

التمكين الإداري وأثره على الالتزام التنظيمي في بنك الاتحاد

أعدت من قبل

ياسمين عدنان عبدالفتاح علي عزام

أشرف عليها

الأستاذ الدكتور نعمة عباس الخفاجي

قدمت هذه الرسالة

إلى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

آب 2019

تفويض

أنا الموقعة أدناه " ياسمين عدنان عبدالفتاح علي عزام" أفوض جامعة الاسراء
بتزويد نسخ من رسالتي المعنونة بـ " التمكين الإداري وأثره على الالتزام التنظيمي
في بنك الاتحاد " للمنظمات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنيين
بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: ياسمين عدنان عبدالفتاح علي عزام

التوقيع: 

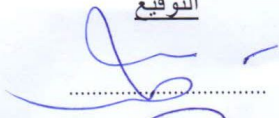
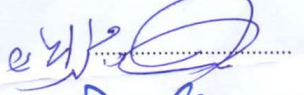
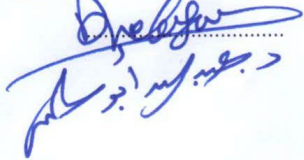
التاريخ: 8/25 / 2019 م

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

التمكين الإداري وأثره على الالتزام التنظيمي في بنك الاتحاد

وأجيزت بتاريخ ٢٥ / ٨ / ٢٠١٩ م

<u>التوقيع</u>	<u>الجامعة</u>	<u>أعضاء لجنة المناقشة</u>
	الاسراء	الأستاذ الدكتور نعمه الخفاجي مشرفاً ورئيساً
	الاسراء	الدكتور محمد المهايره عضواً داخلياً
 د. حبيب محمد أبو سلمة	الزرقاء	الدكتور عبدالله ابوسلمى عضواً خارجياً

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، حمداً كثيراً مباركاً فيه، والصلاة والسلام على سيد الأنبياء والمرسلين سيد الخلق ومعلم البشرية، وعلى آله وصحبه أجمعين.

يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير، إلى المشرف على رسالتي الأستاذ الدكتور نعمة خفاجي، الذي منحني الكثير من وقته وصبره وأحاطني بملاحظاته القيمة، وكان له عظيم الأثر في اتمام رسالتي هذه.

كما أتقدم بخالص الشكر والامتنان للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة، على ما بذلوه من جهد أثناء قراءة هذه الرسالة ومناقشتها. وكذلك إلى السادة محكمي الاستبانات لما قدموه من جهد ووقت في تحكيم الاستبانة.

وأخيراً أقدم الشكر والتقدير إلى من نظافت جهودهم معي قلباً وقالياً لإتمام هذه الدراسة.

والله ولي التوفيق ،،،

الباحثة

ياسمين عدنان عبدالفتاح علي عزام

الإهداء

إلى من تحملت العناء لأجلي والسهر لراحتي ... أمي الحبيبة

إلى من كبرت وفي دفاء قلبه احتميت ... أبي الغالي

إلى من كانوا معي في كل ساعاتي وأدخلوا الفرحة إلى نفسي أخوتي الأعزاء

إلى من وقفوا بجانبني ووسعهم قلبي ... صديقاتي العزيزات

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	تفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	شكر وتقدير
هـ	الإهداء
و	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ي	قائمة الملاحق
ك	الملخص باللغة العربية
ل	الملخص باللغة الإنجليزية
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	
14	(1 - 1): المقدمة
15	(2 - 1): مشكلة الدراسة
16	(3 - 1): اسئلة الدراسة
16	(4 - 1): أهمية الدراسة
17	(5 - 1): أهداف الدراسة
18	(6 - 1): فرضيات الدراسة
19	(7 - 1): أنموذج الدراسة
19	(8 - 1): حدود الدراسة
20	(9 - 1): محددات الدراسة
20	(10 - 1): التعريفات الاصطلاحية لمتغيرات الدراسة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
23	(1 - 2): التمكين الإداري
34	(2 - 2): الالتزام التنظيمي
43	(3 - 2): الدراسات السابقة
58	(4 - 2): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات
60	(1 - 3): المقدمة
60	(2 - 3): منهج الدراسة
60	(3 - 3): مجتمع الدراسة
60	(4 - 3): وحدة المعاينة وعينة الدراسة
66	(5 - 3): مصادر الحصول على المعلومات
66	(6 - 3): أداة الدراسة
67	(7 - 3): صدق الاستبانة وثباتها
68	(8 - 3): الأساليب الإحصائية المستخدمة
	الفصل الرابع تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات
71	(1 - 4): المقدمة
71	(2 - 4): تحليل بيانات الدراسة
76	(3 - 4): تحليل ملاءمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة
77	(4 - 4): اختبار فرضيات الدراسة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الفصل الخامس النتائج والتوصيات

85	(1 - 5): النتائج
88	(2 - 5): التوصيات
89	(3 - 5): الدراسات المستقبلية
قائمة المراجع	
91	أولاً: المراجع العربية
97	ثانياً: المراجع الأجنبية

قائمة الجداول

رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
1	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير النوع الاجتماعي	61
2	توزيع وحدة المعاينة حسب متغير العمر	62
3	توزيع وحدة المعاينة حسب المؤهل العلمي	63
4	توزيع وحدة المعاينة حسب متغير سنوات الخبرة	64
5	توزيع وحدة المعاينة حسب متغير المسمى الوظيفي	65
6	الأهمية النسبية	67
7	قيم معامل الاتساق الداخلي	68
8	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات التمكين الإداري	72
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد التمكين الإداري	73
10	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات الالتزام التنظيمي	74
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الالتزام التنظيمي	75
12	مصفوفة الارتباط لأبعاد التمكين	76
13	نتائج اختبار الارتباط المتعدد بين أبعاد الدراسة	77
14	اختبار أثر أبعاد التمكين الإداري مجتمعة على الالتزام التنظيمي	78
15	اختبار أثر أبعاد التمكين الإداري مجتمعة على الالتزام العاطفي	79
16	اختبار أثر أبعاد التمكين الإداري مجتمعة على الالتزام المعياري	81
17	اختبار أثر أبعاد التمكين الإداري مجتمعة على الالتزام المستمر	82

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
103	أسماء السادة محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	1
104	أداة الدراسة (الاستبانة)	2

الملخص بالعربية

التمكين الإداري وأثره على الالتزام التنظيمي في بنك الاتحاد

إعداد: ياسمين عدنان عبدالفتاح علي عزام

إشراف: الأستاذ الدكتور نعمة خفاجي

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التمكين الإداري على الالتزام التنظيمي في بنك الاتحاد الأردني، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من كافة العاملين في بنك الاتحاد الأردني والواقع في مدينة عمان، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة وغاياتها فقد تم تصميم وتوزيع استبانة على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (90) شخصاً من العاملين في بنك الاتحاد الأردني، استعادت الباحثة منها (75) استبانة بنسبة استرداد بلغت (83.3%)، كانت جميعها صالحة لعمليات التحليل الإحصائي. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وجرى استخدام العديد من الأساليب الإحصائية التي كان من أبرزها المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار t لعينة مستقلة، وتحليل الانحدار المتعدد والبسيط. وبعد إجراء عملية تحليل بيانات هذه الدراسة واختبار فرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج التي كان من أبرزها: وجود تأثير دال احصائياً لكافة أبعاد التمكين الإداري المتمثلة في (التعليم، التدريب، إعادة التأهيل، تفويض السلطة) في الالتزام التنظيمي بأبعاده المتمثلة في (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر) في بنك الاتحاد الأردني، وبناءً على ذلك فقد قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن ترتقي بمستوى الدراسة.

الكلمات الدالة: التمكين الإداري، الالتزام التنظيمي، بنك الاتحاد الأردني.

Abstract

Administrative Empowerment and its Impact on the Organizational Commitment in Union Bank

Prepared by: Yasmeen Adnan Azam

Supervisor: Prof. Niama Khofaji

This study aim to measure and analyze Administrative Empowerment and its Impact on the Organizational Commitment in Jordanian Union Bank in

Amman City. To achieve the study objectives and goal a special questionnaire was designed and distributed to a random sample that consist of (90) worker at what only (75) valid questionnaire was retrieved at a responses rate of (83.3%). Analytical and descriptive approach used in this studye. Numerous statistical methods were used, such as arithmetical averages, standard deviations, independent one sample t-test, and multiple and simple regression.

According to data analysis and hypothesis testing, the main findings of this study are a significant positive statistical impact in managerial empowerment which consists of (Education, training, rehabilitation, delegation of authority) in the organizational commitment that consists of (Emotional commitment, normative commitment, continuous commitment) at Jordanian Union Bank. At the end of this study, the researcher made a number of recommendations necessary to achieve the highest level of study.

Keywords: Administrative Empowerment, Organizational Commitment, Jordanian Union Bank.