

أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الالكترونية على التمييز المؤسسي
(دراسة تطبيقية على القطاع الصحي السعودي)

The Impact of E-HRM Practices on Organizational Discrimination
(An Applied Study of the Saudi Healthcare Sector)

خطة بحث

مقدم كأحد متطلبات الحصول على درجة الدكتوراة في إدارة الموارد البشرية

إعداد الباحث

فيصل دخيل عويد الغنزي

إشراف ومتابعة

د . ريم ورد

١٤٤٦ هـ / ٢٠٢٥ م

المقدمة:

في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها العالم، والتي أصبحت تشكل ضغوطاً وتحديات على المنظمات فتهدد وجودها واستمرارها، كذلك زيادة التنافس في القطاع الخدمي والاستثماري على حد سواء، قد شجع ذلك المؤسسات على إعادة النظر نحو مواردها خاصة الموارد البشرية، وإبقاء الموظفين والعمال الموهوبين بإعتبارها عنصراً هاماً والدعامة الأساسية لأي من نشاطات المؤسسة، وكون هذه الموارد تمتلك طاقات وقدرات لا تمتلكها الموارد الأخرى، لهذا فإن نجاح المنظمة يتوقف على مدى توفر موظفين أكفاء يتميزون بالقدرات والمهارات العالية لتحقيق أعلى مستوى ممكن من الأداء، والذي يؤدي بالمنظمة للوصول إلى التميز المؤسسي والقدرة على المنافسة داخلياً وخارجياً.

ويعتبر البشر وإدارة الموارد البشرية عموماً أحد المجالات الهامة للتميز في كل المؤسسات (حمد وكليب ٢٠٢٤)، والذي بدوره تفقد الأصول المادية قيمتها تماماً، ويمكن أن تزيد الموارد البشرية الماهرة من قيمتها، لأن الفارق الأساسي بين مؤسسة ناجحة وأخرى غير ناجحة، هو العامل البشري أي نشاطهم وقدراتهم الفعالة (المتلقم، ٢٠٢٥)، فأهميتها تكمن في دورها المؤثر في رفع كفاءة إدارة المنظمة وفعاليتها في أداء مهامها وإنشطتها بوصفه محصلة نهائية لكفاءة وفعالية المنظمة ذاتها ومدى قدرتها على التميز والمنافسة (يعقوب و بن جريو، ٢٠٢٢).

ومن هنا، تؤثر إدارة الموارد البشرية في الوفاء بمتطلبات تحقيق التميز وهو ما أكسبها أهمية وحيوية خاصة والذي غير من طبيعتها وعملياتها، ومع التطور التكنولوجي العالمي وازدياد الاعتماد على الأنظمة الرقمية، اعتمدت المنظمات بشكل كبير على إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM)، حيث أصبحت إدارة الموارد البشرية الإلكترونية أحد المكونات الحيوية في تحسين أداء المؤسسات وتحقيق التميز المؤسسي.

ولقد أشارت دراسة (Shanmugathasan and Thirunavukkarasu, 2022) إلى أن هناك فرق كبير بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية التقليدية فيما يتعلق بمستوى الكفاءة لصالح الموارد البشرية الإلكترونية.

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 والقوصي، 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).

والتميز المؤسسي هو حالة التفوق في النظام الشامل للأداء المؤسسي والممارسات التطبيقية لهذا النظام وتحقيق النتائج المتميزة للمعنيين، والتميز المؤسسي ضرورة من ضرورات التطوير الإداري لرفع مستويات الأداء من خلال توافر مقومات عدة أهمها توافر خطة استراتيجية، وجود منظومة متكاملة من السياسات التي تحكم وتنظم عمل المؤسسة، هياكل تنظيمية مرنة، نظام متطور للجودة، نظام متطور لتنمية الموارد البشرية، نظام متطور للمعلومات، قيادة فعالة، تطوير مهارات وقدرات العاملين، وذلك من أجل تميز المؤسسات ونجاحها (Goetch & Davis, 2014).

ومنذ أن أعلنت المملكة العربية السعودية إطلاق برنامجها للتحول الوطني 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 التحول الوطني ٢٠٢٠)، وتتصدر إدارة الموارد البشرية بكل ممارساتها الإدارات في تطبيق هذا التحول وتحويل تعاملاتها وممارساتها من ممارسات تقليدية ورقية إلى إلكترونية مواكبة لهذا التحول، ولذا وفي ظل رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، يشهد القطاع الصحي تحولات رقمية كبيرة، مما يجعل من الضروري دراسة أثر هذه التحولات على تميز الأداء المؤسسي بالمملكة.

ثانيا مشكلة الدراسة:

تعتبر إدارة الموارد البشرية واحدة من أهم الوظائف الإدارية في المنظمات، لأنها تتعامل مع العنصر البشري الذي يمثل أساس الإنتاجية والجودة والتميز. ومع التطور التكنولوجي والمعلوماتي، أصبحت إدارة الموارد البشرية تواجه تحديات جديدة تتطلب منها التكيف مع التغيرات والابتكار في ممارساتها وأساليبها، ومن هنا ظهر مفهوم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية كنموذج حديث يستخدم تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات لتحسين وتبسيط وتسريع عمليات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، وزيادة كفاءة وفعالية أداء الموظفين بها (الطيب والقوصي، ٢٠٢٣).

وإدارة 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 الخاصة 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.

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

وبمراجعة ماسبق 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، وبناءً عليه يمكن صياغة تساؤل الدراسة على النحو التالي:

"ما أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على التميز المؤسسي في القطاع الصحي السعودي؟" ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي عدد من الأسئلة الفرعية، مثل:

١. ما واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية؟

٢. ما مدى توافر معايير التميز المؤسسي في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية؟

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

ثالثاً 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- تساهم الدراسة الحالية في إثراء الأدبيات المتعلقة بـ E-HRM والتميز المؤسسي في البيئة السعودية حيث أن برامجها التنفيذية للمساعدة في التهيئة لرؤية ٢٠٣٠ تجبر كل المنشآت الحكومية إلى تحويل تعاملاتها من التعاملات اليدوية إلى الإلكترونية الداخلية منها والخارجية الموجهة للعملاء الخارجيين بما فيها إدارة الموارد البشرية بكل أنشطتها وممارساتها حسب مقاييس ومؤشرات وضعتها الحكومة ومقاييس لمستوى هذا التحول الإلكتروني ومعرفة مدى نضجه للوصول للمستوى المأمول في كافة القطاعات الحكومية.

٢- نظراً لندرة وجود دراسات - في حدود علم الباحث- تناولت العلاقة بين المتغيرين في القطاع الصحي السعودي فإن هذه الدراسة تعتبر بمثابة إضافة علمية للمكتبات، من خلال محاولة التأسيس النظري في العلاقة بين المتغيرين وتوضيح الأبعاد والعوامل المؤثرة عليها بشكل من التفصيل.

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 لزيادة الفعالية والابتكار.

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.

رابعاً أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى " تحديد العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والتميز المؤسسي في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية". وينبثق من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على واقع تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية إلكترونياً.
٢. قياس مستوى التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية.
٣. تحليل العلاقة بين E-HRM والتميز المؤسسي.
٤. تقديم توصيات لتحسين أداء الموارد البشرية بما يعزز التميز المؤسسي.

خامساً 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:

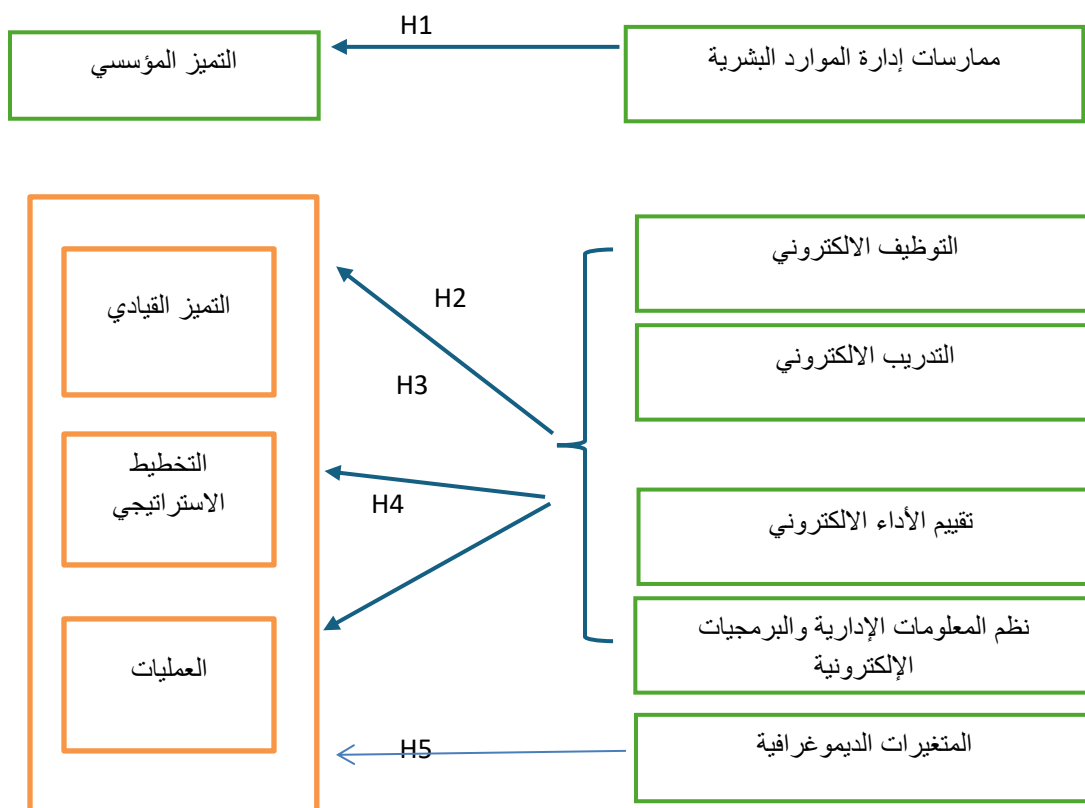
٢. **H2** تؤثر ممارسات التوظيف الإلكتروني بشكل إيجابي على التميز المؤسسي في القطاع الصحي السعودي
٣. **H3** تؤثر ممارسات التدريب الإلكتروني بشكل إيجابي على التميز المؤسسي في القطاع الصحي السعودي
٤. **H4** تؤثر ممارسات تقييم الأداء الإلكتروني بشكل إيجابي على التميز المؤسسي في القطاع الصحي السعودي
٥. **H5** تؤثر نظم المعلومات الإدارية والبرمجيات الإلكترونية في الموارد البشرية على التميز المؤسسي. في القطاع الصحي السعودي

٦. H6 تختلف العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وجودة الأداء المؤسسي باختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي - العمر - التحصيل العلمي - عدد السنوات العمل في القطاع الصحي السعودي).

النموذج المقترح للدراسة

المتغير المستقل: ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء، نظم المعلومات الإدارية والبرمجيات الإلكترونية).

المتغير التابع: ممارسات التميز المؤسسي بأبعاده (التميز القيادي، التميز التخطيط الاستراتيجي، تميز العمليات)



(شكل ١-١) يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة من اعداد الباحث

سادسا مصطلحات الدراسة:

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).

وعرفها (Bijina, 2019) بأنها دمج جميع أنظمة وأنشطة الموارد البشرية التقليدية بإستخدام شبكة الانترنت والتقنيات ذات الصلة لدعم الأنشطة والإجراءات والعمليات، وهي تخطيط وتنفيذ واستخدام تكنولوجيا المعلومات في أنشطة الموارد البشرية من المعاملات الخاصة بالتوظيف، الاختيار، التدريب، وإدارة التعويضات (Wege et al, 2019).

التميز المؤسسي:

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)

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)

سابعا: الدراسات السابقة

دراسة عبد الحكيم والسعيد (٢٠١٧) بعنوان: "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية والتأثير على الأداء الوظيفي" 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 فردا 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 تأثيرا معنوية لأبعاد إدارة الموارد البشرية

الإلكترونية على سياق الأداء وهناك تأثير كبير للتحويلية وإدارة الموارد البشرية الإلكترونية التشغيلية على الأداء التكيفي.

دراسة أبو زيد (٢٠٢١) بعنوان: "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية على البراعة التنظيمية والأداء الابتكاري في ظل توسط دور الثقافة التنظيمية"

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) بعنوان: "ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المنظمي: دراسة تطبيقية - جامعة فلسطين"

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 ذو دلالة 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)

The Effect of Electronic Human Resources Management on Organizational Health of Telecommunications Companies In Jordan "

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 إلكترونياً للحصول على وفورات اقتصادية وقدرة أكثر على استقطاب الكفاءات.

دراسة الغريب (٢٠٢٣) بعنوان: " دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين أداء الشركات أثناء جائحة كورونا "بالتطبيق علي الشركات المساهمة في البورصة المصريةEGX100 "

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) بعنوان: " أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة: دراسة مقارنة بين جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية".

هدف 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 أدلة 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) بعنوان: " دور ممارسات الموارد البشرية الإلكترونية في تعزيز التميز التنظيمي دراسة تحليلية في جامعة تكريت".

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.

الدراسات التي تناولت التميز المؤسسي

دراسة حواطي ودروم (٢٠٢٠) بعنوان: " السلوك الإبداعي ومساهمته في دعم متطلبات التميز المؤسسي دراسة على عينة من شركات التأمين الجزائرية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى 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 عطاييلة وسعيدة (٢٠٢٢) بعنوان: " الرقمنة: آلية تغييرية في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية للتوجه نحو الادارة الالكترونية والسبيل الأمثل في ظل جائحة كورونا - مع الاشارة لتجربة الامارات العربية المتحدة"

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الرقمنة في التأثير على إدارة الموارد البشرية وبالتحديد على استراتيجياتها، حيث استدعت الضرورة - في خضم التطورات السريعة التي يشهدها العالم- إلى تحول الإدارة التقليدية للموارد البشرية المبنية على التعامل الورقي نحو الإدارة الالكترونية رغبة في تبني أساليب عمل أكثر مرونة وفاعلية من ناحية، وتحقيق الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة من ناحية أخرى. 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 لمواجهتها والتخفيف من حدتها وذلك بالاعتماد على بعض المؤشرات لسنة ٢٠٢٠ حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي تماشياً مع طبيعة الموضوع، فتم التوصل إلى جملة من النتائج أبرزها أن الرقمنة أثرت إيجاباً 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 (Alsuwaidi, 2023)

The Impact Of E-Service Quality on Institutional Excellence Within Abu Dhabi Municipality In UAE

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 موظفاً 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) بعنوان: " أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي: من وجهة نظر العاملين في جامعة الحدود الشمالية".

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) بعنوان: " إدارة المعرفة أثرها على التميز المؤسسي في ديوان الموظفين العام في فلسطين".

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 النملان (٢٠١٧) بعنوان: " 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 عمام (٢٠١٨) بعنوان: " أثر ممارسة إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة بعض البنوك بولاية الأغواط".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسة إدارة 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 متوسطاً، وإن تطبيق أبعاد التميز المؤسسي في البنوك كان متوسطاً، ووجود تأثير ذي دلالة إحصائية معنوية لممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي.

دراسة أصرف (٢٠٢٠) بعنوان: " أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان"

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) موظفاً، 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) بعنوان: " ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي دراسة حالة اتصالات الجزائر وحدة بشار".

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.

التعليق العام على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية
(أ) من حيث موضوع الدراسة وأهدافها.

ركزت دراسات المحور الأول ذات العلاقة بإدارة الموارد البشرية على الربط بين إدارة الموارد البشرية والعديد من المتغيرات الأخرى مثل الصحة التنظيمية والثقافة والبراعة التنظيمية وأداء الموظفين عامة
بينما **ركزت دراسات المحور الثاني** ذات الصلة بالتميز المؤسسي على: تسليط الضوء على واقع التميز المؤسسي، وتناول التميز المؤسسي كمتغير تابع للعديد من المتغيرات المستقلة، كما اختلفت قطاعات الدراسة فهناك من تناول قطاع التعليم، قطاع البنوك، الشركات الاستثمارية وقطاع الاتصالات، أما القطاع الصحي فقد تناول بشكل ضعيف بحيث يحتاج إلى مزيد من التوضيح .

وركزت دراسات المحور الثالث التي بحثت العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الالكترونية والتميز المؤسسي أن هناك إجماع لنقطتين أساسيتين الأولى أن إدخال التكنولوجيا إلى أي منظمة له تأثير إيجابي في زيادة كفاءتها وتسريع عملياتها وتحسين أدائها وجودة عملها، 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.

(ب) من حيث منهج الدراسة وأداتها.

إعتمدت الدراسات السابقة - والتي أمكن للباحث الوقوف عليها - ذات العلاقة بمتغيري الدراسة الحالية- مهارات الإدارة الإلكترونية، التميز المؤسسي- على المنهج الوصفي، وتم توظيف (إستبانة) من إعداد الباحث في التطبيق الميداني لكل دراسة من تلك الدراسات السابقة. وكذلك إعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي، وسيتم خلاله إعداد أداة - إستبانة - للتطبيق الميداني للدراسة الحالية، سعياً لتحقيق أهدافه.

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

استفادت الدراسة الحالية من إستقراء الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيريها في تحديد المنهج البحثي، وإعداد الأداة المناسبة - الإستبانة- بمحاورها ومفردات كل محور وبما يحقق الهدف من تطبيقها على عينة التطبيق الممثلة لمجتمع الدراسة الالية (بالقطاع الصحي بمحافظة حفر الباطن)

ثامنا: 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 بالمملكة العربية السعودية بمحافظة حفر الباطن.

- **حدود زمنية:** حيث يتم تطبيق هذه الدراسة خلال عام ٢٠٢٥.
- **الحدود الموضوعية:** يقتصر على ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية متمثلة في (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التقييم الإلكتروني، نظم المعلومات والبرامج)، والتميز المؤسسي (القيادة، التخطيط الاستراتيجي، العمليات).
- ب. **مجتمع وعينة الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بإدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية. وسوف يتم اختيار العينة بطريقة عشوائية.
- ج. **أداة الدراسة:** سوف يعتمد الباحث في جميع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية على قائمة استقصاء سيتم اعدادها خصيصا لهذا الغرض في ضوء نتائج البحوث والدراسات السابقة وسوف تتضمن هذه القائمة مجموعة من الأسئلة لقياس متغيرات الدراسة.
- 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.
- 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.

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 تأثيراً 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 وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، وذلك بما يتناسب مع طبيعة البيانات المعلمية

و. هيكل الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة، سوف يتم تقسيم هذه الدراسة إلى الفصول التالية:

- الفصل الأول - مقدمة الدراسة.
- الفصل الثاني - الإطار النظري والدراسات السابقة.
- الفصل الثالث - منهجية الدراسة.
- الفصل الرابع - الدراسة الميدانية
- الفصل الخامس - النتائج وتوصيات الدراسة
- الملاحق وملخصات الدراسة باللغة العربية وباللغة الإنجليزية.

المراجع العلمية

أولاً: المراجع العربية:

١- أحمد، عامر وكليب، أثر (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- 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.

٣- 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.

٤- 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، مج (٥)، ع (٢)، ص ص ٥١٥-٥٤٠. doi: 10.21608/cfdj.2024.276950.1931.

٥- عطائلية، 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.

٦- 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 ص ٥٦-٥٧.

٧- السويطي، شلبي وعودة، رجا (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.

- ٨- 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.
- ٩- 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.
- ١٠- 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.
- ١١- 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.
- ١٢- 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.
- ١٣- حياة، بلعيد و عراب، 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.
- ١٤- 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.

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

١٦- 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.

١٧- 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.

ثانيا: المراجع الأجنبية.

- 18- 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.
- 19- 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.
- 20- 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.
- 21- BIJINA . C K. (2019) . e - HRM as a Key Factor of Organizational Effectiveness, =Cikitusi Journal for Multi Discliplinary Research.
- 22- 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.
- 23- 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.

- 24- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). **Quality management for organizational excellence**. Upper Saddle River, NJ: pearson
- 25- 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.
- 26- 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.
- 27- 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

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