

أثر تطبيقات المنصات الرقمية (Platform Economy) على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في
المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/

أسماء مشيب القحطاني

الرقم الجامعي/

٢٥٣٠٠١٧٠٣

إشراف/

أ.د. الفیصل عبد الحمید محمد

أ.د. فايز علي جراد

العام الدراسي

٢٠٢٦

وقل عسى أن يكون
خيرا عسى أن يكون

إهداء

إلى من غرس فيَّ القيم، وسقاني من معين الحكمة،

إلى من كان دعاؤهم سرَّ توفيقِي، وسندًا لي في كل مراحل حياتي،

إلى والديَّ الكريمين، أهدِي ثمرة جهدي وعملي، عرفانًا وتقديرًا.

وإلى من ساندني وشجَّعني في مسيرتي العلمية،

إلى إخوتي وأصدقائي وزملائي،

لكم جميعًا أهدِي هذا العمل المتواضع، امتنانًا لكل دعمٍ صادق.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتمّ الصالحات، وبِعونه وتوفيقه أنجزت هذا العمل المتواضع.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان لمُشرفي الكريم الأستاذ الدكتور د. الفيصل عبد الحميد، د. فايز جراد، الذي كان لدعمها العلمي، وتوجيهاتهم السديدة، وملاحظاتهم القيمة، الأثر الأكبر في إنجاز هذه الرسالة. لقد كان مثلاً يُحتذى به في العلم والأخلاق والتفاني.

كما أتوجه بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة الكرام على وقتهم وجهدهم وملاحظاتهم البناءة التي أثرت هذا العمل.

ولا يفوتني أن أعبر عن تقديري العميق لكل من ساندني ووقف إلى جانبي خلال فترة إعداد

الرسالة، من أسرتي وأصدقائي وزملائي، وخاصة والديّ العزيزين، الذين كان لدعائهما

ودعمهما المعنوي والمادي بالغ الأثر في وصولي إلى هذه المرحلة.

لكم جميعاً، كل الشكر والتقدير والامتنان.

فهرس المحتويات

إهداء	٣
شكر وتقدير	٤
قائمة الجداول	٧
فهرس الأشكال	٩
المستخلص	١١
الفصل الأول	١٢
المقدمة	١٣
مشكلة الدراسة	١٣
أهمية الدراسة	١٥
أهداف الدراسة	١٥
تساؤلات الدراسة	١٥
فرضيات الدراسة	١٦
النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث	١٧
الفصل الثاني	٢٠
الدراسات السابقة	٢٠
المقدمة	٢١
المتغير التابع والمستقل	٢٣
الدراسات السابقة	٢٦
الإطار النظري للدراسة	٣١
الفصل الثالث	٣٣
منهجية الدراسة	٣٣
المقدمة	٣٤
مجتمع البحث	٣٥
المنهجية وطرق البحث	٣٦
أدوات الدراسة	٣٨

٣٩	خطوات جمع البيانات
٤١	حدود البحث
٤٣	الفصل الرابع
٤٣	نتائج الدراسة
٤٤	المقدمة
٤٥	تحليل البيانات
٨٨	المناقشة
٩٠	الخاتمة
٩١	التوصيات
٩٢	المراجع
٩٥	الملاحق
١٠٠	Abstract

قائمة الجداول

٤٥	جدول ١ : التحليلات الإحصائية
٤٧	جدول ٢ : التحليل الإحصائي للعمر
٤٩	جدول ٣ : التحليل الإحصائي للجنس
٥٠	جدول ٤ : التحليل الإحصائي للدرجة العلمية
٥١	جدول ٥ : التحليل الإحصائي لاعتماد المنشأة على المنصات الرقمية في تقديم منتجاتها أو خدماتها
٥٣	جدول ٦ : التحليل الإحصائي لمساهمة المنصات الرقمية في توسيع قاعدة العملاء للمنشأة
٥٤	جدول ٧ : التحليل الإحصائي لمساعدة المنصات الرقمية في تحسين الوصول إلى الأسواق المحلية والإقليمية
٥٦	جدول ٨ : التحليل الإحصائي لمساهمة المنصات الرقمية في زيادة فرص نمو المنشأة
٥٧	جدول ٩ : التحليل الإحصائي لتوفير المنصات الرقمية حلولاً فعالة لإدارة العمليات التجارية
٥٩	جدول ١٠ : التحليل الإحصائي لمساهمة تبني المنصات الرقمية في تعزيز القدرة التنافسية للمنشأة
٦٠	جدول ١١ : التحليل الإحصائي لمساعدة المنصات الرقمية في تسريع إنجاز العمليات التشغيلية
٦٢	جدول ١٢ : التحليل الإحصائي لمساهمة المنصات الرقمية في تحسين كفاءة إدارة الطلبات والمبيعات
٦٣	جدول ١٣ : التحليل الإحصائي لأداء المنصات الرقمية إلى خفض التكاليف التشغيلية للمنشأة
٦٥	جدول ١٤ : التحليل الإحصائي لمساعدة المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء
٦٦	جدول ١٥ : التحليل الإحصائي لمساهمة المنصات الرقمية في رفع إنتاجية العاملين داخل المنشأة
٦٨	جدول ١٦ : التحليل الإحصائي لتعزيز الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية أداء المنشأة بشكل عام
٦٩	جدول ١٧ : التحليل الإحصائي لتوفير المنصات الرقمية أدوات تسويقية فعالة لدعم نمو المنشأة
٧١	جدول ١٨ : التحليل الإحصائي لتقديم المنصات الرقمية دعماً تقنياً يساعد على استمرارية الأعمال
٧٢	جدول ١٩ : التحليل الإحصائي لمساعدة الخدمات الرقمية المقدمة عبر المنصات في تحسين تجربة العملاء
٧٤	جدول ٢٠ : التحليل الإحصائي لمساهمة الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية في تعزيز استدامة المنشأة
٧٥	جدول ٢١ : التحليل الإحصائي لمساهمة استخدام المنصات الرقمية في تحقيق نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية
٧٧	جدول ٢٢ : ملخص التحليلات الإحصائية
٧٧	جدول ٢٣ : اختبار الثبات والموثوقية
٧٩	جدول ٢٤ : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. وتبني المنصات الرقمية في الأعمال
٨١	جدول ٢٥ : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. والكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية
٨٢	جدول ٢٦ : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. والدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية

٨٣	جدول ٢٧ : ملخص النموذج
٨٤	جدول ٢٨ : تحليل التباين
٨٤	جدول ٢٩ : معاملات تحليل الانحدار المتعدد
٨٦	جدول ٣٠ : اختبار التباين الأحادي
٨٧	جدول ٣١ : ملخص نموذج معامل بايز

فهرس الأشكال

٤٨	شكل توضيحي ١ : التمثيل البياني للعمر
٤٩	شكل توضيحي ٢ : التمثيل البياني للجنس
٥١	شكل توضيحي ٣ : التمثيل البياني للدرجة العلمية
٥٢	شكل توضيحي ٤ : التمثيل البياني لاعتماد المنشأة على المنصات الرقمية في تقديم منتجاتها أو خدماتها
٥٤	شكل توضيحي ٥ : التمثيل البياني لمساهمة المنصات الرقمية في توسيع قاعدة العملاء للمنشأة
٥٥	شكل توضيحي ٦ : التمثيل البياني لمساعدة المنصات الرقمية في تحسين الوصول إلى الأسواق المحلية والإقليمية
٥٧	شكل توضيحي ٧ : التمثيل البياني لمساهمة المنصات الرقمية في زيادة فرص نمو المنشأة
٥٨	شكل توضيحي ٨ : التمثيل البياني لتوفير المنصات الرقمية حلولاً فعالة لإدارة العمليات التجارية
٦٠	شكل توضيحي ٩ : التمثيل البياني لمساهمة تبني المنصات الرقمية في تعزيز القدرة التنافسية للمنشأة
٦١	شكل توضيحي ١٠ : التمثيل البياني لمساعدة المنصات الرقمية في تسريع إنجاز العمليات التشغيلية
٦٣	شكل توضيحي ١١ : التمثيل البياني لمساهمة المنصات الرقمية في تحسين كفاءة إدارة الطلبات والمبيعات
٦٤	شكل توضيحي ١٢ : التمثيل البياني لأداء المنصات الرقمية إلى خفض التكاليف التشغيلية للمنشأة
٦٦	شكل توضيحي ١٣ : التمثيل البياني لمساعدة المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء
٦٧	شكل توضيحي ١٤ : التمثيل البياني لمساهمة المنصات الرقمية في رفع إنتاجية العاملين داخل المنشأة
٦٩	شكل توضيحي ١٥ : التمثيل البياني لتعزيز الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية أداء المنشأة بشكل عام
٧٠	شكل توضيحي ١٦ : التمثيل البياني لتوفير المنصات الرقمية أدوات تسويقية فعالة لدعم نمو المنشأة
٧٢	شكل توضيحي ١٧ : التمثيل البياني لتقديم المنصات الرقمية دعمًا تقنيًا يساعد على استمرارية الأعمال
٧٣	شكل توضيحي ١٨ : التمثيل البياني لمساعدة الخدمات الرقمية المقدمة عبر المنصات في تحسين تجربة العملاء
٧٥	شكل توضيحي ١٩ : التمثيل البياني لمساهمة الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية في تعزيز استدامة المنشأة
	شكل توضيحي ٢٠ : التمثيل البياني لمساهمة استخدام المنصات الرقمية في تحقيق نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية
٧٦	شكل توضيحي ٢١ : متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة
٧٨	شكل توضيحي ٢٢ : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة
٨٠	وتبني المنصات الرقمية في الأعمال
	شكل توضيحي ٢٣ : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة
٨١	والكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية
	شكل توضيحي ٢٤ : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة
٨٣	والدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية
٨٥	شكل توضيحي ٢٥ : شكل الانتشار للبواقي

شكل توضيحي ٢٦ : مصفوفة شكل الانتشار ٨٦

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات المنصات الرقمية (Platform Economy) على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال قياس أثر تبني المنصات الرقمية في الأعمال، والكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية، والدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية في تحقيق نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، حيث استخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة، وبلغ حجم العينة (٣٠٥) مشاركاً من أصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة، والمديرين، والعاملين في المجالات المرتبطة بالتحول الرقمي وإدارة الأعمال في المملكة العربية السعودية. وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها. وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيقات المنصات الرقمية في نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، كما بينت النتائج أن تبني المنصات الرقمية يسهم في توسيع الأسواق وزيادة الإيرادات وتحسين القدرة التنافسية، وأن الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية تؤدي إلى رفع الإنتاجية وتحسين جودة العمليات التشغيلية، في حين يسهم الدعم التقني والتسويقي في تعزيز الاستخدام الفعال للمنصات الرقمية وتحسين الأداء المؤسسي. كما أكدت النتائج أن تكامل هذه العوامل يعزز قدرة المنشآت الصغيرة والمتوسطة على تحقيق النمو المستدام والاستمرار في بيئة الأعمال الرقمية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تبني تطبيقات المنصات الرقمية داخل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتقديم برامج تدريبية متخصصة في التحول الرقمي، وتعزيز خدمات الدعم التقني والتسويقي، إضافة إلى تطوير السياسات والتشريعات الداعمة لاقتصاد المنصات، وتشجيع الاستثمار في التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي بما يسهم في رفع كفاءة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وزيادة مساهمتها في التنمية الاقتصادية وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

الكلمات المفتاحية: اقتصاد المنصات الرقمية - المنصات الرقمية - المنشآت الصغيرة والمتوسطة - النمو المؤسسي -

الاستدامة المؤسسية - التحول الرقمي - رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ .

الفصل الأول

المقدمة

شهد الاقتصاد العالمي خلال العقدین الأخيرین تحولاً نوعياً ملموساً بفعل الثورة الرقمية وتنامي الاقتصاد القائم على المنصات الرقمية، المعروف بـ Platform Economy، الذي أصبح أحد أبرز المحركات الاقتصادية المؤثرة في جميع القطاعات، وخاصة قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة (SMEs) تعتمد هذه المنصات على تقنيات مبتكرة تتيح التفاعل المباشر بين مزودي الخدمات والمستهلكين عبر بيئة رقمية متكاملة، ما يسهم في خفض التكاليف التشغيلية، وتوسيع قاعدة العملاء، وتسريع تبادل المعلومات والخدمات. وفي سياق المملكة العربية السعودية، تعكس هذه الظاهرة تزامناً مع رؤية المملكة ٢٠٣٠، التي تسعى إلى تعزيز اقتصاد رقمي متنوع يعتمد على الابتكار والتقنية، ويدعم نمو المنشآت الصغيرة والمتوسطة كمحرك رئيسي للاقتصاد الوطني (Suntsova، ٢٠٢٥).

تمثل المنشآت الصغيرة والمتوسطة عصب الاقتصاد الوطني، فهي تسهم بشكل مباشر في خلق فرص العمل، وتنمية القدرات البشرية، وزيادة الناتج المحلي الإجمالي. ومع ذلك، تواجه هذه المنشآت تحديات متعددة، تشمل صعوبة الوصول إلى الأسواق، وتحديات التمويل، ونقص الخبرات التسويقية والإدارية. في هذا السياق، تقدم المنصات الرقمية حلاً مبتكراً لهذه التحديات من خلال تيسير الوصول إلى الأسواق الرقمية، وتوفير أدوات تحليلية وإدارية متقدمة، وتمكين هذه المنشآت من المنافسة في بيئة اقتصادية أكثر ديناميكية ومرونة (Hao، ٢٠٢٦).

يشير التحول نحو الاقتصاد الرقمي إلى أن القدرة التنافسية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة لم تعد تعتمد فقط على الموارد التقليدية، بل أصبحت مرتبطة بمدى تكاملها مع المنصات الرقمية واستغلالها للتقنيات الحديثة مثل التجارة الإلكترونية، التسويق الرقمي، نظم الدفع الإلكتروني، وإدارة سلسلة التوريد الرقمية. ومن هذا المنطلق، تبرز الحاجة إلى دراسة أثر هذه المنصات على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة، لتمكين صناع القرار من تبني سياسات واستراتيجيات فعالة تدعم دمج هذه المنشآت في الاقتصاد الرقمي وتحقيق الاستدامة المالية والتشغيلية لها (Xiong، ٢٠٢٥).

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين تطبيقات المنصات الرقمية ونمو المنشآت الصغيرة والمتوسطة، مع التركيز على الآليات التي تساهم في تعزيز استدامتها، بما يشمل تحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة الإيرادات، وتعزيز رضا العملاء، وتوسيع نطاق الأعمال. كما تسعى الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول الفرص والتحديات التي تواجه هذه المنشآت في تبني التكنولوجيا الرقمية، بما يسهم في وضع إطار علمي واستراتيجي يمكن الاستفادة منه في السياسات الاقتصادية الوطنية لتعزيز دور هذه المنشآت كمحرك مستدام للنمو الاقتصادي في المملكة.

مشكلة الدراسة

تشكل المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية ركيزة أساسية للاقتصاد الوطني، حيث تسهم بشكل مباشر في تعزيز الناتج المحلي الإجمالي، وخلق فرص العمل، ودعم الابتكار وريادة الأعمال. إلا أن هذه المنشآت تواجه تحديات مستمرة تعرقل نموها واستدامتها، منها محدودية الوصول إلى الأسواق، وضعف الموارد المالية، وصعوبة إدارة العمليات التجارية بكفاءة، بالإضافة إلى محدودية الخبرات التقنية والتسويقية التي تؤثر على قدرتها التنافسية في بيئة اقتصادية متغيرة وسريعة التطور. مع ظهور الاقتصاد الرقمي وازدهار المنصات الرقمية (Platform Economy)، برزت فرص جديدة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة لزيادة قدرتها على الوصول إلى العملاء، وتحسين كفاءة العمليات، وتوسيع نطاق أعمالها، إلا أن هذه الفرص لا تزال محدودة بسبب نقص الوعي والمعرفة بكيفية استغلال هذه المنصات بشكل فعال. هذه الفجوة بين الإمكانيات المتاحة والتطبيق الفعلي للتقنيات الرقمية تشكل جوهر مشكلة الدراسة، حيث يظل السؤال المطروح: إلى أي مدى تساهم تطبيقات المنصات الرقمية في دعم نمو واستدامة هذه المنشآت، وما العوامل التي تحد من استثمارها الأمثل في هذا المجال؟

المشاكل المترتبة على مشكلة الدراسة

١. ضعف النمو الاقتصادي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة؛ ينعكس عدم القدرة على استغلال المنصات الرقمية بشكل فعال على تحقيق معدلات نمو منخفضة لهذه المنشآت مقارنة بإمكاناتها الحقيقية.
٢. تحديات الاستدامة التشغيلية والمالية؛ عدم دمج الحلول الرقمية يؤدي إلى زيادة التكاليف التشغيلية وصعوبة إدارة الموارد بشكل فعال، مما يهدد استدامة المنشأة على المدى الطويل.
٣. تراجع القدرة التنافسية؛ في ظل توسع الاقتصاد الرقمي، قد تجد المنشآت الصغيرة والمتوسطة نفسها غير قادرة على المنافسة مع الشركات التي تعتمد بشكل كامل على التقنيات الرقمية.
٤. ضعف الوصول إلى الأسواق والعملاء؛ الاعتماد على القنوات التقليدية يقيد قدرة المنشآت على الوصول إلى قاعدة عملاء أوسع، وبالتالي يقلل من فرص التوسع والنمو.
٥. تأخر التكيف مع الابتكار الرقمي؛ عدم استغلال المنصات الرقمية بشكل استراتيجي يؤدي إلى فقدان فرص تطوير المنتجات والخدمات وتحسين تجربة العملاء (Nawaz، ٢٠٢٥).

انطلاقاً من مشكلة الدراسة الرئيسية، يمكن صياغة السؤال البحثي المحوري على النحو التالي: ما أثر تطبيقات المنصات الرقمية على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وما العوامل التي تعيق استثمار هذه المنصات بشكل فعال لتحقيق النمو والاستدامة؟

أهمية الدراسة

- الأهمية العلمية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من مساهمتها في سد الفجوة البحثية المتعلقة بتأثير الاقتصاد الرقمي وتطبيقات المنصات الرقمية (Platform Economy) على المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، حيث لا تزال الأبحاث المحلية والدولية المتخصصة في هذا المجال محدودة نسبيًا. إذ تسعى الدراسة إلى تقديم إطار تحليلي يربط بين استخدام المنصات الرقمية ومؤشرات نمو واستدامة هذه المنشآت، بما يشمل الكفاءة التشغيلية، توسيع الأسواق، ورضا العملاء. كما تهدف إلى تحديد العوامل المؤثرة في قدرة المنشآت على استثمار هذه المنصات بفعالية، وهو ما يعزز الفهم الأكاديمي لآليات دمج التقنيات الرقمية في العمليات التشغيلية والإدارية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. وبذلك، تسهم الدراسة في إثراء المعرفة النظرية في مجال الاقتصاد الرقمي والريادة، إضافة إلى تقديم مخرجات يمكن أن تكون قاعدة لتطوير نماذج بحثية مستقبلية تركز على العلاقة بين الابتكار الرقمي وأداء المنشآت الاقتصادية.

- الأهمية العملية

تتجلى الأهمية العملية للدراسة في تمكين صناع القرار، والمستثمرين، وأصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة من استثمار نتائج الدراسة في وضع استراتيجيات فعالة لتطوير أعمالهم عبر المنصات الرقمية. فباستخدام النتائج والتوصيات المستخلصة، يمكن تحسين قدرة المنشآت على الوصول إلى الأسواق الرقمية، تعزيز الكفاءة التشغيلية، خفض التكاليف، وزيادة الإيرادات، بالإضافة إلى دعم استدامتها المالية والإدارية على المدى الطويل. كما توفر الدراسة أساسًا لتطوير سياسات وبرامج دعم حكومية وتقنية تهدف إلى تمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة من الاستفادة القصوى من الفرص المتاحة ضمن الاقتصاد الرقمي، بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ لتعزيز الابتكار والريادة ودفع عجلة التنمية الاقتصادية المستدامة.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي للدراسة:

- تحديد أثر تطبيقات المنصات الرقمية (Platform Economy) على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، مع تحليل العوامل التي تعيق أو تدعم استثمار هذه المنصات لتحقيق التنمية المستدامة لهذه المنشآت.

الأهداف الفرعية:

١. قياس تأثير استخدام المنصات الرقمية على زيادة كفاءة العمليات التشغيلية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة .
٢. دراسة دور المنصات الرقمية في توسيع الأسواق وزيادة قاعدة العملاء لهذه المنشآت .
٣. تحليل أثر المنصات الرقمية على تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم .
٤. التعرف على التحديات والعوائق التي تواجه المنشآت الصغيرة والمتوسطة في تطبيق المنصات الرقمية .
٥. اقتراح استراتيجيات عملية لتعزيز استدامة ونمو المنشآت الصغيرة والمتوسطة عبر المنصات الرقمية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي للدراسة:

- ما هو أثر تطبيقات المنصات الرقمية على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وما العوامل التي تحد من استثمارها الأمثل لتحقيق هذا النمو والاستدامة؟

الأسئلة الفرعية:

١. كيف تؤثر تطبيقات المنصات الرقمية على كفاءة العمليات التشغيلية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة؟
٢. ما هو دور المنصات الرقمية في توسيع الأسواق وزيادة قاعدة العملاء لهذه المنشآت؟
٣. كيف تسهم المنصات الرقمية في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم؟
٤. ما هي التحديات والعوائق التي تواجه المنشآت الصغيرة والمتوسطة عند تطبيق المنصات الرقمية؟
٥. ما الاستراتيجيات المقترحة لتعزيز نمو واستدامة هذه المنشآت عبر استثمار المنصات الرقمية؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية للدراسة:

- تطبيقات المنصات الرقمية لها أثر إيجابي وملاموس على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وأنه يمكن تذليل العوائق لتحقيق أقصى استفادة منها.

الفرضيات الفرعية:

١. هناك علاقة إيجابية بين استخدام المنصات الرقمية وكفاءة العمليات التشغيلية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة .

٢. تسهم المنصات الرقمية في توسيع الأسواق وزيادة قاعدة العملاء لهذه المنشآت بشكل ملحوظ .
٣. استخدام المنصات الرقمية يحسن تجربة العملاء ويرفع مستوى رضاهم عن الخدمات والمنتجات .
٤. توجد تحديات وعوائق محددة تؤثر على فعالية تطبيق المنصات الرقمية في المنشآت الصغيرة والمتوسطة .
٥. اعتماد استراتيجيات مدروسة للاستثمار في المنصات الرقمية يعزز نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة بشكل ملحوظ.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

اعتمدت الدراسة على نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View - RBV) بوصفها الإطار النظري الرئيس الذي يفسر العلاقة بين تبني تطبيقات المنصات الرقمية وتحقيق النمو والاستدامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. وتُعد هذه النظرية من أكثر النظريات استخدامًا في مجالات الإدارة الاستراتيجية وريادة الأعمال والتحول الرقمي، إذ تنطلق من فرضية أساسية مفادها أن امتلاك المنظمة لموارد متميزة وقدرات يصعب تقليدها يمثل المصدر الرئيس لتحقيق الميزة التنافسية والأداء المستدام. وفي ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده المملكة العربية السعودية، أصبحت المنصات الرقمية من أهم الموارد الاستراتيجية التي تمنح المنشآت الصغيرة والمتوسطة فرصًا غير مسبقة للوصول إلى الأسواق، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وابتكار نماذج أعمال جديدة، وهو ما يجعل هذه النظرية مناسبة لتفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وتؤكد نظرية الموارد والقدرات أن نجاح المنشآت لا يعتمد فقط على حجم رأس المال أو الموارد المادية التي تمتلكها، وإنما يعتمد بصورة أكبر على قدرتها على استثمار الموارد غير الملموسة، مثل المعرفة، والابتكار، والتقنيات الرقمية، والبيانات، والعلاقات مع العملاء، والخبرات التنظيمية. ومن هذا المنطلق، تُعد تطبيقات المنصات الرقمية موردًا استراتيجيًا يتيح للمنشآت الصغيرة والمتوسطة الوصول إلى إمكانات كانت في السابق حكرًا على الشركات الكبرى، حيث توفر هذه المنصات بيئة رقمية متكاملة تُمكن المنشآت من عرض منتجاتها وخدماتها، والتواصل المباشر مع العملاء، وإدارة عمليات البيع والتسويق، وتحليل بيانات السوق، وتطوير سلاسل الإمداد، بما ينعكس إيجابًا على قدرتها التنافسية واستدامة أعمالها.

وترى النظرية أن القيمة الحقيقية لأي مورد لا تتحقق بمجرد امتلاكه، وإنما من خلال قدرة المنظمة على استغلاله بكفاءة وتحويله إلى مصدر للقيمة المضافة. ولذلك فإن وجود منصة رقمية داخل المنشأة لا يعني بالضرورة تحقيق النمو، بل يتطلب توافر قدرات تنظيمية وإدارية وتقنية تمكّن المنشأة من توظيف هذه المنصة في تحسين الأداء وتعزيز الابتكار. ويشمل ذلك

امتلاك المهارات الرقمية، وتطوير الكفاءات البشرية، وتحسين العمليات التشغيلية، والاستفادة من البيانات الضخمة في فهم احتياجات العملاء واتجاهات السوق، وهو ما يؤدي إلى تحسين القرارات الإدارية وزيادة مرونة المنشأة في مواجهة التغيرات الاقتصادية.

كما تؤكد النظرية أن المنظمات التي تمتلك موارد ذات قيمة، ونادرة، ويصعب تقليدها أو استبدالها، تكون أكثر قدرة على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة. وفي سياق اقتصاد المنصات (Platform Economy)، تمثل البيانات الرقمية، وشبكات المستخدمين، والخوارزميات الذكية، وقواعد العملاء، والقدرة على بناء علاقات رقمية طويلة الأجل مع المستخدمين، موارد استراتيجية يصعب على المنافسين تقليدها بسهولة. وبالتالي فإن المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تنجح في بناء حضور قوي على المنصات الرقمية تستطيع تعزيز حصتها السوقية، وزيادة الإيرادات، وتحسين جودة الخدمات، والوصول إلى شرائح جديدة من العملاء، وهو ما ينعكس مباشرة على نموها واستدامتها.

وتوضح النظرية كذلك أن البيئة التنافسية الحديثة أصبحت تعتمد بدرجة كبيرة على المعرفة والابتكار أكثر من اعتمادها على الأصول التقليدية. ولذلك فإن تطبيقات المنصات الرقمية لا تُعد مجرد وسيلة للبيع الإلكتروني، وإنما تمثل منظومة متكاملة لإدارة العلاقات مع العملاء، وتحليل الأسواق، وتحسين تجربة المستهلك، وإدارة العمليات، والتواصل مع الموردين والشركاء. ومن خلال هذه المنظومة تستطيع المنشآت الصغيرة والمتوسطة تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية، وخفض تكاليف التشغيل، وتسريع عمليات تقديم الخدمات، وزيادة قدرتها على التكيف مع المتغيرات الاقتصادية، وهي جميعها عوامل تسهم في تحقيق النمو المستدام.

وفي البيئة السعودية، تكتسب هذه النظرية أهمية خاصة في ظل الجهود الكبيرة التي تبذلها الدولة لدعم التحول الرقمي وريادة الأعمال، وزيادة مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي ضمن مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. فقد وفرت المبادرات الحكومية والبنية التحتية الرقمية المتقدمة بيئة مواتية لانتشار المنصات الرقمية في مختلف القطاعات الاقتصادية، الأمر الذي أتاح للمنشآت الصغيرة والمتوسطة فرصًا واسعة للتوسع في الأسواق المحلية والدولية، والاستفادة من التجارة الإلكترونية، ومنصات الخدمات، والتطبيقات الرقمية، بما يعزز قدرتها على تحقيق النمو والاستدامة. وتشير نظرية الموارد والقدرات أيضًا إلى أن استدامة الأداء التنظيمي ترتبط بقدرة المنظمة على تطوير مواردها بصورة مستمرة بما يتلاءم مع التغيرات البيئية. ولذلك فإن المنشآت التي تستثمر باستمرار في تحديث منصاتها الرقمية، وتطوير بنيتها التقنية، وتأهيل كوادرها البشرية، تكون أكثر قدرة على الحفاظ على ميزتها التنافسية على المدى الطويل مقارنة بالمنشآت التي تكتفي

بالأساليب التقليدية في إدارة أعمالها. كما أن الاستثمار في التقنيات الرقمية يسهم في تحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء، وتطوير المنتجات والخدمات، وتحقيق الابتكار المستمر، وهو ما يمثل أحد أهم مقومات الاستدامة المؤسسية.

تؤكد النظرية أن الموارد الرقمية تصبح أكثر قيمة عندما يتم دمجها مع الموارد البشرية والتنظيمية داخل المنشأة. فالمنصات الرقمية تحقق أفضل نتائجها عندما تكون جزءاً من استراتيجية مؤسسية شاملة تدعم الابتكار، وتعزز ثقافة التحول الرقمي، وتشجع اتخاذ القرارات المبنية على البيانات. كما أن وجود قيادة إدارية واعية بأهمية الاقتصاد الرقمي يسهم في تعظيم الاستفادة من إمكانات المنصات الرقمية وتحويلها إلى مصدر دائم للنمو والتميز المؤسسي.

إن نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View) تمثل الإطار النظري الأكثر ملاءمة للدراسة الحالية، حيث تفسر بصورة علمية كيف يمكن لتطبيقات المنصات الرقمية أن تتحول إلى مورد استراتيجي يرفع كفاءة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، ويعزز قدرتها على تحقيق النمو والاستدامة. كما توضح النظرية أن الأثر الإيجابي لهذه التطبيقات لا يتحقق بمجرد استخدامها، وإنما يعتمد على جودة استثمارها، وتكاملها مع الموارد التنظيمية والبشرية والتقنية، بما يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية في بيئة الأعمال السعودية. ومن ثم فإن هذه النظرية توفر أساساً علمياً متيناً لتفسير العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في تطبيقات المنصات الرقمية والمتغير التابع المتمثل في نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، كما تسهم في تفسير نتائج الدراسة وربطها بالأدبيات العلمية الحديثة في مجالات الإدارة الاستراتيجية والاقتصاد الرقمي والتحول المؤسسي.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

المقدمة

يشكل الفصل الثاني الركيزة العلمية التي تستند إليها الدراسة، إذ يمثل الإطار المعرفي الذي تُبنى عليه جميع مراحل البحث اللاحقة، ويهدف إلى تكوين فهم علمي متكامل لطبيعة اقتصاد المنصات الرقمية وأثره في نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. ويؤدي هذا الفصل دورًا محوريًا في بناء الأساس الفكري للدراسة، من خلال استعراض الأدبيات العلمية الحديثة، وتحليل المفاهيم الرئيسة المرتبطة بموضوع البحث، وربطها بالتحولات الاقتصادية والرقمية التي يشهدها قطاع الأعمال السعودي في ظل مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. كما يسهم في تقديم تصور علمي شامل يساعد على تفسير الظاهرة محل الدراسة، ويمهد لفهم العلاقات العلمية التي سيتم اختبارها في الجانب التطبيقي من البحث.

ويتناول هذا الفصل عرضًا تحليليًا للأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة، مع التركيز على أحدث الاتجاهات الفكرية والبحثية في مجالات الاقتصاد الرقمي، والمنصات الرقمية، وريادة الأعمال، وإدارة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، والتنمية الاقتصادية المستدامة. ولا يقتصر دور الفصل على تقديم المفاهيم الأساسية، بل يمتد إلى تحليلها ومقارنتها، وإبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بين الباحثين، وتوضيح التطور الذي شهدته المعرفة العلمية في هذا المجال خلال السنوات الأخيرة. كما يساعد هذا العرض في توضيح السياق العلمي الذي تنطلق منه الدراسة الحالية، وإبراز مكانتها ضمن الجهود البحثية السابقة، بما يعزز من أصالتها وقيمتها الأكاديمية.

كما يهدف الفصل إلى تقديم تحليل علمي للإنتاج الفكري السابق المتعلق بموضوع الدراسة، من خلال استعراض البحوث والدراسات التطبيقية التي تناولت استخدام المنصات الرقمية وتأثيرها في أداء المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتحليل النتائج التي توصلت إليها، وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها، واستخلاص أبرز الفجوات البحثية التي ما تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسة، خاصة في البيئة السعودية. ويسهم هذا التحليل في تبرير الحاجة إلى الدراسة الحالية، ويبرز الإضافة العلمية التي يمكن أن تقدمها، سواء على المستوى النظري أو التطبيقي، كما يساعد في بناء فرضيات الدراسة وتفسير نتائجها في ضوء ما توصلت إليه الأدبيات السابقة.

ويختتم الفصل ببناء إطار علمي متكامل يربط بين المفاهيم والنظريات والاتجاهات البحثية المختلفة، بما يتيح تفسير العلاقات التي تقوم عليها الدراسة بصورة منطقية ومنهجية. كما يمثل هذا الإطار المرجعية الفكرية التي سيتم الاستناد إليها عند تحليل النتائج ومناقشتها في الفصول اللاحقة، الأمر الذي يجعل الفصل الثاني حجر الأساس الذي يربط بين الجوانب النظرية

والتطبيقية للدراسة، ويضمن أن تكون جميع مراحل البحث قائمة على أسس علمية راسخة ومتوافقة مع أحدث التطورات في مجالات الاقتصاد الرقمي وإدارة المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

المتغير التابع والمستقل

أولاً: المتغير التابع: نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة

يشكل نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة المتغير التابع في هذه الدراسة، ويعبر عن مستوى قدرة المنشآت على تحقيق التوسع المستمر في أنشطتها الاقتصادية، وزيادة قدرتها التنافسية، والمحافظة على استمرارية أعمالها في بيئة الأعمال المتغيرة. ولا يقتصر مفهوم النمو على زيادة حجم المبيعات أو الأرباح فقط، بل يشمل أيضاً التوسع في قاعدة العملاء، ورفع الطاقة الإنتاجية، وزيادة الحصة السوقية، وتحسين جودة المنتجات والخدمات، والتوسع الجغرافي، وابتكار نماذج أعمال جديدة تواكب متطلبات الاقتصاد الرقمي. أما الاستدامة فتشير إلى قدرة المنشأة على المحافظة على أدائها واستقرارها المالي والتشغيلي على المدى الطويل، مع تحقيق التوازن بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والتقنية، بما يضمن استمرار قدرتها على المنافسة والتكيف مع التغيرات المستقبلية.

وتحظى المنشآت الصغيرة والمتوسطة بأهمية كبيرة في الاقتصاد السعودي، حيث تمثل إحدى الركائز الأساسية لتحقيق التنوع الاقتصادي وتعزيز مساهمة القطاع الخاص في الناتج المحلي الإجمالي، كما تؤدي دوراً مهماً في توفير فرص العمل، ودعم الابتكار، وتشجيع ريادة الأعمال، وتحفيز التنمية المحلية. ولذلك أصبح تحقيق نمو هذه المنشآت واستدامتها من الأولويات الاستراتيجية التي تسعى إليها المملكة العربية السعودية ضمن مستهدفات رؤية ٢٠٣٠، والتي ركزت على تعزيز التحول الرقمي وتوفير بيئة أعمال أكثر كفاءة ومرونة. وفي هذا السياق، أصبح نجاح المنشآت الصغيرة والمتوسطة يعتمد بدرجة متزايدة على قدرتها على الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة، وعلى رأسها تطبيقات المنصات الرقمية التي تتيح الوصول إلى الأسواق والعملاء بصورة أسرع وأكثر كفاءة.

كما يرتبط نمو واستدامة المنشآت بقدرتها على التكيف مع المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية، واستثمار الموارد المتاحة بصورة فعالة، وتطوير نماذج أعمال مبتكرة تستجيب لاحتياجات العملاء المتغيرة. فالمنشآت التي تتمتع بقدرة عالية على الابتكار والتحول الرقمي تكون أكثر استعداداً لمواجهة المنافسة، وأكثر قدرة على تجاوز الأزمات الاقتصادية والتقلبات السوقية. ومن هذا المنطلق، يمثل هذا المتغير مؤشراً شاملاً لقياس نجاح المنشآت في تحقيق أهدافها الاقتصادية والتنموية، ومدى قدرتها على الاستمرار وتحقيق قيمة مضافة في بيئة الاقتصاد الرقمي.

١. تبني المنصات الرقمية في الأعمال

يشكل تبني المنصات الرقمية في الأعمال أحد أهم المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة، ويشير إلى مدى اعتماد المنشآت الصغيرة والمتوسطة على تطبيقات المنصات الرقمية في تنفيذ أنشطتها التجارية والإدارية والتسويقية والخدمية. ويشمل ذلك استخدام منصات التجارة الإلكترونية، ومنصات تقديم الخدمات، ومنصات الدفع الإلكتروني، ومنصات التسويق الرقمي، بالإضافة إلى التطبيقات التي تتيح إدارة العمليات والعلاقات مع العملاء والموردين بصورة رقمية. ويعكس هذا المتغير مستوى التحول الرقمي داخل المنشأة، ومدى استعدادها للاستفادة من التقنيات الحديثة في تطوير أعمالها وتحسين قدرتها على المنافسة.

وقد أصبح تبني المنصات الرقمية ضرورة استراتيجية في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها الاقتصاد العالمي، حيث أتاحت هذه المنصات للمنشآت الصغيرة والمتوسطة فرصاً واسعة للوصول إلى الأسواق المحلية والعالمية دون الحاجة إلى استثمارات ضخمة في البنية التحتية التقليدية. كما ساعدت على تقليل تكاليف التشغيل، وتسريع عمليات البيع والشراء، وتحسين التواصل مع العملاء، وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية، مما انعكس بصورة مباشرة على نمو المنشآت وتعزيز قدرتها على الاستمرار في الأسواق.

إن تبني المنصات الرقمية لا يقتصر على استخدام التكنولوجيا فقط، بل يتطلب تطوير الثقافة التنظيمية، وتأهيل الموارد البشرية، وإعادة تصميم العمليات الداخلية بما يتناسب مع متطلبات الاقتصاد الرقمي. فكلما ارتفع مستوى تبني المنشأة للمنصات الرقمية، زادت قدرتها على الاستفادة من البيانات، وتحسين تجربة العملاء، وابتكار خدمات جديدة، الأمر الذي يساهم في تعزيز النمو وتحقيق الاستدامة المؤسسية.

٢. الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية

تمثل الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية أحد العوامل الرئيسة التي تحدد مدى نجاح المنشآت الصغيرة والمتوسطة في تحقيق الاستفادة القصوى من التطبيقات الرقمية. ويقصد بها قدرة المنصات على تنفيذ العمليات المختلفة بسرعة ودقة وموثوقية، مع تقليل الوقت والجهد والتكاليف، وتحقيق التكامل بين مختلف الأنشطة التشغيلية داخل المنشأة. وتشمل هذه الكفاءة سهولة استخدام المنصة، وسرعة تنفيذ المعاملات، واستقرار الأنظمة، وأمن المعلومات، وكفاءة إدارة الطلبات، ومرونة التكامل مع الأنظمة الأخرى.

وتسهم الكفاءة التشغيلية المرتفعة في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تسريع دورة الأعمال، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتحسين إدارة الموارد، وزيادة إنتاجية العاملين. كما تساعد على تحسين تجربة العملاء من خلال سرعة الاستجابة لاحتياجاتهم، وتوفير خدمات أكثر جودة، الأمر الذي يعزز رضا العملاء وولاءهم، ويسهم في زيادة المبيعات وتحقيق النمو المستدام.

وتبرز أهمية هذا المتغير في أن نجاح المنصات الرقمية لا يعتمد فقط على وجودها داخل المنشأة، وإنما على مستوى كفاءتها في دعم العمليات اليومية وتحقيق القيمة المضافة. فالمنصات ذات الأداء المرتفع تمكن المنشآت من إدارة أعمالها بكفاءة أكبر، وتحسين جودة اتخاذ القرارات، والاستجابة السريعة للتغيرات في السوق، وهو ما يمنحها ميزة تنافسية تسهم في تعزيز استدامتها على المدى الطويل.

٣. الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية

يمثل الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية أحد المتغيرات المستقلة المهمة التي تؤثر في نجاح استخدام اقتصاد المنصات داخل المنشآت الصغيرة والمتوسطة. ويشير هذا المتغير إلى مدى توافر الخدمات التقنية والتسويقية التي تقدمها المنصات الرقمية للمستخدمين، مثل الدعم الفني المستمر، والتحديثات الدورية، وأدوات التحليل الرقمي، وخدمات التسويق الإلكتروني، وإدارة الحملات الإعلانية، وتحسين الظهور في نتائج البحث، وتقديم التقارير والمؤشرات التي تساعد المنشآت على تحسين أدائها.

ويعد الدعم التقني عنصراً أساسياً لضمان استمرارية استخدام المنصات الرقمية بكفاءة، حيث يسهم في معالجة المشكلات التقنية بسرعة، وتقليل الأعطال، وتحسين أمن المعلومات، وضمان استقرار العمليات الرقمية. أما الدعم التسويقي فيساعد المنشآت على الوصول إلى شرائح جديدة من العملاء، وتحسين العلامة التجارية، ورفع كفاءة الحملات التسويقية، وتحليل سلوك المستهلكين، بما يتيح اتخاذ قرارات تسويقية أكثر دقة وفعالية.

كما يسهم هذا الدعم في تمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة من الاستفادة الكاملة من الإمكانيات التي توفرها المنصات الرقمية، خاصة في ظل محدودية الموارد البشرية والمالية التي تعاني منها كثير من هذه المنشآت. ومن ثم فإن توافر الدعم التقني والتسويقي بصورة مستمرة يعزز من قدرة المنشآت على تحقيق النمو، وزيادة الإيرادات، وتحسين جودة الخدمات، ورفع قدرتها على المنافسة والاستدامة في بيئة الأعمال الرقمية.

العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

تنطلق الدراسة من افتراض وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة معنوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث يُتوقع أن يؤدي تبني المنصات الرقمية في الأعمال إلى تحسين قدرة المنشآت الصغيرة والمتوسطة على الوصول إلى الأسواق، وتوسيع قاعدة العملاء، وتطوير نماذج أعمال أكثر مرونة، وهو ما ينعكس بصورة مباشرة على نمو المنشآت واستدامتها. كما أن الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية تسهم في تحسين أداء العمليات الداخلية، وخفض التكاليف، وزيادة سرعة تقديم الخدمات، وتحسين تجربة العملاء، الأمر الذي يعزز الإنتاجية ويرفع من القدرة التنافسية ويحقق استدامة الأداء المؤسسي.

إن الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية يمثل عاملاً مكماً لنجاح تطبيقات اقتصاد المنصات، إذ يوفر للمنشآت الأدوات والخدمات التي تساعد على الاستخدام الأمثل للمنصات الرقمية، وتعزيز انتشارها في الأسواق، وتحسين كفاءة أنشطتها التسويقية والتشغيلية. وعندما تتكامل هذه المتغيرات الثلاثة داخل المنشأة، فإنها تؤدي إلى بناء بيئة أعمال رقمية أكثر كفاءة ومرونة، تمكن المنشآت الصغيرة والمتوسطة من تحقيق معدلات نمو أعلى، وزيادة قدرتها على الابتكار، وتعزيز استدامتها المالية والتشغيلية، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ في دعم الاقتصاد الرقمي وريادة الأعمال والتنمية المستدامة.

الدراسات السابقة

في ظل التطور السريع للاقتصاد الرقمي، تواجه المملكة العربية السعودية ضرورة ملحة للانتقال من أنماط النمو التقليدية إلى النمو الأخضر والمستدام، وذلك تماشياً مع رؤية ٢٠٣٠. تتناول دراسة (Khemiri, ٢٠٢٥) تأثير الاقتصاد الرقمي على النمو الأخضر في المملكة العربية السعودية خلال الفترة ١٩٩٦-٢٠٢٢، مع التركيز على الاستدامة البيئية والتنمية الشاملة. وتعتمد الدراسة على بيانات موثوقة من مصادر دولية مثل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ومؤشرات التنمية العالمية، وموقع Heritage.org، وتطبق اختبارات التكامل المشترك إلى جانب الأساليب البايزية لتقدير نموذج الانحدار الذاتي المتجهي (BVAR) لدراسة العلاقات بين التحول الرقمي والتجارة والفساد والنمو السكاني وعلاقتها بالنمو الأخضر. وتؤكد النتائج التجريبية بقوة فرضية أن التحول الرقمي يُسهم بشكل كبير في النمو الأخضر على المدى الطويل، وذلك بشكل أساسي من خلال إحداث تحول هيكلي وتعزيز الاستدامة. ويبرز التحول الرقمي كعامل حاسم ومتنامٍ، حيث يُفسر ١٤,٢٤٪ من التباين في النمو الأخضر على المدى الطويل، ويأتي مباشرةً بعد التجارة. يُبرز التحليل التاريخي أيضاً أن الأثر الإيجابي للرقمنة كان في ذروته بين

عامي ٢٠٠٥ و ٢٠١٥، بالتزامن مع التحول الرقمي العالمي. كما يُقدم التحليل دليلاً تفسيريًا على دور الاقتصاد الرقمي في النمو الأخضر الشامل، حيث يبدو أن تحسين الحوكمة والحد من الفساد يُساهمان في تعزيز هذه العلاقة. وتؤكد الأدلة أنه على الرغم من الإمكانيات الهائلة للرقمنة في دفع عجلة النمو الأخضر، فإن النجاح يكمن في دمج الاستدامة في السياسات الرقمية، والاستثمار الأخضر في التكنولوجيا، ومواءمة سياسات التجارة والعمل مع الأولويات البيئية. ويتعين على صانعي السياسات ضمان أن يُصاحب التحول الرقمي إصلاحات مؤسسية سليمة وتخطيط شامل لتحقيق تحول أخضر عادل ومستدام في رؤية ٢٠٣٠.

باستخدام نموذج الانحدار الذاتي الموزع (ARDL) للبيانات المقطعية، تدرس دراسة (Ali، ٢٠٢٥) آثار تبني واجهات برمجة التطبيقات (APIs) على الاقتصاد الرقمي في المملكة العربية السعودية، وذلك بالاعتماد على بيانات شهرية للفترة من ٢٠١٥ إلى ٢٠٢٤ من مؤشرات التنمية العالمية وبلومبيرغ. تُظهر النتائج أن معدل تبني واجهات برمجة التطبيقات (APIAR) له تأثير إيجابي طويل الأجل على مؤشر الاقتصاد الرقمي (DEI)، مما يُبرز واجهات برمجة التطبيقات كأداة تحويلية تُعزز الابتكار، وتزيد من قابلية التوسع داخل المؤسسات، وتُحسن المعاملات الرقمية بما يتماشى مع الهدف التاسع من أهداف التنمية المستدامة: الصناعة والابتكار والبنية التحتية. كما تُشير النتائج إلى أن عدد واجهات برمجة التطبيقات النشطة (NAAPIs) يُؤثر بشكل كبير وإيجابي على مؤشر الاقتصاد الرقمي على المديين القصير والطويل، وهو ما يتوافق مع الهدف الثامن من أهداف التنمية المستدامة: العمل اللائق والنمو الاقتصادي، وذلك من خلال تعزيز التحول الرقمي المُتسارع وفرص العمل الجديدة القائمة على الابتكار، بالإضافة إلى زيادة الأعمال عبر المنصات التي تعتمد على واجهات برمجة التطبيقات. ويُظهر استثمار واجهات برمجة التطبيقات (APII) تأثيرًا إيجابيًا قصير الأجل على مؤشر الاقتصاد الرقمي. ومع ذلك، فإن هذا الأمر ليس ذا أهمية كبيرة على المدى البعيد، مما يُشير إلى الحاجة إلى استثمار استراتيجي ومستمر. وتتفق هذه النتيجة مع الهدف السابع عشر من أهداف التنمية المستدامة: الشراكات لتحقيق الأهداف، مُبرزة الدور المحوري للتعاون بين القطاعين العام والخاص في تعزيز البنية التحتية الرقمية وتمكين حلول الذكاء الاصطناعي. وانطلاقاً من هذه النتائج، ثمة حاجة مُلحة لتحسين بيئات واجهات برمجة التطبيقات (APIs) المتسقة، وتعزيز الشراكات التعاونية، ومواءمة استراتيجيات واجهات برمجة التطبيقات مع التطلعات الوطنية لدفع عجلة النمو الاقتصادي الرقمي في المملكة العربية السعودية ودعم رؤية ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

تهدف دراسة (Haddad، ٢٠٢٥) إلى تحليل أثر التحول إلى الاقتصاد الرقمي على قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على الفرص والتحديات التي تواجه هذا القطاع الحيوي. وقد اتبعت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا، باستخدام استبيانات لجمع البيانات من عينة تمثيلية مكونة من ١٥٦ مشاركًا، من بينهم مالكو ومديرو هذه الشركات. وكشفت النتائج أن الاقتصاد الرقمي يُسهم بشكل كبير في توسيع نطاق وصول الشركات إلى الأسواق العالمية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، ودعم اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية داخل الشركات. كما سلطت الدراسة الضوء على تحديات رئيسية مثل نقص المهارات الرقمية، وتكاليف التحول الرقمي، ومخاطر الأمن السيبراني، بالإضافة إلى الحاجة إلى دعم حكومي أكبر وبرامج تدريبية متخصصة. وبناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بتعزيز برامج التدريب والتأهيل الرقمي، وتقديم الدعم المالي والحوافز، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتحسين الأطر التنظيمية والتشريعية، وتشجيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص، ورفع مستوى الوعي بأهمية الاقتصاد الرقمي. تهدف هذه التوصيات إلى تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من الاستفادة من الفرص الرقمية وتحقيق نمو مستدام يتماشى مع رؤية السعودية ٢٠٣٠.

في ظل التطور السريع للاقتصاد الرقمي، تواجه المملكة العربية السعودية ضرورة ملحة للانتقال من أنماط النمو التقليدية إلى النمو الأخضر والمستدام، وذلك تماشيًا مع رؤية ٢٠٣٠. تتناول هذه الدراسة تأثير الاقتصاد الرقمي على النمو الأخضر في المملكة العربية السعودية خلال الفترة ١٩٩٦-٢٠٢٢، مع التركيز على الاستدامة البيئية والتنمية الشاملة. وتعتمد دراسة (Imen، ٢٠٢٥) على بيانات موثوقة من مصادر دولية مثل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ومؤشرات التنمية العالمية، وموقع Heritage.org، وتطبق اختبارات التكامل المشترك إلى جانب الأساليب البايزية لتقدير نموذج الانحدار الذاتي المتجهي (BVAR) لدراسة العلاقات بين التحول الرقمي والتجارة والفساد والنمو السكاني وعلاقتها بالنمو الأخضر. وتؤكد النتائج التجريبية بقوة فرضية أن التحول الرقمي يُسهم بشكل كبير في النمو الأخضر على المدى الطويل، وذلك بشكل أساسي من خلال إحداث تحول هيكلي وتعزيز الاستدامة. ويبرز التحول الرقمي كعامل حاسم ومتنامٍ، حيث يُفسر ١٤,٢٤٪ من التباين في النمو الأخضر على المدى الطويل، ويأتي مباشرةً بعد التجارة. يُبرز التحليل التاريخي أيضًا أن الأثر الإيجابي للرقمنة كان في ذروته بين عامي ٢٠٠٥ و٢٠١٥، بالتزامن مع التحول الرقمي العالمي. كما يُقدم التحليل دليلًا تفسيريًا على دور الاقتصاد الرقمي في النمو الأخضر الشامل، حيث يبدو أن تحسين الحوكمة والحد من الفساد يُساهمان في تعزيز هذه العلاقة. وتؤكد الأدلة أنه على الرغم من الإمكانيات الهائلة للرقمنة في دفع عجلة النمو الأخضر، فإن النجاح يكمن في دمج الاستدامة في السياسات الرقمية، والاستثمار الأخضر في التكنولوجيا، ومواءمة سياسات التجارة والعمل مع الأولويات البيئية. ويتعين على صانعي السياسات

ضمان أن يُصاحب التحول الرقمي إصلاحات مؤسسية سليمة وتخطيط شامل لتحقيق تحول أخضر عادل ومستدام في رؤية ٢٠٣٠.

في سياق العولمة الحديثة، يُمكن اعتبار الرقمنة محركاً رئيسياً للتطور التكنولوجي، وعاملاً مؤثراً بقوة على الكفاءة الاقتصادية ونمو الناتج المحلي الإجمالي. مع ذلك، لا يزال هذا الافتراض بحاجة إلى مزيد من التأكيد التجريبي في الدول النامية التي تعتمد اقتصاداتها على عائدات النفط. تبحث دراسة (Neffati، ٢٠٢٥) العلاقة السببية والتكاملية بين العولمة الاجتماعية والاقتصادية والرقمنة وتأثيرها على النمو الاقتصادي، مستخدمةً المملكة العربية السعودية كحالة دراسية محددة للتحول الاقتصادي العالمي بين عامي ١٩٩٠ و٢٠٢٢. باستخدام نموذج الانحدار الذاتي الموزع (ARDL) مع طرق تقدير متنوعة، تشمل المربعات الصغرى العادية (OLS)، والمربعات الصغرى العادية المعدلة بالكامل (FMOLS)، والمربعات الصغرى العادية الديناميكية (DOLS)، وانحدار التكامل المشترك الكنسي (CCR)، حددنا العوامل الأكثر دلالة إحصائية التي تُساهم في النمو الاقتصادي. تشير نتائجنا إلى أن للعولمة تأثيراً سلبياً وهاماً على نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي عند مستوى دلالة ١٪. من جهة أخرى، تشير النتائج إلى أن التحول الرقمي يُساهم إسهاماً كبيراً في النمو الاقتصادي على المديين القصير والطويل. وانطلاقاً من هذه النتائج، تُقدم هذه الورقة بعض التوصيات السياسية الرئيسية لتحسين الوضع الاقتصادي في المملكة العربية السعودية وغيرها من الدول النامية.

التعليق على الدراسات السابقة:

- أوجه التشابه في الدراسات السابقة

تشارك الدراسات السابقة في التأكيد على الدور الحيوي الذي يلعبه التحول الرقمي والاقتصاد الرقمي في تعزيز نمو واستدامة المنشآت الاقتصادية، سواء على مستوى النمو الاقتصادي الكلي أو على مستوى المنشآت الصغيرة والمتوسطة. كما تتفق الدراسات على أن الرقمنة تمثل محركاً رئيسياً لزيادة كفاءة العمليات التشغيلية، وتوسيع نطاق الأسواق، وتعزيز القدرة التنافسية للمنشآت، إضافة إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كذلك، أشارت معظم الدراسات إلى أهمية دعم الحكومات والمؤسسات العامة لتمكين التحول الرقمي من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية، توفير برامج التدريب والدعم المالي، ومواءمة السياسات الاقتصادية مع أهداف التنمية المستدامة. بالإضافة إلى ذلك، أبرزت الدراسات ضرورة دمج الاستدامة في استراتيجيات التحول الرقمي، سواء من منظور النمو الأخضر أو الاستدامة المؤسسية للمنشآت.

- أوجه الاختلاف في الدراسات السابقة

تختلف الدراسات السابقة في عدة محاور أساسية، منها نطاق التحليل والمنهجية المتبعة. فبعض الدراسات ركزت على النمو الأخضر والاستدامة البيئية على مستوى الاقتصاد الوطني، مستخدمة بيانات اقتصادية ومالية تاريخية، وأساليب إحصائية مثل نموذج الانحدار الذاتي الموزع (ARDL) ونموذج الانحدار الذاتي المتجهي (BVAR)، لدراسة أثر التحول الرقمي على النمو المستدام على المدى الطويل. بينما ركزت دراسات أخرى على المنشآت الصغيرة والمتوسطة بشكل مباشر، مع اعتماد المنهج الوصفي التحليلي واستبيانات ميدانية لجمع البيانات من مالكي ومديري المنشآت، بهدف قياس أثر التحول الرقمي على العمليات التشغيلية، توسع الأسواق، جودة الخدمات، وتحديات التطبيق الرقمي. كما اختلفت الدراسات في نطاق المتغيرات المدروسة، فبعضها اهتم بواجهات برمجة التطبيقات (APIs) وأثرها على الاقتصاد الرقمي، في حين ركزت دراسات أخرى على العولمة الاجتماعية والاقتصادية وعلاقتها بالنمو الرقمي، مما يعكس تعدد أبعاد التحول الرقمي وتنوع التطبيقات في السياقات الاقتصادية المختلفة.

- الفجوات البحثية التي يميزها البحث الحالي

على الرغم من الأهمية الكبيرة للدراسات السابقة، إلا أن هناك فجوات واضحة تتيح للبحث الحالي المساهمة العلمية الفعلية:

١. معظم الدراسات ركزت على التحول الرقمي على مستوى الاقتصاد الكلي أو على العوامل البيئية، بينما قلّت الدراسات التي تدرس أثر تطبيقات المنصات الرقمية على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة بشكل محدد.
٢. هناك نقص في الدراسات العربية التي تربط بين استخدام المنصات الرقمية الفعلية (مثل المنصات التسويقية، منصات البيع، وخدمات العملاء الرقمية) والنمو المستدام للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.
٣. غياب تحليل متكامل يشمل كلاً من النمو المالي، الكفاءة التشغيلية، واستدامة المنشآت في إطار واحد، مما يجعل الربط بين المتغيرات المختلفة غير مكتمل في الدراسات السابقة.
٤. الدراسات السابقة اعتمدت غالباً على منهجيات تحليلية تاريخية أو وصفية، بينما هناك حاجة لدراسة كمية دقيقة تجمع بين الاستبيانات والتحليل الإحصائي الكمي لاختبار الفرضيات المتعلقة بالمنصات الرقمية وأثرها على النمو والاستدامة.

٥. معظم الدراسات لم تُسلط الضوء على التحديات العملية والفرص الملموسة التي تواجه المنشآت الصغيرة والمتوسطة عند تطبيق المنصات الرقمية، بما في ذلك محدودية المهارات الرقمية، البنية التحتية التكنولوجية، والتكاليف التشغيلية، وهذا ما يسعى البحث الحالي لمعالجته.

الإطار النظري للدراسة

١. مفهوم الاقتصاد الرقمي والاقتصاد القائم على المنصات (Platform Economy)

يشير الاقتصاد الرقمي إلى النموذج الاقتصادي الذي يعتمد على استخدام التكنولوجيا الرقمية والإنترنت في إدارة الأنشطة التجارية، وتقديم الخدمات، وتسهيل التفاعل بين مختلف الأطراف الاقتصادية. وفي سياق هذا الاقتصاد، يبرز مفهوم الاقتصاد القائم على المنصات (Platform Economy)، الذي يُعرف بأنه نظام تفاعلي رقمي يربط بين مزودي الخدمات والمستهلكين عبر منصات إلكترونية متكاملة، ما يساهم في تخفيض التكاليف التشغيلية، وزيادة الوصول إلى الأسواق، وتسريع تبادل المعلومات والخدمات. تعتمد هذه المنصات على تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، ونظم الدفع الإلكتروني، ما يجعلها أدوات استراتيجية لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق النمو للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. من الناحية النظرية، يشير الاقتصاد القائم على المنصات إلى تحول العلاقات الاقتصادية من نموذج مركزي تقليدي إلى نموذج شبكي قائم على التعاون الرقمي والتفاعل المستمر بين الأطراف الاقتصادية (ستار، ٢٠٢٤).

٢. دور المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الوطني

تُعتبر المنشآت الصغيرة والمتوسطة ركيزة أساسية في دعم النمو الاقتصادي، نظرًا لدورها في خلق فرص العمل، وتعزيز الابتكار، وزيادة مساهمة الناتج المحلي الإجمالي. وفي المملكة العربية السعودية، تشكل هذه المنشآت نسبة كبيرة من سوق العمل وتساهم بشكل فعال في تحقيق أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتعلقة بتنويع مصادر الدخل الوطني، ودعم ريادة الأعمال، وتحفيز الابتكار الرقمي. ورغم ذلك، تواجه هذه المنشآت تحديات مستمرة مثل صعوبة الوصول إلى التمويل، وارتفاع التكاليف التشغيلية، ومحدودية الوصول إلى الأسواق، وضعف الكفاءة الإدارية والتسويقية. ولذلك، فإن دمج هذه المنشآت في الاقتصاد الرقمي عبر المنصات الرقمية يمثل فرصة استراتيجية لتعزيز قدراتها التنافسية وتحقيق استدامتها الاقتصادية (زنتوت، ٢٠٢٥).

٣. العلاقة بين تطبيقات المنصات الرقمية ونمو المنشآت

تشير الدراسات النظرية إلى أن تطبيقات المنصات الرقمية تساهم بشكل مباشر في نمو المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال عدة آليات، أهمها: تحسين الكفاءة التشغيلية عبر أدوات الإدارة الرقمية، تسهيل الوصول إلى الأسواق والعملاء، تعزيز القدرة على التوسع بسرعة أكبر مقارنة بالطرق التقليدية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. المنصات الرقمية توفر أيضاً إمكانات تحليل البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة، وتطبيق استراتيجيات تسويق دقيقة، وزيادة القدرة على التنبؤ بالطلب، وهو ما ينعكس إيجاباً على معدلات النمو المالي والتشغيلي للمنشآت. ومن هذا المنطلق، تمثل هذه العلاقة محوراً أساسياً للبحث العلمي، حيث تهدف الدراسة إلى قياس هذا الأثر بشكل موضوعي وتحديد العوامل المؤثرة فيه (عويس، ٢٠٢٥).

٤. الاستدامة المؤسسية و أثر الاقتصاد الرقمي عليها

الاستدامة المؤسسية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة تعني قدرتها على الحفاظ على استمرارية عملياتها التجارية وتحقيق الأرباح على المدى الطويل، مع القدرة على التكيف مع التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية. تُعد المنصات الرقمية أداة استراتيجية لتحقيق هذه الاستدامة، حيث توفر للمنشآت القدرة على تقليل التكاليف، تحسين إدارة سلسلة التوريد، وتعزيز العلاقة مع العملاء من خلال خدمات رقمية مبتكرة. علاوة على ذلك، تتيح المنصات الرقمية فرصاً لتطوير منتجات وخدمات جديدة، بما يدعم القدرة التنافسية للمنشآت في الأسواق المحلية والإقليمية، ويجعلها أكثر استعداداً لمواجهة التحديات الاقتصادية المستقبلية (Quttainah، ٢٠٢٤).

٥. الإطار النظري للدمج بين التكنولوجيا الرقمية ونمو المنشآت

تستند هذه الدراسة إلى نظريات الابتكار الرقمي ونظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View) التي تؤكد أن الموارد التكنولوجية والقدرات الرقمية تمثل عناصر حاسمة لتحقيق الميزة التنافسية للمنشآت. فالمنشآت التي تستثمر في المنصات الرقمية وتوظفها بشكل استراتيجي تستطيع تحسين عملياتها الداخلية، الوصول إلى أسواق جديدة، تعزيز تجربة العملاء، وتحقيق نمو مستدام. كما أن الدمج بين النظرية الاقتصادية التقليدية والتقنيات الرقمية يخلق منظوراً متكاملًا يوضح كيف يمكن للتكنولوجيا أن تكون محفزاً للنمو والاستدامة على حد سواء، ويشكل أساساً صلباً لفهم أثر الاقتصاد الرقمي على المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة (Zhou، ٢٠٢٥).

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المقدمة

يمثل الفصل الثالث الإطار المنهجي للدراسة، ويُعد من أهم الفصول التي تضمن سلامة الإجراءات العلمية ودقة النتائج التي سيتم التوصل إليها. ويهدف هذا الفصل إلى توضيح الأسس المنهجية التي استند إليها الباحث في تنفيذ الدراسة، وكيفية الانتقال من الجانب النظري إلى التطبيق الميداني بصورة علمية منظمة. كما يوضح الآليات التي تضمن تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار فرضياته، من خلال اختيار الإجراءات المناسبة التي تتوافق مع طبيعة المشكلة البحثية، ونوعية البيانات المطلوبة، والبيئة التي تُطبق فيها الدراسة.

ويتناول الفصل عرضًا تفصيليًا للإجراءات العلمية التي اتبعها الباحث في تنفيذ الدراسة الميدانية، مع توضيح المبررات العلمية لاختيار تلك الإجراءات، بما يضمن تحقيق أعلى درجات الدقة والموضوعية. كما يوضح كيفية التي تم من خلالها الوصول إلى المشاركين في الدراسة، والضوابط التي روعيت لضمان تمثيل المجتمع المستهدف بصورة مناسبة، إضافة إلى بيان الأساليب المتبعة في جمع البيانات وفق منهجية علمية دقيقة تراعي متطلبات البحث الكمي، وتضمن الحصول على بيانات قابلة للتحليل الإحصائي واستخلاص نتائج موثوقة يمكن الاعتماد عليها.

ويولي الفصل اهتمامًا كبيرًا بجودة البيانات والإجراءات المتبعة لضمان صدقها وثباتها، حيث يوضح الخطوات التي اتبعها الباحث للتأكد من سلامة أدوات القياس، ودقة البيانات التي تم جمعها، والالتزام بالمعايير الأخلاقية للبحث العلمي، بما في ذلك سرية المعلومات، وخصوصية المشاركين، واستخدام البيانات للأغراض العلمية فقط. كما يوضح الإجراءات التي اتخذت للحد من مصادر التحيز أو الأخطاء المحتملة أثناء تنفيذ الدراسة، الأمر الذي يعزز من موثوقية النتائج وقابليتها للتفسير والتعميم.

وتبرز أهمية هذا الفصل في كونه يمثل الضمانة العلمية لجودة الدراسة، إذ يساعد القارئ على تقييم مدى سلامة التصميم البحثي والإجراءات التطبيقية التي تم اتباعها، كما يتيح للباحثين الآخرين إمكانية إعادة تطبيق الدراسة أو الاستفادة من منهجيتها في بحوث مستقبلية. وبذلك يشكل الفصل الثالث حلقة الوصل بين البناء النظري للدراسة والنتائج التطبيقية، ويؤكد أن جميع مراحل تنفيذ البحث قد تمت وفق منهج علمي دقيق ينسجم مع المعايير الأكاديمية المتبعة في الدراسات الكمية.

مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين وأصحاب العلاقة بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية ممن لديهم معرفة مباشرة بتطبيقات المنصات الرقمية وآليات توظيفها في إدارة الأعمال وتحقيق النمو والاستدامة. ويشمل ذلك ملاك المنشآت الصغيرة والمتوسطة، والرؤساء التنفيذيين، ومديري الإدارات، ومديري التحول الرقمي، ومديري التسويق الإلكتروني، ومديري تقنية المعلومات، ومديري العمليات، ورواد الأعمال، إضافة إلى العاملين المسؤولين عن التجارة الإلكترونية وإدارة المنصات الرقمية داخل المنشآت. وقد تم اختيار هذه الفئات نظرًا لامتلاكها الخبرة العملية التي تمكنها من تقييم مدى تأثير تطبيقات المنصات الرقمية في تطوير الأداء المؤسسي، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة القدرة التنافسية، وتحقيق النمو المستدام للمنشآت.

ويستند اختيار مجتمع البحث إلى طبيعة الدراسة التي تتناول أثر تطبيقات المنصات الرقمية على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث إن أفراد هذا المجتمع هم الأكثر ارتباطاً بعمليات اتخاذ القرار المتعلقة بالتحول الرقمي، وتطوير نماذج الأعمال، وإدارة العمليات الإلكترونية، والتسويق الرقمي، وإدارة العلاقات مع العملاء عبر المنصات المختلفة. كما أنهم يمثلون الفئة الأكثر قدرة على تقييم الفوائد والتحديات التي تواجه المنشآت عند تبني اقتصاد المنصات (Platform Economy)، ومدى انعكاس ذلك على الأداء المالي والتشغيلي والتنافسي للمنشآت، وهو ما يجعل بياناتهم أكثر دقة وارتباطاً بأهداف الدراسة. ويتميز مجتمع البحث بالتنوع من حيث القطاعات الاقتصادية التي تنتمي إليها المنشآت الصغيرة والمتوسطة، إذ يشمل منشآت تعمل في مجالات التجارة، والخدمات، والصناعة، والتقنية، والسياحة، والضيافة، والنقل والخدمات اللوجستية، والتعليم، والرعاية الصحية، وغيرها من القطاعات التي أصبحت تعتمد بصورة متزايدة على المنصات الرقمية في إدارة أعمالها. ويسهم هذا التنوع في توفير بيانات تعكس واقع استخدام تطبيقات المنصات الرقمية في بيئات عمل مختلفة، مما يمنح الدراسة قدرة أكبر على تفسير النتائج بصورة شاملة، ويعزز إمكانية تعميمها على قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. كما يتميز مجتمع البحث بتباين مستويات الخبرة والمؤهلات العلمية والمناصب الوظيفية للمشاركين، الأمر الذي يثري الدراسة من خلال الحصول على وجهات نظر متنوعة تعكس اختلاف الخبرات الإدارية والتقنية. ويتيح هذا التنوع إمكانية التعرف على مدى اختلاف مستوى تبني المنصات الرقمية وأثرها في نمو واستدامة المنشآت تبعاً لطبيعة النشاط الاقتصادي أو حجم المنشأة أو المستوى الإداري للمشاركة، وهو ما يسهم في تقديم نتائج أكثر شمولاً وواقعية، ويعزز القيمة العلمية والتطبيقية للدراسة.

وتنبع أهمية مجتمع البحث أيضًا من الدور المحوري الذي تؤديه المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد السعودي، حيث تمثل نسبة كبيرة من إجمالي منشآت القطاع الخاص، وتسهم في توفير فرص العمل، وتنوع مصادر الدخل، وتحفيز الابتكار وريادة الأعمال. ومع تسارع التحول الرقمي الذي تشهده المملكة في إطار رؤية ٢٠٣٠، أصبحت هذه المنشآت مطالبة بتطوير نماذج أعمالها والاستفادة من اقتصاد المنصات لتعزيز قدرتها على المنافسة والاستدامة. ومن ثم فإن دراسة آراء العاملين وصناع القرار داخل هذه المنشآت توفر مؤشرات واقعية تساعد في فهم أثر المنصات الرقمية على تحقيق النمو المستدام، وتدعم تقديم توصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير السياسات والاستراتيجيات الداعمة لهذا القطاع الحيوي.

المنهجية وطرق البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهجية الكمية (Quantitative Research Methodology)، التي تهدف إلى قياس وتحليل أثر تطبيقات المنصات الرقمية (Platform Economy) على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية باستخدام بيانات قابلة للقياس إحصائيًا. تعتبر المنهجية الكمية مناسبة لهذه الدراسة لأنها تتيح دراسة العلاقة بين المتغيرات الأساسية (مثل استخدام المنصات الرقمية، نمو المنشآت، الاستدامة) بشكل موضوعي، وتمكن الباحث من اختبار الفرضيات بدقة، وتحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية موثوقة. تعتمد المنهجية الكمية على جمع بيانات كمية من عينة ممثلة من المنشآت المستهدفة، مما يعزز القدرة على تعميم النتائج والوصول إلى استنتاجات دقيقة ومدعومة بالأدلة.

- مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة المسجلة رسميًا في المملكة العربية السعودية، والتي تستخدم أو لديها القدرة على استخدام المنصات الرقمية لأغراض التسويق، البيع، أو إدارة العمليات. تم اختيار هذا المجتمع نظرًا لدوره الحيوي في الاقتصاد الوطني وأهمية دمجها في الاقتصاد الرقمي لتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠. أما عينة الدراسة، فتم تحديدها باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sampling) لضمان تمثيل جميع المنشآت المستهدفة بشكل متساوٍ، وتقليل التحيز في النتائج. كما تم اعتماد حجم عينة مناسب لضمان مستوى دقة إحصائي وموثوقية في تحليل الفرضيات، مع مراعاة تنوع القطاعات الاقتصادية والمناطق الجغرافية داخل المملكة.

- أدوات جمع البيانات

تعتمد الدراسة على استبيان مصمم خصيصاً لجمع البيانات الكمية من المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث يتضمن الاستبيان أسئلة مغلقة ومقاييس مقياسية (Likert Scale) لتقييم استخدام المنصات الرقمية، مدى تأثيرها على نمو المنشآت، واستدامتها التشغيلية والمالية. كما تم تصميم الاستبيان ليشمل محاور رئيسية تتعلق:

١. خصائص المنشآت (مثل حجمها، نوع النشاط، سنوات التشغيل).

٢. مستوى استخدام المنصات الرقمية في العمليات التشغيلية والتسويقية.

٣. أثر المنصات الرقمية على النمو المالي والتشغيلي للمنشآت.

٤. أثر المنصات الرقمية على استدامة المنشآت واستمراريتها.

٥. التحديات والعوائق التي تواجه المنشآت في تطبيق المنصات الرقمية.

قبل توزيع الاستبيان، تم إجراء اختبار تجريبي (Pilot Test) على عينة صغيرة من المنشآت للتحقق من وضوح الأسئلة وصلاحيّة أدوات القياس، كما تم حساب معامل الثبات (Reliability) باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لضمان موثوقية البيانات وجاهزيتها للتحليل الإحصائي.

- طرق التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، تم اعتماد التحليل الإحصائي الكمي لاختبار الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات. وتشمل طرق التحليل المستخدمة:

١. الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics) لتقديم صورة عامة عن خصائص المجتمع والعينة، مثل المتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية.

٢. اختبارات الارتباط (Correlation Analysis) لدراسة العلاقة بين مستوى استخدام المنصات الرقمية ونمو المنشآت واستدامتها.

٣. تحليل الانحدار (Regression Analysis) لتحديد مدى تأثير المتغير المستقل (تطبيقات المنصات الرقمية) على المتغيرات التابعة (النمو والاستدامة)، والتحقق من قوة العلاقة واتجاهها.

٤. اختبارات الفرضيات (Hypothesis Testing) باستخدام اختبارات T و F حسب نوع الفرضية، لتأكيد أو رفض الفرضيات الرئيسية والفرعية للدراسة.

تعتمد هذه الأساليب على برامج إحصائية متقدمة مثل SPSS أو AMOS لضمان دقة النتائج وسهولة تفسيرها، بما يسمح للباحث باستخلاص نتائج دقيقة وموضوعية، وتقديم توصيات عملية مبنية على أدلة كمية قوية.

- مبررات اختيار المنهجية الكمية

تم اختيار المنهجية الكمية لأنها:

- توفر القدرة على قياس أثر استخدام المنصات الرقمية بدقة على نمو واستدامة المنشآت.
- تمكن الباحث من اختبار الفرضيات العلمية بشكل موضوعي وموثوق.
- تسمح بتحليل بيانات كبيرة ومتنوعة من منشآت مختلفة لتعميم النتائج على المجتمع بأكمله.
- توفر أساساً علمياً لاتخاذ توصيات عملية يمكن تطبيقها في السياسات الحكومية والاستراتيجيات المؤسسية لتعزيز دمج المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الرقمي.

أدوات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهجية الكمية (Quantitative Methodology) كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها، نظراً لقدرة هذه المنهجية على قياس أثر تطبيقات المنصات الرقمية (Platform Economy) على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة بشكل موضوعي ودقيق. ويتيح هذا النوع من المنهجية للباحث اختبار الفرضيات المقررة مسبقاً باستخدام بيانات قابلة للقياس الإحصائي، مما يعزز موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم على مجتمع الدراسة.

الأداة الرئيسية لجمع البيانات هي الاستبيان الكمي (Structured Questionnaire) المصمم خصيصاً وفقاً لمتغيرات الدراسة، حيث تم تقسيمه إلى محاور رئيسية تشمل:

١. الخصائص الأساسية للمنشآت مثل حجم المنشأة، نوع النشاط، سنوات التشغيل، وعدد الموظفين.
 ٢. استخدام المنصات الرقمية؛ تقييم مدى اعتماد المنشآت على المنصات الرقمية في التسويق، المبيعات، إدارة العمليات، وخدمة العملاء.
 ٣. نمو المنشآت؛ قياس المؤشرات المالية والتشغيلية التي تعكس النمو مثل الإيرادات، حجم المبيعات، وعدد العملاء الجدد.
 ٤. استدامة المنشآت؛ دراسة المؤشرات المتعلقة بالاستمرارية التشغيلية والمالية، وكفاءة إدارة الموارد، والقدرة على التكيف مع التغيرات السوقية والتكنولوجية.
 ٥. التحديات والعوائق؛ تحديد المشكلات التي تواجه المنشآت في تطبيق المنصات الرقمية، سواء كانت مالية، تقنية، أو إدارية.
- تم تصميم الاستبيان باستخدام مقاييس مقياس ليكرت (Likert Scale) لتقييم آراء المستجيبين حول تأثير المنصات الرقمية، حيث تتيح هذه الطريقة قياس مستويات التأثير بشكل كمي من "لا يؤثر إطلاقاً" إلى "يؤثر بدرجة كبيرة"، ما يوفر قاعدة بيانات قابلة للتحليل الإحصائي.
- كما تم إجراء اختبار تجريبي (Pilot Test) على عينة محدودة من المنشآت للتحقق من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها، وتم حساب معامل الثبات (Cronbach's Alpha) لضمان موثوقية الاستبيان. ويعد هذا الاستبيان أداة مناسبة لتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة (تطبيقات المنصات الرقمية) والمتغيرات التابعة (نمو المنشآت واستدامتها) باستخدام التحليل الإحصائي الكمي، بما في ذلك اختبارات الارتباط والانحدار واختبارات الفرضيات.

خطوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهجية الكمية بوصفها المنهج العلمي الأنسب لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار فرضياته، وذلك لما تتميز به من القدرة على قياس العلاقات بين المتغيرات بصورة موضوعية، وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وقد تم استخدام الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الميدانية، نظراً لملاءمتها لطبيعة الدراسة، وقدرتها على جمع عدد كبير من الاستجابات خلال فترة زمنية مناسبة، بالإضافة إلى إمكانية تحليل نتائجها بصورة

كمية واستخلاص مؤشرات دقيقة تساعد في تفسير أثر تطبيقات المنصات الرقمية على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

بدأت عملية جمع البيانات بمراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة باقتصاد المنصات الرقمية، والتحول الرقمي، وزيادة الأعمال، ونمو المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وذلك بهدف تحديد الأبعاد الرئيسة التي ينبغي قياسها، وصياغة فقرات الاستبانة بما يعكس متغيرات الدراسة بصورة دقيقة. وقد روعي عند إعداد الأداة أن تكون العبارات واضحة ومباشرة، وأن تغطي جميع الجوانب المرتبطة بموضوع الدراسة، مع استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات أفراد العينة ومستوى موافقتهم على عبارات الاستبانة، بما يتيح الحصول على بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

وبعد إعداد النسخة الأولية من الاستبانة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين والمتخصصين في مجالات الإدارة، والاقتصاد الرقمي، وتقنية المعلومات، وإدارة الأعمال، والبحث العلمي، وذلك للتأكد من صدق المحتوى، ومدى ملاءمة العبارات لمتغيرات الدراسة، وسلامة الصياغة اللغوية، ووضوح الأسئلة، وشمولها لجميع الأبعاد المطلوب قياسها. وقد أُجريت التعديلات اللازمة وفقاً للملاحظات المحكمين، بهدف تحسين جودة الأداة وضمان قدرتها على قياس المتغيرات المستهدفة بدقة وموضوعية.

وفي المرحلة التالية، تم تحويل الاستبانة إلى نموذج إلكتروني وتوزيعها على أفراد مجتمع الدراسة عبر الوسائل الرقمية المناسبة، مثل البريد الإلكتروني، ومنصات التواصل المهني، والمجموعات المتخصصة، بما يضمن الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العاملين في المنشآت الصغيرة والمتوسطة داخل المملكة العربية السعودية. وقد تم توضيح الهدف العلمي للدراسة للمشاركين، والتأكيد على أن المشاركة اختيارية، وأن جميع البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع الالتزام الكامل بسرية المعلومات وعدم الإفصاح عن هوية المشاركين، التزاماً بأخلاقيات البحث العلمي.

وبعد انتهاء فترة جمع البيانات، تمت مراجعة جميع الاستبانات المستلمة للتأكد من اكتمال الإجابات وصلاحيتها للتحليل، حيث استُبعدت الاستجابات غير المكتملة أو التي أظهرت أنماطاً غير منطقية في الإجابة، وذلك لضمان جودة البيانات وموثوقيتها. كما تم ترميز الإجابات وتحويلها إلى قاعدة بيانات إلكترونية، تمهيداً لإدخالها إلى أحد البرامج الإحصائية المتخصصة مثل SPSS، لإجراء التحليلات الوصفية والاستدلالية المناسبة واختبار فرضيات الدراسة.

وفي المرحلة الأخيرة، تم التأكد من جاهزية البيانات للتحليل الإحصائي من خلال مراجعة عمليات الإدخال، والكشف عن القيم المفقودة أو المتطرفة، والتأكد من توافق البيانات مع متطلبات الاختبارات الإحصائية المستخدمة. كما أُجريت اختبارات الصدق

والثبات للتأكد من جودة أداة القياس، ثم تم تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة، واستخلاص النتائج التي تعكس أثر تبني المنصات الرقمية في الأعمال، والكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية، والدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية في نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. وتعكس هذه الإجراءات تسلسلاً منهجياً دقيقاً يضمن الحصول على بيانات موثوقة ونتائج علمية يمكن الاستناد إليها في تقديم التوصيات وصياغة الاستنتاجات التي تسهم في دعم التحول الرقمي وتعزيز استدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

حدود البحث

١. الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، حيث يمثل هذا المجتمع محور البحث في تحليل أثر تطبيقات المنصات الرقمية (Platform Economy) على نمو واستدامتها. وتشمل الدراسة أصحاب ومديري المنشآت وموظفيها الذين لديهم معرفة مباشرة باستخدام المنصات الرقمية في العمليات التسويقية، التشغيلية، أو الإدارية للمنشأة. تم اختيار هذه الفئة البشرية نظرًا لأنها الأكثر ارتباطًا بالقرارات المتعلقة بالتحول الرقمي، ولقدرتها على تقديم معلومات دقيقة وموضوعية حول مستوى استخدام المنصات الرقمية وتأثيرها على النمو والاستدامة.

٢. الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على المملكة العربية السعودية، مع التركيز على المنشآت الصغيرة والمتوسطة المسجلة رسميًا في مختلف مناطق المملكة. ويرجع اختيار هذا النطاق المكاني إلى أهميته في سياق تحقيق أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتعلقة بدعم ريادة الأعمال والابتكار الرقمي، إضافة إلى التفاوت الجغرافي في انتشار المنصات الرقمية واستخدامها بين المناطق، مما يعكس أهمية دراسة أثرها ضمن السياق المحلي بشكل دقيق.

٣. الحدود الزمنية

تغطي الدراسة الفترة الزمنية من ٢٠٢٢ إلى ٢٠٢٥، وهي الفترة التي شهدت نموًا ملحوظًا في اعتماد المنشآت السعودية على المنصات الرقمية، خصوصًا بعد توجه الحكومة لدعم الاقتصاد الرقمي والتحول الرقمي للقطاع الخاص. ويركز البحث خلال

هذه الفترة على دراسة الأداء الحالي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في استخدام المنصات الرقمية، وتحليل أثرها على النمو والاستدامة، مع الاستفادة من البيانات المالية والإدارية الحديثة لضمان دقة النتائج ومواءمتها مع الواقع العملي الحالي.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يشكل الفصل الرابع المرحلة التي تتجسد فيها مخرجات الدراسة، حيث ينتقل البحث من مرحلة التخطيط والإعداد النظري والمنهجي إلى مرحلة عرض البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج وتفسيرها بصورة علمية. ويهدف هذا الفصل إلى تحويل البيانات التي تم جمعها من الميدان إلى مؤشرات علمية واضحة تسهم في تفسير الظاهرة محل الدراسة، وتوضح طبيعة العلاقات بين عناصرها، ومدى تحقق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار فرضياته. ومن ثم يمثل هذا الفصل محور الدراسة وأهم أجزائها، لأنه يقدم الأدلة العلمية التي تُبنى عليها الاستنتاجات النهائية.

ويتضمن الفصل عرضاً منظماً للبيانات التي تم الحصول عليها، مع توظيف الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج بطريقة دقيقة وموضوعية، ثم تفسير تلك النتائج وربطها بالإطار العلمي الذي استندت إليه الدراسة. ولا يقتصر الأمر على عرض المؤشرات الرقمية، وإنما يمتد إلى تحليلها وتحويلها إلى تفسيرات علمية تساعد على فهم واقع استخدام تطبيقات المنصات الرقمية وأثرها في نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. كما يتم ربط النتائج بالسياق الاقتصادي والتنظيمي الذي تعمل فيه هذه المنشآت، بما يعزز من القيمة التطبيقية للدراسة.

ويولي الفصل اهتماماً بمقارنة النتائج التي يتم التوصل إليها مع ما ورد في الأدبيات والدراسات السابقة، بهدف تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف، وتحليل الأسباب التي قد تفسر تلك النتائج في ضوء خصوصية البيئة السعودية. ويسهم ذلك في إبراز الإضافة العلمية للدراسة، وتوضيح مدى توافق نتائجها مع الاتجاهات البحثية الحديثة، كما يساعد في بناء استنتاجات أكثر عمقاً يمكن الاستفادة منها في تطوير المعرفة العلمية وتحسين الممارسات العملية داخل قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

ويختتم الفصل بعرض الاستنتاجات العامة التي تعكس أهم ما توصلت إليه الدراسة، مع إبراز القيمة العلمية والتطبيقية للنتائج، وتقديم مقترحات عملية يمكن أن تسهم في تطوير استخدام تطبيقات المنصات الرقمية داخل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتعزيز مساهمتها في النمو الاقتصادي والاستدامة. كما يقدم الفصل مجموعة من التوجهات البحثية المستقبلية التي يمكن أن تشكل أساساً لدراسات لاحقة تتناول الموضوع من زوايا مختلفة أو في قطاعات أخرى، وبذلك يمثل الفصل الرابع الحلقة الختامية التي تجمع بين الجوانب النظرية والمنهجية والتطبيقية، وتبرز إسهام الدراسة في دعم التحول الرقمي وتعزيز استدامة قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

تحليل البيانات

• الوصف الإحصائي للبيانات

تقدم النظرة الشاملة لمقاييس النزعة المركزية والتشتت لمتغيرات الدراسة مؤشرات مبدئية حول اتجاهات العينة البالغ عددها ٣٠٥ مفردة نحو دور المنصات الرقمية؛ فمتوسطات الإجابات تتأرجح بشكل عام بين ٣,٢٥ و ٣,٦٨ مما يوحي بوجود ميل عام نحو الموافقة على العبارات المطروحة المتعلقة بأثر هذه التقنيات على بيئة الأعمال؛ بيد أن القراءة المتأنية لقيم الانحراف المعياري التي تتراوح غالباً بين ١,٢٣٤ و ١,٥٢٤ تدل على وجود تباين ملحوظ وتشتت في آراء المبحوثين وعدم تطابق كلي في تجاربهم الميدانية؛ وربما يرجع هذا التباين لاختلاف طبيعة القطاعات التي تنتهي إليها هذه المنشآت أو تفاوت مستويات نضجها الرقمي؛ فالانحرافات المرتفعة نسبياً تجعلنا نفترض احتمالية وجود فجوة حقيقية بين المنشآت التي نجحت في توظيف المنصات الرقمية وتلك التي لا تزال تواجه تحديات في استيعابها؛ والتواء البيانات نحو القيم السالبة يؤكد تركيز الإجابات في الجانب الإيجابي من المقياس الخماسي؛ وهو ما يترجم عملياً في بيئة العمل عبر تزايد احتمالية توجه المزيد من المنشآت مستقبلاً لتبني هذه الحلول التقنية لتدارك الفجوة التنافسية؛ ففهم هذه الأرقام المجملية يضعنا أمام مشهد اقتصادي يتحول رقمياً بخطى حثيثة ولكن بسرعات متفاوتة بين مختلف الكيانات التجارية.

جدول 1: التحليلات الإحصائية

Statistics									
Std. Error of Kurtosis	Kurtosis	Std. Error of Skewness	Skewness	Std. Deviation	Median	Std. Error of Mean	Mean	N	
								Missing	Valid
.٢٧٨	-١,٣٠٥	.١٤٠	.٠٨٦	١,٤١٤	٣,٠٠	.٠٨١	٢,٩٧	٠	٣٠٥
.٢٧٨	-٢,٠٠٦	.١٤٠	-.٠٨٦	.٥٠٠	٢,٠٠	.٠٢٩	١,٥٢	٠	٣٠٥
.٢٧٨	-.٩٩٠	.١٤٠	-.٤٣١	١,٣٤٨	٤,٠٠	.٠٧٧	٣,٤٢	٠	٣٠٥
.٢٧٨	-.٩٤٩	.١٤٠	-.٥٠٣	١,٣٢٠	٤,٠٠	.٠٧٦	٣,٤٨	٠	٣٠٥
.٢٧٨	-.٨٦٩	.١٤٠	-.٥٩٩	١,٢٩٤	٤,٠٠	.٠٧٤	٣,٦٠	٠	٣٠٥

٣٠٥	٠	٣,٤٨	٠,٨٣	٤,٠٠	١,٤٤٧	-٥٣٥	١٤٠	-١,١٢٥	٢٧٨	ساعدت المنصات الرقمية في تحسين الوصول إلى الأسواق المحلية والإقليمية.
٣٠٥	٠	٣,٢٥	٠,٨٧	٤,٠٠	١,٥٢٢	-٢٧٠	١٤٠	-١,٤٣٠	٢٧٨	تسهم المنصات الرقمية في زيادة فرص نمو المنشأة.
٣٠٥	٠	٣,٥٠	٠,٧٧	٤,٠٠	١,٣٣٨	-٥٨٤	١٤٠	-٩٠٣	٢٧٨	توفر المنصات الرقمية حلولاً فعالة لإدارة العمليات التجارية.
٣٠٥	٠	٣,٥١	٠,٨٠	٤,٠٠	١,٤٠٥	-٥٤٦	١٤٠	-١,٠٤٢	٢٧٨	يسهم تبني المنصات الرقمية في تعزيز القدرة التنافسية للمنشأة.
٣٠٥	٠	٣,٤٠	٠,٧٨	٤,٠٠	١,٣٦٩	-٤٤٧	١٤٠	-١,٠٨٩	٢٧٨	تساعد المنصات الرقمية في تسريع إنجاز العمليات التشغيلية.
٣٠٥	٠	٣,٤١	٠,٨٤	٤,٠٠	١,٤٦٩	-٤٥٨	١٤٠	-١,٢١٧	٢٧٨	تسهم المنصات الرقمية في تحسين كفاءة إدارة الطلبات والمبيعات.
٣٠٥	٠	٣,٦٨	٠,٧١	٤,٠٠	١,٢٣٤	-٧٥٨	١٤٠	-٣٨٩	٢٧٨	تؤدي المنصات الرقمية إلى خفض التكاليف التشغيلية للمنشأة.
٣٠٥	٠	٣,٥٣	٠,٧٥	٤,٠٠	١,٣٠٨	-٥٢٩	١٤٠	-٩٣٩	٢٧٨	تساعد المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
٣٠٥	٠	٣,٤٩	٠,٨١	٤,٠٠	١,٤١٤	-٥٥٢	١٤٠	-١,٠٥٣	٢٧٨	تسهم المنصات الرقمية في رفع إنتاجية العاملين داخل المنشأة.
٣٠٥	٠	٣,٤٢	٠,٨٧	٤,٠٠	١,٥٢٤	-٤٢٤	١٤٠	-١,٣٥٧	٢٧٨	تعزز الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية أداء المنشأة بشكل عام.
٣٠٥	٠	٣,٥٢	٠,٧٥	٤,٠٠	١,٣١١	-٥٩١	١٤٠	-٨٣٥	٢٧٨	توفر المنصات الرقمية أدوات تسويقية فعالة لدعم نمو المنشأة.
٣٠٥	٠	٣,٥٤	٠,٧٦	٤,٠٠	١,٣٢٨	-٥٥٦	١٤٠	-٨٧٤	٢٧٨	تقدم المنصات الرقمية دعماً تقنياً يساعد على استمرارية الأعمال.

تساعد الخدمات الرقمية المقدمة عبر المنصات في تحسين تجربة العملاء.	٣٠٥	٠	٣,٤٩	٠.٨٠	٤,٠٠	١,٣٩٣	-٤٧٩	١٤٠	-١,٠٩٥	٢٧٨
يسهم الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية في تعزيز استدامة المنشأة.	٣٠٥	٠	٣,٣٤	٠.٨٦	٤,٠٠	١,٤٩٦	-٣٨٤	١٤٠	-١,٣٣٢	٢٧٨
يسهم استخدام المنصات الرقمية في تحقيق نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.	٣٠٥	٠	٣,٥٤	٠.٧١	٤,٠٠	١,٢٣٥	-٥٣٠	١٤٠	-٧٨٣	٢٧٨

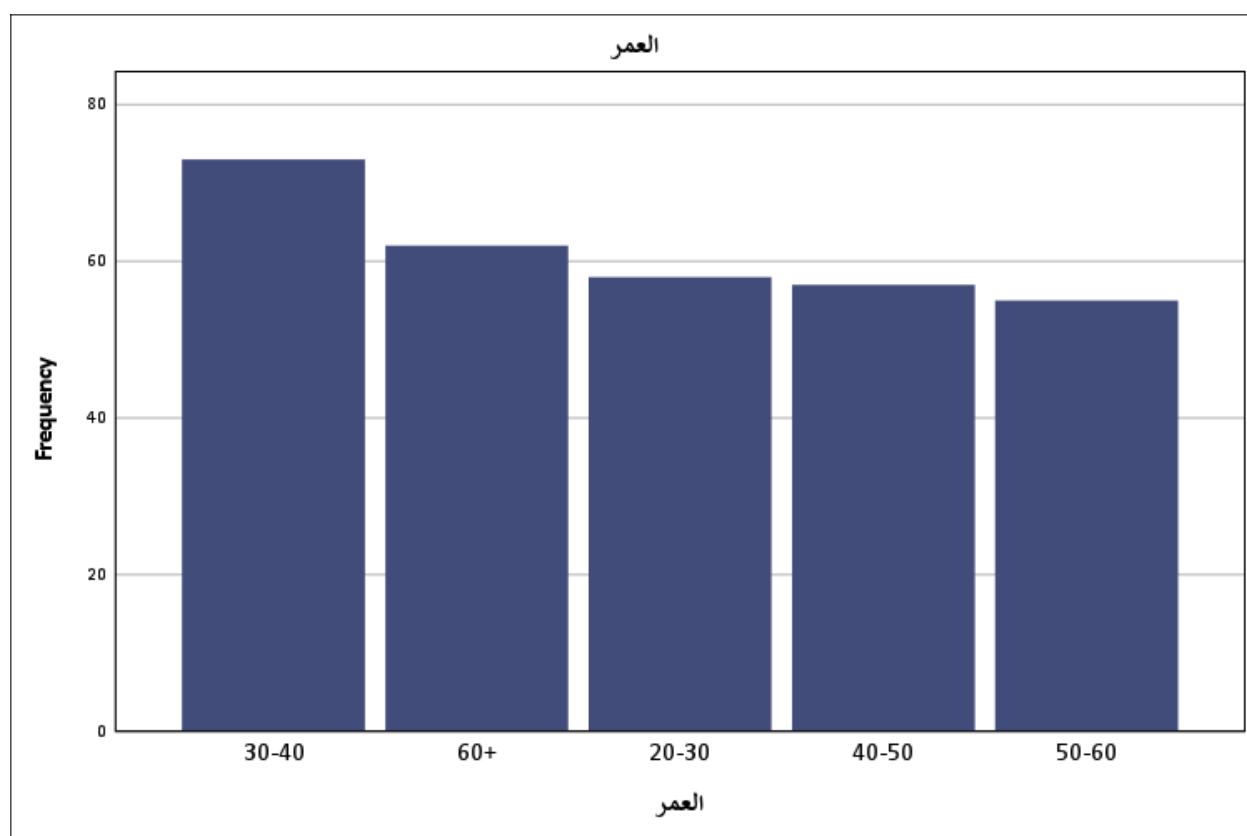
• العمر

تشير القراءة الديموغرافية لمتغير العمر إلى تنوع ملحوظ في الفئات العمرية للمشاركين حيث تتصدر الفئة من ٣٠ إلى ٤٠ عاماً بنسبة ٢٣,٩ بالمائة تليها بشكل لافت الفئة العمرية ٦٠ عاماً فأكثر بنسبة ٢٠,٣ بالمائة؛ وهذا التوزيع المتقارب نوعاً ما بين جيل الشباب وجيل الخبرة يضيف ثراءً عميقاً على البيانات المجمعة؛ فوجود نسبة لا يستهان بها من الفئة العمرية المتقدمة قد يعزى إلى احتلالهم مناصب قيادية أو استشارية في المنشآت محل الدراسة؛ وربما يبرز ذلك أيضاً محاولة هذه الفئات التكيف بمرونة مع متطلبات العصر الرقمي وعدم الاكتفاء بالأساليب التقليدية في الإدارة؛ ومن الناحية العملية فإن هذا المزيج العمري يحتمل أن يخلق ديناميكية عمل فريدة تتلاقح فيها طاقة وحماس الشباب المنفتح على التكنولوجيا مع حكمة وخبرة الكبار في تسيير الأزمات؛ والتفاوت النسبي المحدود بين الفئات المتبقية التي تمثل كل منها قرابة ١٨ بالمائة يعطي توازناً يعزز من مصداقية الآراء المطروحة بحيث لا تطغى رؤية جيل واحد على المشهد العام؛ وقد يسهم هذا التنوع في تقديم قراءة شاملة لأثر المنصات الرقمية تأخذ في الحسبان التحديات التشغيلية المختلفة التي يواجهها كل جيل عند التعامل مع هذه الأدوات المستحدثة.

جدول 2: التحليل الإحصائي للعمر

العمر					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	٧٣	٢٣,٩	٢٣,٩	٢٣,٩	٣٠-٤٠
	٦٢	٢٠,٣	٢٠,٣	٤٤,٣	٦٠+

٦٣,٣	١٩,٠	١٩,٠	٥٨	٢٠- ٣٠	
٨٢,٠	١٨,٧	١٨,٧	٥٧	٤٠- ٥٠	
١٠٠,٠	١٨,٠	١٨,٠	٥٥	٥٠- ٦٠	
	١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total	



شكل توضيحي 1 : التمثيل البياني للعمر

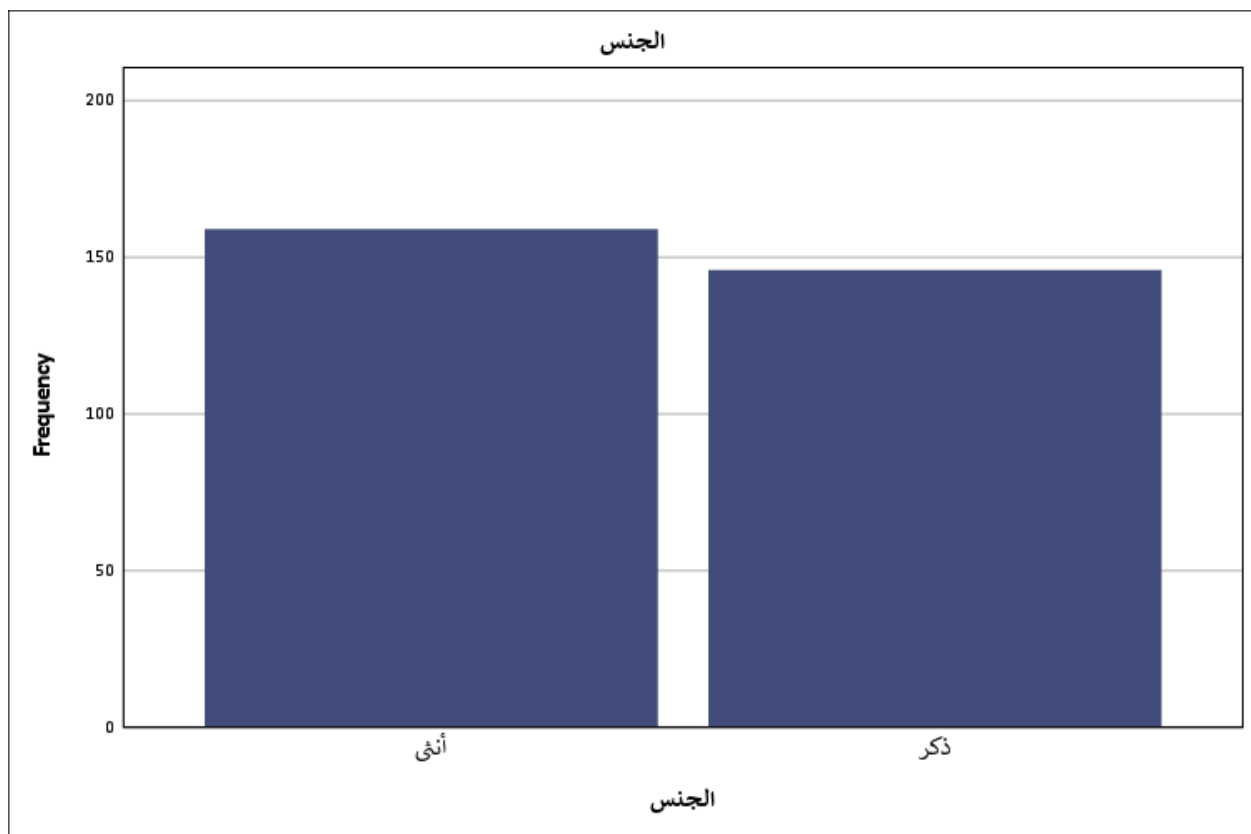
• الجنس

تبرز النتائج تقارباً كبيراً في التوزيع الجندري للعينة حيث بلغت نسبة الإناث ٥٢,١ بالمائة مقابل ٤٧,٩ بالمائة للذكور؛ وهذا التكافؤ العددي ينبئ بتغيرات هيكلية عميقة في سوق العمل ومشاركة متنامية للمرأة في القطاعات التي تعتمد على المنصات الرقمية؛ وربما تكون هذه النتيجة نتاجاً مباشراً للسياسات الاقتصادية والاجتماعية الحديثة التي عززت من تمكين المرأة في بيئة الأعمال؛ فمن المنظور التشغيلي يعطي هذا التوازن الجندري فرصة ذهبية لقياس أثر التقنية على تنوع أساليب الإدارة واتخاذ القرار

داخل المنشآت؛ ويحتمل أن تواجد الإناث بنسبة تفوق الذكور بقليل يدل على قدرتهن العالية على التكيف مع أنماط العمل المرن التي توفرها البيئات الرقمية مقارنة بالبيئات التقليدية؛ فالمنصات الرقمية بطبيعتها قد تذلل الكثير من العقبات الجغرافية والزمنية مما يوفر بيئة أكثر جذباً للمرأة العاملة أو رائدة الأعمال؛ ولذا فإن قراءة هذه الأرقام في سياق الاستدامة تعطي دلالة على أن التحول الرقمي يسير جنباً إلى جنب مع التنوع والشمولية في بيئة العمل مما يقوي متانة البنية الاقتصادية للمنشآت.

جول 3: التحليل الإحصائي للجنس

الجنس					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
٥٢,١	٥٢,١	٥٢,١	١٥٩	أنثى	Valid
١٠٠,٠	٤٧,٩	٤٧,٩	١٤٦	ذكر	
	١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total	



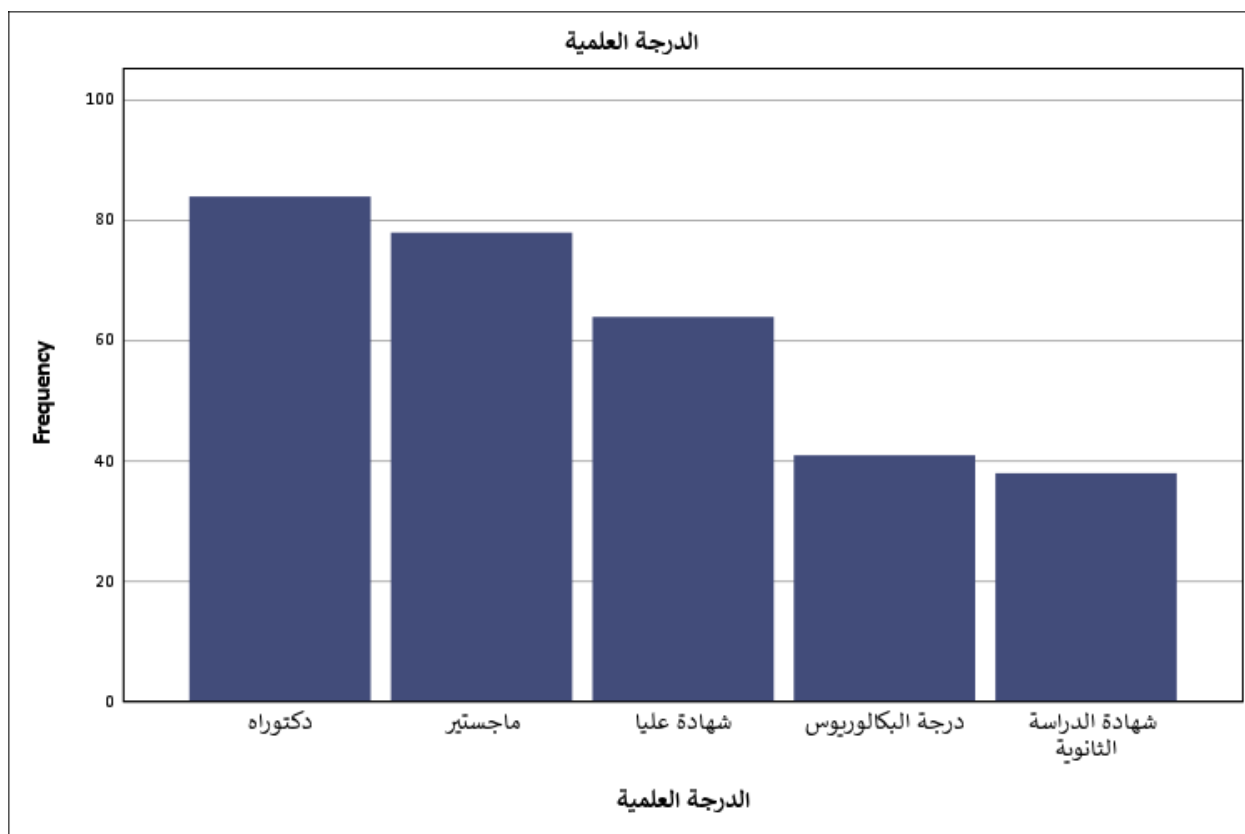
شكل توضيحي 2: التمثيل البياني للجنس

• الدرجة العلمية

تتصدر حملة الشهادات العليا المشهد في هذه الدراسة حيث استحوذ حملة الدكتوراه على نسبة ٢٧,٥ بالمائة يليهم حملة الماجستير بنسبة ٢٥,٦ بالمائة؛ وهذا التركيز الكثيف للكوادر ذات التأهيل الأكاديمي المتقدم يضفي وزناً علمياً وموثوقية عالية على الإجابات والمخرجات؛ فالتوجه نحو تبني المنصات الرقمية يبدو أنه يقاد بواسطة عقول تمتلك قدرة تحليلية واستراتيجية متقدمة؛ وربما يعود سبب تواجد هذه النسبة المرتفعة من حملة الدرجات العليا إلى طبيعة المنشآت المستهدفة التي قد تكون ذات طابع استشاري أو تقني متخصص يتطلب هذا المستوى من التعليم؛ وعلى الصعيد العملي فإن وجود قيادات تتمتع بهذه الخلفية الأكاديمية يحتمل أن يسرع من وتيرة التحول الرقمي الممنهج القائم على أسس علمية بدلاً من العشوائية والتجربة والخطأ؛ وفي المقابل نجد أن حملة الثانوية والبيكالوريوس يشكلون مجتمعين حوالي ٢٥ بالمائة فقط مما قد يطرح تساؤلاً حول مدى شمولية القرار الرقمي للمستويات التنفيذية الدنيا؛ والتفاوت الواضح في التوزيع التعليمي يعطي انطباعاً بأن إدراك أهمية المنصات الرقمية يزداد طردياً مع مستوى التعليم مما يستدعي ربما تكثيف برامج التدريب والتوعية للفئات الأقل تعليماً لضمان تجانس الأداء المؤسسي.

جدول 4 : التحليل الإحصائي للدرجة العلمية

الدرجة العلمية					
	Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
Valid	٢٧,٥	٢٧,٥	٢٧,٥	٨٤	دكتوراه
	٥٣,١	٢٥,٦	٢٥,٦	٧٨	ماجستير
	٧٤,١	٢١,٠	٢١,٠	٦٤	شهادة عليا
	٨٧,٥	١٣,٤	١٣,٤	٤١	درجة البكالوريوس
	١٠٠,٠	١٢,٥	١٢,٥	٣٨	شهادة الدراسة الثانوية
		١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total



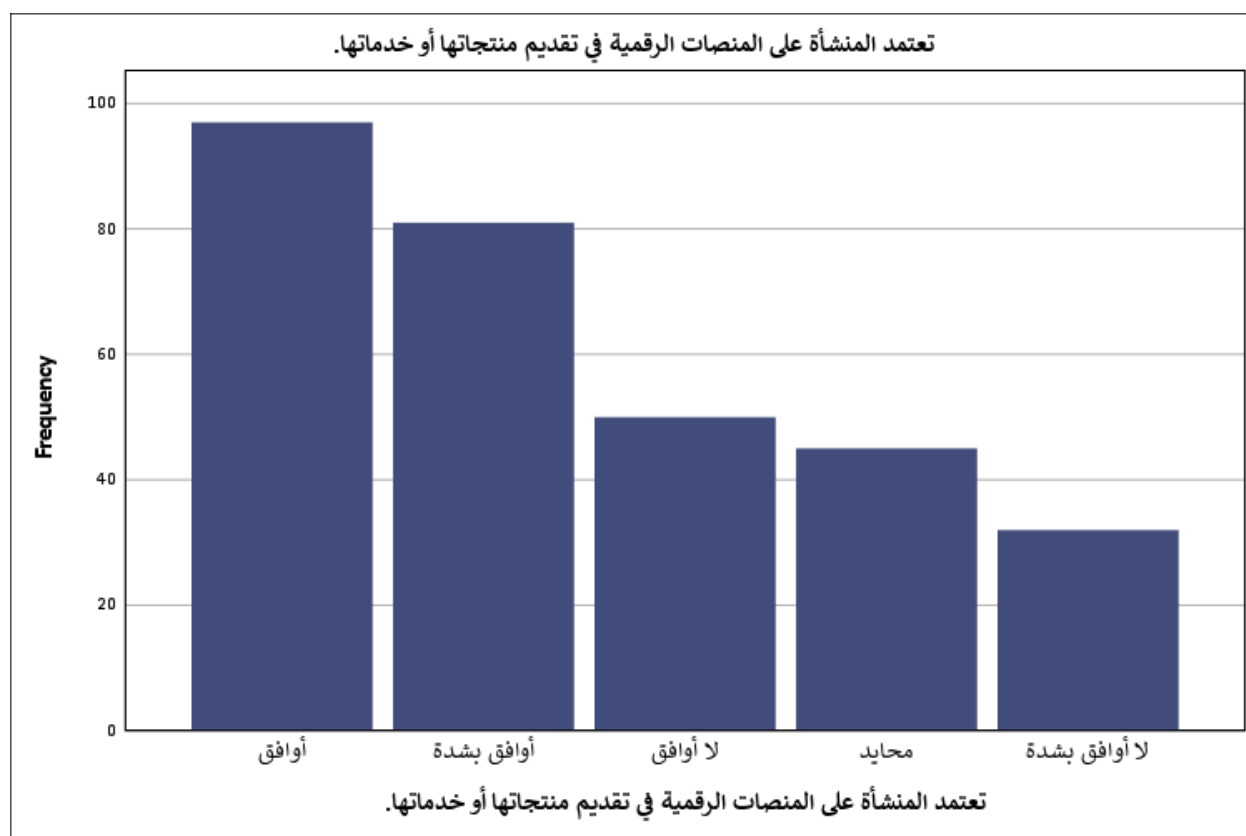
شكل توضيحي 3: التمثيل البياني للدرجة العلمية

• تعتمد المنشأة على المنصات الرقمية في تقديم منتجاتها أو خدماتها.

تكشف الاستجابات المتعلقة بالاعتماد على المنصات الرقمية عن واقع استقطابي متباين حيث بلغت نسبة الموافقين بشدة والموافقين مجتمعين ٥٨,٤ بالمائة؛ وهذا الرقم يؤشر إلى توجه استراتيجي واضح لدى أكثر من نصف المنشآت لرقمنة قنوات تقديم خدماتها ومنتجاتها كضرورة للبقاء في السوق؛ غير أن تسجيل متوسط بلغ ٣,٤٨ وانحراف معياري قدره ١,٣٢٠ يبرز حالة من التشتت واللاتوافق الكلي بين أفراد العينة؛ فوجود نسبة لا يستهان بها بلغت ٢٦,٩ بالمائة من غير الموافقين والمحايدين يوجه الانتباه إلى العقبات الخفية التي قد تعترض طريق بعض الكيانات نحو التحول الرقمي الكامل؛ وربما تتصل هذه المقاومة بتحديات مالية أو ضعف في البنية التحتية التقنية لتلك المنشآت المترددة؛ ومن المرجح أن يؤدي هذا التباين إلى اتساع الفجوة التنافسية في السوق العملي بحيث تستحوذ المنشآت المتبينة للتقنية على حصص سوقية أكبر على حساب تلك المتأخرة؛ وعليه فإن هذا التشتت الإحصائي يترجم في أرض الواقع إلى سباق محموم بين من يملك الأدوات الرقمية ويجيد استخدامها وبين من لا يزال متمسكاً بالأساليب الكلاسيكية البطيئة في تقديم الخدمة.

جدول 5: التحليل الإحصائي لاعتماد المنشأة على المنصات الرقمية في تقديم منتجاتها أو خدماتها.

تعتمد المنشأة على المنصات الرقمية في تقديم منتجاتها أو خدماتها.					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	أوافق	٩٧	٣١,٨	٣١,٨	
	أوافق بشدة	٨١	٢٦,٦	٥٨,٤	
	لا أوافق	٥٠	١٦,٤	٧٤,٨	
	محايد	٤٥	١٤,٨	٨٩,٥	
	لا أوافق بشدة	٣٢	١٠,٥	١٠٠,٠	
	Total	٣٠٥	١٠٠,٠	١٠٠,٠	



شكل توضيحي 4: التمثيل البياني لاعتماد المنشأة على المنصات الرقمية في تقديم منتجاتها أو خدماتها.

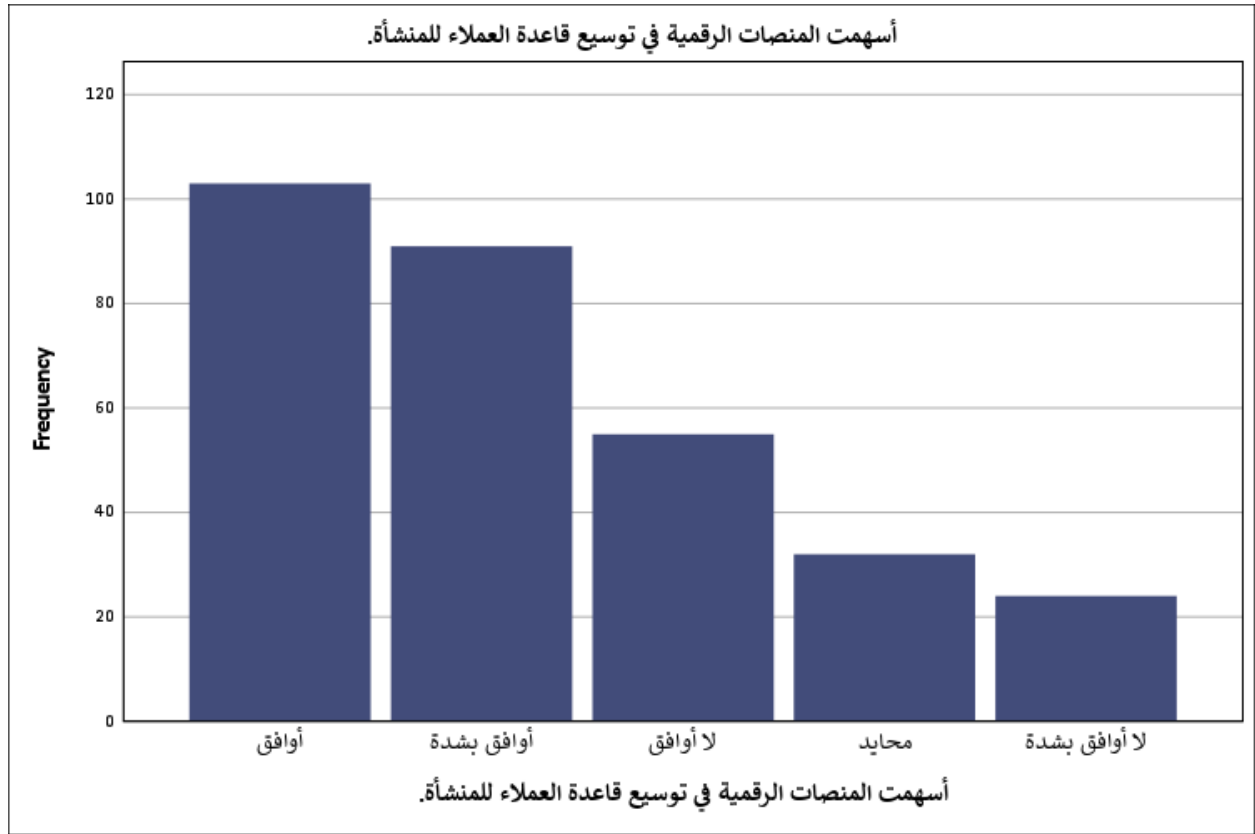
- أسهمت المنصات الرقمية في توسيع قاعدة العملاء للمنشأة.

يؤكد المشاركون بوضوح على الفاعلية التسويقية للمنصات الرقمية حيث توافق ٦٣,٦ بالمائة منهم على دورها الحيوي في اختراق

أسواق جديدة وتوسيع قاعدة العملاء؛ وهذا المؤشر الإيجابي بمتوسط ٣,٦٠ يدعم الفرضية القائلة بأن الحدود الجغرافية لم تبقى عائقاً أمام المنشآت التي تحسن استغلال الفضاء الرقمي؛ ولكن ارتفاع الانحراف المعياري إلى ١,٢٩٤ يشي بوجود تجارب غير متجانسة بين الشركات؛ فقد يعود هذا التشتت إلى تفاوت قدرات المنشآت في تطبيق استراتيجيات الاستهداف الرقمي الدقيق أو اختلاف طبيعة المنتجات ذاتها؛ فبعض الخدمات قد تجد سوقاً افتراضياً رحباً بينما تعاني أخرى من صعوبة إقناع العميل عن بُعد لجديتها أو تعقيدها؛ وربما يشير وجود ٢٥,٩ بالمائة من الراضين لهذه العبارة إلى خيبات أمل ناتجة عن استثمارات رقمية لم تؤت ثمارها المرجوة بسبب ضعف المحتوى أو سوء اختيار المنصة المناسبة؛ وعملياً يحتمل أن تدفع هذه الأرقام صناع القرار إلى إعادة تقييم استراتيجياتهم التسويقية والتركيز على جودة الحضور الرقمي وليس مجرد التواجد الصوري لضمان تحقيق استقطاب حقيقي لشرائح مستهدفة من العملاء.

جدول 6 : التحليل الإحصائي لمساهمة المنصات الرقمية في توسيع قاعدة العملاء للمنشأة.

أسهمت المنصات الرقمية في توسيع قاعدة العملاء للمنشأة.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
٣٣,٨	٣٣,٨	٣٣,٨	١٠٣	أوافق	Valid
٦٣,٦	٢٩,٨	٢٩,٨	٩١	أوافق بشدة	
٨١,٦	١٨,٠	١٨,٠	٥٥	لا أوافق	
٩٢,١	١٠,٥	١٠,٥	٣٢	محايد	
١٠٠,٠	٧,٩	٧,٩	٢٤	لا أوافق بشدة	
	١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total	



شكل توضيحي 5 : التمثيل البياني لمساهمة المنصات الرقمية في توسيع قاعدة العملاء للمنشأة.

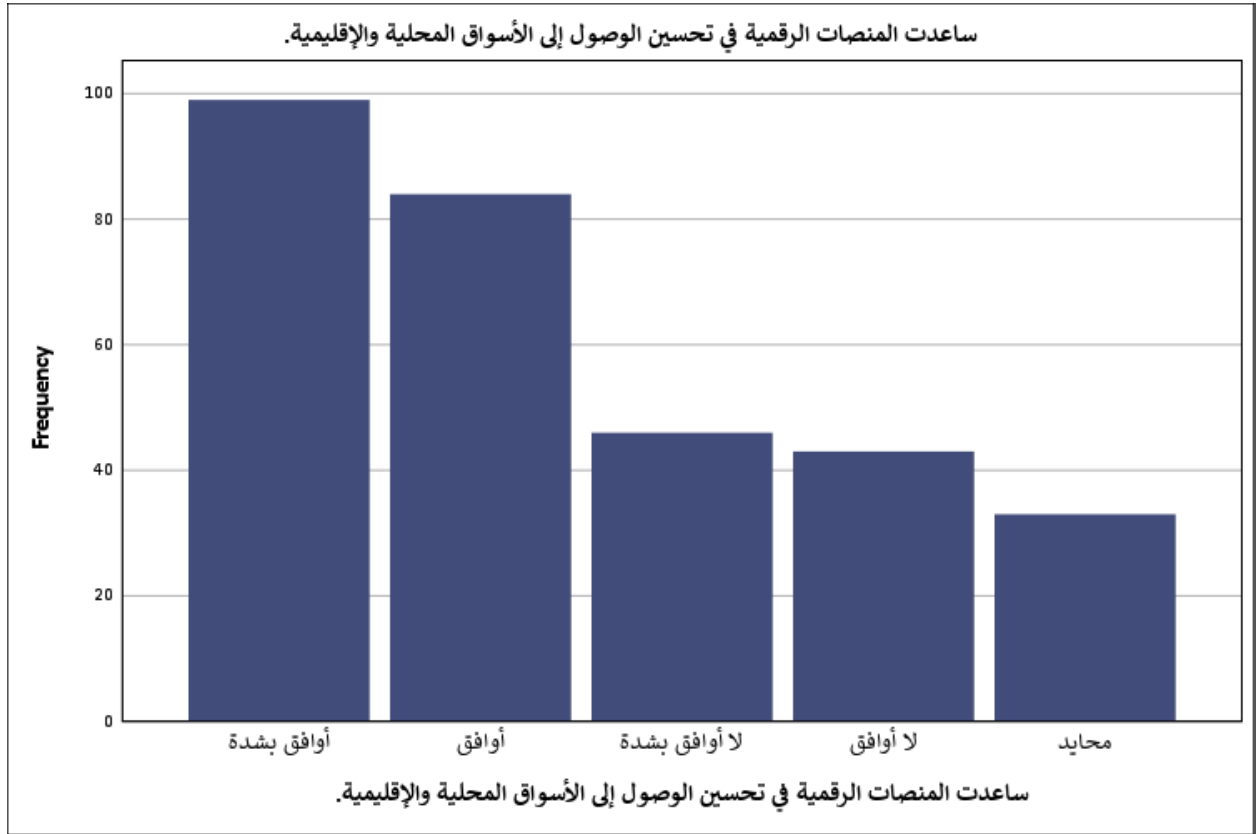
• ساعدت المنصات الرقمية في تحسين الوصول إلى الأسواق المحلية والإقليمية.

تسجل هذه العبارة نسبة موافقة إجمالية بلغت ٦٠ بالمائة بمتوسط حسابي قدره ٣,٤٨ مما يدعم التوجه العام نحو توظيف التقنية كجسر سلس لعبور الحدود السوقية المعتادة؛ فقدرة المنشآت على النفاذ إلى أسواق أبعد إقليمياً ومحلياً باتت مرتبطة بشكل وثيق بمتانة بنيتها الرقمية؛ بيد أن الانحراف المعياري المرتفع نسبياً والبالغ ١,٤٤٧ يظهر حالة من الانقسام الحاد في التجارب الميدانية للشركات؛ حيث نجد أن ٢٩,٢ بالمائة لا يوافقون على هذه العبارة مما قد يفسر بوجود حواجز تشريعية أو لوجستية أو حتى ثقافية تعيق بعض المنشآت من الاستفادة القصوى من التوسع الإقليمي حتى مع توفر الواجهات التقنية؛ وربما تعاني هذه الشريحة المعترضة من نقص حاد في فهم ديناميكيات الأسواق الخارجية أو صعوبات بالغة في إدارة سلاسل الإمداد العابرة للحدود؛ ومن الزاوية التطبيقية يحتم هذا الاختلاف في الرؤى على المنشآت الرغبة في التوسع دراسة البيئة التنظيمية واللوجستية للأسواق المستهدفة بدقة متناهية قبل الاعتماد الأعمى على المنصات الرقمية كعصا سحرية للوصول الجغرافي.

جدول 7 : التحليل الإحصائي لمساعدة المنصات الرقمية في تحسين الوصول إلى الأسواق المحلية والإقليمية.

ساعدت المنصات الرقمية في تحسين الوصول إلى الأسواق المحلية والإقليمية.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
٣٢,٥	٣٢,٥	٣٢,٥	٩٩	أوافق بشدة	Valid
٦٠,٠	٢٧,٥	٢٧,٥	٨٤	أوافق	
٧٥,١	١٥,١	١٥,١	٤٦	لا أوافق بشدة	
٨٩,٢	١٤,١	١٤,١	٤٣	لا أوافق	
١٠٠,٠	١٠,٨	١٠,٨	٣٣	محايد	
	١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total	



شكل توضيحي 6: التمثيل البياني لمساعدة المنصات الرقمية في تحسين الوصول إلى الأسواق المحلية والإقليمية.

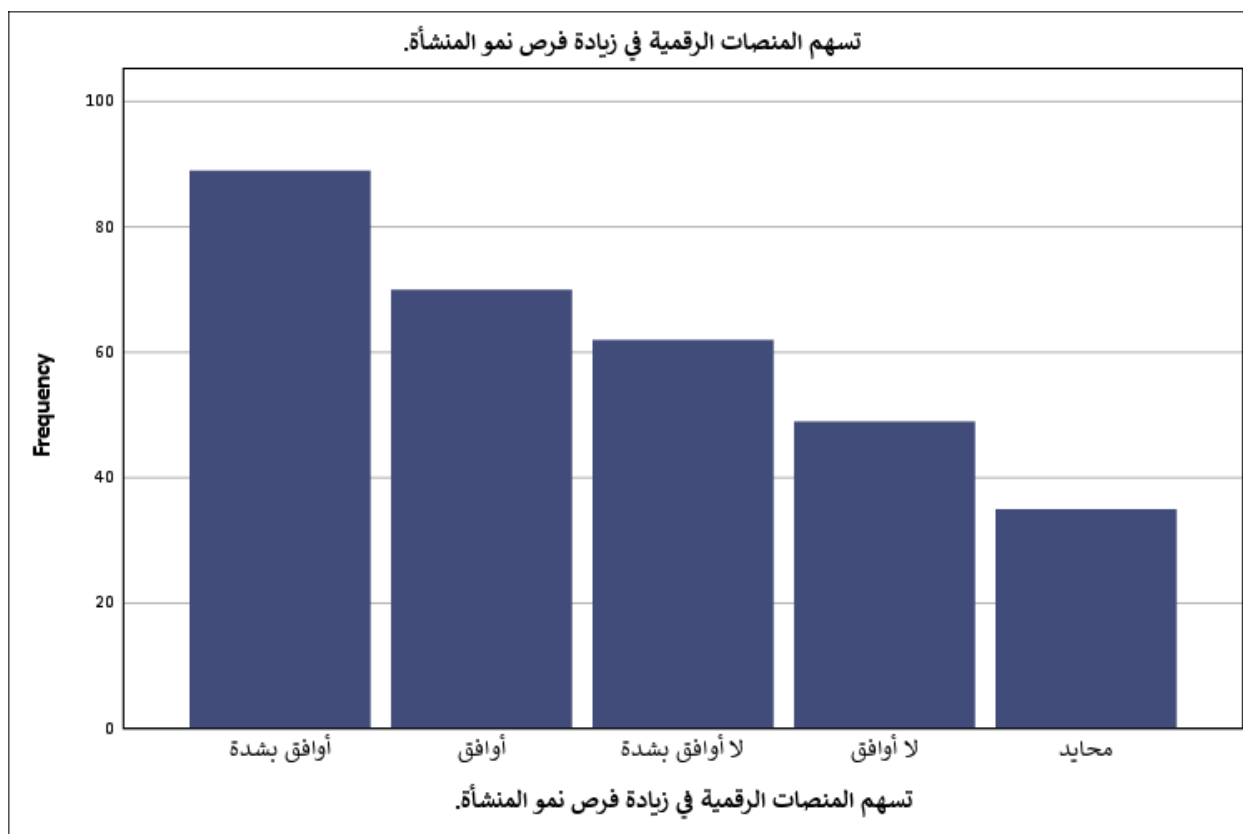
• تسهم المنصات الرقمية في زيادة فرص نمو المنشأة.

يتجلى التردد وعدم اليقين بشكل واضح في تقييم أثر المنصات على فرص النمو حيث بلغ المتوسط ٣,٢٥ وهو من أدنى المتوسطات في هذه الدراسة مع انحراف معياري مرتفع بلغ ١,٥٢٢؛ وهذا التشتت الكبير يتأكد من خلال نسبة الرفض العالية

التي قاربت ٣٦,٤ بالمائة مقابل ٥٢,١ بالمائة من الموافقين؛ وربما يدلل هذا التباين الشديد على إدراك متزايد في أوساط الأعمال بأن امتلاك التقنية بحد ذاته لا يضمن النمو التلقائي مالم يترافق مع ابتكار جذري في نماذج الأعمال؛ فقد يكون تبني المنصات الرقمية لدى البعض مجرد عبء مالي إضافي دون تحقيق عوائد ملموسة تبرر حجم الاستثمار؛ وعلى صعيد الأداء الفعلي يحتمل أن هذا الانقسام يمثل مرحلة نضج وفترة في السوق حيث تدرك الإدارات أن النمو المستدام يتطلب إعادة هيكلة شاملة للعمليات تتزامن مع الرقمنة؛ وبالتالي توجي الأرقام بوجود تحديات استراتيجية عميقة تجعل من تحويل الأدوات الرقمية إلى محركات نمو حقيقية عملية شاقة ومعقدة تختلف نسب نجاحاتها من منظمة لأخرى تبعاً لكفاءة الإدارة.

جدول 8 : التحليل الإحصائي لمساهمة المنصات الرقمية في زيادة فرص نمو المنشأة.

تسهم المنصات الرقمية في زيادة فرص نمو المنشأة.					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
أوافق بشدة	٨٩	٢٩,٢	٢٩,٢	٢٩,٢	Valid
أوافق	٧٠	٢٣,٠	٢٣,٠	٥٢,١	
لا أوافق بشدة	٦٢	٢٠,٣	٢٠,٣	٧٢,٥	
لا أوافق	٤٩	١٦,١	١٦,١	٨٨,٥	
محايد	٣٥	١١,٥	١١,٥	١٠٠,٠	
Total	٣٠٥	١٠٠,٠	١٠٠,٠		



شكل توضيحي 7: التمثيل البياني لمساهمة المنصات الرقمية في زيادة فرص نمو المنشأة.

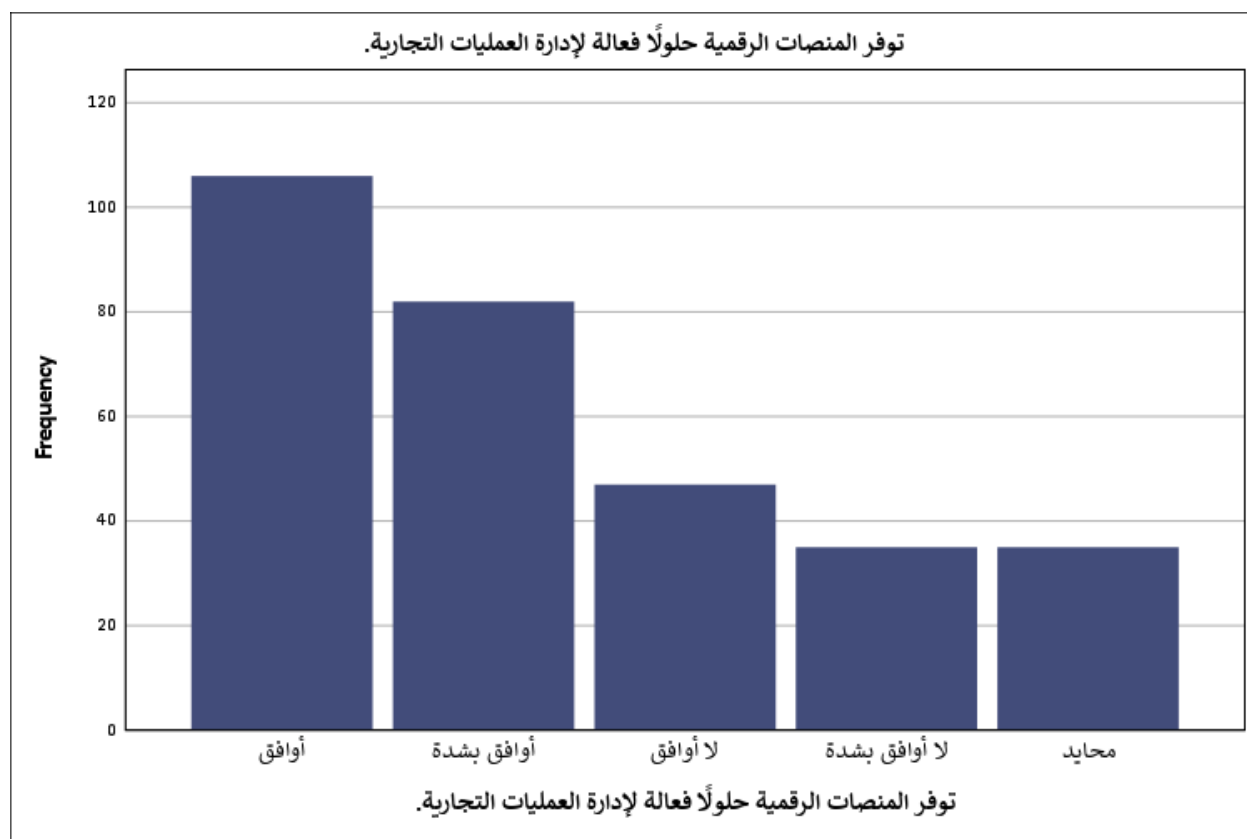
• توفر المنصات الرقمية حلولاً فعالة لإدارة العمليات التجارية.

تستعيد الإيجابية زخمها الملحوظ هنا بتسجيل متوسط حسابي بلغ ٣,٥٠ وانحراف قدره ١,٣٣٨ ونسبة موافقة إجمالية تصل إلى ٦١,٦ بالمائة؛ مما يبرهن على اقتناع غالبية الإدارات بالفوائد التشغيلية البحتة للأنظمة الرقمية في ضبط إيقاع العمل اليومي المتسارع؛ فالتحول من الإدارة الورقية والتقليدية إلى الحلول المؤتمتة يسهم حتماً في تقليل الأخطاء البشرية وتسريع الإجراءات المتكررة؛ ومع ذلك لا يمكن إغفال النسبة المتبقية التي تميل للرفض أو الحياد والتي قد تكون متأثرة بتعقيدات تقنية في واجهات الاستخدام أو صعوبات في التكامل البرمجي بين الأنظمة القديمة والحديثة؛ وربما تعاني بعض الكيانات من مقاومة الموظفين المستترة للتغيير مما يعيق الاستفادة القصوى من هذه الحلول التكنولوجية؛ ومن منظور استراتيجي يحتمل أن المنشآت التي تتجاوز مرحلة التطبيق الأولي بنجاح وتدريب كوادرها بشكل كافٍ ستحقق قفزات نوعية في كفاءتها الداخلية؛ مما ينعكس إيجاباً على تقليل الهدر المالي والزمني ويزيد من مرونة المنشأة في الاستجابة للمتغيرات السوقية المفاجئة.

جدول 9: التحليل الإحصائي لتوفير المنصات الرقمية حلولاً فعالة لإدارة العمليات التجارية.

توفر المنصات الرقمية حلولاً فعالة لإدارة العمليات التجارية.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
٣٤,٨	٣٤,٨	٣٤,٨	١٠٦	أوافق	Valid
٦١,٦	٢٦,٩	٢٦,٩	٨٢	أوافق بشدة	
٧٧,٠	١٥,٤	١٥,٤	٤٧	لا أوافق	
٨٨,٥	١١,٥	١١,٥	٣٥	لا أوافق بشدة	
١٠٠,٠	١١,٥	١١,٥	٣٥	محايد	
	١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total	



شكل توضيحي 8: التمثيل البياني لتوفير المنصات الرقمية حلولاً فعالة لإدارة العمليات التجارية.

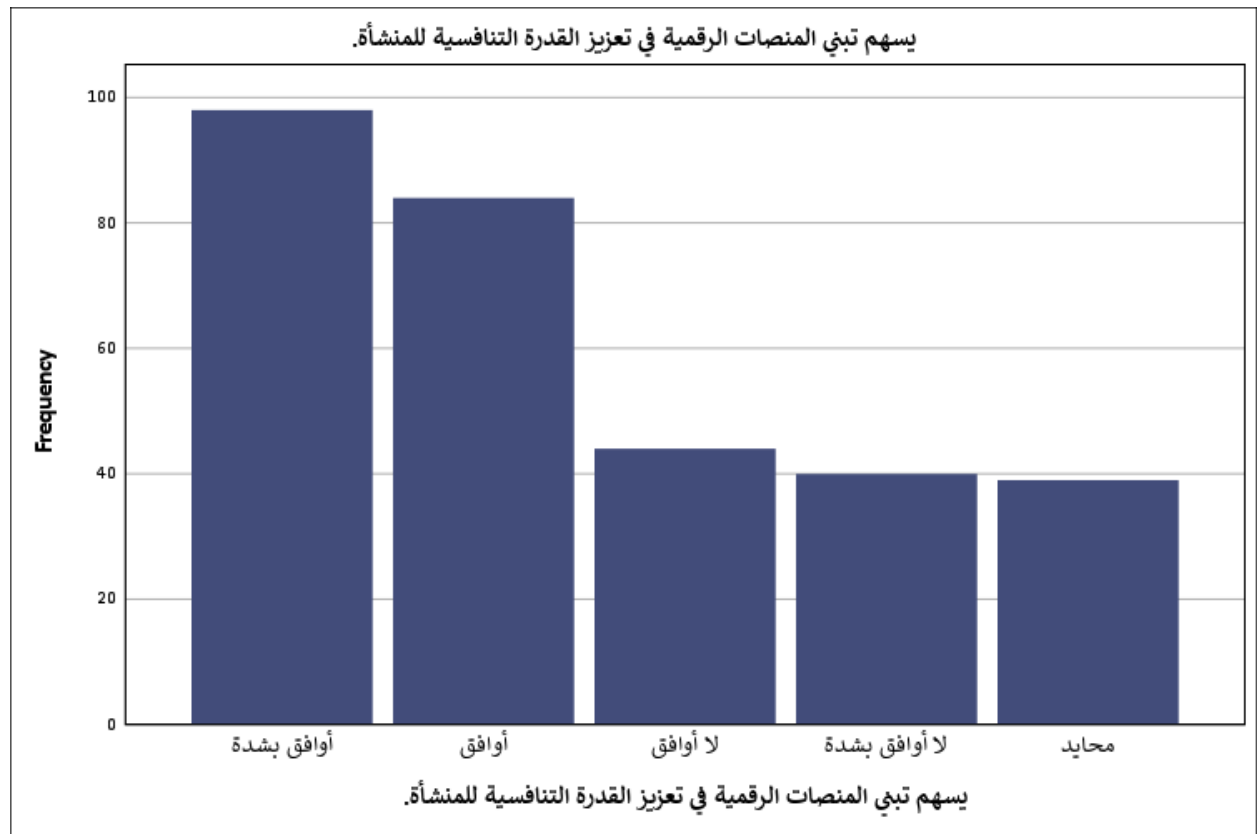
- يساهم تبني المنصات الرقمية في تعزيز القدرة التنافسية للمنشأة.

يبرز الاتفاق العالي على الدور التنافسي للرقمنة من خلال متوسط ٣,٥١ ونسبة موافقة إجمالية بلغت ٥٩,٧ بالمائة؛ فهذه النتيجة تقرر أن البقاء في طليعة السوق يستوجب تسليح المنشأة بأحدث المنصات لتقديم قيمة مضافة للعميل تتفوق على ما

يقدمه المنافسون؛ والانحراف المعياري البالغ ١,٤٠٥ يشير إلى تشتت الآراء ربما لاختلاف طبيعة المنافسة وشدها في القطاعات المتنوعة؛ ففي الأسواق شديدة التشبع قد لا يكون مجرد التواجد الرقمي كافياً لصنع فارق ملموس بل يتطلب الأمر توظيفاً ذكياً للبيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي لتحليل سلوك المستهلك والتنبؤ برغباته؛ ويحتمل أن الفئة المعترضة بنسبة ٢٧,٥ بالمائة ترى أن التنافسية الحقيقية تعتمد بشكل أكبر على جودة المنتج الأساسي أو ميزة السعر التنافسي وليس حصراً على قنوات التقديم الرقمية؛ وتطبيقاً يتوجب على الكيانات التجارية تبني نهج تكاملي يمزج بين الجودة الجوهرية للمنتج وبين الابتكار المستمر في استعراضه وتسويقه رقمياً لضمان بناء ميزة تنافسية مستدامة يصعب على المنافسين تقليدها.

جدول 10 : التحليل الإحصائي لمساهمة تبني المنصات الرقمية في تعزيز القدرة التنافسية للمنشأة.

يسهم تبني المنصات الرقمية في تعزيز القدرة التنافسية للمنشأة.					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
أوافق بشدة	٩٨	٣٢,١	٣٢,١	٣٢,١	Valid
أوافق	٨٤	٢٧,٥	٢٧,٥	٥٩,٧	
لا أوافق	٤٤	١٤,٤	١٤,٤	٧٤,١	
لا أوافق بشدة	٤٠	١٣,١	١٣,١	٨٧,٢	
محايد	٣٩	١٢,٨	١٢,٨	١٠٠,٠	
Total	٣٠٥	١٠٠,٠	١٠٠,٠		



شكل توضيحي 9: التمثيل البياني لمساهمة تبني المنصات الرقمية في تعزيز القدرة التنافسية للمنشأة.

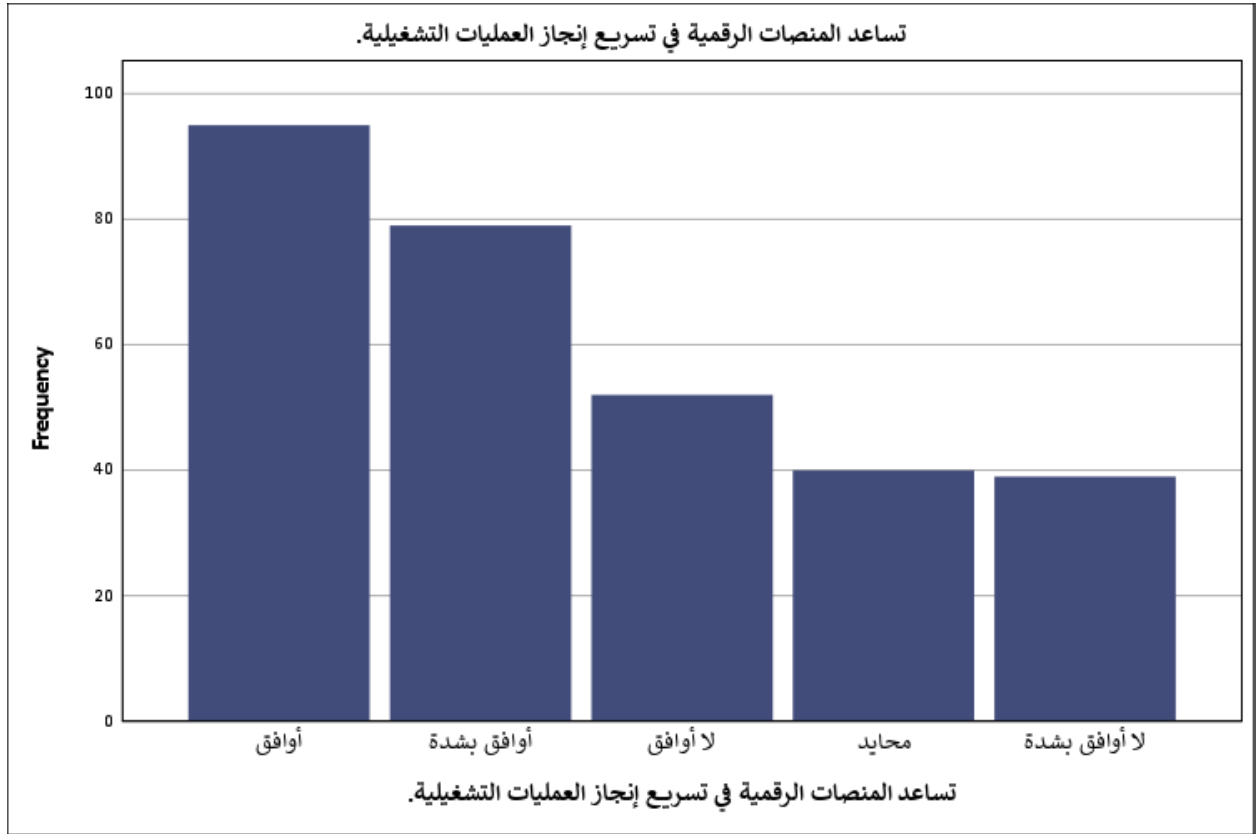
• تساعد المنصات الرقمية في تسريع إنجاز العمليات التشغيلية.

بمتوسط حسابي قدره ٣,٤٠ وانحراف معياري ١,٣٦٩ تستمر حالة التباين في تقييم الأثر المباشر للتقنية على سرعة الإنجاز حيث وافق ٥٧ بالمائة من أفراد العينة على هذه الفرضية؛ وهذا يوضح أن أكثر من نصف المنشآت لمست أثراً حقيقياً في تقليص دورة العمل الزمنية بفضل تقنيات الأتمتة؛ وربما يفسر التشتت الواضح وجود ٢٩,٨ بالمائة من المعارضين ببطء البنية التحتية التقنية في بعض المناطق أو انقطاعات الخدمة المستمرة التي تحول دون تحقيق السرعة المنشودة؛ وقد تكون بعض الأنظمة الرقمية المتبناة مفرطة التعقيد لدرجة أنها تزيد من خطوات العمل المطلوبة للموافقات بدلاً من اختصارها؛ وفي سياق بيئة العمل الفعلية فإن عدم الإجماع الكامل على سرعة الإنجاز يدق ناقوس الخطر بضرورة تبسيط الإجراءات الرقمية وتخصيصها لتلائم طبيعة المهام الموكلة للموظف بمرونة؛ فإدخال التقنية دون إعادة هندسة الإجراءات الإدارية مسبقاً يحتمل أن يخلق اختناقات تشغيلية جديدة بدلاً من معالجة الاختناقات القديمة.

جدول 11: التحليل الإحصائي لمساعدة المنصات الرقمية في تسريع إنجاز العمليات التشغيلية.

تساعد المنصات الرقمية في تسريع إنجاز العمليات التشغيلية.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
٣١,١	٣١,١	٣١,١	٩٥	أوافق	Valid
٥٧,٠	٢٥,٩	٢٥,٩	٧٩	أوافق بشدة	
٧٤,١	١٧,٠	١٧,٠	٥٢	لا أوافق	
٨٧,٢	١٣,١	١٣,١	٤٠	محايد	
١٠٠,٠	١٢,٨	١٢,٨	٣٩	لا أوافق بشدة	
	١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total	



شكل توضيحي 10 : التمثيل البياني لمساعدة المنصات الرقمية في تسريع إنجاز العمليات التشغيلية.

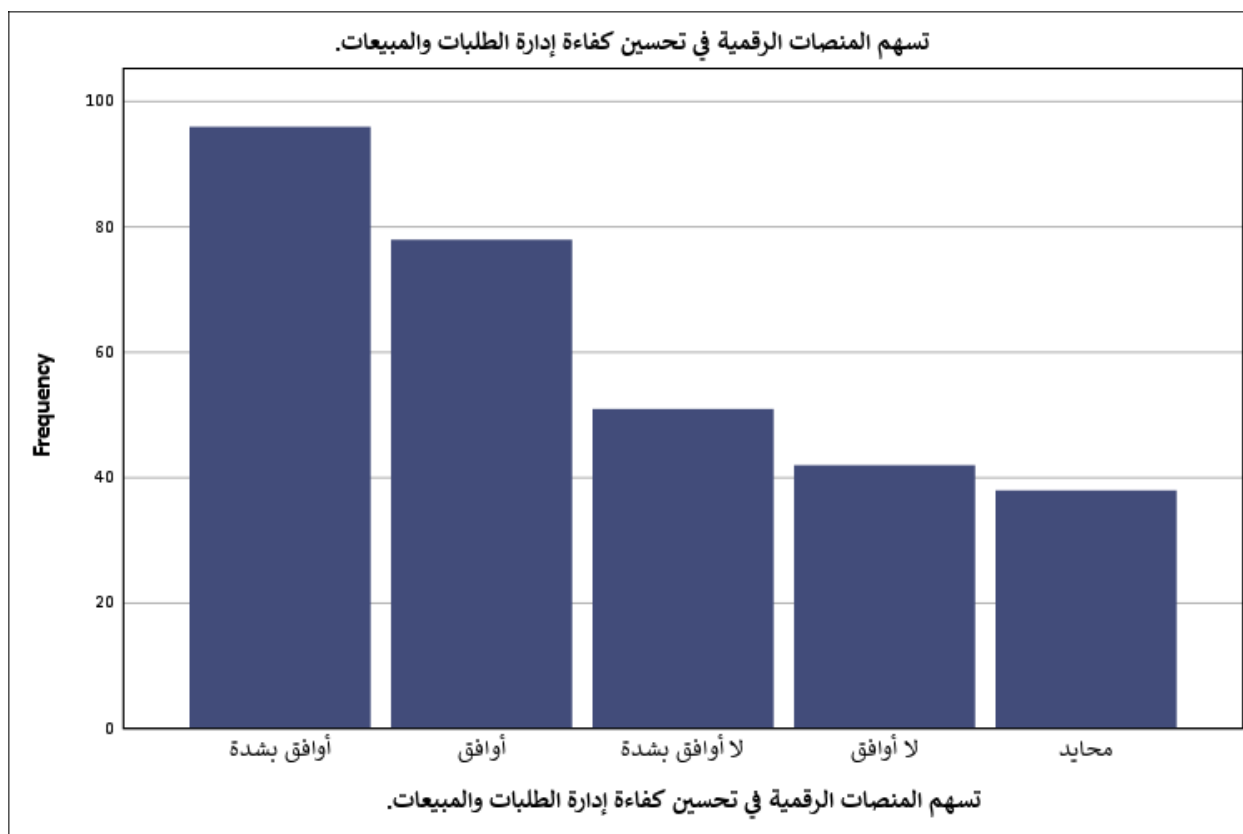
• تسهم المنصات الرقمية في تحسين كفاءة إدارة الطلبات والمبيعات.

تشير الأرقام هنا إلى تقييم معتدل بمتوسط ٣,٤١ وانحراف معياري عالٍ بلغ ١,٤٦٩ مع نسبة موافقة تبلغ ٥٧ بالمائة؛ وهذا التوزيع يبرز بوضوح الأثر الإيجابي للأنظمة الرقمية في تتبع مسار المبيعات بدقة وتنظيم تدفق الطلبات الكثيفة مما يقوي رضا

العملاء عبر الالتزام الصارم بالمواعيد؛ غير أن الانحراف العالي يوضح تفاوتاً حاداً في مستويات الرضا عن هذه الكفاءة المفترضة؛ فقد تعود أسباب هذا التباين إلى ضعف التكامل البرمجي بين أنظمة المبيعات الأمامية وأنظمة إدارة المخزون الخلفية مما يتسبب في إشكاليات ضخمة عند تلبية الطلبات في مواسم الذروة؛ وربما تكون الكوادر البشرية المسؤولة عن تشغيل هذه الأنظمة غير مؤهلة بالشكل الكافي للتعامل مع طفرات الطلب المفاجئة التي تولدها المنصات الجماهيرية؛ وعملياً ينذر هذا المؤشر بأهمية بناء بنية تقنية مرنة قادرة على استيعاب تذبذبات السوق العنيفة لكيلا تتحول الكفاءة الظاهرية لإدارة المبيعات إلى فوضى تشغيلية مربكة عند أول اختبار حقيقي لضغط العمل الميداني.

جدول 12 : التحليل الإحصائي لمساهمة المنصات الرقمية في تحسين كفاءة إدارة الطلبات والمبيعات.

تسهم المنصات الرقمية في تحسين كفاءة إدارة الطلبات والمبيعات.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
٣١,٥	٣١,٥	٣١,٥	٩٦	أوافق بشدة	Valid
٥٧,٠	٢٥,٦	٢٥,٦	٧٨	أوافق	
٧٣,٨	١٦,٧	١٦,٧	٥١	لا أوافق بشدة	
٨٧,٥	١٣,٨	١٣,٨	٤٢	لا أوافق	
١٠٠,٠	١٢,٥	١٢,٥	٣٨	محايد	
	١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total	



شكل توضيحي 11: التمثيل البياني لمساهمة المنصات الرقمية في تحسين كفاءة إدارة الطلبات والمبيعات.

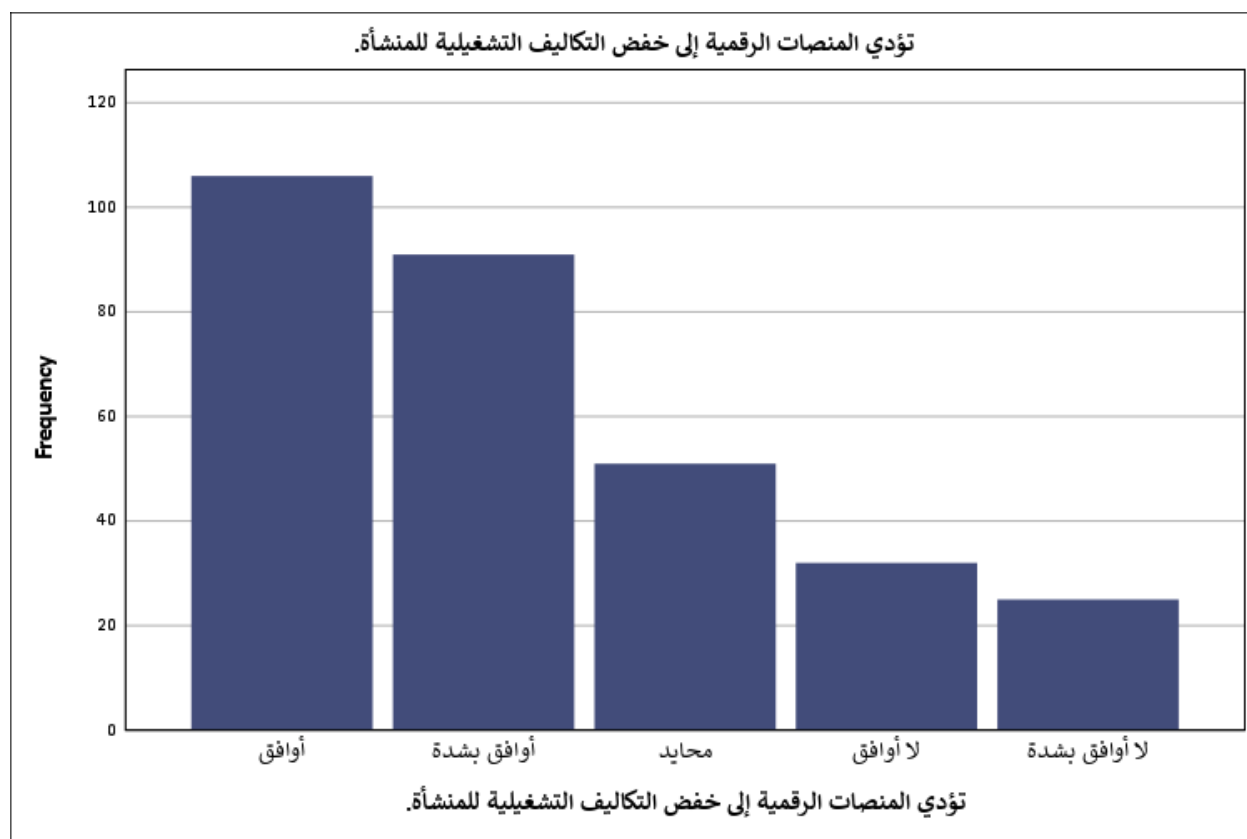
• تؤدي المنصات الرقمية إلى خفض التكاليف التشغيلية للمنشأة.

يسجل هذا المحور أعلى متوسط حسابي في العبارات بـ ٣,٦٨ وأقل انحراف معياري بـ ١,٢٣٤ مدعوماً بنسبة موافقة ساحقة بلغت ٦٤,٦ بالمائة؛ مما يعطي دلالة قوية وشبه إجماع على القيمة الاقتصادية البارزة للتحويل الرقمي في ترشيد الإنفاق المؤسسي؛ فالمنصات الرقمية نجحت بوضوح تام في تقليص نفقات التسويق التقليدي المكلف وتقليل الحاجة للمساحات المكتبية الواسعة وتقليص الهدر في الموارد الورقية؛ وهذا التقارب في الآراء ربما نبع من قدرة الإدارات المالية على قياس هذا الوفرة المالي بدقة ومقارنته بشكل مباشر مع المصروفات السابقة للتحويل؛ ورغم هذا الإجماع النسبي يحتمل أن تكون التكاليف الرأسمالية الأولية لتأسيس البنية الرقمية عائقاً مؤقتاً لبعض المنشآت قبل أن تبدأ في جني ثمار الوفرة التشغيلية على المدى المتوسط والطويل؛ وفي الواقع العملي تشكل هذه النتيجة حافزاً قوياً للشركات المترددة للمضي قدماً في الاستثمار التقني متسلحة بضمانات شبه مؤكدة باسترداد هذه الاستثمارات عبر الوفورات التشغيلية المتحققة لاحقاً.

جدول 13: التحليل الإحصائي لأداء المنصات الرقمية إلى خفض التكاليف التشغيلية للمنشأة.

تؤدي المنصات الرقمية إلى خفض التكاليف التشغيلية للمنشأة.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
٣٤,٨	٣٤,٨	٣٤,٨	١٠٦	أوافق	Valid
٦٤,٦	٢٩,٨	٢٩,٨	٩١	أوافق بشدة	
٨١,٣	١٦,٧	١٦,٧	٥١	محايد	
٩١,٨	١٠,٥	١٠,٥	٣٢	لا أوافق	
١٠٠,٠	٨,٢	٨,٢	٢٥	لا أوافق بشدة	
	١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total	



شكل توضيحي 12: التمثيل البياني لأداء المنصات الرقمية إلى خفض التكاليف التشغيلية للمنشأة.

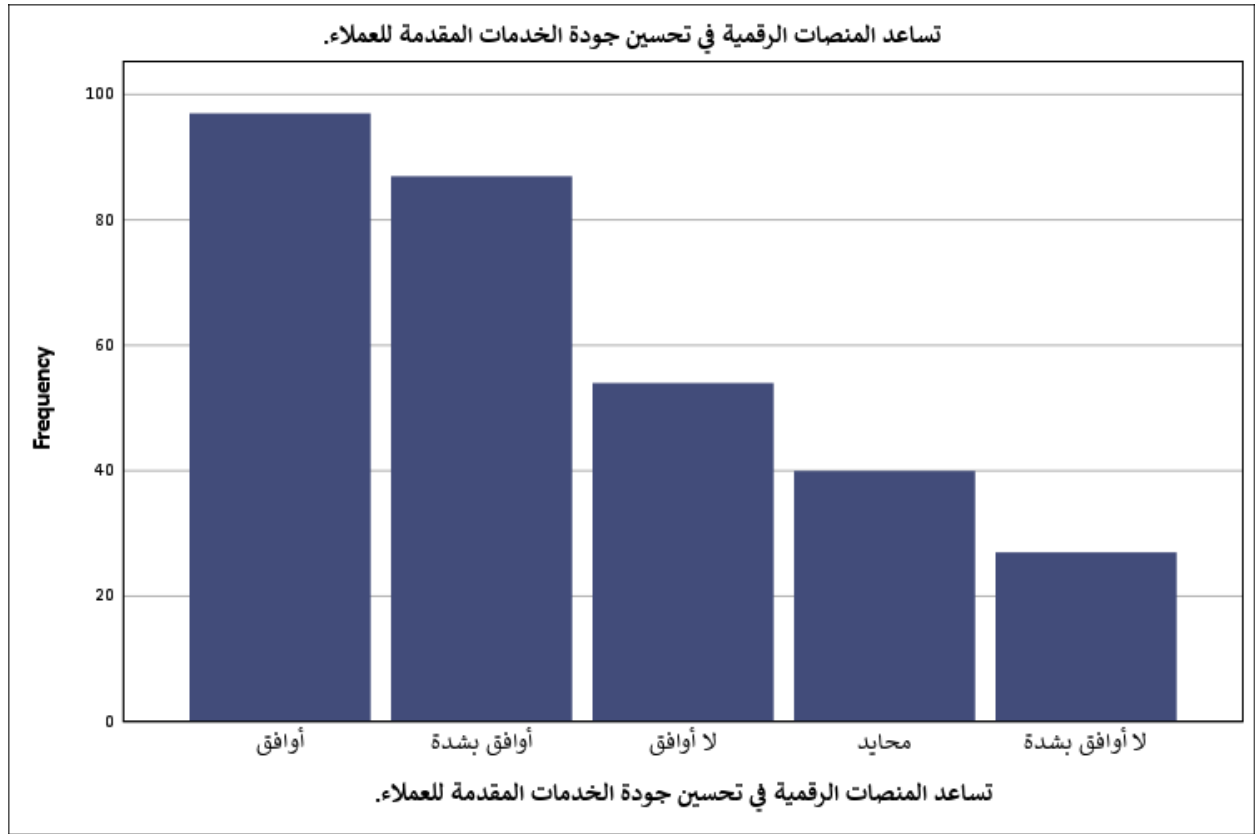
• تساعد المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

توجه هذه النتيجة الانتباه إلى الجانب النوعي للتقنية بمتوسط ٣,٥٣ وانحراف ١,٣٠٨ ونسبة موافقة قاربت ٦٠,٣ بالمائة؛ مما يبين أن المنصات لم تكتفِ بتغيير شكل الخدمة الخارجي بل امتد أثرها العميق لتحسين جوهرها وتفاصيلها؛ فالتفاعل الفوري

والاستجابة السريعة لملاحظات العملاء عبر القنوات الرقمية يسهم بفعالية في رفع معايير الجودة بشكل مستمر ومستدام؛ والتشتت البسيط في الآراء قد يعزى لكون بعض الخدمات ذات الطبيعة الشخصية المعقدة لا يزال يصعب رقمنتها بالكامل دون فقدان اللمسة الإنسانية الدافئة التي يفضلها المستهلكون التقليديون؛ وربما يرى المعارضون أن الأتمتة المفرطة قد تؤدي إلى تنميط الخدمات بشكل رتيب يفقدها طابعها المميز والحصري؛ وكتطبيق عملي يحتمل أن تواجه المنشآت تحدياً مزدوجاً يتمثل في الحفاظ على كفاءة الخدمات الرقمية وسرعتها وتخصيصها في آن واحد لتلبية تطلعات عميل متطلب بات يمتلك خيارات متعددة ويمكنه التعبير عن استيائه بسهولة باللغة في الفضاء الرقمي المفتوح.

جدول 14 : التحليل الإحصائي لمساعدة المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

تساعد المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
٣١,٨	٣١,٨	٣١,٨	٩٧	أوافق	Valid
٦٠,٣	٢٨,٥	٢٨,٥	٨٧	أوافق بشدة	
٧٨,٠	١٧,٧	١٧,٧	٥٤	لا أوافق	
٩١,١	١٣,١	١٣,١	٤٠	محايد	
١٠٠,٠	٨,٩	٨,٩	٢٧	لا أوافق بشدة	
	١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total	



شكل توضيحي 13: التمثيل البياني لمساعدة المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

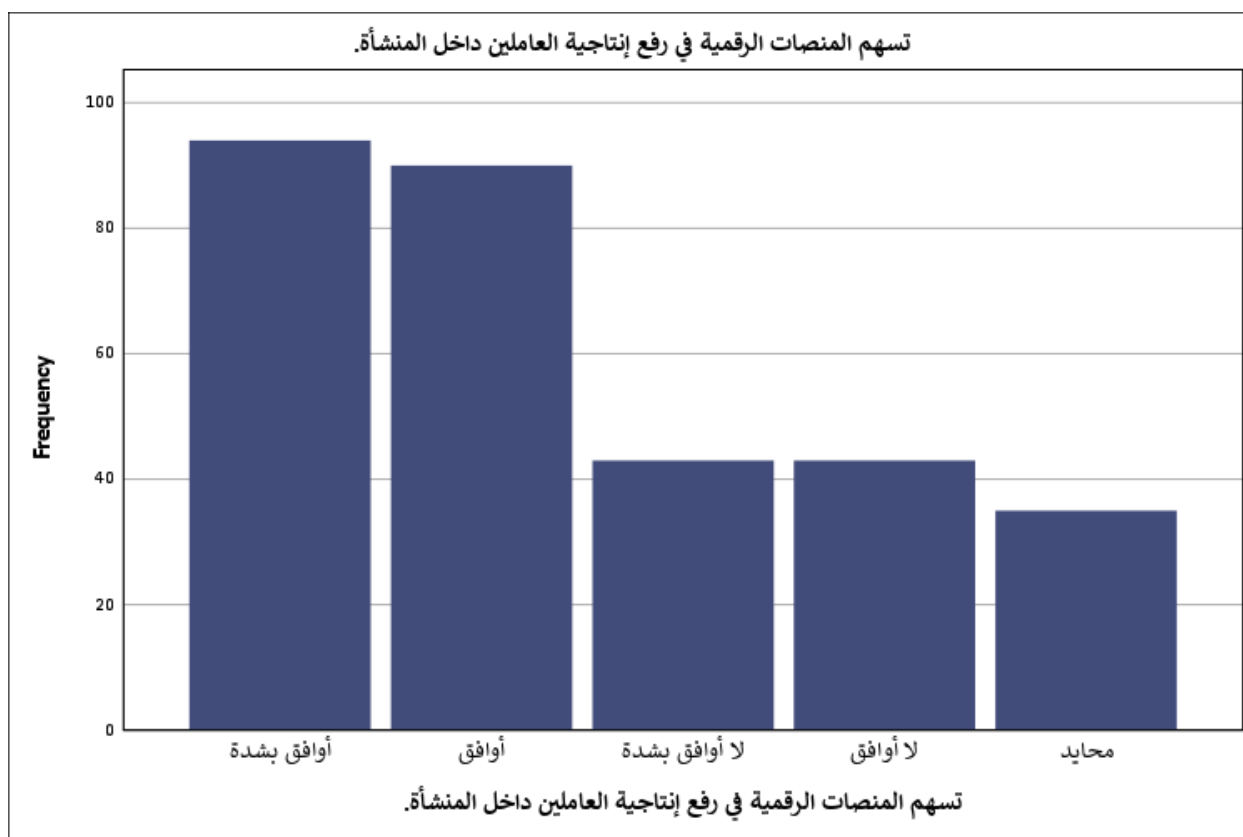
• تسهم المنصات الرقمية في رفع إنتاجية العاملين داخل المنشأة.

تعطي القراءة التحليلية لهذه العبارة بمتوسط ٣,٤٩ وانحراف ١,٤١٤ وموافقة بنسبة ٦٠,٣ بالمائة انطباعاً إيجابياً متفانلاً حول دور التقنية في تحرير الموظفين من قيود المهام الروتينية المتكررة؛ فإتاحة الفرصة للعاملين للتركيز على الجوانب الابتكارية والتحليلية يرفع حتماً من العائد على المورد البشري بشكل ملحوظ داخل أروقة العمل؛ ولكن الانحراف المعياري المرتفع نسبياً يكشف عن وجه آخر مقلق للعملة حيث قد يشعر بعض الموظفين بالتشتت الرقمي المفرط أو ضغط العمل المستمر نتيجة توقع الإدارة استجابتهم الفورية في كل الأوقات خارج ساعات الدوام؛ وربما يؤدي ضعف التأهيل التقني للبعض إلى تراجع إنتاجيتهم بدلاً من زيادتها نتيجة قضاء وقت طويل ومرهق في محاولة استيعاب الأنظمة الجديدة؛ ومن المنظور الإداري يحتم هذا الواقع المتباين على صناع القرار الموازنة الدقيقة بين أتمتة المهام وتوفير بيئة عمل صحية تمنع الاحتراق الوظيفي لضمان استدامة الإنتاجية على المدى الطويل دون الإضرار بالصحة النفسية والمهنية لفريق العمل.

جدول 15: التحليل الإحصائي لمساهمة المنصات الرقمية في رفع إنتاجية العاملين داخل المنشأة.

تسهم المنصات الرقمية في رفع إنتاجية العاملين داخل المنشأة.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
٣٠,٨	٣٠,٨	٣٠,٨	٩٤	أوافق بشدة	Valid
٦٠,٣	٢٩,٥	٢٩,٥	٩٠	أوافق	
٧٤,٤	١٤,١	١٤,١	٤٣	لا أوافق بشدة	
٨٨,٥	١٤,١	١٤,١	٤٣	لا أوافق	
١٠٠,٠	١١,٥	١١,٥	٣٥	محايد	
	١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total	



شكل توضيحي 14: التمثيل البياني لمساهمة المنصات الرقمية في رفع إنتاجية العاملين داخل المنشأة.

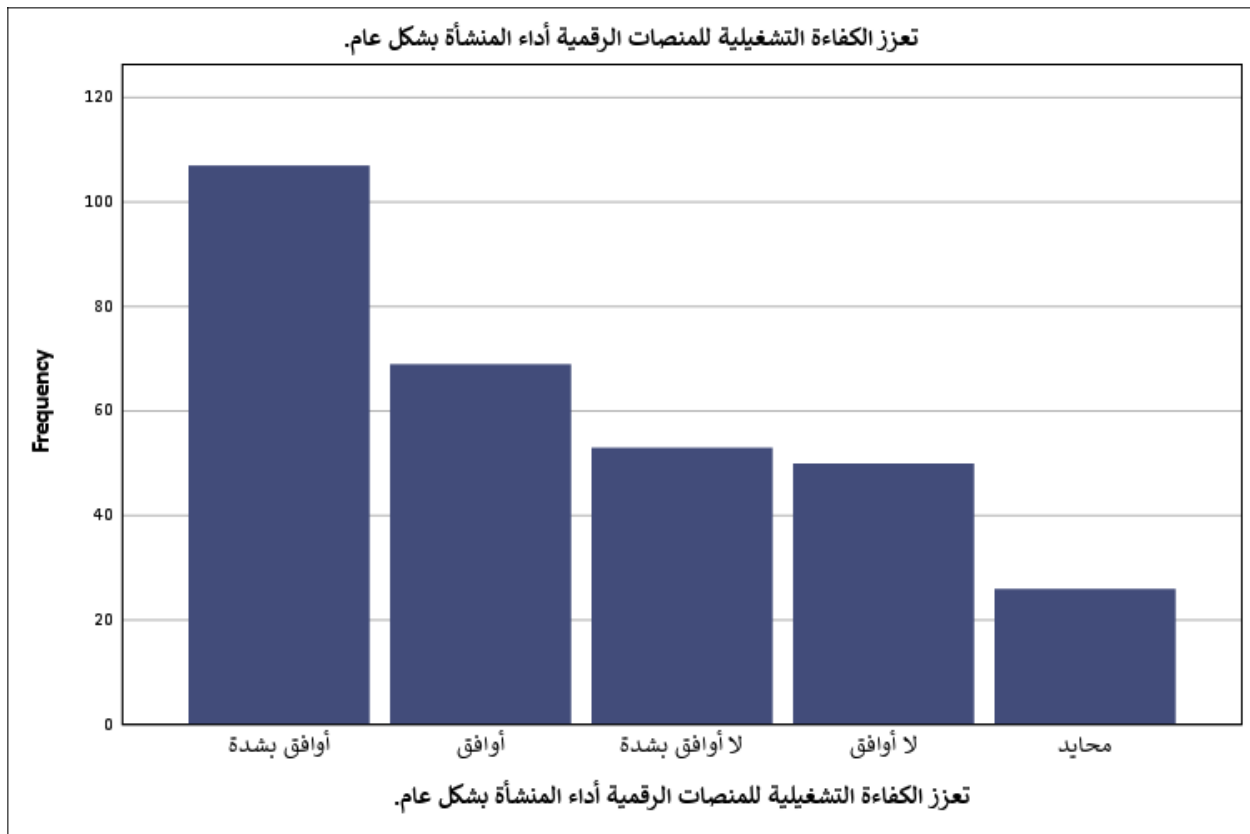
• تعزز الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية أداء المنشأة بشكل عام.

تبدو العلاقة بين الكفاءة التشغيلية والأداء العام قوية وحاضرة في أذهان المشاركين بمتوسط ٣,٤٢ وانحراف ١,٥٢٤ وموافقة بنسبة ٥٧,٧ بالمائة؛ وهذا الرابط يبرز فهماً عميقاً لكون الأداء الكلي للمؤسسة ما هو إلا محصلة تراكمية لسلسلة من العمليات

الجزئية المترابطة التي تسرعها وتدعمها المنصات بكفاءة؛ إلا أن الانحراف المعياري العالي جداً ووجود نسبة رفض تفوق ٣٣ بالمائة يطرحان إشكالية حقيقية في قياس هذا الأداء الشامل أو ربما خيبة أمل مريرة من عدم انعكاس الكفاءة التشغيلية المزعومة على هوامش الأرباح النهائية للمنشأة؛ وقد تفسر هذه المفارقة بوجود عوامل خارجية كلية قاهرة مثل التضخم المالي أو الانكماش الاقتصادي تلغي أثر التحسن الداخلي الإيجابي في الكفاءة؛ وعملياً يستدعي هذا التفاوت وضع مؤشرات أداء رئيسية دقيقة ومعزولة قادرة على قياس العائد المباشر للتقنية بوضوح وشفافية بعيداً عن التشويش الذي تحدثه المتغيرات السوقية الأخرى لكي تتمكن الإدارة العليا من بناء قراراتها الاستثمارية القادمة على أرضية صلبة وموثوقة.

جدول 16 : التحليل الإحصائي لتعزيز الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية أداء المنشأة بشكل عام.

تعزز الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية أداء المنشأة بشكل عام.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
٣٥,١	٣٥,١	٣٥,١	١٠٧	أوافق بشدة	Valid
٥٧,٧	٢٢,٦	٢٢,٦	٦٩	أوافق	
٧٥,١	١٧,٤	١٧,٤	٥٣	لا أوافق بشدة	
٩١,٥	١٦,٤	١٦,٤	٥٠	لا أوافق	
١٠٠,٠	٨,٥	٨,٥	٢٦	محايد	
	١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total	



شكل توضيحي 15 : التمثيل البياني لتعزيز الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية أداء المنشأة بشكل عام.

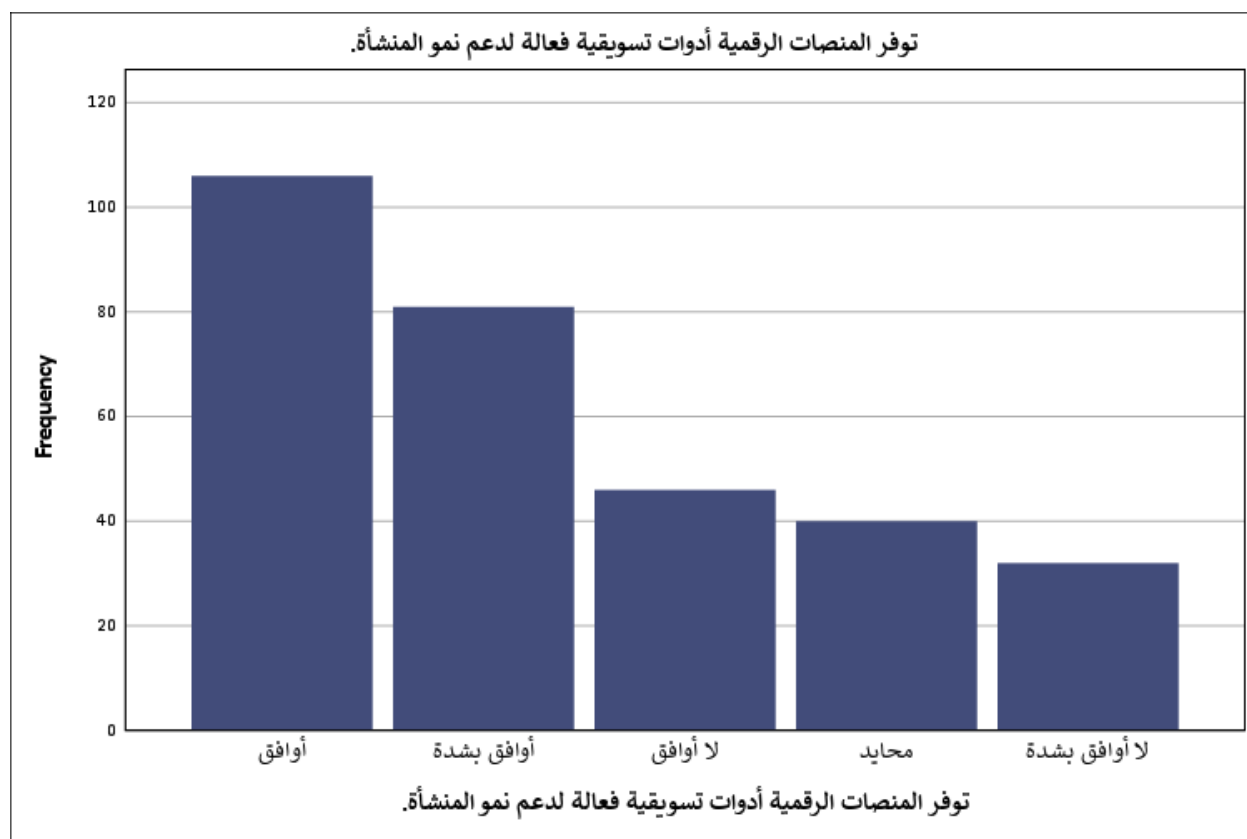
• توفر المنصات الرقمية أدوات تسويقية فعالة لدعم نمو المنشأة.

يؤكد المتوسط البالغ ٣,٥٢ والانحراف ١,٣١١ بموافقة ٦١,٣ بالمائة على الهيمنة المتزايدة والمؤثرة للتسويق الرقمي كأداة لا غنى عنها في تحفيز معدلات النمو؛ فالقدرة الفائقة على استهداف شرائح محددة جغرافياً وديموغرافياً بتكاليف مالية أقل بكثير من التسويق التقليدي تمنح المنشآت مرونة عالية في إدارة ميزانياتها الإعلانية المحدودة؛ والتشتت الملاحظ في الآراء ربما يوضح التغيرات السريعة والمربكة في خوارزميات المنصات الإعلانية التي تجعل من الصعب جداً على بعض الشركات الحفاظ على نتائج بيعية ثابتة ومستقرة بمرور الوقت؛ وقد تعاني نسبة من العينة من ضعف العائد على الاستثمار الإعلاني بسبب غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة في تصميم محتوى الحملات التسويقية؛ وفي واقع الأعمال يحتمل أن استمرار الاعتماد الكثيف على هذه الأدوات سيجبر المنشآت على الاستثمار الجاد في تحليل البيانات التسويقية لفهم سلوك المستهلك العميق وتحسين الرسائل الإعلانية بشكل فوري وتفاعلي لضمان تحويل المتابعين الافتراضيين إلى عملاء فعليين يساهمون في دفع عجلة النمو الحقيقي.

جدول 17 : التحليل الإحصائي لتوفير المنصات الرقمية أدوات تسويقية فعالة لدعم نمو المنشأة.

توفر المنصات الرقمية أدوات تسويقية فعالة لدعم نمو المنشأة.

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
٣٤,٨	٣٤,٨	٣٤,٨	١٠٦	أوافق	Valid
٦١,٣	٢٦,٦	٢٦,٦	٨١	أوافق بشدة	
٧٦,٤	١٥,١	١٥,١	٤٦	لا أوافق	
٨٩,٥	١٣,١	١٣,١	٤٠	محايد	
١٠٠,٠	١٠,٥	١٠,٥	٣٢	لا أوافق بشدة	
	١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total	



شكل توضيحي 16: التمثيل البياني لتوفير المنصات الرقمية أدوات تسويقية فعالة لدعم نمو المنشأة.

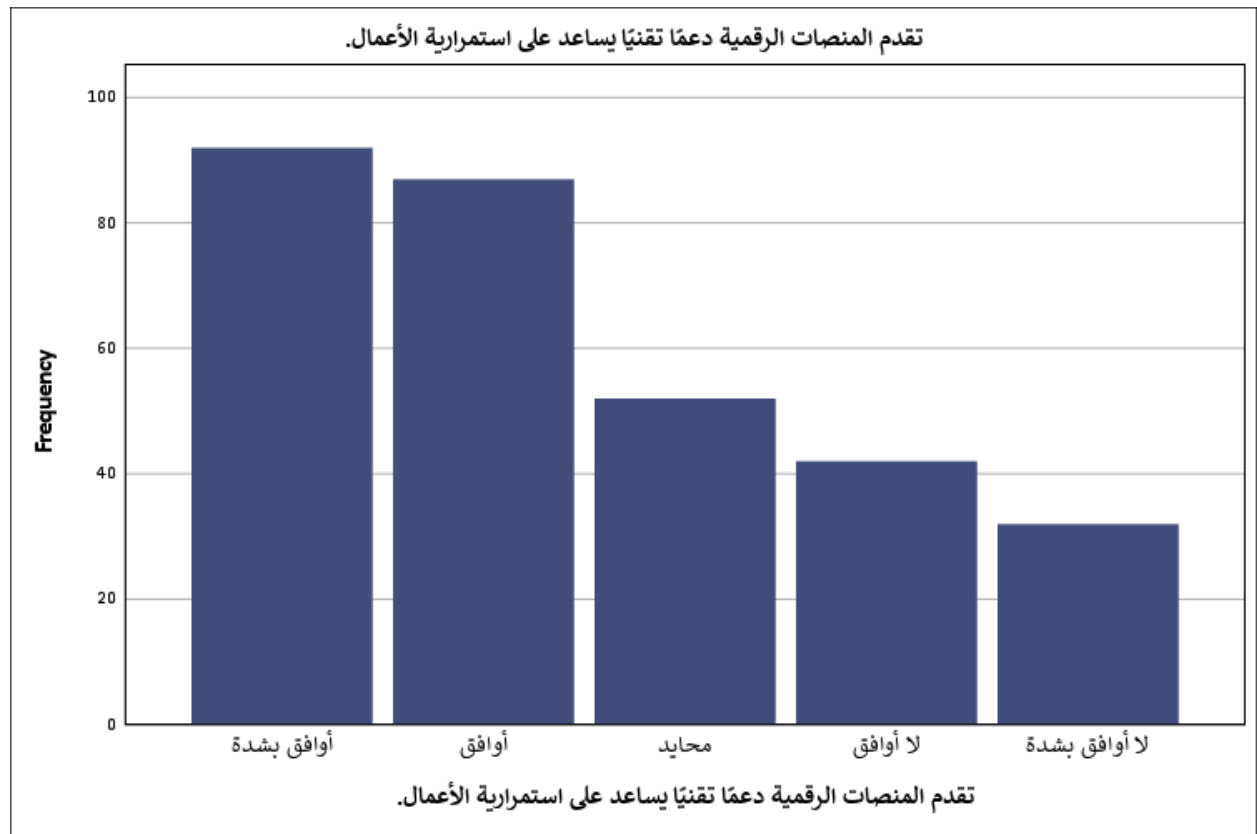
• تقدم المنصات الرقمية دعمًا تقنيًا يساعد على استمرارية الأعمال.

بتسجيل متوسط قدره ٣,٥٤ وانحراف معياري ١,٣٢٨ ونسبة موافقة قاربت ٥٨,٧ بالمائة يتبين بوضوح الدور المحوري والمنقذ للأنظمة الرقمية السحابية في ضمان عدم توقف العمليات الحساسة؛ ففي أوقات الأزمات الخانقة أو الكوارث توفر هذه البنية

التقنية طوق نجاة آمن يمكن الموظفين من العمل عن بعد ويضمن بقاء قنوات الاتصال الحيوية مع العملاء مفتوحة ومتاحة؛ غير أن وجود نسبة تزيد عن ٢٤ بالمائة من غير الموافقين قد ينهنا مبكراً إلى ثغرات أمنية خطيرة أو انقطاعات تقنية متكررة في بعض المنصات تسببت في تعطل مصالح بعض الكيانات وإلحاق الضرر بسمعتها؛ وربما ينبع هذا القلق المشروع من مخاوف فقدان البيانات الحساسة أو التعرض لهجمات سيبرانية مكلفة في ظل غياب سياسات واضحة وصارمة لأمن المعلومات؛ وتطبيقاً يتوجب على المؤسسات ألا تكتفي بمجرد تبني المنصات بل يجب أن تصاحبها بخطط استراتيجية متكاملة للتعافي من الكوارث وحفظ نسخ احتياطية آمنة لضمان أن الدعم التقني يمثل درعاً حقيقياً لاستمرارية الأعمال ولا ينقلب إلى نقطة ضعف قاتلة عند حدوث أي خلل تقني مفاجئ.

جدول 18: التحليل الإحصائي لتقديم المنصات الرقمية دعماً تقنياً يساعد على استمرارية الأعمال.

تقدم المنصات الرقمية دعماً تقنياً يساعد على استمرارية الأعمال.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
٣٠,٢	٣٠,٢	٣٠,٢	٩٢	أوافق بشدة	Valid
٥٨,٧	٢٨,٥	٢٨,٥	٨٧	أوافق	
٧٥,٧	١٧,٠	١٧,٠	٥٢	محايد	
٨٩,٥	١٣,٨	١٣,٨	٤٢	لا أوافق	
١٠٠,٠	١٠,٥	١٠,٥	٣٢	لا أوافق بشدة	
	١٠٠,٠	١٠٠,٠	٣٠٥	Total	



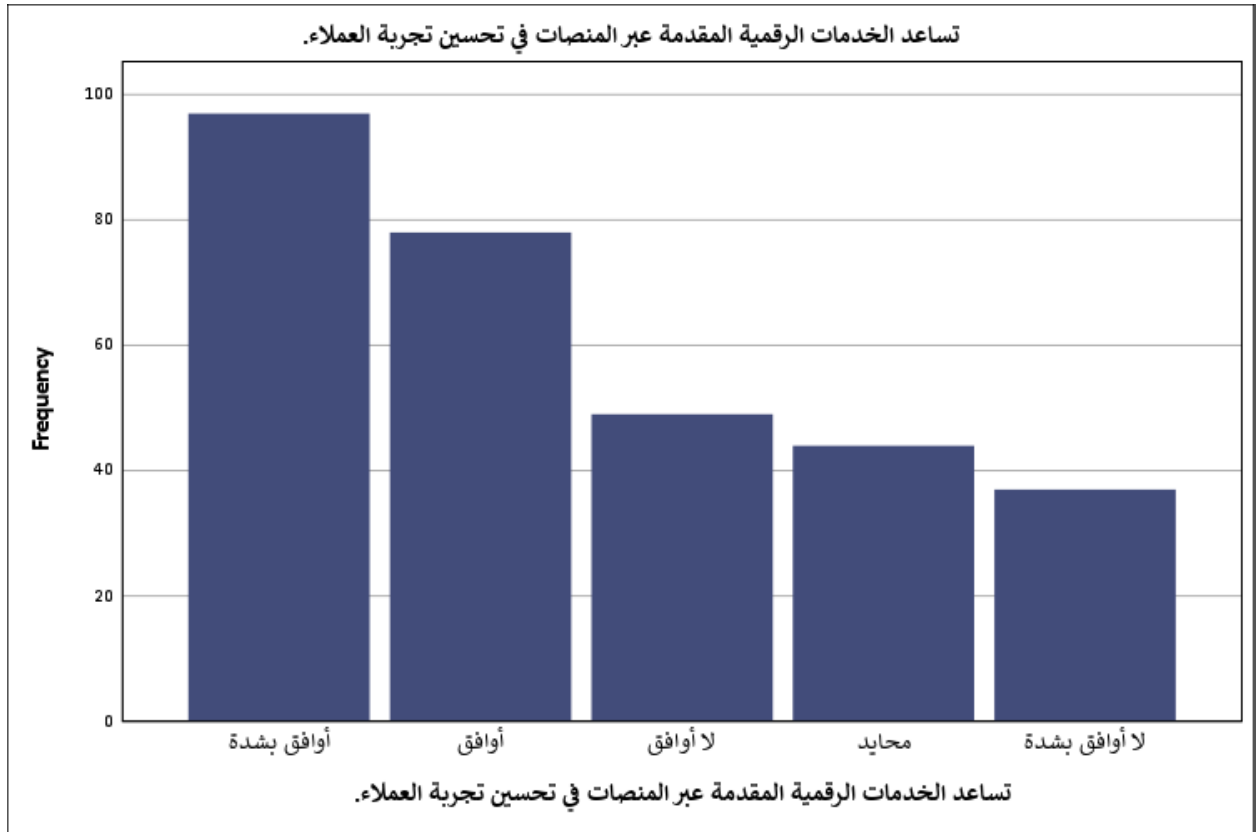
شكل توضيحي 17: التمثيل البياني لتقديم المنصات الرقمية دعمًا تقنيًا يساعد على استمرارية الأعمال.

• تساعد الخدمات الرقمية المقدمة عبر المنصات في تحسين تجربة العملاء.

يعبر المتوسط البالغ ٣,٤٩ والانحراف المعياري ١,٣٩٣ مع نسبة موافقة ٥٧,٤ بالمائة عن تحسن ملحوظ في كيفية إدراك العميل لمستوى الخدمة بفضل التدخل الرقمي الذكي؛ فمنح المستهلك قدرة مستقلة على الخدمة الذاتية وتتبع طلباته لحظياً وتخصيص تفضيلاته يرفع من مستويات الرضا العام والولاء طويل الأمد للعلامة التجارية؛ والتشتت المرتفع والنسبة الرفض التي تفوق ٢٨ بالمائة يوضحان أن التجربة الرقمية ليست دائماً وردية كما يروج لها؛ فقد يتسبب سوء تصميم واجهة المستخدم المعقدة أو صعوبة التنقل البطيء داخل التطبيق في إحباط العميل وتنفيذه بشكل سريع؛ وربما يفضل بعض العملاء التعامل البشري المباشر عند مواجهة مشكلات تقنية معقدة مما يجعل الاعتماد الكلي والآلي على برمجيات المحادثة أمراً سلبياً ومستفزاً في تلك الحالات الحرجة؛ ومن الناحية العملية يحتمل أن تضطر الشركات إلى اعتماد استراتيجية هجينة ومرنة تدمج بين سلاسة القنوات الرقمية وسرعة الاستجابة البشرية العاطفية عند الحاجة لضمان تقديم تجربة شاملة ومريحة تحول دون تسرب العملاء الغاضبين إلى المنافسين.

جدول 19: التحليل الإحصائي لمساعدة الخدمات الرقمية المقدمة عبر المنصات في تحسين تجربة العملاء.

تساعد الخدمات الرقمية المقدمة عبر المنصات في تحسين تجربة العملاء.					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
أوافق بشدة	٩٧	٣١,٨	٣١,٨	٣١,٨	Valid
أوافق	٧٨	٢٥,٦	٢٥,٦	٥٧,٤	
لا أوافق	٤٩	١٦,١	١٦,١	٧٣,٤	
محايد	٤٤	١٤,٤	١٤,٤	٨٧,٩	
لا أوافق بشدة	٣٧	١٢,١	١٢,١	١٠٠,٠	
Total	٣٠٥	١٠٠,٠	١٠٠,٠		



شكل توضيحي 18: التمثيل البياني لمساعدة الخدمات الرقمية المقدمة عبر المنصات في تحسين تجربة العملاء.

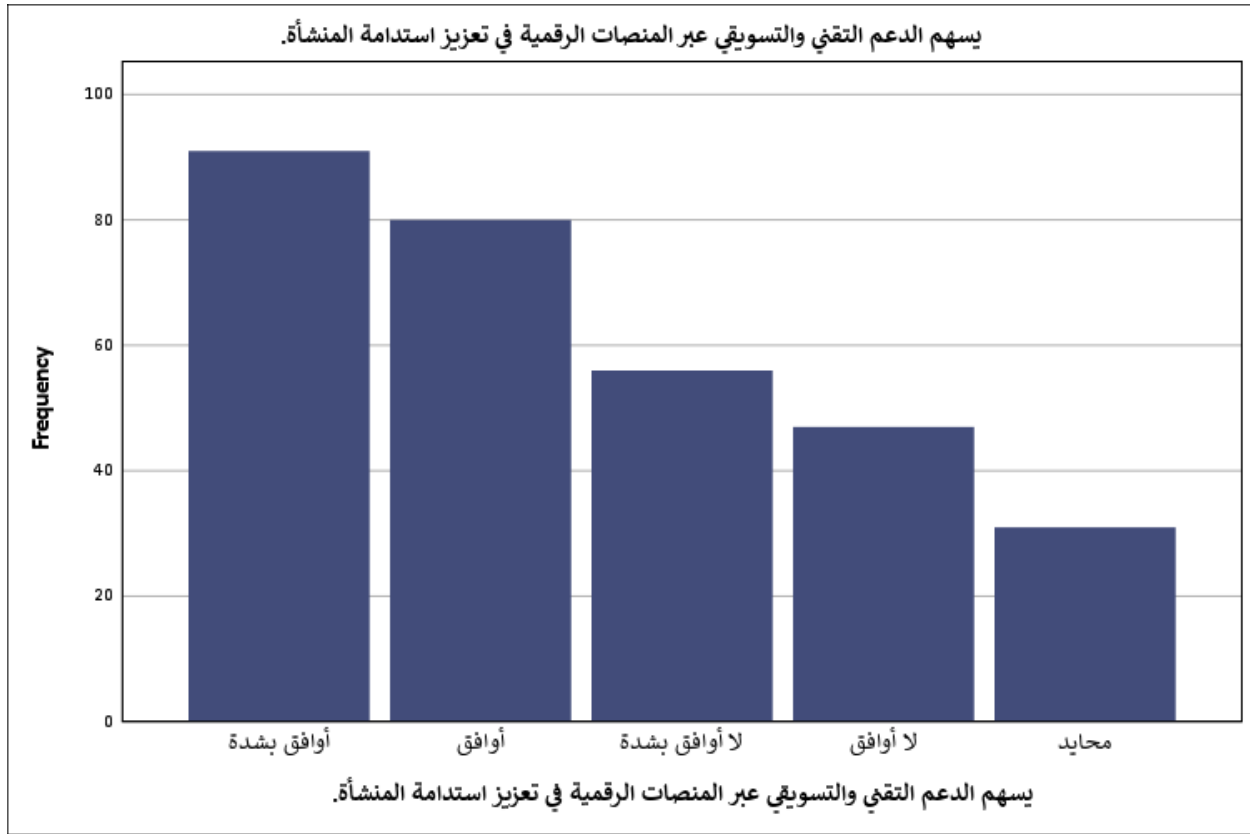
- يسهم الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية في تعزيز استدامة المنشأة.

بسياق يتسم بالميل الواضح للإيجابية بلغ المتوسط ٣,٣٤ مع انحراف معياري ١,٤٩٦ ونسبة موافقة ٥٦,١ بالمائة ليربط بقوة

بين الدعم المزدوج التقني والتسويقي وبين فكرة الاستدامة المؤسسية؛ وهذا الربط ينم عن وعي متنامٍ بأن البقاء طويل الأمد في السوق التنافسي لم يبقَ ممكناً بمعزل عن الابتكار التقني المستدام والتواجد التسويقي الرقمي الكثيف؛ والانحراف العالي الملحوظ يجسد قلقاً دفيناً لدى قطاع واسع من العينة حيث تجاوزت نسبة الرفض ٣٣ بالمائة؛ وربما يرجع هذا القلق المبرر لارتفاع تكاليف الصيانة الدورية الباهظة للأنظمة التقنية والميزانيات المستنزفة باستمرار في الحملات الإعلانية مما قد يهدد الاستدامة المالية للمنشآت ذات الموارد المحدودة بدلاً من تعزيزها؛ وفي الواقع الاقتصادي المتقلب يحتمل أن الموازنة الدقيقة والحكمة بين حجم الاستثمار المالي في هذا الدعم وبين العوائد الفعلية المحققة هي الفيصل الحقيقي؛ فعملية الاستدامة تتطلب تكييفاً ذكياً ومدرّساً للأدوات الرقمية لخدمة الأهداف طويلة المدى دون إثقال كاهل المنظمة بنفقات تشغيلية ثابتة تعيق حركتها ومرونتها التكتيكية.

جدول 20 : التحليل الإحصائي لمساهمة الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية في تعزيز استدامة المنشأة.

يسهم الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية في تعزيز استدامة المنشأة.					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
أوافق بشدة	٩١	٢٩,٨	٢٩,٨	٢٩,٨	Valid
أوافق	٨٠	٢٦,٢	٢٦,٢	٥٦,١	
لا أوافق بشدة	٥٦	١٨,٤	١٨,٤	٧٤,٤	
لا أوافق	٤٧	١٥,٤	١٥,٤	٨٩,٨	
محايد	٣١	١٠,٢	١٠,٢	١٠٠,٠	
Total	٣٠٥	١٠٠,٠	١٠٠,٠		

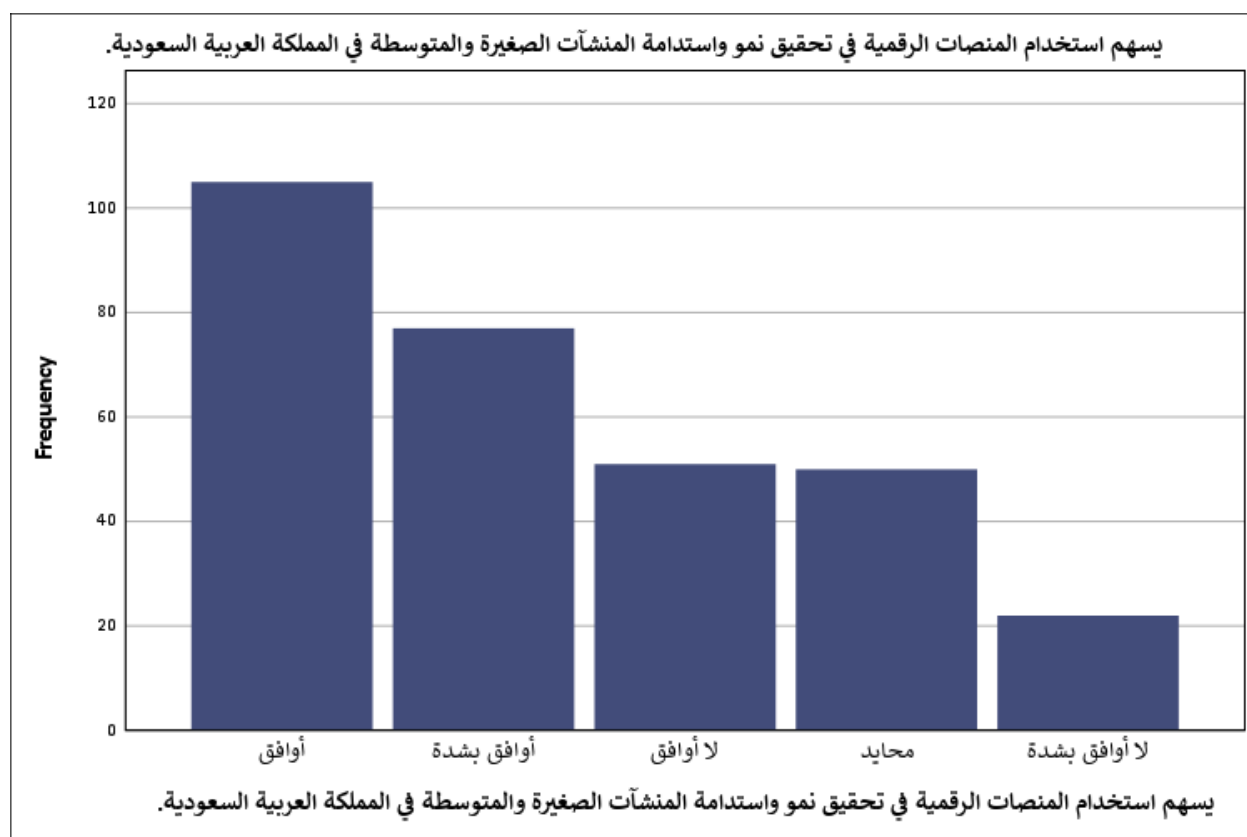


شكل توضيحي 19 : التمثيل البياني لمساهمة الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية في تعزيز استدامة المنشأة.

- يسهم استخدام المنصات الرقمية في تحقيق نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. يختتم هذا المحور التحليل الوصفي بمتوسط ٣,٥٤ وانحراف ١,٢٣٥ ونسبة موافقة ٥٩,٧ بالمائة ليؤكد بجلاء على الأهمية الاستراتيجية الكبرى للمنصات الرقمية كرافعة قوية لنمو قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة؛ فهذا القطاع الحيوي الذي يمثل عصب الاقتصاد الوطني يجد في التقنية فرصة ذهبية وقيمة لتقليص الفجوة التنافسية التاريخية مع الكيانات التجارية الكبرى؛ والاتفاق النسبي الملحوظ بفضل انخفاض التشتت نسبياً يبين حالة من التفاؤل العام المدعوم ببرامج رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تتبنى التحول الرقمي كأحد ركائزها التنموية الأساسية؛ ورغم ذلك تظل هناك شريحة تقدر بحوالي ٢٤ بالمائة تشعر بالتهديد المباشر أو عدم الجدوى الاقتصادية من هذا التحول؛ وربما تحتاج هذه الشريحة المعرضة للخطر لبرامج دعم حكومي مكثف أو تمويلي ميسر لتسهيل عملية دمج التقنية في أعمالها لتفادي خروجها القسري من السوق؛ وعملياً تبرز هذه النتيجة احتمالية قوية لحدوث إعادة هيكلة واسعة وتصفية في السوق السعودي خلال السنوات القادمة حيث ستلعب الجاهزية الرقمية دور البقاء للأقوى مما يحتم على رواد الأعمال الإسراع في تبني نماذج عمل مرنة ومبتكرة تركز على التقنية كعمود فقري.

جدول 21 : التحليل الإحصائي لمساهمة استخدام المنصات الرقمية في تحقيق نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

يسهم استخدام المنصات الرقمية في تحقيق نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
أوافق	١٠٥	٣٤,٤	٣٤,٤	٣٤,٤	Valid
أوافق بشدة	٧٧	٢٥,٢	٢٥,٢	٥٩,٧	
لا أوافق	٥١	١٦,٧	١٦,٧	٧٦,٤	
محايد	٥٠	١٦,٤	١٦,٤	٩٢,٨	
لا أوافق بشدة	٢٢	٧,٢	٧,٢	١٠٠,٠	
Total	٣٠٥	١٠٠,٠	١٠٠,٠		



شكل توضيحي 20 : التمثيل البياني لمساهمة استخدام المنصات الرقمية في تحقيق نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

- اختبار المصادقية والموثوقية

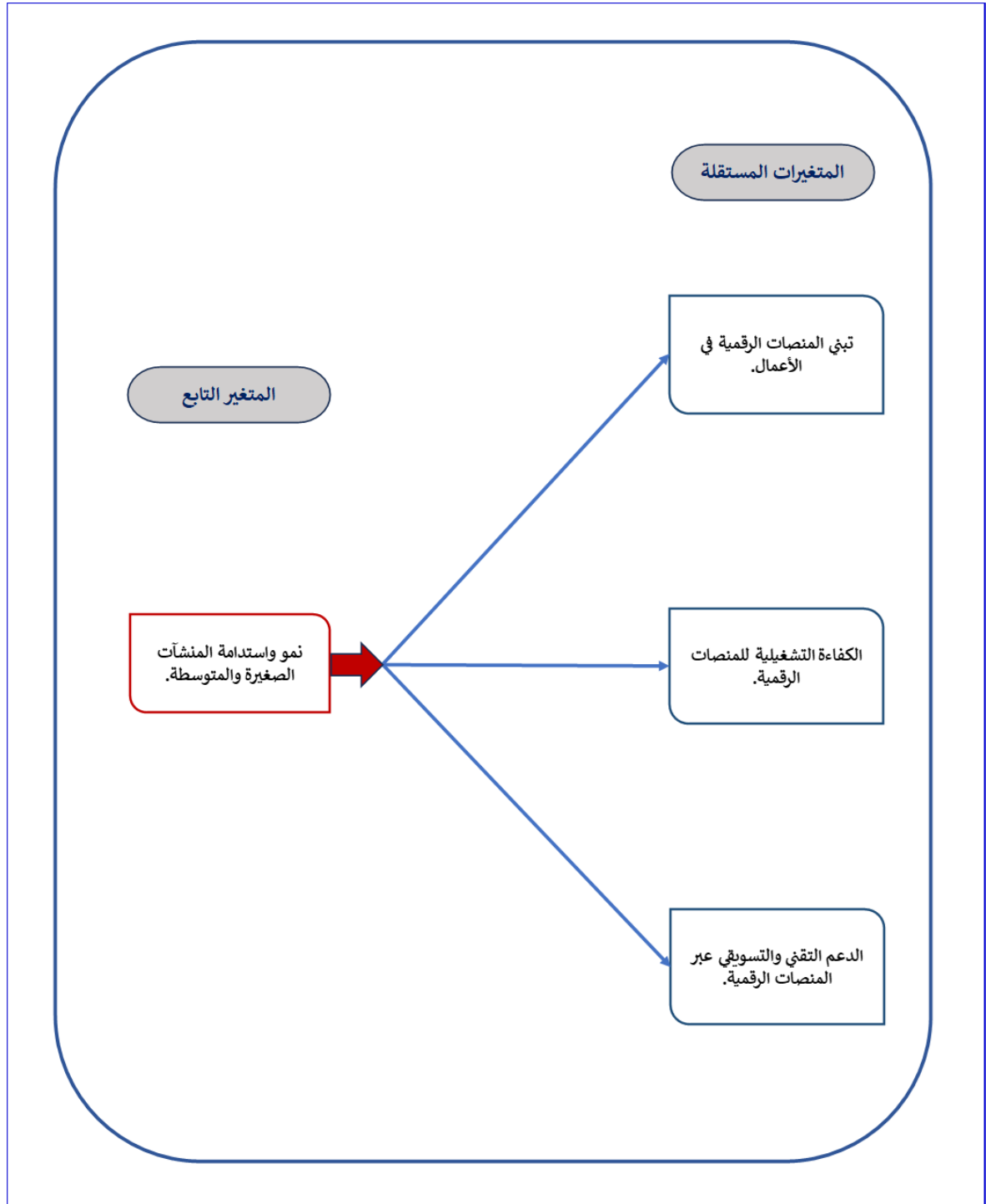
تكشف نتائج معامل ألفا كرونباخ عن درجة اعتمادية استثنائية للمقياس المستخدم في جمع البيانات حيث بلغت القيمة ٠,٩٢٦. لعدد ٢٠ فقرة تقييمية؛ وهذا الرقم المرتفع جداً والذي يتجاوز بمسافة آمنة الحد المقبول إحصائياً يمنحنا طمأنينة علمية قاطعة بثبات أداة الدراسة واتساق فقراتها الداخلية بشكل لا يقبل الشك؛ إجابات المبحوثين البالغ عددهم ٣٠٥ لم تكن عشوائية أو متناقضة بل اتسمت بتربط منطقي عالٍ ينم عن فهم مشترك وعميق لمتغيرات القياس المطروحة؛ وربما يعود هذا المستوى العالي من الموثوقية لتوحيد صياغة العبارات بدقة ووضوح المفاهيم المتعلقة بالمنصات الرقمية والاستدامة لدى كافة أفراد العينة المستهدفة؛ ومن الزاوية المنهجية والعملية يحتمل أن هذه القيمة المرتفعة تؤكد بقوة على صلاحية تعميم النتائج المستخلصة من هذه الدراسة الشاملة على مجتمعات مشابهة في بيئة الأعمال السعودية المعاصرة؛ فثبات الأداة يضمن أن تكرار القياس في ظروف زمنية ومكانية مماثلة سيؤدي غالباً لنتائج متقاربة جداً مما يضيف مصداقية بالغة الأهمية على التوصيات والقرارات الاستراتيجية التي قد تبني على هذه الأرقام في توجيه دفة التحول الرقمي.

جدول 22 : ملخص التحليلات الإحصائية

Case Processing Summary			
%	N		
100,0	300	Valid	Cases
.	0	Excluded ^a	
100,0	300	Total	
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

جدول 23 : اختبار الثبات والموثوقية

Reliability Statistics	
N of Items	Cronbach's Alpha
٢٠	.٩٢٦



شكل توضيحي ٢١: متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

• تحليل الجداول المتقاطعة لمتغيرات الدراسة:

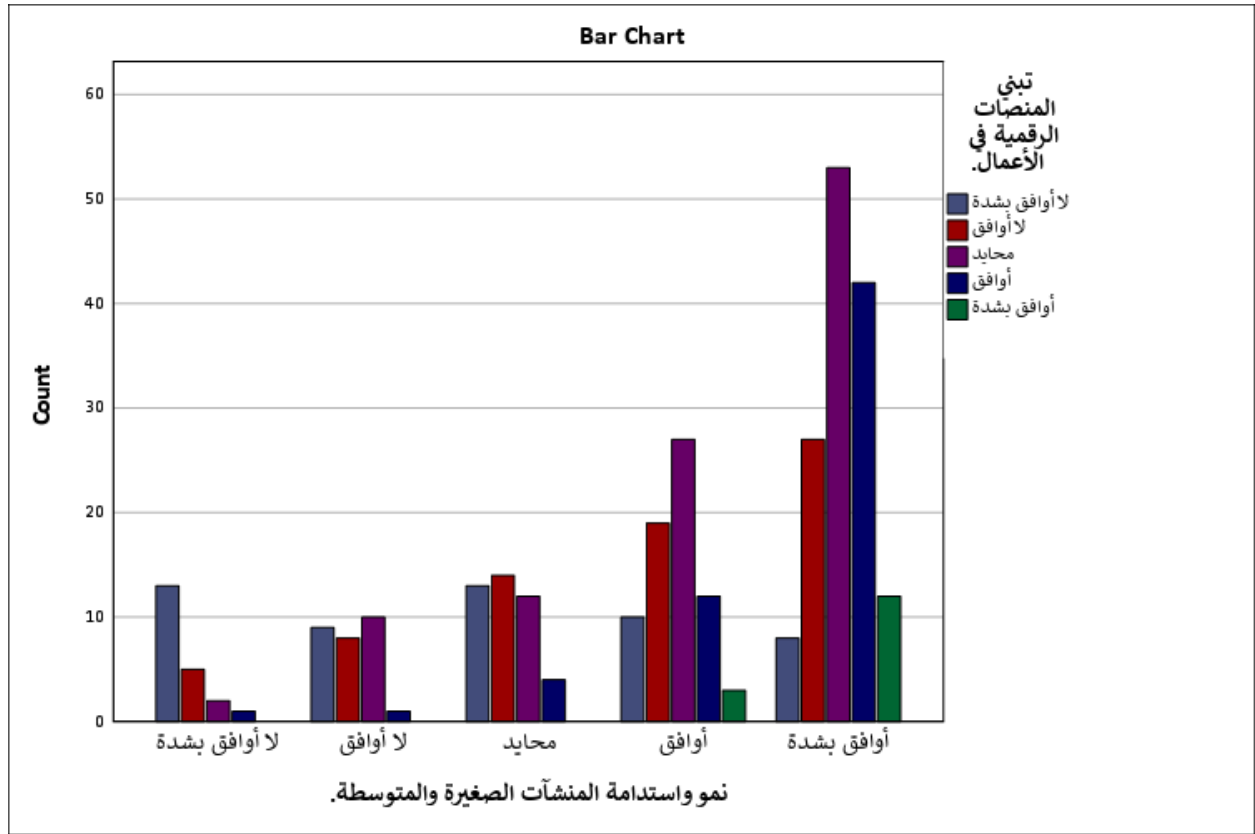
١. اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. وتبني المنصات الرقمية في الأعمال.

تبرز نتائج اختبار كاي اسكوير بوضوح تام وجود ارتباط جوهري وحاسم بين تبني المنصات ونمو المنشآت حيث بلغت قيمة

الاختبار ٧٥,٤٨٦ بمستوى دلالة ٠,٠٠٠؛ وهذه الدلالة الصفريّة القاطعة تقطع الشك باليقين حيال وجود اعتمادية متبادلة وعميقة بين المتغيرين بحيث لا يمكن البتة تصور تحقيق استدامة ونمو في بيئة الأعمال المعاصرة بمنأى عن دمج الحلول الرقمية في صلب العمليات؛ ومؤشر الاستبعاد القائل بأن ٢٨ بالمائة من الخلايا تحمل توقعات تكرر أقل من ٥ لا يقلل إطلاقاً من قوة هذه النتيجة بل يؤكد على التوزيع الكثيف والمركز للإجابات في مناطق الموافقة الإيجابية؛ وربما يفسر هذا الارتباط القوي بأن المنصات الرقمية تفتح آفاقاً بيعية وتسويقية جديدة وتخلق نماذج دخل مبتكرة تضمن بقاء المنشأة حية ومتفاعلة في سوق شديد التقلب؛ وتطبيقياً يحتمل أن تصبح هذه النتيجة دليلاً مرجعياً وحجة قوية للمستثمرين وجهات التمويل لربط قرارات الدعم والضخ المالي بمدى جاهزية المنشأة تقنياً؛ فتبني التقنية لم يبق خياراً تكميلياً قابلاً للنقاش بل أصبح شرطاً وجودياً لبقائها وتطورها المستمر.

جدول 24 : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. وتبني المنصات الرقمية في الأعمال.

Chi-Square Tests			
Asymptotic Significance (٢-sided)	df	Value	
.٠٠٠	١٦	٧٥,٤٨٦ ^a	Pearson Chi-Square
.٠٠٠	١٦	٧٦,٤٢٧	Likelihood Ratio
.٠٠٠	١	٦١,٧٤٣	Linear-by-Linear Association
		٣٠٥	N of Valid Cases
a. ٧ cells (٢٨,٠%) have expected count less than ٥. The minimum expected count is ١,٠٣.			



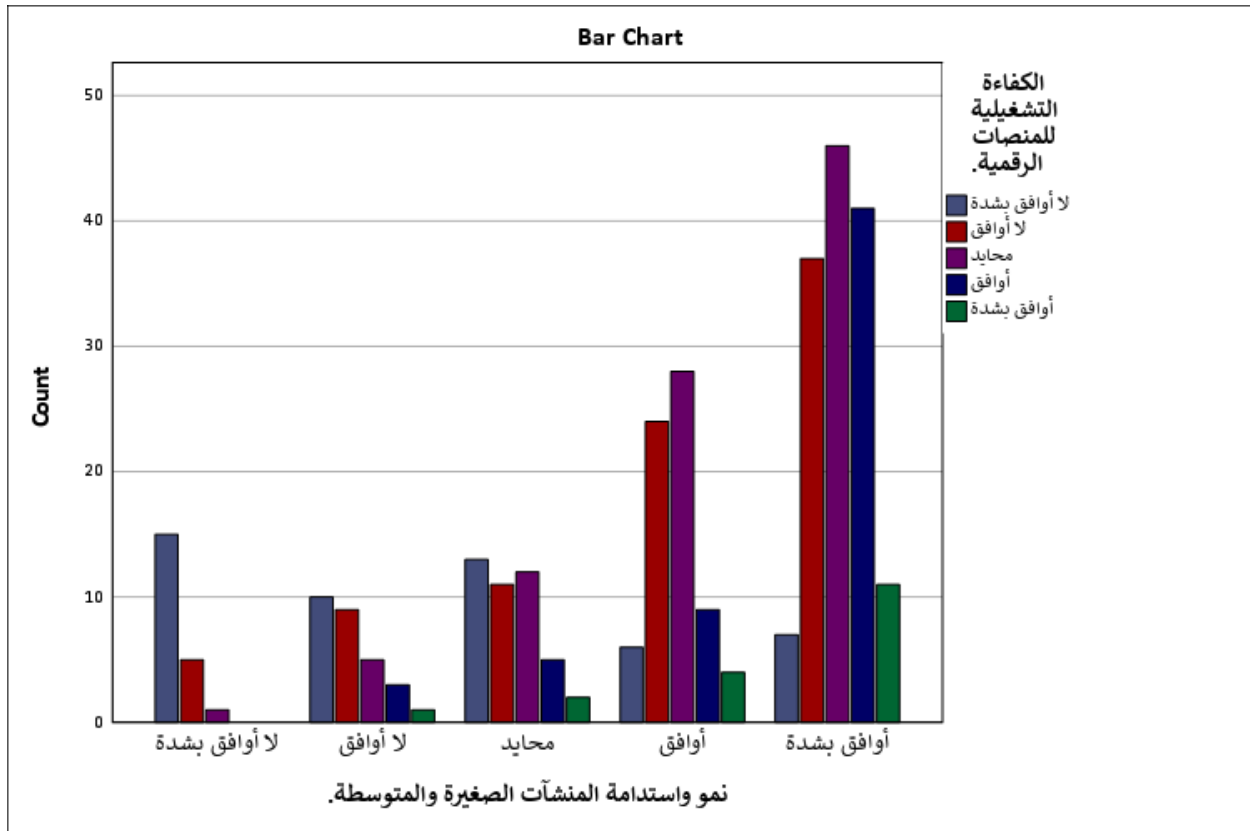
شكل توضيحي 22 : المقاييس المتمثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. وتبنى المنصات الرقمية في الأعمال.

٢. اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. والكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية.

تسجل هذه العلاقة التقاطعية قيمة أعلى بوضوح في اختبار كاي سكوير بلغت ٩٠,١٢٥ وبمستوى دلالة ٠,٠٠٠ أيضاً لتؤكد بقوة على الارتباط العضوي الوثيق بين تحسين العمليات الداخلية واستدامة الكيان التجاري؛ فالأرقام تثبت عملياً أن مجرد التواجد الشكلي للمنصات لا يكفي إطلاقاً بل يجب أن يترجم هذا التواجد المادي إلى كفاءة تشغيلية حقيقية ولمموسة تتسم بالسرعة والدقة وتقليل التكاليف لتنعكس آثارها الإيجابية على معدلات النمو المأمول؛ ووجود الدلالة الإحصائية القاطعة يبين وعياً جمعياً ناضجاً لدى المبحوثين بأهمية المخرجات التشغيلية للتقنية وضرورة ضبطها؛ وربما تدل القيمة المرتفعة جداً للاختبار مقارنة بالمتغير السابق على أن المنشآت تعاني بشكل أساسي ومزمن من هدر داخلي في الموارد وأن المنصات وفرت العلاج الناجع والفوري لهذا الهدر المقلق؛ وفي الواقع الميداني يحتم هذا الارتباط الوثيق على مدراء العمليات التركيز المكثف على تحسين واجهات الاستخدام وتبسيط الإجراءات لضمان تحقيق أعلى كفاءة أداء ممكنة؛ حيث أن أي خلل أو تباطؤ في الكفاءة التشغيلية للمنصات سيؤثر فوراً وبشكل سلبي وقاسٍ على مسار نمو واستدامة المنشأة في السوق.

جدول 25: اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. والكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية.

Chi-Square Tests			
Asymptotic Significance (2-sided)	df	Value	
.000	16	90,125 ^a	Pearson Chi-Square
.000	16	83,245	Likelihood Ratio
.000	1	55,992	Linear-by-Linear Association
		305	N of Valid Cases
a. 7 cells (28,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,24.			



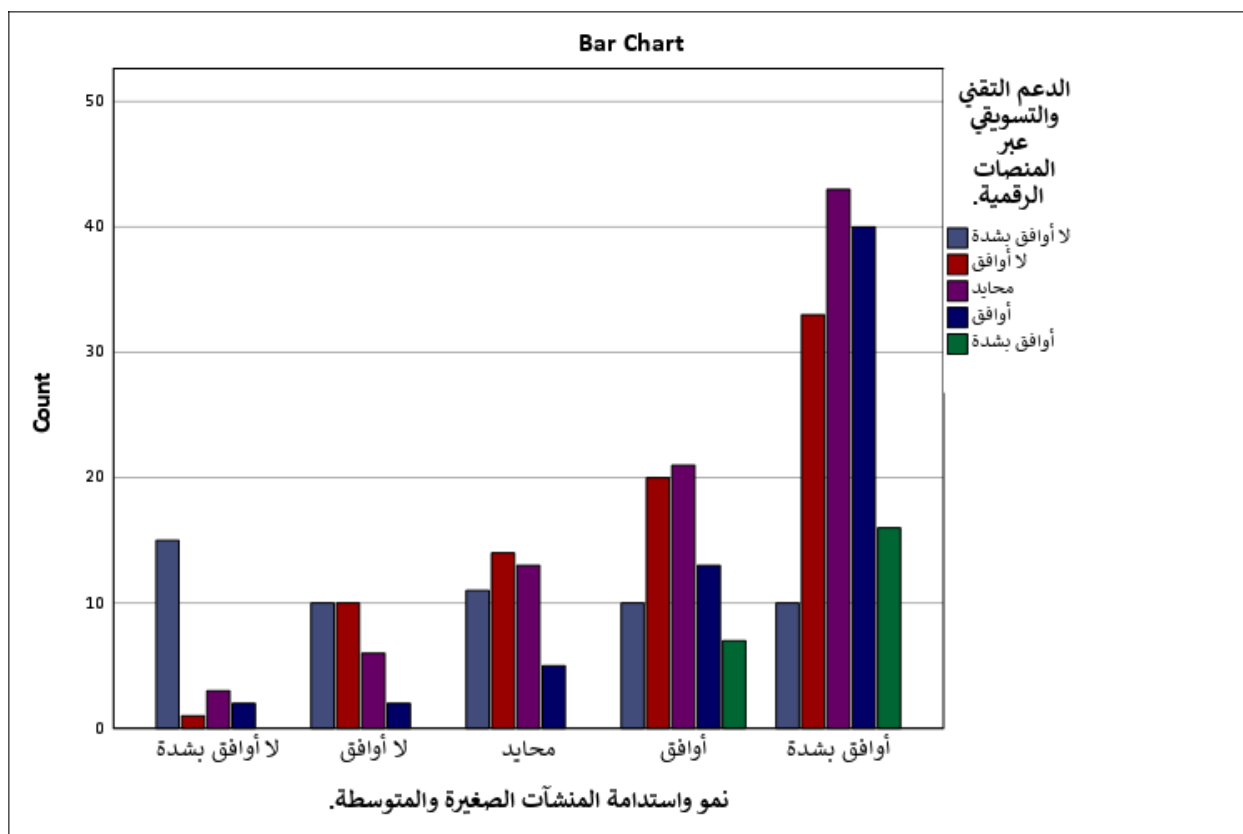
شكل توضيحي 23: المقاييس المتمثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. والكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية.

٣. اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. والدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية.

بظهور قيمة ٧٦,٥٥٥ لاختبار كاي سكوير وبدلالة إحصائية ٠,٠٠٠ تكتمل حلقة الترابط الجوهرى المتين لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛ فهذه النتيجة العلمية تجزم بأن الاستدامة التنظيمية تركز بشكل مكثف على قوة الدعم اللوجستي والفني الذي توفره البيئة الرقمية المساندة؛ فالتسويق المستمر والموجه بذكاء والمصحوب بدعم فني يحل أزمات العملاء التقنية بشكل لحظي يمثلان جناحي الطيران الآمن لأي منشأة صغيرة تسعى بجد لمزاحمة الكبار في الحصة السوقية؛ وربما يفسر هذا الارتباط القوي الطبيعة المتغيرة والمزاجية للمستهلك الحديث الذي لم يبقَ يكتفى بجودة المنتج المجردة بل يبحث بشغف عن تجربة ما بعد البيع والدعم الفوري المتواصل عبر الشاشات؛ ومن المنظور العملي يحتمل أن تدفع هذه الأرقام الدامغة الشركات نحو ضخ استثمارات استراتيجية أكبر في أقسام خدمة العملاء الرقمية وإدارة الحسابات التسويقية باعتبارها مراكز ربحية منتجة للولاء وليست مجرد مراكز تكلفة مهددة؛ فاستدامة المنشأة باتت مرهونة بشكل جذري بقدرتها على بناء مجتمع افتراضي متفاعل وموالي بقوة لعلامتها التجارية عبر هذه المنصات الحيوية.

جدول 26 : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. والدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية.

Chi-Square Tests			
Asymptotic Significance (٢-sided)	df	Value	
.٠٠٠	١٦	٧٦,٥٥٥ ^a	Pearson Chi-Square
.٠٠٠	١٦	٧٤,٢٨٠	Likelihood Ratio
.٠٠٠	١	٥٠,٨٧٩	Linear-by-Linear Association
		٣٠٥	N of Valid Cases
a. ٥ cells (٢٠,٠%) have expected count less than ٥. The minimum expected count is ١,٥٨.			



شكل توضيحي 24 : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. والدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية.

● اختبار الانحدار المتعدد لمتغيرات الدراسة

يقدم نموذج الانحدار المتعدد تلخيصاً دقيقاً ومحكماً لقوة التأثير التنبؤي لمتغيرات الدراسة حيث تظهر قيمة معامل الارتباط البالغة ٠,٦٠٥ وجود علاقة طردية قوية وموجبة تربط بين العناصر؛ في حين يوضح معامل التحديد البالغ ٠,٣٦٦ أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تفسر ما يقارب ٣٦,٦ بالمائة من مجمل التغيرات الحاصلة في نمو واستدامة المنشآت؛ ورغم أن هذه النسبة قد تبدو متوسطة للوهلة الأولى لدى البعض إلا أنها في سياق العلوم الإدارية والاجتماعية المعقدة تمثل قيمة جوهرية للغاية نظراً لتدخل عوامل اقتصادية وبيئية وتشريعية أخرى ضخمة في معادلة الاستدامة لم تشملها محاور هذه الدراسة؛ وربما يبرز جدول المعاملات أهمية تبني المنصات الرقمية كأقوى المتنبئات بوزن بيتا مرتفع يبلغ ٠,٣٢٢، تلها الكفاءة التشغيلية بـ ٠,٢٩٦، ثم الدعم التقني والتسويقي بـ ٠,٢٣١، وكلها تحمل دلالة إحصائية ٠,٠٠٠؛ وفي الإسقاط العملي البحت يمنح هذا النموذج الموثوق بوصلة دقيقة لصناع القرار لترتيب أولويات الاستثمار المالي مبتدئين بترسيخ ثقافة تبني المنصات أولاً كبنية تحتية ثم تحسين كفاءتها التشغيلية لضمان تحقيق أعلى عائد تراكمي ممكن يسهم بفعالية في استدامة الأعمال على المدى الاستراتيجي البعيد.

جنول 27 : ملخص النموذج

Model Summary ^b				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
١,٠١٠	.٣٦٠	.٣٦٦	.٦٠٥ ^a	١
a. Predictors: (Constant), الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية, الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية, تبني المنصات الرقمية في الأعمال.				
b. Dependent Variable: نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة.				

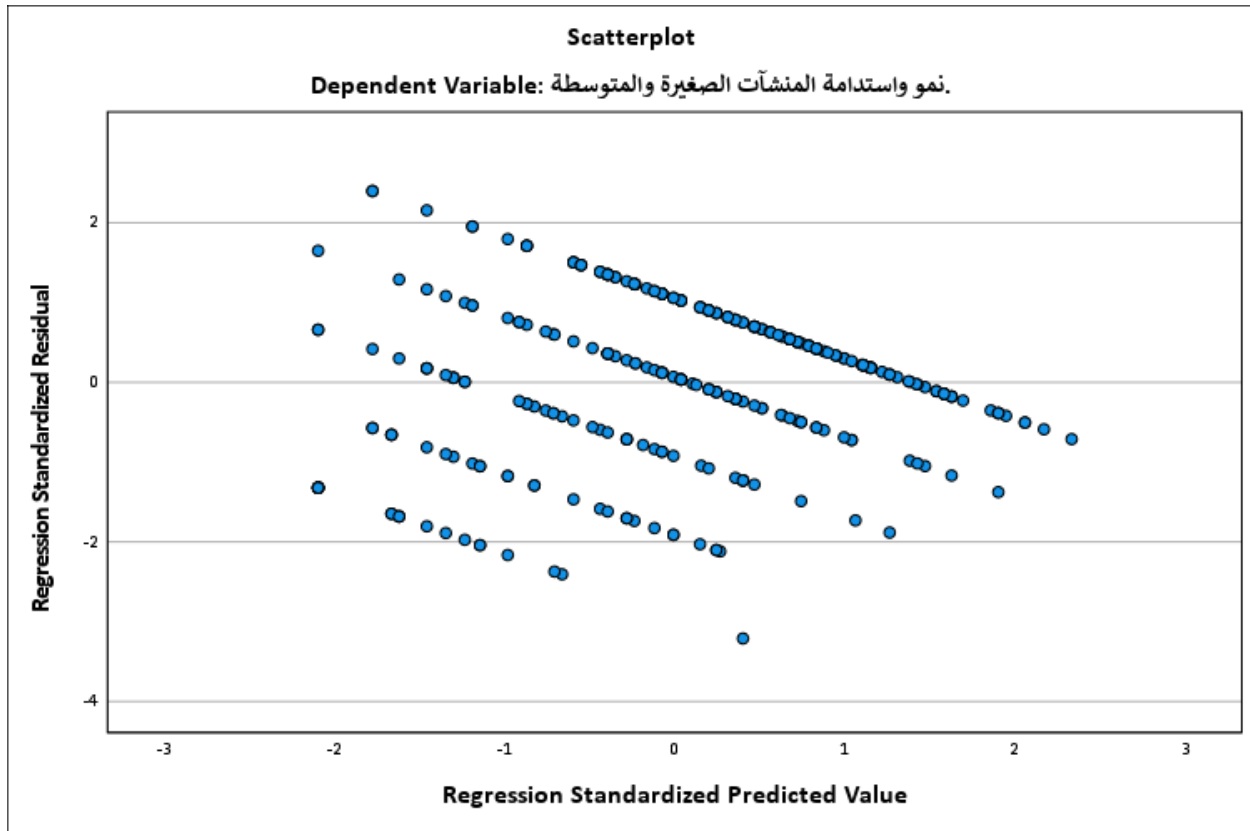
جدول 28: تحليل التباين

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000 ^b	٥٨,٠١٠	٥٩,١٨٩	٣	١٧٧,٥٦٨	Regression	١
		١,٠٢٠	٣٠١	٣٠٧,١٢١	Residual	
			٣٠٤	٤٨٤,٦٨٩	Total	
a. Dependent Variable: نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة.						
b. Predictors: (Constant), الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية, الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية, تبني المنصات الرقمية في الأعمال.						

جدول 29: معاملات تحليل الانحدار المتعدد

Coefficients ^a					
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.٠٠٠	٦,٩٥٠		.٢٠١	١,٣٩٧	(Constant)
.٠٠٠	٦,٦٤٠	.٣٢٢	.٠٥٥	.٣٦٤	تبني المنصات الرقمية في الأعمال.
.٠٠٠	٦,١٢١	.٢٩٦	.٠٥٤	.٣٢٩	الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية.
.٠٠٠	٤,٦٧٤	.٢٣١	.٠٥٢	.٢٤٤	الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية.

a. Dependent Variable: نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة.



شكل توضيحي 25: شكل الانتشار للبواقي

نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة				
تبني المنصات الرقمية في الأعمال				
الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية				
الدعم التقني والتسويبي عبر المنصات الرقمية				
نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة	تبني المنصات الرقمية في الأعمال	الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية	الدعم التقني والتسويبي عبر المنصات الرقمية	

شكل توضيحي 26 : مصفوفة شكل الانتشار

• اختبار التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة

تؤكد نتائج اختبار تحليل التباين صحة النموذج الانحداري بامتياز رياضي حيث بلغت قيمة الاختبار المحسوبة ١٨,٠٦٦ بمستوى دلالة ٠,٠٠٠ مما يرفض الفرضية العدمية جملة وتفصيلاً ويؤكد بصراحة وجود تباين ذي دلالة إحصائية يفسر أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛ وهذا التوافق الإحصائي المتين يرسخ اليقين المطلق بأن الفروقات المرصودة في مستوى نمو المنشآت تعزى بشكل مباشر لمدى قدرتها على توظيف المنصات الرقمية بنجاح وليس وليدة الصدفة المحضة أو العشوائية السوقية؛ وربما يعزز إدراج مخرجات نموذج معامل بايز القوي جداً بقيمته الفلكية هذا التوجه العلمي ليمنح المخرجات موثوقية استثنائية تتجاوز بكثير التحليلات الكلاسيكية المعتادة؛ وتطبيقاً يحتمل أن يشكل هذا الإثبات الإحصائي الرصين حجة قوية ولا تقبل الدحض أمام المجالس الإدارية المترددة للموافقة الفورية على ميزانيات التحول الرقمي المفتوحة؛ فتبني هذه المنصات لم يبقَ ترفاً مؤسسياً قابلاً للتأجيل أو المساومة بل هو مسار حتمي وإلزامي وأساس متين لبناء هياكل مؤسسية رشيقة قادرة على امتصاص صدمات السوق المتتالية وتحقيق نمو مستدام ومتوازن في بيئة اقتصادية تتسم بشراسة التنافسية وسرعة التغير.

جدول 30 : اختبار التباين الأحادي

ANOVA ^{a,b}					
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Source
.000	١٨,٠٦٦	١٧,٢١٠	١٢	٢٠٦,٥٢٢	Regression
		.٩٥٣	٢٩٢	٢٧٨,١٦٧	Residual
			٣٠٤	٤٨٤,٦٨٩	Total

a. Dependent Variable: نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

b. Model: (Intercept), الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية., الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية.

جدول 31: ملخص نموذج معامل بايز

Bayes Factor Model Summary ^{a,b}				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Bayes Factor ^c
.٩٨	.٤٠٣	.٤٢٦	.٦٥٣	١٥٣١٥٤٣٦٦١٧٢٢٠٠٨.....,...
a. Method: JZS				
b. Model: (Intercept), التنبؤي المنصات الرقمية في الأعمال،، الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية،، الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية.				
c. Bayes factor: Testing model versus null model (Intercept).				

المناقشة

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيقات المنصات الرقمية في تحقيق نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وهو ما يؤكد أن التحول نحو اقتصاد المنصات أصبح أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في تعزيز الأداء المؤسسي وتحسين القدرة التنافسية لهذه المنشآت. وتوضح هذه النتيجة أن استخدام المنصات الرقمية لم يعد يقتصر على كونه وسيلة لتقديم المنتجات أو الخدمات، بل أصبح يمثل نموذجًا متكاملًا لإدارة الأعمال يعتمد على توظيف التقنيات الرقمية في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتوسيع الأسواق، وتعزيز التواصل مع العملاء، ودعم عمليات اتخاذ القرار. كما تعكس هذه النتائج التطور الكبير الذي يشهده قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة، في ظل الاهتمام الحكومي المتزايد بتعزيز الاقتصاد الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

كما كشفت النتائج أن تبني المنصات الرقمية في الأعمال كان من أكثر العوامل تأثيرًا في تحقيق نمو المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث تبين أن المنشآت التي تعتمد بصورة أكبر على تطبيقات التجارة الإلكترونية والمنصات الرقمية والخدمات الإلكترونية تحقق مستويات أعلى من النمو مقارنة بالمنشآت الأقل استخدامًا لهذه التطبيقات. ويمكن تفسير ذلك بأن المنصات الرقمية أتاحت للمنشآت الوصول إلى شرائح أوسع من العملاء، وخفض تكاليف التسويق والتشغيل، وزيادة سرعة الاستجابة لاحتياجات السوق، بالإضافة إلى توفير فرص جديدة للتوسع في الأسواق المحلية والإقليمية، وهو ما انعكس بصورة مباشرة على زيادة الإيرادات وتحسين الأداء العام للمنشآت.

وأوضحت النتائج كذلك أن الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية تؤدي دورًا محوريًا في تعزيز استدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث أسهمت المنصات ذات الكفاءة العالية في تحسين إدارة العمليات الداخلية، وتسريع تنفيذ المعاملات، وتقليل الأخطاء التشغيلية، ورفع جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما ساعدت هذه الكفاءة على تحسين إدارة الموارد، وخفض التكاليف التشغيلية، وزيادة إنتاجية العاملين، الأمر الذي عزز من قدرة المنشآت على تحقيق الاستقرار والاستمرار في بيئة أعمال تتسم بسرعة التغير وارتفاع مستوى المنافسة.

وأظهرت الدراسة أيضًا أن الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية يمثل عنصرًا أساسيًا في نجاح المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث تبين أن توافر خدمات الدعم الفني، والتحديثات المستمرة، والأدوات التسويقية الرقمية، وتحليلات البيانات، يسهم في تمكين المنشآت من الاستفادة الكاملة من إمكانات المنصات الرقمية. كما يساعد هذا الدعم على تحسين الحملات

التسويقية، وزيادة معدلات الوصول إلى العملاء، وتحسين تجربة المستخدم، الأمر الذي ينعكس على رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز ولائهم، وبالتالي تحقيق نمو مستدام للمنشآت.

كما بينت النتائج وجود علاقة تكاملية بين المتغيرات المستقلة، حيث إن تحقيق الأثر الإيجابي للمنصات الرقمية على نمو واستدامة المنشآت لا يعتمد على مجرد استخدام المنصات، وإنما يتطلب توافر منظومة متكاملة تشمل الاستخدام الفعال للتقنيات الرقمية، والكفاءة التشغيلية العالية، والدعم التقني والتسويقي المستمر. ويشير ذلك إلى أن نجاح اقتصاد المنصات يرتبط بتكامل العناصر التقنية والتنظيمية والإدارية داخل المنشأة، وأن الاستثمار في أحد هذه الجوانب دون الجوانب الأخرى قد يحد من الفوائد المتوقعة من التحول الرقمي.

وتؤكد النتائج بصورة عامة أن اقتصاد المنصات الرقمية أصبح أحد المحركات الرئيسة لنمو المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وأن الاستثمار في تطوير البنية الرقمية، ورفع الكفاءات البشرية، وتحسين الخدمات التقنية والتسويقية، يمثل مدخلاً مهماً لتعزيز القدرة التنافسية وتحقيق الاستدامة المؤسسية. كما تدعم النتائج التوجهات الوطنية نحو بناء اقتصاد رقمي متنوع قائم على الابتكار وريادة الأعمال، وتعزز أهمية استمرار المبادرات الحكومية الداعمة للتحول الرقمي في قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

الخاتمة

خلصت الدراسة إلى أن تطبيقات المنصات الرقمية أصبحت تمثل عنصراً استراتيجياً في دعم نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، وذلك لما توفره من إمكانيات كبيرة في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتوسيع نطاق الوصول إلى الأسواق، وتعزيز الابتكار، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وقد أثبتت الدراسة أن التحول نحو اقتصاد المنصات يسهم في بناء بيئة أعمال أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع المتغيرات الاقتصادية والتقنية، وهو ما يساعد المنشآت الصغيرة والمتوسطة على تحقيق النمو والاستمرار في بيئة تنافسية متسارعة.

كما أكدت الدراسة أن نجاح تطبيقات المنصات الرقمية يعتمد على مجموعة من العوامل المتكاملة، تشمل مستوى تبني المنصات الرقمية داخل المنشآت، وكفاءة تشغيل هذه المنصات، ومدى توافر الدعم التقني والتسويقي اللازم لتعظيم الاستفادة منها. وأظهرت النتائج أن تكامل هذه العوامل يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي، وزيادة الإنتاجية، ورفع كفاءة إدارة الموارد، وتعزيز القدرة على الابتكار، الأمر الذي ينعكس بصورة إيجابية على تحقيق الاستدامة المالية والتشغيلية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. وأبرزت الدراسة كذلك أهمية استمرار الجهود الوطنية الرامية إلى تعزيز التحول الرقمي، وتطوير البيئة التنظيمية والتقنية الداعمة لاقتصاد المنصات، بما يسهم في زيادة مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الوطني، وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. كما تؤكد نتائج الدراسة أن الاستثمار في التقنيات الرقمية لم يعد خياراً، بل أصبح ضرورة استراتيجية لضمان استمرارية المنشآت وقدرتها على المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية.

تمثل هذه الدراسة إضافة علمية وعملية في مجال الاقتصاد الرقمي وإدارة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث تقدم إطاراً علمياً يوضح أثر تطبيقات المنصات الرقمية في تعزيز النمو والاستدامة. كما تفتح المجال أمام الباحثين لإجراء دراسات مستقبلية تتناول تطبيقات رقمية أخرى، أو تدرس أثر التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة وإنترنت الأشياء في تطوير أداء المنشآت الصغيرة والمتوسطة داخل المملكة العربية السعودية.

التوصيات

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

١. تعزيز تبني تطبيقات المنصات الرقمية داخل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وجعلها جزءاً أساسياً من استراتيجيات النمو والتوسع وتحسين القدرة التنافسية.
٢. تطوير البنية التحتية الرقمية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة بما يضمن الاستخدام الفعال للمنصات الرقمية وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية.
٣. توفير برامج تدريبية مستمرة للعاملين وأصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة؛ لتنمية المهارات الرقمية ورفع مستوى الكفاءة في استخدام المنصات الرقمية وإدارة الأعمال الإلكترونية.
٤. تشجيع الجهات الحكومية والقطاع الخاص على تقديم حوافز مالية وتقنية لدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في تبني اقتصاد المنصات والتحول الرقمي.
٥. تعزيز خدمات الدعم التقني والتسويقي المقدمة عبر المنصات الرقمية بما يساعد المنشآت على توسيع قاعدة العملاء وزيادة انتشار منتجاتها وخدماتها في الأسواق المحلية والدولية.
٦. العمل على تطوير الأنظمة والتشريعات التي تنظم بيئة اقتصاد المنصات الرقمية بما يسهم في زيادة الثقة وتحقيق العدالة والشفافية بين جميع الأطراف.
٧. تشجيع التكامل بين المنصات الرقمية المختلفة لتبادل البيانات والخدمات بصورة آمنة وفعالة، بما يسهم في رفع جودة الخدمات المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.
٨. دعم استخدام أدوات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي داخل المنصات الرقمية لمساعدة المنشآت على فهم احتياجات العملاء وتحسين القرارات التسويقية والاستثمارية.
٩. تعزيز التعاون بين الجامعات ومراكز الأبحاث والجهات الحكومية لإجراء دراسات تطبيقية تسهم في تطوير اقتصاد المنصات الرقمية ودعم استدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
١٠. الاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير السياسات الوطنية الهادفة إلى تعزيز مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الوطني وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

المراجع

- المراجع العربية:

- زنتوت, ر. ر. (٢٠٢٥). أثر البيروقراطية الرقمية على امتثال المنشآت: دراسة ميدانية على ملاك المنشآت الصغيرة بمحافظة جدة. Retrieved from https://aja.journals.ekb.eg/article_٤٢٨٤٣٦.html
- ستار, ب. ر. (٢٠٢٤). تأثير التحول الرقمي في أداء المشروعات الصغيرة والمتوسطة: دراسة استطلاعية لعينة من المشروعات في محافظة البصرة. Retrieved from <https://search.mandumah.com/Record/١٥٧٩٦٨١>
- عويس, م. (٢٠٢٥). دور استخدام التسويق الرقمي في نمو المنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر. Retrieved from <https://library.idsc.gov.eg/bib/١٠٧٣٢٦>

- المراجع الأجنبية:

- Ali, M. A. (٢٠٢٥). Impact of Application Programming Interfaces (APIs) Economy on Digital Economics in Saudi Arabia. Retrieved from <https://www.mdpi.com/٢٠٧١-١٠٥٠/١٧/٩/٤١٠٤>
- Haddad, H. (٢٠٢٥). The Impact of the Transformation to the Digital Economy on the Small and Medium Enterprises Sector in the Kingdom of Saudi Arabia: Opportunities and Challenges. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/٣٩٤٧٥٩٢٨٢_The_Impact_of_the_Transformation_to_the_Digital_Economy_on_the_Small_and_Medium_Enterprises_Sector_in_the_Kingdom_of_Saudi_Arabia_Opportunities_and_Challenges
- Hao, T. (٢٠٢٦). Digital Infrastructure, SME E-Commerce, and Economic Growth: Evidence from China's Platform Economy. Retrieved from <https://www.mdpi.com/٢٢٢٧-٧٠٩٩/١٤/٢/٤٠>
- Imen, K. (٢٠٢٥). The Impact of Digital Economy on Green Growth in the Kingdom of Saudi Arabia. Retrieved from <https://ideas.repec.org/a/vrs/econom/v١٣y٢٠٢٥i٣p٢٦١-٢٨٢n١٠١٣.html>
- Khemiri, I. (٢٠٢٥). The Impact of Digital Economy on Green Growth in the Kingdom of Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/٣٩٥١٩٨٣٠٧_The_Impact_of_Digital_Economy_on_Green_Growth_in_the_Kingdom_of_Saudi_Arabia
- Nawaz, F. (٢٠٢٥). Small and Medium-sized Enterprises under the Transformative Vision ٢٠٣٠ of Saudi Arabia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/٣٩٠٩٤٣٥٤١_Small_and_Medium-sized_Enterprises_under_the_Transformative_Vision_٢٠٣٠_of_Saudi_Arabia
- Neffati, M. (٢٠٢٥). Economic Growth in the Digital Era: Limits and Benefits of Globalization and Digital Transformation in KSA. Retrieved from <https://www.mdpi.com/٢٠٧١-١٠٥٠/١٧/٩/٣٨٩٣>
- Quttainah, M. A. (٢٠٢٤). The impact of digital integration on corporate sustainability: Emissions reduction, environmental innovation, and resource efficiency in the European. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444٥٦٩X24٠٠٠٦٤٧>

- Suntsova, O. O. (2020). Digital transformation of the global economy: challenges and opportunities. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/388787277_Digital_transformation_of_the_global_economy_challenges_and_opportunities
- Xiong, Q. (2020). The influence of digital transformation on the total factor productivity of enterprises: the intermediate role of human-machine cooperation. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444569X20000812>
- Zhou, Y. (2020). Empowering Manufacturing SMEs: Financial Accessibility and Sustainable Practices in the Age of Digitalization. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/8/3071>

الملاحق

الموضوع: طلب تحكيم استبيان بحثي

الدكتور/..... المحترم،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أتمنى أن تكونوا بخير وبأفضل حال.

أود إبلاغكم بأنني طالب في جامعة ميدأوشن - كلية الإدارة - تخصص ماجستير في إدارة الأعمال ، وأعمل حالياً على بحث بعنوان "أثر تطبيقات المنصات الرقمية (Platform Economy) على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية"، وذلك كجزء من متطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

أتوجه إليكم بهذا الطلب لأستفيد من خبراتكم القيمة في تحكيم الاستبيان الخاص ببحثي. أرفق لكم نسخة من الاستبيان، وأرجو منكم التكرم بمراجعتها وإبداء ملاحظاتكم واقتراحاتكم حول مدى دقة وملاءمة العبارات المطروحة لقياس الأهداف المرجوة من الدراسة كما أرجو منكم اقتراح أي تعديلات ترونها مناسبة سواء بإعادة صياغة العبارات، أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة. أشكركم جزيل الشكر على وقتكم وجهودكم، وأتطلع إلى تلقي ملاحظاتكم القيمة.

مع خالص التقدير والاحترام..

أسماء مشبيب القحطاني

طالبة ماجستير إدارة أعمال

كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن

الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد/..... المحترم،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أود إبلاغكم بأنني طالب في جامعة ميدأوشن - كلية الإدارة - تخصص ماجستير في إدارة الأعمال ، وأعمل حالياً على بحث بعنوان "أثر تطبيقات المنصات الرقمية (Platform Economy) على نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية"، كجزء من متطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال. ونظراً لأهمية آرائكم القيمة، أرجو منكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان وأكد لكم أن إجاباتكم ستكون محل تقدير كبير وستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. لذا أرجو أن تكون إجاباتكم دقيقة وصادقة قدر الإمكان للمساهمة في تحقيق نتائج دقيقة.

شاكر لكم حسن تعاونكم

أسماء مشيب القحطاني

طالبة ماجستير إدارة أعمال

كلية الإدارة جامعة ميدأوشن

المشرفين

أ.د. الفيصل عبد الحميد محمد

أ.د. فايز علي جراد

كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن

الاستبانة

الإجابة					الأسئلة
					١- الاسئلة العامة
٦٠+	٥٠-٦٠	٤٠-٥٠	٣٠-٤٠	٢٠-٣٠	العمر
			أنثى	ذكر	الجنس
دكتوراه	ماجستير	شهادة عليا	درجة البكالوريوس	شهادة الدراسة الثانوية	الدرجة العلمية
					٢- أسئلة الإستبيان
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تعتمد المنشأة على المنصات الرقمية في تقديم منتجاتها أو خدماتها.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	أسهمت المنصات الرقمية في توسيع قاعدة العملاء للمنشأة.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	ساعدت المنصات الرقمية في تحسين الوصول إلى الأسواق المحلية والإقليمية.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تسهم المنصات الرقمية في زيادة فرص نمو المنشأة.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	توفر المنصات الرقمية حلولاً فعالة لإدارة العمليات التجارية.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يسهم تبني المنصات الرقمية في تعزيز القدرة التنافسية للمنشأة.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تساعد المنصات الرقمية في تسريع إنجاز العمليات التشغيلية.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تسهم المنصات الرقمية في تحسين كفاءة إدارة الطلبات والمبيعات.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تؤدي المنصات الرقمية إلى خفض التكاليف التشغيلية للمنشأة.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تساعد المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تسهم المنصات الرقمية في رفع إنتاجية العاملين داخل المنشأة.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تعزز الكفاءة التشغيلية للمنصات الرقمية أداء المنشأة بشكل عام.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	توفر المنصات الرقمية أدوات تسويقية فعالة لدعم نمو المنشأة.

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تقدم المنصات الرقمية دعمًا تقنيًا يساعد على استمرارية الأعمال.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تساعد الخدمات الرقمية المقدمة عبر المنصات في تحسين تجربة العملاء.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يسهم الدعم التقني والتسويقي عبر المنصات الرقمية في تعزيز استدامة المنشأة.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يسهم استخدام المنصات الرقمية في تحقيق نمو واستدامة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

<https://forms.gle/bAbcJniS9UfeoDQQ9>

Abstract

This study aimed to identify the impact of digital platform economy applications on the growth and sustainability of SMEs in the Kingdom of Saudi Arabia. This was achieved by measuring the impact of adopting digital platforms in business, the operational efficiency of digital platforms, and the technical and marketing support provided through digital platforms on achieving SME growth and sustainability. The study employed a quantitative approach, deemed the most suitable for achieving its objectives and testing its hypotheses. A questionnaire was used as the primary data collection tool, with a sample size of 300 participants comprising SME owners, managers, and professionals working in fields related to digital transformation and business management in the Kingdom of Saudi Arabia. The data were analyzed using appropriate statistical methods to test the study hypotheses and analyze the relationships between its variables. The study results showed a statistically significant positive impact of digital platform applications on the growth and sustainability of small and medium-sized enterprises (SMEs). The results also indicated that adopting digital platforms contributes to market expansion, increased revenue, and improved competitiveness. Furthermore, the operational efficiency of digital platforms leads to increased productivity and improved operational processes, while technical and marketing support contributes to enhancing the effective use of digital platforms and improving organizational performance. The results also confirmed that the integration of these factors strengthens the ability of SMEs to achieve sustainable growth and thrive in the digital business environment. The study recommended promoting the adoption of digital platform applications within SMEs, developing digital infrastructure, providing specialized training programs in digital transformation, enhancing technical and marketing support services, developing policies and legislation that support the platform economy, and encouraging investment in digital technologies and artificial intelligence to enhance the efficiency of SMEs and increase their contribution to economic development and the achievement of the goals of Saudi Vision 2030.

Keywords: Digital platform economy - Digital platforms - SMEs - Organizational growth - Organizational sustainability - Digital transformation - Saudi Vision 2030.

Midocean University

College of Management

Master of Business Administration



**The Impact of Digital Platform Applications (Platform Economy) on the Growth and Sustainability of
Small and Medium Enterprises in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by the student/

Asma Mashab Al-Qahtani

University ID/

٢٥٣.٠١٧.٣

Supervisor/

Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Dr. Fayeze Jarad

Year

٢٠٢٦