**أثر عوامل البيئة الداخلية والخارجية على الابتكار**

**في البنوك التجارية العاملة في الأردن**

**إعداد**

**زين الدين نصري محمد عطون**

**إشراف**

**أ. د. فؤاد الشيخ سالم**

**الملخص**

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر عوامل البيئة الداخلية والخارجية على الابتكار في البنوك التجارية العاملة في الأردن. تكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية العاملة في الأردن وعددها (25) بنكاً، استخدمت الدراسة أُسلوب العينة العشوائية البسيطة نظراً لملاءمتها لتحقيق هدف الدراسة، اذ تكونت عينة الدراسة من (10) بنوك، حيث تم توزيع الاستبانة على المدراء التنفيذيين في البنوك، إذ تم توزيع (134) استبانة، تم استرجاع (94) استبانة منها، كما تم استبعاد (9) استبانات لعدم صلاحيتهم للتحليل، لتتكون عينة الدراسة من (85) مديراً تنفيذياً في مبنى الادارة العليا، اي بنسبة (70.1%) من اجمالي الاستبانات الموزعة. استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي وتم اعتماد الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.

وقد توصلت نتائج الدراسة الى أن تأثير عوامل البيئة الداخلية والخارجية على الابتكار في البنوك التجارية العاملة في الأردن كان عالٍ؛ ووجود تأثير ذي دلالة إحصائية لعوامل البيئة الخارجية (المنافسون، الزبائن) على الابتكار بعناصره (ادخال منتجات جديدة، تحسين طرق العمل، الابتكار في خدمات الزبائن، الابتكار في اساليب الحماية المصرفية، الابتكار في عمليات التسويق) في البنوك التجارية العاملة في الأردن؛ كما توصلت النتائج الى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لعوامل البيئة الداخلية (القيادة الإدارية، مهارات العاملين) على الابتكار (ادخال منتجات جديدة، تحسين طرق العمل، الابتكار في خدمات الزبائن، الابتكار في اساليب الحماية المصرفية، الابتكار في عمليات التسويق) في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام البنوك بالعوامل الداخلية والخارجية بصورة أكثر فاعلية في سياستها الداخلية، وعند رسم لوائحها التنظيمية، وضرورة أن يكون الجهد مشترك ما بين القيادة الادارية والتسويق معاً. وضرورة عقد اجتماعات دورية بين صانعي القرار في البنوك التجارية والموظفين في قسم الموارد البشرية بهدف التعرف على نقاط القوة والضعف في السياسة الداخلية والعمل على ايجاد حلول منهجية لها.

**The Impact of Internal and External Environmental Factors on Innovation at Commercial Banks Operating in Jordan**

Prepared by:

**Zain El-Din Nasri Mouhammad Attoun**

Supervised by:

**Prof. Fouad Sheikh Salem**

**Abstract**

This study aims to identify the impact of internal and external environmental factors on innovation at commercial banks operating in Jordan. The study population consisted of all (25) commercial banks operating in Jordan. The study used simple random sampling approach due to its suitability to achieve the objective of the study, consequently the sample consisted of (10) banks. The questionnaire was distributed to the CEOs of the banks, in which (134) questionnaires were distributed, (94) of them retrieved, (9) of them excluded due to their lack of validity for analysis. Consequently, the sample consisted of (85) executive managers, at a rate 70.1% of the total distributed questionnaires. The researcher used descriptive approach in this study. The questionnaire was adopted as a tool for the study and data collection.

The results revealed that the impact of internal and external environmental factors on innovation at commercial banks operating in Jordan was high. There is a statistically significant effect of the external environment (competitors, and customers) on innovation with its elements (introduction of new products, improved working methods, innovation in customer service, innovation in the methods of bank protection and innovation in marketing) operations at commercial banks operating in Jordan. Furthermore, there is a statistically significant effect of the internal environmental factors (administrative leadership and staff skills) on innovation (introduction of new products, improved working methods, innovation in customer service, innovation in the methods of bank protection and innovation in marketing) at the commercial banks operating in Jordan.

The study recommended that banks should pay attention to the internal and external factors more effectively in their internal policy, and when developing their regulations. The need for joint effort between management and marketing. Furthermore, the need to hold periodic meetings between decision makers at commercial banks and employees at the Human Resources Department in order to identify the strengths and weaknesses in domestic politics and work to find systematic solutions for them.