

**أثر مرونة الموارد البشرية على تعزيز السلوك الإبداعي لدى العاملين في
شركات الاتصالات الأردنية**

أعدت من قبل

قاسم داود شمو خدر

أشرف عليها

الدكتور مراد سليم عطيانى

قدمت هذه الرسالة

إلى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الأعمال

أيار 2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ.

﴿وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنْ اشْكُرْ لِلَّهِ وَمَنْ يَشْكُرْ
فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ﴾


صدق الله العظيم

لقمان (12)

تفويض

أنا الموقع ادناه "قاسم داود شمو خدر" أفوض جامعة الاسراء بتزويد نسخ من رسالتي التي جاءت بعنوان " أثر مرونة الموارد البشرية على تعزيز السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركات الاتصالات الأردنية" للمنظمات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنيين بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: قاسم داود شمو خدر



التوقيع:

التاريخ: 27 / 5 / 2020 م

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "أثر مرونة الموارد البشرية على تعزيز السلوك

الإبداعي لدى العاملين في شركات الاتصالات الأردنية".

وقد أُجيزت بتاريخ 27 / 5 / 2020 م

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع	صفة العضو	الاسم
	مشرفاً ورئيساً	الدكتور مراد سليم عطيانى
	عضواً داخلياً	الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري
	عضواً خارجياً	الدكتور أيوب احمد الصوالحة

إقرار السلامة اللغوية

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب قاسم داود شمو خدر وعنوانها: أثر مرونة الموارد البشرية على تعزيز السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركات الاتصالات الأردنية"، حتى أصبحت سليمة من

الناحية اللغوية

الاسم: الأستاذ عبد الرحيم محمود

التوقيع: 

التاريخ: 2020/6/1 م

الشكر والتقدير

الحمد لله بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على خير الخلق أجمعين محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم.

أما بعد وأنا أقدم هذا الجهد العلمي المتواضع لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى المشرف الفاضل الدكتور مراد سليم عطيان الذي تكرم مشكوراً بقبول الإشراف على هذه الرسالة.

وأشكر رئاسة جامعة الإسراء وعمادة كلية الأعمال ورئاسة قسم إدارة الأعمال. وشكري وتقديري موصول إلى كل من وقف بجانبني خلال مسيرتي العلمية داعياً للجميع ان يوفقهم الله في خدمة طلبة العلم ومن الله التوفيق.

الباحث

قاسم داود شمو خدر

الإهداء

الى والدي مظلة الأمان ومعلمي لمنظومة القيم والأخلاق ...

الى والدي الحبيبة منبع الحنان وشلال المودة ومرتكز الأمان ..

الى اخواني واخواتي أنيسي غربتي وسندي عند الشدائد ...

الى اساتذتي الكرام ومن كان لهم الفضل الأكبر في ان ترى دراستي النور

الى احبتي واقربائي واصدقائي وسر سعادتي ...

اهدي لكم جميعاً هذا الجهد العلمي المتواضع علَّه ينال رضاكم

الباحث

قاسم داود شمو خدر

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
ب	الآية	--
ج	التفويض	--
د	قرار لجنة المناقشة	--
هـ	إقرار السلامة اللغوية	--
و	الشكر والتقدير	--
ز	الإهداء	--
ح	قائمة المحتويات	--
ي	قائمة الجداول	--
ل	قائمة الاشكال	--
م	الملخص باللغة العربية	--
ن	الملخص باللغة الإنجليزية	--
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
2	المقدمة	(1 . 1):
4	مشكلة الدراسة	(2 . 1):
4	أسئلة الدراسة	(3 . 1):
5	أهمية الدراسة	(4 . 1):
6	أهداف الدراسة	(5 . 1):
7	فرضيات الدراسة	(6 . 1):
8	أنموذج الدراسة	(7 . 1):
9	مصطلحات الدراسة	(8 . 1):
10	حدود الدراسة الحالية	(9 . 1):
11	محددات الدراسة	(10 . 1):
12	الفصل الثاني: الإطار النظري الدراسات السابقة	2
13	المقدمة	1-2
14	مرونة الموارد البشرية	2-2
19	السلوك الإبداعي	3-2
27	الدراسات السابقة	4-2

الصفحة	الموضوع	الرقم
38	ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة	5-2
38	نبذة عن قطاع الاتصالات في الأردن	6-2
42	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	3
43	المقدمة	(1 . 3):
43	منهج الدراسة	(2 . 3):
43	مجتمع الدراسة وعينها	(3 . 3):
44	المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة	(4 . 3):
48	أداة الدراسة	(5 . 3):
48	صدق أداة الدراسة وثباتها	(6 . 3):
50	المعالجة الإحصائية المستخدمة	(7 . 3):
52	الفصل الرابع: النتائج واختبار الفرضيات	4
53	عرض النتائج	(1 . 4):
67	تحليل مدى ملائمة البيانات	(2 . 4):
68	اختبار فرضيات الدراسة	(3 . 4):
82	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	5
83	مناقشة النتائج	(1- 5):
90	النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات	(2- 5):
93	التوصيات	(3- 5):
94	قائمة المراجع	
94	أولاً: المراجع باللغة العربية	----
97	ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية	----
102	الاستبانة بصورتها النهائية	----

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الفصل - الجدول
45	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1-3
45	توزيع أفراد العينة حسب العمر	2-3
46	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	3-3
46	توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي	4-3
47	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة	5-3
49	معامل ثبات كرونباخ لإبعاد الدراسة	6-3
53	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى مرونة الموارد البشرية في شركات الاتصالات الأردنية	1-4
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد مرونة المهارة في شركات الاتصالات الأردنية	2-4
56	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المهارة السلوكية في شركات الاتصالات الأردنية	3-4
57	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد مرونة نظام الموارد البشرية في شركات الاتصالات الأردنية	4-4
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المرونة المحفزة لنظام الموارد البشرية في شركات الاتصالات الأردنية	5-4
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تعزيز السلوك الإبداعي في شركات الاتصالات الأردنية	6-4
62	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد قابلية التغيير في شركات الاتصالات الأردنية	7-4
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد حل المشكلات في شركات الاتصالات الأردنية	8-4
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد تشجيع الإبداع في شركات الاتصالات الأردنية	9-4
68	معامل تضخيم التباين المسموح ومعامل الالتواء	10-4

الصفحة	اسم الجدول	الفصل - الجدول
69	تحليل تباين الانحدار (Analysis of variance) للتأكد من صلاحية النموذج للفرضية	11-4
70	تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر مفهوم مرونة الموارد البشرية في تعزيز السلوك الإبداعي	12-4
72	تحليل تباين الانحدار (Analysis of variance) للتأكد من صلاحية النموذج للفرضية الفرعية الأولى	13-4
73	تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر مفهوم مرونة الموارد البشرية في تعزيز قابلية التغيير	14-4
75	تحليل تباين الانحدار (Analysis of variance) للتأكد من صلاحية النموذج للفرضية الفرعية الثانية	15-4
76	تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر مفهوم مرونة الموارد البشرية في تعزيز حل المشكلات	16-4
78	تحليل تباين الانحدار (Analysis of variance) للتأكد من صلاحية النموذج للفرضية الفرعية الثالثة	17-4
79	تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر مفهوم مرونة الموارد البشرية في تعزيز حل المشكلات	18-4
81	ملخص اختبار الفرضيات	19-4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
8	أنموذج الدراسة	1-1
16	ابعاد مرونة الموارد البشرية	1-2
23	ابعاد السلوك الابداعي	2-2

أثر مرونة الموارد البشرية على تعزيز السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركات الاتصالات

الأردنية اعداد

قاسم داود شمو خدر

إشراف

الدكتور مراد سليم عطيانى

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر مرونة الموارد البشرية المتمثل في ابعاده (مرونة المهارة، والمرونة السلوكية، ومرونة نظام الموارد البشرية، والمرونة المحفزة لنظام الموارد البشرية) على السلوك الإبداعي بأبعاده (قابلية التغيير، وحل المشكلات، وتشجيع الابداع) لدى العاملين في شركات الاتصالات الأردنية. حيث تكوّن مجتمع الدراسة من جميع شركات الاتصالات (زين، واورانج، وامنية) وجرى سحب عينة عشوائية بسيطة تكونت من (189) من العاملين في مختلف المستويات الإدارية، ولتحقيق اهداف الدراسة وغاياتها قام الباحث بتطوير استبانة خاصة كأداة لجمع البيانات تكونت من (45) فقرة. واستخدمت العديد من الأساليب الإحصائية منها: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (t) لعينة مستقلة، وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد. وبعد إجراء عمليات التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة فقد توصلت الدراسة إلى النتائج التي كان من بين أبرزها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمرونة الموارد البشرية بجميع ابعادهها مرونة المهارة، والمرونة السلوكية، ومرونة نظام الموارد البشرية، والمرونة المحفزة لنظام الموارد البشرية على السلوك الإبداعي (قابلية التغيير، وحل المشكلات، وتشجيع الابداع) لدى العاملين في شركات الاتصالات الأردنية. وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها فقد أوصى الباحث بضرورة اهتمام شركات الاتصالات الاردنية في تعزيز مرونة المهارة لدى الموارد البشرية لديها وابلاتها اهمية كونها لها تأثير في تعزيز الجوانب الإبداعية في الشركات المبحوثة، والعمل على تعزيز الاهتمام بالمرونة السلوكية لدى الموظفين العاملين في الشركات العاملة في قطاع الاتصالات حيث أظهرت هذه المرونة أن لها أثراً في تعزيز القابلية للتغيير وحل المشكلات وتشجيع الإبداع في شركات الاتصالات الأردنية.

الكلمات المفتاحية: مرونة الموارد البشرية، السلوك الإبداعي، شركات الاتصالات الأردنية.

The Impact of Human Resources Flexibility on Enhancing Innovative Behaviour of Employees working in Jordanian Telecommunication Companies

**Prepared by
Qassim Dawood Shammo**

**Supervisor
Dr. Murad Salim Attiany**

Abstract

This study aimed to measure the impact of human resources flexibility represented by its aspects (skill flexibility, behavioural flexibility, human resources system flexibility, and the catalytic flexibility of the human resources system). On the creative behaviour represented by its aspects (adaptability, Solving problems, and enhance creativity) among the workers in Jordanian telecommunication companies. The study Covers all the telecommunication companies (Zain, Orange and Umniah), And it consists of a random study sample on 189 employees in different administrative sectors. To achieve the objectives of the study, the researcher developed a special questionnaire as a tool to collect the data from the study sample, the questionnaire consists of (45) paragraphs. Several of statistical methods used such as arithmetic averages, standard deviations, one sample (t) test, and analysis for the simple and multiple regression. According to the statistical analysis of the study data, the most important results reached in this study is there was statistically significant impact of human resource flexibility in all its aspects (flexibility of skill, behavioural flexibility, human resources system flexibility, and catalytic flexibility of the human resources system) on the creative behaviour of all the Jordanian telecommunication employees, including all the aspects of creative behaviour (adaptability, solving problems, and enhancing creativity).

According to the results reached in this study, the researcher recommended that Jordanian telecommunications companies should pay attention to enhancing the flexibility of skill in their human resources and give them the importance because its impact on enhancing the creative aspects in the researched companies, and work to enhance the attention on behavioral flexibility among employees working in companies operating in the telecommunication sector where this flexibility is to enhance the adaptability and solving problems that support and help creativity in Jordanian telecommunication companies.

Key words: Human Resource Flexibility; Creative Behavior; Jordanian Telecom Companies.