

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص.....



أثر التحول الرقمي على جودة تقديم خدمات الموارد البشرية: دراسة حالة شركة

إعداد الطالب/ عبدالله سعد الدوسري

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات داخل إدارة الموارد البشرية في شركة (.....) ، وتحديد فرص التحسين المستقبلية.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من أن التحول الرقمي يُنظر إليه بوصفه خطوة جوهرية نحو تطوير بيئة العمل ورفع الكفاءة، إلا أن نجاحه يعتمد على مدى انعكاسه الفعلي على جودة الخدمات المقدمة. فالتقنيات الرقمية بحد ذاتها لا تضمن تحسين الخدمة ما لم يتم توظيفها بطريقة فعالة تتوافق مع احتياجات المستخدمين داخل المؤسسة.

تواجه بعض المنظمات تحديات في تحقيق التكامل بين الأنظمة، أو في رفع كفاءة المستخدمين النهائيين، مما يؤدي إلى فجوة بين الإمكانيات التقنية والنتائج المتوقعة. ومن هنا، تتمحور مشكلة هذا البحث في السؤال الرئيسي الآتي:

ما أثر التحول الرقمي على جودة تقديم خدمات الموارد البشرية في شركة (.....)؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذا البحث من عدة جوانب عملية وأكاديمية، أبرزها:

١. أنه يسلط الضوء على تجربة واقعية في قطاع حيوي يشهد تسارعًا في التحول الرقمي.
٢. يساهم في سد فجوة معرفية حول العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات في بيئة الموارد البشرية السعودية.
٣. يوفر نتائج يمكن أن تستفيد منها إدارات الموارد البشرية في تحسين أنظمتها الرقمية ورفع كفاءة الخدمة.
٤. يقدم توصيات تدعم صانعي القرار في تعزيز تجربة الموظف وتحقيق التكامل بين التقنية والإنسان.

أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية بشركة (.....).
- قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للموظفين.
- تحليل مستوى رضا الموظفين عن الخدمات الرقمية الحالية.
- تحديد أبرز التحديات والفرص المرتبطة بالتحول الرقمي في مجال الموارد البشرية.
- تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمات الرقمية في إدارة الموارد البشرية.

تساؤلات الدراسة

تتضمن أسئلة البحث التالية:

١. ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية بشركة سلام؟

٢. ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات؟

٣. ما مستوى رضا الموظفين عن الخدمات الرقمية؟

فروض الدراسة:

اعتمادًا على الأهداف السابقة، يفترض البحث ما يلي:

- التحول الرقمي له أثر إيجابي على جودة خدمات الموارد البشرية.
- رضا الموظفين يزداد كلما كانت الخدمات الرقمية أكثر سهولة وفعالية.
- نقص التدريب والدعم الفني يقلل من كفاءة تطبيق التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية.

الدراسات السابقة:

- دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية لشركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة — بندر عمر الأحمد (٢٠٢٤). [اضغط هنا للاطلاع](#)
- أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي — وزارة الداخلية السعودية، مجموعة بيانات. [اضغط هنا للاطلاع](#)
- تأثير التحول الرقمي على جودة أداء الموارد البشرية بوزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية — دراسة ميدانية — ثمره حسن عبد الله الشهري (٢٠٢٤). [اضغط هنا للاطلاع](#)

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى عدد من الأسس النظرية التي توضح العلاقة بين التحول الرقمي وجودة تقديم الخدمات في إدارة الموارد البشرية.

فمن الناحية النظرية، يُعد التحول الرقمي امتدادًا لتوجهات إدارة الجودة الشاملة (TQM) وإدارة العمليات، حيث تسعى المنظمات إلى استخدام التقنية في تبسيط الإجراءات وتحسين تجربة المستخدم الداخلي (الموظف). ويفترض الإطار النظري أن التحول الرقمي يسهم في رفع كفاءة العمليات الإدارية وتقليل الأخطاء البشرية وزيادة الشفافية، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين جودة الخدمة ورضا الموظفين.

كما تستند الدراسة إلى مفاهيم نظرية النظم (Systems Theory) التي تنظر إلى المنظمة كوحدة متكاملة تعتمد كل أجزائها على بعضها البعض، وبالتالي فإن نجاح التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية يؤثر إيجابًا على جودة الخدمات في الإدارات الأخرى.

ويعزز هذا المنطلق ما ذهب إليه نظرية رأس المال البشري (Human Capital Theory) التي تؤكد أن الاستثمار في تطوير العنصر البشري والتقنيات الداعمة له يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

وبناءً على هذه الأطر النظرية، تفترض الدراسة أن العلاقة بين التحول الرقمي وجودة خدمات الموارد البشرية هي علاقة طردية إيجابية، بحيث ينعكس تطور الأنظمة الرقمية مباشرة على سرعة وجودة الخدمة ومستوى رضا الموظف.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive–Analytical Method) في هذه الدراسة، نظرًا لملاءمته لدراسة الظواهر الإدارية في بيئات العمل الحقيقية، حيث يهدف إلى وصف الظاهرة (التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية) وتحليل أثرها على جودة الخدمات المقدمة للموظفين.

ويعتمد هذا المنهج على جمع بيانات كمية من عينة ممثلة من العاملين في شركة (.....) من خلال استبانة إلكترونية، ثم تحليل هذه البيانات إحصائيًا لاختبار الفرضيات الموضوعة.

أدوات الدراسة :

اعتمد الباحث على الاستبانة الإلكترونية (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات.

تكوّنت الاستبانة من جزأين رئيسيين:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية وتشمل (الجنس، القسم، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: عبارات تقيس متغيرات البحث باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) بدرجات من (١ = أعارض بشدة، إلى ٥ = أوافق بشدة).

حدود الدراسة :

- الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على شركة (.....) في المملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: الفترة من نوفمبر إلى ديسمبر ٢٠٢٥ م.
- الحدود الموضوعية: تركّز الدراسة على أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات داخل إدارة الموارد البشرية فقط دون الأقسام الأخرى.
- الحدود البشرية: تشمل العينة الموظفين العاملين في الشركة من مستويات وظيفية مختلفة ممن يستخدمون الأنظمة الرقمية.

المراجع:

- تأثير التحول الرقمي على كفاءة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية - المجلة الدولية للعلوم المالية والإدارية والاقتصادية. [اضغط هنا للاطلاع](#)
- أثر التحول الرقمي في تحسين جودة خدمة الموظفين: دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع الاتصالات السعودية بجدة - المجلة الدولية للعلوم المالية والإدارية والاقتصادية. [اضغط هنا للاطلاع](#)
- أثر التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية على رضا الموظفين في القطاع الخاص السعودي. [اضغط هنا](#)

[للاطلاع](#)