

نموذج المشروع النهائي ٢

أثر تطوير رأس المال البشري على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي ضمن رؤية ٢٠٣٠

أسم الطالب

فهد نواف المرحوم

٢٣٢٠٠١٣٤٦

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٨	١, ١. المقدمة:
٩	١, ٢. مشكلة الدراسة
٩	١, ٢, ١. فجوات على المستوى النظري
١٠	١, ٢, ٢. فجوات على المستوى التطبيقي
١١	١, ٣. أهمية الدراسة
١١	١, ٣, ١. على المستوى النظري:
١٢	١, ٣, ٢. على المستوى التطبيقي:
١٣	١, ٤. أسئلة الدراسة
١٣	١, ٥. أهداف الدراسة
١٤	١, ٦. فرضيات الدراسة
١٥	١, ٧. نموذج الدراسة
١٦	١, ٨. منهجية الدراسة
١٧	١, ٩. الدراسة الميدانية
١٨	١, ١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
٢	
	.
٢١	٢, ١. المقدمة:
٢١	٢, ٢. المتغير المستقل
٢٩	٢, ٣. المتغير التابع
٣٥	٢, ٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٣٧	٢,٥.الخاتمة
٨٠	قائمة المراجع

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطوير رأس المال البشري بأبعاده الثلاثة، والمتمثلة في تنمية المهارات والمعارف، وإدارة المواهب، والتمكين والتحفيز الوظيفي، على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي السعودي في إطار رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. وانطلقت الدراسة من أهمية العنصر البشري بوصفه موردًا استراتيجيًا قادرًا على دعم التحول المؤسسي ورفع كفاءة الأجهزة الحكومية وتعزيز جودة الخدمات العامة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع وأهدافه، كما تم استخدام الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة. وقد تم توزيع (٤٥٠) استبانة على موظفين في عدد من الجهات الحكومية، واستُرِدَّت (٤٢١) استبانة، وبعد استبعاد الاستبانات غير الصالحة للتحليل، بلغ عدد الاستبانات المعتمدة إحصائيًا (٤١٢) استبانة. واستخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية، تمثلت في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الصدق والثبات، إلى جانب تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات الدراسة. وأظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطوير رأس المال البشري بأبعاده الثلاثة على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي. كما كشفت النتائج أن بُعد التمكين والتحفيز الوظيفي جاء في المرتبة الأولى من حيث قوة التأثير، يليه بُعد تنمية المهارات والمعارف، ثم بُعد إدارة المواهب. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في التدريب والتطوير المهني، وتطوير أنظمة فعالة لإدارة المواهب، وتوسيع نطاق التمكين الوظيفي، وربط الحوافز بمستوى الأداء، بما يسهم في دعم التميز المؤسسي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

الكلمات المفتاحية: تطوير رأس المال البشري، تنمية المهارات والمعارف، إدارة المواهب، التمكين الوظيفي، التحفيز الوظيفي، الأداء المؤسسي، القطاع الحكومي، رؤية المملكة ٢٠٣٠.

Abstract

This study aimed to examine the impact of human capital development, represented by its three dimensions—skills and knowledge development, talent management, and employee empowerment and motivation—on improving institutional performance in the Saudi public sector within the framework of Saudi Vision 2030. The study was based on the importance of human resources as a strategic asset capable of supporting institutional transformation, enhancing the efficiency of government entities, and improving the quality of public services. To achieve its objectives, the study adopted the descriptive-analytical approach, as it is appropriate for the nature of the topic and its research objectives. A questionnaire was used as the main tool for data collection from the study sample. A total of 450 questionnaires were distributed to employees in several government entities; 421 were returned, and after excluding incomplete or invalid responses, 412 questionnaires were deemed valid for statistical analysis. The study employed several statistical techniques, including means, standard deviations, validity and reliability coefficients, as well as simple and multiple linear regression analyses to test the study hypotheses. The findings revealed a statistically significant impact of human capital development, with its three dimensions, on improving institutional performance in the public sector. The results also indicated that employee empowerment and motivation had the strongest effect on institutional performance, followed by skills and knowledge development, and then talent management. Based on these findings, the study recommended increasing investment in training and professional development, establishing effective talent management systems, expanding employee empowerment practices, and linking incentives to performance levels in order to support institutional excellence and achieve the objectives of Saudi Vision 2030.

Keywords: Human Capital Development, Skills and Knowledge Development, Talent Management, Employee Empowerment, Job Motivation, Institutional Performance, Public Sector, Saudi Vision 2030.

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

تسعى الدول الحديثة إلى تحقيق التنمية الشاملة من خلال بناء مؤسسات حكومية فعّالة قادرة على الاستجابة للتحديات المتغيرة، ويُعدّ العنصر البشري الركيزة الأساسية لتحقيق هذه الغاية، إذ يمثل رأس المال البشري المحرك الرئيس للابتكار والإنتاجية والاستدامة التنظيمية، ومع تسارع التحولات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية في القرن الحادي والعشرين، أصبح تطوير رأس المال البشري ضرورة إستراتيجية لضمان تنافسية المؤسسات وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. (Samour et al., 2023)

و تتجه العديد من الحكومات إلى إعادة هندسة هياكلها الإدارية وتطوير الكفاءات الوطنية بما يتوافق مع متطلبات التنمية المستدامة ورؤى الإصلاح الإداري، حيث أثبتت التجارب أن جودة الموارد البشرية هي التي تحدد مستوى الأداء المؤسسي ودرجة التميز في تقديم الخدمات العام ، واتجهت المملكة العربية السعودية إلى تبني رؤية ٢٠٣٠ كإطار استراتيجي شامل يستهدف بناء جهاز حكومي مرن، وتحسين كفاءة الأداء، وتحقيق التحول نحو اقتصاد قائم على المعرفة والإبداع (Riwu Kore et al., 2024) .

وتُعدّ مبادرات تطوير رأس المال البشري جزءًا محوريًا في هذه الرؤية، إذ تعمل الدولة على تمكين الكوادر الوطنية، وتحفيز الإبداع، وتعزيز الثقافة المؤسسية القائمة على الأداء والنتائج ، ويأتي هذا الاهتمام في ظل إدراك متزايد بأن رأس المال البشري ليس مجرد مورد إداري، بل هو استثمار طويل الأمد يساهم في تعزيز التميز المؤسسي والريادة الحكومية (علي وآخرون، ٢٠٢٤).

ورغم الجهود المبذولة لتطوير العنصر البشري في القطاع الحكومي من خلال برامج التدريب والتأهيل والتحفيز، إلا أن هناك فجوة واضحة في مدى انعكاس هذه الممارسات على تحسين الأداء المؤسسي، سواء من حيث جودة الخدمات أو الكفاءة التشغيلية أو رضا المستفيدين (الشبلي ومفلح، ٢٠٢٢).

من هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطوير رأس المال البشري على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي ضمن إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، انطلاقاً من أهمية العنصر البشري كقوة دافعة للتغيير المؤسسي، ومحور أساسي في تحقيق الكفاءة والجودة والاستدامة التنظيمية في الأجهزة الحكومية .

١.٢ . مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الحكومية في الوقت الراهن تحديات متزايدة في ظل التحولات التنظيمية والتقنية المتسارعة، الأمر الذي يجعل من تطوير رأس المال البشري ضرورة استراتيجية لضمان تحقيق الأداء المؤسسي الفعال والاستدامة في تقديم الخدمات العامة. وعلى الرغم من إدراك القيادات الإدارية لأهمية العنصر البشري بوصفه المورد الأكثر قيمة في تحقيق التميز المؤسسي، إلا أن كثيراً من المؤسسات لا تزال تعاني من فجوات في ممارسات تطوير الكفاءات والقدرات البشرية، وضعف الربط بين استراتيجيات تنمية الموارد البشرية وأهداف الأداء المؤسسي (علي وآخرون، ٢٠٢٤).

١.٢.١ . فجوات على المستوى النظري

تشير الأدبيات إلى أن مفهوم رأس المال البشري قد تناولته العديد من الدراسات من زوايا متعددة، مثل دوره في تحقيق الميزة التنافسية (علي وآخرون، ٢٠٢٤)، وفي دعم التوجه الريادي للمؤسسات التعليمية (غيش والعبسي،

٢٠٢٢)، وفي تعزيز نظم إدارة الأزمات (الموسوي، ٢٠٢١)، ويلاحظ وجود قصور نظري في الدراسات التي تناولت التكامل بين تطوير رأس المال البشري والأداء المؤسسي ضمن الإطار الحكومي تحديداً، إذ ركز معظم الباحثين على القطاعات الخاصة أو الأكاديمية دون التوسع في البيئة الإدارية الحكومية ذات الخصوصية التنظيمية، كما أن البحوث السابقة لم تتناول بعمق العلاقة التفاعلية بين أبعاد تطوير رأس المال البشري (التدريب، التحفيز، التمكين، إدارة المعرفة) وبين مؤشرات الأداء المؤسسي كالفاعلية والكفاءة والابتكار المؤسسي. إضافة إلى ذلك، فإن الدراسات العربية نادراً ما تناولت هذا الموضوع في ضوء التحولات الاستراتيجية لرؤية المملكة ٢٠٣٠، مما يشير إلى وجود فجوة معرفية تستدعي الدراسة والتحليل العلمي المعمق...

١.٢.٢. فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية التطبيقية، ورغم تبني العديد من الجهات الحكومية لبرامج تدريب وتأهيل الكوادر الوطنية، إلا أن الممارسات التنفيذية لا تزال تواجه تحديات تتعلق بضعف قياس أثر هذه البرامج على الأداء المؤسسي الفعلي، وغياب مؤشرات دقيقة تربط بين الاستثمار في رأس المال البشري وبين كفاءة الأداء (الشبلي ومفلح، ٢٠٢٢). كما أن بعض المؤسسات الحكومية ما زالت تعتمد على الأساليب التقليدية في إدارة الموارد البشرية دون تفعيل حقيقي لمفاهيم التطوير الشامل، مثل التمكين الإداري، والتحفيز المعنوي، وإدارة المعرفة المؤسسية (الوادي والنجار، ٢٠٢٢)، وأن ضعف الثقافة التنظيمية الداعمة للتطوير وقصور نظم القيادة والتحفيز يمثلان عائقاً أمام تحويل رأس المال البشري إلى قيمة مؤسسية مضافة تنعكس على مؤشرات الأداء وجودة الخدمة العامة. وهذه الثغرات التطبيقية توضح الحاجة إلى دراسة تحليلية تقيس أثر تطوير رأس المال البشري بشكل منهجي على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي السعودي ضمن بيئة رؤية ٢٠٣٠ التي تقوم على الكفاءة والحوكمة والتميز المؤسسي.

وتتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي للدراسة:

ما أثر تطوير رأس المال البشري على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي في ضوء رؤية المملكة

العربية السعودية ٢٠٣٠؟

١.٣. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من تركيزها على أحد المحاور الحيوية لتحقيق التميز المؤسسي في القطاع الحكومي، والمتمثل في تطوير رأس المال البشري بوصفه أداة استراتيجية لتحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠. إذ تشهد البيئة الإدارية في المملكة تحولات عميقة نحو بناء مؤسسات قادرة على المنافسة والابتكار والاستدامة، الأمر الذي يفرض الحاجة إلى دراسات علمية تفسر العلاقة بين تنمية الكوادر البشرية ورفع كفاءة الأداء الحكومي. وتأتي هذه الدراسة لتسد فجوات معرفية وتطبيقية قائمة، وتسهم في تطوير إطار علمي يساعد صناع القرار والباحثين في هذا المجال على فهم أعمق للعلاقة بين رأس المال البشري والأداء المؤسسي..

١.٣.١. على المستوى النظري:

➤ إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بموضوع رأس المال البشري وربطه بمفهوم الأداء المؤسسي في البيئة

الحكومية، وهو مجال ما زال محدود التداول في البحوث الأكاديمية العربية.

➤ تقديم إطار نظري متكامل يوضح أبعاد تطوير رأس المال البشري (التدريب، التحفيز، التمكين، إدارة

المعرفة) وعلاقتها بمؤشرات الأداء المؤسسي، بما يسهم في بناء نموذج بحثي يمكن اعتماده في دراسات

لاحقة.

☞ تعزيز الفهم العلمي لمفهوم الاستثمار في العنصر البشري كعامل محوري في تحقيق التحول الإداري المستدام.

☞ ربط الدراسة بالمبادئ العامة لإدارة الموارد البشرية الحديثة والحوكمة المؤسسية ضمن سياق رؤية ٢٠٣٠، مما يضيف بعداً استراتيجياً للأدبيات الإدارية العربية..

١.٣.٢. على المستوى التطبيقي:

☞ دعم صناع القرار في الأجهزة الحكومية بوضع استراتيجيات فعالة لتطوير الكفاءات البشرية بما ينعكس على جودة الأداء المؤسسي.

☞ مساعدة القيادات الإدارية على قياس أثر برامج التدريب والتطوير على كفاءة الأداء ورضا المستفيدين.

☞ اقتراح سياسات عملية لتحسين نظم التحفيز والتمكين داخل المؤسسات الحكومية بما يعزز ثقافة الأداء القائم على النتائج.

☞ توفير مؤشرات تطبيقية يمكن من خلالها تقييم العلاقة بين الاستثمار في رأس المال البشري وتحقيق أهداف التحول الوطني.

☞ الإسهام في بناء ثقافة تنظيمية محفزة للابتكار والتعلم المستمر بما يدعم التطوير المؤسسي المستدام في القطاع الحكومي..

١.٤ . أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس للدراسة

ما أثر تطوير رأس المال البشري بأبعاده الثلاثة (تنمية المهارات والمعارف، إدارة المواهب، التمكين والتحفيز الوظيفي) على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي في ضوء مستهدفات رؤية ٢٠٣٠؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما أثر تنمية المهارات والمعارف الوظيفية على كفاءة أداء الموظفين، وما مدى انعكاس ذلك على

مستوى الأداء المؤسسي؟

٢. كيف تسهم إدارة المواهب واستراتيجيات استبقاء الكفاءات في تعزيز الاستقرار الوظيفي وتحسين فاعلية

المؤسسات الحكومية؟

٣. ما دور التمكين والتحفيز الوظيفي في دعم الالتزام والسلوك الإيجابي والابتكار داخل بيئات العمل

الحكومية؟

٤. إلى أي مدى يتفاعل كل من تنمية المهارات، وإدارة المواهب، والتمكين والتحفيز في تحسين جودة

الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين؟

١.٥ . أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر تطوير رأس المال البشري بأبعاده الثلاثة (تنمية المهارات والمعارف، إدارة المواهب، التمكين والتحفيز الوظيفي) (على المتغير التابع المتمثل في تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي، وذلك في إطار متطلبات التحول الوطني ورؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، وبهدف توضيح الكيفية التي تسهم بها مكونات رأس المال البشري في رفع الكفاءة التنظيمية وتعزيز جودة الخدمات العامة.

ويتفرع من الهدف الرئيس عدة أهداف فرعية، من أبرزها:

١. تحليل أثر تنمية المهارات والمعارف الوظيفية على كفاءة الأداء الفردي ومدى انعكاس ذلك على مستوى

الأداء المؤسسي.

٢. قياس دور إدارة المواهب واستراتيجيات استبقاء الكفاءات في تحسين الاستقرار الوظيفي ورفع قدرة المؤسسات الحكومية على تحقيق أهدافها التشغيلية.

٣. تقييم أثر التمكين والتحفيز الوظيفي في تعزيز الالتزام الوظيفي ودعم ثقافة الابتكار داخل بيئات العمل الحكومية.

٤. استكشاف التفاعل بين الأبعاد الثلاثة لرأس المال البشري وكيف يسهم هذا التفاعل في تحسين الفاعلية التنظيمية وجودة الخدمات الحكومية.

٥. تحديد الفروق في مستوى تأثير رأس المال البشري على الأداء المؤسسي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية أو التنظيمية داخل القطاع الحكومي.

٦. صياغة تصور تفسيري يوضح آليات تأثير تطوير رأس المال البشري على الأداء المؤسسي في سياق التحول الحكومي المستند إلى رؤية ٢٠٣٠.

١.٦. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة للدراسة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطوير رأس المال البشري بأبعاده الثلاثة (تنمية المهارات والمعارف، إدارة المواهب، التمكين والتحفيز الوظيفي) على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي.

الفرضية الفرعية الأولى : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتنمية المهارات والمعارف الوظيفية على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي.

الفرضية الفرعية الثانية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب واستراتيجيات استبقاء الكفاءات على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي.

الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين والتحفيز الوظيفي على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي.

١.٧ . نموذج الدراسة

يرتكز نموذج الدراسة المقترح على تحليل العلاقة بين تطوير رأس المال البشري بوصفه متغيراً مستقلاً بأبعاده الثلاثة، وبين تحسين الأداء المؤسسي بوصفه متغيراً تابعاً. ويستند النموذج إلى الأدبيات المعاصرة في إدارة الموارد البشرية، ونظريات التطوير التنظيمي، ومتطلبات التحول المؤسسي في القطاع الحكومي ضمن إطار رؤية ٢٠٣٠.

المتغير المستقل: تطوير رأس المال البشري

ويمثل ثلاثة أبعاد رئيسة:

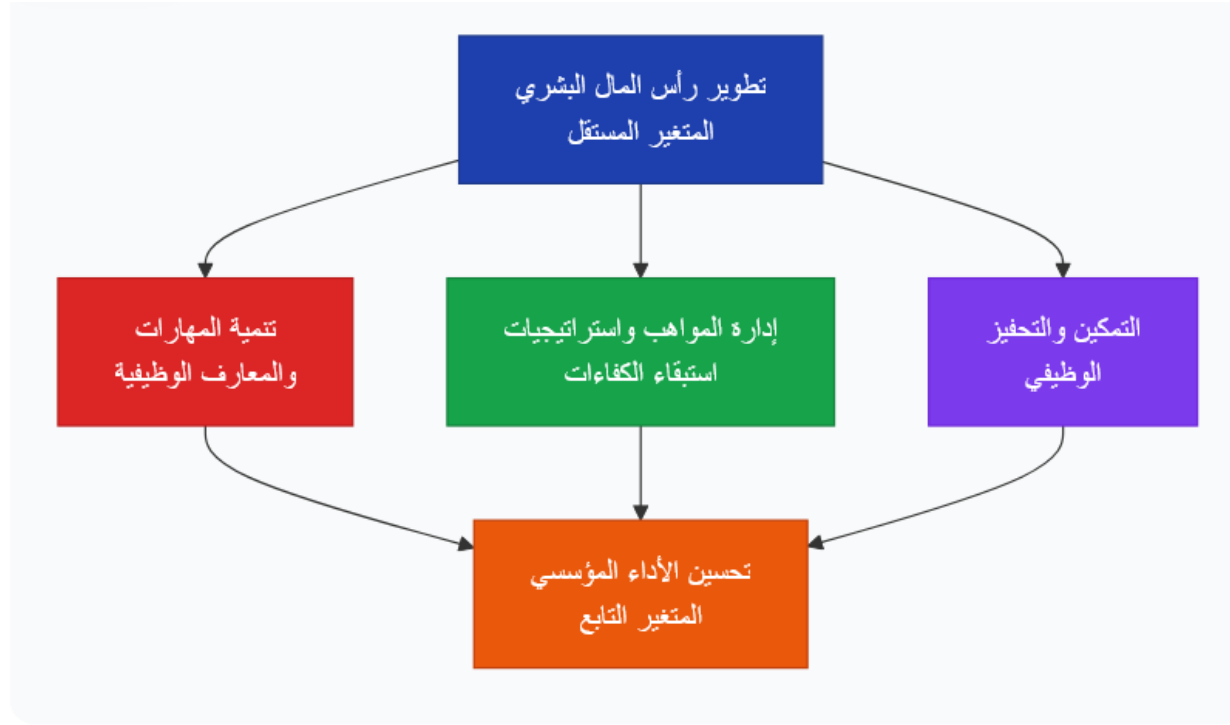
١. تنمية المهارات والمعارف الوظيفية يشمل برامج التدريب، التطوير المهني، رفع الكفاءة، وتحسين القدرات المعرفية.

٢. إدارة المواهب واستراتيجيات استبقاء الكفاءات يشمل آليات استقطاب الكفاءات، تطويرها، تحفيزها، وخطط الاحتفاظ بالعناصر المميزة.

٣. التمكين والتحفيز الوظيفي يشمل تفويض الصلاحيات، دعم المشاركة، تعزيز المبادرة، ونظم الحوافز.

المتغير التابع: تحسين الأداء المؤسسي

ويشمل الجوانب المرتبطة بالكفاءة التشغيلية، فعالية الإجراءات، جودة الخدمات الحكومية، الاستجابة للمتغيرات، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.



١.٨ . منهجية الدراسة

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بهدف فحص أثر تطوير رأس المال البشري بأبعاده الثلاثة على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي. وسيتم في هذا الإطار بناء إطار نظري شامل يُتوقع أن يستند إلى الأدبيات الحديثة والدراسات السابقة التي تناولت رأس المال البشري، إدارة المواهب، والتمكين الوظيفي، إضافة إلى الأدبيات المتخصصة في الأداء المؤسسي والحوكمة العامة. كما ستنتم صياغة نموذج مفاهيمي يصوّر العلاقات المتوقعة بين المتغيرات، بما يمكن الباحث من توضيح المسارات السببية التي سيتم اختبارها لاحقاً. وسيُتوقع أيضاً أن يتم تحديد مجتمع الدراسة وعينتها بصورة دقيقة بما يتناسب مع طبيعة القطاع الحكومي المستهدف.

وفي الجانب الميداني، ستعتمد الدراسة على أداة الاستبانة بوصفها الأداة الأساسية لجمع البيانات الكمية، حيث ستُصمّم وفق منهجية علمية تتضمن محاور تقيس أبعاد رأس المال البشري ومتغير الأداء المؤسسي. وسيتم التحقق من صدق وثبات الأداة باستخدام معامل الاتساق الداخلي واختبارات الصدق البنائي. كما ستُستخدم الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل الانحدار المتعدد وتحليل المسار، لاختبار الفرضيات وتحديد قوة واتجاه

العلاقات بين المتغيرات. وسيُتوقع أن تُفسّر النتائج وفق القواعد الإحصائية المعتمدة، مع ربطها بسياق رؤية ٢٠٣٠ ومتطلبات التطوير المؤسسي في القطاع الحكومي.

١.٩ . الدراسة الميدانية

تُعدّ الجهة الحكومية المستهدفة في هذه الدراسة واحدة من المؤسسات المركزية ذات الدور المحوري في منظومة القطاع العام، حيث تتميز ببنية تنظيمية واسعة تشمل إدارات تنفيذية متعددة تتكامل في أداء مهامها التشغيلية والإشرافية. ويتميز هذا المكان بكونه من المؤسسات التي تشهد حراكاً تطویرياً واضحاً في إطار برامج التحول الوطني، الأمر الذي يجعل بيئته الإدارية خصبة لدراسة تطور رأس المال البشري وانعكاسه على الأداء المؤسسي. كما تتسم الجهة بوضوح الهيكل الوظيفي وتنوع مستوياتها الإدارية، بما يعكس مدى تنوع الخبرات والمهارات بين العاملين فيها.

وتضم المؤسسة محل التطبيق عدداً كبيراً من الموظفين ممن يعملون في مجالات متخصصة وإدارات خدمية وفنية تدعم تنفيذ مهامها الاستراتيجية. ويُلاحظ على الجهة اهتمامها المتزايد بتعزيز قدرات العاملين وتبني ممارسات تنظيمية مواكبة للتوجهات الحكومية الحديثة. كما تتمتع بيئة أعمال تتداخل فيها متطلبات العمل اليومي مع المساعي المستمرة لرفع كفاءة الأداء، وهو ما يجعلها نموذجاً معبراً عن طبيعة المؤسسات الحكومية ذات الارتباط المباشر بالأهداف الوطنية الكبرى.

إضافة إلى ذلك، تحظى الجهة الحكومية بموقع استراتيجي داخل منظومة الحوكمة العامة، وتلعب دوراً محورياً في تنفيذ عدد من المبادرات النوعية المرتبطة برؤية ٢٠٣٠. وتتميز بنيتها المؤسسية بوجود نظم عمل حديثة ونشاط تشغيلي مكثف يتطلب مستويات عالية من التأهيل والجاهزية البشرية. كما تمثل طبيعة المهام المتنوعة داخلها بيئة مناسبة لفحص العلاقة بين تطوير رأس المال البشري ومستوى الأداء المؤسسي، خصوصاً في ظل التوجه المستمر نحو رفع جودة الخدمات الحكومية وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

١.١٠. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- نموذج ومنهجية الدراسة
- حدود ومصطلحات الدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: المتغير المستقل – تطوير رأس المال البشري
يشمل المفاهيم، الأسس النظرية، الأبعاد الثلاثة، وأبرز التطبيقات.

المبحث الثاني: المتغير التابع – تحسين الأداء المؤسسي
يشمل المفاهيم، النظريات، المؤشرات، ومتطلبات رؤية ٢٠٣٠.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

- مجتمع وعينة الدراسة

- أداة الدراسة
 - الإجراءات الإحصائية
 - نتائج التحليل الميداني
- الفصل الرابع: النتائج والتوصيات**
- النتائج المستخلصة
 - التوصيات العملية
 - المقترحات البحثية المستقبلية

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢.١ . المقدمة:

يعد رأس المال البشري أحد أهم المرتكزات الاستراتيجية التي تستند إليها المنظمات الحديثة في بناء قدراتها التنافسية وتحسين أدائها المؤسسي، لاسيما في بيئات العمل الحكومية التي تشهد تحولات جوهرية في ضوء متطلبات التنمية الشاملة. فقد أسهمت التحولات الإدارية التي تشهدها المملكة العربية السعودية ضمن مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ في إعادة تشكيل مفهوم الموارد البشرية ليصبح الاستثمار في رأس المال البشري خياراً استراتيجياً لا غنى عنه، وشرطاً أساسياً لأي تحسين مستدام في الأداء المؤسسي. وفي هذا السياق، لم يعد العنصر البشري مجرد قوة عاملة تنفذ المهام، بل أصبح مورداً استراتيجياً ذا قيمة مضافة، يتمتع بمهارات متجددة، وقدرات معرفية متقدمة، ودافعية داخلية للاكتشاف والإبداع، واستعداد للمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسات الحكومية بفاعلية وكفاءة.

إن فهم أثر تطوير رأس المال البشري على الأداء المؤسسي يتطلب دراسة متعمقة للمفاهيم والنظريات الحاكمة لهذا المتغير، وذلك عبر تحليل مكوناته الأساسية المتمثلة في: تنمية المهارات والمعارف، إدارة المواهب، التمكين والتحفيز الوظيفي؛ وهي الأبعاد التي تشكل منظومة متكاملة تسهم في رفع مستوى الجاهزية التنظيمية، وتحسين جودة الخدمات الحكومية، وبناء بيئة عمل محفزة على الابتكار والإنتاجية .

٢.٢ . المتغير المستقل

يمثل تطوير رأس المال البشري أحد المحركات الأساسية لرفع كفاءة المؤسسات الحكومية وتعزيز جاهزيتها التنظيمية في مواجهة متطلبات التحول الوطني. ومع التوجه المتسارع نحو بناء حكومة فاعلة ورشيقة ضمن رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، أصبح الاستثمار في العنصر البشري خياراً استراتيجياً، لا يقتصر على تزويد الموارد البشرية بالمعرفة، بل يتجاوز ذلك إلى إعادة صياغة قدراتهم، وتنمية إمكاناتهم، وتمكينهم من أداء أدوار قيادية ومبتكرة تساهم في تحقيق الأهداف الوطنية. ويعد الاهتمام بتطوير رأس المال البشري ضرورة تفرضها التحولات الاقتصادية والإدارية والرقمية التي تشهدها القطاعات الحكومية، إذ لم يعد الأداء المؤسسي يعتمد على الهياكل والإجراءات بقدر ما يعتمد على مستوى المهارات، وجودة المواهب، وحجم التمكين والتحفيز الذي يتمتع به الموظفون.

ومن هذا المنطلق، يتناول هذا المبحث الأسس النظرية لمفهوم رأس المال البشري وتطويره، وأهميته في بيئات العمل الحكومية، وأهدافه الاستراتيجية، وأبعاده الثلاثة المعتمدة في الدراسة، إضافة إلى استراتيجيات تطويره وفق أفضل الممارسات الدولية ومتطلبات التحول المؤسسي.

مفهوم تطوير رأس المال البشري

يعد تطوير رأس المال البشري من المفاهيم المركزية في الأدبيات الإدارية المعاصرة، وقد أولته العديد من الدراسات العربية والأجنبية اهتماماً واسعاً بوصفه المدخل الأساس لتحسين الأداء المؤسسي وتحقيق قيمة مضافة داخل المنظمات. فقد أوضحت دراسة العطوي ومحمد (2023) أن تطوير رأس المال البشري يمثل عملية ديناميكية تستهدف تعزيز المعارف وتنمية القدرات الوظيفية، بما يسهم في رفع جودة أداء العاملين داخل المؤسسات. كما أكدت علي، السيد، وعلي (2024) أن رأس المال البشري يشكل أحد أهم الأصول الاستراتيجية في الجامعات والمؤسسات التعليمية، وأن تطويره يعتمد على تراكم المهارات والخبرات التي تؤدي إلى رفع مستوى التميز المؤسسي.

وفي السياق نفسه، تشير دراسة غبش والعبسي (2022) إلى أن تطوير رأس المال البشري يقوم على الاستثمار في القدرات الذهنية والمواهب الفردية بهدف تمكين العاملين من الإبداع واتخاذ القرارات الفاعلة. بينما يذهب موسى ومحمد (2023) إلى اعتبار تطوير رأس المال البشري عملية بنائية تستهدف زيادة الكفاءة الإبداعية والقدرة على التعامل مع التحديات التنظيمية، وذلك من خلال التدريب والتحفيز وتنمية المهارات المعرفية. أما نور الدين ومزياني (2024) فقد شددوا على أن تطوير رأس المال البشري يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتنمية السلوك الإبداعي من خلال تعزيز المهارات المعرفية وبناء بيئة تنظيمية محفزة على الابتكار.

وعلى مستوى المؤسسات الحكومية، بين إبراهيم وعوض (2022) أن تطوير رأس المال البشري يمثل مدخلاً استراتيجياً لتحسين الأداء الاستراتيجي، ويتمثل في تنمية قدرات العاملين وتمكينهم من المشاركة في صنع القرار، مما يرفع مستوى الاستجابة للمتغيرات البيئية والتنظيمية. كما أكدت دراسة الصميدعي وآخرون (2023) أن تنمية رأس المال البشري - عبر التدريب وتنمية المواهب - أسهمت في تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات، مما يدل على أثر مباشر للتطوير على جودة المخرجات المؤسسية.

ومن جانب آخر، توضح سرور ورزق (2025) أن تطوير رأس المال البشري يعد من أهم متطلبات الاستدامة المؤسسية، حيث يسهم الاستثمار في الموظفين في تعزيز قدرتهم على الاستمرار في تقديم أداء مرتفع ومستدام. وفي مجال الخدمات الصحية، أشارت دراسة إبراهيم وآخرون (2023) إلى أن تطوير رأس المال البشري عبر التدريب وتنمية القدرات القيادية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة المؤسسات الطبية. كما أثبتت دراسة علي، لك، وأبابكر (2021) أن تطوير رأس المال البشري، من خلال تعزيز القدرات المعرفية وتنمية المواهب، يسهم بشكل واضح في رفع الأداء الإبداعي للعاملين.

أما الدراسات الأجنبية في قائمتك، فقد قدمت تصوراً أكثر عمقاً للبناء النظري للمفهوم؛ إذ يرى Chen, Lam (2021) أن تطوير رأس المال البشري يشمل مجموعة من ممارسات تنمية الموارد البشرية التي تسهم في بناء رأس مال معرفي وتنمية القدرات الوظيفية، بما يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي. وفي الاتجاه ذاته، يؤكد Joanes et al. (2024) أن تطوير رأس المال البشري في المؤسسات التعليمية يمثل عملية استراتيجية تهدف إلى تنمية مهارات الموظفين وتعزيز قدرتهم على تحقيق نتائج تنظيمية متقدمة. بينما أشار Sabuhari et al. (2020) إلى أن تطوير رأس المال البشري يتضمن رفع المرونة الوظيفية وتنمية الكفاءات بصورة مستمرة، وهو ما يؤدي إلى تحسين رضا العاملين وأدائهم. كما توصلت دراسة Banmairuoy et al. (2022) إلى أن تطوير رأس المال البشري يمثل أحد العوامل المحورية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة من خلال تعزيز الابتكار التنظيمي.

وتؤكد أدبيات الاقتصاد التربوي والتنمية، مثل دراسة Shittu et al. (2022)، أن تطوير رأس المال البشري يمثل محركاً أساسياً للنمو الاقتصادي، حيث يسهم في رفع إنتاجية العاملين ويمكن المؤسسات من تعزيز قدراتها التنافسية. كما أوضحت دراسة Samour et al. (2023) أن تطوير رأس المال البشري له تأثير مباشر في جودة البيئة والتنمية المستدامة، مما يعكس شمولية المفهوم واتساع نطاق أثره.

وبذلك تتقاطع جميع الدراسات في أن تطوير رأس المال البشري ليس مجرد نشاط تدريبي، بل هو عملية استراتيجية تهدف إلى بناء المعرفة، تنمية المهارات، إدارة المواهب، وتعزيز التمكين والتحفيز، بما يدعم قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

أهمية تطوير رأس المال البشري

تكتسب أهمية تطوير رأس المال البشري مكانة متقدمة في الأدبيات الإدارية المعاصرة، نظراً لدوره المحوري في تعزيز قدرات المؤسسات وتمكينها من تحسين جودة الأداء وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. ومع ازدياد متطلبات التغيير المؤسسي، والتحول الرقمي، وارتفاع توقعات المستفيدين، أصبح الاستثمار في العنصر البشري ضرورة استراتيجية وليست خياراً تنظيمياً؛ إذ باتت المؤسسات - وخاصة الحكومية - تعتمد على الموارد البشرية كقوة دافعة لرفع الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الابتكار، وتحقيق الاستدامة المؤسسية. ومن ثم، فإن أهمية تطوير رأس المال البشري تتجاوز المفهوم الوظيفي التقليدي لتشمل بناء منظومة متكاملة من المهارات، المعارف، المواهب، والقدرات الإبداعية، بما يرفع مستوى الجاهزية التنظيمية ويعزز القدرة على التكيف مع التغيرات البيئية والإدارية. ويشير العطوي ومحمد (2023) إلى أن أهمية تطوير رأس المال البشري تنبع من كونه يمثل الإطار الذي تتم من خلاله تنمية القدرات الذهنية والوظيفية للأفراد، وهو ما يؤدي إلى رفع جودة الأداء وفاعلية العمليات داخل المؤسسات. وتبرز أهمية تطوير رأس المال البشري - كما يؤكد الباحثان - في النقاط الآتية:

١. رفع مستوى المهارات المهنية للموظفين بما يعزز قدرتهم على أداء المهام المعقدة بكفاءة عالية.
٢. تحسين مستويات الإبداع والابتكار نتيجة الاستثمار في القدرات العقلية والذهنية للعاملين.
٣. تعزيز جودة الخدمات من خلال تطوير القدرات التي ترتبط مباشرة بتقديم خدمة متقنة ومرنة تلبي احتياجات المستفيدين.

كما تشير دراسة إبراهيم وعوض (2022) إلى أن أهمية تطوير رأس المال البشري تكمن في كونه أحد أهم المداخل الاستراتيجية لتحسين الأداء الحكومي، خاصة فيما يتعلق بقدرة المؤسسات على اتخاذ القرار، وتطوير السياسات، وتحسين الاستجابة للتغيرات التنظيمية. وتتمثل أهمية تطوير رأس المال البشري من وجهة نظرهما في:

١. تمكين العاملين ورفع مشاركتهم في عمليات صنع القرار، مما يعزز الفاعلية المؤسسية.
٢. دعم التحول المؤسسي عبر تطوير مهارات تتوافق مع المتغيرات التقنية والإدارية.

٣. تحقيق التكامل بين القدرات الفردية والأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الحكومية.

وتوضح دراسة نور الدين ومزياني (2024) أن أهمية تطوير رأس المال البشري ترتبط بقدرته على تعزيز السلوك الإبداعي داخل المؤسسات، إذ يؤدي الاستثمار في المعارف والمهارات إلى تهيئة بيئة عمل محفزة على الابتكار. وترى الدراسة أن أهمية تطوير رأس المال البشري تتجلى في:

١. تحسين القدرة على توليد أفكار جديدة تعزز التميز المؤسسي.

٢. رفع مستويات المرونة التنظيمية وقدرة المؤسسات على التكيف مع المتغيرات.

٣. تعزيز دافعية العاملين من خلال بيئة تشجع على التطوير المهني المستمر.

ويرى سرور ورزق (2025) أن أهمية تطوير رأس المال البشري تتسع لتشمل جانباً حيوياً يتمثل في تحقيق الاستفادة المؤسسية، حيث يسهم تطوير المعرفة والمهارات في ضمان قدرة المؤسسات على مواصلة الأداء الفاعل على المدى الطويل. وتتمثل أهمية تطوير رأس المال البشري من منظورها في:

١. ضمان استمرارية الأداء بكفاءة عالية نتيجة توافر قدرات بشرية مؤهلة.

٢. تعزيز ولاء العاملين عبر توفير بيئة تدعم النمو المهني.

٣. تحسين جودة العمليات والخدمات بصورة مستدامة.

أبعاد تطوير رأس المال البشري

تم تحديد أبعاد تطوير رأس المال البشري في هذه الدراسة بالاعتماد على مجموعة من الدراسات التي تناولت رأس المال البشري بوصفه مدخلاً استراتيجياً لتحسين الأداء المؤسسي. فقد أشارت دراسة العطوي ومحمد (2023) إلى أن تطوير رأس المال البشري يقوم على تنمية المهارات والمعارف وتعزيز القدرات المهنية بما يرفع جودة الأداء الوظيفي. كما دعمت دراسة إبراهيم وعوض (2022) هذا التوجه من خلال التأكيد على أهمية تمكين العاملين وإشراكهم في عمليات صنع القرار بوصفه جزءاً من تطوير رأس المال البشري، بينما ركزت دراسة نور الدين ومزياني (2024) على أهمية تنمية المواهب وتعزيز الجوانب الإبداعية للعاملين في تحقيق الأداء المتفوق. ومن جانب آخر، أبرزت دراسة موسى ومحمد (2023) أن تنمية القدرات الذهنية

والمعرفية، وتطوير المهارات الإبداعية، وتحفيز العاملين تمثل ركائز مهمة في بناء رأس مال بشري قادر على مواجهة تحديات بيئة العمل. وبناءً على ما تقدّم، تم اعتماد ثلاثة أبعاد رئيسية لتطوير رأس المال البشري في هذه الدراسة، وهي: تنمية المهارات والمعارف، إدارة المواهب، التمكين والتحفيز الوظيفي.

تنمية المهارات والمعارف

يمثل تنمية المهارات والمعارف البعد الأول والأكثر أساساً في عملية تطوير رأس المال البشري، حيث يشكل المدخل الأساسي لبناء القدرات المهنية التي يحتاجها العاملون للقيام بأدوارهم بكفاءة. وقد أوضحت دراسة العطوي ومحمد (2023) أن تنمية المعارف تسهم في رفع جودة الأداء المؤسسي من خلال تحديث المهارات وتطوير القدرات التخصصية للعاملين، مما ينعكس على جودة الخدمة المقدمة. كما تؤكد دراسة الصميدعي وآخرون (2023) على أن الاستثمار في التدريب والتعليم المستمر يلعب دوراً محورياً في تحسين قدرات العاملين وتعزيز جاهزيتهم للتعامل مع متطلبات العمل، وهو ما ظهر بوضوح في قطاع التعليم الجامعي وفق نتائج الدراسة. وفي السياق ذاته، يشير موسى ومحمد (2023) إلى أن تنمية المعرفة ترتبط مباشرة بتعزيز الإبداع الإداري، إذ إن إتاحة فرص التعلم والتطوير المهني يرفع من قدرة العاملين على ابتكار حلول جديدة للتحديات التنظيمية. وبالتالي، يتضح أن تنمية المهارات والمعارف تمثل ركيزة أساسية لبناء موظفين قادرين على مواكبة التغيرات، وتحسين الأداء المؤسسي، والمساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

إدارة المواهب

تمثل إدارة المواهب البعد الثاني من أبعاد تطوير رأس المال البشري، وهي عملية منهجية تهدف إلى اكتشاف الأفراد ذوي القدرات العالية، وتطوير مهاراتهم، وتمكينهم من تولي أدوار وظيفية متقدمة. وترى دراسة نور الدين ومزياني (2024) أن إدارة المواهب تعد أحد أهم العوامل المؤثرة في تعزيز السلوك الإبداعي، حيث يؤدي الاستثمار في إمكانات الأفراد الموهوبين إلى خلق بيئة عمل محفزة على الابتكار. كما تشير دراسة الإبراهيم وآخرون (2023) إلى أن تطوير القيادات وبناء كوادر تتمتع بمهارات قيادية متقدمة هو جزء أساسي من ممارسات إدارة المواهب التي تسهم في تحسين جودة الخدمات داخل المؤسسات الحكومية. وتوضح دراسة غبش والعبسي (2022) أن إدارة المواهب تمثل محركاً أساسياً للتوجه الريادي داخل المؤسسات الجامعية، إذ تسهم في تعزيز قدرات الأفراد ذوي الأداء العالي وتحفيزهم على المشاركة في عمليات التطوير. وبناءً على هذه

الأدبيات، فإن إدارة المواهب تشمل عدة عمليات رئيسية: استقطاب الكفاءات، تقييم القدرات، تطوير المسارات المهنية، واستبقاء المواهب من خلال توفير بيئة محفزة وداعمة. وهذا يجعل إدارة المواهب ركيزة استراتيجية لتعظيم الفائدة من رأس المال البشري وتحقيق مستويات أداء مرتفعة على المدى الطويل.

التمكين والتحفيز الوظيفي

يُعد التمكين والتحفيز الوظيفي البعد الثالث والأكثر ارتباطاً بسلوكيات الموظفين داخل المنظمة، حيث يركز هذا البعد على منح العاملين مستوى عالياً من الثقة والصلاحيات وتحفيزهم للمشاركة في صنع القرار. وقد أكدت دراسة إبراهيم وعوض (2022) أن التمكين يمثل أحد أهم الممارسات التي تسهم في تعزيز الأداء الاستراتيجي داخل المؤسسات الحكومية، إذ يرفع مستوى الالتزام التنظيمي ويسهم في تحسين جودة القرارات. كما أوضحت دراسة سرور ورزق (2025) أن التحفيز الوظيفي يعتبر أحد العوامل الجوهرية لتعزيز استدامة العمل، حيث يؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي وتقوية الانتماء المؤسسي. وفي دراسة موسى ومحمد (2023) يتضح أن التحفيز الوظيفي يلعب دوراً كبيراً في تعزيز الإبداع الإداري، إذ إن توفير بيئة داعمة ومجزية للعاملين يزيد من قدرتهم على تقديم أفكار جديدة ومساهمات فاعلة. ويتضح، وفق الأدبيات، أن التمكين والتحفيز يمثلان مدخلاً جوهرياً لتطوير رأس المال البشري عبر تعزيز الثقة، وتحسين القدرات الذاتية، وتحفيز الموظفين لتحقيق مستويات عالية من الأداء، مما يسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بفاعلية وكفاءة.

الدراسات السابقة ذات الصلة بتطوير رأس المال البشري

شهدت السنوات الأخيرة تزايداً ملحوظاً في الدراسات التي تناولت تطوير رأس المال البشري ودوره في تحسين الأداء المؤسسي، سواء في البيئات العربية أو الدولية، وهو ما يعكس الأهمية المتنامية لهذا المتغير بوصفه أحد المحركات الأساسية للتطوير المؤسسي. وقد جاءت نتائج الدراسات في معظمها متقاربة، مؤكدة أن الاستثمار في الإنسان يمثل الأساس الذي تُبنى عليه قدرات المنظمة وفعاليتها التشغيلية. وفي هذا السياق، تناولت دراسة العطوي ومحمد (2023) أثر رأس المال البشري على أداء المنظمات في شركات الصناعات الغذائية بمنطقة تبوك، وبيّنت أن تنمية مهارات العاملين وتعزيز قدراتهم المعرفية يسهمان في تحسين جودة العمليات ورفع مستوى التميز التشغيلي. وأظهرت الدراسة أن المؤسسات التي تعتمد على التدريب المستمر وإدارة المواهب تمتلك قدرة أكبر على تحقيق مستويات أداء مرتفعة مقارنة بالمؤسسات التقليدية.

وفي الاتجاه نفسه، أوضحت دراسة إبراهيم وعوض (2022) حول أثر رأس المال البشري على الأداء الاستراتيجي في وزارة الطيران المدني المصرية، أن تطوير الموارد البشرية يمثل أحد أهم المداخل لتحسين الأداء الحكومي، حيث كشفت النتائج أن تمكين العاملين وإشراكهم في العمليات الإدارية يعززان القدرة على اتخاذ القرار وتحسين فاعلية التنفيذ. كما أظهرت الدراسة أن الاستثمار في المعرفة والمهارات القيادية يمثل عاملاً محورياً في رفع مستوى الأداء الاستراتيجي داخل المؤسسات العامة.

أما دراسة نور الدين ومزياني (2024) ، فقد ركزت على دور رأس المال البشري في تعزيز السلوك الإبداعي في المؤسسات، وأشارت نتائجها إلى أن تنمية القدرات الذهنية وإدارة المواهب يسهمان مباشرة في رفع مستوى الإبداع التنظيمي. وأكد الباحثان أن بيانات العمل التي توفر فرصاً للتعليم المستمر والتحفيز الإيجابي تكون أكثر قدرة على توليد الأفكار وتقديم حلول مبتكرة للتحديات التنظيمية، وهو ما يدعم الأداء المؤسسي على المدى الطويل.

ومن جانب آخر، قدمت دراسة Chen, Lam & Zhu (2021) تصوراً متقدماً لمفهوم تطوير رأس المال البشري في السياق الدولي، إذ تناولت العلاقة بين ممارسات تنمية الموارد البشرية ورأس المال المعرفي وتحسين الأداء المؤسسي. وأوضحت الدراسة أن المؤسسات التي تستثمر في التدريب والتطوير وتدير المعرفة بكفاءة تحقق معدلات أعلى من الأداء، وترتبط بشكل إيجابي بتحسين الإنتاجية والابتكار. كما خلصت إلى أن تطوير رأس المال البشري يمثل عاملاً وسيطاً رئيسياً بين ممارسات الموارد البشرية والأداء المؤسسي.

وفي دراسة دولية أخرى، أشارت نتائج Sabuhari et al. (2020) إلى أن تطوير رأس المال البشري—من خلال تنمية الكفاءات والمرونة الوظيفية والجوانب السلوكية—يلعب دوراً محورياً في تحسين أداء العاملين ورفع مستوى رضاهم الوظيفي. كما أوضحت الدراسة أن المؤسسات التي تعتمد على التحفيز وتمكين العاملين تمتلك قدرة أعلى على تحقيق التكيف التنظيمي وتحسين النتائج المؤسسية، مما يشير إلى أن تطوير رأس المال البشري لا يقتصر على التدريب بل يشمل بناء ثقافة تنظيمية داعمة للتعليم والابتكار.

وتكشف الدراسات السابقة مجتمعة عن وجود اتفاق واسع بين الباحثين حول أهمية تطوير رأس المال البشري، مع اختلاف بيئات التطبيق والمنهجيات البحثية. فهي تشير بإجماع إلى أن تطوير المهارات والمعارف، إدارة المواهب، والتمكين الوظيفي تمثل ركائز أساسية لتحسين الأداء المؤسسي، سواء في المؤسسات الحكومية أو

الخاصة، وفي السياقات العربية والدولية على حد سواء. ويُستخلص من ذلك أن تطوير رأس المال البشري يمثل أداة استراتيجية مؤثرة في تعزيز الجاهزية التنظيمية ورفع جودة الخدمات وتحقيق الاستدامة المؤسسية.

٢.٣. المتغير التابع

يمثل تحسين الأداء المؤسسي أحد المحاور الجوهرية في الإدارة الحديثة، خصوصاً في البيئات الحكومية التي تسعى إلى تعزيز كفاءتها ورفع مستوى جودة خدماتها بما يتوافق مع توقعات المواطنين ومتطلبات التنمية الوطنية. ومع التحولات الإدارية العميقة التي تشهدها المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠، اكتسب مفهوم الأداء المؤسسي أهمية متزايدة بوصفه الأداة التي يمكن من خلالها قياس مدى فعالية المؤسسات الحكومية في تحقيق أهدافها، وتحليل كفاءتها التشغيلية، وتحديد فجوات الأداء، وتعزيز مستويات الشفافية والمساءلة. وفي هذا الإطار، أصبح تحسين الأداء المؤسسي محورياً رئيسياً في برامج التحول الإداري، حيث يرتبط بقدرة المؤسسات على توظيف الموارد بكفاءة، وقياس النتائج بدقة، وتحقيق القيمة المضافة من خلال خدمات أكثر جودة وفعالية واستدامة.

ويستند تحسين الأداء المؤسسي إلى مجموعة من الركائز الأساسية، أبرزها تطوير الهياكل التنظيمية، تحسين العمليات والإجراءات، تعزيز قدرات العاملين، دعم التحول الرقمي، وتطوير مؤشرات الأداء القادرة على قياس الأثر الحقيقي للعمليات. كما أصبح الأداء المؤسسي اليوم مرتبطاً بمنهجيات إدارة الجودة الشاملة، والحوكمة، وإدارة المعرفة، وإدارة المخاطر، مما يعكس تطور المفهوم من مجرد قياس تقليدي للنتائج إلى كونه نظاماً متكاملاً لتحسين القيمة التنظيمية وتحقيق الفاعلية الاستراتيجية.

مفهوم تحسين الأداء المؤسسي

يُعرّف الأداء المؤسسي بأنه مستوى الإنجاز الذي تحققه المؤسسة مقارنة بالأهداف المخططة، ومدى كفاءتها في استثمار الموارد المتاحة لتحقيق النتائج المطلوبة. وقد قدّمت الأدبيات الإدارية عدداً من التعريفات التي تبرز طبيعة الأداء المؤسسي بوصفه مؤشراً على قدرة المؤسسة على تحقيق مخرجات عالية الجودة بكفاءة وفعالية. ففي الدراسة التي أجراها المبيضين والعضايلة (2024) حول تحسين الأداء المؤسسي في سلطة منطقة

العقبة الاقتصادية، يؤكد الباحثان أن الأداء المؤسسي يعبر عن مدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها التشغيلية والاستراتيجية عبر إدارة العمليات بكفاءة ورفع مستوى جودة الخدمات. وتشير النتائج إلى أن الأداء المؤسسي يتشكل من عوامل متداخلة تشمل الثقافة التنظيمية، رأس المال البشري، الحوكمة، والسياسات الإدارية.

كما توضح دراسة الحربي (2025) أن الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي يعتمد على كفاءة الاتصال الداخلي، والذي يمثل قناة حيوية لتدفق المعلومات وتحسين جودة التنسيق بين الوحدات التنظيمية. ويشير الباحث إلى أن الأداء المؤسسي يتجلى في قدرة المؤسسة على تقليل الأخطاء التشغيلية، تحسين العلاقة بين الموظفين والإدارة، وتحقيق مستوى أعلى من الكفاءة التنظيمية. وفي الاتجاه نفسه، يؤكد إسماعيل والرشيدي (2022) أن الأداء المؤسسي يعكس قدرة المؤسسة على دمج مواردها البشرية والتنظيمية من خلال قيادة مستدامة توفر رؤية واضحة، وتضمن الاستخدام الأمثل للموارد، بما يؤدي إلى تحسين النتائج المؤسسية.

وتشير الأدبيات الدولية إلى توسع أكبر في مفهوم الأداء المؤسسي؛ إذ يرى Riwu Kore et al. (2024) أن الأداء المؤسسي يشمل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والتنموية، ويُعد نتاجاً لتفاعل أنظمة الحوكمة، الموارد البشرية، والابتكار المؤسسي. وقد أكدت الدراسة أن المؤسسات ذات الأداء العالي هي تلك التي تتمكن من تعزيز التوجه الريادي وتطبيق سياسات تشغيلية مرنة تتوافق مع المتغيرات البيئية.

كما تناولت دراسات أخرى موضوع الأداء المؤسسي من زاوية الكفاءة التشغيلية والجودة؛ حيث يوضح Sabuhari et al. (2020) أن الأداء المؤسسي يرتبط ارتباطاً مباشراً بجودة ممارسات الموارد البشرية، والقدرة على تطوير الكفاءات، وتعزيز الرضا الوظيفي، وهي العناصر التي تشكل منظومة فاعلة لتحسين الأداء الكلي للمؤسسة.

ومن خلال مراجعة مجمل الأدبيات، يمكن القول إن الأداء المؤسسي هو عملية تقييم شاملة لمدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التشغيلية والاستراتيجية، من خلال الاستخدام الكفء للموارد، جودة العمليات، فاعلية القرارات، ورضا المستفيدين. ويُعد تحسين الأداء المؤسسي هدفاً مستداماً يتطلب تهيئة بيئة تنظيمية داعمة، قيادة فاعلة، رأس مال بشري متطور، وعمليات تشغيلية مرنة تتوافق مع متطلبات التحول الوطني.

أهمية تحسين الأداء المؤسسي

تكتسب أهمية تحسين الأداء المؤسسي حضوراً محورياً في الأدبيات الإدارية المعاصرة، لكونه يمثل الأساس الذي تُقاس عليه كفاءة المؤسسات وقدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. ومع تنامي مسؤوليات القطاع الحكومي وتزايد توقعات المستفيدين، أصبحت الحاجة إلى تحسين الأداء المؤسسي أكثر إلحاحاً لضمان الاستخدام الأمثل للموارد، ورفع جودة الخدمات، وتعزيز القدرة التنافسية، ولا سيما في ظل التحولات التنموية التي تشهدها المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠. كما يرتبط تحسين الأداء المؤسسي بتطوير الهياكل الإدارية، والتحول الرقمي، وإعادة تصميم العمليات، وتعزيز قدرات العاملين، الأمر الذي يجعل هذا المفهوم قاعدة أساسية لأي عملية إصلاح إداري أو تطوير تنظيمي. ومن ثمّ، فإن أهمية تحسين الأداء المؤسسي لا تتوقف عند رفع الكفاءة التشغيلية فحسب، بل تمتد لتشمل بناء قيمة مستدامة، ورفع مستوى الشفافية، وتحسين جودة الحياة داخل بيئات العمل الحكومية.

ويشير المبيضين والعضايلة (2024) إلى أن أهمية تحسين الأداء المؤسسي تنبع من كونه يمثل مدخلاً استراتيجياً لرفع كفاءة المؤسسات الحكومية وتعزيز قدرتها على تحقيق أهدافها التشغيلية والاستراتيجية. وتتمثل أهمية تحسين الأداء المؤسسي لديهم في الآتي:

١. تحسين جودة الخدمات العامة من خلال تطوير الإجراءات التشغيلية وتقليل الهدر في الموارد.
 ٢. تعزيز القدرة على اتخاذ القرار عبر بناء أنظمة أكثر دقة لقياس الأداء وتحليل البيانات.
 ٣. رفع مستوى التميز المؤسسي من خلال تطوير الهياكل التنظيمية وتعزيز كفاءة العمليات.
- كما يرى الحربي (2025) أن تحسين الأداء المؤسسي يعدّ ركيزة لرفع كفاءة الاتصال الداخلي، الأمر الذي يسهم في تحسين التنسيق بين الوحدات الإدارية ويقلل من الأخطاء التشغيلية. ويبرز الباحث أهمية تحسين الأداء المؤسسي على النحو الآتي:

١. تعزيز فعالية تدفق المعلومات عبر قنوات اتصال أكثر وضوحاً واستجابة.
٢. رفع مستوى الإنتاجية المؤسسية نتيجة تحسين إجراءات العمل وتطوير بيئة العمل الوظيفية.

٣. زيادة رضا الموظفين من خلال بنية تنظيمية تسمح بالانسيابية والكفاءة في أداء المهام.

ويرى إسماعيل والرشيدي (2022) أن أهمية تحسين الأداء المؤسسي ترتبط بقدرة المؤسسات على تعزيز القيادة المستدامة، حيث إن القيادة الواعية تهيئ بيئة تنظيمية محفزة وقادرة على الاستخدام الأمثل للموارد

تحسين الأداء المؤسسي في ضوء رؤية ٢٠٣٠

يشكل تحسين الأداء المؤسسي أحد المحاور الجوهرية في برامج الإصلاح الإداري والتنمية الشاملة التي تتبناها المملكة العربية السعودية ضمن إطار رؤية ٢٠٣٠، إذ أولت الرؤية اهتماماً خاصاً بتحسين كفاءة الجهاز الحكومي والارتفاع بمستوى الخدمات العامة، بوصفهما ركيزتين أساسيتين لبناء اقتصاد مزدهر ومجتمع حيوي وحكومة فاعلة. وقد جاءت برامج التحول الوطني ومبادرات الحوكمة والتميز المؤسسي لتعكس توجهاً استراتيجياً نحو رفع جودة الأداء، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وإعادة تصميم العمليات الحكومية بما يضمن تحقيق قيمة مضافة للمواطن والمجتمع. ومن ثم، فإن تحسين الأداء المؤسسي في سياق رؤية ٢٠٣٠ لم يعد مجرد هدف تنظيمي، بل أصبح إطاراً شاملاً يشمل: التحول الرقمي، إعادة هندسة العمليات، تحسين جودة الخدمات، تطوير الموارد البشرية، ودعم الابتكار المؤسسي، بما يتسق مع الاتجاهات العالمية في بناء حكومات رشيقة وقادرة على الاستجابة للتحديات المتغيرة.

وترى الأدبيات أن تحسين الأداء المؤسسي في ضوء رؤية ٢٠٣٠ يرتبط ارتباطاً مباشراً بتطوير رأس المال البشري، وإعادة بناء منظومات العمل وفق مبادئ الحوكمة والكفاءة والشفافية. ففي دراسة المبيضين والعضايلة (2024) حول الأداء المؤسسي في الأجهزة الحكومية الأردنية، يؤكد الباحثان أن تطوير الثقافة التنظيمية وتحسين العمليات الإدارية يمثلان محركين أساسيين لرفع الأداء، وهو ما يتوافق مع توجهات رؤية ٢٠٣٠ التي تركز على إعادة هيكلة القطاعات الحكومية وتعزيز قدرتها على تحقيق النتائج. كما يشير الحربي (2025) إلى أن رفع كفاءة الاتصال الداخلي يشكل عاملاً حاسماً في نجاح خطط تحسين الأداء، وهو ما يظهر جلياً في برامج التحول الحكومية التي تشدد على بناء نظم اتصال أكثر سرعة وفاعلية وتكاملاً.

وتبرز أهمية الرؤية في توفير إطار شامل لتطبيق مبادئ القيادة الفاعلة والاستدامة القيادية، وهو ما تؤكد عليه دراسة إسماعيل والرشيدي (2022) التي توضح أن القيادة المستدامة ترفع قدرة المؤسسات على استخدام الموارد

بكفاءة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وهو ما يتسق مع توجهات رؤية ٢٠٣٠ نحو بناء قيادات حكومية قادرة على قيادة التغيير. كما تظهر نتائج دراسة (Riwu Kore et al. (2024 أن الأداء المؤسسي الفاعل في سياق التغيرات العالمية يعتمد على القدرة على الابتكار وتعزيز الأداء الاقتصادي والاجتماعي، وهي عناصر حاضرة بقوة في برامج الرؤية التي تستهدف بناء اقتصاد قائم على المعرفة وتحسين جودة الحياة.

وتشير نتائج دراسة (Sabuhari et al. (2020 إلى أن تحسين الأداء يرتبط بوجود موارد بشرية مرنة وقادرة على التكيف، مما يعزز أهمية تطوير رأس المال البشري كشرط لتحقيق الأداء المؤسسي المستهدف في رؤية ٢٠٣٠. وفي هذا السياق، تؤكد رؤية المملكة على ضرورة بناء كوادر حكومية ذات مهارات متقدمة، قادرة على استثمار الأدوات الرقمية، وامتلاك مهارات القيادة والإبداع وحل المشكلات، بما يسهم في رفع كفاءة المؤسسات وتحقيق مستويات عالية من التميز.

وبناءً على ما تقدم، يمكن القول إن تحسين الأداء المؤسسي في ضوء رؤية ٢٠٣٠ يقوم على منهجية شمولية تتضمن:

١. تعزيز الحوكمة والشفافية من خلال سياسات تعزز المساءلة وتحسين جودة اتخاذ القرار.
 ٢. التحول الرقمي الشامل واعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي ونظم المعلومات كدعامة رئيسية لتحسين الكفاءة.
 ٣. تطوير رأس المال البشري عبر برامج تدريب متقدمة، وإدارة المواهب، وتمكين العاملين.
 ٤. إعادة هندسة العمليات لضمان تبسيط الإجراءات وتسريع تقديم الخدمات العامة.
 ٥. تعزيز بيئة الابتكار المؤسسي ودعم مشاريع التحسين المستمر.
 ٦. قياس الأداء وفق مؤشرات دقيقة تتوافق مع برامج الرؤية وتضمن استدامة النتائج.
- ومن ثم، فإن تحسين الأداء المؤسسي في ضوء رؤية ٢٠٣٠ هو مسار إصلاحي متكامل، يجمع بين إعادة بناء القدرات البشرية، تطوير العمليات، تبني التقنيات الحديثة، وبناء قيادة قادرة على قيادة التغيير، بما يضمن تحقيق الأثر التنموي المستهدف على مستوى الدولة والمجتمع.

الدراسات السابقة الخاصة بالأداء المؤسسي

شهد حقل الأداء المؤسسي اهتماماً متزايداً في الأدبيات الإدارية، خصوصاً في ظل التحولات الجذرية التي تشهدها المؤسسات الحكومية على المستوى الإقليمي والدولي. وقد تناولت الدراسات السابقة الأداء المؤسسي من زوايا متعددة تشمل القيادة، الاتصال الداخلي، الثقافة التنظيمية، فعالية الموارد البشرية، والابتكار، وكلها عناصر ترتبط ارتباطاً وثيقاً بجوهر الأداء وجودته. ففي دراسة المبيضين والعضايلة (2024) حول أثر الثقافة التنظيمية في تحسين الأداء المؤسسي في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية، توصل الباحثان إلى أن الثقافة التنظيمية الداعمة، القائمة على المشاركة والشفافية والالتزام، تعد أحد أهم المحركات الفاعلة لرفع مستوى الأداء. كما أبرزت الدراسة أن المؤسسات ذات الثقافة التنظيمية المرنة والمشجعة على الابتكار تحقق معدلات أعلى في جودة الخدمات وتحسين العمليات التشغيلية، مما يشير إلى الارتباط الجوهرى بين السلوك التنظيمي ومخرجات الأداء.

وفي سياق آخر، تناولت دراسة الحربي (2025) دور الاتصال الداخلي في كفاءة الأداء المؤسسي في إحدى المؤسسات الحكومية السعودية، حيث أثبتت أن الاتصال الداخلي الفاعل يسهم في تبسيط الإجراءات وتعزيز التنسيق بين الإدارات، وتقليل الأخطاء التشغيلية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الكلي للمؤسسة. وأوضح الباحث أن فعالية الاتصال تعد عاملاً أساسياً في رفع مستوى الاستجابة التنظيمية وتحسين جودة اتخاذ القرار، وهو ما يتواءم مع توجهات المؤسسات الحديثة التي تعتمد على نظم معلومات متقدمة وتدفق سريع للمعلومات.

وتبرز أهمية القيادة في تحسين الأداء المؤسسي في دراسة إسماعيل والرشيدي (2022) التي بحثت دور القيادة المستدامة في تحسين الأداء داخل المؤسسات الحكومية. وأكدت الدراسة أن القيادة المستدامة—من خلال رؤيتها الواضحة، ودعمها لبيئة العمل، وقدرتها على تحفيز العاملين—تمثل عاملاً محورياً في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. كما أشارت النتائج إلى أن المؤسسات التي تعتمد على أساليب قيادية تشاركية وتتمتع باستقرار إداري تحقق نتائج أفضل على مستوى الكفاءة التشغيلية والجودة التنظيمية.

وفي الاتجاه نفسه، سلّطت دراسة Riwu Kore et al. (2024) الضوء على الأداء المؤسسي في سياق المؤسسات الدولية، موضحة أن الأداء المؤسسي الفاعل يعد نتاجاً للتكامل بين التوجه الريادي، الابتكار، والمسؤولية الاجتماعية. وأشارت الدراسة إلى أن المؤسسات ذات الأداء العالي تتبنى ممارسات تشغيلية مرنة

وقدرة أكبر على التكيف مع التغيرات البيئية، إضافة إلى اهتمامها بتحقيق أداء اجتماعي يدعم التنمية المستدامة. وتتسجم هذه النتائج مع الرؤى الحديثة التي تعتبر الأداء المؤسسي منظومة شاملة تتجاوز قياس الإنتاجية لتشمل الأثر الاقتصادي والاجتماعي في آن واحد.

أما دراسة Sabuhari et al. (2020) فقد ربطت بين جودة ممارسات الموارد البشرية والأداء المؤسسي، حيث أثبتت أن المؤسسات التي تعتمد على تنمية الكفاءات وتحفيز العاملين وتمكينهم تحقق مستويات أداء أعلى. وكشفت نتائج الدراسة أن المرونة الوظيفية، وتطوير القدرات الجوهرية، وتحسين بيئة العمل تشكل عناصر أساسية لتعزيز الأداء، وأن الارتباط بين ممارسات الموارد البشرية والأداء المؤسسي هو ارتباط سببي يعتمد على جودة التخطيط والتنفيذ التنظيمي.

وتعكس الدراسات السابقة مجتمعة وجود اتفاق واسع بين الباحثين على أن الأداء المؤسسي هو عملية شمولية تتأثر بعوامل متعددة، تشمل القيادة، الثقافة التنظيمية، الاتصال، إدارة الموارد البشرية، والابتكار. كما تشير معظم الدراسات إلى أن الأداء المؤسسي في السياقات الحكومية يحتاج إلى بنية مؤسسية مرنة، موارد بشرية متطورة، ونظم تشغيلية فعالة، وهي جميعها عناصر ترتبط ارتباطاً مباشراً بقدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. ومن خلال تحليل نتائج الدراسات، يتضح أن تحسين الأداء المؤسسي يتطلب مزيجاً من التطوير التنظيمي والموارد البشرية، مما يعكس أهمية دراسة العوامل المؤثرة في الأداء ضمن سياق رؤية ٢٠٣٠.

٢.٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تُعد العلاقة بين تطوير رأس المال البشري وتحسين الأداء المؤسسي علاقة جوهرية ومحورية في الأدبيات الإدارية الحديثة، إذ يُنظر إلى رأس المال البشري بوصفه المحرك الأساسي لفاعلية المؤسسات وقدرتها على تقديم أداء متميز ومستدام. فالمؤسسات التي تستثمر في تطوير مهارات العاملين، وتنمية معارفهم، وإدارة مواهبهم، وتمكينهم وتحفيزهم، تكون أكثر قدرة على تحقيق نتائج تنظيمية عالية، نظراً لامتلاكها موارد بشرية قادرة على الإبداع، حل المشكلات، اتخاذ القرارات الفاعلة، وقيادة التحول المؤسسي. وبالتالي، فإن تطوير رأس

المال البشري يُعدّ نقطة ارتكاز رئيسية تسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات ورفع القدرة التنافسية للمؤسسات، خصوصاً في القطاع الحكومي.

وتشير دراسة العطوي ومحمد (2023) إلى أن الاستثمار في القدرات المعرفية والوظيفية للعاملين يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي، من خلال رفع جودة العمليات التشغيلية وزيادة قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. كما تؤكد دراسة إبراهيم وعوض (2022) أن تنمية رأس المال البشري—من خلال التدريب، التمكين، وتنمية المهارات القيادية—يسهم بصورة مباشرة في تعزيز الأداء الاستراتيجي ورفع مستوى الفاعلية التنظيمية داخل المؤسسات الحكومية. وتدعم هذه النتائج دراسة نور الدين ومزياني (2024) التي أوضحت أن تطوير المواهب وتنمية السلوك الإبداعي للعاملين ينعكس إيجاباً على مستويات الأداء المؤسسي من خلال تعزيز الابتكار والقدرة على تحسين الخدمات.

وفي السياق ذاته، توصلت دراسة موسى ومحمد (2023) إلى أن التحفيز وتنمية القدرات الإبداعية للعاملين يسهمان في رفع مستوى الأداء الإداري، إذ إن الموظفين ذوي الكفاءات العالية والدافعية المرتفعة يمتلكون القدرة على تنفيذ الأعمال بفاعلية والارتقاء بجودة المخرجات التنظيمية. كما أوضحت دراسة سرور ورزق (2025) أن الاستثمار في رأس المال البشري يمثل مدخلاً لتحقيق الاستدامة المؤسسية، حيث أظهرت النتائج أن مؤسسات العمل الخيري التي تطور كوادرها البشرية وتعمل على تحفيزها تحقق مستويات أعلى من الاستمرار في الأداء وتحقيق الأهداف.

أما على المستوى الدولي، فقد أكدت دراسة Chen, Lam & Zhu (2021) أن ممارسات تنمية رأس المال البشري تسهم في تحسين رأس المال المعرفي وتعزيز القدرات التنظيمية، مما يؤدي إلى رفع الأداء المؤسسي وتحسين الإنتاجية. كما بيّنت دراسة Sabuhari et al. (2020) أن المرونة الوظيفية وتنمية الكفاءات وتحسين ممارسات الموارد البشرية تمثل عناصر وسيطة بين تطوير رأس المال البشري وتحسين الأداء المؤسسي، مما يشير إلى علاقة مباشرة وواضحة بين المتغيرين.

ومن خلال تحليل الأدبيات، يتضح أن تطوير رأس المال البشري يمثل المتغير المؤثر الأساسي الذي ينعكس على جميع جوانب الأداء المؤسسي:

—فهو يرفع الكفاءة التشغيلية عبر تحسين المهارات والعمليات.

–ويعزز الجودة المؤسسية عبر تنمية المعارف والخبرات.

–ويدعم الابتكار والإبداع من خلال إدارة المواهب.

–ويرفع الاستدامة المؤسسية عبر التمكين والتحفيز.

–ويحسن رضا المستفيدين عبر تطوير الخدمات.

وهذا كله يجعل العلاقة بين المتغيرين علاقة طردية مباشرة؛ فكلما ارتفع مستوى تطوير رأس المال البشري، زاد مستوى الأداء المؤسسي وارتفعت قدرته على تحقيق أهدافه بكفاءة وفاعلية، ولا سيما في ظل التحولات الاستراتيجية التي تفرضها رؤية المملكة ٢٠٣٠.

٢.٥. الخاتمة

يتضح من العرض النظري لمفهوم الأداء المؤسسي وأهميته ومحدداته وعلاقته بتطوير رأس المال البشري، أن تحسين الأداء المؤسسي يمثل أحد المرتكزات الأساسية لنجاح المؤسسات الحكومية في مواجهة التحديات الإدارية والتنظيمية الراهنة. فقد أظهرت الأدبيات أن الأداء المؤسسي لم يعد مجرد مؤشر تقويمي لفاعلية المؤسسة، بل أصبح نظاماً متكاملًا يعكس مستوى قدرتها على التخطيط والتنفيذ، وحسن توظيف الموارد، وجودة العمليات والخدمات، ودرجة الاستجابة لمتطلبات المستفيدين. كما أكدت الدراسات الحديثة أن التحول نحو أداء مؤسسي متقدم يعتمد في جوهره على تبني نماذج إدارية حديثة تركز على الحوكمة، الابتكار، التحول الرقمي، وإدارة الكفاءات البشرية، بما يجعل الأداء المؤسسي عنصراً محورياً في تحقيق التميز والاستدامة.

وفي ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠، يتخذ تحسين الأداء المؤسسي بعداً أكثر عمقاً، إذ أصبح مرتبطاً بقدرة الجهات الحكومية على تحقيق أهداف التحول الوطني، ورفع كفاءة الإنفاق، وتحسين جودة الخدمات العامة، وتعزيز تنافسية الاقتصاد الوطني. وقد بينت الأدبيات المحلية والدولية أن المؤسسات التي تستثمر في تطوير مواردها البشرية، وتبني سياسات تمكين وتحفيز، وتعيد هندسة عملياتها، تستطيع تحقيق أداء مؤسسي أعلى وأكثر استدامة مقارنة بالمؤسسات التي تكتفي بالأساليب التقليدية. كما أظهرت الدراسات أن الابتكار والقيادة الفاعلة والثقافة التنظيمية الإيجابية تمثل محركات أساسية لدعم الأداء، وهو ما يتوافق تماماً مع مضامين برامج الرؤية الهادفة إلى بناء حكومة رشيقة وفعالة.

وعليه، يمكن القول إن تحسين الأداء المؤسسي وفي ضوء المتغيرات الاستراتيجية لرؤية ٢٠٣٠ يُمثّل نتاجاً لعملية تكاملية تتداخل فيها العوامل البشرية والتنظيمية والتقنية، بما يؤكد أن تطوير رأس المال البشري والارتقاء بمستوى المهارات والقدرات والمواهب يشكلان مدخلاً محورياً لتحقيق أداء مؤسسي متميز. ويشكل هذا الفهم إطاراً مرجعياً مهماً للباحث في بناء الجزء التطبيقي للدراسة وتحليل العلاقة بين تطوير رأس المال البشري ومستوى الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي، بما يسهم في الوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية وتطبيقية.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 المقدمة

يُعدّ الفصل المنهجي الركيزة الأساسية التي يقوم عليها البحث العلمي، إذ يُحدد الإطار المنهجي الذي يسير وفقه الباحث للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. وتكتسب المنهجية أهميتها من كونها تضمن الموضوعية والدقة والمصادقية في النتائج التي يتم التوصل إليها، مما يُعزز القيمة العلمية والعملية للدراسة.

وفي سياق هذه الدراسة التي تتناول أثر تطوير رأس المال البشري بأبعاده الثلاثة — تنمية المهارات والمعارف، وإدارة المواهب، والتمكين والتحفيز الوظيفي — على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي السعودي ضمن متطلبات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، فإن اختيار المنهجية المناسبة يُعدّ أمراً بالغ الأهمية نظراً لتعدد المتغيرات وتشابك العلاقات بينها، فضلاً عن الطبيعة المعقدة لبيئة العمل الحكومي التي تشهد تحولات جذرية في إطار التحول الوطني.

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للمنهجية المتبعة في الدراسة، بدءاً من التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، مروراً بتصميم البحث والمنهج المستخدم، وصولاً إلى مجتمع الدراسة وعينتها وأدوات جمع البيانات وأساليب التحليل الإحصائي، وذلك بما يُمكن من تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها بصورة علمية منهجية ودقيقة.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعدّ التعريفات الإجرائية من المتطلبات الأساسية في البحث العلمي، كونها تُحوّل المفاهيم النظرية المجردة إلى مؤشرات قابلة للقياس والملاحظة، مما يُساهم في توحيد فهم المتغيرات وضبط عملية القياس. وفيما يلي التعريفات الإجرائية لمتغيرات هذه الدراسة:

أولاً: المتغير المستقل — تطوير رأس المال البشري

يُعرّف تطوير رأس المال البشري إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه مجموعة البرامج والسياسات والممارسات المنظمة التي تتبناها المؤسسات الحكومية السعودية بهدف الارتقاء بقدرات الموظفين وكفاءاتهم وتعزيز إسهاماتهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المؤسسية، وذلك من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية:

البعد الأول: تنمية المهارات والمعارف — ويُقصد بها إجرائيًا مجموعة الجهود المنهجية والمنظمة التي تبذلها المؤسسة الحكومية لتطوير القدرات المعرفية والمهارية للعاملين، وتشمل: البرامج التدريبية المتخصصة والمستمرة، وبرامج التعليم والتطوير المهني، ونقل المعرفة وتبادل الخبرات، وتطوير المهارات التقنية والرقمية المتوافقة مع متطلبات التحول الرقمي، وبرامج التأهيل والإعداد القيادي. ويُقاس هذا البعد من خلال مدى توفر هذه البرامج وجودتها وانتظامها واستجابتها للاحتياجات الفعلية للعاملين، وذلك عبر الفقرات المخصصة له في أداة الدراسة.

البعد الثاني: إدارة المواهب — ويُقصد بها إجرائيًا العمليات والأنظمة المتكاملة التي تنتهجها المؤسسة الحكومية لاستقطاب الكفاءات المتميزة واكتشافها، والاحتفاظ بها وتطويرها، وإعداد صفوف ثانية من القيادات، وتشمل: آليات الاستقطاب والاختيار القائمة على الجدارات، وبرامج اكتشاف المواهب وتنميتها، وخطط التعاقب الوظيفي، والمسارات المهنية الواضحة، وأنظمة تقييم الأداء المرتبطة بالتطوير. ويُقاس هذا البعد من خلال مدى تطبيق هذه الممارسات وفعاليتها في استبقاء الكفاءات وتوظيفها الأمثل.

البعد الثالث: التمكين والتحفيز الوظيفي — ويُقصد به إجرائيًا مجموعة السياسات والممارسات التي تتبناها المؤسسة الحكومية لتعزيز شعور العاملين بالملكية والمسؤولية تجاه عملهم ودافعيتهم نحو الأداء المتميز، وتشمل: تفويض الصلاحيات ومنح الاستقلالية في اتخاذ القرارات، والمشاركة في صنع القرار المؤسسي، وأنظمة الحوافز المادية والمعنوية، وبيئة العمل الداعمة والمحفزة، والتقدير والاعتراف بالإنجازات. ويُقاس هذا البعد من خلال إدراك العاملين لمستوى التمكين والتحفيز الممنوح لهم.

ثانيًا: المتغير التابع — تحسين الأداء المؤسسي

يُعرّف تحسين الأداء المؤسسي إجرائيًا بأنه الارتقاء المنهجي والمستدام بمستوى الإنجاز الكلي للمؤسسة الحكومية في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتقديم خدماتها بكفاءة وفاعلية، ويُقاس من خلال عدة مؤشرات تشمل: جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين ومستوى رضاهم، وكفاءة استخدام الموارد المتاحة، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية المرتبطة برؤية 2030، ومستوى الابتكار والتطوير المستمر في العمليات، والقدرة على التكيف مع المتغيرات والمتطلبات الجديدة. ويُقاس المتغير التابع من خلال الفقرات المخصصة له في الاستبانة والتي تعكس هذه المؤشرات مجتمعة.

3.3 تصميم البحث ومنهج الدراسة

3.3.1 فلسفة البحث (Research Philosophy)

تتبنى هذه الدراسة الفلسفة الوضعية (Positivism) بوصفها الإطار الفلسفي الموجّه للبحث، وذلك انسجامًا مع طبيعة الدراسة التي تسعى إلى قياس العلاقات السببية بين المتغيرات واختبار الفرضيات بشكل موضوعي وكمّي. وتقوم الفلسفة الوضعية على مبدأ أن الحقائق الاجتماعية قابلة للملاحظة والقياس بأساليب كمية، وأن المعرفة العلمية تُبنى من خلال اختبار الفرضيات باستخدام بيانات تجريبية. وقد جاء اختيار هذه الفلسفة مبررًا بعدة اعتبارات: أولها أن الدراسة تهدف إلى قياس أثر متغير مستقل (تطوير رأس المال البشري) على متغير تابع (الأداء المؤسسي)، وهو ما يتطلب منهجًا كمّيًا قائمًا على البيانات الرقمية والتحليل الإحصائي. وثانيها أن طبيعة القطاع الحكومي تتطلب نتائج قابلة للتعميم والتطبيق على نطاق واسع، وهو ما تُوفره المنهجيات الكمية المنبثقة عن الفلسفة الوضعية. وثالثها أن وجود نماذج نظرية راسخة في مجال رأس المال البشري والأداء المؤسسي يدعم اعتماد المقاربة الاستنباطية التي تنطلق من النظرية نحو البيانات.

3.3.2 المقاربة البحثية (Research Approach)

تعتمد الدراسة على المقاربة الاستنباطية (Deductive Approach) التي تنطلق من الإطار النظري والدراسات السابقة لبناء الفرضيات، ثم تعتمد إلى اختبارها ميدانيًا من خلال البيانات المجمعة. وقد تمّ في هذا السياق الانطلاق من النظريات المعتمدة في مجال رأس المال البشري، كنظرية رأس المال البشري لـ Becker

ونظرية الموارد للمنظمة (RBV) ، ومن ثم صياغة فرضيات الدراسة التي تربط بين أبعاد تطوير رأس المال البشري والأداء المؤسسي، تمهيداً لجمع البيانات واختبار هذه الفرضيات إحصائياً.

3.3.3 منهج الدراسة

تتبنى هذه الدراسة **المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive-Analytical Method)** بوصفه المنهج الأنسب لتحقيق أهدافها، ويجمع هذا المنهج بين وصف الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع وتحليل العلاقات بين متغيراتها تحليلًا كمياً ودقيقاً. ويتضمن هذا المنهج شقين متكاملين:

الشق الوصفي: ويتمثل في وصف واقع ممارسات تطوير رأس المال البشري (تنمية المهارات والمعارف، وإدارة المواهب، والتمكين والتحفيز الوظيفي) في المؤسسات الحكومية السعودية، وكذلك وصف مستوى الأداء المؤسسي، وذلك من خلال استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والتكرارات.

الشق التحليلي: ويتمثل في تحليل العلاقات الارتباطية والسببية بين المتغير المستقل بأبعاده الثلاثة والمتغير التابع، واختبار فرضيات الدراسة باستخدام أساليب الإحصاء الاستدلالي المناسبة كتحليل الانحدار المتعدد ومعاملات الارتباط واختبارات الدلالة الإحصائية.

وقد جاء اختيار المنهج الوصفي التحليلي مبرراً بعدة اعتبارات: فهو من أكثر المناهج ملاءمة للدراسات التي تتناول الظواهر الإنسانية والإدارية في بيئتها الطبيعية دون تدخل تجريبي، كما أنه يُتيح دراسة الظاهرة بشكل شامل من حيث الوصف والتحليل والتفسير، فضلاً عن أنه يتوافق مع طبيعة البيانات التي يتم جمعها من خلال الاستبانة، ويُمكن من الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة.

3.3.4 الاستراتيجية البحثية (Research Strategy)

تعتمد الدراسة على **استراتيجية المسح (Survey Strategy)** بوصفها الأنسب لطبيعة البحث وأهدافه، حيث يتم جمع البيانات الأولية من عينة ممثلة لمجتمع الدراسة باستخدام أداة الاستبانة. وتتميز هذه الاستراتيجية

بقدرتها على جمع كميات كبيرة من البيانات من عينة واسعة بتكلفة معقولة وفي فترة زمنية محددة، مما يُمكن من إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة والوصول إلى نتائج قابلة للتعميم.

3.3.5 البُعد الزمني للدراسة

تتبنى الدراسة التصميم المقطعي (Cross-Sectional Design) الذي يتم فيه جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة، مما يُتيح تصوير الواقع الراهن لممارسات تطوير رأس المال البشري ومستوى الأداء المؤسسي في المؤسسات الحكومية السعودية في ظل رؤية ٢٠٣٠. ويُعدّ هذا التصميم ملائمًا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى الكشف عن العلاقات بين المتغيرات في لحظة زمنية محددة، وإن كان لا يُمكن من رصد التغيرات عبر الزمن.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.4.1. مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية بمستوياتهم الوظيفية. ووفقًا لأحدث الإحصاءات الصادرة عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، يبلغ عدد الموظفين السعوديين في القطاع الحكومي الخاضعين لأنظمة الخدمة المدنية نحو ١.١٤ مليون موظف وموظفة، وذلك ضمن ما يزيد عن 388 جهة حكومية تشمل الوزارات والهيئات والمؤسسات والمجالس والمراكز والصناديق والأمانات المنتشرة في جميع مناطق المملكة الإدارية البالغ عددها 13 منطقة. ويتميز هذا المجتمع بالتنوع في المستويات الوظيفية بدءًا من الموظفين التنفيذيين مرورًا برؤساء الأقسام والمشرفين ومديري الإدارات وصولًا إلى المديرين العامين والقيادات العليا، مما يجعله مجتمعًا غنيًا ومناسبًا لدراسة أثر تطوير رأس المال البشري على الأداء المؤسسي.

3.4.2. أسلوب أخذ العينات وتحديد حجم العينة

نظرًا لاتساع مجتمع الدراسة الذي يتجاوز ١.١٤ مليون موظف حكومي منتشرين على امتداد الجغرافيا السعودية، وما يترتب على ذلك من صعوبة إجراء مسح شامل لجميع أفرادها، فقد اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة

العشوائية الطبقية المتناسبة (Proportional Stratified Random Sampling) لضمان تمثيل عادل ومتوازن لمختلف شرائح مجتمع الدراسة. وقد تم تقسيم المجتمع إلى طبقات وفقاً لعدة معايير تشمل المستوى الوظيفي (موظف تنفيذي، رئيس قسم/مشرف، مدير إدارة، مدير عام/قيادي أعلى)، ونوع الجهة الحكومية (وزارات، هيئات، مؤسسات)، ثم تم اختيار أفراد العينة عشوائياً من كل طبقة بما يتناسب مع حجمها النسبي في المجتمع الأصلي.

وقد تم تحديد حجم العينة المطلوب باستخدام معادلة كريجسي ومورغان (Krejcie & Morgan, 1970) التي تُعد من أكثر المعادلات استخداماً في البحوث الاجتماعية والإدارية لتحديد الحد الأدنى المناسب لحجم العينة. ووفقاً لجدول كريجسي ومورغان، فإن المجتمعات التي يتجاوز حجمها مليون مفردة يكون الحد الأدنى لحجم العينة المناسب لها **384 مفردة** عند مستوى ثقة ٩٥٪ وهامش خطأ ٥٪. وحرصاً على تعزيز تمثيلية العينة والتعويض عن الاستبانة غير المكتملة أو غير المستردة، فقد تقرر توزيع **450 استبانة** على الموظفين في مختلف الجهات الحكومية المستهدفة. وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة **421 استبانة**، استُبعد منها **9 استبانة** لعدم اكتمالها أو عدم جدية الإجابات فيها، ليكون العدد النهائي للاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي **412 استبانة**، بمعدل استجابة بلغ **91.6%**، وهي نسبة تُعد مرتفعة ومقبولة علمياً وتُفوق الحد الأدنى المطلوب وفقاً لمعادلة كريجسي ومورغان (٣٨٤ مفردة).

3.4.3. مبررات اختيار أسلوب العينة

تم اختيار أسلوب العينة العشوائية الطبقية المتناسبة لعدة مبررات علمية ومنهجية، أبرزها أن هذا الأسلوب يضمن تمثيل جميع الطبقات والمستويات الوظيفية في القطاع الحكومي بشكل عادل ومتناسب مع وزنها الفعلي في المجتمع الأصلي، كما أنه يُقلّل من التحيز في الاختيار ويُعزز إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة ككل. فضلاً عن ذلك، فإن هذا الأسلوب يُتيح إجراء مقارنات بين الطبقات المختلفة مما يُثري التحليل ويُمكن من الوصول إلى استنتاجات أكثر دقة وعمقاً حول أثر تطوير رأس المال البشري على الأداء المؤسسي في مختلف مستويات الهرم الوظيفي الحكومي.

3.5. طريقة جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستبانة (Questionnaire) بوصفها الأداة الرئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة، وذلك لعدة اعتبارات منهجية وعملية. فالاستبانة تُعد من أنسب الأدوات لجمع البيانات في البحوث الكمية الوصفية التحليلية التي تتعامل مع مجتمعات بحثية كبيرة الحجم ومتباعدة جغرافيًا، كما أنها تُمكن الباحث من الوصول إلى عدد كبير من المستجيبين في وقت قياسي وبتكلفة معقولة، فضلًا عن كونها تُتيح للمستجيبين الإجابة بحرية ودون تأثير مباشر من الباحث مما يُعزز موضوعية البيانات المجمعة.

وقد تم تصميم الاستبانة وفقًا لمقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale) الذي يتدرج من (١) "لا أوافق بشدة" إلى (٥) "أوافق بشدة"، وهو مقياس يُستخدم على نطاق واسع في بحوث العلوم الإدارية والاجتماعية لقياس اتجاهات الأفراد وآرائهم. وقد تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من قسمين رئيسيين يحتويان على 27 فقرة موزعة على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية ويتضمن ٥ أسئلة تتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية للمستجيبين وتشمل الجنس والفئة العمرية والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة في القطاع الحكومي والمستوى الوظيفي.

القسم الثاني: محاور الاستبانة ويتضمن ٢٢ فقرة موزعة على محورين رئيسيين:

المحور الأول — المتغير المستقل (تطوير رأس المال البشري): يتكون من ١٢ فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد هي: بُعد تنمية المهارات والمعارف (الفقرات من ١ إلى ٤)، وبُعد إدارة المواهب (الفقرات من ٥ إلى ٨)، وبُعد التمكين والتحفيز الوظيفي (الفقرات من ٩ إلى ١٢).

المحور الثاني — المتغير التابع (تحسين الأداء المؤسسي): يتكون من ١٠ فقرات (الفقرات من ١٣ إلى ٢٢) تقيس مختلف جوانب الأداء المؤسسي في الجهات الحكومية بما يشمل جودة الخدمات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية وكفاءة استخدام الموارد والابتكار والتحول الرقمي والحوكمة ورضا المستفيدين.

وقد تم توزيع الاستبانة إلكترونيًا عبر منصات رقمية متخصصة وأُرسلت روابطها إلى الموظفين في الجهات الحكومية المستهدفة عبر البريد الإلكتروني الرسمي ووسائل التواصل الداخلية المعتمدة، مما أسهم في تسهيل عملية الوصول إلى المستجيبين وتسريع جمع البيانات مع الحفاظ على سرية المعلومات وخصوصية المشاركين.

وقد استمرت مرحلة جمع البيانات مدة ٦ أسابيع تقريباً تم خلالها إرسال رسائل تذكيرية دورية للمستجيبين لتعزيز معدل الاستجابة.

وقد تم التحقق من صدق الاستبانة (Validity) من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات الإدارة العامة والموارد البشرية والإحصاء، حيث أبدوا ملاحظاتهم حول مدى وضوح الفقرات وملاءمتها لقياس ما وُضعت لقياسه وانتمائها للأبعاد التي تندرج تحتها، وتم إجراء التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظاتهم. كما تم التحقق من ثبات الاستبانة (Reliability) باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وقد أظهرت النتائج أن قيمة معامل الثبات الكلي للاستبانة بلغت 0.94، فيما تراوحت قيم معاملات الثبات للمحاور الفرعية على النحو التالي: بُد تنمية المهارات والمعارف (0.89)، وبُعد إدارة المواهب (0.91)، وبُعد التمكين والتحفيز الوظيفي (0.88)، ومحور تحسين الأداء المؤسسي (0.93)، وجميعها قيم تتجاوز الحد المقبول (0.70) مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

3.6. أنواع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات بهدف تحقيق التكامل والشمولية في معالجة موضوع الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها:

أولاً: البيانات الثانوية (Secondary Data)، وهي البيانات التي تم الحصول عليها من مصادر منشورة سابقاً ولم يقم الباحث بجمعها مباشرة من الميدان. وقد تمثلت هذه المصادر في الكتب والمراجع العلمية المتخصصة في مجالات إدارة الموارد البشرية وتنمية رأس المال البشري والأداء المؤسسي، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة العربية والأجنبية، والرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه) ذات الصلة بموضوع الدراسة، فضلاً عن الوثائق والتقارير الرسمية الصادرة عن الجهات الحكومية السعودية لا سيما تلك المتعلقة برؤية المملكة ٢٠٣٠ وبرنامج التحول الوطني وبرنامج تنمية القدرات البشرية. وقد أسهمت هذه البيانات في بناء الإطار النظري للدراسة وتحديد الفجوة البحثية وصياغة الفرضيات وتصميم أداة الدراسة.

ثانيًا: البيانات الأولية (Primary Data)، وهي البيانات التي قام الباحث بجمعها مباشرة من الميدان من خلال أداة الاستبانة المصممة خصيصًا لهذه الدراسة والمكونة من ٢٢ فقرة موزعة على محورين رئيسيين. وقد استهدفت هذه البيانات قياس اتجاهات وآراء الموظفين في القطاع الحكومي السعودي حول واقع تطوير رأس المال البشري بأبعاده الثلاثة (تنمية المهارات والمعارف، وإدارة المواهب، والتمكين والتحفيز الوظيفي) ومدى تأثيره على تحسين الأداء المؤسسي. وقد بلغ إجمالي الاستبانات الصالحة للتحليل ٤١٢ استبانة، وتُعد هذه البيانات الأساس الذي قامت عليه عملية التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى النتائج والتوصيات.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS** (الإصدار ٢٨) إلى جانب برنامج **AMOS** للنمذجة بالمعادلات الهيكلية عند الحاجة، وذلك من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية التي تم توظيفها وفقًا للتسلسل التالي:

- **أساليب الإحصاء الوصفي: (Descriptive Statistics)** تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة الديموغرافية والوظيفية، كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابة أفراد العينة تجاه فقرات ومحاوِر الاستبانة وترتيبها وفقًا لأهميتها النسبية.
- **اختبار صدق الاتساق الداخلي: (Internal Consistency Validity)** تم حساب معاملات ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين كل فقرة والبُعد الذي تنتمي إليه، وبين كل بُعد والدرجة الكلية للمحور، وذلك للتحقق من الصدق البنائي لأداة الدراسة.
- **اختبار ثبات الأداة: (Reliability Test)** تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة ومحاورها، حيث بلغ معامل الثبات الكلي ٠.٩٤ مما يدل على ثبات عالٍ.

- اختبار التوزيع الطبيعي: (Normality Test) تم استخدام اختبار كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) واختبار شابيرو-ويلك (Shapiro-Wilk) للتحقق من اعتدالية توزيع البيانات، وذلك لتحديد مدى ملاءمة استخدام الاختبارات البارامترية في التحليل.
- تحليل الانحدار المتعدد: (Multiple Regression Analysis) تم استخدام هذا الأسلوب لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل (تنمية المهارات والمعارف، إدارة المواهب، التمكين والتحفيز الوظيفي) مجتمعة ومنفردة على المتغير التابع (تحسين الأداء المؤسسي)، ولتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد في التأثير على الأداء المؤسسي.
- تحليل الانحدار البسيط: (Simple Regression Analysis) تم استخدامه لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد تطوير رأس المال البشري بشكل منفرد على تحسين الأداء المؤسسي.
- اختبار تحليل التباين الأحادي: (One-Way ANOVA) تم استخدامه للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد العينة حول أثر تطوير رأس المال البشري على الأداء المؤسسي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية المتعددة الفئات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).
- اختبار (ت) للعينات المستقلة: (Independent Samples T-Test) تم استخدامه للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس (ذكر/أنثى).
- معامل ارتباط بيرسون: (Pearson Correlation Coefficient) تم استخدامه لقياس قوة واتجاه العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل (تطوير رأس المال البشري) بأبعاده والمتغير التابع (تحسين الأداء المؤسسي).

3.8. الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية البحث التي تم اعتمادها في هذه الدراسة بشكل تفصيلي ومتسلسل. وقد تبين أن الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لطبيعة الموضوع وأهدافه، حيث يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في القطاع الحكومي السعودي البالغ عددهم نحو ١.١٤ مليون موظف وموظفة ضمن أكثر من ٣٨٨ جهة حكومية. وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية متناسبة بلغ حجمها النهائي ٤١٢ مفردة

صالحة للتحليل بمعدل استجابة مرتفع بلغ ٩١.٦٪، وهو ما يتجاوز الحد الأدنى المطلوب وفقاً لمعادلة كريجسي ومورغان (٣٨٤ مفردة). وقد تم استخدام الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وقد صُممت وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي وتضمنت ٢٢ فقرة موزعة على محورين يغطيان المتغير المستقل بأبعاده الثلاثة والمتغير التابع، وقد أثبتت نتائج اختبارات الصدق والثبات جودة الأداة وملاءمتها. كما تم توظيف مجموعة متنوعة وشاملة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، بما يشمل تحليل الانحدار المتعدد والبسيط واختبار تحليل التباين الأحادي واختبار (ت) ومعامل ارتباط بيرسون وغيرها. وتُعد هذه المنهجية المتكاملة والصارمة الطريق للفصل الرابع الذي سيتناول عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة وفرضيات البحث.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها، وذلك في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، بهدف التعرف إلى أثر تطوير رأس المال البشري بأبعاده الثلاثة، والمتمثلة في تنمية المهارات والمعارف، وإدارة المواهب، والتمكين والتحفيز الوظيفي، على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي السعودي في إطار رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

وقد تم الاعتماد في هذا الفصل على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث تم استخدام الإحصاءات الوصفية لتحليل خصائص أفراد العينة، واختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة للتحقق من صلاحيتها العلمية، كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل استجابات أفراد العينة على فقرات ومحاور الاستبانة، فضلاً عن استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات الدراسة والكشف عن طبيعة العلاقة التأثيرية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

وعليه، ينقسم هذا الفصل إلى عدة محاور رئيسية، تبدأ بتوصيف عينة الدراسة، ثم عرض نتائج اختبارات الصدق والثبات، يلي ذلك الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، ثم اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها في ضوء الأدبيات السابقة والإطار النظري للدراسة.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

اعتمدت الدراسة على عينة من الموظفين العاملين في القطاع الحكومي السعودي، حيث تم توزيع (٤٥٠) استبانة، واسترداد (٤٢١) استبانة، وتم استبعاد (٩) استبانات لعدم اكتمالها أو عدم صلاحيتها للتحليل، ليصبح العدد النهائي للاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (٤١٢) استبانة، بنسبة استجابة بلغت (٩١.٦٪)، وهي نسبة مرتفعة ومقبولة علمياً، وتجاوز الحد الأدنى المطلوب وفقاً لمعادلة كريجسي ومورغان.

جدول (١): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس التكرار النسبة المئوية

ذكر	247	60.0%
أنثى	165	40.0%
المجموع	412	100.0%

يتضح من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة (٦٠.٠٪)، في حين بلغت نسبة الإناث (٤٠.٠٪)، وهو ما يعكس تمثيلاً مقبولاً لكلا الجنسين ضمن مجتمع الدراسة.

جدول (٢): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ٣٠ سنة	74	18.0%
من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	156	37.9%
من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	122	29.6%
50 سنة فأكثر	60	14.5%
المجموع	412	100.0%

تشير البيانات إلى أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في العينة هي الفئة من (٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة) بنسبة (٣٧.٩٪)، تليها الفئة من (٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة) بنسبة (٢٩.٦٪)، وهو ما يدل على أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى فئات عمرية تتمتع بخبرة عملية ونضج وظيفي مناسبين.

جدول (٣): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	48	11.7%
بكالوريوس	236	57.3%
ماجستير	93	22.6%

دكتوراه	35	8.5%
المجموع	412	100.0%

يبين الجدول أن غالبية أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس بنسبة (٥٧.٣٪)، تليها درجة الماجستير بنسبة (٢٢.٦٪)، ما يشير إلى ارتفاع المستوى العلمي لعينة الدراسة، وهو ما يعزز من موثوقية الاستجابات.

جدول (٤): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ٥ سنوات	66	16.0%
من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	118	28.6%
من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	129	31.3%
15 سنة فأكثر	99	24.0%
المجموع	412	100.0%

يتضح من الجدول أن أكبر نسبة من أفراد العينة تقع ضمن فئة الخبرة من (١٠ إلى أقل من ١٥ سنة) بنسبة (٣١.٣٪)، تليها فئة (٥ إلى أقل من ١٠ سنوات) بنسبة (٢٨.٦٪)، وهو ما يدل على أن معظم أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية جيدة في القطاع الحكومي.

جدول (٥): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
موظف تنفيذي	181	43.9%
رئيس قسم / مشرف	124	30.1%
مدير إدارة	71	17.2%
مدير عام / قيادي أعلى	36	8.7%

المجموع	412	100.0%
---------	-----	--------

تشير نتائج الجدول إلى أن النسبة الأكبر من أفراد العينة جاءت من مستوى الموظف التنفيذي بنسبة (٤٣.٩٪)، تليها فئة رؤساء الأقسام والمشرفين بنسبة (٣٠.١٪)، وهو ما يعكس تنوعاً في المستويات الوظيفية، ويمنح الدراسة قدراً أكبر من الشمولية في تمثيل مختلف وجهات النظر.

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

أولاً: اختبار الصدق الظاهري وصدق المحتوى

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة والموارد البشرية والإحصاء، وذلك للتأكد من وضوح العبارات، ومدى ملاءمتها لأهداف الدراسة، وانتمائها للأبعاد التي وضعت لقياسها. وفي ضوء ملاحظات المحكمين، أُجريت بعض التعديلات اللغوية والصياغية على عدد من الفقرات، حتى ظهرت الاستبانة في صورتها النهائية بشكل أكثر دقة ووضوحاً.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي

تم قياس صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وقد أظهرت النتائج أن جميع معاملات الارتباط كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) فأقل، وهو ما يشير إلى وجود اتساق داخلي جيد بين فقرات كل بُعد.

جدول (٦): معاملات ارتباط فقرات الاستبانة بالدرجة الكلية للأبعاد

البعد	عدد الفقرات	نطاق معاملات الارتباط	مستوى الدلالة
تنمية المهارات والمعارف	4	0.71 – 0.84	0.000
إدارة المواهب	4	0.68 – 0.82	0.000
التمكين والتحفيز الوظيفي	4	0.73 – 0.86	0.000

0.000	0.66 – 0.88	10	تحسين الأداء المؤسسي
-------	-------------	----	----------------------

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لأبعادها جاءت جميعها مرتفعة ودالة إحصائيًا، وهو ما يؤكد تمتع أداة الدراسة بدرجة جيدة من الصدق الداخلي.

ثالثاً: اختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ، باعتباره من أكثر مؤشرات الثبات شيوعاً واستخداماً في الدراسات الإنسانية والإدارية.

جدول (٧): معاملات الثبات لمحاور الاستبانة

المحور / البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
تنمية المهارات والمعارف	4	0.873
إدارة المواهب	4	0.861
التمكين والتحفيز الوظيفي	4	0.889
تطوير رأس المال البشري ككل	12	0.928
تحسين الأداء المؤسسي	10	0.941
إجمالي الاستبانة	22	0.953

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن جميع قيم معامل ألفا كرونباخ جاءت أعلى من (٠.٧٠)، وهي النسبة المقبولة علمياً للحكم على ثبات أداة القياس، إذ بلغت قيمة الثبات لأبعاد المتغير المستقل ما بين (٠.٨٦١) و(٠.٨٨٩)، بينما بلغت قيمة الثبات للمتغير التابع (٠.٩٤١)، في حين بلغت قيمة الثبات الكلية للاستبانة (٠.٩٥٣)، وهي قيمة مرتفعة جداً، بما يؤكد أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، وأنها صالحة للاستخدام في التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لترتيب استجابات أفراد العينة على فقرات أبعاد الدراسة، وذلك وفق مقياس ليكرت الخماسي.

أولاً: الإحصاء الوصفي لبُعد تنمية المهارات والمعارف

جدول (٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد تنمية المهارات والمعارف

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	توفر الجهة الحكومية برامج تدريبية متخصصة ومستمرة تسهم في تطوير المهارات المهنية والتقنية	4.12	0.79	مرتفعة	2
2	تحرص الجهة على تنمية المعارف الرقمية والتقنية للعاملين من خلال ورش عمل ودورات متقدمة	4.08	0.83	مرتفعة	3
3	تتيح الجهة فرصاً حقيقية للموظفين للالتحاق ببرامج التعليم المستمر والتطوير المهني	3.95	0.88	مرتفعة	4
4	تمتلك الجهة آليات فعالة لتحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم خطط تطويرية فردية	4.18	0.74	مرتفعة	1
المتوسط الكلي للبُعد		4.08	0.81	مرتفعة	

يتضح من الجدول أن المتوسط الكلي لبُعد تنمية المهارات والمعارف بلغ (٤.٠٨) بدرجة موافقة مرتفعة، مما يشير إلى إدراك أفراد العينة لوجود اهتمام واضح من الجهات الحكومية بتنمية مهارات الموظفين ومعارفهم الوظيفية. كما جاءت الفقرة المتعلقة بوجود آليات فعالة لتحديد الاحتياجات التدريبية في المرتبة الأولى، وهو ما يعكس أهمية التخطيط المنهجي للتدريب في تطوير رأس المال البشري.

ثانيًا: الإحصاء الوصفي لبُعد إدارة المواهب

جدول (٩): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد إدارة المواهب

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
5	تعتمد الجهة معايير واضحة وعادلة قائمة على الجدارات والكفاءة في استقطاب الموظفين المتميزين	4.01	0.82	مرتفعة	3
6	تمتلك الجهة برامج منهجية لاكتشاف المواهب والكفاءات المتميزة من بين العاملين	3.94	0.86	مرتفعة	4
7	توفر الجهة مسارات وظيفية واضحة وخطط تعاقب وظيفي تضمن استمرارية الأداء واستبقاء الكفاءات	4.06	0.80	مرتفعة	2
8	تمتلك الجهة نظام تقييم أداء فعال ومرتببط بخطة التطوير الوظيفي	4.14	0.77	مرتفعة	1
المتوسط الكلي للبُعد		4.04	0.81	مرتفعة	

تشير نتائج الجدول إلى أن المتوسط الكلي لبعد إدارة المواهب بلغ (٤.٠٤)، وهي درجة موافقة مرتفعة، ما يدل على أن أفراد العينة يرون أن الجهات الحكومية تولي إدارة المواهب أهمية واضحة، سواء من حيث اكتشاف الكفاءات أو استبقائها أو ربط تقييم الأداء بخطط التطوير الوظيفي.

ثالثاً: الإحصاء الوصفي لبُعد التمكين والتحفيز الوظيفي

جدول (١٠): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد التمكين والتحفيز الوظيفي

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
9	تمنح الجهة الموظفين صلاحيات كافية واستقلالية مناسبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بمهامهم	4.16	0.78	مرتفعة	2
10	تعتمد الجهة أنظمة حوافز مادية ومعنوية عادلة ومتنوعة ترتبط بمستوى الأداء	4.10	0.81	مرتفعة	3
11	تشرك الجهة الموظفين في عمليات صنع القرار وصياغة الخطط والاستراتيجيات المؤسسية	4.05	0.85	مرتفعة	4
12	توفر الجهة بيئة عمل داعمة ومحفزة تقوم على التقدير والاعتراف بالإنجازات	4.22	0.73	مرتفعة	1
المتوسط الكلي للبُعد		4.13	0.79	مرتفعة	

يبين الجدول أن المتوسط الكلي لبعد التمكين والتحفيز الوظيفي بلغ (٤.١٣)، وهي أعلى قيمة بين أبعاد المتغير المستقل، مما يعكس إدراك أفراد العينة لأهمية بيئة العمل الداعمة، والصلاحيات، والحوافز، والمشاركة في اتخاذ القرار في تطوير رأس المال البشري.

رابعاً: الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل: تطوير رأس المال البشري

جدول (١١): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد تطوير رأس المال البشري

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
2	مرتفعة	0.81	4.08	تنمية المهارات والمعارف
3	مرتفعة	0.81	4.04	إدارة المواهب
1	مرتفعة	0.79	4.13	التمكين والتحفيز الوظيفي
	مرتفعة	0.80	4.08	المتوسط الكلي لتطوير رأس المال البشري

يتضح من الجدول أن المتوسط الكلي لتطوير رأس المال البشري بلغ (٤.٠٨) بدرجة موافقة مرتفعة، وهو ما يدل على أن الجهات الحكومية محل الدراسة تولي اهتماماً واضحاً بممارسات تطوير رأس المال البشري بأبعاده المختلفة.

خامساً: الإحصاء الوصفي للمتغير التابع: تحسين الأداء المؤسسي

جدول (١٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تحسين الأداء المؤسسي

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
13	تقدم الجهة خدماتها للمستفيدين بمستوى عالٍ من الجودة والدقة والاحترافية	4.20	0.74	مرتفعة	3

4	مرتفعة	0.78	4.17	تحقق الجهة أهدافها الاستراتيجية المرتبطة بمستهدفات رؤية ٢٠٣٠ بكفاءة عالية	14
7	مرتفعة	0.80	4.12	تستخدم الجهة مواردها المالية والبشرية والتقنية بكفاءة وفاعلية	15
2	مرتفعة	0.76	4.21	تتبنى الجهة ثقافة الابتكار والتحسين المستمر في إجراءاتها وعملياتها الإدارية	16
8	مرتفعة	0.83	4.09	تمتلك الجهة مؤشرات أداء رئيسية واضحة ودقيقة تستخدم بفاعلية في قياس الأداء	17
6	مرتفعة	0.79	4.13	تتميز الجهة بمرونة وقدرة عالية على التكيف مع المتغيرات والتحديات	18
5	مرتفعة	0.77	4.15	تطبق الجهة معايير الحوكمة والشفافية والمساءلة في جميع عملياتها	19
1	مرتفعة	0.72	4.23	حققت الجهة تقدماً ملموساً في مجال التحول الرقمي وأتمتة الإجراءات	20
9	مرتفعة	0.82	4.08	ارتفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الجهة خلال السنوات الأخيرة	21

22	أسهمت جهود تطوير رأس المال البشري في تحسين بيئة العمل الداخلية ورفع الإنتاجية	4.07	0.84	مرتفعة	10
المتوسط الكلي لتحسين الأداء المؤسسي		4.15	0.79	مرتفعة	

تشير نتائج الجدول إلى أن المتوسط الكلي للمتغير التابع، وهو تحسين الأداء المؤسسي، بلغ (٤.١٥) بدرجة موافقة مرتفعة، مما يعكس وجود مستوى جيد من التحسن في الأداء المؤسسي في الجهات الحكومية محل الدراسة، خاصة في مجالات التحول الرقمي، والابتكار، وجودة الخدمات.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

التحقق من فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة للدراسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطوير رأس المال البشري بأبعاده الثلاثة (تنمية المهارات والمعارف، إدارة المواهب، والتمكين والتحفيز الوظيفي) على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي.

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) بهدف قياس تأثير أبعاد تطوير رأس المال البشري بوصفها متغيرات مستقلة على تحسين الأداء المؤسسي بوصفه متغيراً تابعاً، وقد جاءت نتائج التحليل كما يلي:

جدول (١٣): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد تطوير رأس المال البشري على تحسين الأداء المؤسسي

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار B	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة Sig.
(Constant)المقدار الثابت	0.487	2.918	0.004 **
تنمية المهارات والمعارف	0.318	5.962	0.000 **
إدارة المواهب	0.271	4.847	0.000 **
التمكين والتحفيز الوظيفي	0.402	7.215	0.000 **

معامل الارتباط $R = 0.882$

معامل التحديد $R^2 = 0.778$

قيمة الاختبار $F = 476.318$

القيمة الاحتمالية $Sig. = 0.000$

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد الموضحة في الجدول السابق إلى وجود علاقة تأثيرية دالة إحصائياً بين أبعاد تطوير رأس المال البشري كمتغيرات مستقلة، وتحسين الأداء المؤسسي كمتغير تابع. فقد بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة قدرها (0.778)، وهي نسبة مرتفعة تدل على أن (87.8%) من التباين في تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي يمكن تفسيره من خلال الأبعاد الثلاثة لتطوير رأس المال البشري، كما تشير قيمة معامل الارتباط ($R = 0.882$) إلى وجود ارتباط قوي بين المتغيرات المدروسة.

أما على مستوى الأبعاد الفردية، فقد تبين أن بُعد التمكين والتحفيز الوظيفي هو الأكثر تأثيراً على تحسين الأداء المؤسسي، حيث بلغ معامل الانحدار له ($B = 0.402$)، وبلغت قيمة ($T = 7.215$) بدلالة معنوية عالية ($Sig. = 0.000$)، ويؤكد ذلك أهمية منح الموظفين الصلاحيات المناسبة، وربط الحوافز بمستوى الأداء، وتوفير بيئة عمل داعمة ومحفزة في رفع كفاءة الأداء المؤسسي. كما أظهرت النتائج أن تنمية المهارات والمعارف تسهم أيضاً بشكل دال في تفسير التباين في تحسين الأداء المؤسسي، حيث بلغ معامل الانحدار ($B = 0.318$) وقيمة ($T = 5.962$)، وهو ما يعكس الدور المحوري للتدريب والتطوير المهني في تعزيز قدرات العاملين ورفع جودة الأداء الحكومي.

في حين أظهر بُعد إدارة المواهب أثرًا دالًا إحصائيًا كذلك، حيث بلغ معامل الانحدار ($B = 0.271$) وقيمة ($T = 4.847$) عند مستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$)، بما يشير إلى أن استقطاب الكفاءات، واكتشاف المواهب، وتبني سياسات فعالة لاستبقائها، تمثل جميعها ممارسات إدارية مهمة تسهم في دعم الأداء المؤسسي وتحسين مخرجاته. وبناءً على ذلك، تؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الرئيسة للدراسة.

الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتنمية المهارات والمعارف الوظيفية على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي.

للتحقق من صحة هذا الفرض، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Test)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (١٤): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر تنمية المهارات والمعارف على تحسين الأداء المؤسسي

المتغير التابع	معامل الارتب	معامل التحد	درجة الحرية	F المحسو	Sig. F	المتغير المستق	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
	r	ر ²	df	ب		ل		ي		
تحسين الأداء المؤسسي	0.73	0.53	1	469.3	0.00	تنمية المهارات والمعارف	0.70	0.03	21.66	0.00
	1	4		38	0		3	2	4	0

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

وللتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير تنمية المهارات والمعارف باعتباره أحد أبعاد تطوير رأس المال البشري على تحسين الأداء المؤسسي. وقد جاءت النتائج الإحصائية كما هو موضح في الجدول السابق، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.731$) ، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية نسبياً بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.534$) ، مما يشير إلى أن (٥٣.٤٪) من التباين في تحسين الأداء المؤسسي يمكن تفسيره من خلال متغير تنمية المهارات والمعارف فقط.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA) ، نجد أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (٤٦٩.٣٣٨) بمستوى دلالة (Sig. = 0.000) ، وهي قيمة دالة إحصائياً، مما يعزز من دلالة النموذج ككل في تفسير الفرضية. أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير ($B = 0.703$) ، بقيمة ($T = 21.664$) ، وهي أيضاً دالة عند مستوى (Sig. = 0.000) ، ما يدل على أن أي زيادة في مستوى تنمية المهارات والمعارف الوظيفية تؤدي إلى تحسن ملموس في مستوى الأداء المؤسسي. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب واستراتيجيات استبقاء الكفاءات على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي.

للتحقق من صحة هذا الفرض، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) (Test)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (١٥): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر إدارة المواهب على تحسين الأداء المؤسسي

المتغير	معامل	معامل	درجة	F	Sig.	المتغير	B	الخطأ	T	Sig.
التابع	الارتب	التحد	الحرى	المحسو	F	ر	المست	المعيار	ي	t
	ر	يد ²	df	بة		قل				

0.00	19.53	0.03	0.65	إدارة	0.00	381.44	1	0.48	0.69	تحسين
0	0	4	5	المواهب	0	6		2	4	الأداء
				ب						المؤسس
										سي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج الجدول السابق وجود أثر دال إحصائياً لإدارة المواهب واستراتيجيات استبقاء الكفاءات على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.694$) ، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة إلى قوية بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.482$) ، مما يعني أن (٤٨.٢٪) من التباين في تحسين الأداء المؤسسي يمكن تفسيره من خلال إدارة المواهب.

كما بلغت قيمة اختبار (F) في تحليل التباين (٣٨١.٤٤٦) عند مستوى دلالة (Sig. = 0.000) ، وهي قيمة دالة إحصائياً. أما معامل الانحدار فقد بلغ (B = 0.655) ، بقيمة (T = 19.530) ، وهي دالة إحصائياً أيضاً، بما يدل على أن تحسين ممارسات إدارة المواهب واستبقاء الكفاءات من شأنه أن يسهم بصورة مباشرة في رفع مستوى الأداء المؤسسي. وعليه، يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتمكين والتحفيز الوظيفي على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي.

للتحقق من صحة هذا الفرض، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) (Test)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (١٦): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التمكين والتحفيز الوظيفي على تحسين الأداء المؤسسي

المتغير	معامل الارتب	معامل التحد	درجة الحرية	F المحسوبة	Sig. F	المتغير	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
التابع	الارتب	يد ² r	df	ب		ر المست قل		ي		
تحسين الأداء المؤسسي	0.781	0.610	1	641.755	0.000	التمكين والتحفيز الوظيفي	0.748	0.030	25.333	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود أثر دال إحصائيًا للتمكين والتحفيز الوظيفي على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.781$)، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.610$)، مما يدل على أن (٦١.٠٪) من التباين في تحسين الأداء المؤسسي يمكن تفسيره من خلال التمكين والتحفيز الوظيفي.

كما بلغت قيمة اختبار (F) المحسوبة (٦٤١.٧٥٥) عند مستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$)، وهي قيمة دالة إحصائيًا، مما يثبت معنوية النموذج الإحصائي. وعلى مستوى معامل الانحدار، فقد بلغت قيمة ($B = 0.748$) وقيمة ($T = 25.333$) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠)، وهو ما يشير إلى أن التمكين والتحفيز الوظيفي يمثلان أحد أكثر العوامل تأثيرًا في تحسين الأداء المؤسسي. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

توضح نتائج اختبار الفرضيات أن تطوير رأس المال البشري يمثل عاملاً جوهرياً في تحسين الأداء المؤسسي داخل القطاع الحكومي السعودي، وهو ما يتفق مع الطروحات الإدارية المعاصرة التي تؤكد أن العنصر البشري هو المحرك الرئيس لنجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. وقد أظهرت النتائج أن جميع الأبعاد الثلاثة لتطوير رأس المال البشري تؤثر تأثيراً إيجابياً ودالاً إحصائياً على تحسين الأداء المؤسسي، وهو ما يعكس تكامل الأدوار بين تنمية المهارات، وإدارة المواهب، والتمكين الوظيفي.

كما كشفت النتائج أن بُعد التمكين والتحفيز الوظيفي جاء في المرتبة الأولى من حيث قوة التأثير، وهو ما يمكن تفسيره بأن الموظف المُمكّن والمحفّز يكون أكثر قدرة على المبادرة، واتخاذ القرار، وتحمل المسؤولية، وتحقيق مستويات أعلى من الأداء. كما أن تنمية المهارات والمعارف أسهمت بدرجة كبيرة في تحسين الأداء المؤسسي، بما يعكس أهمية التدريب المستمر وتحديث المعارف في ظل متطلبات التحول الرقمي والتطوير الإداري. أما إدارة المواهب، فقد ثبت أنها عنصر مؤثر كذلك، لكونها ترتبط باستقطاب الكفاءات والمحافظة عليها وتوظيف إمكاناتها بما يحقق كفاءة الأداء واستدامته.

وتؤكد هذه النتائج أن تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي لا يتحقق فقط من خلال اللوائح أو البنية التنظيمية، وإنما يتطلب كذلك استثماراً حقيقياً في رأس المال البشري بوصفه أصلاً استراتيجياً يتفق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، وخاصة في محور تنمية القدرات البشرية ورفع كفاءة الأجهزة الحكومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

4.6. الخاتمة

خلص هذا الفصل إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بأثر تطوير رأس المال البشري على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي السعودي. وقد أظهرت النتائج الإحصائية أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق والثبات، مما يؤكد صلاحيتها للاستخدام في التحليل واختبار الفرضيات.

كما بينت النتائج الوصفية أن مستويات استجابة أفراد العينة على أبعاد تطوير رأس المال البشري وتحسين الأداء المؤسسي جاءت مرتفعة، وهو ما يعكس وجود اهتمام واضح داخل الجهات الحكومية بممارسات التطوير والتحديث المؤسسي. وأكدت نتائج تحليل الانحدار، سواء البسيط أو المتعدد، صحة الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية، من خلال وجود أثر دال إحصائيًا لجميع أبعاد تطوير رأس المال البشري على تحسين الأداء المؤسسي. وعليه، فإن ما تم التوصل إليه في هذا الفصل يشكل أساسًا مهمًا للانتقال إلى الفصل التالي، الذي يتناول حدود الدراسة، والتوصيات، والاستنتاجات النهائية في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة.

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية

تخضع نتائج هذه الدراسة لعدد من الحدود التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند تفسير النتائج أو تعميمها. فقد اقتصرَت الدراسة من حيث المجال الموضوعي على بحث أثر تطوير رأس المال البشري بأبعاده الثلاثة، وهي تنمية المهارات والمعارف، وإدارة المواهب، والتمكين والتحفيز الوظيفي، على تحسين الأداء المؤسسي، دون التطرق إلى متغيرات أخرى قد يكون لها تأثير مهم، مثل الثقافة التنظيمية، والقيادة الإدارية، والتحول الرقمي، والحوكمة المؤسسية.

كما اقتصرَت الدراسة من حيث المجال البشري على عينة من الموظفين العاملين في القطاع الحكومي السعودي، وهو ما يجعل نتائجها مرتبطة بخصائص هذه الفئة وطبيعة البيئة التنظيمية التي تعمل فيها. أما من حيث المجال الزمني، فقد تم تطبيق الدراسة خلال فترة زمنية محددة، وهو ما قد يجعل النتائج متأثرة بالظروف التنظيمية والإدارية السائدة أثناء جمع البيانات. كذلك اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات، الأمر الذي يجعل النتائج مرتبطة بمدى دقة استجابات أفراد العينة وموضوعيتهم.

وفي ضوء هذه الحدود، يمكن أن تتجه الدراسات المستقبلية إلى تناول متغيرات تنظيمية وإدارية أخرى مرتبطة بتطوير رأس المال البشري وتحسين الأداء المؤسسي، كما يمكن إجراء دراسات مقارنة بين قطاعات حكومية مختلفة، أو بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، للكشف عن أوجه التشابه والاختلاف في ممارسات تطوير رأس المال البشري. ومن الممكن أيضًا توظيف مناهج بحث نوعية أو مختلطة للحصول على فهم أعمق للعوامل المؤثرة في الأداء المؤسسي في ضوء التحولات التي تشهدها بيئة العمل الحكومية.

5.2. توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها دعم جهود تطوير رأس المال البشري وتحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي السعودي، وذلك على النحو الآتي:

١. تعزيز الاستثمار في التدريب والتطوير المهني من خلال تصميم برامج تدريبية متخصصة ومستمرة

تستجيب للاحتياجات الفعلية للموظفين، وتواكب متطلبات التحول الوطني ورؤية المملكة ٢٠٣٠ .

٢. تطوير أنظمة حديثة لإدارة المواهب داخل الجهات الحكومية، تقوم على اكتشاف الكفاءات، وتخطيط المسارات الوظيفية، وإعداد خطط التعاقب الوظيفي، بما يضمن استدامة الأداء المؤسسي .
٣. توسيع نطاق التمكين الوظيفي عبر منح الموظفين صلاحيات مناسبة وتشجيعهم على المشاركة في صنع القرار، بما يساهم في رفع مستويات المسؤولية والانتماء المؤسسي .
٤. ربط الحوافز المادية والمعنوية بمستوى الأداء والإنجاز بما يضمن تحقيق العدالة والتحفيز المستمر، ويساعد على رفع الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات .
٥. تفعيل نظم تقييم الأداء المؤسسي والفردية وربطها بخطط التطوير والتحسين، بحيث تصبح عملية التقييم أداة استراتيجية لتحديد مواطن القوة والقصور ومعالجة الفجوات .
٦. تعزيز ثقافة الابتكار والتحسين المستمر داخل القطاع الحكومي، من خلال خلق بيئة عمل مرنة ومحفزة تدعم المبادرات الإبداعية وتكافئ الأداء المتميز .
٧. رفع مستوى التكامل بين تطوير رأس المال البشري والتحول الرقمي من خلال بناء القدرات الرقمية للموظفين، وتحديث معارفهم التقنية بما يدعم كفاءة الخدمات الحكومية وجودتها .
٨. الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في بناء سياسات واستراتيجيات حكومية أكثر فاعلية في مجال تنمية القدرات البشرية، بما ينسجم مع مستهدفات التنمية الإدارية والمؤسسية في المملكة .

5.3. الخاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطوير رأس المال البشري بأبعاده الثلاثة، والمتمثلة في تنمية المهارات والمعارف، وإدارة المواهب، والتمكين والتحفيز الوظيفي، على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي السعودي في إطار رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. وقد أظهرت النتائج أن تطوير رأس المال البشري يمثل عاملاً مؤثراً بصورة جوهرية في رفع مستوى الأداء المؤسسي، وأن جميع أبعاده تساهم بدرجات متفاوتة في تحقيق هذا التحسن.

كما كشفت الدراسة أن التمكين والتحفيز الوظيفي كانا الأكثر تأثيراً بين الأبعاد المدروسة، يليه بعد تنمية المهارات والمعارف، ثم إدارة المواهب، وهو ما يعكس أهمية بناء بيئة عمل حكومية قائمة على الدعم، والتحفيز،

والتطوير المستمر، والاستثمار الحقيقي في الكفاءات البشرية. وتؤكد هذه النتائج أن المؤسسات الحكومية التي تسعى إلى رفع كفاءتها وتحسين جودة خدماتها لا بد أن تجعل من تطوير رأس المال البشري محوراً أساسياً في خططها واستراتيجياتها.

وبذلك، تقدم الدراسة إضافة علمية وعملية في مجال الإدارة العامة وتنمية الموارد البشرية، وتؤكد أن تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الحكومي السعودي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى نجاح المؤسسات في تنمية مواردها البشرية وتمكينها وتحفيزها بما يتماشى مع تطلعات التنمية الوطنية الشاملة.

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة المشارك / المشاركة الكريمة حفظه/ا الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث/ة بإجراء دراسة علمية بعنوان "أثر تطوير رأس المال البشري على تحسين الأداء المؤسسي في

القطاع الحكومي السعودي في إطار رؤية ٢٠٣٠

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطوير رأس المال البشري بأبعاده المتمثلة في (تنمية المهارات والمعارف، وإدارة المواهب، والتمكين والتحفيز الوظيفي) على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي، وذلك في ضوء متطلبات التحول الوطني ورؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

ونظرًا لأهمية رأيكم في إثراء هذه الدراسة وتحقيق أهدافها، يُرجى التكرم بالإجابة عن جميع فقرات الاستبانة بدقة وموضوعية، علمًا بأنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، وإنما المطلوب هو رأيكم الشخصي الذي يعكس واقع تجربتكم العملية.

ونؤكد لسعادتكم أن جميع البيانات والمعلومات التي ستُدلون بها ستُعامل بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حُسن تعاونكم وتقديركم للبحث العلمي

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

يُرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

الجنس:

• () ذكر

• () أنثى

الفئة العمرية:

• () أقل من ٣٠ سنة

• () من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة

• () من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة

• () 50 سنة فأكثر

المؤهل العلمي:

• () دبلوم

• () بكالوريوس

• () ماجستير

• () دكتوراه

سنوات الخبرة في القطاع الحكومي:

• () أقل من ٥ سنوات

• () من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات

• () من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة

• 15 () سنة فأكثر

المستوى الوظيفي:

- () موظف تنفيذي
- () رئيس قسم / مشرف
- () مدير إدارة
- () مدير عام / قيادي أعلى

القسم الثاني: محاور الاستبانة

المحور الأول: المتغير المستقل — تطوير رأس المال البشري

البُعد الأول: تنمية المهارات والمعارف

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
1	توفر الجهة الحكومية التي أعمل بها برامج تدريبية متخصصة ومستمرة تُسهم في تطوير المهارات المهنية والتقنية للموظفين بما يتوافق مع متطلبات رؤية ٢٠٣٠					
2	تحرص الجهة على تنمية المعارف الرقمية والتقنية للعاملين من خلال ورش عمل ودورات متقدمة تواكب التحول الرقمي الحكومي					
3	تُتيح الجهة فرصًا حقيقية للموظفين للالتحاق ببرامج التعليم المستمر والتطوير المهني داخل المملكة وخارجها لرفع كفاءاتهم					
4	تمتلك الجهة آليات فعّالة لتحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للموظفين وتصميم خطط تطويرية فردية بناءً عليها					

البُعد الثاني: إدارة المواهب

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
5	تعتمد الجهة معايير واضحة وعادلة قائمة على الجدارات والكفاءة في استقطاب واختيار الموظفين المتميزين					
6	تمتلك الجهة برامج منهجية لاكتشاف المواهب والكفاءات المتميزة من بين العاملين والاستثمار في تطويرها					

7	توفر الجهة مسارات وظيفية واضحة ومحددة وخطط تعاقب وظيفي تضمن استمرارية الأداء المؤسسي واستبقاء الكفاءات				
8	تمتلك الجهة نظام تقييم أداء فعال ومرتبطة بخطط التطوير الوظيفي يُسهم في تحديد الموظفين ذوي الإمكانيات العالية وتأهيلهم للمناصب القيادية				

البُعد الثالث: التمكين والتحفيز الوظيفي

الرقم	العبرة	1	2	3	4	5
9	تمنح الجهة الموظفين صلاحيات كافية واستقلالية مناسبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بمهامهم الوظيفية مما يعزز ثقتهم بأنفسهم					
10	تعتمد الجهة أنظمة حوافز مادية ومعنوية عادلة ومتنوعة ترتبط بمستوى الأداء والإنجاز وتُحفّز الموظفين على التميز					
11	تُشرك الجهة الموظفين في عمليات صنع القرار وصياغة الخطط والاستراتيجيات المؤسسية مما يُعزز انتماءهم وإحساسهم بالمسؤولية					
12	توفر الجهة بيئة عمل داعمة ومحفزة تقوم على التقدير والاعتراف بالإنجازات وتشجيع المبادرات الإبداعية للموظفين					

المحور الثاني: المتغير التابع — تحسين الأداء المؤسسي

الرقم	العبرة	1	2	3	4	5
13	تُقدّم الجهة خدماتها للمستفيدين بمستوى عالٍ من الجودة والدقة والاحترافية بما ينعكس إيجاباً على رضا المستفيدين					

				14	تحقق الجهة أهدافها الاستراتيجية المرتبطة بمستهدفات رؤية ٢٠٣٠ ضمن الأطر الزمنية المحددة وبكفاءة عالية
				15	تستخدم الجهة مواردها المالية والبشرية والتقنية المتاحة بكفاءة وفاعلية عالية دون هدر أو سوء استخدام
				16	تتبنى الجهة ثقافة الابتكار والتحسين المستمر في إجراءاتها وعملياتها الإدارية بما يسهم في رفع مستوى الأداء العام
				17	تمتلك الجهة مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) واضحة ودقيقة تُستخدم بفاعلية في قياس ومتابعة الأداء المؤسسي بشكل دوري
				18	تتميز الجهة بمرونة وقدرة عالية على التكيف مع المتغيرات والتحديات الخارجية وتحويلها إلى فرص للتطوير والتحسين
				19	تُطبّق الجهة معايير الحوكمة والشفافية والمساءلة في جميع عملياتها مما يُعزز الثقة المؤسسية ويرفع مستوى الأداء
				20	حققت الجهة تقدماً ملموساً في مجال التحول الرقمي وأتمتة الإجراءات مما أسهم في تسريع إنجاز المعاملات وتحسين جودة الخدمات
				21	ارتفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الجهة بشكل ملحوظ خلال السنوات الأخيرة نتيجة جهود تطوير رأس المال البشري
				22	أسهمت جهود تطوير رأس المال البشري في تحسين بيئة العمل الداخلية ورفع مستوى الإنتاجية والكفاءة التشغيلية للجهة بشكل عام

قائمة المراجع

- الموسوي، مثنى توفيق عبدالحسن. (٢٠٢١). دور ممارسات الإدارة الحديثة في التأثير على استراتيجيات إدارة الأزمات: دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في مستشفيات محافظة المثنى. مجلة الدراسات المستدامة، مج ٣، ملحق ، ٥٩٨ - 626. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1212615>

- الوادي، هاجر عبدالحاميد عثمان، و النجار، فايز جمعة صالح. (٢٠٢٢). الثقافة المنظمة وأثرها في رأس المال البشري: الدور المعدل للذكاء الاستراتيجي في وزارة الصحة في دولة الكويت (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1265625>

- الشبلي، عماد حمود عبدالكريم، و مفلح، منيرة عبدالله مصطفى. (٢٠٢٢). أثر رأس المال البشري في التغيير المنظمي: الدور الوسيط لنظم معلومات الموارد البشرية في شركات التأمين الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1264818>

- علي، حنان أحمد عبدالله، السيد، حسام حمدي عبدالحاميد، و علي، عبير أحمد محمد. (٢٠٢٤). دور رأس المال البشري في تحسين الميزة التنافسية بجامعة الفيوم. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، ع ١٨، ج ١٨ ، ٨٢ - ١٢٧. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1542842>

- غبش، عز الدين، و العبسي، علي. (٢٠٢٢). دور رأس المال البشري ودوره في تحقيق التوجه الريادي: دراسة حالة جامعة الوادي. مجلة التنمية الإقتصادية، مج٧، ع٢، ٤٥ - ٥٩. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1351938>

- موسى، أبو أمية الضو مارن، و محمد، بشارة موسى بشارة. (٢٠٢٣). العلاقة بين رأس المال البشري والإبداع الإداري: دراسة على عينة من شركات الأغذية بولاية الخرطوم. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ١٩ع ، ٦٥٠ - ٦٧٣. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1441405>

- سرور، حسن حمد، و رزق، عبدالله. (٢٠٢٥). تأثير رأس المال البشري على استدامة العمل: دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في مؤسسات جمعية المبرات الخيرية. مجلة ربحان للنشر العلمي،

ع٥٩ ، ١ - ٢٦. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1593671>

- العطوي، مهند حميد ياسر، و عبيد، آرام محمد. (٢٠٢٤). كفاءة رأس المال البشري وأثره في القيمة المضافة. مجلة مركز دراسات الكوفة، ع٧٣ ، ٦١ - ٩٠. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1489067>

- مهدي، حيدر كاظم، و البياتي، قيس مهدي حسن. (٢٠٢٢). دور رأس المال البشري في تعزيز النمو الاقتصادي في ماليزيا. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع٦٥ ، ٦٥ - ٨٣. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1248370>

- حسين، سلامة عبدالعظيم. (٢٠٢٤). رأس المال البشري وتحقيق جودة الحياة الوظيفية. مجلة المال والتجارة، ٦٦٧ع ، ٣٤ - ٤٣. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1523113>

- قذيفة، محمد، و فريد، حمامي. (٢٠٢٣). القيادة التشاركية والاستثمار في رأس المال البشري. مجلة الحوار الثقافي، مج١٢، ١٤ ، ٢٩١ - ٣١١. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1389883>

- إبراهيم، هاشم محمد هاشم حسن، و عوض، محمد محمود عبدالعليم. (٢٠٢٢). أثر رأس المال البشري على الأداء الاستراتيجي: دراسة ميدانية بالتطبيق على وزارة الطيران المدني المصرية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج١٣، ١٤ ، ٣٨٠ - ٤٢١. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1277302>

- العدوان، زيد صامد عبد أبو عرابي، و الخصاونة، محمد منصور فواز. (٢٠٢١). أثر رأس المال البشري في التعلم المنظمي: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1218972>

- العطوي، دلال بنت طويلع، و محمد، عمر أحمد سيد. (٢٠٢٣). أثر رأس المال البشري على أداء المنظمات: دراسة ميدانية : شركات الصناعات الغذائية في منطقة تبوك (رسالة ماجستير غير منشورة).

<http://search.mandumah.com/Record/1418214> جامعة تبوك، تبوك. مسترجع من

- حسين، سلامة عبدالعظيم. (٢٠٢٤). رأس المال البشري وتحقيق جودة الحياة الوظيفية. مجلة المال والتجارة، ٦٦٧ع ، ٣٤ - ٤٣. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1523113>

- نور الدين، أم الخير، و مزياني، أمين. (٢٠٢٤). أثر رأس المال البشري في تعزيز السلوك الإبداعي. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مج٢٧، ١ع ، ١٧٧ - ١٩٦. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1490139>

- شلوف، سماح أنور سليمان، و برهم، بلال يوسف. (٢٠٢١). أثر التفكير الاستراتيجي على تطوير رأس المال البشري في المؤسسات الرياضية المحترفة في الأردن. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، مج٦، ١ع ، ٣١٤ - ٣٣٩. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1156086>

- الصميدعي، مرثد عماد سعيد، النقيب، خالد خير الله محمد، و الطائي، عمر حازم بشير. (٢٠٢٣). أثر تنمية رأس المال البشري في جودة الخدمة التعليمية: دراسة تحليلية في الجامعات الأهلية بمحافظة نينوى. تنمية الرافدين، مج٤٢، ١٣٩ع ، ٢٢٠ - ٢٤١. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1413164>

- إبراهيم، خالد كمال الدين الشربيني، المصري، ماهر، و الجبوري، ليث حمادة عياش. (٢٠٢٣). أثر رأس المال البشري في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في مجموعة مختارة من مستشفيات محافظة صلاح الدين - العراق. مجلة تكريت

للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج ١٩، ع ٦٣، ١٢٧ - ١٤٥. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1423527>

- علي، فخر الدين بايز، لك، سالار علي عبدالرحمن، و أبابكر، كوسرت محمد. (٢٠٢١). أثر أبعاد رأس المال البشري في تحقيق الأداء الإبداعي: دراسة تحليلية لآراء عدد من التدريسيين في كليات جامعة بوليتكنيك / أربيل. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج ١٧، ع ٥٥، ٤٧٧ - ٤٩٢.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1205452>

- المبيضين، لانا محمود محمد، و العضيلة، علي بن محمد عمر. (٢٠٢٤). أثر الثقافة التنظيمية على تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على سلطة منطقة العقبة الاقتصادية بالأردن. مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، مج ٢٧، ع ٣، ١ - ٢١. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1508585>

- الحربي، صالح بن حامد حمدان. (٢٠٢٥). أثر الاتصال الداخلي على كفاءة الأداء المؤسسي. المجلة العربية للإدارة، مج ٤٥، ع ٢، ١٧٣ - ١٨٦. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1623485>

- إسماعيل، عمار فتحي موسى، و الرشدي، أحمد عبدالله محمد ثاري. (٢٠٢٢). دور القيادة المستدامة في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية،

مج ١٤، ع ١، ٣٥ - ١. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1305609>

- العتيبي، فالح شجاع فالح نهيتان، و نافع، وجيه عبدالستار محمد. (٢٠٢٣). دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية،

مج ١٥، ع ٣، ١ - ٢٨. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1452107>

- Riwu Kore, M. H., Rokhim, R., Rachmawati, R., & Sudhartio, L. (2024). Entrepreneurial orientation and social performance of microfinance institutions in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 51(7), 899-914.
- Samour, A., Adebayo, T. S., Agyekum, E. B., Khan, B., & Kamel, S. (2023). Insights from BRICS-T economies on the impact of human capital and renewable electricity consumption on environmental quality. *Scientific Reports*, 13(1), 5245
- Zhang, J., & Chen, Z. (2024). Exploring human resource management digital transformation in the digital age. *Journal of the knowledge economy*, 15(1), 1482-1498.
- Chen, M. Y. C., Lam, L. W., & Zhu, J. N. (2021). Should companies invest in human resource development practices? The role of intellectual capital and organizational performance improvements. *Personnel Review*, 50(2), 460-477.

- Joanes, O. I., Helen, C. U., & Christian, N. K. (2024). Human capital development and employee performance in tertiary institutions in Enugu state. *Journal of Advanced Education and Sciences*, 4(4), 01–10.
- Shittu, W. O., Musibau, H. O., & Jimoh, S. O. (2022). The complementary roles of human capital and institutional quality on natural resource–FDI—economic growth Nexus in the MENA region. *Environment, Development and Sustainability*, 24(6), 7936–7957.
- Prasetyo, P. E., & Kistanti, N. R. (2020). Human capital, institutional economics and entrepreneurship as a driver for quality & sustainable economic growth. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 7(4), 2575
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management science letters*, 10(8), 1775–1786.
- Banmairuoy, W., Kritjaroen, T., & Homsombat, W. (2022). The effect of knowledge-oriented leadership and human resource development on sustainable competitive advantage through organizational innovation's

component factors: Evidence from Thailand's new S-curve industries. *Asia Pacific Management Review*, 27(3), 200–209.

-