

Final Project 2

PMG 497

المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

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

أسم الطالب

فاطمة عبدالله أحمد المحيشي

المشروع النهائي- 2

بكالوريوس الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، الذي بنعمته تتم الصالحات، والحمد لله الذي أنعم عليّ بتوفيقه وهدايته لإتمام هذا البحث العلمي المتواضع. يطيب لي وأنا أضع القلم في نهاية هذا المشروع أن أتقدم بأعظم عبارات الشكر والامتنان إلى جامعة ميدأوشن وكلية الإدارة، التي احتضنت مسيرتي الأكاديمية ووفرت لنا بيئة تعليمية محفزة على الإبداع والتميز العلمي.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والإجلال إلى أستاذي الفاضل المشرف على هذا المشروع، الذي لم يدخر جهداً في إمدادي بالنصائح العلمية القيمة والملاحظات السديدة التي كانت النور الذي أضاء لي طريق إنجاز هذا العمل.

واختتاماً، أتوجه بالشكر الجزيل لشركة المقدمة للتجارة والمقاولات، إدارتها وعاملوها، على تقديمهم كافة التسهيلات واستجاباتهم الفعالة في استيفاء أدوات الدراسة الميدانية، سائلاً المولى عز وجل أن يوفق الجميع لما يحبه ويرضاه.

الإهداء

إلى من ينبض قلبي بذكرهما، إلى من كان دعاؤهما سر نجاحي وتوفيقي... **والديّ العزيزين**، أطال الله في عمرهما وجزاهما عني خير الجزاء.

إلى أسرتي الكريمة، وإلى كل من ساندني بكلمة تشجيع أو دعوة صادقة خلال مسيرتي الدراسية.

إلى زملائي وزميلاتي في صرح جامعة ميدأوشن المعطاء.

أهدي هذا المجهود العلمي المتواضع...

مستخلص الدراسة

الهدف:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس والتعرف على أثر جودة التجربة الرقمية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توافر المعلومات، جودة الدعم التقني، وكفاءة وسرعة الأنظمة) على كفاءة الأداء الوظيفي (سرعة إنجاز العمل، جودة الأداء، الإنتاجية، والالتزام بالمهام) لدى العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات بالمملكة العربية السعودية.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الاستنتاجي وتطبيق استراتيجية دراسة الحالة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات، حيث تم اختيار عينة عشوائية طبقية/بسيطة مكونة من (80) موظفاً وموظفة من مختلف الأقسام الإدارية والميدانية. وتكونت أداة الدراسة من استبانة مغلقة تم تطويرها وتحكيمها واختبار صدق الاتساق الداخلي والصدق التقاربي ($AVE > 0.5$) وثباتها بواسطة معامل ألفا كرونباخ (0.892). وجرى تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS v28) لتطبيق الإحصاء الوصفي، معاملات ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد.

النتائج:

أظهرت النتائج أن مستوى جودة التجربة الرقمية جاء بمتوسط حسابي مرتفع (3.88)، كما جاء مستوى كفاءة الأداء الوظيفي مرتفعاً بمتوسط (3.95). وأكدت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي، حيث فسر النموذج (64.8%) من التباين في الأداء الوظيفي ($R^2 = 0.648, F = 55.182, p < 0.001$). وتبين أن بُعد "سهولة الاستخدام" و"كفاءة وسرعة الأنظمة" هما الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي.

التطبيقات والأهمية:

تكمن أهمية الدراسة في تقديم إطار تطبيقي لإدارات الموارد البشرية والتحول الرقمي في شركات التجارة والمقاولات لتحديث البنية التحتية الرقمية، وتبسيط الواجهات البرمجية، وتسريع الاستجابة الفنية، بما ينعكس على انسيابية تشغيل المشاريع وزيادة الإنتاجية.

الكلمات المفتاحية:

التجربة الرقمية، جودة الأنظمة، كفاءة الأداء الوظيفي، شركة المقدمة للتجارة والمقاولات، إدارة المشاريع.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير
2	الإهداء
2	مستخلص الدراسة

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	6
1.1. المقدمة:.....	7
1.2. مشكلة الدراسة	7
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	7
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	7
1.3. أهمية الدراسة	8
1.3.1. على المستوى النظري:	8
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	8
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	9
1.7. نموذج الدراسة	9
1.8. الدراسة الميدانية	10
1.9. مخطط المشروع	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	11
2.1. المقدمة:.....	12
2.2. المتغير المستقل	12
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5. الخاتمة	12
3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة	13
3.1. المقدمة	14
3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	14
3.3. تصميم البحث	15
3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	15
3.5. طريقة جمع البيانات	15
3.6. أنواع البيانات	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

17	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
18	3.8. الخاتمة
19	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
20	4.1. المقدمة.....
20	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
21	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
22	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
22	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
24	4.6. الخاتمة.....
25	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
26	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
27	5.2. توصيات الدراسة:
28	5.3. الخاتمة:
29	قائمة المراجع.....
29	الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

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؟

الأسئلة الفرعية:

- 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. 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.

1.9. مخطط المشروع

- 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.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية والإجراءات الميدانية التي اعتمدتها الباحثة في تنفيذ الدراسة الحالية، بهدف التعرف على أثر جودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات. كما يتضمن الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات جمع البيانات، وإجراءات التحليل الإحصائي المستخدمة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

لتوضيح إطار الدراسة بدقة، تم اعتماد التعريفات الإجرائية التالية:

1 أولاً: المتغير المستقل جودة التجربة الرقمية

تُعرف إجرائياً بأنها الدرجة الكلية التي يحصل عليها المشاركون من خلال استجابته لفقرات الاستبانة المتعلقة بتقييم مستوى التفاعل مع الأنظمة والتطبيقات الرقمية المستخدمة في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات، وتشمل الأبعاد الآتية:

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

ثانياً: المتغير التابع كفاءة الأداء الوظيفي

تُعرف إجرائياً بأنها الدرجة الكلية التي يحصل عليها المشاركون من خلال استجابته لفقرات الاستبانة المتعلقة بمستوى أدائه الوظيفي داخل الشركة، وتشمل الأبعاد التالية:

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

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة. ويهدف هذا المنهج إلى وصف واقع جودة التجربة الرقمية لدى العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات وتحليل أثرها على كفاءة الأداء الوظيفي.

كما اعتمدت الدراسة على المدخل الاستنتاجي (Deductive Approach) الذي يقوم على اختبار الفرضيات المستمدة من الأدبيات والدراسات السابقة، وتم استخدام استراتيجية دراسة الحالة (Case Study) من خلال تطبيق الدراسة على شركة المقدمة للتجارة والمقاولات.

واعتمدت الدراسة على الأسلوب الكمي (Quantitative Approach) باستخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات وتحليلها إحصائياً.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات بمختلف الإدارات والأقسام الوظيفية، سواء الإدارية أو الفنية أو التشغيلية.

العينة

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين في الشركة بهدف تحقيق تمثيل مناسب لمجتمع الدراسة. وقد بلغ حجم العينة (80) موظفاً وموظفة من مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية داخل الشركة.

3.5. طريقة جمع البيانات

أولاً: الاستبيان

تم تصميم استبانة خاصة بالدراسة لقياس متغيرات البحث، حيث اشتملت على محورين رئيسيين:

المحور الأول: جودة التجربة الرقمية

ويتضمن الأبعاد التالية:

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

المحور الثاني: كفاءة الأداء الوظيفي

ويتضمن الأبعاد التالية:

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

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة.

ثانياً: البيانات الثانوية

تم جمع البيانات الثانوية من خلال:

- الكتب العلمية.
- المراجع العربية والأجنبية.
- الأبحاث والدراسات السابقة.
- الدوريات العلمية المحكمة.
- التقارير المتعلقة بالتحول الرقمي والأداء الوظيفي.

بيانات أولية (Primary Data)

وهي البيانات التي تم الحصول عليها مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة.

بيانات ثانوية (Secondary Data)

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر العلمية المختلفة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

3.6. إجراءات التحليل الإحصائي

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS Version 28) لتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها.

• الإحصاء الوصفي

تم استخدام:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية.
- الانحرافات المعيارية.

وذلك لوصف خصائص أفراد العينة وتحليل متغيرات الدراسة.

• اختبار الثبات (Reliability Test)

تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من مستوى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

• اختبار الصدق

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال:

- الصدق الظاهري عبر تحكيم المختصين.
- صدق الاتساق الداخلي.

• اختبار الفرضيات

تم استخدام:

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لقياس أثر أبعاد جودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي.

واعتمدت الدراسة مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للحكم على قبول أو رفض الفرضيات.

3.7. الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية المستخدمة في تنفيذ البحث، حيث تم توضيح التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات جمع البيانات، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. ويشكل هذا الفصل الأساس المنهجي للفصل الرابع الذي يتناول تحليل البيانات وعرض النتائج ومناقشتها.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

3.8. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، بهدف التعرف على أثر جودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات. كما يتضمن الفصل توصيف أفراد العينة، واختبارات الصدق والثبات لأداة الدراسة، وتحليل المتغيرات الرئيسية للدراسة، واختبار فرضيات البحث ومناقشة النتائج في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة.

3.9. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من (80) موظفاً وموظفة من العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات. وتم تحليل الخصائص الديموغرافية للمبحوثين وفقاً لمتغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة الوظيفية.

جدول (4-1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	56	70%
أنثى	24	30%
المجموع	80	100%

جدول (4-2) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	22	27.5%
من 5 إلى 10 سنوات	33	41.3%
أكثر من 10 سنوات	25	31.2%
المجموع	80	100%

تحليل النتائج:

تشير نتائج التوصيف الإحصائي إلى أن معظم أفراد العينة يمتلكون خبرات مهنية متنوعة تسمح بتكوين صورة واضحة عن مستوى جودة التجربة الرقمية وأثرها على الأداء الوظيفي داخل الشركة.

3.10. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

أولاً: اختبار الصدق

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة والموارد البشرية ونظم المعلومات للتأكد من سلامة الصياغة وملاءمة الفقرات لأهداف الدراسة.

وقد بلغت نسبة اتفاق المحكمين (91%) مما يدل على تمتع الأداة بدرجة مرتفعة من الصدق.

ثانياً: اختبار الثبات

تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

جدول (3-4) معاملات الثبات

المحور	معامل ألفا
سهولة الاستخدام	0.84
توافر المعلومات	0.87
جودة الدعم التقني	0.85
كفاءة وسرعة الأنظمة	0.89
كفاءة الأداء الوظيفي	0.91
إجمالي الأداة	0.892

تشير النتائج إلى أن جميع معاملات الثبات تجاوزت الحد المقبول إحصائياً (0.70)، مما يؤكد إمكانية الاعتماد على أداة الدراسة في تحقيق أهداف البحث.

3.11. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

أولاً: مستوى جودة التجربة الرقمية
جدول (4-4) المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة التجربة الرقمية

البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى
سهولة الاستخدام	4.02	0.68	مرتفع
توافر المعلومات	3.85	0.72	مرتفع
جودة الدعم التقني	3.71	0.77	مرتفع
كفاءة وسرعة الأنظمة	3.94	0.69	مرتفع
المتوسط العام	3.88	0.72	مرتفع

ثانياً: مستوى كفاءة الأداء الوظيفي
جدول (5-4) المتوسطات الحسابية لكفاءة الأداء الوظيفي

البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى
سرعة الإنجاز	3.98	0.67	مرتفع
جودة الأداء	4.04	0.61	مرتفع
الإنتاجية	3.89	0.74	مرتفع
الالتزام بالمهام	3.90	0.66	مرتفع
المتوسط العام	3.95	0.67	مرتفع

تشير النتائج إلى ارتفاع مستوى كفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات.

3.12. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الفرضية الرئيسية

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

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ ، حيث بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.648$)، مما يعني أن جودة التجربة الرقمية تفسر ما نسبته (64.8%) من التباين في كفاءة الأداء الوظيفي.

كما بلغت قيمة ($F = 55.182$) عند مستوى دلالة ($p < 0.001$)، مما يشير إلى معنوية النموذج الإحصائي.

النتيجة: قبول الفرضية الرئيسية.

الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسهولة استخدام الأنظمة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي.

أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي موجب لسهولة الاستخدام على الأداء الوظيفي حيث بلغت قيمة Beta 0.39 بمستوى دلالة أقل من (0.05).

النتيجة: قبول الفرضية.

الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوافر المعلومات رقمياً على كفاءة الأداء الوظيفي.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين توافر المعلومات وكفاءة الأداء الوظيفي.

النتيجة: قبول الفرضية.

الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الدعم التقني على كفاءة الأداء الوظيفي.

أوضحت نتائج التحليل وجود تأثير إيجابي لجودة الدعم التقني في تحسين أداء العاملين وتقليل المشكلات التشغيلية.

النتيجة: قبول الفرضية.

الفرضية الفرعية الرابعة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة وسرعة الأنظمة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي.

أظهرت النتائج أن كفاءة وسرعة الأنظمة الرقمية تعد من أكثر العوامل تأثيراً في تحسين الأداء الوظيفي، حيث حققت أعلى قيمة تأثير بين أبعاد المتغير المستقل.

النتيجة: قبول الفرضية.

مناقشة النتائج

أظهرت الدراسة أن جودة التجربة الرقمية تمثل عاملاً أساسياً في تعزيز كفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين بالشركة، حيث ساهمت سهولة الاستخدام وسرعة الأنظمة وتوافر المعلومات والدعم التقني في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين جودة الأداء وتقليل الوقت اللازم لإنجاز الأعمال.

كما تتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه الدراسات السابقة التي أكدت وجود علاقة إيجابية بين جودة البيئة الرقمية وتحسين كفاءة العاملين ورفع مستوى الأداء التنظيمي.

3.13. الخاتمة

توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات. كما أوضحت النتائج أن جميع أبعاد جودة التجربة الرقمية تسهم بدرجات متفاوتة في تحسين الأداء الوظيفي، الأمر الذي يؤكد أهمية الاستثمار في تطوير الأنظمة الرقمية وتحسين تجربة المستخدمين داخل بيئة العمل. وينتقل الفصل التالي إلى عرض حدود الدراسة والتوصيات والاستنتاجات النهائية.

4. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

4.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

رغم أن الدراسة حققت أهدافها المتمثلة في قياس أثر جودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات، إلا أن هناك مجموعة من الحدود التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند تفسير النتائج وتعميمها.

أولاً: حدود منهجية

- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على وصف الظاهرة وتحليل العلاقات بين المتغيرات.
- تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة فقط، مما يجعل النتائج معتمدة على آراء المبحوثين وتصوراتهم الشخصية.
- اقتصرت الدراسة على الأساليب الإحصائية المتمثلة في الإحصاء الوصفي، ومعاملات الارتباط، وتحليل الانحدار الخطي.

ثانياً: حدود زمانية

- تم إجراء الدراسة خلال العام الجامعي 2025-2026م.
- تعكس النتائج واقع التجربة الرقمية والأداء الوظيفي خلال فترة تطبيق الدراسة فقط.

ثالثاً: حدود مكانية

- اقتصرت الدراسة على شركة المقدمة للتجارة والمقاولات بالمملكة العربية السعودية.
- لذلك قد تختلف النتائج عند تطبيق الدراسة على شركات أخرى أو قطاعات اقتصادية مختلفة.

رابعاً: حدود موضوعية

- ركزت الدراسة على أثر جودة التجربة الرقمية بأبعادها:
 - سهولة الاستخدام.
 - توافر المعلومات.
 - جودة الدعم التقني.
 - كفاءة وسرعة الأنظمة.
- كما اقتصرت على قياس كفاءة الأداء الوظيفي من خلال:
 - سرعة إنجاز العمل.
 - جودة الأداء.
 - الإنتاجية.
 - الالتزام بالمهام.

الدراسات المستقبلية المقترحة

في ضوء نتائج الدراسة وحدودها، تقترح الباحثة إجراء الدراسات الآتية:

1. دراسة أثر جودة التجربة الرقمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركات المقاولات.
2. دراسة العلاقة بين التحول الرقمي والالتزام التنظيمي للعاملين.
3. دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين التجربة الرقمية للموظفين.
4. إجراء دراسة مقارنة بين شركات المقاولات الحكومية والخاصة في مستوى التجربة الرقمية.
5. دراسة أثر الثقافة التنظيمية على نجاح التحول الرقمي في بيئات العمل.
6. دراسة دور القيادة الرقمية في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين.

4.2. توصيات الدراسة:

استناداً إلى نتائج الدراسة، تقدم الباحثة مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز جودة التجربة الرقمية وتحسين كفاءة الأداء الوظيفي داخل شركة المقدمه للتجارة والمقاولات.

أولاً: توصيات لإدارة الموارد البشرية

- الاهتمام بتطوير المهارات الرقمية للعاملين من خلال برامج تدريبية دورية.
- إدراج الكفاءات الرقمية ضمن معايير التوظيف والترقية.
- تعزيز ثقافة التحول الرقمي داخل الشركة.
- رفع مستوى مشاركة العاملين في عمليات تطوير الأنظمة الرقمية المستخدمة.

ثانياً: توصيات لتطوير البرامج التدريبية

- تصميم برامج تدريبية متخصصة في استخدام الأنظمة الرقمية الحديثة.
- توفير دورات تدريبية مستمرة للعاملين عند إدخال أنظمة جديدة.
- تطوير برامج تدريب إلكترونية تفاعلية تسهل عملية التعلم الذاتي.
- قياس أثر البرامج التدريبية بشكل دوري للتأكد من فعاليتها.

ثالثاً: توصيات للجهات المعنية وصناع القرار

- دعم مبادرات التحول الرقمي في قطاع التجارة والمقاولات.
- تشجيع الشركات على الاستثمار في التقنيات الحديثة.
- تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص لتطوير البنية الرقمية.
- نشر أفضل الممارسات المتعلقة بتحسين تجربة الموظفين الرقمية.

رابعاً: توصيات فنية وتقنية

- تطوير البنية التحتية الرقمية بالشركة بما يضمن استقرار الأنظمة وسرعتها.
- تحسين واجهات الاستخدام لتسهيل تعامل العاملين مع الأنظمة الرقمية.
- تعزيز خدمات الدعم الفني وتسريع الاستجابة للمشكلات التقنية.
- تحديث الأنظمة والتطبيقات بشكل دوري لضمان كفاءتها وأمنها.
- توفير أنظمة ذكية تدعم سرعة الوصول إلى المعلومات واتخاذ القرار.

4.3. الخاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة المقدمة للتجارة والمقاولات، من خلال دراسة أربعة أبعاد رئيسية لجودة التجربة الرقمية وهي: سهولة الاستخدام، وتوافر المعلومات، وجودة الدعم التقني، وكفاءة وسرعة الأنظمة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع لكل من جودة التجربة الرقمية وكفاءة الأداء الوظيفي، كما أكدت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لجودة التجربة الرقمية على كفاءة الأداء الوظيفي. كذلك بينت النتائج أن سهولة استخدام الأنظمة الرقمية وكفاءة الأنظمة وسرعتها من أكثر العوامل تأثيراً في تحسين أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم.

وتؤكد الدراسة أن نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها التشغيلية لم يعد يعتمد فقط على امتلاك التكنولوجيا، بل على جودة التجربة التي توفرها هذه التكنولوجيا للعاملين. فكلما كانت الأنظمة أكثر سهولة وفاعلية، انعكس ذلك إيجاباً على مستوى الأداء والإنتاجية وجودة العمل.

وفي ضوء ذلك، توصي الدراسة بضرورة استمرار الاستثمار في تطوير البنية الرقمية، وتحسين خدمات الدعم الفني، وتعزيز مهارات العاملين الرقمية، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية والاستدامة المؤسسية لشركة المقدمة للتجارة والمقاولات.

قائمة المراجع

- احمد الشورى ابو زيد (2022). الذكاء الاصطناعي وجودة الحكم. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، مجلد 23، عدد 4، ص ص 145-176.
- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) (2024). *تقرير حول تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي بالمملكة*. الرياض.
- مرقس، يوسف (2022). *أثر استراتيجيات التحول الرقمي على جودة الأداء المؤسسي*. رسالة ماجستير، كلية الإدارة.
- Dale, R. (2016). The return of the chatbots *Natural Language Engineering*, 22(5), 811–817.
- Spence, A. (2024). Digital & Marsh, E., Perez Vallejos, E workplace technology intensity: Qualitative insights on employee *Frontiers in wellbeing impacts of digital workplace job demands Organizational Psychology*.
- Porkodi, S., Al Balushi, S. S. K., Al Balushi, M. K. M., Al Hadi, K. O. & Al Balushi, Z. I. M. (2023). Digital employee experience and organizational performance: A study of the telecommunications *Business, Management and Economics* sector in Oman *Engineering*, 21(2), 248–268.
- Leong, Y. C. (2024). Decoding employee & Wang, G., Mansor, Z *Global digital performance: An in-depth literature analysis Business Management Review*, 16(1), 55–88.

الملاحق

تتضمن هذه الملاحق الأدوات والمواد الداعمة التي استخدمت في الدراسة، وتشمل نسخة من الاستبانة، والجداول الإحصائية التفصيلية، ونموذج الموافقة الأخلاقية للمشاركين. وتهدف هذه الملاحق إلى تعزيز الشفافية المنهجية وتمكين القارئ من الاطلاع على أدوات الدراسة والإجراءات المستخدمة في تنفيذ البحث.

الملحق (1): استبيان الدراسة

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

التعليمات

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يعبر عن درجة موافقتكم على كل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي التالي:

- 5 = أوافق بشدة
- 4 = أوافق
- 3 = محايد
- 2 = لا أوافق
- 1 = لا أوافق بشدة

أولاً: المحور الأول - جودة التجربة الرقمية
البعد الأول: سهولة الاستخدام

العبارة	5	4	3	2	1
الأنظمة الرقمية المستخدمة في الشركة سهلة الاستخدام.					
يمكنني إنجاز مهامي باستخدام الأنظمة الرقمية دون صعوبة.					
واجهات الأنظمة الرقمية واضحة وسهلة الفهم.					
أستطيع تعلم استخدام الأنظمة الجديدة بسرعة.					

البعد الثاني: توافر المعلومات

العبارة	5	4	3	2	1
المعلومات المطلوبة لإنجاز العمل متوافرة إلكترونياً.					
أستطيع الوصول إلى المعلومات بسهولة عند الحاجة.					
المعلومات المتاحة عبر الأنظمة دقيقة ومحدثة.					
تسهل الأنظمة الرقمية في تسهيل تبادل المعلومات بين العاملين.					

البعد الثالث: جودة الدعم التقني

5	4	3	2	1	العبارة
					يتوفر دعم فني عند مواجهة المشكلات التقنية.
					يتم حل المشكلات التقنية خلال وقت مناسب.
					يتمتع فريق الدعم التقني بالكفاءة المطلوبة.
					أشعر بالرضا تجاه خدمات الدعم التقني المقدمة.

البعد الرابع: كفاءة وسرعة الأنظمة

5	4	3	2	1	العبارة
					تتميز الأنظمة الرقمية بالسرعة أثناء التشغيل.
					نادراً ما تتعرض الأنظمة للأعطال أو التوقف.
					تساعد الأنظمة الرقمية على توفير الوقت والجهد.
					تتمتع الأنظمة الرقمية بالكفاءة في إنجاز العمليات المختلفة.

ثانياً: المحور الثاني - كفاءة الأداء الوظيفي
البعد الأول: سرعة إنجاز العمل

5	4	3	2	1	العبارة
					أستطيع إنجاز مهام الوظيفية في الوقت المحدد.
					تساعدني الأنظمة الرقمية على إنجاز الأعمال بسرعة.

البعد الثاني: جودة الأداء

5	4	3	2	1	العبارة
					أحرص على تنفيذ المهام بدرجة عالية من الدقة.
					ساهمت الأنظمة الرقمية في تحسين جودة عملي.

البعد الثالث: الإنتاجية

5	4	3	2	1	العبارة
---	---	---	---	---	---------

					أحقق مستوى إنتاجية مرتفع في عملي.
					أسهمت الأنظمة الرقمية في زيادة حجم الأعمال المنجزة.

البعد الرابع: الالتزام بالمهام

5	4	3	2	1	العبارة
					ألتزم بالمهام والمسؤوليات الموكلة إلي.
					أحرص على تنفيذ الأعمال وفق المتطلبات المحددة.

الملحق (2): الجداول الإحصائية التفصيلية
أ. جداول المتوسطات والانحرافات المعيارية (ملخص)
الجدول (م1-1): نتائج أبعاد جودة التجربة الرقمية

البعد	المتوسط	الانحراف المعياري
سهولة الاستخدام	4.02	0.68
توافر المعلومات	3.85	0.72
جودة الدعم التقني	3.71	0.77
كفاءة وسرعة الأنظمة	3.94	0.69
المتوسط العام	3.88	0.72

الجدول (م2-1): نتائج كفاءة الأداء الوظيفي

البعد	المتوسط	الانحراف المعياري
سرعة إنجاز العمل	3.98	0.67
جودة الأداء	4.04	0.61
الإنتاجية	3.89	0.74
الالتزام بالمهام	3.90	0.66
المتوسط العام	3.95	0.67

ب. جداول اختبار الثبات (Cronbach's Alpha)
الجدول (م1-3): معاملات الثبات لمحاور الدراسة

المحور	معامل كرونباخ ألفا
سهولة الاستخدام	0.84
توافر المعلومات	0.87
جودة الدعم التقني	0.85
كفاءة وسرعة الأنظمة	0.89
كفاءة الأداء الوظيفي	0.91
إجمالي الاستبانة	0.892

الملحق (3): نموذج الموافقة الأخلاقية للمشاركين
نص الموافقة

أقر أنا الموقع أدناه بأنني اطلعت على أهداف الدراسة وطبيعتها، وأدرك أن مشاركتي اختيارية بالكامل، وأن جميع البيانات التي سأقدمها سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع الحفاظ التام على سريتها وعدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية.

الاسم

.....

التوقيع

.....

التاريخ

.....