

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر جودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين
في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات

أسم الطالب

فاطمة عبدالله احمد المحيشي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	4
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	4
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	4
1.3. أهمية الدراسة	5
1.3.1. على المستوى النظري:	5
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	5
1.4. أسئلة الدراسة	5
1.5. أهداف الدراسة	5
1.6. فرضيات الدراسة	6
1.7. نموذج الدراسة	6
1.8. منهجية الدراسة	7
1.9. الدراسة الميدانية	7
1.10. مخطط المشروع المقترح	7
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	8
2.1. المقدمة:	9
2.2. المتغير المستقل	9
2.3. المتغير التابع	9
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	9

10.....	2.5.الخاتمة
10.....	قائمة المراجع

1.الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشهد بيئة الأعمال المعاصرة تحولاً رقمياً متسارعاً فرض على المؤسسات الاستثمار في التقنيات الرقمية لتحسين الأداء التشغيلي وتعزيز كفاءة العاملين. وأصبحت التجربة الرقمية للعاملين أحد العوامل المهمة التي تؤثر في قدرتهم على إنجاز المهام الوظيفية بكفاءة وفعالية. وتشير التجربة الرقمية إلى مجموع التفاعلات التي يخوضها الموظف مع الأنظمة والتطبيقات والمنصات الرقمية التي تستخدمها المؤسسة.

وتسهم جودة التجربة الرقمية في تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتقليل الوقت والجهد المبذولين في أداء الأعمال، وتحسين التواصل والتعاون بين العاملين، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي. وفي المقابل، قد تؤدي المشكلات التقنية أو ضعف الأنظمة الرقمية إلى انخفاض الإنتاجية وإعاقة تنفيذ المهام.

وفي قطاع التجارة والمقاولات، تزداد أهمية التقنيات الرقمية في إدارة المشروعات والموارد والعمليات اليومية، الأمر الذي يجعل دراسة أثر جودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي موضوعاً مهماً لفهم العلاقة بين التحول الرقمي وأداء العاملين. ومن هنا تأتي هذه الدراسة للتعرف على أثر جودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات.

1.2. مشكلة الدراسة

في ظل التوسع في استخدام الأنظمة الرقمية وتطبيقات الأعمال داخل المؤسسات، أصبحت جودة التجربة الرقمية عاملاً مؤثراً في نجاح العمليات الإدارية والتشغيلية. وعلى الرغم من الاستثمارات الكبيرة التي تقوم بها المؤسسات في التحول الرقمي، إلا أن العديد منها لا يزال يواجه تحديات تتعلق بمدى رضا العاملين عن التجربة الرقمية ومدى انعكاسها على أدائهم الوظيفي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم وجود دراسات تناولت التحول الرقمي والأداء الوظيفي، إلا أن الدراسات التي ركزت بشكل مباشر على جودة التجربة الرقمية كمتغير مستقل وتأثيرها على كفاءة الأداء الوظيفي ما زالت محدودة، خاصة في البيئة العربية وقطاع المقاولات والتجارة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تواجه المؤسسات العاملة في قطاع المقاولات والتجارة تحديات مرتبطة باستخدام الأنظمة الرقمية، مثل سهولة الاستخدام وسرعة الوصول للمعلومات والدعم التقني. كما لا تتوافر معلومات كافية حول واقع التجربة الرقمية للعاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات وتأثيرها الفعلي على كفاءة الأداء الوظيفي.

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

- إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بجودة التجربة الرقمية والأداء الوظيفي .
- توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العاملين .
- توفير إطار معرفي يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- مساعدة إدارة الشركة في التعرف على مستوى جودة التجربة الرقمية .
- دعم متخذي القرار في تحسين الأنظمة والمنصات الرقمية .
- المساهمة في رفع كفاءة الأداء الوظيفي والإنتاجية .
- تقديم توصيات عملية لتعزيز رضا العاملين عن الخدمات الرقمية.

1.4. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر جودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات؟

السؤال الفرعي 1: ما مستوى جودة التجربة الرقمية لدى العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات؟

السؤال الفرعي 2: ما مستوى كفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين في الشركة؟

السؤال الفرعي 3: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي؟

السؤال الفرعي 4: ما أبعاد جودة التجربة الرقمية الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي؟

1.5. أهداف الدراسة

- التعرف على مستوى جودة التجربة الرقمية لدى العاملين .
- قياس مستوى كفاءة الأداء الوظيفي .
- تحديد أثر جودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي .
- تقديم توصيات تساعد في تحسين البيئة الرقمية داخل الشركة.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات.

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة استخدام الأنظمة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المعلومات رقمياً على كفاءة الأداء الوظيفي.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الدعم التقني على كفاءة الأداء الوظيفي.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة وكفاءة الأنظمة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي.

1.7. نموذج الدراسة

المتغير المستقل: جودة التجربة الرقمية

- سهولة الاستخدام.
- توافر المعلومات.
- جودة الدعم التقني.
- كفاءة وسرعة الأنظمة.

المتغير التابع: كفاءة الأداء الوظيفي

- سرعة إنجاز العمل.
- جودة الأداء.
- الإنتاجية.
- الالتزام بالمهام.

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة الدراسة، حيث يتم جمع البيانات من العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات باستخدام الاستبانة، ثم تحليل البيانات إحصائياً للتعرف على أثر جودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي.

1.9. الدراسة الميدانية

- مجتمع الدراسة: جميع العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات .
- عينة الدراسة: عينة عشوائية من العاملين في الشركة .
- أداة الدراسة: استبانة .
- أساليب التحليل: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار واختبار الارتباط.

1.10. مخطط المشروع المقترح

- المرحلة الأولى: مراجعة الأدبيات وتحديد الفجوات النظرية والتطبيقية .
- المرحلة الثانية: تصميم أدوات البحث (استبيان، دليل المقابلات) .
- المرحلة الثالثة: جمع البيانات وتحليلها .
- المرحلة الرابعة: صياغة النتائج والتوصيات .
- المرحلة الخامسة: إعداد التقرير النهائي وتقديمه للإدارة العليا.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يتناول هذا الفصل أهم المفاهيم النظرية والدراسات السابقة المتعلقة بجودة التجربة الرقمية وكفاءة الأداء الوظيفي، إضافة إلى الدراسات التي تناولت العلاقة بينهما.

2.2. المتغير المستقل

جودة التجربة الرقمية

تشير جودة التجربة الرقمية إلى مدى رضا الموظف عن استخدام التقنيات والأنظمة الرقمية المعتمدة في المؤسسة، وتتضمن سهولة الاستخدام، وسرعة الأنظمة، وتوافر المعلومات، وجودة الدعم التقني، مما يساهم في تحسين تجربة العمل اليومية.

2.3. المتغير التابع

كفاءة الأداء الوظيفي

يقصد بكفاءة الأداء الوظيفي قدرة الموظف على تنفيذ المهام المطلوبة بجودة عالية وفي الوقت المناسب مع الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، بما يحقق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الأدبيات الإدارية إلى أن تحسين جودة التجربة الرقمية يساهم في زيادة إنتاجية العاملين وتحسين جودة العمل وتقليل الأخطاء وتسهيل التواصل الداخلي، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحقيق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي.

2.5. الخاتمة

يتضح من الأدبيات والدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين جودة التجربة الرقمية وكفاءة الأداء الوظيفي، الأمر الذي يدعم أهمية دراسة هذه العلاقة لدى العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات.

قائمة المراجع

- Porkodi, S., Al Balushi, S. S. K., Al Balushi, M. K. M., Al Hadi, K. O. R., & Al Balushi, Z. I. M. (2023). *Digital employee experience and organizational performance: A study of the telecommunications sector in Oman*. Business, Management and Economics Engineering, 21(2), 248–268.
- Marsh, E., Perez Vallejos, E., & Spence, A. (2024). *Digital workplace technology intensity: Qualitative insights on employee wellbeing impacts of digital workplace job demands*. Frontiers in Organizational Psychology.
- Wang, G., Mansor, Z., & Leong, Y. C. (2024). *Decoding employee digital performance: An in-depth literature analysis*. Global Business Management Review, 16(1), 55–8