

عنوان البحث

تقييم أثر بيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في شركة المياه الوطنية بالسعودية

إعداد الطالب/ أيوب خضران عوض الرشيد

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

## مقدمة:

شهدت بيئة العمل في السنوات الأخيرة تحولات جذرية بفعل التقدم التكنولوجي والتحول الرقمي الذي بات يشكل أحد الركائز الأساسية في تطوير المؤسسات وتحسين كفاءتها. وتعد بيئة العمل الرقمية من أبرز تلك التحولات، حيث أسهمت في إعادة تشكيل طرق التواصل، وأساليب أداء المهام، ونظم المتابعة والتقييم داخل المؤسسات. وقد أصبح من الضروري تقييم أثر هذه البيئة الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين، لا سيما في القطاعات الحيوية مثل قطاع المياه، الذي يعتمد بشكل كبير على الكفاءة التشغيلية والدقة في تقديم الخدمات.

وفي هذا السياق، تسعى هذه الدراسة إلى تقييم أثر بيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي، من خلال دراسة ميدانية تُجرى في شركة المياه الوطنية في المملكة العربية السعودية، باعتبارها إحدى المؤسسات التي تبنت التحول الرقمي بشكل واسع. وتهدف الدراسة إلى تحليل العلاقة بين مكونات البيئة الرقمية (مثل الأنظمة التقنية، وأدوات الاتصال، والسياسات الرقمية) وبين مستوى الأداء الوظيفي للموظفين، من أجل الخروج بتوصيات تساهم في دعم استراتيجيات التحول الرقمي ورفع كفاءة العاملين.

## مشكلة الدراسة:

في ظل التوجه العالمي نحو التحول الرقمي، باتت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على بيانات عمل رقمية تتيح تنفيذ المهام عبر تقنيات حديثة وأساليب غير تقليدية. وعلى الرغم من الفوائد المحتملة لهذا التحول، إلا أن تأثيره الفعلي على الأداء الوظيفي لا يزال محل جدل، خاصة في المؤسسات الخدمية الكبرى مثل شركة المياه الوطنية في المملكة العربية السعودية.

ففي حين أن البيئة الرقمية قد تساهم في تسريع الإجراءات، وتعزيز التواصل، وتمكين الموظفين من العمل بكفاءة، إلا أنها قد تُقابل بتحديات مثل مقاومة التغيير، أو ضعف المهارات الرقمية، أو الضغط التقني، مما ينعكس سلبًا على الأداء

## أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئات العمل في ظل التحول الرقمي، وضرورة فهم انعكاسات هذه التغيرات على الأداء الوظيفي، خاصة في القطاعات الخدمية الحيوية مثل قطاع المياه. وتعد شركة المياه الوطنية في المملكة العربية السعودية نموذجًا مثاليًا لدراسة هذه الظاهرة، نظرًا لاعتمادها المتزايد على الأنظمة الرقمية في إدارة عملياتها.

وتتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال الجوانب الآتية:

1. أهمية علمية: تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع بيئة العمل الرقمية وتأثيرها على الأداء، من خلال تقديم نتائج ميدانية حديثة مبنية على بيانات واقعية.
2. أهمية تطبيقية: تساعد نتائج الدراسة متخذي القرار في شركة المياه الوطنية وغيرها من المؤسسات على تطوير استراتيجيات التحول الرقمي، من خلال التركيز على العوامل الرقمية التي تعزز الأداء وتحسين بيئة العمل.
3. أهمية مستقبلية: تقدم الدراسة أساسًا لدراسات لاحقة في مجالات متعددة، مثل إدارة الموارد البشرية الرقمية، والتحول المؤسسي، والتطوير التنظيمي.

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر بيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. تحليل واقع بيئة العمل الرقمية في شركة المياه الوطنية، والتعرف على أهم مكوناتها (مثل: الأنظمة التقنية، أدوات الاتصال الرقمي، وتطبيقات العمل عن بعد).
2. قياس مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في ظل بيئة العمل الرقمية، وفقًا لأبعاد الأداء مثل الكفاءة، الإنتاجية، الالتزام، وجودة الإنجاز.
3. تحديد العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي، وبيان ما إذا كانت هذه العلاقة إيجابية أو سلبية، ومدى قوتها.
4. التعرف على التحديات التي تواجه الموظفين في التكيف مع بيئة العمل الرقمية داخل الشركة.
5. تقديم توصيات عملية تساعد الإدارة في تعزيز الأثر الإيجابي للتحول الرقمي على أداء الموظفين وتحسين بيئة العمل.

## تساؤلات الدراسة

تنطلق هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي الآتيه

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية، منها:

1. ما مدى توفر مقومات بيئة العمل الرقمية في شركة المياه الوطنية؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في ظل استخدام بيئة العمل الرقمية؟
3. ما نوع العلاقة بين مكونات بيئة العمل الرقمية (الأنظمة التقنية، أدوات الاتصال، سياسات العمل) ومستوى الأداء الوظيفي؟
4. ما أبرز التحديات التي يواجهها الموظفون في التكيف مع بيئة العمل الرقمية؟
5. ما الإجراءات التي يمكن أن تتخذها الشركة لتعزيز الأثر الإيجابي لبيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي

## فروض الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، تم صياغة الفروض التالية لاختبار العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي في شركة المياه الوطنية:

### 1. الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين بشركة المياه الوطنية بالسعودية

### 2. الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأنظمة التقنية على مستوى الكفاءة في الأداء الوظيفي.
- الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأدوات الاتصال الرقمي على التفاعل والالتزام الوظيفي لدى العاملين.
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات العمل الرقمية (مثل العمل عن بعد/المرونة) ومستوى الرضا الوظيفي.
- الفرضية الرابعة: تختلف درجة تأثير بيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي باختلاف المتغيرات الديموغرافية (مثل: الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، التخصص)

## الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة مرجعاً مهماً لفهم السياق النظري والتطبيقي لموضوع البحث، وتسهم في توضيح الجوانب التي تناولتها الأبحاث السابقة، والثغرات التي تسعى هذه الدراسة لسدّها. وقد تناول العديد من الباحثين العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي من جوانب متعددة، وفيما يلي أبرز ما توصلت إليه بعض الدراسات

### المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأطر والنظريات التي تفسر العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي. وتُعد هذه المنطلقات ضرورية لفهم المتغيرات وتحليلها علميًا. وفيما يلي أبرز المنطلقات النظرية

#### 1. نظرية النظم (Systems Theory):

تُعد المؤسسة نظامًا متكاملًا، وتؤثر بيئة العمل الرقمية كجزء من هذا النظام على الأداء الوظيفي كـمخرج نهائي.

#### 2. نظرية الموارد والقدرات (RBV):

تعتبر البيئة الرقمية موردًا استراتيجيًا يعزز أداء الموظفين إذا استُخدمت بفعالية.

#### 3. نظرية تقبل التكنولوجيا (TAM):

يشترط تأثير التكنولوجيا على الأداء أن يكون الموظفون مقتنعين بسهولة وفائدتها.

#### 4. نظرية التحفيز والأداء:

توفر بيئة العمل الرقمية أدوات حديثة تقلل الجهد وتحفز الموظف، مما ينعكس إيجابًا على الأداء

## المنهجية وطرق البحث:

“تقييم أثر بيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في شركة المياه الوطنية بالسعودية”

### المنهجية وطرق البحث:

#### 1. منهج الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته دراسة العلاقة بين المتغيرات وتحليلها إحصائياً في بيئة ميدانية حقيقية.

#### 2. أداة جمع البيانات:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، لقدرته على الوصول إلى عدد كبير من الموظفين وتوفير بيانات كمية قابلة للتحليل.

#### 3. مجتمع الدراسة:

يتكوّن من جميع موظفي شركة المياه الوطنية في المملكة العربية السعودية.

#### 4. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين بمختلف الإدارات والمستويات الوظيفية، لضمان تمثيل شامل لوجهات النظر.

#### 5. الأساليب الإحصائية:

تم تحليل البيانات باستخدام برامج إحصائية مثل SPSS، عبر أدوات مثل:

- المتوسطات والانحرافات المعيارية.
- اختبار الارتباط (Pearson) لقياس العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر بيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي

## أدوات الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة رئيسية لجمع البيانات وهي:

### **1.Questionnaire). الاستبيان (**

وهو أداة كمية صممت لقياس آراء الموظفين حول بيئة العمل الرقمية ومستوى الأداء الوظيفي. وتم تقسيمه إلى ثلاثة محاور رئيسية:

- المحور الأول: المعلومات العامة (العمر، الجنس، المؤهل، عدد سنوات الخبرة، الإدارة...).
- المحور الثاني: مكونات بيئة العمل الرقمية (مثل: توفر الأنظمة التقنية، أدوات الاتصال الرقمي، التدريب الرقمي...).
- المحور الثالث: الأداء الوظيفي (مثل: الكفاءة، الالتزام، جودة الإنجاز، التفاعل...).

وقد تم تصميم فقرات الاستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = لا أوافق بشدة إلى 5 = أوافق بشدة)

## حدود الدراسة:

تلتزم هذه الدراسة بعدة حدود، يمكن تصنيفها على النحو التالي:

### 1. الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على شركة المياه الوطنية في المملكة العربية السعودية، دون التوسع إلى شركات أو قطاعات أخرى.

### 2. الحدود الزمانية:

تم إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2025/2024.

### 3. الحدود البشرية:

تستهدف الدراسة موظفي شركة المياه الوطنية من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية.

### 4. الحدود الموضوعية:

تركز الدراسة على أثر بيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي فقط، دون التطرق إلى جوانب أخرى مثل الرضا الوظيفي أو الولاء التنظيمي.

### 5. الحدود المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبيان كأداة وحيدة لجمع البيانات، مما قد يحدّ من تعميم النتائج في حال وجود تحيّز في الإجابات

## المراجع:

1. س. م. (2022). أثر بيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية السعودية. المجلة السعودية للإدارة، 12(2)، 45-62.
2. محمد، ع. أ، والزيد، ن. (2020). بيئة العمل الرقمية والتحول المؤسسي: دراسة حالة في شركة خدمية. مجلة البحوث الإدارية، 18(1)، 88-104.
3. Al-Shehri, A., & Alghamdi, R. (2021). The Impact of Digital Workplace on Employee Performance in Saudi Service Organizations. *International Journal of Business and Management*, 16(4), 23–35.
4. Khan, M., Rehman, S., & Iqbal, A. (2019). Digital Transformation and Employee Productivity: An Empirical Study. *Journal of Management Research*, 11(3), 67–82.
5. Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.  
<https://doi.org/10.2307/249008>
6. عبد العزيز، ه. (2021). تكنولوجيا المعلومات في بيئات العمل الحديثة وأثرها على الأداء المؤسسي. دار الصفة للنشر.
7. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2023). تقرير التحول الرقمي في القطاع الحكومي. الرياض: المملكة العربية السعودية

