



جامعة الإسرائء
Isra University

أثر المرونة الاستراتيجية على الأداء المؤسسي في البنوك التجارية
العاملة في الأردن

اعدت من قبل

بثينة يوسف المعاينة

أشرف عليها

الدكتور بلال خلف السكارنة

قدمت هذه الرسالة

إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الأعمال

آب 2019

قرار لجنة المناقشة

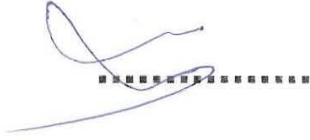
نوقشت رسالة الماجستير للطالب: بثينة يوسف المعاينة، بتاريخ ٢٢ / ٨ / ٢٠١٩، والموسومة بـ "أثر المرونة الإستراتيجية على الأداء المؤسسي في البنوك التجارية الأردنية"، وأجيزت بتاريخ: ٢٢ / ٨ / ٢٠١٩.

أعضاء لجنة المناقشة:

اسم العضو

التوقيع

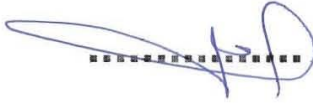
الدكتور: "بلال خلف السكارنة/ رئيساً ومشرفاً



الدكتور: محمد عبد القادر / عضواً داخلياً



الدكتور: مروان النسور / عضواً خارجياً



التفويض:

أفوض أنا الطالبة: بثينة يوسف المعاينة، جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي
للمكتبات، أو المؤسسات أو الهيئات، أو الأشخاص عند طلبها.

التوقيع: بثينة يوسف المعاينة

التاريخ: ٢٠١٩/٨/٢٢.

Authorization

I,M Buthina Yousuf maiaah, authorize University of Isra to provide copies of the letters to libraries, or organizations, or for any institutions concerned with researches when ask.

Signature:.....

Date: / /2019.

الإهداء

إلى من أحمل أسمه بكل افتخار....إلى نبراسي وسندي في الحياة... إلى والدي الغالي

أليكي يا بسمّة حياتي، وسر، وجودي يامن دعائكي سر نجاحي، يا نبع الحنان، وجنة الدنيا، وقرة عيني، ومصباح حياتي، أمي الحبيبة.....

إلى زوجي العزيز والغالي... الذي وقف إلى جانبي وكان خير سند...

أليكم يا سندي ويا شريان دمي، اخواني واخواتي، وإلى اهلي جميعاً. وإلى صديقتي وزملائي.

اهدي هذا الجهد العلمي المتواضع

.سائلاً الله سبحانه وتعالى ان يوفقنا لما يحبه ويرضاه

الباحثة

شكر وتقدير

وفي نهاية هذه الدراسة، لا بد من تقديم كلمة عرفان وشكر إذ يطيب لي وأنا أختتم جهدي العلمي المتواضع هذا أن أتقدم بوافر الشكر وعظيم التقدير إلى الدكتور بلال خلف السكارنة الذي كان له الفضل في اختيار موضوع البحث والإشراف عليه إذ أكرمني بتوجيهاته العلمية القيمة وقراءته الدقيقة ومقترحاته وتوصياته السديدة التي جنبتني الكثير من الأخطاء والهفوات العلمية فكان يلقاني بتواضع العلماء ورعاية الآباء وصحبة الأصدقاء فجزاه الله عني وعن العلم الذي حمل أمانته خير الجزاء.

كما أتقدم بجزيل الشكر ووافر العرفان لعمادة كلية إدارة الأعمال في جامعة الإسراء ولجميع أساتذتي الأفاضل في وأتقدم بشكري وأمتناني للسادة رئيس وأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم قبول مناقشة هذه الرسالة وأنا على يقين بأنني سأجد في ملاحظاتهم القيمة فرصة لتنقية هذه الرسالة مما علق بها من شوائب، ولتكملة ما شابها من نقص، فالكمال لله وحده، ولا يفوتني هنا إلا أن أسجل لأهل الفضل فضلهم وهم جامعة الإسراء ممثلة برئاستها، وكوادرها الإدارية ولكل من أسهم في إنجاز هذه الرسالة.

الباحثة

قائمة المحتويات

ب.....	التفويض:
ه.....	الإهداء.....
و.....	شكر وتقدير.....
ز.....	قائمة المحتويات.....
ي.....	قائمة الجداول.....
ن.....	قائمة الملاحق.....
س.....	الملخص.....
1.....	الإطار العام للدراسة.....
2.....	الفصل الأول.....
2.....	الإطار العام للدراسة.....
2.....	المقدمة:.....
3.....	مشكلة الدراسة.....
3.....	أهمية الدراسة.....
5.....	أهداف الدراسة.....
6.....	أنموذج الدراسة:.....
6.....	فرضيات الدراسة.....

8	التعريفات والمصطلحات الإجرائية
9	حدود الدراسة
11	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
11	أولاً: الإطار النظري
55	ثانياً: الدراسات السابقة
64	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
64	منهج الدراسة:
64	مجتمع الدراسة
64	عينة الدراسة:
66	أداة الدراسة
66	صدق أداة الدراسة:
67	ثبات أداة الدراسة:
69	متغيرات الدراسة:
70	المعالجات الإحصائية المستخدمة:
107	الفصل الخامس
107	مناقشة النتائج والتوصيات
107	مناقشة النتائج

112التوصيات

113المراجع:

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1.	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية	64
2.	معاملات الثبات لفقرات أداة الدراسة باستخدام اختبار كرونباخ ألفا	67
3.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى المرونة الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية" مرتبة ترتيباً تنازلياً.	72
4.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى	73
5.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات "مرونة الموارد البشرية في البنوك التجارية الأردنية" مرتبة ترتيباً تنازلياً..	74
6.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات "مرونة المعلومات في البنوك التجارية الأردنية" مرتبة ترتيباً تنازلياً..	75
7.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مستوى الأداء المؤسسي في البنوك التجارية الأردنية" مرتبة ترتيباً تنازلياً.	76
8.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات "منظور الزبائن في البنوك التجارية الأردنية" مرتبة ترتيباً تنازلياً..	77
9.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات "منظور التعلم والنمو في البنوك التجارية الأردنية" مرتبة ترتيباً تنازلياً..	78
10.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات "منظور العمليات الداخلية في البنوك التجارية الأردنية" مرتبة ترتيباً تنازلياً..	79
11.	اختبار الانحدار البسيط Simple Regression للتعرف إلى أثر المرونة الإستراتيجية على الأداء المؤسسي في البنوك التجارية الأردنية	80
12.	جدول رقم (12) تحليل الانحدار المتعدد للتعرف إلى أثر المرونة الاستراتيجية بأبعادها (مرونة المنتج، مرونة الموارد البشرية، مرونة المعلومات) على منظور الزبائن في	81

	البنوك التجارية الأردنية	
82	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بمنظور الزبائن في البنوك التجارية الأردنية من خلال أبعاد المرونة الاستراتيجية	13.
83	تحليل الانحدار المتعدد للتعرف إلى أثر المرونة الاستراتيجية بأبعادها (مرونة المنتج، مرونة الموارد البشرية، مرونة المعلومات) على منظور التعلم والنمو في البنوك التجارية الأردنية	14.
84	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بمنظور التعلم والنمو في البنوك التجارية الأردنية من خلال أبعاد المرونة الاستراتيجية	15.
85	تحليل الانحدار المتعدد للتعرف إلى أثر المرونة الاستراتيجية بأبعادها (مرونة المنتج، مرونة الموارد البشرية، مرونة المعلومات) على منظور العمليات الداخلية في البنوك التجارية الأردنية.	16.
86	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بمنظور العمليات الداخلية في البنوك التجارية الأردنية من خلال أبعاد المرونة الاستراتيجية	17.
87	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى الفروق في مستوى (مرونة المنتج، مرونة الموارد البشرية، مرونة المعلومات) والقياس الكلي، يعزى إلى متغير المؤهل العلمي	18.
88	اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى المرونة الاستراتيجية (مرونة المنتج، مرونة الموارد البشرية، مرونة المعلومات) والقياس الكلي تعزى إلى المؤهل العلمي	19.
89	اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للتعرف إلى مصدر الفروق في مستوى مرونة	20.
91	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى الفروق في مستوى (مرونة المنتج، مرونة الموارد البشرية، مرونة المعلومات) والقياس الكلي، يعزى إلى متغير سنوات الخبرة	21.
92	اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى المرونة الاستراتيجية (مرونة المنتج، مرونة الموارد البشرية، مرونة المعلومات) والقياس الكلي تعزى إلى سنوات الخبرة.	22.

93	23.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى الفروق في مستوى (مرونة المنتج، مرونة الموارد البشرية، مرونة المعلومات) والقياس الكلي، يعزى إلى متغير الموقع الوظيفي.
94	24.	اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى المرونة الاستراتيجية (مرونة المنتج، مرونة الموارد البشرية، مرونة المعلومات) والقياس الكلي تعزى إلى الموقع الوظيفي
95	25.	اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للتعرف إلى مصدر الفروق في مستوى مرونة الموارد البشرية ومرونة المعلومات والمرونة الاستراتيجية ككل يعزى لمتغير الموقع الوظيفي
96	26.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى الفروق في مستوى (منظور الزبائن، منظور التعلم والنمو، ومنظور العمليات الداخلية) والقياس الكلي للأداء المؤسسي، يعزى إلى متغير المؤهل العلمي
97	27.	اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى الأداء المؤسسي (منظور الزبائن، منظور التعلم والنمو، منظور العمليات الداخلية) والقياس الكلي تعزى إلى المؤهل العلمي
98	28.	اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للتعرف إلى مصدر الفروق في مستوى منظور الزبائن ومنظور التعلم والنمو ومنظور العمليات الداخلية والأداء المؤسسي ككل يعزى لمتغير المؤهل العلمي
100	29.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى الفروق في مستوى (منظور الزبائن، منظور التعلم والنمو، منظور العمليات الداخلية) والقياس الكلي للأداء المؤسسي، يعزى إلى متغير سنوات الخبرة
101	30.	اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى الأداء المؤسسي (منظور الزبائن، منظور التعلم والنمو، منظور العمليات الداخلية) والقياس الكلي تعزى إلى سنوات الخبرة
102	31.	اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للتعرف إلى مصدر الفروق في مستوى منظور العمليات الداخلية يعزى لمتغير سنوات الخبرة.
103	32.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى الفروق في مستوى (منظور الزبائن، منظور التعلم والنمو، منظور العمليات الداخلية) والقياس الكلي للأداء

	المؤسسي، يعزى إلى متغير للموقع الوظيفي	
104	اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى الأداء المؤسسي (منظور الزبائن، منظور التعلم والنمو، منظور العمليات الداخلية) والقياس الكلي تعزى إلى الموقع الوظيفي	33.
105	اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للتعرف إلى مصدر الفروق في مستوى الأداء المؤسسي يعزى لمتغير الموقع الوظيفي	34.

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
120	قائمة بأسماء محكمين المقاييس	1
121	الإداة بصورتها النهائية	2

الملخص

أثر المرونة الإستراتيجية على الأداء المؤسسي في البنوك التجارية الأردنية

إعداد الطالبة: بثينة يوسف المعاينة

إشراف الدكتور بلال خلف السكارنة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وقياس أثر المرونة الاستراتيجية في الأداء المؤسسي للبنوك التجارية الاردنية، وذلك من خلال دراسة عينة ضمت (309) من الموظفين العاملين في البنوك التجارية الاردنية، ولتحقيق هدف الدراسة تم اعداد استبانة تحتوي على (27) فقرة وتم اختبار صدقها وثباتها، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في البنوك التجارية الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (309) مستجيب، وتم إجراء عملية التحليل الاحصائي للبيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss) وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمرونة الاستراتيجية على الاداء المؤسسي في البنوك التجارية الاردنية.

- وجود أهمية نسبية مرتفعة للمرونة الاستراتيجية والاداء المؤسسي في البنوك التجارية الاردنية.

وأوصت الدراسة بضرورة أن تزيد البنوك التجارية من اهتمامها بالفرض السوقية الحالية والمحتملة بتبني خيارات استراتيجية تؤهلها لاستغلالها، ولا سيما أن الصناعة التي تعمل فيها توصف بأنها حديثة العهد وأن أمامها الكثير من التطوير بالخدمات التي يتطلب طرحها.

الكلمات المفتاحية: المرونة الاستراتيجية، الاداء المؤسسي، البنوك التجارية.

Abstract

The impact of strategic flexibility on institutional performance in Jordanian commercial banks

Prepared by: Buthaina Yousef Al-Ma'aya

Supervised : DR. Bilal kalaf ALSakarneh

This study aimed to analyze and measure the impact of strategic flexibility on the institutional performance of the Jordanian commercial banks, through a sample of (309) employees in the Jordanian commercial banks. The study population consisted of employees working in Jordanian commercial banks. The sample of the study consisted of (309) respondents. The statistical analysis of the data was carried out.

- There is a statistically significant impact of the strategic flexibility on the institutional performance in the Jordanian commercial banks.
- High relative importance of strategic flexibility and institutional performance in Jordanian commercial banks.

The study showed that commercial banks should increase their interest in the current and potential market imposition by adopting strategic options that qualify them to exploit them.

Key words: strategic flexibility, institutional performance, commercial banks.