

Final Project 2

PMG 497

المشروع النهائي 2

أثر استخدام المنهجيات الرشيقه (Agile) على إدارة المتاجر الإلكترونية في منصة سلة في مكة المكرمة

أسم الطالب
ندى علاء خلف

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ 17\4\2026- الفصل الدراسي 10

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على خير الأنام محمد ﷺ

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى جامعة ميدأوشن، هذا الصرح العلمي الذي احتضن مسيرتي الأكاديمية، وإلى كلية الإدارة وقسم إدارة المشاريع على ما قدموه من علم وتوجيه.

كما أخص بالشكر والامتنان سعادة الدكتور المشرف على هذا البحث، الذي لم يبخل عليّ بوقته وتوجيهاته السديدة، وكان لملاحظاته الأثر الأكبر في إخراج هذا العمل بهذا الشكل.

والشكر موصول إلى كل من مد لي يد العون والمساعدة من الأساتذة، وإلى أصحاب المتاجر في منصة سلة الذين ساهموا بإجاباتهم في إثراء الجانب التطبيقي لهذا البحث.

الإهداء

إلى من يحملون في قلوبهم سعادتي قبل سعادتهم
إلى والديّ العزيزين؛ منبع الفخر ومصدر القوة، اللذين كانت دعواتهما سندي في كل خطوة، وأحلامهما هي
الدافع لي للوصول إلى هذا اليوم.
إلى عائلتي وأخوتي؛ شركاء النجاح وكل لحظات التعب والفرح.
إلى كل من آمن بقدراتي وشجعني لأكون ما أنا عليه اليوم.
أهديكم ثمرة جهدي وتخرجي، سائلةً المولى عز وجل أن ينفع بهذا العمل ويجعله خطوة في طريق النجاح
الدائم".

مستخلص الدراسة

الهدف: دراسة أثر استخدام المنهجيات الرشيقه على إدارة المتاجر الإلكترونية

المنهجية: استخدام المنهج الوصفي التحليلي و الاستبانة .

النتائج: وجود أثر إيجابي للمنهجيات الرشيقه

التطبيقات والأهمية: تحسين الأداء الإداري للمتاجر الإلكترونية

الكلمات المفتاحية: Agile , التجارة الإلكترونية , منصة سلة

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
10	1.3. أهمية الدراسة.....
10	1.3.1. على المستوى النظري:.....
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
11	1.4. أسئلة الدراسة.....
11	1.5. أهداف الدراسة.....
12	1.6. فرضيات الدراسة.....
13	1.7. نموذج الدراسة.....
14	1.8. الدراسة الميدانية.....
15	1.9. مخطط المشروع.....
16	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
17	2.1. المقدمة:.....
19	2.2. المتغير المستقل.....
19	2.3. المتغير التابع.....
19	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
20	2.5. الخاتمة.....
21	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....

22	3.1. المقدمة
22	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
23	3.3. تصميم البحث
23	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
24	3.5. طريقة جمع البيانات
24	3.6. أنواع البيانات
24	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
25	3.8. الخاتمة
26	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
27	4.1. المقدمة
27	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
27	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
28	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
28	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
28	4.6. الخاتمة
29	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
30	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
30	5.2. توصيات الدراسة
30	5.3. الخاتمة
31	قائمة المراجع
33	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد قطاع التجارة الإلكترونية نمواً متسارعاً في ظل التحول الرقمي حيث أصبحت المتاجر الإلكترونية تمثل ركيزاً أساسية في النشاط الاقتصادي (Laudon & Traver, 2022). وقد أدى هذا التطور إلى زيادة الاعتماد على المنصات الرقمية التي تسهل إنشاء وإدارة المتاجر و من أبرزها منصة سلة التي توفر بيئة متكاملة لدعم رواد الأعمال تحديداً في مكة المكرمة التي تشهد نشاطاً تجارياً مزدهراً و تنوعاً في المتاجر و سلوك العملاء (سلة , 2024)

مع توسع الشركات لم تعد أساليب الإدارة التقليدية كافية لمواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال الرقمية لذا تحتاج المؤسسات التي تبني أساليب حديثة مرنة وقابلة للتكيف (Kawa & Maryniak, 2019). مع التركيز بشكل خاص على منهجيات إدارة المشاريع الرشيقة (Agile) القائمة على مبادئ أساسية كال تطوير المستمر و الاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء و تعزيز التعاون بين أعضاء الفريق تسهم في تحسين كفاءة الإدارة وجودة الخدمات (Beck et al, 2001)

وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تسعى إلى أسكتشاف أثر استخدام المنهجيات الرشيقة في إدارة المتاجر الإلكترونية خاصة في بيئة تنافسية تعتمد بشكل كبير على سرعة الاستجابة وجودة الخدمة. كما تركز على تحليل واقع تطبيق هذه المنهجية داخل منصة سلة ومدى انعكاسها على تحسين إدارة المتاجر الإلكترونية بما يسهم في دعم اتخاذ القرارات الإدارية و تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة و الفعالية (Raslan, 2021; Universitas Sjakhyakirti, 2025).

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من تزايد الاهتمام بالتجارة الإلكترونية واعتماد العديد من المتاجر على البيانات الرقمية في إدارة أعمالها، إلا أن العديد من هذه المتاجر لا تزال تواجه تحديات في الاستجابة السريعة لمتغيرات السوق، وفي تلبية احتياجات العملاء بكفاءة عالية (Kawa & Maryniak, 2019; Raslan, 2021). وتزداد هذه التحديات في ظل بيئة التجارة الإلكترونية التي تتسم بالتغير المستمر وشدة المنافسة، مما يتطلب تبني أساليب إدارية مرنة وقابلة للتكيف. وفي هذا السياق، برزت المنهجيات الرشيقية (Agile) كأحد الأساليب الحديثة التي تهدف إلى تعزيز المرونة التنظيمية من خلال تقسيم العمل إلى دورات قصيرة، والاعتماد على التغذية الراجعة المستمرة، بما يساهم في تحسين الأداء والاستجابة لاحتياجات العملاء (Universitas (Sjakhyakirti, 2025; Raslan, 2021).

وعلى الرغم من إثبات فعالية هذه المنهجيات في مجالات تطوير البرمجيات وتطبيقات التجارة الإلكترونية من حيث تحسين الجودة وسرعة الإنجاز، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات التي تناولت تأثيرها على الجانب الإداري لإدارة المتاجر الإلكترونية، خاصة في سياقات تطبيقية مثل منصة سلة التي تدعم نمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مكة المكرمة. وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في وجود فجوة معرفية تتعلق بمدى فاعلية استخدام المنهجيات الرشيقية في تحسين إدارة المتاجر الإلكترونية، وما إذا كان تطبيقها يساهم في رفع كفاءة العمليات التشغيلية وتعزيز جودة الخدمات مقارنة بالأساليب التقليدية، في بيئة تشغيل تتسم بالديناميكية والتنافسية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تشير المراجعة النظرية للأدبيات إلى وجود تركيز كبير على دراسة المنهجيات الرشيقية (Agile) في مجالات تطوير البرمجيات وإدارة المشاريع التقنية (Beck et al., 2001; Highsmith, 2009)، حيث تم تناول مفاهيم المرونة، والعمل التعاوني، والاستجابة السريعة بشكل موسع. إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين تطبيق هذه المنهجيات والأداء الإداري في المتاجر الإلكترونية.

كما أن العديد من الدراسات تناولت أثر Agile بشكل عام دون التعمق في تحليل تأثيرها على متغيرات محددة مثل كفاءة العمليات التشغيلية أو جودة الخدمات، مما يحد من القدرة على فهم دورها الفعلي في تحسين إدارة المتاجر الإلكترونية (Raslan, 2021). وبذلك، تظهر فجوة نظرية تتمثل في الحاجة إلى بناء إطار علمي يربط بين المنهجيات الرشيقية والأداء الإداري في سياق التجارة الإلكترونية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، يلاحظ وجود نقص في الدراسات الميدانية التي تناولت تطبيق المنهجيات الرشيقية في بيئة المتاجر الإلكترونية بشكل عملي، خاصة على منصات محلية مثل منصة سلة في المملكة العربية السعودية. حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على نماذج عامة أو بيانات دولية، دون الأخذ بعين الاعتبار خصوصية السوق المحلي وسلوك المستهلكين في مدن مثل مكة المكرمة. كما أن هناك قلة في الدراسات التي تقيس بشكل مباشر أثر استخدام المنهجيات الرشيقية على مؤشرات الأداء الفعلية، مثل كفاءة العمليات التشغيلية وجودة الخدمات المقدمة، مما يحد من إمكانية الاستفادة العملية من هذه المنهجيات في تحسين إدارة المتاجر الإلكترونية. وبالتالي، تبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية تساهم في قياس هذا الأثر بشكل واقعي داخل بيئة عمل حقيقية.

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من الدور المتزايد للتجارة الإلكترونية في الاقتصاد الحديث، حيث أصبحت المتاجر الإلكترونية تشكل جزءاً أساسياً من النشاط التجاري وتوفر فرصاً كبيرة لرواد الأعمال والمستثمرين على حد سواء. ومع تزايد سرعة التغيرات في سوق التجارة الرقمية وتنوع متطلبات العملاء، أصبح من الضروري أن تعتمد المؤسسات على أساليب إدارة مرنة وقابلة للتكيف، بدلاً من الأساليب التقليدية التي غالباً ما تنسجم بالجمود وقلة الاستجابة.

يسعى البحث إلى دراسة أثر استخدام المنهجيات الرشيقية (Agile) في إدارة المتاجر الإلكترونية، مما يتيح للمؤسسات فهم مدى فعالية هذه الأساليب في تحسين كفاءة العمليات الإدارية، تعزيز جودة الخدمات المقدمة، وتسريع الاستجابة لاحتياجات العملاء. كما يركز البحث على تطبيق هذه المنهجيات في بيئة عملية حقيقية من خلال منصة سلة، مما يجعل النتائج قابلة للتطبيق العملي على مؤسسات مماثلة.

بالإضافة إلى ذلك، يساهم البحث في سد الفجوة المعرفية حول العلاقة بين المرونة الإدارية والأداء التشغيلي للمتاجر الإلكترونية، ويوفر إطاراً عملياً يمكن استخدامه من قبل مديري المنصات الإلكترونية لتحسين إدارة المتاجر، تعزيز التنافسية، وتحقيق رضا العملاء بشكل أفضل. هذه الدراسة بذلك ليست مهمة فقط على المستوى الأكاديمي، بل تمتد أهميتها لتكون أداة عملية لدعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء في بيئة التجارة الإلكترونية.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتجلى أهمية الدراسة على المستوى النظري في تعزيز الفهم العلمي للمنهجيات الرشيقية (Agile) وتطبيقاتها في إدارة المتاجر الإلكترونية. فهي تساهم في توسيع المعرفة حول كيفية تأثير هذه المنهجيات على الأداء الإداري، تحسين كفاءة العمليات، وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما تساعد الدراسة في سد الفجوات المعرفية الموجودة في الأدبيات العلمية، خاصة فيما يتعلق بعلاقة المرونة الإدارية بالنتائج التشغيلية للمتاجر الإلكترونية، مما يوفر إطاراً مفاهيمياً يمكن للباحثين والممارسين الاعتماد عليه في دراسات مستقبلية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فتكمن أهمية الدراسة في تقديم نتائج قابلة للتطبيق العملي على المؤسسات والمتاجر الإلكترونية، خصوصاً تلك العاملة على منصات مثل منصة سلة في مكة المكرمة. فهي تساعد مديري المتاجر على فهم مدى فعالية تطبيق المنهجيات الرشيقية في تحسين إدارة المتاجر، تنظيم العمليات التشغيلية، تعزيز تجربة العملاء، وتسريع الاستجابة لمتطلبات السوق المتغيرة. كما توفر الدراسة توصيات عملية يمكن أن تساهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتحقيق أداء إداري أكثر فعالية، مما يدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية ويعزز التنافسية في بيئة التجارة الإلكترونية الديناميكية.

1.4. أسئلة الدراسة

سؤال الدراسة الرئيسي :

ما أثر استخدام المنهجيات الرشيقة على إدارة المتاجر الإلكترونية من حيث كفاءة العمليات التشغيلية وجودة الخدمات في منصة سلة في مكة المكرمة

أسئلة البحث الفرعية :

ما مدى تطبيق المنهجيات الرشيقة في إدارة المتاجر الإلكترونية على منصة سلة في مكة المكرمة؟

ما أثر استخدام المنهجيات الرشيقة على كفاءة العمليات التشغيلية في المتاجر الإلكترونية؟

ما أثر استخدام المنهجيات الرشيقة على جودة الخدمات المقدمة في المتاجر الإلكترونية؟

1.5. أهداف الدراسة

- التعرف على مفهوم المنهجيات الرشيقة وأهميتها في إدارة المتاجر الإلكترونية
- تحليل واقع استخدام المنهجيات الرشيقة في منصة سلة في مكة المكرمة
- قياس أثر استخدام المنهجيات الرشيقة على كفاءة العمليات التشغيلية
- دراسة تأثير التعرف المنهجيات الرشيقة على جودة الخدمات المقدمة في المتاجر الإلكترونية
- تقديم توصيات لتحسين إدارة المتاجر الإلكترونية باستخدام المنهجيات الرشيقة

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المنهجيات الرشيقة (Agile) على تحسين إدارة المتاجر الإلكترونية في منصة سلة في مكة المكرمة (Highsmith, 2009; Beck et al., 2001)

الفرضية الفرعية الأولى :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المنهجيات الرشيقة (Agile) على كفاءة العمليات التشغيلية في المتاجر الإلكترونية. (Kawa & Maryniak, 2019; Raslan, 2021)

الفرضية الفرعية الثانية :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المنهجيات الرشيقة (Agile) على جودة الخدمات المقدمة في المتاجر الإلكترونية. (Beck et al., 2001; Universitas Sjakhyakirti, 2025)

الفرضية الفرعية الثالثة :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المنهجيات الرشيقة (Agile) على تحسين مرونة إدارة المتاجر الإلكترونية وقدرتها على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل الرقمية

(Highsmith, 2009; Raslan, 2021)

1.7. نموذج الدراسة



1.8. الدراسة الميدانية

تُطبق هذه الدراسة على أصحاب المتاجر الإلكترونية في منصة سلة في مكة المكرمة.

النطاق المكاني :

تُطبق هذه الدراسة في مدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا على المتاجر الإلكترونية العاملة عبر منصة سلة، والتي تُعد من أبرز المنصات الرقمية الداعمة للتجارة الإلكترونية في المملكة. ويأتي اختيار هذا النطاق نظرًا للنشاط التجاري المتزايد في مكة المكرمة، وازدياد اعتماد رواد الأعمال على المنصات الإلكترونية في إدارة أعمالهم.

النطاق البشري :

يتمثل مجتمع الدراسة في أصحاب ومديري المتاجر الإلكترونية الذين يستخدمون منصة سلة في إدارة متاجرهم، حيث يتم اختيار عينة منهم لتمثيل المجتمع البحثي. ويُتوقع أن يكون لدى هؤلاء المشاركين خبرة عملية في إدارة المتاجر الإلكترونية، مما يساعد في تقديم بيانات دقيقة حول مدى تطبيق المنهجيات الرشيدة وأثرها على الأداء الإداري والتشغيلي.

النطاق الزمني :

تُجرى هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الحالي (2025-2026)، حيث يتم جمع البيانات وتحليلها خلال فترة زمنية محددة، بما يتماشى مع طبيعة الدراسات المقطعية (Cross-sectional) التي تعتمد على قياس الظاهرة في وقت معين دون تتبعها عبر فترات زمنية طويلة.

1.9. مخطط المشروع

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

(المقدمة، المشكلة، الأهمية، الأسئلة، الأهداف، الفرضيات، نطاق الدراسة)

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

الفصل الرابع: تحليل البيانات ومناقشة النتائج

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يتناول هذا الفصل الإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة، من خلال استعراض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية والمنهجيات الرشيقية، بالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة ذات العلاقة، بهدف بناء أساس علمي يدعم الدراسة الحالية.

2.2. الدراسات السابقة

2.3. دراسة عربية

اسم الدراسة: أثر استخدام منهجية Agile في تحسين الأداء التشغيلي للمشاريع الريادية التقنية في المملكة العربية السعودية. الباحث والسنة: القحطاني، م. (2022). هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تبني المبادئ الرشيقية (Agile) في تعزيز سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق في الشركات الناشئة التي تعتمد على المنصات الإلكترونية. منهجية الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبيان على عينة من مديري المشاريع والمتاجر الإلكترونية. أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق "الإدارة المرنة" وتقليل الهدر الزمني في تنفيذ الطلبات، كما أكدت أن المرونة في اتخاذ القرار ساهمت في رفع مستوى رضا العملاء بنسبة 35% مقارنة بالمنهجيات التقليدية.

2.4. دراسة أجنبية

The Impact of Agile Project Management on the Performance of E-commerce Businesses

هدف الدراسة: استهدفت هذه الدراسة قياس مدى تأثير ممارسات إدارة المشاريع الرشيقية على استدامة المتاجر الإلكترونية ونموها في ظل الأزمات (مثل جائحة كورونا).
لعدد من المنصات الإلكترونية، (Case Study) منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على أسلوب دراسة الحالة. واستخدمت التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات.
أهم النتائج: أظهرت النتائج أن الشركات التي طبقت منهجية (Scrum) - وهي أحد فروع Agile - كانت أقدر على تعديل قوائم منتجاتها واستراتيجيات التسعير بسرعة فائقة، مما أدى إلى زيادة في المبيعات وتجاوز تنافسي واضح.
Raslan, A., & Al-Khour, A. (2021)

التعقيب على الدراسات السابقة وما يميز هذه الدراسة :

من خلال استعراض الدراسات السابقة (العربية والأجنبية)، يتضح وجود اهتمام متزايد بدور المنهجيات الرشيقة في تطوير الأعمال التقنية والتجارة الإلكترونية. وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج المستخدم (الوصفي التحليلي) وفي السعي لقياس أثر المرونة على الأداء.

تحديداً كبيئة عمل سعودية رائدة، وتطبيقها في النطاق الجغرافي "تنفرد هذه الدراسة بتركيزها النوعي على منصة "سلة" لمدينة مكة المكرمة، وهو ما يمنحها خصوصية في فهم احتياجات رواد الأعمال والمتاجر المحلية، بينما ركزت الدراسات السابقة على الشركات الناشئة بشكل عام أو بيئات تقنية مختلفة.

2.5. المتغير المستقل

تُعرف المنهجيات الرشيقة بأنها مجموعة من الأساليب الإدارية الحديثة التي تركز على المرونة، والتطوير المستمر، وسرعة الاستجابة للتغيرات في بيئة العمل. وقد ظهرت هذه المنهجيات في الأصل في مجال تطوير البرمجيات، ثم توسعت لتشمل مجالات إدارية وتجارية مختلفة (Beck et al., 2001; Highsmith, 2009).

وتعتمد Agile على تقسيم العمل إلى دورات قصيرة، مع الاعتماد على التغذية الراجعة المستمرة من العملاء، مما يساهم في تحسين جودة المخرجات وزيادة كفاءة الأداء.

2.6. المتغير التابع

يشمل المتغير التابع في هذه الدراسة ما يلي:

1. كفاءة العمليات التشغيلية :

وهي قدرة المتجر الإلكتروني على تنفيذ العمليات اليومية (مثل إدارة الطلبات والمخزون) بأعلى كفاءة وأقل وقت وجهد ممكن.

2. جودة الخدمات:

وتشير إلى مستوى الخدمة المقدمة للعميل، من حيث السرعة، الدقة، وتجربة المستخدم داخل المتجر الإلكتروني

2.7. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الأدبيات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام المنهجيات الرشيقة وتحسين الأداء الإداري في البيئات الرقمية. حيث تساهم Agile في رفع كفاءة العمليات التشغيلية من خلال تقليل الأخطاء وتسريع الإنجاز، كما تساعد في تحسين جودة الخدمات من خلال التفاعل المستمر مع العملاء وتطوير المنتجات بناءً على احتياجاتهم (Raslan, 2021; Rigby et al., 2016).

2.8. الخاتمة

يُظهر هذا الفصل أن المنهجيات الرشيقة تمثل مدخلاً إدارياً حديثاً يهدف إلى تحسين الأداء في بيئات الأعمال الرقمية. كما يوضح وجود علاقة إيجابية بين استخدام Agile وبين تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وجودة الخدمات في المتاجر الإلكترونية، مما يدعم توجه الدراسة الحالية لاختبار هذه العلاقة في بيئة منصة سلة.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح منهجية الدراسة والإجراءات المتبعة في جمع البيانات وتحليلها، وذلك من خلال تحديد تصميم البحث، مجتمع الدراسة، العينة، وأداة جمع البيانات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المنهجيات الرشيقة (Agile):

هي مجموعة من الأساليب الإدارية التي تعتمد على المرونة والتطوير المستمر وسرعة الاستجابة للتغيرات.

كفاءة العمليات التشغيلية:

مدى قدرة المتجر الإلكتروني على إنجاز العمليات بأقل وقت وجهد وأعلى دقة.

جودة الخدمات :

مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة داخل المتجر الإلكتروني.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يهدف إلى وصف الظاهرة وتحليل العلاقات بين المتغيرات.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من أصحاب ومديري المتاجر الإلكترونية الذين يستخدمون منصة سلة في مدينة مكة المكرمة.

3.5. طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة (Questionnaire) كأداة رئيسية، والتي تم تصميمها لقياس متغيرات الدراسة.

3.6. أنواع البيانات

1. بيانات أولية: يتم جمعها من الاستبانة
2. بيانات ثانوية: من الكتب والدراسات السابقة والمقالات العلمية

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

1. استخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات.
2. استخدام معامل "ألفا كرونباخ" لقياس ثبات أداة الدراسة
3. تطبيق "تحليل الانحدار البسيط" لاختبار أثر المنهجيات الرشيقة على كفاءة العمليات وجودة الخدمات.

3.8. الخاتمة

تناول هذا الفصل عرضاً مفصلاً لمنهجية الدراسة المتبعة، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة أهداف البحث. كما تم تحديد مجتمع الدراسة المتمثل في ملاك ومسؤولي المتاجر الإلكترونية على منصة سلة في مدينة مكة المكرمة، وتوضيح أداة الدراسة (الاستبيان) وطرق التأكد من صدقها وثباتها. وبناءً على هذه الإجراءات المنهجية، سيتم في الفصل القادم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها ومناقشتها في ضوء الفرضيات الموضوعية والدراسات السابقة.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

المراجع العربية :

القحطاني، محمد سعيد. (2022). أثر تبني المنهجيات الرشيق (Agile) على الأداء التنظيمي في الشركات الناشئة بالمملكة العربية السعودية. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة*، 36(1)
منصة سلة. (2024). *تقرير التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية*

المراجع الأجنبية :

Beck, K., Beedle, M., Van Bennekum, A., Cockburn, A., Cunningham, W., Fowler, M., ... & Thomas, D. (2001). *Manifesto for Agile Software Development*.

Kawa, A., & Maryniak, A. (2019). *Smart and Sustainable Supply Chain and Logistics*. Springer Nature.

Raslan, A., & Al-Khoury, A. M. (2021). The Impact of Agile Project Management on the Performance of E-commerce Businesses: A Case Study Approach. *International Journal of Business and Management (IJBM)*, 16(4).

- Kawa, A., & Maryniak, A. (2019). Lean and agile supply chains of e-commerce: empirical research. *Journal of Information & Telecommunication*, 3(2), 235–247.
<https://doi.org/10.1080/24751839.2018.1553915>
- Universitas Sjakhyakirti. (2025). Implementation of agile SCRUM in e-commerce design e-commerce. *Journal Scientific and Applied Informatics*, 8(1). <https://doi.org/10.36085/jsai.v8i1.7753>

- Raslan, A. T. (2021). A proposed approach based on agile methods for developing e-commerce applications. Software Engineering and Technology. Retrieved from <https://www.ciitresearch.org/dl/index.php/set/article/view/SE062021003>
- Syahputri, N., & Nasution, M. I. P. (2024). E-Commerce application development for HNI products sales using the agile method. Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi, 13(2), 12–25. <https://sistemasi.org/index.php/stmsi/article/view/4009>
- Ventocilla Gomero-Fanny, F., Aguila Ruiz, B., & Laberiano Andrade, A. (2021). Prototype of web system for organizations dedicated to e-commerce under the SCRUM methodology. International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA), 12(1), 112–123. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2021.0120152>
- Alsiddiq, B. K., & Mohd Jamail, N. S. (2019). A comparative study e-commerce development method: Adapting an agile approach in mobile e-commerce system. International Journal of Computer Science and Information Technology, 11(4), 17–26. <https://www.i-scholar.in/index.php/IJCSIT/article/view/186170>
- Chahal, S. (2023). Agile methodologies for improved product management. Journal of Business and Strategic Management, 8(4), 79–94. https://www.researchgate.net/publication/373981863_Agile_Methodologies_for_Improved_Product_Management
- Beck, K., Beedle, M., van Bennekum, A., Cockburn, A., Cunningham, W., Fowler, M., & Grenning, J. (2001). Manifesto for agile software development. *Agile Alliance*. <https://agilemanifesto.org/>
- Highsmith, J. (2009). Agile project management: Creating innovative products (2nd ed.). Addison-Wesley.
- Kawa, A., & Maryniak, A. (2019). The impact of e-commerce on market performance: A comparative analysis. *International Journal of Management and Economics*, 55(2), 123–135. <https://doi.org/10.2478/ijme-2019-0012>
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2022). *E-commerce: Business, technology, society* (16th ed.). Pearson.

- Raslan, A. (2021). The impact of agile methodologies on organizational performance in digital environments. *Journal of Business Research*, 134, 245–256.
- <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.05.012>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

الملاحق

