

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

مشروع التخرج - 1

كلية الإدارة
جامعة ميداووشن

اسم الطالب \

سلطان الحربي

الرقم الاكاديمي \

232002529

إشراف \

د. عبدالرحيم نادر

د. رنا علي

د. سارة فريد

د. آلاء أحمد

الفصل الدراسي الثاني

2025

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

يُعد العصر الحالي عصر التحولات التقنية المتسارعة، حيث لم تعد التكنولوجيا مجرد أداة مساعدة في العمل الإداري، بل أصبحت العمود الفقري الذي تركز عليه المنظمات الحديثة لتحقيق الكفاءة والفاعلية. وفي ظل التنافسية العالمية، سعت الحكومات إلى تبني مفهوم "الإدارة الرقمية" كخيار استراتيجي لتطوير العمل الحكومي، وهو ما تجسد بوضوح في رؤية المملكة 2030 التي وضعت التحول الرقمي كأحد مستهدفاتها الرئيسية لرفع جودة الخدمات الحكومية وتحسين بيئة العمل.

إن التحول الرقمي لا يقتصر فقط على إدخال الحاسب الآلي في العمليات اليومية، بل هو تغيير جذري في الثقافة التنظيمية وفي كيفية أداء الموظفين لمهامهم. وفي قطاع حيوي كقطاع الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، تزداد الحاجة إلى الرقمنة نظراً لضخامة حجم البيانات وتعدد الفئات المستفيدة. وتبرز منطقة مكة المكرمة كنموذج استثنائي نظراً لثقلها السكاني والإداري، مما يجعل فرع وزارة الموارد البشرية فيها يواجه تحديات مستمرة تتطلب أداءً وظيفياً عالي الجودة يتسم بالسرعة والدقة.

ويعتبر الأداء الوظيفي هو المخرج النهائي لنتائج تفاعل الموظف مع بيئته التقنية والتنظيمية. فكلما كانت الأنظمة الرقمية متطورة وسهلة الاستخدام، وكلما توفر التدريب الكافي للموظفين، انعكس ذلك إيجاباً على تقليص الهدر الزمني، وخفض التكاليف، وتحقيق الرضا الوظيفي. ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لتبحث في "الأثر" الفعلي الذي أحدثه هذا التحول الرقمي على جودة الأداء الوظيفي لموظفي فرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمنطقة مكة المكرمة، وذلك من خلال رصد الواقع وتحليل العلاقة بين المتغيرات التقنية ومستوى الإنجاز البشري.

2.1 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في وجود فجوة محتملة بين "الاستثمار التقني الهائل" الذي تضخه وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وبين "العائد الفعلي على الأداء الوظيفي" للمنسوبيين في فرع منطقة مكة المكرمة. فعلى الرغم من أن التحول الرقمي يهدف أساساً إلى تسهيل الإجراءات، إلا أن الواقع الميداني قد يواجه تحديات تعيق تحقيق هذه الأهداف.

ويمكن تلخيص أبعاد المشكلة في النقاط التالية:

- **التحديات التقنية:** احتمالية وجود عقبات تتعلق بمدى استقرار الأنظمة الرقمية أو توفر البنية التحتية اللازمة في مكاتب الوزارة المختلفة بمكة، مما قد يؤدي إلى تعطيل العمل بدلاً من تسريعه.
 - **الفجوة المهارية:** وجود تفاوت في مستويات المهارة التقنية لدى الموظفين، حيث قد يجد البعض صعوبة في التأقلم مع المنصات الجديدة (مثل منصة قوى، مسار، إكسبر)، مما ينعكس سلباً على جودة وسرعة خدمتهم للمستفيدين.
 - **مقاومة التغيير:** التحول من البيئة الورقية التقليدية إلى الرقمية قد يواجه بمقاومة تنظيمية تؤثر على الرضا الوظيفي وبالتالي على مستوى الأداء العام.
- وعليه، تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

"ما هو أثر التحول الرقمي (بأبعاده: البنية التحتية، التدريب التقني، سهولة الأنظمة) على جودة الأداء الوظيفي (بأبعاده: السرعة، الدقة، الرضا) لدى موظفي فرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمنطقة مكة المكرمة؟"

3.1 أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تتناول أحد أهم محاور التطوير الإداري المعاصر، ويمكن تقسيم أهميتها إلى جانبين رئيسيين:

أولاً: الأهمية العلمية (النظرية)

- **إثراء المكتبة الأكاديمية:** توفير مرجع علمي حديث يتناول العلاقة بين التحول الرقمي والأداء الوظيفي في البيئة الإدارية السعودية، وتحديدًا في منطقة مكة المكرمة.
- **تأصيل المفاهيم الإدارية:** المساهمة في تأصيل مفاهيم الإدارة الرقمية وربطها بنظريات الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي.
- **فتح آفاق بحثية:** تمهيد الطريق لباحثين آخرين لإجراء دراسات مشابهة في مناطق جغرافية أو قطاعات إدارية مختلفة بناءً على النتائج التي ستتوصل إليها هذه الدراسة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية (العملية)

- **دعم رؤية المملكة 2030:** المساهمة في تحقيق أهداف الرؤية من خلال تقديم بيانات واقعية حول فاعلية التحول الرقمي في واحد من أهم فروع الوزارات الخدمية.
- **تطوير الأداء بفرع مكة:** تزويد صناع القرار بفرع وزارة الموارد البشرية بمكة المكرمة بتوصيات مبنية على دراسة ميدانية، تساعد في معالجة المعوقات التقنية التي تواجه الموظفين.
- **تحسين جودة الخدمة:** من خلال فهم أثر الرقمنة على الأداء، يمكن للمنظمة تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين في منطقة مكة، مما ينعكس على الصورة الذهنية للوزارة.
- **ترشيد الإنفاق والجهد:** تساعد الدراسة في تحديد الأدوات التقنية الأكثر تأثيراً، مما يساعد في توجيه الموارد نحو البرامج التدريبية والأنظمة التي تحقق أعلى عائد على أداء الموظف.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. العتيبي، سارة. (2021). *تحديات الأتمتة الإدارية وأثرها على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الحكومي*. دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
2. القحطاني، محمد. (2022). *أثر الإدارة الرقمية في رفع كفاءة الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية السعودية*. مجلة الإدارة العامة، مجلد (62)، عدد (3)، الرياض.
3. المالكي، أحمد. (2023). *التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية السعودية وفق رؤية 2030*. مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
4. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2025). *دليل استراتيجية التحول الرقمي والخدمات الذكية*. المملكة العربية السعودية.
5. هيئة الحكومة الرقمية. (2024). *تقرير قياس التحول الرقمي الحكومي (مؤشر نضج)*. الرياض، المملكة العربية السعودية.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

6. **Smith, A., & Jones, B.** (2023). *Digital Shift and Employee Productivity in Public Services*. Journal of Business Administration, Vol. 45, Issue 2.
7. **Wong, K., et al.** (2024). *The Impact of Artificial Intelligence and Digital Tools on Modern Workplaces*. Harvard Business Review (Middle East Edition).
8. **United Nations (UN).** (2025). *E-Government Survey: Digital Transformation in the Public Sector*. UN Department of Economic and Social Affairs.

ثالثاً: مراجع الأنظمة والمواقع الرسمية:

9. **رؤية المملكة 2030.** (2016). *برنامج التحول الوطني: الأهداف الاستراتيجية*. مسترجع من الموقع الرسمي لرؤية 2030.
10. **منصة مسار.** (2026). *دليل المستخدم لإدارة الأداء الوظيفي الرقمي*. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.