

أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان

د. حامد جودت أصرف

دكتوراه الفلسفة في إدارة الموارد البشرية
كلية المدينة الجامعية بعجمان
الإمارات العربية المتحدة

المخلص

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 (108) موظفًا، وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي في الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

خلصت الدراسة إلى وجود تأثير لكل 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. وأوصت الدراسة باعتماد تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في العمل المؤسسي، وتوظيف تطبيقات الاستقطاب الرقمي، والتدريب الرقمي، والتقييم الرقمي في عمليات إدارة الموارد البشرية لمالها من دور في تعزيز التميز المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: تطبيقات الموارد البشرية الرقمية – التميز المؤسسي.

المقدمة

تعتبر إدارة الموارد الرقمية أحد أهم إفرزات اقتصاد المعرفة، والتي جاءت كضرورة حتمية لمسايرة التطور الهائل في عالم التقنيات والمعرفة، وبالتالي التطورات الكبيرة التي شهدتها المؤسسات وأنظمة العمل، حيث أصبح بقاء المؤسسة واستمرارها في السوق بل وتحقيق التميز المؤسسي في عصر تسوده ثورة في عالم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مرتبطاً بشكل مباشر بمدى تطبيق المؤسسة لعناصر وتطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية.

ولأن العنصر البشري هو الركيزة الأساسية في المؤسسة، وهو المنوط به استخدام وتوظيف تطبيقات الموارد البشرية الرقمية، وهو كذلك العنصر الذي من خلاله يتم الحكم على أداء المؤسسة، وبالتالي تحقيق التميز المؤسسي، فإن العمل في ظل البيئة الرقمية في المؤسسات الحديثة يتطلب توافر موارد بشرية مؤهلة تأهيلاً مناسباً، وعلى مستوى عالٍ من المعرفة والمهارات المرتبطة باستخدام التقنيات الحديثة.

وتعد دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان واحدة من أهم المؤسسات الوطنية في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تعمل على تحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة والمستدامة في إمارة عجمان، وتهدف إلى تهيئة بيئة استثمارية جاذبة للاستثمارات، وذلك من خلال وضع الاستراتيجيات والخطط الاقتصادية لتوفير البنية التحتية والتشريعية الداعمة للأعمال وتسهيل الإجراءات على المستثمرين وتنظيم وتطوير أداء القطاعات الاقتصادية المختلفة في الإمارة والتي تساهم في جذب الاستثمارات المحلية والخارجية للإمارة.

* تم استلام البحث في فبراير 2020، وقبل للنشر في أبريل 2020، وتم نشره في يونيو 2020.

وسوف نحاول من خلال هذا البحث بيان أثر توظيف تطبيقات الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي بالتطبيق على دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة، وسوف يتم ذلك من خلال عدة محاور هي:

- المحور الأول: الدراسات السابقة ومنهجية البحث
- المحور الثاني: الإطار النظري لمتغيرات البحث
- المحور الثالث: الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات
- المحور الرابع: النتائج والتوصيات

الدراسات السابقة ومنهجية الدراسة

سوف يتم استعراض الدراسات السابقة من خلال ثلاثة محاور:

- 1- دراسات تناولت إدارة الموارد البشرية الرقمية
- 2- دراسات تناولت التميز المؤسسي
- 3- دراسات تناولت العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الرقمية والتميز المؤسسي

أولاً- دراسات تناولت إدارة الموارد البشرية الرقمية

دراسة (عبد الرحمن، 2019)، وتناولت متغير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية من خلال دراسة واقع تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الجامعات الحكومية الأردنية من وجهة نظر القادة الأكاديميين، حيث تم تطوير استبانة مكونة من (42) فقرة، تم تطبيقها على عينة الدراسة المؤلفة من (240) قائد أكاديمي، وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية كان متوسطاً في جميع مجالات الدراسة ما عدا مجال الأجور والحوافز الذي كان على درجة مرتفعة.

دراسة (على، 2019)، وتناولت العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية إلكترونياً وتحقيق الاستدامة التنافسية، بالتطبيق على الجامعات العراقية وكذلك التعرف على مدى إدراك العاملين الإداريين في إدارة الجامعة محل الدراسة لأهمية تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، حيث بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (271) مفردة، شملت المستويات الإدارية الثلاثة في إدارة الجامعة (علياً، وسطى، تنفيذية)، وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية إلكترونياً (الاختيار إلكترونياً، نظام التعويضات إلكترونياً، تقييم الأداء إلكترونياً) وتحقيق الاستدامة التنافسية للجامعة العراقية، وعدم وجود علاقة بين الاستقطاب إلكترونياً وتحقيق الاستدامة التنافسية بأبعادها الثلاثة عدا الجودة حيث أثبتت وجود علاقة ارتباطية طردية بين الجودة والاستقطاب إلكترونياً للجامعة محل الدراسة.

دراسة (الزبيدي، وعباس 2018)، وربطت بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ورأس المال المعرفي، من خلال دراسة دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في استدامة رأس المال المعرفي، حيث طبقت هذه الدراسة على جامعة بابل في العراق، وكانت أبرز الاستنتاجات التي توصل إليها البحث هي أن جامعة بابل تتبنى بعض ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في أغلب وظائفها.

دراسة (الشليبي، وآخرون 2017)، وجمعت بين الموارد البشرية الإلكترونية والأداء الوظيفي من خلال محاولة التعرف على أثر الموارد البشرية الإلكترونية في الأداء الوظيفي فضلاً عن بيان الدور المعدل لتكامل المعرفة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، وقد توصلت الدراسة إلى أن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تؤثر معنوياً من خلال أبعادها في كل من عناصر الأداء الوظيفي، وكان لإدارة الموارد البشرية التشغيلية الإسهام الأكبر في هذا التأثير، كما إن تكامل المعرفة لا يعدل العلاقة ما بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وكل من (نوعية الأداء، تبسيط العمل، حجم الأداء) في حين عدل العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وكل من (سرعة الإنجاز، كفاءة الأداء).

ثانياً - دراسات تناولت التميز المؤسسي

دراسة (جمر، 2015)، وتناولت أثر تبني نموذج التميز المؤسسي الأوروبي في تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية، وإلى دراسة مفاهيم التميز المؤسسي بالتركيز على نموذج التميز الأوروبي بالتطبيق على الشركة السودانية للتوليد الحراري،

من خلال المشكلات والمعوقات التي تعترض التطبيق، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة موجبة بين كل من المعايير (التزام القيادة، التوجه الاستراتيجي، كفاءة العاملين، العمليات والموارد، وطبيعة العلاقة مع الشركاء والموردين) وتطوير الأداء بالشركة. كان أكثر المعايير تأثيراً على تطوير الأداء هو العلاقة مع الشركاء والموردين، وأقلها تأثيراً التزام القيادة. أما العمليات، التوجه الاستراتيجي، وكفاءة العاملين كانت ذات تأثير متوسط.

دراسة (خضير، 2017)، و تناولت دور التخطيط الاستراتيجي في تحقيق التميز المؤسسي للمنظمات بالتطبيق على الشركات السياحية في مصر، حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي والتميز المؤسسي لعينة الدراسة من الشركات السياحية، ينجم عنها تميز في الأداء الكلي مما ينعكس على ربحيتها ونصيبها السوقي ومعدلات جاذبيتها للتوظيف.

ثالثاً - دراسات تناولت العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الرقمية والتميز المؤسسي

دراسة (ملاكوي، 2018)، وهدفت إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في التميز المؤسسي في مؤسسة الضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية، حيث توصلت الدراسة إلى أن مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن تستخدم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بمعدلات مرتفعة، والتميز التنظيمي مرتفعاً أيضاً، كما أظهرت وجود أثر إحصائي كبير للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على التميز المؤسسي ككل وعلى جميع المؤشرات في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأردن.

دراسة (Al-Hmouze, 2016)، وتناولت أثر تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء المؤسسي، حيث أثبتت الدراسة أن هناك تأثيراً دالاً إحصائياً لتطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء المؤسسي.

منهجية الدراسة

مشكلة الدراسة

في ظل النقلة النوعية التي تعيشها دولة الإمارات العربية المتحدة، وخططها الاستراتيجية لاستشراف المستقبل، وسعي كافة مؤسسات دولة الإمارات إلى تبني الأنظمة والتطبيقات الحديثة في شتى المجالات، رأى الباحث إجراء دراسته حول استخدام تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية وبيان أثر ذلك على تعزيز التميز المؤسسي في دائرة التنمية الاقتصادية في إمارة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة.

الدراسة الاستطلاعية

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عينة عشوائية تمثلت في عدد (30) مفردة من أجل التعرف على مدى تطبيق إدارة الموارد البشرية الرقمية في دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان واتضح أن (20) من مفردات هذه العينة أكدت أن الدائرة تطبق فعلياً إدارة الموارد البشرية الرقمية، ولكن لا يوجد لدى العاملين فيها القدرات والتأهيل الكافي التي تؤهلهم للعمل على تطبيق المفهوم الرقمي للموارد البشرية بشكل فعال، وبما يضمن تحقيق وتدعيم التميز المؤسسي.

ومن خلال سؤال نفس العينة اتضح أنهم لم يتلقوا التدريب والتأهيل والتطوير الملائم والذي يدعم من قدراتهم على الاستخدام الأمثل لتطبيقات الموارد البشرية الرقمية، في حين أكدت العينة أن التطبيقات الرقمية تدعم التميز المؤسسي في دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان.

وفي ضوء ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية من خلال التساؤل الرئيس التالي:

ما أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي لدى دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما أثر تطبيق الاستقطاب الرقمي للموارد البشرية على التميز المؤسسي في دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان؟
- 2- ما أثر تطبيق التدريب الرقمي للموارد البشرية على التميز المؤسسي في دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان؟
- 3- ما أثر تطبيق التقييم الرقمي للموارد البشرية على التميز المؤسسي في دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان؟

أهمية الدراسة

- تندرج هذه الدراسة مع توجه منظمات الأعمال نحو تطوير مواردها البشرية وتحقيق التكامل بين وظائف إدارة الموارد البشرية والوظائف الأخرى للمنظمة في ضوء التوجه التقني والرقمي للإدارة.
- يتماشى موضوع هذه الدراسة مع توجهات قيادة دولة الإمارات العربية المتحدة في استشراف المستقبل والاهتمام بتوظيف التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي في جميع المجالات والوزارات والهيئات الحكومية وشبه الحكومية.
- قد تفتح هذه الدراسة الأفق للتعرف على مفاهيم إدارة الموارد البشرية الرقمية وتطبيقاتها في مؤسسات الدولة.
- تقدم هذه الدراسة بعض المفاهيم المرتبطة بالتميز المؤسسي وفقاً للنموذج الأوروبي.
- قد تقود هذه الدراسة إلى تبني النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي لدى المؤسسات الوطنية.
- وأخيراً تنبع أهمية الدراسة من أهمية المؤسسة المبحوثة، إذ تعد دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان ذات أهمية قصوى للنشاط التجاري والاقتصادي والتنموي في إمارة عجمان، والتي تتعرض باستمرار إلى التغييرات التقنية والبشرية التي تتطلب التجديد والإبداع في الاستجابة لهذه التغييرات، بما يساهم بشكل كبير في تحقيق الأمن الاقتصادي للإمارة وللدولة الإمارات.

أهداف الدراسة

- تحديد أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي في دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان.
- بيان أثر الاستقطاب الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي في دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان.
- بيان أثر التدريب الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي في دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان.
- بيان أثر التقييم الرقمي في تعزيز التميز المؤسسي في دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان.
- التعرف على معايير التميز المؤسسي التي يمكن أن تؤثر بها تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية.

فرضيات الدراسة

- من خلال استعراض أدبيات الدراسة، من دراسات سابقة تناولت متغيرات الدراسة الحالية مع متغيرات أخرى، ومن خلال تناول مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها، فقد صاغ الباحث فرضيات دراسته كما يلي:
- الفرضية الأساسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية على تدعيم التميز المؤسسي لدى دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان.

ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

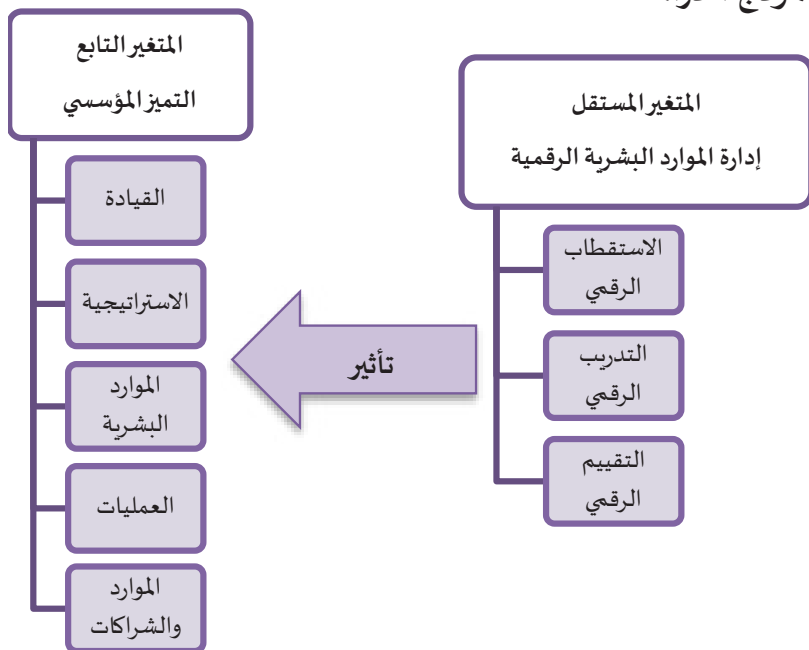
- 1- يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية بين الاستقطاب الرقمي والتميز المؤسسي.
- 2- يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية بين التدريب الرقمي والتميز المؤسسي.
- 3- يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية بين التقييم الرقمي والتميز المؤسسي.

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة العاملين في دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان بدولة الإمارات العربية، والبلغ عددهم (150) موظفًا. لما لهذه الدائرة من تأثير في كافة مناحي حياة الإنسان داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، وما تمتلكه من سمعة قوية على مستوى الأداء المؤسسي والحكومي، حيث فازت دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان بأربعة جوائز ضمن الدورة الرابعة لجائزة عجمان للتميز الحكومي لعام 2019، حيث حصلت على جائزة المنشأة الحكومية المتميزة عن الفئة الفضية، وجائزة المنشأة الحكومية المتميزة في الأداء المالي، وجائزة المبادرة الحكومية المتميزة عن مبادرة «التعلم عن بعد».

تم احتساب المعادلة لتحديد حجم العينة المطلوبة للدراسة الحالية كالتالي: (حجم العينة 150 موظفًا درجة الثقة 95%، ونسبة الخطأ 5%)، حيث ضمت عينة الدراسة التي تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة (118) موظفًا،

نموذج الدراسة



شكل رقم (1) نموذج الدراسة

عدة أبعاد هي (القيادة، والاستراتيجية، والموارد البشرية، والشراكات والموارد المتاحة، والعمليات والخدمات).

من إعداد الباحث

وبعد توزيع أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، تم إرجاع (99) استبانة صالحة للتحليل، حيث تم استبعاد (9) استمارات بسبب عدم الاستجابة على الأسئلة بالشكل الصحيح.

أداة الدراسة

تم تصميم أداة الدراسة والتي هي عبارة عن استبانة صممت وفقاً للنموذج الأوروبي للتميز المؤسسي الصادر عن المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM، وتناولت (27 فقرة) من فقرات الاستبانة متغير الدراسة المستقل المتمثل في عمليات إدارة الموارد البشرية الرقمية من ثلاثة محاور هي (الاستقطاب، والتدريب والتطوير، والتقييم)، في حين تناولت (26 فقرة) أخرى من فقرات الاستبانة متغير الدراسة التابع المتمثل في الأداء المؤسسي وفقاً للنموذج الأوروبي من

محاور المتغير المستقل

- المحور الأول: الاستقطاب الرقمي
- المحور الثاني: التدريب الرقمي
- المحور الثالث: التقييم الرقمي

محور المتغير التابع

معايير التميز المؤسسي وفقاً للنموذج الأوروبي، وأبعاده (القيادة، والاستراتيجية، والموارد البشرية، والموارد والشراكات، والعمليات والخدمات).

حساب صدق وثبات الأداة (اختبار الاعتمادية Reliability)

جدول رقم (1)

مقاييس الثبات Reliability لأداة البحث

المتغير التابع (التميز المؤسسي)				المتغير المستقل (تطبيقات إدارة الموارد البشرية)			
معامل الصدق	معامل الثبات	عدد الفقرات	البعد	معامل الصدق	معامل الثبات	عدد الفقرات	البعد
0.960	0.921	6	القيادة	0.981	0.962	10	الاستقطاب الرقمي
0.941	0.886	6	الاستراتيجية	0.972	0.945	10	التدريب الرقمي
0.916	0.839	5	الموارد البشرية	0.906	0.882	7	التقييم الرقمي
0.875	0.766	4	الشراكات والموارد المتاحة				
0.921	0.848	5	العمليات والخدمات				

استخدم الباحث معامل الثبات (Cronbach's alpha) وذلك لقياس مدى ثبات Reliability النتائج المتحصل عليها من العينة، ومدى اعتماديتها وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة، حيث تتراوح قيمة هذا المقياس بين 0 - 100%، وإذا زاد هذه المقياس عن 60% فإنه ينبىء بإمكانية الاعتماد على نتائج البحث.

ويوضح الجدول رقم (1) أن قيمة ألفا كرونباخ لجميع فقرات أداة الدراسة

تراوحت بين (0.766) و(0.962)، كما تراوحت قيمة معامل الصدق (وهي الجذر التربيعي لقيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا) ما بين (0.875) و(0.981) مما يدل على أن بيانات عينة الدراسة تتمتع بصلاحية معقولة Reliability حيث تجاوزت قيمة ألفا كرونباخ 60% على كافة الأبعاد، وهو ما يؤشر على ثبات الاستجابات وإمكانية الاعتماد على النتائج وتعميم هذه النتائج على مجتمع الدراسة.

كفاية وانسجام العينة

قام الباحث باستخدام اختبار كاي زر - ماير - أولكن لحساب كفاية العينة واختبار ما إذا كانت الارتباطات الجزئية بين المتغيرات صغيرة، وتتراوح قيمة هذا الاختبار بين صفر و+1، حيث تشير القيم القريبة من (+1) إلى كفاية العينة أو أنها مناسبة، أما القيم الأقل من (+0.5) فتشير إلى عدم كفاية العينة.

كما قام الباحث باستخدام اختبار بارتلليت للكروانية / التكرورية / الدائرية هو مؤشر للعلاقة بين المتغيرات ويجب أن يكون دالاً إحصائياً مما يدل على أن المصفوفة هي مصفوفة الوحدة.

جدول رقم (2)

اختبار كاي زر ماير أولكن واختبار بارتلليت

اختبار كاي زر ماير أولكن لكفاية العينة	0.7350
اختبار بارتلليت مربع كاي	2389.875
الانسجام درجة الحرية	98
العينة المعنوية Sig.	.0000

ويشير الجدول رقم (2) إلى أن قيمة اختبار «كاي زر - ماير - أولكن» قد بلغت (0.735) وهي قيمة أكبر من (0.5) وقريبة من (1) وبالتالي فإن هذه النتيجة تعني أن العينة مناسبة ويمكن إجراء الدراسة عليها والاطمئنان إلى النتائج التي سيتم الحصول عليها منها.

الإطار النظري

مفهوم إدارة الموارد البشرية الرقمية

يرى بونداروك ورويل (Bondarouk & Ruel, 2009) أن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هي مصطلح شامل يشمل جميع آليات التكامل الممكنة والمحتويات بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات التي تهدف إلى خلق قيمة داخل وعبر المؤسسات للموظفين والإدارة المستهدفة.

وأشار (الرواحنة، 2013) إليها بأنها عملية التفاعل الحاصل بين الموارد البشرية والأنظمة الإلكترونية والذي بدوره يؤدي إلى تحديث عمليات اتخاذ القرارات وتقليل التكلفة والوقت.

فإدارة الموارد البشرية لرقمية هي عبارة عن استثمار التكنولوجيا المطبقة داخل المنظمة بطرق وتطبيقات تخدم عمليات إدارة الموارد البشرية المختلفة من استقطاب واختيار وتعيين وتدريب وتقييم، وكذلك تتعامل مع كافة البيانات الخاصة بالموظفين الحاليين والمحتملين.

وعلى ذلك يمكن تعريف إدارة الموارد البشرية الرقمية بأنها التطبيق العملي لاستراتيجيات وسياسات المنظمة فيما يتعلق بالموارد البشرية عن طريق الدعم الموجه والاستغلال الأمثل لقنوات شبكة المعلومات الداخلية والخارجية.

وهذا يعني أن وظائف إدارة الموارد البشرية لم تتغير ضمن المفهوم الرقمي، ولكن ما تغير هو الطرائق والوسائل والأدوات والتطبيقات المستخدمة في أداء تلك الوظائف، حيث أصبحت تعتمد بشكل رئيس على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT، وكذلك تغير دور الأفراد في المنظمة، حيث أصبحوا مشاركين في وظائف تلك الإدارة بشكل أكثر فعالية.

أهمية إدارة الموارد البشرية الرقمية

تعتبر إدارة الموارد البشرية الرقمية ذات أهمية قصوى من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحقيق ميزة تنافسية، وكذا السيطرة على التكاليف، وزيادة الأرباح في المستقبل.

ويمكن تلخيص أهمية إدارة الموارد البشرية الرقمية كما يراها فاسك (Vacek, 2009) في التالي:

- 1- تحسين جودة وسرعة توفير المعلومات.
- 2- تحسين الخدمات المقدمة للموظفين.

- 3- إحداث تكامل في الوصول إلى قواعد البيانات وتوسيع نطاق المعلومات.
- 4- زيادة إمكانية وصول الموظفين إلى قواعد البيانات من خلال نموذج البوابات الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية بفاعلية أكبر مثل عمليات التوظيف، وتسجيل الوقت والحضور.
- 5- تسهيل التعاون والتدريب والتفاعل والمشاركة ونشر المعلومات.
- 6- التواصل مع الموظفين وتحفيزهم، إدارة المزايا الوظيفية، المكافآت وتحسين الخدمة المقدمة.

أبعاد إدارة الموارد البشرية الرقمية

- الاستقطاب الرقمي: يتمثل مفهوم الاستقطاب الرقمي في أنه نظام يسمح للباحثين أو المتقدمين للعمل بتقديم طلباتهم أو عبر ملء نموذج على مواقع الشركات وشركات التوظيف على الشبكة العنكبوتية أو عبر البريد الإلكتروني لاختيار المرشحين المؤهلين لعمل المقابلات الشخصية، حيث تلجأ منظمات الأعمال إلى إنشاء مواقع على الإنترنت يمكن من خلالها للراغبين في العمل التقدم للوظائف المتاحة أو حتى تقديم بياناتهم والسيرة الذاتية لهم انتظاراً لتوفر وظيفة ملائمة في المستقبل.
- التدريب الرقمي: وهو العملية التي تتم في بيئة تفاعلية متنقلة مشبعة بالتطبيقات التقنية الرقمية المبنية على استخدام شبكة الإنترنت والحاسوب متعدد الوسائط والأجهزة المتنقلة لعرض البرمجيات والحقائب والدورات التدريبية الإلكترونية، لتصميم وتطبيق وتقويم البرامج التدريبية التزامنية وغير التزامنية، باتباع أنظمة التدريب الذاتي والتفاعلي والمزيج لتحقيق الأهداف التدريبية وإتقان المهارات بناء على سرعة المتدربين في التعلم ومستوياتهم الفكرية وظروف عملهم وحياتهم ومواقعهم الجغرافية.
- التقييم الرقمي: وهو نظام إلكتروني رقمي محوسب على شبكة الإنترنت يتم الدخول إليه باستخدام بيانات دخول خاصة بكل مستخدم لإجراء عملية التقييم.
- نظام الأجور والتعويضات الرقمي: يتم استعمال نظام الأجور التعويضات الرقمي لأغراض تطوير وتنفيذ أنظمة دفع الأجور في المنظمات وتقييم فعالية أنظمة التعويضات ولا بد أن تتمتع هذه الأنظمة بالكفاءة العالية لتكون قادرة على تحقيق أهداف المنظمة.

مفهوم التميز المؤسسي

أصبح تحقيق المؤسسات لأعلى مستوى ممكن من الجودة والإتقان والتميز؛ أمراً ومطلباً ملحاً وضرورياً للغاية، ولا يمكن تغافله أو عدم الاهتمام به، ولاسيما أننا أصبحنا نعيش في عصر سريع التطور والتغيير، عصر الثورة المعرفية الهائلة والتقدم التكنولوجي والتقني الرهيب، عصر لا يعترف إلا بالمتميزين الأكفاء سواء أكانوا أفراداً أو مؤسسات، ولاسيما في ظل التنافسية الدولية في تحقيق الريادة والصدارة في التميز والجودة في ميادين الحياة والعمل المختلفة، ولاسيما وقد تغيرت متطلبات سوق العمل بصورة كبيرة، حيث أصبح سوق العمل لا يقبل إلا بالمتميزين الأكفاء سواء من المؤسسات أو العاملين الذين يمتلكون من القدرات والمعارف والمهارات والخبرات الكثير والكثير.

ويُعرف (السلي، 2007) التميز المؤسسي على أنه «حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي التي تحقق مستويات غير عادية من الأداء، والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة، وما ينتج عنها من نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون، ويرضى عنها العملاء وكافة أصحاب المصلحة».

والتميز المؤسسي كما يراه (زايد، 2003) هو «جهود تنظيمية مخططة تهدف إلى تحقيق المزايا التنافسية الدائمة للمنظمة في عصر المنظمات الذكية، والجودة الشاملة، والعاملين من ذوي القدرة على الإبداع».

خصائص التميز المؤسسي

يطرح Peter Weterman كما ورد في (سعيد، وفنجري، 2013) خصائص وسمات التميز المؤسسي من المنظمات الأمريكية المتميزة والمتمثلة فيما يلي:

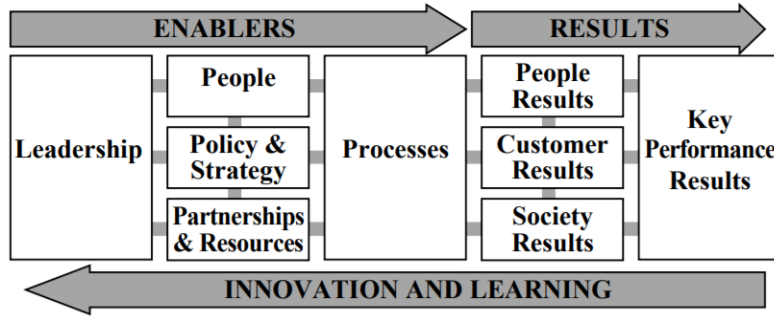
- 1- الانحياز نحو العمل من خلال الخروج عن أنماط الإدارة البيروقراطية.
- 2- الصلة الوثيقة بالمتعاملين والاستجابة لمقترحاتهم.

- 3- السماح بالاستقلالية التنظيمية في العمل.
- 4- الإنتاجية من خلال العاملين بتوفير الثقة والمشاركة.
- 5- الاهتمام بقيم المنظمة الجوهرية وبحيث تكون مرتبطة بأعمال المنظمة.
- 6- البساطة والرشاقة في حجم المنظمة ومستويات هيكلها التنظيمي.
- 7- رقابة ضمنية فعالة ومرنة باتباع المركزية واللامركزية.

معايير التميز المؤسسي وفق نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM

نموذج التميز الأوروبي EFQM نموذج عالمي تتبناه العديد من الدول منها المملكة العربية السعودية وكولومبيا والأردن وقطر واسبانيا وبلغاريا وبريطانيا والإمارات والدنمارك وإيطاليا وفرنسا وروسيا وبولندا وفرنسا وتركيا وسويسرا وألمانيا وغيرها.

ففي عام 1988م تم إنشاء المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، وفي عام 1991 تم بناء إطار ومفاهيم نموذج التميز وبعدها بعام في عام 1992 كانت أول دورة لجائزة الجودة الأوروبية، وفي عام 2000 كان أول تعديل على نموذج التميز الأوروبي EFQM.



وقد سمي النموذج بنموذج (التميز) نظراً لتركيزه على ما تفعله المنظمة أو ما قد تفعله من أجل توفير خدمة ممتازة لعملائها ولأصحاب المصالح، حيث يعتمد النموذج على مراعاة ثمانية من معايير التميز في جميع ممارسات المنظمة تتمثل في الشكل التالي (Michalska, 2008): المصدر: EFQM.Org

ويقوم نموذج التميز الأوروبي EFQM على معايير ثمانية:

- 1- القيادة: حيث يتم:
 - تطوير الرسالة والرؤية والقيم وتجسيد ثقافة التميز.
 - التواصل مع المتعاملين والشركاء وممثلي المجتمع.
 - تحديد ودعم التغيير.
- 2- السياسات والاستراتيجيات: والتي تقوم على:
 - تحديد الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية.
 - تطوير السياسات والاستراتيجيات ومراجعتها وتحديثها.
 - تحديد المعلومات المستنبطة من قياس الأداء والتعلم والإبداع.
 - تعميم السياسات والاستراتيجيات وتطبيقها.
- 3- العاملون: حيث ينبغي:
 - تخطيط الموارد البشرية وإدارتها وتطويرها.
 - إشراك العاملين وتمكينهم.
 - مكافأة العاملين وتقديرهم ورعايتهم.
 - تحديد معارف العاملين وقدراتهم، وتطويرها وتنميتها.
 - التواصل والحوار بين العاملين والمنشأة.
- 4- الشراكات والموارد: مثل:
 - إدارة الشركات الخارجية.
 - إدارة الموارد المالية.
 - إدارة الشركات الخارجية.
 - إدارة التقنيات.
 - إدارة المواد والمباني والممتلكات.
 - إدارة المعلومات والمعرفة.

- 5- العمليات: حيث يتم:
- تصميم ومعالجة العمليات بطريقة علمية ومنظمة.
 - تحسين العمليات حسب الحاجة، باستخدام الأفكار المبتكرة لتحقيق رضا العملاء وغيرهم من الجهات المستفيدة.
 - تصميم وتطوير المنتجات والخدمات وفقا لاحتياجات وتوقعات العملاء.
 - إعداد وتقديم المنتجات والخدمات.
 - إدارة خدمة العملاء وتطويرها.
- 6- نتائج العملاء: مثل:
- مقاييس انطباعات العملاء وآراءهم
 - مؤشرات الأداء
- 7- نتائج المجتمع: مثل:
- مقاييس رضا المجتمع
 - مؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع
- 8- نتائج الأداء الرئيسية: مثل:
- مخرجات الأداء الرئيسية
 - مؤشرات الأداء الرئيسية
- ويمكن استخدام نموذج التميز الأوروبي EFQM من خلال أربع طرق:
- 1- المساعدة على تحديد مكان المنشأة في رحلتها تجاه تحقيق التميز.
 - 2- توفير لغة عامة لتمكين تبادل الأفكار والمعلومات، داخل وخارج المنشأة.
 - 3- تضمين الأنشطة الحالية والمخطط لها، مما يؤدي إلى تحسين كفاءة وفاعلية المنشأة.
 - 4- توفير هيكل أساسي لنظام إدارة المنشأة.

الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

الأساليب الإحصائية المستخدمة

قام الباحث باستخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية Frequency Tables: وذلك لتوصيف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.
- اختبار الاعتمادية Reliability: وذلك باستخدام معامل Cronbach's Alfa لاختبار ثبات استجابات العينة واختبار مدى إمكانية تعميم نتائجها على مجتمع الدراسة.
- الإحصاء الوصفي Descriptive Statistics: لتوصيف متغيرات الدراسة من حيث النزعة المركزية والتشتت.
- تحليل الارتباط Correlation: لقياس معنوية ودرجة واتجاه العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار Regression: لتحديد معنوية ومقدار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة، ويستخدم في تحليل الانحدار اختبار F لاختبار معنوية النموذج، واختبار T لاختبار معنوية المعلمات المقدرة، ومعامل التحديد R² لقياس القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار.

أولاً- الخصائص الديموغرافية لعينة البحث

تشتمل الخصائص الديموغرافية على الجنس، العمر، مستوى التعليم، عدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية

جدول رقم (3)
الخصائص الديموغرافية لعينة البحث

الخصائص	الفئات	عدد	النسبة %
الجنس	ذكر	57	57.6
	أنثى	42	42.4
العمر	أقل من 25 سنة	22	22.2
	من 26 – 35 سنة	30	30.3
	من 36 – 45 سنة	30	30.3
	أكثر من 45 سنة	17	17.2
مستوى التعليم	أقل من ثانوي	15	15.2
	ثانوي جامعي	16	16.2
عدد سنوات الخبرة	دراسات عليا	10	10.1
	من 1 – 5 سنوات	16	16.2
	من 6- 10 سنوات	42	42.4
الحالة الاجتماعية	من 11 – 15 سنة	41	42.4
	أعزب	9	9.1
	متزوج	71	71.7
الإجمالي	مطلق	10	10.1
	أرمل	9	9.1
		99	100

جدول رقم (4)
مقاييس التشتت لعينة الدراسة وفقاً لهذه المتغيرات

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات (الجنس، العمر، مستوى التعليم، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية)					
الحالة الاجتماعية	عدد سنوات الخبرة	مستوى التعليم	العمر	الجنس	الوسط الحسابي
2.1919	2.2525	2.6364	2.4242	1.5758	
72389.	71918.	86254.	1.02111	49674.	الانحراف المعياري
524.	517.	744.	1.043	247.	التباين

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات (الجنس، العمر، مستوى التعليم، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية) من غير المتزوجين أو المطلقين أو الأرمال.

جدول رقم (5)

ملخص نموذج العلاقة بين متغيرات الدراسة

Model	R	R2	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	531a.	282.	274.	71219.	282.	38.062	1	97	000.
2	605b.	367.	353.	67232.	085.	12.846	1	96	001.
3	718c.	515.	500.	59136.	148.	29.084	1	95	000.

a. Predictors: (Constant), Digital training

b. Predictors: (Constant), Digital training, Digital evaluation

c. Predictors: (Constant), Digital training, Digital evaluation, Digital recruitment

ولاختبار هذا الفرض يتم قياس تأثير تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية على التميز المؤسسي من خلال الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لتحديد أبعاد إدارة الموارد البشرية الرقمية الأكثر تأثيراً على التميز المؤسسي.

تم استخدام الجدول رقم (5) لمعرفة وإيجاد قوة متغيرات الدراسة والمتمثلة بتطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي، حيث تظهر البيانات في الجدول رقم (5) قيمة معامل فيشر (F) المحسوبة والتي بلغت (38.062) وهي القيمة التي تشير إلى الاختلاف والتغيير في الدراسة وأيضاً تبين وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات بعضها ببعض بلغت (0.718)، وأن النموذج ملائم للدراسة وأن المتغيرات المستقلة معاً تؤثر على المتغير التابع وبدلالة إحصائية ملائمة.

جدول رقم (6)

تحليل المعاملات بين أبعاد إدارة الموارد البشرية الرقمية وتدعيم التميز المؤسسي
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	2.501	.192		13.059	.000			
Digital training	.351	.057	.531	6.169	.000	.531	.531	.531
2 (Constant)	1.185	.409		2.896	.005			
Digital training	.321	.054	.485	5.893	.000	.531	.515	.479
Digital evaluation	.324	.090	.295	3.584	.001	.371	.344	.291
3 (Constant)	-.227	.445		-.510	.611			
Digital training	.267	.049	.404	5.464	.000	.531	.489	.390
Digital evaluation	.367	.080	.333	4.584	.000	.371	.426	.328
Digital recruitment	.355	.066	.394	5.393	.000	.449	.484	.385

a. Dependent Variable: Promote Organizational excellence

يوضح الجدول (6) أنه توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لكل من التدريب الرقمي، والتقييم الرقمي، والاستقطاب الرقمي على تدعيم التميز المؤسسي، حيث بلغت معاملات الارتباط الخطي 0,718، 0,605، 0,531، على الترتيب، كما بلغ حجم التأثير 0,282، 0,367، 0,515، على التوالي، وذلك عند مستوى معنوية (0,00).

وتظهر هذه النتائج أن الاستقطاب الرقمي له التأثير الأكبر في الاعتماد على الانحدار المعياري الخطي المتعدد والتي يظهرها الجدول (6)، من باقي المتغيرات الأخرى على تدعيم التميز المؤسسي بدرجة معامل بلغت (0.394) عند قيمة (ت) المحسوبة (5.393)، وعند درجة معنوية بلغت (0.00). في حين كان التأثير الأقل لمتغير التدريب الرقمي بمعامل قيمته (0.282)، ومستوى معنوية (0.001).

وتُظهر هذه النتائج ما يمثله الاستقطاب الرقمي بالنسبة لتطبيقات الموارد البشرية الرقمية، حيث يساعد على اختيار أفضل العناصر المناسبة لبيئة العمل والتي يسهل بعد ذلك تطوير وتنمية قدراتها بشكل سريع، والتي بدورها تساهم في تدعيم التميز المؤسسي، فلا يمكن تحقيق التميز المؤسسي إلا من خلال العناصر البشرية التي ستقوم بجميع العمليات الأخرى. كما يساعد الاستقطاب الرقمي في جلب قوة العمل الكفؤة دون بذل الكثير من الوقت والجهد ومن خلال تسريع الإجراءات وتبسيطها، إلى جانب التدريب الرقمي والتقييم الرقمي الذي يتيح الرقابة المستمرة والتغذية الراجعة الفورية التي من شأنها تصويب الأوضاع ومقارنة الأعمال المنجزة بالأهداف الموضوعية.

اختبار الفرضية الأساسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية على تدعيم التميز المؤسسي لدى دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان.

اختبار الفرضيات الفرعية

- 1- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الاستقطاب الرقمي والتميز المؤسسي.
- 2- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين التدريب الرقمي والتميز المؤسسي.
- 3- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين التقييم الرقمي والتميز المؤسسي.

جدول رقم (7)
One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Promote Organizational excellence	99	3.8283	1.03056	10357.
Digital training	99	3.1212	1.26388	12703.
Digital evaluation	99	3.9293	92860.	09333.
Digital recruitment	99	4.1111	87934.	08838.

جدول رقم (8)
اختبار (ت) لعينة واحدة لمتغيرات الدراسة
One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Promote Organizational excellence	36.961	98	.000	3.82828	3.6227	4.0338
Digital training	24.572	98	.000	3.12121	2.8691	3.3733
Digital evaluation	42.102	98	.000	3.92929	3.7441	4.1145
Digital recruitment	46.518	98	.000	4.11111	3.9357	4.2865

ولاختبار هذه الفرضيات أجرى الباحث اختبار (ت) لعينة واحدة لاختبار تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة (الاستقطاب الرقمي، التدريب الرقمي، التقييم الرقمي) على التميز المؤسسي. ويشير الجدولان (7) و(8) إلى أن قيمة (ت) المحسوبة لكل من التميز المؤسسي، والاستقطاب الرقمي، والتقييم الرقمي، والتدريب الرقمي بلغت (36.961)، و(46.518)، و(42.102)، و(24.572) على الترتيب، وبدلالة إحصائية (0.000) لجميع المتغيرات وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) واختلاف متوسط العينة (3.82)، و(4.11)، و(3.93) و(3.12) على الترتيب، فإن هذه الإحصاءات تشير إلى قبول الفرضيات الأربعة حيث تحققت كل فرضية عند قيمة مستوى معنوية أقل من (0.05).

النتائج والتوصيات

النتائج

- يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية لكلٍ من الاستقطاب الرقمي، والتدريب الرقمي، والتقييم الرقمي على تدعيم التميز المؤسسي، حيث بلغت معاملات الارتباط الخطي (0,531)، (0,605)، (0,718)، على الترتيب، كما بلغ حجم التأثير (0,282)، (0,367)، (0,515)، على التوالي، وذلك عند مستوى معنوية (0,00).
 - الاستقطاب الرقمي له التأثير الأكبر حيث حقق ما نسبته (53.1%) من باقي المتغيرات الأخرى على تدعيم التميز المؤسسي بدرجة معامل بلغت (0.531) عند قيمة (ت) المحسوبة (6.169) وهي الأكبر، وعند درجة معنوية بلغت (0.00). في حين كان التأثير الأقل لمتغير التقييم الرقمي بمعامل قيمة بيتا (0.295)، عند قيمة (ت) المحسوبة (3.584) وهي الأقل، ومستوى معنوية (0.001).
- وهو ما يُظهر أن الاستقطاب الرقمي الذي قامت به دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان - خلال فترة (2018-2019)، كان له التأثير الأكبر في عملية التوظيف واختيار أفضل العناصر من بيئة العمل، والذي ساعد بشكل مباشر وبصورة كبيرة في تميز العمل المؤسسي في دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان.

التوصيات

في ضوء نتائج البحث يوصي الباحث بما يلي:

- اعتماد تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في العمل المؤسسي.
- استخدام تطبيقات الموارد البشرية الرقمية في عملية الاستقطاب الرقمي لما له من دور وأثر بارز في تسهيل الإجراءات واختصارها وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.
- التوسع في تطبيق نظام تقييم الأداء الرقمي، ودراسة معوقات التطبيق، وسبل علاجها.
- استخدام تقنيات التدريب الرقمي والتوسع فيها في ظل الانتشار الواسع للتطبيقات التقنية التي تسهل من إجراء التدريب الرقمي كاللقاءات عبر الفيديو كونفرنس وقاعات الحوار الإلكترونية وغرف الدردشة وغيرها.

قائمة المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية:

- جمر، هالة ميرغني. (2015). «أثر تبني نموذج التميز المؤسسي في تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، قسم التطوير والجودة.
- خضير، أحمد محروس. (2017). «دور التخطيط الاستراتيجي في تحقيق التميز المؤسسي للمنظمات: دراسة ميدانية على الشركات السياحية في مصر»، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، مج (1)، ع (1)، ص ص 54 – 74.
- الرواحنة، عبد الله. (2013). «أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية E-HRM على كفاءة أداء العاملين: دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية/ أورانج»، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- زايد، عادل. (2003). *الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل*. القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.
- الزبيدي، غنى؛ وعباس، محمد حسين. (2018). «دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في استدامة رأس المال المعرفي»، بحث ميداني في جامعة بابل، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، *مجلة علوم الاقتصاد والإدارة*، المجلد (25)، العدد (113)، ص ص 22-44.
- سعيد، وفاء، ومرزوق، فنجري. (2013). «إطار مقترح لإعداد صف ثانٍ من القيادات الإدارية كمدخل لتحقيق فاعلية التميز في الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية على شركات المحمول في مصر»، أطروحة دكتوراه غير منشورة في إدارة الأعمال، مكتبة كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- السلمي، علي. (2007). «متطلبات الكفاءة وتحسين العائد على الاستثمار في التدريب»، الغرفة التجارية الصناعية بالرياض، 20 فبراير، *جريدة الرياض*، عدد (14129)، 1 مارس 2007.
- الشلبي، فراس؛ والمومني، محمد؛ والسعودي، موسى؛ والعجلوني، محمد. (2017). «أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الأداء الوظيفي: الدور المعدل لتكامل المعرفة: دراسة حالة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي – الأردن»، *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*، جامعة القصيم، المجلد (10)، العدد (2)، ص ص 275 – 319.
- عبد الرحمن، إيمان. (2019). «واقع تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية E-HRM في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر القادة الأكاديميين»، *مجلة دراسات*، مجلد (1)، العدد (76)، ص ص 112-129.
- علي، أحمد إبراهيم. (2019). «العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية إلكترونياً وتحقيق الاستدامة التنافسية بالتطبيق على الجامعة العراقية»، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة بنها.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Al-Hmouze, Lubna. (2016). "The Impact of Electronic Human Resource Management (E-HRM) Application on Organizational Performance: An Applied Study in Royal Jordanian", *Master thesis*, Middle East University.
- Bondarouk, T. (2009). *Handbook of Research on E-transformation and Human Resources 65 Management Technologies: Organizational Outcomes and Challenges*. Hershey, PA: Information Science Reference.
- Malkawi, Nazem. (2018). "Using Electronic Human Resources Management for Organizational Excellence: Case Study at Social Security Corporation – Jordan", *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, Vol. (5), (5), p.p 146-166.
- Michalska, J. (2008). "Using the EFQM Excellence Model to the Process Assessment", *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, Vol. 27, Issue 2, April. www.journalamme.org
- Vacek, J. (2009). *Department of Management, Innovations and Projects*, innovation management. uwb, Faculty of Economics.

The Impact of Human Resources Management Digital Applications on Enhancing the Institutional Excellence: An applied Study on the Department of Economic Development in Ajman Government

Dr. Hamed Jawdat Usrof

Assistant Professor

Human Resources Management Department

City University College of Ajman (CUCA) - UAE

ABSTRACT

This study aimed to investigate the impact of digital human resource management applications in enhancing institutional excellence by applying to the Department of Economic Development in the Government of Ajman in the United Arab Emirates, A specialized questionnaire was developed for this purpose that was distributed to employees of the Department of Economic Development in Ajman through a random sample that reached (99) employees, the data was analyzed using SPSS program.

The study concluded that there is an effect of digital recruitment, digital training, and digital assessment on enhancing institutional excellence, and it was found that digital recruitment has the greatest impact from other variables on enhancing institutional excellence.

The study recommended the adoption of digital human resource management applications in institutional work, the employment of digital recruitment applications, digital training, and digital evaluation in human resource management operations because of their role in promoting institutional excellence.

Keywords: *Digital Human Resources Applications – Organizational Excellence*