

عنوان المشروع

أثر جودة التجربة الرقمية على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات التقنية بالرياض، السعودية

اسم الطالبة: شدى محمد عبدالله العيدان

الرقم الجامعي: ٢٣٢٠٠٢٠٣٦

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

التاريخ: ٢٠٢٦/٠٤/٠٢ | الفصل الدراسي: السنة الثالثة - الفصل الثالث

جدول المحتويات

.....	الفصل الأول: الإطار العام
.....	المقدمة
.....	مشكلة البحث
.....	الفجوة النظرية
.....	الفجوة التطبيقية
.....	أهمية البحث
.....	الأهمية النظرية
.....	الأهمية التطبيقية
.....	أسئلة البحث
.....	أهداف البحث
.....	فرضيات البحث
.....	نموذج البحث
.....	منهجية البحث
.....	نطاق البحث
.....	مخطط المشروع
.....	الفصل الثاني: الإطار النظري
.....	المقدمة
.....	مفهوم إدارة الجودة الشاملة
.....	أهمية إدارة الجودة الشاملة
.....	مبادئ إدارة الجودة الشاملة
.....	دعم الإدارة العليا
.....	التركيز على العميل
.....	التحسين المستمر
.....	مشاركة العاملين
.....	مفهوم أداء الشركات
.....	مؤشرات أداء الشركات
.....	العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركات
.....	تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بيئة التحول الرقمي
.....	قائمة المراجع

الفصل الأول: الإطار العام

يشهد قطاع الأعمال تحولاً رقمياً متسارعاً انعكس بشكل مباشر على أساليب العمل اليومية داخل المنظمات، خصوصاً في شركات التقنية التي تعتمد على الأدوات الرقمية كوسيلة أساسية للتواصل، وإدارة الاجتماعات، وتنسيق المهام، وتبادل الملفات، وإدارة طلبات الدعم. لم تعد هذه الأدوات مجرد وسائل مساعدة، بل أصبحت جزءاً من "تجربة الموظف" داخل العمل؛ إذ تتداخل مع طريقة إنجاز المهام، وسرعة الوصول للمعلومات، وسهولة التعاون بين الفرق، ومستوى الاعتماد على الخدمات التقنية المساندة.

ومع اتساع الاعتماد على المنصات الرقمية، برز مفهوم جودة التجربة الرقمية للموظف بوصفه عاملاً مؤثراً في كفاءة الأداء وسلاسة سير العمل. فالتجربة الرقمية لا تتعلق بوجود النظام من عدمه فقط، بل تشمل عدة أبعاد مثل: سهولة الاستخدام، وضوح الإجراءات، الاستقرار التقني، سرعة الاستجابة للأعطال، مستوى تكامل الأنظمة، وتوفير الدعم والتدريب الذي يمكن الموظف من الاستفادة من الأدوات بأفضل شكل. عندما تكون التجربة الرقمية عالية الجودة، تصبح العمليات أكثر انسيابية ويقل الوقت المهدر في المتابعة أو تكرار الخطوات، ويزداد التركيز على المهام الأساسية بدل الانشغال بمشكلات تقنية متكررة.

في المقابل، قد تؤدي التجربة الرقمية منخفضة الجودة إلى آثار عكسية تظهر في الممارسة اليومية: تأخر إنجاز العمل، تشتت الجهد بسبب تعدد الأنظمة، صعوبة الوصول للمعلومة الصحيحة أو تكرار إدخال البيانات، إضافة إلى ارتفاع مستوى التوتر المرتبط بتعطل الأنظمة أو طول انتظار الدعم الفني. ومع تكرار مثل هذه المواقف، قد تتكون لدى الموظف صورة سلبية عن بيئة العمل الرقمية، وتزداد احتمالية الشعور بالإحباط أو انخفاض الرضا عن العمل.

ويرتبط بذلك مفهوم الرضا الوظيفي بوصفه أحد المؤشرات المهمة للصحة التنظيمية، إذ يعكس تقييم الموظف لخبرته في العمل من جوانب متعددة مثل طبيعة المهام، بيئة العمل، توفر الأدوات المساندة، وضوح الإجراءات، ومستوى الدعم الذي يتلقاه. وفي سياق شركات التقنية في مدينة الرياض، تزداد أهمية دراسة الرضا الوظيفي في ظل التنافس على الكفاءات، وارتفاع وتيرة العمل، وتعدد الفرق والمشروعات، والاعتماد المتواصل على الأدوات الرقمية في معظم أنشطة العمل اليومية.

وانطلاقاً من أن التجربة الرقمية أصبحت جزءاً محورياً من تجربة الموظف داخل العمل، فإن التساؤل يصبح أكثر إلحاحاً حول العلاقة بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي. فهل يؤدي تحسن جودة التجربة الرقمية_مثل وضوح الإجراءات، والاستقرار التقني، وتكامل الأنظمة، وسرعة الدعم الفني، وفعالية التدريب_إلى رفع الرضا الوظيفي لدى الموظفين؟ أم أن المشكلات الرقمية اليومية قد تترك أثراً سلبياً على رضاهم حتى في بيئة تقنية متقدمة؟

كما أن هذا البحث ينسجم مع توجهات التحول الرقمي في المملكة ورؤية ٢٠٣٠ التي تدعم رفع كفاءة الخدمات الرقمية وتعزيز جودة تجربة المستخدم، بما في ذلك تجربة الموظف داخل بيئة العمل. ويساعد التركيز على جودة التجربة الرقمية على توجيه الجهود نحو معالجة الأسباب الجذرية للتحديات التشغيلية بدل الاكتفاء بحلول مؤقتة، مثل تحسين التكامل بين الأنظمة وتقليل التعقيد الإجرائي ورفع مستوى التدريب. ومن المتوقع أن تسهم مخرجات هذا البحث في تقديم تصور عملي لمجالات التحسين ذات الأولوية داخل شركات التقنية بالرياض، بما يدعم كفاءة الأداء واستقرار بيئة العمل. وبناءً على ذلك، ينتقل البحث إلى عرض مشكلة البحث والفجوات النظرية والتطبيقية وأسئلة البحث وأهدافه، تمهيداً لبناء الإطار العام للبحث.

١,٢ مشكلة البحث

يواجه بعض موظفي شركات التقنية في مدينة الرياض تحديات مرتبطة بالتجربة الرقمية أثناء استخدام أدوات العمل اليومية، مثل تعدد الأنظمة والمنصات، ونقص التدريب على الاستخدام الأمثل، وتأخر الدعم الفني في معالجة الأعطال والطلبات. وقد ينعكس ذلك على انسيابية إنجاز المهام وزيادة الوقت الضائع والضغط المرتبط بالعمل، مما قد يؤثر على الرضا الوظيفي.

وبناءً على ذلك تتمثل مشكلة البحث في عدم وضوح أثر **جودة التجربة الرقمية** (سهولة الاستخدام، تكامل الأنظمة، وضوح الإجراءات، وجودة وسرعة الدعم الفني) على **الرضا الوظيفي** لدى موظفي شركات التقنية بالرياض، السعودية، الأمر الذي يستدعي قياس هذه العلاقة بصورة علمية.

١,٢,١ الفجوة النظرية

على الرغم من وجود نماذج ونظريات في أدبيات نظم المعلومات تؤكد أن جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة/الدعم تؤثر في رضا المستخدمين ونتائج استخدام الأنظمة، إلا أن تطبيق هذا الإطار على «جودة التجربة الرقمية للموظف» وربطها بمخرجات الموارد البشرية مثل «الرضا الوظيفي» ما زال يحتاج إلى مزيد من الأدلة، خصوصاً في سياق شركات التقنية. كما أن كثيراً من الدراسات تقيس رضا المستخدم عن نظام واحد، بينما تتطلب بيئة العمل الحديثة النظر إلى التجربة الرقمية كمنظومة مترابطة تشمل أدوات متعددة وتدفقات عمل متنوعة، وهو ما يستدعي بناء قياس يراعي الخبرة اليومية المتكاملة للموظف.

١,٢,٢ الفجوة التطبيقية

على المستوى التطبيقي، يعتمد موظفو شركات التقنية في مدينة الرياض على أدوات رقمية متعددة (Teams، Outlook/Zoom، Service Desk). وقد تظهر تحديات مثل تعدد الأنظمة والمنصات وما يصاحبه من تكرار الخطوات وتشتت المعلومات، ونقص التدريب على بعض الخصائص المهمة، وتأخر الدعم الفني في الاستجابة أو إغلاق التذاكر. هذه التحديات قد تضعف التجربة الرقمية اليومية وتزيد العوائق التشغيلية أثناء إنجاز العمل، مما قد يؤثر على الرضا الوظيفي. لذلك تبرز الحاجة إلى قياس هذه العلاقة بشكل منهجي لتحديد أولويات التحسين.

١,٤ أهمية البحث

الأهمية النظرية:

تسهم هذه البحث في إثراء الأدبيات المتعلقة بجودة التجربة الرقمية للموظف من خلال ربطها بنماذج نجاح نظم المعلومات التي تركز على جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة/الدعم. كما تقدم تصورًا يوضح العلاقة بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي بوصفه أحد المخرجات المهمة في إدارة الموارد البشرية، مع تقديم دليل في سياق شركات التقنية بمدينة الرياض.

الأهمية التطبيقية:

تساعد نتائج البحث شركات التقنية في الرياض على تحديد جوانب التحسين في الأدوات الرقمية المستخدمة يوميًا مثل Teams و Outlook/Zoom ونظام تذاكر الدعم الفني Service Desk. كما تساهم في توجيه قرارات الإدارة نحو تحسين التدريب وتسريع الاستجابة للدعم الفني وتقليل أثر تعدد الأنظمة، بما ينعكس على رفع الرضا الوظيفي وتحسين تجربة الموظف.

١,٥ أسئلة البحث

في ضوء مشكلة البحث والفجوات النظرية والتطبيقية، يسعى هذا البحث إلى الإجابة على مجموعة من الأسئلة التي تساعد في تحليل العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركات في القطاع الخاص بمدينة الرياض. ويأتي ذلك في ظل التغيرات السريعة في بيئة الأعمال والحاجة المستمرة إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال تطبيق ممارسات إدارية حديثة. كما تسعى هذه الأسئلة إلى تقديم تصور واضح حول مدى تأثير الجودة على تحقيق الكفاءة والفعالية داخل الشركات.

وتتمثل أسئلة البحث فيما يلي:

- ١- ما أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات في القطاع الخاص بمدينة الرياض؟
- ٢- ما مدى تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة داخل الشركات، وهل يتم تطبيقها بشكل كامل أم جزئي؟
- ٣- ما أثر التزام الإدارة العليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات؟
- ٤- هل يسهم التحسين المستمر في تحسين كفاءة العمليات ورفع مستوى الأداء؟
- ٥- ما أثر مشاركة العاملين في تطبيق الجودة على الأداء المؤسسي؟
- ٦- ما أثر التركيز على العميل في تحسين جودة الخدمات والمنتجات؟

كما تسهم هذه الأسئلة في تحديد الفجوات العملية داخل الشركات، وتساعد في الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها تطوير الأداء وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

١,٦ أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسهم في تحليل العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركات، وذلك في إطار السعي إلى تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية. ويأتي هذا البحث استجابة للحاجة المتزايدة لدى الشركات لتبني ممارسات حديثة تساعد على مواجهة التحديات في بيئة الأعمال.

وتتمثل أهداف البحث فيما يلي:

- ١- التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهم أبعادها وتطبيقاتها العملية في الشركات.
 - ٢- قياس مستوى تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في شركات القطاع الخاص بمدينة الرياض.
 - ٣- تحليل مستوى أداء الشركات من خلال المؤشرات المالية والتشغيلية المختلفة.
 - ٤- دراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركات.
 - ٥- تحديد أكثر أبعاد الجودة تأثيراً على الأداء المؤسسي.
 - ٦- تقديم توصيات تساعد الشركات على تحسين أدائها.
- كما يسهم هذا البحث في دعم صناع القرار من خلال توفير معلومات تساعد في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، بالإضافة إلى تعزيز جودة الخدمات والمنتجات.

١,٧ فرضيات البحث

بناءً على الإطار النظري، تم صياغة فرضيات البحث لاختبار العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركات، حيث تُعد الفرضيات من الأدوات الأساسية التي تساعد في توجيه البحث وتحليل البيانات. كما تساهم في تحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات بشكل علمي دقيق.

وتتمثل فرضيات البحث فيما يلي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركات.

يؤثر التزام الإدارة العليا تأثيرًا إيجابيًا على الأداء.

يؤثر التحسين المستمر تأثيرًا إيجابيًا على الأداء المؤسسي.

تؤثر مشاركة العاملين تأثيرًا إيجابيًا على أداء الشركات.

يؤثر التركيز على العميل تأثيرًا إيجابيًا على الأداء.

كما سيتم اختبار هذه الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مما يساعد في التحقق من مدى صحتها وإمكانية تعميم نتائج البحث.

١,٨ نموذج البحث

يعتمد نموذج البحث على وجود متغير مستقل يتمثل في إدارة الجودة الشاملة، والتي تتكون من عدة أبعاد رئيسية تشمل دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، والتركيز على العميل. وتُعد هذه الأبعاد من العوامل الأساسية التي تسهم في تحسين جودة العمليات داخل الشركات.

أما المتغير التابع فهو أداء الشركات، والذي يتم قياسه من خلال مجموعة من المؤشرات مثل الأداء المالي والكفاءة التشغيلية ومستوى رضا العملاء. ويُعتبر الأداء المؤسسي مؤشراً مهماً لنجاح الشركات واستمراريتها في السوق.

ويفترض هذا النموذج وجود علاقة تأثير مباشرة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركات، حيث يؤدي تطبيق ممارسات الجودة إلى تحسين العمليات وتقليل الأخطاء وزيادة الإنتاجية. كما يسهم في تعزيز رضا العملاء وتحقيق ميزة تنافسية للشركات في بيئة الأعمال.

١,٩ الجهة المقترحة

يركز هذا البحث على شركات القطاع الخاص في مدينة الرياض، والتي تُعد من أهم القطاعات الاقتصادية في المملكة العربية السعودية. وتلعب هذه الشركات دوراً كبيراً في دعم الاقتصاد الوطني من خلال توفير فرص العمل والمساهمة في الناتج المحلي.

كما تواجه هذه الشركات تحديات متعددة مثل المنافسة الشديدة وتغير احتياجات العملاء، مما يدفعها إلى تبني ممارسات إدارية حديثة مثل إدارة الجودة الشاملة. ويساعد ذلك في تحسين جودة الخدمات والمنتجات وزيادة الكفاءة التشغيلية.

ويُعد اختيار مدينة الرياض مناسباً نظراً لكونها مركزاً اقتصادياً رئيسياً يضم عدداً كبيراً من الشركات، مما يوفر بيئة مناسبة لتطبيق البحث والحصول على نتائج واقعية يمكن تعميمها.

١,١٠ منهجية البحث

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُستخدم لدراسة الظواهر الإدارية وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة. ويُعد هذا المنهج مناسباً لطبيعة البحث، حيث يساعد في وصف واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحليل أثرها على أداء الشركات.

وسيتم جمع البيانات من خلال استبانة يتم تصميمها بعناية لقياس أبعاد إدارة الجودة الشاملة ومستوى أداء الشركات. وسيتم توزيع هذه الاستبانة على عينة من موظفي شركات القطاع الخاص بمدينة الرياض، مما يساعد في الحصول على بيانات دقيقة تعكس واقع الشركات.

وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المشاركين، حيث يُعد من أكثر المقاييس دقة في الدراسات الإدارية. كما سيتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية متعددة مثل المتوسطات الحسابية والانحدار، مما يساعد في اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج دقيقة.

كما تسهم هذه المنهجية في تقديم تحليل شامل يمكن الاعتماد عليه في تفسير العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركات، وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق.

١,١١ الهيكل المقترح

يتكون هذا البحث من مجموعة من الأقسام الرئيسية التي تهدف إلى تقديم دراسة متكاملة حول موضوع إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء الشركات. حيث يبدأ البحث بالمقدمة التي توضح خلفية الموضوع وأهميته.

ثم يتم عرض مشكلة البحث والفجوات النظرية والتطبيقية، يلي ذلك أسئلة البحث وأهدافه وفرضياته. بعد ذلك، يتم الانتقال إلى الإطار النظري الذي يستعرض المفاهيم الأساسية والدراسات السابقة.

كما يتضمن البحث منهجية البحث التي توضح طريقة جمع البيانات وتحليلها، ثم عرض النتائج ومناقشتها، وأخيراً تقديم التوصيات التي تساعد الشركات على تحسين أدائها وتحقيق التميز.

الفصل الثاني: الإطار النظري

٢,١ مقدمة

يُعد الإطار النظري أحد العناصر الأساسية في البحث العلمي، حيث يمثل القاعدة المعرفية التي يستند إليها الباحث في فهم موضوع البحث وتحليل أبعاده المختلفة. ويهدف الإطار النظري إلى تقديم عرض شامل ومنظم للمفاهيم والنظريات المرتبطة بموضوع البحث، بالإضافة إلى توضيح العلاقات بين المتغيرات المختلفة، بما يساهم في بناء تصور واضح يمكن من خلاله تفسير النتائج التي يتم التوصل إليها لاحقاً. وفي هذا البحث، يتم التركيز على دراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة التجربة الرقمية وأثر ذلك على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات، وهو موضوع يكتسب أهمية متزايدة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة.

ومع التطور الكبير في تقنيات المعلومات والاتصالات، أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على الأنظمة الرقمية في إدارة عملياتها اليومية، مما أدى إلى تغير طبيعة بيئة العمل بشكل جذري. فلم تعد بيئة العمل التقليدية قائمة فقط على التفاعل المباشر، بل أصبحت تعتمد بشكل كبير على الأنظمة الإلكترونية والتطبيقات الرقمية التي تساهم في تسهيل تنفيذ المهام وتحسين كفاءة الأداء. وفي هذا السياق، ظهر مفهوم جودة التجربة الرقمية كأحد المفاهيم الحديثة التي تعكس مدى كفاءة الأنظمة الرقمية وسهولة استخدامها، ومدى تلبيتها لاحتياجات المستخدمين.

وتشير جودة التجربة الرقمية إلى مجموعة من العوامل التي تؤثر على تجربة المستخدم أثناء تعامله مع الأنظمة الرقمية، مثل سهولة الاستخدام، وسرعة الأداء، ووضوح واجهة النظام، ومدى توفر الدعم الفني. وتُعد هذه العوامل من العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على مستوى رضا المستخدمين، سواء كانوا عملاء أو موظفين. وفي بيئة العمل، يكتسب هذا المفهوم أهمية خاصة، حيث يعتمد الموظفون بشكل يومي على الأنظمة الرقمية في أداء مهامهم، مما يجعل جودة هذه الأنظمة عاملاً مؤثراً في مستوى رضاهم الوظيفي.

ومن هنا، تبرز أهمية إدارة الجودة الشاملة كمدخل إداري حديث يساهم في تحسين جودة العمليات والخدمات داخل المؤسسات، بما في ذلك الأنظمة الرقمية. حيث تعتمد إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ التي تهدف إلى تحقيق التحسين المستمر، والتركيز على رضا المستفيدين، وإشراك العاملين في عملية التطوير، واتخاذ القرارات بناءً على البيانات والمعلومات. وتُعد هذه المبادئ ضرورية في بيئة العمل الرقمية، التي تتطلب مستوى عاليًا من الدقة والكفاءة في تنفيذ العمليات.

كما أن إدارة الجودة الشاملة تسهم في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الجودة، حيث يصبح الاهتمام بالجودة جزءاً من سلوك جميع العاملين داخل المؤسسة. ويؤدي ذلك إلى تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام، وزيادة القدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل. وفي ظل التحول الرقمي، يمكن توظيف مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين جودة الأنظمة الرقمية، وتطوير تجربة المستخدم، مما ينعكس إيجابياً على مستوى الرضا الوظيفي.

ويُعد الرضا الوظيفي من أهم المفاهيم التي تحظى باهتمام كبير في الدراسات الإدارية، حيث يعكس مدى رضا العاملين عن بيئة العمل وظروفها المختلفة. ويتأثر الرضا الوظيفي بعدة عوامل، من أبرزها طبيعة العمل، والعلاقات مع الزملاء، ومستوى الدعم الإداري، بالإضافة إلى جودة الأنظمة المستخدمة في العمل. ومع تزايد الاعتماد على الأنظمة الرقمية، أصبحت جودة التجربة الرقمية عاملاً رئيسياً في تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

فكلما كانت الأنظمة الرقمية سهلة الاستخدام وسريعة الاستجابة، زاد مستوى رضا الموظفين، حيث يمكنهم إنجاز مهامهم بكفاءة ودون تعقيدات. وعلى العكس، فإن الأنظمة المعقدة أو البطيئة قد تؤدي إلى شعور الموظفين بالإحباط، مما يؤثر سلباً على مستوى أدائهم ورضاهم الوظيفي. وبالتالي، فإن تحسين جودة التجربة الرقمية يُعد من العوامل المهمة التي تسهم في تحسين بيئة العمل وزيادة إنتاجية العاملين.

ويهدف هذا الإطار النظري إلى تقديم تحليل شامل للعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي، من خلال استعراض المفاهيم الأساسية لكل متغير، وتوضيح الأبعاد المختلفة التي تؤثر على هذه العلاقة. كما يسعى إلى إبراز دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الأنظمة الرقمية، وتوضيح كيفية تأثير ذلك على مستوى رضا العاملين.

كما يتناول الإطار النظري في هذا البحث الأبعاد المختلفة لإدارة الجودة الشاملة، مثل دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، والتركيز على العميل، حيث يتم تحليل دور كل من هذه الأبعاد في تحسين جودة التجربة الرقمية داخل المؤسسات. ويُعد هذا التحليل مهماً لفهم كيفية تطبيق مبادئ الجودة في البيئة الرقمية، وكيف يمكن الاستفادة منها في تحسين الأداء المؤسسي.

بالإضافة إلى ذلك، يسهم الإطار النظري في توضيح أهمية التحول الرقمي في المؤسسات الحديثة، حيث أصبح الاعتماد على التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من العمليات اليومية. ويتطلب ذلك وجود أنظمة رقمية فعالة وسهلة الاستخدام، بالإضافة إلى تدريب العاملين على استخدامها بشكل صحيح، مما يسهم في تحسين تجربتهم وزيادة رضاهم.

كما أن الإطار النظري لا يقتصر على عرض المفاهيم فقط، بل يتضمن أيضاً تحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة، حيث يتم توضيح كيف يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تسهم في تحسين جودة التجربة الرقمية، وكيف ينعكس ذلك على مستوى الرضا الوظيفي. ويُعد هذا الربط بين المتغيرات من العناصر الأساسية التي تساعد في تحقيق أهداف البحث.

وعلاوة على ذلك، فإن دراسة العلاقة بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي تُعد من الموضوعات الحديثة التي لم تحظَ بالاهتمام الكافي في الدراسات السابقة، خاصة في البيئة العربية. لذلك، يسهم هذا البحث في تقديم إضافة علمية من خلال تسليط الضوء على هذا الموضوع وتحليل أبعاده المختلفة.

كما يبرز هذا الإطار النظري أهمية تبني المؤسسات لاستراتيجيات حديثة تركز على تحسين جودة الأنظمة الرقمية، حيث لم يعد الاهتمام بالجودة يقتصر على المنتجات والخدمات فقط، بل أصبح يشمل أيضاً التجربة الرقمية للمستخدمين. ويُعد ذلك من العوامل الأساسية التي تسهم في تحقيق التميز المؤسسي.

وفي ضوء ما سبق، يُمكن القول إن الإطار النظري في هذا البحث يمثل الأساس الذي يتم من خلاله فهم العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وجودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي، حيث يساعد في تقديم تصور متكامل حول هذه العلاقة، ويدعم عملية تحليل النتائج وتفسيرها بشكل علمي.

٢,٢ مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تُعد إدارة الجودة الشاملة من أهم المداخل الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة الحاجة إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، وزيادة القدرة التنافسية للشركات في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال. وتشير إدارة الجودة الشاملة إلى مجموعة من المبادئ والممارسات التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال التركيز على جودة العمليات والمنتجات، وإشراك جميع العاملين في تحقيق أهداف الجودة.

كما تُعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارية شاملة تركز على التحسين المستمر، ورضا العملاء، والعمل الجماعي، واتخاذ القرارات بناءً على البيانات والمعلومات. وهي لا تقتصر على قسم معين داخل المنظمة، بل تشمل جميع المستويات الإدارية والوظيفية.

وتعتمد إدارة الجودة الشاملة على تحقيق التكامل بين جميع أنشطة المنظمة، حيث تسعى إلى تحسين العمليات بشكل مستمر وتقليل الأخطاء والهدر في الموارد. كما تهدف إلى بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الجودة، بحيث يصبح الاهتمام بالجودة جزءاً أساسياً من سلوك جميع العاملين.

بالإضافة إلى ذلك، تركز إدارة الجودة الشاملة على استخدام الأساليب العلمية في اتخاذ القرارات، مثل تحليل البيانات وتقييم الأداء، مما يساعد في تحسين كفاءة العمليات وتحقيق نتائج أفضل على المدى الطويل.

٢,٣ أهمية إدارة الجودة الشاملة

تكتسب إدارة الجودة الشاملة أهمية كبيرة في المنظمات المعاصرة، حيث تسهم في تحقيق العديد من الفوائد، من أبرزها تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتقليل الأخطاء والتكاليف، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز القدرة التنافسية.

كما تساعد إدارة الجودة الشاملة على تحسين بيئة العمل من خلال إشراك العاملين في اتخاذ القرارات، وتطوير مهاراتهم، وتعزيز روح التعاون بينهم، مما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء والإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، تسهم في تحقيق الاستدامة من خلال التركيز على التحسين المستمر وتطوير العمليات بشكل دائم.

وتظهر أهمية إدارة الجودة الشاملة أيضًا في قدرتها على تمكين الشركات من التكيف مع التغيرات في بيئة الأعمال، حيث تساعد على تحسين المرونة التنظيمية والاستجابة السريعة لمتطلبات السوق. كما تسهم في بناء سمعة قوية للشركة من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية.

علاوة على ذلك، فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين العلاقات مع العملاء والموردين، مما يعزز من استقرار العمليات التشغيلية ويسهم في تحقيق النجاح على المدى الطويل.

٢,٤ مبادئ إدارة الجودة الشاملة

تعتمد إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ الأساسية التي توجه تطبيقها داخل المنظمات، وتُعد هذه المبادئ الأساس الذي تقوم عليه جميع ممارسات الجودة. ويؤدي الالتزام بهذه المبادئ إلى تحقيق تحسين مستمر في الأداء وتعزيز جودة المنتجات والخدمات.

كما تساعد هذه المبادئ في توجيه سلوك العاملين داخل المنظمة، حيث تركز على التعاون والعمل الجماعي وتحقيق الأهداف المشتركة. وتُعد هذه المبادئ ضرورية لضمان نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق نتائج فعالة.

٢,٤,١ دعم الإدارة العليا

يُعد التزام الإدارة العليا من أهم عوامل نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث يجب أن تتبنى القيادة مفهوم الجودة وتدعمه من خلال وضع السياسات وتوفير الموارد اللازمة.

كما تلعب الإدارة العليا دورًا مهمًا في نشر ثقافة الجودة داخل المنظمة، من خلال تشجيع العاملين على الالتزام بممارسات الجودة وتحفيزهم على المشاركة في تحسين الأداء. ويؤدي هذا الدعم إلى تعزيز ثقة العاملين وزيادة التزامهم بتحقيق أهداف الجودة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن غياب دعم الإدارة العليا قد يؤدي إلى فشل تطبيق الجودة، حتى وإن كانت هناك خطط جيدة، مما يبرز أهمية دور القيادة في نجاح هذا التوجه الإداري.

٢,٤,٢ التركيز على العميل

يُعتبر العميل محور الاهتمام في إدارة الجودة الشاملة، حيث تسعى الشركات إلى تلبية احتياجاته وتوقعاته وتحقيق رضاه من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة.

كما يتطلب التركيز على العميل فهم احتياجاته بشكل دقيق، والعمل على تحسين المنتجات والخدمات بما يتناسب مع هذه الاحتياجات. ويؤدي ذلك إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز ولائهم للشركة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن الاهتمام برضا العملاء يساهم في تحسين سمعة الشركة في السوق، مما يساعد في جذب عملاء جدد وتحقيق ميزة تنافسية.

٢,٤,٣ التحسين المستمر

يُعد التحسين المستمر من المبادئ الأساسية، حيث تسعى المنظمات إلى تطوير عملياتها بشكل دائم بهدف تحسين الجودة وتقليل الأخطاء.

كما يعتمد التحسين المستمر على تقييم الأداء بشكل دوري، وتحديد نقاط الضعف والعمل على معالجتها، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية. ويُعد هذا المبدأ من أهم العوامل التي تساعد الشركات على الاستمرار في المنافسة.

علاوة على ذلك، فإن التحسين المستمر يسهم في تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية، مما ينعكس إيجاباً على أداء الشركات بشكل عام.

٢,٤,٤ مشاركة العاملين

تشجع إدارة الجودة الشاملة على إشراك جميع العاملين في عملية تحسين الجودة، مما يعزز شعورهم بالمسؤولية والانتماء.

كما تسهم مشاركة العاملين في تحسين جودة القرارات، حيث يشارك العاملون بخبراتهم وأفكارهم في تطوير العمليات. ويؤدي ذلك إلى تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

بالإضافة إلى ذلك، فإن إشراك العاملين يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية، مما يعزز من رضاهم الوظيفي ويؤثر بشكل إيجابي على أداء الشركة.

٢,٥ مفهوم أداء الشركات

يُعرف أداء الشركات بأنه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، ويُعد من أهم المؤشرات التي تعكس نجاح الشركة واستمراريتها في السوق. ويشمل الأداء عدة جوانب، مثل الأداء المالي، والتشغيلي، والتسويقي.

كما يُستخدم الأداء المؤسسي كمقياس لتقييم مدى كفاءة استخدام الموارد، وقدرة الشركة على تحقيق نتائج إيجابية في ظل المنافسة.

ويعتمد تقييم الأداء على مجموعة من المعايير التي تساعد في تحديد مستوى نجاح الشركة، مثل تحقيق الأرباح، وزيادة الحصة السوقية، وتحسين جودة المنتجات والخدمات. كما يُعد الأداء الجيد مؤشراً على قدرة الشركة على التكيف مع التغيرات.

بالإضافة إلى ذلك، فإن تحسين الأداء المؤسسي يساهم في تحقيق الاستدامة وزيادة القدرة التنافسية، مما يساعد الشركات على الاستمرار في السوق.

٢,٦ مؤشرات أداء الشركات

يمكن قياس أداء الشركات من خلال مجموعة من المؤشرات، ومن أبرزها:

- **الأداء المالي:** مثل الأرباح والإيرادات، ويُعد من أهم المؤشرات التي تعكس نجاح الشركة.
 - **الأداء التشغيلي:** مثل كفاءة العمليات والإنتاجية، ويُظهر مدى كفاءة استخدام الموارد.
 - **رضا العملاء:** مدى رضا العملاء عن المنتجات والخدمات المقدمة.
 - **الحصة السوقية:** مدى قدرة الشركة على المنافسة في السوق.
- كما توجد مؤشرات أخرى مثل الابتكار، وجودة الخدمة، ومستوى رضا العاملين، والتي تسهم في تقديم صورة شاملة عن أداء الشركة. ويُعد استخدام هذه المؤشرات ضروريًا لتقييم الأداء بشكل دقيق.

كما تساعد هذه المؤشرات في اتخاذ القرارات الإدارية، حيث توفر معلومات مهمة تساعد الإدارة في تحسين الأداء وتحقيق الأهداف.

٢,٧ العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركات

تُشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين أداء الشركات، حيث تسهم ممارسات الجودة في تحسين العمليات وتقليل الأخطاء وزيادة الكفاءة.

كما أن التركيز على العميل يؤدي إلى زيادة رضاه، مما ينعكس إيجابًا على الأداء المالي للشركة. بالإضافة إلى ذلك، فإن إشراك العاملين في تحسين الجودة يسهم في رفع مستوى الإنتاجية وتحقيق نتائج أفضل.

وتُظهر الدراسات أن الشركات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة تحقق مستويات أعلى من الأداء مقارنة بالشركات التي لا تطبقها، وذلك بسبب تحسين العمليات وتقليل الهدر وزيادة الكفاءة.

كما أن تطبيق الجودة يسهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، حيث يساعد الشركات على التميز في السوق وتقديم قيمة مضافة للعملاء.

وبالتالي، يمكن القول إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للشركات، مما يحقق النجاح والاستمرارية في بيئة الأعمال.

٢,٨ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بيئة التحول الرقمي

يُعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بيئة التحول الرقمي من العوامل الأساسية التي تسهم في تحسين جودة التجربة الرقمية داخل الشركات، مما ينعكس بشكل مباشر على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. حيث تسعى المنظمات الحديثة إلى توظيف التقنيات الرقمية وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة من أجل تطوير بيئة العمل وتحسين كفاءة الأداء.

ويشمل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذا السياق تحسين الأنظمة الرقمية المستخدمة داخل الشركات، وتبسيط الإجراءات الإلكترونية، وتقليل الأخطاء التقنية التي قد تؤثر على أداء الموظفين. كما يسهم في تعزيز تجربة المستخدم الرقمية، سواء كان موظفًا أو عميلًا، من خلال توفير أنظمة سهلة الاستخدام وسريعة الاستجابة.

ومن أبرز الفوائد التي تحققها الشركات من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البيئة الرقمية تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، وزيادة رضا الموظفين عن بيئة العمل الرقمية، وتقليل الوقت والجهد المبذول في إنجاز المهام. كما يؤدي ذلك إلى رفع مستوى الإنتاجية وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.

كما يساعد هذا التطبيق في تحسين التواصل الداخلي بين العاملين، من خلال استخدام أنظمة رقمية متطورة تسهل تبادل المعلومات واتخاذ القرارات بشكل أسرع. ويؤدي ذلك إلى خلق بيئة عمل أكثر مرونة وتعاونًا، مما ينعكس إيجابيًا على مستوى الرضا الوظيفي.

ورغم هذه الفوائد، تواجه الشركات عددًا من المعوقات عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البيئة الرقمية، مثل ضعف البنية التحتية التقنية، أو نقص التدريب على استخدام الأنظمة الرقمية، أو مقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين. كما قد تؤدي الأعطال التقنية أو تعقيد الأنظمة إلى تقليل فاعلية التطبيق وإحداث تأثير سلبي على تجربة الموظف.

بالإضافة إلى ذلك، فإن عدم وضوح الاستراتيجية الرقمية أو ضعف دعم الإدارة العليا قد يعيق نجاح تطبيق الجودة الشاملة في هذا المجال. لذلك، يتطلب التطبيق الفعال وجود تخطيط استراتيجي واضح، وتوفير الموارد التقنية اللازمة، بالإضافة إلى تدريب العاملين بشكل مستمر.

كما توجد نماذج متعددة يمكن الاستفادة منها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البيئة الرقمية، مثل نموذج ديمينج (Deming) الذي يركز على التحسين المستمر، ونموذج التميز الأوروبي (EFQM) الذي يركز على تحقيق التميز المؤسسي، حيث تساعد هذه النماذج في تحسين جودة العمليات الرقمية وتعزيز الأداء.

وفي ضوء ذلك، يمكن القول إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بيئة التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في تحسين جودة التجربة الرقمية، مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وتحقيق أداء مؤسسي متميز يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

٩, ٢ قائمة المراجع

- ١) [رؤية السعودية ٢٠٣٠ \[PDF\]](#).
- ٢) [المعايير الأساسية للتحويل الرقمي -هيئة الحكومة الرقمية \[ملف PDF\]](#).
- ٣) [قاموس المهارات للقطاع الرقمي - وزارة الموارد البشرية \[ملف PDF\]](#).
- ٤) [تأثير التحويل الرقمي على أداء \[ملف PDF\]](#).
- ٥) [أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية في إدارة الموارد البشرية في وزارة الصحة \[ملف PDF\]](#).
- ٦) [إدارة الجودة الشاملة. المجموعة العربية للتدريب والنشر](#).
- ٧) [إدارة الجودة الشاملة.](#)
- ٨) [أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي \(في الرياض\).](#)
- ٩) [إدارة الجودة الشاملة مفهومها وأهميتها في الأعمال.](#)