

أثر عوامل التميز التنظيمي على جودة الخدمات في الشركة العمانية
للاتصالات (عمانتل)

سعيد عوض الشجيري

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

أثر عوامل التميز التنظيمي على جودة الخدمات في الشركة العمانية
للاتصالات (عمانتل)

سعيد عوض الشجيري

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في الموارد البشرية

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

نوفمبر ٢٠٢٠

إقرار

بسم الله الرحمن الرحيم

أنا الموقع أدناه، مقدم هذه الأطروحة التي تحمل عنوان: جودة الخدمات في الشركة العمانية للاتصالات (عمانتل)

إنني أقرُّ وأعترف، أنَّ هذه الأطروحة من نتاج عملي وجهدي الشخصي، باستثناء ما تمت الإشارة إليه من المقتطفات والاقتباسات، فقد أشرت إلى مصدرها في هامش البحث.

التاريخ: التوقيع:

الاسم: سعيد عوض الشجيري

الرقم الجامعي: ٤١٦٠٠٢٤

العنوان:

خلفية الباحث

الاسم: سعيد عوض الشجبي

تاريخ الميلاد:

الوظيفة الحالية:

المؤهلات العلمية:

بكالوريوس من جامعة بيروت العربية

شهادة ماجستير إدارة الجودة من الأكاديمية العربية للعلوم والنقل البحري.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
الجامعة الإسلامية العلوم الإسلامية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، محمد ابن عبد الله سيد الثقلين وعلى آله وصحبه أجمعين وعلى من اتبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

ثم أتقدم بالشكر والامتنان إلى جامعة العلوم الإسلامية وكافة منتسبي الجامعة، وأخص بالشكر الجزيل الدكتورة المشرفة الأولى على تقديم النصح والإرشاد والتوجيهات النيرة حتى خرجت الدراسة في النهاية بصورتها المطلوبة.

أتشرف بتقديم الشكر والثناء والتقدير للأستاذ الدكتور أسامة كناكر لتكرمه بالإشراف على هذه الرسالة من بدايتها وحتى وصولها لهذا الشكل، حيث كان لتوجيهاته وإرشاداته بليغ الأثر في إخراج رسالتي بهذه الصورة، فله مني جزيل الشكر والامتنان، سائلا المولى عز وجل أن يبارك لهما وأن يوفقهما لما فيه الخير والصلاح، كما أشكر كل من مد يد العون والمساعدة في إخراج هذا العمل بهذه الصورة سائلا الله عز وجل أن يوفقهم و يجزيهم خير الجزاء على ملخص البحث والحمد لله رب العالمين.

ونتقدم بالشكر إلى كافة الهيئة التدريسية بكلية القيادة والإدارة وأخص بالشكر الدكتور/ في تجويد هذه الرسالة، والشكر موصول إلى لجنة المناقشة، وأسأل الله أن يجزيهم عني خير الجزاء. وأوجه الشكر أيضا إلى مركز الدراسات العليا، وإلى جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، التي تعنتني بأبنائها المسلمين في جميع أنحاء العالم بالتربية والرعاية، سائلا المولى عز وجل أن يجعلها مركزاً لرفع راية الإسلام، وأن يجعلنا جميعا في خدمة القرآن الكريم.

ABSTRAK

Organisasi perniagaan sentiasa berusaha untuk mencapai kejayaan, dan mengekalkan kejayaan dan kelangsungan organisasi. Ini membuat mereka terus berusaha mengembangkan, memperbaiki dan mengubah strategi dan mengembangkan produk dengan menggunakan alat dan kaedah perkembangan terkini. Masalah yang ingin ditimbulkan oleh penyelidik melalui kerangka kajian ini bahawa Syarikat Telekomunikasi Oman tidak mengenal pasti sepenuhnya kepentingan mengurus kompetensi, dan menyusun rancangan strategi yang meliputi perekrutan, latihan, pemerksaan dan motivasi. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk menentukan tahap kecemerlangan organisasi di Syarikat Telekomunikasi Oman di wilayah Dhofar di Kesultanan Oman. Seterusnya, kajian ini mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kecemerlangan organisasi syarikat telekomunikasi ini dan mana-mana faktor tersebut yang memberi kesan yang lebih besar berbanding yang lain yang diwakili dalam faktor latihan, pemerksaan dan motivasi. Kajian menggunakan pendekatan deskriptif untuk menganalisis data yang diperoleh melalui soal selidik yang diedarkan kepada sampel kajian yang terdiri daripada (313) orang responden yang mewakili pekerja Syarikat Telekomunikasi Oman. Kajian ini menggunakan program SPSS untuk meta-analisis dan juga program AMOS untuk menguji hipotesis kajian. Hasil kajian menunjukkan bahawa kepentingan terhadap pemerksaan Syarikat Telekomunikasi Oman akan membawa kesan positif terhadap perubahan ketara bagi pihak pelanggan. Hasil analisis statistik juga mengesahkan hipotesis pertama bahawa tidak ada kesan positif bagi latihan dan motivasi terhadap kebolehpercayaan pelanggan mengikut anggaran piawai yang lebih kecil daripada piawai yang ditentukan, serta kepentingan statistik yang lebih besar daripada tahap kepentingan statistik bagi setiap faktor latihan dan motivasi. Kajian ini mengesyorkan agar lebih perhatian dan penyelidikan dilakukan dalam bidang institusi yang berusaha untuk mencapai tahap kualiti dan kecemerlangan yang tinggi dengan mengenal pasti masalah pelanggan dan berusaha mengenal pasti dimensi baru yang memberi kesan pada tahap perkhidmatan, seperti cara dan alat yang memudahkan kerja pekerja memberikan perkhidmatan yang lebih baik.

الملخص

تعمل منظمات الأعمال بصورة دائمة على تحقيق النجاح، والمحافظة على نجاحها وبقائها، وهذا يجعلها تسعى باستمرار إلى تطوير وتحسين وتعديل إستراتيجياتها، وإلى تطوير منتجاتها، واستخدام أدوات ووسائل متجددة. وبناء على التقارير الصادرة عن الشركة، تكمن المشكلة التي يحاول البحث طرحها في إطار هذه الدراسة في أن الشركة العمانية للاتصالات لم تكن على إدراك كاف لأهمية إدارة الكفاءات، ورسم الخطط الإستراتيجية التي تشمل الاستقطاب والتدريب والتمكين والتحفيز. لهذا سعت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى التميّز التنظيمي في الشركة العمانية للاتصالات بمحافظة ظفار في سلطنة عُمان، ومن ثم تحديد العوامل التي تؤثر على مستوى التميّز التنظيمي في شركة الاتصالات للتعرف على أي من هذه العوامل له تأثير أكبر من غيره، والتي تتمثل في عامل التدريب والتمكين والتحفيز. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبانة التي تم توزيعها على عينة الدراسة المتكونة من (٣١٣) مستجيباً يمثلون عينة الدراسة من موظفي شركة الاتصالات العمانية. وقد استخدمت الدراسة برنامج SPSS للتحليلات الوصفية وكذلك برنامج AMOS من أجل اختبار فرضية الدراسة. وأظهرت النتائج أن الاهتمام بالتمكين في الشركة العمانية للاتصالات سيؤدي إلى التأثير الإيجابي على الملموسية لدى العملاء. وأكدت نتائج التحليل الإحصائي أيضاً للفرضية الأولى إلى عدم وجود تأثير إيجابي للتدريب والتحفيز على الملموسية وفقاً للتقديرات المعيارية والتي كانت أصغر من المعيار المحدد، وكذلك الدلالة الإحصائية التي كانت أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية لكل من عامليّ التدريب والتحفيز. وأكدت النتائج أيضاً على أن الاهتمام بالتمكين في الشركة العمانية للاتصالات سيؤدي إلى التأثير الإيجابي على الاعتمادية لدى العملاء. وأوصت الدراسة ببدل المزيد من الاهتمام والبحث في مجال المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق مستوى عالٍ من الجودة والتميّز من خلال التعرف على مشاكل العملاء ومحاولة التعرف على أبعاد جديدة لها تأثيرات على مستوى الخدمة كالوسائل والأدوات التي تسهل عمل الموظف لتقديم خدمة أفضل.

ABSTRACT

Business companies are always working to gain success, retain success, and survive, as well as studying and arranging themselves to better adapt to their tactics, generate new goods, and employ renewable resources. The problem that the research tries to raise within the context of the study is that the Omani Telecom Company was not aware enough of the importance of managing competencies and drawing strategic plans that include attracting, training, empowering, and motivating employees, based on reports issued by the company. As a result, the goal of this study was to determine the level of organizational excellence at the Oman Telecommunications Company in the Sultanate of Oman's Governorate of Dhofar. Then, identify the elements that influence organizational excellence in the telecommunications firm, and determine which of these aspects have a higher impact than others, such as training, empowerment, and motivation. The study used a descriptive approach to analyze the data obtained through the questionnaire that was distributed to the study sample, consisting of (313) respondents representing the study sample of the employees of the Oman Telecommunications Company. The study used the SPSS program for meta-analyses, as well as the AMOS program in order to test the hypothesis of the study. The findings revealed that Oman Telecommunications Company's involvement in empowerment will have a beneficial impact on customer tangibility. The results of the statistical analysis also confirmed the first hypothesis that there was no positive effect of training and motivation on tangibility according to the standard estimates, which were smaller than the specified standard. as well as the statistical significance, which was greater than the level of statistical significance for each of the factors of training and motivation. The results also confirmed that the interest in the empowerment of the Oman Telecommunications Company will lead to a positive impact on the reliability of customers. The study recommended to pay more attention and research in the field of organizations that seek to achieve a high level of quality and excellence by identifying customers' problems and trying to identify new dimensions that have effects on the level of service such as the means and tools that facilitate the employee's work to provide a better service.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
ب	إقرار
ج	خلفية الباحث
د	الشكر والتقدير
هـ	ABSTRAK
و	الملخص
ز	ABSTRACT
ح	قائمة المحتويات
ع	قائمة الجداول
ق	قائمة الأشكال
	الفصل الأول: المقدمة
١	١،١ تمهيد
٤	٢،١ خلفية الدراسة
٥	٣،١ مشكلة البحث
٨	٤،١ أسئلة البحث
٨	٥،١ أهداف الدراسة
٩	٦،١ الإطار النظري
١٠	٦،١، ٢ التمكين
١١	٦،١، ٣ التحفيز
١١	٦،١، ٤ التدريب
١٢	٦،١، ٥ جودة الخدمة
١٣	٧،١ أهمية البحث

١٣	أولاً. الجانب العلمي:
١٤	ثانياً. الجانب العملي:
١٤	٨،١ حدود الدراسة
١٤	٩،١ مجال الدراسة
١٥	١٠،١ أسباب اختيار مجال الدراسة
١٧	١١،١ تعريف المصطلحات
١٧	١١،١،١ التميّز التنظيمي
١٧	٢،١،١،١ التدريب
١٧	٣،١،١،١ التمكين
١٧	٤،١،١،١ التحفيز
١٨	٥،١،١،١ جودة الخدمات
١٨	١٢،١ خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسات السابقة :
١٩	١،٢ التمهيد
٢٠	٢،٢ التميّز التنظيمي
٢٠	١،٢،٢ ماهية التميّز التنظيمي
٢٣	٢،٢،٢ المبادئ الأساسية للتميّز التنظيمي
٢٤	٣،٢،٢ مؤشرات جودة التميّز التنظيمي
٢٥	٤،٢،٢ أبعاد التميّز التنظيمي
٢٨	٥،٢،٢ الأساليب التي تؤدي إلى تحقيق التميز التنظيمي:

٣٠	١،٥،٢،٢ التدريب
٣١	٢،٥،٢،٢ مفهوم التدريب
٣٤	٣،٥،٢،٢ فوائد التدريب
٣٥	٤،٥،٢،٢ أهمية التدريب
٣٨	٥،٥،٢،٢ أهداف التدريب
٤٠	٦،٥،٢،٢ عناصر نظام التدريب :
٤٤	٧،٥،٢،٢ وسائل تحديد الاحتياجات التدريبية:
٥٦	٦،٢،٢ التمكين
٥٧	١،٦،٢،٢ مفهوم التمكين:
٥٨	٢،٦،٢،٢ أبعاد التمكين الإداري:
٦٣	٣،٦،٢،٢ خطوات التمكين الإداري:
٦٥	٣،٢،٢ التمكين والتميز التنظيمي
٦٦	١،٣،٢،٢ أنواع التمكين:
٧١	٢،٣،٢،٢ أهداف التمكين الإداري وفوائده: ٦٦
٧٣	٤،٢،٢ التحفيز
٧٣	١،٤،٢ تعريف التحفيز :
٧٤	٢،٤،٢ التطور التاريخي للتحفيز
٧٥	٣،٤،٢ التحفيز من منظور إسلامي
٧٧	٤،٤،٢ أهمية وأهداف تحفيز العاملين :

٧٩	٥ ، ٤ ، ٢ أنواع التحفيز:
٨٠	٦ ، ٤ ، ٢ أنواع نظم التحفيز
٩٣	٥،٢ أهمية التميز التنظيمي وأهدافه في الأعمال الخدمية:
٩٤	١،٥،٢ معوقات التميز التنظيمي
٩٦	٢،٥،٢ خصائص ومتطلبات تحقيق التميز التنظيمي:
٩٨	٣،٥،٢ نماذج التميز التنظيمي ومكوناتها:
١١٤	٦،٢ جودة الخدمات
١١٥	١٦،٦،٢ مفهوم جودة الخدمات
١١٥	١١،١٦،٢ مفهوم الجودة
١١٧	٢،١،٦،٢ مفهوم الخدمة
١١٩	٢،٦،٢ جودة أداء الخدمة
١٢٠	٣،٦،٢ التطور التاريخي لمفهوم الجودة
١٢١	٤،٦،٢ الجودة من المنظور الإسلامي
١٢٤	٥،٦،٢ فوائد تطبيق إدارة الجودة
١٢٥	٦،٦،٢ أهداف الجودة
١٢٦	٧،٦،٢ خصائص جودة الخدمة
١٢٨	٨،٦،٢ مؤشرات قياس جودة الخدمة
١٣٠	٩،٦،٢ أبعاد التطور في جودة الخدمة

١٣٢	٧،٢ الدراسات السابقة
١٣٢	١،٧،٢ الدراسات باللغة العربية
١٣٢	١،١،٧،٢ الدراسات الخاصة بالتميز التنظيمي (المتغير المستقل)
	٢،١،٧،٢ الدراسات التي تتعلق بالتدريب وأثرها على جودة الخدمات : (العلاقة بين متغير مستقل ، ومتغير تابع)
١٣٧	
١٤٣	٣،١،٧،٢ الدراسات التي تناولت أثر التمكين على جودة الخدمة (متغير مستقل ، متغير تابع)
١٤٧	٤،١،٧،٢ الدراسات التي تناولت أثر التحفيز على جودة الخدمات
١٥٠	٢،٧،٢ الدراسات باللغة الانكليزية
١٥٩	٨،٢ التعقيب على الدراسات السابقة
١٦٨	٩،٢ نموذج الدراسة
١٦٩	١٠،٢ فرضيات الدراسة
١٦٩	١١،٢ خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: منهج الدراسة
١٧١	١،٣ تمهيد
١٧١	٢،٣ الإطار المنهجي للدراسة
١٧١	١،٢،٣ المقدمة
١٧١	٢،٢،٣ منهجية الدراسة
١٧٢	٣،٢،٣ مجتمع وعينة الدراسة
١٧٢	٤،٢،٣ أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
١٧٤	٤،٢،٣ صدق أداة الدراسة

١٨٦	٣,٣ الخلاصة
١٨٧	الفصل الرابع: تحليل وعرض نتائج الدراسة
١٨٧	1.4- تمهيد:
١٨٧	٢,٤ النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة:
١٩٢	٣,٤ معالجة القيم المفقودة
١٩٢	٤,٤ القيم المتطرفة لفقرات الدراسة:
١٩٣	٥,٤ - التوزيع الطبيعي (Normality)
١٩٤	٢,٥,٤ مصفوفة الارتباط
١٩٥	٣,٥,٤ الإلتواء والتفلطح (Skewness و Kurtosis)
١٩٦	٤,٥,٤ (الرسم البياني) Histogram :
١٩٧	٥,٥,٤ منحنى الاحتمال الطبيعي Linearity Assumption
١٩٨	٦,٥,٦ منحنى إنتشار القيم المتوقعة Homoscedasticity Assumption :
١٩٨	٧,٤ التحليل العاملي الإستكشافي Exploratory Factor Analysis (EFA)
١٩٩	١,٧,٤ التحليل العاملي الاستكشافي لعوامل المتغير المستقل (التميز التنظيمي)
٢٠٢	٢,٧,٤ نسبة التباين الكلي المفسر لأبعاد المتغير المستقل (التميز الوظيفي):
٢٠٢	٣,٧,٤ التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير (جودة الخدمات)
٢٠٥	٤,٧,٤ نسبة التباين الكلي المفسر لابعاد متغير التابع (جودة الخدمات)
٢٠٦	٨,٤ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات ومحاور الدراسة:
	٨,٤ الصدق البنائي بطريقة التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) CFA
٢٠٧	
٢١٠	١,٨,٤ الصدق التقاربي للفقرات Convergent validity

٢١٠	٢,٨,٤ إختبار الموثوقية ومتوسط التباين المشترك
٢١٣	٣,٨,٤ الصدق التمايزي لمتغيرات الدراسة
٢١٥	٩,٤ التحليل العاملي البنائي للنموذج (تحليل المسار) لإختبار فرضيات الدراسة:
٢١٥	١٠,٤ نتائج فرضيات الدراسة
٢١٧	١١,٤ (معامل التحديد) R^2
٢١٨	١٢,٤ نتائج الفرضيات الفرعية
٢٢٩	١٣,٤ الخلاصة
	الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات
٢٣١	١,٥ المقدمة
٢٣٢	٢,٥ مناقشة نتائج الاجابات المتعلقة بأسئلة البحث
٢٣٢	١,٢,٥ ملخص ومناقشة نتائج اجابة السؤال الاول
٢٣٦	٢,٢,٥ مناقشة نتائج إجابة السؤال الثاني
٢٣٩	٣,٢,٥ مناقشة نتائج إجابة السؤال الثالث
٢٤١	٤,٢,٥ مناقشة نتائج إجابة السؤال الرابع
٢٤٣	٥,٢,٥ مناقشة نتائج إجابة السؤال الخامس
٢٤٥	٣,٥ المساهمات والآثار والصعوبات المترتبة على الدراسة.
٢٤٥	١,٣,٥ الاسهامات العلمية.
٢٤٧	٢,٣,٥ الاسهامات العملية.
٢٤٧	٣,٣,٥ الاسهامات المنهجية.
٢٤٨	٤,٥ التوصيات.
٢٥٠	٥,٥ البحوث المستقبلية

٢٥١

٢٥٥

٢٧٠

٦،٥ الخاتمة:

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
١٧٣.....	جدول رقم ٣، ١: مستويات الموافقة على فقرات الاستبانة الإيجابية وتعبيراتها اللفظية وتقديراتها الكمية
١٧٦.....	جدول رقم ٣، ٢: الاتساق الداخلي لفقرات بعد التدريب والدرجة الكلية للبعد
١٧٧.....	جدول رقم ٣، ٣: الاتساق الداخلي لفقرات بعد التمكين والدرجة الكلية للبعد
١٧٨.....	جدول رقم ٣، ٤: الاتساق الداخلي لفقرات بعد التحفيز والدرجة الكلية للبعد
١٧٩.....	جدول رقم ٣، ٥: الاتساق الداخلي لفقرات بعد الملموسية والدرجة الكلية للبعد
١٧٩.....	جدول رقم ٣، ٦: الاتساق الداخلي لفقرات بعد الاعتمادية والدرجة الكلية للبعد
١٨٠.....	جدول رقم ٣، ٧: الاتساق الداخلي لفقرات بعد الأمان والدرجة الكلية للبعد
١٨١.....	جدول رقم ٣، ٨: الاتساق الداخلي لفقرات بعد الاستجابة والدرجة الكلية للبعد
١٨١.....	جدول رقم ٣، ٩: الاتساق الداخلي لفقرات بعد التعاطف والدرجة الكلية للبعد
١٨٨.....	جدول رقم ٤، ١: توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الجنس
١٨٩.....	جدول رقم ٤، ٢: توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب العمر
١٩٠.....	جدول رقم ٤، ٣: توزيع أفراد العينة حسب المؤهلات العلمية
١٩١.....	جدول رقم ٤، ٤: توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الوظيفة
١٩٢.....	جدول رقم ٤، ٥: توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب سنوات الخبرة
١٩٣.....	جدول رقم ٤، ٦: القيم المتطرفة أحادية المتغير (Univariate Outlier)

- جدول رقم ٤، ٧: نتائج إختبار معامل التضخم والتباين المسموح للمتغيرات المستقلة ١٩٤
- جدول رقم ٤، ٨: مصفوفة الارتباط لجميع متغيرات الدراسة ١٩٤
- جدول رقم ٤، ٩: الالتواء و التفلطح ١٩٦
- جدول رقم ٤، ١٠: يوضح التشبعات العاملية لفقرات عوامل التميّز التنظيمي ٢٠٠
- جدول رقم ٤، ١١: كمو واختبار باتليت ٢٠١
- جدول رقم ٤، ١٢: التباين الكلي المفسر ٢٠٢
- جدول رقم ٤، ١٣: يوضح التشبعات العاملية لفقرات أبعاد المتغير التابع (جودة الخدمات) ٢٠٣
- جدول رقم ٤، ١٤: كمو واختبار باتليت ٢٠٥
- جدول رقم ٤، ١٥: التباين الكلي المفسر ٢٠٥
- جدول رقم ٤، ١٦: المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري للمتغيرات ٢٠٧
- جدول رقم ٤، ١٧: مؤشرات حسن المطابقة لجميع متغيرات النموذج للتحليل العاملي القياسي CFA ٢١٠
- جدول رقم ٤، ١٨: يوضح التشبعات العاملية وكورنباخ ألفا ومعامل الثبات المركب ومعامل التباين المشترك المستخرجة من مخرجات التحليل العاملي القياسي (الأموس) - CFA ٢١١
- جدول رقم ٤، ١٩: يوضح الصدق التمايزي (Discriminant Validity) لجميع متغيرات الدراسة ٢١٤
- جدول رقم ٤، ٢٠: المسار الإنحداري لتأثير عوامل التميّز التنظيمي على بعد الملموسية ٢٢٠
- جدول رقم ٤، ٢١: المسار الإنحداري لتأثير عوامل التميّز التنظيمي على بعد الإعتمادية ٢٢٢
- جدول رقم ٤، ٢٢: المسار الإنحداري لتأثير عوامل التميّز التنظيمي على بعد الأمان والثقة ٢٢٥
- جدول رقم ٤، ٢٣: المسار الإنحداري لتأثير عوامل التميّز التنظيمي على بعد الإستجابة ٢٢٧

جدول رقم ٤ . ٢٤ : المسار الإنحداري لتأثير عوامل التميز التنظيمي على بعد التعاطف ٢٢٩

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل
٦٩	شكل رقم ٢، ١: واصل: الدلالة المعرفية للتمكين في القرآن الكريم
٧٠	شكل رقم ٢، ٢: واصل: الدلالة المعرفية للتمكين في القرآن الكريم
٩٨	شكل رقم ٢، ٣: عناصر (VS)
١٠١	شكل رقم ٢، ٤: نموذج تلور وشارما
١٦٨ ..	شكل رقم ٢، ٥: نموذج الدراسة من إعداد الباحث بالاعتماد على دراسة (حناوي، ٢٠١٥)
١٨٨	شكل رقم ٤، ١: توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الجنس
١٨٩	شكل رقم ٤، ٢: توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب العمر
١٩٠	شكل رقم ٤، ٣: توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب المؤهل التعليمي
١٩١	شكل رقم ٤، ٤: توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب الوظيفة
١٩٢	شكل رقم ٤، ٥: توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب سنوات الخبرة
١٩٧	شكل رقم ٤، ٦: Histogram
١٩٧	شكل رقم ٤، ٧: Linearity Assumption: منحني الاحتمال الطبيعي
١٩٨	شكل رقم ٤، ٨: Homoscedasticity Assumption
٢٠٩	شكل رقم ٤، ٩: مسار تخطيطي للنموذج العاملي القياسي CFA مستقطعا من نتائج اموس محتويًا على التشبعات لجميع متغيرات النموذج
٢١٧	شكل رقم ٤، ١٠: مسار تخطيطي للنموذج العاملي البنائي مستقطعا من نتائج اموس محتويًا تأثير التميز التنظيمي على جودة الخدمات

شكل رقم ٤، ١١: مسار تخطيطي للنموذج العملي البنائي مستقطعا من نتائج اموس محتويًا تأثير عوامل

التميز التنظيمي على بعد الموسمية ٢١٩

شكل رقم ٤، ١٢: مسار تخطيطي للنموذج العملي البنائي مستقطعا من نتائج اموس محتويًا تأثير عوامل

التميز التنظيمي على بعد الإعتمادية ٢٢١

شكل رقم ٤، ١٣: مسار تخطيطي للنموذج العملي البنائي مستقطعا من نتائج اموس محتويًا تأثير عوامل

التميز التنظيمي على بعد الأمان والثقة ٢٢٤

شكل رقم ٤، ١٤: مسار تخطيطي للنموذج العملي البنائي مستقطعا من نتائج اموس محتويًا تأثير عوامل

التميز التنظيمي على بعد الإستجابة ٢٢٦

شكل رقم ٤، ١٥: مسار تخطيطي للنموذج العملي البنائي مستقطعا من نتائج اموس محتويًا تأثير عوامل

التميز التنظيمي على بعد التعاطف ٢٢٨