

أثر التطوير التنظيمي على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية

إعداد

أيمن عبد الغني الحشاش

إشراف

الدكتور غسان عيسى العمري

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس أثر التطوير التنظيمي على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعامل مع البيانات وتصنيفها، إذ تم تصميم أداة الدراسة والتي تمثلت في الاستبانة، لجمع البيانات من عينة الدراسة، ومن ثم تحليلها عبر نماذج الانحدار الخطي البسيط، والانحدار المتعدد. وتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية الأردنية، في حين تمثلت عينة الدراسة من (5) بنوك تجارية تم اختيارها على أساس الأكثر انتشاراً في الأردن، أما وحدة المعاينة فتمثلت في جميع العاملين في الإدارة العليا والوسطى في البنوك التجارية الأردنية وعددهم (150) مديراً.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى عالٍ لممارسة التطوير التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية، فضلاً عن وجود مستوى جيد لأداء العاملين في البنوك آنفة الذكر، كما وأظهرت النتائج وجود أثر هام ودال إحصائياً لبعث تطوير العلاقة بين الممارس والزبون، ولبعد مرحلة التشخيص، وبعث التجديد الذاتي أبعاد التطوير التنظيمي في أداء العاملين لدى البنوك التجارية الأردنية. وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات للبنوك التجارية الأردنية لعل أبرزها ضرورة تعزيز اهتمام البنوك بأهمية التطوير

التنظيمي لما له من فوائد كبيرة للبنوك وللعاملين، والاهتمام بتطوير العلاقة بين الممارس والزيون لما لهذه العلاقة من أثر على نجاح مراحل التطوير التنظيمي، كذلك أوصى الباحث البنوك التجارية الأردنية بضرورة الاهتمام بتشخيص المشكلات وتحديدّها للوصول إلى حلول ناجعة تصب في تحقيق أهداف هذه البنوك المنشود، وكذلك أوصى الباحث بالاهتمام بمرحلة التجديد الذاتي من خلال الاستمرار في مراقبة نتائج التطوير التنظيمي وتصويب أي مشكلات أو انحرافات أولاً بأول وذلك من أجل التحسين المستمر لخدماتهم المصرفية.

THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT ON EMPLOYEES PERFORMANCE AT JORDANIAN COMMERCIAL BANKS

Prepared by

Ayman Abdel Ghani Hashash

Supervised by

Dr. Ghassan Issa Al-Omari

ABSTRACT

This study aimed to measure the impact of organizational development on employee's performance at Jordanian commercial banks. The study used descriptive and analytical methodology to deal with data, developed a questionnaire was designed to be a study tool, in order to collect data from the study sample, then the data was analyzed using Simple Linear Regression and Multiple Linear Regression. The study population consisted of all Jordanian commercial banks, while the study sample was (5) commercial banks selected by the most widespread in Jordan; the sampling unit consisted of all top and middle management, they were (150) managers. The study reached number of results, the most important of which is the high level of the practice of organizational development in Jordanian commercial banks, as well as the existence of a high level in the performance of employees in the aforementioned banks. The results also showed an important and statistically significant effect on the development of the relationship between the practitioner and the client, diagnostic stage, and the self-renewal dimensions of organizational development on the performance of employees of commercial banks Jordanian. The study recommended a set of recommendations for Jordanian commercial banks, most notably the need to stress on the interest of banks in the importance of organizational development because of its great benefits for banks and employees.

In addition to that the research recommended that Jordanian commercial banks to give attention to develop the relationship between the practitioner and the client stage because it is important to assure success to the whole process of the organizational development stages, and to give interest in diagnosis and identification of problems to reach effective solutions in order to achieve the objectives of these banks, it is also recommended to take care of the stage of self-renewal through continuing to monitor the results of organizational development and correct any problems or deviations first In order to continuously improve their banking services.