



أثر العدالة التنظيمية علي الجودة المدركة
للخدمات البريدية بالقاهرة الكبرى

رسالة مقدمة للحصول علي درجة الماجستير

في إدارة الأعمال

إعداد

علاء عيد عبد الحميد العقيلي

كلية التجارة-جامعة بنها

إشراف

أ.د/ محمد بكرى عبد العليم

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة

جامعة بنها

٢٠٢٠م - ١٤٤٠هـ

٩٥٣

مخلص الدراسة

يهدف البحث إلي تقييم درجة إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية في البريد بالقاهرة الكبرى والتعرف علي مدى إدراكهم لها و التعرف علي مدى تأثير العدالة التنظيمية علي جودة الخدمات البريدية، وكذلك تقديم توصيات تساهم في الارتقاء بمستوي جودة الخدمات البريدية وتحديد أهم المعوقات التي تواجه العاملين لإدراكهم للعدالة التنظيمية وتأثير ذلك علي جودة الخدمات البريدية وتقديم مجموعة من التوصيات لمساعدة هيئة البريد في تفهم موضوع العدالة التنظيمية وتأثيره علي جودة الخدمات البريدية وكذلك مدى رضا العملاء عن الخدمات البريدية، وقد توصل البحث إلي أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لإدراك العاملين بالبريد للعدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة (العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية و عدالة التعامل) علي جودة الخدمة البريدية، كذلك توصل البحث إلي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين والعملاء في درجة إدراك جودة الخدمة.

١/١: مقالة

يعد موضوع العدالة التنظيمية "organizational justice" من المواضيع التي نالت إهتمام الباحثين في الفترة الأخيرة، حيث أن شعور العاملين بالمعاملة العادلة من قبل رؤسائهم في المنظمة يؤدي إلي تعديل إتجاهاتهم بشكل إيجابي ويؤثر على سلوكهم وتصرفاتهم، وجودة الخدمة شئ معنوي تسيطر عليه جوانب الجودة الفنية التي تبدأ في معالجة التوقعات المعنوية لدي العملاء فيما يخص الجودة ويحكمون عليها بأنها درجة مطابقة ما يرونه من تقديم الخدمة لتوقعاتهم الأساسية وبما يشبع حاجاتهم ورغباتهم وقيمون هذه الخدمة حسب إدراكهم لها، وفي ضوء ما سبق تأتي فكرة الدراسة لتحديد تأثير العدالة التنظيمية علي الجودة المدركة للخدمات البريدية بالقاهرة الكبرى.

٢/١: الدراسات

السابقة

القسم الأول: العدالة التنظيمية:

جدول (١/١) يوضح الدراسات السابقة

م	الباحث	أهداف الدراسة	نتائج الدراسة
١	Adam needs, 2019	دراسة كيفية تأثير العدالة الإجرائية والعدالة التفاعلية علي الالتزام التنظيمي.	٢- أن هناك علاقة بين العدالة الإجرائية والالتزام التنظيمي.
٢	علي بن سعيد علي ٢٠١٩	الكشف عن العلاقة الارتباطية بين درجات العدالة التنظيمية ودرجة الولاء التنظيمي.	١- إن درجة ممارسة العدالة التنظيمية جاء بدرجة عالية وجاء مجال العدالة الأخلاقية بدرجة عالية جدا ثم المجالات (الإجرائية، التقييمية، التفاعلية، والتوزيعية) بدرجة عالية.

م	الباحث	أهداف الدراسة	نتائج الدراسة
٣	خلف محمد خلف ٢٠١٩	التعرف علي طبيعة العلاقة بين واقع العدالة التنظيمية ومستوي الرضا الوظيفي.	وجود علاقة ارتباطية بين واقع العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي .

القسم الثاني: الجودة المدركة للخدمة:

م	الباحث	أهداف الدراسة	نتائج الدراسة
١	Bani Nilhim, Shakir, al 2019	١-دراسة العلاقة المباشرة بين أبعاد جودة الخدمة مع القيمة المدركة للعملاء والولاء المقصد(الهادف).	وجود علاقة إيجابية بين الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة والقيمة المدركة.
٢	Yusaf A, Mashish, Ashraf M 2019	تحديد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية ودراسة تأثير هذه الأبعاد علي سلوكيات الاستخدام الأمثل.	وجود علاقة إيجابية بينأبعاد جودة الخدمة وسلوكيات الاستخدام الأمثل.
٣	Mpine Makoe, Asteria Nsamb, 2019.	-مقارنة توقعات الطلاب وتصوراتهم لخدمات الدعم المقدمة للطلاب وتحديد فجوة الجودة الموجودة.	توقعات الطلاب كانت أعلى من تصوراتهم في ثلاثة أبعاد لجودة خدمة دعم الطلاب وهي(الاعتمادية ، والموثوقية ، والاستجابة).
	(Hasan et al., 2019)	تأثير جودة الخدمة والقيمة المتصورة على السلوك في نموذج الولاء.	جودة الخدمة والقيمة المدركة لها تأثير مباشر وقوي على الولاء.

الفجوة البحثية:

- ١- هذه الدراسة من اوائل الدراسات في ضوء علم الباحث التي تناولت العلاقة بين العدالة التنظيمية والجودة المدركة للخدمات البريدية بمصر.
 - ٢- تتميز هذه الدراسة بالتطبيق علي العاملين بالبريد بالقاهرة الكبرى لما للبريد المصري من أهمية كبيرة في تنمية الاقتصاد القومي.
 - ٣- ندرة الدراسات العربية في ضوء علم الباحث التي تناولت العدالة التنظيمية وجودة الخدمة وهما محور هذه الدراسة.
- وبالتالي تعالج المشكلة فجوة من وجهة نظر الباحث تتمثل في حالة من ضعف العدالة التنظيمية ومدى تأثير ذلك في جودة الخدمة في مؤسسة خدمية هامة وهي الهيئة القومية البريد.

٣/١: مشكلة البحث:

يعتبر قطاع البريد من القطاعات المهمة وأكثرها حيوية سواء في الدول النامية أو المتقدمة ، وتعد الموارد البشرية من أهم عناصر الإنتاج في الهيئة القومية للبريد، ومن ثم فمن المهم إختيار الموظف الكفاء وتدريبه وتحفيزه وإشعاره بالعدالة التنظيمية، هذه الأمور شجعت الباحث على التصدي لدراسة هذين المتغيرين ومحاولة الإجابة على عدد من التساؤلات التي تعكس مشكلة البحث:

- ١- هل توجد إختلافات معنوية فيما يتعلق بإدراك المبحوثين بالعدالة التنظيمية؟
- ٢- هل هناك تأثير للعوامل الديموجرافية (النوع ،العمر) للعاملين بالبريد المصري بالقاهرة الكبرى من حيث مدركات أبعاد العدالة التنظيمية؟
- ٣- مدى إدراك العملاء لجودة الخدمات المقدمة بالبريد المصري؟
- ٤- ما أثر إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية علي جودة الخدمات المقدمة؟

٥- هل توجد إختلافات معنوية فيما يتعلق بإدراك المبحوثين لجودة الخدمة المقدمة ؟

٦- كيف يمكن تقديم توصيات تسهم في رفع كفاءة الخدمات المقدمة؟

٤/١: أهمية البحث :

من الناحية العملية:

- تتضح أهمية البحث من أنه يتناول متغيرين هامين على مستوى الدراسات الاجتماعية والإنسانية وهما العدالة التنظيمية وجودة الخدمة البريدية.
- تشكل هذه الدراسة إضافة جديدة للبحوث والدراسات السابقة كما أنها تساهم في تعزيز الدراسات العربية المتعلقة بمدى إدراك العدالة التنظيمية وتطبيق هذا على هيئة البريد.

من الناحية العملية:

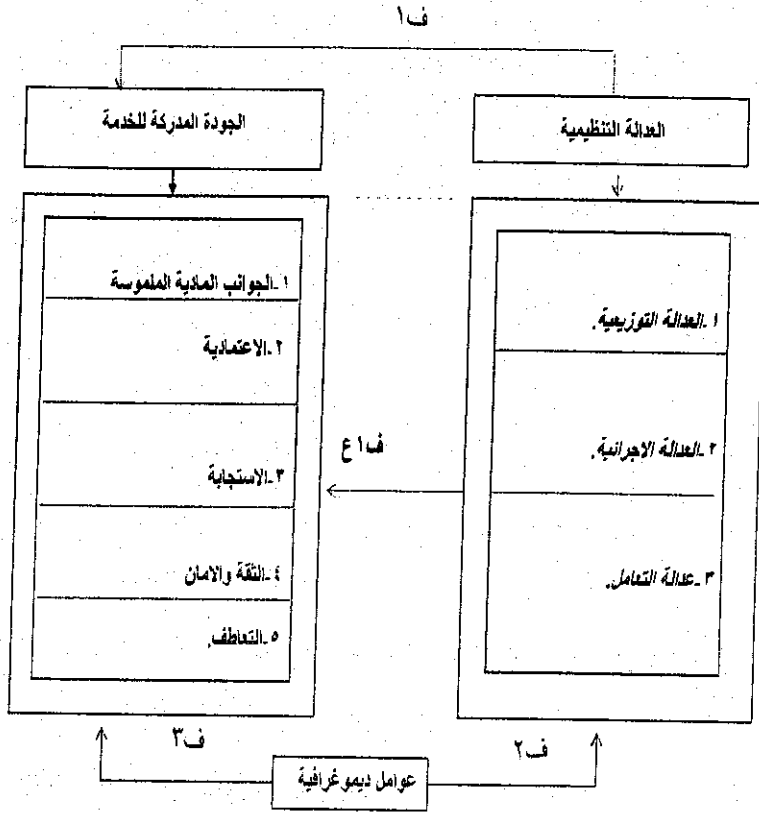
- أهمية البحث تتبع من أهمية القطاع الذي يطبق عليه وهم العاملين بالبريد المصري بالقاهرة الكبرى.
- الأهمية المتزايدة لفهم وتطبيق نظرية العدالة في المنظمات من خلال موضوع العدالة التنظيمية، حيث أن وجود العدالة التنظيمية بإبعادها المختلفة هو شرط أساسي للحفاظ على سمعة المنظمة وهو كفيل لتحقيق مكاسب مشتركة لكل من المنظمة والعاملين.
- جودة الخدمات وهو أمر هام جدا لإعتماد هيئة البريد على العميل في المقام الأول وتزداد تلك الأهمية لإدخال خدمات جديدة وكيفية تقديمها لجمهور العملاء في الوقت المناسب والجودة المناسبة.

- تساهم نتائج وتوصيات هذه الدراسة في تحسين الخدمات المقدمة بالبريد المصري محل الدراسة التطبيقية .

٥/١: أهداف البحث:

- تحديد درجة إحساس العاملين في هيئة البريد بالعدالة التنظيمية.
- تحديد الأهمية النسبية لكل من أبعاد العدالة التنظيمية (عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات، وعدالة التعاملات) ومدى ارتباط كل منها بجودة الخدمات البريدية.
- دراسة مدى تأثير إدراك العدالة التنظيمية على جودة الخدمة البريدية لدى العاملين في هيئة البريد محل الدراسة.
- تقديم توصيات تساهم في الإرتقاء بجودة الخدمات البريدية سعياً لتحقيق ترتيب وتقدير متميز محلياً وعالمياً.
- تحديد أهم المعوقات التي تواجه إدراك العاملين للعدالة التنظيمية وتأثير ذلك على جودة الخدمة المقدمة.
- تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات لمساعدة هيئة البريد في تفهم موضوع العدالة التنظيمية وتأثيره على جودة الخدمات.

٦/١: نموذج ومتغيرات الدراسة



شكل رقم (١/١) نموذج ومتغيرات الدراسة

المصدر: إعداد الباحث

٧/١: فروض البحث :

في ضوء استعراض الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالعدالة التنظيمية، وجودة الخدمة المدركة، وانطلاقاً من الأهداف السابق ذكرها فقد أمكن صياغة فروض البحث علي النحو التالي:

- **الفرض الأول (ف١):** "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين بالبريد للعدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، وعدالة التعامل) علي جودة الخدمة البريدية".
- **الفرض الثاني (ف٢):** "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك العاملين للعدالة التنظيمية حسب المتغيرات الديموجرافية للعاملين (النوع والعمر)".
- **الفرض الثالث (ف٣):** "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك العاملين لجودة الخدمة حسب المتغيرات الديموجرافية للعاملين (النوع والعمر)".
- **الفرض الرابع (ف٤):** "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك العملاء لجودة الخدمة حسب المتغيرات الديموجرافية (النوع والعمر)".
- **الفرض الخامس (ف٥):** "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين والعملاء في درجة إدراك جودة الخدمة".

٨/١: منهجية الدراسة:

ينقسم مجتمع الدراسة محل البحث الي مجتمعين: **المجتمع الاول** : العاملين في البريد المصري بالقاهرة الكبرى الحاصلين علي مؤهلات عليا وهم ١٧٨٧ مفردة ٤٣٩؛ ١ من الذكور و ٣٤٨ من الاناث، وقام الباحث بسحب عينة عشوائية بسيطة مستخدم جداول أحجام العينات فكان حجم العينة ٣٢٢، (٢١٤) من الذكور و(١٠٨) من الإناث .

المجتمع الثاني: مجتمع العملاء وهم الذين يتعاملون مع مكاتب وإدارت البريد بالقاهرة الكبرى وبما أنه مجتمع يصعب حصره تم إختيار عينة ميسرة من خلال جداول أحجام العينات عددها (٣٨٤) مفردة وتم مقارنة آراء العاملين والعملاء عن جودة الخدمة .

٩/١:متغيرات الدراسة

١/٩/١: العدالة التنظيمية:

جدول (٢/١) بوضح مفهوم العدالة التنظيمية

المفهوم	المؤلف
"تطبيق العدالة بكافة أنواعها (التوزيعية- الإجرائية- التفاعلية- المعلوماتية- الأخلاقية- التقييمية) على كافة أوجه المجالات التنظيمية مثل الاختيار - التعيين- التقييم- الترقية- الخ... حتى يستطيع الفرد إدراكها داخل المنظمة.	(هبة محمد علي ٢٠١٦)
درجة إحساس الفرد بعدالة المخرجات (التوزيعية، والإجرائية، التفاعلية، التقييمية) ومقارنتها مع زملائه الآخرين سواء في العمل أو في منظمات متشابهة.	(ناصر محمد سليمان ٢٠١٦)
إدراك العاملين للإنصاف والنزاهة في المنظمة بطريقة يمكن أن تؤثر على المتغيرات الأخرى ذات الصلة.	(Akbari, 2012)

ويرى الباحث أن العدالة التنظيمية شعور العاملين بالمنظمة بالعدالة في توزيع مخرجات العمل عليهم من (أجور ، مرتبات ، مكافآت ، وغيرها) وعدالة الإجراءات المتبعة والمعاملة المنصفة والمساواة في إمدادهم بالمعلومات والنزاهة في التقييم مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة.

١/١/٩/١ أهمية العدالة التنظيمية:

تتضح أهمية العدالة التنظيمية من خلال المؤشرات التالية:

١- تبرز أهمية العدالة التنظيمية خاصة عند التعامل مع بيئة المنظمة العربية وذلك نظراً لوجود عدد من الظواهر السلبية كالوساطة والتحيز والفساد الوظيفي، حيث إن شيوع هذه السلوكيات

٢- المتوقع أن يزيد من إدراك حالة انعدام العدالة وهذا بدوره قد يفقد العاملين كامل الثقة بحلقات كثيرة من النظم الاجتماعية المحيطة بهم.

٣- إن العدالة التنظيمية تبرز منظومة القيم الإجتماعية والأخلاقية والدينية عند الأفراد وتصوراتهم للعدالة الشائعة في المنظمة بشكل يدل على ضوابط الأفعال للقيم بالأداء المطلوب والتفاعل الإيجابي.

ويري الباحث أن أهمية العدالة التنظيمية تكمن في مدى شعور العاملين بالعدالة والمساواة في مكان العمل ، وهذا الشعور ينعكس عليهم بالرضا تجاه المنظمة التي يعملون فيها .

٢/١/٩/١ مبادئ العدالة التنظيمية:

قام كلا من (Hoy & thlter: 2004) بتلخيص مبادئ العدالة التنظيمية إلى

خمسة مبادئ وهي:

١- مبدأ المساواة: يفترض هذا المبدأ أن المساهمات المقدمة إلى الأفراد يجب

أن تتناسب مع جهودهم المبذولة أي يتمثل هذا المبدأ في تكافؤ الفرص

والأجور والحوافز وساعات العمل بين العاملين بالمنظمة.

٢- المبدأ الأخلاقي: يتمثل في الاستقامة، النزاهة، الأمانة، الأخلاق والشرف

يدعو لنشر سلوكيات الاحترام بين الأفراد.

٣- مبدأ الدقة والتصحيح: يجب أن تكون القرارات والإجراءات المتخذة مبنية

على أساس معلومات دقيقة وواضحة وقابلة للتصحيح في حالة حدوث

خطأ.

٤- مبدأ الالتزام: يعني الالتزام بما هو عادل وخصوصًا المعاملة المنصفة والمكافأة المستحقة وفقًا للمعايير والقوانين المطبقة.

٥- مبدأ المشاركة (مبدأ تعدد الأصوات): يعني مشاركة جميع الأفراد العاملين في صنع واتخاذ القرارات وتطبيق الإجراءات وهذا يترتب عليه صنع قرارات عادلة.

٣/١/٩/١ نظريات العدالة التنظيمية:

يوجد العديد من النظريات التي تناولت العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة، وأول هذه النظريات هي نظرية المساواة التي نادى بها (Adams, 1963) كما مر معنا، وسيقوم الباحث بشرح بعض هذه النظريات:

أولاً: نظرية حساسية العدالة: Equity sensitivity theory

وفقاً لهذه النظرية يمكن تصنيف الأفراد إلى ثلاث فئات من زاوية الحساسية للعدالة، حيث تستجيب كل فئة لمدرجات العدالة التوزيعية بشكل مختلف، وهذه الفئات هي:

١- الشخص الحساس للعدالة: Equity sensitive person

وهو الشخص الذي يسعى باستمرار لتحقيق العدالة في التبادل الاجتماعي، فإذا أدرك هذا الشخص ظروف عدم العدالة فإنه يتحرك في أحد اتجاهين:

- الاتجاه الأول: زيادة مخرجاته أو تخفيض مدخلاته في حالة الشعور بالغضب.
- الاتجاه الثاني: تخفيض مخرجاته أو زيادة مدخلاته في حالة الشعور بالذنب.

٢- الشخص الخيري: Benevolent Person

وهو الشخص الذي يشعر بالعدالة فقط عندما تزيد مخرجاته عن مدخلاته عند المقارنة الاجتماعية بالجماعة المرجعية، وهذا الشخص يسعى دائماً لتقديم المزيد من الالتزامات للغير بحيث تفوق ما يحصل عليه من عوائد في علاقات التبادل الاجتماعي.

٣-الشخص غير الخيري: Entited Person

هو الشخص الذي يشعر بالعدالة فقط عندما تزيد مخرجاته عن مدخلاته عن المقارنة الاجتماعية بالجماعة المرجعية، وهذا الشخص يسعى دائماً للحصول على الفوائد من الغير بحيث تفوق ما يقدمه لهم من التزامات في علاقات التبادل الاجتماعي.

ثانياً: النظرية التقليدية للمدركات المرجعية The original theory of Reference cognitions

تصور هذه النظرية بنموذجين ثنائي العوامل:

▪ عوامل ترتبط بالمخرجات (النتائج).

▪ عوامل ترتبط بالإجراءات (العمليات المستخدمة في توزيع المخرجات).

وتصنف هذه النظرية مدركات عدم العدالة التنظيمية إلى ثلاثة درجات بالاعتماد على شدتها، حيث أنه كلما ارتفعت الدرجة زادت مدركات العدالة التنظيمية، وذلك على النحو التالي:

١-الدرجة الأولى: (درجة عدم الرضا المحدود)

وذلك في حالة زيادة المخرجات المرجعية الفعلية مع وجود تبرير قوي من جانب المنظمة عن الإجراءات المستخدمة.

٢-الدرجة الثانية: (درجة الاستياء)

وذلك في حالة زيادة المخرجات المرجعية عن المخرجات الفعلية مع وجود تبرير ضعيف من جانب المنظمة عن الإجراءات المستخدمة.

٣-الدرجة الثالثة: (أقصى درجات الاستياء).

وذلك في حالة زيادة المخرجات الفعلية عن المخرجات المرجعية مع ضعف التبرير التنظيمي عن الإجراءات المستخدمة، ونقص احتمال الحصول على المخرجات المرجعية أو المرغوبة في المستقبل.

٤/١/٩/١ : التأثيرات الجوهرية لأبعاد العدالة التنظيمية:

هناك نماذج بشرح التأثيرات الجوهرية لأبعاد العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية) باعتبار أن عدالة التفاعل جزء من العدالة الإجرائية في ردود فعل العاملين داخل المنظمة والنموذجان هما:

law- factor model النموذج الأول: نموذج ثنائي العوامل

حيث اقترحت دراسة (folger&konovsky, 1989) أن لكل بعد من بعدي العدالة التنظيمية تأثيرات مختلفة وذلك بالاعتماد على الدراسات القانونية حيث قام الباحثان بتصميم هذا النموذج ويفترض هذا النموذج أن العدالة الإجرائية ترتبط بقوة أكبر من التقييمات الأكثر عمومية وشمولية مثل عدالة النظام القضائي في حين أن العدالة التوزيعية ترتبط بقوة أكبر مع التقييمات على المستوى الشخصي مثل رضا المحكوم عليهم في القضايا الخاصة بهم.

وقد قامت دراسة (Alexander &Ruderma, 1987) بمراجعة هذه الدراسات القانونية.

وقد توقع (Folger&Konovsky) التوصل إلى نمط مماثل من التأثيرات عند دراسة مجموعة كبيرة من العاملين بالمصانع، حيث استخدم الباحثان الرضا عن الأجر كمقياس للتقييمات على المستوى الشخصي، واستخدام كل من الانتماء التنظيمي والثقة في المشرف كمقياس للتقييمات على المستوى التنظيمي. وقد جاءت نتائج الدراسة متوافقة مع التوقعات حيث توصل الباحثان إلى أن العدالة التوزيعية مسؤولة عن إحداث اختلافات جوهرية أكبر من الرضا عن الأجر بالمقارنة بالعدالة الإجرائية، في حين أن العدالة الإجرائية مسؤولة عن إحداث اختلافات جوهرية أكبر في كل من الانتماء التنظيمي والثقة في المشرف، والترويج لتترك العمل بالمقارنة بالعدالة التوزيعية.

كما تم إجراء دراسة قام بها (Swceny&Mcfarlin, 1993) على عينة من العاملين بالبنوك في الولايات المتحدة الأمريكية لإعادة اختبار النتائج السابقة فاتفقت معها في نفس النتائج.

وحصل النموذج ثنائي العوامل على التأييد التطبيقي في العديد من الدراسات

مثل:

(Konovsk&cropanzno, 1991) ، كما أثبتت الدراسة الأهمية النسبية للعدالة التوزيعية بالمقارنة بالعدالة الإجرائية في التنبؤ بالسلوكيات التخريبية كمتغير معبر عن التقييمات على المستوى التنظيمي.

Additive model النموذج الثاني: النموذج الإضافي

صمم هذا النموذج كل من (Thibaut& walker, 1975) ويفترض هذا النموذج أن كل بعد من بعدي العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية) له تأثير في التقييمات على المستوى الشخصي، والتقييمات على المستوى التنظيمي على حدة. وقد أكدت بعض الدراسات على أن هذا النموذج هو الأكثر ملاءمة لقضايا العدالة في المنظمات مثل دراسة (Leung, et.al. 1993)

ودراسة (T'ller&caine, 1981) ودراسة (Shppard&Lewicki, 1987).

٥/١/٩/١: أبعاد العدالة التنظيمية:

١- العدالة التوزيعية:

كما عرفها (HasanGul:2011) بأنها توزيع متساوي للموارد على العاملين بالرجوع إلى معايير موضوعة سلفاً، بمعنى وجود معايير موضوعة مسبقاً يتم من خلالها توزيع وتخصيص الموارد التنظيمية.

٢- العدالة الإجرائية:

عرفها (سعد فاضل: ٢٠١٠) بأنها العدالة المدركة من قبل الفرد للإجراءات المستخدمة من قبل إدارة المنظمة في اتخاذ القرارات والمتصلة بنتائج العمل.

عرفها كل من (Meshane and Elinow, 2010) العدالة الإجرائية بأنها عدالة الإجراءات المستخدمة في توزيع الموارد على جميع الأفراد بالمنظمة.

٣: العدالة التفاعلية **interactional Justice**:

عرفها (Moghimi, kezemi, 2013) بأنها " نوعية المعاملة التي يتلقاها الفرد أثناء وضع الإجراءات التنظيمية وتتعلق بالجانب الإنساني من الممارسات التنظيمية. وعرفها (Abu Elanain: 2010) أنها تشير إلى عدالة التعامل مع الأفراد باحترام وكرامة أثناء تنفيذ إجراءات العمليات التنظيمية وهي ترتبط بشكل إيجابي مع المشرف أو الرئيس المباشر.

٢/٩/١: الجودة المدركة للخدمة:

جدول (٣/١) يوضح مفهوم الجودة المدركة للخدمة

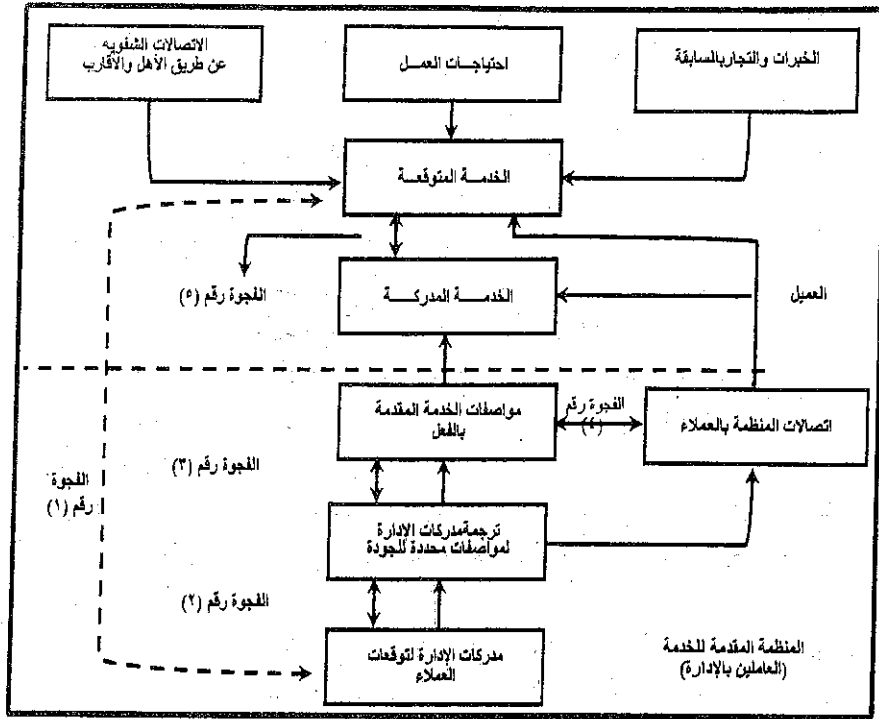
المؤلف	المفهوم
Ernest:2017	تشمل قدرة الشركة على الحفاظ على الوعود وضمن سرعة تقديم الخدمة للعملاء مع إعطائهم معلومات وافية بشأن التطوير والأسعار.
(Sdrooder, Roger)2007	جودة الخدمة معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة وبشكل مستمر مما يضمن الرضاء التام للمستفيدين ويحقق للمنظمة ميزة تنافسية بالنسبة للآخرين من خلال الخصائص المستمدة من هذه الخدمة.

ويعرف الباحث جودة الخدمة بأنها: تقديم الخدمة للعميل في الوقت المحدد وبأعلى جودة ويسعر تنافسي بما يشبع رغباته ويلبي توقعاته.

١/٢/٩/١ نموذج فجوة الجودة المدركة:

نموذج فجوة جودة الخدمة "The service quality gap model" الذي قدمه "parasuraman, 1985" والذي يوضحه الشكل رقم (٢) و يتضمن:

- ١- الجودة المتوقعة: "Expected Quality" وتتمثل في ما يتوقعه العميل لمستوى جودة الخدمة، وتعتمد على احتياجات العميل، وخبراته، وتجاربه السابقة.
- ٢- الجودة المدركة من قبل الإدارة: "Management perceptions of quality" وتمثل إدراك مديري المنظمات الخدمية لتوقعات العملاء واحتياجاتهم الخاصة بالخدمة، وهو ما يعبر عنه في النموذج بـ "الفجوة رقم ١".
- ٣- مواصفات جودة الخدمة "Service Quality specifications" وتعني تفهم المنظمة الخدمية لجودة الخدمة- التي أدركتها- في شكل مواصفات لجودة الخدمة، وهو ما يعبر عنه في النموذج "الفجوة رقم ٢".
- ٤- الخدمة الفعلية المقدمة: "Actual service Delivered" وتعني أداء العاملين بالمنظمة للخدمة طبقاً للمواصفات التي وضعتها تلك المنظمة، وهي تتوقف على درجة مهارة العاملين، "الفجوة رقم ٣".
- ٥- جودة الاتصالات الخارجية: "External Communication"، وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها، وما تعد به المنظمة الخدمية عملائها والتي يتم نقلها للعملاء من خلال عناصر المزيج الترويجي (الخدمة المروجة)، "الفجوة رقم ٤".
- ٦- الخدمة المدركة: "Perceived service"، تعني (إدراك) العميل لأداء (الخدمة الفعلية المقدمة له)، "الفجوة رقم ٥".



شكل رقم (٢/١) نموذج فجوة جودة الخدمة

Source: Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, LL, "Conceptual model of service quality and its implications for future research", 1985, p.41:50.

٢/٢/٩/١: أبعاد جودة الخدمة:

١- الاعتمادية:

هي قدرة المنظمة على أداء الخدمة بدقة وبشكل يمكن الاعتماد عليه.

٢- الاستجابة:

هي استعداد موظفي الخدمة لمساعدة العملاء وتقديم خدمة فورية لهم.

٣- الجوانب الملموسة:

تشمل جميع الأدلة والتسهيلات المادية المرتبطة بالخدمة المقدمة، مثل الأجهزة والمعدات المستخدمة في أدائها والعاملين بالمنظمة.

٤- الأمان:

هو معرفة الموظفين بعملهم وكياستهم في التعامل مع العملاء وقدراتهم على بث الثقة في نفوسهم.

٥- التماسك:

هو الاهتمام الذي توجهه المنظمة لكل عميل من عملائها على حدة والجودة الخدمية هي المسافة المدركة النسبية بين توقعات العميل والتقييمات للتجارب الخدمية وتكمن في تفعيل

١٠/١: الدراسة الميدانية إختبارات الفروض:

اعتمد الباحث على استخدام استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات فضلاً عن المقابلات الشخصية بهدف توضيح الغرض من الدراسة وأهميتها والتأكد من عدم وجود معوقات لدى المستقصى منهم في فهم وإدراك عبارات الاستقصاء.

صُممت قائمة الاستقصاء وصيغت عباراتها في ضوء مقياس ليكرت الخماسي Likert Scale والذي يعد من أكثر المقاييس استخداماً للتعرف على مواقف واتجاهات المستقصى منهم، وبعد التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء تم إختبار فروض الدراسة وكانت النتيجة كالتالي:

١- "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية لإدراك العاملين بالبريد للعدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة (العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية وعدالة التعامل) علي جودة الخدمة البريدية".

٢- "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك العاملين للعدالة التنظيمية حسب المتغيرات الديموجرافية للعاملين (النوع والعمر)".

٣- "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك العاملين لجودة الخدمة حسب المتغيرات الديموجرافية للعاملين (النوع والعمر)".

٤- "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك العملاء لجودة الخدمة حسب المتغيرات الديموجرافية للعملاء (النوع والعمر)".

٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ادراك العاملين والعملاء لجودة الخدمة .

١١/١: التوصيات:

- تفعيل دور العدالة التوزيعية للعاملين بالبريد بالقاهرة الكبرى.
- تفعيل دور العدالة الاجرائية للعاملين بالبريد بالقاهرة الكبرى.
- تفعيل دور عدالة التعامل لدي العاملين بالبريد بالقاهرة الكبرى.

١٢/١: مقترحات لبحوث مستقبلية:

- تطبيق الدراسة علي عينات أخرى في أماكن مختلفة للإستفادة بها في المجتمع سواء علي مستوى القطاع العام أو الخاص.
- دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والولاء التنظيمي .
- دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والفساد الإداري .
- دراسة أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية علي الجودة المدركة للخدمة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

١. خلف محمد خلف العنزلي، "العدالة التنظيمية بجامعة تبوك وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس"، بحث منشور، مجلة كلية التربية، جامعة اسيوط، المجلد الخامس والثلاثون، العدد الرابع، ٢٠١٩.
٢. الفهداوي، فهمي خليفة صالح، والقطامنه، نشأت أحمد، "تأثيرات العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي - دراسة ميدانية للدوائر المركزية في محافظات الجنوب الأردنية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد (٢٤)، العدد (٢)، ٢٠٠٤، ص ١١٥.
٣. حمودة عبد الناصر، "نموذج لرفع مستوى موضوعية إجراءات الاختيار والتعيين في المنظمات المصرية"، مؤتمر الإدارة العامة والمواطنة في القرن الحادي والعشرين، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية قسم الإدارة العامة، يناير ٢٠٠٢، ص ١٥٣.
٤. سعد فاضل عباس المحمود، "انعكاسات تبني المنهج الديمقراطي في صنع القرارات على إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية، دراسة لأراء عينة من الموظفين والمدرسين في جامعة (هوك، مجلة الرافدين) المجلد ٢٣٢ العدد ٩٨، جامعة الموصل العراق، ٢٠١٠، ص. ٢٥٦.
٥. علي بن سعيد علي، "العدالة التنظيمية لدى قادة المدارس بمحافظة بيشة وعلاقتها بالولاء التنظيمي"، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة اسيوط، ٢٠١٩.
٦. ناصر محمد علي، "أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على السلوك الإبداعي دراسة على العاملين في البنوك التجارية الأردنية في إقليم الجنوب" رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠١٦، ص ١٥.
٧. هبة محمد علي، أثر العدالة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي في ظل إعادة الهيكلة بالتطبيق على قطاع الأعمال العام الصناعي، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠١٦، ص ٣٩.

- (¹) Bani Milhim,Shakir;al-Biti,Mahammed”tourism service quality and destination Loyalty the mediating role of perceived value from international tourists perspectives”university of sharjah journal for humanities and social sciences, na 2, vol.16,2019.
- (²) yusaf ,yusaf A,Mashish,Ashraf M,”E_ service quality and Attracting staff behavior towards optimal utilization:a cases tudy of Al-Aqsa university- Gaza”Journal of financial, Accounting and managerial studies, na.1, vol.6,2019.
- (3)Abo Elanain, Hossam M. “work locus of control and international Justice as mediators of the relationship between openness to experience and organizational citizenship behavior”, cross culture management: An international Journal.Vol 17.N 2. 2010,PP. 17:192.
- (⁴)Adam needs,”the connection Between organizational justice and affective commitment”,masterof scincin organizational psychology,Azusa,California,2019.
- (5)Ernest EMekalzogo “customer Loyalty intelecom service sector the role of service quality customer”, The TQM Journal, vol.29 IssI: 3 ,2017, PP.19:36.
- (6)Foger, R. “Refoimulating the preconditions of Res-cntm-ent: A Refernt cognitions model. Hi, LLsdal, NJ, Erlbum, 1987, pp.421:441.
- (7)Huseman, A p. et al., “An introduction to sensitivity theory”, personal psychology, vol.40: 1987;pp. 749:761.
- (8)Mehmentince, HasanGul, The Effect of Employee, perceptions of organizational Justice on organizational and citizenship Behavior; An Application in Turkish public institutions, international Journal of Business and Management, vol. 6, No. 6, June .2011, p. 136.
- (⁹)Mpine Makoe,Asteria Nsamba,”the gap between studentperceptions and expectations of quality support services at the university of south Africa”,American journal of distance eduction ,vol.37,issue .2,2019

- (10) Hoy, waynek.tarter, C. Joh" "organizational Justice in schools: no justice without". International Journal of Educational management.Vol. 18., N4.2004,PP .250:253.
- (11)sayed Mohammad moghimi, MasoumehKazemi, Saied samile, studying the Relationship between province, Iranian Journal of management studies (IJMS), volume 6, No L. January, 2013, p .123.
- (12)Sdrooder, Roger G, "operations management" 3^{ed} A Boston, Me Grew- Hillevie, 2007, p.137.
- (13)Stevenl.Mcshane and Mart Ann Von Glenow, organizational Behavior. New York. McGraw- Hill companies, 2010, P.89.
- (14)Peyman Akbari,Mehdi sharafi,toraj vatanadoste<Astudy of the Relation ship between perceived organizational Justice and social capital of staff (case study:physical Education General Department of Province),international Jornal of sport studies ,2012,p.456.
- (15)Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, LL, "Conceptual model of service quality and its implications for future research", 1985, p.41:50.
- (16)Alexander, S- and Ruderman, M., " The role of procedural and Distributive justice in organization behavior", Social Justice Research, Vol.1, 1987, PP.177: 198.
- (17) Sweeney, P.D, and mc farlin, D.B, "Workers, Evaluations of the ends and the means: an examination of four models of distributive and procedural justice" organization isehavior and human performance, vol.55, 1993,pp.23: 40.
- (18)M, konovsky and R, Cropanzan. " Perceiced fairness of employee dray testing as a predicator of Employee attitudes and job performance", Journal of applied psychology, vol .76M 1991, PP. 698: 707.
- (19)Tihbaut, J.W, AND W, and walker, l, "leadership, Decision making and organization Justice, " Management Decision, 2003,pp.41.
- (20) A, Leung ket.al , " Effects" of Procedural Fairness on some organization Variables, " Journal of Applied inter disciplinary Psychology, Vol.133,1999, PP.228:299.

- (21) T.R.Tyler&A.Caine“ thei influence of outcomes and procedures on statisfaction with formal leaders”, Journal of L'ersonality and Social Psychology ,Vol.41, 1981,pp.642:655.
- (22) B. Sheppard & R, Lewicki.“ Towards General Principles of managerial fairness, Social justice research, Vol.1, 1987, PP.161:176.