

## "مساند".. قصة انتقال قطاع العمالة المنزلية من تعدد القنوات إلى منصة تنظيمية موحدة

المصدر: واس

تاريخ النشر: 15 ديسمبر 2025

مساند  
MUSANED  
المنصة الوطنية لخدمات  
العمالة المنزلية



الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية



شهد قطاع العمالة المنزلية في المملكة على مدى السنوات الماضية توسعًا في نطاق التعاملات وارتفاعًا في التوقعات المرتبطة بالخدمة، بالتوازي مع اتساع قاعدة المستفيدين وتنوع احتياجاتهم، الأمر الذي أوجد بيئة تنظيمية وخدمية أكثر تعقيدًا وحاجة إلى أدوات متقدمة تدعم وضوح الإجراءات وتتيح متابعة دقيقة لمسار الخدمة. وفي هذا السياق جاء تطوير منصة "مساند" لتكون قناة تنظيمية رقمية موحدة تُدار من خلالها مراحل الخدمة، ضمن نموذج يستند على المعلومة والربط وتقليل التباين في التجارب الفردية. ظهور المنصة لم يكن تغييرًا شكليًا في وسيلة تقديم الخدمة، بل تطورًا في طريقة إدارتها؛ إذ تجمع بين عناصر التخطيط والمتابعة والتوثيق في إطار واحد يتيح للمستخدم -صاحب عمل أو عامل- بدء رحلته من نقطة معلومة، واتباع مسار واضح، والاطلاع على ما يستجد من تحديثات دون الحاجة إلى تعدد الجهات أو الاجتهاد في تفسير الإجراءات. رحلة خدمة موحدة تحكمها المعلومة وتدعم وضوح العلاقة. وتوفر مساند قناة واحدة تُدار من خلالها مراحل الخدمة بدءًا من تقديم الطلب للتوظيف من داخل المملكة أو خارجها، مرورًا بالإجراءات المرتبطة بالتعاقد وتوثيق الرواتب وإدارة العلاقة التعاقدية، وصولًا إلى نقل الخدمات أو تصحيح

الأوضاع أو متابعة الإجراءات المرتبطة بالتأثيرات.

ويسهم هذا النموذج في تعزيز القدرة على تتبع الخطوات والرجوع إليها عند الحاجة، ويقلل من التباين في التجارب التشغيلية، ويتيح مسارًا يمكن من خلاله تكوين صورة واضحة عن حالة الطلب ونقاط الإجراء المرتبطة به. هذا التحول لا يقتصر على جانب تنظيمي، بل يمتد إلى قدرة المستفيد على إدارة تجربته بصورة عملية تعتمد على وضوح المعلومة وتوثيقها، وهو ما يعزز ثقة الأطراف بالمسار المعتمد ويحدّ من الاعتماد على تقديرات فردية قد تُفسر الإجراءات بأساليب مختلفة.

بيانات الاستخدام.. قراءة لتطور التجربة لا لتعداد الأرقام

أظهرت نتائج القياس المتعلقة بالخدمات الرقمية حضورًا متقدمًا للمنصة في مؤشر نضج التجربة الرقمية لعام 2025، إضافة إلى تسجيل نسبة 95.86% في رضا المستفيد ضمن قياس سابق، مما يوفر قراءة يمكن من خلالها فهم أثر التحول على شكل التجربة وطبيعة التعاملات.

وتُستخدم هذه المؤشرات في تطوير آليات الخدمة ومراجعة الإجراءات وفق أنماط الاستخدام الفعلية، وليس كأرقام منعزلة عن سياقها؛ إذ تمنح صورة أشمل لكيفية تفاعل المستفيدين مع القناة الرقمية، وتتيح مسارات مبنية على بيانات يمكن الاعتماد عليها في التقييم والتحديث.

إن القيمة في هذا السياق ليست في الرقم ذاته، وإنما في ما يقدمه من إشارات لقياس التحسن، وفهم توجهات المستخدم، وتقليل الزمن المستغرق في الإجراء، وإتاحة المعلومة ضمن بيئة أكثر اتصالًا وسلاسة.

تنظيم يستجيب لتعدد المصالح داخل قطاع يرتبط بالمجتمع مباشرة

يتسم قطاع العمالة المنزلية بخصوصية ترتبط بطبيعة العلاقة المباشرة بين المستفيد والعامل، وبوجود أطراف متعددة تتقاطع أدوارها وتنظم مسؤولياتها.

وفي هذا الإطار أسهمت "مساند" في توفير قناة تُدار فيها الطلبات ضمن مسار معن، وتتيح توثيق العقود، وتسجيل الرواتب، والتعامل مع نقل الخدمات، بما يدعم وضوح الحقوق والواجبات، ويحدّ من التباين في القرارات التشغيلية، ويجعل العلاقة التعاقدية قابلة للمتابعة والقياس والتطوير.

هذا التحول التقني يندرج ضمن عملية تنظيمية تعتمد على البيانات في اتخاذ القرار، وتستفيد من القنوات الرقمية في تقديم الخدمة بطريقة أكثر استجابة لاحتياجات القطاع والمستفيدين، دون أن يفصل الجانب التقني عن تصور إدارة الخدمة والتفاعل بين الأطراف.

المنصة داخل مشهد تحولي أوسع نطاقًا

تعمل "مساند" ضمن بيئة خدمات تتطور باستمرار من حيث أدوات تقديم الخدمة والقدرة على الربط وتبادل البيانات بين الجهات، بما يتيح تصميم سياسات أكثر استجابة، وتطوير إجراءات يمكن مراجعتها وتحديثها وفقًا لاحتياجات المستخدم وسلوك الاستخدام.

ويسهم هذا النموذج في قراءة أدق لمتغيرات السوق، وتوفير مؤشرات أكثر وضوحًا عن احتياجات المستفيدين وطبيعة الطلب، وتحسين جودة الخدمة في ضوء ما تفرضه المرحلة من معايير للوضوح والكفاءة.

وفي ظل هذا السياق التشغيلي والتنظيمي المتغير، توفر المنصة بنية قابلة للتوسع وتطوير الإجراءات تدريجيًا، بما يتيح استمرار تحسين الخدمة واستيعاب اتساع نطاق التعاملات في قطاع يرتبط بشكل مباشر بالمجتمع ويشهد تطورًا متساقًا مع متطلبات المرحلة.

ويمثل الانتقال إلى منصة "مساند" خطوة تنظيمية وتقنية أعادت رسم مسار خدمة العمالة المنزلية عبر قناة موحدة تُدار فيها الإجراءات بشكل أكثر وضوحًا وتوثيقًا وإتاحة للبيانات.

وأسهم هذا النموذج في تعزيز القدرة على متابعة الطلبات وفهم التجربة وقياس الأداء، مما يتيح إمكانات تطوير مستمرة تدعم استجابة القطاع لاحتياجات المجتمع وسوق العمل. ومع استمرار المتغيرات واتساع نطاق الخدمة، يبقى نموذج المنصة قابلاً للتطوير والتحديث، ومستنداً إلى أدوات تنظيمية رقمية تعزز تجربة الخدمة وتتيح إدارة العلاقة التعاقدية ضمن إطار واضح يجمع الأطراف ويوفر مساراً يمكن البناء عليه في المراحل القادمة.