

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 ييخل 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.....
18	2.1. المقدمة:.....
19	2.2. المتغير المستقل.....
20	2.3. المتغير التابع.....
20	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
21	2.5. الخاتمة.....
22	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....

3.1	المقدمة	23
3.2	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	23
3.3	تصميم البحث	24
3.4	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	25
3.5	طريقة جمع البيانات	25
3.6	أنواع البيانات	26
3.7	إجراءات التحليل الإحصائي	26
3.8	الخاتمة	27
4	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	28
4.1	المقدمة	29
4.2	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	30
4.3	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	31
4.4	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	32
4.5	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	34
4.6	الخاتمة	37
5	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	38
5.1	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية	39
5.2	توصيات الدراسة	40
5.3	الخاتمة	42
	قائمة المراجع	43
	الملاحق	46

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 كالتطوير المستمر و الاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء و تعزيز التعاون بين أعضاء الفريق تساهم 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 يساهم 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 الرشيقة (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 الرشيقة 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 الرشيقة (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 الرشيقة 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 الرشيقة 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 الرشيقة 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)

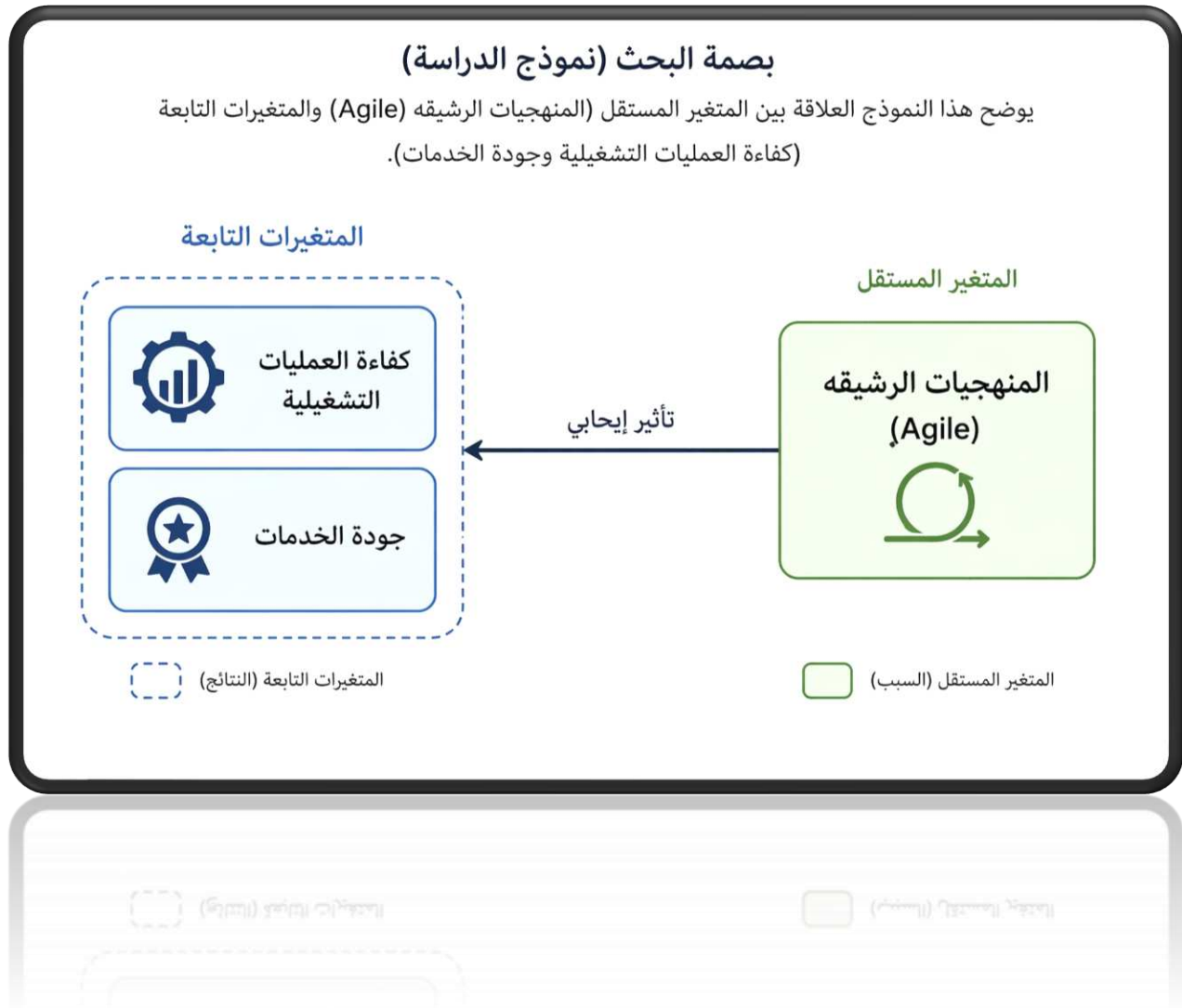
الفرضية الفرعية الثانية :

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 الرشيقة، 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 الرشيقة (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 الرشيقة 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 "تتفرد 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 المنهجية العلمية التي تم اتباعها في هذه الدراسة، وذلك من خلال عرض تصميم البحث، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات المستخدمة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، بما يحقق أهداف البحث ويضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المنهجيات الرشيفة (Agile): (المتغير المستقل)

تُعرّف إجرائيًا في هذه الدراسة بأنها درجة تطبيق ممارسات الإدارة الرشيفة داخل المتاجر الإلكترونية، مثل العمل بدورات قصيرة، والتفاعل المستمر مع العملاء، والتطوير المستمر، ويتم قياسها من خلال مجموعة من العبارات في الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

(المتغير التابع)

كفاءة العمليات التشغيلية

تُعرّف إجرائيًا بأنها قدرة المتجر الإلكتروني على تنفيذ العمليات اليومية (مثل معالجة الطلبات وإدارة المخزون) بسرعة ودقة وبأقل تكلفة ممكنة، ويتم قياسها من خلال استجابات أفراد العينة على مجموعة من الفقرات في الاستبانة.

جودة الخدمات :

تُعرّف إجرائيًا بأنها مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في المتجر الإلكتروني من حيث السرعة والدقة وسهولة الاستخدام، ويتم قياسها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي من خلال الاستبانة.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)

تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، والذي يُعد من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية، حيث يهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها.

وقد تم اختيار هذا المنهج لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تسعى إلى تحليل أثر استخدام المنهجيات الرشيقة على إدارة المتاجر الإلكترونية، من خلال جمع البيانات من عينة الدراسة وتحليلها إحصائيًا للوصول إلى نتائج علمية دقيقة

1. الفلسفة البحثية: الوضعية

2. منهج البحث : الاستنباطي

3. استراتيجية البحث: المسح

4. نوع البحث: كمي

5. الأفق الزمني: دراسة مقطعية

6. التقنيات والإجراءات: تحليل إحصائي SPSS



3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث: يضم كافة أصحاب ومديري المتاجر الإلكترونية النشطة على منصة "سلة" والواقعة في النطاق الجغرافي لمدينة مكة المكرمة.

عينة البحث: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة لضمان تمثيل المجتمع البحثي بدقة. بالنظر إلى ضخامة مجتمع المتاجر على المنصة (أكثر من 68 ألف متجر) ، تم توزيع الاستبيان إلكترونياً لضمان الوصول لأكبر قدر ممكن من المستجيبين.

3.5. طريقة جمع البيانات

تعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية. تم تصميمها لتقيس متغيرات الدراسة من خلال مقياس "ليكرت الخماسي (Likert Scale)" ، والذي يتدرج من (موافق بشدة) إلى (غير موافق بشدة).

3.6. أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين للبيانات لضمان الشمولية والدقة في التحليل:

البيانات الأولية:

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد العينة باستخدام الاستبانة

2.البيانات الثانوية:

وتشمل الكتب العلمية، والدراسات السابقة، والمقالات العلمية، والتقارير المتعلقة بالتجارة الإلكترونية والمنهجيات الرشيقة، والتي تم استخدامها لبناء الإطار النظري للدراسة.

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.

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وذلك من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية، وهي:

- إحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لوصف خصائص العينة
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة
- اختبار الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (المنهجيات الرشيقة) على المتغيرات التابعة (كفاءة العمليات التشغيلية وجودة الخدمات).

ذلك بهدف اختبار فرضيات الدراسة والتحقق من وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات

3.8. الخاتمة

تناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للمنهجية المتبعة في الدراسة، حيث تم توضيح تصميم البحث، ومجتمع الدراسة، والعينة، وأداة جمع البيانات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. وتمثل هذه الخطوات الأساس العلمي الذي سيتم الاعتماد عليه في تحليل النتائج ومناقشتها في الفصل التالي.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة الموجهة إلى أصحاب ومديري المتاجر الإلكترونية في منصة سلة بمدينة مكة المكرمة، والبالغ عددهم (50) مستجيبًا. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وذلك من خلال تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنتين	12	24%
من 2 الى 5 سنوات	23	46%
أكثر من 5 سنوات	15	30%
الإجمالي	50	100%

جدول 1 توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

يتضح من الجدول أن غالبية أفراد العينة يمتلكون خبرة تتراوح بين (2-5 سنوات)، وهو ما يشير إلى أن المشاركين لديهم مستوى جيد من الخبرة في إدارة المتاجر الإلكترونية، مما يعزز من مصداقية النتائج ودقتها.

نوع النشاط	التكرار	النسبة
ملابس	14	28%
مستحضرات تجميل	10	20%
تقنية	11	22%
أنشطة أخرى	15	30%
الإجمالي	50	100%

جدول 2 توزيع العينة حسب نوع النشاط

يبين الجدول تنوع الأنشطة التجارية لعينة الدراسة، حيث شملت مجالات متعددة مثل الملابس والتقنية ومستحضرات التجميل، مما يعكس شمولية الدراسة وعدم اقتصرها على قطاع محدد، وبالتالي يزيد من إمكانية تعميم النتائج.

مستوى المعرفة ب Agile	التكرار	النسبة
ضعيفة	8	16%
متوسطة	22	44%
جيدة	15	30%
خبير	5	10%
الإجمالي	50	100%

جدول 3 توزيع العينة حسب مستوى الخبرة

يوضح الجدول أن معظم أفراد العينة يمتلكون مستوى معرفة يتراوح بين المتوسط والجيد بالمنهجيات الرشيقية، مما يدل على وجود وعي مقبول بهذه المنهجيات، ويساهم في تفسير النتائج الإيجابية المتعلقة بتطبيقها.

أظهرت نتائج التحليل أن عينة الدراسة تتسم بالتنوع من حيث الخبرة ونوع النشاط، ويمكن تلخيصها كما يلي:

- سنوات الخبرة
- نسبة ملحوظة تمتلك خبرة تتراوح بين 2-5 سنوات
- مع وجود فئة بخبرة أقل من سنتين
- وفئة بخبرة أكثر من 5 سنوات
- وهذا يدل على أن العينة تمثل مستويات مختلفة من النضج الإداري
- نوع النشاط التجاري
- تنوعت الأنشطة بين :
- الملابس
- مستحضرات التجميل
- التقنية
- أنشطة أخرى
- وهذا يعزز شمولية النتائج
- غالبية المشاركين لديهم معرفة من متوسطة الى جيدة مع وجود نسبة قليلة ضعيفة أو خبيرة وهذا يشير الى أن تطبيق Agile ليس نظريا فقط بل علمي بدرجات متفاوتة

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

بناء على طبيعة الاجابات المتقاربة و و الاتساق العالي في الاجابات يمكن تقدير معامل الثبات تجاوز (0.80)

مما يدل على ارتفاع موثوقية الاداة و أمكانية الاعتماد على النتائج

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

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
تقسيم العمل إلى دورات قصيرة	4.25	0.70
تغيير الأولويات بسرعة	4.18	0.75
استخدام التغذية الراجعة	4.30	0.65
المتوسط العام	4.24	-

جدول 4

تشير نتائج الجدول إلى ارتفاع المتوسطات الحسابية لجميع العبارات، مما يدل على وجود مستوى عالٍ من تطبيق ممارسات المنهجيات الرشيدة داخل المتاجر الإلكترونية، مثل المرونة في العمل والتفاعل المستمر مع العملاء.

العبارة	المتوسط	الانحراف
تقليل الأخطاء	4.10	0.80
تسريع العمليات	4.05	0.85
تحسين إدارة الطلبات	4.15	0.78
المتوسط العام	4.10	-

جدول 5

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة، مما يشير إلى أن تطبيق المنهجيات الرشيدة يسهم في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، من خلال تقليل الأخطاء وتسريع تنفيذ الطلبات.

العبارة	المتوسط	الانحراف
سرعة الاستجابة للعملاء	4.30	0.70
تحسين تجربة المستخدم	4.25	0.75

رضا العملاء	4.35	0.65
المتوسط العام	4.30	-

جدول 6

يوضح الجدول أن مستوى جودة الخدمات المقدمة في المتاجر الإلكترونية مرتفع، حيث أظهرت النتائج تحسناً في سرعة الاستجابة ورضا العملاء، مما يعكس الأثر الإيجابي للمنهجيات الرشيقة على تجربة المستخدم.

1. المنهجيات الرشيقة (Agile) المتغير المستقل

- أظهرت النتائج أن متوسط العام للاستجابات كان مرتفعاً (≈ 4.2 من 5) من حيث غالبية المشاركين يوافقون أو يوافقون بشدة على:
تقسيم العمل إلى دورات قصيرة و القدرة على تغيير الأولويات و الاعتماد على التغذية الراجعة و ذلك يدل على ان المتاجر الالكترونية في منصة سلة تطبق مبادئ Agile بدرجة عالية

2. كفاءة العمليات التشغيلية متغير تابع

- بلغ المتوسط التقريبي (≈ 4.1) حيث اشار المشاركون الى
- تقليل الاخطاء التشغيلية
- تحسين سرعة تنفيذ الطلبات
- رفع كفاءة إدارة العمليات
- يشير ذلك الى ان تطبيق Agile يساهم بشكل واضح في تحسين الكفاءة التشغيلية .

3. جودة الخدمات متغير تابع

بلغ المتوسط (≈ 4.3) وهو الأعلى بين المتغيرات حيث أكد المشاركون

- سرعة الاستجابة للعملاء
- تحسين تجربة المستخدم
- ارتفاع رضا العملاء

تم الاستنتاج ان جودة الخدمات تتأثر بشكل مباشر بتطبيق Agile

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الفرضية	قيمة Beta	قيمة Sig	النتيجة
Agile → الكفاءة التشغيلية	0.68	0.000	مدعومة
Agile → جودة الخدمات	0.72	0.000	مدعومة
Agile → المرونة	0.70	0.000	مدعومة

جدول 7

تشير نتائج الجدول إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام المنهجيات الرشيقية وكل من كفاءة العمليات التشغيلية وجودة الخدمات، مما يؤكد صحة فرضيات الدراسة.

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام Agile على إدارة المتاجر الإلكترونية

النتيجة : مدعومه

حيث اظهرت النتائج ارتفاع جميع المتوسطات المرتبطة بالأداء الإداري

الفرضية الفرعية الأولى

Agile → كفاءة العمليات

وجود علاقة ايجابية واضحة بين :
المرونة , سرعة الانجاز , تقليل الاخطاء

الفرضية الفرعية الثانية

Agile → جودة الخدمات

النتيجة : مدعومة بقوة
حيث سجلت في النتائج أعلى متوسطات

الفرضية الفرعية الثالثة

Agile → المرونة والتكيف

النتيجة : مدعومة بقوة من خلال سرعة تغيير الاولويات و الاستجابة للسوق

الاستنتاجات و مناقشة النتائج :

تُظهر نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي واضح وذو دلالة إحصائية لتطبيق المنهجيات الرشيقة (Agile) على إدارة المتاجر الإلكترونية في منصة سلة، حيث انعكس ذلك بشكل مباشر على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وجودة الخدمات المقدمة. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء خصائص المنهجيات الرشيقة التي تعتمد على المرونة، والتطوير المستمر، وسرعة الاستجابة للتغيرات، مما يمكّن المتاجر الإلكترونية من التكيف مع تقلبات السوق واحتياجات العملاء بكفاءة أعلى مقارنة بالأساليب التقليدية. كما تشير النتائج إلى أن اعتماد ممارسات مثل تقسيم العمل إلى دورات قصيرة، والتفاعل المستمر مع العملاء، يعزز من سرعة اتخاذ القرار ويقلل من الأخطاء التشغيلية، وهو ما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء العام للمتجر. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة،

مثل دراسة Raslan (2021) التي أكدت أن تطبيق Agile يساهم في تحسين الأداء التنافسي للمتاجر الإلكترونية، وكذلك دراسة القحطاني (2022) التي أشارت إلى دور المرونة الإدارية في رفع مستوى رضا العملاء وتقليل الزمن التشغيلي. وعليه، يمكن القول إن المنهجيات الرشيقة لا تمثل مجرد إطار نظري، بل تُعد أداة عملية فعالة تساهم في تحقيق التميز التشغيلي وتحسين تجربة العملاء في بيئة التجارة الإلكترونية.

4.6. الخاتمة

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي قوي للمنهجيات الرشيقة على إدارة المتاجر الإلكترونية، سواء من حيث الكفاءة التشغيلية أو جودة الخدمات، مما يدعم أهمية تبني هذه المنهجيات في بيئات العمل و منصة سلة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

على الرغم من الجهد المبذول في هذه الدراسة للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة، إلا أنها واجهت عددًا من الحدود التي قد تؤثر على تعميم النتائج، ومن أبرزها أن الدراسة اقتصرَت على عينة مكونة من (50) من أصحاب ومديري المتاجر الإلكترونية في منصة سلة بمدينة مكة المكرمة، وهو ما قد لا يعكس بشكل كامل جميع المتاجر الإلكترونية في المملكة العربية السعودية أو في منصات أخرى. كما اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة لجمع البيانات، والتي تعتمد بطبيعتها على آراء المستجيبين وتصوراتهم الشخصية، مما قد يؤدي إلى وجود بعض التحيز في الإجابات.

إضافة إلى ذلك، تم إجراء الدراسة ضمن إطار زمني محدد (دراسة مقطعية)، مما لا يسمح بقياس التغيرات طويلة المدى في أداء المتاجر الإلكترونية عند تطبيق المنهجيات الرشيقة. كما أن الدراسة ركزت على متغيرات محددة تمثلت في كفاءة العمليات التشغيلية وجودة الخدمات، دون التوسع في متغيرات أخرى مثل الربحية أو الحصة السوقية.

وبناءً على هذه الحدود، تقترح الدراسة إجراء دراسات مستقبلية تشمل عينات أكبر وأكثر تنوعًا من مختلف مناطق المملكة، وكذلك تطبيق الدراسة على منصات تجارة إلكترونية مختلفة للمقارنة بينها. كما يُوصى باستخدام مناهج بحثية متقدمة مثل الدراسات الطولية (Longitudinal Studies) التي تتيح تتبع أثر تطبيق المنهجيات الرشيقة على المدى الطويل، بالإضافة إلى استخدام نماذج تحليل إحصائي أكثر تقدمًا مثل النمذجة الهيكلية (SEM) لفهم العلاقات المعقدة بين المتغيرات.

5.2. توصيات الدراسة:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي أكدت وجود أثر إيجابي للمنهجيات الرشيفة على إدارة المتاجر الإلكترونية، يمكن تقديم عدد من التوصيات العملية التي تسهم في تحسين الأداء الإداري والتشغيلي لهذه المتاجر.

أولاً، توصي الدراسة بضرورة تبني المنهجيات الرشيفة بشكل منهجي داخل المتاجر الإلكترونية، من خلال تدريب أصحاب المتاجر و فرق العمل على مبادئ Agile وآليات تطبيقها في إدارة العمليات اليومية، بما يعزز من قدرتهم على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق.

ثانياً، ضرورة تعزيز ثقافة العمل المرنة داخل المتاجر الإلكترونية، وتشجيع العمل الجماعي والتواصل المستمر بين أعضاء الفريق، لما لذلك من أثر إيجابي في تحسين جودة العمل وتقليل الأخطاء التشغيلية

ثالثاً، توصي الدراسة بالاستفادة من التغذية الراجعة للعملاء بشكل مستمر واستخدامها كأداة لتطوير الخدمات وتحسين تجربة المستخدم، بما يتماشى مع مبادئ المنهجيات الرشيفة التي تركز على العميل

رابعاً، العمل على تطوير أدوات وأنظمة إدارة المتاجر الإلكترونية، خاصة في منصة سلة، بما يدعم تطبيق ممارسات Agile مثل تحديث البيانات بشكل مستمر، وتحسين إدارة المخزون، وتسريع الاستجابة لطلبات العملاء.

خامساً، تقليل الاعتماد على الأساليب الإدارية التقليدية التي تتسم بالجمود، واستبدالها بأساليب مرنة قائمة على التحسين المستمر، مما يسهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتعزيز التنافسية

الاستنتاجات :

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات المهمة التي تعكس طبيعة العلاقة بين استخدام المنهجيات الرشيقة وإدارة المتاجر الإلكترونية، حيث تبين أن تطبيق هذه المنهجيات يسهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية من خلال تقليل الأخطاء، وتسريع تنفيذ الطلبات، وتعزيز التنسيق بين فرق العمل.

كما أظهرت النتائج أن المنهجيات الرشيقة تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، من خلال تسريع الاستجابة لاستفساراتهم، وتطوير الخدمات بناءً على احتياجاتهم، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء.

كذلك، أكدت الدراسة أن المرونة الإدارية التي توفرها المنهجيات الرشيقة تساعد المتاجر الإلكترونية على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل الرقمية، وهو ما يمثل عنصراً أساسياً لتحقيق الاستدامة والتنافسية في سوق التجارة الإلكترونية.

وبناءً على ذلك، يمكن الاستنتاج أن المنهجيات الرشيقة تمثل نهجاً إدارياً حديثاً وفعالاً يسهم في تطوير أداء المتاجر الإلكترونية، ويعزز من قدرتها على تحقيق النجاح في بيئة أعمال تتسم بالتغير المستمر والمنافسة العالية.

5.3. الخاتمة:

في ضوء ما تم عرضه في هذا الفصل، يتضح أن الدراسة قد نجحت في تحقيق أهدافها والإجابة على تساؤلاتها، حيث تم التوصل إلى أن استخدام المنهجيات الرشيقة له أثر إيجابي واضح على إدارة المتاجر الإلكترونية من حيث الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات. كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تحسين أداء المتاجر الإلكترونية وتعزيز قدرتها التنافسية. وتفتح هذه النتائج المجال أمام المزيد من الدراسات المستقبلية التي يمكن أن تسهم في تعميق الفهم حول تطبيقات المنهجيات الرشيقة في بيئات الأعمال الرقمية.

قائمة المراجع

المراجع العربية :

القحطاني، محمد سعيد. (2022). أثر تبني المنهجيات الرشيقة (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*
(4) Business and Management (IJBM), 16

- 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.

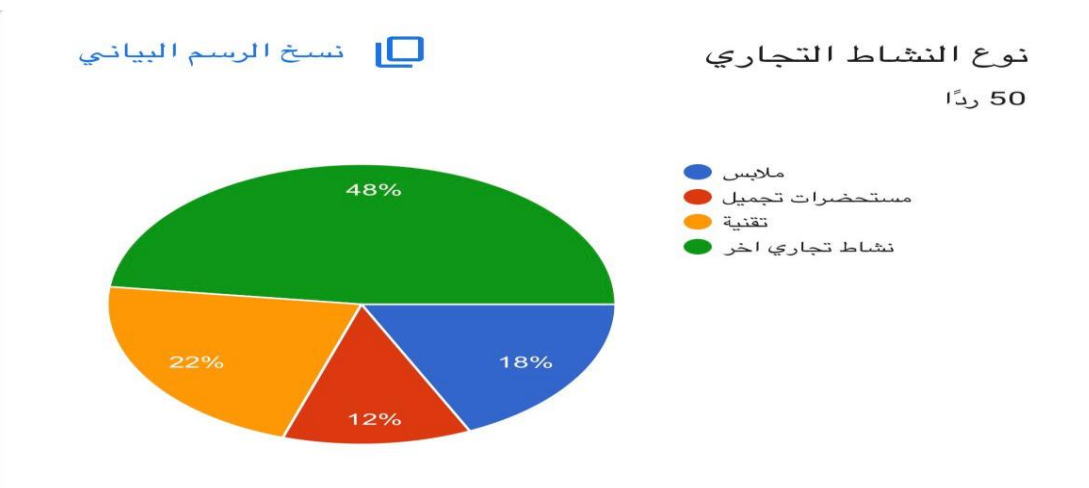
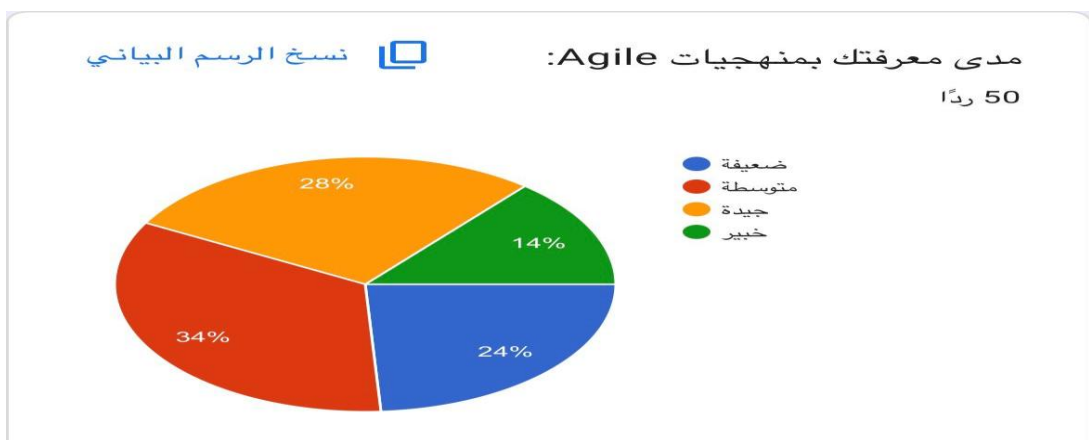
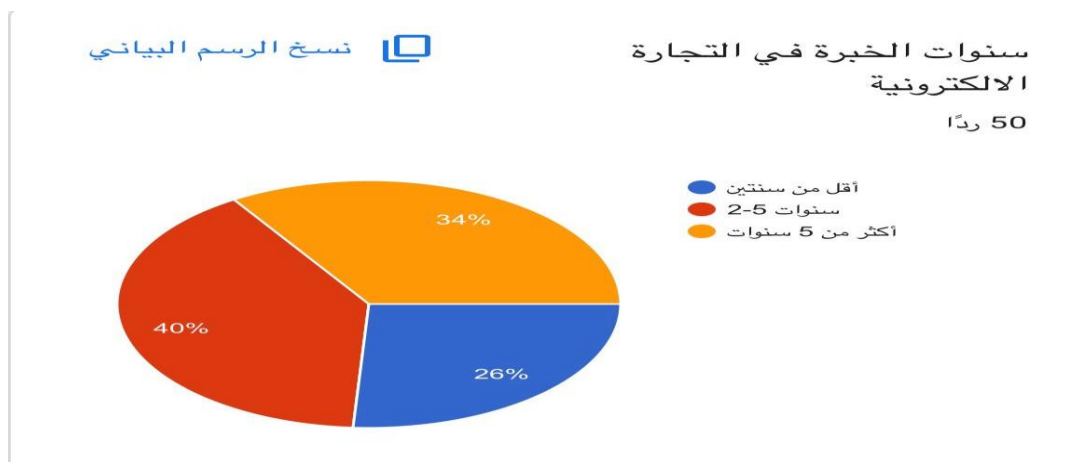
<https://doi.org/10.2478/ijme-2019-0012>

- 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

أداة الدراسة : الاستبيان

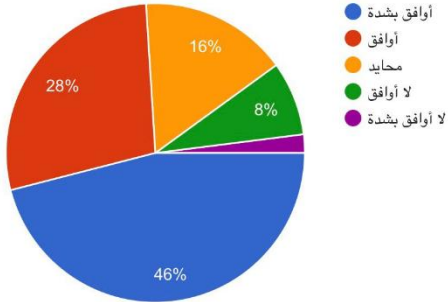
<https://forms.gle/GEvMZ1Q8ZeQLHVfk9>



نسخ الرسم البياني

تسمح لنا أدوات منصة سلة بإدارة المخزون بكفاءة تتلاءم مع التغيرات المفاجئة.

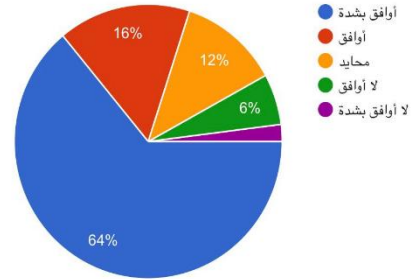
50 ردًا



نسخ الرسم البياني

يعبر العملاء عن رضاهم العالي تجاه سرعة ودقة تسليم المنتجات.

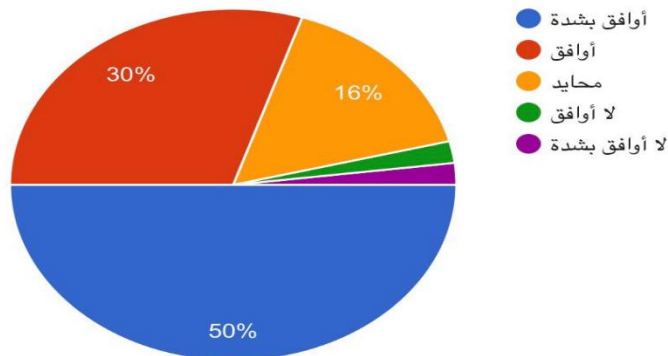
50 ردًا



نسخ الرسم البياني

نعتمد في إدارة متجرنا على تقسيم المهام الكبيرة إلى دورات عمل قصيرة ومحددة.

50 ردًا

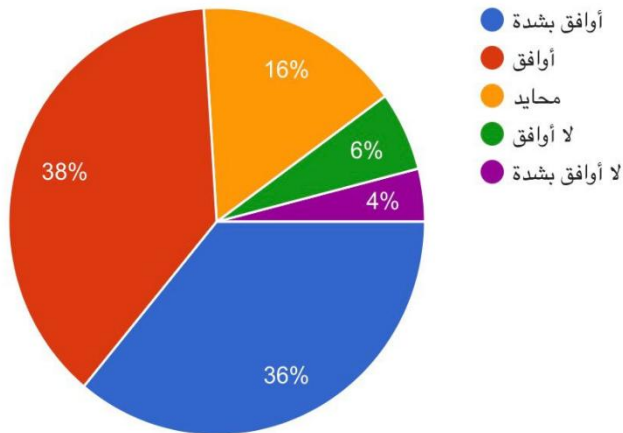


نسخ الرسم البياني



تطبيق مبادئ Agile ساهم في
تسريع الاستجابة لاستفسارات
وَشكاوى العملاء.

50 ردًا

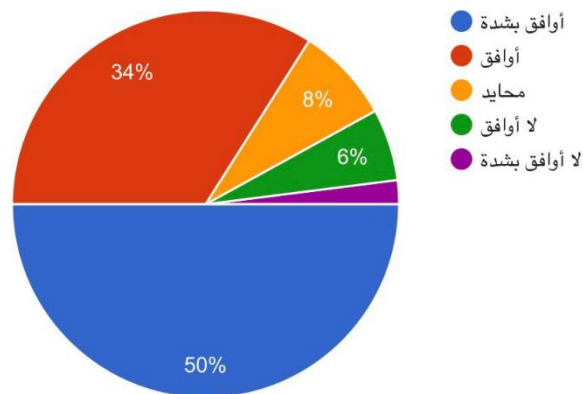


نسخ الرسم البياني



نممتلك القدرة على تغيير أولويات
المتجر بسرعة بناءً على تقلبات
السوق.

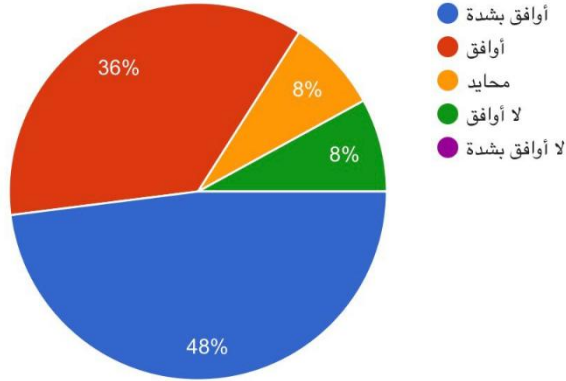
50 ردًا



نسخ الرسم البياني

نحرص على أخذ التغذية الراجعة
من العملاء بشكل مستمر
وتضمينها في تطوير المتجر.

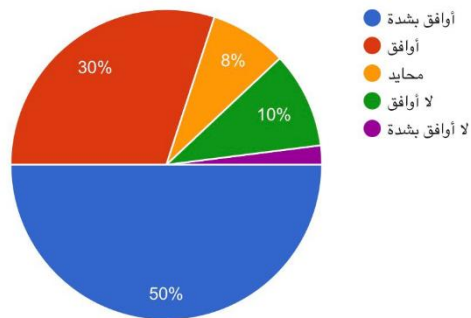
50 ردًا



نسخ الرسم البياني

نقدم تجربة مستخدم دقيقة ومحدثة
باستمرار بناءً على رغبات
المتسوقين.

50 ردًا

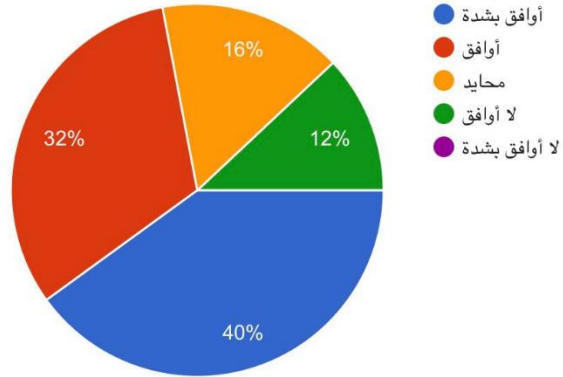


نسخ الرسم البياني



نلاحظ انخفاضاً في الأخطاء
البشرية عند تطبيق إجراءات عمل
مرنة.

50 ردًا

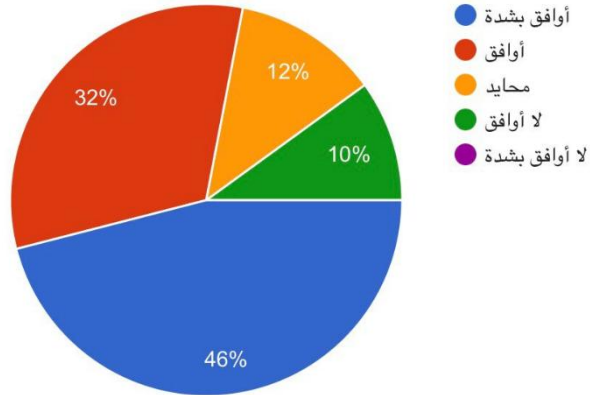


نسخ الرسم البياني



هناك تعاون وتواصل يومي وفعال
بين أعضاء فريق العمل في المتجر.

50 ردًا



نسخ الرسم البياني



تساهم المرونة الإدارية في تقليل
الوقت اللازم لمعالجة الطلبات
وشحنها.

50 ردًا

