



أثر العوامل التنظيمية على النجاح التنظيمي في بنك الأردن

**The Effect of Organizational Factors on Organizational  
Success to Bank in Jordan**

إعداد الطالبة  
أريج عدنان ابراهيم عتيق  
الرقم الجامعي: AA1344

إشراف  
الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري

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

جامعة الإسراء  
كلية الأعمال  
قسم إدارة الأعمال  
عمان - الأردن

الفصل الثاني / 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مِّنْ نَّشَأٍ وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ ﴾

سورة يوسف

الآية (76)

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

## جامعة الإسراء التفويض

أنا أريج عدنان ابراهيم عتيق أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو

الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

التوقيع:

التاريخ: 2019 / 6 /

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "أثر العوامل التنظيمية على النجاح التنظيمي في بنك الأردن"

وقد أُجيزت بتاريخ 2019 / 6 /

التوقيع	الجامعة	أعضاء لجنة المناقشة
	جامعة الإسراء	مشرفاً ورئيساً الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري
	جامعة الإسراء	مناقشاً داخلياً الدكتور محمد عبدالقادر
	جامعة الزرقاء	مناقشاً خارجياً الدكتور عبدالله أبو سلمى

## نموذج إقرار

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالبة أريج عدنان ابراهيم عتيق بعنوان "أثر العوامل التنظيمية

على النجاح التنظيمي في بنك الأردن" وأصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم:

التوقيع:

التاريخ: 2019 / 6 /

## شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه ملء السموات وملء الارض، أشكرك ربي على نعمك التي لا تعد والألائك التي لا تحد، أحمدك ربي وأشكرك على أن يسرت لي إتمام هذه الدراسة على الوجه الذي أرجو أن ترضى بها عني.

ثم أتوجه بالشكر إلى من رعاني طالبة في برنامج الماجستير، ومعد هذه الدراسة أستاذي مشرفي صاحب التميز والأفكار والمبدع دوماً وصاحب القلب الطيب الفاضل الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري الذي له الفضل بعد الله تعالى منذ كان الموضوع عنواناً وفكرة إلى أن أصبح ما هو عليه الآن فله مني الشكر كله والتقدير والإمتنان والعرفان.

وأتوجه بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذتي الأفاضل في قسم إدارة الأعمال في كلية الأعمال بجامعة الإسراء الذين لم يألوا جهداً في توجيهي وإمدادي كلما إحتجت إليهم وإسنادهم إلي. كما أوجه شكري وتقديري للدكتور عبدالله أبو سلمى.

وأقدم بشكري الجزيل إلى كل من ساعدني وأعانني في إنجاز هذه الدراسة فلهم في النفس منزلة، فهم أهل للفضل والخير والشكر.

وبكل الحب وأرق كلمات الشكر والثناء وبقلب يملؤه الحب والعطاء أشكر كل من دعمني في هذه الفترة وكان لي نعم الأخ والصديق.

والله الموفق

أريج عدنان ابراهيم عتيق

## الإهداء

إلى ...

أبي وأمي

اهلي وعشيرتي

اخواني و أصدقائي.....

كل من ساعدني في انجاز هذا العمل... شكري الجزيل وامتناني

## 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
ل	قائمة الأشكال
م	قائمة الملاحق
ن	الملخص باللغة العربية
ع	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2	(1 - 1): المقدمة
4	(2 - 1): مشكلة الدراسة وأسئلتها
5	(3 - 1): أهداف الدراسة
6	(4 - 1): أهمية الدراسة
6	(5 - 1): فرضيات الدراسة
7	(6 - 1): أنموذج الدراسة



## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
8	(1 - 7): حدود الدراسة
9	(1 - 8): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
11	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
12	(1 - 2): المقدمة
12	(2 - 2): العوامل التنظيمية
17	(2 - 3): النجاح التنظيمي
22	(2 - 4): بنك الأردن
23	(2 - 5): الدراسات السابقة
33	(2 - 6): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
35	الفصل الثالث منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
36	(3 - 1): المقدمة
36	(3 - 2): منهج الدراسة
36	(3 - 3): مجال الدراسة
36	(3 - 4): مجتمع الدراسة
37	(3 - 5): عينة الدراسة والخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
39	(3 - 6): أداة الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات
40	(3 - 7): المعالجات الإحصائية
41	(3 - 8): صدق أداة الدراسة وثباتها

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
43	الفصل الرابع عرض النتائج واختبار الفرضيات
44	(4 - 1): المقدمة
44	(4 - 2): عرض النتائج
51	(4 - 3): تحليل مدى ملائمة البيانات لإفتراضات اختبار فرضيات الدراسة
52	(4 - 4): اختبار فرضيات الدراسة
65	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
66	(5 - 1): المقدمة
66	(5 - 2): النتائج
68	(5 - 3): التوصيات
69	(5 - 4): الدراسات المستقبلية
70	قائمة المراجع
71	أولاً: المراجع العربية
75	ثانياً: المراجع الأجنبية
79	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
38	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية	1 - 3
42	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	2 - 3
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع الدعم التنظيمي في بنك الأردن	1 - 4
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع الهيكل التنظيمي في بنك الأردن	2 - 4
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع الأنظمة والتعليمات في بنك الأردن	3 - 4
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى تكيف بنك الأردن	4 - 4
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بقاء بنك الأردن	5 - 4
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى نمو بنك الأردن	6 - 4
51	نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance ومعامل الالتواء Skewness	7 - 4
55	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير العوامل التنظيمية في النجاح التنظيمي بأبعاده مجتمعة لبنك الأردن	8 - 4
58	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير العوامل التنظيمية في تكيف بنك الأردن	9 - 4
61	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير العوامل التنظيمية في بقاء بنك الأردن	10 - 4
64	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير العوامل التنظيمية في نمو بنك الأردن	11 - 4

-ل-

## قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل - الشكل
8	أنموذج الدراسة	1 - 1

## قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
80	قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	1
81	أداة الدراسة (الاستبانة)	2

## المخلص باللغة العربية أثر العوامل التنظيمية على النجاح التنظيمي في بنك الأردن

إعداد الطالبة : أريج عدنان ابراهيم عتيق  
إشراف الأستاذ الدكتور: زكريا مطلق الدوري

هدفت الدراسة إلى بيان أثر العوامل التنظيمية في النجاح التنظيمي لبنك الأردن. حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارتين العليا والوسطى (المديرين، مساعديهم ورؤساء الأقسام) في بنك الأردن بفروعه والبالغ عددهم (400) فرداً. أما عينة الدراسة فقد شملت الموظفين العاملين في الإدارتين العليا والوسطى (المديرين، مساعديهم ورؤساء الأقسام) في بنك الأردن بفروعه بمقدار (165) موظفاً، والذين تم إختيارهم بشكل عشوائي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الكمي (الوصفي التحليلي) من خلال العديد من الاساليب الإحصائية أبرزها تحليل الإنحدار المتعدد.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التنظيمية (الدعم التنظيمي ، الهيكل التنظيمي ، الأنظمة والتعليمات) في النجاح التنظيمي بأبعاده مجتمعة لبنك الأردن عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التنظيمية (الدعم التنظيمي ، الهيكل التنظيمي ، الأنظمة والتعليمات) في التكيف لبنك الأردن عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التنظيمية (الدعم التنظيمي ، الهيكل التنظيمي ، الأنظمة والتعليمات) في البقاء لبنك الأردن عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). وجود أثر ذو دلالة إحصائية للعوامل التنظيمية (الدعم التنظيمي ، الهيكل التنظيمي ، الأنظمة والتعليمات) في النمو لبنك الأردن عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بالتركيز على بناء فرق العمل وتفويض الصلاحيات للموظفين بما يشعروهم بمكانتهم وبنقطة الإدارة فيهم بما يؤثر على أداء بنك الأردن لينعكس على نموه. وضرورة أن يعمل بنك الأردن على معايير النجاح التنظيمي ومنها التكيف والبقاء والنمو والتي تعتبر أساس النجاح على المدى البعيد.

الكلمات المفتاحية: العوامل التنظيمية ، النجاح التنظيمي وبنك الأردن.

## **ABSTRACT**

# **The Effect of Organizational Factors on Organizational Success to Bank in Jordan**

***Prepared by***

Areej Adnan Ibrahim Ateeq

***Supervisor by***

Prof. Zakaria M.Al-Douri

The study aimed to investigate the effect of Organizational Factors in Organizational Success to Bank of Jordan. The study population consists of employees from higher and middle administrations (managers, assistants and heads of departments) in the Bank of Jordan with its branches totaling (400) Individual. The study sample consists of employees from higher and middle administrations (managers, assistants and heads of departments) in the Bank of Jordan with its branches totaling (165) Individual whom were randomly selected

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 Organizational Factors (Organizational Support, Organizational Structure, Systems and Instructions) in Organizational Success to Bank of Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ). There is a significant effect of Organizational Factors (Organizational Support, Organizational Structure, Systems and Instructions) in Adaptation to Bank of Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ). There is a significant effect of Organizational Factors (Organizational Support, Organizational Structure, Systems and Instructions) in Survival to Bank of Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ). There is a significant effect of Organizational Factors (Organizational Support,



- ف -

Organizational Structure, Systems and Instructions) in Growth to Bank of Jordan at level ( $\alpha \leq 0.05$ ).

In light of the results, the study recommends that focusing on building the teams work and delegating the authority to the employees so that they feel their position and the confidence of the management in them, which affects the Bank of Jordan performance that reflects on its growth. The Bank of Jordan should work on organizational success criteria including adaptation, survival and growth, which are the basis for long-term success.

Key words: Organizational Factors, Organizational Success and Bank of Jordan.