

"أثر التحول الرقمي على جودة الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي فرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمنطقة مكة المكرمة"

### مشروع التخرج - 3

كلية الإدارة

جامعة ميداوون

اسم الطالب \

سلطان الحربي

الرقم الأكاديمي \

232002529

إشراف \

د. عبدالرحيم نادر

د. رنا علي

د. سارة فريد

د. آلاء أحمد

الفصل الدراسي الثاني

2025

## الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

### 2.1 تمهيد الفصل

يستعرض هذا الفصل الأسس النظرية التي يقوم عليها البحث، حيث يتم الربط بين التحول الرقمي كمتغير مستقل، والأداء الوظيفي كمتغير تابع. كما يتناول عرضاً نقدياً للدراسات السابقة التي ناقشت هذه العلاقة في سياقات مختلفة، تمهيداً للدراسة الميدانية في فرع وزارة الموارد البشرية بمكة المكرمة.

### 2.2 المبحث الأول: أدبيات الدراسة (الإطار النظري)

#### 2.2.1 ماهية التحول الرقمي

التحول الرقمي هو الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك التنظيمي من خلال تبني تقنيات حديثة تعمل على تحسين العمليات الداخلية وتجربة المستفيد.

- البنية التحتية التقنية: تشمل جودة الربط الشبكي، الأجهزة، والأمن السيبراني بفرع الوزارة.
- المنصات الرقمية: استخدام الأنظمة المركزية (مثل منصة قوى، مسار، ونظام المراسلات الإلكترونية).
- الثقافة الرقمية: مدى استعداد الموظفين ذهنياً ومهارياً للتعامل مع التكنولوجيا.

#### 2.2.2 جودة الأداء الوظيفي

- يُعرف الأداء الوظيفي بأنه مستوى تحقيق الموظف للمهام المسندة إليه بكفاءة وفعالية.
- السرعة والإنتاجية: تقليل الوقت المستغرق في تقديم الخدمات للمواطنين في مكة.
  - الدقة والجودة: خلو المخرجات الإدارية من الأخطاء بفضل الأتمتة.
  - الرضا المهني: شعور الموظف بالرضا نتيجة سهولة الإجراءات الرقمية وقلة الضغط الورقي.

#### 2.2.3 العلاقة المفترضة بين التحول الرقمي والأداء

تقوم هذه العلاقة على فرضية أن "التكنولوجيا وسيلة لرفع الكفاءة". فمن خلال تقليل المهام الروتينية، تتاح للموظف فرصة التركيز على المهام الاستراتيجية والرقابية، مما يحسن من مستوى الأداء العام للمنظمة.

### 2.3 المبحث الثاني: الدراسات السابقة

#### 2.3.1 الدراسات العربية

1. دراسة (القحطاني، 2022): ركزت على الأجهزة الحكومية السعودية وخلصت إلى أن الأنظمة التقنية ترفع كفاءة الأداء بنسبة كبيرة وتساهم في حوكمة البيانات.
2. دراسة (العتيبي، 2021): بحثت في معوقات التحول الرقمي، وأشارت إلى أن نقص التدريب التقني يعد العائق الأكبر أمام الموظفين في تحقيق الأداء المطلوب.

#### 2.3.2 الدراسات الأجنبية

1. Study by (Smith & Jones, 2023): أكدت أن التحول الرقمي في القطاعات الخدمية يقلل من الاحتراق الوظيفي ويزيد من رضا المستفيدين.

2. Study by (Wong et al., 2024): خلصت إلى أهمية "الدعم الفني اللحظي" كعامل وسيط لضمان استمرارية الأداء الرقمي العالي.

## 2.4 المبحث الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة

### 2.4.1 أوجه التشابه والاختلاف

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج (الوصفي) والهدف (قياس الأثر)، بينما تختلف في النطاق الجغرافي والإداري بتركيزها العميق على فرع مكة المكرمة كحالة دراسية مستقلة.

### 2.4.2 الفجوة البحثية

بينما تناولت أغلب الدراسات التحول الرقمي بشكل عام، تفتقر المكتبة العربية لدراسات حديثة (بعد عام 2025) تربط بين التقنيات المتطورة جداً التي أطلقتها وزارة الموارد البشرية مؤخراً وبين الأداء الميداني لموظفيها في مكة، وهو ما تغطيه هذه الدراسة.

## 2.5 قائمة مراجع الفصل الثاني

1. القحطاني، م. (2022). التحول الرقمي في الإدارة الحكومية. مجلة الإدارة العامة.
2. العتيبي، س. (2021). معوقات الأتمتة الإدارية. الناشر العلمي.
3. وزارة الموارد البشرية. (2026). دليل التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية.
4. Smith, A. & Jones, B. (2023). *The Digital Evolution of Work*. Academic Press.