

أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري
The Impact Of Electronic Human Resources Management In Achieving Institutional Excellence
"A Field Study On The Al Salam Bank Of Algeria"

إسلام أبو سيف^{1*}، محمد آيت محمد²

¹طالبة دكتوراه، مخبر إدارة التغيير في المؤسسة الجزائرية، جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، (Abuseif.islam@univ-alger3.dz)

²كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، (Ait2med@yahoo.fr)

تاريخ الاستلام: 2025/04/13؛ تاريخ القبول: 2025/05/26؛ تاريخ النشر: 2025/07/25

ملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي، وذلك بالتطبيق على مصرف السلام الجزائري، ولتحقيق هدف الدراسة، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعتماد أسلوب العينة العشوائية، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية وزعت على عينة مكونة من (43) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: أن موافقة المبحوثين حول إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في مصرف السلام الجزائري جاءت بمستوى مرتفع، وبوزن نسبي (69.8%)، كما وجاءت موافقتهم حول التميز المؤسسي بمستوى مرتفع، وبوزن نسبي (78.2%). وبيّنت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية من خلال الأبعاد (التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني) في تحقيق التميز المؤسسي، كما وأشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة في المصرف قيد الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، طبيعة الوظيفة)، بينما توجد فروق حول التميز المؤسسي تعزى إلى متغير الفئة العمرية.

الكلمات المفتاح: إدارة الموارد البشرية الإلكترونية؛ تميز مؤسسي؛ مصرف السلام الجزائري.

تصنيف JEL : M12 ؛ M10.

Abstract: The study aimed to identify the role of electronic human resources management in achieving institutional excellence, with application to Al Salam Bank in Algeria. To achieve the study's objective, the researchers employed a descriptive-analytical approach and used a random sampling method. Data were collected through an electronic questionnaire distributed to a sample of 43 participants. The study yielded several key findings, the most significant of which were: respondents' showed a high level of agreement with electronic human resources management practices at Al Salam Bank, with a relative weight of (69.8%). Similarly, institutional excellence was rated highly, with a relative weight of (78.2%). The results indicated a statistically significant relationship between electronic human resources management and institutional excellence at the Algerian Al Salam Bank. Moreover, a statistically significant impact was found for electronic human resources management through the dimensions of (electronic training and development, and electronic performance evaluation) in achieving institutional excellence. Furthermore, the study found no statistically significant differences in respondents' evaluations of the study variables that could be attributed to demographic variables (gender, educational qualification, years of service, and job nature) However, statistically significant differences were observed regarding institutional excellence based on the age group variable.

Keywords: Electronic Human Resources Management; Institutional Excellence; Al Salam Bank-Algeria.

Jel Classification Codes : M12 ; M10.

I - تمهيد :

يشهد العالم تغيرات سريعة على كافة الأصعدة سواء كانت تكنولوجية أو اقتصادية أو اجتماعية أو علمية؛ ومن هنا تكمن أهمية الموارد البشرية بدورها المؤثر في رفع كفاءة إدارة المؤسسات وفعاليتها في أداء مهامها وقدرتها على التميز والمنافسة. إن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هي منهجية إدارية حديثة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية لإدارة وتنمية الموارد البشرية (المطيري وإسماعيل، 2022: 1209)؛ حيث توفر ممارسة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية طريقة أكثر كفاءة واستراتيجية لتحقيق الأهداف، كما تساهم في تسهيل وظائف إدارة الموارد البشرية مع إتاحة الفرصة لخلق سبل جديدة لنجاح المؤسسة (Ma & Ye, 2015: 76).

يعد التميز المؤسسي من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة للعديد من التغيرات، التي شهدتها المجتمع في السنوات الأخيرة، والتي أثرت على كافة المؤسسات، وأدت إلى زيادة حدة التنافس بينها؛ مما جعل المؤسسات تسعى إلى تحقيق التميز في أدائها، واستثمار قدراتها، ومواردها المختلفة (عطية، 2017: 395). إن تحقيق التميز المؤسسي يتعلق بتطوير القدرة على تقديم قيمة فائقة للعملاء باستمرار على المدى الطويل (Goetsch & Davis, 2013: 2).

إن استخدام الإمكانيات التكنولوجية في إدارة الموارد البشرية له دور مهم في التطوير والتميز المؤسسي، وتعزيز كفاءة إدارة الموارد البشرية، وتوفير الوقت والتكلفة، وإطلاع إدارة المؤسسة بشكل مباشر على جميع التغيرات التي تطرأ، بالإضافة إلى معرفة مستويات الأداء لكل موظف بشكل إلكتروني؛ مما يساعد في اتخاذ القرارات التي تتعلق بتنمية ورفع مستويات الأداء الفعال (مجيد وعباس، 2019: 151). وتسمى إدارة الموارد البشرية الإلكترونية إلى إدارة فعالة لموظفي المؤسسة، وخلق فرص موثوقة طويلة الأجل داخل المؤسسة وخارجها (Ullah et al., 2021: 2).

وتبرز أهمية القطاع المصرفي في الدول العربية من خلال دوره الحيوي المتمثل في رعد الاقتصاد الوطني بالسيولة اللازمة للأنشطة الاقتصادية المختلفة، ويعتبر القطاع المصرفي في الدول العربية أهم مكون للنظام المالي (صندوق النقد العربي، 2024: موقع إلكتروني).

1. مشكلة الدراسة:

أصبح بقاء المؤسسة واستمرارها وتحقيق التميز المؤسسي في عصر ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطاً بشكل مباشر بمدى تطبيقها لعناصر وتطبيقات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (أصرف، 2020: 233).

وتكمن أهمية القطاع المصرفي في كونه يلعب دوراً مؤثراً في النمو الاقتصادي من خلال تقديم الائتمان وتوظيفه بما يخدم النشاط الاقتصادي في مختلف القطاعات (سعيد، 2023: 545).

وبعد الاطلاع على العديد من الدراسات في موضوع التميز المؤسسي، ظهرت فجوة بحثية تمثلت في عدم دراسة دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري.

وقد تم استشعار مشكلة الدراسة من خلال اطلاع الباحثين على الدراسات السابقة المطبقة على مصرف السلام الجزائري، والتي أظهرت نتائجها وجود بعض نقاط الضعف والقصور في جوانب التميز المؤسسي؛ حيث أشارت نتائج دراسة (بو سعيد وبن عمارة، 2022: 31) إلى أن مستوى رضا الزبائن في مصرف السلام جاء بوزن نسبي (38.56%) أي بدرجة منخفضة، كما أن مستوى أبعاد جودة الخدمات المصرفية جاءت بدرجة منخفضة جداً.

وبالاطلاع على التوصيات الخاصة بالدراسات التي أجريت على مصرف السلام، فقد أوصت دراسة (سكر، 2021: 209) بإجراء دورات تكوينية للموظفين للتعرف على آخر مستجدات المجال الإداري والتنظيمي والتكنولوجي والعلمي، كما وأوصت بمتابعة رضا الزبائن من خلال القيام بدراسات دورية لقياس فعالية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة. وأوصت دراسة (بو سعيد وبن عمارة، 2022: 41) بضرورة الاهتمام بالعنصر البشري وبرامج التدريب والتأهيل في العمل المصرفي. وانطلاقاً مما سبق يمكن تجسيد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: "ما دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف السلام الجزائري؟"، وينبثق من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

- ما واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في مصرف السلام الجزائري؟
- ما مستوى التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري؟
- هل توجد علاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (الاستقطاب الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية) وتحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري؟

- هل يوجد أثر لأبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (الاستقطاب الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية) في تحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري؟
 - هل توجد فروق بين متوسطات استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي) في مصرف السلام الجزائري، تعزى للمتغيرات التالية: (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، طبيعة الوظيفة)؟
 - 2. أهداف الدراسة: تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:
 - التعرف على واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في مصرف السلام الجزائري.
 - معرفة مستوى التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري.
 - توضيح طبيعة العلاقة بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (الاستقطاب الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية) وتحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري.
 - توضيح أثر أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (الاستقطاب الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية) في تحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري.
 - المساهمة في الكشف عن الفروق بين متوسطات استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي) في مصرف السلام الجزائري، تعزى للمتغيرات التالية: (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، طبيعة الوظيفة).
 - 3. أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تبحث في "دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري"، حيث يعتبر مصرف السلام ذا أهمية كبيرة لما يقدمه من خدمات مصرفية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. وقد تم تصنيف أهمية الدراسة إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية، وذلك على النحو التالي:
 - ◀ الأهمية النظرية:
 - قلة الدراسات والأبحاث في العالم العربي، وفي الجزائر على وجه التحديد -على حد علم الباحثين- التي تناولت إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والتميز المؤسسي.
 - تعد هذه الدراسة إثراءً للجانب العلمي والبحثي في المكتبات العربية عمومًا، والمكتبة الجزائرية على وجه الخصوص؛ مما ينعكس إيجابًا على الباحثين.
 - ◀ الأهمية التطبيقية:
 - قد تسهم نتائج هذه الدراسة الميدانية في توجيه مصرف السلام الجزائري للتعرف على جوانب القصور والضعف في إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والتميز المؤسسي.
 - كما قد تساهم نتائج وتوصيات هذه الدراسة في توجيه مصرف السلام الجزائري نحو تحقيق التميز المؤسسي، من خلال تعزيز الاهتمام بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتطوير ممارساتها.
 - 4. فرضيات الدراسة:
 - الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (الاستقطاب الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية) وتحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري.
 - الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (الاستقطاب الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية) في تحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري.
 - الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي) في مصرف السلام الجزائري، تعزى للمتغيرات التالية: (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، طبيعة الوظيفة).
 - 5. الدراسات السابقة:
- يتناول هذا المحور استعراضًا لمجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة الحالية والمتمثلة في (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي)، وتناولت دراسات عربية وأخرى أجنبية.

الدراسات التي تناولت إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

- دراسة (العجالين والحناطة، 2023): بعنوان: "أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الإبداع التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية". هدفت الدراسة إلى بيان أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الإبداع التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي. تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين (مدير، رئيس قسم، موظف) في البنوك التجارية الأردنية، وتم استخدام العينة الطبقية النسبية لجمع بيانات المستجيبين، تم توزيع (377) استبانة، وأظهرت النتائج وجود أثر لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الإبداع التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية.
- دراسة (مسعودي وفتاح، 2021): بعنوان: "ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المنظمي". هدفت الدراسة إلى كشف ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها على الأداء المنظمي في مديرية التربية حمص- سوريا. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت على عينة عشوائية من العاملين بصفة دائمة بمختلف المستويات والتخصصات الفنية والإدارية، وقد وزعت استبانة الاستبانة على (102) موظفاً وموظفة، وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء المنظمي في مديرية التربية حمص.
- دراسة (Ismail et al., 2020): بعنوان: "رضا الموظفين وأداء نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في القطاع المصرفي الماليزي" "Employee Satisfaction and Performance of E-HRM System in Malaysia Banking Sector". هدفت الدراسة إلى قياس رضا الموظفين وأدائهم تجاه نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في البنوك الإسلامية بماليزيا، وتحديد العلاقة بين الرضا والأداء، استخدمت الدراسة استبياناً إلكترونياً على عينة طبقية شملت (76) موظفاً من البنوك الإسلامية في منطقة باتو باهات جوهور. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية وإيجابية ومعنوية بين نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ورضا الموظفين وكذلك أدائهم، وأوصت الدراسة بتوفير تدريب مناسب قبل تطبيق نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية.

الدراسات التي تناولت التميز المؤسسي

- دراسة (الروقي والمستادي، 2024): بعنوان: "دور القيادة الريادية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على موظفي جامعة تبوك (1444/2022)". هدفت الدراسة إلى معرفة دور القيادة الريادية في تحقيق التميز المؤسسي لدى موظفي جامعة تبوك، وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وحصلت على عينة مكونة من (216) موظفاً وموظفة من خلال العينة العشوائية البسيطة لمجتمع الدراسة البالغ عددهم (1274). وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد دور للقيادة الريادية في تحقيق التميز المؤسسي في جامعة تبوك. ودرجة التميز المؤسسي في جامعة تبوك مرتفعة. وتوجد فروق في استجابات أفراد العينة حول العلاقة بين القيادة الريادية والتميز المؤسسي في جامعة تبوك من حيث المؤهل الدراسي لصالح فئة البكالوريوس، بينما لا توجد فروق في استجابات أفراد العينة من حيث الجنس، والسن، وسنوات الخبرة.
- دراسة (السويطي وعودة، 2024): بعنوان: "إدارة المعرفة وأثرها في التميز المؤسسي في ديوان الموظفين العام في فلسطين". هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة في التميز المؤسسي بديوان الموظفين العام في فلسطين، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، حيث تكون مجتمع الدراسة من الإدارات العليا والوسطى في الديوان والبالغ عددهم (155) مفردة، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة منهم بلغت (113) مديراً ومديرة، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وأظهرت الدراسة نتائج أهمها: أن مستوى التميز المؤسسي في الديوان جاء بدرجة موافقة كبيرة، ووجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والتميز المؤسسي في الديوان، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي في الديوان تعزى للمتغيرات الديموغرافية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الموقع الوظيفي).

الدراسات التي تناولت إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والتميز المؤسسي

- دراسة (عباس وعبد الحسين، 2022): بعنوان: "دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي - دراسة استطلاعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية". هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في التميز التنظيمي، شملت عينة الدراسة موظفي وزارة العمل والشؤون الاجتماعية بمراكزهم الوظيفية المختلفة، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة وزعت على عينة عشوائية من الموظفين في قسم الموارد البشرية وبلغ عددها (132). وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والتميز التنظيمي.

• دراسة (أصرف، 2020): بعنوان: "أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان".

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي بالتطبيق على دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة، وقد تم تطوير استبانة متخصصة لهذا الغرض تم توزيعها على عينة عشوائية من موظفي دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان بلغت (108) موظفًا. خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي لدى دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان.

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال إطلاع الباحثين على العديد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي)، تبين للباحثين أن أماكن تطبيق الدراسات السابقة قد تعددت وتنوعت؛ الأمر الذي أثرى موضوع الدراسة. فمنها ما طبق على مستوى الدول العربية، مثل: (الأردن، سوريا، السعودية، فلسطين، العراق)، ومنها ما طبق في دول أجنبية مثل: (ماليزيا). وقد اتفقت الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات السابقة في اعتماد الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وفي المنهج المستخدم؛ حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي.

بينما اختلفت مع دراسة (السويطي وعودة، 2024) التي استخدمت المنهج الوصفي. كما اختلفت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في مجال تطبيقها؛ حيث طبقت الدراسات السابقة في عدة أماكن، منها: (البنوك، مديرية التربية، الجامعات، ديوان الموظفين العام، الوزارات والدوائر الحكومية)، فيما اتفقت مع دراسة (Ismail et al., 2020) التي طبقت على البنوك الإسلامية، ولكن مع اختلاف في مكان التطبيق (الدولة).

1.I- إدارة الموارد البشرية الإلكترونية:

تمثل إدارة الموارد البشرية الإلكترونية التوجه الحديث في عالم الأعمال من خلال ممارساتها ودورها (بوساحة وبوسوسة، 2023: 13)، ويعد نظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بمثابة آلية جديدة تتيح لمستخدميها الاستفادة من النظم المتطورة في مجال الاتصالات والحاسب الآلي. وتطبيقاتها للانتقال من إدارة الموارد البشرية التقليدية إلى ما يُعرف بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية (نشاد وصكري، 2023: 98). سنستطرق في هذا البحث لمفهوم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأهميتها، بالإضافة إلى أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية.

أولاً: مفهوم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

نال موضوع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية اهتمام الكثير من الباحثين والخبراء في الآونة الأخيرة، وقد تعددت التعريفات المتعلقة بهذا المفهوم، ومنها ما يلي:

جدول رقم (1): تعريفات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

التعريف	الدراسة
"مصطلح شامل يغطي جميع آليات التكامل والمحتويات الممكنة بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات بهدف خلق القيمة داخل المنظمات وإيصالها إلى الموظفين والإدارة المستهدفة".	(Bondarouk & Ruël, 2009: 507)
"هو مفهوم يتضمن استخدام التقنيات القائمة على الويب لتوفير خدمات إدارة الموارد البشرية في المنظمة، بحيث تكون متاحة لشريحة أوسع من أصحاب المصلحة في المنظمة، بدءاً من قسم إدارة الموارد البشرية، مروراً بالمديرين، وانتهاءً بالموظفين".	(Berber et al., 2018: 22)
"أسلوب إداري يقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة وتنمية الموارد البشرية داخل المنظمة، من خلال التكامل بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات التي تخلق قيمة للإدارة من جهة والموظفين من جهة أخرى".	(أبو العينين، 2019: 51)

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة

ثانياً: أهمية إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

تتمثل أهمية إدارة الموارد البشرية الإلكترونية فيما يلي (دكومي وجيدور، 2023: 281):

- تحسين أداء إدارة الموارد البشرية ومواكبتها للتحديات الداخلية كالرضى الوظيفي، والخارجية كتحقيق ميزة تنافسية.
- سرعة أداء المهام والوظائف المختلفة لإدارة الموارد البشرية، مثل: إيداع الرواتب، إعلانات التوظيف، والتكوين.
- أداء المهام بأقل تكلفة من خلال تجنب التنقل من وإلى الإدارات الشريكة كمكاتب التوظيف ومصالح الضمان الاجتماعي، وتنظيم الدورات التكوينية عن بعد.

كما ويذكر مجيد وعباس أن أهمية إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هي كما يلي (2019: 154):

- إتاحة الوصول إلى معلومات شاملة وتطبيقية حول جميع الموظفين، يقومون بإدخالها بأنفسهم.
- مساعدة الإدارة في عمليات صنع القرار.
- زيادة وعي الموظفين بالمعلومات التي يمكن للمنظمة الوصول إليها عنهم.
- وضوح المواقع الوظيفية ومسؤوليات كل موظف داخل المنظمة.
- إتاحة الهيكل التنظيمي، والوظائف المهنية، والتقارير المرتبطة بالعلاقات داخل المنظمة بشكل محدث عبر الإنترنت.

ثانياً: أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

- **الاستقطاب الإلكتروني:** يتمثل مفهوم الاستقطاب الإلكتروني في كونه نظاماً يتيح للباحثين عن العمل أو المتقدمين تقديم طلباتهم عبر مواقع شركات التوظيف على شبكة الإنترنت أو من خلال البريد الإلكتروني، ومن ثم تقوم الشركات باختيار المرشحين المؤهلين لإجراء المقابلات الشخصية (أصرف، 2020: 239).
- **التدريب والتطوير الإلكتروني:** هو عملية تقديم التدريب وتنمية المهارات باستخدام الوسائل الرقمية والتكنولوجية، ويهدف هذا النهج إلى تحسين أداء الموظفين وتعزيز قدراتهم بمرونة. ويتضمن ذلك الوصول إلى محتوى التدريب عبر الإنترنت دون الحاجة إلى التواجد في موقع تدريب محددة. كما يساهم في تحسين الأداء العام للموظفين وزيادة فعالية المهام، ويستخدم كأداة استراتيجية لتطوير الكفاءات وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة (ناجي وأمانة، 2024: 98).
- **تقييم الأداء الإلكتروني:** هو نظام إلكتروني يستخدم لمراجعة وتقييم أداء الموظفين داخل المؤسسة، من خلال مقارنة مستويات الأداء الفعلية بالمستويات المطلوبة والمستهدفة (مسعودي وفتح، 2021: 138).
- **التعويضات الإلكترونية:** تستخدم أنظمة التعويضات الإلكترونية لتطوير وتنفيذ أنظمة دفع الأجر في المؤسسات، مع تقييم مدى فعاليتها، والتي يجب أن تتمتع بالكفاءة العالية لتحقيق أهداف المؤسسة (البدوي، 2022: 284).

2.I- التميز المؤسسي:

يعد التميز المؤسسي ضرورة من ضرورات التطوير الإداري لرفع مستويات الأداء من خلال تطوير مهارات وقدرات العاملين، وأعضاء الهيئة الإدارية في المؤسسة، بما يساهم في تميز المؤسسات ونجاحها (الأيوبي، 2015: 117). ويتناول هذا المبحث مفهوم التميز المؤسسي، وأهميته، بالإضافة إلى أبعاده.

أولاً: مفهوم التميز المؤسسي

نال موضوع التميز المؤسسي اهتمام العديد من الباحثين والكتاب، وتعددت المفاهيم المتعلقة بهذا المصطلح. وفيما يلي بعض التعريفات:

جدول رقم (2): تعريفات التميز المؤسسي

التعريف	الدراسة
"هو مزيج من أعلى مستويات الأداء، والجودة الفائقة، والتحسين المستمر".	(Goetsch & Davis, 2016: xi)
"ضرورة للتنمية الإدارية لرفع مستويات الأداء من خلال تنمية مهارات وقدرات العاملين وأعضاء الجهاز الإداري في المؤسسة، حيث يتطلب تنمية مهاراتهم وقدراتهم وجود مؤسسة فعالة تسودها روح الفريق، والابتكار، والمبادرة، والمنافسة؛ بحيث يشعر كل فرد من الأفراد العاملين بأن المؤسسة قادرة على تحقيق أهدافها".	(El Khoury & Nasrallan, 2024: 234)
"هو عملية يتم فيها استثمار كافة الجهود المتاحة، بحيث يقود المؤسسة إلى التفوق على منافسيها من خلال التمتع بالميزة التنافسية، وتقديم المنتج أو الخدمة بدرجة تفوق توقعات العملاء، مما يؤدي إلى تحقيق السعادة لدى العميل"	(الجمال، 2024: 100)
"براعة المؤسسة في تقديم أفضل ما لديها من مهارات وإجراءات يقوم بها قادتها وموظفوها لتغلب على منافسيها، وتقديم خدمات تميزها عن غيرها من المؤسسات لتحقيق التفوق".	(الدوشان، 2024: 123)

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة

ثانياً: أهمية التميز المؤسسي

تتبع أهمية التميز المؤسسي من قدرة المؤسسات على بلورة القوى الداعمة للتميز، والمتمثلة في: الموارد البشرية، الثقافة، العمليات الداخلية، الهيكل التنظيمي، والتكنولوجيا (رضوان، 2014: 9).

كما يشير الشهري إلى أن تحقيق التميز المؤسسي يعد من أهم الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات، وتبرز أهميته فيما يلي (2017:

37-38):

- توجيه الجهود نحو زيادة الكفاءة والفاعلية، وتحقيق الأهداف المميزة، وتطوير آليات العمل المؤسسي؛ مما يعكس إيجاباً على النمو الاقتصادي والاجتماعي، ويسهم في الاستمرارية والنجاح المؤسسي.
- القدرة على إدارة العمليات، واستخدام الموارد بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين؛ للوصول إلى نتائج إيجابية، وجذب العملاء، وكسب ولائهم، من خلال تميز الأداء المؤسسي.
- تحقيق ولاء ورضا الموظفين؛ مما يحفزهم على بذل أقصى طاقاتهم وجهودهم، ويسهم في نجاح المؤسسة وتقدمها.
- تمكين المؤسسة من مواجهة التحديات والصعوبات، والتعامل مع الأزمات من خلال التعلم السريع، واستثمار فرص النمو، وتحسين العمليات.
- توفير فرص للتعلم المستمر من خلال برامج التدريب والتطوير التي تسهم في تحسين الأداء، وتطوير المهارات والقدرات بشكل مستمر.
- الدقة في جميع أعمال المؤسسة، واختيار أفضل الأساليب لأداء المهام، والتحسين والتطوير المستمر للمنتجات والعمليات.

ثالثاً: أبعاد التميز المؤسسي

- **تميز القيادة:** تلعب القيادة دوراً مباشراً في تحقيق التميز من خلال تنمية قدرات الأفراد، وتشجيعهم على الإبداع والمنافسة. كما تسهم في تعزيز التواصل الفعال باتباع سياسة الباب المفتوح، ودعم الاتصالات المباشرة مع الأفراد؛ مما يسهل تبادل المعلومات بفاعلية والقدرة على مناقشتها والوصول إلى اقتراحات وابتكار حلول جديدة للمشكلات (مصطفى، 2021: 373).
- **تميز الموارد البشرية:** تُعد الموارد البشرية من أبرز عناصر التميز المؤسسي، إذ ينبغي تطويرها بشكل مستمر (مصطفى وآخرون، 2024: 19). كما يجب أن تتمتع الموارد البشرية بالكفاءات والمهارات الكافية، التي تمكنها من أداء عملها بفاعلية، والتعامل مع المواقف في مكان العمل، والشعور بالانتماء والولاء للمؤسسة، وتشجيع الآخرين على المشاركة الفعالة التي تعزز تحقيق أهداف المؤسسة (حداد والشمرمان، 2022: 6).
- **تميز الاستراتيجية:** يقصد بها الآليات التي تضعها المؤسسة للعمل المستقبلي، ومدى توافقها مع موارد المؤسسة، وانسجامها مع البيئة الخارجية، وكذلك مرونتها وقدرتها على التكيف مع التغيرات التي تحدث في البيئة (العزاوي ومحسن، 2017: 293).
- **تميز الهيكل التنظيمي:** ويتمثل في قدرة الإطار التنظيمي على ربط أجزاء المؤسسة وتحديد العلاقات بينها، وتوضيح خطوط السلطة والمسؤولية؛ مما يمكن من تنفيذ الأنشطة بكفاءة وفعالية وتحقيق أهداف التنظيم المطلوبة بتفوق وتميز (بدراني وصكري، 2024: 394).
- **تميز الثقافة التنظيمية:** وهي مجموعة القيم والمعتقدات التي تعكس في سلوك الأفراد في بيئة معينة، ويتحقق تميز الثقافة التنظيمية نتيجة العلاقة بين ممارسات القيادة والعاملين التي تدعم تحقيق واستمرار التميز (مصطفى وآخرون، 2024: 19)، كما تسهم الثقافة التنظيمية الفعالة في تعزيز المبادئ المشتركة بين أعضاء المؤسسة، وتفعيل عملية الاتصال، وتحقيق مستويات أعلى من التعاون والالتزام (الرشدي، 2024: 945).

II - الطريقة والأدوات :

يتناول هذا الجانب عرضاً مفصلاً للإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الجانب العملي للدراسة، بهدف التعرف على "دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي بمصرف السلام الجزائري". كما يشتمل أيضاً على المنهجية المتبعة في إعداد الجانب العملي للدراسة؛ من حيث أداة جمع البيانات والأساليب المستخدمة في التحليل الإحصائي، إضافة إلى صدق أداة الدراسة وثباتها، وتحليل البيانات الوصفية، واختبار الفرضيات.

أولاً: نبذة عن مصرف السلام الجزائري: هو بنك متعدد المهام والخدمات، يعمل طبقاً للقوانين الجزائرية، ووفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته. وقد تم اعتماده من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ مزاولة نشاطه مستهدفاً تقديم خدمات مصرفية مبتكرة.

يعتمد المصرف استراتيجية واضحة تتماشى مع متطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية، تنبع من المبادئ والقيم الأصلية الراسخة لدى الشعب الجزائري، وذلك بغية تلبية احتياجات السوق والمتعاملين. وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد. وتتكون شبكة فروع مصرف السلام الجزائري حالياً من 25 فرعاً منتشرة عبر مختلف ربوع الوطن (مصرف السلام الجزائري، 2022: موقع إلكتروني). وقد بلغ عدد موظفي المصرف في نهاية سنة 2022 نحو 694 موظفاً موزعين على الإدارات المركزية والفروع (مصرف السلام الجزائري، 2022: 52).

ثانيًا: منهج الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي. ويُعد هذا المنهج الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة؛ إذ يقوم على وصف الظاهرة المتعلقة بموضوع الدراسة كما هي في الواقع، وتحليل بياناتها، واختبار فرضياتها، ومن ثم استخلاص نتائجها وتقديم التوصيات الملائمة.

ثالثًا: مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين (مدير، رئيس قسم، موظف) في مصرف السلام الجزائري. وقد اتبعت الدراسة أسلوب العينة العشوائية، وتم استخدام الاستبانة الإلكترونية للوصول إلى عينة الدراسة، والبالغ عددها (43) مفردة.

رابعًا: أداة الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام استبانة إلكترونية حول "دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي"، حيث تتكون من ثلاثة محاور رئيسية، هي:

- **المحور الأول:** وهو عبارة عن البيانات الشخصية والوظيفية للمستجيبين (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، وطبيعة الوظيفة).
 - **المحور الثاني:** وهو عبارة عن المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية) بأبعاده المستخدمة في هذه الدراسة وهي (الاستقطاب الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية)، ويتكوّن من (16) فقرة.
 - **المحور الثالث:** وهو عبارة عن المتغير التابع (التميز المؤسسي)، ويتكوّن من (8) فقرات.
- وقد تم استخدام مقياس ليكرت بتدرجيه الخماسي؛ وذلك من أجل قياس استجابات المبحوثين حول فقرات أداة الدراسة - الاستبانة.

جدول (3): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

خامسًا: صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة: يوضح الجدول رقم (4) أن معاملات الارتباط بيرسون لجميع المحاور تراوحت بين (0.632 - 0.812)، بين محاور الاستبانة والدرجة الإجمالية للاستبانة؛ وبذلك يتبين أن معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبناءً عليه تُعد المحاور صادقة ومتناسقة لما وُضعت لقياسه.

جدول (4): مصفوفة معاملات الارتباطات بين محاور الدراسة وإجمالي الاستبانة

البعد	الاستقطاب الإلكتروني	التدريب والتطوير الإلكتروني	تقييم الأداء الإلكتروني	التعويضات الإلكترونية	التميز المؤسسي	الاستبانة ككل
الاستقطاب الإلكتروني	1	0.479*	0.436**	0.408**	0.390*	0.632**
التدريب والتطوير الإلكتروني		1	0.527**	0.397**	0.569**	0.787**
تقييم الأداء الإلكتروني			1	0.840**	0.400**	0.812**
التعويضات الإلكترونية				1	0.319*	0.713**
التميز المؤسسي					1	0.775**
الاستبانة ككل						1

** القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01

* القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05

سادسًا: ثبات الاستبانة: تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ، ويوضح الجدول (4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ جاءت مرتفعة لإجمالي الاستبانة، وبلغت (0.907)، في حين كان الثبات الكلي لإجمالي الاستبانة (0.952)، وهي قيمة ثبات مرتفعة. ويمكن القول إنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض الدراسة، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج. وبذلك يكون الباحثان قد تأكدوا من صدق وثبات أداة الدراسة؛ مما يعزز الثقة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج، والإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

جدول (5): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	قيمة الثبات
الاستقطاب الإلكتروني	4	0.662	0.813
التدريب والتطوير الإلكتروني	4	0.747	0.864
تقييم الأداء الإلكتروني	4	0.692	0.831
التعويضات الإلكترونية	4	0.811	0.900

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	قيمة الثبات
التمييز المؤسسي	8	0.919	0.958
إجمالي الاستبانة	24	0.907	0.952

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج الدراسة الميدانية

سابعاً: الوصف الإحصائي للمبحوثين وفق المتغيرات الديموغرافية: يهدف هذا المحور إلى جمع بيانات أفراد عينة الدراسة، والتي من خلالها يمكن التعرف على الخصائص الشخصية لعينة الدراسة. وقد تم تحديد هذه الخصائص وبيناتها كالتالي:

جدول (6) توزيع أفراد المجتمع حسب البيانات الشخصية والوظيفية

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكر	32	74.4%
	أنثى	11	25.6%
	المجموع	43	100%
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	8	18.6%
	30 إلى أقل من 40 سنة	19	44.2%
	من 40 سنة فأكثر	61	37.2%
	المجموع	43	100%
المؤهل العلمي	دبلوم	3	7.0%
	ليسانس	18	41.8%
	دراسات عليا	22	51.2%
	المجموع	43	100%
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	12	27.9%
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	01	23.3%
	من 10 سنوات فأكثر	21	48.8%
	المجموع	43	100%
طبيعة الوظيفة	مدير	10	23.3%
	رئيس قسم	10	23.3%
	موظف	23	53.4%
	المجموع	43	100%

(المصدر: نتائج الدراسة الميدانية ديسمبر / 2024)

من النتائج الواردة في الجدول (6) تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانوا من الذكور، بنسبة بلغت (74.4%)، في حين بلغت نسبة الإناث (25.6%). أما بالنسبة للفئة العمرية، فبيّنت النتائج أن (18.6%) من المستجيبين أعمارهم أقل من 30 سنة، و(44.2%) تراوحت أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة، في حين أن (37.2%) أعمارهم أكثر من 40 سنة. كما بيّنت النتائج أن ما نسبته (7.0%) من المستجيبين مؤهلهم "دبلوم"، و(41.8%) يحملون مؤهل "ليسانس"، بينما (51.2%) مؤهلهم "دراسات عليا". وبالنسبة لعدد سنوات الخدمة، بيّنت النتائج أن (27.9%) من المستجيبين سنوات خدمتهم أقل من (5) سنوات، بينما (23.3%) تراوحت خدمتهم بين (5) سنوات إلى أقل من (10) سنوات، و(48.8%) سنوات خدمتهم أكثر من 10 سنوات. أما بالنسبة لطبيعة الوظيفة، فقد بيّنت النتائج أن (23.3%) من المستجيبين كانوا من المدراء، و(23.3%) رؤساء أقسام، بينما (53.4%) موظفون، وتُعد البيانات سالفة الذكر بيانات جيدة، ويمكن أن تنعكس بشكل إيجابي على الإجابات المتحصل عليها من أداة الدراسة.

III - النتائج ومناقشتها :

الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات:

III.1: الإجابة على السؤال الأول: وللإجابة على السؤال الأول، تم استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، والترتيب؛ لمعرفة درجة الموافقة حول محور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأبعاده: (الاستقطاب الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية) في مصرف السلام الجزائري. وقد كان تفصيل النتائج على النحو التالي:

III.1.1: تحليل فقرات بعد "الاستقطاب الإلكتروني"

جدول (7): تحليل فقرات بعد "الاستقطاب الإلكتروني"

ن	الفقرة	التكرار والنسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
1	يحدد المصرف معايير التقدم للوظيفة من خلال الإعلان عن الوظائف الشاغرة على الموقع الإلكتروني.	ك	3	20	14	5	1	3.44	0.881	68.8	4
		%	7.0	46.5	32.6	11.6	2.3				
2	يساهم الاستقطاب الإلكتروني في جذب الأفراد المؤهلين الذين يتعذر الوصول إليهم بالطريقة التقليدية.	ك	11	28	4	0	0	4.16	0.574	83.2	1
		%	25.6	65.1	9.3	0	0				
3	يعمل الاستقطاب الإلكتروني على توفير قاعدة بيانات للطلبات المتقدمة مما يسهل الرجوع إليها وقت الحاجة.	ك	10	28	4	1	0	4.09	0.648	81.8	2
		%	23.3	65.1	9.3	2.3	0				
4	يساعد الاستقطاب الإلكتروني في الحصول على أفضل المرشحين من مختلف الخبرات والمهارات.	ك	7	20	11	3	2	3.63	1.001	72.6	3
		%	16.3	46.5	25.6	7.0	4.7				
الدرجة الكلية للبعد											
مرتفع76.60.5223.83											

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج الدراسة الميدانية

بيّنت النتائج في الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي للفقرة الثانية: "يساهم الاستقطاب الإلكتروني في جذب الأفراد المؤهلين الذين يتعذر الوصول إليهم بالطريقة التقليدية" بلغ 4.16، أي أن الوزن النسبي 83.2%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل الباحثين على هذه الفقرة، وقد حازت على المرتبة الأولى في البعد. كما تبين أن المتوسط الحسابي للفقرة الأولى: "يحدد المصرف معايير التقدم للوظيفة من خلال الإعلان عن الوظائف الشاغرة على الموقع الإلكتروني" بلغ 3.44، أي أن الوزن النسبي 68.8%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل الباحثين على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأخيرة في البعد. كما بلغ المتوسط الحسابي لبعد "الاستقطاب الإلكتروني" 3.83، أي أن الوزن النسبي 76.6%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل الباحثين على فقرات هذا البعد. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الاستقطاب الإلكتروني يوفر الوقت والجهد، ويساعد على تحقيق الكفاءة، وخفض التكاليف، وتعزيز التنافسية من خلال جذب أفضل الكفاءات البشرية بطرق مبتكرة وفعالة.

III.2.1: تحليل فقرات بعد "التدريب والتطوير الإلكتروني"

جدول (8): تحليل فقرات بعد "التدريب والتطوير الإلكتروني"

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
1	يستخدم المصرف وسائل وتقنيات إلكترونية خاصة في تدريب الموظفين كالتدريب عن بعد.	ك	7	26	6	3	1	3.81	0.880	76.2	1
		%	16.3	60.5	14.0	7.0	2.3				
2	تقوم الإدارة بتحديد الاحتياجات التدريبية إلكترونياً وفق أسس علمية سنوياً.	ك	3	22	13	5	0	3.53	0.797	70.6	3
		%	7.0	51.2	30.2	11.6	0				
3	يساهم التدريب الإلكتروني في توفير مواد التعلم التي تمكن الموظفين من استخدامها في أي مكان وزمان.	ك	4	29	7	3	0	3.79	0.709	75.8	2
		%	9.3	67.4	16.3	7.0	0				
4	يعمل المصرف على مقارنة أداء العاملين قبل وبعد الاستفادة من برامج التدريب الإلكتروني.	ك	3	21	13	6	0	3.49	0.827	69.8	4
		%	7.0	48.8	30.2	14.0	0				
الدرجة الكلية للبعد											
مرتفع											
73.00.6073.65											

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج الدراسة الميدانية

بيّنت النتائج في الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي للفقرة الأولى: "يستخدم المصرف وسائل وتقنيات إلكترونية خاصة في تدريب الموظفين كالتدريب عن بعد" بلغ 3.81، أي أن الوزن النسبي 76.2%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل الباحثين على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأولى في البعد. كما تبين أن المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة: "يعمل المصرف على مقارنة أداء العاملين قبل وبعد الاستفادة من برامج التدريب الإلكتروني" بلغ 3.49، أي أن الوزن النسبي 69.8%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل الباحثين على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأخيرة في البعد. وبلغ المتوسط الحسابي لبعد "التدريب والتطوير الإلكتروني" 3.65، أي أن الوزن النسبي 73.0%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل الباحثين على فقرات هذا البعد. ويعزو الباحثان ذلك إلى دعم الإدارة في المصرف للتدريب والتطوير الإلكتروني كجزء من استراتيجية تطوير الكفاءات، وتوفير برامج تدريبية مرنة تتناسب مع الموظفين؛ مما يزيد من المشاركة والالتزام، بالإضافة إلى سهولة الوصول إلى منصات التدريب الإلكتروني من أي مكان وفي أي وقت.

III.1.3: تحليل فقرات بعد "تقييم الأداء الإلكتروني"

جدول (9): تحليل فقرات بعد "تقييم الأداء الإلكتروني"

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
1	يتم تقييم أداء الموظفين من خلال نظام إلكتروني.	ك	2	20	13	7	1	3.35	0.897	67.0	3
		%	4.7	46.5	30.2	16.3	2.3				
2	يستعمل المصرف أنظمة إلكترونية خاصة لمتابعة حضور وانصراف الموظفين.	ك	8	23	2	0	0	4.37	0.578	87.4	1
		%	41.9	53.5	4.7	0	0				
3	يتوفر لدى المصرف قاعدة بيانات إلكترونية يتم الرجوع إليها أثناء وبعد تقييم الموظفين.	ك	7	17	16	3	0	3.65	0.842	73.0	2
		%	16.3	39.5	37.2	7.0	0				
4	يتم جمع معلومات عن مستوى الموظفين في المصرف باستخدام أنظمة إلكترونية حديثة.	ك	3	14	17	7	2	3.21	0.965	64.2	4
		%	7.0	32.6	39.5	16.3	4.7				
الدرجة الكلية للبعد											
								3.64	0.600	72.8	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثين بناء على نتائج الدراسة الميدانية

بيّنت النتائج في الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي للفقرة الثانية: "يستعمل المصرف أنظمة إلكترونية خاصة لمتابعة حضور وانصراف الموظفين" بلغ 4.37، أي أن الوزن النسبي 87.4%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة كبيرة جداً من قبل الباحثين على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأولى في البعد. كما تبين أن المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة: "يتم جمع معلومات عن مستوى الموظفين في المصرف باستخدام أنظمة إلكترونية حديثة" بلغ 3.21، أي أن الوزن النسبي 64.2%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة متوسطة من قبل الباحثين على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأخيرة في البعد. كما بلغ المتوسط الحسابي لبعد "تقييم الأداء الإلكتروني" 3.64، أي أن الوزن النسبي 72.8%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل الباحثين على فقرات هذا البعد. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن أنظمة التقييم الإلكتروني تُسهل الوصول إلى تقارير أداء الموظفين؛ مما يعزز رضا الموظفين ويساعدهم في تحسين أدائهم بشكل مستمر.

III.4.1: تحليل فقرات بعد "التعويضات الإلكترونية"

جدول (10): تحليل فقرات بعد "التعويضات الإلكترونية"

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
1	يستخدم المصرف نظاماً إلكترونياً في تحديد المستحقات	ك	6	13	17	6	1	3.40	0.979	68.0	3

				2.3	14.0	39.5	30.2	14.0	%	الإضافية للموظفين.	
2	يوفر نظام التعويضات الإلكترونية خاصية الأمن والسرية للمعلومات المتعلقة بالموظفين.	ك	0	3	14	21	5	11.6	%		
3	يعمل نظام التعويضات الإلكترونية بالتكامل مع نظام تقييم الأداء الإلكتروني لتحديد نوع المكافأة المناسبة.	ك	0	8	16	17	2	4.7	%		
4	يتم إعلام الموظف عن الحوافز إلكترونياً.	ك	0	2	16	22	3	7.0	%		
			0	4.7	37.2	51.2					
			3.48	0.661	69.6						مرتفع

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج الدراسة الميدانية

بيّنت النتائج في الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي للفقرة الثانية: "يوفر نظام التعويضات الإلكترونية خاصية الأمن والسرية للمعلومات المتعلقة بالموظفين" بلغ 3.65، أي أن الوزن النسبي 73.0%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل الباحثين على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأولى في البعد. كما تبين أن المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة: "يعمل نظام التعويضات الإلكترونية بالتكامل مع نظام تقييم الأداء الإلكتروني لتحديد نوع المكافأة المناسبة" بلغ 3.30، أي أن الوزن النسبي 66.0%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة متوسطة من قبل الباحثين على هذه الفقرة، وحازت على المرتبة الأخيرة في البعد. كما بلغ المتوسط الحسابي لبعد "التعويضات الإلكترونية" 3.48، أي أن الوزن النسبي 69.6%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل الباحثين على فقرات هذا البعد. ويعزو الباحثان ذلك إلى سهولة استخدام نظام التعويضات الإلكترونية، وشفافيته، وعدالته؛ حيث يعتمد على معايير موحدة لتحديد التعويضات؛ مما يعزز رضا الموظفين وشعورهم بالإنصاف.

III.5.1: تحليل محور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية

جدول رقم (11) نتائج اختبار (One Sample T-test) لإجمالي محور "إدارة الموارد البشرية الإلكترونية"

اخر	متوسط الاستجابة	الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط المعياري	الانحراف المعياري	قيمة اختبار T	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق	مستوى إدارة الموارد البشرية الإلكترونية
إدارة الموارد البشرية الإلكترونية	3.49	0.49	0.478	21,062	0.000	معنوي	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج الدراسة الميدانية

ولتحديد مستوى "إدارة الموارد البشرية الإلكترونية" في المصرف قيد الدراسة، فقد أظهرت النتائج في الجدول رقم (11) أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور بلغ (3.49)، وأن الفروق تساوي (0.49)، ولتحديد معنوية هذه الفروق، فإن قيمة إحصائي الاختبار "T" المحسوبة (21.061) بدلالة إحصائية تساوي صفراً، وهي أقل من (0.05)، وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في المصرف قيد الدراسة جاء مرتفعاً. ويعزو الباحثان ذلك إلى أهمية إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لكل من المصرف والموظفين، كما أن إدارة المصرف تدعم استخدام أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، وتساهم في تقديم دورات تدريبية إلكترونية للموظفين. كما يتمكن الموظفون من الحصول على تقييماتهم بسهولة، ومراجعتها في أي وقت.

III.2: الإجابة على السؤال الثاني: وللإجابة على السؤال الثاني، تم استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، والترتيب؛ لمعرفة درجة الموافقة حول فقرات محور التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري. وقد كانت النتائج على النحو التالي:

جدول (12): تحليل فقرات محور "التميز المؤسسي"

ت	الفقرة	النسبة والنسبة	موافقة بشدة	موافقة	محايداً	غير موافقة	غير موافقة بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
1	تبين الإدارة العليا في المصرف الأهداف الاستراتيجية استناداً إلى حاجات ورغبات.	ك	13	25	3	2	0	4.14	0.743	82.8	2
		%	30.2	58.1	7.0	4.2	0				
2	يمتلك المصرف المؤهلات العلمية والإدارية ذات الكفاءة التي تساهم في تقديم خدماتها بشكل مميز.	ك	9	27	6	1	0	4.02	0.672	80.4	3
		%	20.9	62.8	14.0	2.3	0				

3	ك	9	27	6	1	0	4.02	0.672	80.4	3	تتم الإدارة العليا في المصرف بإقامة دورات تدريبية تهدف إلى تعريف الموظفين في جميع المستويات بأهمية خدمة العملاء والتميز في خدمتهم.
4	ك	12	22	7	1	1	4.00	0.873	80.0	5	تشجع الإدارة العليا الموظفين على العمل بروح الفريق وتحتهم على الإبداع والتطوير المستمر بما يتوافق مع القيم الإسلامية.
5	ك	8	29	4	1	1	3.98	0.771	79.6	6	تحرص الإدارة على تنمية مهارات الموظفين لتحقيق الأداء المتميز داخل المصرف.
6	ك	9	28	5	1	0	4.02	0.672	80.4	3	يعتمد المصرف على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات.
7	ك	9	28	5	1	0	4.02	0.740	80.4	4	تقوم الإدارة بتسيخ ثقافة التميز في كافة فروع المصرف ونشر ثقافة الجودة في الأداء.
8	ك	14	22	7	0	0	4.16	0.688	83.2	1	تقوم الإدارة بالرقابة بشكل مستمر على مرافقها لتحسين طرق تقديم الخدمات.

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج الدراسة الميدانية

من جدول (12)، يتضح أن المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة: "تقوم الإدارة بالرقابة بشكل مستمر على مرافقها لتحسين طرق تقديم الخدمات" بلغ 4.16، أي أن الوزن النسبي 83.2%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل الباحثين على هذه الفقرة، وقد حازت على المرتبة الأولى في البعد. كما تبين أن المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة: "تحرص الإدارة على تنمية مهارات الموظفين لتحقيق الأداء المتميز داخل المصرف" بلغ 3.98، أي أن الوزن النسبي 79.6%؛ وهذا يعني وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل الباحثين على هذه الفقرة، وقد حازت على المرتبة الأخيرة في البعد. ولتحديد مستوى التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة، فقد أظهرت النتائج في الجدول رقم (13) أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور بلغ (3.91)، وأن الفروق تساوي (0.91)، ولتحديد معنوية هذه الفروق، فإن قيمة إحصائي الاختبار "T" المحسوبة (20.215) بدلالة إحصائية تساوي صفراً، وهي أقل من (0.05)، وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى التميز المؤسسي للمصرف قيد الدراسة جاء مرتفعاً، ويعزو الباحثان ذلك إلى جهود المصرف في التركيز على تقديم خدمات مصرفية عصرية، تلي احتياجات العملاء بطرق مبتكرة ووفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية؛ بالإضافة إلى اعتماد المصرف على كفاءات بشرية مدربة ومؤهلة، والعمل على تقديم برامج تدريبية مستمرة للموظفين؛ مما يعزز الأداء والإبداع داخل المصرف.

جدول رقم (13) نتائج اختبار (One Sample T- test) لإجمالي محور "التميز المؤسسي"

المحور	متوسط الاستجابة	الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط المعياري	الانحراف المعياري	قيمة اختبار T	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق	مستوى التميز المؤسسي
التميز المؤسسي	3.91	0.91	0.585	20.215	0.000	معنوي	مرتفع

3.III: الإجابة على السؤال الثالث: ولإجابة على السؤال الثالث، قام الباحثان بوضع الفرضية الرئيسة الأولى، والتي تنص على: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (الاستقطاب الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية)، وتحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري". ولاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون لقياس شدة العلاقة بين المتغيرات، ويوضح الجدول التالي النتيجة:

جدول رقم (14): يوضح الارتباط بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والتميز المؤسسي

الأبعاد	رمز المتغير	ارتباط (بيرسون)	الدلالة الإحصائية
الاستقطاب الإلكتروني	X01	الارتباط	0.295
		الدلالة	0.056
التدريب والتطوير الإلكتروني	X02	الارتباط	**0569
		الدلالة	0.000
تقييم الأداء الإلكتروني	X03	الارتباط	**0.400
		الدلالة	0.008
التعويضات الإلكترونية	X04	الارتباط	0.244
		الدلالة	0.115

0.470**	الارتباط	X	إدارة الموارد البشرية الإلكترونية
0.001	الدلالة		

المصدر: إعداد الباحثين بناء على نتائج الدراسة الميدانية

يبين الجدول (14) نتائج الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى، والتي أشارت إلى أن معامل الارتباط (بيرسون) بين أبعاد المتغير المستقل (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية)، والمتغير التابع (تحقيق التميز المؤسسي)، بلغ (0.470) بدلالة إحصائية (0.001) وهي قيمة معنوية موجبة، ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05). وهذا يدل على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بأبعادها (الاستقطاب الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية) وتحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري، وأنه كلما تم تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ارتفع التميز المؤسسي بالمصرف قيد الدراسة". ويعزو الباحثان هذه العلاقة بين المتغيرين إلى أن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تعتمد على أنظمة رقمية تسهل عمليات استقطاب أفضل الكفاءات، وتدريبهم وتطويرهم، وتقييم أدائهم إلكترونياً؛ مما يقلل الوقت والجهد، ويزيد من كفاءة العمليات، وينعكس ذلك على تحسين جودة العمل والأداء، وتعزيز الابتكار داخل المؤسسة، وبالتالي تحقيق التميز المؤسسي؛ حيث تُعد الموارد البشرية العنصر الأساسي في تحقيق التميز المؤسسي.

4.III: الإجابة على السؤال الرابع: وللإجابة على السؤال الرابع، قام الباحثان بوضع الفرضية الرئيسية الثانية، والتي تنص على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (الاستقطاب الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية) في تحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري". وتم اختبار هذه الفرضية كما يلي:

أ- دراسة أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي باستخدام أسلوب تحليل تباين الانحدار البسيط (Simple Regression)

قام الباحثان بإجراء التحليل الإحصائي باستخدام أسلوب الانحدار البسيط؛ وذلك لقياس تأثير أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية كمتغيرات مستقلة على تحقيق التميز المؤسسي كمتغير تابع في المصرف قيد الدراسة، بهدف تحديد قدرة المتغيرات المستقلة في إحداث تغيير في المتغيرات التابعة. وفيما يلي نتائج تحليل تأثير كل بعد من أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (كل بعد على حدى) على المتغير التابع "تحقيق التميز المؤسسي"، حيث تم اختبار الفرضية الرئيسية التالية:

- الفرضية الرئيسية الصفرية H_0 - Null Hypothesis: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري. (مقابل)
- الفرضية الرئيسية البديلة: H_1 - Alternative Hypothesis: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري.

■ الفرضيات الفرعية كالتالي:

أ- الفرضية الفرعية الأولى H_{01} : لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني على تحقيق التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة.

جدول (15): نتائج تحليل التباين للانحدار لتحديد صلاحية نموذج انحدار بعد الاستقطاب الإلكتروني على تحقيق التميز المؤسسي

درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
1	1.243	1.243	3.880	0.056 ^b	0.086	0.294
41	13.133	0.320				
42	14.376					

المصدر: إعداد الباحثين بناء على نتائج الدراسة الميدانية

أظهرت النتائج في الجدول رقم (15) إلى وجود علاقة طردية ضعيفة بين "الاستقطاب الإلكتروني" وتحقيق التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.294)، وهذا يشير إلى ارتباط ضعيف بين المتغيرين، ولتحديد أثر الاستقطاب الإلكتروني على تحقيق التميز المؤسسي، تم استخدام تحليل التباين للانحدار، فكانت قيمة F تساوي (3.880)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.056) وهي أكبر من (0.05)؛ وهذا يدل على عدم صلاحية النموذج لتحديد أثر المتغير المستقل (الاستقطاب الإلكتروني) على المتغير التابع (تحقيق التميز المؤسسي)، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية (H_{01}) التي تنص على "لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للاستقطاب الإلكتروني على تحقيق التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة".

ب- الفرضية الفرعية الثانية H_{02} : لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير الإلكتروني على تحقيق التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة.

جدول (16): نتائج تحليل التباين للانحدار لتحديد صلاحية نموذج انحدار بعد التدريب والتطوير الإلكتروني على تحقيق التميز المؤسسي

درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
1	4.659	4.659	19.658	^b 0.000	0.324	0.569
41	9.717	0.237				
42	14.376					

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج الدراسة الميدانية

أظهرت النتائج في الجدول رقم (16) وجود علاقة طردية موجبة بين "التدريب والتطوير الإلكتروني" وتحقيق التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.569)، وهذا يشير إلى أن بعد التدريب والتطوير الإلكتروني له دور إيجابي (متوسط) في تحقيق التميز المؤسسي، ولتحديد أثر التدريب والتطوير الإلكتروني على تحقيق التميز المؤسسي، تم استخدام تحليل التباين للانحدار، فكانت قيمة F تساوي (19.658)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من (0.05)؛ وهذا يدل على صلاحية النموذج لتحديد أثر المتغير المستقل (التدريب والتطوير الإلكتروني) على المتغير التابع (تحقيق التميز المؤسسي)، وكانت قيمة معامل التحديد (0.324) وهي تشير إلى أن ما نسبته (32.4%) من التغيرات في التميز المؤسسي يعود إلى "التدريب والتطوير الإلكتروني"، وعليه، يتم رفض الفرضية الصفرية (H_{02}) التي تنص على "لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير الإلكتروني على تحقيق التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة".

ت- الفرضية الفرعية الثالثة H_{03} : لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتقييم الأداء الإلكتروني على تحقيق التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة.

جدول (17): نتائج تحليل التباين للانحدار لتحديد صلاحية نموذج انحدار بعد تقييم الأداء الإلكتروني على تحقيق التميز المؤسسي

درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
1	2.295	2.295	7.787	^b 0.008	0.160	0.400
41	12.081	0.295				
42	14.376					

** القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج الدراسة الميدانية

أظهرت النتائج في الجدول رقم (17) وجود علاقة طردية موجبة بين "تقييم الأداء الإلكتروني" وتحقيق التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.400)، وهذا يشير إلى أن بعد تقييم الأداء الإلكتروني له دور إيجابي (متوسط) في تحقيق التميز المؤسسي، ولتحديد أثر تقييم الأداء الإلكتروني على تحقيق التميز المؤسسي، تم استخدام تحليل التباين للانحدار، فكانت قيمة F تساوي (7.787)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.008) وهي أقل من (0.05)؛ وهذا يدل على صلاحية النموذج لتحديد أثر المتغير المستقل (تقييم الأداء الإلكتروني) على المتغير التابع (تحقيق التميز المؤسسي)، وكانت قيمة معامل التحديد (0.160) وهي تشير إلى أن ما نسبته (16.0%) من التغيرات في التميز المؤسسي يعود إلى "تقييم الأداء الإلكتروني"، وعليه، يتم رفض الفرضية الصفرية (H_{03}) التي تنص على "لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتقييم الأداء الإلكتروني على تحقيق التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة".

ث- الفرضية الفرعية الرابعة H_{04} : لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتعويضات الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة.

جدول (18): نتائج تحليل التباين للانحدار لتحديد صلاحية نموذج انحدار بعد التعويضات الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي

درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
1	.854	0.854	2.590	^b 0.115	0.059	0.244
41	13.522	0.330				
42	14.376					

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج الدراسة الميدانية

أظهرت النتائج في الجدول رقم (18) إلى وجود علاقة طردية ضعيفة بين "التعويضات الإلكترونية" وتحقيق التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.244)؛ وهذا يشير إلى ارتباط ضعيف بين المتغيرين، ولتحديد أثر التعويضات الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي، تم استخدام تحليل التباين للانحدار، فكانت قيمة F تساوي (2.590)، وهي قيمة صغيرة وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (0.059) وهي أكبر من (0.05)؛ وهذا يدل على عدم صلاحية النموذج لتحديد أثر المتغير المستقل (التعويضات الإلكترونية) على المتغير التابع (تحقيق التميز المؤسسي)، وعليه، يتم قبول الفرضية الصفرية (H_{04}) التي تنص على "لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للتعويضات الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة".

ب- دراسة أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد **Multiple Regression**

لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة، تم استخدام اختبار F (ANOVA)، وقد تم الحصول على النتائج المدونة في الجدول رقم (19)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار $F=5.212$ والدلالة الإحصائية 0.002؛ ما يدل على رفض الفرضية الصفرية (فرض العدم). ويعني ذلك أن المتغيرات المستقلة مجتمعة، أو أن واحداً منها على الأقل من معالم النموذج لها تأثير معنوي على المتغير التابع (تحقيق التميز المؤسسي). ويشير ذلك إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول (19): تحليل التباين (ANOVA) لنموذج انحدار المتغير التابع على المتغيرات المستقلة

	Sum of Squares مجموع المربعات	d. f. درجات الحرية	Mean Square متوسط المربعات	F-Test إحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
Regression الانحدار	5.093	4	1.273	5.212	0.002 ^b
Residual البواقي	9.283	38	0.244		
Total الإجمالي	14.376	42			

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج الدراسة الميدانية

كما يتبين من البيانات الواردة في الجدول السابق، أن قيمة متوسط مربعات البواقي أو ما يسمى بتباين البواقي Mean Square of Residual تساوي 0.244. وبأخذ الجذر التربيعي لهذا المقدار نحصل على الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، وهو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها 0.4 وهو مقدار صغير؛ ما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ.

جدول (20): بعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار المتغير التابع على المتغيرات المستقلة

معامل R Square ارتباط بيرسون	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير
0.470	0.522

يتبين من البيانات الواردة في الجدول السابق قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.470، وكذلك معامل التحديد 0.221؛ وهذا يعني أن 22.1% من التباينات في المتغير التابع (تحقيق التميز المؤسسي) يُفسرها التباين في المتغيرات المستقلة (الاستقطاب الإلكتروني X01، التدريب والتطوير الإلكتروني X02، تقييم الأداء الإلكتروني X03، التعويضات الإلكترونية X04)، المتجمعة في نموذج الانحدار الموفق.

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$(Y = -1.829 + 0.015 * X_{01} + 0.459 * X_{02} + 0.334 * X_{03} + -0.212 * X_{04} + \epsilon)$$

حيث إن (Y) تحقيق التميز المؤسسي، (X01) بعد الاستقطاب الإلكتروني، (X02) بعد التدريب والتطوير الإلكتروني، (X03) بعد تقييم الأداء الإلكتروني، (X04) التعويضات الإلكترونية، (ε) الخطأ العشوائي.

ويفسر الباحثان ذلك بأن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تؤثر على تحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين الكفاءة، وتعزيز الابتكار، وزيادة رضا الموظفين. هذا التأثير يعكس أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة كأداة استراتيجية لرفع مستوى الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية.

5.III: الإجابة على السؤال الخامس: ولإجابة على السؤال الخامس، قام الباحثان بوضع الفرضية الرئيسة الثالثة، والتي تنص على:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة (إدارة

الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي) في مصرف السلام الجزائري، تعزى للمتغيرات التالية: (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، طبيعة الوظيفة).

ويندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية التالية:

1. النوع الاجتماعي:

■ لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي) في مصرف السلام الجزائري تعزى للنوع الاجتماعي للعينة.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) (Independent sample t test) لدراسة الفروقات حول متغيرات الدراسة تعزى لنوع العينة (ذكر - أنثى)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (21) نتائج تحليل (Independent sample t test) لكشف الفروق في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة تعزى لنوع العينة

المحاور	نوع العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	مستوى الدلالة
إدارة الموارد البشرية الإلكترونية	ذكر	32	4573.	1.062	-0.350	0.777
	أنثى	11	3.592	1.203		
التميز المؤسسي	ذكر	32	4.145	1.122	2.131	0.451
	أنثى	11	3,237	1.096		

المصدر: إعداد الباحثين بناء على نتائج الدراسة الميدانية

يبين الجدول (21) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، إذ بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (T) على المتغير الأول (-0.350)، بمستوى دلالة إحصائية (0.777)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) للمقياس ككل. كما بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (T) على المتغير الثاني (2.131)، بمستوى دلالة إحصائية (0.451)، وكانت القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) للمقياس ككل.

وهذا يدل على "عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة تعزى لنوع العينة (ذكر/أنثى)، وهذا يشير إلى أن النوع الاجتماعي لا يؤثر على اتجاهات العينة قيد الدراسة حول مستوى تقييمهم لمتغيرات الدراسة في مصرف السلام الجزائري.

2. الفئة العمرية:

■ لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي) في مصرف السلام الجزائري تعزى للفئة العمرية للعينة.

ولاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار التباين الأحادي (One - Way ANOVA) للكشف عن الفروقات حول متغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي) في مصرف السلام الجزائري تعزى للفئة العمرية للعينة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (22) نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لكشف الفروق في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة تعزى للفئة العمرية للعينة

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
إدارة الموارد البشرية الإلكترونية	بين المجموعات	0.569	2	0.284	0.232	0.794
	داخل المجموعات	49.082	40	1.227		
	المجموع	49.651	42			
التميز المؤسسي	بين المجموعات	14.001	2	7.001	5.216	0.010
	داخل المجموعات	53.688	40	1.342		
	المجموع	67.690	42			

المصدر: إعداد الباحثين بناء على نتائج الدراسة الميدانية

يبين الجدول (22) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول المتغير الأول للدراسة، إذ بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (F) على المتغير الأول (0.232)، بمستوى دلالة إحصائية (0.794)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) للمقياس الأول؛ مما يدل على عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في

استجابات الباحثين حول (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية)، بينما بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (F) على المتغير الثاني (5.216)، بمستوى دلالة إحصائية (0.010)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) أصغر من مستوى الدلالة (0.05) للمقياس الثاني؛ مما يدل على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول (التميز المؤسسي)، ولاكتشاف الفروقات، تم استخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية؛ حيث تبين أن الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن (40 سنة) هم الفئة الأكثر تقييماً لمتغير "التميز المؤسسي"، وقد يرجع ذلك إلى الخبرة المتراكمة في مجال العمل.

3. المؤهل العلمي:

■ لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي) في مصرف السلام الجزائري تعزى للمؤهل العلمي للعينة .

ولاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار التباين الأحادي (One – Way ANOVA) للكشف عن الفروقات حول متغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي) في مصرف السلام الجزائري تعزى للمؤهل العلمي للعينة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (23) نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لكشف الفروق في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة تعزى للمؤهل العلمي للعينة

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
إدارة الموارد البشرية الإلكترونية	بين المجموعات	3,143	2	1.571	1.351	0.270
	داخل المجموعات	46.508	40	1.163		
	المجموع	49.651	42			
التميز المؤسسي	بين المجموعات	3.897	2	1.949	1.222	0.305
	داخل المجموعات	63.793	40	1.595		
	المجموع	67.690	42			

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج الدراسة الميدانية

يبين الجدول (23) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول المتغير الأول للدراسة، إذ بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (F) على المتغير الأول (1.351)، بمستوى دلالة إحصائية (0.270)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) للمقياس الأول، وهذا يدل على عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية)، وبلغت القيمة الإحصائية لاختبار (F) على المتغير الثاني (1.222)، بمستوى دلالة إحصائية (0.305)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) للمقياس الثاني، وهذا يدل على عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول (التميز المؤسسي).

4. سنوات الخدمة:

■ لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي) في مصرف السلام الجزائري تعزى لسنوات الخدمة للعينة.

ولاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروقات حول متغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي) في مصرف السلام الجزائري تعزى لسنوات الخدمة للعينة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (24) نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لكشف الفروق في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة تعزى لسنوات الخبرة للعينة

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
إدارة الموارد البشرية الإلكترونية	بين المجموعات	.182	2	.091	0.074	0.929
	داخل المجموعات	49.469	40	1.237		
	المجموع	49.651	42			
التميز المؤسسي	بين المجموعات	9.218	2	4.609	3.153	0.054
	داخل المجموعات	58.472	40	1.462		
	المجموع	67.690	42			

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج الدراسة الميدانية

يبين الجدول (24) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول المتغير الأول للدراسة، إذ بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (F) على المتغير الأول (0.074)، بمستوى دلالة إحصائية (0.929)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) للمقياس الأول؛ مما يدل على عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية)، كما بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (F) على المتغير الثاني (3.153)، بمستوى دلالة إحصائية (0.054)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) للمقياس الثاني؛ مما يدل على عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول (التميز المؤسسي).

5. طبيعة الوظيفة:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي) في مصرف السلام الجزائري تعزى لطبيعة الوظيفة للعينة. ولاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروقات حول متغيرات الدراسة (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، التميز المؤسسي) في مصرف السلام الجزائري تعزى لطبيعة الوظيفة للعينة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (25) نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لكشف الفروق في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة تعزى لطبيعة الوظيفة للعينة

مخاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
إدارة الموارد البشرية الإلكترونية	بين المجموعات	0.001	2	0.001	0.000	1.000
	داخل المجموعات	49.650	40	1.241		
	المجموع	49.651	42			
التميز المؤسسي	بين المجموعات	10.839	2	5.420	3.813	0.070
	داخل المجموعات	56.850	40	1.421		
	المجموع	67.690	42			

المصدر: إعداد الباحثين بناءً على نتائج الدراسة الميدانية

يبين الجدول (25) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول المتغير الأول للدراسة، إذ بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (F) على المتغير الأول (0.000)، بمستوى دلالة إحصائية (1.000)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) للمقياس الأول؛ مما يدل على عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول (إدارة الموارد البشرية الإلكترونية)، و بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (F) على المتغير الثاني (3.813)، بمستوى دلالة إحصائية (0.070)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) للمقياس الثاني؛ مما يدل على عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول (التميز المؤسسي).

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

- أظهرت نتائج الدراسة وجود تفاوت نسبي في أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في المصرف قيد الدراسة؛ حيث جاء بعد "الاستقطاب الإلكتروني" في المرتبة الأولى بوزن نسبي (76.6%)، ثم في المرتبة الثانية بعد "التدريب والتطوير الإلكتروني" بوزن نسبي (73.0%)، ثم جاء في المرتبة الثالثة بعد "تقييم الأداء الإلكتروني" بوزن نسبي (72.8%)، وأخيراً جاء بعد "التعويضات الإلكترونية" بوزن نسبي (69.6%).
- أشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع في إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بالمصرف قيد الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛ حيث بلغ متوسط الاستجابة العام (3.49) أي بوزن نسبي (69.8%).
- أشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع في التميز المؤسسي بالمصرف قيد الدراسة؛ حيث بلغ متوسط الاستجابة العام (3.91) أي بنسبة (78.2%).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري؛ حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.470) وهو ارتباط موجب (متوسط) في العلاقة بين المتغيرين.

- أشارت نتائج الدراسة من خلال تبين الانحدار البسيط إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية من خلال بعدين: (التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني) في تحقيق التميز المؤسسي؛ وكان الأثر الأكبر لبعد "التدريب والتطوير الإلكتروني"، حيث يفسر ما نسبته (32.4%) من التغير في تحقيق التميز المؤسسي، ثم يليه بعد "تقييم الأداء الإلكتروني" الذي يفسر ما نسبته (16.0%) من التغير في تحقيق التميز المؤسسي بالمصرف قيد الدراسة.
- توصلت نتائج الدراسة باستخدام تحليل الانحدار المتعدد إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية (تأثير جزئي) لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية كمتغير مستقل من خلال بعد (التدريب والتطوير الإلكتروني) في تحقيق التميز المؤسسي كمتغير تابع؛ حيث يفسر هذا البعد ما نسبته (22.1%) من التغير في تحقيق التميز المؤسسي بالمصرف قيد الدراسة، بينما تعزى نسبة (77.9%) من التغيرات التي تحدث على التميز المؤسسي إلى عوامل أخرى لم يتم تناولها هذه الدراسة.
- خلصت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة في المصرف قيد الدراسة تعزى للمتغيرات الديموغرافية: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، طبيعة الوظيفة).
- بينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير إجابات أفراد العينة حول متغير التميز المؤسسي في المصرف قيد الدراسة تعزى (للفئة العمرية).

IV- الخلاصة :

- تناولت الدراسة دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي، وبيّنت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية من خلال بعدي: (التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني) في تحقيق التميز المؤسسي. وقدم الباحثان مجموعة من التوصيات تمثلت فيما يلي:
- ضرورة أن يوضح المصرف بشكل مفصل جميع معايير التقدم للوظائف الشاغرة على الموقع الإلكتروني مع تضمين خطوات التقديم والمواعيد النهائية بوضوح؛ بالإضافة إلى ذلك، يُفضل توفير قسم للأسئلة الشائعة حول التوظيف.
 - تعزيز المصرف عملية مقارنة أداء العاملين قبل وبعد الاستفادة من برامج التدريب الإلكتروني؛ كما يُفضل استخدام أدوات تحليل متقدمة لتقييم أثر التدريب بدقة، ومقارنة النتائج مع العاملين لتحفيزهم على الاستفادة المثلى من البرامج التدريبية.
 - الاستمرار في تحديث وتطوير الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في المصرف لجمع معلومات حول مستوى أداء الموظفين؛ مع ضرورة الاهتمام بحماية البيانات وضمان خصوصيتها.
 - العمل على تطوير نظام التعويضات الإلكترونية في المصرف، ليشمل حواريات تحليل متقدمة تعتمد على البيانات لتحديد المكافآت بدقة وعدالة؛ بالإضافة إلى توفير تقارير للموظفين توضح كيفية ربط تقييم الأداء بالمكافآت، مع مراعاة تحديث النظام باستمرار وفقاً لاحتياجات العمل وآراء الموظفين.
 - الاستمرار في تنمية مهارات الموظفين من خلال تصميم برامج تدريبية مخصصة بناءً على احتياجات ومتطلبات كل وظيفة.

- الإحالات والمراجع :

1. أبو العينين، محمد (2019). أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية على قطاع المصارف الإسلامية في مصر. (رسالة دكتوراه). كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر.
2. أصرف، حامد (2020). أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان. المجلة العربية للإدارة، 40(02)، 233-246.
3. الأيوبي، منصور (2015). بيئة العمل وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على الكليات التقنية الحكومية في محافظات غزة. مجلة كلية فلسطين التقنية للدراسات والأبحاث، 2(2)، 106-137.
4. بدرائي، محمد؛ وصكري، أيوب (2024). دور الإستغراق الوظيفي في تحقيق التميز التنظيمي بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأفلو. مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، 13(01)، 387-406.
5. البدوي، ريهام (2022). دور إدارة الموارد البشرية الرقمية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات: دراسة حالة جامعة 6 أكتوبر والجامعة البريطانية في مصر. المجلة العربية للإدارة، 42(04)، 281-294.
6. بو سعيد، عبد القادر؛ وبن عمارة، رحمة (2022). تأثير جودة الخدمات المصرفية على رضا الزبون: دراسة حالة البنك السلام الجزائر بولاية ورقلة. (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.

7. بوساحة، فاطمة الزهرة؛ وبوسوسة، نعيمة (2023). الممارسات الحديثة للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في ظل أزمة كوفيد-19. المجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية، 14(1)، 11-30.
8. الجمل، سمير (2024). الجودة الشاملة كمتغير وسيط للوصول إلى الميزة التنافسية والتميز المؤسسي. مجلة التطوير العلمي للدراسات والبحوث، 5(19)، 90-113.
9. حداد، نهيلا؛ والشمران، منيرة (2022). درجة التميز التنظيمي للمدارس الابتدائية في منطقة الشمال داخل الخط الأخضر من وجهة نظر المعلمين. المجلة التربوية الأردنية، 07(02)، 1-25.
10. دكومي، منير؛ وجيدور، حاج بشير (2023). واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية. مجلة الناقد للدراسات السياسية، 07(01)، 275-293.
11. الدوشان، نعمة (2024). دور الإدارة الرشيدة في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية: مستشفى عسير المركزي بمدينة أهما. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 8(7)، 121-149.
12. الرشيد، يوسف (2024). دور تطبيق استراتيجيات إدارة المواهب في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على وزارة التربية بدولة الكويت. المجلة التربوية لكلية التربية بجامعة سوهاج، 125(125)، 931-957.
13. رضوان، طارق (2014). أثر محددات الرقابة الاستراتيجية على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات في مصر. المجلة العلمية للتجارة والتمويل، 34(03)، 1-44.
14. الروقي، صيته؛ والمستادي، ولاء (2024). دور القيادة الريادية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على موظفي جامعة تبوك (1444/2022). مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 8(6)، 69-86.
15. سعيد، مجدي (2023). الاستثمار في القطاع المصرفي ودوره في التنمية الاقتصادية في اليمن. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 53(2)، 543-568.
16. سكر، كترة (2021). جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لتعزيز رضا الزبون: دراسة حالة بنك السلام الجزائر. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، 5(1)، 192-210.
17. السويطي، شيلي؛ وعودة، رجاء (2024). إدارة المعرفة وأثرها في التميز المؤسسي في ديوان الموظفين العام في فلسطين. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، 24(2)، 302-319.
18. الشهراني، نورة (2017). دور إدارة الكفاءات الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي بجامعة الملك خالد. (رسالة ماجستير). كلية التربية، جامعة الملك خالد، السعودية.
19. صندوق النقد العربي (2024). القطاع المالي - التشريعات الرقابية والاستقرار المالي، تمت الزيارة بتاريخ 2024/12/25م، تم الاسترجاع من الرابط <https://www.amf.org.ae/ar/financial-sector/financial-stability>
20. عباس، حوراء؛ وعبد الحسين، صفاء (2022). دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي - دراسة استطلاعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 47(135)، 90-102.
21. العجالين، وسيم؛ والحناثلة، حسن (2023). أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الإبداع التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث، 08(01)، 253-280.
22. العزاوي، شفاء؛ ومحسن، زيد (2017). التوجه الريادي وتأثيره في التميز التنظيمي - بحث ميداني في عدد من كليات جامعة بغداد. مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 9(18)، 276-313.
23. عطية، أفكار (2017). تصور مقترح لإدارة التميز التنظيمي بالمدارس الخاصة بمحافظة الإسكندرية وفق النموذج الأوروبي للتميز (EFQM). المجلة العربية للإدارة، 42(04)، 281-294.
24. مجيد، فاهم؛ وعباس، علي (2019). تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق نظام إدارة الأداء الفعال. Warith Journal of Scientific Research، 1(1)، 151-166.
25. مسعودي، أرام؛ وفتاح، سحر (2021). ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين الأداء المنظمي. مجلة جامعة جيهان - أربيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 05(02)، 135-154.
26. مصرف السلام الجزائر (2022). البيانات المالية السنوية لعام 2022، تم الاسترجاع من الرابط https://www.alsalamalgeria.com/pdf/rapport/RapportAnnuel2022_AR.pdf
27. مصرف السلام الجزائر (2022). نبذة عن المصرف، تمت الزيارة بتاريخ 2024/12/26م، تم الاسترجاع من الرابط <https://www.alsalamalgeria.com/ar/page/list-10-0-186.html>
28. مصطفى، أحمد؛ رمضان، سعيد؛ وفاروق، أحمد (2024). إطار مقترح لنموذج العلاقات السببية للرقابة التنظيمية كمتغير وسيط بين القيادة التحويلية والتميز التنظيمي بالجهاز الإداري للدولة: بالتطبيق على ديوان عام محافظة بني سويف. مجلة الدراسات المالية والتجارية، 34(1)، 1-58.
29. مصطفى، أمل (2021). أثر تطبيق إدارة المعرفة على تحقيق التميز التنافسي بالتطبيق على كلية الحاسبات والمعلومات جامعة عين شمس. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 52(01)، 335-396.

30. المطيري، مفرج؛ وإسماعيل، عمار (2022). دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في دعم الرقمنة: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 13(3)، 1209-1233.
31. ناجي، حيدر؛ وأمانة، أحمد (2024). دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تعزيز الرقمنة الاستراتيجية. مجلة الناقد للدراسات السياسية، 20(79)، 92-115.
32. نشاد، عز الدين؛ وصكري، أيوب (2023). الإدارة الإلكترونية الحديثة للموارد البشرية كأحد الاتجاهات الحديثة في ظل التكنولوجيا الرقمية. متطلبات التحول وعوامل النجاح. مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، 5(1)، 97-104.
33. Berber, N., Đorđević, B., & Milanović, S. (2018). Electronic Human Resource Management (e-HRM): A New Concept for Digital Age. *Strategic Management*, 23(2), 22-32.
34. Bondarouk, T. & Ruël, H. J. (2009). Electronic Human Resource Management: challenges in the digital era. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(3), 505-514.
35. El Khoury, R., & Nasrallah, N. (2024). *Intelligent Systems, Business, and Innovation Research*. Germany: Springer.
36. Goetsch, D., & Davis, S. (2013). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. 7th Edition. United Kingdom: Pearson Education Limited.
37. Goetsch, D., & Davis, S. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. 8th Edition. United Kingdom: Pearson Education.
38. Ismail, F., Ling, L., Kadir, A., & Al Hosaini, M. (2020). Employee Satisfaction and Performance of E-HRM System in Malaysia Banking Sector. *Palarch's Journal of Archaeology of Egypt/ Egyptology*, 17(7), 4707-4716.
39. Ma, L. & Ye, M. (2015). The Role of Electronic Human Resource Management in Contemporary Human Resource Management. *Journal of Social Sciences*, 3(4), 71-78.
40. Ullah, Z., Ahmad, N., Scholz, M., Ahmed, B., Ahmad, I., & Usman, M. (2021). Perceived Accuracy of Electronic Performance Appraisal Systems: The Case of a Non-for-Profit Organization from an Emerging Economy. *Sustainability*, 13(4), 1-16.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

إسلام أبو سيف & محمد آيت محمد (2025)، أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي في مصرف السلام الجزائري، مجلة المؤسسة، المجلد 14 (العدد 01)، الجزائر: جامعة الجزائر-3. ص.ص 107-128.



يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقا لـ **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.

مجلة المؤسسة مرخصة بموجب **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.



The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.

Entreprise Review is licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license (CC BY-NC 4.0)**.