



أثر الذاكرة التنظيمية على الأداء المنظمي في البنك العربي

أعدت من قبل:

مرام هاني مصلح عبد الكريم

أشرف عليها:

الدكتور بلال خلف السكارنة

قدمت هذه الرسالة

الى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير

في ادارة الأعمال

كانون الثاني 2020



قال تعالى:

"يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ ۗ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ"

صدق الله العظيم

المجادلة: الآية (11)

ج

ج

التفويض

أنا مرام هاني عبد الكريم أفوض جامعة الأسراء بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو الشركات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبهم وحسب التعليمات النافذة بالجامعة.

الاسم: مرام هاني عبد الكريم

التاريخ: 2020/1/12

التوقيع:



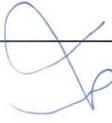
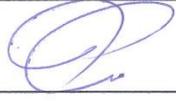
بسم الله الرحمن الرحيم

قرار لجنة المناقشة

نوقشت رسالة الماجستير للطالبة مرام هاني عبد الكريم بتاريخ 2020/1/12 والموسومة بـ " اثر
الذاكرة التنظيمية على الأداء المنظمي في البنك العربي "

أجيزت بتاريخ : 2020/1/12

أعضاء لجنة المناقشة :

التوقيع	إسم العضو
	د. بلال خلف السكارنه مشرفاً ورئيساً
	د. محمد سلامه المهابرة عضواً داخلياً
	د. عبير حمود الفاعوري عضواً خارجياً

الإهداء

هي كنزي الحقيقي ... هي جنة خلقها الله لاجلي ... هي التي غمرتني بلطفها
...امي الحبيبة.

رجل لن يتكرر في الحياة ابدا ولا يسد غيابه اي احد الى من اعطاني اسمه ليبقى معي
...ابي الحبيب.

سعادة الحياة ان تمتلك روحا تهديك الفرح ...الى شريك حياتي
... زوجي.

الى سندي وعزوتي ...الى النور الذي يضيئ حياتي...الى النبع الذي ارتوي منه حبا وحنانا
...اخواني واخواتي.

الى الذين شاركوني في مسيرتي الدراسية ...وقضوا معي اجمل اوقاتي ...وكانوا لي خير معين.
... الى اصدقائي

شكر وتقدير

اشكر ربي على نعمه وفضله الذي امنه علي وعلى والدي بأن وفقني في اعداد هذه الرسالة.
منك تعلمت ان المستحيل يتحقق وان الافكار تحتاج الى من يغرسها في عقولنا فلك مني كل الشكر
والتقدير دكتور الفاضل بلال خلف السكارنة المشرف على هذه الرسالة والذي كان سندا وعونا لي
في انجازها.

في حياتك الجامعية ستجد دكتورا رائعا تفنخر به، تنوي الطموح والسعي لكي تصل مثله يترك
بداخلك بصمة لا تنسى ، تأتي لمحاضراته هرولة لذلك مني انا شخصا اشكر واحترم واقدر كل
دكتور اثر بحياتي الجامعية والعقلية والفكرية ومسيرتي واوجه لهم كلمة شكر من القلب نابغة دون

استثناء

كما اتقدم بخالص الشكر لجميع الاساتذة كل بإسمه في مساهمتهم بتحكيم الاستبانة من نفع وفائدة.

لكم مني جميعا تحية اجلال وتقدير

والله ولي التوفيق

الباحثة

مرام هاني عبد الكريم

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية
ج	نموذج تفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	الإهداء
و	الشكر والتقدير
ز - ط	قائمة المحتويات
ي - ك	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
م	قائمة الملاحق
ن	ملخص الدراسة باللغة العربية
الصفحة	الرقم
الفصل الاول	
خلفية الدراسة وأهميتها	
2	(1-1) .المقدمة
3	(2-1) .مشكلة الدراسة وأسئلتها
3	(3-1) .أهداف الدراسة
4	(4-1) .أهمية الدراسة
4	(5-1) .نموذج الدراسة
5	(6-1) .فرضيات الدراسة
5	(7-1) .حدود الدراسة
6	(8-1) .مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
الصفحة	الرقم
الفصل الثاني	
الإطار النظري والدراسات السابقة	
9	(2-2) .المقدمة
9	(2-2) . الذاكرة التنظيمية

9	(1-2-2) مفهوم الذاكرة التنظيمية
11	(2-2-2) مكونات الذاكرة التنظيمية
13	(3-2-2) نماذج الذاكرة التنظيمية
14	(4-2-2) أنظمة الذاكرة التنظيمية
15	(5-2-2) أنواع أنظمة الذاكرة التنظيمية
16	(6-2-2) الأثر التكاملي ما بين التعلم التنظيمي والذاكرة التنظيمية
18	(3-2) الأداء المنظمي
18	(1-3-2) مفهوم الأداء المنظمي
19	(2-3-2) أبعاد الأداء
19	(3-3-2) عناصر الأداء المنظمي
21	(4-2) الدراسات السابقة
26	(5-2) الدراسة الحالية وموقفها من الدراسات السابقة
26	(6-2) نبذة عامة عن البنك العربي / الأردن
الصفحة	الرقم الفصل الثالث الطريقة والإجراءات
32	(1-3) المقدمة
32	(2-3) منهج الدراسة
32	(3-3) مجتمع وعينة الدراسة
30	(4-3) مصادر جمع البيانات
33	(5-3) مراحل تصميم أداة الدراسة
34	(6-3) اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
35	(7-3) ملائمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة
38	(8-3) الأساليب الإحصائية المستخدمة لأغراض تحليل البيانات
الصفحة	الرقم الفصل الرابع نتائج التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات
40	(1-4) المقدمة
40	(2-4) وصف خصائص عينة الدراسة

43	(3-4). الاجابة على اسئلة الدراسة
52	(4-4). نتائج اختبار فرضية الدراسة
54	(5-4). نتائج اختبار الفرضيات الفرعية
الصفحة	الرقم الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات
61	(1-5). المقدمة
61	(2-5). مناقشة النتائج
64	(3-5). التوصيات
	قائمة المراجع
66	أولاً: المراجع العربية
67	ثانياً: المراجع الإنجليزية
	الملاحق
73	ملحق (1): أسماء الأساتذة محكمي استبانة الدراسة
74	ملحق (2): استبانة دراسية
79	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
28	المعلومات الرئيسية عن فروع البنك وتوزيعها في مختلف دول العالم في نهاية العام 2018	1
29	توزيع فروع وعدد الموظفين للبنك العربي في الأردن حسب المحافظات المختلفة بنهاية عام 2018	2
33	تقسيم الأهمية النسبية حسب المستوى لمقياس ليكرت الخماسي	3
34	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة	4
35	مصفوفة الارتباط للمتغيرات المستقلة	5
36	نتائج اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة	6
37	اختبار مشكلة الارتباط الذاتي	7
37	قيم اختبار التوزيع الطبيعي	8
40	وصف خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي	9
41	وصف خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	10
42	وصف خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية	11
42	وصف خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	12
43	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بُعد الذاكرة التنظيمية الثقافية	13
45	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بُعد الذاكرة التنظيمية التقنية	14
46	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بُعد الذاكرة التنظيمية الإدارية	15
48	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بُعد تحقيق الاهداف	16

49	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بُعد التعلم والنمو	17
50	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بُعد الرضا الوظيفي	18
51	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات أبعاد الذاكرة التنظيمية	19
52	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات أبعاد الأداء المنظمي	20
53	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	21
51	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	22
56	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	23
58	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	24

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
4	نموذج الدراسة	1
14	رسم تخطيطي لأنظمة الذاكرة التنظيمية	2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
73	قائمة بأسماء محكمي الاستبانة	1
71	استبانة البحث العلمي	2

أثر الذاكرة التنظيمية على الأداء المنظمي في البنك العربي

إعداد:

مرام هاني مصلح عبد الكريم

المشرف:

الدكتور بلال خلف السكارنة

الملخص باللغة العربية

تهدف هذه الدراسة للتعرف على "أثر الذاكرة التنظيمية على الأداء المنظمي: دراسة حالة البنك العربي في الأردن"، وقد تم اختبار الفرضيات التي طرحت لكي تعالج مشكلة البحث، حيث تم فيها استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي في الدراسة.

حيث ان المجتمع الدراسي غالبا ما يتكون من المدراء والاداريين والعاملين في البنك العربي ، وقامت الباحثة بتطوير اداة الدراسة (الاستبانة) لتتكون من (33) فقرة بهدف جمع البيانات الاولية لمجتمع الدراسة والتي شملت (230) مستجيب. بالاضافة لجمع البيانات، وتحليلها وإختبار الفرضيات بإستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وومن خلال هذه الدراسة تبين أن هنالك أثراً ذا دلالة إحصائية للذاكرة التنظيمية على الأداء المنظمي عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ويتبين من النتيجة أن لأبعاد الذاكرة التنظيمية (الثقافية، الادارية، والتقنية) تأثير على الأداء المنظمي في البنك العربي، وأن لاشكال الذاكرة التنظيمية في الأوقات المختلفة تأثير مختلف على الأداء المنظمي.

وقد أوصت الدراسة بوجود الانتباه إلى تفعيل عمليات المعرفة الناتجة عن الذاكرة التنظيمية في إطار تفاعلي بين موظفي البنك لتعزيز قدرات البنك وإمكاناتها، كما لا بد للإدارات وصناع القرار في البنك من تحديد العوائق التي تحول دون تطبيق المشاركة الفعالة للمعرفة والعمل على الحد منها من أجل تحقيق أهدافها وتعزيز مكانتها التنافسية بين البنوك.