



أثر رأس المال الاجتماعي على الذكاء الاستراتيجي في منظمات  
الأعمال

دراسة تطبيقية لعينة من العاملين في البنك الاهلي الاردني

**The effect of Social capital on Strategic intelligence in  
Business organizations**

An Empirical study for a sample of employees at the Ahli Bank of Jordan

إعداد الطالب

سليمان محمد سلامة أبو رياش

الرقم الجامعي: Z00859

إشراف

الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في  
إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الإسراء

عمان - الأردن

الفصل الثاني ٢٠١٧ / ٢٠١٨

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى  
وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي  
عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ

بِسْمِ اللَّهِ الْعَظِيمِ

سورة النمل الآية ١٩

# جامعة الإسراء التفويض

أنا سليمان محمد سلامة أبو رياش أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي  
للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

التوقيع:

التاريخ: / / 2018

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "أثر رأس المال الاجتماعي على الذكاء الاستراتيجي في منظمات لأعمال دراسة تطبيقية لعينة من العاملين في البنك الاهلي الاردني".

وقد أُجيزت بتاريخ / / 2018

التوقيع

الجامعة

أعضاء لجنة المناقشة

جامعة الإسراء

مشرفاً  
ورئيساً

مطلق

زكريا

الدكتور

الأستاذ  
الدوري

## نموذج إقرار

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب سليمان محمد سلامة أبو رياش "أثر رأس المال الاجتماعي على الذكاء الاستراتيجي في منظمات لأعمال دراسة تطبيقية لعينة من العاملين في البنك الاهلي الاردني" وأصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم:

التوقيع:

التاريخ: / / ٢٠١٨

## شكر وتقدير

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى الذي منحني العلم والمعرفة والقدرة على إتمام هذا الجهد المتواضع، ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري الذي واكب هذا الجهد منذ كان فكرة حتى أصبح حقيقة رأت النور برعايته وتوجيهاته الرشيدة .

كما أتقدم بعظيم الشكر والعرفان للأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاسراء والإداريين والعاملين فيها، والشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة الأفاضل على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، كما وأشكر كل من ساهم في إنجاز هذا الجهد سواء بالتشجيع أو المساندة.

والله الموفق

## الإهداء

إلى ...

والذي العزيز رحمه الله تعالى

والدتي أطال الله في عمرها

أهديكم ثمرة هذا العمل المتواضع

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية الكريمة
ج	التفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	نموذج إقرار
و	شكر وتقدير
ز	الإهداء
ح	قائمة المحتويات
ك	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
ن	قائمة الملاحق
س	الملخص باللغة العربية
ف	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2	(١ - ١): المقدمة
4	(١ - ٢): مشكلة الدراسة وأسئلتها
5	(١ - ٣): أهداف الدراسة
6	(١ - ٤): أهمية الدراسة
7	(١ - ٥): فرضيات الدراسة
8	(١ - ٦): أنموذج الدراسة



## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
9	(١ - ٧): حدود الدراسة
9	(١ - ٨): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
12	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
13	(٢ - ١): المقدمة
14	(٢ - ٢): رأس المال الإجتماعي
٢٢	(٢ - ٣): الذكاء الاستراتيجي
٣٢	(٢ - ٤): البنك الأهلي الأردني
٣٣	(٢ - ٥): الدراسات السابقة
٤٤	(٢ - ٦): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
٤٥	الفصل الثالث منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
٤٦	(٣ - ١): المقدمة
٤٦	(٣ - ٢): منهج الدراسة
٤٦	(٣ - ٣): مجتمع الدراسة
٤٧	(٣ - ٤): عينة الدراسة والخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
٤٩	(٣ - ٥): أداة الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات
٥١	(٣ - ٦): المعالجات الإحصائية
٥٢	(٣ - ٧): التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
٥٣	(٣ - ٨): صدق أداة الدراسة وثباتها

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٥٥	الفصل الرابع عرض النتائج واختبار الفرضيات
٥٦	(١ - ٤): المقدمة
٥٦	(٢ - ٤): عرض النتائج
٦٧	(٣ - ٤): تحليل مدى ملائمة البيانات لإفتراضات اختبار فرضيات الدراسة
٦٨	(٤ - ٤): اختبار فرضيات الدراسة
٨٥	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
٨٦	(١ - ٥): المقدمة
٨٦	(٢ - ٥): النتائج
٨٩	(٣ - ٥): التوصيات
٩٠	(٤ - ٥): الدراسات المستقبلية
٩١	قائمة المراجع
٩٢	أولاً: المراجع العربية
٩٥	ثانياً: المراجع الأجنبية
٩٩	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
٤٧	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الإجتماعي	١ - ٣
٤٨	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	٢ - ٣
٤٨	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	٣ - ٣
٤٩	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	٤ - ٣
٥٣	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	٥ - ٣
٥٤	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	٦ - ٣
٥٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى توافر الثقة في البنك الأهلي الأردني	١ - ٤
٥٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى توافر الزمالة في البنك الأهلي الأردني	٢ - ٤
٥٩	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى توافر التعاون في البنك الأهلي الأردني	٣ - ٤
٦١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى توافر التكامل الإجتماعي في البنك الأهلي الأردني	٤ - ٤
٦٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى توافر الاستشراف في البنك الأهلي الأردني	٥ - ٤
٦٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى توافر التفكير المنظمي في البنك الأهلي الأردني	٦ - ٤
٦٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى توافر الرؤية المستقبلية في البنك الأهلي الأردني	٧ - ٤
٦٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى توافر الدافعية في البنك الأهلي الأردني	٨ - ٤
٦٧	نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance ومعامل الالتواء Skewness	٩ - ٤

٦٩	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير رأس المال الاجتماعي في الذكاء الاستراتيجي للبنك الأهلي الأردني	٤ - 10
----	---	--------

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
٧٢	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير رأس المال الاجتماعي في الاستشراف للبنك الأهلي الأردني	٤ - ١١
٧٥	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير رأس المال الاجتماعي في التفكير النظمي للبنك الأهلي الأردني	٤ - 12
٧٨	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير رأس المال الاجتماعي في الرؤية المستقبلية للبنك الأهلي الأردني	٤ - 13
٨١	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير رأس المال الاجتماعي في الدافعية للبنك الأهلي الأردني	٤ - 14
٨٤	مؤشرات الموائمة لأنموذج المعادلة الهيكلية	٤ - 15

## قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل - الشكل
8	أنموذج الدراسة	١ - ١

## قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
١٠٠	قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	١
١٠١	أداة الدراسة (الاستبانة)	٢

## الملخص باللغة العربية

### أثر رأس المال الاجتماعي على الذكاء الاستراتيجي في منظمات الأعمال

دراسة تطبيقية لعينة من العاملين في البنك الأهلي الأردني

إعداد الطالب : سليمان محمد سلامة أبو رياش

إشراف الأستاذ الدكتور: زكريا مطلق الدوري

هدفت الدراسة إلى بيان أثر رأس المال الاجتماعي على الذكاء الاستراتيجي في البنك الأهلي الأردني. تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في البنك الأهلي الأردني من مختلف المستويات الإدارية الثلاث. أما عينة الدراسة فقد تكونت من الفئات الوظيفية (مدير إدارة، مدير فرع، رئيس قسم وموظفي الخدمات) والبالغ عددهم (١٢٢) فرداً. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الكمي (الوصفي التحليلي) من خلال العديد من الأساليب الإحصائية أبرزها تحليل الإنحدار المتعدد.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرأس المال الاجتماعي (الثقة، الزمالة، التعاون) على الذكاء الاستراتيجي للبنك الأهلي الأردني. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرأس المال الاجتماعي (الثقة، الزمالة، التعاون) على الاستشراف للبنك الأهلي الأردني. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرأس المال الاجتماعي (الثقة، الزمالة، التعاون) على التفكير النظمي للبنك الأهلي الأردني. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية

عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرأس المال الاجتماعي (الثقة، الزمالة، التعاون) على الرؤية المستقبلية للبنك الأهلي الأردني. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرأس المال الاجتماعي (الثقة، الزمالة، التعاون) على الدافعية للبنك الأهلي الأردني.

وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة زيادة دافعية الموظفين العاملين في البنك الأهلي الأردني من خلال الترقيات والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية لإنعكاس ذلك على سلوكياتهم وإنجازهم لأعمالهم بكفاءة وفعالية. ودعم الموظفين العاملين في البنك الأهلي الأردني وتحفيزهم على بناء شبكة عمل قوية (علاقات) فيما بينهم لغرض الاستفادة من بعضهم البعض في اتخاذ قرارات فاعلة. إضافة إلى تعزيز وسائل الإتصال والتواصل بين الموظفين في البنك الأهلي الأردني وتحفيزهم على استخدام وسائل اتصال معاصرة لما لها من دور كبير في تحسين العلاقة بينهم.



## ABSTRACT

# **The effect of Social capital in Strategic intelligence in Business organizations**

An Empirical study for a sample of employees at the Ahli Bank of Jordan

### ***Prepared by***

Suleiman Mohammad Salameh Abu Rayyash

### ***Supervisor***

Prof. Zakaria M.Al-Douri

The study aimed to investigate the effect Social capital on Strategic intelligence in Ahli Bank of Jordan.

The study population included of all employees in Ahli Bank of Jordan. The study sample consist from functional categories (director, branch manager, head of department and service staff) totaling (122) Individual. To achieve the study objectives the study used quantitative (descriptive analytical method) through many statistical tools, most notably multiple regression analysis.

The study reached a number of results namely: there is a significant effect of Social capital (Trust, fellowship and corporation) on Strategic intelligence in Ahli Bank of Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ). There is a significant effect of Social

capital (Trust, fellowship and corporation) on forsignet in Ahli Bank of Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ). There is a significant effect of Social capital (Trust, fellowship and corporation) on system thinking in Ahli Bank of Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ). There is a significant effect of Social capital (Trust, fellowship and corporation) on vision in Ahli Bank of Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ). There is a significant effect of Social capital (Trust, fellowship and corporation) in motivation in Ahli Bank of Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ).

In light of the results, the study recommends that need to increase the motivation of employees working in the Ahli Bank of Jordan through promotions, rewards and incentives to reflect on their behavior and the completion of their work efficiently and effectively. As well as, supporting the staff of Ahli Bank of Jordan and motivating them to build a strong network of relationships among themselves for the purpose of benefiting from each other in making effective decisions. In addition enhancing the means of communication between employees at the Ahli Bank of Jordan and motivating them to use modern means of communication because of their role in improving the relationship between them.