



جامعة الإسرائ
Isra University

أثر استخدام المقارنات المرجعية على تحسين جودة الخدمات
في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

**The Impact of Using Benchmarking on Improving
Service Quality in Social Security Corporation**

إعداد الطالبة

خولة عبد الله حمد الله

إشراف

الدكتور مراد سليم عطيان

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة

الاعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الاعمال

جامعة الاسراء

الفصل الدراسي الصيفي 2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ
وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَاَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ
ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ .

صدق الله العظيم

المجادلة . الآية (11)

التفويض

أنا **خوله عبدالله محمد حمدالله** أفوض جامعة الأسراء بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبهم وحسب التعليمات النافذة بالجامعة .

الاسم: **خوله عبدالله محمد حمدالله**

التاريخ:

التوقيع :

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " أثر استخدام المقارنات المرجعية على تحسين جودة الخدمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ".
وقد أجزت بتاريخ:

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع	الجامعة	الاسم	
	جامعة الإسراء	رئيساً ومشرفاً	الدكتور مراد سليم عطيانى
	جامعة الاسراء	مناقشاً داخلياً	الاستاذ الدكتور نعمة الخفاجى
	جامعة عمان العربية	مناقشاً خارجياً	الدكتور الحارث ابو حسين

إقرار السلامة اللغوية

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالبة: خوله عبدالله محمد حمدالله بعنوان " أثر استخدام المقارنات المرجعية على تحسين جودة الخدمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي " وأصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم :

التاريخ :

التوقيع :

الإهداء

إلى الأيادي التي تشعنت لتضيء بفتيل شعثها قناديل الغد أمامي إلى والدي في ثراهما
الطهور كم وددتُ أن تكون المقاعد الأولى مقاعدكما والنظرة المؤنسة نوركما.... لكن

رحمة الله وبركاته أبقى

إلى الذي هدم لي المستحيل لينسكب بين يديّ رطباً جنياً، وحفر بأنامله للصعاب قبراً
فأنبت عليه سبع سنابل للجموح.....

إلى زوجي بوصلة أمل وطوق حلم لن يغرق.

إلى التامين علي إلهاماً: كوني كما نريدُ.... إلى الكواكب الجميلة إخوتي سند ودّ من
أزل.

إلى الجميلات الطيبات المنيرات عقد جيد عائلتنا... شقيقاتي الرقيقات.

إلى المتنازلين بكل بسالة عن حضوري بينهم وحقهم بي

إلى المُجهدين بمتاعبي وضوضاء رقي؛ فأتعبني طول نَفْسهم صبراً على ضوضاء

ضجري إلى بناتي حباً وشكراً وعرفاناً.

خولة عبد الله حمد الله

شكر وتقدير

فالشكر لله وحده أن جعل هذا العمل المتواضع يرى النور، فهو أهل الشكر من عبد مُنح من ربه عطاءً وخيراً وبعد... أتقدم بعظيم شكري ووافر تقديري وعرفاني إلى أستاذي الجليل الدكتور مراد سليم عطيان الذي أرشدني منذ اليوم الأول والذي شرفني بالإشراف على رسالتي علماً ومعرفةً وأسلوب بحث وبذل معي جهداً مضميناً في تتبع هذا العمل كلمةً كلمةً وسطراً سطرًا؛ فله مني كل الودّ العرفان وجميل التقدير.

كما أتقدم بالشكر وافرهِ إلى أساتذتي اللذين كان لتشجيعهم وارشادهم الأُنسه لملاحظاتهم نوراً يضيء طريقي وتشجيعاً يمنحني القوة ساعة اليأس.

كما أتوجه بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين كرموني بموافقتهم على الاطلاع على هذا العمل المتواضع وإبداء ملاحظاتهم السامية فمنحوني من وقتهم الثمين جزءاً استغله ليسيير العمل بفضل مقترحاتهم نحو السمو.

والشكر موصول إلى المؤسسة العامة للضمان الإجتماعي إدارةً وموظفين وزملاء لما أبدوه من تعاون.

وإلى كل من أسهم قريباً أو بُعداً وساعدني على إنجاز عملي المتواضع له مني الشكر كل الشكر.

خولة عبد الله حمد الله

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	الآية
ج	التفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	إقرار السلامة اللغوية
و	الإهداء
ز	شكر وتقدير
ح	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ل	قائمة الاشكال
م	قائمة الملاحق
ن	الملخص باللغة العربية
س	الملخص باللغة الانجليزية
1	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
1	(1- 1): المقدمة
3	(2- 1): مشكلة الدراسة
3	(3- 1): أسئلة الدراسة
5	(4- 1): اهمية الدراسة
6	(5- 1): أهداف الدراسة
7	(6- 1): فرضيات الدراسة
10	(7- 1): انموذج الدراسة
11	(8- 1): قياس متغيرات الدراسة
11	(9- 1): حدود الدراسة
12	(10- 1): محددات الدراسة
12	(11- 1): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
14	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
15	(1- 2): الاطار النظري

34	(2- 2): الدراسات السابقة
45	(3- 2): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
46	الفصل الثالث الطريقة والاجراءات
47	(1- 3): المقدمة
47	(2- 3): منهج الدراسة
48	(3- 3): مجتمع الدراسة
48	(4- 3): عينة الدراسة
49	(5- 3): المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة
52	(6- 3): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
53	(7- 3): المعالجات الاحصائية المستخدمة
55	(8- 3): صدق أداة الدراسة وثباتها
56	(9- 3): التحقق من ملائمة البيانات للتحليل الإحصائي
58	الفصل الرابع: تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات
59	(1- 4): مقدمة
59	(2- 4): عرض نتائج تحليل بيانات الدراسة الوصفية
76	(3- 4): تحليل مدى ملائمة البيانات لإختبار فرضيات الدراسة
77	(4- 4): اختبار فرضيات الدراسة
92	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
93	(1- 5): النتائج
93	(1-1-5): النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
96	(2-1-5): النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة
98	(2- 5): التوصيات
100	المراجع والمصادر
100	المراجع العربية
104	المراجع الانجليزية
106	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل . الجدول
49	توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير النوع الاجتماعي	1 - 3
50	توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير العمر	2 - 3
50	توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير المؤهل العلمي	3 - 3
51	توزيع أفراد وحدة المعاينة بحسب متغير الخبرة الوظيفية	4 - 3
51	توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير المسمى الوظيفي	5 - 3
55	معامل ثبات كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة	6 - 3
57	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	7 - 3
59	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى المقارنات المرجعية في مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية	1 - 4
60	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المقارنة المرجعية الاستراتيجية في مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية	2 - 4
62	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده للمقارنة المرجعية الوظيفية في مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية	3 - 4
64	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لمستوى جودة الخدمات في مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية	4 - 4
66	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاعتمادية في مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية	5 - 4
68	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاستجابة في مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية	6 - 4
70	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الامان في مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية	7 - 4
72	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده التعاطف في مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية	8 - 4
74	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الملموسية في مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية	9 - 4
77	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء	10 - 4
78	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لاختبار أثر استخدام المقارنة المرجعية الاستراتيجية في جودة الخدمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الاردنية	11 - 4

79	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لاختبار أثر استخدام المقارنة المرجعية الاستراتيجية في جودة الخدمات من حيث الاعتمادية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الاردنية	12 – 4
80	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لاختبار أثر استخدام المقارنة المرجعية الاستراتيجية في جودة الخدمات من حيث الاستجابة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الاردنية	13 – 4
81	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لاختبار أثر استخدام المقارنة المرجعية الاستراتيجية في جودة الخدمات من حيث الامان في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الاردنية	14 – 4
82	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لاختبار أثر استخدام المقارنة المرجعية الاستراتيجية في جودة الخدمات من حيث التعاطف في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الاردنية	15 – 4
83	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لاختبار أثر استخدام المقارنة المرجعية الاستراتيجية في جودة الخدمات من حيث الملموسية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الاردنية	16 – 4
84	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لاختبار أثر استخدام المقارنة المرجعية الوظيفية في جودة الخدمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الاردنية	17 – 4
85	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لاختبار أثر استخدام المقارنة المرجعية الوظيفية في جودة الخدمات من حيث الاعتمادية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الاردنية	18 – 4
86	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لاختبار أثر استخدام المقارنة المرجعية الوظيفية في جودة الخدمات من حيث الاستجابة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الاردنية	19 – 4
87	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لاختبار أثر استخدام المقارنة المرجعية الوظيفية في جودة الخدمات من حيث الامان في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الاردنية	20 – 4
88	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لاختبار أثر استخدام المقارنة المرجعية الوظيفية في جودة الخدمات من حيث التعاطف في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الاردنية	21 – 4
89	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لاختبار أثر استخدام المقارنة المرجعية الوظيفية في جودة الخدمات من حيث الملموسية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الاردنية	22 – 4
90	ملخص اختبار الفرضيات ونتائجها	23 – 4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل . الشكل
10	أنموذج الدراسة	1- 1

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
107	قائمة بأسماء محكمي الاستبانة	1
108	اداة الدراسة (الاستبانة)	2
115	كتاب تسهيل المهمة	3

الملخص باللغة العربية

أثر استخدام المقارنات المرجعية على تحسين جودة الخدمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

اعداد

خولة عبد الله حمد الله

إشراف

الدكتور مراد سليم عطيان

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر استخدام المقارنات المرجعية على تحسين جودة الخدمات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ولتحقيق اهداف هذه الدراسة وغاياتها فقد اعتمدت الدراسة أولاً على المراجعة النظرية الشاملة لأدبيات الموضوع، ومن ثم التعرف على واقع تطبيق المقارنات المرجعية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وأثرها في تحسين جودة الخدمات وذلك من خلال الاستبانة التي تم تطويرها وتوزيعها على العاملين فيها، وقد تضمنت الدراسة نوعين من المقارنات المرجعية على نوعين هما: المقارنة المرجعية الاستراتيجية، والمقارنة المرجعية الوظيفية، في حين تضمنت جودة الخدمة خمس متغيرات فرعية هي: الاعتمادية، والاستجابة، والامان، والتعاطف، والملموسية وقد تم تجميع بيانات الدراسة من خلال توزيع (135) استبانة على عينة عشوائية بسيطة من العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي حيث استرجع منها (119) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي وبنسبة استرجاع بلغت (88.1%)، وباستخدام الأساليب الاحصائية المناسبة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، فقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر دال احصائيا لاستخدام اسلوب المقارنات المرجعية (الاستراتيجية والوظيفية) على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، هذا وقد اوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في استخدام اسلوب المقارنات المرجعية مع المؤسسات الرائدة في التأمينات الاجتماعية وذلك كوسيلة لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

الكلمات المفتاحية: المقارنة المرجعية الاستراتيجية، المقارنة المرجعية الوظيفية، جودة الخدمات، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الاردن.

Abstract

The Impact of Using Benchmarking on Improving Service Quality in Social Security Corporation

Prepared by: Khawlah Abdullah Hamdallah

Supervisor: Dr. Murad Salim Attiany

The aim of this study was to investigate the impact of using benchmarking on improving service quality of Social Security Corporation. To achieve study objectives and goals, the study was comprised of two parts; the first part focused on a comprehensive review of relevant theoretical literature, the second one determines the level of applying benchmarking in the social security corporation and its impact in improving the service quality through a special questionnaire which was designed and distributed to a sample of employees working in social security corporation. The questionnaire covered two practices of benchmarking (Strategic benchmarking and functional benchmarking), and five types of quality services: (Reliability, Responsiveness, Security, Empathy, tangibility)

The researcher distributes (135) questionnaires to the a sample of workers in Social Security Corporation and only (119) valid questionnaire for statistical analysis the responds rate equal to (88.1 %) Using the appropriate statistical methods in analyzing the data and testing hypotheses, the study concluded that there is a statistically significant impact of using benchmarking in improving the quality of the services provided by the Social Security Corporation. The study recommended the necessity of continuing to use benchmarking with the leading institutions in social insurance as a means to improve the quality of services provided by the Social Security Corporation

Keywords: Strategic Benchmarking, Functional Benchmarking, Service Quality , Social Security Corporation in Jordan.