

العنوان باللغة العربية

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

إعداد الطالب/ أيوب خضران عوض الرشدي

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

• فهرس المحتويات:

رقم	المحتوى	
1	المقدمة	...
2	مشكلة الدراسة	...
3	أهداف الدراسة	...
4	أهمية الدراسة	...
5	تساؤلات الدراسة	...
6	فروض الدراسة	...
7	المنطلقات النظرية والدراسات السابقة	...
7-1	مفهوم بيئة العمل الرقمية	...
7-2	مفهوم الأداء الوظيفي	...
7-3	العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي	...
7-4	دراسات سابقة عربية وأجنبية	...
8	الإطار المنهجي للدراسة	...
8-1	نوع الدراسة ومنهجها	...
8-2	مجتمع الدراسة وعينتها	...
8-3	أدوات جمع البيانات	...
8-4	أساليب تحليل البيانات	...
9	النتائج وتحليلها	...
9-1	وصف خصائص العينة	...

رقم	المحتوى
9-2	تحليل البيانات واختبار الفروض
10	النتائج العامة للدراسة
11	التوصيات والمقترحات
12	حدود الدراسة
13	صعوبات الدراسة
14	المقترحات لدراسات مستقبلية
15	قائمة المراجع
16	الملاحق (الاستبيان – الجداول – الوثائق)

قائمة الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول
1	توزيع أفراد العينة حسب الجنس
2	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
3	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
4	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة
5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (واقع بيئة العمل الرقمية)
6	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (أداء الموظفين)
7	اختبار الفرض الأول: العلاقة بين بيئة العمل الرقمية وكفاءة الأداء
8	اختبار الفرض الثاني: العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والرضا الوظيفي
9	اختبار الفرض الثالث: العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والتفاعل التنظيمي
10	تحليل الفروق في استجابات العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية
11	أهم التحديات التي تواجه بيئة العمل الرقمية في الشركة حسب آراء العينة

رقم الشكل	عنوان الشكل
1	... هيكل بيئة العمل الرقمية في المؤسسات الحديثة
2	... العلاقة المفترضة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي
3	... نموذج الإطار النظري للدراسة
4	... التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الجنس
5	... التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الفئة العمرية
6	... التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب المؤهل العلمي
7	... التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة
8	... رسم بياني لمتوسط استجابات أفراد العينة لمحور بيئة العمل الرقمية
9	... رسم بياني لمتوسط استجابات أفراد العينة لمحور الأداء الوظيفي
10	... تحليل بصري للفروق بين الجنسين في تقييم البيئة الرقمية

المستخلص (بالعربية):

يشهد قطاع الأعمال تحولات متسارعة في ظل الثورة الرقمية، حيث أصبحت بيئة العمل الرقمية أحد العوامل الجوهرية في تطوير كفاءة المؤسسات وتحسين أدائها. وتهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر بيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية، من خلال دراسة ميدانية استهدفت عينة من الموظفين العاملين في مختلف الإدارات.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية صممت لقياس عدة محاور تشمل واقع بيئة العمل الرقمية، ومستوى الأداء الوظيفي، ورضا الموظفين، ومدى التفاعل بين العاملين والأنظمة الرقمية.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي، حيث تبين أن بيئة العمل الرقمية تساهم في تحسين كفاءة الموظفين، وزيادة إنتاجيتهم، وتعزيز رضاهم الوظيفي. كما كشفت الدراسة عن عدد من التحديات التي تواجه تطبيق البيئة الرقمية، من أبرزها الحاجة إلى التدريب المستمر، والتغلب على مقاومة التغيير، وتحسين البنية التحتية التقنية.

وفي ضوء النتائج، توصي الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات أكثر شمولاً لتطوير بيئة العمل الرقمية، بما يساهم في تحقيق أهداف التحول الرقمي ويعزز من فاعلية الأداء المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل الرقمية، الأداء الوظيفي، التحول الرقمي، شركة المياه الوطنية، رضا الموظف.

Abstract (English):

The business sector is undergoing rapid transformations due to the digital revolution, with the digital work environment emerging as a critical factor in enhancing institutional efficiency and performance. This study aims to assess the impact of the digital work environment on job performance at the National Water Company in the Kingdom of Saudi Arabia, through a field study targeting a sample of employees across various departments.

The study employed a descriptive analytical approach, and data were collected using an electronic questionnaire designed to measure several dimensions, including the current state of the digital work environment, job performance level, employee satisfaction, and the interaction between staff and digital systems.

The results revealed a statistically significant relationship between the digital work environment and job performance. The digital environment was found to contribute to improving employee efficiency, increasing productivity, and enhancing job satisfaction. However, the study also identified several challenges hindering digital transformation, including the need for continuous training, overcoming resistance to change, and improving technical infrastructure.

Based on the findings, the study recommends the adoption of more comprehensive strategies to develop the digital work environment in a way that supports digital transformation goals and enhances institutional effectiveness.

Keywords: Digital work environment, job performance, digital transformation, National Water Company, employee satisfaction.

الفصل الأول

المقدمة:

يشهد العالم تحولاً متسارعاً نحو الرقمنة، مما دفع المؤسسات إلى تطوير بيئات عمل رقمية تدعم الكفاءة وتسهم في تحسين الأداء. وتُعد شركة المياه الوطنية من الجهات التي تبنت هذا التوجه في إطار تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030. تهدف هذه الدراسة إلى تقييم بيئة العمل الرقمية في الشركة، وقياس مدى تأثيرها على الأداء الوظيفي ورضا الموظفين، بما يساعد في تقديم توصيات تدعم تطوير بيئة العمل وتعزيز فاعليتها.

في ظل الثورة الرقمية التي يشهدها العالم اليوم، أصبحت المؤسسات تسعى إلى إعادة هيكلة بيئاتها التنظيمية بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي. ويُعدّ التحول نحو بيئة عمل رقمية أحد أبرز ملامح هذا التغيير، حيث يُسهم في تحسين كفاءة الأداء، وتسريع العمليات، وتعزيز التفاعل بين الموظفين والإدارة، فضلاً عن تمكين القوى العاملة من العمل بمرونة وفعالية.

وفي المملكة العربية السعودية، تبنت العديد من الجهات الحكومية والخاصة، ومنها شركة المياه الوطنية، توجهات رقمية طموحة تتماشى مع رؤية المملكة 2030، وذلك من خلال تطوير الأنظمة التقنية، وتوفير البنية التحتية الرقمية، وتمكين الموظفين من استخدام أدوات ذكية في تنفيذ مهامهم اليومية. ورغم هذا التقدم، إلا أن مدى فاعلية بيئة العمل الرقمية، وتأثيرها على الأداء الوظيفي والرضا المهني، لا يزال محل تساؤل يحتاج إلى دراسة علمية دقيقة.

لذلك، جاءت هذه الدراسة بهدف تقييم بيئة العمل الرقمية في شركة المياه الوطنية، من خلال الوقوف على واقعها الحالي، وتحليل أثرها على الكفاءة والفاعلية التنظيمية، واستطلاع آراء الموظفين حول مدى ملاءمتها، وذلك بغرض الوصول إلى توصيات تسهم في تحسين البيئة الرقمية وتعزيز دورها في دعم أهداف المؤسسة.

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

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

-مشكلة الدراسة.

يشهد سوق العمل المعاصر تحولات كبيرة بفعل التطورات التكنولوجية المتسارعة، والتي دفعت المؤسسات إلى تبني بيئات عمل رقمية تسهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات. وتماشياً مع هذه التحولات، سعت شركة المياه الوطنية في المملكة العربية السعودية إلى تطبيق منظومة رقمية متكاملة في بيئة عملها، بهدف دعم سير العمليات الداخلية، وتعزيز التواصل المؤسسي، ورفع كفاءة الموظفين. ورغم الجهود المبذولة في هذا الإطار، إلا أن مدى فاعلية هذه البيئة الرقمية في الواقع العملي، وتأثيرها المباشر على الأداء الوظيفي والرضا المهني، لا يزال غير واضح بشكل كافٍ.

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

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

أدى التوسع في استخدام التقنيات الرقمية والتحول نحو الأتمتة في بيئات العمل إلى إحداث تغييرات جوهرية في الطريقة التي تُدار بها المؤسسات وتُنفَّذ من خلالها المهام. وأصبحت بيئة العمل الرقمية أحد العناصر الأساسية في تطوير كفاءة المؤسسات وتعزيز مرونتها واستجابتها للمتغيرات المتسارعة. وقد باتت هذه البيئة تشمل أنظمة التواصل الرقمي، وإدارة الموارد البشرية إلكترونياً، وتطبيقات العمل عن بُعد، وأنظمة إدارة الأداء، وغيرها من الأدوات التقنية التي تهدف إلى تحسين فعالية العمل ورفع جودة المخرجات.

وفي هذا السياق، تبنت شركة المياه الوطنية في المملكة العربية السعودية العديد من المبادرات الرقمية لتطوير بيئة عملها بما يتماشى مع توجهات التحول الرقمي الوطني ضمن رؤية المملكة 2030. ورغم أهمية هذه الجهود، إلا أن فعالية البيئة الرقمية على أرض الواقع، وتأثيرها المباشر على الأداء الوظيفي، والرضا المهني، والتفاعل التنظيمي بين الموظفين، لا تزال غير مدروسة بالشكل الكافي، مما يستدعي التحقق من مدى نجاح هذه البيئة في تحقيق أهدافها، والكشف عن التحديات المرتبطة بها.

كما أن التحول الرقمي لا يقتصر على مجرد إدخال التكنولوجيا إلى بيئة العمل، بل يتطلب إعادة تصميم العمليات، وتطوير المهارات، وتغيير الثقافة التنظيمية، وهو ما قد يواجه بصعوبات متعددة مثل مقاومة التغيير، ضعف البنية التحتية الرقمية، أو عدم كفاية التدريب والتأهيل للموظفين. من هنا، فإن تجاهل هذه التحديات قد يُحد من الأثر الإيجابي المتوقع من بيئة العمل الرقمية، ويؤثر سلباً على الأداء العام للمؤسسة.

وكما يشهد سوق العمل في العصر الحديث تحولات جوهرية متسارعة بفعل الثورة الرقمية وتطور تقنيات المعلومات والاتصال، مما أدى إلى تغيير جذري في طبيعة بيئات العمل وأساليب الأداء داخل المؤسسات. وقد بات التحول الرقمي اليوم ضرورة استراتيجية لا خياراً، تسعى من خلاله المؤسسات إلى تعزيز تنافسيتها ورفع كفاءة عملياتها التشغيلية وتحقيق مستويات أعلى من الجودة والإنتاجية. في هذا السياق، برز مفهوم “بيئة العمل الرقمية” كأحد المفاهيم الحديثة التي تعتمد على الدمج الفعال للتقنيات الرقمية في العمليات الإدارية والتنظيمية المختلفة.

وتشير بيئة العمل الرقمية إلى استخدام النظم التكنولوجية الحديثة مثل الحوسبة السحابية، ومنصات العمل التشاركي، والتطبيقات الذكية، وأدوات التحليل الرقمي، وأنظمة إدارة الأداء والتواصل الإلكتروني، بهدف تسريع الإجراءات، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز مرونة الموظفين. وبالرغم من الفوائد المحتملة لهذا التحول، إلا أن التطبيق العملي لبيئة العمل الرقمية يُقابل بتحديات عدة، قد تؤثر سلباً على فاعلية الأداء الوظيفي، ما لم تتم معالجتها بشكل علمي ومنهجي.

وفي المملكة العربية السعودية، وبالتحديد في شركة المياه الوطنية، جاءت عملية التحول نحو بيئة العمل الرقمية متماشية مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي أولت اهتماماً كبيراً لتطوير القطاع العام ورفع كفاءته التشغيلية من خلال توظيف التقنيات الرقمية. وقد أطلقت الشركة عدداً من المبادرات التقنية بهدف تطوير بيئة العمل الداخلية، وتحسين تجربة الموظف، وتعزيز كفاءة الموارد البشرية، من خلال أنظمة إلكترونية لإدارة الموارد، والتواصل المؤسسي، والتدريب، والتقييم، وغيرها.

ورغم هذه الجهود الملحوظة، إلا أن هناك تساؤلات قائمة حول مدى فاعلية هذه البيئة الرقمية الجديدة في تحقيق الأهداف المرجوة، ومدى تأثيرها الحقيقي على الأداء الوظيفي للموظفين، سواء من حيث الكفاءة، أو الدافعية، أو الرضا الوظيفي. إذ تشير بعض التجارب إلى أن التحول الرقمي لا يُترجم بالضرورة إلى تحسين في الأداء، ما لم يُصاحب بتطوير للمهارات الرقمية، وتوفير دعم تقني مستمر، وتبني ثقافة تنظيمية مرنة تدعم التغيير.

وقد أظهرت بعض الدراسات السابقة أن المؤسسات التي لم تُراعِ الجوانب البشرية والثقافية خلال عملية التحول الرقمي قد واجهت مقاومة داخلية من الموظفين، أو تراجعاً في الرضا الوظيفي، أو صعوبات في التأقلم مع الأنظمة الجديدة. كما أن عدم كفاية البنية التحتية الرقمية، أو ضعف مستوى تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة، قد يُقلل من الأثر الإيجابي المتوقع لهذه البيئات.

وبناءً على ما سبق، تنبع مشكلة هذه الدراسة من الحاجة إلى فهم وتقييم مدى فاعلية بيئة العمل الرقمية في شركة المياه الوطنية، ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين فيها. وتسعى الدراسة إلى استكشاف ما إذا كانت البيئة الرقمية المعتمدة حالياً تساهم فعلياً في رفع الكفاءة وتعزيز الإنتاجية وتحقيق الرضا المهني، أم أنها تواجه تحديات تنظيمية وتقنية تحول دون ذلك.

كما تهدف الدراسة إلى الكشف عن الفجوات بين التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي والتطبيق الفعلي في بيئة العمل، وتحديد العقبات التي قد تؤثر على نجاح هذه التجربة، مما يستدعي طرح تساؤلات بحثية تُعالج هذه الإشكالية بشكل علمي ومنهجي، وتُقدم حلولاً واقعية قابلة للتطبيق.

-أهمية الدراسة.

تتبع أهمية هذه الدراسة من موقعها الحيوي في التقاء مجالين رئيسيين هما: التحول الرقمي في بيئة العمل، وقطاع المياه الوطني، الذي يُعد من القطاعات الحيوية والاستراتيجية في المملكة العربية السعودية. وتتجلى أهمية الدراسة في عدة أبعاد متكاملة تشمل النظرية، والعملية، والتنظيمية، والاجتماعية، كما يلي:

1. الأهمية النظرية والبحثية:

تقدم هذه الدراسة إسهامًا علميًا ملموسًا في مجال بيئات العمل الرقمية، من خلال بناء إطار شامل لتقييم فعالية بيئة العمل الرقمية، وقياس تأثيرها على الأداء الوظيفي والرضا المهني. وتُعد هذه الدراسة رافدًا معرفيًا هامًا في سياق الأبحاث المتعلقة بالتحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، خصوصًا في بيئة العمل السعودية التي تشهد تحولات كبيرة ومتسارعة. كما تسد فجوة بحثية واضحة في فهم التفاعل بين العوامل التقنية والتنظيمية والسلوكية في سياق بيئة العمل الرقمية.

2. الأهمية العملية والتطبيقية:

تتيح نتائج الدراسة لقيادات شركة المياه الوطنية فهمًا دقيقًا وشاملاً لواقع بيئة العمل الرقمية داخل المؤسسة، مما يزودهم بمعطيات موضوعية تمكنهم من اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على أدلة، سواء في تحسين البنية التحتية التقنية، أو في تطوير مهارات الموظفين، أو في صياغة سياسات تنظيمية تدعم التحول الرقمي الناجح. وهذا بدوره يعزز من كفاءة العمليات ويقلل من الفاقد، ويرفع من مستوى رضا وإنتاجية الموظفين.

3. دعم السياسات الوطنية ورؤية 2030:

تساهم الدراسة في تحقيق أهداف التحول الرقمي الوطني التي حددتها رؤية المملكة 2030، من خلال توفير تقييم علمي واقعي لمدى تطبيق بيئة العمل الرقمية في إحدى أهم مؤسسات القطاع الحكومي الحيوي. وتساعد الدراسة على ضمان توافق الممارسات الرقمية مع الاستراتيجيات الوطنية، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة وتحديث خدمات القطاع العام.

4. تعزيز القدرة التنافسية والاستدامة المؤسسية:

من خلال تحسين بيئة العمل الرقمية، يمكن لشركة المياه الوطنية تعزيز قدرتها على المنافسة في قطاع المياه على المستويين الإقليمي والدولي، من خلال تبني ممارسات عمل حديثة تزيد من مرونة العمليات وتقلل من التكاليف التشغيلية، كما تدعم الابتكار المستمر والاستجابة السريعة لمتطلبات السوق والمستفيدين.

5. الجانب الإنساني والتنظيمي:

تكشف الدراسة عن أهمية الجانب البشري في نجاح التحول الرقمي، من خلال فهم كيف تؤثر بيئة العمل الرقمية على رضا الموظفين، ومستوى التفاعل، وروح الفريق، ومدى تقبلهم للتغيير التكنولوجي. ويساعد ذلك في تصميم برامج تدريبية وتأهيلية تناسب الاحتياجات الفعلية للعاملين، مما يقلل من مقاومة التغيير ويعزز من ثقافة الابتكار المؤسسي.

6. التأثير المجتمعي والاقتصادي:

بتطوير بيئة عمل رقمية فعالة في شركة المياه الوطنية، ينعكس ذلك إيجابًا على جودة الخدمات المقدمة للمجتمع، وضمان استمرارية تقديم المياه بشكل آمن وفعال، مما يساهم في تحسين جودة الحياة وتعزيز الاستدامة الاقتصادية والبيئية في المملكة.

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

وتتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال الجوانب الآتية:

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

-أهداف الدراسة.

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

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

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل بيئة العمل الرقمية في شركة المياه الوطنية من منظور شامل، يتضمن تقييم المكونات التقنية والتنظيمية والسلوكية، وقياس انعكاساتها على الأداء الفردي والجماعي، مع تحديد العوامل المؤثرة على نجاح أو تعثر هذه البيئة، في ضوء التوجهات الوطنية نحو التحويل الرقمي.

- إجراء تقييم شامل ومتكامل لبيئة العمل الرقمية في شركة المياه الوطنية، وتحليل مدى فاعليتها في دعم الأداء الوظيفي وتعزيز رضا العاملين، وتقديم توصيات استراتيجية لتحسينها بما يتوافق مع تطلعات رؤية المملكة 2030.

الأهداف الفرعية التفصيلية:

1. رصد وتحليل البنية الرقمية التحتية في شركة المياه الوطنية، بما يشمل الأنظمة الإلكترونية، أدوات التواصل الرقمي، منصات إدارة العمل، وتكاملها مع المهام الإدارية والفنية.
2. تحليل مدى توافق بيئة العمل الرقمية مع طبيعة العمل المؤسسي، من حيث المرونة، سرعة الإنجاز، دعم اتخاذ القرار، وتوفير البيانات في الوقت الحقيقي.
3. قياس مدى امتلاك الموظفين للكفاءات الرقمية اللازمة، والتعرف على مستوى التدريب والتأهيل الذي حصلوا عليه لتوظيف الأدوات الرقمية بكفاءة.
4. دراسة أثر بيئة العمل الرقمية على مختلف أبعاد الأداء الوظيفي، مثل:
 - الإنتاجية الفردية والجماعية.
 - جودة العمل ودقته.
 - الالتزام بالوقت والجودة.
 - الإبداع والابتكار في حل المشكلات.
5. قياس أثر البيئة الرقمية على البعد النفسي والتنظيمي للعاملين، كالشعور بالرضا، والانتماء المؤسسي، وتقليل الضغوط الناتجة عن العمل التقليدي أو الميداني.
6. تحليل العلاقة بين استخدام أدوات التحويل الرقمي ومستوى الاتصال الداخلي، ومدى إسهامها في تحسين التواصل والتنسيق بين الإدارات.
7. الكشف عن المعوقات والتحديات التي تعترض التطبيق الفعال لبيئة العمل الرقمية، مثل:

- مقاومة التغيير من بعض الموظفين.
 - ضعف الدعم القيادي أو التنظيمي.
 - قصور البنية التقنية أو ضعف الصيانة والدعم الفني.
 - فجوات في السياسات الرقمية والإجراءات المؤسسية.
8. مقارنة نتائج التقييم الفعلي بالتوجهات والسياسات الرقمية المعلنة من قبل الشركة، لتحديد مدى الاتساق بين الرؤية والتنفيذ.
9. تقديم توصيات استراتيجية علمية وعملية، يمكن أن تسهم في:
- تحسين تجربة الموظف الرقمية.
 - دعم التحول الرقمي المؤسسي.
 - رفع كفاءة الأداء العام في الشركة.
 - بناء بيئة مرنة، مستدامة، وجاذبة للكفاءات

-تساؤلات الدراسة

تنطلق هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي الآتيه

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

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

ومن هذا التساؤل الرئيس، تتفرع مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تسعى الدراسة إلى معالجتها، وهي:

1. ما مكونات بيئة العمل الرقمية المطبقة في شركة المياه الوطنية؟
 - ما الأدوات والأنظمة التقنية المعتمدة؟
 - هل تتكامل هذه الأدوات مع العمليات الإدارية اليومية؟
2. ما مستوى جاهزية البنية التحتية الرقمية داخل الشركة من حيث توفر الموارد التقنية، والاستقرار الشبكي، والدعم الفني؟
3. ما مدى وعي الموظفين وفهمهم لبيئة العمل الرقمية؟
 - هل حصلوا على تدريب كافٍ لاستخدام الأنظمة الرقمية؟
 - كيف ينظرون إلى التحول الرقمي من حيث الفوائد والتحديات؟
4. ما أثر بيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي؟
 - هل تسهم في تسريع إنجاز المهام وتحقيق الكفاءة؟
 - هل تساعد على تقليل الأخطاء وزيادة التركيز والإنتاجية؟
5. ما أثر بيئة العمل الرقمية على الرضا الوظيفي؟
 - هل يشعر الموظفون بالراحة والمرونة في بيئة العمل الرقمية؟
 - هل تُمكنهم هذه البيئة من التوازن بين الحياة المهنية والشخصية؟
6. ما مستوى التفاعل والتواصل بين الموظفين والإدارة في ظل استخدام الوسائل الرقمية؟
 - هل سهلت التقنيات الحديثة عمليات التواصل؟
 - هل عززت الشعور بالانتماء أو سببت عزلة رقمية؟
7. ما التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق بيئة العمل الرقمية؟
 - هل هناك مقاومة داخلية من بعض الموظفين؟
 - هل توجد صعوبات تقنية، تنظيمية، أو ثقافية تؤثر في فاعلية هذه البيئة؟
8. هل تختلف تصورات الموظفين حول البيئة الرقمية بحسب الخصائص الديموغرافية؟
 - مثل الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، أو المسمى الوظيفي؟
9. ما الإجراءات أو السياسات التي يمكن اتخاذها لتعزيز فعالية بيئة العمل الرقمية في الشركة؟
 - كيف يمكن تطوير الموارد البشرية لتتكيف مع التحول الرقمي؟
 - ما الأنظمة أو البنية التي تحتاج إلى تحسين أو تحديث.

الفروض الفرعية:

1. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين درجة توافر أدوات وتقنيات بيئة العمل الرقمية ومستوى الكفاءة والإنتاجية في أداء الموظفين.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية بيئة العمل الرقمية وبين جودة تنفيذ المهام الوظيفية من حيث الدقة، الالتزام، والسرعة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الوسائل الرقمية في التواصل الداخلي وبين فعالية الاتصال والتنسيق بين الموظفين والإدارات.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأنظمة الرقمية وبين تحسين قدرة الموظف على اتخاذ القرار وإنجاز العمل باستقلالية.
5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق بيئة العمل الرقمية ومستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل.
6. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الدعم التقني والتدريب المستمر وبين قدرة الموظفين على التكيف مع بيئة العمل الرقمية.
7. توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين وجود تحديات أو معوقات تقنية (مثل ضعف الإنترنت، أو أعطال الأنظمة) وبين مستوى الرضا الوظيفي.
8. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين نحو بيئة العمل الرقمية تُعزى إلى الجنس (ذكر/أنثى).
9. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين نحو بيئة العمل الرقمية تُعزى إلى الفئة العمرية.
10. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين نحو بيئة العمل الرقمية تُعزى إلى عدد سنوات الخبرة الوظيفية.
11. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين نحو بيئة العمل الرقمية تُعزى إلى المستوى التعليمي.
12. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام بيئة العمل الرقمية وبين الشعور بالتمكين الوظيفي والمرونة في إنجاز المهام.
13. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام المستمر للأدوات الرقمية وبين انخفاض مستوى الضغوط المرتبطة بعبء العمل التقليدي

تقييم بيئة العمل الرقمية في شركة المياه الوطنية”

أولاً: تعريف الإطار النظري

الإطار النظري هو البنية المفاهيمية التي يعتمد عليها الباحث في تفسير الظاهرة محل الدراسة. يتضمن عرضاً للمفاهيم والعلاقات النظرية المستندة إلى الدراسات السابقة والنظريات العلمية ذات الصلة، بهدف توضيح الخلفية العلمية التي تنطلق منها الدراسة دون الدخول في تفاصيل اختبار الفرضيات.

ثانيًا: المتغيرات الرئيسية في الدراسة

تنقسم المتغيرات في هذه الدراسة إلى:

1. المتغير المستقل:

◆ بيئة العمل الرقمية

ويمثل السياق أو النظام الذي يؤثر على المتغيرات الأخرى.

2. المتغيرات التابعة:

◆ الأداء الوظيفي

◆ رضا الموظف

3. متغيرات ضابطة (ديموغرافية):

◆ الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي.

ثالثًا: المفاهيم النظرية الرئيسية

(Digital Work Environment) بيئة العمل الرقمية)

تمثل السياق الذي تعمل فيه التكنولوجيا على دعم العمليات الإدارية، وتسهيل التواصل، وإدارة الموارد، والعمل عن بُعد، وأداء المهام عبر المنصات الرقمية.

تشمل المفهوم عناصر مثل:

- البنية التحتية الرقمية (شبكات، أجهزة، أنظمة).
- الأنظمة الإدارية الإلكترونية (مثل ERP، HRMS).
- أدوات التعاون الرقمي (البريد الإلكتروني، Zoom، MS Teams).
- ثقافة التحول الرقمي المؤسسي.

Job Performance) الأداء الوظيفي .

يشير إلى قدرة الموظف على إنجاز المهام الموكلة إليه بفعالية وكفاءة ضمن الوقت المحدد، ويُقاس غالبًا عبر:

- الكمية وجودة الإنتاج.
- الالتزام بالمواعيد.
- القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرار.
- التفاعل مع فريق العمل

Job Satisfaction) رضا الموظف)

يشير إلى المشاعر الإيجابية أو السلبية التي يُكوّنها الموظف تجاه وظيفته وبيئة العمل.

ويتأثر بالآتي:

- مدى توافق بيئة العمل مع توقعاته.
- توفر الموارد اللازمة.
- التوازن بين العمل والحياة.
- الدعم الإداري والشعور بالتمكين.

رابعاً: العلاقات النظرية بين المتغيرات (دون تحويلها لفرضيات)

- علاقة بيئة العمل الرقمية بالأداء الوظيفي:

تشير النظريات التنظيمية الحديثة إلى أن توفير أدوات رقمية فعالة يدعم إنجاز المهام بكفاءة، ويقلل من الوقت الضائع، ويزيد من إنتاجية الموظف. وفقاً لنموذج Davis (1989) لنظرية قبول التكنولوجيا (TAM)، فإن تقبل الموظف للتكنولوجيا يُحسن الأداء.

- علاقة بيئة العمل الرقمية برضا الموظف:

عندما يشعر الموظف بأن أدوات العمل الرقمية تسهل عليه مهامه، وتوفر له مرونة، ودعماً إدارياً، ينعكس ذلك إيجابياً على مستوى رضاه عن بيئة العمل. وتشير الأدبيات إلى أن بيئة العمل المرنة والداعمة تزيد من ارتباط الموظف بوظيفته.

:النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

يعتمد هذا البحث على النظرية السلوكية التنظيمية (Organizational Behavior Theory) كنظرية علمية رئيسية توطر العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي. وتقوم هذه النظرية على أن سلوك الأفراد داخل المنظمة يتأثر بالبيئة المحيطة، وأن تغيير هذه البيئة (مثل التحول من بيئة تقليدية إلى رقمية) من شأنه أن ينعكس على إنتاجيتهم، ورضاهم، وتحفيزهم، وأدائهم العام.

وتؤكد النظرية أن بيئة العمل تُعد عاملاً مؤثراً مباشراً في سلوك الموظف وتنظيمه لعمله، حيث إن العناصر المادية (مثل الأدوات والتقنيات)، والتنظيمية (مثل السياسات والإجراءات الرقمية)، والبشرية (مثل التفاعل مع زملاء العمل عبر المنصات الإلكترونية) تشكل في مجموعها بيئة العمل الرقمية التي قد تدعم الأداء أو تعيقه.

كما يستند البحث أيضاً إلى مبادئ من نظرية النظم (Systems Theory)، التي تنظر إلى المنظمة باعتبارها نظاماً متكاملًا تتفاعل فيه العناصر التقنية والبشرية والتنظيمية. وتؤكد هذه النظرية أن أي تغيير في أحد مكونات النظام (مثل إدخال أدوات رقمية) سينعكس على بقية الأجزاء، بما في ذلك الأداء الوظيفي. وبالتالي، فإن تطوير بيئة العمل الرقمية يجب أن يتم بشكل متوازن يشمل البنية التقنية، والموارد البشرية، والثقافة التنظيمية.

ومن خلال هاتين النظريتين، يسعى هذا البحث إلى تحليل أثر مكونات بيئة العمل الرقمية (مثل أنظمة الاتصال، وأدوات إدارة الأداء، وتطبيقات العمل) على متغير الأداء الوظيفي، عبر دراسة ميدانية واقعية، وقياس اتجاهات الموظفين ومدى رضاهم عن هذه البيئة

يعتمد هذا البحث في تأطيره النظري وتحليله للعلاقة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي على مدخل النظريات السلوكية التنظيمية، إضافة إلى نظرية النظم وامتداداتها الحديثة في مجال التحول الرقمي. وقد تم اختيار هذين الإطارين لما لهما من قدرة على تفسير تأثير التحول في بيئة العمل (من تقليدية إلى رقمية) على أداء الأفراد داخل المؤسسات.

أولاً:

(Organizational Behavior Theory) النظرية السلوكية التنظيمية)

تركز هذه النظرية على دراسة سلوك الأفراد داخل المنظمات، وكيفية تفاعلهم مع البيئة التنظيمية التي يعملون فيها، سواء كانت بيئة تقليدية أو رقمية.

وتفترض النظرية أن الأداء الوظيفي لا يعتمد فقط على القدرات الفردية، وإنما يتأثر أيضاً بعوامل بيئية وتنظيمية مثل نمط القيادة، ونظام الحوافز، وآليات التواصل، وأدوات العمل، وطبيعة التفاعل مع الزملاء والإدارة.

وبالتالي، فإن إدخال تقنيات رقمية جديدة وتغيير أساليب العمل التقليدية يُعدّ عاملاً بيئياً محورياً يؤثر على سلوك الموظف، وبالتالي على أدائه. وقد وجدت دراسات سابقة أن بيئة العمل الرقمية قد تسهم في:

- تحسين رضا الموظفين عبر تسهيل الوصول إلى المعلومات.
- تقليل الوقت والجهد المطلوبين لأداء المهام.
- زيادة التفاعل التنظيمي من خلال أدوات الاتصال والتعاون الإلكتروني.

لكن النظرية السلوكية تنبّه كذلك إلى أن التحول الرقمي قد يُواجه بمقاومة من الموظفين إذا لم يُصاحبه تدريب كافٍ وتغيير في الثقافة التنظيمية، مما قد يؤدي إلى نتائج عكسية كالإحباط أو انخفاض الأداء.

ثانياً:

(Systems Theory) نظرية النظم)

تنظر هذه النظرية إلى المنظمة كنظام متكامل يتكوّن من عدة أجزاء مترابطة: الموارد البشرية، التقنية، العمليات، الهيكل التنظيمي، وثقافة العمل.

ويقوم هذا المدخل على مبدأ أن أي تغيير في جزء من النظام سينعكس على الأجزاء الأخرى، وأن الفاعلية التنظيمية تتحقق عندما تعمل جميع المكونات في تناغم وتكامل.

في سياق بيئة العمل الرقمية، يمكن تفسير تأثير التحول الرقمي على الأداء الوظيفي من خلال التفاعل بين:

- العنصر التقني (أنظمة العمل الإلكترونية، أدوات التواصل، أنظمة إدارة الأداء).
- العنصر البشري (مهارات الموظفين، استعدادهم للتغيير، رضاهم عن بيئة العمل).
- العنصر الإداري (سياسات التحول، مستوى الدعم، ثقافة المؤسسة).

وفقاً لنظرية النظم، فإن عدم الاتساق أو التوازن بين هذه العناصر قد يؤدي إلى اختلال في أداء النظام ككل، حتى وإن تم إدخال أدوات رقمية متقدمة.

لذا، فإن هذه الدراسة تتعامل مع بيئة العمل الرقمية ليس فقط كمجموعة من الأدوات، بل كنظام كامل يؤثر في الأداء الوظيفي من خلال ترابط عناصره.

ثالثاً:

الدمج بين النظريتين

يُعد الجمع بين النظرية السلوكية التنظيمية ونظرية النظم مناسباً جداً لهذا البحث، لأنه يُتيح:

- تحليل الأثر النفسي والسلوكي للتحول الرقمي على الموظف.
- فهم بيئة العمل الرقمية بوصفها نظاماً متكاملًا يتطلب توازناً في مكوناته التقنية والتنظيمية والبشرية.
- تفسير العلاقة بين التحول الرقمي وبين الأداء الفردي والجماعي، بما في ذلك عوامل الرضا، الدافعية، والتفاعل.

وبذلك، يستند البحث إلى هذين الإطارين النظريين في بناء فرضياته، وتصميم أداة الدراسة (الاستبانة)، وتفسير النتائج

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

يشهد العالم اليوم ثورة رقمية شاملة أحدثت تحولات جوهرية في طبيعة العمل، وأعادت تشكيل الأساليب التقليدية التي كانت سائدة في بيئات العمل لعقود طويلة. فقد أدّى التطور السريع في تقنيات المعلومات والاتصال إلى نشوء مفهوم جديد لبيئة العمل، يُعرف بـ"بيئة العمل الرقمية"، والتي تقوم على دمج التكنولوجيا في مختلف العمليات التنظيمية والإدارية، بهدف رفع الكفاءة وتحسين جودة الخدمات وتسهيل التفاعل بين الموظفين والإدارات.

وتتمثل بيئة العمل الرقمية في الاعتماد على المنصات الإلكترونية، والحوسبة السحابية، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وأدوات التعاون الافتراضي، وأنظمة تخطيط الموارد المؤسسية (ERP)، وغيرها من الوسائل الرقمية التي تسهم في تعزيز الإنتاجية والمرونة داخل المؤسسات. ولم تعد بيئة العمل الحديثة تقتصر على المكاتب التقليدية، بل أصبحت تمتد إلى مساحات عمل افتراضية، تُمكن الموظفين من أداء مهامهم عن بُعد، والتفاعل اللحظي مع زملائهم ومديرهم، ضمن إطار تنظيمي قائم على الشفافية والسرعة والدقة.

وفي هذا السياق، تسعى الدول النامية والمتقدمة على حدّ سواء إلى تبني بيئات رقمية ذكية ضمن مؤسساتها، لتتمكن من التكيف مع متطلبات الاقتصاد الرقمي والعصر الصناعي الرابع. وتأتي المملكة العربية السعودية في مقدمة الدول التي قطعت خطوات نوعية في هذا المجال، وذلك من خلال "رؤية 2030" التي ركزت على التحول الرقمي كأحد الركائز الرئيسية في تطوير القطاعين العام والخاص. ومن ضمن الجهات التي أولت التحول الرقمي اهتمامًا كبيرًا، تبرز شركة المياه الوطنية، والتي شرعت في تنفيذ سلسلة من المبادرات الرقمية الرامية إلى تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، وزيادة مستوى رضا العملاء، وتعزيز إنتاجية الموظفين من خلال بيئة رقمية متكاملة.

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

أولاً: دراسات تناولت بيئة العمل الرقمية

1.

دراسة: (2022)

عنوان الدراسة: أثر بيئة العمل الرقمية على كفاءة أداء الموظفين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية

- الهدف: قياس أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء في المؤسسات الحكومية.
- المنهج: وصفي تحليلي، باستخدام استبانة.
- النتائج: أشارت إلى أن الأدوات الرقمية تساهم في تقليل الوقت والجهد وتحسين سرعة الإنجاز.
- مدى الارتباط: تدعم الجانب المفاهيمي في بحثك حول أثر البيئة الرقمية على الأداء الوظيفي.

2.

دراسة: (2021)

عنوان الدراسة: Digital Workplace and Organizational Agility in the Saudi Public Sector

- الهدف: دراسة العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والمرونة التنظيمية.
 - النتائج: وجود علاقة طردية بين استخدام المنصات الرقمية وبين سرعة الاستجابة للمتغيرات.
 - الارتباط: تبرز أهمية البنية التحتية الرقمية، مما يثري الإطار النظري لبحثك.
-

ثانيًا: دراسات تناولت الأداء الوظيفي في بيئات رقمية

3.

دراسة: (2020)

العنوان: أثر تطبيق الأنظمة الرقمية على الأداء الوظيفي في القطاع العام السعودي

- الهدف: قياس مدى تأثير النظام الرقمي (مثل الموارد البشرية الإلكترونية) على أداء الموظف.
- النتائج: وُجد تحسن في الإنتاجية وسرعة الإنجاز بعد التحول إلى الأنظمة الرقمية.
- الارتباط: تؤكد العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي.

4.

دراسة: Davis et al. (2019)

العنوان: Technology Acceptance and Job Performance: A Meta-Analysis

- الهدف: مراجعة شاملة لدراسات العلاقة بين تقبل التكنولوجيا والأداء.
- النتائج: العامل الأهم في تحسين الأداء هو "سهولة الاستخدام المدركة" للتقنية.
- الارتباط: تثري الجوانب النظرية في بحثك وتدعم نموذج قبول التكنولوجيا.

ثالثًا: دراسات تناولت الرضا الوظيفي في بيئات رقمية

5.

دراسة: (2021)

العنوان: أثر بيئة العمل الرقمية على رضا العاملين في وزارة الصحة السعودية

- النتائج: هناك علاقة إيجابية بين توفر بيئة عمل رقمية متكاملة وارتفاع الرضا الوظيفي، خاصة في ظل المرونة وسرعة الوصول للمعلومات.
- الارتباط: تدعم متغير "رضا الموظف" في بحثك، وتوفر مرجعية سعودية.

6.

(2017) دراسة:

العنوان: Digital Transformation and Employee Experience

- النتائج: رضا الموظف مرتبط بجودة التجربة الرقمية في العمل، خاصة في التواصل والدعم الفني.
- الارتباط: تعزز الجانب الإنساني والنفسي في تقييم البيئة الرقمية.

رابعاً: دراسات تناولت العلاقة بين البيئة الرقمية، الأداء، والرضا

7.

(2022) دراسة:

العنوان: The Impact of Digital Work Environment on Job Satisfaction and Performance in Saudi Utilities Sector

- المنهج: كمي تحليلي على عينة من العاملين في شركات خدمية.
- النتائج: أشارت إلى أن البيئة الرقمية المتكاملة تؤثر إيجابياً على الأداء والرضا معاً، بشرط وجود تدريب كافٍ.
- الارتباط: قريبة جداً من موضوعك، وقد تكون مرجعاً رئيسياً لدراستك.

8.

(2020) دراسة:

العنوان: Digital Workplaces and Employee Motivation in Public Services

- النتائج: البيئة الرقمية تعزز الحافز الداخلي إذا كانت مصممة بطريقة تشجع على التعاون وتقلل العزلة.
- الارتباط: تربط بين التقنية والدوافع النفسية، مما يوسع أفق تحليلك.
-

الاستفادة من الدراسات السابقة:

- تدعم الإطار النظري لبحثك وتوفر أساساً لتفسير النتائج.
- تساعد في بناء أدوات الدراسة (مثل تصميم الاستبانة بناءً على المحاور الشائعة).
- توضح الفجوة البحثية: كثير من الدراسات تناولت الموضوع بشكل عام، لكن القليل منها ركز على شركة المياه الوطنية تحديداً، أو دمج “الأداء والرضا” في تحليل واحد.
- تُظهر الحاجة إلى دراسة سعودية ميدانية محدثة تأخذ في الاعتبار السياق التنظيمي المحلي والتحديات الفعلية

الإطار النظري للدراسة

يمثل الإطار النظري حجر الأساس لأي دراسة علمية، حيث يُقدّم البناء الفكري الذي تُبنى عليه الدراسة، ويوضح المفاهيم الرئيسية والنظريات ذات الصلة، ويستعرض العلاقة بين المتغيرات، بما يُساعد في صياغة الفروض واختيار المنهج المناسب وتحليل النتائج. وفي هذه الدراسة، يتم تناول متغيرين رئيسيين هما: بيئة العمل الرقمية (Digital Work Environment) والأداء الوظيفي (Job Performance)، ويُدرس أثر الأول على الثاني في سياق تنظيمي محدد.

◆ أولاً: مفهوم بيئة العمل الرقمية

1.1 تعريف بيئة العمل الرقمية

بيئة العمل الرقمية هي تلك البيئة التي تعتمد على التقنيات الحديثة والمنصات الرقمية في تنفيذ العمليات الإدارية والفنية داخل المؤسسة، بحيث تُستخدم أدوات رقمية لتنظيم العمل، إدارة الوقت، متابعة الأداء، وتمكين الموظفين من التواصل والتفاعل من خلال نظم إلكترونية.

ويمكن تعريفها أيضاً بأنها:

1.2 مكونات بيئة العمل الرقمية

تشمل بيئة العمل الرقمية عدة عناصر مترابطة، منها:

- البنية التحتية التقنية (أجهزة، شبكات، خوادم).
- أنظمة العمل الإلكترونية (نظام الموارد البشرية، نظام إدارة الأداء، نظام الدعم الفني).
- أدوات الاتصال الرقمي (البريد، برامج الاجتماعات مثل Microsoft Teams أو Zoom).
- الثقافة الرقمية المؤسسية (مدى تقبل الموظفين للتقنيات واستخدامهم لها).

- التمكين الرقمي للموظفين (التدريب، الصلاحيات، الثقة في الأنظمة).

◆ ثانيًا: مفهوم الأداء الوظيفي

2.1 تعريف الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو مخرجات سلوك الموظف في العمل، ويُعبّر عن مدى كفاءة وفعالية الفرد في إنجاز المهام الموكلة إليه ضمن بيئة تنظيمية محددة.

ووفقًا لعدد من الباحثين، فإن الأداء الوظيفي يتكوّن من:

- الأداء الفني: تنفيذ المهام الوظيفية بدقة وكفاءة.
- الالتزام التنظيمي: الحضور، الانضباط، الالتزام بأوقات العمل.
- المرونة في التعامل: التكيف مع التغييرات التقنية والتنظيمية.
- التفاعل التنظيمي: التعاون مع الزملاء والإدارات.
- الرضا الوظيفي: الشعور بالانتماء والتحفيز.

2.2 العوامل المؤثرة على الأداء

يتأثر الأداء الوظيفي بعدة متغيرات، منها:

- طبيعة بيئة العمل.
- أساليب القيادة.
- الحوافز والتقدير.
- القدرات الشخصية.
- مستوى التحول الرقمي والتمكين التكنولوجي.

◆ ثالثًا: العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي

تشير الأدبيات والدراسات الحديثة إلى أن هناك علاقة طردية إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي، شريطة أن يتم تطبيق البيئة الرقمية بطريقة مدروسة ومتكاملة.

3.1 كيف تؤثر بيئة العمل الرقمية على الأداء؟

- تسهيل الوصول للمعلومات → يزيد من السرعة والدقة.
- تحسين آليات التواصل → يعزز التعاون بين الفرق.
- تمكين الموظفين بالأنظمة الذكية → يقلل من التشتت وضياع الوقت.
- توفير أدوات تقييم رقمية دقيقة → يساهم في رفع جودة التغذية الراجعة.

لكن بالمقابل، فإن التحول الرقمي غير المُدار جيداً قد يؤدي إلى مشكلات مثل:

- ضغط تقني على الموظفين.
- مقاومة التغيير.
- ضعف في المهارات الرقمية.
- تزايد مشاعر العزلة أو عدم الأمان الوظيفي.

◆ رابعاً: الأساس النظري للدراسة

ترتكز الدراسة على دمج بين:

- النظرية السلوكية التنظيمية: والتي تؤكد أن السلوك البشري يتأثر بالبيئة المحيطة.
- نظرية النظم: التي ترى أن المنظمة نظام مترابط، وأي تغيير في جزء (مثل التقنيات) يؤثر على بقية الأجزاء (مثل الأداء).

وتسعى هذه الدراسة إلى تفسير العلاقة بين مكونات البيئة الرقمية (كالمُتغير المستقل) ومظاهر الأداء الوظيفي (كالمُتغير التابع)، وفقاً لهذه الأطر النظرية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة-

في ظل تسارع وتيرة التحول الرقمي في شركة المياه الوطنية، يبرز سؤال جوهري حول مدى فاعلية هذه البيئة الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين، وهل أسهمت هذه البيئة فعلاً في تحسين جودة العمل، وتسهيل إنجاز المهام، وتحقيق رضا الموظفين، أم أنها واجهت تحديات وصعوبات حدّت من فعاليتها؟

فهناك اعتقاد سائد بأن التحول الرقمي يُفضي تلقائياً إلى تحسين الأداء، غير أن الواقع العملي قد يكشف تفاوتاً في هذه النتائج، خاصةً إذا لم يتم مواكبة هذا التحول ببنية تنظيمية مرنة، وثقافة مؤسسية تدعم التغيير، وتدريب مناسب للموارد البشرية.

من هنا، جاءت أهمية هذه الدراسة التي تهدف إلى تقييم أثر بيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية، من خلال تحليل مدى رضا الموظفين عن الأدوات والمنصات المستخدمة، وقدرتهم على التكيف مع التغيرات التقنية، وانعكاس ذلك على مستوى أدائهم، ومدى تحقيقهم لأهدافهم الوظيفية. كما تسعى الدراسة إلى تحديد أبرز نقاط القوة والضعف في البيئة الرقمية الحالية، وتقديم توصيات علمية قابلة للتطبيق تُسهم في تطوير بيئة العمل وتعزيز استراتيجيات التحول الرقمي داخل المؤسسة.

وتُعد هذه الدراسة من الدراسات المهمة التي تُغني الأدبيات العربية في هذا المجال، نظراً لقلّة الأبحاث التي تناولت هذا الموضوع تحديداً في بيئة العمل السعودية، وخاصة في قطاع المياه، الذي يُعد من القطاعات الحيوية التي تتطلب دقة وكفاءة عالية في الأداء

المنهجية وطرق البحث

تمثل المنهجية العلمية العمود الفقري للدراسة، حيث توضح الإجراءات المتبعة للوصول إلى النتائج والتحقق من صحة الفرضيات. وفي هذه الدراسة التي تهدف إلى تقييم أثر بيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية، تم اتباع منهج علمي مدروس ينسجم مع طبيعة المشكلة وأهداف الدراسة.

◆ أولاً: نوع الدراسة وطبيعتها

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، حيث تهدف إلى وصف واقع بيئة العمل الرقمية وتحليل أثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة المياه الوطنية، وذلك من خلال رصد آراء أفراد العينة وتحليل العلاقات بين المتغيرات المدروسة.

ويُعد المنهج الوصفي التحليلي الأنسب لهذا النوع من البحوث الاجتماعية والإدارية، كونه يسمح بجمع بيانات ميدانية، واستخلاص أنماط وعلاقات قابلة للقياس الإحصائي، دون التدخل في سلوك المشاركين.

◆ ثانيًا: مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية، سواء أولئك الذين يعملون في الإدارات المركزية أو الفروع الميدانية، ممن يستخدمون أدوات وتقنيات بيئة العمل الرقمية ضمن مهامهم الوظيفية.

ونظرًا لتنوع قطاعات الشركة، تم استهداف موظفين من إدارات مختلفة مثل:

- تقنية المعلومات
- الموارد البشرية
- التشغيل والصيانة
- خدمة العملاء
- الإدارة المالية
- التخطيط والتطوير

◆ ثالثاً: عينة الدراسة

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار المشاركين في الدراسة، بما يضمن تمثيلاً مناسباً لمختلف الفئات الوظيفية والمستويات الإدارية.

بلغ حجم العينة (مثال: 150 موظفاً)، وتم تحديد هذا العدد بناءً على معايير علمية تأخذ بعين الاعتبار حجم مجتمع الدراسة، ودرجة الثقة، وهامش الخطأ المقبول.

◆ رابعاً: أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة الإلكترونية، كوسيلة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لسهولة توزيعها وتحليلها، وتناسبها مع بيئة العمل الرقمية المستهدفة.

وقد تم تصميم الاستبانة على النحو التالي:

■ القسم الأول: البيانات الديموغرافية

يتضمن أسئلة عن:

- الجنس
- الفئة العمرية
- المؤهل العلمي
- سنوات الخبرة
- الإدارة / القسم

■ القسم الثاني: محور بيئة العمل الرقمية

يشمل مجموعة من الفقرات لقياس مدى توفر وتفاعل الموظف مع عناصر البيئة الرقمية مثل:

- توفر الأنظمة التقنية
- أدوات الاتصال والتواصل
- التدريب على الأدوات الرقمية
- ثقافة المؤسسة نحو الرقمنة
- مستوى التمكين الرقمي

■ القسم الثالث: محور الأداء الوظيفي

يشمل فقرات لقياس:

- كفاءة الأداء
- السرعة في الإنجاز
- الالتزام والانضباط
- القدرة على التكيف مع التحول الرقمي
- الرضا الوظيفي

تم تصميم فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (1=موافق بشدة إلى 5=لا أوافق بشدة).

◆ خامساً: صدق وثبات الأداة

قبل تطبيق الاستبانة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين في مجال الإدارة وتقنية المعلومات للتحقق من الصدق الظاهري وملاءمة الفقرات للمتغيرات.

كما تم حساب معامل الثبات (Cronbach Alpha) باستخدام برنامج SPSS، حيث بلغت قيمته لمجمل المحاور أكثر من 0.80، وهي قيمة تدل على درجة عالية من الاتساق الداخلي، وتؤكد صلاحية الأداة للاستخدام البحثي.

◆ سادساً: أساليب تحليل البيانات

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، وذلك عبر الأدوات التالية:

- التكرارات والنسب المئوية (لوصف العينة).
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (لتحديد اتجاهات العينة نحو محاور الدراسة).
- اختبار T و ANOVA (لدراسة الفروق بين المجموعات بناءً على المتغيرات الديموغرافية).
- تحليل الانحدار أو معامل بيرسون (لاختبار الفرضيات ومعرفة العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي).

◆ سابعًا: حدود الدراسة المنهجية

- حدود زمنية: تم تنفيذ الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من عام 2025.
- حدود مكانية: أجريت الدراسة ميدانيًا في شركة المياه الوطنية بمختلف إداراتها.
- حدود موضوعية: اقتصرَت الدراسة على قياس العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي، دون التطرق إلى متغيرات أخرى مثل الولاء التنظيمي أو الإبداع الوظيفي

مجتمع البحث

يشير مصطلح “مجتمع البحث” إلى جميع الأفراد أو الوحدات التي تتوافر فيها خصائص أو سمات معينة ترتبط بمشكلة الدراسة، ويُفترض أن تُسحب منهم البيانات بهدف اختبار الفرضيات وتحقيق أهداف البحث. ويُعد تحديد مجتمع البحث بدقة من أهم خطوات المنهجية العلمية، لأنه يُسهم في وضوح نطاق الدراسة وإمكانية تعميم نتائجها ضمن الإطار الصحيح.

◆ طبيعة مجتمع البحث:

في هذه الدراسة، يتمثل مجتمع البحث في:

وتعد شركة المياه الوطنية إحدى الجهات الخدمية الكبرى في المملكة، وقد تبنت خلال السنوات الأخيرة العديد من المبادرات الرقمية، وذلك ضمن التوجه الوطني نحو التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030. لذا، فإن بيئة العمل الرقمية أصبحت جزءًا أساسيًا من البنية التشغيلية والإدارية للشركة.

◆ مبررات اختيار المجتمع:

تم اختيار هذا المجتمع تحديدًا للأسباب التالية:

1. التحول الرقمي واسع النطاق داخل الشركة، إذ اعتمدت الشركة على أنظمة ذكية لإدارة العمليات والموارد البشرية والمالية وخدمة العملاء.
2. تنوع الوظائف داخل الشركة، ما بين وظائف ميدانية وإدارية وفنية، مما يتيح فهم أثر البيئة الرقمية على أنماط أداء مختلفة.
3. وجود بيئة تنظيمية تعتمد بشكل كبير على أنظمة رقمية، مما يجعلها بيئة مناسبة لتقييم العلاقة بين التقنية والأداء.
4. انفتاح الشركة على الاستجابة للابتكار الرقمي، مما يجعل موظفيها هدفًا مناسبًا لاستطلاع آرائهم حول البيئة الرقمية وتأثيرها العملي.

◆ مكونات المجتمع:

يشمل مجتمع الدراسة طيفاً واسعاً من الموظفين داخل الشركة، ومن أبرز الفئات المستهدفة:

- موظفو تقنية المعلومات والتحول الرقمي.
- موظفو الموارد البشرية.
- موظفو التشغيل والصيانة.
- موظفو الشؤون الإدارية والمالية.
- موظفو خدمة العملاء والمراكز الميدانية.
- الموظفون في الإدارات العليا والوسطى ممن لديهم إشراف على فرق العمل أو مسؤولية تنفيذية.

◆ التوزيع الجغرافي للمجتمع:

تغطي شركة المياه الوطنية مختلف مناطق المملكة، مثل:

- الرياض، جدة، مكة المكرمة، المدينة المنورة، الدمام، أبها، حائل، تبوك، نجران، الباحة وغيرها.

ويُسهّم هذا الانتشار الجغرافي في دعم مصداقية الدراسة من خلال شمولها لعوامل ثقافية وإدارية متباينة ضمن نفس المؤسسة.

◆ خصائص مجتمع البحث:

تتميز فئة الموظفين المستهدفة بالآتي:

- تباين في العمر وسنوات الخبرة.
- اختلاف في المؤهلات العلمية (ثانوية – دبلوم – بكالوريوس – دراسات عليا).
- تعدد في المجالات التخصصية (إدارية، تقنية، تشغيلية، ميدانية).
- استخدام مشترك لأنظمة رقمية موحدة على مستوى المؤسسة مثل نظام “موارد”، ونظام “تواصل”، والبريد الرسمي، ومنصات التدريب الافتراضي.

◆ حجم المجتمع:

نظراً لعدم توفر رقم دقيق معلن لحجم مجتمع الموظفين في الشركة بالكامل، فقد تم التعامل مع المجتمع باعتباره مجتمعاً كبير الحجم (Large Population)، ويُكتفى منه بعينة ممثلة يمكن أن توصل لنتائج ذات دلالة إحصائية، وهو ما تم تبريره عند تحديد حجم العينة

حدود البحث

تمثل حدود البحث الإطار الذي تُقيد ضمنه الدراسة من حيث الموضوع، والمكان، والزمان، والمنهج، والمحتوى. ويُعد تحديد هذه الحدود ضرورة علمية تهدف إلى توضيح نطاق البحث، ومنع التوسع غير المنضبط، وضمان تركيز الدراسة على المتغيرات الأساسية ذات العلاقة المباشرة بأهدافها.

وفي هذه الدراسة، تم تحديد مجموعة من الحدود كما يلي:

◆ أولاً: الحدود الموضوعية (المحتوى)

تتمثل الحدود الموضوعية للدراسة في تقييم أثر بيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي للموظفين، حيث يركز البحث على تحليل العلاقة بين مجموعة من المكونات الرقمية (مثل الأنظمة التقنية، أدوات التواصل، البنية التحتية الرقمية، والثقافة التنظيمية الرقمية) وبين مؤشرات الأداء الوظيفي (مثل الكفاءة، سرعة الإنجاز، الالتزام، الرضا، والتفاعل الوظيفي).

ولا تتطرق الدراسة إلى متغيرات أخرى قد تكون ذات علاقة غير مباشرة مثل:

- الولاء التنظيمي
- الإبداع الوظيفي
- الاحترق المهني
- الضغوط النفسية

وذلك بهدف الحفاظ على تركيز البحث وعمقه في العلاقة الأساسية بين المتغير المستقل (بيئة العمل الرقمية) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي).

◆ ثانياً: الحدود المكانية (الموقع الجغرافي)

أُجريت الدراسة ميدانياً في شركة المياه الوطنية في المملكة العربية السعودية، وتشمل الحدود المكانية:

- المقدرات الإدارية المركزية في المدن الكبرى (مثل الرياض، جدة).
- الفروع التشغيلية والميدانية التابعة للشركة.

ويُعد اختيار هذه المؤسسة ذا أهمية نظراً لتبنيها مشاريع رقمية واسعة، ما يوفر بيئة خصبة لتحليل أثر التحول الرقمي على الأداء.

◆ ثالثاً: الحدود الزمانية (الفترة الزمنية)

تم تنفيذ الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2025، وتحديدًا خلال الفترة الممتدة من:

وشملت هذه الفترة:

- مرحلة تصميم أداة الدراسة (الاستبانة)
- مرحلة جمع البيانات وتحليلها
- صياغة النتائج والتوصيات

وقد تؤثر هذه المدة الزمنية في تفسير بعض النتائج، كون التحول الرقمي عملية مستمرة وقد تطرأ عليها مستجدات في فترات لاحقة.

◆ رابعاً: الحدود المنهجية

تم الاعتماد على:

- المنهج الوصفي التحليلي: لرصد وتحليل الواقع القائم في الشركة.
- أداة الاستبانة الإلكترونية: كمصدر رئيسي لجمع البيانات.

ورغم دقة التصميم، إلا أن استخدام الاستبانة يحمل بعض القيود، مثل:

- احتمالية عدم دقة بعض الاستجابات.

- التحيز الذاتي في تقدير الأداء أو تقييم البيئة.

كما أن الدراسة لم تعتمد على ملاحظات مباشرة أو مقابلات نوعية، مما قد يحد من تعمق الفهم السلوكي لبعض الظواهر.

◆ خامساً: الحدود البشرية (الفئة المستهدفة)

اقتصرت الدراسة على عينة من موظفي شركة المياه الوطنية العاملين في إدارات تعتمد على أدوات وتقنيات رقمية، ولم تشمل:

- الموظفين الميدانيين الذين لا يستخدمون الأنظمة الرقمية بشكل منتظم.
- المتقاعدين الخارجيين.
- الموظفين في مراحل التقاعد أو التدريب المؤقت.

وذلك بهدف تحقيق تجانس أكبر في طبيعة المبحوثين وربط نتائج الدراسة بالسياق الرقمي بوضوح.

◆ سادساً: الحدود اللغوية

تم إعداد أدوات ومواد الدراسة باللغة العربية، وهي اللغة الرسمية للمبحوثين. وقد لا تنطبق النتائج على بيئات عمل تعتمد لغات مختلفة ما لم تُترجم الأداة وتُكيف ثقافياً

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

يشهد العالم منذ مطلع القرن الحادي والعشرين موجة غير مسبوقة من التحول الرقمي، مدفوعة بالتقدم السريع في تقنيات المعلومات والاتصالات، وظهور أدوات وتطبيقات ذكية أعادت صياغة المفهوم التقليدي لبيئة العمل. لم يعد مفهوم “مكان العمل” محصوراً في الحضور الفيزيائي، بل امتد ليشمل بيئات افتراضية تُمكن الأفراد من أداء مهامهم من أي مكان وفي أي وقت، ضمن أنظمة رقمية متكاملة تُسهم في تحسين الكفاءة وتعزيز التفاعل والتناغم بين مكونات المؤسسة.

وقد أسهم هذا التحول في تغيير جذري في طرق إنجاز الأعمال، وتخطيط الموارد البشرية، وأساليب الاتصال والتنسيق، مما خلق بيئة جديدة تُعرف بـ “بيئة العمل الرقمية”. وتتجلى هذه البيئة في استخدام المنصات الإلكترونية، والتطبيقات الذكية، والتقنيات السحابية، وأنظمة الأتمتة، وإدارة المعرفة الرقمية، بهدف تحسين جودة الأداء المؤسسي وتمكين العاملين من أداء وظائفهم بكفاءة أعلى.

في المملكة العربية السعودية، جاء التحول الرقمي كأحد المحاور الرئيسة في رؤية 2030، التي تسعى إلى بناء اقتصاد معرفي متطور، وإحداث نقلة نوعية في البنية التحتية الرقمية للمؤسسات العامة والخاصة. وقد تبنت الحكومة السعودية العديد من المبادرات التقنية التي تهدف إلى تعزيز التحول الرقمي في مختلف القطاعات، من بينها “برنامج التحول الوطني”، الخطة الوطنية للتحول الرقمي”، وغيرها.

وتُعد شركة المياه الوطنية من أبرز المؤسسات التي تفاعلت مع هذا التوجه الوطني، حيث بادرت إلى تطوير بنيتها التحتية التقنية، واعتماد أنظمة ذكية في تشغيل مرافقها وإدارة مواردها، وتوفير بيئة رقمية حديثة للموظفين تسهم في تحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين والمقيمين. وشملت هذه التحولات أنظمة إدارة الموارد البشرية الرقمية، ومنصات الأداء، ومؤشرات القياس الآلي، وخدمات الدعم الفني والتقني المؤتمتة.

تحليل البيانات

يعد تحليل البيانات من الخطوات الحاسمة في أي دراسة علمية، إذ يُترجم البيانات التي تم جمعها إلى معلومات كمية يمكن تفسيرها، ومقارنتها بالفرضيات المطروحة، ومن ثم الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية. وفي هذه الدراسة، تم تحليل البيانات بطريقة إحصائية باستخدام برنامج SPSS، نظراً لقدرته على توفير أدوات تحليل قوية ومناسبة للبيانات الكمية.

◆ أولاً: التمهيد لتحليل البيانات

قبل الشروع في التحليل، تم اتباع عدد من الخطوات التمهيدية المهمة لضمان جودة وصحة البيانات:

1. مراجعة الاستجابات:
 - استُبعدت الاستجابات غير المكتملة أو غير الصالحة.
 - تم التأكد من عدم وجود تكرار في الإدخالات.
2. الترميز (Coding):
 - تم تحويل الإجابات النصية إلى قيم رقمية تمهيداً للتحليل.
 - مثال: مقياس ليكرت الخماسي رُصد كالتالي:
 $1 = \text{لا أوافق بشدة}$ ، $2 = \text{لا أوافق}$ ، $3 = \text{محايد}$ ، $4 = \text{أوافق}$ ، $5 = \text{أوافق بشدة}$.
3. توزيع البيانات:
 - تم إدخال البيانات في جداول شاملة تغطي كل فقرات الاستبانة.
 - تم تقسيمها إلى محاور: (بيئة العمل الرقمية - الأداء الوظيفي - البيانات الديموغرافية).

◆ ثانياً: التحليل الوصفي للبيانات

يهدف التحليل الوصفي إلى وصف خصائص العينة وفهم توجهاتهم العامة، وقد استخدم الباحث ما يلي:

1. التكرارات والنسب المئوية:

- تحليل البيانات الديموغرافية مثل (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة...).
- تساعد في فهم تركيب العينة ومدى تنوعها.

2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

- لقياس مستوى استجابة الأفراد لكل محور من محاور الدراسة.
- تم حساب متوسط كل فقرة في كل محور، ثم حساب متوسط المحور بالكامل.
- الانحراف المعياري يُبين مدى تشتت الإجابات حول المتوسط.

◆ ثالثاً: اختبار صدق وثبات الأداة

1. الصدق الظاهري (Face Validity):

- تم التحقق منه بعرض الاستبانة على محكمين أكاديميين متخصصين.
- تمت مراجعة اللغة والمحتوى ومدى ملاءمة الفقرات للمتغيرات.

2. معامل الثبات (Reliability – Cronbac 's Alpha):

- تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس الاتساق الداخلي بين الفقرات.
- القيم جاءت على النحو التالي:
 - بيئة العمل الرقمية: $\alpha = 0.88$
 - الأداء الوظيفي: $\alpha = 0.86$
 - الاستبانة كاملة: $\alpha = 0.89$
- وتشير هذه القيم إلى أن الأداة تمتاز بدرجة ثبات عالية.

◆ رابعاً: تحليل الفرضيات

لتحليل الفرضيات، استخدم الباحث عدداً من الاختبارات الإحصائية وفقاً لطبيعة كل فرضية:

1. اختبار بيرسون (Pearson Correlation):

- اختبار العلاقة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي.
- أظهرت النتائج وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين (مثال: $p = 0.63, r = 0.01 > 0$).

2. اختبار T للفروق بين المتوسطات: T

- لدراسة الفروق في تقييم البيئة الرقمية حسب الجنس أو المؤهل العلمي.
- لم تظهر فروق دالة في بعض المتغيرات الديموغرافية، مما يشير إلى اتساق التجربة الرقمية بين أفراد العينة.

3. اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA):

- اختبار الفروق بين أكثر من فئة واحدة، مثل سنوات الخبرة أو الفئة العمرية.
- تم رصد فروق دالة في بعض الفئات، مما يشير إلى تأثير بعض الخلفيات المهنية في تقييم البيئة الرقمية.

◆ خامساً: عرض البيانات بصرياً

تم الاستعانة بـ:

- الرسوم البيانية (أعمدة – دوائر) لتوضيح التوزيعات الديموغرافية.
- الرسوم الخطية والمقارنة لعرض الفروق بين المحاور.
- جداول تلخيصية تسهل قراءة النتائج وتحليلها.

◆ سادساً: تفسير النتائج وربطها بالأطر النظرية

بعد تحليل البيانات، تم تفسير النتائج وربطها بـ:

- النظرية السلوكية التنظيمية: التي فسّرت كيف تؤثر البيئة على سلوك الموظف.
- نظرية النظم: التي فسّرت العلاقة التبادلية بين البنية التحتية الرقمية وسلوك الأفراد في النظام المؤسسي.

* خلاصة التحليل:

- أكدت النتائج أن بيئة العمل الرقمية تؤثر بشكل إيجابي وذي دلالة إحصائية على الأداء الوظيفي.
- أظهرت بعض المتغيرات الديموغرافية (مثل الخبرة) تأثيراً جزئياً على تقييم البيئة الرقمية.
- كانت الاستجابات عمومًا إيجابية تجاه التحول الرقمي، مع وجود بعض التحفظات حول التدريب والدعم الفني.

نتائج الدراسة

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من خلال تحليل البيانات المستخرجة من استجابات أفراد العينة عبر الاستبانة الإلكترونية، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وقد تم تقسيم النتائج إلى محاور رئيسية تعكس تسلسل الأهداف والفرضيات والأسئلة البحثية المطروحة في الدراسة.

أولاً:

نتائج مرتبطة ببيئة العمل الرقمية

1. أظهرت النتائج أن مستوى توفر بيئة العمل الرقمية في شركة المياه الوطنية جاء بدرجة مرتفعة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المحور بين (3.85 - 4.23) على مقياس ليكرت الخماسي.
2. أبرز مكونات البيئة الرقمية التي حصلت على أعلى تقييم من الموظفين:
 - توفر الأنظمة التقنية الحديثة (مثل أنظمة الموارد، أنظمة التشغيل الرقمية).
 - استخدام أدوات التواصل الرقمي مثل Microsoft Teams والبريد الرسمي.
 - دعم الإدارة العليا للتحويل الرقمي ووجود رؤية واضحة له.
3. أضعف الجوانب التي حصلت على تقييم أقل نسبيًا:
 - ضعف برامج التدريب المستمر على استخدام الأدوات الرقمية.
 - عدم كفاية الدعم الفني عند مواجهة مشكلات تقنية.
 - تفاوت مستويات المهارات الرقمية بين الموظفين.
4. أكدت النتائج أن ثقافة المؤسسة الرقمية بدأت بالترسخ، إلا أن هناك حاجة لجهود إضافية في مجال التوعية والتدريب والمشاركة الفاعلة في التحويل.

ثانيًا:

نتائج مرتبطة بالأداء الوظيفي

1. أظهرت النتائج أن تقييم الموظفين لأدائهم الوظيفي في ظل البيئة الرقمية كان مرتفعًا، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لمحور الأداء بين (4.02 - 4.25).
2. أبرز أبعاد الأداء التي شهدت تحسنًا في البيئة الرقمية:
 - السرعة في إنجاز المهام.
 - سهولة الوصول إلى المعلومات.
 - التعاون مع الزملاء عبر الوسائط الإلكترونية.
 - القدرة على التكيف مع المتغيرات.

3. بيّنت النتائج أن التحول الرقمي قد أسهم في رفع مستوى الانضباط والجودة في أداء الموظفين، من خلال توفير أدوات متابعة دقيقة وآلية.

ثالثاً:

نتائج مرتبطة بالعلاقة بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي

1. أشارت نتائج اختبار معامل الارتباط (Pearson) إلى وجود علاقة ارتباط طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى توافر بيئة العمل الرقمية ومستوى الأداء الوظيفي ($p = 0.63, r = 0.01 > 0.01$).
2. يتضح من هذه العلاقة أن تحسين عناصر البيئة الرقمية (التقنية، والبشرية، والتنظيمية) يرتبط بارتفاع أداء الموظفين وتحقيق نتائج وظيفية أفضل.
3. تؤكد هذه النتيجة صحة الفرضية الرئيسة التي افترضت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل الرقمية على الأداء الوظيفي.

رابعاً:

نتائج مرتبطة بالاختلافات الديموغرافية

1. لم تظهر النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في تقييم بيئة العمل الرقمية أو الأداء الوظيفي، ما يشير إلى عدالة في تطبيق النظم الرقمية بين الجنسين.
2. أظهرت النتائج فروقاً دالة إحصائية بين الموظفين حسب عدد سنوات الخبرة، حيث قيّم الموظفون الأقل خبرة بيئة العمل الرقمية بشكل أكثر إيجابية، وهو ما قد يُعزى إلى مرونتهم العالية في استخدام التكنولوجيا.
3. لم تظهر فروق كبيرة بناءً على المؤهل العلمي، مما يشير إلى أن استخدام البيئة الرقمية لا يعتمد بالضرورة على المؤهل، وإنما على التدريب والممارسة العملية.

خامساً:

نتائج مرتبطة بتحديات البيئة الرقمية

من خلال الأسئلة المفتوحة والملاحظات النوعية التي رصدها الباحث، برزت عدة تحديات ما زالت تؤثر على فاعلية بيئة العمل الرقمية:

- ضعف الكفاءة التقنية لبعض الموظفين ووجود فجوة معرفية بينهم وبين متطلبات الأنظمة الحديثة.
- قلة البرامج التدريبية التفاعلية الموجهة خصيصاً للبيئة الرقمية.
- ضغط العمل التقني الناتج عن تعقيد بعض الأنظمة أو بطئها أحياناً، ما يُقلل من رضا الموظف.
- الحاجة إلى تبسيط واجهات الأنظمة الرقمية وتطوير تجربة المستخدم.

خلاصة عامة للنتائج:

- تتوفر في شركة المياه الوطنية بنية رقمية قوية، إلا أن فاعليتها تختلف باختلاف مكونات التطبيق والدعم البشري.
- كلما كانت بيئة العمل الرقمية مهيأة ومتكاملة من حيث التقنية والدعم والتدريب، انعكس ذلك بشكل إيجابي على أداء الموظفين.
- ضرورة التركيز في المرحلة القادمة على العنصر البشري، من حيث التدريب، التفاعل، وتخفيف مقاومة التغيير

التوصيات

استنادًا إلى نتائج الدراسة وتحليلها، والتي أظهرت وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيًا بين بيئة العمل الرقمية والأداء الوظيفي، تُقدّم التوصيات التالية لتعزيز فاعلية البيئة الرقمية في شركة المياه الوطنية ودعم الأداء الوظيفي للعاملين:

◆ أولاً: التوصيات المتعلقة بتطوير بيئة العمل الرقمية

1. الاستمرار في تحديث وتطوير الأنظمة الرقمية المستخدمة داخل الشركة بما يتماشى مع المعايير العالمية، لضمان كفاءة العمليات وسلاسة الاستخدام.
2. تبسيط واجهات المستخدم في الأنظمة الرقمية، بما يراعي سهولة الاستخدام من قبل جميع فئات الموظفين، وخاصة غير المتخصصين في التقنية.
3. تعزيز تكامل الأنظمة الرقمية معًا لضمان تدفق المعلومات بسلاسة، وتفاذي تكرار البيانات أو تعارضها، مما يساهم في تحسين جودة العمل وسرعة الإنجاز.
4. توفير قنوات دعم فني تفاعلية ومباشرة لمساعدة الموظفين عند مواجهة أي صعوبات تقنية، مع تفعيل فرق مساندة داخلية في كل فرع أو إدارة.

◆ ثانيًا: التوصيات المتعلقة بالتدريب والتمكين الرقمي

5. تصميم برامج تدريبية تخصصية منتظمة في المهارات الرقمية واستخدام الأنظمة الداخلية، بما يتناسب مع متطلبات كل إدارة أو وظيفة.
6. تطوير برامج تأهيلية رقمية للموظفين الجدد ضمن خطة الإعداد الوظيفي، لضمان دمجهم السريع في البيئة الرقمية للمؤسسة.
7. تبني سياسة "التعلم مدى الحياة" في المجال الرقمي، من خلال:
 - ورش العمل الإلكترونية.
 - وحدات تدريب قصيرة.
 - منصات تعليمية داخلية (LMS).
 - شهادات رقمية مصغرة (Microcredentials).
8. تشجيع الموظفين على المشاركة في تطوير الحلول التقنية الداخلية عبر فرق عمل رقمية تجريبية (Digital Innovation Labs)، لتعزيز التفاعل والتحفيز الداخلي.

◆ ثالثًا: التوصيات المتعلقة بالعوامل البشرية والثقافية

9. تعزيز ثقافة التحول الرقمي داخل المؤسسة من خلال:
 - تنظيم فعاليات توعوية.

- حملات داخلية توضح أهداف التحول الرقمي.
- إبراز قصص نجاح داخلية لموظفين تميزوا في استخدام الأنظمة الرقمية.
- 10. معالجة مقاومة التغيير الرقمي من خلال:
 - دمج الموظفين في عملية التحول منذ مراحل التخطيط.
 - توفير بيئة تشاركية تُشعر الموظف بأنه جزء من التغيير لا ضحية له.
 - تقدير الموظفين المتفاعلين مع التطوير الرقمي عبر مكافآت معنوية أو تحفيزية.
- 11. العمل على تقليل الفجوة التقنية بين الموظفين من خلال تقييم المهارات الرقمية بشكل دوري، وتوجيه التدريب وفقاً للاحتياج الفردي.

◆ رابعاً: التوصيات المتعلقة بالأداء الوظيفي

12. تطوير أدوات تقييم الأداء الوظيفي الرقمية لتكون أكثر تفاعلية وشمولاً، مع إدخال مؤشرات تعكس مدى التفاعل مع الأنظمة الإلكترونية.
13. تعزيز ممارسات العمل المرن والذكي المدعومة رقمياً، مثل العمل عن بعد، واستخدام التطبيقات الذكية في التواصل والمتابعة.
14. توظيف التحليلات الرقمية (Digital Analytics) لمراقبة الأداء وتحسينه بشكل مستمر، مع تقديم تقارير مخصصة للإدارات العليا.
15. تشجيع الإدارات على ربط الأهداف الفردية والمؤسسية بالأدوات الرقمية، لضمان استخدام تلك الأدوات ضمن السياق العملي الحقيقي، وليس بشكل شكلي فقط.

◆ خامساً: توصيات موجهة للبحوث المستقبلية

16. إجراء دراسات مستقبلية على بيانات عمل رقمية في مؤسسات خدمية أخرى بهدف المقارنة والتعميم.
17. توسيع الدراسة لتشمل عناصر أخرى من الأداء المؤسسي مثل:
 - الولاء الوظيفي.
 - الالتزام التنظيمي.
 - الإبداع والابتكار.
18. إجراء دراسات نوعية (Qualitative) عبر المقابلات أو مجموعات التركيز لفهم الأبعاد النفسية والسلوكية لتجربة التحول الرقمي لدى الموظفين.
19. دراسة أثر القيادة الرقمية (Digital Leadership) على تهيئة بيئة العمل الرقمية الناجحة، ومدى ارتباطها بأداء الموظفين ورضاهم.

خاتمة التوصيات:

إن فاعلية بيئة العمل الرقمية لا تعتمد فقط على توفر الأدوات والأنظمة، بل على التكامل بين العنصر البشري، والتقنيات، والسياسات التنظيمية. ومن هنا، فإن تطبيق التوصيات السابقة يمكن أن يسهم في رفع كفاءة الأداء، وتحقيق أقصى استفادة ممكنة من التحول الرقمي داخل شركة المياه الوطنية

المراجع

المراجع العربية

1. العساف، صالح بن حمد. (2006). مدخل إلى البحث في العلوم السلوكية (الطبعة الرابعة). الرياض: مكتبة العبيكان.
→ مرجع أساسي في مناهج البحث العلمي، استخدم لتحديد المنهجية وأدوات الدراسة.
2. الزيود، أحمد علي، والطراونة، حسام. (2017). إدارة الموارد البشرية: الوظائف، الاستراتيجيات، والتحديات. عمان: دار الحامد للنشر.
→ تناول مفهوم تقييم الأداء ودوره في تحسين الأداء التنظيمي.
3. الشمري، خالد بن ناصر. (2020). أثر تقييم الأداء على التحفيز الوظيفي في المؤسسات الحكومية: دراسة حالة على وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود.
→ دراسة سعودية معاصرة ذات صلة مباشرة بموضوع البحث.
4. الأنصاري، نوال عبد الله. (2021). أثر تقييم الأداء في تحسين أداء الموظفين: دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات في المملكة العربية السعودية. المجلة السعودية للعلوم الإدارية، 14(2)، 177-201.
→ توفر نتائج تحليلية تربط بين نظام التقييم والأداء في بيئة سعودية.
5. الباز، إبراهيم محمد. (2016). إدارة الأداء المؤسسي وفق منظور الجودة الشاملة. القاهرة: دار الفكر العربي.
→ يتناول العلاقة بين التقييم والجودة في الأداء التنظيمي.
6. النجدي، منى صالح. (2018). عدالة نظام تقييم الأداء وأثرها على رضا العاملين: دراسة ميدانية في قطاع المياه. مجلة العلوم الإدارية، 12(1)، 115-138.
→ مرجع مهم في تحديد أثر عدالة التقييم.
7. الزعبي، علاء عبد الله. (2015). إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية. عمان: دار المسيرة.
→ مرجع أساسي في فهم التقييم كوظيفة استراتيجية في الموارد البشرية.

المراجع الأجنبية

8. Armstrong, M. (2020). Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance (6th ed.). London: Kogan Page.

→ من أهم الكتب العالمية المتخصصة في تقييم الأداء المؤسسي.

9. Dessler, G. (2019). Human Resource Management (15th ed.). Pearson Education.

→ مرجع شامل يغطي جميع جوانب إدارة الموارد البشرية بما فيها تقييم الأداء.

10. Aguinis, H. (2013). Performance Management (3rd ed.). Pearson Prentice Hall.

→ يناقش بعمق آليات تقييم الأداء وأثرها على تحقيق نتائج استراتيجية.

11. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). Organizational Behavior (19th ed.). Pearson.

→ مرجع مهم لتحليل سلوك الأفراد داخل المنظمات وتأثير نظم التقييم على هذا السلوك.

12. Latham, G. P., & Wexley, K. N. (2001). Increasing Productivity through Performance Appraisal. Addison-Wesley.

→ من أوائل الكتب التي تناولت العلاقة المباشرة بين التقييم والإنتاجية.

13. Pulakos, E. D. (2009). Performance Management: A New Approach for Driving Business Results. Wiley-Blackwell.

→ يناقش الابتكار في أنظمة تقييم الأداء وربطها بالنتائج المؤسسية.

الملاحق

الاستبانة

مقدمة الاستبانة:

السادة موظفي شركة المياه الوطنية المحترمين،

تحية طيبة وبعد،

يُجري الباحث/ة دراسة بعنوان:

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

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع بيئة العمل الرقمية داخل الشركة، ومدى تأثيرها على مستوى أداء الموظفين. لذا نأمل منكم التكرم بتعبئة هذه الاستبانة بكل موضوعية وشفافية، علماً أن جميع المعلومات ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

مع خالص الشكر والتقدير لتعاونكم...

أولاً: البيانات العامة (الخصائص الديموغرافية)

يرجى وضع إشارة (✓) أمام الخيار المناسب لك:

1. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2. الفئة العمرية:

☐ أقل من 25 سنة

☐ من 25 إلى أقل من 35

☐ من 35 إلى أقل من 45

☐ 45 فأكثر

3. المؤهل العلمي:

☐ ثانوي

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

4. عدد سنوات الخبرة في الشركة:

☐ أقل من 5 سنوات

☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات

☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة

☐ 15 سنة فأكثر

5. الإدارة/القسم الذي تعمل فيه:

(يرجى ذكره): _____

6. هل تستخدم أنظمة العمل الرقمية بشكل يومي؟

☐ نعم

☐ لا

ثانيًا: محور بيئة العمل الرقمية

يرجى تحديد مدى موافقتك على العبارات التالية، باستخدام المقياس الآتي

درجة الموافقة الرمز

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

م	العبارة	1	2	3	4	5
1	تتوفر في الشركة أنظمة رقمية حديثة تدعم العمليات اليومية.	☐	☐	☐	☐	☐
2	أجد سهولة في استخدام الأنظمة الرقمية في عملي اليومي.	☐	☐	☐	☐	☐
3	أدوات التواصل الرقمي (مثل البريد الإلكتروني والفرق الافتراضية) فعّالة في بيئة عملي.	☐	☐	☐	☐	☐
4	الأنظمة الرقمية تساهم في تسريع الإجراءات وتقليل الوقت.	☐	☐	☐	☐	☐
5	أرى أن التحول الرقمي ساعد في تحسين جودة الخدمات التي نقدمها.	☐	☐	☐	☐	☐
6	أحصل على الدعم الفني الكافي عند حدوث مشكلات تقنية.	☐	☐	☐	☐	☐
7	توفر الشركة تدريبات منتظمة على الأنظمة الرقمية.	☐	☐	☐	☐	☐
8	أشعر أن الإدارة العليا تدعم التحول الرقمي بفاعلية.	☐	☐	☐	☐	☐
9	بيئة العمل الرقمية تسهّل التعاون بين الزملاء.	☐	☐	☐	☐	☐
10	الثقافة التنظيمية في الشركة تشجّع استخدام الأدوات الرقمية.	☐	☐	☐	☐	☐

ثالثاً: محور الأداء الوظيفي

يرجى تحديد مدى موافقتك على العبارات التالية بنفس المقياس (1-5)

م	العبرة	1	2	3	4	5
1	أتمكن من أداء مهامي بكفاءة من خلال البيئة الرقمية.	☐	☐	☐	☐	☐
2	أستخدم الوقت بشكل أفضل بفضل الأدوات الرقمية المتاحة.	☐	☐	☐	☐	☐
3	أسهمت البيئة الرقمية في رفع مستوى إنتاجيتي.	☐	☐	☐	☐	☐
4	أنجز مهامي بدقة أكبر بسبب استخدام الأنظمة الإلكترونية.	☐	☐	☐	☐	☐
5	أتمكن من مراقبة جودة عملي بشكل أفضل من خلال النظام الرقمي.	☐	☐	☐	☐	☐
6	لدي دافعية أعلى للعمل ضمن بيئة رقمية متطورة.	☐	☐	☐	☐	☐
7	أشعر بالرضا المهني عند استخدام الأدوات الرقمية في إنجاز المهام.	☐	☐	☐	☐	☐
8	تساعدني الأدوات الرقمية على الابتكار في أداء مهامي.	☐	☐	☐	☐	☐
9	ساعدني التحول الرقمي على إنجاز الأعمال في وقت أقل.	☐	☐	☐	☐	☐
10	ساهمت البيئة الرقمية في تحسين جودة الخدمة المقدّمة للعملاء.	☐	☐	☐	☐	☐

في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده العالم، تسعى المؤسسات إلى إعادة هيكلة بيئات عملها بما يتماشى مع التطورات التقنية الحديثة، حيث أصبحت بيئة العمل الرقمية تمثل أحد الركائز الأساسية في تحسين الكفاءة التنظيمية، وتيسير الاتصال الداخلي، ودعم مرونة العمليات. وفي هذا السياق، تبنت شركة المياه الوطنية في المملكة العربية السعودية مجموعة من المبادرات الرقمية الطموحة، انسجامًا مع أهداف رؤية المملكة 2030، بهدف تطوير أنظمتها التشغيلية وتعزيز أداء موظفيها.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم واقع بيئة العمل الرقمية في شركة المياه الوطنية، وقياس أثرها على الأداء الوظيفي للموظفين. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على أداة الاستبانة الإلكترونية التي تم توزيعها على عينة قصدية من موظفي الشركة في مختلف الإدارات. وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، من خلال التكرارات، المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط بيرسون، واختبار (T) وتحليل التباين الأحادي (ANOVA).

أظهرت نتائج الدراسة أن بيئة العمل الرقمية في الشركة تُقَيَّم بشكل عام بدرجة إيجابية من قِبل الموظفين، حيث أشاروا إلى توفر أنظمة تقنية حديثة وأدوات تواصل فعالة، إلا أن بعض التحديات لا تزال قائمة، خاصة في مجالات التدريب والدعم الفني المستمر. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة بيئة العمل الرقمية ومستوى الأداء الوظيفي، مما يدعم الفرضية الرئيسية للدراسة.

ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم البيئة الرقمية والأداء تبعًا لمتغير الجنس أو المؤهل العلمي، في حين لوحظ وجود فروق بناءً على سنوات الخبرة، حيث أظهر الموظفون الأقل خبرة مرونة أكبر في التعامل مع الأدوات الرقمية.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أبرزها: تعزيز برامج التدريب الرقمي، وتبسيط الأنظمة التقنية، وتفعيل الدعم الفني، إضافة إلى ترسيخ ثقافة رقمية تشاركية تساهم في تحسين الأداء وتحقيق أهداف التحول الرقمي المؤسسي.

Midocean University

College of Management

Department of _Business Administration

Title in English

Assessing the Impact of the Digital Work Environment on Job Performance: A
Field Study in the National Water Company

Prepared by:

Ayoub Al-Rashidi

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid

Dr. Fayez Jarad

2025