

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: ٢٠٢٦/٠٢/٢٣ | الفصل الدراسي: السنة الثالثة - الفصل الثالث

جدول المحتويات

المقدمة	_
مشكلة البحث	_
الفجوة النظرية	_
الفجوة التطبيقية	_
تحديد أهمية البحث	_
الأهمية النظرية	_
الأهمية التطبيقية	_
قائمة المراجع	_

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 يمكّن 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.

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 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](#)

[\[ملف PDF\]](#).