

جامعة ميداوون



كلية الإدارة

تخصص إدارة مشاريع

أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية

إعداد الطالب/

عبدالرحيم بن عبدالمجيد محمد عريبي

إشراف/

د. الفصيل حسن

العام الدراسي:

2024

جدول المحتويات

3		مقدمة:
3		مشكلة الدراسة:
6		أهمية الدراسة:
9		أهداف الدراسة:
10		تساؤلات الدراسة
10		فروض الدراسة:
10		الدراسات السابقة:
11		الفجوة البحثية:
16		المنطلقات النظرية للدراسة:
18		المنهجية وطرق البحث:
20		مصادر جمع البيانات
20		أدوات الدراسة:
21		حدود الدراسة:
23		المراجع:

مقدمة:

في عصر المعلومات والمعرفة الذي يشهده العالم اليوم، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حجر الأساس لتحولات جوهرية في بيئات الأعمال، حيث لم تقتصر هذه التحولات على المؤسسات التجارية بل شملت المؤسسات العامة والخاصة على حدٍ سواء، ويُعزى هذا التحول إلى القدرة الهائلة التي توفرها التكنولوجيا الحديثة في تحسين كفاءة العمليات، وزيادة الإنتاجية، وتقديم الحلول بطرق أكثر إبداعاً وابتكاراً، حيث تتسم الفترة الحالية بتسارع وتيرة التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات، مما جعل من الصعب على المؤسسات مواكبة هذه التطورات ما لم تكن مستعدة للتحول إلى نموذج إداري يعتمد على التكنولوجيا كركيزة أساسية (نشأت، 2023).

إن ما يميز هذا العصر هو تحول التكنولوجيا إلى جزء لا يتجزأ من مختلف نواحي الحياة، حيث تمكنت تكنولوجيا المعلومات من تطوير أساليب العمل الإداري لتصبح أكثر كفاءة ومرونة، وقد أدى التوسع في استخدام التكنولوجيا إلى نشوء مفاهيم جديدة، مثل مفهوم "الإنسان الإلكتروني" الذي يمثل توجّهاً نحو أتمتة العمليات والوظائف الإدارية بطرق أكثر ذكاءً، وأصبح التكيف مع هذه التحولات أمراً ضرورياً، خصوصاً مع الصعوبات التي تواجه المؤسسات في السيطرة على التغيرات الناتجة عن الثورة التكنولوجية السريعة، والتي أسهمت في تغيير العديد من المفاهيم الإدارية التقليدية (Huo & Wang, 2024).

تُعتبر الموارد البشرية بمثابة العمود الفقري للمؤسسات، حيث تمثل الديناميكية التي تدفع المؤسسات نحو تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات عملائها، فلم تعد الطرق التقليدية في إدارة الموارد البشرية تلبي احتياجات المؤسسات الحديثة، مما دفع الكثير من المؤسسات إلى تبني تقنيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية كوسيلة لتعزيز الابتكار وتلبية تطلعات العملاء بفعالية أكبر، وتحولت المؤسسات

إلى إدخال التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية من خلال استخدام التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، ونظام التعويضات الإلكترونية، لتحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة رضا الموظفين، وتعزيز مستوى الابتكار من خلال استثمار التكنولوجيا في تسهيل العمليات الإدارية وتحقيق تجربة أفضل للموظفين (Shahid et al.,2023).

تسعى المؤسسات اليوم إلى تحقيق ميزة تنافسية من خلال تبني الابتكار التنظيمي، الذي يُعرّف على أنه قدرة المؤسسة على تقديم أفكار وممارسات جديدة ومبتكرة لتحسين المنتجات والخدمات، وتطوير عمليات الإنتاج، ويشمل الابتكار التنظيمي عدة أبعاد، من بينها الابتكار الإداري الذي يُعنى بتطوير الأساليب الإدارية وتحسين اتخاذ القرارات، والابتكار التقني الذي يُركز على تحسين العمليات من خلال تقنيات حديثة، وابتكار المنتج الذي يهتم بتطوير المنتجات الحالية وتقديم منتجات جديدة تلبي احتياجات العملاء، وابتكار العملية الذي يهدف إلى تحسين كفاءة عمليات الإنتاج أو تقديم الخدمات، إن تحقيق الابتكار التنظيمي يتطلب بيئة إدارية مرنة تدعم الأفكار الإبداعية وتواكب التحولات التقنية التي يشهدها العالم اليوم (الحربي، 2023).

أدى هذا التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات إلى تزايد اعتماد المؤسسات على إدارة الموارد البشرية الإلكترونية كاستراتيجية أساسية لتحقيق الابتكار التنظيمي، وتبني إدارة الموارد البشرية الإلكترونية يساعد المؤسسات على تعزيز قدراتها الابتكارية من خلال الاستفادة من أنظمة التوظيف الإلكتروني التي تتيح الوصول إلى قاعدة واسعة من الكفاءات، والتدريب الإلكتروني الذي يمكن المؤسسات من تطوير مهارات موظفيها بمرونة، وتقييم الأداء الإلكتروني الذي يتيح مراجعة وتحليل أداء الموظفين بشكل موضوعي وفعال، ونظام التعويضات الإلكترونية الذي يعزز الشفافية ويزيد من رضا الموظفين حول سياسات

المكافآت والتعويضات. تعتمد المؤسسات الرائدة على هذه الممارسات الإلكترونية لتحقيق مستوى عالٍ من الابتكار وتعزيز قدراتها التنافسية في السوق (Hidayat, 2023).

وتسعى شركة الاتصالات السعودية، كواحدة من كبرى الشركات في المملكة، إلى تحقيق الابتكار التنظيمي من خلال تبني إدارة الموارد البشرية الإلكترونية. تمثل إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لشركة الاتصالات السعودية ركيزة مهمة لتطوير بيئة العمل ودعم الابتكار بجميع أبعاده. إذ تعد الشركة الابتكار التنظيمي هدفاً استراتيجياً لتحقيق الريادة والاستجابة لتوقعات العملاء واحتياجات السوق المتنامية، ورغم أن العديد من الأبحاث قد تناولت أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي، فإن الفجوة البحثية لا تزال قائمة فيما يخص دراسة التأثير الشامل لأبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، بما في ذلك التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، ونظام التعويضات الإلكترونية، على جميع أبعاد الابتكار التنظيمي في بيئة الأعمال السعودية (Magableh & Al-Tarawneh, 2021).

تهدف هذه الدراسة إلى فهم تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار التنظيمي في شركة الاتصالات السعودية، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، ونظام التعويضات الإلكترونية) وأبعاد الابتكار التنظيمي (الابتكار الإداري، الابتكار التقني، ابتكار المنتج، وابتكار العملية)، مما يتيح للمؤسسات تحديد استراتيجيات فعالة لدعم الكفاءات البشرية وتمكينها من الابتكار في العمل وتحقيق التميز في الأداء.

و تأتي الدراسة الحالية استجابة لحاجة المؤسسات إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتعزيز الابتكار التنظيمي في ضوء التحولات التكنولوجية السريعة، إذ تُعد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

توجهاً استراتيجياً لا مفر منه لشركات الاتصالات التي تسعى إلى الريادة في عصر يعتمد فيه النجاح على مدى قدرتها على تبني التكنولوجيا وتحقيق الابتكار.

مشكلة الدراسة:

تشهد المؤسسات في العصر الحالي تطورات سريعة تتطلب الابتكار والتكيف مع التغيرات التكنولوجية لتعزيز قدرتها التنافسية في السوق. تعتبر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية من الأدوات الرئيسية التي تسهم في تحسين كفاءة العمليات وتحقيق رضا الموظفين، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تعزيز الابتكار التنظيمي. وعلى الرغم من أن الدراسات السابقة قد تناولت العلاقة بين أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والابتكار، إلا أن الفجوات البحثية لا تزال قائمة حول التأثير الشامل لأبعاد الموارد البشرية الإلكترونية على جميع أبعاد الابتكار التنظيمي، مما يستدعي إجراء دراسة متكاملة تحقق هذا الهدف.

تُظهر دراسة خريسات (2022) أهمية أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، مثل التوظيف الإلكتروني والتدريب الإلكتروني، في تعزيز الابتكار داخل البنوك التجارية الأردنية. وأظهرت النتائج وجود تأثير دال إحصائي لهذه الأبعاد على الابتكار التنظيمي، لكنها ركزت على قطاعات محددة ولم تتناول جميع أبعاد الابتكار. من ناحية أخرى، تناولت دراسة النصيري (2023) تأثير الموارد البشرية الإلكترونية في قطاع الاتصالات السعودي، مركزةً على تحسين عمليات تقديم الخدمة وتطوير خدمات جديدة، وأوصت بتحديث الأنظمة لتلبية احتياجات السوق المتغيرة، لكنها لم تغطِ جوانب الابتكار التقني والإداري بشكل شامل.

أما دراسة قيشطات(2018) ، فقد ركزت على دور الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في ابتكار المنتجات، خاصة في شركات تكنولوجيا المعلومات، مما يشير إلى اهتمام جزئي بأحد أبعاد الابتكار التنظيمي دون تناول الابتكار الإداري أو التقني.

تتضح مشكلة الدراسة من الحاجة إلى فهم تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها المتكاملة (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، ونظام التعويضات الإلكترونية) على الابتكار التنظيمي بأبعاده الأربعة (الابتكار الإداري، الابتكار التقني، ابتكار المنتج، وابتكار العملية)، حيث تركز هذه الدراسة على تغطية هذه الفجوة البحثية عبر دراسة شاملة تُطبق على بيئة مؤسسية معاصرة.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية

- تسهم هذه الدراسة في إضافة المعرفة الأكاديمية حول إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، من خلال تحليل تأثيرها على الابتكار التنظيمي، مما يعزز الفهم النظري لهذه العلاقة ويشجع على مزيد من الأبحاث في هذا المجال.
- تقدم الدراسة إطاراً نظرياً لفهم كيفية تأثير الأبعاد المختلفة لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية مثل التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء، والتعويضات الإلكترونية على الابتكار، مما يسهم في تطوير النظريات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية والابتكار.

– توفر الدراسة مراجعة شاملة للأدبيات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية والابتكار، مما يساعد الباحثين في التعرف على الفجوات البحثية وتوجيه الأبحاث المستقبلية في هذا السياق.

الأهمية العملية:

- تقدم الدراسة توصيات عملية لشركات الاتصالات السعودية وغيرها من المؤسسات حول كيفية استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لتعزيز الابتكار، مما يساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة وزيادة كفاءتها.
- توفر النتائج بيانات واضحة تساعد المدراء وصناع القرار في المؤسسات على اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة فيما يتعلق بتطوير وتطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية.
- تساعد الدراسة المؤسسات في فهم كيفية تلبية احتياجات السوق المتغيرة من خلال تعزيز الابتكار، مما يساهم في تطوير منتجات وخدمات مبتكرة تلبي توقعات العملاء وتحافظ على التنافسية في السوق.
- من خلال التعرف على الأبعاد الأكثر تأثيراً لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية، يمكن للمؤسسات تطوير برامج تدريبية فعالة تعزز من مهارات العاملين، مما يساهم في تحسين مستوى الابتكار داخل المنظمة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها التوظيف الإلكتروني التدريب الإلكتروني تقييم الأداء التعويضات الإلكترونية كمتغير مستقل على الابتكار التنظيمي بأبعاده الابتكار الإداري الابتكار التقني ابتكار المنتج ابتكار العملية كمتغير تابع في شركة الاتصالات السعودية.، وتتفرع منه عدة أهداف فرعية منها :

➤ ما مدى تأثير التوظيف الإلكتروني كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار الإداري الابتكار التقني ابتكار المنتج ابتكار العملية في شركة الاتصالات السعودية.

➤ كيف يؤثر التدريب الإلكتروني كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار الإداري الابتكار التقني ابتكار المنتج ابتكار العملية في شركة الاتصالات السعودية.

➤ ما تأثير تقييم الأداء كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار الإداري الابتكار التقني ابتكار المنتج ابتكار العملية في شركة الاتصالات السعودية.

➤ كيف يؤثر التعويضات الإلكترونية كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار الإداري الابتكار التقني ابتكار المنتج ابتكار العملية في شركة الاتصالات السعودية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي : ما هو تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها التوظيف الإلكتروني التدريب الإلكتروني تقييم الأداء التعويضات الإلكترونية على الابتكار التنظيمي بأبعاده الابتكار الإداري الابتكار التقني ابتكار المنتج ابتكار العملية في شركة الاتصالات السعودية؟

وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية :

- ما مدى تأثير التوظيف الإلكتروني كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار الإداري الابتكار التقني ابتكار المنتج ابتكار العملية في شركة الاتصالات السعودية؟
- كيف يؤثر التدريب الإلكتروني كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار الإداري الابتكار التقني ابتكار المنتج ابتكار العملية في شركة الاتصالات السعودية؟
- ما هو تأثير تقييم الأداء كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار الإداري الابتكار التقني ابتكار المنتج ابتكار العملية في شركة الاتصالات السعودية؟
- كيف تؤثر التعويضات الإلكترونية كأحد أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار الإداري الابتكار التقني ابتكار المنتج ابتكار العملية في شركة الاتصالات السعودية؟

فروض الدراسة:

- الفرضية الرئيسية:Ho1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء، التعويضات الإلكترونية) على الابتكار التنظيمي في شركة الاتصالات السعودية. وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- Ho1-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء، التعويضات الإلكترونية) على الابتكار الإداري في شركة الاتصالات السعودية.
- Ho1-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء، التعويضات الإلكترونية) على الابتكار التقني في شركة الاتصالات السعودية.
- Ho1-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء، التعويضات الإلكترونية) على ابتكار المنتج في شركة الاتصالات السعودية.
- Ho1-4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء، التعويضات الإلكترونية) على ابتكار العملية في شركة الاتصالات السعودية.

الدراسات السابقة:

دراسة (Huo & Wang, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير تطبيق أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (e-HRM) بأبعادها الرئيسية المتمثلة في التوظيف والاختيار، وإدارة الأداء، والتدريب والتطوير، وإدارة التعويضات، وعلاقات الموظفين على تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات، وتحقيق تغيير تنظيمي وابتكار فعالين. اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي لاستكشاف وظائف e-HRM وتطبيقاتها.

وتوصلت الدراسة إلى أن e-HRM يسهم في تحسين إدارة الموارد البشرية من خلال تسهيل عمليات التوظيف وإدارة الأداء والتدريب، ما يؤدي إلى تعزيز رضا الموظفين وولائهم. أوصت الدراسة بضرورة دمج تقنيات ناشئة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتعزيز أنظمة e-HRM ، وتحقيق مزيد من الفعالية والنجاح المؤسسي.

دراسة (Makovoz& Lysenko, 2024)

تناولت الدراسة دور التقنيات الرقمية في تحويل إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الحديثة، حيث تهدف إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على كفاءة ومرونة وابتكار المؤسسات. وتركز الدراسة على دمج تقنيات متطورة مثل الذكاء الاصطناعي (AI) ، البيانات الضخمة، التعلم الآلي (ML) ، إنترنت الأشياء (IoT) ، وتقنية الجيل الخامس (5G) في عمليات الموارد البشرية، وكيفية إسهام هذه التقنيات في تطوير بيئة عمل مستدامة وزيادة إنتاجية المؤسسات ، واعتمدت الدراسة على تحليل منهجي لتأثيرات التقنيات الرقمية .

أظهرت النتائج أن الرقمنة في إدارة الموارد البشرية تحسن كفاءة العمليات وتزيد من رضا الموظفين وتدعم التطور المستدام للمنظمة. حققت المؤسسات التي اعتمدت تقنيات رقمية في الموارد البشرية تخفيضات كبيرة في التكاليف وتحسيناً في الكفاءة التشغيلية. أوصت الدراسة بتبني استراتيجيات فعالة للتحول الرقمي في عمليات الموارد البشرية، مع مراعاة التحديات الثقافية والتنظيمية، حيث تساهم هذه التقنيات في تعزيز الثقافة المؤسسية وإدارة القوى العاملة بشكل مستدام وفعال.

دراسة النصيري(2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على مستوى الابتكار في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية، حيث تمثلت عينة الدراسة في 234 موظفًا من فئات الإدارة العليا والوسطى في شركات الاتصالات المستهدفة. هدفت الدراسة إلى تحليل كيف يمكن لأبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، مثل الاستقطاب الإلكتروني، التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، والتقييم الإلكتروني، التأثير على مستويات الابتكار وتطوير خدمات الاتصالات، واعتمد الباحث على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، أظهرت النتائج وجود تأثير دال إحصائي لأبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار بأبعاده المختلفة، مثل تحسين الخدمات وتقديم خدمات جديدة وتحسين عمليات تقديم الخدمة، وأوصت الدراسة بضرورة قيام شركات الاتصالات في السعودية بتفعيل بوابات إلكترونية لتلقي طلبات التوظيف وتحسين أنظمة إدارة الموارد البشرية، مع تحديث قواعد البيانات وصيانتها دورياً.

دراسة (Alqarni et al.,2023)

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM) على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة (SCA) في قطاع السياحة والضيافة، مع التركيز على الابتكار المستدام (SI) والمرونة التنظيمية (OA) كعوامل وسيطة، وتكونت عينة الدراسة من 313 استجابة صالحة من مديري المستوى المتوسط والأول في الفنادق الخمس نجوم ووكالات السفر فئة A العاملة في مصر. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين E-HRM والميزة التنافسية المستدامة والابتكار المستدام والمرونة التنظيمية، بالإضافة إلى دور الابتكار المستدام والمرونة التنظيمية كعوامل وسيطة في تعزيز تأثير E-HRM على الميزة التنافسية المستدامة. أوصت الدراسة بتبني E-HRM لتعزيز الكفاءة والابتكار المستدام والمرونة، مشيرة إلى أن هذه العوامل يمكن أن تعزز الأداء المؤسسي ضمن السياق المستدام لقطاع السياحة والضيافة.

دراسة الأغا (2023)

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية في شركة "أوريدو" بقطاع غزة. ركزت الدراسة على أبعاد إدارة الموارد البشرية الخضراء، بما في ذلك التوظيف الأخضر، التدريب والتطوير الأخضر، وتقييم الأداء الأخضر، وتأثير هذه الممارسات على تعزيز الميزة التنافسية للشركة في السوق من حيث تحقيق الاستدامة والحفاظ على البيئة.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات من عينة مكونة من 142 موظفًا وموظفة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة الذي يشمل موظفي الشركة في جميع فروعها.

وتوصلت النتائج إلى وجود أثر دال إحصائي لممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء على الميزة التنافسية للشركة، وأوصت الدراسة بتوسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات التوظيف لخفض التكاليف والحفاظ على البيئة، وتشجيع الابتكار الأخضر من خلال تنظيم مسابقات بين الموظفين لتطوير حلول صديقة للبيئة.

دراسة العدوان (2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على فهم تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء المؤسسات الحكومية في بيئة اقتصادية سريعة التغير، تتأثر بمتطلبات العولمة وزيادة المنتجات في السوق وارتفاع توقعات المستثمرين والعملاء. تناولت الدراسة أبعاد إدارة الموارد البشرية، مثل الابتكار، رضا العملاء، وقت التسويق، سرعة التكيف، وإدارة الموارد البشرية، ومدى تأثير هذه الأبعاد على أداء المؤسسات الحكومية، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

وأظهرت الدراسة أن هناك تأثيرًا إيجابيًا دالًا لإدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي، خاصة في مجال الابتكار ورضا العملاء وسرعة التكيف مع التغيرات. وأوصت بتبني المؤسسات الحكومية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الأداء التنظيمي وزيادة الكفاءة في الاستجابة للتحديات المستجدة في البيئة الاقتصادية.

دراسة خريسات (2022)

هدفت الدراسة التحليل تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، ونظام التعويضات الإلكتروني) على الابتكار التنظيمي بأبعاده المتعددة (الابتكار الإداري، ابتكار المنتج، وابتكار العملية) في البنوك التجارية الأردنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة مكونة من العاملين في 13 بنكاً تجارياً في الأردن، حيث تم توزيع 501 استبانة واسترداد 492 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS .

أظهرت النتائج وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار التنظيمي، مما يشير إلى أهمية هذه الأبعاد في تعزيز الابتكار داخل البنوك التجارية. وقد أوصت الدراسة بتبسيط إجراءات العمل وتكامل المعرفة من خلال الموارد البشرية الإلكترونية، مع الدعوة لمزيد من الأبحاث التي تستكشف العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والأداء والإنتاجية، وحتى الابتكار الأخضر.

دراسة قيشطات (2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على ابتكار المنتجات. تم تحديد أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الدراسة على أنها تشمل التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، وتقييم الأداء الإلكتروني، فيما تم قياس الابتكار من خلال تقديم منتجات جديدة، تحسين المنتجات الحالية، وتحسين العملية الإنتاجية، وبلغ عدد الاستبانات المستردة 317 استبانة، وتم تحليل 300 منها بنسبة استجابة 83.3%. استخدمت الدراسة التحليل الإحصائي لقياس العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وأبعاد ابتكار المنتجات.

وكشفت النتائج عن وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على ابتكار المنتجات، حيث كان للتدريب الإلكتروني تأثير ملحوظ على تقديم منتجات تكنولوجية جديدة وتحسين المنتجات الحالية. وأوصت الدراسة بالتركيز على التدريب الإلكتروني وتطويره للاستفادة من الخبرات المحلية والعالمية وتجاوز قيود الزمان والمكان، مما يساعد في تعزيز الابتكار في منتجات تكنولوجية المعلومات.

. الفجوة البحثية:

عند مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة، نجد نقاط اتفاق واختلاف تبرز الفجوة البحثية التي سنتناولها الدراسة الحالية. تتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تحليل تأثير أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، مثل التوظيف الإلكتروني والتدريب الإلكتروني وتقييم الأداء الإلكتروني، على الابتكار التنظيمي. على سبيل المثال، دراسة خريسات (2022) ركزت على تحليل تأثير هذه الأبعاد على الابتكار التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية، مما يعكس توجهاً مشتركاً نحو استكشاف علاقة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بالابتكار داخل المؤسسات. بالمثل، دراسة النصيري (2023) تناولت

أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار في قطاع الاتصالات بالسعودية، مسطرة الضوء على أبعاد مثل التوظيف والتقييم الإلكتروني وأثرها على تحسين الخدمة وتطويرها.

ومع ذلك، تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدة جوانب. تركز الدراسة الحالية على الابتكار التنظيمي بشكل شامل، حيث تشمل أبعاده الابتكار الإداري، الابتكار التقني، ابتكار المنتج، وابتكار العملية، مما يتيح تحليلاً أكثر شمولية لمدى تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على مختلف أنواع الابتكار داخل المؤسسات. معظم الدراسات السابقة، مثل دراسة قيشطات (2018)، ركزت على بُعد محدد من الابتكار، مثل ابتكار المنتجات فقط، بينما لم تغط الأبعاد الأخرى للابتكار التنظيمي. كما تقتصر الدراسات السابقة، مثل دراسة الأغا (2023)، إلى دراسة شاملة للابتكار التقني أو ابتكار العملية، حيث ركزت بشكل أكبر على تحقيق الميزة التنافسية من خلال إدارة الموارد البشرية الخضر، ما يشير إلى وجود فجوة في دراسة جميع أبعاد الابتكار التنظيمي بشكل متكامل.

بالإضافة إلى ذلك، تسعى الدراسة الحالية إلى تحليل أبعاد محددة لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية، وهي التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، والتعويضات الإلكترونية، على الابتكار التنظيمي ككل. ومع أن بعض الدراسات، مثل دراسة العدوان (2022)، قد تناولت تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء المؤسسي والابتكار، إلا أنها لم تركز على تأثير كل بُعد بشكل منفصل ودقيق، خاصة في سياق الابتكار الإداري والابتكار التقني وابتكار العملية. لذا، تستهدف الدراسة الحالية سد هذه الفجوة عبر تحليل العلاقة بشكل منهجي بين أبعاد محددة لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأبعاد شاملة للابتكار التنظيمي.

في الختام، تكمن الفجوة البحثية الأساسية في أن الدراسات السابقة ركزت غالباً على جوانب محددة من إدارة الموارد البشرية الإلكترونية أو أبعاد معينة من الابتكار، بينما تتناول الدراسة الحالية هذه

العلاقة بشكل شامل ومفصل، مما يعزز فهم دور كل بُعد من أبعاد الموارد البشرية الإلكترونية في دعم الابتكار التنظيمي بجميع أشكاله، ويتيح للمؤسسات الاستفادة الكاملة من الإمكانيات التي توفرها الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تعزيز بيئة الابتكار.

المنطلقات النظرية للدراسة:

- إدارة الموارد البشرية الإلكترونية: تشير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية إلى عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ وتسهيل عمليات الموارد البشرية مثل التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، ونظام التعويضات الإلكترونية. تسهم هذه التقنيات في تحسين الكفاءة التشغيلية وتوفير الوقت والجهد، مع تحقيق تجربة إيجابية للموظفين وتعزيز مستوى رضاهم عن العمل (القحطاني، 2023).
- التوظيف الإلكتروني: هو العملية التي تستخدم فيها المؤسسات تقنيات الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي ومنصات التوظيف الرقمية لجذب الموظفين وتوظيفهم. يتيح التوظيف الإلكتروني للشركات الوصول إلى قاعدة واسعة من المرشحين، ويعزز السرعة والكفاءة في استقطاب الكفاءات المطلوبة (العتيبي، 2022).
- التدريب الإلكتروني: يُعرف التدريب الإلكتروني كجزء من إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، وهو تقديم دورات تدريبية وبرامج تطويرية للموظفين باستخدام منصات التعليم الإلكتروني وأدوات التعلم عن بُعد. يهدف التدريب الإلكتروني إلى تحسين مهارات الموظفين وزيادة فعاليتهم من خلال توفير بيئة تدريبية مرنة وديناميكية (الباز، 2021).
- تقييم الأداء الإلكتروني: يشير إلى استخدام الأدوات الرقمية ومنصات الإنترنت في عمليات تقييم أداء الموظفين، مما يساهم في دقة التقييم وموضوعيته، ويسهل مراجعة وتحديث الأداء بانتظام،

بالإضافة إلى تمكين الموظفين من الوصول إلى ملاحظات فورية حول أدائهم (المرزوقي، 2022).

– **التعويضات الإلكترونية:** هي الأنظمة الرقمية التي تُستخدم لتقديم حزم التعويضات والمكافآت للموظفين عبر الإنترنت. يساعد هذا النظام المؤسسات على إدارة رواتب الموظفين والمزايا الأخرى بفاعلية، ويعزز الشفافية ويسهل الإجراءات المالية المتعلقة بالتعويضات (الزهراني، 2023).

– **الابتكار التنظيمي:** هو عملية تبني وتنفيذ أفكار أو ممارسات جديدة داخل المؤسسة بهدف تحسين المنتجات والخدمات وعمليات الإنتاج وزيادة الكفاءة. يشمل الابتكار التنظيمي أبعادًا متعددة مثل الابتكار الإداري، الابتكار التقني، ابتكار المنتج، وابتكار العملية، مما يساهم في تعزيز قدرة المؤسسة على المنافسة (الأشقر، 2021).

– **الابتكار الإداري:** يشير إلى إدخال تغييرات جديدة في هيكل وإدارة المؤسسة، بما في ذلك تطوير أساليب جديدة للإدارة واتخاذ القرارات، مما يعزز القدرة على التكيف مع التغيرات وتقديم أداء عالٍ (السعدي، 2022).

– **الابتكار التقني:** يعبر عن تبني تقنيات حديثة أو تطوير تقنيات جديدة لتحسين العمليات الداخلية والقدرة الإنتاجية في المؤسسة. يهدف هذا النوع من الابتكار إلى تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف من خلال تطبيق الحلول التقنية المتقدمة (الحربي، 2023).

- ابتكار المنتج: هو عملية تطوير أو تحسين المنتجات الحالية أو تقديم منتجات جديدة تلبي احتياجات العملاء وتتوافق مع المتغيرات السوقية. يسهم ابتكار المنتج في زيادة رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة (العنزي، 2021).
- ابتكار العملية: يشير ابتكار العملية إلى تحسين عمليات الإنتاج أو تقديم الخدمات بهدف زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين الجودة. يعزز هذا النوع من الابتكار قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بفاعلية ومرونة أكبر (الشريف، 2022).

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف وصف وتحليل تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها المختلفة (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء، التعويضات الإلكترونية) على الابتكار التنظيمي بأبعاده المتعددة (الابتكار الإداري، الابتكار التقني، ابتكار المنتج، ابتكار العملية) في شركة الاتصالات السعودية. يساعد هذا المنهج في جمع البيانات اللازمة وتحليلها لفهم العلاقة بين المتغيرات.

مصادر جمع البيانات

تتضمن هذه الدراسة جمع البيانات من مصادر أولية وثانوية لتحقيق شمولية وعمق في المعلومات. يتم جمع البيانات الأولية عبر استبيانات موجهة لعينة من العاملين في شركة الاتصالات السعودية، لقياس تأثير أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الابتكار التنظيمي. كما قد يتم إجراء مقابلات مع بعض المدراء والمسؤولين للحصول على رؤى متعمقة ومعلومات إضافية حول التطبيق العملي لهذه الأبعاد ومدى تأثيرها على الابتكار.

بالإضافة إلى ذلك، تعتمد الدراسة على مصادر ثانوية تشمل الدراسات السابقة والأبحاث العلمية التي توفر خلفية نظرية ومقارنة لدعم نتائج الدراسة. كما يتم الاستفادة من التقارير السنوية وتقارير الأداء الخاصة بالشركة، إلى جانب المجالات الأكاديمية والمراجع العلمية التي تقدم أحدث المعلومات والنظريات في مجالي إدارة الموارد البشرية والابتكار التنظيمي.

أدوات الدراسة:

يعد الاستبيان الأداة الأساسية لجمع البيانات الأولية في هذه الدراسة، حيث يتم توزيعه على عينة من العاملين في شركة الاتصالات السعودية، ويشمل أسئلة متعلقة بأبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (مثل التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء، والتعويضات الإلكترونية) وأبعاد الابتكار التنظيمي (مثل الابتكار الإداري، الابتكار التقني، ابتكار المنتج، وابتكار العملية).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

• اختبار أسئلة وفرضيات الدراسة والإجابة عنها قام الباحث باستخدام التقنيات الإحصائية للعلوم

الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences - SPSS كما يلي:

أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures: والتي تم استخدامها لوصف

الخصائص الديمغرافية والوظيفية للمديرين عينة الدراسة، وتشمل:

- التكرارات: لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية للمديرين عينة الدراسة.
- النسب المئوية: تم استخدامها لمعرفة التوزيعات التكرارية لعينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: استخدم لمعرفة متوسط إجابات عينة الدراسة عن فقرات الأبعاد.

- الانحراف المعياري: استخدم لمعرفة تشتت إجابات عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي.

ثانياً: الإحصاء التحليلي:

- معامل الثبات كرونباخ الفا: للتعرف على ثبات فقرات أبعاد متغيرات الدراسة.

- الانحدار البسيط: لاختبار أثر المتغير المستقل في المتغير التابع.

ارتباط بيرسون: للتحقق من صدق أداة الدراسة والتعرف على العلاقة بين المتغيرات

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية :** تركز الدراسة على تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء، التعويضات الإلكترونية) على أبعاد الابتكار التنظيمي (الابتكار الإداري، الابتكار التقني، ابتكار المنتج، ابتكار العملية).
- **حدود مكانية:** تقتصر الدراسة على شركة الاتصالات السعودية .
- **حدود زمانية :** تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- **حدود بشرية:** تقتصر الدراسة على العاملين في شركة الاتصالات السعودية.

المراجع:

– الأغا، محمد نايف حمدي،(2023)، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق الميزة التنافسية "دراسة ميدانية في شركة أوريدو في قطاع غزة، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، مج29، ع2.

– الحريزات، آية عدنان حسن، و أبو بكر، سحر محمد محمود. (2019). أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أداء العاملين في الخطوط الجوية الملكية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1052548>

– العدوان، يوسف عودة بركات. (2022). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء الوظيفي من خلال الثقافة التنظيمية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع74 ، 105 -

120. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1338549>

– العدوان، يوسف عودة بركات،(2022)، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء الوظيفي من خلال الثقافة التنظيمية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد البرية، رماح، ع74.

– قطيشات، مهند علي سليمان، و بني حمدان، خالد محمد طلال. (2018). أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على ابتكار المنتجات في شركات تكنولوجيا المعلومات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/990578>

- Alqarni, K., Agina, M. F., Khairy, H. A., Al-Romeedy, B. S., Farrag, D. A., & Abdallah, R. M. (2023). The effect of electronic human resource management systems on sustainable competitive advantages: the roles of sustainable innovation and organizational agility. *Sustainability*, 15(23), 16382.
- Hidayat, W. G. P. A. (2023). Innovation in Human Resource Management to Create a Better Work Environment and Contribute to Organizational Success: A Systematic Literature Review. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 6(6), 1176–1184
- Huo, X., Qi, M., & Wang, S. (2024). The application of electronic human resource management systems (e-HRM) in HR management. *Advances in Economics and Management Research*, 10(1), 316–316
- Magableh, A. N., & Al-Tarawneh, J. T. (2021). The effect of information systems for human resources on the capability of individual innovation in Jordanian companies: a conceptual review. *The Big Data-Driven Digital Economy: Artificial and Computational Intelligence*, 393–413
- Makovoz, O., & Lysenko, S. (2024, May). Digital technologies in personnel management. In *Proceedings of London International Conferences* (No. 10, pp. 65–76).

- Shahid, M. N., Malik, A., Azhar, T., & Iqbal, M. S. (2023). “Technology Reshaping the Future of Industry” The Impact of Electronics HRM on Organization Performance with Mediating Role of IT Training, An Extension of Institutional System Theory. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(2), 2751–2761

Mid-Ocean University

College of Management

Department of business administration



**The Impact of E-Human Resource Management on Innovation: An
Applied Study on Saudi Telecom Company**

Preparation:

ABDULRAHIM ABDULMAJEED M ORAYBI

Supervision:

DR. ALFAISAL HASAN

1446–2024