



التميز المؤسسي وأثره في الصورة الذهنية لمنظمات الأعمال
(دراسة ميدانية على البنوك الأردنية)

اعدت من قبل
صابر خلف غديفان الحواتمة

اشرف عليها
الدكتور بلال خلف السكارنه

قدمت هذه الرسالة الى
كلية الاعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال

آب 2019

تفويض

أنا الموقع أدناه " صابر خلف غديفان الحواتمة " أفوض جامعة الاسراء بتزويد نسخ من رسالتي المعنونة بـ " التميز المؤسسي وأثره في الصورة الذهنية لمنظمات الأعمال – دراسة ميدانية على البنوك الأردنية " للمنظمات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنيين بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: صابر خلف غديفان الحواتمة

التوقيع: 

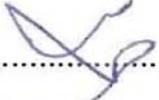
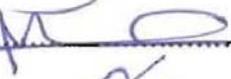
التاريخ: ١٣ / ٣ / 2019 م

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

التميز المؤسسي وأثره في الصورة الذهنية لمنظمات الأعمال
(دراسة ميدانية على البنوك الأردنية)

وأجيزت بتاريخ: 8 / 8 / 2019 م

| <u>التوقيع</u> | <u>الجامعة</u> | <u>أعضاء لجنة المناقشة</u> |
|--|----------------|--|
|  | الاسراء | مكتور بلال خلف السكارنة شرفاً ورئيساً |
|  | الاسراء | مكتور مراد سليم عطيانى عضواً داخليا |
|  | عمان العربية | مكتور غسان عيسى العمري عضواً خارجياً |

شكر وتقدير

بعد أن منّ الله عليّ باتمام هذه الدراسة، وانطلاقاً من قول رسولنا الكريم عليه الصلاة والسلام: " من لا يشكر الناس لا يشكر الخالق "

يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير، إلى أستاذي الدكتور بلال خلف السكارنة، الذي أشرف على رسالتي، ومنحني من فكره الرشيد ورأيه السديد، ووجدته نعم المعلم والناصح والمعين، 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 إخراج أداة الدراسة في أحسن صورة.

وأخيراً أقدم الشكر والتقدير إلى كل من تضافرت جهودهم معي وقدموا لي العون لإتمام هذه الدراسة.

والله ولي التوفيق ،،،

الباحث

صابر خلف غديفان الحواتمة

الإهداء

إلى من علمني الاعتماد على الذات ... إلى رحمة والدي

إلى من علمتني الصبر والطموح والأمل ... والدتي الحنونة

إلى من تحملت وسهرت ووقفت بجانبتي ... زوجتي العزيزة

إلى أمل المستقبل ... أبنائي وبناتي

إلى من علمني وساندني ... أساتذتي الأفاضل

راجياً العلي القدير أن يوفقنا لما يحبه ويرضاه

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): أسئلة الدراسة |
| 17 | (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 لم تغيرات الدراسة |

قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--------|---|
| | الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة |
| 24 | (1 . 2): الإطار النظري |
| 43 | (2 . 2): الدراسات السابقة |
| | الفصل الثالث الطريقة والإجراءات |
| 55 | (1 . 3): المقدمة |
| 55 | (2 . 3): منهج الدراسة |
| 55 | (3 . 3): مجتمع الدراسة |
| 55 | (4 . 3): وحدة المعاينة وعينة الدراسة |
| 61 | (5 . 3): مصادر الحصول على المعلومات |
| 61 | (6 . 3): أداة الدراسة |
| 62 | (7 . 3): صدق الاستبانة وثباتها |
| 63 | (8 . 3): الأساليب الإحصائية المستخدمة |
| | الفصل الرابع تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات |
| 66 | (1 . 4): المقدمة |
| 66 | (2 . 4): تحليل بيانات الدراسة |
| 70 | (3 . 4): تحليل ملاءمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة |
| 72 | (4 . 4): اختبار فرضيات الدراسة |

قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--------|-----------------------------------|
| | الفصل الخامس النتائج والتوصيات |
| 80 | (1 . 5): النتائج |
| 83 | (2 . 5): التوصيات |
| 84 | (3 . 5): الدراسات المستقبلية |
| | قائمة المراجع |
| 86 | أولاً: المراجع العربية |
| 92 | ثانياً: المراجع الأجنبية |
| 95 | قائمة الملاحق |

قائمة الجداول

| الصفحة | الموضوع | الجدول |
|--------|--|--------|
| 56 | توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير النوع الاجتماعي | 1 |
| 57 | توزيع وحدة المعاينة حسب متغير العمر | 2 |
| 58 | توزيع وحدة المعاينة حسب المؤهل العلمي | 3 |
| 59 | توزيع وحدة المعاينة حسب متغير سنوات الخبرة | 4 |
| 60 | توزيع وحدة المعاينة حسب متغير المسمى الوظيفي | 5 |
| 62 | قيم معامل الاتساق الداخلي | 6 |
| 63 | المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات التميز المؤسسي | 7 |
| 68 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد | 8 |
| 69 | المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات الصورة الذهنية | 9 |
| 70 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد | 10 |
| 71 | مصفوفة الارتباط لأبعاد دراسة التميز المؤسسي | 11 |
| 71 | نتائج اختبار الارتباط المتعدد بين أبعاد الدراسة | 12 |
| 72 | اختبار أثر أبعاد التميز المؤسسي مجتمعة على الصورة الذهنية | 13 |
| 74 | اختبار أثر أبعاد التميز المؤسسي مجتمعة على الصورة الذهنية الواقعية | 14 |
| 75 | اختبار أثر أبعاد التميز المؤسسي مجتمعة على الصورة الذهنية المرغوبة | 15 |
| 77 | اختبار أثر أبعاد التميز المؤسسي مجتمعة على الصورة الذهنية المدركة | 16 |

قائمة الملاحق

| الصفحة | الموضوع | رقم الملحق |
|--------|---|------------|
| 96 | أسماء السادة محكمي أداة الدراسة (الاستبانة) | 1 |
| 97 | أداة الدراسة (الاستبانة) | 2 |

المخلص بالعربية

التميز المؤسسي وأثره في الصورة الذهنية لمنظمات الأعمال

(دراسة ميدانية على البنوك الأردنية)

إعداد: صابر خلف غديفان الحواتمة

إشراف الدكتور: بلال خلف السكارنة

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل أبعاد التميز المؤسسي وأثره في الصورة الذهنية لمنظمات الأعمال، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك الأردنية والواقعة في مدينة عمان، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة وغاياتها فقد تم تصميم وتوزيع استبانة على عينة عشوائية بسيطة تكونت من (95) شخص من العاملين في البنوك الأردنية، استعاد الباحث منها (80) استبانة بنسبة استرداد بلغت (84.2%)، 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 التميز المؤسسي المتمثلة في (التميز القيادي، تقديم الخدمات، التميز البشري) في الصورة الذهنية بأبعادها المتمثلة في (الصورة الذهنية الذاتية، الصورة الذهنية المرغوبة، الصورة الذهنية المدركة) في البنوك الأردنية، وبناءً على ذلك فقد قدم الباحث مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن ترتقي بمستوى التميز المؤسسي.

الكلمات الدالة: التميز المؤسسي، الصورة الذهنية، البنوك الأردنية.

Abstract

Institutional excellence and its impact on the mental image of the business organizations

(A field study on Jordanian Banks)

Prepared by: Saber Khalaf Al Hawatmeh

Supervisor: Dr. Bilal Khalaf Alsakarneh

This study aim to measure and analyze Institutional excellence and its impact on the mental image of the business organizations on Employee Performance in the Jordanian Banks. The study population consists of all employees working in the Jordanian Banks in Amman City. To achieve the study objectives and goal a special questionnaire was designed and distributed to a random sample that consist of (95) worker at, only (80) valid questionnaire was retrieved at a responses rate of (84.2%). 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 test the most important results reached in this study is there is a positive statistical significant impact of Institutional excellence which consist of (Leadership excellence, excellence in service delivery, human excellence) in mental image that consist (The self mental image, the desired mental image, Perceived mental image) in Jordanian Banks . At the end of this study, the researcher provided a number of recommendations that necessary to achieve a highest level to Institutional excellence.

Keywords: Institutional Excellence, Mental Image, Jordanian Banks.