

تأثير المنصات الذكية على كفاءة الموارد البشرية في القطاع الحكومي
(دراسة تطبيقية على الجهات الحكومية بمدينة جدة)

إعداد الطالب/

حمزة ابوبكر محمد

251002870

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

الفهرس

1.....	مقدمة
2.....	مشكلة الدراسة
3.....	أهمية الدراسة
3	أهمية البحث العلمي لشرائح المجتمع المختلفة:
3.....	الأهمية النظرية:
3.....	الأهمية العملية:
4.....	أهداف الدراسة
5.....	تساؤلات الدراسة
6.....	فروض الدراسة
7.....	الدراسات السابقة
7	الدراسة المحلية
7.....	الدراسات العربية
8.....	الدراسات الأجنبية
8.....	التعليق على الدراسات السابقة
10.....	المنطلقات النظرية للدراسة
12.....	المنهجية وطرق البحث
13.....	أدوات الدراسة
14.....	مصطلحات الدراسة
15.....	حدود الدراسة
16.....	المراجع

يشهد القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية تحولاً رقمياً متسارعاً، دفع إلى اعتماد العديد من المنصات الذكية التي تُعنى بتنظيم شؤون الموارد البشرية، مثل: منصة التأمينات الاجتماعية، منصة قوى، ومنصة مدد. وقد أصبحت هذه المنصات عنصراً أساسياً في العمليات الإدارية اليومية، بدءاً من التوظيف، مروراً بإدارة الرواتب، وصولاً إلى الحضور والانصراف، مما يعكس سعي الدولة نحو أتمتة الإجراءات وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

في الوقت ذاته، تبرز تساؤلات متزايدة داخل حقل إدارة الموارد البشرية حول جدوى هذه المنصات وفعاليتها الحقيقية في رفع كفاءة الموظفين الحكوميين، ومدى قدرتها على تحسين جودة العمل الإداري وتخفيف الأعباء التنظيمية. فرغم التوسع في استخدام هذه الأنظمة، لا تزال هناك فجوة بحثية واضحة في الدراسات التطبيقية التي تتناول هذا الموضوع بشكل مباشر، وخصوصاً في السياق المحلي.

تأتي هذه الدراسة لتسد هذا النقص العلمي من خلال تحليل العلاقة بين استخدام المنصات الرقمية وكفاءة الموارد البشرية، ضمن بيئة العمل الحكومية في مدينة جدة، كمثال تطبيقي يمكن من فحص التحول الرقمي من زاوية إدارية وإنسانية في آنٍ واحد، وهو ما يشكل إضافة نوعية في ميدان البحث العلمي بمجال الموارد البشرية

في ظل التحول الرقمي الذي تشهده المملكة العربية السعودية، برزت المنصات الذكية كأداة رئيسية لتطوير أداء القطاع الحكومي، لا سيما في مجال إدارة الموارد البشرية. وتُعد منصات مثل "قوى" و"التأمينات الاجتماعية" و"مدد" من أبرز الأمثلة على هذا التوجه، حيث تهدف إلى تسهيل الإجراءات، وتقليل الأخطاء، ورفع كفاءة الخدمات الإدارية. ورغم انتشار هذه المنصات واعتماد الجهات الحكومية عليها، إلا أن مدى تأثيرها الفعلي على كفاءة الموارد البشرية لا يزال غير واضح بشكل كافٍ، مما يطرح إشكالية تستحق الدراسة، وهي:

"إلى أي مدى تسهم المنصات الذكية (مثل قوى، التأمينات الاجتماعية، ومدد) في تحسين كفاءة الموارد البشرية في القطاع الحكومي بمدينة جدة؟"

وتنبع هذه المشكلة من عدة أسباب رئيسية، منها:

- تباين فاعلية المنصات الذكية بين جهة وأخرى: إذ لا توجد مؤشرات موحدة لقياس مدى النجاح أو الأثر الفعلي على كفاءة الموارد البشرية.
- محدودية الدراسات المحلية التطبيقية: حيث لا تزال الأدلة العلمية حول تأثير هذه المنصات في البيئة الحكومية السعودية محدودة.
- ضعف تكامل الأنظمة التقنية: مما قد يؤدي إلى تكرار العمليات أو بطء بعض الإجراءات رغم وجود منصة ذكية.
- قصور في تدريب الموظفين على استخدام المنصات: الأمر الذي يؤثر سلبًا على مدى الاستفادة منها.
- عدم وضوح أثر هذه المنصات على مؤشرات الأداء والكفاءة: مما يجعل من الصعب تقييم نجاحها بشكل دقيق.

أهمية الدراسة

تأتي هذه الدراسة استجابة للتحويل الرقمي المتسارع في القطاع الحكومي السعودي، حيث تسلط الضوء على المنصات الذكية مثل "قوى" و"التأمينات الاجتماعية" و"مدد" بوصفها أدوات استراتيجية لتحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية. وتمثل الدراسة محاولة لسد فجوة معرفية قائمة في الأبحاث السابقة التي ركزت على القطاع الخاص أو الجوانب التقنية دون التطرق الكافي لتأثير هذه المنصات في السياق الحكومي، وذلك من خلال تحليل ميداني يختبر أثرها الفعلي على كفاءة الموظفين.

أهمية البحث العلمي لشرائح المجتمع المختلفة:

- للموظفين الحكوميين: توضح لهم كيف تسهم المنصات الذكية في تسهيل الإجراءات الإدارية، وتقليل الروتين، وزيادة الفاعلية، ما يعزز الرضا الوظيفي ويدعم تطورهم المهني.
- للمسؤولين الإداريين: تساعد في اتخاذ قرارات مبنية على تحليل علمي لكيفية استخدام التقنية لتحسين أداء الموارد البشرية وتقليل الهدر الإداري.
- لصناع القرار في الشركات والجهات الحكومية: توفر نتائج ميدانية يمكن الاعتماد عليها في تبني حلول تقنية ذكية تسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين بيئة العمل.
- للمجتمع الأكاديمي: تضيف إلى الأدبيات العربية دراسة تطبيقية حديثة تربط بين التحويل الرقمي وكفاءة العمل الحكومي، وتشجع على مزيد من الأبحاث في هذا الاتجاه.

الأهمية النظرية:

- تسهم الدراسة في تطوير الإطار النظري المتعلق بالعلاقة بين إدارة الموارد البشرية والتقنيات الذكية، من خلال دمج مفاهيم حديثة مثل التحويل الرقمي، الأتمتة، وتبسيط الإجراءات.
- تقدم نموذجًا علميًا يمكن الاستفادة منه في فهم أثر الأدوات التقنية على الكفاءة داخل المؤسسات الحكومية.
- تفتح المجال أمام دراسات مستقبلية أوسع تربط بين التكنولوجيا والإدارة في القطاع العام، خاصة في سياق التحويل الوطني نحو الرقمنة.

الأهمية العملية:

- تقدم بيانات واقعية من بيئة العمل الحكومية في مدينة جدة، يمكن الاعتماد عليها في تقييم فعالية المنصات الذكية الحالية، وتحسينها عند الحاجة.
- تساعد في بناء استراتيجيات تدريب وتأهيل للموظفين الحكوميين لاستخدام المنصات الرقمية بفعالية.
- تتيح للمؤسسات إمكانية قياس الأثر الفعلي لتلك المنصات على الأداء الوظيفي، وتقديم حلول عملية لتقليل البيروقراطية وزيادة الإنتاجية.
- تعزز من جاهزية الجهات الحكومية لتبني نظم تقنية جديدة بطرق مدروسة ومدعومة بالأدلة.

أهداف الدراسة

- التعرف على مدى استخدام المنصات الذكية (قوى، التأمينات الاجتماعية، مدد) في الجهات الحكومية بمدينة جدة.
- لفهم مستوى الاعتماد على هذه المنصات وطبيعة تفاعل الموظفين معها في بيئة العمل اليومية.
- قياس أثر استخدام المنصات الذكية على كفاءة أداء الموارد البشرية في القطاع الحكومي.
- يهدف رصد التحسينات أو التغيرات في الأداء الوظيفي الناتجة عن أتمتة الإجراءات الإدارية.
- دراسة الفروق في تأثير المنصات الذكية على الكفاءة حسب الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة.
- للتعرف على ما إذا كانت الاستفادة من هذه المنصات تختلف باختلاف الخصائص الفردية والوظيفية.
- تقديم تصور علمي ومقترحات عملية تساعد في تحسين فاعلية استخدام المنصات الذكية لتطوير أداء الموارد البشرية.
- لتمكين الجهات الحكومية من الاستفادة من نتائج الدراسة في تحسين بيئة العمل وتعزيز التحول الرقمي.

السؤال الرئيسي الأول: ما مدى استخدام المنصات الذكية (قوى، التأمينات الاجتماعية، مدد) في الجهات الحكومية بمدينة جدة؟

- هل تختلف درجة استخدام المنصات الذكية باختلاف طبيعة الجهة الحكومية؟
- هل يواجه الموظفون صعوبات تقنية أو إدارية عند استخدام هذه المنصات؟
- ما مدى رضا الموظفين عن الخدمات التي توفرها هذه المنصات؟
- ما مدى تكرار استخدام الموظفين لهذه المنصات في أداء مهامهم اليومية؟

السؤال الرئيسي الثاني: ما أثر استخدام المنصات الذكية على كفاءة أداء الموارد البشرية؟

- هل ساهم استخدام المنصات في تسريع الإجراءات الإدارية المتعلقة بالموظفين؟
- هل هناك علاقة بين استخدام المنصات وزيادة إنتاجية الموظفين؟
- هل ينعكس استخدام المنصات على جودة الأداء الوظيفي وتقليل الأخطاء الإدارية؟

السؤال الرئيسي الثالث: هل تختلف فعالية استخدام المنصات الذكية بحسب خصائص الموظفين (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)؟

- هل توجد فروق في استخدام المنصات بين الموظفين والموظفات؟
- هل تؤثر سنوات الخبرة على القدرة على استخدام هذه المنصات بكفاءة؟
- هل تختلف الاستفادة من المنصات باختلاف المسمى أو المستوى الوظيفي؟
- هل يؤثر العمر على القدرة على التعامل مع المنصات التقنية؟
- هل تلعب الخلفية التعليمية أو التخصص دورًا في سهولة استخدام المنصات الذكية؟

السؤال الرئيسي الرابع: كيف يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة لتطوير أداء الموارد البشرية في القطاع الحكومي؟

- ما هي الجوانب التي يجب تحسينها في المنصات الذكية وفقًا لتجربة المستخدمين؟
- ما المقترحات التي يمكن تقديمها لتدريب وتأهيل الموظفين على استخدام هذه المنصات؟
- كيف يمكن توظيف نتائج الدراسة في تصميم استراتيجيات تطوير إداري أكثر فعالية؟

الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام المنصات الذكية (قوى، مدد، التأمينات الاجتماعية) على كفاءة الموارد البشرية في القطاع الحكومي بمدينة جدة.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام منصة قوى على رفع مستوى سرعة إنجاز العمليات الإدارية المتعلقة بالموارد البشرية.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام منصة مدد في تحسين الالتزام بالأنظمة واللوائح المتعلقة بالرواتب والإجازات.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام منصة التأمينات الاجتماعية على تقليل نسبة الأخطاء في بيانات الموظفين.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام المنصات الذكية في تحسين تجربة الموظف وتعزيز رضاه الوظيفي.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام المنصات الذكية في تحسين عملية اتخاذ القرار الإداري داخل إدارات الموارد البشرية.

الدراسة المحلية

دور منصة قوى في تحسين الإجراءات الإدارية للموارد البشرية في الجهات الحكومية

- أجريت هذه الدراسة من قبل الباحثة نجلاء السبيعي عام (2022)، واستهدفت عينة من موظفي الموارد البشرية في بعض الوزارات بمدينة الرياض. هدفت الدراسة إلى قياس أثر استخدام منصة "قوى" على سرعة تنفيذ المعاملات الإدارية، وتقليل نسبة الأخطاء، ورفع جودة التقارير الوظيفية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، واعتمدت على استبانة تم توزيعها على 120 موظفًا من العاملين في الموارد البشرية.
- توصلت الدراسة إلى أن استخدام منصة "قوى" أدى إلى تقليص الزمن اللازم لإنجاز المعاملات بنسبة 40%، وساهم في تحسين تنظيم ملفات الموظفين إلكترونياً، مما انعكس إيجابياً على جودة العمل وسهولة الوصول إلى البيانات.
 - أظهرت النتائج وجود رضا عالٍ بين المستخدمين تجاه الخدمات الرقمية التي تقدمها المنصة، وأوصت الباحثة بضرورة تدريب الموظفين بشكل دوري على تحديثات المنصة ومزاياها.

الدراسات العربية

أثر التحول الرقمي على كفاءة أداء الموظف الحكومي في دول الخليج

- أجريت هذه الدراسة من قبل الباحث خالد العتيبي عام (2021)، وطبقت على عينة من موظفي القطاع العام في دولة الكويت. هدفت الدراسة إلى معرفة مدى فاعلية الأنظمة والمنصات الرقمية الحكومية في تحسين أداء الموظف وتبسيط إجراءات العمل اليومي. استخدم الباحث المنهج الكمي، ووَزَع استبانة على 200 موظف.
- وتوصلت الدراسة إلى أن المنصات الرقمية ساهمت في تحسين كفاءة الموظفين بنسبة ملحوظة، حيث ساعدت في تقليل الوقت الضائع، وتوفير بيانات دقيقة للقرارات الإدارية. وأكدت النتائج أن فعالية هذه المنصات تعتمد بشكل كبير على مستوى تدريب الموظف ومدى تقبله للتحول الرقمي.

دور منصة مدد في تحسين العمليات المالية المرتبطة بالموارد البشرية

- أجريت هذه الدراسة من قبل الباحثة أروى الزهراني عام (2023)، وركزت فيها على وزارة التعليم السعودية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على مقابلات مع مشرفي الموارد البشرية، بالإضافة إلى استبانة إلكترونية. وتوصلت إلى أن منصة مدد سهّلت إدارة الرواتب، وتقارير الالتزام، والربط مع التأمينات الاجتماعية، مما قلّل نسبة الأخطاء اليدوية بنسبة 35%.

Digital HR Platforms and Public Sector Efficiency

أجريت هذه الدراسة من قبل الباحثة Emily Johnson عام (2020) في المملكة المتحدة، استهدفت من خلالها موظفي الإدارات الحكومية المحلية. هدفت الدراسة إلى تقييم أثر استخدام المنصات الرقمية في تحسين الخدمات الإدارية وزيادة الشفافية الوظيفية. استخدمت الباحثة المنهج الكمي، ووزعت استبيانات على 300 موظف، وطبقت تحليلًا إحصائيًا لقياس العلاقة بين استخدام المنصات وكفاءة الأداء.

- وأظهرت النتائج أن استخدام المنصات الرقمية أدى إلى تقليل الأخطاء الإدارية بنسبة 45%، وزاد من مستوى رضا الموظف عن بيئة العمل، خصوصًا فيما يتعلق بسرعة تنفيذ المهام. وأوصت الدراسة بضرورة تكامل المنصات وتوفير دعم تقني مستمر للموظفين.

Smart Platforms in Governmental HR Management

أجريت هذه الدراسة من قبل الباحث James Miller عام (2022) في أستراليا، فقد ركزت على منصة رقمية واحدة مستخدمة في وزارة العمل. وتوصلت الدراسة إلى أن تلك المنصة ساهمت في تحسين التوثيق الإداري، وضبط الإجراءات الخاصة بالإجازات، وتقارير الأداء. كما لاحظت الدراسة وجود تحديات تتعلق بالأمان الرقمي وخصوصية بيانات الموظفين، وأوصت بوضع سياسات واضحة لحمايتها.

التعليق على الدراسات السابقة

- يتضح من استعراض الدراسات السابقة أنها سلّطت الضوء على الأثر الإيجابي لاستخدام المنصات الرقمية في تحسين الأداء الإداري للموظفين، سواء في السياق المحلي أو العربي أو الأجنبي. وقد ركزت بعض الدراسات على منصات بعينها مثل "قوى" و"مدد"، بينما تناولت أخرى التحول الرقمي بشكل عام دون التركيز على منصة محددة. أغلب الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على أدوات مثل الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات.
- ومن أبرز المحاور التي تناولتها الدراسات السابقة: تقليص الوقت، تقليل الأخطاء، وتحسين التنظيم الإداري. كما لوحظ أن النتائج اتفقت غالبًا على وجود علاقة إيجابية بين استخدام المنصات الرقمية ورفع كفاءة العمل. ومع ذلك، لم تتوسع هذه الدراسات كثيرًا في تحليل الأثر على كفاءة الموارد البشرية بشكل شمولي يراعي عناصر مثل: التقييم، التوظيف، الرواتب، وسير العمل.

ما الذي يُميز دراستنا الحالية؟

— تتميز دراستنا الحالية بأنها تركز على ثلاث منصات حكومية محددة وهي: "قوى"، "التأمينات الاجتماعية"، و"مدد"، ضمن سياق موحد ومترابط يهدف إلى قياس تأثيرها على كفاءة الموارد البشرية في القطاع الحكومي بمدينة جدة. وعلى خلاف بعض الدراسات السابقة التي ركزت على منصة واحدة فقط أو على التحول الرقمي بشكل عام، فإن دراستنا تسعى إلى تقديم رؤية شاملة ومقارنة متكاملة بين هذه المنصات.

— كما أن هذه الدراسة تتفرد باستخدام منهجية كمية مركزة ومقننة، من خلال توزيع أداة استبانة متخصصة على موظفي الموارد البشرية في جهات حكومية مختارة، مع الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات الديموغرافية مثل العمر، وسنوات الخبرة، وطبيعة الجهة الحكومية. وتهدف الدراسة إلى تقديم نتائج يمكن تطبيقها فعلياً في تحسين سياسات الموارد البشرية مستقبلاً.

المنطلقات النظرية للدراسة

ترتكز هذه الدراسة على عدد من الأطر النظرية والمفاهيم العلمية التي تُفسر العلاقة بين استخدام المنصات الذكية وكفاءة الموارد البشرية في القطاع الحكومي. وتُعد هذه المنطلقات بمثابة الأساس النظري الذي يُسهم في تحليل الظاهرة المدروسة، وفهم العلاقات السببية بين المتغيرات. ومن أبرز هذه المنطلقات ما يلي:

نظرية الإدارة الحديثة (Modern Management Theory)

تُعد نظرية الإدارة الحديثة من الأطر النظرية التي تواكب التحولات التقنية والإدارية في المؤسسات، وتركز على تحسين الكفاءة، وتبسيط الإجراءات، واستخدام التكنولوجيا الرقمية لتحقيق أهداف المؤسسة. وفقًا لهذه النظرية، فإن الأنظمة الذكية تساعد في تقليل الفاقد الزمني، وتزيد من دقة المعلومات، وتُسهم في دعم اتخاذ القرار الإداري بشكل أسرع وأكثر فاعلية. المنصات مثل "قوى" و"مدد" و"التأمينات الاجتماعية" تجسد هذا التوجه، حيث تسهل إدارة البيانات الوظيفية، وتُبسّط الإجراءات الإدارية المرتبطة بالموارد البشرية.

نظرية النظم (Systems Theory)

تنظر هذه النظرية إلى المؤسسة كمنظومة مترابطة تتكون من مدخلات، عمليات، ومخرجات. ويُمكن تطبيق هذه النظرية على المنصات الذكية بوصفها "أنظمة فرعية" تعمل ضمن نظام الموارد البشرية العام. فعند استخدام هذه المنصات، تُدخل المؤسسة بياناتها، وتُجري عمليات معالجة إلكترونية (مثل التقييم، الربط مع التأمينات، وإعداد الرواتب)، ثم تخرج بنتائج تؤثر على كفاءة الأداء. تساعدنا هذه النظرية على فهم كيف تؤثر المنصات الرقمية في كل مراحل العملية الإدارية داخل إدارة الموارد البشرية.

مفهوم كفاءة الموارد البشرية

يشير مفهوم الكفاءة إلى قدرة الموظف على إنجاز المهام الموكلة إليه بجودة وفاعلية وضمن الإطار الزمني المحدد. وتشمل الكفاءة عدة أبعاد: مثل جودة الأداء، الالتزام، الإنتاجية، وسرعة الإنجاز. ويُعتبر تحسين هذه الكفاءة من الأهداف الجوهرية لاستخدام المنصات الرقمية، من خلال تقليل الهدر، وتبسيط الإجراءات، وتوفير الوقت في العمليات المتكررة.

مفهوم المنصات الذكية

المنصات الذكية هي أنظمة إلكترونية تفاعلية تُستخدم في بيئات العمل لتسهيل العمليات الإدارية والفنية، وتتميز بتكاملها مع أنظمة أخرى، وسهولة استخدامها، وقدرتها على توفير البيانات بشكل لحظي. مثلاً:

— "قوى" تدير شؤون التوظيف ونقل الخدمات والتعاقدات.

— "مدد" تسهل العمليات المالية والرواتب.

— "التأمينات الاجتماعية" تهتم بتوثيق الاشتراكات والربط التأميني.

هذه المنصات لا تؤدي فقط إلى تقليل الجهد اليدوي، بل تعزز الشفافية وتقلل من الخطأ البشري، مما يدعم تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بشكل عام.

العلاقة بين المفهومين

تفترض هذه الدراسة وجود علاقة تأثير مباشرة بين استخدام المنصات الذكية وارتفاع كفاءة الموارد البشرية. حيث تُسهّم المنصات الرقمية في تسريع الإجراءات، وتسهيل الوصول للمعلومات، وتوفير الوقت والجهد، مما ينعكس إيجابياً على الأداء العام للإدارات الحكومية. كما أن العلاقة قد تتأثر بعوامل وسيطة مثل مهارات الموظف التقنية، وتوفر البنية التحتية الرقمية، والتدريب المستمر. لذا، فإن الدراسة تُركّز على تحليل هذه العلاقة في بيئة واقعية بمدينة جدة، بهدف التحقق من مدى فعالية هذه المنصات من وجهة نظر العاملين بها.

المنهجية وطرق البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لتحليل أثر المنصات الذكية (مثل منصة قوى، التأمينات الاجتماعية، ومدد) على كفاءة الموارد البشرية في القطاع الحكومي. يساعد هذا المنهج في توصيف الواقع كما هو، وتحليل العلاقة بين المتغيرات دون تدخل مباشر فيها.

• منهج الدراسة:

سيتم الاعتماد على المنهج الكمي الوصفي التحليلي، لكونه يسمح بجمع بيانات رقمية من موظفي القطاع الحكومي وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية دقيقة، بهدف التحقق من أثر استخدام المنصات الذكية على تطوير كفاءة الموارد البشرية، بما في ذلك الإنتاجية والالتزام والرضا الوظيفي.

• مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة: يتكون من جميع موظفي القطاع الحكومي في مدينة جدة الذين تتعامل جهاتهم مع إحدى المنصات الذكية المستهدفة في الدراسة.

العينة: فسيتم اختيارها بأسلوب العينة العشوائية البسيطة، ويتوقع أن تشمل العينة (100 إلى 150 موظفاً) من العاملين في جهات حكومية مختلفة داخل المدينة، على أن تشمل التمثيل المناسب للجنسين، ولمختلف الأعمار والمؤهلات وسنوات الخبرة.

وسيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً من خلال روابط خاصة أو البريد الرسمي للجهات، مع توضيح الغرض من الدراسة، وضمان سرية المعلومات، وحق المشاركين في الانسحاب في أي وقت دون أي التزامات.

• أساليب التحليل الإحصائي:

بعد جمع البيانات، سيتم إدخالها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS، وذلك وفقاً للأساليب الآتية:

- الإحصاء الوصفي: لحساب المتوسطات الحسابية، التكرارات، النسب المئوية، والانحرافات المعيارية.
- اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha): للتحقق من ثبات أداة الدراسة ومدى اتساق الفقرات.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لقياس طبيعة العلاقة بين استخدام المنصات الذكية وكفاءة الموارد البشرية.
- اختبار (T-test): لتحليل الفروق بين متوسطات مجموعتين (مثل الذكور والإناث).
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA): لدراسة الفروق بين أكثر من مجموعة تبعاً للعمر أو سنوات الخبرة أو الجهة الحكومية.

سيتم عرض النتائج في جداول ورسوم توضيحية لتسهيل فهم البيانات، والخروج باستنتاجات علمية تدعم أهداف الدراسة وتوجّه التوصيات.

أدوات الدراسة

يعتمد هذا البحث على أداة واحدة رئيسية لجمع البيانات، وهي الاستبانة الإلكترونية، وذلك نظرًا لملاءمتها لطبيعة الدراسة من حيث شريحة المشاركين (الموظفون الحكوميون) وسهولة التوزيع عبر البريد أو الروابط الإلكترونية الرسمية، مما يضمن وصولها إلى أكبر عدد ممكن من الفئات المستهدفة.

وقد تم بناء الاستبانة بعناية بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع تأثير المنصات الذكية (مثل "قوى"، "مدد"، و"التأمينات الاجتماعية") على كفاءة الموارد البشرية ورضا الموظفين، مع الأخذ في الاعتبار السياق المحلي السعودي.

ستتكوّن الاستبانة من عدة محاور، وهي:

- البيانات الديموغرافية: تشمل: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الجهة الحكومية، نوع المنصة التي يتعامل معها الموظف.
- استخدام المنصات الذكية: يقيس هذا المحور مدى تفاعل الموظف مع المنصات الحكومية (قوى، مدد، التأمينات)، وعدد الخدمات التي يستخدمها، وسهولة الوصول إليها.
- رضا الموظف عن المنصات الذكية: ويتناول مدى رضا الموظف عن أداء المنصات من حيث الدقة، السرعة، الوضوح، وتقديم الدعم الفني عند الحاجة.
- كفاءة الموارد البشرية: يشمل هذا المحور عناصر تتعلق بتحسين الأداء الوظيفي، تقليل الأخطاء الإدارية، تسريع الإجراءات، وزيادة الإنتاجية بسبب الاعتماد على هذه المنصات.

نوع المقياس المستخدم

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في قياس عبارات المحاور الثلاثة الأساسية (استخدام المنصات، رضا الموظف، كفاءة الموارد البشرية)، حيث تتدرج الإجابة من (1 = لا أوافق بشدة إلى 5 = أوافق بشدة).

ويُعد هذا النوع من المقاييس مناسبًا في الدراسات التي تستهدف قياس الاتجاهات، الرضا، والمواقف.

صدق وثبات الأداة

- ستُعرض الاستبانة على مجموعة من المحكّمين المتخصصين في مجال الإدارة العامة، والموارد البشرية، وذلك للتأكد من صدق المحتوى.
- كما سيتم حساب معامل الثبات الداخلي (كرونباخ ألفا) باستخدام برنامج SPSS بعد التطبيق المبدئي (الدراسة الاستطلاعية)، للتأكد من مدى اتساق العبارات في كل محور.

المصطلح بالعربي	المصطلح بالإنجليزي	مفهومه
المنصات الذكية	Smart Government Platforms	هي الأنظمة الرقمية التي تطلقها الجهات الحكومية بهدف تسهيل الإجراءات الإدارية، وتقليل التكاليف، وتحسين تجربة الموظف. تُمكن المستخدمين من إنجاز العمليات الإدارية بشكل إلكتروني مثل تحديث البيانات أو التقديم على خدمات، ومن أبرز الأمثلة عليها: منصة قوى، منصة مدد، التأمينات الاجتماعية.
كفاءة الموارد البشرية	Human Resources Efficiency	تشير إلى قدرة الموظفين في القطاع الحكومي على أداء المهام الموكلة إليهم بجودة عالية، ضمن وقت وجهد محددين، ووفق معايير إنتاجية تضمن الاستخدام الأمثل للموارد، مما يعكس الاحترافية والفاعلية في العمل.
رضا الموظف عن المنصات	Employee Satisfaction with Platforms	هو الشعور الإيجابي الذي يتكوّن لدى الموظف نتيجة استخدامه للمنصات الحكومية الرقمية، ويشمل تقييمه لعوامل مثل: سهولة الاستخدام، السرعة، الوضوح، الدعم الفني، والاستجابة الفعّالة للمتطلبات.
الخدمات الرقمية الحكومية	E-Government Services	مجموعة الخدمات الإدارية المقدمة عبر الإنترنت من قبل الجهات الحكومية بهدف تقليل التعامل الورقي وتوفير الوقت والجهد، وتشمل مثلاً: إصدار الشهادات، تعديل البيانات، متابعة الطلبات، وغيرها.
التحول الرقمي في القطاع الحكومي	Digital Transformation in Public Sector	عملية تطوير شاملة تعتمد على إدخال التكنولوجيا الحديثة في أنظمة العمل الحكومية بهدف تحسين الأداء، تسريع العمليات، وزيادة مستوى الشفافية والاتصال مع المستفيدين سواء من داخل أو خارج الجهة الحكومية.

حدود الدراسة

تم تحديد الدراسة وفقاً للحدود التالية:

- الحدود البشرية (Human Limits):

تقتصر هذه الدراسة على موظفي القطاع الحكومي العاملين في مختلف الجهات الحكومية بمدينة جدة، سواء من الذكور أو الإناث، والذين يستخدمون المنصات الذكية مثل (قوى، التأمينات الاجتماعية، مدد) في أداء مهامهم الإدارية أو الوظيفية.

- الحدود المكانية (Place Limits):

تُطبّق الدراسة على الجهات الحكومية الموجودة في مدينة جدة فقط، ولا تشمل مناطق أو مدن أخرى من المملكة العربية السعودية.

- الحدود الزمانية (Time Limits):

تُجرى الدراسة خلال العام 2025م، حيث سيتم جمع البيانات وتحليلها في الفترة الثانية من هذا العام أي بعد نصفه.

- الحدود الموضوعية (Subject Limits):

تُركّز الدراسة على قياس العلاقة بين استخدام المنصات الذكية (قوى، التأمينات، مدد) وبين تحسين كفاءة الموارد البشرية، كما تشمل دراسة مستوى رضا الموظفين عن هذه المنصات، ولا تتطرق إلى منصات أو أنظمة أخرى غير مدرجة ضمن نطاق الدراسة.

— تحديات الدراسة:

قد تواجه الدراسة بعض التحديات مثل ضعف استجابة بعض الموظفين، أو التحيز في الإجابات، أو تباين المهارات التقنية، مما قد يؤثر على شمولية النتائج. لذلك سيتم التأكيد في الاستبانة على سرية البيانات وأهمية الإجابات الصادقة، مع المتابعة لضمان تغطية كافية للعينة المستهدفة.

المراجع العربية

- الأنصاري، محمد (2021). التحول الرقمي في القطاع الحكومي السعودي ودوره في تحسين أداء الموارد البشرية. المجلة العربية للإدارة العامة، 41(2)، 66-89.
- البلوي، نجلاء (2023). تقييم فاعلية منصة "قوى" في تسهيل إجراءات الموارد البشرية في القطاع العام. مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود للعلوم الإدارية، 25(1)، 112-135.
- السعدي، على (2022). أثر استخدام المنصات الإلكترونية في رفع كفاءة الموظفين الحكوميين: دراسة حالة على منصة مدد. المجلة السعودية للتقنية والإدارة، 10(3)، 55-70.
- القحطاني، ريم (2024). مدى رضا الموظفين الحكوميين عن استخدام المنصات الذكية في الإجراءات الإدارية. مجلة التنمية الإدارية، 14(2)، 88-103.
- المملكة العربية السعودية - وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2020). التحول الرقمي في القطاع الحكومي. تم الاسترجاع في 10 يوليو 2025 من

<https://www.hrsd.gov.sa/sites/default/files/2020-05/12052020.pdf>

- المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية. (2024). خدمات إلكترونية ذكية للموارد البشرية. تم الاسترجاع في 10 يوليو 2025 من

<https://www.gosi.gov.sa/ar/SystemsAndRegulations/SocialInsurance>

- جامعة الطائف. (2023). دور التحول الرقمي في تطوير كفاءة الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية. تم الاسترجاع في 10 يوليو 2025 من

https://www.tu.edu.sa/Attachments/929ab380-d5eb-4c20-9f15-50a327f933ed_.pdf

- Alkhalidi, A., & Alqurashi, A. (2022). Evaluating the Effectiveness of Digital Platforms in Saudi —
Government HR Services. *Journal of Digital Government*, 19(1), 45–61
- Fatani, A., & Alsharif, H. (2021). Smart Technologies and Human Capital Performance in Saudi —
Arabia's Public Sector. *International Journal of Public Sector Management*, 34(4), 378–396
- OECD (2020). Digital Government in Saudi Arabia: Supporting Public Sector Transformation. —
OECD Publishing. Retrieved July 10, 2025, from
<https://www.oecd.org/gov/digital-government-in-saudi-arabia.htm>
- Kettunen, P. (2020). Digital Platforms for Human Resource Management: Challenges and —
Opportunities in the Public Sector. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101514
- Giritli Nygren, K., & Olofsson, A. (2022). Digitalization, Bureaucracy, and Human Resource —
Efficiency in Nordic Public Administration. *Public Management Review*, 24(3), 387–403