



جامعة عين شمس

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

نموذج مقترح 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

د. سمير محمد رمضان

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة — جامعة عين شمس

أ. د. إجلال عبد المنعم حافظ

أستاذة إدارة الموارد البشرية

كلية التجارة — جامعة عين شمس

2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا﴾

سورة النساء الآية: (113)



كلية التجارة
قسم إدارة أعمال

اسم الباحث : **على يونس يوسف يونس**
عنوان الدراسة : **نموذج مقترح 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

(عضواً)

أ.د / محمود محمد السيد

استاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة
جامعة عين شمس

(عضواً)

أ.د / نهى محمد الخطيب

استاذة إدارة الأعمال – بأكاديمية السادات
للعلوم الإدارية

تاريخ مناقشة الرسالة : 2017/1/24

الدراسات العليا

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ

2017/ /

2017/ /

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

2017/ /

2017/ /

الشكر والتقدير...

... إن الحمد والشكر لله الخالق الأعظم، والمعلم من لدنه ما لم نعلم،
على أن مكنني من بعض واسع معرفته ...

أنه لمن دواعي فخري واعتزازي أن أسجل وافر شكري واحترامي
إلى أستاذتي الجليلة الأستاذة الدكتورة/ إجلال عبد المنعم حافظ
(أستاذة إدارة الموارد البشرية - كلية التجارة - جامعة عين شمس) علي
تفضلها بقبول الإشراف ورئاسة لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة، والتي
غمرتني بتوجيهاتها ونصائحها، فوجدت منها كل دعم ومساندة طيلة فترة
الرسالة. جزاها الله عني خير الجزاء ونفع به.

كما يتوجه الباحث بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة والحكم
علي تفضلهما لتحكيم الرسالة، وهم: الأستاذ الدكتور الجليل/ محمود محمد
السيد، والأستاذة الدكتورة الجليلة/ نهى محمد عبد الرحمن خطيب.

والشكر والتقدير لسيادة الدكتور/ عبد القادر عياد عامر
(أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية الاقتصاد والعلوم السياسية سابقاً - جامعة
بنغازي) لتفضله بالمشاركة في الإشراف على هذه الرسالة في ليبيا بلد
الباحث.

والشكر موصول إلى الدكتورة/ سميا محمد رمضان (مدرس إدارة
الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس) لتفضلها بالمشاركة في الإشراف
على هذه الرسالة.

كما أشكر إدارة صندوق الضمان الاجتماعي وفرع الصندوق البيضاء
لما قدموه من دعم وتعاون.

وأُتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان لكل من ساهم من قريب أو
من بعيد في إنجاز هذه الدراسة.

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

وآخر دعواي أن الحمد لله رب العالمين،،

الباحث

علي يونس يوسف

أليهماء...

إلى

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

إلى

والدتي ... التي علمتنا معاني الصبر والتسامح والاجتهاد.

إلى

روح زوجتي (الطاهرة) رمز الإخلاص والعطاء

إلى

الصديق والرفيق خالي العزيز

إلى

من قدمت لي العون وزوجتي العزيزة

إلى

إخوتي وأخواتي.

إلى

بسمه الحاضر وأمل المستقبل ... أبنائي أحبائي

يونس الصغير ورغد وفراس ورنام

لتكون إضاءات لهم نحو الغد المشرق

قائمة المحتويات

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

م	أسم 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
1	أساسيات في الخدمة	70
2	تصنيف الخدمة	74
3	أساسيات الجودة	76
4	الفرق بين أساليب الجودة التقليدية والحديثة	79
5	مفهوم جودة الخدمة	80
6	أبعاد جودة الخدمة	84
7	قياس جودة الخدمة وأهميتها	87
8	الجودة الشاملة (مفهومها وتعريفها- عناصر وأهداف الجودة الشاملة- متطلبات وخطوات التطبيق ومستوياته- عوائق التطبيق)	92
	الخلاصة	109
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية		
	المقدمة	111
1	اختبار صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة	111
2	نتائج الدراسة الميدانية (تحليلها وتفسيرها توصيف المتغيرات)	119

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

قائمة الجداول

رقم الصفحة	أسم الجدول	رقم الجدول
12	مجتمع الدراسة	1/1
46	فوائد تمكين العاملين	1/2
51	أعمال الإدارة 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 مقياس تمكين العاملين	1/4
113	معادلات الارتباط بين العبارات والأبعاد لمقياس تمكين العاملين	2/4
114	معادلات 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 مقياس إدراك العملاء لجودة الخدمة	5/4
117	معادلات الارتباط بين العبارات والأبعاد لمقياس إدراك العملاء لجودة الخدمة	6/4
118	معادلات 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 مقياس تمكين العاملين	9/4
112	الخصائص السيكومترية لعبارات البعد الثاني من مقياس تمكين العاملين	10/4
124	الخصائص السيكو مترية لعبارات البعد الثالث من مقياس تمكين العاملين	11/4
126	الخصائص السيكو مترية لعبارات البعد الرابع من مقياس تمكين العاملين	12/4
128	الخصائص السيكو مترية لعبارات البعد الأول من مقياس إدراك العملاء لجودة الخدمة	13/4
130	الخصائص السيكو مترية لعبارات البعد الثاني من مقياس إدراك العملاء لجودة الخدمة	14/4
132	الخصائص السيكو مترية لعبارات البعد الثالث من مقياس إدراك العملاء لجودة الخدمة.	15/4
134	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد معني العمل وإدراك العملاء للجوانب المادية الملموسة.	16/4
135	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين بعد معني العمل وإدراك العملاء للجوانب المادية الملموسة	17/4
136	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد معني العمل وإدراك العملاء للاعتمادية والثقة	18/4
137	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين بعد معني العمل وإدراك العملاء للاعتمادية والثقة	19/4
138	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بعد معني العمل وإدراك العملاء للاستجابة	20/4
138	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين بعد معني العمل وإدراك العملاء للاستجابة.	21/4