

أثر نظم إدارة الموارد البشرية الالكترونية على جودة العمليات في البنوك التجارية

الأردنية

إعداد

غيث "محمد علي" صالح كتوعه

إشراف

الدكتور الحارث أبو حسين

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى بيان أثر نظم إدارة الموارد البشرية الالكترونية على جودة العمليات في البنوك التجارية الأردنية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ مجتمع الدراسة (13) بنكاً تجارياً في الأردن .

حيث قام الباحث باعتماد الطريقة العشوائية لاختيار العينة حيث بلغت العينة (5) بنوك، وقام الباحث بتوزيع (360) استبانة على مدراء الدوائر الادارية ونوابهم ومساعدتهم ورؤساء الأقسام، تشتمل على فقرات تعكس متغيرات الدراسة للوصول الى نتائج هذه الدراسة، تم استرجاع (351) استبانة بنسبة (97.5%) واستبعاد (9) استبانة بنسبة (2.5%) وذلك لعدم صلاحيتها للاختبارات الإحصائية.

وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لنظم إدارة الموارد البشرية الالكترونية (E-HRM) بأبعادها (الاستقطاب، التقييم، الاختيار، التدريب) على جودة العمليات بأبعادها (الاستجابة، الاعتمادية، المصادقية) بالبنوك التجارية الأردنية. وهذا يعني أن نموذج الانحدار الذي تم استعماله جيد وكافٍ.

وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان من أهمها زيادة الوعي لدى الإدارات والقيادات في تلك البنوك بمفهوم نظم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، وضرورة تطوير أبعاد نظم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لا سيما بعد الإستقطاب بشكل أكبر مما هو عليه.

**The Impact of Electronic Human Recourse Management
Systems on Operations Quality in Jordanian Commercial
Banks**

Prepared by:

Ghaith Katoah

Supervised by:

Dr. Al Hareth Abu-Hussain

Abstract

The present study aimed at showing the impact of electronic human resources management systems on the quality of operations in Jordanian commercial banks. The study relied on the analytical descriptive method.

The researcher randomized the sample from five banks. The researcher distributed 360 questionnaires to the directors of the administrative departments, their deputies, their assistants and the heads of the departments, including paragraphs that reflect the variables of the study to reach the results of this study. 351 questionnaires were retrieved (97.5%) and excluding (9) a questionnaire by (2.5%) because it is not valid for statistical tests.

The results of the study were the following: (a) there is a Significant impact of the E-HRM ($\alpha = 0.05$) with its dimensions (polarization, evaluation, selection, and training) on the quality of operations (dimensions, responsiveness, reliability, Credibility) in Jordanian commercial banks. This means that the regression model used is good and sufficient.

In light of these results, the study recommended a number of recommendations, the most important of which was the increase of awareness among the departments and leaders in these banks of the concept of electronic human resources management systems, and the need to develop the dimensions of electronic human resources management systems, especially after attracting more than it is.

