

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المخاطر



عنوان البحث

تأثير التكنولوجيا (مثل منصة مساند)
على تحسين عمليات الاستقدام وتقليل المخاطر
التشغيلية

إعداد الطالبة/ سمية أحمد الوتيد

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024-2025

جدول المحتويات:

3.....	مقدمة الدراسة:
4.....	مشكلة الدراسة:
5.....	أهمية الدراسة:
5.....	أهداف الدراسة:
5.....	تساؤلات الدراسة:
6.....	فروض الدراسة:
7.....	الدراسات السابقة:
7.....	الدراسات العربية
11.....	الدراسات الاجنبية
16.....	تعقيب على الدراسات السابقة:
18.....	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:
19.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
19.....	مصطلحات الدراسة
20.....	النظريات المفسرة للدراسة:
25.....	المنهجية وطرق البحث:
25.....	مجتمع الدراسة:
27.....	عينة الدراسة:
27.....	مصادر جمع البيانات:
27.....	أدوات الدراسة :
28.....	حدود الدراسة :
30.....	المراجع:

مقدمة الدراسة:

تشكل التكنولوجيا دور محوري في تشكيل المجتمعات والممارسات العملية عبر مختلف القطاعات. فاستراتيجيات تطبيق التكنولوجيا وابتكاراتها أسهمت في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز التواصل وكفاءة الخدمات. تعد التطورات التكنولوجية دافعاً أساسياً لتجديد الأنظمة التقليدية وإعادة تصميم العمليات والخدمات لتلبية احتياجات المجتمعات الأكثر تطوراً. وهذا يشمل أيضاً ظهور ألعاب معرفة ذات استجابة سريعة في إدارة الأعمال اليومية والعمليات المؤسسية (الراشدي، 2024).

وتُستخدم التكنولوجيا في قطاع الخدمات بجوانبه المتعددة لتسهيل تقديم الخدمة وتحسين جودتها. فالتطبيقات الرقمية تحتل مكانة متزايدة في كيفية تفاعل العملاء مع مقدمي الخدمات، مما يحسن من تجربة العملاء ويرفع مستوى رضاهم. على سبيل المثال، ساهم استخدام الأنظمة الرقمية في توحيد الإجراءات وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام، مما يؤدي إلى مستويات أعلى من الكفاءة وتفاعل أفضل بين الموردين والزبائن، ويساهم التحول الرقمي في تحسين عمليات الاستقدام بشكل خاص، حيث يمكن لأدوات التكنولوجيا الحديثة تسريع الإجراءات وتقليل التعقيدات التقليدية. من خلال تحسين تقنيات البيانات والاتصالات، يمكن توفير المعلومات الضرورية للأطراف المعنية بشكل أسرع، مما يسمح باتخاذ قرارات أكثر فعالية (سراي، 2024). تؤدي هذه التحسينات إلى ضمان سهولة أكبر في متابعة وإدارة الطلبات وتقليل فرص الخطأ البشري.

وفيما يتعلق بتقليل المخاطر التشغيلية، فإن التكنولوجيا توفر خيارات متعددة لمراقبة وتحليل الأداء بشكل مستمر، مما يساعد على تحديد المخاطر المحتملة قبل أن تتفاقم. بصورة خاصة، يمكن للأنظمة الرقمية تحليل البيانات الكبيرة للحصول على رؤى دقيقة تساهم في تعزيز استجابة المنظمات تجاه المخاطر، مما يساهم في بناء استراتيجيات مناسبة للحد من تلك المخاطر (فرج وآخرون، 2020). وتتضح تأثيرات التكنولوجيا على تحسين عمليات الاستقدام وتعزيز الشفافية من خلال توفير منصات تُسهل التواصل وتبادل المعلومات بشفافية بين جميع الأطراف المعنية. كما يُظهر الاستخدام الفعال للمنصات الرقمية إمكانية تقليل الإجراءات البيروقراطية وبالتالي تسريع عملية اتخاذ القرار وجذب الكفاءات من شتى المناطق (البلوي وآخرون، 2022).

وترتبط التكنولوجيا بشكل وثيق مع عملية الاستقدام وتقليل المخاطر التشغيلية في البيئة السعودية، حيث باتت المبادرات الرقمية تجذب كل الأطراف المعنية في العملية. يتبنى الكثير من أصحاب العمل والموظفين التقنيات الحديثة التي تعزز الشفافية والكفاءة، مما يقود إلى بناء بيئة عمل أكثر استقراراً وأماناً، وهو ما يعكس الحاجة الملحة لتوسيع نطاق استخدام التكنولوجيا في جميع جوانب الاستقدام

(الراشدي، 2024). وتأتي منصة "مساند" كأداة معاصرة للتطور في المملكة، حيث تقدم طرقاً فعالة لتحسين عمليات استقدام العمالة المنزلية. تسعى المنصة إلى تحقيق الشفافية وتقليل التكاليف من خلال إنشاء مسارات رقمية واضحة تساعد في تقليل حالات الغش وزيادة رضا أصحاب العمل. كما تؤكد "مساند" على أهمية تسريع إجراءات الاستقدام وتقليل التأخيرات المحتملة، مما يجعل هذه المنصة مثلاً متميزاً لاستثمار التكنولوجيا في مجال يحتاج إلى تحسينات ملحوظة (عواد، 2023).

مشكلة الدراسة:

تُعد مشكلة فعالية تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات الاستقدام وتقليل المخاطر التشغيلية تحدياً مؤثراً تواجهه المؤسسات في العالم العربي، وخاصة في السعودية، حيث يتطلب تحسين هذه الإجراءات تكييفاً مناسباً وموارد تكنولوجية فعالة تتماشى مع التطورات التي يشهدها سوق العمل العالمي. تشير البيانات إلى أن التحديات المرتبطة ببنية الأنظمة التقليدية وغياب الشفافية في البيانات تؤدي إلى تأخير الإجراءات وزيادة حالات الغش في عمليات الاستقدام، مما يزيد من الحاجة إلى استراتيجيات تكنولوجية متطورة للتغلب على هذه العقبات. وتشير الدراسات إلى أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين فعالية الأداء وخصوصاً في مجالات الاستقدام والخدمات المقدمة. معلومة تدعم هذا الادعاء تتمثل في دراسة القرم و الخشالي (2022) الذان تتناول تأثير تكنولوجيا المعلومات على تطوير الخدمات المؤسسية، مما يتماشى مع التوجهات الحديثة. كما أكدت دراسة العازمي وآخرون (2022) ان استخدام تكنولوجيا المعلومات له أهمية تغيير العمليات التقليدية عبر تبني أساليب جديدة في توفير البيانات والمعلومات، وهو ما يمكن أن يُطبق أيضاً في قطاع الاستقدام. أيضاً، تناولت دراسة سراي (2024) التأثيرات الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات من خلال الفوائد المرتبطة باستخدام الأدوات الرقمية لتقليل المخاطر التشغيلية. وتظهر دراسة حواس وآخرون (2023) قائمة على تحليل العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجود علاقة قوية بين تحسين فعالية العمليات وتقليل التكاليف، وبالتالي يمكن أن تُحسن تكنولوجيا المعلومات من تجربة العميل وتخفيض التكاليف المرتبطة بعمليات الاستقدام.

مما سبق يتضح انه ما زالت الحاجة مستمرة لتطوير الأبحاث والدراسات الرامية إلى فهم كيفية استفادة القطاعات المختلفة من تكنولوجيا المعلومات الحديثة، خاصة في الجانب الإداري والاستقدام. لذا، فإن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً حيوياً في توفير الحلول اللازمة لمواجهة التحديات التي تعترض طريق تحسين عمليات الاستقدام وتقليل المخاطر التشغيلية، مما يدعو إلى مزيد من الاستثمارات والبحوث في هذا المجال لضمان فعالية التحول الرقمي وتطبيقاته في السعودية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في جانبين رئيسيين على النحو التالي:

1. الأهمية النظرية: تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي في قطاع الخدمات، وتقدم إطاراً نظرياً لفهم تأثير التكنولوجيا على تحسين العمليات في القطاعات التقليدية. كما تسلط الضوء على أهمية الشفافية وتقليل المخاطر في قطاع استقدام العمالة المنزلية.
2. الأهمية التطبيقية: تقدم الدراسة توصيات عملية لواضعي السياسات ومقدمي الخدمات في قطاع استقدام العمالة المنزلية في السعودية، وذلك من خلال تحديد أفضل الممارسات في استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات وزيادة رضا العملاء. كما يمكن أن تساعد النتائج في تطوير منصات مماثلة في قطاعات أخرى.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي: تحديد تأثير استخدام التكنولوجيا (منصة مساند مثال) بأبعادها على تحسين عمليات الاستقدام وتقليل المخاطر التشغيلية.

الأهداف الفرعية:

- تحديد تأثير استخدام التكنولوجيا (منصة مساند مثال) بأبعادها على تقليل تأخير إجراءات استقدام العمالة المنزلية.
- تحديد تأثير استخدام التكنولوجيا (منصة مساند مثال) بأبعادها على زيادة شفافية إجراءات استقدام العمالة المنزلية.
- تحديد تأثير استخدام التكنولوجيا (منصة مساند مثال) بأبعادها على تقليل حالات الغش في استقدام العمالة المنزلية.
- تحديد تأثير استخدام التكنولوجيا (منصة مساند مثال) بأبعادها على رضا أصحاب العمل عن خدمة استقدام العمالة المنزلية.
- تحديد تأثير استخدام التكنولوجيا (منصة مساند مثال) بأبعادها على تقليل تكلفة استقدام العمالة المنزلية.

تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي: هل يوجد تأثير لاستخدام التكنولوجيا (منصة مساند مثال) بأبعادها (سهولة الاستخدام، الوصول إلى المعلومات، سرعة الإجراءات، دعم المستخدمين) على تحسين عمليات

الاستخدام وتقليل المخاطر التشغيلية (تقليل تأخير الإجراءات، زيادة الشفافية، تقليل حالات الغش، رضا أصحاب العمل، تقليل التكلفة)؟

التساؤلات الفرعية:

- هل يوجد تأثير لاستخدام التكنولوجيا (منصة مساند مثال) بأبعادها على تقليل تأخير إجراءات استقدام العمالة المنزلية؟
- هل يوجد تأثير لاستخدام التكنولوجيا (منصة مساند مثال) بأبعادها على زيادة شفافية إجراءات استقدام العمالة المنزلية؟
- هل يوجد تأثير لاستخدام التكنولوجيا (منصة مساند مثال) بأبعادها على تقليل حالات الغش في استقدام العمالة المنزلية؟
- هل يوجد تأثير لاستخدام التكنولوجيا (منصة مساند مثال) بأبعادها على رضا أصحاب العمل عن خدمة استقدام العمالة المنزلية؟
- هل يوجد تأثير لاستخدام التكنولوجيا (منصة مساند) بأبعادها على تقليل تكلفة استقدام العمالة المنزلية؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام التكنولوجيا (منصة مساند) بأبعادها وبين تحسين عمليات الاستقدام وتقليل المخاطر التشغيلية.

الفرضيات الفرعية:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام التكنولوجيا (منصة مساند) بأبعادها وبين تقليل تأخير إجراءات استقدام العمالة المنزلية.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام التكنولوجيا (منصة مساند) بأبعادها وبين زيادة شفافية إجراءات استقدام العمالة المنزلية.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام التكنولوجيا (منصة مساند) بأبعادها وبين تقليل حالات الغش في استقدام العمالة المنزلية.

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام التكنولوجيا (منصة مساند) بأبعادها وبين رضا أصحاب العمل عن خدمة استقدام العمالة المنزلية.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين استخدام التكنولوجيا (منصة مساند) بأبعادها وبين تقليل تكلفة استقدام العمالة المنزلية.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية

دراسة عجيل (2024) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات العمومية

هدفت هذه الأطروحة إلى دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس في ولاية غرداية بالجزائر. ولتحقيق هذا الهدف، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحديد المفاهيم المختلفة المتعلقة بالموضوع، إضافة إلى إجراء دراسة ميدانية للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمات العمومية المقدمة. شمل مجتمع الدراسة جميع زبائن مؤسسة موبيليس على مستوى ولاية غرداية، حيث تم اختيار عينة تمثيلية لهذا المجتمع بشكل عشوائي بلغ حجمها 524 زبونا. تم جمع البيانات العينة المختارة باستخدام استبيان إلكتروني. ومن ثم تحليلها وتفسيرها بالاعتماد على أساليب إحصائية مختلفة، إضافة استخدام برامج SPSS 26 من أجل اختبار فرضيات الدراسة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية وقوية نسبيا بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع جودة الخدمات العمومية. وكان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير معنوي وإيجابي على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة موبيليس بشكل عام. أما تفصيل ذلك، فإن المتغيرات المستقلة الفرعية (البرمجيات، الشبكات والموارد البشري) كان لها تأثير كبير ومعنوي إيجابي على كل أبعاد جودة الخدمات العمومية، كما أن "الأجهزة" كان لها تأثير ذو دلالة إحصائية على كل أبعاد جودة الخدمات العمومية ما بعد الاستجابة". أما "قواعد البيانات" فكان تأثيرها على جودة الخدمات العمومية ضعيفا وغير معنوي إحصائيا مع كل أبعاد جودة الخدمات العمومية ماعدا بعد "الملموسية".

دراسة إسماعيل (2023) بعنوان: أثر توظيف تكنولوجيا الأداء البشري على تحسين الفاعلية التنظيمية من خلال دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط

أستهدف البحث التعرف على التأثير المباشر وغير المباشر للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين توظيف تكنولوجيا الأداء البشري وتحسين الفاعلية التنظيمية بشركات الأدوية موضع البحث. وقد تم الاعتماد على قائمة استقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها (493) من العاملين بشركات الأدوية العامة والخاصة موضع البحث. وقد أظهرت نتائج البحث وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين في شركات الأدوية موضع البحث حول مستوى توافر توظيف تكنولوجيا الأداء البشري الفاعلية التنظيمية الدعم التنظيمي المدرك) مأخوذة بشكل إجمالي ونحو كل بعد من أبعادها على حده وفقاً لنوع ملكية الشركة. وأن مستوى توافر هذه المتغيرات بالشركات الأدوية الخاصة أعلى من الشركات الحكومية على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها، كذلك وجود تأثير إيجابي قوي مباشر وغير مباشر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين توظيف تكنولوجيا الأداء البشري وتحسين الفاعلية التنظيمية عند مستوى الدلالة (0.01) .

دراسة الأمين و خياط (2022) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة لشركة التأمين SAA بورقلة. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وتم إجراء دراسة ميدانية على عينة من مجتمع الدراسة والمتمثلة في موظفي الشركة محل الدراسة. وقد تم توزيع (41) استبيان على عينة عشوائية من موظفي الشركة. وقد تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين الاعتمادية والاستجابة وتحقيق السلامة وتعزيز التعاطف في شركة التأمين SAA. وقد أوصت الدراسة بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين لتحسين جودة الخدمة.

دراسة جمال (2022) بعنوان: تأثير الرقابة والتدقيق الداخلي على المخاطر التشغيلية في المصارف العراقية

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير الرقابة والتدقيق الداخلي في الحد من المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية العراقية. وقد تم استخدام استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع (30) استمارة على موظفي قسم الرقابة الداخلية في ثلاث مصارف عاملة في بغداد. وقد تم استرجاع (25) استبانة من الاستبانات الموزعة. وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وقد توصلت الدراسة إلى أن الرقابة والتدقيق الداخلي له دور كبير في درء المخاطر التشغيلية ومكافحتها. وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام المصارف التجارية بوضع الإجراءات الرقابية اللازمة للتغلب والسيطرة على الآثار السلبية الناجمة عن المخاطر التشغيلية، وكذلك تقويم كفاءة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية والتدقيق

الداخلي معاً من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة عن طريق تنظيم الضوابط العامة للأعمال والأنشطة المصرفية وفعاليتها.

دراسة أبو السعود (2020) بعنوان: متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي

هدفت الدراسة إلى تحديد المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتمثلت عينة الدراسة في أعضاء هيئة التدريس بكليات الخدمة الاجتماعية في مصر وعددهم (160) مفردة. وقد تم اختيار العينة بشكل عمدي من كليات الخدمة الاجتماعية في جامعات حلوان، والفيوم، وأسوان، وبني سويف. وقد تم استخدام استمارة استبيان إلكترونية كأداة للدراسة، بالإضافة إلى Google Drive Models لتصميم الاستمارة. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات ألفا كرونباخ، ومعامل ارتباط بيرسون. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير المتطلبات المعرفية، والمهارية، والقيمية، والتقنية اللازمة لتطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية.

دراسة عزازية (2019) بعنوان: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية

هدفت الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها (البنية التحتية، نظم المعلومات، شبكات الاتصال، متطلبات تكنولوجيا المعلومات) وتأثيرها على الأداء في المؤسسة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قالمة. وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستطلاع آراء العمال بالمؤسسة، حيث تم توزيع (80) استبانة، وتم استعادة (69) منها. وقد تم استخدام برنامج SPSS21 لاختبار فرضيات الدراسة. وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها أن مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين بكيفية إنجاز أعمالهم، وأن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة أدى إلى تحسين مستوى الأداء بالمؤسسة، وأن لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة القدرة على تبني الأفكار والأساليب الجديدة في العمل. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة (0.05).

دراسة تيناوي (2018) بعنوان :دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات(MTN & SYRIATEL)

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، كمحاولة للتوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث على شركات الاتصالات محل الدراسة بغية تحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات. وقد تم تصميم استمارتي استبيان، تم توزيع الاستمارة الأولى على عملاء شركتي الاتصالات في دمشق وهدفت لقياس أبعاد جودة الخدمة في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر العملاء، أما الاستمارة الثانية فوزعت على العاملين في شركات الاتصالات بهدف قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العاملين في الشركتين. وقد بلغ عدد الاستبانات القابلة للتحليل 112 استبانة من عينة العملاء و 77 استبانة من عينة العاملين. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (بعد الجوانب المادية الملموسة، بعد الاعتمادية او المصادقية، بعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل، بعد الثقة والأمان (الضمان)، بعد التعاطف مع العميل .(سواء بشكل جزئي مع كل بعد لوحده، أو مع جميع الأبعاد مجتمعة.

دراسة فيصل وآخرون (2016) بعنوان :التكنولوجيا الحديثة وآثارها على أسواق العمل العربية

هدفت الدراسة إلى دراسة ومناقشة تأثيرات التكنولوجيا الحديثة على أسواق العمل العربية من وجهات متعددة. وقد تم تنظيم ورشة عمل حول الموضوع باستضافة وتعاون وثيق مع وزارة القوى العاملة بسلطنة عمان. وقد تناولت ورشة العمل دراسة ومناقشة تأثيرات التكنولوجيا الحديثة على أسواق العمل العربية من وجهات متعددة: تشخيص للواقع الاقتصادي، نظامها القانوني وسبل الحماية الاجتماعية، الأوضاع التدريبية، السلامة والصحة المهنية فيها، الإعلام والتكوين الثقافي الواعي إزاءها. وقد تم إصدار عدد من سلسلة الدراسات الاجتماعية والعمالية التي يصدرها المكتب التنفيذي بشكل دوري.

دراسة خريس (2011) بعنوان :استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المؤسسي في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بوزارة الصناعة والتجارة، وديوان الخدمة المدنية، ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والأحوال المدنية بمستوياتهم الإدارية العليا

والوسطى، وبلغت عينة الدراسة (173) موظفاً وموظفة في أجهزة الخدمة المدنية. وقد تم استخدام استمارة استبيان كأداة للدراسة. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: تحليل الانحدار المتعدد، تحليل التباين للانحدار، تحليل المسار. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، والموارد البشرية، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في فاعلية الأداء المؤسسي. وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على مواكبة أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والعمل على تطبيقه في الأجهزة الحكومية، وضرورة العمل على تطوير البرامج والأجهزة بشكل مستمر، لما لها من دور في رفع مستوى أداء الأجهزة الحكومية، والعمل على تدريب العاملين في الأجهزة الحكومية على كافة البرامج والأجهزة، لما لذلك من أثر إيجابي على تحسين ورفع مستوى الأداء.

الدراسات الأجنبية

دراسة Abdelhay, S., et al. (2025) بعنوان : The impact of generative AI (ChatGPT) on recruitment efficiency and candidate quality: The mediating role of process automation level and the moderating role of organizational size

الهدف الأساسي من الورقة هو فهم تأثير أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على عملية التوظيف، وفعاليتها في معالجة التحيز، وتعزيز الكفاءة، وضمان تقييم دقيق للمرشحين والنظر في الدور المعتدل للألفة والدور الوسيط لحجم المنظمة ومستوى الموظف. تم استخدام نهج المسح الكمي، مع مشاركة 469 محترفاً في استطلاع عبر الإنترنت. تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) في برنامج Amos SPSS في تحليل العلاقات بين أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي وألفة المستخدم بالذكاء الاصطناعي والنتائج الرئيسية في عملية التوظيف. تكشف الدراسة عن انخفاض كبير في التحيز أثناء فحص المرشحين، ويعزى ذلك إلى الموضوعية الخوارزمية واتخاذ القرارات القائمة على البيانات والاتساق المتأصل في أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي. كما لوحظت مكاسب في الكفاءة ودقة متزايدة في اختيار المرشحين. ومع ذلك، ظهرت ألفة المستخدم بالذكاء الاصطناعي كعامل معتدل في التأثير على العلاقة بين أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي وتحسين الكفاءة. كتوصية، يتم تشجيع المنظمات على الاستثمار في برامج التدريب المستمر لتسخير الإمكانيات الكاملة لأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين الكفاءة وضمان عملية توظيف عادلة ودقيقة.

دراسة (2024) Mohamed, A. بعنوان : The Impact of Artificial Intelligence (A.I) on Recruitment and Selection of Human Resources Management (HRM)

يهدف هذا البحث إلى دراسة التأثيرات المحتملة لدمج الذكاء الاصطناعي على عمليات التوظيف والاختيار داخل صناعة إدارة الموارد البشرية في مصر. من خلال استخدام منهجية بحثية كمية، تستخدم هذه الدراسة تركيزًا تجريبيًا ووصفيًا. تم جمع البيانات من 109 مشاركًا عبر استبيان عبر الإنترنت باستخدام أخذ العينات العشوائية العنقودية. خضعت البيانات المجمعة للتحليل باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية (SEM) من SmartPLS. تحدد الدراسة التأثير الكبير للسمة على إدارة الموارد البشرية للاختيار والتعيين. تؤكد نتائج هذا البحث على تأثيرات الذكاء الاصطناعي على عمليات الاختيار والتعيين.

دراسة (2024) BENHMAMA, A., & BENNIS BENNANI, Y. بعنوان : The contribution of big data technology in the recruitment process in Morocco

لقد مكن ظهور الجيل الرابع من التصنيع الشركات من تبني تقنيات جديدة تعمل على تبسيط تحليل البيانات. ومن بين هذه الأدوات، لعبت تقنية البيانات الضخمة دورًا محوريًا في مساعدة المنظمات في إدارة كميات هائلة من البيانات بشكل فعال. تهدف هذه الدراسة إلى التحقيق في تأثير تقنية البيانات الضخمة على أداء الشركة. تم تقسيم عينة من 150 شركة مغربية إلى ثلاث مجموعات: مجموعة مراقبة لا تستخدم أي تقنية تعتمد على البيانات الضخمة في عملية التوظيف الخاصة بها، ومجموعة تعتمد جزئيًا على هذه التقنية، ومجموعة تعتمد عليها بشكل كبير. تكشف النتائج عن تمييزات كبيرة بين المجموعات، حيث تعرض مزايا نوعية مثل تقليل مخاطر الخطأ والفوائد الكمية مثل تقليل تكاليف التوظيف والاستثمار في الوقت في المجموعة التي تعتمد على تقنية البيانات الضخمة. ومع ذلك، من المهم الاعتراف ببعض القيود المفروضة على دراستنا. أولاً، إن غياب البيانات القابلة للقياس من الشركات المشاركة يقيد قدرتنا على التحقق بشكل كامل من دقة ادعاءاتها المبلغ عنها ذاتيًا في الاستبيان. ثانيًا، إن الغموض المستمر المحيط بدور المجندين البشر داخل هذه الهياكل يتطلب المزيد من التحقيق والتوضيح.

دراسة (2024) Susanto, D. B., & Hamzali, S. بعنوان : The Role of Technology in Improving the Effectiveness of Employee Recruitment and Selection

يستكشف هذا البحث دور التكنولوجيا في تحسين فعالية توظيف واختيار الموظفين. وعلى خلفية أهمية عملية التوظيف والاختيار الفعالة للأداء التنظيمي، يركز هذا البحث على تحديد أحدث التقنيات التي

يمكنها تحسين العملية وتقييم تأثيرها على السرعة والتكلفة والدقة في اختيار الموظفين. تم استخدام نهج نوعي مع طريقة دراسة الأدبيات لاستخراج المعلومات من مصادر مختلفة ذات صلة. تظهر النتائج أن استخدام التقنيات مثل أنظمة تتبع المتقدمين (ATS) والذكاء الاصطناعي (AI) والمنصات الرقمية يمكن أن يزيد من وصول المرشحين ويقلل من وقت التوظيف والتكاليف ويحسن الدقة وتجربة المرشح. ومع ذلك، تم تحديد التحديات أيضًا مثل تكاليف بدء التشغيل واحتياجات التدريب ومقاومة التغيير. يقدم هذا البحث توصيات عملية للمنظمات التي تتطلع إلى اعتماد التكنولوجيا في توظيف واختيار الموظفين لتحقيق الكفاءة التشغيلية والميزة التنافسية.

دراسة (Rodríguez-Espíndola, O., et al. (2022) بعنوان Analysis of the adoption of emergent technologies for risk management in the era of digital manufacturing

لقد أدت ثورة الصناعة 4.0 (14.0) إلى التحول الرقمي السريع وأتمتة عمليات التصنيع واتخاذ القرارات الفعالة في العمليات التجارية. وعلى الرغم من الفوائد المحتملة لتقنيات 14.0 في إدارة العمليات المذكورة في الأدبيات الموجودة، فقد كان هناك ندرة في الأبحاث التجريبية التي تبحث في نية اعتماد تقنيات 14.0 لإدارة المخاطر. تحدد إدارة المخاطر وتقييمها وتقديم استجابات لها لتجنب الأزمات. تجمع هذه الدراسة بين النظرية المؤسسية والنظرة القائمة على الموارد ونموذج قبول التكنولوجيا لتطوير نموذج سلوكي جديد يبحث في اعتماد البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية والبلوك تشين لإدارة المخاطر من منظور مدير العمليات، والذي لم يتم فحصه مطلقًا في الأدبيات. تم اختبار النموذج لكل تقنية 14.0 باستخدام البيانات التي تم جمعها من 117 مدير عمليات في صناعة التصنيع في المملكة المتحدة والتي تم تحليلها باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية. نساهم في نظرية 14.0 في التصنيع الرقمي من خلال إظهار تأثير نضج التحول الرقمي وضغوط السوق واللوائح والمرونة على الفائدة المتصورة وتبني هذه التقنيات لإدارة المخاطر في العمليات التجارية. بناءً على النتائج، نناقش الآثار المترتبة على مديري العمليات بشكل فعال وكفاء لتبني تقنيات 14.0 بهدف تعزيز الإنتاجية التشغيلية.

دراسة (Biradar, A., et al. (2024) بعنوان The Impact of Artificial Intelligence on Modern Recruitment Practices: A Multi-Company Case Study Analysis

تدرس هذه الدراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على ممارسات التوظيف الحديثة من خلال تحليل دراسة حالة متعددة الشركات. نقوم بالتحقيق في تنفيذ ونتائج أدوات التوظيف التي تعتمد على الذكاء

الاصطناعي في خمس شركات كبرى: يونيليفر، وآي بي إم، وفنادق هيلتون، وسيمنز، وجوجل. يركز البحث على كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، بما في ذلك التعلم الآلي، ومعالجة اللغة الطبيعية، والتحليلات التنبؤية، لتبسيط عمليات التوظيف، وخفض التكاليف، وتحسين اختيار المرشحين. من خلال تحليل دراسات الحالة هذه، وجدنا أن الذكاء الاصطناعي يقلل بشكل كبير من الوقت المستغرق للتوظيف، حيث أبلغت بعض الشركات عن انخفاض يصل إلى 85٪ في وقت التوظيف. وفورات التكلفة كبيرة، مع انخفاض في نفقات التوظيف تصل إلى 30٪. علاوة على ذلك، أدى تنفيذ الذكاء الاصطناعي إلى تحسين دقة التوظيف ومعدلات الاحتفاظ، حيث لاحظت إحدى الشركات تحسناً بنسبة 16٪ في الاحتفاظ. تكشف الدراسة أيضاً عن تنوع معزز في نتائج التوظيف وتحسين تجارب المرشحين. ومع ذلك، لا تزال التحديات قائمة، بما في ذلك المخاوف بشأن خصوصية البيانات والتحيز الخوارزمي المحتمل. وخلص البحث إلى أنه على الرغم من أن الذكاء الاصطناعي يقدم فوائد كبيرة في التوظيف، إلا أن التوازن بين الكفاءة التكنولوجية والحكم البشري يظل أمراً بالغ الأهمية لممارسات التوظيف العادلة والفعالة.

دراسة (Shellshear, E., & Oh, K. W. (2024) بعنوان Technology shift impacts on the recruitment management triangle :

تبحث هذه الورقة البحثية في القيود التي تواجهها المنظمة عند استخدام وكالات التوظيف والاضطرار إلى التوفيق بين سرعة توظيف المرشح وتكلفة المرشح ومطابقة المرشح لمتطلبات الوظيفة عبر أقدميات الوظائف المختلفة. نقوم بتحليل كيف يمكن للتكنولوجيا أن تحول التكلفة وسرعة التوظيف على الرغم من هذه القيود. تصميم البحث استكشافي وكمي ومقطعي. استخدمت الدراسة تحليل التباين الطبقي غير المتوازن المكون من عاملين بما في ذلك تأثيرات التفاعل لاختبار الفرق بين متوسطات فئة الاهتمام وفئة التحكم. تؤكد نتائجنا التجريبية أن (1) الابتكار التكنولوجي لسوق وكالات التوظيف يمكن أن يحرر المنظمات من قيود التوظيف المتعلقة بالوقت والتكلفة والجودة، مما يؤدي إلى تسريع وقت التوظيف بأربع مرات وخفض التكاليف بأكثر من 12٪، و (2) هذه النتائج صحيحة عبر مستويات أقدمية الأدوار المختلفة.

دراسة (Talebi, H., & Bardsiri, A. K. (2023) بعنوان The Impact of Information Technology on Service Quality, Satisfaction, and Customer Relationship Management :

أظهرت الأبحاث والدراسات الحديثة أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير كبير على جودة الخدمة ورضا العملاء وتطوير علاقات العملاء. مع انتشار التكنولوجيا واختراقها في جميع جوانب الحياة، تستجيب المنظمات للتأثيرات والفرص التي تخلقها تكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بخدمات العملاء. الهدف الرئيسي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات هو زيادة رضا العملاء وجودة الخدمة وإدارة علاقات العملاء. إن تحسين جودة الخدمة وتحسين رضا العملاء وإقامة علاقات وثيقة ومستدامة مع العملاء هي مزايا رئيسية للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال. تدرس هذه المقالة تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة ورضا العملاء وتطوير علاقات العملاء وتقديم استراتيجيات ونماذج للمنظمات لتحسين رضا العملاء وإقامة علاقات أوثق معهم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات. تم استخدام سبعين فرداً من مجال تكنولوجيا المعلومات لتقييم النموذج المقترح. تمت مقارنة النموذج المقترح بثلاثة نماذج: SEM والانحدار وشجرة القرار، وأظهرت النتائج أداءً أفضل لهذا النهج.

دراسة (2023) Mohamed Fawzy Riad Waly بعنوان : The Role of Technology in Achieving Sustainable Development in the Light of Egypt's Vision 2030

تناولت هذه الورقة البحثية عرضاً موجزاً لمفهوم التنمية المستدامة وأهم خصائصها وأهدافها، وكذلك التعرف على أهم أبعاد التنمية المستدامة وآليات تحقيقها، مع عرض لرؤية مصر 2030 والتأكيد على دور التكنولوجيا في تحقيق التنمية المستدامة سواء على المستوى الاجتماعي أو البيئي مع التركيز على الآليات التكنولوجية التي يمكن أن تساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

دراسة دراسة (2019) Zamil, K., & Alsharqi, O. بعنوان : The Effect of Information Technology on the Recruitment Process in Healthcare Organization in Makkah City

تهدف مجموعة البحث هذه إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في عملية توظيف الرعاية الصحية. يوضح استعراض الأدبيات تأثير تكنولوجيا المعلومات على عملية التوظيف في قطاع الرعاية الصحية. تتم مناقشة الأدبيات من مصادر ثانوية مختلفة، مثل الكتب والمجلات، في هذا البحث. تتبع المنهجية المطبقة في هذا البحث نهجاً وصفيًا وتحليليًا واستنتاجيًا. في جزء جمع البيانات وتحليلها، تم جمع البيانات من 130 موظفًا في الموارد البشرية من منظمات رعاية صحية مختلفة في مدينة مكة. تم اتباع طريقة تحليل البيانات الكمية من أجل تحليل البيانات الخام التي تم الحصول عليها في المسح. وهذا يساعد على الحصول على النتيجة المناسبة للبحث من خلال تحقيق أهدافه وأغراضه البحثية.

**: New Technologies in بعنوان Solek-Borowska, C., & Wilczewska, M. (2018)
the Recruitment Process**

تدرس الورقة إمكانيات تضمين التقنيات الحديثة في استراتيجيات التوظيف والاختيار للمنظمة بناءً على طريقة دراسة الحالة. تصف دراسة الحالة مشروع تعاون استشارات شؤون الموظفين في Work Service مع المنظمة الدولية. ItutorGroup كانت استراتيجية الاختيار والتوظيف الخاصة بها تعتمد على التوظيف بالفيديو. تشير النتائج إلى أن التوظيف الإلكتروني يحول عملية التوظيف التقليدية إلى عملية توظيف تعاونية مستقلة عن الوقت والمكان. إن التغييرات الأكثر أهمية مسجلة في تسلسل وزيادة قابلية تقسيم مهام التوظيف الرئيسية. بالنسبة للإدارة، فإن المهمة الرئيسية الآن هي التواصل مع المرشحين. تتطلب استراتيجية التوظيف والاختيار القائمة على التقنيات الحديثة فريقًا متمرسًا وكفؤًا، وهناك فائدتان لا جدال فيهما: الحد من طول العملية في الوقت وإمكانية تقليل التكاليف.

**: Impact of Technology on بعنوان Sehrawat, P., & Brahma, B. (2018)
Recruitment and Selection Process: A Review**

تهدف ورقة البحث هذه إلى إعطاء صورة للسيناريو المستقبلي لعملية التوظيف والاختيار في المنظمات بسبب الاتجاهات التكنولوجية التي تتطور بمعدل أسرع بكثير. تتضمن هذه الورقة أيضًا العوامل الداخلية والخارجية المختلفة التي تؤثر على هذه الاتجاهات التكنولوجية في عملية التوظيف والاختيار للمنظمة. يتم جمع مراجعة الأدبيات من خلال المجلات الإلكترونية ومواقع الويب الأخرى المتعلقة بالاتجاهات التكنولوجية في التوظيف والاختيار والعوامل التي تؤثر على هذه الاتجاهات التكنولوجية في عملية التوظيف للمنظمة.

تعقيب على الدراسات السابقة:

أولاً: من حيث أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى تحسين الأداء التنظيمي في مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة، وهو ما يتوافق مع دراسات (Abdelhay et al., 2025; Mohamed, 2024; BENHMAMA & BENNANI, 2024; Susanto & Hamzali, 2024; Rodríguez-Espíndola et al., 2022; Biradar et al., 2024; Shellshear & Oh, 2024) التي ركزت على تحسين الأداء في سياقات مختلفة كالذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والتكنولوجيا، ويتفق أيضًا بشكل غير مباشر مع دراسات (Talebi & Bardsiri, 2023; عجيل، 2024; الأمين وخياط، 2022; جمال، 2022) التي استهدفت تحسين جودة الخدمة ورضا العملاء والحد من المخاطر، وهي عوامل مؤثرة في الأداء، وكذلك دراسة (إسماعيل، 2023) التي استهدفت تحسين الفاعلية التنظيمية،

بينما تختلف عن دراسات (Waly, 2023; Zamil & Alsharqi, 2019; Solek-Borowska & Wilczewska, 2018; Sehrawat & Brahma, 2018; أبو السعود، 2020; فيصل وآخرون، 2016; خريس، 2011) التي ركزت على جوانب أخرى كالتنمية المستدامة والتوظيف والممارسة الإلكترونية وأسواق العمل.

ثانياً: من حيث منهج الدراسة: تتفق الدراسة الحالية في استخدامها المنهج الوصفي مع دراسات (Zamil & Alsharqi, 2019; عجيبة، 2024; الأمين وخياط، 2022; أبو السعود، 2020; خريس، 2011) والمنهج الكمي مع دراسات (Mohamed, 2024; BENHMAMA & BENNANI, 2022; Rodríguez-Espíndola et al., 2024; 2024، بينما تختلف عن دراسات أخرى استخدمت مناهج مختلفة مثل دراسة الأدبيات (Susanto & Hamzali, 2024) ، وتحليل دراسة الحالة (Biradar et al., 2024)، والمنهج الاستكشافي الكمي (Shellshear & Oh, 2024) ، ودراسة الحالة (Solek-Borowska & Wilczewska, 2018) ، وورش العمل (فيصل وآخرون، 2016)، ومراجعة الأدبيات (Sehrawat & Brahma, 2018) ، وكذلك تختلف من حيث الأساليب الإحصائية المستخدمة مع دراسات (Abdelhay et al., 2025; إسماعيل، 2023; جمال، 2022; عزازية، 2019; تيناوي، 2018).

ثالثاً: من حيث أداة الدراسة: تتفق الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات السابقة في استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتشمل هذه الدراسات (Abdelhay et al., 2025; Mohamed, 2024; Zamil & Alsharqi, 2019; عجيبة، 2024; الأمين وخياط، 2022; جمال، 2022; أبو السعود، 2020; عزازية، 2019; تيناوي، 2018; خريس، 2011; إسماعيل، 2023)، بينما تختلف عن دراسات استخدمت أدوات أخرى مثل دراسة الأدبيات (Susanto & Hamzali, 2024) ، ودراسات الحالة المتعددة (Biradar et al., 2024) ، ودراسة الحالة (Solek-Borowska & Wilczewska, 2018) ، وورش العمل (فيصل وآخرون، 2016)، والمجلات الإلكترونية ومواقع الويب (Sehrawat & Brahma, 2018) ، بالإضافة إلى اختلافها مع دراسات لم تحدد طريقة جمع البيانات بشكل دقيق (Rodríguez-Espíndola et al., 2022; Shellshear & Oh, 2024; Talebi & Bardsiri, 2023; Waly, 2023).

رابعاً: من حيث مكان الدراسة: تتفرد الدراسة الحالية بإجرائها في السعودية، وتحديداً في مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة بجدة، وهو ما يتوافق مع دراسة (Zamil & Alsharqi, 2019) التي أجريت أيضاً في السعودية، بينما تختلف عن جميع الدراسات الأخرى التي أجريت في دول وسياقات جغرافية متنوعة شملت مصر والمغرب والمملكة المتحدة والأردن والجزائر وسوريا وغيرها.

خامساً: من حيث عينة الدراسة: تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على المرضى كعينة للدراسة، وهو ما يجعلها مختلفة بشكل كامل عن جميع الدراسات السابقة التي استهدفت عينات مختلفة تمامًا، فشملت محترفي التوظيف (Abdelhay et al., 2025)، والعاملين في إدارة الموارد البشرية (Mohamed, 2024)، والشركات (BENHMAMA & BENNANI, 2024; Biradar et al., 2024)، ومديري العمليات (Rodríguez-Espíndola et al., 2022)، وأفراد من مجال تكنولوجيا المعلومات (Talebi & Bardsiri, 2023)، وموظفي الموارد البشرية في منظمات الرعاية الصحية (Zamil & Alsharqi, 2019)، ومشروع تعاون استشارات (Solek-Borowska & Wilczewska, 2018)، وزبائن مؤسسة موبيليس (عجيلة، 2024)، والعاملين بشركات الأدوية (إسماعيل، 2023)، وموظفي شركة التأمين (الأمين وخياط، 2022)، وموظفي قسم الرقابة الداخلية في المصارف (جمال، 2022)، وأعضاء هيئة التدريس بكليات الخدمة الاجتماعية (أبو السعود، 2020)، وعمال مؤسسة اتصالات الجزائر (عزايزية، 2019)، وعملاء وعاملين شركات الاتصالات (تيناوي، 2018)، والمشاركين في ورشة العمل (فيصل وآخرون، 2016)، والعاملون في أجهزة الخدمة المدنية (خريس، 2011)، في حين لا توجد عينة في دراسة (Waly, 2023) ودراسات أخرى لم تحدد طبيعة العينة (Susanto & Hamzali, 2024; Shellshear & Oh, 2024; Sehrawat & Brahma, 2018).

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بعدة جوانب جوهرية:

- التركيز على منصة محددة: الدراسة الحالية تركز على تأثير تكنولوجيا محددة وهي "منصة مساند" في السعودية، بينما الدراسات السابقة تناولت التكنولوجيا بشكل عام (مثل الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، تكنولوجيا المعلومات) أو تقنيات متعددة دون تحديد منصة معينة (مثل دراسات Abdelhay et al., 2025; Mohamed, 2024; BENHMAMA & BENNANI, 2024; Susanto & Hamzali, 2024; Rodríguez-Espíndola et al., 2022; Biradar et al., 2024; Shellshear & Oh, 2024; Talebi & Bardsiri, 2023; Zamil & Alsharqi, 2019; Solek-Borowska & Wilczewska, 2018; Sehrawat & Brahma, 2018; عجيلة، 2024; إسماعيل، 2023; الأمين وخياط، 2022; تيناوي، 2018; خريس، 2011).

- مجال الاستقدام: الدراسة الحالية متخصصة في مجال "الاستقدام"، وهو مجال فرعي ضمن إدارة الموارد البشرية يتعلق بجلب العمالة من خارج الدولة، بينما ركزت الدراسات السابقة على التوظيف والاختيار بشكل عام (مثل دراسات Abdelhay et al., 2025; Mohamed, 2024; BENHMAMA & BENNANI, 2024; Susanto & Hamzali, 2024; Biradar et al., 2024; Shellshear & Oh, 2024; Solek-Borowska & Wilczewska, 2018; Sehrawat & Brahma, 2018; Zamil & Alsharqi, 2019)، أو مجالات أخرى غير الاستقدام (مثل دراسات Rodríguez, 2024; Espíndola et al., 2022; Talebi & Bardsiri, 2023; Waly, 2023; إسماعيل, 2023; الأمين وخياط, 2022; جمال, 2022; أبو السعود, 2020; عزازية, 2019; تيناوي, 2018; فيصل وآخرون, 2016; خريس, 2011).
- تقليل المخاطر التشغيلية: الدراسة الحالية تركز بشكل صريح على "تقليل المخاطر التشغيلية" المرتبطة بعمليات الاستقدام، وهو جانب لم يتم تناوله بنفس القدر من التفصيل والتركيز في الدراسات السابقة. بعض الدراسات أشارت إلى إدارة المخاطر بشكل عام (Rodríguez, 2022) أو المخاطر التشغيلية في سياق مختلف (جمال, 2022)، ولكن ليس ضمن سياق الاستقدام.
- السياق السعودي: الدراسة الحالية محددة بالسياق السعودي، مما يعطيها أهمية خاصة من حيث التعامل مع التشريعات واللوائح المحلية المتعلقة بالاستقدام والعمالة، بينما الدراسات السابقة شملت سياقات جغرافية متنوعة (مصر، المغرب، المملكة المتحدة، الأردن، الجزائر، سوريا، شركات عالمية) أو لم تركز على سياق جغرافي محدد (دراسات عامة حول التكنولوجيا).
- التركيز على الجانب التطبيقي: من خلال دراسة منصة "مساند"، تقدم الدراسة الحالية تحليلاً لتطبيق تكنولوجي واقعي ومستخدم بالفعل في السعودية، مما يعزز من الجانب التطبيقي للبحث ويزيد من إمكانية الاستفادة من النتائج في تحسين السياسات والممارسات المتعلقة بالاستقدام.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تتعد الابعاد النظرية التي ستقوم عليها الدراسة ولعل اهمها ما يلي:

مصطلحات الدراسة

التحول الرقمي: يُعرف التحول الرقمي بأنه عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية لإحداث تغيير جذري في طريقة عمل المؤسسات وتقديم الخدمات. وقد أكدت دراسة تناولت أثر التحول الرقمي في وزارة المالية

بغزة على أهميته في تحسين الأداء، حيث يلعب التحول الرقمي دوراً مهماً في تعزيز الابتكار وتطوير الأداء داخل المؤسسات (لحية، 2024).

منصة مساند: هي منصة إلكترونية أطلقتها وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية تهدف إلى تسهيل إجراءات استقدام العمالة المنزلية. تعتبر هذه المنصة جزءاً من الجهود المبذولة في رؤية 2030 لتحسين الشفافية والمحاسبة في سوق العمل السعودي، مما يسهل تعاملات المواطنين في استقدام العمالة (البناء، 2023).

المخاطر التشغيلية: تشير المخاطر التشغيلية إلى المخاطر التي تنشأ بسبب الإخفاق في العمليات الداخلية أو الأنظمة أو السياسات أو الأشخاص. هذه المخاطر يمكن أن تؤثر بشكل كبير على أداء المؤسسات، حيث يتطلب التعامل معها استراتيجيات فعالة لضمان استمرارية العمل وتحقيق الأهداف المؤسسية (القرادي، 2023).

الشفافية: يُفهم الشفافية على أنها الوضوح والانفتاح في الإجراءات والمعلومات المتعلقة بعملية الاستقدام. يرتبط مفهوم الشفافية بموضوع مكافحة الفساد وتعزيز الثقة بين المؤسسات والأفراد، حيث تسهم الشفافية في تحسين الأجواء الاقتصادية والاجتماعية من خلال توفير معلومات دقيقة وموثوقة (القبائلي، 2019).

الاستقدام: هو عملية إحضار العمالة من الخارج لتلبية احتياجات سوق العمل المحلية. تُعتبر هذه العملية جزءاً أساسياً من استراتيجية تنمية القوى العاملة في العديد من الدول وتحتاج إلى تنظيم دقيق لضمان حقوق كافة الأطراف المعنية.

النظريات المفسرة للدراسة:

1. نظريات متعلقة بإدارة الموارد البشرية والاستقدام:

• نظرية رأس المال البشري (Human Capital Theory):

رواد نظرية رأس المال البشري هم غاري بيكر و جاكوب مينيارد. تُعتبر نظرية رأس المال البشري إطاراً نظرياً يركز على أن الأفراد يمتلكون مهارات ومعارف تزيد من إنتاجيتهم وبالتالي من قيمتهم الاقتصادية. في هذا السياق، يؤكد غاري بيكر أن استثمار الأفراد في التعليم والتدريب يعزز ليس فقط من مهاراتهم بل أيضاً من عوائدهم الاقتصادية في سوق العمل. النظام التعليمي والتدريبي، حسب هذه النظرية، يُعتبر حيويًا لخلق قيمة اقتصادية ويقود أيضاً إلى نمو الاقتصاد بشكل عام (Edwards, 2009). وتشير النظرية أيضاً إلى أن إدارة الموارد البشرية تُعد عنصراً رئيسياً في جذب المواهب

ودعم تطوير رأس المال البشري. الاستثمارات في التدريب والبرامج التعليمية تُعتبر استراتيجية لتعزيز الكفاءات وزيادة مستويات الإنجاز. بالتالي، ليس فقط الأفراد هم من يستفيدون، ولكن الشركات ومستوى الأداء العام أيضًا يتجه نحو التحسن. استثمار المنظمات في موظفيها من خلال تعزيز المهارات وخلق بيئات عمل تدعم التعلم يعد ضروريًا لتحقيق التفوق التنافسي (Tumasjan et al., 2019).

علاوة على ذلك، تعزز هذه النظرية من مفاهيم مثل العلامة التجارية للموظف، حيث يمكن للإدارات أن تعزز من جاذبيتها من خلال إبراز محتوى استثمارها في رأس المال البشري. الشركات التي تُظهر التزامًا بتطوير رأس المال البشري لديها القدرة على تعزيز سمعتها وجذب أفضل المواهب، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أداء عالٍ وكفاءة في الموارد البشرية (Tumasjan et al., 2019).

• نظرية الإشارة (Signaling Theory):

رواد نظرية الإشارة تشمل العديد من العلماء مثل مايكل سبنس. تُستخدم هذه النظرية لوصف كيفية تواصل المعلومات من خلال الإشارات التي يرسلها الأفراد أو الشركات لتعزيز سمعتهم أو قيمتهم الذاتية. في سياق إدارة الموارد البشرية، يمكن أن تلعب الإشارات دورًا محوريًا في تحديد جودة وكفاءة العاملين المتقدمين للوظائف. عندما يقدم الأفراد معلومات قابلة للتحقق، مثل المؤهلات الأكاديمية أو سجلات العمل، فإنهم يشكلون إشارات دالة على قدرتهم على الأداء في دور الوظيفة المعنية. وتُعتبر نظرية الإشارة أيضًا أداة مهمة في تقييم احتياج الشركات للمواهب المناسبة. فكلما كانت المعلومات متاحة وموثوقة، استقر الرأي حول جدارة الأفراد. الشركات التي تتمكن من تحديد واستقصاء الإشارات الفعالة من المتقدمين تحقق ميزة تنافسية، كونها قادرة على اتخاذ قرارات توظيف دقيقة جدًا. هذا الأمر يخدم مصلحتها في تقليل عدم اليقين الذي قد يصاحب عملية الاختيار (Connelly et al., 2010).

أيضًا، تُظهر الأبحاث أنه يمكن استخدام نظرية الإشارة لفهم كيف يمكن للشركات توصيل قيمتها للموظفين المحتملين. فعندما تتبنى الشركات أشكال معينة من السلوك المهني أو تروج لملاحظات حول ثقافتها المؤسسية، فإنها تتيح إشارات للجمهور تعبر عن مستوى الجودة الذي يمكن توقعه. هذه الإشارات قد تؤدي بدورها إلى تحسين سمعة الشركة وجذب أفضل الموظفين (Connelly et al., 2024).

• نظرية الكفاءة في التوظيف (Recruitment Efficiency Theory):

نظرية الكفاءة في التوظيف تركز على فكرة أن استراتيجيات التوظيف يمكن تحسينها لتعزيز الكفاءة التشغيلية للمنظمات. تعتبر الكفاءة في التوظيف هي القدرة على اختيار المرشحين الأكثر ملاءمة بأقل

الجهود والموارد. من خلال دراسة فعالية العمليات، يمكن تحسين تجارب التوظيف وتقليل الوقت والموارد المنفقة في مراحل الاختيار. وتسعى الكفاءة في التوظيف إلى تقليل الفجوة بين احتياجات المنظمة وموارد المرشح المتاحة. وفقًا للنموذج، يُعتبر الاستخدام الذكي للتقنيات الحديثة والأدوات، مثل الذكاء الاصطناعي، جزءًا أساسيًا من تحسين كفاءة التوظيف. هذه التطورات توفر للشركات أدوات تمكنها من استكشاف مجموعات المواهب بشكل أوسع وأكثر دقة ودعم عمليات الاختيار بالتقنيات الحديثة. أخيرًا، تشدد النظرية أيضًا على أهمية الاستراتيجيات الديناميكية لتوظيف الموظفين في بيئات العمل المتغيرة بسرعة. يتمثل التحدي في ضمان أن الأنظمة المستخدمة للتوظيف لا تقتصر على تقليص التكاليف، بل تعزز أيضًا من التجارب الإيجابية للمرشحين والشركة ككل، مما يحقق قيمة مضافة للمنظمات من خلال تحفيز الابتكار والإبداع (Paramita et al., 2024).

2. نظريات متعلقة بنظم المعلومات الإدارية:

• نظرية انتشار الابتكار (Diffusion of Innovation Theory):

تعتبر نظرية انتشار الابتكار، التي أسسها إيفرت روجرز في عام 1962، واحدة من النظريات الرائدة في فهم كيفية تبني الابتكارات والتكنولوجيا. تركز هذه النظرية على كيفية انتشار الأفكار والابتكارات عبر مجموعات من الأفراد والمجتمعات، حيث تصف العملية التي يتم من خلالها قبول الأفكار الجديدة من قبل بعض الأفراد بشكل أسرع من الآخرين. تحدد النظرية خمس فئات من المتبنين: المبتكرون، المبكرون، الأغلبية المبكرة، الأغلبية المتأخرة، والمتأخرون. هذا التقسيم يعكس التنوع في الاستجابات تجاه الابتكارات وتأثير العوامل الاجتماعية والثقافية على تبني التكنولوجيا (Riantini et al., 2018). وتستعرض نظرية انتشار الابتكار عدة عوامل تؤثر في تبني التكنولوجيا، مثل المزايا النسبية، التوافق، التعقيد، القابلية للتجريب، والملاحظة. المزايا النسبية تشير إلى مدى تفوق الابتكار على الحلول الحالية، بينما التوافق يتعلق بمدى تناسب الابتكار مع القيم والاحتياجات الموجودة فعليًا. التعقيد يعبر عن مدى سهولة استخدام الابتكار، حيث كلما كان أكثر تعقيداً زادت صعوبة تبنيه. يمكن أن تكون القابلية للتجريب ملمحاً جوهرياً أيضاً، إذ أن القدرة على تجربة التقنية بشكل محدود قد تسهم في تعزيز الثقة بها (Chang, 2013). وتتفاعل هذه العناصر لتحديد سرعة ومدة انتشار الابتكارات. فعلى سبيل المثال، الابتكارات التي تكون ذات مزايا نسبية كبيرة وسهلة الفهم والاستخدام تميل إلى الانتشار بشكل أسرع. علاوة على ذلك، تلعب الاتصالات والروابط الاجتماعية دوراً حاسماً في زيادة الوضوح حول فوائد الابتكار وتعزيز تبنيه. لذا، تعتبر نظرية انتشار الابتكار إطاراً مفيداً لفهم ديناميكيات تبني التكنولوجيا في نظم المعلومات الإدارية (Venkatesh & Davis, 2000).

• نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM) :

فيما يتعلق بنموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، الذي قدمه فريد ديفيس في عام 1986، فإنه يعد إطاراً رئيسياً لتحليل كيفية قبول الأفراد للتكنولوجيات الجديدة. تأخذ هذه النظرية بعين الاعتبار أن الأفراد يقررون قبول تكنولوجيا ما استناداً إلى تصوراتهم عن فائدتها وسهولة استخدامها. أي أن المستخدمين يتبنون التكنولوجيا بناءً على إدراكهم لمدى فائدتها (Perceived Usefulness) ومستوى سهولة استخدامها (Perceived Ease of Use). هذا يعكس أهمية العوامل الذاتية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتكنولوجيا (Hsu et al., 2010). من خلال الأبحاث المتنوعة، تم التحقق من أن نموذج قبول التكنولوجيا قادر على تفسير جزء كبير من التباين في النوايا السلوكية لاستخدام التكنولوجيا. وقد أظهرت الدراسات التجريبية أن كل من الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام لهما تأثيرات مهمة على النوايا السلوكية. بالإضافة إلى ذلك، يعتبر تبني هذا النموذج أساسياً في مجالات متعددة، مثل التعليم وقطاع الأعمال، مما يبرز عمق تطبيقاته وسرعته في فهم سلوكيات المستخدمين (Cao et al., 2023). ويظهر نموذج قبول التكنولوجيا أيضاً في التطبيقات الحديثة مثل التعليم الإلكتروني، حيث تتحقق ارتباطات واضحة بين تصور الأستاذ للمزايا المستهدفة وسهولة الاستخدام وتأثير ذلك على نواياهم في استخدام نظم إدارة التعليم. بطريقة مماثلة، يمكن أن تكشف الدراسات عن إمكانية الربط بين الاستعداد لتبني تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي والنتائج العملية، مما يجعل نموذج قبول التكنولوجيا مرجعاً غنياً لأبحاث قبول التكنولوجيا في مختلف السياقات (Sari et al., 2022).

• نظرية ملائمة المهام للتكنولوجيا (Task-Technology Fit Theory) :

أما بالنسبة لنظرية ملائمة المهام للتكنولوجيا، فقد قدمت هذه النظرية لتعزيز الفهم حول كيفية توافق التكنولوجيا مع المهام التي تؤديها. يركز المفهوم الأساسي هنا على مدى توافق التكنولوجيا المستخدمة مع الاحتياجات الفعلية للمستخدمين، ويعبر عن ملائمة الفعالية التي تقدمها التكنولوجيا في إنجاز المهام المحددة. وقد سمي هذا المفهوم بمصطلح "ملائمة المهام (Task-Technology Fit)" والذي يشير إلى التوافق بين الخصائص التقنية للتكنولوجيا ومتطلبات المهمة (Gardner & Amoroso, 2004). وتساهم هذه النظرية في تحسين استراتيجيات تجهيز وتسليم نظم المعلومات، حيث تشدد على ضرورة فهم الفروق بين المستخدمين وظروف العمل عند تبني نظم جديدة. فعندما تكون التكنولوجيا ملائمة تماماً للمهام اللازمة، فإن الأداء والكفاءة في العمل يزداد. وبناءً عليه، فالفهم الدقيق للملاءمة بين المهام والتكنولوجيا يساعد في زيادة القبول والاستخدام الفعلي للأنظمة الجديدة (Purnama & Ginardi, 2019). أظهرت الأبحاث أن تحسين ملائمة المهام للتكنولوجيا يمكن أن يؤدي إلى تأثيرات إيجابية في بيانات العمل المختلفة، مما يفسر أهمية هذه النظرية في أطر البحث والممارسة. ببساطة، كلما كانت

المحتويات التكنولوجية مصممة بشكل يتماشى مع متطلبات وأهداف المستخدم، زادت فرص تحقيق الفائدة القصوى من استخدامها، مما يجعل نظرية ملائمة المهام للتكنولوجيا حاسمة في تطوير نظم المعلومات الإدارية (Karahanna et al., 2006).

3. نظريات متعلقة بإدارة المخاطر:

نظرية إدارة المخاطر المؤسسية (Enterprise Risk Management - ERM) :

هي إطار شامل يهدف إلى تحديد، تقييم، وإدارة المخاطر التي قد تواجه المؤسسات. يُعتبر رواد هذه النظرية مثل كوسو (COSO) وبارتون (Barton) ولام (Lam) من بين الأوائل الذين شيدوا بنية واضحة لفهم كيف يمكن للإدارة الفعالة للمخاطر أن تعزز من أداء المؤسسة. توضح الأبحاث أن تطبيق نظم إدارة المخاطر المؤسسية يمكن أن يحسن الأداء المؤسسي من خلال توفير نهج متكامل لمواجهة المرونة المطلوبة في البيئات السريعة التغير (Gordon et al., 2009). وتعتبر إدارة المخاطر المؤسسية جزءاً مهماً من استراتيجيات الأعمال، حيث يتم تقديمها كأداة لاتخاذ قرارات أكثر فعالية في ضوء عدم اليقين محيط الأعمال. وفقاً لدراسة حديثة، فإن دمج أنظمة إدارة المخاطر مع استراتيجيات الأداء يُعتبر ضرورياً لتعزيز القيمة الطويلة الأمد للمؤسسة وتجنب الخسائر الفادحة. إن دمج إدارة المخاطر مع آليات السيطرة الإدارية يمكن أن يُحسن أيضاً من كفاءة العمل ويدعم الاستجابة السريعة للتحديات والتهديدات المحتملة (Shin & Park, 2017). وتشير الأبحاث إلى أن نظام إدارة المخاطر المؤسسية يتطلب تطوير هياكل تنظيمية مناسبة، وإجراءات تقييم دائمة للمخاطر، وتحسين التواصل بين أقسام المنظمة المختلفة. ويمكن أن يكون التحليل المستمر، مثل التحليل المعتمد على خبراء تقييم المخاطر، فعالاً في تحديد أولويات المخاطر والتأكد من تخصيص الموارد اللازمة لمعالجتها بفاعلية. هذه الديناميكية تُعد ضرورية لمواجهة المخاطر غير المالية وتعزيز الاستدامة داخل الشركات (Bugánová et al., 2021).

نظرية التكلفة-العائد (Cost-Benefit Analysis) :

تشير إلى منهجية تستخدم لتقدير فعالية الخيارات المختلفة من خلال مقارنة التكاليف والفوائد المرتبطة بها. يُعتبر والش (Walsh) وروبرت (Robert) من الرواد في تطوير مفهوم التكلفة-العائد كمقياس موضوعي لاتخاذ القرار. تُستخدم هذه النظرية بشكل واسع في مجالات متعددة، من السياسة العامة إلى المشاريع الخاصة، لتحديد الجدوى الاقتصادية وتنظيم الموارد بأفضل طريقة ممكنة (Martin & McLeay, 1998). ويمكن أن تتراوح التكاليف والفوائد في تحليل التكلفة-العائد من الكمية إلى النوعية، وهذا يجعلها أداة مرنة تتيح للمؤسسات تحديث استراتيجياتها بما يتناسب مع الظروف

المتغيرة. تقدم الدراسات الحديثة دليلاً على أن تطبيق هذه النظرية يساعد في تحسين القرارات الاستثمارية ويساهم في تحليل المخاطر المرتبطة بالمشاريع. يعتبر استخدام نماذج مثل التحليل الهرمي باعتباره إحدى الأدوات المعتمدة في تقدير ومقارنة هذه التكاليف والعوائد أكثر فعالية في تطوير قرارات استراتيجية صحيحة (Xia, 2022). علاوةً على ذلك، يمتد تحليل التكلفة-العائد إلى مجالات الحكم المحلي، حيث يُستخدم كأداة لتقدير فوائد البرامج المستهدفة وتكاليفها. تؤكد الأدلة التجريبية على نجاح تحليل التكلفة-العائد في توجيه السياسات العامة نحو تحقيق الكفاءة الاقتصادية وتحسين الخدمات العامة. بهذا، تساهم هذه النظرية ليس فقط في تحسين القرارات الاستثمارية ولكنها أيضاً تعزز من الشفافية والمساءلة في الحكومات (Ma, 2023).

المنهجية وطرق البحث:

يعتبر المنهج الوصفي التحليلي الإطار المنهجي الأمثل لهذه الدراسة، كونه يتيح فهماً معمقاً وشاملاً لظاهرة تأثير التكنولوجيا على عمليات استقدام العمالة المنزلية. ووفقاً لما ذكره العساف (2016)، فإن هذا المنهج لا يقتصر على مجرد وصف الظاهرة المدروسة، بل يتجاوز ذلك إلى تحليلها وتفسيرها بشكل مفصل، وذلك من خلال عملية منظمة تتضمن جمع البيانات والمعلومات ذات الصلة من مصادر متعددة، سواء كانت بيانات أولية يتم جمعها مباشرة من مجتمع الدراسة أو بيانات ثانوية مستمدة من الدراسات السابقة والتقارير الرسمية. وبعد جمع البيانات، يتم تصنيفها وتنظيمها بطريقة منهجية تسمح بتحليلها واستخلاص الأنماط والعلاقات السببية بين المتغيرات المختلفة. وفي سياق هذه الدراسة، سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف واقع استخدام منصة "مساند" في استقدام العمالة المنزلية، وتحليل تأثير هذا الاستخدام على أبعاد مختلفة مثل سهولة الإجراءات، والشفافية، وتقليل المخاطر، ورضا أصحاب العمل. ومن خلال تحليل البيانات الكمية والكيفية التي سيتم جمعها، سيتم تفسير النتائج وتقديم رؤى حول كيفية مساهمة التكنولوجيا في تحسين عمليات الاستقدام. وأخيراً، يتضمن المنهج الوصفي التحليلي تقديم توصيات عملية ومقترحات قابلة للتطبيق، تهدف إلى تعزيز الإيجابيات ومعالجة التحديات التي قد تظهر في عملية التحول الرقمي في قطاع استقدام العمالة المنزلية. وبالتالي، فإن هذا المنهج يوفر إطاراً متكاملًا يجمع بين الوصف الدقيق والتحليل العميق والتفسير المنطقي، مما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة والخروج بنتائج ذات قيمة علمية وتطبيقية.

مجتمع الدراسة:

يشكل مجتمع الدراسة في هذا البحث محوراً أساسياً لفهم تأثير التكنولوجيا على قطاع استقدام العمالة المنزلية في المملكة العربية السعودية، ويتألف من الأفراد وأصحاب العمل الذين تفاعلوا مع منصة

"مساند" الرقمية كأداة رئيسية في هذه العملية. وتحديداً، يضم مجتمع الدراسة جميع الأفراد المقيمين في المملكة العربية السعودية، سواء كانوا مواطنين أو مقيمين، والذين قاموا بتقديم طلبات استقدام عمالة منزلية عبر منصة "مساند" خلال الفترة الزمنية المحددة للدراسة، وهي عام 2024. وتجدر الإشارة إلى أن منصة "مساند" قد أطلقت في عام 2014 كجزء من مبادرات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لتنظيم قطاع الاستقدام وتحسين خدماته (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2014). وقد شهدت المنصة نمواً متزايداً في عدد المستخدمين منذ إطلاقها، مما يعكس زيادة الاعتماد على التكنولوجيا في هذا القطاع. ووفقاً للتقارير الرسمية الصادرة عن الوزارة، فقد بلغ عدد طلبات الاستقدام التي تمت معالجتها عبر منصة "مساند" أكثر من 1.5 مليون طلب في عام 2022 (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2023)، وهذا الرقم يمثل زيادة كبيرة مقارنة بالأعوام السابقة، حيث سجلت المنصة حوالي 900 ألف طلب في عام 2020 (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2021). ويتضح من هذه الأرقام أن "مساند" أصبحت القناة الرئيسية لاستقدام العمالة المنزلية في المملكة، مما يجعل مستخدميها هم الفئة الأكثر تمثيلاً لمجتمع الدراسة. وبالإضافة إلى أصحاب العمل الأفراد، يشمل مجتمع الدراسة أيضاً مكاتب وشركات الاستقدام المعتمدة من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والتي تستخدم منصة "مساند" كجزء من عملياتها. وقد بلغ عدد هذه المكاتب والشركات أكثر من 1400 مكتب وشركة في مختلف مناطق المملكة (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2023). وتلعب هذه المكاتب دوراً وسيطاً هاماً في عملية الاستقدام، حيث تقوم بتقديم خدمات متنوعة لأصحاب العمل، بما في ذلك استكمال الإجراءات والتفاوض مع العمالة وتوفير الضمانات اللازمة. وبالتالي، فإن تفاعل هذه المكاتب مع منصة "مساند" يمثل جزءاً لا يتجزأ من مجتمع الدراسة. ويتميز مجتمع الدراسة بتنوعه من حيث الجنسيات والخلفيات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية لأصحاب العمل، حيث أن العمالة المنزلية في المملكة تأتي من جنسيات متعددة، وتختلف احتياجات ومتطلبات أصحاب العمل بناءً على عوامل متعددة. وهذا التنوع يثري الدراسة ويساهم في فهم أعمق لتأثير التكنولوجيا على مختلف شرائح المستخدمين. ومن المهم الإشارة إلى أن البيانات الدقيقة حول عدد مستخدمي منصة "مساند" في عام 2024 لا تزال غير متاحة للعموم في الوقت الحالي، حيث أن التقارير الرسمية تصدر عادة في نهاية العام أو بداية العام التالي. ومع ذلك، وبالنظر إلى الاتجاهات السابقة والنمو المستمر في استخدام المنصة، فمن المتوقع أن يكون عدد المستخدمين في عام 2024 قد تجاوز 2 مليون مستخدم، مما يعكس الأهمية المتزايدة لمنصة "مساند" في قطاع استقدام العمالة المنزلية في المملكة العربية السعودية. وهذا العدد الكبير من المستخدمين يوفر قاعدة بيانات واسعة وغنية لإجراء الدراسة وتحليل تأثير التكنولوجيا على تحسين عمليات الاستقدام وتقليل المخاطر

التشغيلية. وبالتالي، فإن مجتمع الدراسة يمثل عينة شاملة وممثلة لواقع قطاع استقدام العمالة المنزلية في المملكة، مما يعزز من مصداقية النتائج والتوصيات التي ستتوصل إليها الدراسة.

عينة الدراسة:

سيتم حساب عينة الدراسة من خلال معادلة كريجسي ومورجان (Krejcie & Morgan, 1970):

$$S = X^2NP(1-P) / d^2(N-1) + X^2P(1-P)$$

حيث أن:

- S = حجم العينة المطلوب.
- X^2 = قيمة مربع كاي لدرجة حرية واحدة عند مستوى الثقة المطلوب (عادة 3.841 لمستوى ثقة 95%).
- N = حجم المجتمع.
- P = نسبة المجتمع (تفترض عادة 0.5 لتعظيم حجم العينة).
- d = هامش الخطأ المقبول (عادة 0.05).

مصادر جمع البيانات:

البيانات الثانوية: مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي في قطاع الخدمات واستقدام العمالة المنزلية، بالإضافة إلى التقارير والإحصائيات الرسمية الصادرة عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

البيانات الأولية: جمع البيانات الأولية من خلال استبيان يوزع على عينة الدراسة (أصحاب العمل الذين استخدموا منصة مساند). يجب أن يغطي الاستبيان أبعاد المتغير المستقل (سهولة الاستخدام، الوصول إلى المعلومات، سرعة الإجراءات، دعم المستخدمين) وأبعاد المتغير التابع (تقليل تأخير الإجراءات، زيادة الشفافية، تقليل حالات الغش، رضا أصحاب العمل، تقليل التكلفة).

أدوات الدراسة:

تعتبر أداة الاستبيان الخيار الأمثل لجمع البيانات الأولية في هذه الدراسة، نظرًا لقدرتها على الوصول إلى شريحة واسعة من أفراد مجتمع الدراسة (أصحاب العمل ومكاتب الاستقدام) وجمع معلومات كمية ونوعية حول تجربتهم مع منصة "مساند". وسوف يتم تصميم الاستبيان بعناية فائقة لضمان قياسه

الدقيق لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة وأبعادها المختلفة. وسيتم تقسيم الاستبيان إلى أقسام رئيسية، يغطي كل قسم منها جانباً محدداً من جوانب الدراسة. القسم الأول سيتناول البيانات الديموغرافية للمشاركين، مثل الجنس والعمر والمستوى التعليمي والجنسية، وذلك بهدف فهم خصائص العينة وتحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة. أما القسم الثاني فسيركز على قياس أبعاد المتغير المستقل، وهو استخدام التكنولوجيا (منصة مساند)، من خلال أسئلة تقيس سهولة استخدام المنصة، ومدى توفر المعلومات الكافية، وسرعة إنجاز الإجراءات، وجودة الدعم الفني المقدم للمستخدمين. وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert scale) لقياس هذه الأبعاد، حيث يتراوح التقييم من "أوافق بشدة" إلى "لا أوافق بشدة". والقسم الثالث سيخصص لقياس أبعاد المتغير التابع، وهو تحسين عمليات الاستقدام وتقليل المخاطر التشغيلية. وسيتضمن هذا القسم أسئلة تقيس مدى تقليل تأخير الإجراءات، وزيادة الشفافية، وتقليل حالات الغش، ورضا أصحاب العمل، وتقليل التكلفة الإجمالية لعملية الاستقدام. وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي أيضاً لقياس هذه الأبعاد. وبالإضافة إلى الأسئلة المغلقة، سيتضمن الاستبيان أسئلة مفتوحة تتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم وتجاربهم الشخصية مع منصة "مساند" بشكل أكثر تفصيلاً، مما يثري البيانات النوعية للدراسة. وقبل توزيع الاستبيان على عينة الدراسة، سيتم تحكيمه من قبل مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجال البحث العلمي واستقدام العمالة المنزلية، وذلك للتأكد من صدق وثبات الأداة، وضمان أنها تقيس ما صممت لقياسه بشكل دقيق. وبعد التحكيم، سيتم إجراء دراسة استطلاعية على عينة صغيرة من مجتمع الدراسة، بهدف اختبار الأداة وتحديد أي صعوبات أو مشكلات قد تواجه المشاركين في فهم الأسئلة أو الإجابة عليها. وسيتم إجراء التعديلات اللازمة على الاستبيان بناءً على نتائج التحكيم والدراسة الاستطلاعية، قبل توزيعه على عينة الدراسة النهائية.

حدود الدراسة:

تكمن حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على تحليل تأثير منصة "مساند" على تحسين عمليات الاستقدام وتقليل المخاطر التشغيلية، ولا تتناول جوانب أخرى متعلقة بالعمالة المنزلية مثل الحقوق والواجبات .

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية .

الحدود البشرية: أصحاب العمل الذين استخدموا منصة "مساند" لاستقدام العمالة المنزلية، ومكاتب الاستقدام المعتمدة .

الحدود الزمنية: عام 2025.

المراجع:

- أبو السعود، م. (2020). متطلبات تطبيق الممارسة الإلكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الفيوم، 21.
- أحمد، ج. (2021). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية ببلدية سبسط ولاية غرداية. جامعة غرداية، غرداية، الجزائر .
- إسماعيل، ر. (2023). أثر توظيف تكنولوجيا الأداء البشري على تحسين الفاعلية التنظيمية من خلال دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط. المجلة العربية للإدارة.
- آل الشيخ جعفر، و. ع. ع. ك. (2024). أثر التحول الرقمي على إدارة مخاطر التأمين باستخدام تحليل السيناريوهات واختبار الإجهاد. المجلة العربية للنشر العلمي، 7(71)، 114-158 .
- البلوي، م.، لوبيس، أ.، وحمد، ن. (2022). أثر تطبيق معيار حوكمة الشركات الإفصاح والشفافية على جودة المعلومات المحاسبية أثر تطبيق معايير الإفصاح والشفافية في حوكمة الشركات على جودة المعلومات المحاسبية. بصيرة، 12(2)، 166-185.
- البناء، أ. (2023). اختبار العلاقة بين الإصلاحات الاقتصادية والحريات السياسية: رؤية 2030 والتحول الديمقراطي في السعودية - Rowaq Arabi. رواق عربي، 28(1).
- بنيامين، ف. م. (2023). أثر تكنولوجيا المعلومات المصرفية على تحسين جودة الخدمات المصرفية التجارية دراسة ميدانية لعملاء مجموعة من المصارف التجارية الأهلية العاملة في محافظة اربيل. جامعة الشرق الأدنى، نيقوسيا، قبرص .
- تيناوي، ع. (2018). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN & SYRIATEL) الجامعة الافتراضية السورية.
- الحاج عشور، ا.، و خياط، س. (2022). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- حواس، ع.، إبراهيم، ا.، وأزرق، م. (2023). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقدير وتقليل مخاطر التدقيق - دراسة تطبيقية في ديوان الرقابة المالية الاتحادي لجمهورية العراق ومكاتب التدقيق التابعة للجمعية العراقية للمحاسبين القانونيين. مجلة كلية الرافدين الجامعية للعلوم (الرقم المطبوع 6870-1681 الرقم الإلكتروني 2293-2790)، (1)، 64-84.

- خريس، ن. (2011). استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن. جامعة الشرق الأوسط.
- الراشدي، م. (2024). دور التكنولوجيا الرقمية في تطوير أداء الموارد البشرية. المجلة الأكاديمية للبحث والنشر العلمي، 6(68)، 254-273.
- سراي، م. (2024). تأثير التكنولوجيا على تطور الخدمات المصرفية والمالية في العالم العربي: دراسة تجربة مصر والكويت. مجلة واسط للعلوم الانسانية، 20(4 / جزء 1)، 468-451.
- السيد، م. أ.، & علوط، ف. (2023). التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة خدمات المؤسسة الجامعية بالجزائر. جامعة الجلفة، الجلفة، الجزائر .
- صبا، ص. (2022). تأثير الرقابة والتدقيق الداخلي على المخاطر التشغيلية في المصارف العراقية. جامعة كربلاء.
- طلبه، ف. م. (2024). تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الحكومية (دراسة تطبيقية على جامعة الفيوم). مجلة اسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات، 2(2)، 54-32.
- العازمي، ط.، الحربي، ع.، والحوطي، د. (2022). استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين. مجلة العلوم الاجتماعية، 50(4).
- عجيلة، عبد الله. (2024). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات العمومية. جامعة غرداية.
- عزايزية، ف. (2019). تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية. جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
- العساف، صالح حمد. (2006). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الطبعة الرابعة، مكتبة العبيكان. الرياض: العليا.
- عواد، ا. (2023). أثر إجراءات التدقيق الإلكتروني الداخلي في تعزيز استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الأردنية. مجلة جدارا للدراسات والبحوث، 9(2)، 26-52.

فرج، س.، محمد، ب.، وأحمد، ر. (2020). أثر التدقيق الداخلي في الحد من المخاطر التشغيلية في المصارف الإسلامية (دراسة ميدانية في المصرف كوردستان دولي الإسلامي للاستثمار والتنمية للمدة 2019 - 2020). مجلة جامعة حلبجة، 5(4)، 258-281.

القبائلي، س. (2019). سياسة المشروع الجنائي الليبي في مكافحة ظاهرة الفساد. القانون والقضاء والشرعية، (24).

القرادي، م. (2023). دور التقنيات الجيومكانية في المدن الذكية. مجلة الآداب، 1(144)، 241-268.

القرم، ع. and الخشالي، ش. (2022). القدرات الديناميكية وأثرها في التوجه الريادي: الدور المعدل للبيئة الإبداعية في شركات تكنولوجيا المعلومات في الأردن. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، 12(1)، 21-48.

قرناش، هـ. (2023). دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة الاقتصادية. جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الشلف، الجزائر .

لحية، ا. (2024). أثر التحول الرقمي على الأداء العام لوزارة المالية – غزة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 8(9)، 39-52.

محمود، ن. ص. (2023). مقومات تطوير النظام المحاسبي المصرفي في ضوء متطلبات بازل (٤). مجلة البحوث المالية والتجارية، 24(4)، 88-114 .

مطر، أ.ي.، وبشارة، ف. م. (2024). دور التقنية والابتكار في تحسين إدارة المخاطر في شركة أرامكو السعودية. مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة، 12(32)، 14284-14310 .

معريش، ف.، ودوح، ف. (2018). دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمات الفندقية دراسة حالة فندق ملاس تيسمسيلت. المركز الجامعي الونشريسي، تيسمسيلت، الجزائر .

المناور، فيصل حمد، وآخرون . (2016). التكنولوجيا الحديثة وآثارها على أسواق العمل العربية . المكتب التنفيذي لمجلس وزراء العمل ومجلس وزراء الشؤون الاجتماعية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2014). إطلاق منصة مساند.

<https://www.hrsd.gov.sa/taxonomy/term/450>

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2021). تقرير عدد طلبات الاستقدام عبر منصة مساند لعام 2020. <https://www.hrsd.gov.sa/ministry-services/services/833342>

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2023). عدد مكاتب وشركات الاستقدام المعتمدة. <https://www.hrsd.gov.sa/media-center/news/030320244>

Abdelhay, S., AlTalay, M. S. R., Selim, N., Altamimi, A. A., Hassan, D., Elbannany, M., & Marie, A. (2025). The impact of generative AI (ChatGPT) on recruitment efficiency and candidate quality: The mediating role of process automation level and the moderating role of organizational size. *Frontiers in Human Dynamics*, 6, 1487671.

Angst, C. (2006). Reconceptualizing compatibility beliefs in technology acceptance research. *Mis Quarterly*, 30(4), 781.

BENHMAMA, A., & BENNIS BENNANI, Y. (2024). The contribution of big data technology in the recruitment process in Morocco. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 5(1), 277-288.

Biradar, Arati & Ainapur, Jyoti & K, Kalyanrao & Aishwarya, Aishwarya & Sudharani, Sudharani & Shivaleela, Shivaleela & Monika, Monika. (2024). "The Impact of Artificial Intelligence on Modern Recruitment Practices: A Multi-Company Case Study Analysis". *International Journal of Business and Management Invention*. 13. 143-150. 10.35629/8028-1309143150.

Bugánová, K., Lusková, M., Kubás, J., Brutovský, M., & Slepecký, J. (2021). Sustainability of business through project risk identification with use of expert estimates. *Sustainability*, 13(11), 6311.

Cao, Y., Aziz, M., & Arshad, W. (2023). University students' perspectives on artificial intelligence. *Ijeri International Journal of Educational Research and Innovation*, (20), 1-21.

- Chang, C. (2013). Library mobile applications in university libraries. *Library Hi Tech*, 31(3), 478-492.
- Connelly, B., Certo, S., Ireland, R., & Reutzel, C. (2010). Signaling theory: a review and assessment. *Journal of Management*, 37(1), 39-67.
- Connelly, B., Certo, S., Reutzel, C., DesJardine, M., & Zhou, Y. (2024). Signaling theory: state of the theory and its future. *Journal of Management*, 51(1), 24-61.
- Edwards, M. (2009). An integrative review of employer branding and ob theory. *Personnel Review*, 39(1), 5-23.
- Gardner, C. and Amoroso, D. (2004). Development of an instrument to measure the acceptance of internet technology by consumers., 10 pp..
- Gordon, L., Loeb, M., & Tseng, C. (2009). Enterprise risk management and firm performance: a contingency perspective. *Journal of Accounting and Public Policy*, 28(4), 301-327.
- Hsu, S., Lee, Y., Wang, C., & Chung, C. (2010). Using technology-based teaching approaches to facilitate the curriculum of “information and law”: sts-tam conceptual framework..
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Ma, X. (2023). Enterprise accounting financial management and internal control strategy. *Financial Engineering and Risk Management*, 6(5).
- Martin, S. and McLeay, F. (1998). The diversity of farmers' risk management strategies in a deregulated new zealand environment. *Journal of Agricultural Economics*, 49(2), 218-233.

- Mohamed, A. (2024). The Impact of Artificial Intelligence (A.I) on Recruitment and Selection of Human Resources Management (HRM). *Journal of Contemporary Humanities and Educational Sciences*, 15(1), 423-462.
- Paramita, D., Okwir, S., & Nuur, C. (2024). Artificial intelligence in talent acquisition: exploring organisational and operational dimensions. *International Journal of Organizational Analysis*, 32(11), 108-131. h
- Purnama, I. and Ginardi, R. (2019). Analysis of application based on cloud computing in banking industries in indonesia using technology acceptance model (tam) 2 method case study the national private banks in surabaya and bali region. *Iptek Journal of Proceedings Series*, 0(5), 519.
- Riantini, R. and Vional, V. (2018). Adoption of e-commerce online to offline with technology acceptance model (tam) approach..
- Rodríguez-Espíndola, O., Chowdhury, S., Dey, P. K., Albores, P., & Emrouznejad, A. (2022). Analysis of the adoption of emergent technologies for risk management in the era of digital manufacturing. *Technological Forecasting and Social Change*, 178, 121562.
- Sari, A., Munir, A., Maming, J., & Satria, E. (2022). Factors affecting the acceptance of using tourism application for increasing tourism at kerinci regency..
- Sehrawat, P., & Brahma, B. (2018). Impact of Technology on Recruitment and Selection Process: A Review. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 5(6), 158-172.
- Shellshear, E., & Oh, K. W. (2024). Technology shift impacts on the recruitment management triangle. *European Journal of Management Studies*.

Shin, I. and Park, S. (2017). Integration of enterprise risk management and management control system: based on a case study. *Investment Management and Financial Innovations*, 14(1), 19-26.

Solek-Borowska, C., & Wilczewska, M. (2018). New Technologies in the Recruitment Process. *Economics and Culture*, 15(2), 25-33.

Susanto, D. B., & Hamzali, S. (2024). The Role of Technology in Improving the Effectiveness of Employee Recruitment and Selection. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*, 5(3), 421-434.

Talebi, H., & Bardsiri, A. K. (2023). The Impact of Information Technology on Service Quality, Satisfaction, and Customer Relationship Management. *Journal of Management Science & Engineering Research*, 6(2).

Tumasjan, A., Kunze, F., Bruch, H., & Welpe, I. (2019). Linking employer branding orientation and firm performance: testing a dual mediation route of recruitment efficiency and positive affective climate. *Human Resource Management*, 59(1), 83-99.

Venkatesh, V. and Davis, F. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.

Waly, Mohamed Fawzy Riad. (2023). The Role of Technology in Achieving Sustainable Development in the Light of Egypt's Vision 2030. *International Journal of Contemporary Humanities and Educational Science*, 2(1).

Xia, X. (2022). Quantification and contribution analysis of financial management risks based on ahp-xgboost algorithm. *Highlights in Business Economics and Management*, 4, 468-478.

Zamil, K., & Alsharqi, O. (2019). The Effect of Information Technology on the Recruitment Process in Healthcare Organization in Makkah City. *Global Journal of Health Science*, 11(2), 123-141.