

المهمة الرابعة (طبيعة بيانات البحث وأداة جمع البيانات أو
مصادر الحصول عليها)
مهارات بحثية ٢

رابط البحث

[article_269699_cdca71fba1f7a9f5f160e19dcc4f3303.pdf](https://www.researchgate.net/publication/354716098/article/figure/fig/fig1?as_screenshot_from_gallery=true&as_screenshot_from_gallery=true)

ماجد علي الفلال

٢٠١٨٠٩١٢

دكتوراه في الإدارة - الفصل الثاني

د أميره جادو

الباحث :

الرقم الجامعي:

التخصص :

الدكتور المشرف:

مهارات بحثية – ٢



تم استخدام استبيان لجمع البيانات الأولية في الدراسة، حيث تناول محاور رئيسية ترتبط بأبعاد إعادة الهندسة الإدارية وتأثيرها على جودة الخدمة في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص بمحافظة الإسكندرية. يشمل الاستبيان أسئلة حول تمكين العاملين، والثقافة التنظيمية، والاتصال الإداري، والإعداد للتغيير، كما يقيس عناصر جودة الخدمة مثل الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف.

فيما يتعلق بالثبات، أجرى الباحث اختبارات إحصائية للتأكد من موثوقية البيانات وملاءمتها للنموذج. من بين هذه الاختبارات، تم استخدام:

- معامل كرونباخ ألفا لتقييم اتساق الاستبيان الداخلي.

- معاملات **الثبات** التي أظهرت دلالات إحصائية مناسبة على مستوى ٥٠%، مما يؤكد موثوقية الاستبيان وثباته في قياس المتغيرات المختلفة.

المبحث الثاني: تحليل البيانات الأولية

1- اختبار ثبات وصدق المحتوى لمتغيرات الدراسة:

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
إعادة الهندسة	تمكين العاملين	0.819
	الثقافة التنظيمية	0.742
	الاتصال الإداري	0.826
جودة الخدمة	الاعداد للتغيير	0.791
	الملموسية	0.814
	الاعتمادية	0.82
	الاستجابة	0.806
	الضمان	0.784
	التعاطف	0.82
الاستمارة ككل		0.949
الجزء الأول		0.9
الجزء الثاني		0.903
الارتباط بين جزئي الاستبيان		0.94
معامل سبيرمان براون		0.969
معامل جوتمان للتجزئة النصفية		0.969

مما سبق كما أوضح اختبار ثبات الاستمارة ككل وفقا لمعامل ألفا كرونباخ Cronbach's alpha توجد درجة جيدة من الثبات، وكذلك اعتمادا على تقارب معامل ألفا كرونباخ Cronbach's alpha لكل نصف من الاستمارة، وارتفاع معامل الارتباط بين نصفي الاستمارة، وكذلك ارتفاع معامل سبيرمان براون، وارتفاع معامل التجزئة النصفية لجوتمان، مما يدل على ارتفاع وثبات المحتوى لكل متغير من متغيرات الدراسة.

تصميم استمارة الاستبيان في الدراسة يتضمن المحاور التالية مع عدد العبارات لكل محور:

تمكين العاملين: يتكون من ٨ عبارات لقياس درجة تمكين العاملين ضمن الشركة.

الثقافة التنظيمية: يحتوي على ٦ عبارات لتقييم الثقافة المؤسسية في الشركة.

الاتصال الإداري: يشمل ١٠ عبارات لقياس كفاءة الاتصال بين الإدارات المختلفة.

الإعداد للتغيير: يحتوي على ٧ عبارات لقياس استعداد الشركة للتكيف مع التغييرات التنظيمية.

أما بالنسبة لمتغيرات جودة الخدمة:

- **الملموسية:** ٦ عبارات لقياس مدى توافر العوامل المادية والملموسة في تقديم الخدمة.
- **الاعتمادية:** ٨ عبارات تقيس مدى اعتماد العملاء على الخدمة المقدمة.
- **الاستجابة:** ٥ عبارات لقياس سرعة استجابة الشركة لاحتياجات العملاء.
- **الضمان:** ٤ عبارات لتقييم ثقة العملاء في مستوى الأمان في الخدمة.
- **التعاطف:** ٨ عبارات لقياس مدى اهتمام الموظفين بظروف العملاء.

المبحث الثاني: تحليل البيانات الأولية

1- اختبار ثبات وصدق المحتوى لمتغيرات الدراسة:

المتغير	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
إعادة الهندسة	تمكين العاملين	0.819
	الثقافة التنظيمية	0.742
	الاتصال الإداري	0.826
جودة الخدمة	الاعداد للتغيير	0.791
	الملموسية	0.814
	الاعتمادية	0.82
	الاستجابة	0.806
	الضمان	0.784
	التعاطف	0.82
الاستمارة ككل		0.949
الجزء الاول		0.9
الجزء الثاني		0.903
الارتباط بين جزئي الاستبيان		0.94
معامل سبيرمان براون		0.969
معامل جوتمان للتجزئة النصفية		0.969

مما سبق كما اوضح اختبار ثبات الاستمارة ككل وفقا لمعامل الفا كرونباخ Cronbach's alpha توجد درجة جيدة من الثبات، وكذلك اعتمادا علي تقارب معاملي الفا كرونباخ Cronbach's alpha لكل نصف من الاستمارة، وارتفاع معامل الارتباط بين نصفي الاستمارة، وكذلك ارتفاع معامل سبيرمان براون، وارتفاع معامل التجزئة النصفية لجوتمان، مما يدل على ارتفاع وثبات المحتوى لكل متغير من متغيرات الدراسة.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

شكرا لكم

