

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / بكالوريوس الإدارة



عنوان البحث

دور التحول الرقمي في تطوير كفاءة الأداء الإداري في وزارة الموارد
البشرية والتنمية الاجتماعية بمدينة الرياض

إعداد الطالب/

ريوف طایل المطيري

222000639

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة جامعة ميدأوشن

إشراف/

د. عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2025

فهرس المحتويات:

3.....	مقدمة:
4.....	مشكلة الدراسة:
5.....	أهمية الدراسة:
6.....	المراجع:

مقدمة:

يُعد التحول الرقمي قوة دافعة رئيسية في تشكيل الهياكل التنظيمية والعمليات التشغيلية في القرن الحادي والعشرين، خاصة في القطاع الحكومي. يُعرف التحول الرقمي بأنه العملية الشاملة لدمج التكنولوجيا الرقمية في كافة مجالات عمل المؤسسة، بهدف إعادة تشكيل العمليات وتحسين الكفاءة التشغيلية، والتحضير لتبني التقنيات المستقبلية بوتيرة أسرع. في السياق الحكومي، يتجاوز هذا التحول مجرد أتمتة الإجراءات ليشمل رقمنة الخدمات بالكامل وتوفير منصات تفاعلية تهدف إلى تحقيق خدمات عامة أكثر كفاءة وشفافية وسهولة للمواطنين والمستفيدين.

تضطلع المملكة العربية السعودية بدور ريادي في هذا المجال، حيث وضعت التحول الرقمي كركيزة أساسية ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030، وتحديداً ضمن برنامج التحول الوطني (Vision 2030, 2025). وتُعد وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (HRSD) في مدينة الرياض نقطة تطبيق حيوية لهذه الرؤية، نظراً لدورها المحوري في تنظيم سوق العمل وتقديم الدعم الاجتماعي. تبنت الوزارة مبادرات متقدمة تعكس هذا التحول العميق، أهمها استخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي (AI) وتعلم الآلة (ML) على منصة الدعم والحماية الاجتماعية.

لقد أسفر توظيف هذه التقنيات الحديثة عن مكاسب تشغيلية واضحة وملموسة. ففي برنامج الضمان الاجتماعي، أدى تطبيق خوارزميات الذكاء الاصطناعي إلى رفع الكفاءة التشغيلية للمنصة، مما نتج عنه تسريع إصدار نتائج الأهلية للمستفيدين من ثماني ساعات إلى أربع دقائق فقط (SPA, 2025). هذه الفقرة الكبيرة في سرعة الإنجاز تُعد دليلاً قوياً على الأثر المباشر للتحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية. علاوة على ذلك، يشمل التحول الرقمي في الوزارة جهوداً متقدمة في النمذجة التنبؤية لقرارات توظيف سوق العمل، واستقطاب المواهب باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل لغة الجسد للمرشحين وتقييم إجاباتهم بصورة مؤتمتة، مما حقق نسبة مطابقة تصل إلى 94% للخبرات المطلوبة (SPA, 2025). هذه التطبيقات المتقدمة تعكس تحولاً استراتيجياً عميقاً في كيفية إدارة الموارد البشرية والعمليات الإدارية، وتؤكد الحاجة الملحة لإجراء تقييم أكاديمي ممنهج لدور هذه التقنيات في تطوير كفاءة الأداء الإداري العام.

مشكلة الدراسة:

بالرغم من الإنجازات النوعية لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في التحول الرقمي، والمتمثلة في تحقيق اختزال زمني كبير في معالجة الخدمات (SPA, 2025) وتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي المعقدة في التوظيف، إلا أن الأدبيات المتخصصة لا تزال تفتقر إلى تقييم شامل وممنهج لدور هذه الاستثمارات الرقمية المتقدمة في تطوير الأبعاد المتعددة لكفاءة الأداء الإداري العام في الإدارات التشغيلية بمدينة الرياض. الفجوة المعرفية هنا ليست في إثبات وجود التحول الرقمي، بل في تحديد الآليات التي من خلالها يؤثر التحول الرقمي الشامل، خاصة الذكاء الاصطناعي والنمذجة التنبؤية، على مؤشرات الأداء الإداري الحيوية التي تتجاوز مجرد سرعة الإنجاز (ResearchGate, 2025؛ Alkhaleej, 2024).

يتمثل التحدي البحثي في تحديد الأثر الحقيقي لتبني هذه التقنيات على كفاءة الأداء الإداري من حيث دقة القرارات، تقليل معدلات الأخطاء التشغيلية، رضا المستفيدين، وتقليل التكلفة الإجمالية للعمليات الإدارية (ResearchGate, 2025). إن فهم هذا الأثر يتطلب دراسة تحليلية معمقة تربط المتغيرات المستقلة للتحول الرقمي (كالبنية التحتية، والكوادر البشرية الرقمية، واستخدام الذكاء الاصطناعي) بالمتغيرات التابعة لكفاءة الأداء الإداري. بناءً على ذلك، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما هو الأثر الحقيقي (العلاقة وطبيعة التأثير) للتحول الرقمي على تطوير كفاءة الأداء الإداري في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمدينة الرياض؟ ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية، منها: ما طبيعة برامج التدريب في الشركة؟ كيف يتم تصميمها وتقييمها؟ ما العوامل التي تعزز أو تعيق انتقال أثر التدريب إلى العمل اليومي؟ وهل يختلف تأثير التدريب بحسب نوعه أو حسب الخصائص الوظيفية للموظفين؟

أهمية الدراسة:

تنقسم أهمية هذه الدراسة إلى شقين أساسيين: أهمية نظرية وأهمية تطبيقية، تسهمان معاً في إثراء المعرفة وتوجيه العمل الإداري.

الأهمية النظرية (Academic Significance):

تساهم هذه الدراسة في سد فجوة معرفية ملحوظة في الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي الحكومي في المملكة العربية السعودية. فمعظم الدراسات المتاحة تميل للتركيز إما على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين (journals.kau.edu.sa, 2025) أو على الأداء الوظيفي الفردي للموظفين (ResearchGate, 2025). على النقيض، تهدف هذه الدراسة إلى التركيز على كفاءة الأداء الإداري الشامل على المستوى المؤسسي، والذي يشمل العمليات الداخلية وجودة المخرجات (Alkhaleej, 2024). كما تقدم الدراسة إطاراً نظرياً ومنهجياً متقدماً لربط تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة (كأبعاد نوعية للتحويل الرقمي) بمقاييس الأداء الحكومي الملموسة والقابلة للقياس (SPA, 2025).

الأهمية التطبيقية (Practical Significance):

تقدم الدراسة رؤى عملية مباشرة وقابلة للتطبيق لصانعي القرار في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمدينة الرياض. إن قياس الأثر الفعلي للتحويل الرقمي وتحديد المؤشرات الدقيقة لنجاح المبادرات الرقمية، لا سيما في مجالات استقطاب المواهب والنمذجة التنبؤية (SPA, 2025)، يمكن أن يساعد الوزارة في توجيه استثماراتها المستقبلية بكفاءة أعلى. كما تساعد النتائج في تشكيل استراتيجيات فعالة للتحويل الرقمي تتماشى مع رؤية المملكة 2030، وتوفر إرشادات عملية حول كيفية استغلال التكنولوجيا الرقمية لتحسين الكفاءة التشغيلية وخلق قيمة مضافة مستدامة في الإدارة العامة (USRIJ, 2024).

المراجع:

- Saudi Press Agency. (2024, March 2). منجزات وجهود وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. في التحول الرقمي. Retrieved October 31, 2025, from <https://www.spa.gov.sa/N2057362>
- Al Khalīj – Training & Education Co. (2024, August 28). ما هي طرق تقييم الأداء المؤسسي؟ شركة الخليج للتدريب والتعليم. Retrieved October 31, 2025, from <https://alkhaleej.com.sa>
- Alaraji, M. H. I., & Abbas, A. K. (2025). *The role of digital transformation in improving the efficiency of administrative operations: A case study of Asia Cell Telecommunications Company. American Journal of Social Sciences and Humanity Research*, 5(5), 223-238. <https://doi.org/10.37547/ajsshr/volume05issue05-52>
- journals.kau.edu.sa. (2025). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات في القطاع الحكومي السعودي: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية السعودية. *Journal of King Abdulaziz University – Economics and Administration*, 37(2), 123–138. <https://journals.kau.edu.sa/index.php/FEAJ/article/view/1686>
- USRIJ. (2024). تحليل أثر التحول الرقمي على استراتيجيات الشركات المالية في المملكة العربية السعودية. *Universal Scholarly Research International Journal (USRIJ)*. <https://usrij.com/wp-content/uploads/2024/08/abdullah.nasser600@gmail.pdf>