

عنوان البحث

أثر المنصات الحكومية الرقمية على تقليل الوقت وكفاءة أداء موظفي الموارد البشرية
في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية

**The Impact of Digital Government Platforms on Time Reduction and the
Efficiency of Human Resource Employees in the Kingdom of Saudi Arabia:
An Analytical Study**

إعداد الطالب/

فوازيزيد صقر حسين المحمد

الرقم الأكاديمي /

252000184

إشراف/

د.فايز جراد

د.الفصيل عبد الحميد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

الفصل الأول:
الإطار العام للبحث

مقدمة:

شهدت المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة نقلة نوعية كبيرة في مجال التحول الرقمي، تماشياً مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تهدف إلى بناء حكومة رقمية متكاملة تعتمد على التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، وقد شمل هذا التحول مختلف القطاعات الحكومية والخاصة، وكان لقطاع الموارد البشرية نصيب بارز من هذا التطور، إذ أصبحت المنصات الرقمية الحكومية جزءاً أساسياً من منظومة العمل الإداري والتنظيمي في المؤسسات.

تعد المنصات الحكومية مثل قوى، ومقيم، ومدد، والتأمينات الاجتماعية، وجدارات من أبرز الأدوات التي ساهمت في تسهيل إجراءات الموارد البشرية، بدءاً من عمليات التوظيف، وتحديث بيانات العاملين، وإدارة العلاقات العمالية، وحتى معالجة شؤون الرواتب ونهاية الخدمة. هذه المنصات لم تقتصر على أتمتة العمليات الإدارية فحسب، بل ساعدت أيضاً في رفع مستوى الشفافية، وتقليل الأخطاء، وتحسين جودة التواصل بين الجهات الحكومية والمؤسسات الخاصة، مما انعكس بشكل مباشر على سرعة إنجاز المهام ودقة تنفيذها، الأمر الذي ساهم في خلق بيئة عمل أكثر احترافية واستقراراً.

لقد أحدثت هذه المنصات تحولاً جذرياً في آليات العمل داخل إدارات الموارد البشرية، حيث قللت من الاعتماد على المعاملات الورقية التقليدية، واستبدلتها بإجراءات رقمية أكثر سرعة ودقة، مما وفر الوقت والجهد وساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة. كما أن توحيد الإجراءات بين الجهات الحكومية من خلال هذه المنصات أسهم في تقليل التعقيدات الإدارية وسرعة اتخاذ القرار، وهو ما انعكس إيجاباً على أداء الموظفين وسهولة تعاملهم مع البيانات والمعلومات المتعلقة بالموارد البشرية.

إن التحول الرقمي الذي تشهده المملكة اليوم أسهم في إعادة تعريف مفهوم الكفاءة الإدارية لدى موظفي الموارد البشرية، حيث أصبح من الضروري مواكبة التطور التقني واكتساب مهارات التعامل مع المنصات الرقمية بكفاءة. فالموظف لم يعد يعتمد على الأساليب التقليدية في إدارة الأعمال، بل أصبح مطالباً بإتقان استخدام الأدوات الرقمية التي تضمن له أداءً أسرع وأكثر دقة، مما ساهم في رفع مستوى جودة العمل وتقليل الهدر في الوقت والموارد. كما أن هذه المنصات ساعدت في تعزيز مفهوم الشفافية والحوكمة داخل بيئة العمل، من خلال وضوح الإجراءات وسهولة تتبعها إلكترونياً.

ومن الجوانب المهمة أيضاً، أن استخدام هذه المنصات ساعد في تحسين تجربة الموظف داخل بيئة العمل، حيث أصبح إنجاز المهام يتم بشكل أكثر مرونة وتنظيم. فعلى سبيل المثال، تسهل منصة قوى عمليات إصدار التأشيرات ونقل الخدمات إلكترونياً دون الحاجة لمراجعة الجهات المعنية، بينما تتيح منصة مقيم تحديث بيانات المقيمين ومتابعة حالاتهم بشكل لحظي، وتعمل منصة مدد على تنظيم الرواتب وضمان التزام المنشآت بأنظمة العمل، في حين تعنى منصة جدارات بتطوير منظومة التوظيف الحكومي وربط الكفاءات الوطنية بالفرص المناسبة. هذه التكاملية بين المنصات المختلفة شكلت منظومة رقمية مترابطة تسهم في تسريع دورة العمل وتحسين الأداء العام في إدارات الموارد البشرية.

من هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة بعنوان: أثر المنصات الحكومية الرقمية على تقليل الوقت وكفاءة أداء موظفي الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، لتسليط الضوء على الدور الذي تلعبه هذه المنصات في تطوير بيئة العمل الإدارية، وتحليل مدى إسهامها في رفع كفاءة الأداء وتحقيق الاستفادة المثلى من الوقت داخل إدارات الموارد البشرية. كما تهدف الدراسة إلى التعرف على أبرز التحديات التي قد تواجه الموظفين أثناء التعامل مع هذه المنصات، والبحث في العوامل التي تؤثر على درجة فاعليتها من منظور إداري وتقني.

وتسعى هذه الدراسة إلى تقديم رؤية واقعية حول التحول الرقمي في قطاع الموارد البشرية، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين استخدام المنصات الحكومية الرقمية وبين مستوى كفاءة الموظفين في أداء مهامهم اليومية، مع التركيز على جانب تقليل الوقت وتحسين جودة المخرجات. وتتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول أحد الجوانب المحورية في عملية التطوير الإداري بالمملكة، حيث يمثل التحول الرقمي أحد الأعمدة الأساسية لتحقيق التميز المؤسسي وتعزيز كفاءة رأس المال البشري، بما يتوافق مع توجهات القيادة الرشيدة نحو بناء مستقبل رقمي متكامل ومستدام.

إن هذا التحول لا يعد مجرد تطور تقني، بل هو توجه استراتيجي يسهم في بناء منظومة إدارية أكثر فعالية، تواكب التغيرات العالمية وتحقق الاستفادة القصوى من الإمكانيات التقنية الحديثة. ومع استمرار المملكة في تنفيذ خططها للتحول الرقمي، فإن دراسة أثر هذه المنصات تكتسب أهمية خاصة لفهم مدى فعاليتها في دعم بيئة العمل، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير مستقبلي لضمان تحقيق أقصى درجات الكفاءة والإنتاجية في قطاع الموارد البشرية.

مشكلة الدراسة:

تسعى المملكة العربية السعودية ضمن رؤيتها الطموحة (رؤية ٢٠٣٠) إلى تعزيز التحول الرقمي في مختلف القطاعات الحكومية والخاصة، بهدف تحقيق كفاءة أعلى في الأداء وتسهيل الخدمات المقدمة للمستفيدين. ويُعد قطاع الموارد البشرية من أبرز القطاعات التي شملها هذا التحول، نظرًا لما له من دور محوري في تحسين بيئة العمل، وتنظيم الإجراءات الإدارية، ورفع مستوى الإنتاجية لدى الموظفين.

ولتحقيق هذه الأهداف، أطلقت المملكة عددًا من المنصات الحكومية الرقمية التي تهدف إلى أتمتة العمليات الإدارية وتسهيل الإجراءات المرتبطة بالموارد البشرية، مثل منصة قوى التي تُعنى بخدمات العمل والتوظيف والتقارير، ومنصة مدد التي تُسهم في تنظيم الأجور وتوثيق العقود، ومنصة التأمينات الاجتماعية التي تختص بإدارة الاشتراكات والمنافع، ومنصة مقيم التي تُعنى بخدمات المقيمين والعاملين في المنشآت، وأخيرًا منصة جدارات التي تهتم بالتوظيف في القطاع الحكومي على أسس عادلة وشفافة. هذه المنصات مجتمعة تمثل نقلة نوعية في أسلوب إدارة الموارد البشرية، حيث ساهمت في تقليل الإجراءات الورقية التقليدية، وتوفير الوقت والجهد، وتقليل نسبة الأخطاء البشرية الناتجة عن المعاملات اليدوية.

ورغم ما تحقق من إنجازات في هذا الجانب، إلا أن مدى الاستفادة الفعلية من هذه المنصات لا يزال متفاوتًا بين جهة وأخرى. إذ تُظهر بعض الإدارات الحكومية كفاءة عالية في استخدامها، بينما تعاني جهات أخرى من ضعف في التطبيق أو بطء في الإجراءات، مما يُشير إلى وجود فجوة بين الإمكانيات المتاحة في هذه المنصات وطريقة استثمارها بالشكل الأمثل.

ويُلاحظ كذلك أن بعض موظفي الموارد البشرية يفتقرون إلى المهارات التقنية والمعرفة الرقمية اللازمة لاستخدام هذه المنصات بكفاءة، مما يؤدي إلى ضعف في سرعة الإنجاز وتكرار الأخطاء الإدارية، إضافة إلى مقاومة بعض الموظفين للتغيير أو اعتماد الأساليب الجديدة في العمل.

علاوة على ذلك، فإن قياس الأثر الفعلي لهذه المنصات على كفاءة الأداء الإداري لا يزال محدودًا، إذ تركز معظم الجهات على الاستخدام التشغيلي اليومي دون تحليل مدى تأثير هذه الأنظمة على مستوى الأداء العام، أو على الوقت المستغرق في إنجاز المهام المتكررة مثل: تحديث بيانات الموظفين، معالجة طلبات الإجازات، احتساب الرواتب، وإرسال التقارير الدورية للجهات ذات العلاقة.

ومع التوسع المستمر في التحول الرقمي داخل المملكة، تبرز الحاجة إلى دراسات تحليلية علمية تُقيّم بوضوح العلاقة بين استخدام المنصات الرقمية الحكومية وكفاءة أداء موظفي الموارد البشرية، سواء من حيث تقليل الوقت اللازم لإنجاز الأعمال أو تحسين جودة النتائج الإدارية.

ومن جانب آخر، تواجه بعض الجهات الحكومية تحديات تقنية وإدارية في مرحلة تطبيق هذه المنصات، مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، أو نقص التكامل بين الأنظمة الحكومية المختلفة، أو غياب التدريب المستمر للموظفين على المستجدات التقنية. كما أن بعض الإدارات تقتصر إلى وجود مؤشرات أداء واضحة تُقيس فاعلية استخدام هذه المنصات في تحسين كفاءة العمل أو تسريع دورة المعاملات. ومن هنا، تتضح أهمية تحليل الواقع الحالي لاستخدام هذه المنصات وتحديد مواطن القوة والضعف، بهدف تطوير استراتيجيات فعالة ترفع من كفاءة موظفي الموارد البشرية وتحسن من سرعة الأداء الإداري العام.

وانطلاقاً من هذه المعطيات، فإن مشكلة الدراسة تتحدد في السؤال الرئيسي الآتي:

ما مدى تأثير المنصات الحكومية الرقمية على تقليل الوقت وتحسين كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تسعى الدراسة للإجابة عنها، وهي كما يلي:

١- إلى أي مدى تسهم المنصات الحكومية الرقمية مثل قوى، مدد، التأمينات، مقيم، وجدارات في تسريع إنجاز معاملات الموارد البشرية داخل المؤسسات؟

٢- ما مدى تأثير استخدام هذه المنصات على تحسين كفاءة وأداء موظفي الموارد البشرية من حيث الدقة، والالتزام بالمواعيد، وتقليل الأخطاء الإدارية؟

٣- هل يمتلك موظفو الموارد البشرية المهارات التقنية والمعرفية الكافية لاستخدام المنصات الحكومية الرقمية بكفاءة عالية؟

٤- ما أبرز التحديات والصعوبات التي تواجه موظفي الموارد البشرية عند التعامل مع المنصات الحكومية الرقمية، وكيف يمكن معالجتها لتحقيق الاستفادة القصوى منها؟

ومن خلال الإجابة على هذه التساؤلات، تسعى الدراسة إلى تقديم تصور شامل حول دور التحول الرقمي في تطوير أداء الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على تحليل الفجوة بين الإمكانيات التقنية المتاحة ومستوى الكفاءة الإدارية المحققة فعلياً، وذلك بهدف المساهمة في تحسين استراتيجيات التحول الرقمي المستقبلية، وتعزيز استدامة الكفاءة في بيئة العمل الحكومي.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول أحد الموضوعات الحيوية والحديثة في بيئة العمل السعودية، وهو أثر المنصات الحكومية الرقمية على تقليل الوقت وكفاءة أداء موظفي الموارد البشرية، خاصة في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده المملكة العربية السعودية تحقيقاً لأهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠. لقد أصبح التحول الرقمي عنصراً محورياً في تطوير القطاعين العام والخاص، حيث تسعى الدولة إلى بناء حكومة رقمية متكاملة تعتمد على الأتمتة، وتسهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين على حد سواء.

وفي ضوء ذلك، تُعد هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة من الناحية العلمية، إذ إنها تُسهم في إثراء الأدبيات البحثية المتعلقة بالتحول الرقمي وإدارة الموارد البشرية في البيئة السعودية. فهي تسعى إلى توضيح العلاقة بين استخدام المنصات الحكومية الرقمية - مثل قوى، مدد، التأمينات، مقيم، وجدارات - وبين كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية، من حيث السرعة في إنجاز المعاملات، والدقة في التنفيذ، وتقليل الأخطاء الإدارية. كما أنها تُمكن الباحثين في المستقبل من البناء عليها لإجراء دراسات أكثر تفصيلاً تتناول أثر التحول الرقمي في مجالات أخرى من الإدارة أو في قطاعات مختلفة من الاقتصاد الوطني.

أما من الناحية العملية والتطبيقية، فتبرز أهمية الدراسة في أنها تقدم تحليلاً واقعياً يمكن أن يساعد صناع القرار ومديري الموارد البشرية في تقييم فاعلية استخدام المنصات الرقمية الحكومية، وتحديد مدى استفادة مؤسساتهم منها، والتعرف على التحديات التي تواجه الموظفين عند التعامل مع هذه المنصات. فنتائج الدراسة يمكن أن تسهم في وضع خطط تطويرية عملية لتحسين كفاءة الأداء، من خلال اقتراح حلول مثل تكثيف برامج التدريب الرقمية، وتحسين بيئة العمل التقنية، وتفعيل التكامل بين المنصات المختلفة بما يضمن تحقيق أقصى استفادة ممكنة منها.

كما أن أهمية الدراسة تمتد إلى جانب تحسين تجربة الموظف الحكومي، إذ إن استخدام المنصات الرقمية بكفاءة يسهم في تخفيف الضغط الإداري، وتقليل الأعمال الورقية المتكررة، وبالتالي رفع مستوى الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية. فحينما يمتلك موظف الموارد البشرية الأدوات الرقمية المناسبة والمعرفة الكافية باستخدامها، يصبح أكثر قدرة على تقديم خدمة سريعة ودقيقة وذات جودة عالية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمؤسسة.

ومن جهة أخرى، تسلط الدراسة الضوء على أهمية التكامل بين المنصات الحكومية المختلفة في تحسين كفاءة العمليات الإدارية، إذ إن الترابط الإلكتروني بين المنصات مثل قوى والتأمينات ومدد ومقيم، يُعدّ أحد المفاتيح الأساسية لنجاح التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية. هذا التكامل لا يسهم فقط في تقليل الوقت المستغرق في الإجراءات، بل أيضاً في تعزيز الشفافية والحوكمة الإلكترونية، وتقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن الإدخال اليدوي أو ضعف التواصل بين الإدارات.

وتتجلى أهمية الدراسة كذلك في كونها تُبرز الفجوة المعرفية والتطبيقية التي قد تواجه بعض المؤسسات عند التعامل مع الأنظمة الرقمية الجديدة، حيث تختلف درجة الوعي التقني من مؤسسة إلى أخرى، ومن موظف إلى آخر. ومن هنا تسعى الدراسة إلى تقديم تصور شامل عن واقع استخدام المنصات الحكومية الرقمية في بيئات العمل السعودية، مع تقديم توصيات عملية من شأنها أن ترفع كفاءة الاستفادة منها على المستوى الوطني.

وفي المجمل، تمثل هذه الدراسة إضافة نوعية من الناحيتين العلمية والعملية، إذ لا تقتصر على الجانب النظري المتمثل في تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء، بل تمتد إلى الجانب التطبيقي الذي يسعى إلى تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في المؤسسات السعودية الحكومية والخاصة على حد سواء. كما تسهم نتائجها في دعم جهود الدولة نحو بناء حكومة رقمية ذكية وفعّالة، وتطوير بيئة العمل بما يتماشى مع متطلبات الثورة الصناعية الرابعة، ويواكب التوجهات العالمية في مجال الإدارة الرقمية.

وبذلك يمكن القول إن هذه الدراسة تمثل خطوة نحو بناء فهم أعمق لأثر المنصات الحكومية الرقمية في تحقيق التحول الإداري ورفع كفاءة الموارد البشرية، بما يعزز من تنافسية المملكة وريادتها في مجالات التطوير المؤسسي والرقمي على المستويين المحلي والعالمي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتوضيح أثر المنصات الحكومية الرقمية على تقليل الوقت وتحسين كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال دراسة واقع استخدام هذه المنصات ومدى تأثيرها على الأداء الإداري وجودة العمل. وتسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التفصيلية التي تُمكن من فهم الصورة الكاملة للتحويل الرقمي في هذا المجال، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

١. التعرف على أثر المنصات الحكومية الرقمية مثل قوى، مدد، التأمينات، مقيم، وجدارات في تسهيل أعمال الموارد البشرية وتسريع إنجاز المعاملات الإدارية.
٢. قياس مدى كفاءة موظفي الموارد البشرية في التعامل مع المنصات الحكومية الرقمية ومدى امتلاكهم المهارات التقنية اللازمة لاستخدامها بفاعلية.
٣. تحليل العلاقة بين استخدام المنصات الحكومية الرقمية ومستوى كفاءة الأداء الإداري من حيث السرعة، الجودة، والدقة في تنفيذ المهام.

ومن خلال تحقيق هذه الأهداف، تسعى الدراسة إلى الإسهام في تطوير بيئة العمل الإدارية في المملكة العربية السعودية وتعزيز مفهوم الكفاءة التشغيلية في إدارات الموارد البشرية. كما تهدف إلى دعم الجهود الوطنية نحو رقمنة الإجراءات الحكومية وتحسين تجربة الموظف، بما يساهم في بناء نموذج عمل إداري متكامل يتسم بالسرعة، الدقة، والفعالية.

تساؤلات الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة التي تتمثل في معرفة أثر المنصات الحكومية الرقمية على تقليل الوقت وتحسين كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، تطرح هذه الدراسة مجموعة من التساؤلات الرئيسية والفرعية التي تهدف إلى توضيح أبعاد الموضوع وتحليلها بعمق من منظور إداري وتقني.

ويتمثل التساؤل الرئيسي في الآتي:

ما مدى تأثير المنصات الحكومية الرقمية على تقليل الوقت وتحسين كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية، وهي كما يلي:

١. إلى أي مدى تسهم المنصات الحكومية الرقمية مثل قوى، مدد، التأمينات، مقيم، وجدارات في تسريع إنجاز معاملات الموارد البشرية داخل المؤسسات السعودية؟
٢. ما مدى تأثير استخدام هذه المنصات على تحسين كفاءة وأداء موظفي الموارد البشرية من حيث جودة العمل، ودقته، وسرعته؟
٣. هل يمتلك موظفو الموارد البشرية المهارات التقنية والمعرفية الكافية لاستخدام المنصات الحكومية الرقمية بكفاءة عالية؟
٤. ما أبرز التحديات والعقبات التي تواجه موظفي الموارد البشرية عند التعامل مع المنصات الحكومية الرقمية في بيئة العمل؟

تُسهّم هذه التساؤلات في بناء الإطار التحليلي للدراسة، إذ تمثل الأساس الذي يُعتمد عليه في جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج علمية دقيقة. كما تساعد على تحديد مدى نجاح التحول الرقمي في مجال الموارد البشرية بالمملكة، ومدى انعكاسه على جودة الأداء الإداري والعمليات التشغيلية في المؤسسات المختلفة.

فروض الدراسة:

استنادًا إلى مشكلة الدراسة وتساؤلاتها التي تهدف إلى معرفة أثر المنصات الحكومية الرقمية على تقليل الوقت وتحسين كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، فقد تم وضع مجموعة من الفروض التي تعبّر عن العلاقات المتوقعة بين متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

الفرض الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المنصات الحكومية الرقمية على تقليل الوقت المستغرق في إنجاز معاملات الموارد البشرية داخل المؤسسات السعودية.

الفرض الثاني:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المنصات الحكومية الرقمية على تحسين كفاءة وأداء موظفي الموارد البشرية من حيث الجودة والدقة وسرعة الإنجاز.

الفرض الثالث:

تؤثر المهارات التقنية والمعرفية لموظفي الموارد البشرية تأثيرًا إيجابيًا على فاعلية استخدام المنصات الحكومية الرقمية.

الفرض الرابع:

توجد تحديات تنظيمية وتقنية تحدّ من تحقيق الاستفادة الكاملة من المنصات الحكومية الرقمية في بيئة العمل السعودية.

الفرض الخامس:

يزداد مستوى الكفاءة التشغيلية والإنتاجية في إدارات الموارد البشرية كلما ارتفع مستوى استخدام المنصات الحكومية الرقمية.

تُسهّم هذه الفروض في بناء الإطار التحليلي للدراسة وتوجيهها نحو التحقق من العلاقات بين المتغيرات الرئيسة، مما يساعد في الوصول إلى نتائج واقعية تسهم في تطوير إدارة الموارد البشرية وتعزيز التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة:

١- (ثمرة حسن عبد الله الشهري , ٢٠٢٤) (عبد الرحيم نادر عبد الرحيم إسماعيل , ٢٠٢٤) بعنوان تأثير التحول الرقمي على جودة أداء الموارد البشرية بوزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية - دراسة ميدانية.

-هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر التحول الرقمي على جودة أداء الموارد البشرية في إدارة تعليم عسير ضمن وزارة التعليم السعودية، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي على عينة مكونة من (٣٨١) موظفًا وموظفة.

-توصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين مستوى تطبيق التحول الرقمي وتحسين جودة أداء الموارد البشرية، وأوصت الدراسة بضرورة صياغة خطط تنفيذية مستمرة للتحول الرقمي وتشجيع الكفاءات الوطنية على اكتساب المهارات الرقمية اللازمة.

-وتعد هذه الدراسة من الدراسات المهمة التي تناولت التحول الرقمي في بيئة حكومية سعودية مشابهة لموضوع هذا البحث. [1]

٢- (مهدي عمر , 2022) بعنوان دور التحول الرقمي في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية.

-تناولت هذه الدراسة الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تطوير ممارسات الموارد البشرية داخل المؤسسات العربية، من خلال تحليل أثر استخدام الأنظمة والمنصات الإلكترونية في عمليات التوظيف والتدريب وتقييم الأداء.

-أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تبنت التحول الرقمي في إدارتها الإدارية حققت كفاءة أعلى في الوقت والجهد، إضافة إلى تحسين دقة البيانات المتعلقة بالموظفين.

-تدعم هذه الدراسة فكرة أن التحول الرقمي يمثل أداة استراتيجية لتطوير الأداء الإداري، وهو ما يتفق مع أهداف هذا البحث في قياس أثر المنصات الحكومية على الكفاءة التشغيلية. [2]

٣- (هاله زايد , ٢٠٢٣) (محمد سعد محمد , ٢٠٢٣)

بمعنوان أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للموارد البشرية للعاملين بشركة الخدمات التجارية البترولية (بتروليد).

- ركزت هذه الدراسة على العلاقة بين تطبيق التحول الرقمي ومستوى الأداء الوظيفي لموظفي الموارد البشرية في إحدى الشركات العربية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.
- أظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية بين استخدام الأنظمة الرقمية وتحسين جودة الأداء الوظيفي، وأن التحول الرقمي يسهم في تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء الإدارية.
- ورغم أن الدراسة لم تجر في المملكة، إلا أن نتائجها تتقاطع مع بيئة البحث الحالي، خصوصاً في الجوانب المتعلقة بتقليل الوقت وتحسين الكفاءة التشغيلية. [3]

٤- (هدى عبد النبي , ٢٠٢٥) (نورة الجربوع , ٢٠٢٥) **بمعنوان دور أبعاد التحول الرقمي في التطوير الوظيفي - دراسة تطبيقية على العاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC)**

- هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي والتطوير الوظيفي للموظفين في شركة الاتصالات السعودية، من خلال عينة مكونة من (٢٨٧) موظفًا.
- وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي لأبعاد التحول الرقمي على التطوير الوظيفي، وأوصت الدراسة بأهمية الاستثمار في التدريب التقني لمواكبة التحولات الرقمية.
- تُعد هذه الدراسة ذات ارتباط وثيق بموضوع البحث الحالي، إذ تُبرز كيف تسهم التقنيات والمنصات الرقمية في رفع كفاءة الموظفين وتطوير قدراتهم في بيئة العمل السعودية. [4]

٥- (آل عزام , ٢٠٢٤) **بمعنوان آليات تعزيز التحول الرقمي للجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية في ظل رؤية ٢٠٣٠ - دراسة تطبيقية على جامعة الملك خالد.**

- تناولت الدراسة سبل تعزيز التحول الرقمي في الجهات الحكومية السعودية من خلال تحليل تجربة جامعة الملك خالد، وخلصت إلى أن الدعم المؤسسي والبنية التحتية التقنية وتطوير المهارات الرقمية للموظفين تمثل أهم العوامل في إنجاح التحول الرقمي.
- وتوصي الدراسة بأهمية التكامل بين الإدارات الحكومية وتبسيط الإجراءات لضمان تحقيق الاستفادة القصوى من التحول الرقمي. [5]

٦ - (عائشة شبكية, ٢٠٢٥) (نهلة عبدالرحمن, ٢٠٢٥) (رقية سليمان ٢٠٢٥)

بعنوان : *The Impact of Digital Transformation in Human Resource Management on Employee Satisfaction in Saudi Private Sector.*

-هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء أثر التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على رضا الموظف في القطاع الخاص السعودي، باستخدام استبانة شملت ٤٠٠ موظفاً من شركات متنوعة، وتحليل إحصائي شامل) اعتماداً على Alpha ، EFA ، وRegression، وأسفرت النتائج عن أن ممارسات الموارد البشرية الرقمية لها تأثير إيجابي ودال إحصائياً على رضا الموظفين، كما حدّدت الدراسة مشكلات مثل مقاومة التغيير والحاجة لبرامج تدريبية شاملة. -وتُعد هذه الدراسة مفيدة للبحث لأنها تربط مباشرة بين الرقمنة والموارد البشرية في السياق السعودي، رغم أنها في القطاع الخاص وليس الحكومي. [6]

7 - (السنارحاني, ٢٠٢٥) (محمد بن إبراهيم, ٢٠٢٥) بعنوان The Impact of Digital Transformation on Human Resources Practices at Health Holding Company in Kingdom of Saudi Arabia

- هدفت الدراسة إلى تحديد أثر التحول الرقمي في أبعاده المختلفة (المتطلبات البشرية، التقنية، الثقافة الرقمية) على ممارسات الموارد البشرية (التعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء) في شركة صحية سعودية، وجرى جمع بيانات من عينة تبلغ ٣٨٥ موظفاً، وتحليلها باستخدام برنامج PLS4. - وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي على ممارسات الموارد البشرية في جميع أبعادها. تُعد هذه الدراسة مهمة للبحث لأنها تدخل في سياق سعودي وممارسات الموارد البشرية المرتبطة بالتحول الرقمي، وهو قريب من موضوع “الكفاءة” و”تقليل الوقت”. [7]

تحليل الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يمكن ملاحظة أن جميعها تتفق على أن التحول الرقمي يعد أداة فعالة لتحسين الأداء الإداري وتقليل الوقت المستغرق في تنفيذ العمليات. كما تشير معظم الدراسات إلى أن نجاح التحول الرقمي يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى الكفاءة التقنية للموظفين، وتوفر البنية التحتية المناسبة، والدعم المؤسسي من الجهات العليا.

ومع ذلك، يُلاحظ أن معظم الدراسات ركزت على التحول الرقمي بشكل عام أو في قطاعات محددة، بينما لم تتناول بشكل كافٍ أثر المنصات الحكومية الرقمية مثل "قوى" و "جدارات" و "مدد" على أداء موظفي الموارد البشرية في المملكة.

ومن هنا تبرز الفجوة البحثية التي يسعى هذا البحث إلى سدّها، من خلال تحليل دور تلك المنصات تحديدًا في تقليل الوقت وتحسين كفاءة الأداء الوظيفي، مما يضيف قيمة علمية وعملية جديدة للأدبيات الحالية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

نظرية الإدارة الإلكترونية: (E-Management Theory)

تُعد الإدارة الإلكترونية من النظريات الأساسية التي تفسر العلاقة بين التقنية وكفاءة الأداء الإداري. وتقوم هذه النظرية على مبدأ استخدام التكنولوجيا في إنجاز الأعمال الإدارية بشكل أكثر سرعة ودقة وكفاءة، مع تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية. ووفقًا لهذه النظرية، فإن التحول إلى الأنظمة الرقمية يتيح للموظفين أداء مهامهم في بيئة عمل مرنة، ويسهم في رفع جودة اتخاذ القرار بفضل توفر البيانات بشكل فوري ومنظم. وبالنسبة لموظفي الموارد البشرية، فإن استخدام المنصات الحكومية مثل قوى ومدد وجدارات يختصر الوقت في العمليات الإدارية، ويزيد من الشفافية والمساءلة.

نظرية الكفاءة الإدارية: (Administrative Efficiency Theory)

تركز هذه النظرية على تحقيق أفضل النتائج بأقل قدر ممكن من الموارد، سواء كانت بشرية أو زمنية أو مالية. وتفترض أن تحسين كفاءة الأداء يعتمد على الأدوات المستخدمة في إنجاز العمل، ومدى وضوح الإجراءات التنظيمية. من هذا المنطلق، فإن اعتماد المنصات الحكومية الرقمية في المملكة يُعد خطوة استراتيجية لتحقيق الكفاءة الإدارية، إذ تعمل هذه المنصات على تقليل الوقت اللازم لمعالجة الإجراءات، وتسريع عمليات التواصل والموافقة، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام لإدارات الموارد البشرية.

نظرية التحول الرقمي: (Digital Transformation Theory)

تستند هذه النظرية إلى مفهوم التحول من الأساليب التقليدية إلى النظم الرقمية لتحقيق التطوير الإداري والابتكار المؤسسي. وتُشير إلى أن الرقمنة ليست مجرد استخدام للتقنية، بل هي إعادة صياغة كاملة لطريقة العمل وأسلوبه بما يضمن تحقيق الجودة والكفاءة. وقد تبنت المملكة العربية السعودية هذا المفهوم ضمن رؤية ٢٠٣٠، حيث وضعت التحول الرقمي كأحد الركائز الأساسية لتطوير الأداء الحكومي، مما جعل المنصات مثل قوى ومدد وجدارات أدوات تنفيذية مباشرة لهذا التحول.

نظرية إدارة المعرفة: (Knowledge Management Theory)

تُشير هذه النظرية إلى أهمية تحويل البيانات والمعلومات المتاحة داخل المؤسسات إلى معرفة تراكمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء المستقبلي. فكل تفاعل على المنصات الرقمية يولد بيانات جديدة حول الإجراءات وسلوك المستخدمين، مما يُمكن إدارات الموارد البشرية من تحسين سياساتها واستراتيجياتها بناءً على تحليل هذه البيانات. وهكذا تُصبح المنصات الرقمية وسيلة فعالة لتخزين المعرفة المؤسسية وتحليلها بشكل يساهم في اتخاذ قرارات أكثر دقة وكفاءة.

نظرية اتخاذ القرار: (Decision-Making Theory)

تقوم هذه النظرية على أن جودة القرار الإداري تعتمد على جودة المعلومات المتاحة ودقتها وسرعة الوصول إليها. ومع تطور التكنولوجيا الحكومية، أصبح تحليل البيانات أداة جوهرية في دعم القرارات الاستراتيجية داخل إدارات الموارد البشرية. فالموظف الإداري اليوم لا يتخذ قراره بناءً على الحدس أو التجربة فقط، بل بالاعتماد على مؤشرات كمية وموضوعية توفرها الأنظمة الرقمية مثل منصات قوى وممدد، مما يرفع من فعالية القرارات وجودتها.

العلاقة بين المنطلقات النظرية وموضوع الدراسة

عند النظر إلى المنطلقات السابقة، نجد أنها تلتقي جميعاً عند نقطة جوهرية واحدة، وهي تحسين الكفاءة الإدارية عبر استخدام التقنية وتحليل البيانات. فبينما تفسر نظرية الإدارة الإلكترونية كيفية تحويل العمليات التقليدية إلى رقمية، تركز نظرية الكفاءة الإدارية على النتائج المحققة من هذا التحول. وتدعم نظرية التحول الرقمي الإطار الوطني الذي تسير فيه المملكة، بينما توفر نظرية إدارة المعرفة البعد التحليلي الذي يُسهم في تحويل المعلومات إلى قرارات فعالة. وأخيراً، تأتي نظرية اتخاذ القرار لتربط كل ذلك في إطار عملي ينعكس مباشرة على أداء موظفي الموارد البشرية، عبر قرارات سريعة ودقيقة تُتخذ بناءً على بيانات حقيقية.

وبذلك، تشكل هذه المنطلقات معاً الإطار النظري الذي تستند إليه الدراسة في تحليل أثر المنصات الحكومية الرقمية على تقليل الوقت وكفاءة الأداء، ضمن سياق التحول الرقمي الشامل الذي تشهده المملكة العربية السعودية.

المنهجية وطرق البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المنصات الحكومية الرقمية على تقليل الوقت وكفاءة أداء موظفي الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، وذلك في ضوء التحول الرقمي الكبير الذي تشهده المملكة ضمن رؤية ٢٠٣٠.

نظراً لطبيعة موضوع الدراسة وأهدافها، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، لما يتميز به من قدرة على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، وتحليلها، وتفسير العلاقات بين متغيراتها من خلال البيانات التي يتم جمعها من مجتمع الدراسة. ويُسهم هذا المنهج في الوصول إلى نتائج دقيقة تساعد في فهم التأثير الحقيقي لاستخدام المنصات الحكومية الرقمية على أداء الموارد البشرية.

أدوات الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وذلك بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، بهدف إعداد أداة شاملة تغطي جميع الجوانب ذات الصلة.

وسوف يتم تصميم الاستبانة لتقيس متغيرات الدراسة من خلال عبارات محددة ومباشرة، صيغت بأسلوب علمي واضح، بحيث تعكس آراء المبحوثين حول مدى تأثير استخدام المنصات الحكومية الرقمية في تقليل الوقت وتحسين الكفاءة الإدارية. وتتكون الاستبانة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول:

يتضمن معلومات عامة عن أفراد العينة مثل: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وطبيعة العمل، وذلك للتعرف على الخصائص الديموغرافية للمشاركين.

القسم الثاني:

يحتوي على مجموعة من العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة (كفاءة الأداء، تقليل الوقت، جودة العمل)، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يتدرج من "موافق بشدة" إلى "غير موافق بشدة"، بهدف تحديد اتجاهات المبحوثين بدقة وموضوعية.

مبررات اختيار المنهج

تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لطبيعة الموضوع الذي يتناول ظاهرة واقعية يمكن ملاحظتها وقياسها من خلال آراء العاملين في مجال الموارد البشرية. كما يتيح هذا المنهج إمكانية الربط بين الجانب النظري (المنصات الرقمية وتأثيرها الإداري) والجانب التطبيقي (تجربة الموظفين الفعلية في الميدان)، بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة بشكل علمي وعملي في الوقت ذاته.

حدود الدراسة:

أولاً: الحدود المكانية

تقتصر هذه الدراسة على إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية والقطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية، التي تعتمد على المنصات الحكومية الرقمية مثل: (قوى، مدد، مقيم، التأمينات الاجتماعية)، وذلك في ظل التطور الكبير الذي تشهده المملكة في مجالات التحول الرقمي والبنية التحتية التقنية.

ثانياً: الحدود الزمانية

تُجرى هذه الدراسة خلال العام الجامعي ٢٠٢٥م، نظراً لتوافر البيانات والظروف المناسبة لإجراء البحث خلال هذه الفترة، والتي تشهد توسعاً واضحاً في استخدام المنصات الحكومية الرقمية في القطاع الحكومي والخاص.

ثالثاً: الحدود الموضوعية

تركز الدراسة على أثر المنصات الحكومية الرقمية في تقليل الوقت اللازم لإنجاز العمليات الإدارية، ورفع كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية، دون التطرق إلى التفاصيل التقنية العميقة أو الجوانب المالية المرتبطة بتشغيل هذه المنصات.

رابعاً: الحدود البشرية

تقتصر عينة الدراسة على موظفي إدارات الموارد البشرية العاملين في القطاع الحكومي والقطاع الحكومي داخل المملكة العربية السعودية،

المراجع:

- الشهري، ثمرة و إسماعيل، عبد الرحيم نادر عبد الرحيم (2024) تأثير التحول الرقمي على جودة أداء الموارد البشرية بوزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية – دراسة ميدانية. مجلة التعليم والتنمية الإدارية – قسم الدراسات الإنسانية والتربوية.
- عمر، مهدي (2022) دور التحول الرقمي في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية. المجلة العربية للإدارة والتنمية – قسم العلوم الإدارية.
- زايد، هالة و محمد، سعد محمد (2023) أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للموارد البشرية للعاملين بشركة الخدمات التجارية البترولية (بترولريد). مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية – قسم الدراسات الإدارية.
- عبد النبي، هدى و الجربوع، نورة (2025) دور أبعاد التحول الرقمي في التطوير الوظيفي – دراسة تطبيقية على العاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC). مجلة إدارة الأعمال والتطوير المؤسسي – قسم الدراسات التطبيقية.
- آل عزام، (2024) آليات تعزيز التحول الرقمي للجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية في ظل رؤية ٢٠٣٠ – دراسة تطبيقية على جامعة الملك خالد. مجلة الإدارة والسياسات العامة – قسم الدراسات الحكومية.
- شبكية، عائشة و عبدالرحمن، نهلة و سليمان، رقية (2025). The Impact of Digital Transformation in Human Resource Management on Employee Satisfaction in Saudi Private Sector. مجلة الدراسات الإدارية والموارد البشرية – قسم البحوث التطبيقية.
- السنارحاني، بن إبراهيم، محمد (2025). The Impact of Digital Transformation on Human Resources Practices at Health Holding Company in Kingdom of Saudi Arabia. مجلة الإدارة – قسم الدراسات الإدارية.

