



جامعة الإسراء
Isra University

أثر المرونة التنظيمية في كفاءة أداء المنظمة في الشركة
الأردنية للتمويل الأصغر

إعدت من قبل

لينا محمد منصور علقم

إشرف عليها

الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري

قدمت هذه الرسالة

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

كانون الثاني 2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ
أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

جامعة الإسراء التفويض

أنا لينا محمد منصور علقم أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

التوقيع: 

التاريخ: 2020 / 1 / 21

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "أثر المرونة التنظيمية في كفاءة أداء المنظمة في الشركة الأردنية للتمويل الأصغر"

وقد أُجيزت بتاريخ 2019/12

التوقيع
الجامعة
الاسراء
الاسراء
أل البيت

أعضاء لجنة المناقشة
الاستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري
الدكتور محمد عبد ابو قلة
الاستاذ الدكتور زياد محمد الصمادي

شكرو تقدير

لا يسعني وأنا أضع اللمسات الأخيرة في هذه الدراسة إلا أن أتقدم بالشكر إلى كل من كانت له فيها مساهمة ولو بسيطة، ولا بد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهوداً كبيرة في بناء جيل الغد. وبكامل الوفاء والصدق العرفان وعظيم الامتنان أخص بالشكر والتقدير أستاذي الفاضل الأستاذ زكريا مطلق الدوري المشرف على هذه الرسالة، والذي علمني التفاؤل والمضي إلى الأمام وكان سنداً وعوناً لي في إنجازها. كما أتقدم بخالص الشكر لجميع الأساتذة الأفاضل كل باسمه ومكانته الرفيعة الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة. وخالص عرفاني لأعضاء لجنة المناقشة الذين شرفوني بمناقشة هذا العمل المتواضع وما قدموه لي من توجيهات تثري هذا العمل.

لكم مني جميعاً تحية إجلال وتقدير
والله ولي التوفيق

الإهداء

أهدي هذا العمل

إلى من زرع الأمل والمحبة والعلم في قلبي... إلى مثلي الأعلى

إلى من أحملُ اسمك بكل فخرٍ... إلى تاج رأسي

أبي الحبيب

إلى أحن قلب... وإلى منارة دربي التي ساندتني دوماً

إلى من حصدت الأشواك عن دربي لئتمهد لي طريق العلم

أمي الحبيبة

إلى الحبيب والصديق... إلى بهجة مستقبلي

إلى من كان نعم السند في رحلتي العلمية والبحثية

زوجي الحبيب

إلى من وسعهم قلبي من محبة

إلى من لا تكتمل سعادتني من دونهم

إلى من تعلمت منهم معنى التضحية والصبر والعطاء

إخواني الأحباء وفقهم الله

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية الكريمة
ج	التفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	شكر وتقدير
و	الإهداء
ز	قائمة المحتويات
ي	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
3	(2 - 1): مشكلة الدراسة وأسئلتها
5	(3 - 1): أهداف الدراسة
5	(4 - 1): أهمية الدراسة
6	(5 - 1): فرضيات الدراسة
7	(6 - 1): أمثلة الدراسة
8	(7 - 1): حدود الدراسة
8	(8 - 1): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
11	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
12	(1 - 2): المقدمة
12	(2 - 2): المرونة التنظيمية
19	(3 - 2): كفاءة الأداء
25	(4 - 2): الدراسات السابقة
34	(5 - 2): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
35	الفصل الثالث منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
36	(1 - 3): المقدمة
36	(2 - 3): منهج الدراسة
36	(3 - 3): مجال الدراسة
36	(4 - 3): مجتمع الدراسة
37	(5 - 3): عينة الدراسة والخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
39	(6 - 3): أداة الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات
40	(7 - 3): المعالجات الإحصائية
42	(8 - 3): صدق أداة الدراسة وثباتها
43	الفصل الرابع عرض النتائج واختبار الفرضيات
44	(1 - 4): المقدمة
44	(2 - 4): عرض النتائج

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
51	(3 - 4): تحليل مدى ملائمة البيانات لإفتراضات اختبار فرضيات الدراسة
53	(4 - 4): اختبار فرضيات الدراسة
65	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
66	(1 - 5): المقدمة
66	(2 - 5): النتائج
68	(3 - 5): التوصيات
68	(4 - 5): الدراسات المستقبلية
69	قائمة المراجع
70	أولاً: المراجع العربية
74	ثانياً: المراجع الأجنبية
78	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
21	تصنيف مؤشرات الأداء	1 - 2
37	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 ومستوى إهتمام الشركة الأردنية للتمويل الأصغر بالمرونة الهيكلية	1 - 4
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى إهتمام الشركة الأردنية للتمويل الأصغر بمرونة الموارد	2 - 4
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى إهتمام الشركة الأردنية للتمويل الأصغر بمرونة القدرات	3 - 4
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى إهتمام الشركة الأردنية للتمويل الأصغر بمرونة التنسيق	4 - 4
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى تعلم ونمو الشركة الأردنية للتمويل الأصغر	5 - 4
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى رضا متعاملي الشركة الأردنية للتمويل الأصغر	6 - 4
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى تحقيق أهداف الشركة الأردنية للتمويل الأصغر	7 - 4
52	نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance ومعامل الالتواء والتفرطح Skewness and Kurtosis	8 - 4
55	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المرونة التنظيمية بأبعادها على كفاءة أداء الشركة الأردنية للتمويل الأصغر	9 - 4

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
57	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المرونة التنظيمية بأبعادها على تعلم ونمو الشركة الأردنية للتمويل الأصغر	10 - 4
61	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المرونة التنظيمية بأبعادها على رضا متعاملين الشركة الأردنية للتمويل الأصغر	11 - 4
64	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المرونة التنظيمية بأبعادها على تحقيق أهداف الشركة الأردنية للتمويل الأصغر	12 - 4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل - الشكل
7	أنموذج الدراسة	1 - 1

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملاحق
79	قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	1
80	أداة الدراسة (الاستبانة)	2

الملخص باللغة العربية

أثر المرونة التنظيمية في كفاءة أداء المنظمة في الشركة الأردنية للتمويل الأصغر

إعداد الطالبة : ليلى محمد منصور علقم

إشراف الأستاذ الدكتور: زكريا مطلق الدوري

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر المرونة التنظيمية بأبعادها (المرونة الهيكلية، مرونة الموارد، مرونة القدرات ومرونة التنسيق) على كفاءة أداء الشركة الأردنية للتمويل الأصغر. تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين (المديرين، نواب المديرين، مديري الأفرع، المشرفين) ممن لهم صلاحية إتخاذ القرارات في الشركة الأردنية للتمويل الأصغر بكافة أفرعها في الأردن والبالغ عددهم (105) فرداً. أما عينة الدراسة فقد شملت (76) فرداً من الموظفين الإداريين ممن لهم صلاحية إتخاذ القرارات في الشركة الأردنية للتمويل الأصغر بكافة أفرعها في الأردن الذين تم إختيارهم بطريقة قصدية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج 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 للمرونة التنظيمية بأبعادها على كفاءة أداء الشركة الأردنية للتمويل الأصغر عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للمرونة التنظيمية بأبعادها على تعلم ونمو الشركة الأردنية للتمويل الأصغر عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للمرونة التنظيمية بأبعادها على رضا متعاملين الشركة الأردنية للتمويل الأصغر عند مستوى

دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للمرونة التنظيمية بأبعادها على تحقيق

أهداف الشركة الأردنية للتمويل الأصغر عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة تأسيس ثقافة العمل في المرونة التنظيمية

بالشركة المبحوثة، لتكون بمثابة المنهج والدليل في التطبيق العملي لأبعاد المرونة التنظيمية.

وضرورة اهتمام الشركة الأردنية للتمويل الأصغر ببناء مرونتها التنظيمية أو إعادة بنائها

لتكون بمثابة الموجه نحو البقاء والنمو والانتقال إلى التميز في الأداء.

الكلمات المفتاحية: المرونة التنظيمية، كفاءة الأداء، الشركة الأردنية للتمويل الأصغر، الأردن.

ABSTRACT

The Effect of Organizational Flexibility in the organizational Performance Efficiency in the Jordanian Company for Microfinance

Prepared by

Lina Mohammad Mansour Alqam

Supervisor

Prof. Dr. Zakaria M.Al-Douri

This study aimed to investigate the Effect of Organizational Flexibility (Structural Flexibility, Recourse Flexibility, Capabilities Flexibility and Coordinate Flexibility) on the Jordanian microfinance company Performance Efficiency. The study population consist of Administrative employees (managers, deputy directors, Branch managers, supervisors) who have the authority to make decisions in the Jordanian Microfinance Company in all its branches in Jordan, which number (105) individuals. The study sample consiste of (76) employees from Administrative employees who have the authority to make decisions in the Jordanian Microfinance Company in all its branches in Jordan whom were randomly selected.

To achieve the study objectives the study used 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 Flexibility on the Jordanian microfinance company Performance Efficiency at level ($\alpha \leq 0.05$). There is a significant effect of Organizational Flexibility on

ف

the Jordanian microfinance company learning and growth at level ($\alpha \leq 0.05$). There is a significant effect of Organizational Flexibility on the Jordanian microfinance company customer satisfaction at level ($\alpha \leq 0.05$). There is a significant effect of Organizational Flexibility on the Jordanian microfinance company objectives achievement at level ($\alpha \leq 0.05$).

According to the results, the study recommends that: establish a work culture in the organizational flexibility of the researched company, to serve as a method and guide in the practical application of the dimensions of organizational flexibility. The necessity of the Jordanian Microfinance Company to pay attention to building its organizational flexibility or rebuilding it to serve as an orientation towards survival, growth and the transition to performance excellence.

Keywords: Organizational Flexibility, Performance Efficiency, Jordanian Microfinance Company and Jordan.