

أثر المشاركة في إتخاذ القرار على جودة العمل في شركات  
الإتصالات الأردنية

**The Impact of Participation in Decision-Making  
on the Quality of Work in the Jordan  
Communication Companies**

إعداد الطالب

جمال علي الريالات

إشراف

الدكتور محمد شحادة أبو يمن

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة

الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الإسرائء

الفصل الدراسي الثاني 2017/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿قَالَ مَا مَكَّنِّي فِيهِ رَبِّي خَيْرٌ فَأَعِينُونِي بِقُوَّةٍ أَجْعَلْ

بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ رَدْمًا﴾

صدق الله العظيم

الكهف: الآية (95)

## نموذج التفويض

أنا الطالب جمال علي الريالات أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو الأشخاص أو الهيئات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: جمال علي الريالات

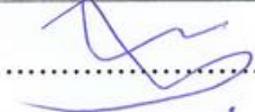
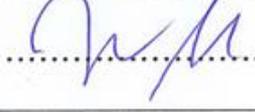
التوقيع: 

التاريخ: ٢٠١٨/٥/٢٩

### قرار لجنة المناقشة

نوقشت رسالة الماجستير للطالب جمال علي الريالات والموسومة بـ " أثر المشاركة في إتخاذ القرار على جودة العمل في شركات الإتصالات الأردنية".

وأجيزت بتاريخ: 2018 /5 /16.

التوقيع		أعضاء لجنة المناقشة
..... 	رئيساً ومشرفاً	الدكتور محمد شحادة أبو يمن
..... 	عضواً داخلياً	الدكتور بلال السكارنة
..... 	عضواً خارجياً جامعة آل البيت	الدكتور زياد الصمادي

الإهداء

إلى قدوتي وحكمتي وأدي وحلمي وطريقي المستقيم

..... أبي الغالي

إلى سندي وقوتي وملاذي الحنون

..... أمي الغالية

إلى رفقاء دري الذين سارو معي نحو الحلم خطوة بخطوة

.... أخوتي وأخواتي

إلى من هم ملجأئي والذين تذوقت معهم أجمل اللحظات إلى من آنسوني

في دراستي وشاركوني همومي

.....أصدقائي

الباحث

جمال علي الريالات

## الشكر والتقدير

قال تعالى (وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ

لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ) النحل (78).

بعد شكر الله عز وجل على منحه إياي الصبر والجلد لمتابعة هذا العمل، الذي كان معي في كل

خطواتي، أحمدك اللهم حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، ملئ السماوات، وملئ الأرض، وملئ ما

بينهما.

فيسعدني أن أتقدم بعظيم الشكر والامتنان لكل من أعانني في إتمام هذه الدراسة، وأتقدم

بوافي شكري وعظيم امتناني الى أستاذي الفاضل

### الدكتور محمد شحادة أبو يمن

المشرف على هذه الدراسة، والذي تكرم عليّ بوقته وجهده، فقدم ليّ كل الدعم والمساندة في

إتمامه فجزاه الله عني كل خير.

كما أتقدّم بخالص شكري وتقديري للدكاترة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقراءة

ومناقشة هذه الرسالة وإبداء ملاحظاتهم القيّمة عليها.

كما وأشكر كل من أسهم وساعدني في إنجاز هذا الجهد سواء بالتشجيع، أو المساندة لكل

أصحاب الفضل في نجاح إتمام الدراسة الميدانية، لما أبدوه من تعاون وتسهيلات سائلة المولى عز

وجل أن يجزيهم عني خير الجزاء.

الباحث

جمال علي الريالات

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية القرآنية
ب	نموذج التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	الإهداء
هـ	الشكر والتقدير
و	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ك	قائمة الملاحق
ل	الملخص باللغة العربية
ن	الملخص باللغة الإنجليزية
<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	
1	1-1 المقدمة
2	2-1 مشكلة الدراسة وعناصرها
3	3-1 أسئلة الدراسة
3	4-1 أهمية الدراسة
4	5-1 أهداف الدراسة
5	6-1 أنموذج الدراسة
6	7-1 فرضيات الدراسة:
7	8-1 المصطلحات المفاهيمية والإجرائية
9	9-1 حدود الدراسة
9	10-1 محددات الدراسة
<b>الفصل الدراسي الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة</b>	
10	1-2 الأطار النظري

11	2-2 عملية اتخاذ القرار
11	1-2-2 مفهوم عملية إتخاذ القرار
12	2-2-2 فاعلية اتخاذ القرار
13	3-2-2 خطوات عملية اتخاذ القرار
17	4-2-2 مفهوم المشاركة في عملية اتخاذ القرارات
17	5-2-2 مزايا المشاركة في إتخاذ القرارات
22	3-2 جودة العمل
22	1-3-2 مفهوم جودة العمل
23	2-3-2 التطور التاريخي للجودة
24	3-3-2 أبعاد الجودة
26	4-3-2 أهداف جودة العمل
28	5-3-2 عناصر إدارة الجودة
29	6-3-2 المشاركة في اتخاذ القرار وجودة العمل
32	4-2 الدراسات السابقة ذات الصلة
32	1-4-2 الدراسات باللغة العربية
	2-4-2 الدراسات باللغة الانجليزية
<b>الفصل الثالث: منهجية الدراسة</b>	
40	1-3 المقدمة
40	2-3 منهجية الدراسة
40	3-3 مجتمع الدراسة
41	4-3 عينة الدراسة
43	5-3 مصادر جمع المعلومات
44	6-3 أداة الدراسة
45	7-3 صدق وثبات أداة الدراسة
47	8-3 المعالجة الإحصائية
<b>الفصل الرابع: عرض النتائج واختبار الفرضيات</b>	
48	1-4 المقدمة

48	2-4 نتائج التحليل
48	1-2-4 نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة
59	2-2-4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة
<b>الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات</b>	
76	1-5 النتائج
79	2-5 التوصيات
<b>قائمة المراجع</b>	
80	المراجع باللغة العربية
86	المراجع باللغة الأجنبية
<b>قائمة الملاحق</b>	

## قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
5	مراجع انموذج الدراسة	(1-1)
42	عدد أفراد مجتمع الدراسة حسب الشركة	(1-3)
42	وصف عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية لأفراد الدراسة	(2-3)
45	المعيار الاحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبيان ومتغيراتها	(3-3)
46	معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لكل مجال من مجالات أداة الدراسة وللاداة ككل	(4-3)
49	أبعاد المشاركة في إتخاذ القرار وقد تم ترتيبها تنازليا حسب درجة التقدير	(1-4)
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بالمشاركة في تحديد المشكلة	(2-4)
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بالمشاركة في اختيار البديلا لأفضل	(3-4)
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بالمشاركة في إصدار القرار	(4-4)
53	أبعاد جودة العمل وقد تم ترتيبها تنازليا حسب درجة التقدير	(5-4)
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بالأداء	(6-4)
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بالمطابقة	(7-4)
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بالصلاحيية	(8-4)
58	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان المتعلقة بالاستجابة	(9-4)
59	جدول ملخص النموذج <sup>b</sup> (Model Summary) للفرضية الرئيسية	(10-4)
60	نتائج تحليل التباين b لأثر المشاركة في اتخاذ القرار على جودة العمل	(11-4)
61	جدول المعاملات a (Coefficient) للفرضية الرئيسية	(12-4)
63	جدول ملخص النموذج <sup>b</sup> (Model Summary) للفرضية الفرعية الأولى	(13-4)

63	نتائج تحليل التباين <sup>b</sup> لأثر المشاركة في اتخاذ القرار على الأداء	(14-4)
64	جدول المعاملات <sup>a</sup> (Coefficient) للفرضية الفرعية الأولى	(15-4)
66	جدول ملخص النموذج <sup>b</sup> (Model Summary) للفرضية الفرعية الثانية	(16-4)
67	نتائج تحليل التباين <sup>b</sup> لأثر المشاركة في اتخاذ القرار على المطابقة	(17-4)
68	جدول المعاملات <sup>a</sup> (Coefficient) للفرضية الفرعية الثانية	(18-4)
69	جدول ملخص النموذج (Model Summary) b للفرضية الفرعية الثالثة	(19-4)
70	نتائج تحليل التباين <sup>b</sup> لأثر المشاركة في اتخاذ القرار على الصلاحية	(20-4)
71	جدول المعاملات <sup>a</sup> (Coefficient) للفرضية الفرعية الثالثة	(21-4)
72	جدول ملخص النموذج (Model Summary) b للفرضية الفرعية الرابعة	(22-4)
73	نتائج تحليل التباين <sup>b</sup> لأثر المشاركة في اتخاذ القرار على الاستجابة	(23-4)
74	جدول المعاملات <sup>a</sup> (Coefficient) للفرضية الفرعية الرابعة	(24-4)

## قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
88	الاستبانة بصورتها النهائية	1
95	أسماء المحكمين	2

## أثر المشاركة في إتخاذ القرار على جودة العمل في شركات الإتصالات الأردنية

إعداد الطالب

جمال علي الريالات

إشراف الدكتور

محمد شحادة أبو يمن

### الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على التعرف على أثر المشاركة في اتخاذ القرار بأبعاده (المشاركة في تحديد المشكلة والمشاركة في اختيار البديل الأفضل والمشاركة في إصدار القرار) على جودة العمل في شركات الإتصالات الأردنية (أورانج، أمنية) واعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، للتعامل مع البيانات وتصنيفها، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين (مدير وحدة ادارية، رئيس قسم، تنفيذي /نائب مدير عام، مشرف ومن هم بمستواهم الوظيفي) ومن بمستواهم في شركات الاتصالات الخلوية في الأردن (أورانج، أمنية) والبالغ عددهم (602) عامل وعاملة، أما عينة الدراسة تكونت عينة الدراسة من (353) عامل وعاملة تم اختيارهم من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة واستخدمت الاستبانة كاداه للدراسة واستخدم الباحث الاساليب الوصفية التحليلية واختبار الانحدار لاختبار الفرضيات والوصول الى النتائج.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها جود أثر ذو دلالة إحصائية للمشاركة في اتخاذ القرار بأبعاده (المشاركة في تحديد المشكلة، المشاركة في إختيار البديل الأفضل، المشاركة في إصدار القرار) على جودة العمل بأبعاده (الأداء، المطابقة، الصلاحية، الاستجابة)

وفي ضوء تلك النتائج أوصت الدراسة بضرورة التعاون مع الموظفين لتخطي بعض الصعوبات عند تحديد مشكلة ما في نظام العمل. والمشاركة في التحري عن الأسباب الرئيسية لظهور المشكلة ومعرفة أعراضها، ووضع المعايير المناسبة لتقويم الحلول المطروحة بمعزل عن الضغوط.

**الكلمات المفتاحية:** المشاركة، اتخاذ القرار، جودة العمل، الاداء، المطابقة، الصلاحيه،

الاستجابيه.

# **THE IMPACT OF PARTICIPATION IN DECISION-MAKING ON THE QUALITY OF WORK IN THE JORDAN COMMUNICATION COMPANIES**

Prepared by

**Jamal Ali Al-Ryalat**

Supervised by

**Dr.Mohammad Shehada Abu Yaman**

## **Abstract**

This study aimed at identifying the impact of participation in decision-making (with its dimensions of participation in identifying the problem, participating in selecting the best alternative and participation in issuing the decision) on the quality of work in the Jordanian telecommunication companies (, Orange and Umniah) and their dimensions. The current study is based on the descriptive analytical approach for data collection and classification. The population of the study is composed of all administrative staff (director of an administrative unit, head of department, executive / deputy general manager, supervisor) and other staff with their career level in cellular telecommunications companies in Jordan, whose number was( 602) male and female staff member. The study sample consisted of (353) staff member (from Orange and Umniah), who were selected as a simple random sample. The questionnaire was used as a tool for study and the researcher used analytical descriptive methods and regression testing to test hypotheses and reach results.

The study reached a number of results, the most important of which is the existence of a statistically significant effect of participation in decision making in its dimensions (participation in problem identification, participation in selecting the best

alternative, participation in issuing the decision) on the quality of work in its dimensions (performance, conformity, validity, and response).

In light of these results, the study recommended the need to cooperate with employees to overcome some difficulties in identifying a problem in the work system, to participate in the investigation of the main causes of the emergence of the problem and recognizing the symptoms, and to develop appropriate criteria for the evaluation of solutions presented in isolation from pressure.

**Key words:** Participation, Quality of work, Decision-Making, Performance, Conformity, Validity, Response.