

أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية
على القطاع الصحي السعودي

**The Effect of E-HRM Practices on Institutional Excellence:
An Applied Study of the Saudi Health Sector**

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراة في إدارة الموارد البشرية

إعداد الباحث

فيصل دخيل عويد العنزي

إشراف الدكتورة

ريم ورد

١٤٤٦ هـ / ٢٠٢٥ م

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

- مقدمة الدراسة
- مشكلة الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- فروض الدراسة
- مفاهيم الدراسة
- الدراسات السابقة
- حدود الدراسة
- إجراءات ومنهجية الدراسة
- نموذج الدراسة

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

مقدمة الدراسة:

تُعد ظاهرة التحول الرقمي أو الرقمنة هي الأكثر بروزاً في عالم اليوم، وتحظى باهتمام عديد من المؤسسات وأصحاب المصالح حتى صار حقلاً للعديد من النظريات والتفسيرات وحلبة نقاش بين جميع فئات المجتمع القيادية والعلمية والعملية والأكاديمية مع تباين خلفياتهم وأهدافهم ومشاريعهم.

وقد شهدت المؤسسات الحديثة تحولات رقمية متسارعة في مختلف المجالات، لا سيما في نظم إدارة الموارد البشرية، مما أدى إلى بروز مفهوم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM) كوسيلة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي..."، وبهذا فقد حفز التحول الرقمي انتقال المؤسسات من بيئة محلية داخلية إلى وضعية متميزة متكاملة مع البيئات الأخرى تولد انعكاسات مباشرة وتنتج نمواً مستمراً.

ولعل القطاع الصحي وما يمثله من محافظة على صحة المواطنين والتصدي لمختلف الأوبئة والأمراض من القطاعات التي ركزت عليها المملكة، حيث تتسم سياسات استقطاب الموارد البشرية وتعيينها في القطاع الصحي السعودي بموضوعيتها، وبأنها تعتمد على أسس علمية واضحة تساهم بشكل كبير في استقطاب الكفاءات، وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين المتقدمين.

كشفت نشرة إحصاءات المنشآت والقوى العاملة الصحية^١ ان إجمالي عدد المستشفيات في المملكة ٤٩٩ مستشفى في عام ٢٠٢٣م، وبلغ عدد الأطباء البشريين في المملكة ١١٣.٣٠٠ طبيب، وإجمالي عدد الممرضين ٢١٣.١١٠، وعدد الفئات الطبية المساعدة ١٥٣.٦٨٨ شخصاً، ويوجد ٧ مستشفيات بمحافظة حفر الباطن إضافة إلى مراكز الرعاية الصحية الأولية ضمن النطاق الجغرافي المحدد، وعددها ٣٧ مركزاً

وأوضحت دراسة آل مردف (٢٠٢٢) أن الموارد البشرية في القطاع الصحي السعودي لها مكانة بارزة ضمن جدول أعمال القطاع، كما يولي القطاع الصحي السعودي اهتماماً كبيراً بتخطيط الموارد البشرية نظراً

^١ نشرة إحصاءات المنشآت والقوى العاملة الصحية لعام ٢٠٢٣م، الهيئة العامة للإحصاء.

<https://stats.gov.sa/documents/20117/2435273/Healthcare+Establishments+and+Workfo>

لأهمية التخطيط في تحقيق أهداف القطاع في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، حيث يتم تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية في ضوء التوجه الاستراتيجي للقطاع الصحي في تحقيق رؤية ٢٠٣٠، ويُعتمد على تحليل SWOT في تحديد احتياجات القطاع الصحي من الموارد البشرية، وتتم مراجعة تخطيط الموارد البشرية في ضوء تغيرات أوضاع سوق العمل.

ومنذ أن أعلنت المملكة العربية السعودية إطلاق برنامجها للتحويل الرقمي ٢٠٢٠ والذي يعد جزء من رؤية المملكة ٢٠٣٠ وأحد البرامج التنفيذية لها والذي يعد باكورة البرامج والذي يهدف إلى تطوير العمل الحكومي وتأسيس البنية التحتية اللازمة لتحقيق الرؤية واستيعاب طموحاتها ومتطلباتها (وثيقة برنامج التحويل الوطني ٢٠٢٠)، وتتصدر إدارة الموارد البشرية بكل ممارساتها الإدارات في تطبيق هذا التحويل وتحويل تعاملاتها وممارساتها من ممارسات تقليدية ورقية إلى إلكترونية مواكبة لهذا التحويل.

ومما يعزز رؤية المملكة نحو إدارة الموارد البشرية بالمملكة العربية السعودية أن أطلقت وزارة الموارد البشرية مشاريع مثل منصة جدارات، ومسار للخدمات الحكومية الإلكترونية (ترقيات، تظلمات، بياناتي الوظيفية...)، حيث جرى تنفيذ أكثر من ٤٤٢ ألف عملية بين جهات حكومية (أكثر من ٤٠٠ جهة ولقد نفذت الوزارة برامج تدريبية مكثفة عبر منصة إثرائي بالشراكة مع معهد الإدارة، استفاد منها أكثر من ٢٠ ألف متدرب في مجالات مثل الابتكار الحكومي، قواعد بيانات، دراسات الجدوى، وغيرها. أنشأت مركز قياس القدرات والمهارات للقطاع العام لتحديد نقاط القوة والضعف القيادية، وتنفيذ برامج تطوير استنادًا لأفضل الممارسات الدولية مثل

INSEAD

وحيث أن العنصر البشري يشكل الركيزة الأساسية في أي مؤسسة، فإن استخدام وتوظيف تطبيقات الموارد البشرية الرقمية يلعبان دورا حاسما في تقييم أداء المؤسسة وتحقيق التميز المؤسسي.

وبناء التميز يتطلب مساهمة جميع الفعاليات الوظيفية والإدارية والرقابية لإنتاج تفاعل طبيعي، وتحفيز متغيرات جذرية تنشئ حركية طوعية مستمرة، وتولد نوعًا من الاستقطاب الصحيح الذي يشغل قفزة انتقالية تؤدي إلى إدماج عديد من قطاعات المؤسسة (شعلان، ٢٠١٦).

وذكر (Nyathi and Kekwaletswe, 2023) أن استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية له تأثير إيجابي على أداء الموظفين والمؤسسات، ويعزز المكاسب على مستوى المنظمة من خلال وساطة أداء

الموظف. كما وضع (AL., 2019 Iqbal,N. ET) التأثير الإيجابي لاستخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وانتاجية العاملين.

ولقد أدى ظهور نظم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (Electronic Human Resource Management System: E-HRSM) إلى ثورة في الأسلوب التي تدير بها المؤسسات مواردها البشرية، حيث تقوم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بتنفيذ عملياتها بالاعتماد على التكنولوجيا لتحسين الأداء الوظيفي وإشراك الموظفين مما يعظم من مستويات الأداء وتحقيق التميز (الطيب والقوسي، ٢٠٢٣)، ومن أهم ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (التوظيف والاختيار الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، التقييم والأداء الإلكتروني، التحفيز والمكافأة الإلكترونية، التواصل والمعلومات الإلكترونية) (عبد الحكيم وأحمد، ٢٠١٧). ولذا وفي ظل رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، وما يشهده القطاع الصحي من تحولات رقمية كبيرة، يجعل من الضروري دراسة أثر هذه التحولات على تميز الأداء المؤسسي بالقطاع.

مشكلة الدراسة:

تعد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لها أهمية خاصة في قطاع الصحة، حيث يتطلب تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية وفعالة من حيث التكلفة وتوفير قوى عاملة مؤهلة وملتزمة ومحفزة، ويؤكد (عبد الحكيم وأحمد، ٢٠١٧) أن المستشفيات في المملكة العربية السعودية تواجه تحديات متعددة في إدارة مواردها البشرية، مثل نقص الكوادر الطبية والتمريضية، ارتفاع معدلات التغيير والهجرة، زيادة التنافس والتطور التقني، وضغوط المجتمع والجهات التنظيمية، لذلك تسعى المستشفيات إلى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لتحقيق التميز المؤسسي، وهو مستوى عال من الأداء يستند إلى رضا المستفيدين والموظفين والجهات المعنية.

بالإضافة الى ذلك هناك بعض القصور في تطبيق E-HRM حيث أشار Alghamdi & Hussain (2017) أن هناك ضعف في دعم الإدارة العليا، البنية التحتية الضعيفة، والمقاومة النفسية للتغيير كانت عوامل حاسمة في فشل تطبيق e-HRM في بعض الجهات السعودية. أن حوالي 20% من أصحاب الخبرة لا يعرفون بشكل واضح النظم الإلكترونية المستخدمة، ويرجع ذلك إلى ضعف التدريب والمعرفة بتطبيقات

e-HRM. رغم أن ٩٣٪ من خبراء الموارد البشرية أقرّوا بضرورة اعتماد أنظمة HRM جديدة، (Chapano, M., Mey, M., & Werner, A. 2023).

كما أوضحت دراسة قدرة (٢٠٢٤) أن المستشفيات في المملكة العربية السعودية تسعى إلى تبني نماذج التميز المؤسسي الحديثة، كما أكدت دراسة السبيعي (٢٠٢١) أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل إلى الأعمال الإلكترونية وتحقيق التميز في الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي السعودي حيث بلغت نسبة التأثير (٣٤.٦٪).

وبمراجعة ما سبق تظهر ممارسات إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسن أو تدني مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في ظل عدد من المتغيرات التي تتعرض لها، وبالتالي تظهر الحاجة إلى إلقاء الضوء على ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها على التميز المؤسسي في ظل التحديات التي تواجهها، وبناءً عليه أجرى الباحث دراسة استطلاعية لتحديد مدى معرفة العاملين بالقطاع الصحي بمتغيرات الدراسة.

تساؤلات الدراسة:

"وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، والدراسة النظرية وبالرغم من أهمية E-HRM في دعم التميز المؤسسي، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التطبيقية التي تناولت هذه العلاقة في القطاع الصحي السعودي، وهو ما تسعى الدراسة الحالية لمعالجته". من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

"ما أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية) على أبعاد التميز المؤسسي (القيادة والثقافة، الرؤية الاستراتيجية، تحقيق الاستدامة، إدارة الأداء، إشراك المعنيين) في القطاع الصحي السعودي؟" ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي عدد من الأسئلة الفرعية، مثل:

١. ما واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني،

تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية) في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية؟

٢. ما مدى توافر معايير التميز المؤسسي (القيادة والثقافة، الرؤية الاستراتيجية، تحقيق الاستدامة،

إدارة الأداء، إشراك المعنيين) في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية؟

٣. ما هو دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي للقطاع الصحي

السعودي.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من الإضافات التي يتوقع أن تقدمها على المستويين النظري والتطبيقي

فعلى المستوى العلمي (النظري) تستمد الدراسة أهميتها مما يلي:

١- تكتسب الدراسة أهميتها لأنها تتناول أهم الموضوعات الإدارية المعاصرة وهو دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي وذلك يعد أحد المداخل الإدارية الحديثة في القطاع الصحي السعودي، كذلك نقص الكتابات العربية في مجال الأدوار الحديثة لإدارة الموارد البشرية.

٢- مواءمة E-HRM إدارة الموارد البشرية الإلكترونية مع EFQM الذي يهدف إلى مساعدة المنظمات على تحقيق نتائج مميزة ومستدامة من خلال التركيز على المبادئ الأساسية مثل "القيادة"، "الاستراتيجية"، "الأشخاص"، "الشراكات" و"الموارد"، "العمليات"، "نتائج العملاء" في سياق صحي سعودي

الأهمية التطبيقية: وتتمثل في الآتي:

١- يوفر للمؤسسات الصحية أدوات لفهم العلاقة بين تبني HRM الإلكتروني وتحقيق التميز من خلال استخدامها للتكنولوجيا الأكثر شمولاً لدعم أنشطتها.

٢- يدعم متخذي القرار في تحسين نظم الموارد البشرية الإلكترونية من خلال الوقوف على أداء إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ومدى فاعليتها في جوانب التوظيف، معدل الدوران، درجا رضا المستفيدين.

٣- تعزيز كفاءة المنظومة الصحية، من خلال تحسين إدارة المستشفيات والمراكز الصحية وتعزيز التنظيم والتخطيط والتنفيذ، التوجيه الأفضل للموارد وتحسين تنسيق الخدمات الصحية وتحقيق التميز المؤسسي.

٤- تعد هذه الدراسة إضافة تطبيقية، نظراً لقلة الدراسات التطبيقية السابقة في دراسة التأثير المباشر لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية على التميز المؤسسي في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى " قياس أثر ممارسات (E-HRM) على تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي السعودي خلال عام ٢٠٢٥". وينبثق من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

١. قياس مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية) في القطاع الصحي بمحافظة حفر الباطن بالمملكة العربية السعودية إلكترونياً.
٢. قياس مستوى أبعاد التميز المؤسسي (القيادة والثقافة، الرؤية الاستراتيجية، تحقيق الاستدامة، إدارة الأداء، إشراك المعنيين) في القطاع الصحي بمحافظة حفر الباطن بالمملكة العربية السعودية.
٣. اختبار أثر ممارسات التوظيف الإلكتروني على التميز المؤسسي في القطاع الصحي السعودي
٤. اختبار أثر ممارسات التدريب الإلكتروني على التميز المؤسسي في القطاع الصحي السعودي
٥. اختبار أثر ممارسات تقييم الأداء الإلكتروني على التميز المؤسسي في القطاع الصحي السعودي
٦. اختبار أثر ممارسات التعويضات الإلكترونية في الموارد البشرية على التميز المؤسسي. في القطاع الصحي السعودي
٧. تحديد أكثر ممارسات E-HRM تأثيراً على أبعاد التميز المؤسسي وفق معاملات الأثر.
٨. اختبار العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والتميز المؤسسي وفقاً لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).
٩. اختبار العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والتميز المؤسسي وفقاً لمتغيرات (نوع المستشفى، حجم السعة السريرية، المنطقة).

فروض الدراسة:

تفترض الدراسة الفروض الرئيسية التالية:

١. H1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ومستوى التميز المؤسسي.

وتندرج منها الفروض الفرعية التالية:

٢. H2 تؤثر ممارسات التوظيف الإلكتروني بشكل إيجابي على التميز المؤسسي في القطاع الصحي بمحافظة حفر الباطن.
٣. H3 تؤثر ممارسات التدريب الإلكتروني بشكل إيجابي على التميز المؤسسي في القطاع الصحي بمحافظة حفر الباطن.
٤. H4 تؤثر ممارسات تقييم الأداء الإلكتروني بشكل إيجابي على التميز المؤسسي في القطاع الصحي بمحافظة حفر الباطن.
٥. H5 تؤثر ممارسات التعويضات الإلكترونية في الموارد البشرية على التميز المؤسسي. في القطاع الصحي بمحافظة حفر الباطن.
٦. H6 تختلف العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والتميز المؤسسي باختلاف المتغيرات الديموغرافية وهي:

- H6a توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى إلى الجنس.
 - H6b توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى إلى العمر.
 - H6c يوجد تباين دال إحصائياً في استجابات أفراد العينة يعزى إلى المؤهل العلمي.
 - H6d يوجد تباين دال إحصائياً في استجابات أفراد العينة يعزى إلى سنوات الخبرة.
٧. H7: تختلف العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والتميز المؤسسي باختلاف (نوع المستشفى، حجم السعة السريرية، المنطقة).

مصطلحات الدراسة:

١- ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية:

- تعريف الموارد البشرية: Human Resource

يمكن تعريف الموارد البشرية على أنها المصطلح الجماعي للموظفين الذين يعملون حالياً في الشركة (Armstrong & Taylor, 2023)، أما ارمسترونج وتايلور (Shah & Soomro 2023) فقد عرفا الموارد البشرية إلى أنها القوى العاملة داخل الشركة التي تتمتع بالمهارات والمؤهلات اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة بشكل فعال.

- تعريف إدارة الموارد البشرية: Human Resource Management

إن مصطلح إدارة الموارد البشرية يحتمل معاني عديدة، فيستخدم أحيانا للدلالة على تلك الوحدة التنظيمية التي تقوم بمختلف أنشطة وظيفة الموارد البشرية، وهو يدل أيضا على مفهوم التسيير، ذلك التخصص العلمي الذي أصبح يدرس ويطور من طرف علماء إدارة الأعمال والمتخصصين في هذا الميدان، ويستعمل أيضا للدلالة على مختلف أنشطة تسيير وظيفة الموارد البشرية كتخطيط الموارد البشرية، التوظيف الأجور، التدريب والتنمية التحفيز ظروف العمل ... إلخ (نايتي، ٢٠٠٩).

وعرفت إدارة الموارد البشرية بأنها وحدة تنظيمية مكلفة بالإشراف على العديد من جوانب إدارة الموارد البشرية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر إجراء المقابلات، وتعيين واختيار المرشحين والحفاظ على مستويات الموظفين، وإدارة الرواتب، والتعامل مع إجازات الموظفين، وتوفير فرص التدريب، وتنفيذ استراتيجيات إدارة الأداء (LU, 2023).

- ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

هي استخدام التقنيات الحديثة لتسهيل وتحسين عمليات إدارة الموارد البشرية في المنظمات، مثل التوظيف والتدريب والتقييم والتحفيز والتواصل والمعلومات (Maaitah and Maaitah, 2018).

وهي تخطيط وتنفيذ واستخدام تكنولوجيا المعلومات في أنشطة الموارد البشرية من المعاملات الخاصة بالتوظيف، الاختيار، التدريب، وإدارة التعويضات (Wege et al, 2019).

ويعرف الباحث إدارة الموارد البشرية الإلكترونية إجرائيا بأنها "الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة في إجراء ممارسات التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية) .

٢- التميز المؤسسي: Institutional Excellence

يعرف التميز المؤسسي بأنه "المهارة في إدارة المؤسسة وتحقيق النتائج بناءً على مجموعة من الممارسات الأساسية التي تشتمل على التركيز على النتائج، والاهتمام بالعملاء والقيادة وثبات الهدف وإدارة العمليات، وإشراك الأفراد والتحسين المستمر، والإبداع، والمنفعة المتبادلة، والمسؤولية الاجتماعية المشتركة، وتحقيق المنافع لأصحاب المصلحة الأفراد والمجتمع بأسره بشكل متوازن (Modallal, 2005).

ويشار إليه من خلال الجهود الداخلية المستمرة لبناء إطار من المعايير والعمليات للتفاعل، والعمل على تحفيز الأفراد العاملين لتقديم خدمات أو منتجات تلبي متطلبات العمال ضمن توقعات العمل (Jaroslav Nenadál, et. Al, 2018).

كما يُنظر إليه على أنه: " مرحلة متقدمة من الإجابة في العمل والأداء الفعال المبني على مفاهيم إدارية رائدة، تتضمن التركيز على الأداء والنتائج، وخدمة المتعاملين والقيادة الفاعلة، والإدارة بالمعلومات، وتطوير العمليات وإشراك الموارد البشرية والتحسين المستمر والابتكار وبناء شراكات ناجحة (Pelonis, 2021) ويعرف الباحث التميز المؤسسي إجماليا بأنه" ما يحققه القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية من تميز من خلال تقديم خدمات تحقق لها التفرد والتفوق ويقاس في هذه الدراسة من خلال عدة أبعاد هي " القيادة والثقافة المؤسسية، الرؤية الاستراتيجية، تحقيق الاستدامة، إدارة الأداء، إشراك المعنيين).

التعريف النظري	التعريف الاجرائي	الأبعاد	المصدر	مثال
ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية E-HRM	عرفها (Bijina, 2019) بأنها دمج جميع أنظمة وأنشطة الموارد البشرية التقليدية باستخدام شبكة الانترنت والتقنيات ذات الصلة لدعم الأنشطة والإجراءات والعمليات	الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة في إجراء ممارسات التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية	الطبيب والقوصي ٢٠٢٣.	
التميز المؤسسي	تفوق وارتقاء إداري ووظيفي في المؤسسة يتحقق من خلال النمو والتحسين والتطوير	ما يحققه القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية من القيادة والثقافة المؤسسية، الرؤية الاستراتيجية،	الرحبي ٢٠٢٣"	

		تحقيق الاستدامة، إدارة الأداء، إشراك المعنيين	تميز من خلال تقديم خدمات تحقق لها التفرد والتفوق ويقاس في هذه الدراسة من خلال عدة أبعاد هي " القيادة والثقافة المؤسسية، الرؤية الاستراتيجية، تحقيق الاستدامة، إدارة الأداء، إشراك المعنيين).	المستمر في جميع الجوانب التنظيمية داخل المؤسسة، ويعمل على تنسيق الأعمال والأنشطة والجهود ليسهم إيجابياً بتحقيق أهداف المؤسسة" (الجوجو، ٢٠١٩).	
--	--	---	---	--	--

الدراسات السابقة

سوف يتناول الباحث الدراسات السابقة على النحو التالي:

٣- دراسات تناولت إدارة الموارد البشرية الالكترونية

٤- دراسات تناولت التميز المؤسسي

٥- دراسات جمعت بين إدارة الموارد البشرية الالكترونية والتميز المؤسسي.

وفيما يلي عرض لبعض تلك الدراسات:

٦- دراسات تناولت إدارة الموارد البشرية الالكترونية

دراسة عبد الحكيم والسعيد (٢٠١٧)

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي وتم جمع البيانات وتحليلها وتم اختيار عينة طبقية تكونت من ٣٧٤ فرداً من العاملين في مديرية الصحة في الدقهلية، وقد أظهرت النتائج أن: هناك أهمية كبيرة للعلاقة بين أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأبعاد الأداء الوظيفي كما يوجد تأثير معنوي لأبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على أداء المهمة كما أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً معنوياً لأبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على سياق الأداء وهناك تأثير كبير للتحويلية وإدارة الموارد البشرية الإلكترونية التشغيلية على الأداء التكيفي.

دراسة النملان (٢٠١٧)

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء المؤسسي من خلال التعليم التنظيمي للمستشفيات في دولة قطر، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة جمع البيانات وشمل مجتمع الدراسة عدد ٣٢٦ مدير ورئيس قسم وموظف في المستشفيات الخاصة في الدولة ، توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن ممارسة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تؤثر إيجاباً على رفع كفاءة المستشفيات وأن تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في المستشفيات يعطي المستشفى ميزة تنافسية من خلال التكيف بسرعة مع التغيرات الخارجية وتلبية الاحتياجات المتغيرة للعملاء في وقت قصير وكذا يقلل من التكاليف ويحسن الإجراءات من أجل تشغيل عمليات المهام بشكل أسرع.

دراسة أبو زيد (٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على تحسين مقومات البراعة التنظيمية والأداء الابتكاري مع تحديد مدى توسط مقومات الثقافة التنظيمية الداعمة والتي تتمثل في رؤية المشتركة والتنوع التنظيمي وذلك على عينة من الفنادق التي تعمل في مصر تتمثل في ٦٣ فندقاً، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية والبراعة التنظيمية، وكذلك تأثير غير مباشر على البراعة التنظيمية وعن طريق توسط الثقافة التنظيمية.

دراسة ثابت والشوا (٢٠٢٢)

هدفت الدراسة إلى بيان دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين الأداء المنظمي في جامعة فلسطين، باعتبارها أحد عوامل تحسين الأداء، وكذلك دراسة وتفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة وأبعادها، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتوزيعها على الموظفين العاملين في الوظائف الاشرافية في جامعة فلسطين والبالغ عددهم ٤٠ موظف، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: وجود دور نودلالة احصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين الأداء المنظمي في جامعة فلسطين، وكذلك يوجد دور إيجابي لكل من أبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (التوظيف الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، والتعويضات الإلكترونية) على تحسين الأداء المنظمي في جامعة فلسطين.

دراسة (Alhamad et al., 2022)

هدفت هذه الدراسة الى دراسة تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الصحة التنظيمية وركزت على شركات الاتصالات العاملة في الأردن تم جمع البيانات من خلال تصميم وتوزيع عينة استبيان على عينة مكونة من موظفي شركات الاتصال وأظهرت نتائج الدراسة: أن إدارة الموارد البشرية للإلكترونية لها أثر إيجابي على الصحة التنظيمية وبناء على النتائج التي تم الحصول عليها يوصى الباحثون مدراء وصناع القرار في شركات الاتصالات في الأردن بالاستثمار في أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية التي يمكن أن تساعد على التنفيذ الكامل لممارسات الموارد البشرية إلكترونيا للحصول على وفورات اقتصادية وقدرة أكثر على استقطاب الكفاءات.

دراسة عطاييلية وسعيدة (٢٠٢٢)

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الرقمنة في التأثير على إدارة الموارد البشرية وبالتحديد على استراتيجياتها، كما تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الرقمنة من خلال الاستجابة لجائحة كورونا وإدارتها بشكل أمثل، لذا قامت الدراسة بتشخيص واقع الرقمنة في دولة الامارات العربية المتحدة خلال هذه الجائحة والتي مست تطبيقاتها العديد من المجالات وجعلت منها الطريق الفعال لمواجهة والتخفيف من حدتها وذلك بالاعتماد على بعض المؤشرات لسنة ٢٠٢٠ حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي تماشيا مع طبيعة الموضوع، فتم التوصل إلى جملة من النتائج أبرزها أن الرقمنة أثرت إيجابا على إدارة الموارد البشرية من خلال تحويل استراتيجياتها إلى استراتيجيات إلكترونية أكثر فعالية واستجابة للظروف الراهنة، كما تم التوصل إلى أن الرقمنة أضحت الحاجة الملحة لدولة الامارات العربية المتحدة لمواجهة آثار جائحة كورونا وتفعيل تسييرها.

دراسة الغريب (٢٠٢٣)

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ومستوى أداء الشركات في مصر أثناء الأزمات، وكذلك هدفت إلى دراسة دور الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين أداء الشركات في مصر، واستقصاء دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في اكساب الشركات ميزة تنافسية.

وتم استخدام منهج البحث الاستقصائي، وذلك من خلال أسلوب الدراسة الميدانية علي عينة مكونة من ٢٠٠ في شركة EGX-100، والمشاركون في هذه الدراسة كبار ومتوسطي المديرين في جميع القطاعات، وقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج أهمها: أن هناك تأثير إيجابي وهام لممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

على الأداء التنظيمي للشركة خلال فترة كوفيد -١٩، كما تأثير لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في اكساب الشركات ميزة تنافسية.

دراسة الطيب والقوسي (٢٠٢٣)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء الوظيفي وذلك من خلال دراسة ميدانية على قطاع المستشفيات الخاصة في كل من جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية خلال الربع الاول عام ٢٠٢٣. وتم التحليل الإحصائي باستخدام التحليل الاستدلالي على عينتين عشوائيتين بلغ مجموعهما ٢٠٠ مفردة تم إجراؤهما في مدينتي القاهرة والرياض على مختلف درجات وتخصصات العاملين في المستشفيات الخاصة. شملت ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في المدينتين: الاختيار والتوظيف الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية، تقييم الأداء الإلكتروني. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والأداء الوظيفي للعاملين. على جانب آخر لم تتواجد ادلة على الاختلاف في ممارسات الموارد البشرية الإلكترونية في قطاع المستشفيات الخاصة بين جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية لتشابه الأدوات والنظم المستعملة في ظل التقارب في الظروف الاجتماعية الثقافية للمجتمعين.

دراسة حمد وكليب (٢٠٢٤)

استهدفت الدراسة تحديد دور ممارسات الموارد البشرية الإلكترونية في تعزيز التميز التنظيمي من خلال دراسة استطلاعية في جامعة تكريت وذلك في ضوء إطار شمولي في محاولة لدراسة العلاقة والأثر بينهما استخدمت المنهج التحليلي الوصفي وشملت عينة الدراسة ٧٨ شخصا من العاملين في الجامعة المبحوثة واعتمدت الدراسة على الاستبانة في جمع المعلومات الميدانية وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة موجبة لممارسات الموارد البشرية الإلكترونية في تعزيز التميز التنظيمي.

٧-الدراسات التي تناولت التميز المؤسسي

دراسة حواطي ودروم (٢٠٢٠)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف الى أثر السلوك الإبداعي على دعم متطلبات التميز المؤسسي لدى عينة من شركات التأمين الجزائرية وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (٧٤) استبانة موزعة على العاملين في تلك الشركات وتوصلت الدراسة إلى أن التميز المؤسسي في شركات التأمين

الجزائرية مؤثر بدرجة كبيرة بواقع ٨٢٪ كذلك يوجد أثر للسلوك الإبداعي كمجموعة على التميز المؤسسي وأظهرت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى (الجنس، العمر، نوع المؤسسة) ولكن توجد فروق إحصائية تعزى إلى (الخبرة، اسم المؤسسة).

دراسة (Alsuwaidi, 2023)

هدفت هذه الدراسة إلى إجراء دراسة تجريبية لتأثير الممارسات التنظيمية المختلفة على التميز المؤسسي في بلدية أبوظبي وتم فحص جودة الخدمة الإلكترونية كوسيط وتم فحص جودة السياسات كوسيط وتم استخدام المنهج البحث الكمي وتصميم استبانة وتوزيعها على ٣٣٥ موظفا في بلدية أبوظبي وزارة نتائج الدراسة أن تحفيز الموظفين وتبادل المعرفة الداخلية والثقافة التعاونية هي عوامل هامة لجودة الخدمة الإلكترونية على الرغم من فشل جودة الخدمة الإلكترونية في التنبؤ بشكل كبير بالتميز المؤسسي كما أن تطبيق سياسة الجودة في الشركة لا يخفف من تأثير جودة الخدمة الإلكترونية على التميز المؤسسي.

دراسة العجلوني (٢٠٢٤).

هدفت الدراسة الى تحديد أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في جامعة الحدود الشمالية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال الرجوع للأدب النظري المتعلق بمتغيرات الدراسة، بالإضافة إلى استبانة صممت لاختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث أجريت الدراسة على عينة مكونة من (٣١٦) مفردة من العاملين بجامعة الحدود الشمالية، وبلغت نسبة الاستجابة (٧٣.١٪)، وقد أظهرت نتائج الدراسة لا يوجد اختلاف معنوي في إدراك العاملين لمستوي متغيرات الدراسة (التحول الرقمي - التميز المؤسسي) في جامعة الحدود الشمالية، وكذلك وجود تأثير معنوي للتحول الرقمي بأبعاده المختلفة (التقنيات الحديثة - التشريعات الإدارية - تدريب ودعم الموارد البشرية) على التميز المؤسسي في جامعة الحدود الشمالية، وأن أكثر أبعاد التحول الرقمي تأثيراً على التميز المؤسسي في جامعة الحدود الشمالية كان بعد التقنيات الحديثة، على حين تبين أن أقل أبعاد التحول الرقمي تأثيراً على التميز المؤسسي في جامعة الحدود الشمالية كان بعد تدريب ودعم الموارد البشرية.

دراسة السويطي وعودة (٢٠٢٤)

هدفت الدراسة للتعرف على أثر إدارة المعرفة في التميز المؤسسي في ديوان الموظفين العام في فلسطين استخدام البحث المنهج الوصفي التحليلي وكان مجتمع الدراسة جميع الموظفين في جميع الموظفين لعام في

فلسطين وعددهم ١٥٥، وبلغ حجم عينة الدراسة ١١٣ وتم استخدام الاستبانة كذلك لجمع البيانات وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع إدارة المعرفة في ديوان الموظفين العام في فلسطين بوزن نسبي قدره (٨١.٨٩٦) وبدرجة موافقة عالية وجاء مستوى التميز المؤسسي في دول موظفين العام في التصميم بوزن نسبي (٨٣.٣٧٣) وهو بدرجة موافقة عالية. كما توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتميز المؤسسي في ديوان الموظفين العام في فلسطين ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في تحقيق التوازن المؤسسي في ديوان الموظفين العام في فلسطين وأخيرا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات التقديرات حول واقع إدارة المعرفة في ديوان الموظفين العام في فلسطين تعزى لمتغيرات الجنس والعمر والحالة الاجتماعية وعدد سنوات الخدمة موقع الوظيفة .

الدراسات التي تناولت العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الالكترونية والتميز المؤسسي دراسة عمام (٢٠١٨)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسة ادارة الموارد البشرية (الاختيار، التدريب، التحفيز، تقييم أداء العاملين) في تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي، التميز بتقديم الخدمة) في بعض البنوك بولاية الأغواط، ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتصميم استبانة لجمع المعلومات الأولية، من عينة قوامها (٤٥) من موظفي البنوك، وأسفرت الدراسة عن عدة نتائج منها: أن مستوى ممارسة إدارة الموارد البشرية في البنوك كان متوسطا، وإن تطبيق أبعاد التميز المؤسسي في البنوك كان متوسط، ووجود تأثير ذي دلالة إحصائية معنوية لممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي.

دراسة أصرف (٢٠٢٠)

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي بالتطبيق على دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة، وقد تم تطوير استبانة متخصصة لهذا الغرض تم توزيعها على موظفي دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان من خلال عينة عشوائية بلغت (١٠٨) موظفًا، وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي في الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

خلصت الدراسة إلى وجود تأثير لكلٍ من الاستقطاب الرقمي، والتدريب الرقمي، والتقييم الرقمي على تعزيز التميز المؤسسي، كما تبين أن الاستقطاب الرقمي له التأثير الأكبر من باقي المتغيرات الأخرى على تعزيز التميز المؤسسي.

دراسة حياة وآخرون (٢٠٢٢)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة لجمع المعلومات وتطبيقها على عينة قوامه (٣٠) عامل، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتخطيط واستقطاب والتعيين وتقييم الأداء على تحقيق التميز المؤسسي، بينما يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب والتطوير وتحفيز الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي.

دراسة المحمود (٢٠٢٤):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الموارد البشرية الالكترونية على تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان (الأردن)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانة لقياس أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الالكترونية على تحقيق التميز المؤسسي، وبلغت عينة الدراسة (١٧٢) من العاملين، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لأنشطة إدارة الموارد البشرية الالكترونية على تحقيق التميز المؤسسي، وجاء مستوى ممارسة أنشطة إدارة الموارد البشرية الالكترونية وتحقيق التميز المؤسسي بدرجة مرتفعة.

التعليق العام على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية

الدراسات	المتغيرات والمنهج والاداة	الفجوة البحثية
دراسات تناولت إدارة الموارد البشرية الالكترونية عبد الحكيم والسعيد (٢٠١٧) أبو زيد (٢٠٢١) ثابت والشوا (٢٠٢٢) Alhamad et al., 2022 عطايلية وسعيدة (٢٠٢٢) الطيب والقوصي (٢٠٢٣) حمد وكليب (٢٠٢٤)	إدارة الموارد البشرية الالكترونية على العديد من المتغيرات (الأداء الوظيفي، البراعة التنظيمية، تحسين الأداء، الصحة التنظيمية، التميز التنظيمي) جميع الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة تم التطبيق على العديد من المؤسسات المختلفة مثل الجامعات المستشفيات والبنوك	تختلف الدراسة الحالية مع هذه الدراسات في أهداف البحث وتتفق معها في المنهج وأداة الدراسة أيضا تختلف جهة التطبيق حيث تطبق الدراسة الحالية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية
الدراسات التي تناولت التميز المؤسسي حواطي ودروم (٢٠٢٠) Alsuwaidi, 2023 العجلوني (٢٠٢٤) السويطي وعودة (٢٠٢٤)	تناولت الدراسات العديد من المتغيرات (السلوك الإبداعي، الممارسات التنظيمية، التحول الرقمي، إدارة المعرفة) وعلاقتها بالتميز المؤسسي كمتغير التابع جميع الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة تم التطبيق على العديد من المؤسسات المختلفة (شركات التأمين، الجامعات، ديوان الموظفين)	تختلف الدراسة الحالية مع هذه الدراسات في أهداف البحث وتتفق معها في المنهج وأداة الدراسة أيضا تختلف جهة التطبيق حيث تطبق الدراسة الحالية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية
الدراسات التي تناولت العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الالكترونية والتميز المؤسسي عمام (٢٠١٨) أصرف (٢٠٢٠) حياة وآخرون (٢٠٢٢)	جاءت هذه الدراسات لدراسة العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والتميز المؤسسي جميع الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة تم التطبيق على العديد من المؤسسات المختلفة (جهات حكومية، شركات الاتصالات، البنوك)	اتفقت هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في أهدافها والمنهج البحثي المستخدم وأداة الدراسة بينما اختلفت الدراسة الحالية مع هذه الدراسات حيث تناولت القطاع الصحي حيث يحتاج إلى مزيد من التوضيح . وخاصة في البيئة السعودية

تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أبعاد المتغير المستقل كما تختلف في أبعاد المتغير التابع وتختلف أيضا في المجال الزمني والمكاني		
--	--	--

ويتضح من الجدول السابق تنوع الدراسات السابقة من حيث المتغيرات المستقلة، كذلك من حيث أهدافها، وأبعادها والمجتمعات التي طبقت فيها تلك الدراسات كما اتضح أن هناك إجماع لنقطتين أساسيتين الأولى أن إدخال التكنولوجيا إلى أي منظمة له تأثير إيجابي في زيادة كفاءتها وتسريع عملياتها وتحسين أدائها وجودة عملياتها، والثانية هو الدور الجوهري الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية وممارساتها وأنشطتها سواء كانت إلكترونية أو تقليدية في تحقيق تميز مؤسسي كما جاء في دراسة النملان وغيرها ونظرا لأن معظم الدراسات التي وجدت علاقة ارتباط موجبة بين إدارة الموارد البشرية والتميز في البيئة العربية مثل دراسة (المتلقم ٢٠٢٥، حلب وكليب ٢٠٢٤، الزهراني ٢٠٢١) إلا أن هناك دراسات تتعارض مع تلك النتائج مثل دراسة (Alsuwaidi, 2023) التي لم تجد أثر لجودة الخدمة الإلكترونية في التنبؤ بشكل كبير بالتميز المؤسسي. وعليه واستنادا على الدراسات السابق ذكرها وبعد تحديد الفجوة البحثية في قلة أو محدودية الدراسات التي تجمع بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي السعودي.

- أوجه الاتفاق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

- **المنهج البحثي،** حيث تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمناسبة لموضوع الدراسة باستثناء دراسة (الغريب ٢٠٢٣) استخدم منهج البحث الاستقصائي.
- **استخدام الاستبانة** كأداة لجمع البيانات.

- أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

- **عينة الدراسة:** قد اختلفت عينة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية حيث أن عينة الدراسة الحالية من الموظفين بإدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي السعودي، أما عينة الدراسات السابقة كانت من الموظفين العاملين بالمؤسسات المختلفة كالبنوك والجهات الحكومية، والجامعات.
- **أبعاد المتغير المستقل** كما تختلف في أبعاد المتغير التابع.
- **تختلف أيضا في المجال الزمني والمكاني.**

- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

- ساعدت الدراسات السابقة في تأكيد الإحساس بمشكلة الدراسة.
- وفرت الدراسات السابقة للباحث اختيار المنهج المناسب لإجراء الدراسة.
- اعداد الأداة المناسبة - الإستبانة- بمحاورها ومفردات كل محور وبما يحقق الهدف من تطبيقها على عينة التطبيق الممثلة لمجتمع الدراسة (بالقطاع الصحي بمحافظة حفر الباطن) وتحديد الأسلوب الإحصائي المناسب.
- أرشدت الدراسات السابقة إلى العديد من المصادر والمراجع المختلفة والهامة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية أو بعض جوانبه.
- قدمت الدراسات السابقة العديد من التعريفات المتنوعة لمصطلحات الدراسة.
- تفيد الدراسات السابقة في تفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية.

إجراءات منهجية الدراسة:

وتم تناولها كما يلي:

المنهج البحثي: يهدف المنهج إلى تحديد الطريقة التي اتبعها الباحث بهدف الوصول إلى نتائج تتعلق بطبيعة الدراسة وأهدافها، كما يمثل الأسلوب المنظم الذي ينبغي توظيفه لإيجاد الحلول المناسبة لمشكلة الدراسة، واستخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي لرصد الواقع الحالي لممارسات إدارة الموارد البشرية الالكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة حفر الباطن من وجهة نظر العاملين بتلك القطاعات، والتعرف على العلاقة الارتباطية بين هذه الممارسات والتميز المؤسسي.

أ. **حدود الدراسة:** واشتملت حدود الدراسة على ما يلي:

- **حدود بشرية:** حيث يتم تطبيق هذه الدراسة على العاملين بإدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي بمحافظة حفر الباطن بالمملكة العربية السعودية
- **حدود زمانية:** حيث يتم تطبيق هذه الدراسة خلال عام ٢٠٢٥ / ٢٠٢٦ م. وذلك تزامناً مع اجاه التحول الرقمي للمؤسسات وفقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠.
- **الحدود الموضوعية:** يقتصر على ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية متمثلة في (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني، التعويضات الالكترونية)،

والتميز المؤسسي (القيادة والثقافة المؤسسية، الرؤية الاستراتيجية، تحقيق الاستدامة، إدارة الأداء، إشراك المعنيين).

ب. **مجتمع وعينة الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بإدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي بمحافظة حفر الباطن بالمملكة العربية السعودية. وسوف يتم اختيار العينة بطريقة عشوائية.

ج. **أداة الدراسة:** اعتمدت الدراسة الراهنة على الاستبانة باعتبارها أداة شائعة في البحوث ، وهي عبارة عن صيغة محددة من الفقرات هدفها جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة؛ حيث توزع عليهم ويُطلب منهم الإجابة عنها بكل حرية ودون أي ضغوط ممكن أن تُغير من اتجاه استجاباتهم (دياب، ٢٠٠٣)،

د. **قياس المتغيرات:** وتنقسم متغيرات الدراسة إلى:

• **المتغير المستقل:** ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتقاس من خلال قائمة استبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) من ١ إلى ٥ لتحديد واقع الممارسات الإلكترونية.

• **المتغير التابع:** التميز المؤسسي. قائمة استبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) من ١ إلى ٥ لقياس مستوى التميز المؤسسي بأبعاده.

وسوف يتم تجهيز الاستبانة للتحكيم بالعرض على مجموعة من المحكمين لتحديد ملاحظاتهم وتعديلاتهم على عباراتها، وتعديل وإضافة وحذف ما يلزم، ثم اخضاها للتقنين من خلال التطبيق على عينة مناسبة وذلك للتأكد من درجة صدق وثبات الاستبانة وذلك باستخدام:

- **صدق الاتساق الداخلي:** يسعى هذا النوع من صدق الاتساق الداخلي إلى تحديد قيمة العلاقة الارتباطية بين درجات كل عبارة من العبارات مع البعد الذي تنتمي إليه والمحور ككل، ودرجة ارتباط كل بُعد مع باقي الأبعاد ومع المحور ككل، وذلك باستخدام معادلة بيرسون لحساب معامل الارتباط.

- **ثبات الاستبانة:** ولحساب ثبات الاستبانة تم الاستعانة بمعامل ألفا كرونباخ ومعامل التجزئة النصفية من خلال معامل سبيرمان-براون؛ لتحديد قيمة معامل الثبات، وذلك للاستبانة ككل ولكل محور وبُعد من أبعادها على حدة.

-وسوف تعرض معاملات الصدق والثبات لأداة الدراسة في فصل منهجية الدراسة، واختبار الفرضيات سيتم وفقا للخطة الإحصائية.

هـ. الأساليب الإحصائية المستخدمة.

في ضوء فروض وأهداف الدراسة ووفقا لنوعية البيانات التي تم جمعها سوف يعتمد الباحث على الأساليب الإحصائية التالية:

١. أساليب التحليل الوصفي **Descriptive Analysis Methods** حيث يتم الاعتماد على مجموعة

من الأساليب الوصفية المتمثلة في المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري للتعرف على مدى إدراك العينة لمتغيرات الدراسة وذلك عند وصف العنة ووصف الاستجابات.

٢. أسلوب ألفا كرونباخ **Cronbachs Alpha Methods** وذلك لاختبار درجة الثبات في المقاييس

متعددة البنود في الدراسة الحالية، حيث يركز هذا الأسلوب على درجة التماسك الداخلي بين البنود أو المتغيرات التي يتكون منها المقياس الخاضع للاختبار.

٣. أسلوب الارتباط **Correlation Method** حيث يتم الاعتماد على معامل ارتباط سبيرمان، تناسب

مع المتغيرات الرتبية، وذلك لقياس العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة، ويستخدم ذلك لقياس الفرض الأول (H1)

٤. أسلوب الانحدار **Regression Method** وذلك لقياس التأثيرات المباشرة بين المتغيرات والأبعاد

المتعلقة بالدراسة، وذلك باستخدام طريقة Enter، ثم استخدام الانحدار المتعدد المتدرج للوقوف على أكثر المتغيرات المستقلة تأثيرا على المتغير التابع.

٥. تحليل التباين في اتجاه واحد **One Way Anova** والاعتماد على T- Test لعينتين مستقلتين،

وذلك لقياس الفروق المعنوية بين آراء عينة الدراسة حول المتغيرات وفقا للمتغيرات الديموغرافية، وذلك بما يتناسب مع طبيعة البيانات المعلمية

٦. أسلوب تحليل المسار **Path Analysis** وذلك لتعزيز القوة التفسيرية للتأثيرات أبعاد المتغير المستقل

على أبعاد المتغير التابع.

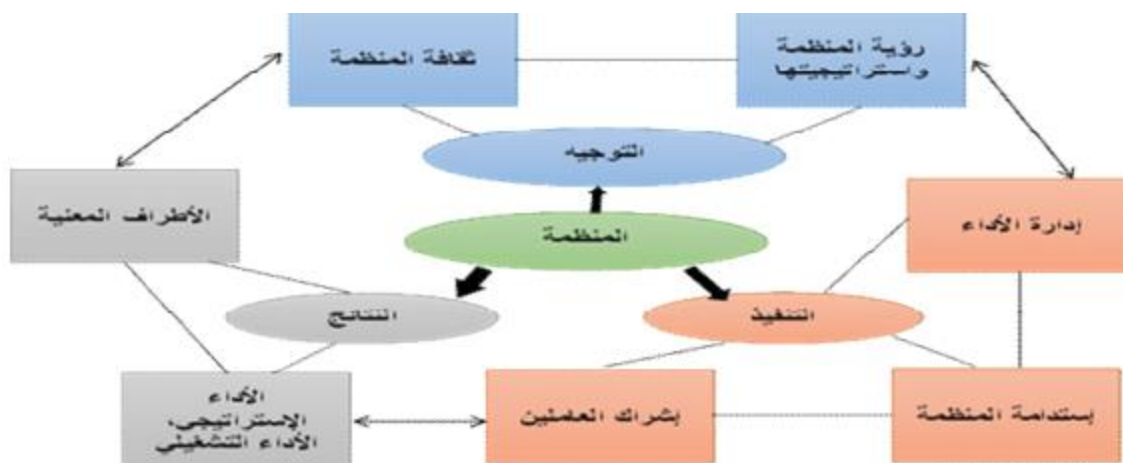
النموذج المقترح للدراسة:

استند نموذج الدراسة إلى النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي (EFQM) حيث أن التحديات العالمية المعاصرة وخاصة في ظل العولمة تحتم على المؤسسات الخدمية أن تنتهج الأساليب العلمية الرائدة لمواجهة مثل هذه التحديات، حيث أصبح نموذج التميز المعتمد من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) إحدى أهم الوسائل المعتمدة عالمياً للارتقاء بمستوى أداء المؤسسات وتمكينها من التقييم الذاتي ومواكبة التطورات المتلاحقة في شتى المجالات، وبالتالي تعزيز القدرات من أجل تطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة والمستدامة بأقل التكاليف وبجودة عالية بما يحقق رضى المتعاملين وتنمية الموارد البشرية وتشجيع روح الإبداع وإطلاق الملكات والقدرات (Fonseca et al, 2021).

يرتكز نموذج التميز الأوروبي على عدة مفاهيم أساسية (غير الزامية بطبيعتها) تحدد المبادئ الأساسية التي تدعم الأساس لتحقيق التميز المستدام، وتتمثل فيما يلي: إضافة قيمة للمتعاملين، وخلق مستقبل مستدام، وتطوير القدرة المؤسسية، رعاية الإبداع والابتكار، والقيادة برؤية وإلهام ونزاهة، والإدارة من خلال سرعة وكفاءة التفاعل مع المتغيرات والنجاح من خلال الاستغلال الأمثل لمواهب الأفراد، واستدامة النتائج المتميزة (Escrig, Ana B., and Lilian M. de.Menezes, 2015)

يتألف نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) إصدار (٢٠١٣)، من خمسة معايير تسمى (الممكنات)، وأربعة معايير تسمى (النتائج)؛ تشير المعايير الخمسة الأولى إلى ما تفعله المؤسسة، بينما تشير المجموعة الثانية المكونة من أربعة معايير إلى ما تحصل عليه المنظمة من خلال تطبيق الممكن بالإضافة إلى ذلك، يمكن أيضاً تحسين معايير (الممكنات) باستغلال الملاحظات الناتجة عن معايير (النتائج).

ويرى الباحث أن النموذج الأوروبي للتميز لا يقدم إجابات حول كيفية تحسين نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف التنظيمية، ولكن استغلال هذه المسائل يضع المؤسسات على طريق التميز من خلال التحسين المستمر وتخصيص الموارد المناسبة لهذه التحسين.



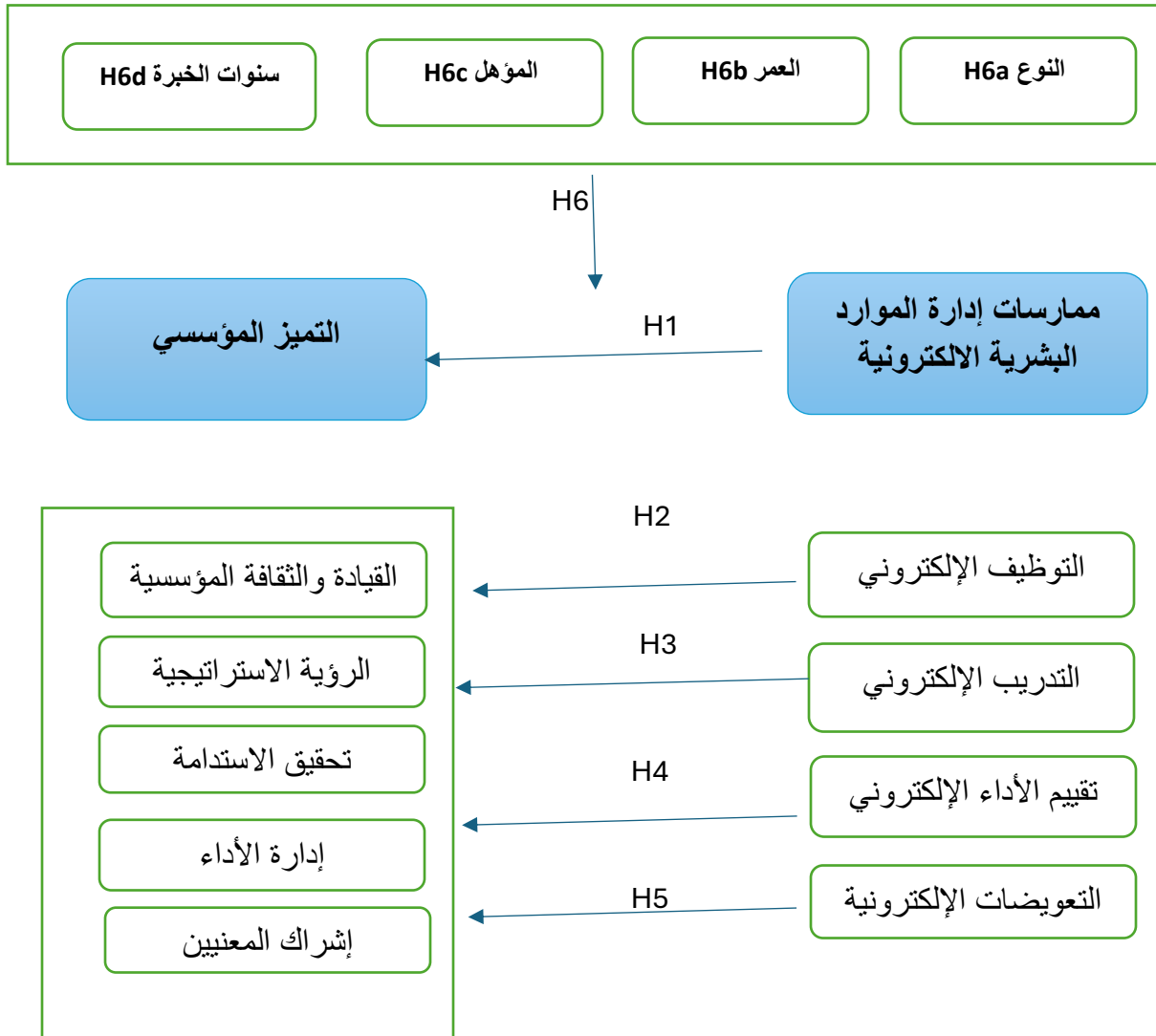
شكل رقم (١) نموذج التميز الأوروبي EFQM لعام ٢٠٢٠

Source: E.F.Q.M (2020) The European Foundation for Quality Management Excellence Model, [Online], Available at: <https://www.efqm.org> [Accessed October 2023].

وبناء على نموذج التميز الأوروبي حدد الباحث نموذج الدراسة على النحو التالي:

المتغير المستقل: ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء، التعويضات الإلكترونية).

المتغير التابع: ممارسات التميز المؤسسي بأبعاده (القيادة والثقافة المؤسسية، الرؤية الاستراتيجية، تحقيق الاستدامة، إدارة الأداء، إشراك المعنيين



(شكل ١-١) نموذج الدراسة

يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة من اعداد الباحث

فصول الدراسة

- ١- الفصل الأول يشتمل على (المقدمة، المشكلة البحثية، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، فروض الدراسة، المفاهيم، الدراسات السابقة، إجراءات ومنهجية الدراسة، نموذج الدراسة).
- ٢- الفصل الثاني: ويشتمل على الاطار النظري للدراسة ويقسم إلى محورين المحور الأول : ممارسات إدارة الموارد البشرية الالكترونية، المحور الثاني: التميز المؤسسي).
- ٣- الفصل الثالث: ويشمل منهجية الدراسة (منهج الدراسة، مجتمع الدراسة وعينتها، أداة الدراسة، حدود الدراسة).
- ٤- الفصل الرابع: ويشمل نتائج الدراسة وتفسيرها والتوصيات

المراجع العلمية

أولاً: المراجع العربية:

١- أحمد، عامر وكليب، أثير (٢٠٢٤): دور ممارسات الموارد البشرية الإلكترونية في تعزيز التميز التنظيمي دراسة تحليلية في جامعة تكريت مجلة ضياء الفكر البحوث والدراسات عدد خاص ب مؤتمر بيروت العلم الدولي الثاني، ص ص ١٠٣-١٠٨.

٢- الرحيبي، يونس بن مرهون (٢٠٢٣): دور تطبيق النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي في تحسين الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على مجموعة مدارس تبارك الخاصة في سلطنة عمان، مجلة كلية التربية، ع (١٢٤)، جامعة المنصورة، ص ص ٢٤٥٧ - ٢٤٩٢.

٣- أبو زيد، حمادة فوزي ثابت (٢٠٢١): أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية على البراعة التنظيمية والأداء الابتكاري في ظل توسط دور الثقافة التنظيمية المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج (١٢)، ع (١)، ٣٤-١.

٤- أصرف، حامد جودت (٢٠٢٠): أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان، المجلة العربية للإدارة، مج (٤٠)، ع (٢)، ص ص ٢٣٣ - ٢٤٦.

٥- الزهراني، سلطنة. (٢٠٢١). أثر تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي (دراسة حالة على أمانة مدينة جدة).

International Journal of Research and Studies Publishing. 3. 97-146.

. 10.52133/ijrsp.v3.25.4

٦- بلقاسم، يعقوب وبن جريو، محمد يزيد (٢٠٢٢): ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي- دراسة حالة كمؤسسة سونلغاز - تقرت، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.

٧- ثابت، وائل، الشوا، ايمان (٢٠٢٢): ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المنظمي: دراسة تطبيقية - جامعة فلسطين، مجلة الدراسات الاستراتيجية والبحوث السياسية، مج (١)، ع (٢)، ص ص ٤٣-٦٨.

- ٨- الجوجو، كمال (٢٠١٩) "الجينات التنظيمية وأثرها على التميز المؤسسي في الشركات الطبية العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- ٩- حواطي، وردة دروم، أحمد (٢٠٢٠) السلوك الإبداعي ومساهمته في دعم متطلبات التميز المؤسسي دراسة على عينة من شركات التأمين الجزائرية، *مجلة الاقتصاديات* ٢، مج (٢)، ع(٣) ١٢٥-١٦٩.
- ١٠- حياة، بلعيد وعراب، فاطمة الزهراء، وصديقي، خضراء (٢٠٢٢): ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي دراسة حالة اتصالات الجزائر وحدة بشار، *مجلة الاقتصاد الجديد*، مج (١٣)، ع (١)، ص ص ٢٨١-٣٠٠.
- ١١- السويطي، شلبي وعودة، رجاء (٢٠٢٤) : إدارة المعرفة وأثرها في التميز المؤسسي في ديوان الموظفين العام في فلسطين، *مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية*، مج (٢٤)، ع (٢)، ص ص ٣٠٢-٣١٩.
- ١٢- الطيب، ياسر محمد والقوصي، منة الله (٢٠٢٣): أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة: دراسة مقارنة بين جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، جامعة قناة السويس مج (١٤)، ع (٣)، ص ص ١١٩٦-١٢٣٣.
- ١٣- عبد البصير، ألفت السيد (٢٠٢١): العلاقة بين معايير نموذج التميز المؤسسي والأداء بالمؤسسات الحكومية وأثر ذلك على معدلات التنمية المستدامة، *مجلة البحوث المالية والتجارية*، مج(٢٢)، ع(٤)، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ص ص ٣٣-٥٦.
- ١٤- عبد الحكيم ، نجم والسعيد ، أحمد (٢٠١٧) الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين بالمستشفيات العامة والمركزية التابعة لمديرية الصحة بمحافظة الدقهلية، *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، مج (٤١)، ع (٤)، ص ص ٤٩١-٥٢٣.
- ١٥- العجلوني، محمود محمد قويطين. (٢٠٢٤). أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي: من وجهة نظر العاملين في جامعة الحدود الشمالية، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*، ٥ مج (٥)، ع (٢)، ص ص ٥١٥-٥٤٠. doi: 10.21608/cfdj.2024.276950.1931

- ١٦ - عطائيلية، بثينة وسعيدة، حجلة (٢٠٢٢) الرقمنة: آلية تغييرية في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية للتوجه نحو الادارة الالكترونية والسبيل الأمثل في ظل جائحة كورونا - مع الاشارة لتجربة الإمارات العربية المتحدة، المؤتمر الدولي العلمي إدارة منظمات الاعمال في ظل التحول المعرفي والرقمي.
- ١٧ - عمام ، ريم (٢٠١٨): أثر ممارسة إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة بعض البنوك بولاية الأغواط، مجلة البشائر الاقتصادية، مج (٤)، ع (٢)، ص ص ٥٢٩ - ٥٤٥.
- ١٨ - الغريب، أيمن فاروق (٢٠٢٣): دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين أداء الشركات أثناء جائحة كورونا "بالتطبيق علي الشركات المساهمة في البورصة المصرية، المجلة العلمية للبحوث الإدارية والمحاسبية والاقتصادية والقانونية، مج (١)، ع (٢)، ص ص ٤٩ - ٨٨.
- ١٩ - آل مردف، عبد الله ناصر حمد (٢٠٢٢): دور الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ في القطاع الصحي السعودي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات ، مج (٥)، ع (٣٥).
- ٢٠ - المتلقم، رفعة فهاد (٢٠٢٥)، تطوير مهارات الإدارة الإلكترونية لمديري المدارس المتوسطة بدولة الكويت، لتحقيق التميز المؤسسي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة ج.م.ع، ص ٥٦ - ٥٧.
- ٢١ - المحمود، أحمد قاسم (٢٠٢٤): أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي لدى فنادق الخمسة نجوم في عمان (الأردن)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- ٢٢ - السبيعي، عبد الله فرحان، وآخرون (٢٠٢٢): أثر التحول إلى الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي بالتطبيق على القطاع الصحي بمحافظة الطائف، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، مج (٣)، ع (٢٨). doi.org/10.52133/ijrsp.v3.28.1
- ٢٣ - شعلان، محمد علي حسن (٢٠١٦): حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية ٢٠٣٠ (١)، مجلة المهندس، تصدر عن الهيئة السعودية للمهندسين، ع (٩٩) ، ذو القعدة ١٤٣٧، أغسطس.

٢٤- قدرة، على حسين (٢٠٢٤): دور تطبيقات نظم ذكاء الأعمال في تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي: دراسة حالة، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، مج

(١٥)، ع (٣): .doi: [10.21608/jces.2024.391587](https://doi.org/10.21608/jces.2024.391587)

٢٥- النملان، عبد الرحمن عوض (٢٠١٧): أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الأداء المؤسسي من خلال التعلم التنظيمي في المستشفيات الخاصة في دولة قطر، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت

ثانيا: المراجع الأجنبية.

- 26- AlHamad, A., Alshurideh, M., Alomari, K., Kurdi, B., Alzoubi, H., Hamouche, S., & Al Hawary, S. (2022). The effect of electronic human resources management on organizational health of telecommunications companies in Jordan. **International Journal of Data and Network Science**, 6 (2), 429-438.
- 27- Alsuwaidi, S. J. (2023). The Impact of E-Service Quality on Institutional Excellence Within Abu Dhabi Municipality in UAE. **International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.**, 8(4), 23.
- 28- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). **Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice: A Guide to the Theory and Practice of People Management**. Kogan Page Publishers.
- 29- BIJINA . C K. (2019) . e - **HRM as a Key Factor of Organizational Effectiveness**, =Cikitusi Journal for Multi Discliplinary Research.
- 30- Escrig, Ana B., and Lilian M. de Menezes(2015). "What characterizes leading companies within business excellence models? An analysis of "EFQM Recognized for Excellence" recipients in Spain." **International Journal of Production Economics** 169: 362-375.
- 31- Fonseca, Luis, António Amaral, and José Oliveira.(2021) "Quality 4.0: the EFQM 2020 model and industry 4.0 relationships and implications." **Sustainability** 13.6 :3107.
- 32- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). **Quality management for organizational excellence**. Upper Saddle River, NJ: pearson

- 33- Iqbal, N., Ahmad, M., & Allen, M. M. (2019). Unveiling the relationship between e-HRM, impersonal trust and employee productivity. **Management Research Review**, 42(7), 879-899.
- 34- Lu, Y., Zhang, M. M., Yang, M. M., & Wang, Y. (2023). Sustainable human resource management practices, employee resilience, and employee outcomes: Toward common good values. **Human Resource Management**, 62(3), 331-353
- 35- Modallal M.(2005): "Performance Evaluation Using Self Assessment Approach and EFQM Excellence Modle The case of Abu Dhbi Police College", **Master Degree**, United Kingdom, University of Hradford.
- 36- Nyathi, M., & Kekwaletswe, R. (2023). Realizing employee and organizational performance gains through electronic human resource management use in developing countries. **African Journal of Economic and Management Studies**, 14(1), 121-134.
- 37- Pelonis, P. (2021): "Courageous leadership: Transitions to sustainability by empowering institutional excellence," In Handbook of Research on K-12 Blended and Virtual Learning Through the i'Flex Classroom Model, IGI Global.
- 38- Shah, N., & Soomro, B. A. (2023). Effects of green human resource management practices on green innovation and behavior. **Management Decision**, 61(1), 290-312.
- 39- Shanmugathan, S., and Thirunavukkarasu, A. (2022). Study on human resource management practices on job performance: With special reference to university libraries in Sri Lanka. **Asian Journal of Management Sciences**, 10(1), 1-11. Retrieved from
- 40- Vrontis, D., Christofi, M., Pereira, V., Tarba, S., Makrides, A., & Trichina, E. (2022). Artificial intelligence, robotics, advanced technologies and human resource management: a systematic review. **The International Journal of Human Resource Management**, 33(6), 1237-1266.
- 41- Wege, L. G., Ngige, C. D., & Dieli, O. J. (2019). Electronic Human Resource Management (E-HRM) and Organizational Performance in Nigeria , **International Journal of Management and Entrepreneurship** , 1(1), 53-69.

<https://ojs.trp.org.in/index.php/ajms/article/download/3159/2491>