



جامعة عين شمس  
كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

## نموذج مقترن لقياس أثر سياسة التمكين على إدراك العملاء لجودة الخدمة

”بالتطبيق على قطاع الخدمات الضمانية الاجتماعية في ليبيا“

A Suggested Model to Measure the Impact of the Empowerment Policy  
on Customer's Perception of Service Quality

”An Applied Study on the Social Security Service Sector in Libya“

رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

مقدمة من

علي يونس يوسف يونس

إشراف

أ. د. إجلال عبد المنعم حافظ      د. سميـا مـحمد رـمضـان  
أستاذة إدارة الموارد البشرية      مدرس إدارة الأعمال  
كلية التجارة - جامعة عين شمس      كلية التجارة - جامعة عين شمس

2017



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَعَلِمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ شَهِيدًا وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا﴾

سورة النساء الآية: (113)





كلية التجارة

قسم إدارة أعمال

اسم الباحث : على يونس يوسف يونس

عنوان الدراسة : نموذج مقترن لقياس أثر سياسة التمكين على إدراك  
العملاء لجودة الخدمة " بالتطبيق على قطاع الخدمات  
الضمانية الإجتماعية في ليبيا "

الدرجة العلمية : دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

لجنة المناقشة والحكم على الدراسة:

(مشرفاً ورئيساً)

أ.د/ إجلال عبد المنعم حافظ

استاذة إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة

جامعة عين شمس

(عضو)

أ.د / محمود محمد السيد

استاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة

جامعة عين شمس

(عضو)

أ.د / نهى محمد الخطيب

استاذة إدارة الأعمال - بأكاديمية السادات

لعلوم الإدارية

تاريخ مناقشة الرسالة : 2017/1/24

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

ختم الإجازة

2017 /

2017 /

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

2017 /

2017 /



## **الشُّكْرُ وَالتَّقْدِيرُ ...**

... إِنَّ الْحَمْدَ وَالشُّكْرَ لِلَّهِ الْخَالِقِ الْأَعْظَمِ، وَالْمَعْلُومُ مِنْ لَدْنِهِ مَا لَمْ نُعْلَمْ،  
عَلَى أَنْ مَكَّنَنِي مِنْ بَعْضِ وَاسِعِ مَعْرِفَتِهِ ...

أَنَّهُ لَمْنَ دَوَاعِي فَخْرٍ وَاعْتِزَازٍ أَنْ أَسْجُلَ وَافِرَ شَكْرٍ وَاحْتِرَامِي  
إِلَى أَسْتَاذِي الْجَلِيلَةِ الْأَسْتَاذَةِ الدَّكْتُورَةِ / إِجْلَالَ عَبْدِ الْمُنْعِمِ حَافِظَ  
(أَسْتَاذَةِ إِدَارَةِ الْمَوَارِدِ الْبَشَرِيَّةِ - كَلِيَّةِ التَّجَارَةِ - جَامِعَةِ عَيْنِ شَمْسِ) عَلَيَّ  
تَقْضِيلَهَا بِقَبُولِ الإِشْرَافِ وَرِئَاسَةِ لَجْنَةِ الْمَنَاقِشَةِ وَالْحُكْمِ عَلَى هَذِهِ الرَّسَالَةِ، وَالَّتِي  
غَمَرَتِي بِتَوجِيهِهَا وَنَصَائِحِهَا، فَوُجِدَتْ مِنْهَا كُلُّ دُعْمٍ وَمَسَانِدَةَ طَيِّلَةَ فَتْرَةَ  
الرَّسَالَةِ. جَزَاهَا اللَّهُ عَنِّي خَيْرَ الْجَزَاءِ وَنَفْعَ بِهِ.

كَمَا يَتَوَجَّهُ الْبَاحِثُ بِالشُّكْرِ وَالتَّقْدِيرِ لِأَعْصَاءِ لَجْنَةِ الْمَنَاقِشَةِ وَالْحُكْمِ  
عَلَيَّ تَقْضِيلَهُمَا لِتَحْكِيمِ الرَّسَالَةِ، وَهُمْ: الْأَسْتَاذُ الدَّكْتُورُ الْجَلِيلُ / مُحَمَّدُ مُحَمَّدُ  
الْسَّيِّدُ، وَالْأَسْتَاذُ الدَّكْتُورَةُ الْجَلِيلَةُ / نَهَيُّ مُحَمَّدُ عَبْدُ الرَّحْمَنِ خَطِيبُ.

وَالشُّكْرُ وَالتَّقْدِيرُ لِسِيَادَةِ الدَّكْتُورِ / عَبْدِ الْقَادِرِ عِيَادِ عَامِرِ  
(أَسْتَاذُ إِدَارَةِ الْأَعْمَالِ وَعَمِيدُ كَلِيَّةِ الْاِقْتَصَادِ وَالْعِلُومِ السِّيَاسِيَّةِ سَابِقاً - جَامِعَةِ  
بَنْغَازِيِّ) لِتَقْضِيلِهِ بِالْمَشارِكةِ فِي الإِشْرَافِ عَلَى هَذِهِ الرَّسَالَةِ فِي لِبِيَا بِلِدِ  
الْبَاحِثِ.

وَالشُّكْرُ مُوصَلُ إِلَى الدَّكْتُورَةِ / سَمِيَا مُحَمَّدَ رَمَضَانَ (مَدْرِسُ إِدَارَةِ  
الْأَعْمَالِ - كَلِيَّةِ التَّجَارَةِ - جَامِعَةِ عَيْنِ شَمْسِ) لِتَقْضِيلِهِ بِالْمَشارِكةِ فِي الإِشْرَافِ  
عَلَى هَذِهِ الرَّسَالَةِ.

كَمَا أَشَكَرُ إِدَارَةَ صَنْدُوقِ الضَّمَانِ الْاجْتِمَاعِيِّ وَفَرْعَ الصَّنْدُوقِ الْبَيْضَاءِ  
لِمَا قَدَّمُوهُ مِنْ دُعْمٍ وَتَعَاوِنٍ.

وأنقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان لكل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاح هذه الدراسة.

وفي النهاية يود الباحث أن يشير إلى أن هذه الرسالة شأنها شأن أي عمل بشري لا تخلو من النقائض والأخطاء فالكمال لله وحده، وقد بذل الباحث قصارى جهده لتدارك الأخطاء إلى حد بعيد.

وآخر دعواي أن الحمد لله رب العالمين،

الباحث

علي يونس يوسف

الله ...

إلى ....

روح والدي ... (يرحمه الله) الذي غرس في نفسي قيم العلم والمعرفة.

إلى ....

والدتي ... التي علمتنا معاني الصبر والتسامح والاجتهاد.

إلى ....

روح زوجي (الطاهرة) رمز الإخلاص والعطاء

إلى ....

الصديق والرفيق خالي العزيز

إلى ....

من قدمت لي العون زوجي العزيزة

إلى ....

إخوتي وأخواتي.

إلى ....

بسمة الحاضر وأمل المستقبل ... أبنائي أحبابي

يونس الصغير وراغد وفراص ورئام

لتكون إضاءات لهم نحو الغد المشرق



## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	أسم المحتوى	م
<b>الفصل الأول. الإطار العام للدراسة</b>		
2	مقدمة	6
3	الدراسة الاستطلاعية	1
5	مشكلة الدراسة	2
6	أهمية الدراسة	3
6	أهداف الدراسة	4
7	فروض الدراسة	5
9	متغيرات الدراسة	6
10	أسلوب الدراسة	7
11	مجتمع وعينة الدراسة	8
13	حدود الدراسة	9
13	الأساليب الإحصائية المستخدمة	10
13	الدراسات السابقة	11
33	مصطلحات الدراسة	12
<b>الفصل الثاني. تمكين العاملين</b>		
36	مقدمة	6
37	مفهوم تمكين العاملين	1
40	تصنيفات تمكين العاملين	2
45	أهمية وفوائد تمكين العاملين	3
47	الاتجاهات الفكرية لتمكين العاملين	4
49	أبعاد تمكين العاملين	5
52	الأساليب المعاصرة لتمكين العاملين	6

م	اسم المحتوى	رقم الصفحة
7	مقومات تمكين العاملين	53
8	خطوات وافتراضات تطبيق تمكين العاملين	54
9	مراحل تطبيق تمكين العاملين	57
10	أسباب فشل تطبيق تمكين العاملين ومعوقاته	59
11	العوامل الداعمة لتمكين العاملين	60
12	خصائص المنظمة الممكنة	61
13	نماذج تمكين العاملين	63
	الخلاصة	67

### الفصل الثالث. مفهوم الخدمة وأساسيات جودة الخدمة

مقدمة		69
أساسيات في الخدمة	1	70
تصنيف الخدمة	2	74
أساسيات الجودة	3	76
الفرق بين أساليب الجودة التقليدية والحديثة	4	79
مفهوم جودة الخدمة	5	80
أبعاد جودة الخدمة	6	84
قياس جودة الخدمة وأهميتها	7	87
الجودة الشاملة (مفهومها وتعريفها- عناصر وأهداف الجودة الشاملة- متطلبات وخطوات التطبيق ومستوياته- عوائق التطبيق )	8	92
الخلاصة		109

### الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

المقدمة		111
اختبار صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة	1	111
نتائج الدراسة الميدانية (تحليلها وتفسيرها وتصنيف المتغيرات)	2	119

رقم الصفحة	اسم المحتوى	م
133	اختيار فروض الدراسة	3
165	الخلاصة	
<b>الفصل الخامس: نتائج الدراسة والنموذج المقترن والتوصيات</b>		
167	نتائج الدراسة	1
171	النموذج المقترن للدراسة	2
175	التوصيات والمقترنات	3
179	الاتجاهات المستقبلية للدراسة	4
<b>قائمة المراجع</b>		
181	المراجع العربية	1
189	المراجع الأجنبية	2
196	الموقع الالكترونية	3
<b>ملحق الدراسة</b>		
198	ملحق رقم (1) قائمة الاستقصاء	1
204	ملحق رقم (2) جدول تحديد حجم العينات	2
<b>ملخصات الدراسة</b>		
206	ملخص الدراسة باللغة العربية	1
1	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	2

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
12	مجتمع الدراسة	1/1
46	فوائد تمكين العاملين	1/2
51	أعمال الإدارية لتمكين العاملين	2/2
63	المقارنة بين ثقافة المؤسسة الممكنة والمؤسسة التقليدية	3/2
79	مفاهيم الجودة من وجهة نظر روادها	1/3
80	مقارنة بين الجودة التقليدية والجودة المعاصرة	2/3
85	أبعاد جودة الخدمة	3/3
86	الأوزان النسبية لأبعاد جودة الخدمة	4/3
104	مراحل تطبيق الجودة الشاملة	5/3
108	عوائق تطبيق إدارة الجودة الشاملة	6/3
112	دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على أبعاد مقاييس تمكين العاملين	1/4
113	معادلات الارتباط بين العبارات والأبعاد لمقياس تمكين العاملين	2/4
114	معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس تمكين العاملين	3/4
115	قيم معاملات الثبات ألفا- كرونباخ- وطريقة التجزئة النصفية	4/4
116	دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على أبعاد مقاييس إدراك العملاء لجودة الخدمة	5/4
117	معاملات الارتباط بين العبارات والأبعاد لمقياس إدراك العملاء لجودة الخدمة	6/4
118	معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس إدراك العملاء لجودة الخدمة	7/4
119	قيم معاملات الثبات بطريقة الفا- كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية	8/4

رقم الصفحة	أسم الجدول	رقم الجدول
120	الخصائص السيكو مترية لعبارات البعد الأول من مقاييس تمكين العاملين	9/4
112	الخصائص السيكومترية لعبارات البعد الثاني من مقاييس تمكين العاملين	10/4
124	الخصائص السيكو مترية لعبارات البعد الثالث من مقاييس تمكين العاملين	11/4
126	الخصائص السيكو مترية لعبارات البعد الرابع من مقاييس تمكين العاملين	12/4
128	الخصائص السيكو مترية لعبارات البعد الأول من مقاييس إدراك العملاء لجودة الخدمة	13/4
130	الخصائص السيكو مترية لعبارات البعد الثاني من مقاييس إدراك العملاء لجودة الخدمة	14/4
132	الخصائص السيكو مترية لعبارات البعد الثالث من مقاييس إدراك العملاء لجودة الخدمة.	15/4
134	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد معنى العمل وإدراك العملاء للجوانب المادية الملموسة.	16/4
135	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين بعد معنى العمل وإدراك العملاء للجوانب المادية الملموسة	17/4
136	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد معنى العمل وإدراك للأعتمادية والثقة	18/4
137	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين بعد معنى العمل وإدراك العملاء للأعتمادية والثقة	19/4
138	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد معنى العمل وإدراك العملاء للاستجابة	20/4
138	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين بعد معنى العمل وإدراك العملاء للاستجابة.	21/4