

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

مهدي مانع عبد الله آل الحارث

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمات الداخلية المقدمة بمستشفيات المملكة العربية السعودية: دراسة حالة مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران

الباحث / مهدي مانع عبد الله آل الحارث

باحث ماجستير إدارة المستشفيات – معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة – جامعة حلوان

إشراف

د/ محمود بهلول

مدرس بقسم نظم المعلومات

كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

أ.م.د/ إيمان أحمد سيد بدوى

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

المستخلص

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الخدمات الداخلية المقدمة في مستشفيات المملكة العربية السعودية، مع التركيز على مستشفى الملك خالد في نجران. كما استكشفت الدراسة دور تقبل الموظفين للتكنولوجيا كمتغير وسيط يؤثر على العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة، بالإضافة إلى دراسة مدى تطبيق هذه الأنظمة في مجالات التوظيف والتدريب وإدارة الأداء والتعويضات الإلكترونية.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث جُمعت البيانات من عينة مكونة من ٣٣١ موظفًا في مستشفى الملك خالد باستخدام الاستبيانات، وحللت باستخدام برنامج SPSS. وتضمنت التحليلات الإحصائية الإحصاء الوصفي، واختبار "ت" لعينة واحدة، وتحليل الانحدار المتعدد، وذلك لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة والتحقق من صحة فرضيات البحث.

أظهرت النتائج أن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تؤثر إيجابًا على جودة الخدمات الداخلية، وأن تقبل الموظفين للتكنولوجيا يلعب دورًا هامًا في تعزيز هذا الأثر. وأكدت الدراسة أن الفروق الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، والمؤهلات التعليمية) لم تكن ذات دلالة إحصائية في تأثيرها على جودة الخدمات.

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

محمدي مانع محمد الله آل الحارث

أوصت الدراسة بتوسيع نطاق البحث ليشمل مجالات أخرى، وتعزيز البنية التحتية الرقمية في المستشفيات، وتنفيذ برامج تدريبية مكثفة للموظفين لزيادة وعيهم بأهمية الإدارة الإلكترونية. كما دعت إلى دمج معايير المهارات الرقمية في عمليات التوظيف، وإنشاء أنظمة تقييم مستمرة لتحسين الأداء وضمان تحديث أنظمة الإدارة الإلكترونية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، التكنولوجيا ، جودة الخدمات.

Abstract:

The study aimed to evaluate the impact of electronic human resource management on the quality of internal services provided in hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia, with a focus on King Khalid Hospital in Najran. The study also explored the role of employee acceptance of technology as a mediating variable influencing the relationship between electronic management and service quality. It also addressed the extent to which these systems are applied in the areas of recruitment, training, performance management, and electronic compensation.

The study relied on a descriptive analytical approach. Data was collected from a sample of 331 employees at King Khalid Hospital using questionnaires and analyzed using SPSS. Statistical analyses included descriptive statistics, a one-sample t-test, and multiple regression analysis to measure the relationship between study variables and verify the validity of the research hypotheses.

The results showed that e-HRM positively impacts the quality of internal services, and that employee acceptance of technology plays a significant role in enhancing this impact. The study confirmed that demographic differences (gender, age, experience, and academic qualifications) were not statistically significant in their impact on service quality.

The study recommended expanding research into other areas, enhancing digital infrastructure in hospitals, and implementing intensive training programs for employees to increase awareness of the importance of e-management. It also called for incorporating digital skills standards into recruitment processes, establishing continuous evaluation systems to improve performance, and ensuring that e-management systems are updated in line with technological developments.

Keywords: Electronic human resources management, technology, service quality.

المقدمة:

أدى التغيير التكنولوجي الهائل إلى تكامل أوسع للتكنولوجيا في مختلف القطاعات ومجالات العمل. يعد استخدام هذه التطبيقات والحلول التكنولوجية في مجال الموارد البشرية اتجاهاً رئيسياً يغير الطرق التي يتم بها تنفيذ وظائف الموارد البشرية. إلى جانب ذلك، تم استخدام مفهوم حديث لتسليط الضوء على استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية. أصبح استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية، والمعروف باسم E-HRM، أحد القضايا الناشئة في مجال إدارة الموارد البشرية. تعد وظيفة إدارة الموارد البشرية واحدة من الوظائف الرئيسية للمنظمة التي تعزز بشكل

كبير قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها واستراتيجياتها. لذلك، قد يؤدي إدخال E-HRM إلى تغيير في محتوى وموقع وظيفة الموارد البشرية، مما قد يساهم بشكل إيجابي في تحقيق أهداف المنظمة وفعاليتها بشكل عام (Naveedet al., 2019). حيث أصبحت التكنولوجيا جزءًا أساسيًا من حياتنا اليومية، بما في ذلك بيئة العمل، كما أصبحت التكنولوجيا جزءًا أساسيًا من عملية تسريع النمو التنظيمي (Alibekova et al., 2019؛ Lee & Xuan, 2019). أصبح العالم أكثر تطورًا وديناميكية وعدم يقين في عصر العولمة بسبب التكنولوجيا (Kwan et al., 2019). لذلك، كان لزاما على المنظمات أن تقوم بتحسين قدراتها التنافسية لتكون أكثر ابتكارًا من منافسيها لتحقيق ميزة تنافسية (Lestari et al., 2020). وتعد المرونة في التكيف مع المنافسة العالمية السريعة والتغيرات في جوانب التكنولوجيا والموارد البشرية واحدة من أهم السمات للبقاء والاستمرار في إدارة الأعمال بشكل مستدام (Florkowski, 2018; Haerani et al., 2020).

إن التحول الكبير من التدخل البشري إلى التدخل الرقمي الآلي له التأثير المطلوب لمساعدة الشركات على الأداء بشكل أفضل في مسؤوليات العمل الأساسية. يعد التحول الرقمي من بين القطاعات التي تتفوق فيها الشركات، وأصبحت الأتمتة ضرورية في كيفية إدارة الأعمال، مما يؤدي إلى تأثير إيجابي على وظيفة العمل بأكملها (Hairiyadi & Ahsyar, 2019). يوفر تنفيذ إدارة الموارد البشرية الإلكترونية كفاءة الوقت والتكلفة للمنظمة. أكد (Balakrishnan & Duraipandian 2020) هذا البيان في دراستهما حول أتمتة ممارسات الموارد البشرية باستخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في منظمات تكنولوجيا المعلومات. يعتمد تصور الموظفين ودرجة قبول إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في المنظمة بشكل كبير على التكاليف الإجمالية للحصول على إدارة الموارد البشرية الإلكترونية. ومن المتوقع أيضًا الاستثمار والقيمة المضافة من الممارسة العامة المتمثلة في وضع فكرة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية موضع التنفيذ. علاوة على ذلك، يوفر تطبيق هذه التكنولوجيا أيضًا الراحة في العمليات التجارية ويزيد من تدفق المعلومات والأداء التنظيمي.

مع التطور التكنولوجي الحالي، تحتاج المنظمات، وخاصة في مجال إدارة الموارد البشرية، إلى تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM)، والتي تتماشى مع رأي Ruel et al (2012) مشيراً إلى أن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية يمكن أن توفر خفض التكاليف، وتحسين الخدمة، وإعادة توجيه المتخصصين في الموارد البشرية ليصبحوا أكثر استراتيجياً. وقد وجد Bondarouk and Ruel (2013) أن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هي ظاهرة مدفوعة باكتشاف تقنيات جديدة مثل تطبيقات الهاتف المحمول والشبكات الواسعة التي يمكن أن تساعد في تحسين وظيفة إدارة الموارد البشرية في خلق القيمة. يرى Obeidat (2016) أيضاً أن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية يمكنها تحسين فعالية أداء الموظفين من خلال تبسيط عمليات عمل إدارة الموارد البشرية وزيادة مشاركة الموظفين والمدير المباشر من خلال تحويل المسؤولية إلى المديرين المباشرين. يؤدي هذا إلى أن يعتمد اتخاذ القرار في إدارة الموارد البشرية بشكل أكبر على ظروف الموظف التي يفهمها المديرون التنفيذيون والموظفين بشكل أفضل مقارنة بموظفي الموارد البشرية (Wijayadne, 2021). لذلك، فإن الدراسة الحالية تسعى إلى دراسة إلى أي مدى يمكن أن تؤثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة ما يتم تقديمه من خدمات بالقطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، وتحديدًا بمستشفى الملك خالد بمنطقة نجران. وذلك في ظل وجود متغير وسيط يتمثل في مدى تقبل العاملين للتكنولوجيا وأدواتها الحديثة.

الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء الدراسات وثيقة الصلة بالمتغير المستقل لهذه الدراسة وهو الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. ثم يلي ذلك مجموعة الدراسات التي ركزت على جودة الخدمات الداخلية والتي تمثل المتغير التابع للدراسة الحالية. وبعد ذلك، يتم استعراض الأدبيات السابقة التي تناولت موضوع تقبل العاملين للتكنولوجيا، والتي مثلت المتغير الوسيط في هذه الدراسة.

فمن خلال مراجعة مجموعة المعارف والأدبيات الحالية، سيتم الوقوف على الفجوات البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها، وخاصة دور قبول الموظفين

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

محمدي مانع محمد الله آل الحارث

للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الخدمة الداخلية.

الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

دراسة Hussien&Jaaffar (٢٠٢٤) بعنوان:

The effect of E-HRM practices on the performance of academic staff: The mediating role of trust

(أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على أداء أعضاء هيئة التدريس: دور الثقة الوسيط)

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM) على أداء أعضاء هيئة التدريس (PAS) في جامعات عمان. في مجتمع العمل المستقل والعمل عن بعد الحديث، أصبح أداء الموظف (EP) موضوعاً مهماً في الدراسات الحديثة. يعد هذا الأداء أكثر أهمية بالنسبة للمؤسسات التعليمية أثناء انتقالها إلى المزيد من الفصول الافتراضية ومناقشات الاجتماعات. إن الانتقال إلى العالم الافتراضي أجبر المنظمة على القيام بمعظم أعمالها عبر الإنترنت، وهو ما يتطلب الثقة. ركزت الأدبيات السابقة على EP في منظمات الأعمال، وقد تناول الحد الأدنى من الدراسات هذا الموضوع في البيئات التعليمية بين أعضاء هيئة التدريس. تتناول الدراسة أيضاً الدور الوسيط للثقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ونظام تقييم الأداء. واستناداً إلى الأدبيات، تقترح الدراسة تأثيراً إيجابياً لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية على نظام تقييم الأداء، وسوف تتوسط الثقة في هذا التأثير. مجتمع هذه الدراسة هم أعضاء هيئة التدريس في العاصمة الأردنية عمان.

تم جمع ما مجموعه ٣٣٢ استجابات باستخدام أخذ العينات العشوائية الطبقية. تم جمع البيانات عبر استبيان عبر الإنترنت تم مشاركته بين السكان. وأظهرت النتائج أن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأبعادها، مثل الاختيار الإلكتروني والتدريب الإلكتروني والتطوير الإلكتروني، أثرت بشكل إيجابي على نظام تقييم الأداء. إن التوظيف الإلكتروني وتقييم الأداء الإلكتروني والتعويض الإلكتروني ليس لها تأثير يذكر.

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

محمدي مازع محمد الله آل الحارث

وأظهرت النتائج أيضًا أن الثقة توسطت جزئيًا في تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على نظام تقييم الأداء. تعد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بشكل جماعي أمرًا حيويًا لتحسين نظام تقييم الأداء، ويمكن أن تلعب عملية الاختيار والتدريب دورًا أساسيًا في تعزيز نظام تقييم الأداء.

دراسة Nyathi (٢٠٢٤) بعنوان:

"The effect of electronic human resource management on electronic human resource management macro-level consequences: the role of perception of organizational politics"

(تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على العواقب الكلية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية: دور إدراك السياسات التنظيمية)

الغرض من هذه الورقة هو التحقيق في الدور الوسيط للسياسات التنظيمية المتصورة في العلاقة بين استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (e-HRM) والعواقب الكلية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية. تستخدم الورقة مسحًا مقطعيًا لمحترفي الموارد البشرية ومديري الخطوط ومتخصصي تكنولوجيا المعلومات. يتم استخدام أسلوب أخذ العينات الطبقيّة المقصود. تستخدم تحليلات البيانات الانحدار والتحليل الكلي للعملية في تحليل SPSS. أشارت النتائج إلى أن تأثير استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على العواقب الكلية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية يتوسطه جزئيًا السياسات التنظيمية المتصورة. كما أظهرت أن التأثير غير المباشر لاستخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على العواقب الكلية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية لا يقتصر على الاقتصادات المتقدمة. وبالتالي، يمكن للمنظمات الاستثمار في استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية جنبًا إلى جنب مع ممارسات الموارد البشرية الأخرى مثل تدريب الذكاء العاطفي، لتقليل الآثار السلبية للسياسات التنظيمية المتصورة وفي هذه العملية تعزيز مواقف الموظفين وأدائهم. تعمل الدراسة على إثراء

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

محمدي مازع محمد الله آل الحارث

النطاق الذي يُنظر من خلاله إلى التفاعل بين استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والسياسات التنظيمية المتصورة.

دراسة Alshami (٢٠٢٣) بعنوان:

"Impact of Electronic Human Resources Management Practices on Employee Commitment in Five-Star Hotels in Amman-Jordan"

(أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على التزام العاملين في الفنادق الخمس نجوم في عمان-الأردن)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة في (التوظيف الإلكتروني، والتدريب الإلكتروني، والتعويض الإلكتروني، وتقييم الأداء الإلكتروني، والاتصال الإلكتروني) على التزام العاملين في الفنادق الخمس نجوم في عمان-الأردن. حيث تألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الفنادق الخمس نجوم في عمان-الأردن. وتم استخدام عينة ملائمة لجمع البيانات، حيث تم توزيع (٤٥٠) استبانة على العاملين في الفنادق الخمس نجوم في عمان-الأردن، حيث تم جمع (٣٨٥) استبانة منها (٣٧٣) صالحة للتحليل. ولتحقيق هدف الدراسة، واختبار الفرضيات، استخدم الباحث برنامج التحليل الإحصائي للدراسات الاجتماعية (SPSS).

وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على التزام الموظفين في الفنادق الخمس نجوم في عمان-الأردن، وبناءً على النتائج توصي الدراسة المديرين وصناع القرار بتعزيز استثمارهم في إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتحسين التعويضات الإلكترونية والاتصالات الإلكترونية من أجل تحسين اتصالات الفندق واستخدام أدوات تقييم الأداء الإلكتروني لتحسين فعالية موظفي الفنادق، وبالتالي يتمتع الموظفون بتجربة رائعة مما يؤدي في النهاية إلى التزامهم بشكل أكبر.

الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة الداخلية

دراسة (Irawan, and Ligery) (٢٠٢٤) بعنوان:

"Internal Service Quality in the Non-Profit Sector"

(جودة الخدمة الداخلية في القطاع غير الربحي)

تهدف هذه الدراسة إلى وصف جودة الخدمات الداخلية في القطاع العام غير الربحي. المستجيبون للبحث هم موظفون دائمون وموظفون غير دائمين يعملون في أمانة مجلس ممثلي الشعب الإقليمي لمقاطعة لامبونج. تم تحديد العينة باستخدام عينة عشوائية بسيطة من ١٢٤ مستجيبًا. تظهر نتائج الدراسة أن وجود جودة الخدمة الداخلية في المنظمة يمكن أن يخلق رضا وظيفي. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لجودة الخدمة الداخلية أن تزيد من التزام الموظفين بالعمل بحيث يمكن للمنظمة تحقيق الأهداف بسهولة أكبر مع وجود علاقات جيدة بين الوحدات التنظيمية. وبالتالي، فإن رضا الوظيفة له أيضًا تأثير على التزام الموظفين. يشير هذا البحث إلى أن جودة الخدمة الداخلية هي العامل الرئيسي الذي يحتاج إلى اهتمام من المنظمة. هذا البحث جديد في وصف جودة الخدمات الداخلية في القطاع الحكومي. يقترح إجراء المزيد من البحوث لتوسيع نطاق البحث حول جودة الخدمة الداخلية في قطاعات مختلفة.

دراسة Tauru (2023) بعنوان:

"Case study: role of internal service quality in affecting customer loyalty in a payment service organization"

الهدف من هذه الدراسة هو دراسة أهمية جودة الخدمة الداخلية في مؤسسة تعمل في أعمال خدمة الدفع باستخدام نموذج جودة الخدمة الداخلية ونموذج سلسلة الخدمة الربحية للتحليل. تتمثل الفكرة في دراسة دور جودة الخدمة الداخلية في التأثير على ولاء العملاء في مؤسسات نظام خدمة المنتج (PSS) ، وكيف تؤدي تنظيم الحالة من حيث الموضوعات المتعلقة بجودة الخدمة الداخلية ، وكيف يمكن لمؤسسة الحالة تطويرها الداخلية جودة الخدمة في المستقبل. تتم دراسة الحالة هذه من خلال اتباع نهج نموذج المقابلة شبه المنظمة النوعية. يعمل الموظفون الذين تمت مقابلتهم في الخطوط الأمامية

للعمليات. وفقاً لنتائج هذه الدراسة ، من الواضح أنه في نموذج أعمال نظام الخدمة ، يعد ولاء العملاء هدفاً مهماً للغاية للمؤسسات للتركيز عليها والمنظمات التي تعمل في هذا المجال ، يجب أن تقوم بتطوير إجراءات تعزز رضا العملاء ومزيد من ولاء العملاء لتحقيق النجاح في بيئة أعمال تنافسية وتتطور باستمرار. بالنسبة إلى منظمة الحالات ، تؤكد هذه الدراسة على أهمية جودة الخدمة الداخلية والثقافة التنظيمية وكيف يمكن للمنظمة تطوير نماذج التشغيل والعمليات والأدوات في المستقبل لزيادة ولاء العملاء.

دراسة Shuib et al (2022) بعنوان:

"Understanding the impact of internal service quality (servqual) on internal customer satisfaction: A study at one of the private companies in Malaysia"

(فهم تأثير جودة الخدمة الداخلية (SERVQUAL) على رضا العملاء الداخليين: دراسة في إحدى الشركات الخاصة في ماليزيا)

العملاء الداخليين في إحدى الشركات الخاصة في ماليزيا. تم إجراء بحث كمي من خلال مسح شمل ١١١ موظفاً وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للمهارات الاجتماعية (SPSS) استناداً إلى مجموعة من الاستبيانات. أظهرت النتائج وجود علاقات مهمة وإيجابية بين أبعاد SERVQUAL وهي الموثوقية والاستجابة والضمان والتعاطف ورضا العملاء الملموس والداخلي. تظهر النتائج من التحليل أيضاً أن العوامل الملموسة والموثوقية والتعاطف لها ارتباط كبير برضا العملاء الداخليين بينما عوامل الاستجابة والضمان لها ارتباط معتدل برضا العملاء الداخليين. لذلك، يوصى بأن تعمل المنظمة على تعزيز رضا العملاء الداخليين من خلال تطوير نهج استراتيجي للأبعاد الملموسة والموثوقة والتعاطف لـ SERVQUAL للعملاء الداخليين الذين هم موظفو المنظمة. أما بالنسبة للبحوث المستقبلية، فيجب توسيع البحث ليشمل مجموعة سكانية أوسع من الشركات الخاصة

والعامة في جميع أنحاء ماليزيا لتكون قادرة على تعميم النتائج على مجموعات سكانية أخرى.

الدراسات المتعلقة بتقبل العاملين للتكنولوجيا

دراسة زايد وفرغلي (٢٠٢٤) بعنوان: "العوامل المؤثرة على نية تبني الموظفين لأنظمة الذكاء الاصطناعي: دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات".

تركز هذه الدراسة على التحقيق في العوامل التي تؤثر على نية الموظفين في تبني الذكاء الاصطناعي في قطاع الاتصالات المصري وتحليلها. الدراسة مهمة بشكل خاص في المشهد التكنولوجي اليوم، حيث أصبح الذكاء الاصطناعي أداة حاسمة للمنظمات للحصول على ميزة تنافسية. مع اعتماد الشركات بشكل متزايد على الذكاء الاصطناعي لتحسين العمليات وتعزيز عملية اتخاذ القرار وتقديم خدمات مبتكرة، فإن فهم العوامل التي تدفع إلى تبني الذكاء الاصطناعي بين الموظفين أمر ضروري لضمان التكامل الناجح. حيث استخدمت الدراسة نهجاً وصفيًا لاستكشاف أهداف البحث. تم توزيع ما مجموعه ٣٨٤ استبياناً بين الموظفين في قطاع الاتصالات المصري، مع خضوع ٣٥٠ إجابة صالحة للتحليل الإحصائي، وهو ما يمثل معدل استجابة بنسبة ٩١٪. استرشد البحث بالمشكلة المطروحة، مما أدى إلى صياغة أربع فرضيات. تم تطوير هذه الفرضيات من خلال دمج عناصر من نموذجين راسخين: النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا (UTAUT) ونموذج قبول التكنولوجيا (TAM). سمح هذا التكامل بإجراء تحليل شامل للعوامل المؤثرة على تبني الذكاء الاصطناعي. تم تحليل البيانات باستخدام برامج إحصائية متخصصة (SPSS & AMOS) من خلال اختبارات إحصائية مختلفة لفحص العلاقات المقترحة في الفرضيات.

أكدت نتائج الدراسة على أهمية معالجة العوامل الإيجابية والسلبية التي تؤثر على رغبة الموظفين في تبني الذكاء الاصطناعي. يجب على الشركات التي تتطلع إلى تنفيذ الذكاء الاصطناعي أن تركز ليس فقط على تسليط الضوء على فوائد الأداء ولكن أيضاً على تقليل المخاطر المتصورة وضمان وجود بنية تحتية داعمة. يجب على

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

محمدي مازع محمد الله آل الحارث

المديرين في قطاع الاتصالات المصري، وربما في قطاعات أخرى أيضاً، العمل على تبسيط أنظمة الذكاء الاصطناعي لتقليل الجهد المتصور المطلوب لاستخدامها. بالإضافة إلى ذلك، فإن تعزيز بيئة داعمة من خلال توفير التدريب الكافي والموارد والمساعدة الفنية يمكن أن يسهل بشكل أكبر تبني الذكاء الاصطناعي.

دراسة Cai (٢٠٢٣) بعنوان:

"To Study the Employee's Acceptance of Transformation of Technology Involvement in Business"

(دراسة قبول الموظفين لتحول مشاركة التكنولوجيا في الأعمال)

الهدف من هذا البحث هو استكشاف قبول الموظف لتحويل مشاركة التكنولوجيا في الأعمال. إن بيان مشكلة هذا البحث مستوحى من اتجاه زيادة استخدام مشاركة التكنولوجيا في مكان العمل، حيث تسعى غالبية منظمات الأعمال باستمرار إلى التحسين، حيث تستكشف هذه الدراسة أهمية العوامل بناءً على المتغيرات التي تم اختبارها، بما في ذلك الفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام المتصورة ورضا الوظيفة وتهديد التكنولوجيا. وقد اعتمد البحث على الدراسة الكمية، حيث سيتم إجراء تحليل البيانات الكمية بناءً على إدخال البيانات من ١٥٠ استبياناً تم توزيعها على السكان المستهدفين من الموظفين العاملين في الشركات المتعددة الجنسيات ومقرها الصين. وقد أظهرت النتائج أن المتغيرات المستقلة للفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام المتصورة وتهديد التكنولوجيا لها تأثير إيجابي كبير على قبول الموظفين للتكنولوجيا، ولكن متغير رضا الوظيفة لم يظهر وجوداً مهماً مقابل المتغير التابع لقبول التكنولوجيا.

الدراسات التي تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة

دراسة محمد وآخرون (٢٠٢٤) بعنوان: تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية "بالتطبيق على العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة".

الغرض من هذا البحث هو التحقيق بشكل شامل في كيفية تأثير أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأبعاد المختلفة لجودة خدمات الرعاية الصحية. حيث ركزت الدراسة على موظفي مستشفيات جامعة المنصورة لتقييم هذه العلاقة. وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية مختارة بعناية من ٣٧٤ موظفًا لتمثيل القوى العاملة المتنوعة داخل المستشفيات، مما يضمن أن تكون النتائج تعكس البيئة التنظيمية الأوسع. وقد تمت معالجة البيانات المجمعة وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، مما سهّل الإدخال الدقيق والتحليل التفصيلي للبيانات الأولية للبحث. أشارت نتائج التحليل إلى وجود ارتباط مهم وإيجابي بين تبني إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتعزيز مؤشرات الجودة المختلفة في خدمات الرعاية الصحية. وأبرزت النتائج أن تنفيذ مثل هذه الأنظمة يلعب دورًا حاسمًا في تحسين الجوانب الرئيسية لجودة الخدمات الصحية، بما في ذلك الكفاءة والاستجابة ورضا المرضى. علاوة على ذلك، كشفت الدراسة أن أدوات الإدارة الإلكترونية تؤثر بشكل مباشر على العمليات التشغيلية، مما يؤدي إلى تحسينات في الجودة الشاملة للرعاية المقدمة للمرضى. يؤكد هذا الارتباط على أهمية تبني الحلول التكنولوجية الحديثة في إدارة الموارد البشرية لتحقيق نتائج رعاية صحية أفضل.

دراسة العتيبي والسلمي (٢٠٢٤) بعنوان: "أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من وجهة نظر الأطباء والإداريين (دراسة حالة)".

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الموارد البشرية على أداء إدارة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من وجهة نظر الأطباء والإداريين. ولتحقيق هذا الهدف، استخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام أسلوب دراسة الحالة. وتألّفت عينة الدراسة من ٤٨ طبيبًا و٤٨ إداريًا. حيث تم استخدام الاستبانة كأداة أولية لجمع البيانات للتأكد من أن النتائج تتوافق مع أهداف الدراسة وأسئلة البحث.

وتؤكد توصيات الدراسة على أهمية توفير التدريب المستمر للموظفين لتحسين تفاعلهم مع الأنظمة الإلكترونية وزيادة الوعي بفوائدها. كما تؤكد على ضرورة تعزيز ثقافة الأنظمة الإلكترونية داخل قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. وعلاوة على ذلك، فإن تحسين ديناميكيات الفريق وتعزيز بيئة العمل الداعمة والمحفزة أمر بالغ الأهمية. كما تؤكد الدراسة على أهمية معالجة رفاهية الموظفين، وخاصة فيما يتعلق بالضغط النفسية، لضمان مستويات عالية من الأداء الوظيفي. وأخيراً، تدعو إلى تحسينات مستمرة للعمليات الداخلية والاستخدام الفعال للأنظمة الصحية لاستيعاب العدد المتزايد من المرضى والزوار بشكل أفضل.

الدراسة الحالية فإن أبرز ما يميزها عن الدراسات السابقة هو:

أولاً: أنها من الدراسات النادرة التي تدرس مستوى كل من ممارسة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية ومستوى قبول العاملين للتكنولوجيا. كما أنها تدرس أثر ممارسة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في جودة الخدمة الداخلية في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية.

ثانياً: تبحث هذه الدراسة في الأبعاد الرئيسة الأكثر شيوعاً في قياس إدارة الموارد البشرية وهي (الاستقطاب والاختيار الإلكتروني، والتدريب والتعلم الإلكتروني، وإدارة الأداء الإلكترونية والتعويضات والمكافآت الإلكترونية). وقد ركز الأدب الحديث والدراسات الحديثة على هذه الأبعاد.

ثالثاً: تبحث هذه الدراسة في الأبعاد الرئيسة الأكثر شيوعاً في قياس قبول العاملين للتكنولوجيا في مستشفيات المملكة العربية السعودية بالتطبيق على مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بأبعادها (الاستقطاب والاختيار الإلكتروني، والتدريب والتعلم الإلكتروني، وإدارة الأداء الإلكترونية، والتعويضات والمكافآت الإلكترونية). وقد ركز الأدب الحديث والدراسات الحديثة على هذه الأبعاد.

رابعاً: كما تتميز هذه الدراسة بعينيتها والتي تضمنت مستشفى تتميز بإمكاناتها من حيث توافر البنية التحتية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وتوافر البرامج وتطبيقات إدارة

الموارد البشرية واحتوائها على إدارات للموارد البشرية وإدارات أخرى لتكنولوجيا المعلومات.

خامساً: كما تتميز هذه الدراسة بدراستها للقطاع الصحي الذي يستحوذ على قدر كبير جدا من إهتمام السلطات المسؤولة بالمملكة، والسعي الدائم والمتواصل على تطوير هذا القطاع الحيوي والهام.

سادساً: تميزت هذه الدراسة بدراستها للفروق في جودة الخدمة في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية تبعاً لبعض المتغيرات، وهي الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة).

سابعاً: تميزت هذه الدراسة بربطها لثلاثة متغيرات، لم يدرسها أحد من الباحثين من قبل على حد علم الباحث وكما ظهر في الأدبيات والدراسات السابقة، ألا وهي ممارسة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمة وربطهما بمستوى قبول العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط.

مشكلة الدراسة

يمكن صياغة مشكلة هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

هل تؤثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمات الداخلية المقدمة بمستشفيات المملكة العربية السعودية (تطبيقاً على مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران)؟ وما تأثير تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط على طبيعة تلك العلاقة؟ وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية التالية:

- ١- ما مستوى الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية الاستقطاب والاختيار الإلكتروني، وإدارة الأداء، والتدريب والتعلم الإلكتروني، والتعويضات والمكافآت الإلكترونية) في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية ؟
- ٢- ما مستوى جودة الخدمة الداخلية الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة والسرية والضمان، والتعاطف، والمهنية في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية؟

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

محمدي مانع محمد الله آل الحارث

- ٣- ما مستوى قبول العاملين لتطبيق التكنولوجيا في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية؟
- ٤- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية والمتمثلة بالاستقطاب والاختيار الإلكتروني، والتدريب والتعلم الإلكتروني، وإدارة الأداء الإلكترونية، والتعويضات والمكافآت الإلكترونية في جودة الخدمة الداخلية في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية؟
- ٥- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تقبل العاملين للتكنولوجيا في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية؟
- ٦- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) لتقبل العاملين للتكنولوجيا في جودة الخدمة الداخلية في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية؟
- ٧- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها الاستقطاب والاختيار الإلكتروني، والتدريب والتعلم الإلكتروني، وإدارة الأداء الإلكترونية، والتعويضات والمكافآت الإلكترونية في جودة الخدمة الداخلية بوجود قبول العاملين للتكنولوجيا في المستشفيات العاملة متغيراً وسيطاً؟

فروض الدراسة

- ١- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جودة الخدمة الداخلية في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية.
- ٢- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تقبل العاملين للتكنولوجيا بمستشفيات المملكة العربية السعودية.

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

محمدي مانع محمد الله آل الحارث

٣- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) لتقبل العاملين للتكنولوجيا في جودة الخدمة الداخلية في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية.

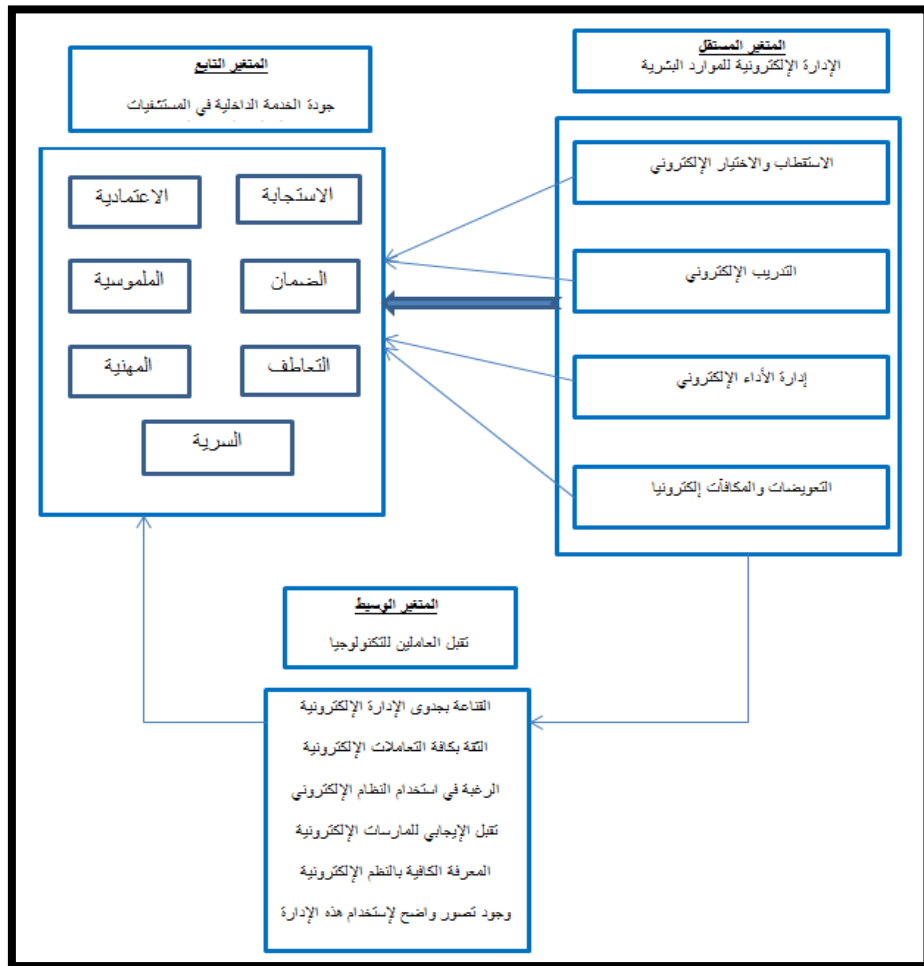
٤- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جودة الخدمة الداخلية بوجود قبول العاملين للتكنولوجيا في المستشفيات العاملة كمتغير وسيط.

نموذج متغيرات الدراسة

بناء على ذلك، فإن النموذج الخاص بمتغيرات هذه الدراسة ومدى تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمات الداخلية، يكون كما هو موضحا بالشكل التالي:

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

مهدي مانع محمد الله آل الحارث



شكل رقم (١) نموذج الدراسة المقترح

إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف، وهي:

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

محمدي مانع محمد الله آل الحارث

- ١- التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، والمتمثلة في الاستقطاب والاختيار الإلكتروني، والتدريب والتعلم الإلكتروني، وإدارة الأداء الإلكترونية، والتعويضات والمكافآت الإلكترونية في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية.
- ٢- الكشف عن أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، في جودة الخدمة الداخلية في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية.
- ٣- التعرف إلى أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، في جودة الخدمة الداخلية (بتوسط تقبل العاملين للإدارة الإلكترونية) في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية.
- ٤- دراسة أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، في تقبل العاملين للتكنولوجيا.
- ٥- التعرف إلى أثر تقبل العاملين للتكنولوجيا في جودة الخدمة الداخلية في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة

-**الأهمية النظرية:** تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من الندرة الملحوظة في الدراسات التي تستهدف العلاقة بين المتغيرات التي تتضمنها هذه الدراسة، وخاصة تلك الدراسات المنشورة باللغة العربية. لذلك، فإن الدراسة الحالية تعمل على إثراء المعرفة العربية بهذا النوع من الدراسات الهامة التي تعتمد على متغيرات ترتبط بالواقع المعاصر، فضلا عن كونها تمس أحد أهم القطاعات الحيوية بالمملكة، وهو القطاع الصحي.

كما تتضح الأهمية النظرية للدراسة بمساهمتها في معرفة أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة الداخلية في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية، تطبيقا على مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران. كما تحاول هذه الدراسة توفير معلومات نظرية عن الوضع الحالي في المستشفيات المملكة.

-**الأهمية التطبيقية:** لعل من أبرز جوانب الأهمية لهذه الدراسة، هي أنها تقوم بدراسة أحد أهم القطاعات الموجودة داخل المملكة، والتي توليها القيادة السياسية اهتماما

كبيراً، وهذا القطاع هو "القطاع الصحي" وما يرتبط به من مستشفيات ومراكز صحية متنوعة. وتتبع تلك الأهمية من كونه يمس حياة المواطن السعودي بشكل مباشر، وهو ما يستدعي أن يكون ذلك القطاع على أهبة الإستعداد، وأن يتم الحفاظ على تطويره وتأهيله بشكل متواصل، حتى يتم تقديم كافة الخدمات التي يحتاجها المواطن على أكمل وجه ممكن.

كما تظهر أهمية هذه الدراسة أيضاً في أهمية عمل إدارات وأقسام الموارد البشرية في المنظمات باستخدام التطبيقات الإلكترونية الحديثة والنظم الحاسوبية تماشياً مع عصر العولمة وثورة تكنولوجيا المعلومات وما تلعبه من دور هام في تحسين وتطوير جودة الخدمة الداخلية على أرض الواقع.

أيضاً من جوانب الأهمية التطبيقية للدراسة كونها تحاول أن تضع حقائق عن تخطيط الموارد البشرية، وترمي إلى وضع الخطط الملائمة للعمل على تطوير هذه الموارد بالاعتماد على آراء العاملين في المستشفيات العاملة في المملكة العربية السعودية وذلك باستخدام المنهج الوصفي.

منهجية الدراسة

منهج الدراسة: يعتمد البحث الحالي الذي يستهدف دراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات الداخلية بمستشفيات المملكة العربية السعودية وتطبيقاً على مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران على المنهج الوصفي التحليلي. حيث يتم من خلال هذا المنهج القيام بوصف كل ما يخص قضية الدراسة وصفاً شاملاً، من أجل الوقوف على كافة أبعادها ومتغيراتها. ذلك فضلاً عن قيام الباحث بجمع البيانات والمعلومات باستخدام استمارة الاستبيان، ثم يتم تحليل تلك البيانات سواء كمياً أو كيفياً تبعاً لطبيعتها، من أجل الوقوف على دلالات تلك البيانات.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين (الإداريين، والأطباء والمرضى، والفنيين) في مستشفى الملك خالد بالمملكة العربية السعودية، والتي تقوم بتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. فتبعاً لإحصائيات عام ٢٠٢٢م، فقد بلغ عدد هؤلاء العاملين ٢٤١٠ فرداً.

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

محمدي مانع محمد الله آل الحارث

عينة الدراسة: تبعا لإحصائيات عام ٢٠٢٢م، يبلغ إجمالي العاملين في مستشفى الملك خالد قرابة (٢٤١٠) من الإداريين والممرضين والأطباء (مستشفى الملك خالد، ٢٠٢٣). بالتالي، فإنه عند حساب عينة البحث، عند مستوى ثقة (٩٥%)، وهامش خطأ (٥%)، نجد أن إجمالي عينة البحث (٣٣١) فردا. حيث سيتم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة للوصول إلى العينة البحثية المطلوبة.

الأساليب الإحصائية: من أجل الإجابة على التساؤلات التي طرحتها الدراسة الحالية، فإنه تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 25) لتحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة البحثية. حيث تم عمل الإحصاء الوصفي، للحصول على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية)، وأيضا المتغير التابع (جودة الخدمة الداخلية). ذلك فضلا عن استخدام اختبار (T) لعينة واحدة.

بالإضافة إلى ذلك، فإنه تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis، وذلك لقياس أثر أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الداخلية، ومن ثم التحقق من صحة فروض هذه الدراسة.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمات الداخلية المقدمة بمستشفيات المملكة العربية السعودية: دراسة حالة مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران.

الحدود المكانية: مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران بالمملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية: اقتصر المجال البشري لهذه الدراسة على العاملين مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران (أطباء - ممرضين - إداريين)، حيث يبلغ عدد العينة المستهدفة للمشاركة في الدراسة (٣٣١) فرد.

الحدود الزمنية: تطبق الدراسة في العام ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥م.

نتائج الدراسة واختبار فروض الدراسة

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط هي تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

محمدي مانع محمد الله آل الحارث

لتوضيح تأثير أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وهي (الاستقطاب والاختيار الإلكتروني، التدريب والتعلم الإلكتروني، إدارة الأداء الإلكترونية، التعويضات والمكافآت الإلكترونية) على جودة الخدمات الداخلية المقدمة وأبعادها هي (الاستجابة، الاعتمادية، السرية والضمان، الملموسية، التعاطف، المهنية)، وذلك في وجود تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيك بمستشفيات المملكة العربية السعودية، تطبيقاً على مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، فقد تم إجراء تحليل أسلوب الانحدار البسيط، والذي نستعرض نتائجه فيما يلي:

الفرضية الأولى

وتنص هذه الفرضية على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0,05) < لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جودة الخدمة الداخلية في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية" وقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

جدول (١) يوضح نتائج الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الأولى

معامل الارتباط R	R ²	Adjusted R ²	T المحسوبة	β	مستوى دلالة sign.
0.770	0.593	0.592	25.388	0.770	*0.000

* دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) ($\alpha \leq$)

يتضح من خلال النتائج الواردة بجدول رقم (١)، أن قيمة معامل الارتباط (R) بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وجودة الخدمة الداخلية كانت (0,770) وهي تعتبر علاقة قوية بين المتغيرين، كما أظهرت النتائج أن قيمة (R²) كانت (0,593)، وهذا يعني أن متغير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية عبر أبعاده المختلفة يفسر ما مقداره (59,3%) من التباين الحادث في متغير جودة الخدمة الداخلية، وبالتالي فإنما نسبته 40,7% من التباين الذي يحدث إنما يعزو إلى بعض المتغيرات الأخرى.

وقد أظهرت النتائج أن (T) المحسوبة قد بلغت قيمتها (25,388) وهي ذات مدلول إحصائي لأنها أكبر من (T) الجدولية التي تبلغ قيمتها 1,965، وذلك عند مستوى دلالة (0,05)، وهو ما يترتب عليه رفض الفرضية الرئيسية الأولى، والتي مفادها أن؛

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

محمدي مانع محمد الله آل الحارث

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($0.05 <$) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جودة الخدمة الداخلية في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية". بالتالي، فإنه يتم قبول الفرضية البديلة، والتي مفادها أنه؛ "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($0.05 <$) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جودة الخدمة الداخلية في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية".

من ناحية أخرى، فإنه تبعا للجدول (١) فقد بلغت قيمة Beta ($\beta(0.770, 0)$) وهي قيمة ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) وتشير الوجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين، أي أن زيادة مستوى الاهتمام بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية بمقدار وحدة واحدة، يؤدي إلى حدوث ارتفاع في جودة الخدمة الداخلية بمقدار 77.0% من قيمة هذه الوحدة.

الفرضية الثانية

وتنص هذه الفرضية على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($0.05 <$) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تقبل العاملين للتكنولوجيا في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية". وقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

جدول (٢) يوضح نتائج الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الثانية

معامل الارتباط R	R ²	Adjusted R ²	T المحسوبة	β	مستوى الدلالة sign.
0.705	0.497	0.495	25.388	0.705	*0.000

* دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$)

يتضح من خلال النتائج الواردة بجدول رقم (٢)، أن قيمة معامل الارتباط (R) بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تقبل العاملين للتكنولوجيا كانت ($0.705, 0$) وهي تعتبر علاقة قوية بين المتغيرين، كما أظهرت النتائج أن قيمة (R^2) كانت ($0.497, 0$)، وهذا يعني أن متغير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية عبر أبعاده المختلفة يفسر ما

مقداره (٤٩,٧%) من التباين الحادث في متغير تقبل العاملين للتكنولوجيا، وبالتالي فإنما نسبته ٥٠,٣% من التباين الذي يحدث إنماعزو إلى بعضالمتغيرات الأخرى. كما أظهرت النتائج أن (T) المحسوبة قد بلغت قيمتها (٢٥,٣٨٨) وهي ذات مدلول إحصائي لأنها أكبر من (T) الجدولية التي تبلغ قيمتها ١,٩٦٥، وذلك عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهوما يترتب عليه رفض الفرضية الرئيسية الثانية، والتي مفادها أن؛ "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) < لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تقبل العاملين للتكنولوجيا في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية". بالتالي، فإنه يتم قبول الفرضية البديلة،والتي مفادها أنه؛ "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) < لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تقبل العاملين للتكنولوجيا في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية".

من ناحية أخرى، فإنه تبعا للجدول (٢) فقد بلغت قيمة Beta (٠,٧٠٥) وهي قيمة ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) < وتشير الوجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين، أي أن زيادة مستوى الاهتمام بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية بمقدار وحدة واحدة، يؤدي إلى حدوثتزايد في تقبل العاملين للتكنولوجيا بمقدار ٧٠,٥% من قيمة هذه الوحدة.

الفرضية الثالثة

وتنص هذه الفرضية على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) < لتقبل العاملين للتكنولوجيا في جودة الخدمة الداخلية في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية" وقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

جدول (٣) يوضح نتائج الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية الثالثة

معامل الارتباط R	R ²	Adjusted R ²	T المحسوبة	β	مستوى الدلالة sign.
0.799	0.638	0.637	26.914	0.799	*0.000

* دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) < (α)

يتضح من خلال النتائج الواردة بجدول رقم (٣)، أن قيمة معامل الارتباط (R) بين تقبل العاملين للتكنولوجيا وجودة الخدمة الداخلية كانت (٠,٧٩٩) وهي تعتبر علاقة قوية بين المتغيرين، كما أظهرت النتائج أن قيمة (R^2) كانت (٠,٦٣٨)، وهذا يعني أن متغير تقبل العاملين للتكنولوجيا عبر أبعاده المختلفة يفسر ما مقداره (٦٣,٨%) من التباين الحادث في متغير جودة الخدمة الداخلية، وبالتالي فإنما نسبته ٣٦,٢% من التباين الذي يحدث إنماعزو إلى بعضالمتغيرات الأخرى.

كما أظهرت النتائج أن (T) المحسوبة قد بلغت قيمتها (٢٦,٩١٤) وهي ذات مدلول إحصائي لأنها أكبر من (T) الجدولية التي تبلغ قيمتها ١,٩٦٥، وذلك عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهوما يترتب عليه رفض الفرضية الرئيسية الثالثة، والتي مفادها أن؛ "لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) <) لتقبل العاملين للتكنولوجيا في جودة الخدمة الداخلية في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية". بالتالي، فإنه يتم قبول الفرضية البديلة، والتي مفادها أنه؛ "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) <) لتقبل العاملين للتكنولوجيا في جودة الخدمة الداخلية في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية".

من ناحية أخرى، فإنه تبعا للجدول (٣) فقد بلغت قيمة Beta (β) (٠,٧٩٩) وهي قيمة ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq ٠,٠٥$) وتشير إلى وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين، أي أن زيادة مستوى الاهتمام بتقبل العاملين للتكنولوجيا في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية بمقدار وحدة واحدة، يؤدي إلى حدوثتزايد في جودة الخدمة الداخلية بمقدار ٧٩,٩% من قيمة هذه الوحدة.

الفرضية الرابعة

تنص هذه الفرضية على أنه "لا يوجد أثر ذو مدلول إحصائي عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في جودة الخدمة الداخلية في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية، مع تواجد تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط".

تم إجراء تحليل المسار باستخدام طريقة المربعات الصغرى الجزئية (PLS) من خلال برنامج SmartPLS الإحصائي لفحص العلاقات بين متغيرات الدراسة. وقد أخذ التحليل في الاعتبار أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (e-HRM) كمتغيرات مستقلة، والتي تشمل التوظيف والاختيار الإلكتروني، والتدريب والتعلم الإلكتروني، وإدارة الأداء الإلكتروني، والتعويضات والمكافآت الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، تم اعتبار جودة الخدمة الداخلية كمتغير تابع، في حين لعب تقبل الموظفين للتكنولوجيا دور المتغير الوسيط. وقد أتاح هذا النهج إجراء تقييم شامل لكيفية تأثير مختلف جوانب إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كل من تقبل الموظفين للتكنولوجيا وجودة الخدمة الداخلية داخل بيئة العمل.

فبعد إجراء التحليل واستخراج النتائج، تم فحص مؤشرات ملائمة النموذج، حسب مؤشرات الملائمة المستخدمة في طريقة المربعات الصغرى الجزئية، حيث بلغت قيمة مؤشر المطابقة المعياري (NFI) والذي بلغت قيمته (0,946) أي أنها تقترب من الواحد الصحيح (1)، مما يدل على أنها قيمة ملائمة لمطابقة النموذج، علاوة على ذلك، فإن قيمة مربع كاي (Chi-Square) قد بلغت (21,85)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$. وهو ما يعني قبول الفرضية الصفرية والتي تشير إلى وجود مطابقة بين كل من البيانات والنموذج. من ناحية أخرى، فقد بلغت قيمة SRMR (0.049)، وهي قيمة أصغر من القيمة (0,08) مما يدل على أنها تتواجد ضمن حدود المطابقة المقبولة. وبناء على تلك النتائج، فإن هذا النموذج الذي تم اقتراحه يكون ملائماً، بالتالي، فإننا سوف نقوم باختبار مجموعة العلاقات بين المتغيرات التي يتضمنها هذا النموذج حيث أن قيمة معامل المسار المعياري الخاص بالأثر المباشر لبعد الاستقطاب والاختيار الإلكتروني في تقبل العاملين للتكنولوجيا بمستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية، قد بلغت (0,59) وأن قيمة (T) المقابلة لها (5,84)، وذلك بمستوى دلالة أصغر من (0,05)، كما أظهرت النتائج أن قيمة معامل المسار المباشر المعياري الخاص بأثر إدارة الأداء الإلكتروني في تقبل العاملين للتكنولوجيا بمستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة

العربية السعودية، قد بلغت (٠,٢٠)، وأن قيمة (T) المقابلة لها قد بلغت (٢,١٠) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥ < α). كما أظهرت النتائج أيضا أن مقدار معامل المسار المعياري المباشر الخاص بأثر التدريب والتعلم الإلكتروني في تقبل العاملين للتكنولوجيا بمستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية، قد بلغت (٠,٢٨)، كما أن قيمة (T) المقابلة لها قد بلغت (٣,٨٢) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥ < α)، وأخيرا، فقد أظهرت النتائج أن قيمة معامل المسار المعياري المباشر الخاص بأثر التعويضات والمكافآت الإلكترونية في تقبل العاملين للتكنولوجيا بمستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية، قد بلغت (٠,٤٦)، كما أن قيمة (T) المقابلة لها قد بلغت (٤,٠٤)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥ < α).

علاوة على ذلك، فإنه يتبين أن معامل المسار المعياري الخاص بالأثر المباشر لتقبل العاملين للتكنولوجيا في جودة الخدمة الداخلية بمستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية، قد بلغت قيمته (٠,٧٩)، كما أن قيمة (T) المقابلة لها قد بلغت (٢٦,٧١)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥ < α). من ناحية أخرى، فقد أوضحت النتائج أن قيمة معامل الأثر المعياري غير المباشر للعلاقة بين جميع أبعاد المتغير المستل وهي؛ الاستقطاب والاختيار الإلكتروني، وإدارة الأداء، و التدريب والتعلم الإلكتروني، والتعويضات والمكافآت، مع جودة الخدمة الداخلية مع تقبل العاملين للتكنولوجيا قد بلغت (٠,٧١)، كما أن قيمة (T) المقابلة لها قد بلغت (١٨,٠١)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥ < α)، وبناء على ذلك، فإن تقبل العاملين للتكنولوجيا، والذي يمثل المتغير الوسيط لهذه الدراسة، كان له الأثر الواضح في طبيعة العلاقة ما بين المتغير المستقل بأبعاده المختلفة، وجودة الخدمة الداخلية بمستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بالمملكة العربية السعودية.

التوصيات

استنادًا إلى نتائج الدراسة، يقترح الباحث مجموعة من التوصيات التي تسعى إلى تعزيز تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية والارتقاء بجودة الخدمات الداخلية

في المستشفيات، مع إمكانية توسيع نطاق الاستفادة منها لتشمل قطاعات أخرى، مثل البنوك والوزارات والجامعات الحكومية والخاصة.

١. توسيع نطاق الدراسات المستقبلية حول الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على جودة الخدمة الداخلية في مؤسسات مختلفة، بما في ذلك القطاعات الصحية والتعليمية والمصرفية، للاستفادة من النتائج في تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام.

٢. اعتماد منهجيات بحثية متنوعة، مثل المقابلات، والملاحظة المباشرة، وتحليل الوثائق، لدراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمة الداخلية من زوايا متعددة.

٣. تعزيز الاستثمار في تطوير البنية التحتية الرقمية في المستشفيات لتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، وضمان توافقها مع أحدث التقنيات والتطورات الرقمية.

٤. تنفيذ برامج تدريبية مكثفة للموظفين تركز على تنمية مهاراتهم في استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مع تعزيز ثقافة تبادل المعرفة والخبرات بين العاملين.

٥. إطلاق حملات توعوية داخل مستشفيات المملكة العربية السعودية بهدف زيادة وعي الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات الداخلية وتعزيز كفاءة الأداء.

٦. تنظيم مؤتمرات وندوات وورش عمل متخصصة لبحث أحدث الاتجاهات والتحديات في مجال الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مع إشراك الخبراء وأصحاب القرار في القطاع الصحي.

٧. تعزيز دعم الإدارة العليا وأصحاب القرار في المستشفيات لتبني استراتيجيات الإدارة الإلكترونية، مما يساهم في تحفيز العاملين على استخدامها وتحقيق أقصى استفادة منها.

٨. تشجيع المستشفيات على تبادل الخبرات وأفضل الممارسات في مجال الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مع التركيز على التجارب الناجحة محلياً ودولياً.

٩. إدراج معايير المهارات الرقمية ضمن متطلبات التوظيف في المستشفيات لضمان توظيف كوادر قادرة على التكيف مع أنظمة الإدارة الإلكترونية.

تقبل العاملين للتكنولوجيا كمتغير وسيط في تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على

مهدي مازع محمد الله آل الحارث

١٠. إنشاء أنظمة تقييم مستمرة لقياس أداء الموظفين ومستويات معرفتهم بالإدارة الإلكترونية، مما يساعد في تحديد احتياجاتهم التدريبية بدقة.

قائمة المراجع

■ مراجع باللغة العربية

- أبو رحمة، أمل. (٢٠٠٥). نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- بدوي، دينا رأفت محمد؛ وأبوورده، شرين حامد محمد؛ وأحمد، حسين مصيلحي سيد (٢٠٢٠). العوامل المؤثرة على القبول التكنولوجي لمستخدمي المكتبات الرقمية بالجامعات الحكومية المصرية: دراسة تطبيقية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ٩: ٨٨٤-٩٠٩.
- بلوط، حسن إبراهيم (٢٠٠٢). إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي. دار النهضة العربية الطبعة الأولى، بيروت، لبنان.
- تاج الدين، ميادة (٢٠٠٩). السرية المصرفية آثارها وجوانبها التشريعية دراسة مقارنة لعدد من الدول العربية والأجنبية، مجلة تنمية الرافدين، ٩٥ (١).
- جميل، عبد الكريم أحمد (٢٠١٥). إدارة الموارد البشرية الحديثة. الجنادرية للنشر والتوزيع القاهرة، مصر.
- زايد، عادل محمد؛ وفرغلي، رجاء نصر (٢٠٢٤). العوامل المؤثرة على نية تبني الموظفين لأنظمة الذكاء الاصطناعي: دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. المجلة العربية للإدارة، ٤٤ (٣): ١٨-١.
- السالم، سالم (٢٠٠٩). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي. أثير للنشر والتوزيع عمان، الأردن.
- السعيد، أحمد (٢٠٠٧). تقييم فاعلية نظام جودة الخدمات الصحية في مستشفى الجبراء في دولة الكويت رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- عبد الرحمن بن عنتر (٢٠١١). إدارة الموارد البشرية. دار اليازوري العلمية للنشر، عمان الأردن.

- العتيبي، نجلاء سيف؛ والسلمي، ماجد عطية (٢٠٢٤). أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من وجهة نظر الأطباء والإداريين (دراسة حالة). المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، ٥(٥٥): ٨٦-٥٠
- عثمان، نجوى أحمد؛ والوزير، علي عبد الرحمن (٢٠٢٤). جودة الخدمة الداخلية وأثرها في رضا العملاء من خلال تحقيق رضا العاملين، دراسة حالة : المركز الوطني لمختبرات الصحة العامة المركزية. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، ٣(١)، ٢٤-١.
- العلوي، ياسر بن حمود؛ والصقري، محمد بن ناصر؛ والحراصي، نيهان بن حارث). قياس مدى تقبل أعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم التطبيقية لمصادر المعلومات الإلكترونية. المؤتمر والمعرض السنوي العشرون لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي. تعزيز احتياجات مجتمع المعرفة الرقمي من المعلومات الدوحة مؤسسة قطر. من موقع: <http://www.qscience.com/doi/pdfplus/10.5339/qproc.2014gsla.10>
- علي، أكرم فتحي مصطفى (٢٠١٧). استخدام نموذج قبول التكنولوجيا TAM لتقصي فعالية التكنولوجيا المساندة القائمة على تطبيقات التعلم التكيفية النقالة لتمكين ذوي الإعاقة البصرية من التعلم. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، ١٧٦ (١): ١١٢-٥٧.
- المبروك، طارق (٢٠١٤). إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها في الأداء المنظمي للعاملين في القطاع الصحي الفلسطيني الخاص، مستشفى مسلم التخصصي أنموذجاً. رسالة ماجستير، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- محمد، هدى جلال صادق؛ وإبراهيم، علي يونس؛ وزهرة، وائل محمود (٢٠٢٠). تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية "بالتطبيق على العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة. المجلة المصرية للدراسات التجارية، ٤٨(٢): ٣٧٨-٣٤٦
- المغربي، عبد الحميد (٢٠١٢). الاتجاهات المعاصرة في إدارة الموارد البشرية. المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

المراجع الأجنبية

- Abdullah, P., Y., Zeebaree, S., R., Shukur, H., M., & Jacksi, K. (2020). HRM system using cloud computing for Small and Medium Enterprises (SMEs). **Technology Reports of Kansai University**, 62(04), 04.

- Adewoye, J., O. &Obasan, K., A. (2012). The Impact of Information Technology (IT) On Human Resource, Management (HRM): Empirical Evidence from Nigeria Banking Sector, Case Study of Selected Banks from Lagos State and Oye State in South West Nigeria. **European Journal of Business and Management**, 4(6), 62-80.
- Adeyemo, D. (2011). **Human Resources Management in Local Government**. Lecture Material, Department of Political Science and Public Administration. AdekunleAjasin University, Akungba. Ondo State.
- Agahi, H. (2020). Employing electronic human resources management to support recruitment. **PhD Dissertation**. Walden University. Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/employing-electronic-human-resources-management/docview/2480344269/se-2>
- Agahi, H. (2020). Employing electronic human resources management to support recruitment. **PhD Dissertation**. Walden University. Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/employing-electronic-human-resources-management/docview/2480344269/se-2>
- Aityassine, F., Alsayaha, A., & Al-Ajlouni, M. (2022). The effect of electronic human resources practices on employee satisfaction in private hospitals. **International Journal of Data and Network Science**, 6(3), 753-760.
- Wang, G. (2012). The influence of internal service quality on employee job satisfaction at Taiwan-listed international tourist hotels: using organizational culture as the moderator. **World Transactions on Engineering and Technology Education** 10 (3): 174-183.
- Wierink, J. (2018).The effects of Internal Service Quality on Employee Satisfaction and Employee Loyalty the internal assessment of the Service Profit Chain for Business-to-Business markets in IT services. **Master Thesis**. University of Twente.

- Wijayadne, D., R. (2021). Increased employee productivity with the application of e-HRM (Case Studies at Pradita University). **Review of Management and Entrepreneurship**, 5 (2); 151-164
- Ziebell, R. C., Albors-Garrigos, J., Schoeneberg, K. P., & Marin, M. R. P. (2019). E-HRM in a Cloud Environment: Implementation and its Adoption: A Literature Review. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals (IJHCITP)*, 10(4), 16-40.