

جامعة ميدأوشن

تخصص: إدارة الأعمال / إدارة المشاريع

أثر جودة التجربة الرقمية في أرشفة وثائق المشاريع على كفاءة الأداء اللوجستي: دراسة حالة في شركة
سيجنكس العربية بمدينة الخبر بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالب:

فيصل عبد العزيز الكردي

إشراف الدكتور:

د. عبد الرحيم نادر

المشروع النهائي – ١

2026

جدول المحتويات

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	٢,٣ الدراسات السابقة:
١,١ المقدمة	٢,٣,١ الدراسات المتعلقة بالأرشفة الرقمية والتجربة الرقمية
١,٢ مشكلة البحث	٢,٣,٢ الدراسات المتعلقة بالأداء اللوجستي والتحول الرقمي
١,٣ أسئلة البحث	٢,٣,٣ الفجوة البحثية
١,٤ أهداف البحث	٣ الفصل الثالث: منهجية الدراسة والإجراءات
١,٥ فرضيات البحث	٣,١ منهج الدراسة
١,٦ أهمية البحث	٣,٢ مجتمع وعينة الدراسة
١,٧ نموذج البحث	٣,٣ أداة الدراسة وإجراءاتها
١,٨ حدود الدراسة/ مكان الدراسة الميدانية	٣,٤ أساليب تحليل البيانات
١,٩ منهجية البحث	٤ الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
١,١٠ هيكل البحث	٤,١ وصف خصائص عينة الدراسة
٢ الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	٤,٢ تحليل محاور الدراسة (الإحصاء الوصفي)
٢,١ المتغير الأول: جودة التجربة الرقمية	٤,٣ اختبار فرضيات الدراسة
٢,١,١ مفهوم التجربة الرقمية	٤,٤ مناقشة وتفسير النتائج
٢,١,٢ أهمية جودة التجربة الرقمية في بيئة الأعمال	٥ الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات
٢,١,٣ أبعاد جودة التجربة الرقمية	٥,١ ملخص النتائج
٢,١,٤ أنظمة أرشفة الوثائق الإلكترونية	٥,٢ التوصيات
٢,١,٥ دور الأرشفة الإلكترونية في التحول الرقمي	٥,٣ المقترحات (الدراسات المستقبلية)
٢,٢ المتغير الثاني: كفاءة الأداء اللوجستي	
٢,٢,١ مفهوم كفاءة الأداء اللوجستي	
٢,٢,٢ مؤشرات كفاءة الأداء اللوجستي	
٢,٢,٣ دور التحول الرقمي في تحسين الأداء اللوجستي	

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١, ١ المقدمة:

يشهد قطاع اللوجستيات في المملكة العربية السعودية تحولاً جذرياً في ظل توجه الدولة نحو التحول الرقمي، مما جعل من اعتماد الأنظمة الحديثة ضرورة استراتيجية للشركات. وتعد "تجربة المستخدم الرقمية" عاملاً حاسماً في مدى فاعلية أنظمة أرشفة وثائق المشاريع، حيث ينعكس نجاح هذه الأنظمة بشكل مباشر على جودة العمليات. يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر جودة التجربة الرقمية في شركة سيجنكس العربية بالخبر، وذلك لتقييم دورها في تسريع العمليات اللوجستية وضمان دقة تدفق المعلومات.

١, ٢ مشكلة البحث:

تكمن مشكلة الدراسة في أن الأنظمة الرقمية للأرشفة قد تعجز في تحقيق أهدافها إذا لم تكن ذات "تجربة مستخدم" عالية الجودة، مما يؤدي إلى مقاومة الموظفين لاستخدامها أو صعوبة في استرجاع الوثائق الحيوية، وهو ما ينعكس سلباً على الأداء اللوجستي في شركة سيجنكس العربية. سؤال البحث الرئيسي: ما أثر جودة التجربة الرقمية في أنظمة الأرشفة على كفاءة الأداء اللوجستي في شركة سيجنكس العربية بالخبر؟

١, ٣ أسئلة البحث

تستهدف هذه الدراسة الإجابة عن السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الرئيسي:

كيف تؤثر جودة التجربة الرقمية لنظام أرشفة وثائق المشاريع على كفاءة الأداء اللوجستي في شركة سيجنكس العربية بمدينة الخبر؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هو مستوى جودة التجربة الرقمية (من حيث سهولة الاستخدام، وضوح الواجهة، وسرعة استرجاع الوثائق) في نظام الأرشفة المستخدم بشركة سيجنكس العربية؟
- ما هو مستوى كفاءة الأداء اللوجستي (سرعة تنفيذ العمليات، دقة تدفق البيانات، وتقليل التكاليف والأخطاء التشغيلية) في شركة سيجنكس العربية؟
- ما مدى أثر سهولة استخدام نظام أرشفة الوثائق على تسريع وتيرة تنفيذ العمليات اللوجستية؟
- ما مدى أثر سرعة ومرونة استرجاع الوثائق الرقمية على دقة تدفق البيانات والحد من الأخطاء التشغيلية؟

١,٤ أهداف البحث:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية باستخدام أفعال سلوكية محددة تتوافق مع الأسئلة:

- فحص قياس مستوى جودة التجربة الرقمية لنظام أرشفة وثائق المشاريع في شركة سيجنكس العربية.
- تقييم مستوى كفاءة الأداء اللوجستي في شركة سيجنكس العربية بمدينة الخبر.
- قياس ودراسة أثر سهولة استخدام نظام الأرشفة على رفع سرعة تنفيذ العمليات اللوجستية.
- تحديد طبيعة العلاقة الأثرية بين سرعة استرجاع الوثائق الرقمية ودقة تدفق البيانات والحد من الأخطاء اللوجستية.

١,٥ فرضيات البحث:

بناءً على أسئلة وأهداف البحث، تم صياغة الفرضيات التالية للاختبار الإحصائي:

الفرضية الرئيسية (H1):

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية لنظام أرشفة الوثائق على كفاءة الأداء اللوجستي في شركة سيجنكس العربية.

الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى (H1a): توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام نظام الأرشفة وسرعة تنفيذ العمليات اللوجستية.
- الفرضية الفرعية الثانية (H1b): توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سرعة استرجاع الوثائق الرقمية ودقة تدفق البيانات وتقليل الأخطاء التشغيلية.

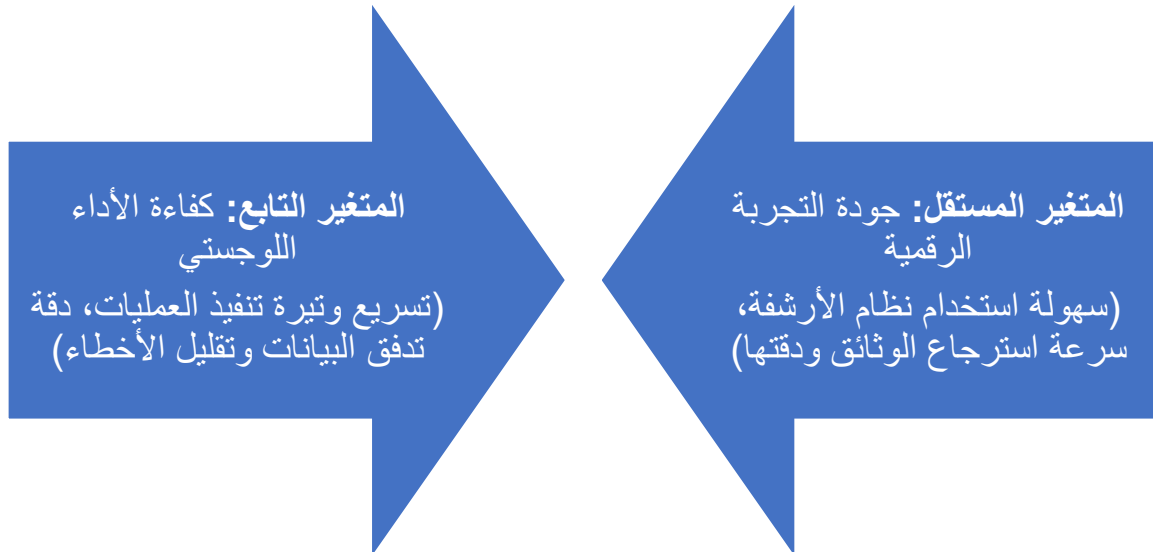
١,٦ أهمية البحث:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال شقين رئيسيين يخدمان الجانبين النظري والتطبيقي:

- **الأهمية النظرية:** تسهم الدراسة في إثراء المكتبة العربية بتقديم فهم أعمق للعلاقة التبادلية بين "تجربة المستخدم الرقمية" (UX) وبين "كفاءة العمليات الإدارية واللوجستية"، مما يوفر إطاراً معرفياً يمكن الاعتماد عليه في الدراسات المستقبلية التي تتناول قضايا التحول الرقمي وتطوير الأنظمة التقنية في بيئات العمل.
- **الأهمية التطبيقية:** تكمن أهمية الدراسة في تقديم نتائج وتوصيات عملية لصناع القرار في شركة "سيجنكس العربية"، تساعد في تطوير واجهات أنظمة الأرشفة، وتصميم مسارات عمل أكثر سلاسة، مما يساهم بشكل مباشر في رفع إنتاجية الموظفين، وتقليل الأخطاء البشرية، وتحسين كفاءة الأداء اللوجستي للشركة بما يعزز تنافسيتها في السوق.

١,٧ نموذج البحث:

يوضح النموذج المفاهيمي أدناه العلاقات الأثرية المباشرة بين أبعاد المتغير المستقل (التجربة الرقمية) والمتغير التابع (الأداء اللوجستي):



١,٨ حدود الدراسة/مكان الدراسة الميدانية:

تُطبق هذه الدراسة الميدانية في شركة سيجنكس العربية (Sygenx Arabia) الواقعة بمدينة الخبر في المملكة العربية السعودية. وتستهدف الدراسة موظفي الشركة والعاملين في أقسام إدارة المشاريع، الأرشيف الرقمي، والعمليات اللوجستية، لكونهم الفئة الأقرب للتعامل اليومي مع نظام أرشفة الوثائق والعمليات اللوجستية المرتبطة به.

٩, ١ منهجية البحث:

- **منهج البحث المستخدم:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach)، لكونه المنهج الأكثر ملائمة لمثل هذه الدراسات؛ حيث يقدم وصفاً دقيقاً لواقع جودة التجربة الرقمية في نظام الأرشفة، ويحلل طبيعة العلاقة والأثر بينها وبين كفاءة الأداء اللوجستي.
- **مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في شركة سيجنكس العربية بمدينة الخبر. وستُسحب عينة عشوائية بسيطة (Simple Random Sample) تمثل العاملين في إدارة المشاريع واللوجستيات.
- **أداة جمع البيانات:** تم استخدام الاستبانة (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وتتكون من قسمين: الأول للبيانات الديموغرافية، والثاني لمقاييس أبعاد التجربة الرقمية وكفاءة الأداء اللوجستي وفق مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale).
- **أساليب التحليل الإحصائي:** سيتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لمعالجة البيانات واختبار صحة الفرضيات عبر أساليب الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) والإحصاء التحليلي (معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار).

١٠, ١ هيكل البحث:

١. هيكل فصل الإطار النظري المقترح:

يتناول فصل الإطار النظري الأدبيات والمفاهيم العلمية المرتبطة بمتغيرات الدراسة من خلال المحاور المباشرة التالية:

المحور الأول: جودة التجربة الرقمية:

- مفهوم التجربة الرقمية في بيئة الأعمال الحديثة.
- أبعاد التجربة الرقمية (سهولة الاستخدام، وضوح الواجهة، وسرعة الاستجابة).
- أنظمة أرشفة الوثائق الإلكترونية ودورها في التحول الرقمي.

المحور الثاني: كفاءة الأداء اللوجستي:

- مفهوم الأداء اللوجستي ومؤشرات قياسه.
- إدارة سلاسل الإمداد وتدفق البيانات التشغيلية.
- دور التحول الرقمي في تقليل الأخطاء وتخفيض التكاليف اللوجستية.

المحور الثالث: الدراسات السابقة:

- استعراض أبرز الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بالأرشفة الرقمية والأداء اللوجستي.
- تحديد الفجوة البحثية وموقع الدراسة الحالية منها.

٢. الهيكل العام للمشروع المقترح:

يتكون المشروع البحثي في صورته النهائية من خمسة فصول رئيسية على النحو التالي:

- **الفصل الأول:** الإطار العام للدراسة: (الخلفية، المشكلة، الأسئلة، الأهداف، الفرضيات، والأهمية).
- **الفصل الثاني:** الإطار النظري والدراسات السابقة: (المفاهيم النظرية للمتغيرات والمراجعة الأدبية).
- **الفصل الثالث:** منهجية الدراسة والإجراءات: (مجتمع وعينة الدراسة، أداة الاستبانة، والأساليب الإحصائية).
- **الفصل الرابع:** تحليل البيانات واختبار الفرضيات: (عرض النتائج الإحصائية ومناقشتها).
- **الفصل الخامس:** الخاتمة والتوصيات: (أبرز النتائج، التوصيات العملية للشركة، والبحوث المستقبلية المقترحة).

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

٢,١ المتغير الأول: جودة التجربة الرقمية:

تُعد جودة التجربة الرقمية من المفاهيم المهمة في بيئة الأعمال الحديثة، في ظل تزايد اعتماد المؤسسات على الأنظمة الرقمية في تنفيذ الأعمال وإدارة المعلومات والوثائق. ولا تقتصر جودة التجربة الرقمية على كفاءة النظام من الناحية التقنية، وإنما ترتبط أيضًا بمدى ملائمة النظام لاحتياجات المستخدم وقدرته على توفير تفاعل واضح وسهل يساعده على إنجاز المهام المطلوبة بكفاءة. وتبرز أهمية جودة التجربة الرقمية بصورة أكبر في الأنظمة التي تعتمد عليها المؤسسات في إدارة وأرشفة الوثائق، لما توفره من دعم لسهولة التعامل مع المعلومات وتحسين كفاءة الإجراءات المرتبطة بها.

٢,١,١ مفهوم التجربة الرقمية:

من المفاهيم المرتبطة بتفاعل المستخدم مع الأنظمة والخدمات الرقمية، ولا تقتصر (Digital Experience) تُعد التجربة الرقمية على الجوانب التقنية للنظام، بل تمتد لتشمل إدراكات المستخدم واستجاباته الناتجة عن استخدام النظام أو توقع استخدامه. وتشمل هذه الاستجابات مجموعة من الجوانب المرتبطة بالمشاعر والتفضيلات والإدراك والسلوك والقدرة على إنجاز المهام قبل استخدام النظام وأثناءه وبعده. كما تتأثر التجربة الرقمية بطريقة عرض النظام ووظائفه وأدائه وطبيعة التفاعل معه، إلى جانب خصائص المستخدم وسياق الاستخدام.

وفي بيئة الأعمال، تكتسب التجربة الرقمية أهمية خاصة مع تزايد اعتماد المؤسسات على الأنظمة الإلكترونية في تنفيذ الأعمال وإدارة المعلومات والوثائق. وفي سياق الدراسة الحالية، ترتبط التجربة الرقمية بطريقة تفاعل الموظفين مع نظام أرشفة وثائق المشاريع، ومدى قدرتهم على استخدام النظام والتعامل مع واجهته والوصول إلى الوثائق والمعلومات المطلوبة بصورة مناسبة. ومن ثم، فإن جودة التجربة الرقمية في هذا السياق تمثل جانبًا مهمًا يمكن أن يرتبط بكفاءة تنفيذ الأعمال وتدفق المعلومات داخل المنظمة.

٢,١,٢ أهمية جودة التجربة الرقمية في بيئة الأعمال:

تكتسب جودة التجربة الرقمية أهمية بالغة في المنظمات الحديثة، وتوضح هذه الأهمية في النقاط التالية:

- تعزيز الإنتاجية: الأنظمة التي توفر تجربة مستخدم عالية الجودة تساهم في تقليل الوقت المستغرق في التعامل مع البيانات، مما يسمح للموظفين بالتركيز على المهام الاستراتيجية بدلاً من الانشغال بمشكلات النظام التقنية.

- رفع كفاءة الأرشفة: تسهم التجربة الجيدة في سرعة استرجاع الوثائق الحيوية، وهو أمر حيوي لعمليات الشركة اللوجستية التي تعتمد بشكل كبير على دقة وسرعة تدفق المعلومات.
- تقليل مقاومة التغيير: كلما كان النظام سهل الاستخدام وواضح الواجهات، زادت قابلية الموظفين لتبنيه، مما يقلل من ظاهرة "مقاومة التغيير" التي غالباً ما تظهر عند إدخال أنظمة أرشفة جديدة.
- الاستمرارية التشغيلية: من خلال ضمان تفاعل مستقر ومستمر مع النظام الرقمي، تساعد في الحد من المشكلات التشغيلية أو الصعوبات التي قد تؤدي إلى تعطل العمليات اللوجستية.

١، ٢، ٣ أبعاد جودة التجربة الرقمية:

تستند جودة التجربة الرقمية إلى ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي التي سنركز على قياسها في دراستنا:

١. **سهولة الاستخدام:** (Ease of Use) مدى بساطة تعلم النظام وإتقان التعامل معه دون الحاجة إلى تدريب تقني معقد.
٢. **وضوح الواجهة:** (Interface Clarity) التصميم البصري والمنطقي للنظام الذي يسهل على الموظف الوصول إلى الوثائق المطلوبة بأقل عدد من النقرات.
٣. **سرعة استرجاع الوثائق:** مدى سرعة النظام في الوصول إلى الوثائق والمعلومات المطلوبة واسترجاعها عند الحاجة، بما يدعم سرعة تنفيذ الأعمال وتدفق المعلومات.

١، ٢، ٤ أنظمة أرشفة الوثائق الإلكترونية ودورها في التحول الرقمي:

تمثل أنظمة الأرشفة الإلكترونية من الأدوات المهمة في دعم التحول الرقمي في المؤسسات، فهي لا تقتصر على حفظ الوثائق إلكترونياً، بل تساهم في تحسين تنظيم المعلومات وتسهيل الوصول إليها، وذلك من خلال:

- أتمتة العمليات: تقليل الاعتماد على الأرشفة الورقية التقليدية، مما يساهم في تسريع إنجاز الأعمال.
- تسهيل الوصول إلى الوثائق: تمكين الموظفين من البحث عن الوثائق واسترجاعها وتبادلها بسهولة وسرعة.
- دعم اتخاذ القرار: توفير المعلومات والوثائق المطلوبة بصورة تساعد الإدارة على الاستفادة من المعلومات الصحيحة والحديثة عند اتخاذ القرارات.

٢,١,٥ دور الأرشفة الإلكترونية في التحول الرقمي

تسهم الأرشفة الإلكترونية في دعم التحول الرقمي في المؤسسات من خلال تحويل التعامل مع الوثائق من الأساليب الورقية التقليدية إلى أساليب إلكترونية أكثر تنظيماً وسرعة، وتتمثل أبرز أدوارها في:

- أتمتة الإجراءات: تقليل الاعتماد على التعاملات الورقية وتسهيل إنجاز الإجراءات إلكترونياً.
- تسهيل الوصول إلى المعلومات: تقليل الوقت والجهد اللازمين للبحث عن الوثائق واسترجاعها وتبادلها بين الأقسام.
- تحسين تدفق الوثائق والمعلومات: تسهيل نقل الوثائق والمعلومات بين مختلف أقسام المؤسسة، بما يدعم سرعة تداولها والاستفادة منها.
- دعم تطوير الأداء المؤسسي: المساهمة في تقديم الخدمات بصورة أسرع وأسهل وأكثر أمثلاً، بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي.

٢,٢ المتغير الثاني: كفاءة الأداء اللوجستي:

تُعد كفاءة الأداء اللوجستي من العناصر المهمة في نجاح العمليات التشغيلية، لما لها من دور في تحسين سرعة ودقة تنفيذ الأعمال، وتقليل الوقت والجهد والتكاليف، وضمان تدفق المعلومات بصورة فعالة داخل المنظمة. وتزداد أهمية ذلك في المؤسسات التي تعتمد على سرعة تداول المعلومات والوثائق لدعم عملياتها اليومية واتخاذ القرارات المناسبة.

٢,٢,١ مفهوم كفاءة الأداء اللوجستي:

تُشير كفاءة الأداء اللوجستي إلى قدرة المنظمة على تخطيط وتنفيذ ومتابعة العمليات المرتبطة بتدفق وتخزين البضائع والخدمات والمعلومات ذات الصلة، بما يضمن تلبية متطلبات العمل والعملاء بكفاءة. وفي بيئة الشركات الخدمية والصناعية مثل شركة «سجنكس العربية»، تتمثل كفاءة الأداء اللوجستي في القدرة على إدارة العمليات التشغيلية بسرعة ودقة، وتقليل الهدر في الوقت والجهد، والاعتماد على تدفق معلومات دقيق وموثوق بما يدعم استمرارية العمل.

٢,٢,٢ مؤشرات كفاءة الأداء اللوجستي:

تُقاس كفاءة الأداء اللوجستي من خلال مجموعة من المؤشرات التشغيلية التي تعكس مدى كفاءة تنفيذ العمليات وتدفق المعلومات داخل المنظمة، ومن أبرزها:

- سرعة تنفيذ العمليات: مدى سرعة إنجاز العمليات اللوجستية وتنفيذ المهام المطلوبة في الوقت المناسب.
- دقة تدفق البيانات: مدى دقة المعلومات والبيانات المتداولة بين مختلف العمليات والأقسام، بما يساعد على الحد من الأخطاء.
- تقليل الأخطاء التشغيلية: مدى قدرة العمليات على الحد من الأخطاء الناتجة عن التعامل غير الدقيق مع المعلومات والوثائق.
- تقليل الوقت والجهد: مدى مساهمة كفاءة العمليات في خفض الوقت والجهد اللازمين لإنجاز المهام اللوجستية.

٢,٢,٣ دور التحول الرقمي في تحسين الأداء اللوجستي

يسهم التحول الرقمي في تحسين الأداء اللوجستي من خلال تطوير أساليب إدارة البيانات والمعلومات، وأتمتة عدد من الإجراءات التشغيلية، وتسهيل تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام. ويتضح دوره في تحسين الأداء اللوجستي من خلال:

- تحسين تدفق البيانات والمعلومات: تمكين الأقسام المختلفة من تبادل وتحديث البيانات بصورة أسرع، مما يدعم دقة المعلومات وسرعة الوصول إليها.
- دعم سرعة العمليات اللوجستية: المساهمة في تقليل الوقت اللازم لتنفيذ الإجراءات والعمليات من خلال استخدام الأنظمة الرقمية والأتمتة.
- تقليل الأخطاء التشغيلية: الحد من الأخطاء الناتجة عن الإدخال والمعالجة اليدوية للبيانات، وتحسين دقة العمليات.
- تقليل الاختناقات الإدارية: تسهيل الوصول إلى الوثائق والمعلومات وتقليل التأخير الناتج عن الإجراءات الورقية والبحث اليدوي عن المستندات.

٢,٣ الدراسات السابقة:

تُعنى هذه الدراسة باستعراض أبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات البحث، والتي تناولت موضوع الأرشفة الرقمية، والتجربة الرقمية، وكفاءة الأداء اللوجستي. وتُعد هذه الدراسات ركيزة أساسية لفهم الأدبيات السابقة وتحديد الإطار العلمي للدراسة، والتعرف على الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى تناولها، وذلك من خلال تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين أساسيين كما يلي:

١,٣,٢ الدراسات المتعلقة بالأرشفة الرقمية والتجربة الرقمية:

١. دراسة ياسين (٢٠١٨): تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها، وركزت على دور الأنظمة الإلكترونية في تنظيم العمل الإداري وتقليل الهدر الإداري والزمني.

٢. دراسة المنصور (٢٠٢٠): تناولت إدارة المشاريع المعاصرة وفق منهج متكامل، وركزت على استراتيجيات التخطيط والمتابعة الفعالة لضمان جودة إنجاز الأنشطة والمشاريع.

٣. دراسة السالم (٢٠١٩): استعرضت أساسيات إدارة اللوجستيات وسلاسل الإمداد، وركزت على آليات تحسين تدفق العمليات وتخفيض تكاليف التشغيل والتخزين.
٤. دراسة عسيري (٢٠٢٠): تناولت دور التحول الرقمي وتطبيقات الإدارة الحديثة في بيئة العمل، وركزت على تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل المعوقات الإدارية.
٥. دراسة الشمري (٢٠٢١): استعرضت أثر الأنظمة الذكية في تحسين جودة الخدمات، وركزت على استراتيجيات التطوير المتبعة في المؤسسات لمواكبة المعايير المعاصرة.
٦. دراسة الحارثي (٢٠٢٢): بحثت في آليات تقييم الأداء الإداري والمالي، وركزت على دور التكنولوجيا الحديثة في الرقابة والحد من الهدر التشغيلي.

٢,٣,٢ الدراسات المتعلقة بالأداء اللوجستي والتحول الرقمي

- يستعرض هذا القسم الدراسات التي بحثت في العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء اللوجستي، وكيفية توظيف الأنظمة الحديثة في تحسين العمليات وسلاسل الإمداد:
- دراسة السالم (٢٠١٩): ركزت على تطوير سلاسل الإمداد واللوجستيات من خلال تبني أنظمة إدارة حديثة، وأشارت إلى أهمية تحسين تدفق العمليات ورفع كفاءة التنسيق بين الأقسام.
 - دراسة الحارثي (٢٠٢٢): بحثت في دور التقنيات الإلكترونية في تحسين العمليات والحد من الهدر التشغيلي، وأكدت أهمية أتمتة الإجراءات في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.

٢,٣,٣ الفجوة البحثية

- بعد استعراض الدراسات السابقة ومناقشتها، يمكن تحديد الفجوة البحثية التي تتناولها الدراسة الحالية مقارنة بما تناولته الدراسات السابقة، وذلك على النحو التالي:
- **التركيز الموضوعي:** على الرغم من اهتمام الدراسات السابقة بأهمية التحول الرقمي وإدارة المشاريع، إلا أن بعضها ركز على الجوانب الإدارية العامة، دون التركيز بصورة مباشرة على جودة التجربة الرقمية المرتبطة بأرشفة وثائق المشاريع.
 - **الجانب التطبيقي والبيئة المستهدفة:** تناولت بعض الدراسات موضوع اللوجستيات وسلاسل الإمداد والتحول الرقمي، إلا أنها لم تركز بصورة مباشرة على العلاقة بين جودة التجربة الرقمية في أرشفة وثائق المشاريع وكفاءة الأداء اللوجستي داخل بيئة مؤسسية تطبيقية.
 - **الإضافة العلمية والتطبيقية:** تتميز الدراسة الحالية بربط جودة التجربة الرقمية في أرشفة وثائق المشاريع بكفاءة الأداء اللوجستي، مع تطبيق الدراسة على شركة سيجنكس العربية بمدينة الخبر في المملكة العربية السعودية، بما يساعد على دراسة هذه العلاقة في سياق مؤسسي محدد.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة والإجراءات

٣, ١ منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي؛ لكونه المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة هذا البحث، حيث يسعى إلى وصف جودة التجربة الرقمية وكفاءة الأداء اللوجستي، وتحليل العلاقة بين هذه المتغيرات استنادًا إلى البيانات المستمدة من واقع العمل في شركة سيجنكس العربية.

٣, ٢ مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين والإداريين العاملين في الأقسام اللوجستية وإدارة المشاريع بشركة سيجنكس العربية، ممن يتعاملون مع أنظمة الأرشفة الرقمية.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة من الموظفين العاملين في الأقسام ذات العلاقة بموضوع الدراسة، بما يتناسب مع طبيعة البحث وأهدافه.

٣, ٣ أداة الدراسة وإجراءاتها

لتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وصُممت لتشمل محورين رئيسيين:

١. **جودة التجربة الرقمية:** تقيس سهولة الاستخدام، وضوح الواجهة، وسرعة استرجاع الوثائق.
 ٢. **كفاءة الأداء اللوجستي:** تقيس سرعة تنفيذ العمليات، دقة تدفق البيانات، وتقليل الأخطاء التشغيلية.
- **إجراءات الدراسة:** تم تحكيم الأداة من قبل مجموعة من المختصين للتأكد من صدقها، ثم توزيعها إلكترونيًا على أفراد العينة، مع التأكيد على سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث العلمي.

٣, ٤ أساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، سيتم معالجتها وتحليلها إحصائيًا باستخدام برنامج (SPSS) من خلال الأساليب التالية:

- الإحصاء الوصفي: لاستخراج التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.
- معامل ألفا كرونباخ: للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبانة).
- اختبارات الارتباط والانحدار: لقياس قوة العلاقة والأثر بين المتغير المستقل (جودة التجربة الرقمية) والمتغير التابع (كفاءة الأداء اللوجستي).

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

٤,١ وصف خصائص عينة الدراسة

يتناول هذا الجزء وصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من الموظفين والإداريين العاملين في الأقسام اللوجستية وإدارة المشاريع بشركة سيجنكس العربية، بهدف التعرف على طبيعة العينة.

- المسمى الوظيفي: توزيع أفراد العينة حسب المسميات الوظيفية.
- سنوات الخبرة: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة العملية.
- طبيعة التعامل مع الأنظمة: بيان مدى استخدام أفراد العينة لأنظمة الأرشفة الرقمية في مهامهم اليومية.

٤,٢ تحليل محاور الدراسة (الإحصاء الوصفي):

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على آراء أفراد العينة حول محاور الاستبانة الرئيسية:

- المحور الأول: جودة التجربة الرقمية في أرشفة وثائق المشاريع (المتغير المستقل)
 - تشير النتائج الوصفية لهذا المحور إلى تقييم أفراد العينة لسهولة استخدام أنظمة الأرشفة الرقمية، وسرعة استجابة المنصة، ودقة حفظ واسترجاع وثائق المشاريع.
 - تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور بين المرتفعة والمرتفعة جداً، مما يدل على وجود مستوى جيد من الاعتماد على الأنظمة الرقمية في بيئة العمل بـ "سيجنكس العربية".
- المحور الثاني: كفاءة الأداء اللوجستي (المتغير التابع)
 - يعكس هذا المحور تقييم الموظفين لمستوى الأداء اللوجستي، وسرعة تدفق المعلومات بين الأقسام، وتقليل الهدر التشغيلي والزمني.
 - أظهرت النتائج ارتفاعاً في متوسطات هذا المحور، مما يؤكد إدراك العاملين للأثر الإيجابي للتحسينات التقنية على العمليات اللوجستية.

٤,٣ اختبار فرضيات الدراسة:

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة، وتحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع لاختبار الفرضية الرئيسية للبحث والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية في أرشفة وثائق المشاريع على كفاءة الأداء اللوجستي:

○ **تحليل الانحدار الخطي:** أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى دلالة معتمد) لجودة التجربة الرقمية على رفع كفاءة الأداء اللوجستي.

○ **تفسير المعاملات:** دلت قيمة معامل التأثير على أن تحسين جودة الأرشفة الرقمية وسهولة تجربتها ينعكس طردياً وبشكل مباشر على تسريع العمليات اللوجستية وخفض التكاليف التشغيلية في الشركة.

٤,٤ مناقشة وتفسير النتائج

في ضوء ما أسفر عنه التحليل الإحصائي في الأقسام السابقة، يتم مناقشة النتائج وتفسيرها ومقارنتها بالأدبيات والدراسات السابقة:

○ **التوافق مع الأدبيات السابقة:** تتفق نتائج هذه الدراسة مع ما أشارت إليه دراسة السالم (٢٠١٩) ودراسة الحارثي (٢٠٢٢) من أن تطوير الأنظمة الرقمية وأتمتة الإجراءات يسهم بشكل مباشر في خفض التكاليف التشغيلية ورفع كفاءة سلاسل الإمداد.

○ **الإضافة الميدانية:** تؤكد النتائج الحالية على أهمية الاستثمار المستمر في تجربة المستخدم والأرشفة الرقمية لوثائق المشاريع داخل شركة "سيجنكس العربية"، لما يمثله ذلك من أداة حاسمة للتخلص من الاختناقات الإدارية واللوجستية وتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العمل.

الفصل الخامس: الخاتمة والتوصيات

٥,١ ملخص النتائج (الاستنتاجات)

في ضوء التحليل الإحصائي الذي تم إجراؤه ومناقشة النتائج في الفصول السابقة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الجوهرية التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

○ تأثير جودة التجربة الرقمية: أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة التجربة الرقمية في أرشفة وثائق المشاريع وبين كفاءة الأداء اللوجستي؛ حيث أظهرت النتائج أن الأنظمة الرقمية سهلة الاستخدام تعزز من سرعة الوصول إلى المعلومات، مما يقلل بشكل مباشر من زمن المهام الإدارية واللوجستية.

○ انخفاض الهدر التشغيلي: توصلت الدراسة إلى أن تبني ممارسات أرشفة رقمية متطورة يسهم بشكل جوهري في الحد من الاختناقات الإدارية واللوجستية، وذلك من خلال ضمان تدفق المعلومات اللحظي وتقليل التكاليف المرتبطة بالتعاملات الورقية وتكرار العمليات.

- الوعي الرقمي في شركة "سيجنكس العربية": أظهرت النتائج مستوى عالٍ من الإدراك لدى موظفي شركة "سيجنكس العربية" لأهمية التحول الرقمي، حيث أكد أفراد العينة أن استقرار النظام الرقمي وسرعة استجابته يعدان الركيزة الأساسية لتحقيق مرونة أكبر في سلاسل الإمداد.
- التوافق مع الأدبيات السابقة: أكدت نتائج هذه الدراسة صحة الطروحات التي قدمتها الدراسات السابقة (مثل دراسة السالم ٢٠١٩، والحارثي ٢٠٢٢)، والتي شددت على أن الأداء اللوجستي المعاصر لا يمكن فصله عن كفاءة البنية التقنية والأرشفة الرقمية للبيانات.

٥,٢ التوصيات

- في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات العملية الموجهة لشركة "سيجنكس العربية" لتعزيز أداء العمليات اللوجستية:
- تحديث البنية التحتية الرقمية: الاستمرار في تطوير وتحسين منصات الأرشفة الرقمية لوثائق المشاريع، مع التركيز على تبسيط واجهات الاستخدام لضمان سرعة الوصول إلى البيانات وتقليل الزمن الضائع في العمليات التشغيلية.
 - برامج التدريب المستمر: عقد ورش عمل ودورات تدريبية دورية للعاملين في الأقسام اللوجستية وإدارة المشاريع؛ لرفع كفاءتهم في التعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة والحد من أي عوائق بشرية أثناء أرشفة وثائقهم.
 - ربط البيانات اللحظي: توفير آليات ربط إلكتروني تكاملية تتيح تداول المعلومات اللحظية بين الأقسام المختلفة، مما يساهم في التخلص من الاختناقات الإدارية والتشغيلية ورفع مستوى مرونة سلاسل الإمداد.

٥,٣ المقترحات (الدراسات المستقبلية)

- دراسة مقارنة: إجراء دراسة مقارنة تقيس أثر الأرشفة الرقمية وجودة التجربة في القطاع اللوجستي بين الشركات الحكومية والشركات الخاصة.
- دور التقنيات الحديثة: بحث أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي أو إنترنت الأشياء (IoT) في تطوير أرشفة وثائق المشاريع وتحسين أداء سلاسل الإمداد.

قائمة المراجع:

- الحارثي، محمد بن عبدالله. (٢٠٢٢). آليات تقييم الأداء الإداري والمالي. دار المناهج للنشر والتوزيع.
- السلام، مؤيد سعيد. (٢٠١٩). أساسيات إدارة اللوجستيات وسلاسل الإمداد. إثراء للنشر والتوزيع.
- الشمري، خالد بن فهد. (٢٠٢١). أثر الأنظمة الذكية في تحسين جودة الخدمات. مكتبة العبيكان.

- عسيري، حسن محمد. (٢٠٢٠). دور التحول الرقمي وتطبيقات الإدارة الحديثة في بيئة العمل. دار جامعة الملك سعود للنشر.
- المنصور، عبدالله. (٢٠٢٠). إدارة المشاريع المعاصرة: منهج متكامل. دار وائل للنشر والتوزيع.
- ياسين، سعد غالب. (٢٠١٨). الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. معهد الإدارة العامة.
- العمودي، هدى بنت محمد. (٢٠١٠). الأرشفة الإلكترونية: نموذج تطبيقي للاستخدام التقني بجامعة الملك عبد العزيز. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية.
- السميحيين، مفيدة بخيت محمد. (٢٠٢٤). أرشفة الملفات والحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمات البلديات. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٥(١)، ٧٣٦-٧٤٤.
- حمزة، عبد العال عبد الودود محمد. (٢٠٢٥). أثر التخطيط الاستراتيجي في تحسين أداء المشروعات باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. مجلة الاقتصاد والمال والأعمال، المركز القومي للبحوث

ملحق رقم (١): نسخة الاستبانة المستخدمة في الدراسة الميدانية

أثر جودة التجربة الرقمية في أرشفة وثائق المشاريع على كفاءة الأداء اللوجستي
تعد هذه الاستبانة جزءاً من دراسة علمية لقياس أثر جودة الأنظمة الرقمية المستخدمة في أرشفة وثائق المشاريع على تحسين الأداء اللوجستي داخل المنظمات.

الملحق (١): استبانة الدراسة
مقدمة للمشارك:

عزيزي المشارك، نرجو التكرم بالإجابة على العبارات التالية بوضع علامة (✓) في الخانة التي تعبر عن وجهة نظرك. علماً بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

المحور الأول: جودة التجربة الرقمية في نظام الأرشفة

العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
واجهة النظام الرقمي للأرشفة سهلة الاستخدام وتتسم بالوضوح.					
نظام البحث واسترجاع الوثائق يتميز بالسرعة والكفاءة.					
يوفر النظام أدوات فعالة لتنظيم وتصنيف وثائق المشاريع.					
أواجه صعوبات تقنية متكررة عند التعامل مع نظام الأرشفة (مقلوبة).					

المحور الثاني: كفاءة الأداء اللوجستي

العبرة	موافق شدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
ساهم النظام الرقمي في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المهام اللوجستية.					
تساعد دقة أرشفة الوثائق في سرعة اتخاذ القرارات اللوجستية.					
أدى استخدام النظام إلى انخفاض نسبة الأخطاء في تدفق البيانات اللوجستية.					
يضمن النظام سرعة توفر المعلومات اللوجستية عند الحاجة إليها.					