

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 - ٢

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

التاريخ: ٢٠٢٦/٠٨/٠١٤ | الفصل الدراسي: السنة الرابعة - الفصل الأول

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.....
.....	الفصل الثالث: مراجعة الأدبيات.....
.....	المقدمة.....
.....	الدراسات السابقة المتعلقة بجودة التجربة الرقمية.....
.....	الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي.....
.....	الدراسات السابقة المتعلقة بالعلاقة بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي.....
.....	تحليل الدراسات السابقة.....
.....	الفجوة البحثية.....
.....	خاتمة الفصل.....
.....	قائمة المراجع.....
.....	قائمة الملاحق.....

.....	الفصل الرابع: منهجية البحث
.....	المقدمة
.....	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
.....	تصميم البحث
.....	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
.....	طريقة جمع البيانات
.....	أنواع البيانات
.....	إجراءات التحليل الإحصائي
.....	خاتمة الفصل
.....	الفصل الخامس: التحليل الإحصائي ومنقشة النتائج
.....	المقدمة
.....	توصيف عينة الدراسة
.....	قياس صدق وثبات أداة الدراسة
.....	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
.....	معامل الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة
.....	نتائج اختبار فرض الدراسة
.....	الخاتمة الفصل
.....	الفصل السادس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
.....	المقدمة
.....	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
.....	توصيات الدراسة
.....	خاتمة الفصل
.....	قائمة الملاحق

الفصل الأول: الإطار العام

١.١ المقدمة

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.

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.

الفصل الثالث : مراجعة الأدبيات

تُعد مراجعة الأدبيات من العناصر الأساسية في البحث العلمي، حيث تساعد في بناء خلفية معرفية متكاملة حول موضوع الدراسة. كما تُمكن الباحث من التعرف على الجهود العلمية السابقة التي تناولت الموضوع، وتحليل أوجه الاتفاق والاختلاف بينها. وتساعد مراجعة الأدبيات أيضاً في توضيح الاتجاهات البحثية الحديثة، مما يساهم في بناء إطار علمي يدعم الدراسة الحالية.

كما أن مراجعة الأدبيات تساهم في تحديد المفاهيم الأساسية المستخدمة في البحث، وتوضيح كيفية تناولها في الدراسات السابقة. ويُعد هذا الأمر مهماً لفهم أبعاد الموضوع بصورة أعمق، خاصة عند دراسة موضوع حديث نسبياً مثل جودة التجربة الرقمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

وتبرز أهمية مراجعة الأدبيات في قدرتها على تحديد الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ، مما يوضح مساهمة البحث الحالي في تقديم إضافة علمية جديدة. كما تساعد في توجيه الباحث نحو اختيار المنهجية المناسبة وتحديد المتغيرات الرئيسية.

٣,٢ الدراسات السابقة المتعلقة بجودة التجربة الرقمية

شهد مفهوم جودة التجربة الرقمية اهتمامًا متزايدًا في السنوات الأخيرة نتيجة التحول الرقمي المتسارع داخل المؤسسات. وقد ركزت الدراسات على تحليل مدى تأثير جودة الأنظمة الرقمية على تجربة المستخدم، سواء داخل بيئة العمل أو في الخدمات الإلكترونية.

وأوضحت الدراسات أن جودة التجربة الرقمية لا تعتمد فقط على وجود النظام، بل ترتبط بعدة عوامل تشمل سهولة الاستخدام، ووضوح التصميم، وسرعة الوصول إلى المعلومات، ومدى تكامل الأنظمة المختلفة. كما أكدت الدراسات أن التجربة الرقمية الجيدة تقلل من الجهد المبذول أثناء استخدام الأنظمة.

كما أشارت بعض الدراسات إلى أن المؤسسات التي تعتمد على أنظمة رقمية ذات جودة مرتفعة تتمتع بمعدلات أعلى من الإنتاجية. ويرجع ذلك إلى سهولة تنفيذ العمليات وتقليل الوقت الضائع في حل المشكلات التقنية.

وبيّنت الدراسات أن تجربة المستخدم الرقمية أصبحت عنصرًا مهمًا في تقييم بيئة العمل الحديثة، حيث تؤثر بشكل مباشر على شعور الموظف بالراحة أثناء أداء مهامه. كما أن جودة الأنظمة تساعد في تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين التواصل داخل المؤسسة.

وأظهرت بعض الدراسات أن الأنظمة الرقمية المتطورة تساهم في تقليل الضغط النفسي الناتج عن التعقيدات التقنية، مما يساعد الموظفين على التركيز في مهامهم الأساسية بدلاً من مواجهة مشكلات تشغيلية متكررة.

٣,٣ الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي

يُعتبر الرضا الوظيفي من أهم المفاهيم التي تناولتها الدراسات الإدارية، حيث يعكس مدى رضا العاملين عن بيئة العمل والعوامل المرتبطة بها. وقد اهتمت الدراسات بتحديد العناصر المؤثرة في الرضا الوظيفي، مثل الرواتب، والعلاقات التنظيمية، وبيئة العمل، والدعم الإداري.

وأوضحت الدراسات أن الرضا الوظيفي يرتبط بشكل مباشر بأداء العاملين داخل المؤسسة، حيث يؤدي ارتفاع مستوى الرضا إلى زيادة الالتزام الوظيفي وتحسين الإنتاجية. كما يسهم الرضا الوظيفي في تقليل معدلات الغياب ودوران الموظفين.

كما أشارت بعض الدراسات إلى أن توفير بيئة عمل مريحة يسهم في تحسين الحالة النفسية للعاملين، مما ينعكس على جودة الأداء. ويُعد الشعور بالاستقرار الوظيفي من أهم العوامل التي تؤثر على الرضا.

وأظهرت نتائج الدراسات أن المؤسسات التي تهتم باحتياجات الموظفين تحقق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي مقارنة بالمؤسسات التي تركز فقط على النتائج التشغيلية.

كما بينت الدراسات أن التطور التكنولوجي داخل بيئة العمل أصبح عاملاً جديداً يؤثر في الرضا الوظيفي، حيث أصبح الموظفون يعتمدون بشكل كبير على الأنظمة الرقمية في أداء أعمالهم اليومية.

٣,٤ الدراسات السابقة المتعلقة بالعلاقة بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي

أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة ارتباطية بين جودة التجربة الرقمية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. حيث تبين أن الأنظمة الرقمية السهلة والواضحة تسهم في تحسين تجربة العمل اليومية. كما أوضحت الدراسات أن الموظفين الذين يستخدمون أنظمة رقمية مستقرة وفعالة يشعرون بمستوى أعلى من الراحة أثناء أداء مهامهم، مما يؤدي إلى ارتفاع الرضا الوظيفي. وأظهرت الدراسات أن سرعة الاستجابة التقنية والدعم الفني تلعب دورًا كبيرًا في تحسين تجربة الموظف، حيث يشعر الموظفون بثقة أكبر عند وجود دعم فعال. كما بينت بعض الدراسات أن تعدد الأنظمة وعدم تكاملها يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا، نتيجة زيادة التعقيد وصعوبة الوصول للمعلومات. وأشارت دراسات أخرى إلى أن التحول الرقمي لا يحقق نتائج إيجابية إلا في حال وجود جودة حقيقية في تجربة الاستخدام، حيث إن الأنظمة المعقدة قد تؤدي إلى نتائج عكسية. كما أوضحت الدراسات أن جودة التجربة الرقمية أصبحت عنصرًا مهمًا في بناء بيئة عمل حديثة، خاصة في شركات التقنية التي تعتمد بشكل أساسي على الأدوات الرقمية.

٣,٥ تحليل الدراسات السابقة

من خلال تحليل الدراسات السابقة، يتضح أن هناك اهتمامًا متزايدًا بالعلاقة بين التكنولوجيا وبيئة العمل. كما تبين أن التحول الرقمي أصبح عنصرًا رئيسيًا في تطوير المؤسسات الحديثة. وتشير الدراسات إلى أن جودة الأنظمة الرقمية تؤثر في عدة جوانب تنظيمية، مثل الكفاءة التشغيلية وسرعة الأداء. كما أن الرضا الوظيفي يتأثر بعوامل متعددة من ضمنها سهولة استخدام التكنولوجيا. كما لوحظ أن الدراسات السابقة ركزت غالبًا على قطاعات متنوعة، مثل التعليم والصحة والخدمات، بينما يوجد نقص نسبي في الدراسات المتعلقة بشركات التقنية. وأظهرت الدراسات أن المؤسسات التي تستثمر في تطوير التجربة الرقمية تحقق مستويات أعلى من الأداء والرضا الوظيفي.

٣,٦ الفجوة البحثية

تتمثل الفجوة البحثية في محدودية الدراسات التي تناولت جودة التجربة الرقمية كعامل مستقل يؤثر على الرضا الوظيفي داخل شركات التقنية.

كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على التحول الرقمي بشكل عام دون التعمق في تجربة الموظف الرقمية اليومية.

وأظهرت مراجعة الأدبيات نقصاً في الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي في البيئة السعودية.

كما أن بيئة شركات التقنية تختلف عن غيرها بسبب الاعتماد الكبير على الأنظمة الإلكترونية، مما يستدعي إجراء دراسات أكثر تخصصاً.

وتسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل العلاقة بين المتغيرين داخل شركات التقنية بمدينة الرياض.

٣,٧ خاتمة الفصل

تناول هذا الفصل مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، حيث تم استعراض أهم المفاهيم المرتبطة بجودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي.

كما تم تحليل نتائج الدراسات السابقة وتحديد أهم النقاط المشتركة بينها، بالإضافة إلى إبراز الفجوة البحثية التي تدعم أهمية الدراسة الحالية.

ويُعد هذا الفصل خطوة مهمة تساعد في بناء الجانب التطبيقي للبحث، حيث يوفر خلفية علمية تساعد في تفسير النتائج.

كما يساهم في دعم الإطار النظري وربط الدراسة الحالية بالدراسات السابقة، مما يعزز من قوة البحث العلمية

٨. قائمة المراجع

- ١) [رؤية السعودية ٢٠٣٠ \[PDF\]](#).
- ٢) [المعايير الأساسية للتحوّل الرقمي -هيئة الحكومة الرقمية \[ملف PDF\]](#).
- ٣) [قاموس المهارات للقطاع الرقمي - وزارة الموارد البشرية \[ملف PDF\]](#).
- ٤) [تأثير التحوّل 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.](#)

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان

أثر جودة التجربة الرقمية على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات التقنية:

شهدت بيئات العمل في السنوات الأخيرة تطورًا كبيرًا نتيجة التوسع في استخدام التقنيات الرقمية والتحول الرقمي داخل المؤسسات. وأصبحت الأنظمة والأدوات الرقمية جزءًا أساسيًا من أداء الموظفين لمهامهم اليومية، مما جعل جودة التجربة الرقمية عاملاً مهمًا يؤثر في كفاءة العمل وسهولة إنجاز المهام.

وتُعد جودة التجربة الرقمية من العناصر التي تسهم في تحسين بيئة العمل من خلال توفير أنظمة سهلة الاستخدام، وسريعة الاستجابة، وفعالة في دعم الموظفين. كما أن تحسين التجربة الرقمية ينعكس إيجابًا على شعور الموظف بالراحة والرضا أثناء أداء عمله.

ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة العلاقة بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي، لما لها من دور في دعم أداء الموظفين وتعزيز مستوى رضاهم الوظيفي داخل بيئات العمل الحديثة، خاصة في شركات التقنية التي تعتمد بشكل كبير على الأنظمة الرقمية في تنفيذ أعمالها اليومية.

البيانات الشخصية:

الجنس:

- ☐ أنثى
- ☐ ذكر

العمر:

- ☐ اصغر من ٢٥
- ☐ ٢٥-٣٥
- ☐ اكبر من ٣٥

المؤهل العلمي:

- ☐ دبلوم
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ أخرى _____

سنوات الخبرة :

- ☐ أقل من ٣ سنوات
- ☐ من ٣ الى ٥ سنوات
- ☐ أخرى _____

المسمى الوظيفي:

- ☐ إداري
- ☐ مهندس
- ☐ مشرف
- ☐ تقني / تقنية معلومات
- ☐ أخرى _____

محور جودة التجربة الرقمي:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١-	الأنظمة الرقمية المستخدمة في الشركة سهلة الاستخدام					
٢-	أستطيع إنجاز مهامتي اليومية بسهولة من خلال الأنظمة الرقمية					
٣-	الأنظمة الرقمية تعمل بكفاءة دون أعطال متكررة					
٤-	يمكنني الوصول إلى المعلومات التي أحتاجها بسرعة					
٥-	الأنظمة الرقمية المختلفة في الشركة متكاملة فيما بينها					
٦-	يتم الاستجابة لطلبات الدعم الفني بسرعة					
٧-	حل المشكلات التقنية بفعالية عند الإبلاغ عنها					

محور الرضا الوظيفي:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١ -	أشعر بالرضا عن وظيفتي الحالية					
٢ -	أشعر بالرضا عن بيئة العمل في الشركة					
٣ -	توفر الشركة الأدوات والموارد اللازمة لأداء عملي					
٤ -	أشعر بالراحة أثناء أداء مهامي الوظيفية					
٥ -	أشعر بالتقدير من قبل الشركة					
٦ -	أشعر بالاستقرار الوظيفي في عملي					
٧ -	أرغب في الاستمرار بالعمل في هذه الشركة					

الفصل الرابع : منهجية البحث

تُعد منهجية البحث من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها أي بحث علمي، إذ تمثل الإطار الذي يوضح الإجراءات العلمية التي تتبعها الباحثة للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية. وتكمن أهمية هذا الفصل في أنه يشرح بصورة تفصيلية الكيفية التي جُمعت بها البيانات، والأساليب التي استُخدمت في تحليلها، والمنهج الذي تم الاعتماد عليه للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياته. كما يوضح هذا الفصل المراحل التي مر بها تنفيذ الدراسة بدءًا من تحديد مجتمع الدراسة والعينة، وانتهاءً بالأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

وتختلف منهجية البحث من دراسة إلى أخرى وفقًا لطبيعة المشكلة البحثية وأهدافها والمتغيرات التي تتناولها. فكلما كان اختيار المنهج العلمي ملائمًا لطبيعة الدراسة، ازدادت موثوقية النتائج وإمكانية الاستفادة منها في الجوانب العلمية والعملية. ولذلك فإن اختيار المنهج المناسب لا يُعد خطوة شكلية، بل يمثل عنصرًا جوهريًا في نجاح البحث العلمي، حيث يضمن أن تكون البيانات التي يتم جمعها قادرة على الإجابة عن أسئلة البحث بصورة دقيقة ومنهجية.

وفي ظل التطور الكبير الذي يشهده قطاع التقنية في المملكة العربية السعودية، أصبحت الشركات تعتمد بشكل متزايد على الأنظمة والمنصات الرقمية في تنفيذ أعمالها اليومية، سواء في إدارة الموارد البشرية أو التواصل الداخلي أو تنفيذ العمليات التشغيلية. وقد انعكس هذا التطور على طبيعة بيئة العمل، حيث أصبح الموظف يتعامل مع الأنظمة الرقمية بصورة مستمرة، مما جعل جودة هذه التجربة عنصرًا مؤثرًا في أدائه اليومي ومستوى رضاه الوظيفي.

ويُقصد بجودة التجربة الرقمية في هذه الدراسة مدى كفاءة الأنظمة الرقمية التي يستخدمها الموظف، وسهولة التعامل معها، وسرعة استجابتها، ووضوح تصميمها، ومدى مساهمتها في إنجاز المهام اليومية دون تعقيد أو تأخير. وتُعد هذه الجوانب من العناصر التي تؤثر بصورة مباشرة في تجربة الموظف داخل بيئة العمل، حيث إن جودة النظام الرقمي لا تنعكس فقط على سرعة إنجاز العمل، بل تؤثر أيضًا في شعور الموظف بالراحة والرضا والثقة أثناء أداء مهامه.

وفي المقابل، يُعد الرضا الوظيفي من أهم المفاهيم التي تناولتها الأدبيات الإدارية، نظرًا لارتباطه المباشر بأداء العاملين، ومستوى إنتاجيتهم، واستقرارهم الوظيفي، وانتمائهم للمؤسسة. فالرضا الوظيفي لا يقتصر على رضا الموظف عن الراتب أو الحوافز فقط، بل يشمل رضاه عن بيئة العمل، وطبيعة المهام، وأساليب الإدارة، والتقنيات المستخدمة في أداء العمل، ومدى شعوره بأن المؤسسة توفر له بيئة عمل تساعد على الإنجاز والتطور.

ومن هنا جاءت أهمية هذه الدراسة، التي تسعى إلى التعرف على أثر جودة التجربة الرقمية على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات التقنية بمدينة الرياض، في ظل التوسع الكبير الذي تشهده المملكة في مجالات التحول الرقمي، وتنفيذ العديد من المبادرات التي تهدف إلى رفع مستوى كفاءة الخدمات الرقمية وتحسين بيئات العمل. ويُتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تقديم مؤشرات تساعد الشركات على تطوير أنظمتها الرقمية بما يتوافق مع احتياجات الموظفين، مما ينعكس إيجابًا على مستوى الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي.

واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة البحث، حيث يتيح وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها بصورة علمية، بالإضافة إلى قياس العلاقة بين متغيرات البحث. كما يتيح هذا المنهج جمع البيانات من أفراد العينة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما يساعد في الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها عند اختبار فرضيات الدراسة.

كما يوضح هذا الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، ويبين المقصود بكل متغير في إطار البحث الحالي، بالإضافة إلى توضيح مجتمع الدراسة والعينة التي سيتم تطبيق الدراسة عليها، وطريقة اختيارها، وأداة جمع البيانات المستخدمة، وأنواع البيانات التي اعتمدت عليها الدراسة، والأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

ويُسهّم هذا الفصل في تعزيز مصداقية الدراسة من خلال توضيح جميع الإجراءات المنهجية التي اتبعتها الباحثة، بما يضمن إمكانية تكرار الدراسة في بيئات مشابهة، والاستفادة من نتائجها في تطوير الدراسات المستقبلية. كما أن توثيق هذه الإجراءات يساعد على تقييم جودة البحث من قبل الباحثين والمتخصصين، ويعكس مدى الالتزام بالمنهج العلمي في جميع مراحل الدراسة.

ويُعد هذا الفصل حلقة الوصل بين الجانب النظري الذي تم عرضه في الفصول السابقة، والجانب التطبيقي الذي سيتم من خلاله تحليل البيانات واستخلاص النتائج. فمن خلال المنهجية العلمية يمكن الانتقال من الإطار النظري إلى التطبيق العملي بصورة منظمة، مما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها بصورة دقيقة.

وأخيرًا، يهدف هذا الفصل إلى تقديم وصف شامل لجميع الخطوات المنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة، ابتداءً من تحديد المنهج المناسب، مرورًا بتحديد مجتمع الدراسة وعينتها وأداة جمع البيانات، وانتهاءً ببيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. ويُعد هذا الوصف أساسًا لضمان سلامة الإجراءات البحثية ودقة النتائج التي سيتم التوصل إليها في الفصول اللاحقة.

٤,٢ التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

يقصد بالتعريفات الإجرائية تحديد المعنى المقصود لكل متغير في الدراسة الحالية، بحيث يكون واضحاً للقارئ كيفية قياسه داخل البحث. وتساعد التعريفات الإجرائية على توحيد المفاهيم المستخدمة، وربطها بأداة الدراسة، مما يسهم في تحقيق الدقة والموضوعية عند تحليل النتائج وتفسيرها.

أولاً: جودة التجربة الرقمية

يُقصد بجودة التجربة الرقمية في هذه الدراسة مدى كفاءة وفعالية الأنظمة والتطبيقات والمنصات الرقمية المستخدمة داخل شركات التقنية بمدينة الرياض، ومدى سهولة استخدامها من قبل الموظفين أثناء أداء أعمالهم اليومية. وتشمل جودة التجربة الرقمية عدة أبعاد، من أبرزها سهولة استخدام الأنظمة، وسرعة الوصول إلى المعلومات، واستقرار الأنظمة وعدم تعرضها للأعطال المتكررة، وجودة الدعم الفني، وسهولة إنجاز المهام من خلال الأدوات الرقمية.

ويتم قياس جودة التجربة الرقمية في هذه الدراسة من خلال مجموعة من العبارات الواردة في الاستبانة، والتي تقيس مدى اتفاق أفراد العينة مع مستوى جودة الأنظمة الرقمية المستخدمة في بيئة العمل.

ثانياً: الرضا الوظيفي

يقصد بالرضا الوظيفي درجة شعور الموظف بالارتياح والرضا تجاه عمله وبيئة العمل التي يعمل فيها، ومدى اقتناعه بالأنظمة والإجراءات المتبعة داخل المؤسسة، وتأثير ذلك في دافعيته واستمراره في أداء مهامه بكفاءة.

ويشمل الرضا الوظيفي في هذه الدراسة رضا الموظف عن بيئة العمل الرقمية، وسهولة أداء المهام، ومستوى الدعم الذي يحصل عليه، وشعوره بأن الأنظمة الرقمية تساعد على أداء عمله بصورة أفضل. ويتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من الأسئلة الواردة في الاستبانة.

ثالثاً: شركات التقنية

يقصد بشركات التقنية في هذه الدراسة الشركات العاملة في مجال تقنية المعلومات والتحول الرقمي وتطوير البرمجيات والخدمات التقنية، والتي تعتمد بصورة كبيرة على الأنظمة والمنصات الرقمية في تنفيذ أعمالها اليومية. وتم اختيار هذه الشركات لكونها الأكثر اعتماداً على التقنيات الرقمية، مما يجعل جودة التجربة الرقمية عنصراً مؤثراً في بيئة العمل.

٤,٣ تصميم البحث (بصلة البحث)

يُعد تصميم البحث من الخطوات الأساسية في إعداد الدراسات العلمية، إذ يوضح الطريقة التي سيتبعها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. ويعتمد تصميم البحث على طبيعة المشكلة البحثية والمتغيرات التي يتناولها، بالإضافة إلى نوع البيانات المطلوب جمعها والأساليب المناسبة لتحليلها.

ونظرًا لأن الدراسة الحالية تهدف إلى التعرف على أثر جودة التجربة الرقمية على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات التقنية بمدينة الرياض، فقد تم الاعتماد على **المنهج الوصفي التحليلي**، باعتباره من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية والتنظيمية.

ويتميز هذا المنهج بقدرته على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، وتحليل العلاقات بين المتغيرات، واستخلاص النتائج استنادًا إلى البيانات التي يتم جمعها من أفراد العينة. كما يتيح استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات وقياس قوة العلاقة بين المتغيرات.

وتتمثل المتغيرات الرئيسية في هذه الدراسة فيما يلي:

- **المتغير المستقل:** جودة التجربة الرقمية.
- **المتغير التابع:** الرضا الوظيفي.

ويرتكز تصميم الدراسة على افتراض وجود علاقة تأثير بين المتغيرين، حيث يتم اختبار ما إذا كانت جودة التجربة الرقمية تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات التقنية.

٤,٤ مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يقصد بمجتمع البحث جميع الأفراد الذين تنطبق عليهم خصائص الدراسة، والذين يمكن من خلالهم الحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث. ويتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي شركات التقنية بمدينة الرياض، ممن يستخدمون الأنظمة الرقمية بصورة يومية أثناء أداء أعمالهم.

ونظرًا لصعوبة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع، فقد تم الاعتماد على أسلوب العينة، حيث تُعد العينة جزءًا ممثلًا لمجتمع الدراسة، ويتم اختيارها وفق أسس علمية لضمان تمثيلها للمجتمع الأصلي.

واعتمدت الدراسة على **العينة العشوائية البسيطة**، والتي تُعد من أكثر أساليب المعاينة شيوعًا، حيث تمنح جميع أفراد المجتمع فرصة متساوية للمشاركة في الدراسة، مما يزيد من موضوعية النتائج ويقلل من احتمالية التحيز.

وتم اختيار أفراد العينة من موظفي شركات التقنية بمدينة الرياض، مع مراعاة تنوع الوظائف والخبرات والمستويات الإدارية، وذلك للحصول على بيانات أكثر شمولًا ودقة.

٤,٥ طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة الحالية على **الاستبانة** بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة وقدرتها على جمع البيانات من عدد كبير من أفراد العينة خلال فترة زمنية مناسبة.

وقد تم إعداد الاستبانة استنادًا إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي، مع إجراء بعض التعديلات لتتلاءم مع طبيعة الدراسة الحالية.

وتضمنت الاستبانة قسمًا خاصًا بالبيانات الديموغرافية، مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، بالإضافة إلى محاور تقيس جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

٤,٦ أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات، هما:

أولاً: البيانات الأولية

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة، حيث تمثل المصدر الرئيس للمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وتستخدم لاختبار الفرضيات والإجابة عن أسئلة البحث.

ثانياً: البيانات الثانوية

وتتمثل في الكتب العلمية، والدوريات المحكمة، والرسائل الجامعية، والتقارير الرسمية، والمقالات العلمية، والمراجع العربية والأجنبية التي تناولت موضوع جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي، والتي تم الاعتماد عليها في بناء الإطار النظري ومراجعة الأدبيات.

٤,٧ إجراءات التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع البيانات، سيتم إدخالها إلى برنامج **SPSS** لمعالجتها وتحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة.

وسيتم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس مستوى استجابات المشاركين.

كما سيتم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة، بالإضافة إلى معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي.

وسيتم أيضاً استخدام تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر جودة التجربة الرقمية على الرضا الوظيفي، والتحقق من صحة فرضيات الدراسة، مع تفسير النتائج وفق مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠٥).

استعرض هذا الفصل المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة، من خلال توضيح التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وبيان تصميم الدراسة والمنهج المستخدم، بالإضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة والعينة، وشرح آلية جمع البيانات وأنواعها، والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليلها.

كما أسهم هذا الفصل في توضيح الإجراءات العلمية التي تم اتباعها لضمان دقة البيانات وموثوقيتها، بما يعزز من جودة الدراسة ويزيد من مصداقية النتائج التي سيتم التوصل إليها. وتُعد المنهجية العلمية ركيزة أساسية في البحث، إذ تسهم في تنظيم خطوات الدراسة بصورة منهجية، وتضمن تحقيق أهدافها والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها وفق أسس علمية دقيقة، بما يدعم القيمة العلمية للدراسة وإمكانية الاستفادة من نتائجها في الجوانب الأكاديمية والتطبيقية.

الفصل الخامس : التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام بيانات الاستبانة الموزعة على عينة من موظفي شركات التقنية بمدينة الرياض (ن=٥١). ويأتي هذا الفصل بمثابة حلقة الوصل بين الإطار النظري الذي تم استعراضه في الفصول السابقة، والجانب التطبيقي الذي يسعى من خلاله الباحث إلى اختبار العلاقة الفعلية بين متغيري الدراسة على أرض الواقع، استناداً إلى البيانات التي تم جمعها من عينة حقيقية من موظفي القطاع التقني.

ويكتسب هذا الفصل أهمية خاصة كونه يمثل الاختبار العملي لصحة الفرضية التي انطلقت منها الدراسة، إذ لا تكتمل قيمة أي بحث علمي دون إخضاع تصورات النظرية لأدوات القياس الإحصائي التي تكشف مدى انطباقها على الواقع الميداني. فمن خلال هذا التحليل يمكن للباحث أن يقدم إجابة موضوعية ومدعومة بالأرقام عن التساؤل الذي طرحته الدراسة، بدلاً من الاكتفاء بالطرح النظري أو الانطباعي.

ويعتمد هذا الفصل على مجموعة متكاملة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، بدءاً من التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة الذي يمنح القارئ صورة واضحة عن تركيبة العينة الديموغرافية، مروراً باختبارات الصدق والثبات التي تتحقق من جودة أداة القياس المستخدمة (الاستبانة) وقدرتها على قياس ما وُضعت لقياسه بدقة واتساق، وصولاً إلى تحليل الارتباط والانحدار الخطي البسيط لاختبار طبيعة وقوة العلاقة بين المتغير المستقل (جودة التجربة الرقمية) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي).

كما يحرص الباحث في هذا الفصل على تفسير كل نتيجة إحصائية بصورة منهجية مرتبطة بأدبيات الموضوع، بحيث لا تُعرض الأرقام مجردة، بل يتم ربطها بدلالاتها العملية والنظرية، وتوضيح ما تعنيه بالنسبة لواقع بيئة العمل الرقمية في شركات التقنية بمدينة الرياض. وتأتي هذه المقاربة انسجاماً مع المنهج الوصفي التحليلي الذي تبنته الدراسة منذ بدايتها، والذي يقوم على وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها استناداً إلى بيانات ميدانية فعلية.

ويتضمن هذا الفصل سبعة محاور رئيسية على النحو التالي: تمهيد يوضح الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة، تليها خصائص عينة الدراسة، ثم قياس صدق وثبات أداة البحث، فالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، فمعاملات الارتباط الخطي بين المتغيرات، ثم نتائج اختبار صحة فرض الدراسة عبر تحليل الانحدار الخطي البسيط مع تأكيد إضافي للنتائج بأسلوب المعاينة المكررة (Bootstrap)، وأخيراً خلاصة تلخص أبرز ما توصل إليه هذا الفصل من نتائج.

٢,٥ توصيف عينة الدراسة

النسبة من إجمالي العينة	العدد	فئات المتغير	المتغير
٣٩,٢%	٢٠	١. ذكر	الجنس
٦٠,٨%	٣١	٢. أنثى	
١٠٠%	٥١	إجمالي	
٢٣,٥%	١٢	١. أصغر من ٢٥ سنة	الفئة العمرية
٦٢,٧%	٣٢	٢. من ٢٥ إلى ٣٥ سنة	
١٣,٧%	٧	٣. أكبر من ٣٥ سنة	
١٠٠%	٥١	إجمالي	
٢,٠%	١	١. ثانوي	المؤهل العلمي
٢٣,٥%	١٢	٢. دبلوم	
٥٦,٩%	٢٩	٣. بكالوريوس	
١٧,٦%	٩	٤. ماجستير	
١٠٠%	٥١	إجمالي	
٢٩,٤%	١٥	١. أقل من ٣ سنوات	سنوات الخبرة
٦٢,٧%	٣٢	٢. من ٣ إلى ٥ سنوات	
٢,٠%	١	٣. من ٦ إلى ١٠ سنوات	
٣,٩%	٢	٤. من ١١ إلى ٢٠ سنة	
٢,٠%	١	٥. أكثر من ٢٠ سنة	
١٠٠%	٥١	إجمالي	

النسبة من إجمالي العينة	العدد	فئات المتغير	المتغير
٤٩,٠%	٢٥	١. إداري	المسمى الوظيفي
١٣,٧%	٧	٢. مشرف	
١٩,٦%	١٠	٣. مهندس	
١٥,٧%	٨	٤. تقني / تقنية معلومات	
٢,٠%	١	٥. مبيعات	
١٠٠%	٥١	إجمالي	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية (ن=٥١ مفردة)

يتضح من الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة من الإناث بنسبة ٦٠,٨%، مقابل ٣٩,٢% من الذكور. كما يتضح أن الفئة العمرية من ٢٥ إلى ٣٥ سنة هي الأكثر تمثيلاً بنسبة ٦٢,٧% من إجمالي العينة. وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي، فإن أكثر من نصف العينة (٥٦,٩%) من حملة درجة البكالوريوس. أما بالنسبة لسنوات الخبرة، فإن الفئة من ٣ إلى ٥ سنوات هي الأكثر تكراراً بنسبة ٦٢,٧%. وأخيراً، يتبين أن قرابة نصف أفراد العينة يشغلون مسمى وظيفي إداري بنسبة ٤٩,٠%، تليها فئة المهندسين بنسبة ١٩,٦%.

٣,٥ قياس صدق وثبات أداة الدراسة

للتحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (AVE (Average Variance Extracted. وفقاً لـ (Kaiser ١٩٧٤) يتم حذف العبارة ذات معامل ارتباط أقل من ٠,٥، ووفقاً لـ (Hair et al. ٢٠٠٦) يجب أن تكون قيمة AVE أكبر من ٠,٥ حتى يتحقق الصدق التقاربي.

٣,١,٤ صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي والتقاربي لمقاييس متغيرات الدراسة

المتغير	العبارات	معاملات التحميل	الانحراف المعياري (STDEV)	T Statistics	P Values	AVE
جودة التجربة الرقمية	١ سهولة الاستخدام	٠,٦٢٥	٠,٢٣٥	٢,٦٦٣	٠,٠٠٨	
	٢ إنجاز المهام بسهولة	*٠,١٦٤	٠,١٨٦	٠,٨٨٠	٠,٣٧٩	
	٣ كفاءة الأنظمة وعدم الأعطال	٠,٧٠٦	٠,٠٨٣	٨,٤٦٧	٠,٠٠٠	
	٤ سرعة الوصول للمعلومات	٠,٨٠٧	٠,١٠٥	٧,٧١٧	٠,٠٠٠	٠,٥٣٣
	٥ تكامل الأنظمة الرقمية	٠,٧٤٥	٠,١٢٢	٦,١٣٣	٠,٠٠٠	
	٦ وضوح إجراءات العمل	٠,٨١٢	٠,١١٢	٧,٢٢١	٠,٠٠٠	
	٧ سرعة الاستجابة للدعم الفني	٠,٨٥٤	٠,٠٦٨	١٢,٥٦٤	٠,٠٠٠	
	٨ فعالية حل المشكلات التقنية	٠,٨٦٦	٠,٠٦١	١٤,١١٢	٠,٠٠٠	
الرضا الوظيفي	١ الرضا عن الوظيفة الحالية	٠,٨٥٩	٠,٠٥٦	١٥,٢١٥	٠,٠٠٠	
	٢ الرضا عن بيئة العمل	٠,٨٩٠	٠,٠٥٨	١٥,٤٥٨	٠,٠٠٠	
	٣ توفر الأدوات والموارد	٠,٨١٠	٠,٠٥٨	١٣,٩٧٧	٠,٠٠٠	٠,٧٣٢
	٤ الراحة أثناء أداء المهام	٠,٨١٨	٠,١٠٢	٨,٠٢٤	٠,٠٠٠	
	٥ الشعور بالتقدير	٠,٨٦٣	٠,٠٦٣	١٣,٧٣٧	٠,٠٠٠	
	٦ الاستقرار الوظيفي	٠,٨٣٤	٠,٠٨٥	٩,٨٥٠	٠,٠٠٠	
	٧ الرغبة في الاستمرار بالعمل	٠,٩١١	٠,٠٤٨	١٩,١٨٠	٠,٠٠٠	

* عبارة "إنجاز المهام اليومية بسهولة" ما زالت تسجل تحميلًا ضعيفًا وغير دال إحصائيًا حتى مع زيادة العينة، وهذا يرجح أنها مشكلة في صياغة العبارة نفسها وليست ناتجة عن صغر العينة فقط؛ يوصى بمراجعتها أو استبعادها. المصدر: تحليل عاملي (PCA) مع معاينة مكررة (Bootstrap، ١٠٠٠) عينة — ن=٥١

يتضح من الجدول أعلاه:

• مقياس جودة التجربة الرقمية: معظم معاملات التحميل للعبارات مرتفعة (أكبر من ٠,٧) ودالة إحصائياً، باستثناء عبارة "إنجاز المهام اليومية بسهولة" التي جاء تحميلها ضعيفاً وغير دال. بلغت قيمة AVE للمتغير ٠,٥٣٣ وهي أكبر من ٠,٥، مما يشير إلى تحقق الصدق التقاربي.

• مقياس الرضا الوظيفي: جميع معاملات التحميل مرتفعة (أكبر من ٠,٨) ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١. بلغت قيمة AVE للمتغير ٠,٧٣٢ وهي أكبر من ٠,٥، مما يشير إلى تحقق الصدق التقاربي بقوة.

٣,٢,٤ ثبات أداة الدراسة

لقياس ثبات الاستبانة، تم احتساب معامل ألفا كرونباخ ومعامل الثبات المركب (Composite Reliability) لكل من متغيري الدراسة. وفقاً لـ (Hair et al. ٢٠١٠) يجب أن تكون القيم أكبر من ٠,٧ حتى يتحقق الثبات للمقياس.

المتغيرات	عدد العبارات	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
جودة التجربة الرقمية	٨	٠,٨٦١	٠,٨٩٣
الرضا الوظيفي	٧	٠,٩٣٧	٠,٩٥٠

ملاحظة: معامل ρ_A إحصاء خاص ببرنامج Smart-PLS يعتمد على أوزان المسار الداخلية للنموذج البنائي؛ ولعدم توفر هذا البرنامج، تم الاكتفاء بعرض ألفا كرونباخ والثبات المركب (Composite Reliability) كمؤشرين معتمدين للثبات. المصدر: من إعداد الباحثة (ن=٥١)

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم ألفا كرونباخ والثبات المركب لكلا المتغيرين أكبر من ٠,٧، مما يشير إلى تحقق ثبات مرتفع لأداة الدراسة بشقيها، وإمكانية الاعتماد على نتائجها.

٤,٥ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

تم قياس استجابات أفراد العينة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، كما يلي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
١	٢	٣	٤	٥

دلالة المتوسطات الحسابية

مستوى (درجة) الممارسة	الوزن النسبي %	النتيجة (الاتجاه العام)	قيمة المتوسط الحسابي
منخفض جدا	من ٢٠ إلى أقل من ٣٦ %	غير موافق تماما	من ١ إلى أقل من ١,٨٠
منخفض	من ٣٦ إلى أقل من ٥٢ %	غير موافق	من ١,٨٠ إلى أقل من ٢,٦٠
متوسط	من ٥٢ إلى أقل من ٦٨ %	محايد	من ٢,٦٠ إلى أقل من ٣,٤٠
مرتفع	من ٦٨ إلى أقل من ٨٤ %	موافق	من ٣,٤٠ إلى أقل من ٤,٢٠
مرتفع جدا	من ٨٤ إلى ١٠٠ %	موافق تماما	من ٤,٢٠ إلى ٥

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات جودة التجربة الرقمية

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
موافق تماما	٠,٦٦٩	٤,٥٨٨	الأنظمة الرقمية سهلة الاستخدام
موافق	٠,٦٣١	٤,٠٣٩	إنجاز المهام اليومية بسهولة
موافق	٠,٧٠٧	٣,٩٨٠	الأنظمة تعمل بكفاءة دون أعطال متكررة
موافق	٠,٧٣٢	٤,٠٥٩	الوصول إلى المعلومات بسرعة
موافق تماما	٠,٦٠١	٤,١٩٦	تكامل الأنظمة الرقمية
موافق	٠,٧٦٧	٤,١٧٦	وضوح إجراءات العمل الرقمية
موافق تماما	٠,٧٨٧	٤,٣١٤	سرعة الاستجابة للدعم الفني
موافق	٠,٧٤٠	٤,١٧٦	فعالية حل المشكلات التقنية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية (ن=٥١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الرضا الوظيفي

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
موافق تماما	٠,٦٧٤	٤,٥٢٩	الرضا عن الوظيفة الحالية
موافق	٠,٧٤٧	٤,٠٣٩	الرضا عن بيئة العمل
موافق تماما	٠,٧٢٩	٤,٢٩٤	توفر الأدوات والموارد اللازمة
موافق تماما	٠,٧٧٧	٤,٢٧٥	الراحة أثناء أداء المهام
موافق تماما	٠,٨٠٨	٤,٢١٦	الشعور بالتقدير من الشركة
موافق تماما	٠,٨٤٩	٤,١٩٦	الاستقرار الوظيفي
موافق تماما	٠,٧٣٠	٤,٢١٦	الرغبة في الاستمرار بالعمل

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية (ن=٥١)

المتوسطات الحسابية الكلية للمتغيرات

مستوى الأهمية	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
مرتفع	موافق	٠,٥٠٣	٤,١٩١	جودة التجربة الرقمية
مرتفع جدا	موافق تماما	٠,٦٤٩	٤,٢٥٢	الرضا الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية (ن=٥١)

يتضح من الجدولين أعلاه أن الاتجاه العام لأفراد عينة الدراسة هو الموافقة على عبارات كل من جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي، بمتوسط حسابي بلغ ٤,١٩١ لمتغير جودة التجربة الرقمية (بنسبة موافقة ٨٣,٨%)، ومتوسط حسابي بلغ ٤,٢٥٢ لمتغير الرضا الوظيفي (بنسبة موافقة ٨٥,٠%)، وكلاهما يقع ضمن مستوى "مرتفع" إلى "مرتفع جدًا" وفقًا لمقياس دالة المتوسطات الحسابية.

٥,٥ معامل الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة

يعرض الجدول التالي معامل الارتباط الخطي (بيرسون) بين متغيري الدراسة.

المتغيرات / المعنوية	جودة التجربة الرقمية	الرضا الوظيفي
Pearson — جودة التجربة الرقمية Correlation	١	**٠,٨٦٣
Sig. (٢-tailed) —		٠,٠٠١ >
N —	٥١	٥١
Pearson — الرضا الوظيفي Correlation	**٠,٨٦٣	١
Sig. (٢-tailed) —	٠,٠٠١ >	
N —	٥١	٥١

** . Correlation is significant at the ٠,٠١ level (٢-tailed). المصدر: من إعداد الباحثة (ن=٥١)

يتضح من الجدول أعلاه وجود ارتباط موجب قوي جدًا وذو دلالة إحصائية بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٨٦٣) عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٠١)، مما يشير إلى أنه كلما ارتفع مستوى جودة التجربة الرقمية لدى الموظف، ارتفع معه مستوى رضاه الوظيفي.

٦,٥ نتائج اختبار فرض الدراسة

ينص فرض الدراسة الرئيسي على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي لدى موظفي شركات التقنية بمدينة الرياض". ولاختبار هذا الفرض، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط بين جودة التجربة الرقمية كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع.

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
٠,٨٦٣	٠,٧٤٥	٠,٧٤٠	٠,٣٣١

ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	.Sig
Regression	١٥,٦٨٥	١	١٥,٦٨٥	١٤٣,٤٠٣	٠,٠٠١ >
Residual	٥,٣٥٩	٤٩	٠,١٠٩		
Total	٢١,٠٤٤	٥٠			

Coefficients

Model	B	Std. Error	Beta	t	.Sig
(Constant)	-٠,٤١٢	٠,٣٩٢		-١,٠٥٠	٠,٢٩٩
جودة التجربة الرقمية	١,١١٣	٠,٠٩٣	٠,٨٦٣	١١,٩٧٥	٠,٠٠١ >

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية (ن=٥١)

يتضح من الجداول أعلاه ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية لاختبار (F) وهو (Sig.) الأقل من (٠,٠٠١) إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط.
- تشير قيمة معامل الارتباط ($R = ٠,٨٦٣$) إلى وجود ارتباط موجب قوي جدًا بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي.
- يشير معامل التحديد المعدل ($R^2 = ٠,٧٤٠$) إلى أن ٧٤,٠% من التباين الحاصل في الرضا الوظيفي يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى جودة التجربة الرقمية.
- تشير قيمة ($Beta = ٠,٨٦٣$) و ($t = ١١,٩٧٥$) عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٠١) إلى معنوية معامل الانحدار، وأن العلاقة بين المتغيرين موجبة وقوية.
- وبناءً على النتائج السابقة، يتم قبول صحة الفرض الرئيسي للدراسة الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي لدى موظفي شركات التقنية بمدينة الرياض.

٦,٥,٤ تأكيد النتائج بأسلوب المعاينة المكررة (Bootstrap Resampling)

لتعزيز الثقة في النتائج المستخرجة من تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS، تم إجراء تأكيد إحصائي إضافي باستخدام أسلوب المعاينة المكررة (Bootstrap Resampling) بواقع ٢٠٠٠ عينة معاد سحبها من بيانات الدراسة الأصلية ($n=51$)، وذلك كبديل عملي لتأكيد النتائج من خلال برنامج Smart-PLS. ويقوم هذا الأسلوب على إعادة سحب عينات عشوائية بالتعويض من البيانات الأصلية بشكل متكرر، وإعادة تقدير معامل الانحدار وقوة العلاقة في كل مرة، بما يتيح حساب الانحراف المعياري وقيمة T الإحصائية بصورة تجريبية دون افتراض التوزيع الطبيعي للبيانات مسبقاً.

المسار (Path)	Original (O)	Mean (M)	STDEV	T Stat	P
جودة التجربة الرقمية -> الرضا الوظيفي	٠,٨٦٣	٠,٨٣٩	٠,٠٧٦	١١,٣٠٩	٠,٠٠٠

المصدر: تحليل Bootstrap Resampling (عينة ٢٠٠٠) على بيانات الدراسة الميدانية — $n=51$

كذلك تم التحقق من استقرار معامل التحديد R^2 عبر نفس الأسلوب:

المؤشر	Original Sample (O)	Bootstrap Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)
R^2 (ممارسات الرضا الوظيفي)	٠,٧٤٥	٠,٧٠٦	٠,١٢٧

المصدر: تحليل Bootstrap Resampling (عينة ٢٠٠٠) — $n=51$

يتضح من نتائج المعاينة المكررة (Bootstrap) توافقها بدرجة عالية مع نتائج تحليل الانحدار عبر SPSS، حيث بلغت قيمة T الإحصائية (١١,٣٠٩) وهي أكبر بكثير من القيمة الحرجة (١,٩٦)، مما يؤكد معنوية العلاقة بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٠١). كما أن القيمة المتوسطة لمعامل التحديد عبر عينات Bootstrap (٠,٧٠٦) جاءت قريبة من القيمة الأصلية (٠,٧٤٥)، مما يعزز الثقة في استقرار النتائج وعدم كونها ناتجة عن الصدفة أو عن خصوصية العينة الأصلية بعينها.

٦,٦,٤ ربط النتائج بالدراسات السابقة

تتفق النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية، والمتمثلة في وجود علاقة إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي ($r = ٠,٨٦٣$)، مع اتجاه عام واضح في الأدبيات الحديثة التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وبيئة العمل الرقمية من جهة، ورضا الموظفين ومخرجاتهم الوظيفية من جهة أخرى.

فقد أشارت دراسة (٢٠٢٥) Dao et al. التي أجريت في فيتنام إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين التدريب على المهارات الرقمية والرضا الوظيفي للموظفين، حيث أدى التحول الرقمي إلى تحسّن ملموس في مستوى الرضا الوظيفي وفعالية الأداء. وهو ما ينسجم مع نتيجة الدراسة الحالية التي بيّنت أن ارتفاع مستوى جودة الأنظمة والتجربة الرقمية يصاحبه ارتفاع مماثل في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

كما توصلت دراسة (٢٠٢٤) Trang التي أجريت على موظفي القطاع المصرفي في فيتنام إلى أن الموظفين الذين يحصلون على تدريب رقمي جيد يُظهرون اتجاهات عمل أكثر إيجابية ورضا أعلى عن المزايا الوظيفية وفرص الترقّي، بما يدعم الفكرة الجوهرية التي تقوم عليها الدراسة الحالية من أن جودة البيئة الرقمية للعمل تمثل أحد المحددات المهمة للرضا الوظيفي، وليست مجرد أداة تقنية مساندة.

وفي السياق نفسه، أظهر استطلاع Gartner للعام ٢٠٢١ حول تجربة العامل الرقمية أن الموظفين الراضين عن التطبيقات والأنظمة الرقمية التي يستخدمونها في عملهم يكونون أكثر ميلاً للبقاء في منظماتهم بمقدار الضعف مقارنة بغير الراضين عنها، في حين أن نسبة كبيرة من الموظفين غير راضين عن أنظمتهم الرقمية الحالية. وتتقاطع هذه النتيجة مع نتيجة الدراسة الحالية من حيث تأكيدها على أن التجربة الرقمية للموظف لم تعد جانباً هامشياً في بيئة العمل، بل عاملاً مباشراً يؤثر في الرضا الوظيفي والاستقرار الوظيفي، وهو ما عبّرت عنه عبارة "الرغبة في الاستمرار بالعمل في هذه الشركة" التي جاءت من أعلى العبارات قيمة في محور الرضا الوظيفي بالدراسة الحالية.

أما على مستوى الدراسات العربية والسعودية، فقد ركزت أغلب الدراسات المتاحة على علاقة التحول الرقمي بالأداء الوظيفي أو كفاءة إدارة الموارد البشرية أكثر من تركيزها المباشر على الرضا الوظيفي؛

فعلى سبيل المثال، أظهرت دراسة ميدانية على موظفي المستشفيات التخصصية بجدة أن للتحول الرقمي بأبعاده المختلفة (البنية التحتية التكنولوجية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية) تأثيراً إيجابياً ودالاً إحصائياً على الأداء الوظيفي للموظفين. ورغم اختلاف المتغير التابع (الأداء الوظيفي) عن متغير الدراسة الحالية (الرضا الوظيفي)، إلا أن اتساق اتجاه العلاقة الإيجابية بين جودة التحول الرقمي ومخرجات العمل المختلفة يمثل دعماً غير مباشر لصحة الفرض الذي تبنته الدراسة الحالية.

وبصفة عامة، يمكن القول إن نتيجة الدراسة الحالية جاءت متسقة مع الاتجاه السائد في الأدبيات المحلية والدولية التي تربط بين جودة الأنظمة والتجربة الرقمية للموظف وبين مخرجات العمل الإيجابية، سواء تمثلت هذه المخرجات في الرضا الوظيفي كما في الدراسة الحالية، أو في الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي كما في عدد من الدراسات السابقة. كما تضيف الدراسة الحالية بُعداً نوعياً للأدبيات العربية من خلال تركيزها المباشر على الرضا الوظيفي كمتغير تابع في قطاع شركات التقنية بمدينة الرياض، وهو سياق لم يحظَ بدراسة مباشرة كافية في حدود اطلاع الباحثة.

٧,٥ الخاتمة

من أجل التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الحالية، تم إجراء التحليل الوصفي لعينة الدراسة ($n=51$)، واختبار صدق الاتساق الداخلي والصدق التقاربي (AVE) للمقاييس المستخدمة، واختبار ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ والثبات المركب، والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، ومعامل الارتباط بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي، وأخيراً اختبار الفرض الرئيسي للدراسة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، مع تأكيد إضافي للنتائج باستخدام أسلوب المعاينة المكررة (Bootstrap). وقد أظهرت النتائج تحقق الصدق والثبات للمقاييس المستخدمة (باستثناء عبارة واحدة يُنصح بمراجعتها)، ووجود علاقة إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي، وبذلك تحقق قبول الفرض الرئيسي للدراسة، وتأكدت هذه النتيجة عبر أسلوب التحليل المستخدم.

الملاحق

الإحصاء الوصفي للعينات

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أنثى	٣١	٦٠,٨	٦٠,٨	٦٠,٨
ذكر	٢٠	٣٩,٢	٣٩,٢	١٠٠,٠
Total	٥١	١٠٠,٠	١٠٠,٠	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أصغر من ٢٥ سنة	١٢	٢٣,٥	٢٣,٥	٢٣,٥
من ٢٥ إلى ٣٥ سنة	٣٢	٦٢,٧	٦٢,٧	٨٦,٣
أكبر من ٣٥ سنة	٧	١٣,٧	١٣,٧	١٠٠,٠
Total	٥١	١٠٠,٠	١٠٠,٠	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوي	١	٢,٠	٢,٠	٢,٠
دبلوم	١٢	٢٣,٥	٢٣,٥	٢٥,٥
بكالوريوس	٢٩	٥٦,٩	٥٦,٩	٨٢,٤
ماجستير	٩	١٧,٦	١٧,٦	١٠٠,٠

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Total	٥١	١٠٠,٠	١٠٠,٠	

سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من ٣ سنوات	١٥	٢٩,٤	٢٩,٤	٢٩,٤
من ٣ إلى ٥ سنوات	٣٢	٦٢,٧	٦٢,٧	٩٢,٢
من ٦ إلى ١٠ سنوات	١	٢,٠	٢,٠	٩٤,١
من ١١ إلى ٢٠ سنة	٢	٣,٩	٣,٩	٩٨,٠
أكثر من ٢٠ سنة	١	٢,٠	٢,٠	١٠٠,٠
Total	٥١	١٠٠,٠	١٠٠,٠	

المسمى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
إداري	٢٥	٤٩,٠	٤٩,٠	٤٩,٠
مهندس	١٠	١٩,٦	١٩,٦	٦٨,٦
تقني / تقنية معلومات	٨	١٥,٧	١٥,٧	٨٤,٣
مشرف	٧	١٣,٧	١٣,٧	٩٨,٠
مبيعات	١	٢,٠	٢,٠	١٠٠,٠
Total	٥١	١٠٠,٠	١٠٠,٠	

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية

الفصل السادس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٦,١ مقدمة

يأتي هذا الفصل ليمثل الحلقة الختامية في هذا البحث، بعد أن تناولت الفصول السابقة الإطار العام للدراسة، والإطار النظري المرتبط بجودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي، ومراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، ثم منهجية البحث وإجراءاته التطبيقية. ويهدف هذا الفصل إلى تقديم رؤية شاملة حول حدود الدراسة التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند تفسير نتائجها أو تعميمها، إلى جانب صياغة مجموعة من التوصيات العملية والبحثية المستخلصة من الإطار النظري ومراجعة الأدبيات، وصولاً إلى خاتمة تلخص أبرز ما تناوله البحث من قضايا وأفكار.

ويكتسب هذا الفصل أهميته من كونه يربط بين ما تم عرضه نظرياً ومنهجياً في الفصول السابقة، وبين المخرجات العملية التي يُتوقع أن يستفيد منها كل من شركات التقنية العاملة في مدينة الرياض، والباحثين المهتمين بموضوع التحول الرقمي وأثره على بيئة العمل ومخرجاتها الإنسانية والتنظيمية.

٦,٢ حدود الدراسة والدراسات المستقبلية

تسعى هذه الدراسة إلى تقديم تصور علمي حول أثر جودة التجربة الرقمية على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات التقنية بمدينة الرياض، إلا أنها، كغيرها من الدراسات العلمية، لا تخلو من مجموعة من الحدود التي ينبغي وضعها في الاعتبار عند تفسير نتائجها أو تعميمها. وتُصنّف هذه الحدود إلى حدود موضوعية وبشرية ومكانية وزمنية، إلى جانب حدود منهجية مرتبطة بأداة الدراسة وطريقة جمع البيانات.

٦,٢,١ الحدود الموضوعية

اقتصرت الدراسة على تناول متغيرين رئيسيين هما جودة التجربة الرقمية بأبعادها المختلفة (سهولة الاستخدام، تكامل الأنظمة، وضوح الإجراءات، وجودة وسرعة الدعم الفني)، والرضا الوظيفي كمتغير تابع. ولم تتطرق الدراسة إلى متغيرات تنظيمية أو نفسية أخرى قد تتوسط هذه العلاقة أو تؤثر فيها، مثل نمط القيادة، أو الثقافة التنظيمية، أو الحمل الوظيفي، وهو ما يحد من إمكانية تفسير العلاقة بمعزل عن هذه العوامل.

٦,٢,٢ الحدود البشرية والمكانية

اقتصر تطبيق الدراسة على عينة من موظفي شركات القطاع التقني العاملة في مدينة الرياض، مما يجعل نتائجها أكثر ارتباطاً بسياق هذه البيئة تحديداً، وقد لا تنطبق بالضرورة على شركات التقنية في مدن أو مناطق أخرى داخل المملكة أو خارجها، أو على قطاعات اقتصادية مختلفة تتفاوت فيها طبيعة الاعتماد على الأنظمة الرقمية.

٦,٢,٣ الحدود الزمنية

تعكس نتائج الدراسة واقع التجربة الرقمية والرضا الوظيفي في الفترة الزمنية التي طُبقت خلالها أداة الدراسة، وفي ظل التطور المتسارع للأنظمة والتطبيقات الرقمية، فإن هذه النتائج قد تتغير مستقبلاً مع دخول تقنيات جديدة أو تغير أساليب العمل، الأمر الذي يستدعي تحديثاً دورياً للبيانات.

٦,٢,٤ الحدود المنهجية

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة وحيدة لجمع البيانات، وعلى إجابات المشاركين الذاتية التي قد تتأثر بعوامل شخصية أو ظرفية وقت التعبئة. كما اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة، والتي وإن كانت تمنح جميع أفراد المجتمع فرصة متساوية للمشاركة، إلا أنها لا تضمن تمثيلاً دقيقاً لجميع فئات الموظفين من حيث المسمى الوظيفي أو سنوات الخبرة.

٦,٢,٥ مقترحات للدراسات المستقبلية

في ضوء الحدود السابقة، تقترح الدراسة عدداً من الاتجاهات البحثية المستقبلية التي يمكن أن تسهم في إثراء هذا الموضوع، ومنها:

- إجراء دراسات مقارنة بين شركات التقنية في مدن سعودية مختلفة، أو بين القطاع التقني وقطاعات أخرى كالتعليم والصحة والخدمات المالية.
- دراسة أثر متغيرات وسيطة أو معدّلة في العلاقة بين جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي، مثل الاحتراق الوظيفي، أو الالتزام التنظيمي، أو نمط العمل عن بُعد.
- توظيف مناهج بحثية نوعية أو مختلطة (مقابلات معمقة إلى جانب الاستبانة) للوصول إلى فهم أعمق لتجربة الموظف الرقمية اليومية.
- إجراء دراسات طولية (Longitudinal) ترصد تطور مستوى الرضا الوظيفي مع التطور المستمر للأنظمة الرقمية داخل الشركة الواحدة.
- توسيع حجم العينة وتنويع أساليب المعاينة لتشمل شركات ذات أحجام مختلفة (ناشئة، متوسطة، كبرى) لدراسة أثر حجم الشركة على هذه العلاقة.

٦,٣ توصيات الدراسة

استناداً إلى الإطار النظري ومراجعة الأدبيات السابقة، ومن منطلق الأهمية النظرية والتطبيقية التي تناولتها الدراسة، يمكن صياغة مجموعة من التوصيات الموجهة لشركات التقنية بمدينة الرياض وللباحثين في هذا المجال، وذلك على النحو الآتي:

٦,٣,١ توصيات تطبيقية موجهة للشركات

- العمل على تبسيط الإجراءات الرقمية وتقليل عدد الأنظمة والمنصات المستخدمة في أداء المهام اليومية، أو على الأقل تحسين التكامل بينها لتقليل تكرار الخطوات وتشتت المعلومات.
- تطوير نظام الدعم الفني (Service Desk) من حيث سرعة الاستجابة وفعالية إغلاق التذاكر، باعتباره أحد أكثر الأبعاد تأثيراً في شعور الموظف بالثقة والراحة.
- الاستثمار في برامج تدريب دورية للموظفين على الأنظمة الرقمية المستخدمة، مع التركيز على الخصائص والوظائف الأقل استخداماً وقت الحاجة الفعلية لها.
- إشراك الموظفين في تقييم الأنظمة الرقمية وتزويد الإدارة بملاحظات دورية حول نقاط الضعف التشغيلية، بما يعزز شعورهم بالمشاركة ويحسن جودة القرارات التقنية.
- متابعة مؤشرات استقرار الأنظمة وتقليل الأعطال المتكررة، من خلال تحديث البنية التحتية التقنية بشكل استباقي بدلاً من الاكتفاء بمعالجة الأعطال بعد وقوعها.
- دمج قياس جودة التجربة الرقمية للموظف ضمن مؤشرات الأداء الدورية (KPIs) الخاصة بإدارة الموارد البشرية وتقنية المعلومات، بما يتيح رصد أثرها على الرضا الوظيفي بشكل مستمر.

٦,٣,٢ توصيات نظرية وبحثية

- إثراء الأدبيات العربية بمزيد من الدراسات التي تربط بين نماذج جودة نظم المعلومات ومخرجات الموارد البشرية، نظراً لمحدودية الدراسات في هذا الاتجاه في البيئة السعودية والعربية.
- تطوير مقاييس قياس تراعي التجربة الرقمية للموظف كمنظومة متكاملة تشمل عدة أدوات وتدفقات عمل، بدلاً من قياس الرضا عن نظام واحد بمعزل عن باقي الأنظمة.
- تشجيع الباحثين على دراسة هذا الموضوع في قطاعات أخرى غير قطاع التقنية للتحقق من إمكانية تعميم النتائج.

تناول هذا البحث موضوعاً يكتسب أهمية متزايدة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي تشهدها بيئات العمل، وهو أثر جودة التجربة الرقمية على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات التقنية بمدينة الرياض. وقد انطلقت الدراسة من ملاحظة أن الأدوات والأنظمة الرقمية لم تعد مجرد وسائل مساندة داخل المؤسسات، بل أصبحت جزءاً محورياً من تجربة الموظف اليومية، بما يجعل جودتها عاملاً مؤثراً بشكل مباشر في كفاءة الأداء وفي مستوى الرضا عن العمل.

وقد استعرضت الدراسة في فصولها الأولى مشكلة البحث وفجواتها النظرية والتطبيقية، ثم انتقلت إلى بناء الإطار النظري الذي أوضح مفاهيم جودة التجربة الرقمية والرضا الوظيفي وأبعادهما، كما تناول الفصل الثالث مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، والتي أظهرت وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة الأنظمة الرقمية ومستوى رضا المستخدمين والموظفين، مع وجود فجوة بحثية واضحة في الدراسات التي تناولت هذه العلاقة تحديداً داخل شركات التقنية في البيئة السعودية. وبيّن الفصل الرابع منهجية البحث التي اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة من موظفي شركات التقنية بالرياض.

ويأتي هذا الفصل الختامي ليقدم تصوراً حول حدود الدراسة التي ينبغي مراعاتها عند تفسير نتائجها، إلى جانب مجموعة من التوصيات العملية والبحثية التي يُؤمل أن تسهم في تحسين جودة الأنظمة الرقمية داخل شركات التقنية، وبالتالي رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها. كما تفتح الدراسة المجال أمام باحثين آخرين لتوسيع نطاق البحث زمانياً ومكانياً وموضوعياً، بما يعزز من فهم العلاقة بين التحول الرقمي وتجربة الموظف في بيئات العمل الحديثة.

وختاماً، تؤكد الدراسة أن الاستثمار في جودة التجربة الرقمية لم يعد خياراً تكميلياً، بل ركيزة أساسية لبناء بيئة عمل مستقرة ومنتجة، وأن اهتمام شركات التقنية بمدينة الرياض بهذا الجانب يمثل استثماراً مباشراً في رضا موظفيها واستمرارية أدائها التنافسي، بما ينسجم مع توجهات التحول الرقمي في رؤية المملكة ٢٠٣٠.

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.](#)
- (١٠) [أثر جودة التجربة الرقمية على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات التقنية](#)