

مراجعة نقدية للدراسات السابقة في مجال ريادة الأعمال الرقمية وتكنولوجيا الأعمال



إعداد

سليمان الجبرين

المقدمة

تتناول هذه المراجعة النقدية خمس دراسات سابقة منشورة في مجال ريادة الأعمال الرقمية والتكنولوجيا وخدمة العملاء، بهدف تحليل نقاط القوة والضعف فيها من حيث الأهداف والمنهجية والعينة والنتائج والتوصيات، وذلك استجابةً لمتطلبات التكليف الأول في مادة القضايا البحثية..

الدراسة الأولى: (Sudewa et al., 2023)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التكنولوجيا الرقمية في تشكيل الأعمال الجديدة في سياق ريادة الأعمال الرقمية، بأبعاده المتمثلة في: خلق الفرص الجديدة، توسيع نطاق الأعمال، جمع وتحليل البيانات، دعم الابتكار، وتعزيز التعاون الرقمي، وذلك في ضوء التحولات التي يشهدها العصر الرقمي. وقد استخدمت الدراسة المنهج النوعي، واعتمدت على تقنيات الاستماع وتسجيل المعلومات وتحليلها من خلال إجراءات اختزال البيانات وعرضها واستخلاص النتائج. وتكونت عيّنة الدراسة من مصادر معرفية وأدبيات ذات صلة بريادة الأعمال الرقمية. وتوصلت النتائج إلى أنّ ريادة الأعمال الرقمية تُسهم بشكل بالغ في تشكيل المشهد التجاري الحديث من خلال إتاحة فرص جديدة لروّاد الأعمال وتمكينهم من التوسّع والابتكار، إضافة إلى تعزيز الشمول الاجتماعي عبر إدماج فئات كانت مهمّشة سابقاً في النشاط الاقتصادي. وأوصت الدراسة بضرورة دعم تبني التكنولوجيا الرقمية لدى روّاد الأعمال، وتطوير برامج تدريبية لتعزيز المهارات الرقمية، وتشجيع الابتكار التكنولوجي، وتوفير بيئات رقمية داعمة تساعد على خلق أعمال مستدامة.

نقاط القوة

تتميز الدراسة بشمولية أبعادها في تناول دور التكنولوجيا الرقمية، إذ غطت خمسة أبعاد مترابطة مما يمنحها رؤية بانورامية متكاملة للموضوع. كما أن اختيار المنهج النوعي جاء ملائماً لطبيعة الدراسة الاستكشافية التي تسعى إلى فهم ظاهرة معقدة ومتعددة الجوانب. وقد اعتمدت إجراءات تحليلية واضحة ومنظمة تمثلت في اختزال البيانات وعرضها واستخلاص النتائج، مما يعكس التزاماً منهجياً في معالجة البيانات النوعية. فضلاً عن ذلك، أسهمت النتائج في تسليط الضوء على البُعد الاجتماعي لريادة الأعمال الرقمية من خلال الإشارة إلى دورها في الشمول الاجتماعي وإدماج الفئات المهمشة، وهي إضافة نوعية تتجاوز البُعد الاقتصادي التقليدي.

نقاط الضعف

اعتمدت الدراسة بالكامل على مصادر ثانوية وأدبيات سابقة دون جمع بيانات ميدانية أولية من رواد أعمال أو مؤسسات فعلية، مما يُضعف من قدرتها على تقديم أدلة تطبيقية واقعية. كما أن غياب تحديد واضح لعدد المصادر المستخدمة ومعايير اختيارها وقواعد البيانات المرجعية يُثير تساؤلات حول مدى منهجية عملية المراجعة. وجاءت النتائج عامة تميل إلى الوصف أكثر من التحليل المعمق دون تقديم نماذج أو أطر نظرية جديدة. كذلك افتقرت التوصيات إلى التحديد الإجرائي والقابلية المباشرة للتنفيذ، إذ صيغت بعبارات عامة دون ذكر آليات تنفيذية أو جهات مسؤولة أو مؤشرات قياس.

عرض الدراسات السابقة وتحليلها النقدي

الدراسة الثانية: (Kahil, 2024)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور وسائل التواصل الاجتماعي والدعم الحكومي في نجاح ريادة الأعمال الرقمية، بأبعاده المتمثلة في تبني وسائل التواصل الاجتماعي كمتغيّر وسيط والدعم الحكومي كمتغيّر مُعدّل، وذلك في سياق نجاح الرياديين الرقميين بقطاع تكنولوجيا المعلومات في أمستردام. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي بالاعتماد على نظرية الموارد (Resource-Based Theory) كإطار نظري، وتكونت العيّنة من (٢١٠) من رواد الأعمال الرقميين العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات.

وتوصلت النتائج إلى وجود تأثيرات جوهرية لوسائل التواصل الاجتماعي والدعم الحكومي في تعزيز نجاح ريادة الأعمال الرقمية، إضافةً إلى إبراز الدور التحويلي لرواد الأعمال في قطاع تكنولوجيا المعلومات في تطوير الصناعات والمجتمعات داخل الاقتصاد الرقمي العالمي. وأوصت الدراسة بتعزيز استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة استراتيجية، وتطوير سياسات حكومية داعمة، وتشجيع المزيد من الدراسات لفهم الأبعاد المتعددة لريادة الأعمال الرقمية.

نقاط القوة

تتميز الدراسة بقوة تصميمها البحثي من خلال توظيف متغير بسيط ومتغير مُعدّل، وهو ما يعكس نضجاً منهجياً ويُتيح فهماً أعمق للعلاقات بين المتغيرات. كما أن استنادها إلى إطار نظري واضح ومُحدّد وهو نظرية الموارد يمنحها أساساً متيناً لتفسير النتائج وربطها بالمعرفة المتراكمة في الإدارة الاستراتيجية. ويُعدّ تحديد العيّنة بـ (٢١٠) مشاركاً مع توضيح خصائصها نقطة قوة من حيث الدقة والشفافية المنهجية. واعتماد المنهج الكمي يُتيح إمكانية التحقق الإحصائي من الفرضيات ورفع مستوى الموثوقية العلمية للنتائج.

نقاط الضعف

اقتصرت الدراسة على سياق جغرافي واحد وهو أمستردام وقطاع واحد وهو تكنولوجيا المعلومات، مما يُحدّ من إمكانية تعميم النتائج على بيئات أخرى ذات خصائص مختلفة. كما أن الاعتماد الحصري على المنهج الكمي قد لا يكفي للكشف عن الأبعاد العميقة والتجارب الشخصية لرواد الأعمال التي تتطلب أحياناً مقاربات نوعية أو مختلطة. ولم تُشر الدراسة بوضوح إلى أسلوب اختيار العيّنة وما إذا كان عشوائياً أم قصدياً، وهو ما يُؤثّر في الحكم على تمثيليتها. كذلك جاءت التوصيات عامة نسبياً ولم تتضمن مقترحات سياسية محدّدة يمكن تبنيها بشكل مباشر.

الدراسة الثالثة: (Durgalakshmi, 2025)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأثر التحويلي لريادة الأعمال الرقمية بأبعادها المتمثلة في الابتكار وكفاءة العمليات والنمو الاقتصادي والآثار الاجتماعية، وذلك على واقع الأعمال في مدينة كويمباتور الهندية. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي لتحليل العوامل المؤثرة في نجاح ريادة الأعمال الرقمية والتحديات التي يواجهها الرواد ودور النظم البيئية الرقمية في تشكيل مستقبل الأعمال. وتكونت العينة من رواد أعمال يعملون ضمن البيئة الرقمية في المدينة ذاتها. وتوصلت النتائج إلى أن ريادة الأعمال الرقمية تُسهم بفاعلية في تعزيز الابتكار وتحسين كفاءة الأعمال ودعم النمو الاقتصادي، إلى جانب إحداث تحولات اجتماعية تشمل أنماط التوظيف وسلوك المستهلك وتوسيع فرص الوصول، كما كشفت عن محركات رئيسة للنجاح وتحديات جوهرية. وأوصت بدعم النظم البيئية الرقمية وتطوير السياسات الحكومية وتعزيز البنية التحتية التكنولوجية وتوفير برامج تدريب رقمية.

نقاط القوة

تتميز الدراسة بتعدد الأبعاد التي عالجتها مما يمنحها رؤية شاملة ومتوازنة للأثر التحويلي لريادة الأعمال الرقمية. كما أن تطبيقها على مدينة كويمباتور الهندية يُضيف بُعداً سياقياً مهماً من خلال دراسة الظاهرة في بيئة اقتصادية نامية تتميز بنمو تقني متسارع، وهو ما يُثري الأدبيات التي تتمركز عادةً حول الاقتصادات المتقدمة. وقد نجحت في الكشف عن المحركات والتحديات معاً مما يوفّر فهماً واقعياً متوازناً. وجاءت التوصيات أكثر شمولية من خلال تأكيدها على أن ريادة الأعمال الرقمية تحتاج إلى بيئة داعمة متكاملة تشمل البنية التحتية والسياسات والتدريب.

نقاط الضعف

لم يُحدّد حجم عيّنة الدراسة بشكل صريح، إذ أُشير فقط إلى "رواد أعمال في كويمباتور" دون ذكر العدد أو أسلوب الاختيار أو الخصائص الديموغرافية، وهو قصور منهجي جوهرى يُصعّب تقييم كفاية العيّنة إحصائياً. كما أن الاكتفاء بالمنهج الكمي في ظاهرة ذات أبعاد اجتماعية عميقة كان يمكن إثراؤه بمقابلات نوعية معمّقة. ولم تُوضّح أدوات جمع البيانات بشكل كافٍ، واقتصارها على مدينة واحدة يُقلّل من قابلية التعميم. فضلاً عن أن النتائج المتعلقة بالآثار الاجتماعية لم تُعالج بالعمق الذي يتناسب مع أهميتها وكونها بُعداً محورياً من أبعاد الدراسة..

الدراسة الرابعة: (Slobodian & Bogach, 2025)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي وتعلّم الآلة في تحسين نظم دعم العملاء، بأبعادها المتمثلة في جودة البيانات وإدارة المهام وتحسين أداء الموظفين، وذلك من خلال معالجة القيود في التحقق اللحظي من البيانات وإدارة الأحمال التشغيلية بشكل ديناميكي. واستخدمت الدراسة المنهج النوعي التحليلي عبر متابعة دورة حياة طلبات الدعم بالكامل من جمع البيانات حتى توزيع المهام وإدارة مهارات الموظفين. وتكوّنت العيّنة من الأدبيات والأبحاث ذات الصلة بأنظمة دعم العملاء وتقنيات الذكاء الاصطناعي. وتوصلت النتائج إلى أن الأنظمة الحالية لا تغطي دورة العمل بصورة متكاملة، وأن دمج حلول الذكاء الاصطناعي يُسهم في تحسين جودة البيانات ورفع كفاءة توزيع المهام وتعزيز أداء الموظفين. وأوصت بتبني نهج متكامل يعتمد على أتمتة التحقق من البيانات وتطوير حلول ذكاء اصطناعي قادرة على التنبؤ

نقاط القوة

تتميّز الدراسة بتركيزها على موضوع تقني متقدّم وذو أهمية متزايدة يتعلّق بدمج الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء، مما يجعلها وثيقة الصلة بالتوجّهات الحديثة في الأعمال الرقمية. وقد اعتمدت منهجية تحليلية شاملة تتبّعت دورة حياة طلبات الدعم بالكامل، مما يُظهر نظرة نظامية متكاملة. كما أن تحديد الأبعاد بدقّة يُوفّر إطاراً واضحاً لفهم آليات التحسين. وقدّمت نتائج عملية من خلال تشخيص القصور في الأنظمة القائمة واقتراح حلول محدّدة قائمة على الأتمتة والذكاء الاصطناعي.

نقاط الضعف

اعتمدت الدراسة بالكامل على مراجعة الأدبيات دون تطبيق عملي أو تجريبي للحلول المقترحة، مما يُبقي النتائج في إطار نظري غير مُتحقّق منه ميدانياً. كما أن عيّنة الأدبيات لم تُحدّد بمعايير واضحة من حيث العدد والنطاق الزمني وقواعد البيانات، وهو ما يُضعف قابلية التكرار والتحقّق. ولم تتناول الدراسة التحديات الأخلاقية والعملية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء مثل حماية الخصوصية ومقاومة التغيير والتكاليف المرتفعة. كذلك جاءت التوصيات طموحة لكنها افتقرت إلى خارطة طريق تطبيقية واضحة يمكن أن تسترشد بها المؤسسات.

الدراسة الخامسة: (Antić & Bogetić, 2024)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية كفاءات حلّ المشكلات بأبعادها المتمثلة في تحديد المشكلات وتحليلها ومعالجتها، ودورها في تعزيز رضا العملاء وجودة العمليات في بيئة الأعمال الحديثة. واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات ذات الصلة وتحليل مضمونها. وتكوّنت العيّنة من المصادر العلمية التي تناولت كفاءات حلّ المشكلات وعلاقتها برضا العملاء وجودة الأعمال. وتوصلت النتائج إلى أن هذه الكفاءات تُعدّ مهارة أساسية لموظفي الواجهة الأمامية كونها تتيح التعامل الفعّال مع المشكلات وتُسهم في تحقيق معايير الجودة وتعزيز ثقة العملاء وسمعة المؤسسة. كما كشفت عن قصور في دافعية الموظفين لتطوير هذه الكفاءات لأسباب تعود إلى تركيزهم على المهارات الرقمية وضعف الوعي بأهمية حلّ المشكلات ونقص إدراك المديرين لها ومحدودية فرص اكتسابها في التعليم الرسمي. وأوصت بتعزيز برامج التنمية ورفع الوعي وإدماج هذه المهارات في المناهج التعليمية.

تتناول الدراسة موضوعاً بالغ الأهمية وغالباً ما يُغفل في الأدبيات المعاصرة المنشغلة بالمهارات الرقمية والتقنية، وهو كفاءات حلّ المشكلات الإنسانية ودورها المحوري في جودة الخدمة. وقد نجحت في الكشف عن فجوة تتمثل في قصور دافعية الموظفين لتطوير هذه الكفاءات مع تحليل أسبابها المتعددة، مما يُضيف بُعداً تشخيصياً قيماً. كما أن ربط هذا القصور بتركيز الموظفين على المهارات الرقمية يُقدّم ملاحظة نقدية ذكية حول التحيز المعاصر نحو التقنية على حساب المهارات الجوهرية. وجاءت التوصيات شاملة لمستويات متعددة تشمل الفرد والمؤسسة والتعليم، مما يعكس فهماً لتشعب المشكلة.

نقاط الضعف

اعتمدت الدراسة على مراجعة الأدبيات فقط دون بيانات ميدانية أو استبيانات أو مقابلات مع الموظفين والعملاء والمديرين، مما يُضعف من قدرتها على تقديم أدلة تجريبية تدعم استنتاجاتها. كما أن عيّنة المصادر لم تُحدّد بدقة من حيث العدد ومعايير الاختيار والفترة الزمنية المشمولة. ولم تُقدّم الدراسة نموذجاً عملياً أو إطاراً تطبيقياً لتطوير كفاءات حلّ المشكلات يمكن أن تتبنّاها المؤسسات، كما لم تُحدّد أدوات قياس لتقييم مستوى هذه الكفاءات. وكان من الممكن إثراؤها بتضمين تجارب ناجحة أو دراسات حالة لمؤسسات طوّرت هذه المهارات لدى موظفيها بنجاح.

التعقيب العام على الدراسات

أولاً: الفجوة المنهجية

يتّضح من استعراض الدراسات أن ثلاثاً منها وهي دراسة (Sudewa et al., 2023) ودراسة (Slobodian & Bogach, 2025) ودراسة (Antić & Bogetić, 2024) واعتمدت بالكامل على مراجعة الأدبيات والمصادر الثانوية دون جمع بيانات ميدانية أولية، في حين اكتفت الدراستان الأخريان بالمنهج الكمي وحده. ولم تتبنّ أيّ من الدراسات الخمس المنهج المختلط الذي يجمع بين المقاربتين الكمية والنوعية، وهو ما يُمثّل فجوة منهجية واضحة، إذ إن ظاهرة زيادة الأعمال الرقمية بطبيعتها المعقّدة والمتعددة الأبعاد تستدعي تكامل الأساليب البحثية للوصول إلى فهم أعمق وأكثر شمولية.

التعقيب العام على الدراسات

ثانياً: الفجوة الجغرافية والسياقية

ركّزت الدراسات على سياقات جغرافية محدّدة مثل أمستردام في دراسة (Kahil, 2024) وكويمباتور في دراسة (Durgalakshmi, 2025)، بينما جاءت الدراسات الأخرى نظرية دون تطبيق على بيئة محدّدة. والملاحظ أن البيئة العربية غائبة تماماً عن هذه الدراسات، رغم ما تشهده المنطقة العربية من تحولات رقمية متسارعة ومبادرات حكومية كبرى لدعم ريادة الأعمال الرقمية. وهذا يُشكّل فجوة سياقية جوهرية تستدعي إجراء دراسات تتناول واقع ريادة الأعمال الرقمية في السياق العربي بخصائصه الثقافية والاقتصادية والتنظيمية..

التعقيب العام على الدراسات

ثالثاً: الفجوة في التكامل بين المتغيرات

تناولت كل دراسة أبعاداً ومتغيرات مستقلة عن الأخرى، فبينما ركزت دراسة (Kahil, 2024) على وسائل التواصل الاجتماعي والدعم الحكومي، تناولت دراسة (Slobodian & Bogach, 2025) الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء، واهتمت دراسة (Antić & Bogetić, 2024) بكفاءات حل المشكلات. غير أنه لا توجد دراسة جمعت بين هذه الأبعاد في نموذج تكاملي واحد يوضح كيف تتفاعل التكنولوجيا الرقمية والذكاء الاصطناعي والمهارات الإنسانية والدعم الحكومي معاً في منظومة قيادة الأعمال الرقمية. وهذه الفجوة التكاملية تحول دون فهم الصورة الكلية للعوامل المؤثرة في نجاح قيادة الأعمال الرقمية وتفاعلاتها المتبادلة.

رابعاً: الفجوة في البُعد التطبيقي

جاءت توصيات الدراسات الخمس في مجملها عامة وتفتقر إلى نماذج تطبيقية أو أُطر عملية قابلة للتنفيذ والقياس. فلم تُقدّم أيُّ منها خارطة طريق واضحة أو نموذجاً إجرائياً يمكن أن تتبنّاه المؤسسات أو الحكومات لدعم ريادة الأعمال الرقمية بشكل فعلي. وهذا يكشف عن فجوة بين المعرفة النظرية المتراكمة والتطبيق العملي الميداني، مما يستوجب دراسات مستقبلية تُركّز على بناء نماذج تطبيقية وأدوات قياس عملية واختبارها في بيئات حقيقية.

خامساً: الفجوة في دراسة التحديات والمخاطر

ركّزت معظم الدراسات على الجوانب الإيجابية لريادة الأعمال الرقمية من حيث الفرص والابتكار والنمو، في حين لم تُعالج بالعمق الكافي التحديات والمخاطر الجوهرية المصاحبة للتحوّل الرقمي، مثل قضايا الأمن السيبراني وحماية البيانات والخصوصية والفجوة الرقمية بين الفئات الاجتماعية المختلفة والتحديات الأخلاقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي ومقاومة التغيير داخل المؤسسات. وهذا التركيز على الإيجابيات دون معالجة متوازنة للسلبيات يُنتج صورة غير مكتملة عن واقع ريادة الأعمال الرقمية..

- Sudewa, J., Yusat, K. S., Maulana, M. F., Fauzan, T. R., & Barizki, R. N. (2023). Digital entrepreneurship: The role of digital technology in building new businesses. Jurnal Minfo Polgan, 12(1), 1340–1350. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i1.12741>
- Kahil, B. (2024). Digital entrepreneurship success: Role of social media and government support. Journal of Digitovation and Information System, 4(1), 1–14. <https://doi.org/10.54433/JDIIS.2024100034>
- Durgalakshmi, S., & Mary, R. F. P. (2025). A study on the impact of digital entrepreneurship on business with special reference to Coimbatore city. International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology (IJRASET), 13(II), 1186–1189. <https://doi.org/10.22214/ijraset.2025.67061>
- Slobodian, R. V., & Bogach, I. V. (2025). Customer support process problems and their all-in-one resolution. Optyko-Elektronni Informatsiyno-Energetychni Tekhnolohiyi, 49(1), 257–263. http://jnas.nbuv.gov.ua/j-pdf/oeiet_2025_1_29.pdf
- Antić, Z., & Bogetić, S. (2024). The importance of problem-solving competencies in achieving customer satisfaction. Journal of Engineering Management and Competitiveness (JEMC), 14(1), 21–32. <https://doi.org/10.5937/JEMC240102>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

