

عنوان البحث

أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة أداء موظفين الموارد البشرية

في المملكة العربية السعودية : دراسة تحليلية

The Impact of Government Digital Platforms on the Performance Efficiency of Human Resources Employees in the Kingdom of Saudi Arabia: An Analytical Study

إعداد الطالب/

فوازيزيد صقر حسين المحمد

الرقم الأكاديمي /

252000184

إشراف/

د. فايز جراد

د. الفيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

٢٠٢٥



إهداء

إلى أمي الغالية،

مصدر الحنان والعطاء، ودعواتها التي كانت سبباً في تيسير دربي،
إلى من غرست في داخلي القيم النبيلة، وكانت سندي في جميع مراحل حياتي،
أهدي هذا العمل تقديرًا وامتنانًا لدعمها اللامحدود.

وإلى أهلي الكرام،

الذين كانوا ولا يزالون مصدر الدعم والفخر،
وساهموا بتشجيعهم ومساندتهم في تحقيق هذه المرحلة العلمية.

وإلى جامعتي الموقرة،

التي احتضنتني علميًا، وأسهمت في بناء معرفتي وتطوير مهاراتي،
وأناحت لي البيئة الأكاديمية التي مكنتني من إتمام هذا البحث.

وإلى نفسي،

تقديرًا لكل جهد بذلته، ولكل تحدٍ واجهته،
وفخرًا بالإصرار والمثابرة التي قادتني لإكمال هذا الإنجاز.

سائلًا الله أن يجعل هذا العمل نافعًا ومباركًا.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على نبينا محمد.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى والدتي الغالية
على دعمها المستمر ودعواتها الصادقة التي كانت لي عوناً بعد الله في إتمام هذا العمل

كما أشكر أسرتي الكريمة
على تشجيعهم الدائم ومساندتهم لي خلال مسيرتي الدراسية

أتقدم بجزيل الشكر إلى جامعتي العزيزة
ممثلة في جميع أعضاء هيئة التدريس، على ما قدموه من علم وتوجيه أسهم في إثراء معرفتي وتطوير
مهاراتي.

ولا يفوتني أن أشكر كل من ساهم وقدم لي العون أو النصيحة في إعداد هذا البحث، سائلاً الله أن
يجزيهم عني خير الجزاء.

وفي الختام، أسأل الله التوفيق والسداد، وأن يجعل هذا العمل نافعاً ومباركاً.

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده المملكة تحقيقاً لرؤية ٢٠٣٠. وقد انطلقت الدراسة من حقيقة أن «المنصات الحكومية مثل قوى، ومقيم، ومدد، والتأمينات الاجتماعية، وجدارات من أبرز الأدوات التي ساهمت في تسهيل إجراءات الموارد البشرية، وأن هذا التحول أسهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الإدارية.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من موظفي الموارد البشرية في القطاعين الحكومي والخاص. شملت الاستبانة ستة محاور رئيسية تضمنت: استخدام المنصات الحكومية، أثرها على كفاءة الأداء، دورها في إدارة الموارد البشرية، فاعليتها، التحديات المرتبطة بها، وآفاق تطويرها مستقبلاً.

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي واضح للمنصات الحكومية الرقمية في تحسين كفاءة الأداء، حيث أكد المشاركون أن هذه المنصات تسهم في تسهيل إجراءات الموارد البشرية، وتساعد في تسريع إنجاز المعاملات، ورفع جودة العمل، وتقليل الأخطاء الإدارية.

كما بينت النتائج أن التدريب وضعف المهارات التقنية يمثلان أبرز التحديات التي تواجه الموظفين، إضافة إلى بعض الصعوبات التقنية التي تعيق الاستخدام الأمثل للمنصات.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطوير المنصات الحكومية وتعزيز التكامل بينها، إلى جانب توفير برامج تدريبية مستمرة، سيؤدي إلى رفع كفاءة موظفي الموارد البشرية وتحسين جودة الأداء المؤسسي.

وتوصي الدراسة بضرورة الاستثمار في التدريب الرقمي، وتحسين تجربة المستخدم، وتعزيز الدعم الفني لضمان الاستفادة القصوى من هذه المنصات.

قائمة المحتويات

المستخلص	٥
قائمة الجداول	٨
الفصل الأول:	٩
الإطار العام للبحث	٩
مقدمة:	١٠
مشكلة الدراسة:	١٢
أهمية الدراسة	١٤
تساؤلات الدراسة	١٦
فروض الدراسة:	١٧
الفرض الأول:	١٧
المنطلقات النظرية للدراسة:	١٨
المنهجية وطرق البحث	٢٠
أدوات الدراسة :	٢٠
حدود الدراسة	٢١
أولاً: الحدود المكانية	٢١
الفصل الثاني:	٢٢
الدراسات السابقة	٢٢
الفصل الثالث:	٢٧
الإطار النظري	٢٧
المقدمة :	٢٨
الفصل الرابع:	٣٣
منهجية الدراسة	٣٣
منهج الدراسة	٣٤
مجتمع الدراسة	٣٤
عينة الدراسة	٣٤
أداة الدراسة	٣٥
بناء الاستبانة	٣٥
القسم الأول: البيانات العامة	٣٥
القسم الثاني: محاور الدراسة	٣٦
مبررات اختيار المنهج	٣٧
حدود الدراسة	٣٧
١) الحدود المكانية	٣٧
٢) الحدود الزمانية	٣٨
٣) الحدود الموضوعية	٣٨

٣٨	٤) الحدود البشرية
٣٨	مقياس الاستبانة
٣٩	القسم: البيانات العامة
٤٣	القسم الثاني : ثبات أداة الدراسة
٤٤	القسم الثالث : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
٤٥	القسم الرابع : أسئلة الاستبيان
٤٥	المحور الاول: استخدام المنصات الحكومية الرقمية
٤٦	المحور الثاني: أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة الأداء
٤٧	المحور الثالث: دور المنصات الحكومية في إدارة الموارد البشرية
٤٨	المحور الرابع: فاعلية المنصات الحكومية
٤٩	المحور الخامس: التحديات المرتبطة باستخدام المنصات الحكومية
٥٠	المحور السادس: تطوير المنصات الحكومية مستقبلا
٥١	الفصل الخامس:
٥١	النتائج والتوصيات
٥٢	النتائج
٥٥	التوصيات
٥٧	الملاحق
٧٢	العرض في بيانات قوئل
٧٢	البيانات في اكسل
٧٣	التحليل الإحصائي في برنامج Jamov
٧٤	الملخص عربي
٧٥	الملخص انجليزي

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
١	مقياس الاستبيان	٤٠
٢	تفسير المتوسطات الحسابية لمقياس ليكرت الخماسي	٤٠
٣	النوع	٤١
٤	العمر	٤١
٥	المؤهل العلمي	٤١
٦	الخبرة	٤٢
٧	القطاع	٤٢
٨	المسمى الوظيفي	٤٣
٩	استخدام المنصات الحكومية	٤٣
١٠	مرات استخدام المنصات الحكومية	٤٤
١١	خبرة في استخدام المنصات الحكومية	٤٤
١٢	ثبات أداة الدراسة	٤٥
١٣	اختبار التوزيع الطبيعي	٤٦
١٤	المحور الاول	٤٧
١٥	المحور الثاني	٤٨
١٦	المحور الثالث	٤٩
١٧	المحور الرابع	٥٠
١٨	المحور الخامس	٥١
١٩	المحور السادس	٥٢

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 كفاءة أداء موظفين 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 تفتقر إلى وجود مؤشرات أداء واضحة تُقاس 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 كفاءة أداء موظفين 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

الإمكانات 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 أيضًا في تعزيز الشفافية والحوكمة الإلكترونية، وتقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن الإدخال اليدوي أو ضعف التواصل بين الإدارات.

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.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتوضيح أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة أداء موظفين 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 للتحول 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.

تساؤلات الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة التي تتمثل في معرفة أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة أداء موظفين 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 كفاءة أداء موظفين الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية ؟

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

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

ما مدى تأثير استخدام هذه المنصات على تحسين كفاءة وأداء موظفي الموارد البشرية من حيث جودة العمل، ودقته، وسرعته؟

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

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

فروض الدراسة:

استنادًا إلى مشكلة الدراسة وتساؤلاتها التي تهدف إلى معرفة أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة أداء موظفين الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية ، فقد تم وضع مجموعة من الفروض التي تعبر 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:

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

الفرض الثالث:

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

الفرض الرابع:

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

تُساهم 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.

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 إيجابًا 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 وأساليبه 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 يُساهم في تحويل المعلومات إلى قرارات فعّالة. 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 أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة أداء موظفين الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية وذلك في ضوء التحول الرقمي الكبير الذي تشهده المملكة ضمن رؤية ٢٠٣٠.

نظرًا 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،

الفصل الثاني:

الدرسات السابقة

الدراسات السابقة:

١- (ثمرة حسن عبد الله الشهري ، ٢٠٢٤) (عبد الرحيم نادر عبد الرحيم إسماعيل ، ٢٠٢٤)
بغنوان 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) بغنوان 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)

بغنوان 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 يساهم 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) بغنوان 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 تساهم التقنيات والمنصات الرقمية في رفع كفاءة الموظفين وتطوير قدراتهم في بيئة العمل السعودية. [4]

٥ - (آل عزام ، ٢٠٢٤) بغنوان 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.

الفصل الثالث:

الإطار النظري

المقدمة :

يُمثل الإطار النظري الحجر الزاوية في بناء الدراسات العلمية الرصينة؛ إذ يتجاوز كونه عرضاً للمفاهيم ليكون هيكلًا تحليليًا يربط بين المتغيرات ويوضح الأسس الفلسفية والتقنية التي يستند إليها البحث. وتبرز أهمية الإطار النظري في هذه الدراسة من خلال معالجته لظاهرة حديثة ومتسارعة التأثير في بيئة الأعمال السعودية، وهي "أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية

ومع التطور النوعي في البنية التحتية التقنية للمملكة، برزت الحاجة الملحة لفهم كيف ساهمت المنصات الوطنية المتخصصة في دعم الكفاءة التشغيلية لممارسي الموارد البشرية. فمن خلال منصة "قوى"، استطاع الموظف الانتقال من التدقيق الورقي للعقود إلى الإدارة الآلية للحظية للعلاقة التعاقدية. ومن خلال منصة "مقيم"، تلاشت العقبات البيروقراطية في إدارة شؤون العمالة الوافدة، مما منح الموظف دقة وسرعة فائقة في الإنجاز. وفي جانب الاستقطاب، أحدثت منصة "جدارات" تحولاً في كفاءة اختيار الكفاءات الوطنية وربطها بالفرص الوظيفية بناءً على بيانات معالجة رقمياً، بينما جاءت منصة "مدد" لترسي معايير جديدة في كفاءة الالتزام المالي وحماية الأجور، مما قلل من هوامش الخطأ البشري والمخاطر التنظيمية.

لذا، يهدف هذا الإطار النظري إلى تقديم تحليل معمق للعلاقة التفاعلية بين الأدوات الرقمية الحكومية وبين تطور الأداء الوظيفي لموظفي الموارد البشرية، وكيف ساهمت هذه الأدوات في تحويله من منفذ للإجراءات إلى شريك استراتيجي في المنظمة.

وبناءً على ذلك، سيتم تقسيم هذا الإطار إلى مبحثين رئيسيين لضمان التغطية العلمية الشاملة لمتغيرات الدراسة:

المبحث الأول: المنصات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية؛ وفيه سيتم استعراض النشأة والأدوار الوظيفية لكل من منصات (قوى، مقيم، جدارات، مدد)، وتحليل دورها كممكنات تقنية في بيئة الأعمال.

المبحث الثاني: كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية؛ وسيتناول مفهوم الكفاءة في العصر الرقمي، وأبعاد الأداء المتأثرة بالتحول التقني، مع التركيز على مؤشرات السرعة والدقة والالتزام التنظيمي كعناصر أساسية لقياس نجاح الموظف في أداء مهامه.

المبحث الأول: المنصات الحكومية الرقمية في المملكة العربية السعودية

تمهيد:

يُعد التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية خياراً استراتيجياً ومحركاً رئيسياً لتحقيق رؤية ٢٠٣٠، حيث سعت الحكومة إلى بناء منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى رفع كفاءة الإنفاق، وتسهيل ممارسة الأعمال، وحوكمة سوق العمل. وفي هذا السياق، استحدثت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة مجموعة من المنصات الرقمية التي أحدثت ثورة في طريقة إدارة رأس المال البشري، ونقلت العمل الإداري من الأنماط التقليدية المعتمدة على المعالجة اليدوية إلى أنماط رقمية ذكية وفورية.

أولاً: منصة قوى (Qiwa)

تُعتبر منصة "قوى" الواجهة الرقمية الموحدة لمنظومة العمل في المملكة، وهي تهدف إلى تنظيم وتوحيد الخدمات التي يحتاجها أصحاب العمل والموظفين على حد سواء. وتتجلى أهميتها لموظف الموارد البشرية في:

إدارة العلاقة التعاقدية: أتمتة صياغة وتوثيق العقود الوظيفية بما يتوافق مع نظام العمل السعودي، مما يضمن الحقوق ويقلل النزاعات العمالية.

لوائح العمل: تمكين المنشآت من اعتماد لوائح العمل الخاصة بها إلكترونياً، مما يرفع من مستوى الامتثال النظامي دون الحاجة لمراجعات مكتبية.

المؤشرات اللحظية: توفير لوحة بيانات (Dashboard) توضح نسب التوظيف (نطاقات) وحالة المنشأة، مما يساعد الموظف على التخطيط الاستباقي للقوى العاملة.

ثانياً: منصة مقيم (Muqem)

تمثل منصة "مقيم" الذراع الرقمي لإدارة بيانات ومعاملات الموظفين المقيمين، وهي خدمة مقدمة من شركة "علم" بالتعاون مع الجوازات. وتتعكس أدوارها على كفاءة الموارد البشرية من خلال:

العمليات الفورية: إمكانية إصدار وتجديد الإقامات، وتأشيرات الخروج والعودة، وإلغائها بشكل لحظي، مما يوفر الوقت والجهد المبذول سابقاً في المراجعات الميدانية.

أمن البيانات ومطابقتها: الربط المباشر مع قاعدة بيانات الأحوال المدنية والجوازات يضمن دقة المعلومات الشخصية للموظفين ويمنع حدوث الأخطاء الإجرائية التي قد تترتب عليها غرامات مالية.

ثالثاً: المنصة الوطنية الموحدة للتوظيف "جدارات (Jadarat) "

تعد منصة "جدارات" المرجع الوطني الوحيد لعمليات التوظيف في القطاعين العام والخاص، وتهدف إلى توحيد جهود التوظيف تحت مظلة واحدة. وتخدم موظف الموارد البشرية في:

الوصول للكفاءات: توفير قاعدة بيانات ضخمة ومحدثة للباحثين عن عمل، مما يسهل عملية البحث عن المهارات المطلوبة بدقة عالية.

العدالة والشفافية: أتمتة عمليات المفاضلة والترشيح بناءً على المعايير المحددة مسبقاً، مما يرفع الحرج عن الموظف ويضمن اختيار الأجدر بالوظيفة.

تقليص الفجوة الزمنية: تسريع إجراءات الإعلان عن الوظائف واستقبال الطلبات، مما يقلل من "التكلفة الزمنية للتوظيف".

رابعاً: منصة مدد (Mudad)

تختص منصة "مدد" بالجانب المالي والرقابي لعلاقة العمل، وهي الممكن التقني لبرنامج "حماية الأجور". وتبرز أهميتها في:

نظام إدارة الرواتب: تسهيل عمليات تحويل الأجور ورفع ملفات الرواتب للبنوك بشكل آلي ومنظم.

الالتزام وحماية الأجور: رصد مخالفات حماية الأجور والتعامل مع التبريرات والمخالفات إلكترونياً، مما يضمن انضباط المنشأة أمام وزارة الموارد البشرية.

توثيق البيانات المالية: توفر "مدد" مرجعاً دقيقاً لكل العمليات المالية الخاصة بالموظفين، مما يسهل عمليات التدقيق والمحاسبة الداخلية.

خلاصة المبحث:

إن هذه المنصات الأربع (قوى، مقيم، جدارات، مدد) لا تعمل كجزر منعزلة، بل تشكل نظاماً بيئياً رقمياً متكامل (Ecosystem) يحيط بموظف الموارد البشرية، ويوفر له الأدوات اللازمة لتحويل الجهد الإداري من "التشغيل اليدوي" إلى "الإشراف الرقمي"، وهو ما يمهد الطريق لرفع كفاءة الأداء التي سنتناولها بالتفصيل في المبحث القادم.

المبحث الثاني: كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية

تمهيد:

تُعد كفاءة الأداء الوظيفي المعيار الحقيقي لنجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وفي ظل بيئة العمل الرقمية الحديثة في المملكة العربية السعودية، لم يعد مفهوم الكفاءة مقتصرًا على بذل الجهد البدني أو الإداري التقليدي، بل أصبح مرتبطًا بالقدرة على التكيف مع التقنيات الحديثة واستثمارها لتعظيم المخرجات.

يتناول هذا المبحث أبعاد كفاءة أداء موظف الموارد البشرية وكيفية صياغتها في ظل الاعتماد على المنصات الحكومية الرقمية.

أولاً: مفهوم كفاءة الأداء في العصر الرقمي

تُعرف الكفاءة (Efficiency) أكاديمياً بأنها "الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق أقصى قدر من النتائج بأقل وقت وتكلفة وجهد". وفي سياق موظفي الموارد البشرية، تشير الكفاءة الرقمية إلى قدرة الموظف على إدارة العمليات البشرية (توظيف، تدريب، رواتب، خدمات قانونية) عبر المنصات الإلكترونية بدقة متناهية وسرعة استجابة عالية، مما يحول دور الموظف من "منفذ معاملات" إلى "مدير بيانات ونظم".

ثانياً: أبعاد كفاءة الأداء المتأثرة بالمنصات الرقمية

تتجلى كفاءة أداء موظف الموارد البشرية من خلال أربعة أبعاد أساسية تدعمها منصات (قوى، مقيم، جدارات، مدد):

الدقة التشغيلية وتقليل المخاطر: تساهم الأتمتة في خفض نسبة الأخطاء البشرية في إدخال البيانات أو احتساب الأجور (عبر مدد) أو إصدار التأشيرات (عبر قوى). هذه الدقة ترفع من كفاءة الموظف وتحمي المنشأة من الغرامات القانونية الناتجة عن الأخطاء اليدوية.

الإنتاجية الزمنية (السرعة): بفضل الربط المباشر مع قواعد البيانات الحكومية، تمكنت هذه المنصات من تقليص دورة العمل الإدارية. فعملية كانت تستغرق أياماً (مثل توثيق عقد أو طلب تأشيرة) أصبحت تُنجز في دقائق، مما يضاعف من حجم الإنجاز اليومي للموظف.

الامتثال والرقابة الذاتية: توفر المنصات الرقمية (مثل قوى ومدد) معايير نظامية صارمة لا يمكن تجاوزها، مما يجعل أداء الموظف ممثلاً تلقائياً لنظام العمل السعودي، ويقلل من الحاجة للرقابة البشرية المستمرة.

جودة اتخاذ القرار الإداري: توفر المنصات تقارير إحصائية لحظية ومؤشرات أداء، مما يرفع من كفاءة الموظف في تقديم تحليلات دقيقة للإدارة العليا تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على أرقام واقعية وليست تقديرية.

ثالثاً: التحول الاستراتيجي في دور موظف الموارد البشرية

أدى الاعتماد على المنصات الرقمية إلى "تحرير" موظف الموارد البشرية من الأعباء الروتينية (Administrative Burden)، مما أدى إلى:

التركيز على رأس المال البشري: التفرغ لتطوير المهارات، وتحسين بيئة العمل، ورسم خطط التعاقب الوظيفي.

تعزيز تجربة الموظف: سرعة الاستجابة لطلبات الموظفين عبر المنصات ترفع من مستوى الرضا الوظيفي والولاء المؤسسي.

رابعاً: متطلبات رفع الكفاءة في البيئة الرقمية

لتحقيق أقصى استفادة من المنصات الحكومية، يتطلب أداء الموظف توافر متطلبات أساسية:

الجدارة الرقمية: (Digital Literacy) امتلاك المهارات التقنية اللازمة للتعامل مع واجهات البرمجيات المحدثة باستمرار.

المرونة المعرفية: القدرة على مواكبة التحديثات المستمرة في أنظمة منصات "قوى" و"جدارات" وفهم الترابط بينها وبين قوانين العمل الجديدة.

خلاصة المبحث:

إن كفاءة أداء موظف الموارد البشرية في المملكة لم تعد خياراً، بل ضرورة تفرضها جودة الأنظمة الرقمية الحكومية.

فالعلاقة بين المنصات وكفاءة الأداء هي علاقة طردية؛ فكلما زاد نضج المنصات الرقمية وتفاعل الموظف معها، ارتفعت جودة المخرجات الإدارية وتحقق الاستقرار التنظيمي للمنشأة.

الفصل الرابع:

منهجية الدراسة

منهج الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، في ظل التحول الرقمي الذي تشهده المملكة ضمن مستهدفات رؤية ٢٠٣٠.

ونظرًا لطبيعة موضوع الدراسة وأهدافها، فقد تم اعتماد **المنهج الوصفي التحليلي**، لكونه الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية في بيئتها الطبيعية، حيث يهدف إلى وصف واقع استخدام المنصات الحكومية الرقمية، وتحليل العلاقة بينها وبين كفاءة الأداء الوظيفي، من خلال البيانات التي يتم جمعها من أفراد عينة الدراسة.

كما يُسهم هذا المنهج في تفسير العلاقات بين المتغيرات، والوصول إلى نتائج علمية تساعد في فهم مدى تأثير المنصات الرقمية على تحسين كفاءة الأداء وجودة العمل في إدارات الموارد البشرية.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي إدارات الموارد البشرية العاملين في الجهات الحكومية والقطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية، ممن يستخدمون المنصات الحكومية الرقمية في إنجاز أعمالهم الوظيفية، مثل:

(قوى، مدد، مقيم، أبشر، التأمينات الاجتماعية وغيرها)

ويُعد هذا المجتمع مناسبًا للدراسة نظرًا لارتباط طبيعة عملهم المباشر باستخدام هذه المنصات في تنفيذ الإجراءات الإدارية المتعلقة بالموارد البشرية.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة من موظفي إدارات الموارد البشرية في القطاعين الحكومي والخاص داخل المملكة العربية السعودية.

وسُئِز الاستبانة على عينة من العاملين الذين يستخدمون المنصات الحكومية الرقمية في أعمالهم اليومية، بهدف جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة.

وتُعد العينة أداة مهمة للحصول على بيانات تمثل مجتمع الدراسة، بما يساعد على تحليل النتائج واستخلاص الاستنتاجات العلمية بدقة وموضوعية.

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على **الاستبانة** كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة، وقدرتها على جمع بيانات كمية من عدد كبير من المشاركين خلال فترة زمنية قصيرة.

وقد تم تصميم الاستبانة بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع المنصات الحكومية الرقمية وكفاءة الأداء الوظيفي، لضمان شمولها لجميع أبعاد الدراسة.

وتم إعداد عبارات الاستبانة بأسلوب علمي واضح، بما يعكس واقع استخدام المنصات الرقمية وأثرها على الأداء الوظيفي لموظفي الموارد البشرية.

بناء الاستبانة

تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين رئيسيين على النحو الآتي:

القسم الأول: البيانات العامة

يتضمن هذا القسم معلومات ديموغرافية عن أفراد العينة، مثل:

- الجنس
- العمر
- المؤهل العلمي
- سنوات الخبرة
- القطاع الذي يعمل فيه المشارك
- المسمى الوظيفي
- مجال العمل
- مدى استخدام المنصات الحكومية الرقمية

وتهدف هذه البيانات إلى وصف خصائص عينة الدراسة واستخدامها في التحليل الإحصائي.

القسم الثاني: محاور الدراسة

تم تقسيم الاستبانة إلى ستة محاور رئيسية على النحو الآتي:

(١) محور استخدام المنصات الحكومية الرقمية

لقياس مدى اعتماد الموظفين على المنصات في إنجاز مهامهم اليومية.

(2) محور أثر المنصات على كفاءة الأداء

لقياس تأثير الاستخدام على:

- سرعة الإنجاز
- دقة العمل
- تقليل الأخطاء
- تحسين جودة الأداء

(3) محور دور المنصات في إدارة الموارد البشرية

لقياس مساهمتها في:

- تسهيل الإجراءات
- تحسين إدارة البيانات
- دعم اتخاذ القرار
- تعزيز التواصل الإداري

(4) محور فاعلية المنصات الحكومية

لقياس مدى فعاليتها في:

- تحسين كفاءة الأداء الوظيفي
- زيادة سرعة إنجاز المعاملات
- رفع جودة الخدمات المقدمة
- تقليل الأخطاء الإدارية

5 (محور التحديات المرتبطة بالاستخدام

لقياس المعوقات مثل:

- الصعوبات التقنية
- نقص التدريب
- مشكلات الاستخدام
- الحاجة إلى التطوير

6 (محور تطوير المنصات مستقبلاً

لقياس توجهات أفراد العينة نحو:

- أهمية التطوير المستمر
- أثر التدريب
- دور التحول الرقمي في تحسين بيئة العمل

مبررات اختيار المنهج

تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي لكونه يتناسب مع طبيعة الدراسة التي تبحث في علاقة بين متغيرين رئيسيين، وهما:

- استخدام المنصات الحكومية الرقمية
- كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية

حدود الدراسة

1) الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية والقطاع الخاص داخل المملكة العربية السعودية.

(2) الحدود الزمانية

تُجرى الدراسة خلال العام الجامعي ٢٠٢٥م.

(3) الحدود الموضوعية

تركز الدراسة على أثر المنصات الحكومية الرقمية في تحسين كفاءة الأداء وتقليل الوقت وجودة العمل، دون التطرق للجوانب التقنية التفصيلية.

(4) الحدود البشرية

تقتصر على موظفي إدارات الموارد البشرية العاملين في القطاعين الحكومي والخاص داخل المملكة العربية السعودية.

مقياس الاستبانة

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبانة، حيث طُلب من المشاركين تحديد درجة موافقتهم على كل عبارة وفق الخيارات وقد تم إعطاء قيم رقمية لهذه الاستجابات لأغراض التحليل الإحصائي على النحو الآتي:

القيمة	درجة الموافقة
٥	أوافق بشدة
٤	أوافق
٣	محايد
٢	لا أوافق
١	لا أوافق بشدة

جدول رقم (١) مقياس الاستبانة

تم تحديد مستويات الموافقة وفق مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم تقسيم المتوسطات الحسابية إلى خمس فئات لتفسير نتائج الدراسة، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي.

المتوسط الحسابي	مستوى الموافقة
4.21 – 5.00	أوافق بشدة
3.41 – 4.20	أوافق
2.61 – 3.40	محايد
1.81 – 2.60	لا أوافق
1.00 – 1.80	لا أوافق بشدة

جدول رقم (٢) تفسير المتوسطات الحسابية لمقياس ليكرت الخماسي

القسم: البيانات العامة

النوع

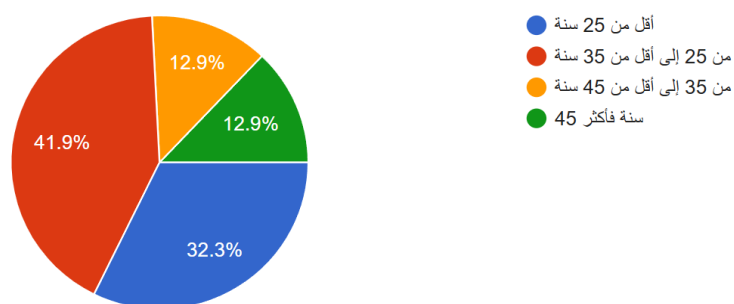
المتغير	العدد	النسبة
النوع		
ذكر	١٩	٪٦١,٣
انثى	١٢	٪٣٨,٧

جدول رقم (٣) النوع

العمر

المتغير	العدد	النسبة
العمر		
أقل من ٢٥ سنة	١٠	٪٣٢,٣
من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	١٣	٪٤١,٩
من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	٤	٪١٢,٩
٤٥ سنة فأكثر	٤	٪١٢,٩

جدول رقم (٤) العمر

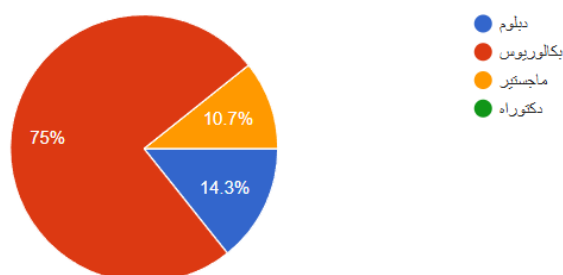


صورة ١ العمر

المؤهل العلمي

المتغير	العدد	النسبة
المؤهل العلمي		
دبلوم	٤	٪١٤,٣
بكالوريوس	٢١	٪٧٥
ماجستير	٣	٪١٠,٧
دكتوراه	٠	٪٠

جدول رقم (٥) المؤهل العلمي

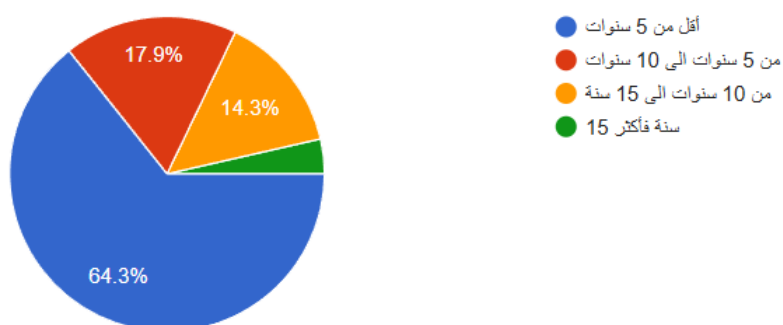


صورة ٢ المؤهل العلمي

سنوات الخبرة

المتغير	العدد	النسبة
سنوات الخبرة		
أقل من ٥ سنوات	١٨	٦٤,٣%
من ٥ سنوات الى ١٠ سنوات	٥	١٧,٩%
من ١٠ سنوات الى ١٥ سنة	٤	١٤,٣%
١٥ سنة فأكثر	١	٣,٦%

جدول رقم (٦) سنوات الخبرة

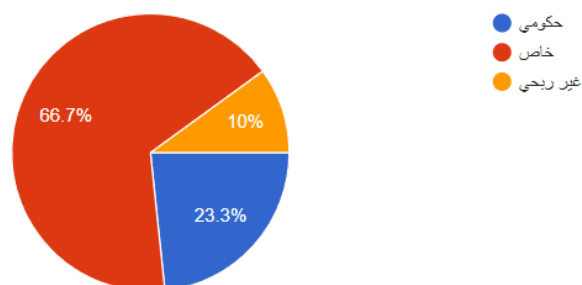


صورة ٣ سنوات الخبرة

القطاع

المتغير	العدد	النسبة
القطاع		
حكومي	٧	٢٣,٣%
خاص	٢٠	٦٦,٧%
غير ربحي	٣	١٠%

جدول رقم (٧) القطاع

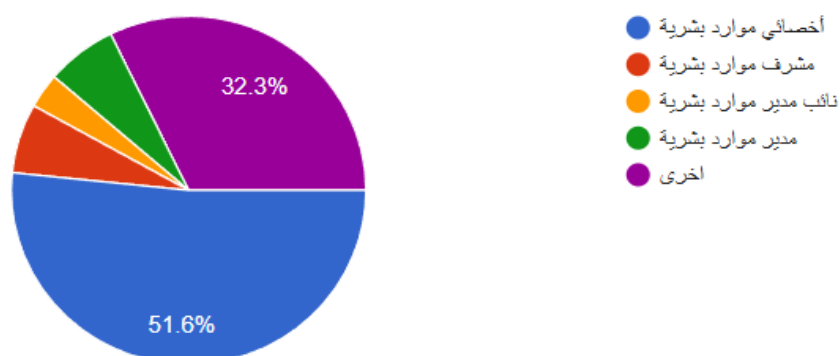


صورة ٤ القطاع

المسمى الوظيفي

المتغير	العدد	النسبة
المسمى الوظيفي		
أخصائي موارد بشرية	١٦	%٥١,٦
مشرف موارد بشرية	٢	%٦,٥
نائب مدير موارد بشرية	١	%٣,٢
مدير موارد بشرية	٢	%٦,٥
اخرى	١٠	%٣٢,٣

جدول رقم (٨) المسمى الوظيفي

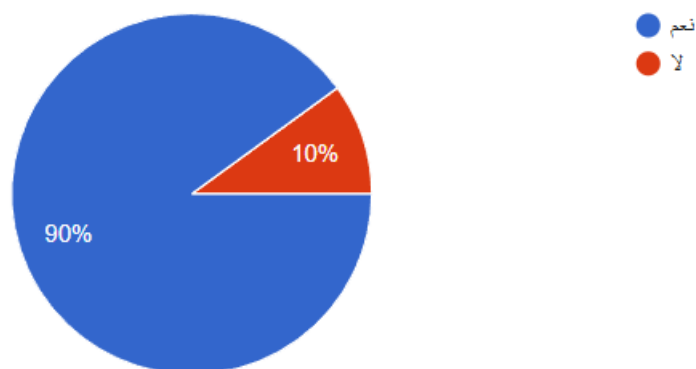


صورة ٥ المسمى الوظيفي

هل تستخدم المنصات الحكومية في عملك؟

المتغير	العدد	النسبة
استخدام المنصات الحكومية		
نعم	٢٧	%٩٠
لا	٣	%١٠

جدول رقم (٩) استخدام المنصات الحكومية

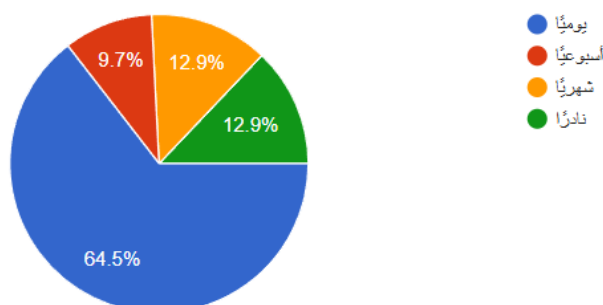


صورة ٥ استخدام المنصات الحكومية

عدد مرات استخدام المنصات الحكومية ؟

المتغير	العدد	النسبة
استخدام المنصات الحكومية		
يوميًا	٢٠	٦٤,٥%
أسبوعيًا	٣	٩,٧%
شهريًا	٤	١٢,٩%
نادرًا	٤	١٣,٩%

جدول رقم (١٠) مرات استخدام المنصات الحكومية

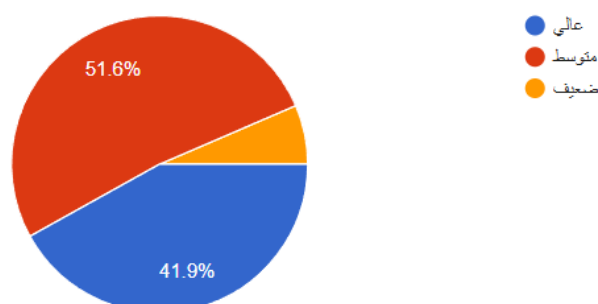


صورة ٦ استخدام المنصات الحكومية

مستوى خبرتك في استخدام المنصات الحكومية

المتغير	العدد	النسبة
الخبرة في استخدام المنصات الحكومية		
عالي	١٣	٥١,٦%
متوسط	١٦	٤١,٩%
ضعيف	٢	٦,٥%

جدول رقم (١١) الخبرة في استخدام المنصات الحكومية



صورة ٧ الخبرة في استخدام المنصات الحكومية

القسم الثاني : ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة مدى اتساق نتائجها واستقرارها عند إعادة تطبيقها في ظروف مشابهة، مما يعكس قدرتها على قياس متغيرات الدراسة بدرجة عالية من الدقة والاعتمادية.

وللتحقق من مستوى الثبات، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ، والذي يُعد من أكثر الأساليب الإحصائية شيوعاً لقياس الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة، بهدف التأكد من تجانس العبارات في كل محور وقياسها للمفهوم ذاته بصورة دقيقة.

كما تم احتساب معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة على حدة، وذلك لضمان موثوقية النتائج وتعزيز الاعتماد عليها في إجراء التحليل الإحصائي واستخلاص النتائج.

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
استخدام المنصات الحكومية الرقمية	٦	٠.٨٢٤
أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة الأداء	٦	٠.٨٢٦
دور المنصات الحكومية في إدارة الموارد البشرية	٦	٠.٧٨١
فاعلية المنصات الحكومية	٤	٠.٧٠٤
التحديات المرتبطة باستخدام المنصات الحكومية	٤	٠.٦٧٨
تطوير المنصات الحكومية مستقبلاً	٤	٠.٧٢٣

جدول رقم (١٢) ثبات أداة الدراسة

أظهرت نتائج معامل ألفا كرونباخ أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة، حيث تراوحت قيم المعامل بين (٠.٦٧٨) و(٠.٨٢٦). وتجاوزت معظم القيم الحد الأدنى المقبول إحصائياً (٠.٧٠)، مما يدل على وجود اتساق داخلي جيد بين عبارات محاور الاستبانة. وتشير هذه النتائج إلى تجانس الفقرات في قياس المتغيرات المستهدفة، وبالتالي إمكانية الاعتماد على الأداة في التحليل الإحصائي واستخلاص النتائج.

القسم الثالث : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يهدف اختبار التوزيع الطبيعي إلى التحقق من طبيعة توزيع بيانات الدراسة، وذلك لتحديد مدى ملاءمتها لاستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة في التحليل. ويُعد التأكد من اعتدالية توزيع البيانات خطوة أساسية قبل إجراء الاختبارات الإحصائية اللاحقة. ولتحقيق ذلك، تم استخدام اختبار Shapiro-Wilk لكونه أكثر ملاءمة ودقة مع أحجام العينات المتوسطة والصغيرة، وذلك للتحقق مما إذا كانت بيانات محاور الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Sig	نوع التوزيع
استخدام المنصات الحكومية الرقمية	٤.٤٧	٠.٥٢٧	٠.٠٠١	غير طبيعي
أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة الأداء	٤.٣٧	٠.٥٩٠	٠.٠٠٥	غير طبيعي
دور المنصات الحكومية في إدارة الموارد البشرية	٤.٤٨	٠.٥١١	٠.٠٠٢	غير طبيعي
فاعلية المنصات الحكومية	٤.٤٠	٠.٥٠٧	٠.٠٠٦	غير طبيعي
التحديات المرتبطة باستخدام المنصات الحكومية	٤.١٩	٠.٧٢٤	٠.٠٠٢	غير طبيعي
تطوير المنصات الحكومية مستقبلاً	٤.٧٤	٠.٣٣٨	<٠.٠١	غير طبيعي

جدول رقم (١٣) اختبار التوزيع الطبيعي

تشير نتائج اختبار التوزيع الطبيعي إلى أن بيانات محاور الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي، حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية أقل من (٠.٠٥). ويُعزى ذلك إلى طبيعة بيانات الاستبانة المعتمدة على مقياس ليكرت، بالإضافة إلى ارتفاع متوسطات الاستجابات، مما يعكس وجود اتجاهات واضحة لدى أفراد العينة. وبناءً على ذلك، تم التعامل مع البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعتها

القسم الرابع : أسئلة الاستبيان

المحور الاول: استخدام المنصات الحكومية الرقمية

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
توفر المنصات الحكومية الوقت والجهد في العمل	٧١٪	٢٢,٦٪	٦,٥٪	٠٪	٠٪
أجد أن استخدام المنصات الحكومية سهل وواضح	٥١,٦٪	٣٥,٥٪	١٢,٩٪	٠٪	٠٪
توفر المنصات الحكومية معلومات دقيقة ومحدثة	٥٤,٨٪	٣٢,٣٪	٩,٧٪	٣,٢٪	٠٪
أستخدم المنصات الحكومية في إنجاز مهامى الوظيفية	٧١٪	٢٥,٨٪	٠٪	٣,٢٪	٠٪
تساعدنى المنصات الحكومية في إنجاز المعاملات بسرعة	٦٤,٥٪	٢٩٪	٦,٥٪	٠٪	٠٪
أعتمد على المنصات الحكومية في إتمام الإجراءات الإدارية	٤١,٩٪	٤١,٩٪	١٢,٩٪	٣,٢٪	٠٪

جدول رقم (١٤) المحور الاول

من خلال تحليل النتائج، يتضح أن الأغلبية من موظفى الموارد البشرية يرون أن المنصات الحكومية الرقمية تلعب دورًا مهمًا في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي. حيث يوجد توافق كبير على أن هذه المنصات تساهم في توفير الوقت والجهد، وتسريع إنجاز المعاملات، وتستخدم بشكل فعلى في أداء المهام اليومية في إدارة الموارد البشرية.

كما تشير النتائج إلى أن موظفى الموارد البشرية يجدون المنصات سهلة وواضحة إلى حد كبير، إضافة إلى ثقتهم في دقة المعلومات التي تقدمها، مما يعزز من الاعتماد عليها في إنجاز الإجراءات الإدارية. وتظهر النسب المرتفعة مستوى قبول عالٍ لاستخدام المنصات الحكومية بين موظفى الموارد البشرية، في حين أن نسبة المعارضة منخفضة جدًا، مما يدل على رضا عام واتجاه إيجابى قوي نحو دور المنصات الرقمية في دعم أعمال الموارد البشرية وتحسين كفاءة الأداء المؤسسى.

المحور الثاني: أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة الأداء

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
ساهم استخدام المنصات الحكومية في تحسين إنتاجيتي في العمل	٤٨,٤%	٣٨,٧%	٩,٧%	٣,٢%	٠%
تسهم المنصات الحكومية في تحسين جودة الأداء الوظيفي	٥١,٦%	٢٥,٨%	١٩,٤%	٣,٢%	٠%
تساعد المنصات الحكومية في إنجاز المهام بدقة أكبر	٦١,٣%	٢٩%	٦,٥%	٣,٢%	٠%
يقلل استخدام المنصات الحكومية من الأخطاء الإدارية	٤٨,٤%	٣٢,٣%	١٢,٩%	٦,٥%	٠%
تسهم المنصات الحكومية في تنظيم العمل بشكل أفضل	٦١,٣%	٣٢,٣%	٦,٥%	٠%	٠%
تساعد المنصات الحكومية في إنجاز المهام الوظيفية بسرعة أكبر	٥٤,٨%	٣٢,٣%	٩,٧%	٣,٢%	٠%

جدول رقم (١٥) المحور الثاني

من خلال تحليل النتائج، يتضح أن الأغلبية من موظفي الموارد البشرية يرون أن استخدام المنصات الحكومية الرقمية يساهم بشكل واضح في تحسين إنتاجيتهم في العمل.

حيث يوجد توافق كبير على أن هذه المنصات تساعد في إنجاز المهام بدقة أعلى، وتنظيم العمل بشكل أفضل، إضافة إلى تسريع إنجاز المهام الوظيفية.

كما تشير النتائج إلى أن المنصات الحكومية تساهم في تحسين جودة الأداء الوظيفي بشكل عام، مع وجود نسبة محايدة ملحوظة، مما قد يعكس اختلاف مستوى الاستفادة بين الموظفين أو تفاوت الخبرة في استخدام هذه المنصات.

وتُظهر النسب المرتفعة وجود اتجاه إيجابي نحو دور المنصات في تقليل الأخطاء الإدارية، رغم وجود نسبة معارضة بسيطة، مما يدل على أن أثرها الإيجابي واضح، لكنه قد يختلف حسب طبيعة المهام أو دقة استخدام النظام.

بشكل عام، تعكس النتائج مستوى قبول مرتفع ودور فعال للمنصات الحكومية في تحسين الإنتاجية وجودة الأداء لدى موظفي الموارد البشرية، مع وجود فرص محدودة لتعزيز الاستفادة وتقليل التحديات التشغيلية

المحور الثالث: دور المنصات الحكومية في إدارة الموارد البشرية

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تسهم المنصات الحكومية في تسهيل إجراءات الموارد البشرية	٦٧,٧٪	٢٩٪	٠٪	٣,٢٪	٠٪
تساعد المنصات الحكومية في تسريع معاملات الموظفين	٥٨,١٪	٣٥,٥٪	٣,٢٪	٣,٢٪	٠٪
تسهم المنصات الحكومية في تحسين إدارة بيانات الموظفين	٦٤,٦%	٢٩٪	٦,٥٪	٠٪	٠٪
تساعد المنصات الحكومية في متابعة إجراءات الموظفين بشكل أفضل	٦١,٣٪	٣٢,٣٪	٣,٢٪	٣,٢٪	٠٪
تسهم المنصات الحكومية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.	٦١,٣٪	٣٢,٣٪	٢,٣٪	٢,٣٪	٠٪
تساعد المنصات الحكومية في تحسين التواصل بين الموظفين والإدارة	٥٨,١٪	٢٥,٨٪	٦,٥٪	٩,٧٪	٠٪

جدول رقم (١٦) المحور الثالث

من خلال تحليل النتائج، يتضح أن الأغلبية من موظفي الموارد البشرية يرون أن المنصات الحكومية الرقمية تسهم بشكل كبير في تسهيل إجراءات الموارد البشرية وتحسين كفاءة العمليات الإدارية. حيث يوجد توافق كبير على أن هذه المنصات تساعد في تسريع معاملات الموظفين، وتحسين إدارة بياناتهم، إضافة إلى تعزيز القدرة على متابعة الإجراءات بشكل أكثر دقة وتنظيم.

كما تشير النتائج إلى أن المنصات الحكومية تدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية، من خلال توفير بيانات واضحة ومحدثة، مما يساعد موظفي الموارد البشرية على اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية.

وتُظهر النسب المرتفعة أيضًا أن هناك دورًا إيجابيًا للمنصات في تحسين التواصل بين الموظفين والإدارة، رغم وجود نسبة معارضة بسيطة، مما قد يعكس وجود بعض التحديات في استخدام المنصات كوسيلة تواصل فعالة في بعض الحالات.

بشكل عام، تعكس النتائج مستوى رضا مرتفع واتجاه إيجابي واضح نحو دور المنصات الحكومية في تطوير وظائف الموارد البشرية، مع وجود فرص محدودة لتحسين جانب التواصل وتعزيز التكامل في الاستخدام.

المحور الرابع: فاعلية المنصات الحكومية

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تسهل المنصات الحكومية في تسهيل الإجراءات الحكومية المتعلقة بالعمل	٦١,٣٪	٣٥,٥٪	٣,٢٪	٠٪	٠٪
تساعد المنصات الحكومية في إنجاز معاملات الموارد البشرية بكفاءة	٤٥,٢٪	٥٤,٨٪	٠٪	٠٪	٠٪
تسهل المنصات الحكومية في تقليل التعقيد في الإجراءات الإدارية	٤١,٩٪	٣٥,٥٪	٦,١٪	١٦,١٪	٠٪
توفر المنصات الحكومية مستوى عاليًا من الدقة في البيانات	٤٥,٢٪	٤٨,٢٪	٦,٥٪	٠٪	٠٪

جدول رقم (١٧) المحور الرابع

من خلال تحليل النتائج، يتضح أن الأغلبية من موظفي الموارد البشرية يرون أن المنصات الحكومية الرقمية تسهم بشكل فعال في تسهيل الإجراءات الحكومية المرتبطة بالعمل.

حيث يوجد توافق كبير على أن هذه المنصات تساعد في إنجاز معاملات الموارد البشرية بكفاءة عالية، مما يعكس دورها في تحسين سير العمل وتقليل الوقت والجهد المبذول.

كما تشير النتائج إلى أن المنصات الحكومية توفر مستوى عاليًا من الدقة في البيانات، وهو ما يعزز الثقة في استخدامها ويدعم جودة المخرجات الإدارية.

وفيما يتعلق بتقليل التعقيد في الإجراءات الإدارية، تظهر النتائج وجود اتجاه إيجابي، إلا أن نسبة المعارضة تُعد ملحوظة مقارنة ببقية العبارات، مما قد يشير إلى أن بعض الإجراءات لا تزال تتسم بشيء من التعقيد رغم التحول الرقمي.

بشكل عام، تعكس النتائج مستوى رضا مرتفع عن دور المنصات الحكومية في تسهيل الإجراءات وتحسين الكفاءة، مع وجود حاجة محدودة لمزيد من التبسيط في بعض العمليات الإدارية.

المحور الخامس: التحديات المرتبطة باستخدام المنصات الحكومية

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أواجه صعوبة أحياناً في استخدام بعض المنصات الحكومية	٣٨,٧%	٣٢,٣%	٩,٧%	٦,٥%	١٢,٩%
ضعف التدريب يؤثر على الاستفادة من المنصات الحكومية	٤٥,٨%	٤١,٩%	٠%	٣,٢%	٠%
بعض المنصات الحكومية تحتاج إلى تطوير في سهولة الاستخدام	٤٨,٤%	٢٢,٦%	٢٢,٦%	٦,٥%	٠%
المشاكل التقنية قد تعيق استخدام المنصات الحكومية	٥٤,٨%	٣٢,٣%	٦,٥%	٦,٥%	٠%

جدول رقم (١٨) المحور الخامس

من خلال تحليل النتائج، يتضح أن هناك عددًا من التحديات التي يواجهها موظفو الموارد البشرية عند استخدام المنصات الحكومية الرقمية.

حيث تشير النتائج إلى أن نسبة كبيرة من المشاركين يواجهون صعوبة أحياناً في استخدام بعض المنصات، مما يدل على وجود تحديات تتعلق بتجربة المستخدم أو تعقيد بعض الأنظمة.

كما يظهر توافق كبير على أن ضعف التدريب يؤثر بشكل مباشر على مستوى الاستفادة من المنصات الحكومية، وهو ما يعكس أهمية تأهيل المستخدمين ورفع كفاءتهم لضمان الاستخدام الأمثل لهذه الأنظمة.

وتشير النتائج أيضاً إلى أن بعض المنصات تحتاج إلى تطوير من حيث سهولة الاستخدام، حيث توجد نسبة محايدة وأخرى معارضة، مما يدل على تفاوت تجارب المستخدمين واختلاف آرائهم حول كفاءة تصميم المنصات.

بالإضافة إلى ذلك، تُظهر النتائج أن المشاكل التقنية تُعد من أبرز العوائق التي قد تعيق استخدام المنصات الحكومية، وهو ما يؤثر على استمرارية العمل وكفاءته.

بشكل عام، تعكس النتائج وجود تحديات حقيقية رغم الفوائد الكبيرة للمنصات الحكومية، مما يستدعي التركيز على تحسين تجربة المستخدم، وتعزيز التدريب، ومعالجة المشاكل التقنية لضمان تحقيق أقصى استفادة ممكنة.

المحور السادس: تطوير المنصات الحكومية مستقبلاً

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تطوير المنصات الحكومية سيزيد من كفاءة موظفين الموارد البشرية	٨٣,٩%	١٦,١%	٠%	٠%	٠%
التدريب على استخدام المنصات الحكومية يساهم في تحسين الأداء الوظيفي	٧٧,٤%	١٩,٤%	٣,٢%	٠%	٠%
التحول الرقمي في الجهات الحكومية يساهم في تطوير بيئة العمل	٦٤,٥%	٣٥,٥%	٠%	٠%	٠%
أرى أن المنصات الحكومية ستلعب دوراً أكبر في تطوير إدارة الموارد البشرية مستقبلاً	٧٤,٢%	٢٥,٨%	٠%	٠%	٠%

جدول رقم (١٩) المحور السادس

من خلال تحليل النتائج، يتضح أن هناك اتفاقاً شبه كامل بين موظفي الموارد البشرية على أهمية تطوير المنصات الحكومية الرقمية ودورها المستقبلي في تحسين الأداء الوظيفي.

حيث تُظهر النتائج توافقاً عالياً جداً على أن تطوير هذه المنصات سيزيد من كفاءة موظفي الموارد البشرية، مما يعكس قناعة قوية بأثر التحسين المستمر للتقنيات المستخدمة.

كما تشير النتائج إلى أن التدريب على استخدام المنصات الحكومية يُعد عاملاً أساسياً في تحسين الأداء الوظيفي، حيث يرى غالبية المشاركين أن التأهيل والتدريب يساهمان بشكل مباشر في رفع كفاءة الاستخدام وتعظيم الاستفادة من هذه المنصات.

وتُظهر النتائج أيضاً أن التحول الرقمي في الجهات الحكومية يساهم بشكل واضح في تطوير بيئة العمل، مما يعكس إدراك الموظفين لأهمية التحول الرقمي كعنصر أساسي في تحسين بيئات العمل الحديثة.

بالإضافة إلى ذلك، يوجد توافق كبير على أن المنصات الحكومية ستلعب دوراً أكبر في تطوير إدارة الموارد البشرية مستقبلاً، مما يدل على وجود نظرة إيجابية وتوقعات عالية تجاه مستقبل التحول الرقمي في هذا المجال.

بشكل عام، تعكس النتائج اتجاهاً إيجابياً قوياً نحو أهمية التطوير المستمر والتدريب، مع ثقة عالية في الدور المستقبلي للمنصات الحكومية في دعم وتطوير إدارة الموارد البشرية.

الفصل الخامس:

النتائج والتوصيات

النتائج

بعد تحليل البيانات المستخلصة من الجداول السابقة، يمكن استخلاص النتائج التالية حول استخدام المنصات الحكومية الرقمية وأثرها على موظفي الموارد البشرية:

المحور الأول: استخدام المنصات الحكومية الرقمية

توفير الوقت والجهد: أظهرت النتائج اتفاقاً مرتفعاً على أن المنصات الحكومية توفر الوقت والجهد في العمل.

سهولة الاستخدام: هناك توافق كبير على أن المنصات سهلة وواضحة في الاستخدام.

دقة المعلومات: تؤكد النتائج وجود ثقة عالية في دقة البيانات والمعلومات التي توفرها المنصات.

الاستخدام الفعلي: يستخدم موظفو الموارد البشرية المنصات بشكل مباشر في إنجاز مهامهم اليومية.

الاعتماد الإداري: توجد نسبة موافقة مرتفعة على الاعتماد على المنصات في إتمام الإجراءات الإدارية.

المحور الثاني: أثر المنصات على كفاءة الأداء

تحسين الإنتاجية: تسهم المنصات في رفع إنتاجية موظفي الموارد البشرية.

تحسين جودة الأداء: هناك اتفاق واسع على دورها في تحسين جودة الأداء الوظيفي.

زيادة الدقة: تساعد المنصات في إنجاز المهام بدقة أعلى.

تقليل الأخطاء: تسهم في تقليل الأخطاء الإدارية.

تنظيم العمل: تلعب دوراً مهماً في تنظيم العمل بشكل أفضل.

تسريع الإنجاز: تساعد في إنجاز المهام بسرعة أكبر.

المحور الثالث: دور المنصات في إدارة الموارد البشرية

تسهيل الإجراءات: تسهم المنصات في تسهيل إجراءات الموارد البشرية.

تسريع المعاملات: تساعد في تسريع معاملات الموظفين.

إدارة البيانات: تحسن من إدارة بيانات الموظفين.

متابعة الإجراءات: تعزز متابعة العمليات الإدارية بشكل أفضل.

دعم القرار: تسهم في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.

تحسين التواصل: تدعم التواصل بين الموظفين والإدارة.

المحور الرابع: فاعلية المنصات الحكومية

كفاءة المعاملات: تسهم المنصات في إنجاز المعاملات بكفاءة عالية.

تسهيل الإجراءات: تساعد في تسهيل الإجراءات الحكومية المتعلقة بالعمل.

دقة البيانات: توفر مستوى مرتفعاً من دقة البيانات.

تقليل التعقيد: يوجد اتجاه إيجابي نحو دورها في تقليل التعقيد الإداري، مع وجود بعض التحفظات المحدودة.

المحور الخامس: التحديات المرتبطة بالاستخدام

صعوبات الاستخدام: يواجه بعض الموظفين صعوبة أحياناً في استخدام بعض المنصات.

ضعف التدريب: يؤثر ضعف التدريب على مستوى الاستفادة من المنصات.

الحاجة إلى التطوير: بعض المنصات تحتاج إلى تحسين في سهولة الاستخدام.

المشاكل التقنية: تمثل العوائق التقنية أحد التحديات المؤثرة على الاستخدام.

المحور السادس: تطوير المنصات مستقبلاً

زيادة الكفاءة :تطوير المنصات سيزيد من كفاءة موظفي الموارد البشرية.

أهمية التدريب :التدريب يسهم في تحسين الأداء الوظيفي.

دعم بيئة العمل :التحول الرقمي يسهم في تطوير بيئة العمل.

الدور المستقبلي :من المتوقع أن تلعب المنصات دورًا أكبر في تطوير إدارة الموارد البشرية مستقبلاً.

تشير النتائج بشكل عام إلى وجود اتجاه إيجابي قوي جدًا لدى موظفي الموارد البشرية نحو المنصات الحكومية الرقمية، حيث تسهم في تحسين الكفاءة، ورفع جودة الأداء، ودعم اتخاذ القرار، وتسهيل الإجراءات الإدارية.

ورغم وجود بعض التحديات المتعلقة بالتدريب والمشاكل التقنية، إلا أن هناك توافقًا واسعًا على أهمية تطوير هذه المنصات وتعزيز استخدامها مستقبلاً.

التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:

- تطوير برامج تدريبية متخصصة ومستمرة لموظفي الموارد البشرية تركز على الاستخدام المتقدم للمنصات الحكومية الرقمية، بما يعزز من كفاءتهم ويرفع مستوى الاستفادة منها في إنجاز المهام اليومية.
- تعزيز الدعم الفني داخل الجهات الحكومية من خلال توفير فرق تقنية متخصصة قادرة على التعامل السريع مع المشكلات الفنية، وضمان استمرارية العمل دون تأخير.
- تحسين تجربة المستخدم في المنصات الحكومية من خلال تبسيط الإجراءات، وتحديث الواجهات، وإضافة خصائص تسهل الوصول إلى البيانات والمعلومات بسرعة ودقة.
- تعزيز التكامل الإلكتروني بين الأنظمة والمنصات المختلفة بما يسهم في توحيد البيانات وتقليل التكرار، وتحسين جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار.
- دعم عمليات الأتمتة في إدارة الموارد البشرية، وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية لتشمل أكبر عدد ممكن من العمليات الإدارية.
- إجراء تقييم دوري لمدى فاعلية المنصات الحكومية وقياس أثرها على كفاءة الأداء الوظيفي لموظفي الموارد البشرية، بهدف التحسين المستمر.
- تعزيز ثقافة التحول الرقمي داخل بيئة العمل من خلال حملات توعوية وإرشادية تبرز أهمية المنصات الحكومية ودورها في تطوير الأداء المؤسسي.
- توفير أدلة إرشادية واضحة ومحدثة لاستخدام المنصات الحكومية، تساعد الموظفين على فهم الإجراءات والاستفادة الكاملة من خصائص النظام.
- تشجيع القيادات الإدارية على دعم استخدام المنصات الرقمية وتبنيها كأداة رئيسية في إدارة العمليات واتخاذ القرارات.

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 الجريوع، 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.

-شبيكة، 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.

الملاحق

أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة أداء موظفين الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية

عزيزي المشارك،

يهدف هذا الاستبيان إلى قياس أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة أداء موظفين الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية.

ويقصد بالمنصات الحكومية الرقمية في هذه الدراسة الأنظمة الإلكترونية المعتمدة من الجهات الحكومية في المملكة، والتي تُستخدم في تنفيذ وإدارة الخدمات والإجراءات المتعلقة بالعمل والموارد البشرية، ومن أبرزها:

منصة أبشر، ومنصة قوى، ومنصة مقيم، ومنصة مدد، ومنصة التأمينات الاجتماعية، وغيرها من المنصات ذات العلاقة.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام هذه المنصات في تحسين سرعة إنجاز المعاملات، ودقة الإجراءات، ورفع مستوى الكفاءة في أداء الموارد البشرية.

نؤكد أن جميع البيانات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة.

شاكرين ومقدرين تعاونكم.

البيانات الشخصية

1. الجنس

حدد دائرة واحدة فقط.

☐ ذكر

☐ أنثى

2. العمر

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أقل من 25 سنة
- ☐ من 25 إلى أقل من 35 سنة
- ☐ من 35 إلى أقل من 45 سنة
- ☐ سنة فأكثر 45

3. المؤهل العلمي

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ دبلوم
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ دكتوراه

4. سنوات الخبرة

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أقل من 5 سنوات
- ☐ من 5 سنوات إلى 10 سنوات
- ☐ من 10 سنوات إلى 15 سنة
- ☐ سنة فأكثر 15

5. القطاع الذي تعمل فيه

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ حكومي
- ☐ خاص
- ☐ غير ربحي

6. المسمى الوظيفي

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أخصائي موارد بشرية
- ☐ مشرف موارد بشرية
- ☐ نائب مدير موارد بشرية
- ☐ مدير موارد بشرية
- ☐ أخرى

7. هل تستخدم المنصات الحكومية في عملك؟

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ نعم
- ☐ لا

8. عدد مرات استخدامك للمنصات الحكومية

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ يوميًا
- ☐ أسبوعيًا
- ☐ شهريًا
- ☐ نادرًا

9. مستوى خبرتك في استخدام المنصات الحكومية

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ عالي
- ☐ متوسط
- ☐ ضعيف

استخدام المنصات الحكومية الرقمية

10. أستخدم المنصات الحكومية في إنجاز مهامي الوظيفية

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

11. تساعدني المنصات الحكومية في إنجاز المعاملات بسرعة

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

12. توفر المنصات الحكومية الوقت والجهد في العمل

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

13. أجد أن استخدام المنصات الحكومية سهل وواضح

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

14. توفر المنصات الحكومية معلومات دقيقة ومحدثة

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

15. أتعتمد على المنصات الحكومية في إتمام الإجراءات الإدارية

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة الأداء

16. ساهم استخدام المنصات الحكومية في تحسين إنتاجيتي في العمل

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

17. تساعد المنصات الحكومية في إنجاز المهام بدقة أكبر.

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

18. يقلل استخدام المنصات الحكومية من الأخطاء الإدارية.

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

19. تسهم المنصات الحكومية في تنظيم العمل بشكل أفضل.

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

20. تساعد المنصات الحكومية في إنجاز المهام الوظيفية بسرعة أكبر.

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

21. تسهم المنصات الحكومية في تحسين جودة الأداء الوظيفي.

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

دور المنصات الحكومية في إدارة الموارد البشرية

22. تسهم المنصات الحكومية في تسهيل إجراءات الموارد البشرية.

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

23. تساعد المنصات الحكومية في تسريع معاملات الموظفين

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

24. تسهم المنصات الحكومية في تحسين إدارة بيانات الموظفين

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

25. تساعد المنصات الحكومية في متابعة إجراءات الموظفين بشكل أفضل

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

26. تسهم المنصات الحكومية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

27. تساعد المنصات الحكومية في تحسين التواصل بين الموظفين والإدارة.

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

فاعلية المنصات الحكومية

28. تسهم المنصات الحكومية في تسهيل الإجراءات الحكومية المتعلقة بالعمل.

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

29. تساعد المنصات الحكومية في إنجاز معاملات الموارد البشرية بكفاءة

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

30. تسهم المنصات الحكومية في تقليل التعقيد في الإجراءات الإدارية

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

31. توفر المنصات الحكومية مستوى عاليًا من الدقة في البيانات

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

التحديات المرتبطة باستخدام المنصات الحكومية

32. أواجه صعوبة أحياناً في استخدام بعض المنصات الحكومية

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

33. ضعف التدريب يؤثر على الاستفادة من المنصات الحكومية

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

34. بعض المنصات الحكومية تحتاج إلى تطوير في سهولة الاستخدام

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

35. المشاكل التقنية قد تعيق استخدام المنصات الحكومية

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

تطوير المنصات الحكومية مستقبلاً

36. تطوير المنصات الحكومية سيزيد من كفاءة موظفين الموارد البشرية

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

37. التدريب على استخدام المنصات الحكومية يساهم في تحسين الأداء الوظيفي

حدد دائرة واحدة فقط.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

38. التحول الرقمي في الجهات الحكومية يسهم في تطوير بيئة العمل

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

39. أرى أن المنصات الحكومية ستلعب دورًا أكبر في تطوير إدارة الموارد البشرية مستقبلاً

حدد دائرة واحدة فقط

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

Google. لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل

نماذج Google

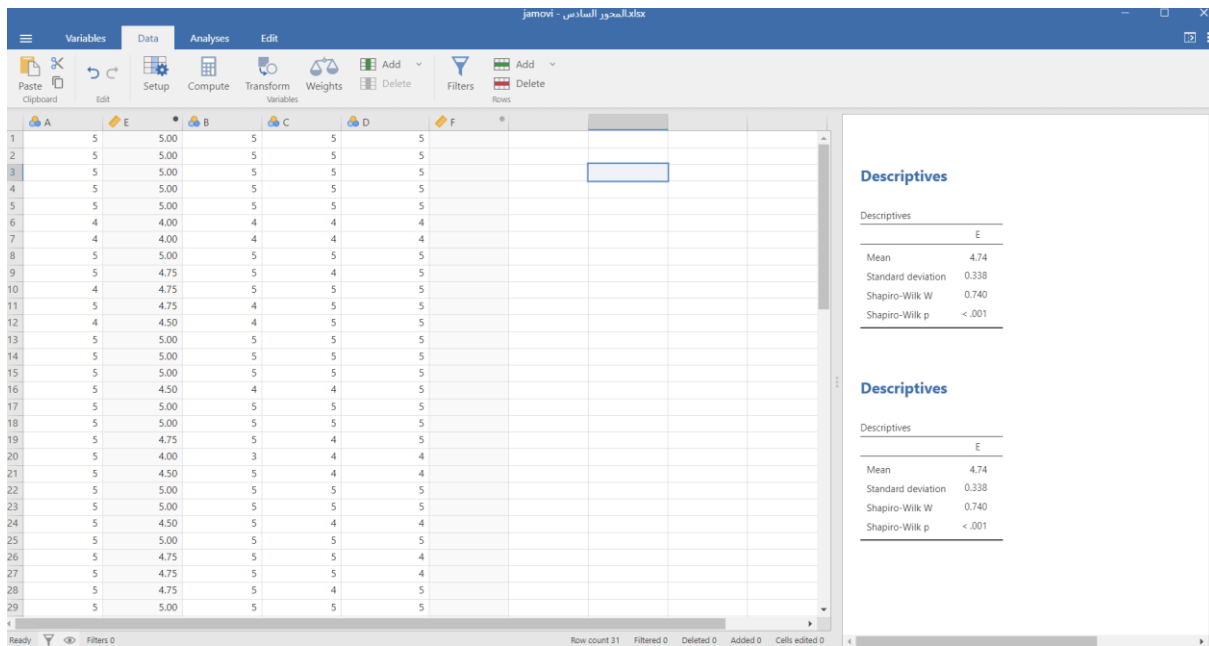
العرض في بيانات قوئل

لوئوح بدون عنوان (الردود) ☆ 📄 ملف تعديل عرض إخراج التنسيق البيلت أدوات الإضافات مساعدة									
A B C D E F G H I									
Form Responses									
1	تاريخ زمني	الحدث	المر	الموئل الزمني	مباروات الخيرة	الطماخ الذي يمتل فيه	الجمسي الرياضي	هل تستخدم المصنات المكونة في علكة؟	استخدام المصنات المكونة
2	8:07:21 2026/03/14	نكر	أقل من 25 سنة	بكلوريوس	أقل من 5 سنوات	خاص	أخصائي موارد بشرية	نعم	
3	8:20:58 2026/03/14	نكر	أقل من 25 سنة	بكلوريوس	أقل من 5 سنوات	حكومي	أخرى	نعم	
4	8:23:56 2026/03/14	نكر	من 25 إلى أقل من 35 سنة	بكلوريوس	أقل من 5 سنوات	حكومي	أخصائي موارد بشرية	نعم	
5	8:30:16 2026/03/14	نكر	أقل من 25 سنة	دبلوم	أقل من 5 سنوات	خاص	أخرى	نعم	
6	8:33:26 2026/03/14	أفتم	45 سنة فأكثر	بكلوريوس	من 10 سنوات إلى 15 سنة	حكومي	أخرى	نعم	
7	8:39:47 2026/03/14	أفتم	أقل من 25 إلى أقل من 35 سنة	دبلوم	أقل من 5 سنوات	خاص	متفر موارد بشرية	نعم	
8	8:41:50 2026/03/14	نكر	أقل من 25 سنة	بكلوريوس	أقل من 5 سنوات	خاص	أخرى	لا	
9	8:55:56 2026/03/14	نكر	من 25 إلى أقل من 35 سنة	ماجستير	من 10 سنوات إلى 15 سنة	خاص	أخصائي موارد بشرية	نعم	
10	9:07:56 2026/03/14	أفتم	من 25 إلى أقل من 35 سنة	بكلوريوس	أقل من 5 سنوات	خاص	أخصائي موارد بشرية	نعم	
11	9:20:54 2026/03/14	نكر	من 35 إلى أقل من 45 سنة	بكلوريوس	15 سنة فأكثر	حكومي	أخصائي موارد بشرية	نعم	
12	9:38:18 2026/03/14	نكر	من 25 إلى أقل من 35 سنة	بكلوريوس	أقل من 5 سنوات	خاص	أخصائي موارد بشرية	نعم	
13	11:29:20 2026/03/14	نكر	أقل من 25 سنة	بكلوريوس	أقل من 5 سنوات	خاص	أخصائي موارد بشرية	نعم	
14	2:41:31 2026/03/15 ص	نكر	من 25 إلى أقل من 35 سنة	بكلوريوس	أقل من 5 سنوات	خاص	أخرى	نعم	
15	3:04:17 2026/03/15 ص	نكر	من 35 إلى أقل من 45 سنة	بكلوريوس	أقل من 5 سنوات	خاص	أخصائي موارد بشرية	نعم	

البيانات في اكسل

[illegible]

التحليل الإحصائي في برنامج Jamov



تتناول هذه الدراسة أثر المنصات الحكومية الرقمية على كفاءة أداء موظفي الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده المملكة ضمن رؤية ٢٠٣٠.

وتستند الدراسة إلى أن المنصات الحكومية مثل قوى، مدد، التأمينات الاجتماعية، مقيم، وجدارات أصبحت جزءاً أساسياً من منظومة العمل الإداري، وقد ورد في النص أن هذه المنصات "ساهمت في تسهيل إجراءات الموارد البشرية، ورفع مستوى الشفافية، وتقليل الأخطاء".

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من موظفي الموارد البشرية في القطاعين الحكومي والخاص، بهدف قياس مستوى استخدام المنصات الرقمية، وتحديد أثرها على سرعة الإنجاز وجودة الأداء، إضافة إلى التعرف على التحديات التي تواجه الموظفين أثناء التعامل معها.

أظهرت النتائج أن المنصات الرقمية أسهمت بشكل واضح في تحسين كفاءة الأداء، وتسريع إنجاز المعاملات، وتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية التقليدية. كما بينت أن ضعف المهارات التقنية لدى بعض الموظفين ونقص التدريب يمثلان أبرز التحديات التي تحد من الاستفادة المثلى من هذه المنصات.

وتخلص الدراسة إلى أن تعزيز التكامل بين المنصات الحكومية، وتوفير برامج تدريبية مستمرة، وتحسين تجربة المستخدم، تعد خطوات أساسية لرفع كفاءة موظفي الموارد البشرية ودعم التطوير المؤسسي في المملكة.

This study examines the impact of government digital platforms on the performance efficiency of human resources employees in the Kingdom of Saudi Arabia, in light of the rapid digital transformation driven by Vision 2030. The research highlights the growing role of platforms such as Qiwa, Mudad, Social Insurance, Muqem, and Jadarat in improving administrative processes and supporting HR functions.

The document states that these platforms have "contributed to facilitating HR procedures, enhancing transparency, and reducing errors," which reflects their importance in modernizing work environments.

The study adopts a descriptive analytical methodology and uses a questionnaire distributed to HR employees in both public and private sectors. The questionnaire covers six main areas, including platform usage, performance efficiency, HR management roles, effectiveness, challenges, and future development opportunities.

The findings indicate that digital platforms significantly improve task completion speed, enhance work quality, and reduce administrative errors. However, the results also show that limited technical skills and insufficient training remain major challenges that hinder optimal use of these platforms. Technical issues and the need for better system integration were also identified as obstacles.

The study concludes that strengthening integration among government platforms, improving user experience, and providing continuous digital training are essential steps to enhance HR performance and support institutional development in Saudi Arabia.