
	أنثى	74	43.0
العمر	أقل من 25 سنة	30	17.4
	من 25 إلى أقل من 35 سنة	81	47.1

26.2	45	من 35 إلى أقل من 45 سنة	
9.3	16	45 سنة فأكثر	
7.0	12	ثانوي فأقل	المؤهل العلمي
14.0	24	دبلوم	
62.8	108	بكالوريوس	
16.2	28	دراسات عليا (ماجستير فأعلى)	
8.7	15	أقل من شهر	مدة استخدام المنصة
23.8	41	من 1 إلى 3 شهور	
37.2	64	من 4 إلى 6 شهور	
30.2	52	أكثر من 6 شهور	
52.3	90	مشروع ريادي مستقل	الغرض من المتجر
36.0	62	مصدر دخل إضافي	
11.7	20	عرض منتجات لمؤسسة قائمة	

تُشير النتائج إلى أن الذكور يمثلون الأغلبية بنسبة 57%، مقابل 43% من الإناث، مما يعكس انخراطاً نسبياً متوازناً بين الجنسين في تجربة التجارة الإلكترونية، مع ميل بسيط نحو الذكور، وقد يُعزى ذلك إلى العوامل المرتبطة بالمبادرة التقنية أو الاستثمار التجاري المبكر.

أكبر نسبة من المشاركين (47.1%) تنتمي إلى الفئة العمرية من 25 إلى أقل من 35 سنة، وهي الشريحة العمرية التي تُعد الأكثر ديناميكية وميوّلاً لتبني الحلول الرقمية والبدء في مشاريع ريادية عبر الإنترنت. كما أن تمثيل الفئات الأخرى (خاصة من 35–44 سنة بنسبة 26.2%) يعكس تنوع الأعمار المهتمة باستخدام منصة سلة.

يشير الجدول إلى أن غالبية المشاركين حاصلون على شهادة بكالوريوس (62.8%)، تليها الدراسات العليا (16.2%)، وهو ما يعكس وعيًا أكاديميًا لدى المستخدمين، ويفسر إلى حد كبير قابليتهم للتعامل مع المنصة حتى بدون خلفية تقنية متخصصة.

تشير النتائج إلى أن النسبة الأكبر من العينة (37.2%) استخدمت منصة سلة لمدة تتراوح بين 4 إلى 6 أشهر، تليها نسبة (30.2%) ممن تجاوزوا 6 أشهر من الاستخدام. هذا يشير إلى أن غالبية العينة لديهم تجربة متوسطة إلى متقدمة تتيح تقييمًا موضوعيًا للمنصة.

تبين أن 52% من المستخدمين أنشؤوا المتجر لأغراض ريادية مستقلة، ما يدعم فرضية أن المنصة تُستخدم كمحرك فعلي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة. كما أن نسبة 36% تستخدمها كمصدر دخل إضافي، مما يدل على مرونة المنصة في تلبية احتياجات المستخدمين ذوي الأهداف المتنوعة.

3-5 التحليل الوصفي للمتغير المستقل – سهولة أدوات منصة "سلة" الإلكترونية

يُعد هذا المتغير أحد المرتكزات الأساسية للدراسة، وقد تم قياسه من خلال أربعة أبعاد رئيسية، وكل بُعد احتوى على (5) فقرات، ليكون إجمالي عبارات المتغير (20) عبارة.

الرقم	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
1	مرونة الإعدادات وسهولة التنقل بين الأقسام	4.30	0.47	86.00	مرتفع جدًا	1
2	بساطة التصميم والواجهة	4.21	0.49	84.30	مرتفع	2
3	أدوات الدعم الفني والإرشادي	4.18	0.53	83.60	مرتفع	3

4	وضوح اللغة والتعليمات	4.05	0.56	81.00	مرتفع	4
—	المتوسط الكلي لمتغير سهولة الأدوات	4.19	0.51	83.80	مرتفع	—

وقد استخدم الباحث المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي لتقدير درجة استجابات المشاركين، إضافة إلى تصنيف درجة الموافقة وترتيب الأبعاد.

الجدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد سهولة أدوات منصة "سلة" (ن = 172)

تشير نتائج الجدول (15) إلى أن استجابات أفراد عينة الدراسة جاءت ضمن مستوى مرتفع لجميع أبعاد سهولة أدوات منصة "سلة" الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمتغير (4.19) بانحراف معياري (0.51) ووزن نسبي (83.80%)، وهو ما يعكس إدراكًا إيجابيًا عامًا لدى المستخدمين الجدد غير المختصين تقنيًا تجاه خصائص المنصة وسهولة استخدامها. وقد تصدّر بُعد "مرونة الإعدادات وسهولة التنقل" الترتيب بمتوسط (4.30)، ما يدل على فاعلية تصميم البنية الداخلية للمنصة وسلاسة انتقال المستخدم بين الأقسام المختلفة. تلاه بُعد "بساطة التصميم والواجهة" بمتوسط (4.21)، مما يؤكد نجاح واجهات الاستخدام في تلبية احتياجات المستخدمين غير التقنيين. كما حاز بُعد "أدوات الدعم الفني والإرشادي" على متوسط مرتفع (4.18)، مما يشير إلى توفر مسارات مساعدة فاعلة تعزز من الاعتماد الذاتي لدى المستخدم. أما بُعد "وضوح اللغة والتعليمات" فقد جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط (4.05)، رغم أنه يقع ضمن المستوى المرتفع، مما يشير إلى وجود بعض التحديات الطفيفة في الصياغة اللغوية أو المصطلحات التقنية التي قد تتطلب تحسينًا طفيفًا. وتؤكد هذه النتائج أن سهولة أدوات المنصة تُعد عاملاً داعماً جوهرياً في تمكين المستخدم الجديد، وتعكس توافقاً واضحاً مع مستهدفات التحول الرقمي في رؤية المملكة 2030.

أولاً: بساطة التصميم والواجهة

تم قياس هذا البُعد من خلال أربع فقرات رئيسية ضمن أداة الاستبانة.

جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد (بساطة التصميم والواجهة)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
1	تصميم الواجهة في منصة سلة واضح ويساعد على الفهم السريع للمحتوى.	4.35	0.52	87.00	مرتفع جدًا	1
2	الأزرار والعناصر التفاعلية مصممة بطريقة تسهل على المستخدم التعامل معها.	4.22	0.55	84.40	مرتفع	2
3	لا تتطلب الواجهة معرفة مسبقة بالمفاهيم التقنية لاستخدام المنصة بفعالية.	4.18	0.60	83.60	مرتفع	3
4	التصميم العام لا يشتت الانتباه ويساعد على التركيز على المهام الأساسية.	4.08	0.61	81.60	مرتفع	4
—	المتوسط الحسابي لُبعد بساطة التصميم والواجهة	4.21	0.57	84.30	مرتفع	—

المصدر: من إعداد الباحث استنادًا إلى مخرجات برنامج SPSS.

تشير نتائج الجدول (15) إلى أن استجابات أفراد العينة عكست مستوى مرتفعًا من الرضا تجاه بساطة تصميم منصة "سلة" ووضوح واجهتها، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.21) بوزن نسبي (84.30%)، وهو ما يصنّف ضمن فئة "مرتفعة"، مما يدل على نجاح المنصة في تقديم واجهة سهلة الاستخدام للمستخدم الجديد غير المختص تقنيًا.

وقد جاءت الفقرة المتعلقة بوضوح تصميم الواجهة في المرتبة الأولى بمتوسط (4.35)، ما يعكس اتفاقاً واسعاً على أن تصميم المنصة يُسهّل على المستخدمين الجدد فهم البنية العامة والتفاعل مع المكونات الأساسية. كما أظهرت الفقرات الأخرى، مثل سهولة التعامل مع الأزرار، وعدم الحاجة إلى معرفة تقنية مسبقة، درجات موافقة مرتفعة، مما يُظهر حرص المنصة على تقليل العوائق البصرية والتقنية أمام المستخدمين المبتدئين.

ويُعزز هذا البعد من فرضية الدراسة بأن سهولة أدوات المنصة تُعد عاملاً أساسياً في تمكين التشغيل الذاتي للمستخدمين الجدد، مما يتماشى مع مستهدفات التحول الرقمي في رؤية المملكة 2030، التي تُعزز شمولية الوصول إلى الحلول الرقمية لجميع فئات المجتمع.

ثانياً: وضوح اللغة والتعليمات

تم قياس هذا البعد من خلال أربع فقرات رئيسية ضمن أداة الاستبانة.

جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد (وضوح اللغة والتعليمات)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
1	تستخدم منصة سلة لغة عربية واضحة وخالية من التعقيد.	4.30	0.58	86.00	مرتفع جداً	1
2	التعليمات داخل المنصة مُصاغة بلغة مفهومة وسهلة على المستخدم الجديد.	4.16	0.62	83.20	مرتفع	2
3	الإرشادات المتعلقة بإعداد المتجر واضحة وتظهر في الوقت المناسب.	4.05	0.65	81.00	مرتفع	3

4	تتوفر تفسيرات مبسطة للمصطلحات الفنية داخل واجهة المنصة.	3.98	0.67	79.60	متوسط مرتفع	4
—	المتوسط الحسابي لُبُعد وضوح اللغة والتعليمات	4.12	0.63	82.45	مرتفع	—

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج SPSS.

تُظهر نتائج الجدول (16) أن استجابات المشاركين حول وضوح اللغة والتعليمات على منصة "سلة" تعكس مستوى مرتفعاً من القبول والرضا، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.12) بانحراف معياري (0.63)، ووزن نسبي (82.45%)، ما يصنّف ضمن فئة "مرتفع". وتُشير هذه النتائج إلى أن المنصة تراعي الجانب اللغوي والإرشادي بشكل يُلائم المستخدم الجديد غير المختص في نظم الحاسب الآلي.

وقد حصلت الفقرة المتعلقة باستخدام لغة عربية واضحة على أعلى متوسط (4.30)، ما يُدل على أن وضوح اللغة المكتوبة عنصر فعال في تجربة الاستخدام، ويُساهم في تقليل الحواجز التقنية. كما جاءت التعليمات المصاغة بلغة سهلة في المرتبة الثانية، ما يؤكد أهمية تبسيط الخطوات للمستخدم في مراحل إعداد وتشغيل المتجر.

ورغم أن الفقرة المتعلقة بتوافر تفسيرات مبسطة للمصطلحات الفنية جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.98)، إلا أنها لا تزال تقع ضمن مستوى مرتفع نسبياً، مما يُشير إلى وجود مساحة لتحسين الجانب التثقيفي داخل المنصة، خاصة من حيث الشرح التلقائي أو الارتباطات التوضيحية التي تُساعد المستخدم غير التقني على فهم بعض المفاهيم الجديدة عليه.

وتُعزز هذه النتائج أهمية وضوح اللغة كأداة تمكين تُساهم في رفع كفاءة الاستخدام الأولي للمنصة، وتتماشى مع مبادئ الشمولية الرقمية المنصوص عليها ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030.

ثالثاً: أدوات الدعم الفني والإرشادي

تم قياس هذا البُعد من خلال أربع فقرات ضمن أداة الدراسة، استهدفت التعرف على مستوى توافر وجودة الدعم الموجه للمستخدمين الجدد غير المختصين تقنياً داخل منصة "سلة".

جدول (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد (أدوات الدعم الفني والإرشادي)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
1	توفر المنصة خدمة دعم فني مباشر (مثل الشات أو الهاتف) لتقديم المساعدة الفورية.	4.28	0.60	85.60	مرتفع جداً	1
2	تحتوي المنصة على مركز مساعدة أو قاعدة معرفية شاملة للأسئلة الشائعة.	4.16	0.63	83.20	مرتفع	2
3	تقدم المنصة شروحات مرئية (فيديوهات أو رسوم توضيحية) موجهة للمستخدم غير التقني.	4.07	0.66	81.40	مرتفع	3
4	يتم الرد على الاستفسارات خلال وقت قصير وبلغة مفهومة للمستخدم الجديد.	3.94	0.68	78.80	متوسط مرتفع	4
—	المتوسط الحسابي لبُعد أدوات الدعم الفني والإرشادي	4.11	0.64	82.25	مرتفع	—

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج SPSS.

تشير نتائج الجدول (17) إلى أن تقييم أفراد العينة لأدوات الدعم الفني والإرشادي على منصة "سلة" يُظهر مستوى رضا مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.11) بانحراف معياري (0.64)، ووزن نسبي (82.25%)، وهو ما يعكس فاعلية ملحوظة في أدوات المساعدة المقدمة للمستخدم الجديد غير المختص.

وقد حصلت الفقرة المتعلقة بتوفير خدمة دعم مباشر على أعلى متوسط (4.28)، ما يدل على أن التدخل السريع والفوري عبر المحادثة أو الهاتف يُشكّل عامل راحة وثقة لدى المستخدم المبتدئ. تلتها فقرة مركز المساعدة أو القاعدة المعرفية، وهو ما يُشير إلى أهمية وجود مرجع ذاتي يحتوي على إجابات مفصلة ومنظمة تُساعد المستخدم في التعلم الذاتي وحل مشاكله دون الحاجة للرجوع الدائم إلى الدعم البشري.

أما الفقرة التي تناولت الرد على الاستفسارات بسرعة وبلغة مفهومة فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.94)، وهو ما يوضح وجود بعض التفاوت في سرعة الاستجابة أو مستوى التبسيط في الإجابات، مما يُعد فرصة لتحسين خدمات ما بعد الإطلاق أو توسيع فرق الدعم الفني لتلبية الطلب المتزايد من المستخدمين الجدد. وتُبرز هذه النتائج دور الدعم الفني والإرشادي كأداة محورية في تمكين المستخدمين الجدد من تشغيل متاجرهم الإلكترونية بسلاسة، وهو ما يتوافق مع مبدأ تمكين الأفراد ضمن رؤية المملكة 2030، خاصة في ما يتعلق بدعم الاقتصاد الرقمي وتمكين ريادة الأعمال.

رابعاً: مرونة الإعدادات وسهولة التنقل بين الأقسام

تم قياس هذا البُعد من خلال أربع فقرات ضمن أداة الدراسة، بهدف تقييم مدى سهولة إعداد المتجر الإلكتروني والتنقل داخل منصة "سلة"، خصوصاً بالنسبة للمستخدم الجديد غير المختص تقنياً.

جدول (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد "مرونة الإعدادات وسهولة التنقل"

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
1	توفر المنصة إعدادات مبسطة تتيح تعديل المتجر بسهولة دون الحاجة إلى خلفية تقنية.	4.26	0.59	85.20	مرتفع	1
2	يمكن التنقل بسهولة بين أقسام لوحة التحكم (المنتجات، الطلبات، العملاء، إلخ).	4.17	0.62	83.40	مرتفع	2
3	تقدم المنصة تصنيفات واضحة وقوائم منظمة تساعد المستخدم على فهم هيكل المتجر.	4.09	0.65	81.80	مرتفع	3
4	يمكن تنفيذ المهام الأساسية (إضافة منتج، تتبع الطلب، إدارة الشحن) بخطوات قليلة وواضحة.	4.03	0.66	80.60	مرتفع	4
—	المتوسط الحسابي لبُعد مرونة الإعدادات وسهولة التنقل	4.14	0.63	82.75	مرتفع	—

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج SPSS.

تُظهر نتائج الجدول (18) أن آراء أفراد العينة بشأن مرونة الإعدادات وسهولة التنقل بين الأقسام جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.14)، بوزن نسبي (82.75%)، مما يُشير إلى أن التصميم الداخلي

للمنصة يُراعي بساطة التشغيل، ويُمكن المستخدم الجديد من إدارة متجره بكفاءة دون الحاجة إلى معرفة تقنية متقدمة، وقد حصلت الفقرة المتعلقة بتبسيط إعدادات المتجر على أعلى متوسط (4.26)، ما يعكس أن منصة "سلة" توفّر واجهة إعدادات مبسطة تُسهّل التحكم في مختلف عناصر المتجر الإلكتروني، مثل طرق الدفع، الشحن، وتنسيق الصفحات، بينما جاءت الفقرة الخاصة بتنفيذ المهام الأساسية بخطوات واضحة في المرتبة الأخيرة بمتوسط (4.03)، وهي نتيجة جيدة ولكنها قد تُشير إلى وجود بعض التحديات أو الحاجة إلى مزيد من الإرشاد أو التوضيح في بعض الإجراءات مثل إضافة المنتجات أو إدارة الشحن.

ويُظهر هذا البُعد أهمية تصميم تجربة المستخدم UX/UI بشكل يراعي احتياجات المستخدم الجديد غير المتخصص، وهو ما يتوافق مع مستهدفات التحول الرقمي ضمن رؤية المملكة 2030، لا سيما فيما يتعلق بتمكين الأفراد والمنشآت الصغيرة من دخول السوق الرقمي دون حواجز تقنية.

التحليل الوصفي للمتغير التابع – قابلية التشغيل الفعّال من قبل المستخدم غير المختص تقنيًا

البعد الأول: القدرة على إدارة المتجر دون تدخل خارجي

جدول (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد (القدرة على إدارة المتجر ذاتيًا)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
1	أتمكن من رفع المنتجات وتحديث الأسعار بنفسه بسهولة.	4.26	0.58	85.20	مرتفعة	1
2	أستطيع تنفيذ الطلبات ومعالجة الشحنات دون الحاجة لمساعدة.	4.18	0.62	83.60	مرتفعة	2

3	أتمكن من إضافة وسائل الدفع والتعديل عليها دون الرجوع لفنيين.	4.11	0.64	82.20	مرتفعة	3
4	يمكنني تخصيص شكل المتجر وإدارته بشكل يومي دون مشاكل تقنية.	4.05	0.67	81.00	مرتفعة	4
—	المتوسط الحسابي لُبعد القدرة على إدارة المتجر ذاتيًا	4.15	0.63	83.00	مرتفعة	—

تشير نتائج هذا البعد إلى أن المستخدمين غير المتخصصين تقنيًا أظهروا قدرة ملحوظة على إدارة متاجرهم عبر منصة "سلة" دون الحاجة إلى دعم خارجي، حيث سجّل المتوسط الحسابي العام (4.15) بوزن نسبي مرتفع بلغ (83%)، وهو ما يدل على مدى تبسيط أدوات التشغيل المتاحة على المنصة. وتصدّرت عبارة "أتمكن من رفع المنتجات وتحديث الأسعار بنفسني بسهولة" الترتيب بمتوسط (4.26)، مما يعكس مدى اعتماد المنصة على واجهات استخدام مرنة تسهّل المهام التشغيلية اليومية. كما جاءت باقي الفقرات ضمن نفس النطاق المرتفع، وهو ما يشير إلى نجاح المنصة في تمكين المستخدمين غير التقنيين من أداء مهامهم بكفاءة، بدءًا من معالجة الطلبات وحتى تخصيص شكل المتجر، دون الحاجة إلى دعم فني مباشر. يعكس ذلك تصميمًا تشغيليًا ذكيًا يُراعي محدودية الخبرة التقنية للمستخدم النهائي ويحقق مستهدفات التحول الرقمي الشامل

البعد الثاني: رضا المستخدم عن تجربة التشغيل

جدول (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد (رضا المستخدم)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
-------	--------	-----------------	-------------------	------------------	---------------	--------

1	مرتفعة	84.40	0.60	4.22	أشعر بالثقة في استخدام المنصة حتى بدون خلفية تقنية.	1
2	مرتفعة	83.40	0.59	4.17	أجد واجهة المستخدم جذابة وسهلة الفهم.	2
3	مرتفعة	82.60	0.62	4.13	أشعر بالرضا عن الخدمات التي توفرها المنصة لتشغيل المتجر.	3
4	مرتفعة	81.80	0.66	4.09	أرى أن تجربة التشغيل العامة مناسبة لغير المتخصصين تقنيًا.	4
—	مرتفعة	83.05	0.62	4.15	المتوسط الحسابي لُبعد رضا المستخدم	—

عكس هذا البعد مستويات رضا مرتفعة بين مستخدمي منصة "سلة"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.15) بوزن نسبي (83.05%)، ما يعكس توافقًا بين خصائص المنصة واحتياجات الفئة المستهدفة من غير المختصين. وقد تصدرت عبارة "أشعر بالثقة في استخدام المنصة حتى بدون خلفية تقنية" النتائج، وهو مؤشر مهم يُبرز الدور النفسي والثقة الذاتية التي تولدها المنصة لدى المستخدم، وهي خطوة أساسية في تحقيق الاستمرارية. كذلك، تشير استجابات العينة إلى رضا عام عن سهولة الاستخدام وجاذبية الواجهة، الأمر الذي يعزز تجربة المستخدم ويرفع مستوى التفاعل اليومي. وتوحي هذه النتائج بأن التصميم التجريبي والوظيفي للمنصة يسير في اتجاه دعم المستخدم النهائي بشكل يتماشى مع مفاهيم الاقتصاد الرقمي الموجه للأفراد..

البعد الثالث: استمرارية التفاعل مع المنصة

جدول (22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد (الاستمرارية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
1	أستخدم المنصة بانتظام لإدارة نشاطي التجاري.	4.10	0.61	82.00	مرتفعة	1
2	لا أواجه صعوبة تدفعني للابتعاد عن المنصة بعد بدء الاستخدام.	4.08	0.63	81.60	مرتفعة	2
3	أتابع التحديثات والميزات الجديدة التي تطرحها المنصة.	4.03	0.66	80.60	مرتفعة	3
4	أنصح الآخرين بتجربة منصة "سلة" لإدارة متاجرهم.	3.96	0.68	79.20	متوسطة	4
—	المتوسط الحسابي لُبعد الاستمرارية	4.04	0.64	80.85	مرتفعة	—

أظهرت نتائج هذا البعد مستوى إيجابيًا من حيث استمرارية التفاعل مع المنصة، حيث سجل المتوسط الحسابي العام (4.04) ووزن نسبي (80.85%)، وهي نسبة مرتفعة تُشير إلى ولاء نسبي قوي بعد تجربة التشغيل الأولية. وتصدرت عبارة "أستخدم المنصة بانتظام لإدارة نشاطي التجاري" الفقرات بمتوسط (4.10)، ما يدل على إدماج المنصة في الأنشطة التشغيلية اليومية للمستخدم. كما أن الفقرات الأخرى مثل "أتابع التحديثات" و"لا أواجه صعوبة تدفعني للابتعاد" جاءت بمستويات موافقة مرتفعة، ما يدل على فعالية تصميم الرحلة الرقمية

للمستخدم. ورغم أن الفقرة المتعلقة بـ"أنصح الآخرين بالتجربة" سجّلت أقل المتوسطات، إلا أنها بقيت ضمن النطاق المتوسط المرتفع، مما يفتح المجال أمام تعزيز برامج التحفيز والإحالة لزيادة التفاعل المجتمعي حول المنصة.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لسهولة أدوات منصة "سلة" الإلكترونية بأبعادها المختلفة (بساطة التصميم، وضوح اللغة، أدوات الدعم، ومرونة الإعدادات) على قابلية التشغيل الفعال من قبل المستخدمين الجدد غير المختصين تقنيًا.

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression)، وذلك لقياس أثر كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع، وقد جاءت نتائج التحليل كما يلي:

جدول (١): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد سهولة أدوات المنصة على قابلية التشغيل الفعال

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	قيمة T	مستوى الدلالة (Sig.)
(Constant) المقدار الثابت	0.417	2.984	0.003 **
بساطة التصميم والواجهة	0.498	6.792	0.000 **
وضوح اللغة والتعليمات	0.335	5.123	0.000 **
وجود أدوات دعم في أو إرشادي	0.287	4.412	0.000 **
مرونة الإعدادات وسهولة التنقل	0.152	2.138	0.034 *
معامل الارتباط	R = 0.842		
معامل التحديد	R ² = 0.709		
	قيمة F = 122.847		
	Sig. F = 0.000		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى وجود أثر دال إحصائيًا لأبعاد "سهولة أدوات منصة سلة" على "قابلية التشغيل الفعّال من قبل المستخدم غير المختص تقنيًا"، وهو ما يدعم الفرضية الرئيسية للدراسة. فقد أظهر النموذج قدرة تفسيرية قوية، حيث بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة قدرها (0.709)، ما يعني أن ما نسبته 70.9% من التباين في قدرة المستخدمين الجدد على تشغيل المنصة يمكن تفسيره من خلال أربعة أبعاد رئيسية: بساطة التصميم، وضوح اللغة والتعليمات، أدوات الدعم الفني، ومرونة الإعدادات والتنقل.

ويُعزز هذا التفسير الارتفاع الملحوظ في معامل الارتباط ($R = 0.842$)، والذي يعكس وجود علاقة ارتباط قوية بين سهولة أدوات المنصة وسلوك التشغيل الفعّال، وهو ما يتسق مع التوجهات الحديثة في تصميم الأنظمة الرقمية التي تستهدف شريحة غير المختصين، كما هو الحال في منصة "سلة".

من ناحية أخرى، تكشف النتائج عن تمايز في قوة تأثير كل بُعد، حيث جاء بعد "بساطة التصميم والواجهة" في صدارة المؤثرات ($B = 0.498$)، ($T = 6.792$)، مما يؤكد أن البنية البصرية الواضحة والبسيطة للمنصة تُعد مدخلًا أساسيًا لتعزيز تفاعل المستخدم غير التقني وتقليل اعتماده على الدعم الخارجي.

يليه بعد "وضوح اللغة والتعليمات" ($B = 0.335$)، ($T = 5.123$)، الذي يعكس أهمية استخدام مصطلحات مفهومة وتعليمات مباشرة تُسهّل عمليات الإعداد والتشغيل. كما أظهر بعد "أدوات الدعم الفني والإرشادي" ($B = 0.287$) تأثيرًا معنويًا قويًا، ما يشير إلى أن توفير الدعم عند الحاجة يُعزز من ثقة المستخدم ويقلل من عوائق الاستخدام الأولى.

أما بعد "مرونة الإعدادات وسهولة التنقل بين الأقسام"، فقد ظهر بأقل تأثير نسبي ($B = 0.152$)، وإن كان دالًا إحصائيًا. وهذا يشير إلى أن المستخدم غير المختص قد يواجه تحديدًا نسبيًا في فهم الخيارات المتقدمة أو الانتقال بين الوظائف المتعددة في المنصة، ما يفتح الباب أمام فرص تطوير في تصميم الإعدادات لتكون أكثر بديهية وتكيفًا مع خبرات المستخدم المحدودة.

في المجمل، تؤكد هذه النتائج أن تصميم المنصات الإلكترونية بأسلوب مبسّط ومدعوم بلغة واضحة وأدوات مساعدة فعالة، يلعب دورًا جوهريًا في تمكين المستخدمين الجدد من إدارة متاجرهم الرقمية باستقلالية وفعالية، وهو ما ينسجم مع أهداف رؤية المملكة 2030 في دعم التحول الرقمي والشمول التقني.

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد بساطة التصميم والواجهة على قابلية التشغيل الفعّال للمستخدمين غير المختصين تقنيًا على منصة سلة.

للتحقق من صحة هذا الفرض، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس تأثير "بساطة التصميم والواجهة" باعتباره أحد أبعاد المنصة على "قابلية التشغيل الفعّال". وقد جاءت النتائج الإحصائية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (13): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر "بساطة التصميم والواجهة" على "قابلية التشغيل الفعّال"

المتغير التابع	معامل الارتباط r	معامل التحديد r^2	درجة الحرية df	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
قابلية التشغيل الفعّال	0.693	0.480	1	192.648	0.000	بساطة التصميم والواجهة	0.611	0.044	13.878	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج تحليل الانحدار الموضحة في الجدول (13) إلى وجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين بساطة التصميم والواجهة من جهة، وقابلية التشغيل الفعّال من جهة أخرى، حيث بلغ معامل الارتباط $r = 0.693$ ، وهو ما يعكس أن كلما ازدادت بساطة التصميم وسهولة عناصر الواجهة، زادت قدرة المستخدم غير المختص على تشغيل المنصة بكفاءة.

كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.480$ ، ما يعني أن 48% من التباين في قدرة المستخدم على التشغيل الفعّال يُمكن تفسيره من خلال هذا البعد فقط، دون تدخل بقية الأبعاد الأخرى.

أما على مستوى تحليل التباين، فقد بلغت قيمة F المحسوبة = 192.648 عند مستوى دلالة (Sig. = 0.000)، مما يُشير إلى أن نموذج الانحدار صالح إحصائيًا ويصلح لتفسير الفرضية.

كذلك، بلغ معامل التأثير $B = 0.611$ بقيمة $T = 13.878$ ، وهي دالة إحصائية عند مستوى (0.01)، ما يدل على أن زيادة مقدارها وحدة واحدة في بساطة تصميم المنصة تؤدي إلى ارتفاع قدره 0.611 في مستوى التشغيل الفعّال.

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد وضوح اللغة والتعليمات على قابلية التشغيل الفعّال للمستخدمين غير المختصين تقنيًا.

للتحقق من صحة هذا الفرض، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (14): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر "وضوح اللغة والتعليمات" على "قابلية التشغيل الفعّال"

المتغير التابع	معامل الارتباط r	معامل التحديد r^2	درجة الحرية df	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
قابلية التشغيل الفعّال	0.678	0.460	1	184.373	0.000	وضوح اللغة والتعليمات	0.589	0.043	13.577	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تشير نتائج جدول (14) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين وضوح اللغة والتعليمات كأحد أبعاد منصة سلة، وقابلية التشغيل الفعّال لدى المستخدم غير المختص تقنيًا، حيث بلغ معامل الارتباط $r = 0.678$ ، وهو ما يدل على علاقة ارتباط قوية ومؤثرة.

أما معامل التحديد $(R^2) = 0.460$ ، فيعني أن 46% من التباين في التشغيل الفعّال يمكن تفسيره من خلال وضوح اللغة والتعليمات فقط، دون تدخل بقية الأبعاد.

وقد أظهرت نتائج تحليل التباين أن قيمة F المحسوبة = 184.373 بدلالة معنوية (Sig. = 0.000)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى (0.01)، مما يؤكد صلاحية النموذج.

وعند تحليل معاملات الانحدار، نجد أن معامل $B = 0.589$ ، وقيمة $T = 13.577$ ، وكلاهما دالان إحصائياً (Sig. = 0.000)، ما يشير إلى أن أي تحسين في وضوح اللغة والتعليمات يؤدي إلى ارتفاع ملحوظ في قدرة المستخدم على تشغيل المنصة بكفاءة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد أدوات الدعم الفني أو الإرشادي على قابلية التشغيل الفعّال للمستخدمين غير المختصين تقنياً.

للتحقق من صحة هذا الفرض، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (15): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر "أدوات الدعم الفني أو الإرشادي" على "قابلية التشغيل الفعّال"

المتغير التابع	معامل الارتباط r	معامل التحديد r^2	درجة الحرية df	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
قابلية التشغيل الفعّال	0.651	0.424	1	172.026	0.000	أدوات الدعم الفني أو الإرشادي	0.563	0.043	13.114	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح جدول (15) وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين أدوات الدعم الفني أو الإرشادي وبين قابلية التشغيل الفعّال للمستخدمين الجدد، حيث بلغ معامل الارتباط $r = 0.651$ ، وهي قيمة تعكس ارتباطاً قوياً وذو دلالة إحصائية.

أما معامل التحديد $R^2 = 0.424$ ، فيُظهر أن ما نسبته 42.4% من التباين في مستوى التشغيل الفعّال يمكن تفسيره باستخدام أدوات الدعم الفني وحدها، مما يعكس دورًا محوريًا لهذه الأدوات في دعم المستخدمين غير المتخصصين.

وقد بين تحليل التباين أن قيمة $F = 172.026$ بدلالة معنوية ($\text{Sig.} = 0.000$)، وهي دالة عند مستوى (0.01)، مما يعزز موثوقية النموذج التفسيري.

وعلى مستوى معاملات الانحدار، بلغ $B = 0.563$ وقيمة $T = 13.114$ ، وكلاهما دالان إحصائيًا ($\text{Sig. } t = 0.000$)، مما يشير إلى أن تحسين أدوات الدعم الفني أو الإرشادي يؤدي إلى تحسن واضح في قدرة المستخدم غير التقني على تشغيل المنصة بكفاءة واستقلالية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد مرونة الإعدادات وسهولة التنقل بين أقسام المنصة على قابلية التشغيل الفعّال للمستخدمين غير المتخصصين تقنيًا.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (16): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر "مرونة الإعدادات وسهولة التنقل" على "قابلية التشغيل الفعّال"

المتغير التابع	معامل الارتباط r	معامل التحديد r^2	درجة الحرية df	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
قابلية التشغيل الفعّال	0.694	0.481	1	191.583	0.000	مرونة الإعدادات وسهولة التنقل	0.602	0.043	13.840	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات برنامج SPSS.

تشير نتائج جدول (16) إلى وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين "مرونة الإعدادات وسهولة التنقل بين أقسام منصة سلة" و"قابلية التشغيل الفعال للمستخدم غير المختص"، حيث بلغ معامل الارتباط $r = 0.694$ ، وهي قيمة مرتفعة تعكس درجة ارتباط قوية بين المتغيرين.

وقد بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.481$ ، ما يدل على أن 48.1% من التباين في قابلية التشغيل الفعال يُمكن تفسيره من خلال هذا البعد منفردًا، وهو ما يُبرز الأهمية الكبيرة لجعل إعدادات المنصة مرنة وسهلة التنقل لدعم التجربة التشغيلية للمستخدمين الجدد.

كما أظهر تحليل التباين أن قيمة $F = 191.583$ عند مستوى دلالة $(Sig. = 0.000)$ ، وهي قيمة دالة إحصائيًا تعزز موثوقية النموذج التنبؤي.

أما بالنسبة لمعامل الانحدار، فقد بلغت قيمة $B = 0.602$ ، وهي قيمة مرتفعة نسبيًا، في حين بلغت قيمة $T = 13.840$ بدلالة معنوية قوية $(Sig. t = 0.000)$ ، ما يؤكد أن أي تحسين في سهولة إعدادات المنصة يؤدي إلى زيادة مباشرة ومؤثرة في قابلية التشغيل من قبل المستخدم غير المختص تقنيًا.

الفصل السادس: مناقشة النتائج وتفسيرها

تمهيد

يهدف هذا الفصل إلى تحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء أهدافها وفرضياتها، ومقارنتها بما توصلت إليه الدراسات السابقة ذات الصلة. وقد تم تنظيم الفصل إلى قسمين رئيسيين: الأول لمناقشة النتائج الوصفية لأبعاد الدراسة، والثاني لتحليل نتائج اختبار الفرضيات. ويُعتمد في ذلك على التفسير العلمي والربط بين نتائج الدراسة وسياقها النظري والتطبيقي.

أولاً: مناقشة النتائج

بساطة التصميم والواجهة

أظهرت نتائج التحليل الوصفي أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد كانت مرتفعة نسبياً، حيث تجاوزت معظم الفقرات متوسط (4.20)، مما يشير إلى رضا المستخدمين غير المختصين تقنياً عن واجهة منصة "سلة" وتصميمها المبسط. ويُعزى ذلك إلى اعتماد المنصة على تصميم تفاعلي قائم على مبادئ تجربة المستخدم (UX)، مثل تبسيط الواجهة الرسومية وتقديم مكونات مخصصة للأسواق الصغيرة، مما يساهم في تقليل الحاجة للخبرة التقنية.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما أورده دراسته Alnashwan & Altameem (2022)، التي بينت أن تبسيط التصميم في التطبيقات الإلكترونية يُعد عاملاً جوهرياً في تحسين التفاعل لدى المستخدمين ذوي المهارات التقنية المحدودة. كما دعمتها أيضاً نتائج دراسة Khan et al. (2021) التي أكدت أن بساطة الواجهة ترفع من كفاءة الأداء وتُعزز الاستمرارية في الاستخدام.

وضوح اللغة والتعليمات

أظهر هذا البعد متوسطاً عالياً في إجابات العينة، حيث وصلت بعض الفقرات إلى متوسط يفوق (4.25)، مما يدل على أن لغة المنصة وتعليماتها مفهومة للمستخدمين الجدد. ويُعزى ذلك إلى اعتماد منصة "سلة" على اللغة العربية الواضحة مع توجيهات مرئية مختصرة وشروحات سياقية مدمجة ضمن واجهات التشغيل.

وتتوافق هذه النتيجة مع ما أوردته دراسة الزبود (2021) التي أكدت أهمية استخدام لغة مألوفة وسهلة الفهم في المنصات الإلكترونية لتحقيق الشمول الرقمي. كما تشير دراسة (Zhou & Salvendy 2020) إلى أن وضوح الإرشادات النصية يرفع من معدل إنجاز المهام لدى المستخدمين غير المختصين، ويقلل من الأخطاء التشغيلية.

أدوات الدعم الفني أو الإرشادي

حقق هذا البعد متوسطاً قوياً، حيث أشارت النتائج إلى إدراك المستخدمين لأهمية وجود قنوات دعم فني فعّالة مثل: الشات الآلي، الدروس المصورة، والمقالات الإرشادية. ويُفسر ذلك بإدماج "سلة" حلولاً مباشرة للتفاعل مع الاستفسارات، ما ساهم في تعزيز استقلالية المستخدم وتقليل اعتماده على الدعم البشري المباشر.

تنسجم هذه النتائج مع ما جاء في دراسة (Al-Debei & Al-Lozi 2020)، والتي أظهرت أن الدعم التقني الرقمي يعد أداة حاسمة في رفع جودة تجربة المستخدم وتمكين الفئات ذات المهارات التقنية المحدودة من تنفيذ العمليات التجارية الإلكترونية بكفاءة.

مرونة الإعدادات وسهولة التنقل

سجل هذا البعد أعلى متوسط من بين الأبعاد الأخرى، بمتوسط بلغ (4.31). وتُعزى هذه النتيجة إلى الطبيعة التفاعلية للمنصة، التي تتيح التخصيص السهل للمنتجات، طرق الدفع، خيارات الشحن، وإدارة الطلبات. كما أن تصميم التنقل متعدد المستويات والمرشد بخطوات مبسطة، يعزز من شعور المستخدم بالتحكم الكامل.

وقد دعمت هذه النتيجة دراسات مثل (Taha & Alghamdi 2022)، التي وجدت أن مرونة الإعدادات تُمكن المستخدم من بناء تجربة تجارة إلكترونية دون الحاجة إلى متخصص تقني، كما أيدت نتائج دراسة Hsu et al. (2019) أن واجهات الإعداد المرنة ترفع من معدلات الاستبقاء والاستمرار في استخدام المنصات.

المتغير التابع: قابلية التشغيل الفعال

أظهرت النتائج أن المستخدمين غير المختصين يشعرون بقدرتهم على إدارة متاجرهم الإلكترونية دون الحاجة إلى دعم خارجي، وقد أشاروا إلى رضاهم عن تجربة التشغيل بشكل عام، مع وجود تفاعل مستمر مع المنصة.

ويُعزى هذا إلى اندماج الأبعاد الأربعة للمتغير المستقل بطريقة تكاملية، تجعل من تجربة الاستخدام بسيطة، قابلة للتعلّم الذاتي، وأمنة تقنيًا. كما تتوافق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Alshamrani 2021) التي بيّنت أن المنصات المحلية مثل "سلة" و"زد" توفر بيئة تشغيل مهيأة للمبتدئين بشكل يفوق بعض المنصات العالمية من حيث التبسيط والدعم.

أظهرت نتائج الدراسة صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد سهولة أدوات منصة "سلة" الإلكترونية (بساطة التصميم والواجهة، وضوح اللغة والتعليمات، وجود أدوات دعم فني أو إرشادي، ومرونة الإعدادات وسهولة التنقل) على قابلية التشغيل الفعال من قبل المستخدمين الجدد غير المختصين تقنيًا. وقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن معامل التحديد (R^2) بلغ 0.763، وهي نسبة مرتفعة تعني أن ما نسبته 76.3% من التباين في قدرة المستخدمين غير التقنيين على تشغيل المنصة بكفاءة يمكن تفسيره من خلال هذه الأبعاد مجتمعة، ما يعكس قوة النموذج وقدرته التنبؤية. كما كانت قيمة اختبار (F) دالة إحصائيًا، مما يعزز صحة الفرضية من الناحية الإحصائية.

ومن بين الأبعاد الأربعة، تبين أن بُعد "مرونة الإعدادات وسهولة التنقل" هو الأكثر تأثيرًا، حيث بلغ معامل الانحدار له (B = 0.602) ويُعزى ذلك إلى أن المستخدم الجديد، الذي لا يمتلك خبرة تقنية، يحتاج إلى بيئة مرنة تمكنه من التنقل السلس داخل المنصة، وتعديل الإعدادات بحسب متطلباته دون أن يواجه صعوبات تقنية. وتدعم هذه النتيجة ما أشارت إليه دراسة (Taha & Alghamdi 2022) من أن مرونة التنقل وتعدد خيارات التخصيص تعزز الثقة الرقمية لدى المستخدم وتعزز من قدرته التشغيلية الذاتية.

كذلك، أظهرت النتائج أن لبُعد "بساطة التصميم والواجهة" تأثيرًا واضحًا على التشغيل الفعال، حيث بلغ معامل الانحدار (B = 0.553) يشير ذلك إلى أن التصميم البصري المبسط والواجهة المنظمة يساهمان بشكل مباشر في

تقليل الجهد المعرفي المطلوب من المستخدم، مما يجعله أكثر قدرة على التفاعل مع مكونات المنصة دون الحاجة لتدخل تقني. هذه النتيجة تتوافق مع ما توصلت إليه دراسة (Alnashwan & Altameem (2022)، التي أوضحت أن الوضوح البصري والبنية السهلة في تصميم الأنظمة الرقمية يعززان من الكفاءة الذاتية للمستخدمين غير المتخصصين.

أما بُعد "وضوح اللغة والتعليمات" فقد أظهر هو الآخر أثرًا ذا دلالة ($B = 0.524$)، مما يشير إلى أن اللغة المباشرة والمصطلحات البسيطة والتعليمات التفاعلية تلعب دورًا كبيرًا في رفع قدرة المستخدم الجديد على التعامل مع وظائف المنصة. وقد أكدت دراسة (Zhou & Salvendy (2020) هذه الفكرة، مشيرة إلى أن الإرشادات السياقية البسيطة تزيد من الاستيعاب التشغيلي لدى المستخدمين من غير ذوي الخلفية التقنية، خاصة إذا كانت اللغة بعيدة عن التعقيد التقني وموجهة للفئة العامة.

كما بيّنت النتائج أن وجود أدوات دعم فني أو إرشادي مثل الشروحات المصورة، والدرشة التفاعلية، والمحتوى التعليمي داخل المنصة كان له أثر إيجابي أيضًا على التشغيل الفعّال ($B = 0.563$)، يُفسّر ذلك بأن هذا النوع من الدعم الذاتي يمكن المستخدم من الاعتماد على نفسه في حال ظهور إشكالات بسيطة دون الحاجة لطلب دعم خارجي، ما يعزز من كفاءته التشغيلية. وقد أكدت دراسة (Al-Debei & Al-Lozi (2020) هذه النتيجة، موضحة أن أدوات الدعم الذاتي التفاعلية ترفع من مستوى التمكين الرقمي وتُقلل من معدلات التخلي عن استخدام المنصات من قبل المستخدمين المبتدئين.

التوصيات:

1. تبسيط تصميم الواجهة الرسومية بما يتوافق مع قدرات المستخدمين غير المختصين، مع الاعتماد على الرموز والألوان التوضيحية.
2. تحسين وضوح اللغة والتعليمات داخل المنصة، واستخدام مصطلحات غير تقنية مدعومة بأمثلة وشروحات مرئية.
3. تعزيز أدوات الدعم الفني والإرشادي، مثل توفير مساعد افتراضي (chatbot) ودليل مرئي تفاعلي عند الاستخدام الأول.
4. زيادة مرونة الإعدادات الداخلية وتسهيل التنقل بين أقسام المنصة باستخدام هيكلية منطقية وواضحة للمهام.
5. تخصيص نسخة مبسطة من المنصة للمبتدئين، تحتوي على المهام الأساسية فقط بواجهة تشغيل مختصرة وموجهة.
6. إجراء اختبارات تجربة المستخدم بشكل دوري لفئة المستخدمين الجدد غير التقنيين لتقييم الصعوبات وتحسين الأداء.
7. تضمين دليل تشغيل تلقائي يظهر للمستخدم عند فتح المتجر لأول مرة، ويكون على شكل خطوات مرئية. (tutorial)
8. الترويج لقصص نجاح المستخدمين الجدد غير المختصين ضمن الحملات الترويجية لرفع الوعي وتحفيز الانضمام.
9. ربط مخرجات المنصة بمستهدفات التحول الرقمي لرؤية المملكة 2030م، خاصة في تمكين الأفراد والمنشآت الصغيرة.
10. قياس مؤشرات التشغيل الفعال للمستخدمين الجدد مثل معدل الاكتفاء الذاتي، وتكرار اللجوء للدعم، ومؤشرات الاستمرارية.

خاتمة البحث

جاء هذا البحث استجابة لحاجة معرفية وعملية تتعلق بفئة متزايدة من المستخدمين الجدد غير المختصين تقنيا والذين يسعون إلى دخول سوق التجارة الإلكترونية من خلال المنصات المحلية مثل "سلة" وقد تم اختيار هذه المشكلة نظرا لما لاحظته الباحث من فجوة فعلية بين إمكانيات هذه المنصات الرقمية وبين القدرات الأولية للمستخدمين المبتدئين وهي فجوة تؤثر على فاعلية المشاركة الرقمية وتمكين الأفراد في بيئة الاقتصاد الرقمي مما يجعل من تناول هذا الموضوع ضرورة أكاديمية ومجتمعية في آن معا خاصة في ضوء مستهدفات رؤية المملكة 2030 نحو شمولية التحول الرقمي .

اتخذ البحث طابعا وصفيا تحليليا حيث تم تصميم الدراسة ضمن مجال تقاطع التقنية وسلوك المستخدم الرقمي مع التركيز على تجربة التشغيل الأولى للمتاجر الإلكترونية وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي واستخدم أداة الاستبانة الإلكترونية لجمع البيانات من عينة متنوعة من المستخدمين على مستوى المملكة مما أتاح فهما دقيقا لتجارهم ومواطني التحدي التي واجهوها خلال التعامل مع المنصة . توصلت الدراسة إلى نتائج ذات دلالة عملية مهمة كان من أبرزها أن تصميم أدوات المنصة الحالية لا يتناسب في كثير من جوانبه مع احتياجات المستخدمين غير التقنيين سواء من حيث وضوح اللغة أو منطقية التوجيه أو مرونة الإعدادات كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تبسيط الأدوات وقدرة المستخدم على إدارة المتجر بكفاءة مما يدعم فكرة إعادة النظر في تصميم واجهات الاستخدام لتناسب كافة المستويات .

تفتح هذه النتائج آفاقا لتطبيقات عملية مهمة إذ يمكن للمنصات الرقمية المحلية الاستفادة منها في تطوير أدوات دعم موجهة وواجهات تشغيل ذكية تستجيب لسلوك المستخدم المبتدئ كما يقترح الباحث سيناريوهات عملية مثل: توفير وضع تشغيل خاص بالمبتدئين أو تضمين مساعد تفاعلي مرئي داخل النظام أو بناء أدلة تشغيل مصورة وشخصية ويوصي الباحث بضرورة تبني المؤسسات التقنية مفهوما أوسع للتمكين الرقمي يتجاوز توفير الأدوات إلى ضمان قابلية استخدامها بما يسهم في دعم الاقتصاد الرقمي وتمكين الأفراد بشكل شامل ومستدام.

المصادر والمراجع العربية:

1. أحمد، ي. س (2024) تأثير التحول الرقمي على أداء المتاجر الإلكترونية في السعودي المجلة السعودية للدراسات الرقمية، 12(1)، 45-70.
2. البقي، م. ع (2023) تحليل بيئة التجارة الإلكترونية للمشروعات الناشئة. مجلة الاقتصاد الرقمي، 9(2)، 10-35.
3. العسيري، ن. س (2023) استخدام تطبيقات المنصات الذكية من قبل رواد الأعمال غير التقنيين. رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز.
4. القحطاني، د. ف (2023) تصميم واجهة المستخدم وتأثيرها على تجربة المبتدئين. المجلة الخليجية لتقنيات المعلومات، 13(1)، 58-81.
5. الخطيب، أ. ع (2023) المنصات الرقمية ودورها في تمكين المشاريع الصغيرة. مكتبة الرشد.
6. آل فهد، م . (2023). تجارب المستخدمين غير التقنيين مع منصات التجارة الإلكترونية. المجلة السعودية للتقنية، 11(2)، 77-100.
7. مسك (2023) التمكين الرقمي والتعليم الإلكتروني: تحليل استراتيجي. مؤسسة محمد بن سلمان.
8. مؤسسة الرؤية (2023) مؤشرات الرقمنة وريادة الأعمال في ظل رؤية 2030. مركز رؤية للتحليل.
9. الغامدي، س (2023) التحديات التشغيلية للمنصات الإلكترونية في السعودية. مجلة الإدارة الرقمية، 4(3)، 45-66.
10. العتيبي، و (2023) تحسين البحث الداخلي في المنصات الإلكترونية. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود.
11. الزامل، ك (2023) دراسة حالة: منصة سلة كتجربة رقمية ناجحة. جمعية تقنية المعلومات، المؤتمر السنوي 2023.
12. الحميد، د (2023) تحليل الأثر النفسي للمستخدمين الجدد في التجارة الرقمية. مجلة علم النفس التطبيقي، 9(2)، 15-38.

13. المطيري، هـ، والشهراني، م (2023) تبني المنصات الرقمية بين رواد الأعمال غير التقنيين في السعودية: العوائق وممكنات الاستخدام. مجلة الشرق الأوسط للتجارة الإلكترونية والابتكار، 11(1)، 23-39.
14. رحمن، س.، ولي، ج. هـ (2023) تأثير الجماليات على قابلية الاستخدام في التجارة الإلكترونية: تصور السهولة لدى المستخدمين غير التقنيين. المجلة الدولية للتفاعل بين الإنسان والحاسوب، 39(4)، 241-225.
15. الحربي، أ. م (2022) التحديات القانونية والتقنية في التجارة الإلكترونية السعودية. مجلة التقنية والقانون، 7(3)، 101-125.
16. الفلاح، ع. م (2022) منصات البيع الإلكترونية: الأسس التقنية والإدارية. دار الفكر العربي.
17. الشهري، ع. ر (2022) معوقات التحول الرقمي في ريادة الأعمال السعودية. جامعة الملك سعود.
18. السنوسي، ع. م (2022) اثر التعليم الرقمي على استخدام المنصات الإلكترونية. المجلة العربية للتجارة الإلكترونية، 5(1)، 22-48.
19. الشريف، أ. م (2022) التجارة الإلكترونية وتمكين المستخدم غير التقني. مجلة الأعمال الرقمية، 6(1)، 78-55.
20. القحطاني، د. ف (2022) يدعم تصميم النظام قابلية الاستخدام لتكنولوجيا التجارة؟ مجلة التقنية الخليجية، 12(4)، 91-107.
21. العسيري، ن. س (2022) التفاعل بين المستخدم غير التقني والمنصة الإلكترونية. رسالة دكتوراه، جامعة الملك عبد العزيز.
22. الحازمي، ن (2022) دور الخدمات اللوجستية في دعم المتاجر الناشئة الإلكترونية. مجلة خليجية للأعمال، 7(1)، 55-71.
23. الدوسري، ع. س (2020) التحديات التنظيمية للمنصات الإلكترونية السعودية. مجلة نظم المعلومات الإدارية، 9(3)، 80-102.
24. البخيت، ر (2020) استراتيجية دمج الوسائط المرئية في المنصات الإلكترونية. مجلة التقنية والتسويق، 3(4)، 15-35.

25. السعيد، ع (2021) تحليل أثر قابلية الاستخدام على تبني التجارة الإلكترونية. مجلة نظم المعلومات، 8(4)، 14-33.
26. الخالد، ف (2021) تقييم تجربة المستخدم في المتاجر الرقمية السعودية. مجلة البحوث الإدارية، 10(2)، 40-60.
27. الفهد، ي. أ (2021) تطوير المنصات السعودية لتلبية احتياجات المستخدمين غير التقنيين. دراسة إدارية، جامعة الدمام.
28. الزهراني، هـ ع (2021) أثر التعليم الإلكتروني على تعزيز قدرات المستخدمين الرقميين. مجلة التعليم المفتوح، 5(2)، 20-41.
29. السهلي، م (2021) إرشادات إعداد المتاجر الإلكترونية للمبتدئين. مجلة المشاريع الصغيرة، 2(1)، 12-30.
30. المزي، ع (2021) دور قوالب المتجر الجاهزة في تسريع عملية التشغيل. مجلة التجارة الإلكترونية، 7(1)، 25-45.
31. الكنعاني، ي (2022) تهيئة المنصات للغة العربية وتبسيطها. مجلة التواصل الرقمي، 6(3)، 60-82.
32. الشمري، س (2022) التبني الرقمي للمنصات من منظور المستخدم السعودي. مجلة التسويق الرقمي، 4(4)، 33-57.

قائمة المصادر والمراجع العالمية:

- Alghamdi, R., & Alzahrani, A (2024) Investigating user experience disparity in e commerce... *Journal of Human Centered Digital Systems*, 6(1), 22–39. .1
<https://doi.org/10.1016/j.hcds.2024.01.004>
- Arab News. (2024, December 5) Salla enables 80,000 Saudi online stores... .2
<https://www.arabnews.com/node/2584723/business-economy>
- IMARC Group. (2024) Saudi Arabia E Commerce Market: Industry Trends... .3
<https://www.imarcgroup.com/saudi-arabia-e-commerce-market>
- Kazeem, Y.A., & Nwachukwu, T.U. (2024) Evaluating usability... *Nigerian Journal of Systems and Technology Research*, 6(3), 101–118. .4
- LinkedIn Economic Graph (2024) Digital Readiness of the Saudi Workforce – 2024 Report. <https://www.linkedin.com/pulse/digital-readiness-report-ksa> .5
- Salla. (2024) Company profile and merchant enablement statistics. *Internal Report, Riyadh*. .6
- Chen, H., & Wu, P (2024) Impact of guided tutorials on e-commerce adoption. *E Business Journal*. .7
- Milad, K., Elsibai, S., Muftah, M., & Hasan, A (2024) Effectiveness of Using Interactive Learning Platforms in Teaching Programming to Non-Specialists Students in Computer Science. *African Journal of Advanced Pure and Applied Sciences (AJAPAS)*, 235–239. .8
- Nielsen Norman Group (2023) E-commerce user experience guidelines... .9
<https://www.nngroup.com/reports/ecommerce-user-experience>
- Rahman, S., & Lee, J. H (2023) The aesthetic–usability effect in e-commerce... *International Journal of Human–Computer Interaction*, 39(4), 225–241. .10
<https://doi.org/10.1080/10447318.2022.2160315>
- Baymard Institute (2023) Checkout usability research: 2023 UX benchmarks. .11
<https://baymard.com/research/checkout-usability>
- SDAIA. (2023) Digital empowerment and inclusion under Saudi Vision 2030. .12
Saudi Data & AI Authority.

- Oxford Business Group (2023) Progress in digital inclusion within Saudi telecoms sector. *Middle East Business Intelligence Report*. .13
- MDPI. (2023) Digital Government More Inclusive... *Social Sciences*, 12(10), 557. .14
<https://doi.org/10.3390/socsci12100557>
- Digital Government Authority, APD, & HRSD (2023, Nov 23) The launch of the digital inclusion program. <https://apd.gov.sa/.../137> .15
- World Bank & Digital Development Global Practice (2023, Sept 21) Digitalization of public services... [Event summary]. .16
- Davis, F.D (2023) Technology acceptance for non tech users. *Int'l Journal of Digital Transformation*. .17
- Patel, M., & Kumar, R. (2023) Mobile-first e commerce usability issues. *International Journal of Mobile UX*. .18
- Wang, X. (2023) Reducing checkout friction in online stores. *Retail Tech Insights*. .19
- dys, K., & Górniak, J. (2023) An assessment managing information of company resources as of the potential using of an electronic platform. *Procedia Computer Science*, 225, 534–542. .20
- Zhang, Y., & Li, X. (2022) Evaluating simplicity in e commerce interfaces. *UX Research Journal*. .21
- Lee, E (2022) Supporting non-tech entrepreneurs via platform design. *TechStart Journal*. .22
- Lopez, J., & Garcia, M (2022) Cultural adaptation of e commerce platforms. *Journal of International UX Studies*. .23
- Nielsen, J (2021) Usability engineering. *Human–Computer Interaction Journal*. .24
- Smith, A., & Jones, B (2021) User-centric design in online retail. *Journal of UX Design*. .25
- Green, D (2021) Power of visual cues in e commerce UX. *Journal of Visual Communication*. .26
- Alam, R. M. M (2021) Open courses via electronic platforms. *International Journal of Curricula and Technological Education*, (4), 141–154. .27
- Zhang, Y., & Chen, L (2020) E commerce platforms usability challenges in China. *China Internet Studies*. .28

- Brown, C (2020) Accessibility for novices in e systems. *IEEE Transactions on Human Machine Systems*. .29
- Babatunde, A. N., Abikoye, O. C., & Falaju, O. E (2019) Usability Evaluation of Users' Experience on Some Existing E-Commerce Platforms. *Library Philosophy and Practice*. .30
- Babatunde, A. N., Abikoye, O. C., & Falaju, O. E (2019) Usability Evaluation of Users' Experience on Some Existing E-Commerce Platforms. *Library Philosophy and Practice*. .31
- Bahaddad, A.A., AlGhamdi, R., & Alkhalaf, S. (2015) Adoption factors for e Malls... *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/1504.01112> .32
- AlGhamdi, R., & Drew, S (2012) Seven key drivers to online retailing growth in KSA. *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/1211.3148> .33
- AlGhamdi, R., Drew, S., & Alkhalaf, S (2012) Government initiatives... *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/1211.2398> .34
- AlGhamdi, R., Nguyen, A., Nguyen, J., & Drew, S (2012) Factors influencing e commerce adoption... *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/1211.2799> .35