

جودة الخدمة الالكترونية ودورها في تحقيق التميز التنظيمي "دراسة تطبيقية"

أ.د. عمار فتحي موسى اسماعيل *

ابراهيم السيد ابراهيم على اسماعيل **

(*) أ.د. عمار فتحي موسى اسماعيل: أستاذ إدارة الموارد البشرية ووكيل كلية التجارة لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - جامعة مدينة السادات - حاصل علي درجة الدكتوراه من جامعة مدينة السادات، من اهتماماته البحثية: السعادة النفسية، البراعة التنظيمية، السمعة التنظيمية، جودة الحياة الوظيفية، القيادة الأبوية، التميز المؤسسي ، المناعة التنظيمية ، القيادة المدمرة ، القيادة النرجسية، الغباء التنظيمي ، الجدارات الجوهرية.

Email:dr_ammr2012@yahoo.com

(**) ابراهيم السيد ابراهيم على اسماعيل : باحث دكتوراه كلية التجارة - جامعة مدينة السادات

Email: ibrahimelsayed730@gmail.com

ملخص البحث:

يتمثل الهدف العام للبحث في التعرف على دور جودة الخدمة الالكترونية بأبعادها (الكفاءة، الثقة، الموثوقية، التفاعلية/دعم المواطن) في تحقيق التميز التنظيمي بأبعاده (تميز القيادة، تميز المرؤوسين، تميز الهيكل التنظيمي، تميز الثقافة التنظيمية، تميز الاستراتيجية) ، وذلك بالتطبيق على عينة قدرها ٣٨٤ من العاملين بالبريد المصري، وقد اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذا البحث على بعض أساليب التحليل المتوفرة في حزمة أساليب التحليل الاحصائي Spss ، وتوصلت نتائج البحث الي وجود علاقة معنوية بين جودة الخدمة الالكترونية بأبعادها (الكفاءة، الثقة، الموثوقية، التفاعلية/دعم المواطن) وبين التميز التنظيمي بأبعاده (تميز القيادة ، تميز المرؤوسين، تميز الهيكل التنظيمي ، تميز الاستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية)، وفي ضوء ما أسفرت عنه نتائج البحث، يُوصي الباحثان بمجموعة من التوصيات لتحقيق التميز التنظيمي منها: الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة القومية للبريد المصري يجب أن تتمتع بالكفاءة والثقة والموثوقية والتفاعلية، تفعيل عناصر التميز التنظيمي، كما يجب أن تتضمن رؤية الهيئة القومية للبريد المصري التأكيد على أن أحد الركائز الأساسية لتحقيق التميز هي جودة الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء.

الكلمات المفتاحية : جودة الخدمة الالكترونية ، التميز التنظيمي.

Abstract

The general objective of the research is to identify the role of electronic service quality in its dimensions (efficiency, trust, reliability, interactivity /citizen support) in achieving organizational excellence in its dimensions (leadership excellence, subordinate excellence, organizational structure excellence, organizational culture excellence, strategy excellence), by applying it to a sample of 384 Egyptian Post employees. The methodology for processing the data of this research relied on some of the analysis methods available in the statistical analysis methods package Spss, and the results of the study reached a significant relationship between electronic service quality in its dimensions (efficiency, trust, reliability, interactivity/citizen support) and organizational excellence in its dimensions (leadership excellence, subordinate excellence, organizational structure excellence, strategy excellence, organizational culture excellence. In light of the research results, the researchers recommend a set of recommendations to achieve organizational excellence, including : The electronic services provided by the Egyptian National Postal Authority must be efficient, reliable, trustworthy, and interactive ,Activating the elements of organizational excellence ، Linking the elements of Strategic Entrepreneurship to the elements of organizational excellence .The vision of the National Authority for the Egyptian Post must also include that one of the main pillars to achieve excellence is the quality of electronic services provided to customers.

Keywords : E-service quality, Organizational Excellence .

١ - مقدمة:

يُعد التميز التنظيمي أداة إستراتيجية تساعد المنظمات على تحقيق أهدافها وزيادة الأداء والميزة التنافسية (Ahmad, 2019)، حيث يعتبر التميز التنظيمي ثقافة في حد ذاته يجب نشرها بين موظفي المنظمات (Al-Dhaafri et al., 2020)، ويات التميز مطلباً ملحاً وحيوياً (AlHalaseh et al., 2021)، حيث يساعد المنظمات على تحسين أدائها والعمل على ايجاد موارد جديدة تساعد في الحفاظ على مكانتها وتميزها وتمكنها من النجاح والبقاء والاستمرارية في بيئة تنافسية سريعة التغير (اسماعيل، طه، ٢٠٢٠).

ومع تزايد استخدام الإنترنت، والنمو العالمي الكبير في تطوير واستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، تتطلع الحكومات بشكل متزايد إلى الانترنت كطريقة لتقديم خدماتها إلى مواطنيها وقطاع الأعمال والموظفين، وابتكار وتخصيص وأتمته تقديم الخدمات الإلكترونية العامة لتحسين تجربة المواطن في الحصول على خدمات الكترونية سريعة وسهلة الاستخدام (Sarwar, 2021)، وذلك من خلال تبني جودة الخدمة الإلكترونية.

وهناك علاقة ايجابية قوية بين جودة الخدمة الإلكترونية وتحقيق التميز التنظيمي (أبوزيد، ٢٠٢١)، فالجودة هي قلب التميز وكلما تحسنت جودة موضوع ما فكلما اقتربت من التميز (Dahlgaard et al., 2022)، ويسعى البحث الحالي الى التعرف على دور جودة الخدمة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي وذلك بالتطبيق على البريد المصري كأحد أهم المنظمات الحكومية المصرية.

٢ - الإطار النظري والدراسات السابقة

يتضمن الإطار النظري والدراسات السابقة ما يلي:

١/٢ - جودة الخدمة الالكترونية:

١/١/٢ - نشأة وتطور ومفهوم جودة الخدمة الإلكترونية:

يُعد (Parasuraman et al., 1985) أول من قدم نموذجاً لقياس جودة الخدمة، وقد أشار (Parasuraman et al., 1988) الي جودة الخدمة على أنها تصورات العملاء التي تتضمن الحكم على التفوق العام للشركة والمتعلقة برضا العملاء، وهو نتيجة لمقارنة توقعات العملاء وأداء الشركة، وعرفها (Parasuraman et al., 2005) بأنها عبارة عن امتداد فعالية التسهيلات التي يقدمها

الموقع الإلكتروني، الى كفاءة الشراء والتسوق وتوصيل الخدمات ، وقد تعددت المفاهيم التي تناولت جودة الخدمة نذكر منها:

(١) الخدمات Services: تعرف الخدمة بشكل عام على أنها نشاط أو أداء غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة الى تلبية توقعات العملاء وارضائهم، وقد تكون هذه العملية مقترنة بمنتج مادي ملموس، لكن انتاجها هو اساساً غير ملموس (الضمور، ٢٠٠٨) .

(٢) الخدمات الإلكترونية Electronic Services : ويُقصد بها تقديم الخدمات عبر الشبكات الالكترونية مثل الانترنت من قبل المنظمات الخدمية والانتاجية ويعتمد نجاح هذه المنظمات على جودة الخدمات (Sanayel, Jokar, 2013).

(٣) جودة الخدمة الإلكترونية E-Service Quality : هي منهج اداري متكامل يتكون من العديد من العناصر التي يجب تطبيقها بشكل كلي وفي ظل ظروف داخلية مواتية لكافة المؤسسات لتحقيق الأهداف التي يسعى اليها التنظيم الاداري لهذه الأجهزة ولإرضاء الجمهور الذي يتعامل معها عبر شبكة الانترنت وزيادة كفاءة العاملين في هذه الشركات من خلال التحسين المستمر لنظام الجودة (الحبسي، ٢٠٢٠).

٢/١- أهمية الخدمة الإلكترونية:

أن جودة الخدمات الإلكترونية في الدوائر الحكومية توفر مناخ ملائم للاستثمار من خلال العمل على تخفيض المعوقات والاجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين، وترفع من كفاءة الأداء في الأجهزة الحكومية من خلال خفض الاحتكاك بين الموظفين ، الترويج للخطط المستقبلية للأجهزة الحكومية ومشروعاتها التنموية المطلوبة والمستقبلية ، وكذلك فإن استخدام الخدمات الإلكترونية يوفر مناخ ملائم لإحداث التنمية في جميع المجالات (القطاونة، ٢٠٢٣) ، وجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية تقلص الفجوة بين الحكومة والمواطنين عن طريق الاستفادة من التقنيات الحديثة ، كما أن تطبيق الخدمات الإلكترونية يترتب عليه العديد من النتائج منها: اختصار الاجراءات الادارية فالعمل الاداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الادارية بينما الخدمات الإلكترونية تقضي علي هذه التعقيدات ، تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية لدى المواطنين (الخواودة، ٢٠١٩).

٣/١/٢ - أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية:

قدمت في السنوات الماضية عدة نماذج لتقييم جودة الخدمة الإلكترونية منها نموذج (Loiacono et al., 2002) الذي قدم مقياساً يسمى WEBQAL يستند على أساس محاولة فهم العملاء من خلال تصوراتهم حول الخدمات المقدمة لهم ويتكون من الأبعاد التالية: سهولة الاستخدام، التصميم، جودة المعلومات، وتفاعلات الخدمة (Alshamayleh, 2015)، وطورت دراسة (Vajrapana, 2019) نموذج VESQS ويتكون هذا النموذج من سبعة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية هي: جودة المعلومات، حماية الخصوصية، نظام التسليم، عملية الإرجاع، خدمة العملاء، التوافق مع الأجهزة المتعددة، والقنوات المتعددة، وقدم (Essen et al., 2008) نموذجاً للخدمة الإلكترونية يتكون من ثلاثة عناصر مثل: ابتكار مفهوم الخدمة، ابتكار نظام الخدمة، وابتكار عملية الخدمة، وقدم (Yoo et al., 2001) أربعة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية هي: سهولة الاستخدام، التصميم الجمالي، سرعة المعالجة، والأمان، بينما أجرى (Jun et al., 2004) استبياناً غطي حوالي ٢٦٠ عميلاً عبر الانترنت وخلص إلى أن جودة الخدمة الإلكترونية يمكن النظر إليها من خلال ستة أبعاد هي: استجابات موثوقة / سريعة، الوصول، سهولة الاستخدام، اليقظة والأمن، والمصادقية، والجدول التالي يوضح اسهامات الكتاب الباحثين في تحديد أبعاد التميز التنظيمي:

جدول (١) أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية

النموذج	الأبعاد
SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985)	الجوانب الملموسة في الخدمات، الاعتمادية والثقة، الاتصالات، الاستجابة، تفهم الاحتياجات، الوصول للخدمة، المصادقية، الأمان، جدارة العاملين، التعاطف
(Yoo et al., 2001)	سهولة الاستخدام، التصميم الجمالي، سرعة المعالجة، والأمان
WEBQAL (Loiacono et al., 2002)	سهولة الاستخدام، التصميم، جودة المعلومات، وتفاعلات الخدمة
(Santos, 2003)	سهولة الاستخدام، والمظهر، والربط، والهيكلة والتخطيط، والمحتوى، والموثوقية، والكفاءة، والدعم، والاتصال، والأمن، والحافز
E-SERVQUAL (Parasuraman, et al., 2005)	الكفاءة، إتاحة النظام، الوفاء، الخصوصية الاستجابة، التعويض، الاتصال
(Essen et al., 2008)	ابتكار مفهوم الخدمة، ابتكار نظام الخدمة، وابتكار عملية الخدمة
E-GovQual (Papadomichelaki, Mentzas, 2012)	الكفاءة، الثقة الخصوصية / الأمان، الموثوقية/الاعتمادية، دعم المواطن
VESQS (Vajrapana, 2019)	جودة المعلومات، حماية الخصوصية، نظام التسليم، عملية الإرجاع، خدمة العملاء، التوافق مع الأجهزة المتعددة، والقنوات المتعددة

المصدر: من اعداد الباحثان اعتماداً على الدراسات السابقة

وبناءً على ما سبق يتضح عدم اتفاق الباحثين على نموذج موحد لقياس جودة الخدمة الإلكترونية ، لإختلاف طبيعة كل دراسة وخصائصها ومجتمعها عن الأخرى ، وسيعتمد الباحثان في البحث الحالي على مقياس E-GovQual (Papadomichelaki, Mentzas,2012) ، نظراً لكونه يتوافق مع طبيعة الدراسة الحالية حيث تم استخدامه لقياس الخدمات الإلكترونية الحكومية، وسبق تطبيقه على المنظمات الحكومية المصرية، حيث اعتمدت عليه دراسة (الفار، ٢٠١٧) للتعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً (دراسة ميدانية على خدمات الوحدات المحلية)، أما المقاييس الأخرى فصممت لعملية التسوق الإلكتروني والبيع بالتجزئة، ويشتمل على الأبعاد التالية: (الكفاءة، الثقة الخصوصية/الأمان، الموثوقية/الاعتمادية، دعم المواطن، وفيما يلي شرح لكل بعد من هذه الأبعاد:

(١) **الكفاءة Efficiency**: ويقصد بها الوضوح والسهولة والتصميم والتنظيم الجيد لموقع تقديم الخدمة وأيضاً كفاية وحداثة المعلومات المقدمة، كما تشير إلى سهولة وسرعة الحصول على الخدمة الإلكترونية (عطيه، ٢٠١٧).

(٢) **الثقة Trust**: عرفها (Parasuraman et al.,2005) على أنها الدرجة التي يعتقد العميل عندها أن موقع الويب آمن من التطفل وأن المعلومات الشخصية محمية.

(٣) **الموثوقية (الاعتمادية) Reliability**: وتشير الاعتمادية الى مدى التزام الموقع الإلكتروني بأداء الخدمات للعملاء بالصورة التي وعد بها، اضافة الى الأداء الفني الصحيح للموقع بشكل عام (Mohammed et al.,2016) ، فهي قدرة المنظمة على أداء الخدمة بالشكل الصحيح من المرة الأولى ودقة الانجاز للخدمة المطلوبة بشكل يعتمد عليه ووفاء المنظمة بوعودها (الباهي، ٢٠١٦) .

(٤) **دعم المواطن (التفاعلية) interactivity** : تمثل مدى استعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشاكله وتتمثل في المعرفة الكافية لعمليات وإجراءات الخدمة من جانب العاملين والمهارات المميزة في تقديم الخدمة وكذلك العناية والاهتمام الشخصي المقدم للجمهور ووضع مصلحة العملاء في مقدمة اهتمامات العاملين والادارة (طه، الرجيب، ٢٠٢٢).

٢/١-٤ - الدراسات التي تناولت جودة الخدمة الإلكترونية:

بحث دراسة (Tabaeian et al.,2024) تأثير جودة الخدمة الإلكترونية على المشاركة في خلق قيمة العميل وجودة العلاقة ونية الشراء في تجارة التجزئة الإلكترونية بإيران من خلال عينة قدرها

٥٤٩ عميلاً لتجارة التجزئة الإلكترونية عبر الإنترنت وتوصلت نتائج الدراسة الى أن جودة الخدمة الإلكترونية شجعت سلوك المشاركة في خلق قيمة العميل وجودة العلاقة. وقد أدت المشاركة في خلق قيمة العميل وجودة العلاقة إلى زيادة نية الشراء. كما توسّطت المشاركة في خلق القيمة وجودة العلاقة جزئياً العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية ونية الشراء.

كما نجد دراسة (Bohorquez et al. 2024) اهتمت بالتعرف على تأثير جودة الخدمة الإلكترونية على النوايا السلوكية وذلك بالتطبيق على ٧٤٥ مشاركاً بالمراكز الرياضية في إسبانيا ، وأظهرت النتائج أن جودة الخدمة الإلكترونية تتبأت بالمواقف والنوايا السلوكية. واستكشفت دراسة (Chao et al., 2024) كيف تؤثر جودة الخدمة الإلكترونية على الرضا والولاء الإلكتروني وذلك بالتطبيق على ٤٠٠ مستورد ومصدر ووكيل شحن مسجلين لدى وزارة الشؤون الاقتصادية في تايوان، وكشفت النتائج أن جودة الخدمة الإلكترونية لشركات الشحن العالمية لها تأثير إيجابي كبير على الرضا الإلكتروني والولاء الإلكتروني لعملائها. بالإضافة إلى ذلك، فإن الثقة تلعب دوراً معتدلاً مهماً في العلاقة بين الرضا الإلكتروني والولاء.

وحللت دراسة (اللمح وآخرين، ٢٠٢٤) دور جودة الخدمة الإلكترونية في دعم تحسين الأداء المستدام وذلك بالتطبيق على ٢٧٦ من العاملين بمنطقة ضرائب كفر الشيخ ، وتوصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمة الإلكترونية والأداء المستدام.

كما بحثت دراسة (خوشناو، ٢٠٢٤) تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي من خلال توسيط رضا المواطنين، وذلك بالتطبيق على ٣٨٤ من المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في محافظة أربيل بإقليم كردستان العراق، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً معنوياً لجودة الخدمات الإلكترونية على رضا المواطنين، كذلك يوجد تأثيراً معنوياً لجودة الخدمات الإلكترونية على الثقة في الأداء الحكومي ، كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أيضاً أن رضا المواطنين يتوسط العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية والثقة في الأداء الحكومي.

واستهدفت دراسة (حمدتو وآخرين، ٢٠٢٤) قياس اثر جودة الخدمات الإلكترونية لقطاع شركات الاتصالات السعودية في تحقيق ولاء العملاء وذلك بالتطبيق على ١٢٦ من عملاء شركة

الاتصالات السعودية STC ، وتوصلت نتائج الدراسة الى وجود أثر لجودة الخدمات الالكترونية على ولاء العملاء .

٢/٢ - التميز التنظيمي:

١/٢/٢ - مفهوم التميز التنظيمي:

يمكن تعريفه بأنه قدرة استثنائية للمنظمة تعتمد على الإبداع والابتكار في كافة المجالات لتقديم مستوى متميز من الأداء يؤدي إلى عدم القدرة على تقليده أو تكراره (Shamkhi et al., 2023) ، وهو الرحلة التي تقوم بها المؤسسة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية المقصودة بمستوى أداء متميز والحفاظ على التوازن بين رضا جميع أصحاب المصلحة المعنيين بما في ذلك الموظفين ، العملاء والمجتمع ككل من خلال بناء ثقافة التعلم والابتكار المستمر وبشكل يميزها عن المنظمات العاملة في نفس المجال (Al Naqbia et al., 2021 ؛ Al Suwaidi et al., 2020 ؛ Nuseir et al., 2021 ؛ Ammari et al., 2017 ؛ Dawabsheh et al., 2019 ؛ Almaazmi et al., 2020 ؛ Nafei, 2016) ، ومن الجدير بالذكر أنه يتم استخدام business excellence غالباً في القطاع الخاص، بينما يتم استخدام organizational excellence في القطاع العام (Al- Dhaafri et al., 2021) ، وقد توالى اسهامات الباحثين في بيان مفهوم التميز التنظيمي ، وبعد الاطلاع على تلك التعريفات والمفاهيم يمكن تصنيفها في المجموعات التالية:

المجموعة الأولى : التميز التنظيمي من منظور التحسين المستمر وتطوير الأداء : من خلال منظور التحسين المستمر وتطوير الأداء يرى أصحاب هذا الفكر أن التميز التنظيمي رحلة مستمرة من العمل الجاد من أجل التحسين والتطوير في الاداء التنظيمي لتعزيز مصالح الأطراف التنظيمية في الداخل والمستويات الخارجية مثل العملاء والموظفين والمجتمع (AlHalaeh et al., 2021) ؛ السلمي، ٢٠٠١).

المجموعة الثانية : التميز التنظيمي من منظور النجاح طويل المدى : يري أصحاب هذا المنظور أن التميز التنظيمي يشير الى بذل الأفراد لقصاري جهدهم وتحقيق امكاناتهم الكاملة بما يحقق النجاح الشامل المستدام طويل المدى، مع مراعاة التوازن بين أهداف جميع أصحاب المصلحة (Dahlgaard et al., 2022 ؛ يس، ٢٠٢١ ؛ بديار، ٢٠١٩).

المجموعة الثالثة : التميز التنظيمي من منظور التميز على المنافسين : وفقاً لهذا المنظور فإن التميز التنظيمي هو الوصول إلى الأداء الذي يفوق أداء المؤسسات الأخرى المنافسة ويحقق تطلعات الإدارة العليا والعاملين في المنظمة بهدف خلق ميزة تنافسية مستدامة (الدهيمي، ٢٠٢١؛ العمار، ٢٠٢٠؛ العمري، ٢٠١٧).

٢/٢- أهمية التميز التنظيمي:

وفي ظل البيئة التنافسية للأعمال أصبح التميز التنظيمي في مقدمة الأولويات التي تسعى المنظمات الي تحقيقها وذلك للدور الهام الذي يقوم به في تحقيق نتائج مرضي جميع الأطراف كأصحاب المصالح أو المجتمع ككل (محمد، ٢٠٢١)، كما أن تبني منهج التميز التنظيمي يترتب عليه العديد من النتائج الايجابية، ومنها القدرة علي ادارة العمليات، واستخدام الموارد بشكل يتناسب مع احتياجات المستفيدين من أجل الوصول إلى نتائج ايجابية، وجذب العملاء، وذلك من خلال التميز بمستوي أداء المنظمة والتميز بإدارة العمليات، تحقيق ولاء العاملين ورضاهم الوظيفي، مما يدفعهم الي بذل كافة طاقاتهم وجهودهم من أجل تحقيق الأداء الأفضل وتحقيق أهداف المنظمة، توفير القيادة الكفاء، والثقافة التنظيمية المتميزة يعكس على البيئة التنظيمية ويحقق مستويات عالية من الأداء وصولاً الي حالة من التميز (بديار، ٢٠١٩) .

فضلاً عن ذلك ، يوجد عدة عوامل هي الأكثر تأثيراً في نجاح تنفيذ التميز التنظيمي هي (Strategic Direction, 2019):

- الرؤية: تعمل الرؤية التنظيمية على تعزيز ثقافة التنمية الشخصية والتواصل الفعال على الشخصية والتواصل الفعال بين الفرق، وتساعد في إلهام الموظفين لتطبيق قدرتهم على تقديم مساهمة مثالية في أداء الشركة وبالتالي تأثير كبير في تحقيق التميز التنظيمي.
- الإبداع: إن وجود الإبداع يسرع بشكل كبير رحلة تحقيق التميز التنظيمي ، ومع ذلك من المهم أن ندرك أنه لكي يزدهر الإبداع يلزم توفير تمويل كافٍ للأنشطة والموارد التي تدعمه، ومشاركة الأفكار المبتكرة.
- التفكير المنهجي: تؤكد النتائج أن التفكير المنهجي يدعم تحقيق التميز التنظيمي، من خلال التخطيط الاستراتيجي المسبق لأنشطة نمو الإيرادات من أجل تقليل مخاطر النفقات غير المتوقعة.

➤ الهدف: يؤثر هذا بشكل كبير على تحقيق التميز التنظيمي بطريقة إيجابية من خلال التعلم ومشاركة الموظفين للخبرات.

➤ ٣/٢/٢ - أبعاد التميز التنظيمي:

➤ نالت اسهامات الكتاب والباحثين في تحديد ابعاد التميز التنظيمي، حيث أن كل دراسة تتناول الأبعاد وفق منظورها وبما ويتفق مع خصائص مجتمع الدراسة، والجدول التالي يوضح اسهامات الكتاب الباحثين في تحديد أبعاد التميز التنظيمي:

جدول (٢)

بعض اسهامات الكتاب والباحثين في تحديد أبعاد التميز التنظيمي

الأبعاد												الدراسة
تميز المالي	تميز العمليات الداخلية	تميز التسويق	المنافسة	جودة المنتج	الظهور التكنولوجي	رضا العملاء	تميز الهيكل التنظيمي	تميز الاستراتيجية	تميز الثقافة	تميز المروسين	تميز القيادة	
							✓	✓	✓	✓	✓	Shamkhi et al., 2023
							✓	✓	✓	✓	✓	Shakhour., et al. 2021
	✓						✓	✓	✓	✓	✓	(الدحي، ٢٠٢١)
		✓					✓	✓	✓	✓	✓	Al-Hammadi, 2021)
							✓	✓	✓	✓	✓	(بين، ٢٠٢١)
							✓	✓	✓	✓	✓	(بوكر، نيرة، ٢٠٢١)
			✓	✓	✓	✓						Al-Jedaiah, al., 2020
							✓	✓	✓	✓	✓	(اسماعيل، ٢٠٢٠)
							✓	✓	✓	✓	✓	(العمار، ٢٠٢٠)
							✓	✓	✓	✓	✓	Al-abrow,et al., 2018
							✓	✓	✓	✓	✓	(العصوي، ٢٠١٧)
✓	✓								✓	✓	✓	(رضوان، ٢٠١٤)
							✓	✓	✓	✓	✓	Qasasmeh,etal., 2013
١	٢	١	١	١	١	١	٨	١٠	١٠	١١	١٢	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على دراسات سابقة

ويتضح من خلال الجدول (٢) أن أكثر الأبعاد تكراراً والتي اعتمدت عليها الدراسات السابقة تشمل خمسة أبعاد هي: تميز القيادة ، تميز المرؤوسين، تميز الهيكل التنظيمي، تميز الاستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية، وتنتم هذه الأبعاد بأنها أكثر شيوعاً وانتشاراً ومشتقة من النموذج الذي قدمته المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) ، وفيما يلي شرح لكل بعد من هذه الأبعاد:

(١) تميز القيادة **Leadership Excellence**: حيث تعد القيادة القوة المحركة للمؤسسة، والعنصر الأساس ي لتحقيق رؤيتها وأهدافها، لذلك لابد من وجود قائد يتسم بالمهارات القيادية الناجحة من خلال اتباع أسلوب القيادة الفعال والقدرة على التأثير في الآخرين، وتعزيز التواصل والتعاون في تحقيق الأهداف المشتركة وتشجيع الأفراد العاملين على تطوير مهاراتهم، وأداء العمل بطريقة متميزة (الريجات، ٢٠١٩).

(٢) تميز المرؤوسين (تميز الموارد البشرية) **Human Resources Excellence**: ويتحقق تميز المرؤوسين بتحفيظهم وتلبية متطلباتهم وإشباع حاجاتهم وتنمية تطلعاتهم المستقبلية، وتقديم الدعم المعنوي والمادي لهم (داود، ٢٠٢١).

(٣) تميز الهيكل التنظيمي **Organizational Structure Excellence** : ويقصد به الاعتماد على هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة من أجل القدرة على التغيير واستغلال الفرص وسرعة اتخاذ القرارات، عكس الهيكل التنظيمي الجامد الذي يحد من حركية أعضاء الفريق (كركوذ، ٢٠٢١).

(٤) تميز الاستراتيجية **Strategy Excellenc** : وتمثل توجه المنظمة لتبنى خطط التطوير الاستراتيجي، وتحقيق التكامل والتنسيق الاستراتيجي بين كل الوحدات والأقسام في المنظمة، وبما يسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة مقارنة بغيرها من المنظمات المنافسة في السوق (محمد، ٢٠٢١).

(٥) تميز الثقافة التنظيمية **Organizational Culture Excellence**: وتتمثل بتميز معتقدات وتوجهات وقيم أفراد المؤسسة والتي بدورها تؤثر بالقرارات، وبعملية الإدارة وهي عبارة عن نسيج مركب من أساليب التفكير، والعادات، والمعتقدات، والأنماط السلوكية التي تنعكس على جودة الأداء والخدمات والمخرجات، وبالتالي تحقيق التميز التنظيمي، ومثالا عليها: الثقة، الأصالة، الانفتاح، الإيجابية، التعاون، المرونة في مواجهة التحديات والمشكلات، الإبداع، الابتكار، وروح المبادرة (التويجري، ٢٠٢٠).

٢/٢/٣ - مجموعة الدراسات التي تناولت التميز التنظيمي :

استهدفت دراسة (ابراهيم وآخرين، ٢٠٢٤) التعرف على أثر أبعاد الفخر التنظيمي على التميز التنظيمي وذلك بالتطبيق على عينة قدرها ٣٨٢ من العاملين في البنوك التجارية بالقطاع العام والخاص في مصر ، وتوصلت نتائج الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية للفخر التنظيمي على التميز التنظيمي.

واختبرت دراسة (السيد، ٢٠٢٤) العلاقة بين أبعاد الرقابة التنظيمية والتميز التنظيمي، وذلك بالتطبيق على ٣٨٦ من العاملين بالبنك الأهلي المصري وبنك مصر بمحافظة القاهرة، وتوصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الرقابة التنظيمية والتميز التنظيمي.

واستهدفت دراسة (Alnadi et al., 2024) الدراسة إلى بيان تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على التميز التنظيمي وذلك بالتطبيق على ٤٠٠ من العاملين في مناصب إدارية عليا ومتوسطة بعدد ١٦٠ شركة عاملة في قطاع التجارة الإلكترونية في الأردن وأظهرت النتائج وجود تأثير لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على التميز التنظيمي.

بينما بحثت دراسة (عبد الشافي، ٢٠٢٤) الدور الوسيط للسلوك الابتكاري في العلاقة بين أنماط القيادة والتميز التنظيمي ، وذلك بالتطبيق على ٣٢٣ من العاملين بشركتي المقاولات المصرية (شركة المقاولات العامة المصرية ، شركة الشمس للإسكان و التعمير العقارية) ، وأثبتت النتائج أن هناك تأثيراً معنوياً إيجابياً " لكل من (القيادة التشاركية ، القيادة الأخلاقية) علي التميز التنظيمي ، كما يوجد تأثيراً معنوياً إيجابياً للسلوك الابتكاري علي التميز التنظيمي، كما أثبتت النتائج أن هناك تأثيراً معنوياً إيجابياً غير مباشر لكل من (القيادة التحويلية ، القيادة التبادلية، القيادة الأخلاقية) فقط علي التميز التنظيمي من خلال السلوك الابتكاري كمتغير وسيط.

واستكشفت دراسة (عمرو، ٢٠٢٤) تأثير ممارسة المديرين لأبعاد المرونة الاستراتيجية على التميز التنظيمي ، وذلك بالتطبيق على ٩٧ من مديري الادارة العليا والوسطي في الشركة الأهلية للأسمنت، وتوصلت نتائج الدراسة الى أن أبعاد المرونة الاستراتيجية تلعب دورا حاسما في تحسين التميز التنظيمي.

٣/٣- العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية والتميز التنظيمي:

أكدت الدراسات السابقة على أن أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية تساعد بشكل كبير في الوصول إلى التميز التنظيمي (Alabduljader, 2018 ؛ Alsuwaidi et al., 2023) ، وأن أكثر الأبعاد تأثيراً في الوصول الى التميز التنظيمي هو بعد الاستجابة (Alabduljader, 2018) ، وكذلك فقد تم التأكيد على الدور الوسيط لسياسة جودة الشركة بين جودة الخدمة الإلكترونية والتميز التنظيمي (Alsuwaidi et al., 2023).

٣/٣-١ - مجموعة الدراسات التي تناولت جودة الخدمة الإلكترونية والتميز التنظيمي:

بحثت دراسة (Jawabareh et al., 2024) تأثير جودة الخدمة والتميز التنظيمي على رضا الموظفين وذلك بالتطبيق على ٢٧٠ من الموظفين العاملين بمحمية وادي رم بالأردن ، وتوصلت

نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية كبيرة بين جودة الخدمة والتميز التنظيمي ورضا الموظفين عن وظائفهم.

حاولت دراسة (Salem et al., 2023) تقييم التميز التنظيمي من منظور جودة الخدمة الإلكترونية وذلك من خلال التعرف على تأثير الممارسات التنظيمية المختلفة على التميز التنظيمي عن طريق جودة الخدمة الإلكترونية كمتغير وسيط وذلك بالتطبيق على ٣٣٥ من الموظفين العاملين في بلدية أبوظبي وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الممارسات التنظيمية المختلفة مثل تحفيز الموظفين، تبادل المعرفة، الثقافة التعاونية هي عوامل هامة لجودة الخدمة الإلكترونية.

وبحثت دراسة (Alsuwaidi et al., 2023) تأثير جودة الخدمة الإلكترونية على التميز التنظيمي وذلك من وجهة نظر المنظمات في سياق الخدمة عبر الإنترنت وأكدت النتائج وجود آثار إيجابية وهامة لجودة الخدمة الإلكترونية في تعزيز التميز التنظيمي، كما تم التأكيد على الدور الوسيط لسياسة جودة الشركة بين جودة الخدمة الإلكترونية والتميز التنظيمي.

كما استهدفت دراسة (Alabduljader, 2018) معرفة تأثير أبعاد جودة الخدمة (الملموسية- الاستجابة - التعاطف - الموثوقية- الضمان) في الوصول إلى التميز التنظيمي وذلك بالتطبيق على المديرين العاملين بالبنوك التجارية بالكويت ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أبعاد جودة الخدمة تساعد في تحقيق التميز التنظيمي وأن أكثر الأبعاد تأثيراً في تحقيق التميز التنظيمي هو بعد الاستجابة.

٤ - مشكلة وأسئلة البحث

قام الباحثان بإجراء دراسة استطلاعية من خلال تصميم استمارة استقصاء^١ وتوزيعها على العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا، ولتحقيق أهداف الدراسة الاستطلاعية فقد اشتملت استمارة الإستقصاء على بعض العبارات التي تكشف عن مدى توافر كل متغير بأبعاده، جودة الخدمة الإلكترونية بأبعاده: الكفاءة، الثقة، الموثوقية، دعم المواطن/التفاعلية ؛ التميز التنظيمي بأبعاده : تميز القيادة، تميز المرؤوسين، تميز الهيكل التنظيمي، تميز الاستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية

^١ تم توزيع عدد ٥٠ استمارة استقصاء في الفترة من أول يناير ٢٠٢٤ وحتى الخامس عشر من ذات الشهر، على العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا، وهو قطاع بريدي مقره طنطا ويضم مناطق بريد (شمال المنوفية- جنوب المنوفية - الغربية- القليوبية - المحلة الكبرى)

لدى العاملين بالهيئة القومية للبريد المصري محل الدراسة ، وذلك بغرض تكوين فكرة مبدئية عن مستوي توافر أبعاد متغيرات الدراسة لدى العاملين في البريد المصري، وقد أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية مجموعة من الظواهر تتمثل في:

- ١- ضعف توافر أبعاد التميز التنظيمي في الهيئة القومية البريد المصري محل البحث والمتمثلة في تميز القيادة- تميز المرؤوسين- تميز الهيكل التنظيمي- تميز الاستراتيجية- تميز الثقافة التنظيمية.
- ٢- انخفاض مستوي أبعاد جودة الخدمة الالكترونية في الهيئة القومية البريد المصري محل الدراسة والمتمثلة في الكفاءة، الثقة، الموثوقية، دعم المواطن/التفاعلية .

وفقاً لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة لعام ٢٠٢٣، ٢٠٢١، ٢٠٢٠، ٢٠٢٠^٢ (مؤشر GEMS هو مؤشر صادر عن الاسكوا التابعة للأمم المتحدة للمنطقة العربية ويهدف هذا المؤشر إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابات الإلكترونية وعبر التطبيقات النقالة في الدول العربية) فقد احتلت الكثير من الدول العربية قيم مرتفعة من المؤشر في حين لم يتضمن التقرير مصر، ولهذا بات من الضروري محاولة الوصول إلى حلول لهذه المشكلة من خلال التعرف علي العلاقة بين جودة الخدمة الالكترونية والتميز التنظيمي ودور جودة الخدمة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي ، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ١- ما هو مستوي جودة الخدمة الالكترونية للعاملين بالهيئة القومية للبريد المصري محل البحث ؟
- ٢- ما هو مستوي التميز التنظيمي للعاملين بالهيئة القومية للبريد المصري محل البحث ؟
- ٣- ما نوع وقوة العلاقة بين جودة الخدمة الالكترونية والتميز التنظيمي للعاملين بالهيئة القومية للبريد المصري محل البحث ؟

٥- أهداف البحث:

استهدف الباحثان توضيح دور جودة الخدمة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي للعاملين في الهيئة القومية للبريد المصري محل البحث ، ويمكن توضيح الأهداف الفرعية فيما يلي:

- ١- تحديد مستوي جودة الخدمة الالكترونية للعاملين في الهيئة القومية للبريد المصري محل البحث.
- ٢- تحديد مستوي التميز التنظيمي للعاملين في الهيئة القومية للبريد المصري محل البحث.

٣- تحديد نوع وقوة العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية والتميز التنظيمي للعاملين في الهيئة القومية للبريد المصري محل البحث.

٦- أهمية البحث:

ترجع أهمية هذا البحث الى الاعتبارات التالية:

١/٦- من الناحية العلمية: يعتبر هذا البحث استكمالاً لمحاولات الباحثين في الوصول الى أهم المتغيرات التنظيمية التي تساهم بشكل أو بآخر في تحقيق التميز التنظيمي وما يترتب على ذلك من نتائج ايجابية تساعد المنظمات في تبني المتغيرات التي تمكنها من الوصول الى التميز التنظيمي.

٢/٦- من الناحية التطبيقية: يتناول هذا البحث كيان حيوي من الكيانات الحكومية والخدمية والمتمثلة في الهيئة القومية للبريد المصري والتي تعد من أعرق الأجهزة الحكومية وأقدمها في مصر، وتساهم هذه الدراسة في مساعدة الادارة العليا في البريد المصري على معرفة العلاقات بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية والتميز التنظيمي ومن ثم دعم هذه الأبعاد من أجل تحقيق التميز التنظيمي.

٧- منهجية البحث:

١/٧- أنواع ومصادر بيانات البحث: اعتد الباحثان على نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية التي سبق نشرها من مصادرها المختلفة و منها الكتب والرسائل العلمية والأبحاث والندوات والمؤتمرات والتقارير والدوريات العلمية المختلفة، وكذلك شبكة الانترنت، والبيانات الأولية والتي تم تجميعها لأول مرة كالبيانات والمعلومات المتوفرة في سجلات الهيئة القومية للبريد ، والبيانات التي تم جمعها من مفردات عينة الدراسة لاختبار فرضية البحث وتحقيق أهدافه وذلك من خلال قائمة استقصاء تم توجيهها إلى مفردات عينة البحث.

٢/٧- فرضية البحث: أكدت العديد من الدراسات أن أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية تساعد بشكل كبير في الوصول الى التميز التنظيمي (Alabduljader,2018؛ Alsuwaidi et al., 2023).

ووفقاً لما سبق يمكن صياغة الفرضية التالية:

توجد علاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الكفاءة، الثقة، الموثوقية، النفاذية) وبين التميز التنظيمي بأبعاده المختلفة (تميز القيادة ، تميز المرؤوسين، تميز الهيكل التنظيمي، تميز الاستراتيجية ، تميز الثقافة التنظيمية) للعاملين بالهيئة القومية للبريد المصري محل البحث.

٣/٧- مجتمع البحث: يجرى الباحثان الدراسة على الهيئة القومية للبريد كأحد المنظمات الخدمية بالجهاز الحكومي للدولة (قطاع مناطق بريد وسط الدلتا والذي يضم " الإدارة العامة لبريد شمال المنوفية - الإدارة العامة لبريد جنوب المنوفية - الإدارة العامة لبريد الغربية - الإدارة العامة لبريد القليوبية -الإدارة العامة لبريد المحلة الكبرى)، والذي يضم عدد ٥٨٦٩ من العاملين.

٤/٧- عينة البحث: في ضوء مشكلة البحث وأهدافه تم تطبيق الدراسة على العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا والبالغ عددهم ٥٨٦٩، ونظرا لاعتبارات الوقت والتكلفة سيتم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة نظرا لتماثل خصائص مجتمع الدراسة، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية بهدف اعطاء كل مفردة من مفردات المجتمع نفس الفرصة في الاختبار كمفردة من مفردات العينة وبصورة عشوائية، وبالتالي تكون اراء الدراسة معبرة تماماً عن اراء العاملين بمجتمع الدراسة والمتمثل في قطاع مناطق بريد وسط الدلتا ، وقد تم تحديد حجم العينة (٣٨٤) طبقاً لقانون حجم العينة بمعلومية حجم المجتمع كما يلي (Tryfos,1996) :

$$n = \frac{N(Z)^2 P (1 - P)}{N e^2 + (Z)^2 (P)(1 - P)}$$

حيث إن:

(N) = حجم المجتمع

(Z) = حدود الخطأ المعياري وهي (١.٩٦) عند درجة ثقة ٩٥%

(P) = نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخاصية محل الدراسة وهي ٥٠%

(e) = خطأ المعاينة عند (٠.٠٥)

(n) = حجم العينة

$$\text{حجم العينة} = \frac{[.5 \times .5 \times 2(1.96)] \times 5869}{[.5 \times .5 \times 2(1.96)] + 2(.5) \times 5869} = 384 \text{ مفردة}$$

وتم توزيع مفردات العينة علي المناطق البريدية بالطريقة البسيطة (طريقة النسب) من خلال القانون التالي :-

حجم العينة بالمنطقة البريدية = إجمالي حجم العينة × نسبة مجتمع المنطقة الى إجمالي المجتمع ،
وذلك كما هو موضح بالجدول (٣)

جدول (٣) توزيع العينة على المناطق البريدية

بيان	حجم العينة	نسبة مجتمع المنطقة الى إجمالي المجتمع	عدد العاملين
الإدارة العامة لبريد شمال لمنوفية	٣٨٤	٢٠%	٧٧
الإدارة العامة لبريد جنوب المنوفية	٣٨٤	١٧%	٦٥
الإدارة العامة لبريد الغربية	٣٨٤	٢٩%	١١١
الإدارة العامة لبريد القليوبية	٣٨٤	٢٥%	٩٦
الإدارة العامة لبريد المحلة الكبرى	٣٨٤	٩%	٣٥
الإجمالي	-----	١٠٠%	٣٨٤

المصدر: من إعداد الباحث حسب سجلات إدارات الموارد البشرية بمناطق قطاع مناطق بريد وسط الدلتا ٢٠٢٤
وبمراجعة الاستمارات الواردة فقد حصل الباحث على عدد ٣٥٢ استمارة صالحة للتحليل الإحصائي بمعدل استجابة ٩١%، وتم توزيع مفردات العينة على المناطق البريدية محل الدراسة بالطريقة البسيطة (طريقة النسب) ، بنسبة عدد العاملين بالمنطقة البريدية الى إجمالي عدد العاملين.
٥/٧- وحدة المعاينة: تتمثل وحدة المعاينة الخاصة بالدراسة في المفردة التي تم توجيه الاستقصاء لها نظراً لتوافر الاجابات الخاصة بموضوع الدراسة والتي وقع الاختيار عليها عند تحديد حجم العينة متمثلة في العاملين بمناطق بريد قطاع وسط الدلتا.

٦/٧- أداة جمع البيانات: تمثلت أداة جمع البيانات في قائمة استقصاء موجهة لمفردات عينة البحث اشتملت على جزئين: الجزء الأول يحتوي على مجموعة من العبارات الموجهة لقياس متغيرات الدراسة (جودة الخدمة الالكترونية، والتميز التنظيمي)، تتمثل في (٢١) عبارة تعبر عن المتغير المستقل (جودة الخدمة الالكترونية)، وعدد (٢٠) عبارة تعبر عن المتغير التابع (التميز التنظيمي) ، والجزء الثاني يحتوي على مجموعة من الأسئلة الخاصة بالمتغيرات الديموجرافية حيث تم قياسها بواسطة ثلاثة أسئلة، مباشرة تتعلق بـ(النوع ، العمر، مستوى التعليم).

٨- متغيرات البحث وأساليب القياس:

تحتوي هذه الدراسة على متغيرين رئيسيين هما:

١/٨- المتغير المستقل: جودة الخدمة الإلكترونية : وتم قياسه باستخدام مقياس E-GovQual ، ويحتوي على الأبعاد التالية: (الكفاءة- الثقة- الموثوقية- دعم المواطن/التفاعلية)، ويتضمن هذا

المقياس ٢١ عبارة تم قياس الوزن النسبي لكل منها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي ، وقد تمت إعادة صياغة العبارات بما يتناسب مع مجتمع البحث الحالي.

٢/٨ - المتغير التابع: التميز التنظيمي : وتم قياسه بالمقياس المشتق من النموذج الذي قدمته المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) والذي اعتمدت عليه العديد من الدراسات السابقة كونه أكثر شيوعاً وانتشاراً (يسن، ٢٠٢١ ؛ اسماعيل، طه، ٢٠٢٠ ؛ AL-abrrow et al., 2018 ؛ العمري، ٢٠١٧ ؛ Qawasmeh et al., 2013) والذي يتكون من خمسة أبعاد هي: تميز القيادة، تميز المروسين، تميز الهيكل التنظيمي، تميز الاستراتيجية ، تميز الثقافة التنظيمية، ويتضمن هذا المقياس ٢٠ عبارة تم قياس الوزن النسبي لكل منها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وقد تمت إعادة صياغة العبارات بما يتناسب مع مجتمع البحث الحالي.

٩ - أساليب التحليل الإحصائي:

تم اختيار بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لهذا البحث وذلك في ضوء بعض المعايير منها عدد المتغيرات ونوع البيانات وعدد وحجم العينات وأنواعها وأغراض التحليل، وهذه الأساليب هي:

١/٩ - معامل ألفا كرونباخ للتحقق من درجة الثبات للمقاييس المستخدمة في البحث.
٢/٩ - التحليل العاملي التوكيدي وتم استخدامه للتحقق من درجة الصلاحية (الصدق) للمجموعات المختلفة من متغيرات البحث.

٣/٩ - المقاييس الإحصائية الوصفية كالمتوسطات والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة، وذلك لتحليل ووصف استجابات المستقضي منهم.

٤/٩ - أسلوب تحليل الارتباط البسيط والمتعدد للتعرف على مدى وجود علاقة بين المتغيرات محل البحث (جودة الخدمة الالكترونية، التميز التنظيمي) كمدخل لإختبار فرضية البحث.

٥/٩ - أسلوب تحليل الانحدار البسيط والمتعدد: يعتبر أسلوباً تحليل الانحدار المتعدد من أساليب التحليل التي تتعامل مع المتغيرات المتعددة، وغالباً يتم استخدام هذا الأسلوب وذلك بغرض الكشف عن نوع وقوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، حيث يساعد أسلوب تحليل الانحدار المتعدد الباحث على التحقق من وجود تأثير لعدد من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (إدريس، ٢٠٠٨). وقد قام الباحث بالاعتماد عليهما بغرض الكشف عما إذا كانت هناك تأثير مباشر للريادة الإستراتيجية بأبعادها علي التميز التنظيمي بأبعاده، وكذلك للتعرف على نوع وقوة هذه العلاقة.

٦/٩- اعتمد الباحث على مجموعة من الاختبارات المعلمية لاختبار فروض الدراسة مثل اختبار T.Test ، واختبار F.Test الملازمين لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد، وكذلك اختبار Wilk's Lambda وذلك من أجل التحقق من مستوى المعنوية والدلالة الإحصائية لنوع وقوة العلاقة بين المتغيرات موضع الدراسة واختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة. كما تم استخدام مجموعة من مؤشرات جودة النموذج المصاحبه لتحليل المسار مثل مؤشر جودة المطابقة ومؤشر المطابقة المقارن، ومؤشر الجذر التربيعي للبواقي، ومؤشر المطابقة النسبي، ومؤشر المطابقة المعياري، ومؤشر تاكر لويس.

١٠- تقييم الثبات والمصادقية لمقاييس البحث:

وللتحقق من ثبات ومصادقية قائمة الاستقصاء تم تقييم درجة التناسق الداخلي بين بنود المقياس ومدي قدرة المقياس على قياس ما يفترض قياسه بدقة وذلك على النحو التالي (إدريس، ٢٠٠٨)

١٠/١- تقييم الثبات/ الاعتمادية للمقاييس المستخدمة في الدراسة: يقصد بالثبات أنه إذا ما أعيد اختبار أو سؤال مفردات عينة البحث مرة أخرى فإننا نحصل على نفس الإجابات، وبمعنى آخر أنه يمكن الاعتماد على استمارة الاستقصاء المستخدمة في البحث من حيث ثبات النتائج التي يتم التوصل إليها إذا ما تكررت عملية القياس بنفس القائمة وتحت نفس الظروف، ونظراً للتباين الواضح بين متغيرات الدراسة، اعتمد الباحث على معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Correlation Coefficient باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية Reliability دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين بنود المقياس الخاضع للاختبار. وقد قام الباحث بتطبيقه على عينة مكونة من ٣٥ مفردة ضمن مجتمع الحث (العاملين بالهيئة القومية للبريد)، وقبل إجراء هذا التحليل، فقد تقرر إستبعاد أي متغير يحصل علي معامل ارتباط إجمالي Item-Total Correlation أقل من ٠,٣٠ بينه وبين باقي المتغيرات في المقياس نفسه (إدريس، ٢٠٠٨).

جدول (٤) تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات مقاييس متغيرات الدراسة

باستخدام معامل الارتباط كرونباخ ألفا (مخرجات تحليل الاعتمادية Reliability Analysis)

متغيرات الدراسة	معامل الثبات (Alpha)	عدد العبارات
الكفاءة	٠,٩٤٢	٧
الثقة	٠,٩٠٣	٤
الموثوقية	٠,٩٣٤	٦
التفاعلية	٠,٩٠٤	٤
معامل الثبات الكلي لجودة الخدمة الإلكترونية	٠,٩٦٥	٢١
تميز القيادة	٠,٩١٠	٤
تميز المرؤوسين	٠,٨٧٠	٤
تميز الهيكل التنظيمي	٠,٩٢٥	٤
تميز الإستراتيجية	٠,٩٢٥	٤
تميز الثقافة التنظيمية	٠,٩٢٤	٤
معامل الثبات الكلي للتميز التنظيمي	٠,٩٦٨	٢٠

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول (٤) ما يلي:

(١) بالنسبة لمقياس جودة الخدمة الإلكترونية: تبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ (٠,٩٦٥)، كما تبين أن جميع عبارات المقياس لها معامل ارتباط أكبر من ٠,٣٠، لذا تقرر عدم استبعاد اي عبارة من عبارات المقياس، كما تبين أن معامل ألفا لأبعاد المقياس (الكفاءة، الثقة، الموثوقية، التفاعلية) كانت (٠,٩٤٢) و (٠,٩٠٣) و (٠,٩٣٤) و (٠,٩٠٤) على التوالي، وهو ما يشير إلى تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات.

(٢) بالنسبة لمقياس التميز التنظيمي: تبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ (٠,٩٦٨)، كما تبين أن جميع عبارات المقياس لها معامل ارتباط أكبر من ٠,٣٠، لذا تقرر عدم استبعاد اي عبارة، كما أن معامل ألفا لأبعاد (تميز القيادة، تميز المرؤوسين، تميز الهيكل التنظيمي، تميز الإستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية) كانت (٠,٩١٠) و (٠,٨٧٠) و (٠,٩٢٥) و (٠,٩٢٥) و (٠,٩٢٤) على التوالي، وهو ما يشير إلى تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات.

وفي ضوء ما سبق يتضح أن النتيجة المبدئية لتقييم درجة الثبات/ الاعتمادية تعكس أن المقاييس الخاضع للاختبار يمكن الاعتماد عليه في قياس أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (الكفاءة، الثقة، الموثوقية، التفاعلية)، وقياس أبعاد التميز التنظيمي (تميز القيادة، تميز المرؤوسين، تميز الهيكل التنظيمي، تميز الإستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية).

١٠/٢ - اختبار الصلاحية/ الصدق للمقاييس المستخدمة في الدراسة باستخدام التحليل

العاملية التوكيدي:

(أ) التحليل العاملية التوكيدي لجودة الخدمة الإلكترونية:

يتم استخدام التحليل العاملية التوكيدي (CFA) للتحقق من مدي مطابقة أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية مع البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة حول تلك الأبعاد، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية والعبارات التي تعبر عنها، ومدي قدرة تلك العبارات على التعبير عن كل بعد، وتصفية كل بعد من أخطاء القياس، وعلى ذلك فالتحليل العاملية التوكيدي يعتبر بمثابة أداة لتفسير البيانات والاجابة على السؤال الأهم وهو لماذا وكيف ترتبط العبارات بأبعادها في مجتمع الدراسة؟ وعليه تم من خلال هذا التحليل الكشف عن مدي صدق بنية ومطابقة بيانات عينة جودة الخدمة الإلكترونية كمفهوم يتكون من أربعة أبعاد فرعية (الكفاءة، الثقة، الموثوقية، التفاعلية)، ويختبر المقياس الخاص بها العلاقة بين ٢١ عبارة بواقع ٧ عبارات للكفاءة، ٤ عبارات للثقة و ٦ عبارات للموثوقية و ٤ عبارات للتفاعلية، ويوضح الجدول (٥) مؤشرات مطابقة نموذج القياس الخاصة بمقياس جودة الخدمة الإلكترونية، كما يوضح الشكل (١) المستخرج من برنامج AMOS نتائج التحليل العاملية التوكيدي لمقياس جودة الخدمة الإلكترونية موضحاً معاملات التحميل المعيارية للعبارات على البنائات الفرعية الأساسية الخاصة بها، والارتباطات ما بين هذه البنائات.

جدول (٥) مؤشرات المطابقة الخاصة بمقياس جودة الخدمة الإلكترونية

م	المؤشر	جودة المطابقة
١	النسبة بين قيمة كا ^٢ (Chi-Square) ودرجات الحرية (DF)	٤,٢٠٩
٢	القيمة الاحتمالية "المعنوية" (P-Value)	٠,٠٠٠
٣	مؤشر المطابقة المعياري Normed Fit Index (NFI)	٠,٩٤٦
٤	مؤشر المطابقة المقارن Comparative Fit Index (CFI)	٠,٩٥٠
٥	مؤشر تاكر - لويس Tucker-Lewis Index (TLI)	٠,٩١١
٦	مؤشر حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI)	٠,٩٤٣
٧	مؤشر الملائمة التزايدية Incremental Fit Indices (IFI)	٠,٩٤٤
٨	مؤشر المطابقة النسبي Relative fit index (RFI)	٠,٩١٠
٩	مؤشر الجذر التربيعي للباقي Root Mean Square Residual (RMR)	٠,٠٣٩
١٠	الجذر التربيعي لمتوسط خطأ التقارب RMSEA	٠,٠٢٨

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

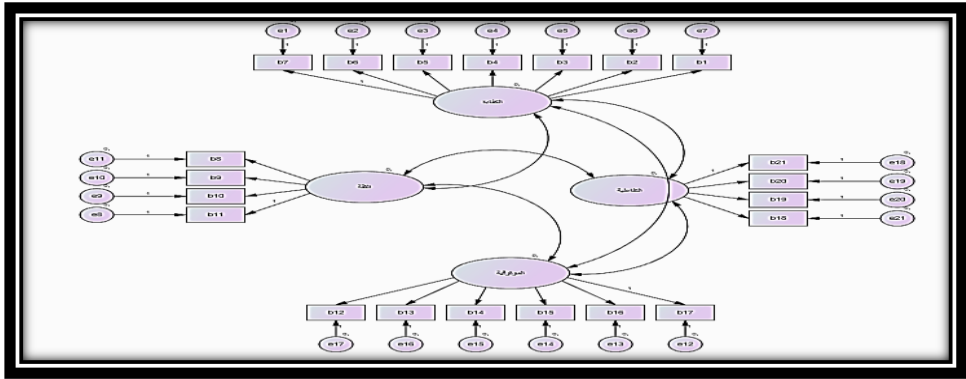
ويتضح من الجدول (٥) ما يلي:

أن مؤشر النسبة بين كا^٢ إلى درجات الحرية قد بلغت قيمته ٤,٢٠٩، وأن حد القبول لهذا المؤشر أقل من القيمة (٥) ليدل على إمكانية مطابقة النموذج الفعلي للنموذج المقدر، أما إذا كانت قيمة المؤشر أقل من (٢) دل ذلك على أن النموذج المقدر مطابق تماماً للبيانات المشاهدة المقدرة، ومن الممكن استخدام مستوي المعنوية المصاحب للاختبار كمقياس لجودة التوفيق حيث بلغت القيامة الاحتمالية "المعنوية" (P-Value) (٠,٠٠٠) وهو مؤشر جيد للنموذج ليدل ذلك على قبول الفرض الذي ينص على مطابقة النموذج الفعلي للنموذج المقدر.

ونظراً لتأثير الاختبار بحجم العينة، يستخدم الباحثان إختبارات أخرى لجودة التوفيق، كما يتضح من الجدول السابق أن قيمة مؤشر حسن المطابقة (GFI) بلغت (٠,٩٤٣)، كما بلغت قيمة مؤشر تاكي - لويس (٠,٩١١) وهي قيمة تدل على مطابقة البيانات لنموذج مطابقة جيدة، بالإضافة لمؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الإقتراب RMSEA وهو من أهم المؤشرات في النموذج البنائي والذي بلغت قيمته (٠,٠٣٩) وهي قيمة جيدة وقريبة من الصفر حيث التطابق التام، كما بلغت قيمة مؤشر جودة المطابقة المقارن (٠,٩٥٠)، وقيمة جودة المطابقة المعياري (٠,٩٤٦)، كما بلغت قيمة الجذر التربيعي

للبواقي RMR (٠,٠٢٨) أي أقل من (٠,٠٥) وقيمة مؤشر الملائمة التزايدية IFI (٠,٩٤٤) وهذا يشير إلى تطابق النموذج، وأخيراً قيمة مؤشر المطابقة النسبي RFI (٠,٩١٠) وهذه القيمة جيدة للمطابقة حيث أن أفضل تطابق عندما تكون القيمة تساوي (٠,٩٥٠) ويحدث التطابق التام عندما تكون القيمة تساوي الواحد الصحيح.

وبما أن كل المؤشرات تحوز على قيم جيدة لمطابقة يتم قبول قيم معاملات الصدق للعبارة كونها ذات قيم مقبلة، كتقدير لقبول تشبع كل عبارة بالعامل الذي تنتمي إليه، إذ تشير التقديرات المعطاة بالبرنامج إلى قيم جيدة لقبول النموذج، وأيضاً إلى ما يدل على جودة المطابقة.



شكل (١)

التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة الخدمة الإلكترونية

ويتضح من الشكل (١) السابق أن معاملات التحميل المعيارية للعبارة علي أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية الأربعة تراوحت ما بين (٠,٦٤٠) و (٠,٨٧٧)، وجميع هذه المعاملات مقبولة حيث أنها لابد أن تكون أكبر من أو مساوية (٠,٦).

(ب) التحليل العاملي التوكيدي للتميز التنظيمي:

يتم استخدام التحليل العاملي التوكيدي (CFA) للتحقق من مدي مطابقة أبعاد التميز التنظيمي مع البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة حول تلك الأبعاد، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين أبعاد التميز التنظيمي والعبارة التي تعبر عنها، ومدي قدرة تلك العبارة على التعبير عن كل بعد، وتصفية كل بعد من أخطاء القياس، وعلى ذلك فالتحليل العاملي التوكيدي يعتبر بمثابة أداة لتفسير البيانات والاجابة على السؤال الأهم

وهو لماذا وكيف ترتبط العبارات بأبعادها في مجتمع الدراسة؟ وعليه تم من خلال هذا التحليل الكشف عن مدي صدق بنية ومطابقة بيانات عينة التميز التنظيمي كمفهوم يتكون من خمسة أبعاد فرعية (تميز القيادة، تميز المرؤوسين، تميز الهيكل التنظيمي، تميز الإستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية)، ويختبر المقياس الخاص بها العلاقة بين ٢٠ عبارة بواقع ٤ عبارات لتمييز القيادة، و ٤ عبارات لتمييز المرؤوسين و ٤ عبارات بتمييز الهيكل التنظيمي و ٤ عبارات لتمييز الإستراتيجية ، و ٤ عبارات لتمييز الثقافة التنظيمية، ويوضح الجدول (٦) مؤشرات مطابقة نموذج القياس، كما يوضح الشكل (٢) المستخرج من برنامج AMOS نتائج الحليل العاملي التوكيدي لمقياس التميز التنظيمي موضحاً معاملات التحميل المعيارية للعبارات على البنائات الفرعية الاساسية الخاصة بها، والارتباطات ما بين هذه البنائات.

جدول (٦) مؤشرات المطابقة الخاصة بمقياس التميز التنظيمي

م	المؤشر	جودة المطابقة
١	النسبة بين قيمة كا ^٢ (Chi-Sqauer) ودرجات الحرية (DF)	٣,٩٨٢
٢	القيمة الاحتمالية "المعنوية" (P-Value)	٠,٠٠٠
٣	مؤشر المطابقة المعياري Normed Fit Index (NFI)	٠,٩٤٤
٤	مؤشر المطابقة المقارن Comprative Fit Index (CFI)	٠,٩٥٣
٥	مؤشر تاكر - لويس Tucker-Lewis Index (TLI)	٠,٩٢٥
٦	مؤشر حسن المطابقة Goodnees of Fit Index (GFI)	٠,٩٥١
٧	مؤشر الملائمة التزايدى Incremental Fit Indices (IFI)	٠,٩٤٦
٨	مؤشر المطابقة النسبي Relative fit index (RFI)	٠,٩١٥
٩	مؤشر الجذر التربيعي للبواقي Root Mean Square Residual (RMR)	٠,٠٣٨
١٠	الجذر التربيعي لمتوسط خطأ التقارب RMSEA	٠,٠٢٥

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

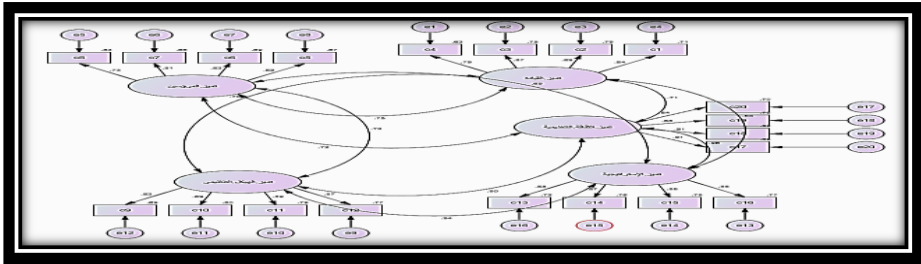
ويتضح من الجدول (٦) ما يلي:

أن مؤشر النسبة بين كا^٢ إلي درجات الحرية قد بلغت قيمته ٣,٩٨٢، وأن حد القبول لهذا المؤشر أقل من القيمة (٥) ليدل على إمكانية مطابقة النموذج الفعلي للنموذج المقدر، أما إذا كانت قيمة ذلك المؤشر أقل من (٢) دل ذلك على أن النموذج المقدر مطابق تماماً للبيانات المشاهدة المقدر، ومن الممكن استخدام مستوي المعنوية المصاحب للاختبار كمقياس لجودة التوفيق حيث بلغت القيمة الاحتمالية "المعنوية" (P-Value) (٠,٠٠٠)

وهو مؤشر جيد للنموذج ليدل ذلك على قبول الفرض الذي ينص على مطابقة النموذج الفعلي للمقدر.

ونظراً لتأثير الاختبار بحجم العينة، يستخدم الباحث إختبارات أخرى لجودة التوفيق، كما يتضح من الجدول السابق أن قيمة مؤشر حسن المطابقة (GFI) بلغت (٠,٩٥١)، كما بلغت قيمة مؤشر تاكي-لويس (٠,٩٢٥) وهي قيمة تدل على مطابقة البيانات لنموذج مطابقة جيدة، بالإضافة لمؤشر الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الإقتراب RMSEA وهو من أهم المؤشرات في النموذج البنائي والذي بلغت قيمته (٠,٠٣٨) وهي قيمة جيدة وقريبة من الصفر حيث التطابق التام، كما بلغت قيمة مؤشر جودة المطابقة المقارن (٠,٩٥٣)، وقيمة جودة المطابقة المعياري (٠,٩٤٤)، كما بلغت قيمة الجذر التربيعي للبواقي RMR (٠,٠٢٥) أي أقل من (٠,٠٥) وقيمة مؤشر الملائمة التزايد IFI (٠,٩٤٦) وهذا يشير إلى تطابق النموذج، وأخيراً قيمة مؤشر المطابقة النسبي RFI (٠,٩١٥) وهذه القيمة جيدة للمطابقة حيث أن أفضل تطابق عندما تكون القيمة تساوي (٠,٩٥٠) ويحدث التطابق التام عندما تكون القيمة تساوي الواحد الصحيح.

وبما أن كل المؤشرات تحوز على قيم جيدة لمطابقة يتم قبول قيم معاملات الصدق للعبارات كونها ذات قيم مقبلة، كتقدير لقبول تشبع كل عبارة بالعامل الذي تنتمي إليه، إذ تشير التقديرات المعطاة بالبرنامج إلى قيم جيدة لقبول النموذج، وأيضاً إلى ما يدل على جودة المطابقة.



شكل (٢) التحليل العاملي التوكيدي لمقياس التميز التنظيمي

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الشكل (٢) السابق أن معاملات التحميل المعيارية للعبارات علي أبعاد التميز التنظيمي الخمسة تراوحت ما بين (٠,٦٥٠) و (٠,٨٩٠)، وجميع هذه المعاملات مقبولة حيث أنها لا بد أن تكون أكبر من أو مساوية (٠,٦).

١١- تحليل البيانات واختبارات الفروض

١١/١- التحليل الوصفي لعينة البحث وفقاً للمتغيرات الديموجرافية والوظيفية: قام الباحثان بتوصيف الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة والتي تم الحصول عليها من قائمة الاستقصاء، وذلك بحساب النسب المئوية لتكرارات المتغيرات الديموجرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي). ويوضح الجدول (٧) توزيع مفردات العينة تبعاً لمتغيراتها الديموجرافية.

جدول (٧) توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية والوظيفية

المتغير	الفئة	التكرارات	النسب المئوية
النوع	ذكور	٢٧٣	٧٧,٦%
	إناث	٧٩	٢٢,٤%
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٦٥	١٨,٥%
	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	١٨٠	٥١,١%
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٩٣	٢٦,٤%
	٥٠ سنة فأكثر	١٤	٤%
المؤهل العلمي	متوسط	١١١	٣١,٥%
	جامعي	٢٠٨	٥٩,١%
	دراسات عليا	٣٣	٩,٤%

المصدر: من اعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول رقم (٧) ما يأتي:

(١) من حيث النوع: بلغ عدد المستقصي منهم (٣٥٢) مفردة، فيما بلغ عدد الذكور في العينة (٢٧٣) مفردة بينما بلغ عدد الإناث (٧٩) مفردة، وبذلك تكون نسبة الذكور من إجمالي العدد الكلي للعينة (٧٧,٦%) ونسبة الإناث (٢٢,٤%).

(٢) من حيث العمر: بلغ عدد المستقصي منهم الذين تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة (٦٥) مفردة من الذكور والإناث بنسبة (١٨,٥%)، بينما بلغ عدد المستقصي منهم الذين تتراوح أعمارهم من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة (١٨٠) مفردة من الذكور والإناث بنسبة

(٥١,١٪)، فيما بلغ عدد المستقصى منهم الذين تتراوح أعمارهم من ٤٠ إلى اقل من ٥٠ سنة (٩٣) مفردة من الذكور والإناث بنسبة (٢٦,٤٪)، بينما بلغ عدد المستقصى منهم الذين تزيد أعمارهم عن ٥٠ سنة (١٤) مفردة بنسبة (٤٪).

(٣) من حيث المؤهل العلمي: بلغ عدد المستقصى منهم من أصحاب التعليم المتوسط (١١١) مفردة من بنسبة (٣١,٥٪)، فيما بلغ عدد المستقصى منهم أصحاب المؤهل الجامعي (٢٠٨) مفردة بنسبة (٥٩,١٪)، كما بلغ عدد المستقصى منهم الحاصلين على دراسات عليا (٣٣) مفردة بنسبة (٩,٤٪).

٢/١١ - التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

يعكس التحليل الوصفي لمتغيرات البحث المعلومات الإحصائية الرئيسة، والتي توضح خصائص مجتمع ومتغيرات الدراسة، وتتضمن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإضافة إلى الجداول التكرارية، ويستعرض الباحث في الجزء التالي الإحصاءات الوصفية لجميع متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموجرافية، كالتالي:

١/٢/١١ - التحليل الوصفي لجودة الخدمة الالكترونية: تم تقييم مستوى جودة الخدمة الالكترونية بالهيئة القومية للبريد من وجهه نظر العاملين بالهيئة من خلال الإجابة عن متغيرات مقياس جودة الخدمة الالكترونية والمكون من ٢١ عبارة تغطي جميع أبعاد جودة الخدمة الالكترونية الأربعة كما هو موضح بالجدول (٨):

جدول (٨) الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة الخاصة بجودة الخدمة الالكترونية

م	المتغيرات	الإحصاء الوصفي	
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
١	الكفاءة	٠,٩٥٦	٢,٣٨٨
٢	الثقة	٠,٩٥٤	٢,٦٩٧
٣	الموثوقية	٠,٩٧١	٢,٤٤٠
٤	التفاعلية	٠,٩٧٦	٢,٦٩٦
	المقياس العام لجودة الخدمة الالكترونية	٠,٨٤٠	٢,٥٥٥

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول (٨) ما يأتي:

- (١) فيما يتعلق بالتحليل الوصفي للكفاءة: يتضح إنخفاض مستوي الكفاءة بخدمات الهيئة القومية للبريد محل البحث من وجهه نظر العاملين، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (٢,٣٨) وذلك بانحراف معياري قدره (٠,٩٥٦) مما يعنى أن الموقع الإلكتروني للبريد غير محدث بشكل كافي، ويواجه المستخدمين بعض الصعوبات أثناء الاستخدام كونه مصمم بشكل لا يتوافق بدقة مع احتياجات المستخدمين.
- (٢) فيما يتعلق بالتحليل الوصفي الثقة: يتضح إنخفاض مستوي الثقة بخدمات الهيئة القومية للبريد محل البحث من وجهه نظر العاملين، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (٢,٦٩) وذلك بانحراف معياري قدره (٠,٩٥٤) مما يعنى أن هناك تخوف من مستوي الامان حول البيانات الشخصية التي يتطلبها الموقع وكيفية التعامل معها.
- (٣) فيما يتعلق بالتحليل الوصفي الموثوقية: يتضح إنخفاض مستوي الموثوقية بخدمات الهيئة القومية للبريد محل البحث من وجهه نظر العاملين، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (٢,٤٤) وذلك بانحراف معياري قدره (٠,٩٧١) مما يعنى أن قصور في تقديم الموقع الإلكتروني للبريد المصري خدماته في الوقت المناسب وبالسرية المطلوبة، كما انه في بعض الاحيان يحدث أخطاء وتأخر في تقديم الخدمة وبالتالي تتعدد محاولات اتمامها.
- (٤) التحليل الوصفي للتفاعلية (دعم المواطن): يتضح إنخفاض مستوي التفاعلية بخدمات الهيئة القومية للبريد محل البحث من وجهه نظر العاملين ، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (٢,٦٩) وذلك بانحراف معياري قدره (٠,٩٧٦) مما يعنى أن هناك تباطؤ في الرد على استفسارات وتساؤلات العملاء مما يؤثر على الثقة بخدمات البريد.
- ومن إستعراض التحليل الوصفي لمتغير جودة الخدمة الإلكترونية تبين للباحث أن المستوى العام لجودة الخدمة الإلكترونية بالهيئة القومية للبريد المصري محل الدراسة وفقا لإدراكات العاملين كان منخفض. حيث بلغ الوسط الحسابي له (٢,٥٥) بانحراف معياري قدره (٠,٨٤٠) ، وهذا يعنى أن الخدمات الإلكترونية الحالية التي يقدمها البريد لا تحظى بالثقة الكاملة من العملاء حيث يتخوفون من التعامل الإلكتروني واستغلال بياناتهم الشخصية.

١١/٢-٢ التحليل الوصفي للتميز التنظيمي: تم تقييم مستوى التميز التنظيمي بالهيئة القومية للبريد المصري محل البحث وفقاً لأراء العاملين من خلال الإجابة عن متغيرات مقياس التميز التنظيمي والمكون من ٢٠ عبارة تغطي أبعاد التميز التنظيمي كما يوضح الجدول (٩):

جدول (٩) الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة الخاصة بالتميز التنظيمي

م	المتغيرات	الإحصاء الوصفي	
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
١	تميز القيادة	١,٠٦٢	٢,٤١٥
٢	تميز المرؤسين" (الموارد البشرية)	٠,٩٦٢	٢,٦٧١
٣	تميز الهيكل التنظيمي	١,٠٥٥	٢,٣٢٧
٤	تميز الاستراتيجية	١,٠٤٨	٢,٣٠١
٥	تميز الثقافة	١,٠٩٤	٢,٢٣٥
	المقياس العام للتميز التنظيمي	٠,٩٢٥	٢,٣٩٠

المصدر: من اعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول (٩) ما يأتي:

(١) فيما يتعلق بالتحليل الوصفي لتمييز القيادة: يتضح تراجع مستوي تميز القيادة من وجهه نظر العاملين بالهيئة القومية للبريد محل البحث، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (٢,٤١) وذلك بانحراف معياري قدره (١,٠٦٢). مما يعنى أن هناك الادارة العليا بالبريد غير مهتمة بشكل كاف بتطوير مهارات العاملين والاستماع لمقترحاتهم وآرائهم مما يفقدها دورها كقدوة بالعمل.

(٢) وفيما يتعلق بالتحليل الوصفي لتمييز المرؤوسين: يتضح انخفاض مستوي تميز المرؤوسين من وجهه نظر العاملين بالهيئة القومية للبريد محل البحث ، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (٢,٦٧) وذلك بانحراف معياري قدره (٠,٩٦٢). مما يعنى أن هؤلاء العاملين يفتقدون للحبوية والحماس خلال العمل، كم انهم يفتقدون للتعاون التام فيما بينهم الأمر الذي يؤثر على كيفية اداء مهامهم الوظيفية.

(٣) وفيما يتعلق بالتحليل الوصفي لتمييز الهيكل التنظيمي: يتضح تراجع مستوي تميز الهيكل التنظيمي من وجهه نظر العاملين بالهيئة القومية للبريد محل البحث ، حيث

بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (٢,٣٢) وذلك بانحراف معياري قدره (١,٠٥٥). مما يعنى أن الهيكل التنظيمي لا يوضح بشكل كاف السلطة والمسئولية وطرق الاتصال بين الرؤساء.

(٤) وفيما يتعلق بالتحليل الوصفي لتمييز الاستراتيجية: يتضح تراجع مستوي تميز الاستراتيجية من وجهه نظر العاملين بالهيئة القومية للبريد محل البحث ، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (٢,٣٠) وذلك بانحراف معياري قدره (١,٠٤٨). مما يعنى أن تلك رؤية ورسالة الهيئة لم تتم تحديدها بشكل مستمر في ضوء التغيرات المستحدثة.

(٤) وفيما يتعلق بالتحليل الوصفي لتمييز الثقافة: يتضح انخفاض مستوي تميز الثقافة من وجهه نظر العاملين، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (٢,٢٣) وذلك بانحراف معياري قدره (١,٠٩٤). مما يعنى أن الثقافة المنتشرة بالهيئة لا تشجع بشكل كامل على التعاون والعمل الجماعي الفعال والاستقلالية، الامر الذي يوجد حالة من عدم الثقة وقلة الاحترام والتقدير الكافي بمكان العمل.

ومن إستعراض التحليل الوصفي لمتغير التميز التنظيمي تبين أن المستوى العام للتمييز التنظيمي بالهيئة القومية للبريد محل الدراسة وفقاً لإدراكات العاملين كان منخفضاً. حيث بلغ الوسط الحسابي له (٢,٣٩) بانحراف معياري قدره (٠,٩٢٥). وهذا يعنى أن الهيئة تفتقر لثقافة تشجع على العمل الجماعي والتعاون المثمر كما ان هناك حالة من تداخل بين السلطات والصلاحيات للعاملين مما يؤثر على الاستقلالية بالعمل الامر الذي ينتج حالة من التضارب خاصة فى وجود قيادات لا تهتم بالشكل الكافي بآراء العاملين.

٣/١١ - تحليل الارتباط لمتغيرات الدراسة:

قام الباحث بإستخدام معامل ارتباط بيرسون لتوصيف طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة (جودة الخدمة الإلكترونية، التميز التنظيمي). ويظهر الجدول (١٠) نتائج إستخدام معامل ارتباط بيرسون والخاصة بالعلاقات بين المتغيرات موضع الدراسة. مع التأكيد على أنه كلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من الواحد الصحيح يُعتبر ذلك دليلاً على قوة الارتباط بين المتغيرين، وتدل الإشارة الموجبة على أن العلاقة طردية، فيما تدل الإشارة السالبة على أن العلاقة عكسية. والجدول (١٠) يوضح مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة:

جدول (١٠) مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١
١. الكفاءة	١										
٢. الشعة	٠,٧٩٤	١									
٣. الموثوقية	٠,٨٢٢	٠,٨١٤	١								
٤. الكفاءة	٠,٥٥٩	٠,٥١٣	٠,٥٧٩	١							
٥. جودة الخدمة الإلكترونية	٠,٩٠٩	٠,٨٩٤	٠,٩٢٢	٠,٧٦٢	١						
٦. تميز القيادة	٠,٥٣٨	٠,٦٥٩	٠,٧١٧	٠,٧٠٦	٠,٧٥٤	١					
٧. تميز الموظفين	٠,٥٥٧	٠,٦٥٦	٠,٥٩١	٠,٦٠٣	٠,٦٩٠	٠,٦٨٦	١				
٨. تميز العميل التنظيمي	٠,٤٧٠	٠,٥٥٧	٠,٥٣٣	٠,٦١٢	٠,٦٢٤	٠,٦٤٨	٠,٦٩٩	١			
٩. تميز الإستراتيجية	٠,٤٨٧	٠,٥١٨	٠,٥٥٨	٠,٥٨٢	٠,٦١٦	٠,٦٣٥	٠,٦٦١	٠,٨٧٥	١		
١٠. تميز ثقافة التنظيمية	٠,٥٢٦	٠,٥٤٤	٠,٥٥٥	٠,٥٨٢	٠,٦٣٣	٠,٦٥٩	٠,٦٨٥	٠,٨٤٤	٠,٨٩٣	١	
١١. التميز التنظيمي	٠,٥٨٢	٠,٦٦١	٠,٦٦٧	٠,٦٩٧	٠,٧٤٩	٠,٨٢٠	٠,٨٣٧	٠,٩٢٠	٠,٩٢١	٠,٩٢٥	١

المصدر: من اعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي. جميع القيم مغنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٠٠.

وينتضح من الجدول (١٠) النتائج التالية:

- (١) وجود علاقة ارتباط طردية مغنوية بين جميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٥١٣) و (٠,٨١٤) عند مستوى مغنوية ٠,٠١، مما يؤكد على ثبات وصدق العبارات المستخدمة وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة.
- (٢) تبين وجود علاقة ارتباط طردية مغنوية بين جميع أبعاد التميز التنظيمي، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٦٣٥) و (٠,٨٩٣) عند مستوى مغنوية ٠,٠١، مما يؤكد ثبات وصدق العبارات المستخدمة بقياس أبعاد التميز التنظيمي وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة.
- (٣) تبين وجود ارتباط مغنوي طردي بين جودة الخدمة الإلكترونية بجميع أبعادها والتميز التنظيمي بجميع أبعاده وفقاً لآراء العاملين بالهيئة القومية للبريد المصري محل البحث، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٤٩٠) و (٠,٧٢٨) عند مستوى مغنوية ٠.
- وبناءً على النتائج السابقة، يتضح وجود علاقة ارتباط مغنوية بين جودة الخدمة الإلكترونية بجميع أبعادها وبين التميز التنظيمي بجميع أبعاده.

١١/٤ - تحليل اختبار فرضية البحث:

١١/٤/١ - تحليل ومناقشة النتائج الخاصة بصحة فرضية البحث:

تتأقش فرضية البحث مدى وجود تأثير معنوي مباشر لجودة الخدمة الإلكترونية على مستوى التميز التنظيمي بالهيئة القومية للبريد المصري، والذي ينص على " توجد علاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الكفاءة، الثقة، الموثوقية، التفافية) وبين التميز التنظيمي بأبعاده المختلفة (تميز القيادة ، تميز المرؤوسين، تميز الهيكل التنظيمي، تميز الاستراتيجية ، تميز الثقافة التنظيمية)". ولإختبار صحة هذه الفرضية تم الاعتماد بداية على أسلوب تحليل الانحدار البسيط، لما له من القدرة على بيان أثر متغير مستقل على متغير تابع. وقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط عند مستوى معنوية ٥٪، ويوضح الباحثان فيما يأتي نتائج هذا التحليل لتأثير جودة الخدمة الإلكترونية ككل على مستوى التميز التنظيمي ككل كمتغير تابع وذلك على النحو الموضح بالجدول (١١)

جدول (١١) نتائج تحليل الإنحدار البسيط لتأثير جودة الخدمة الإلكترونية ككل على التميز التنظيمي ككل

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الإنحدار	قيمة ت	المعنوية	الدالة
التميز التنظيمي	جودة الخدمة الإلكترونية	٠,٨١٥	٢٤,٣٤١	٠,٠٠٠	معنوي
معامل الارتباط $R = ٠,٨١٥$		التباين $F = ١٩٣,٨٣٠$			
معامل التحديد $R^2 = ٠,٦٦٥$		المعنوية $p = ٠,٠٠٠$			

المصدر : من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح من الجدول (١١) النتائج التالية:

- (١) صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في التميز التنظيمي، حيث بلغت قيمة $F (١٩٣,٨٣٠)$ بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهى أقل من (١%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيمة المتغير التابع.
- (٢) أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع (التميز التنظيمي) التي ترجع الى تغير المتغير المستقل (جودة الخدمة الإلكترونية)

فقد تبين أن مُعامل الارتباط المتعدد بينهما بلغ (٠,٨١٥) ومعامل التحديد بلغ (٠,٦٦٥) وهذا يعني أن المتغير المستقل (جودة الخدمة الإلكترونية) يفسر ما مقداره (٦٦,٥%) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (التميز التنظيمي).

(٣) جودة الخدمة الإلكترونية تؤثر تأثيراً طردياً "إيجابياً" معنوياً في التميز التنظيمي حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (٠,٨١٥).

ولمزيداً من التفسير والإيضاح حول تأثير أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على التميز التنظيمي، قام الباحثان باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لما له من القدرة على بيان أثر علاقة متغير مستقل أو أكثر على متغير تابع، وقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد عند مستوى معنوية ١%. ويوضح الباحث فيما يأتي نتائج هذا التحليل بطريقة الانحدار المتعدد لتأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية) على التميز التنظيمي ككل، وذلك على النحو الموضح بالجدول (١٢).

جدول (١٢) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على التميز التنظيمي

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب	VIF	Tol
التميز التنظيمي	الكفاءة	٠,٣٦٠	٦,٦٦٢	٠,٠٠٠	معنوي	١	٣,١٨٤	٠,٣١٤
	الثقة	٠,٠٦٨	١,١٩٩	٠,٢٣١	غير معنوي	-	٣,٤٥٨	٠,٢٨٩
	الموثوقية	٠,٢٣٨	٤,٣١٧	٠,٠٠٠	معنوي	٣	٣,٢٩٤	٠,٣٠٤
	التفاعلية	٠,٣٤٥	٦,١١٧	٠,٠٠٠	معنوي	٢	١,٥٥٥	٠,٦٤٣
معامل الارتباط $R = ٠,٨٢٥$		التباين $F = ٢٤٦,٤٢٩$						
معامل التحديد $R^2 = ٠,٦٨٠$		المعنوية $p = ٠,٠٠٠$						

المصدر : من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (١٢) النتائج التالية:

(١) صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في التميز التنظيمي، حيث بلغت قيمة F (٢٤٦,٤٢٩) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهى أقل من (١%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

(٢) أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي ترجع الى تغير المتغيرات المستقلة، فقد تبين أن معامل الارتباط المتعدد بينهما بلغ (٠,٨٢٥) ومعامل التحديد بلغ (٠,٦٨٠) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية) يفسر ما مقداره (٦٨٪) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (التميز التنظيمي).

(٣) جميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (عدا الثقة) تؤثر تأثيراً طردياً "إيجابياً" معنوياً في التميز التنظيمي، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً في التميز التنظيمي هي الكفاءة حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (٠,٣٦٠) بمستوي معنوية أقل من (١٪)، يليه التفاعلية حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (٠,٣٤٥) بمستوي معنوية أقل من (١٪)، وأخيراً الموثوقية حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (٠,٢٣٨) بمستوي معنوية أقل من (١٪)، فيما تبين أن الثقة ليس لها تأثير معنوي على التميز التنظيمي عند مستوى معنوية ٥٪.

(٤) جميع نسبة تضخم التباين VIF اقل من ٥، كما أن قيم النقاوف (Tolerance) أكبر من (٠,١) لكل متغير، مما يعني أنه لا توجد علاقة خطية Collinearity متعددة بين المتغيرات المستقلة بالنموذج الحالي بحيث يمكن للباحث الاعتماد على نتائج هذا النموذج، وكما تبين أن قيمة Mahalanobis تساوي ٢,٩٩١ وهي اقل من القيمة الجدولية ل Chi-squared التي تساوي ٤,٤٥١ عند مستوى ١٪، وكذلك تبين ان قيمة Cook's Distance تساوي ٠,٠٨٨ وهي اقل من الواحد الصحيح وهذا يؤكد على تبعية البواقي (الأخطاء) للتوزيع الطبيعي.

ولتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد من أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية من حيث تأثيره على كل بُعد من أبعاد التميز التنظيمي منفرداً، قام الباحثان باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد، وذلك لما له من القدرة على بيان أثر علاقة متغير مستقل أو أكثر على متغير تابع، وقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد عند مستوى معنوية ٥٪، ويوضح الباحثان فيما يأتي نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية) على كل بُعد من أبعاد التميز التنظيمي منفرداً كمتغير تابع.

جدول (١٣) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على تميز القيادة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب	VIF	Tol
القيادة	الكفاءة	٠,٣٢٣	٤,٦٦٤	٠,٠٠٠	معنوي	٢	٣,٦٨٥	٠,٢٧١
	الثقة	٠,٢١٠-	٣,١٢٧	٠,٠٠٢	معنوي	٤	٣,٤٥٨	٠,٢٨٩
	الموثوقية	٠,٢٧٦	٣,٧٦٢	٠,٠٠٠	معنوي	٣	٤,١٣٣	٠,٢٤٢
	التفاعلية	٠,٤٢٧	٩,٤٨٩	٠,٠٠٠	معنوي	١	١,٥٥٥	٠,٦٤٣
معامل الارتباط $R = ٠,٧٤١$			التباين $F = ١٠٥,٦٧٥$					
معامل التحديد $R^2 = ٠,٥٤٩$			المعنوية $p = ٠,٠٠٠$					

المصدر : من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح من الجدول (١٣) النتائج التالية:

(١) صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في تميز القيادة، حيث بلغت قيمة $F (١٠٥,٦٧٥)$ بمستوى معنوية $(٠,٠٠٠)$ وهى أقل من (١%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيمة المتغير التابع.

(٢) أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع (تميز القيادة) التي ترجع الى تغير المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية)، فقد تبين أن معامل الارتباط المتعدد بينهما بلغ $(٠,٧٤١)$ ومعامل التحديد بلغ $(٠,٥٤٩)$ وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية) يفسر ما مقداره $(٥٤,٩\%)$ فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (تميز القيادة).

(٣) أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (الكفاءة، الموثوقية، التفاعلية) تؤثر تأثيراً طردياً "إيجابياً" معنوياً في تميز القيادة، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً في تميز القيادة هي التفاعلية حيث بلغت قيمة معامل الإنحدار $(٠,٤٢٧)$ بمستوي معنوية أقل من (١%) ، يليه الكفاءة حيث بلغت قيمة معامل الإنحدار $(٠,٣٢٣)$ بمستوي معنوية أقل من (١%) ، ثم الموثوقية حيث بلغت قيمة معامل الإنحدار $(٠,٢٧٦)$ بمستوي معنوية أقل من (١%) ، فيما تبين أن الثقة تؤثر تأثيراً عكسياً "سلبياً" معنوياً في تميز القيادة، حيث بلغت قيمة معامل الإنحدار $(٠,٢١٠-)$ بمستوي معنوية أقل من (١%) .

(٤) جميع نسبة تضخم التباين VIF اقل من ٥، كما أن قيم التفاوف (Tolerance) أكبر من (٠,١) لكل متغير، مما يعني أنه لا توجد علاقة خطية Collinearity متعددة بين المتغيرات المستقلة بالنموذج الحالي بحيث يمكن للباحث الاعتماد على نتائج هذا النموذج، وكما تبين أن قيمة Mahalanobis تساوي ٣,٩٨٩ وهي اقل من القيمة الجدولية ل Chi-squared التي تساوي ٤,٤٥١ عند مستوي ١%، وكذلك تبين ان قيمة Cook's Distance تساوي ٠,٠٦٦ وهي اقل من الواحد الصحيح وهذا يؤكد على تبعية البواقي (الأخطاء) للتوزيع الطبيعي.

جدول (١٤) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على تميز المرؤوسين

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب	VIF	Tol
المرؤوسين	الكفاءة	٠,٢٦٢	٤,٦٠٧	٠,٠٠٠	معنوي	٢	٢,٩٥٤	٠,٣٣٩
	النقطة	٠,١١٦	٢,١١٥	٠,٠٣٥	معنوي	٣	٢,٧٥٦	٠,٣٦٣
	الموثوقية	٠,٠١٥-	٠,٢٧٧-	٠,٨٢١	غير معنوي	-	٤,١٣٣	٠,٢٤٢
	التفاعلية	٠,٥٢٢	١٢,٩٢٧	٠,٠٠٠	معنوي	١	١,٤٨٣	٠,٦٧٤
معامل الارتباط $R = ٠,٧٨٦$			التباين $F = ١٨٧,٦٤٦$					
معامل التحديد $R^2 = ٠,٦١٨$			المعنوية $p = ٠,٠٠٠$					

المصدر : من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح من الجدول (١٤) النتائج التالية:

(١) صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في تميز المرؤوسين، حيث بلغت قيمة F (١٨٧,٦٤٦) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهي أقل من (١%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

(٢) أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع (تميز المرؤوسين) التي ترجع الى تغير المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية)، فقد تبين أن معامل الارتباط المتعدد بينهما بلغ (٠,٧٨٦) ومعامل التحديد بلغ (٠,٦١٨) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية) يفسر ما مقداره (٦١,٨%) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (تميز المرؤوسين).

(٣) جميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (عدا الموثوقية) تؤثر تأثيراً طردياً "إيجابياً" معنوياً في تميز المرؤوسين، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً في تميز المرؤوسين هي التفاعلية حيث بلغت قيمة معامل الإنحدار (٠,٥٢٢) بمستوي معنوية أقل من (١%)، يليه الكفاءة حيث بلغت قيمة معامل الإنحدار (٠,٢٦٢) بمستوي معنوية أقل من (١%)، وأخيراً الثقة حيث بلغت قيمة معامل الإنحدار (٠,١١٦) بمستوي معنوية أقل من (١%)، فيما تبين أن الموثوقية ليس لها تأثير معنوي على تميز المرؤوسين عند مستوى معنوية ٥%.

(٤) جميع نسبة تضخم التباين VIF اقل من ٥، كما أن قيم التفاوف (Tolerance) أكبر من (٠,١) لكل متغير، مما يعني أنه لا توجد علاقة خطية Collinearity متعددة بين المتغيرات المستقلة بالنموذج الحالي بحيث يمكن للباحث الاعتماد على نتائج هذا النموذج، وكما تبين أن قيمة Mahalanobis تساوي ٢,٩٩١ وهي اقل من القيمة الجدولية ل Chi-squared التي تساوي ٤,٤٥١ عند مستوى ١%، وكذلك تبين ان قيمة Cook's Distance تساوي ٠,٠٩١ وهي اقل من الواحد الصحيح وهذا يؤكد على تبعية البواقي (الأخطاء) للتوزيع الطبيعي.

جدول (١٥) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على تميز الهيكل التنظيمي

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب	VIF	Tol
المتغير التابع	الكفاءة	٠,٣٥٤	٥,٤٨٤	٠,٠٠٠	معنوي	١	٣,١٨٤	٠,٣١٤
	الثقة	٠,١٠٤	١,٥٥٣	٠,١٢١	غير معنوي	-	٣,٤٥٨	٠,٢٨٩
	الموثوقية	٠,٢٥٩	٤,٨٣٥	٠,٠٠٠	معنوي	٢	٣,٢٩٤	٠,٣٠٤
	التفاعلية	٠,٢١٨	٣,٩٤٧	٠,٠٠٠	معنوي	٣	١,٥٥٥	٠,٦٤٣
معامل الارتباط $R = ٠,٧٣٧$				التباين $F = ١٣٨,٢٢٢$				
معامل التحديد $R^2 = ٠,٥٤٤$				المعنوية $p = ٠,٠٠٠$				

المصدر : من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح من الجدول (١٥) النتائج التالية:

(١) صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في تميز الهيكل التنظيمي، حيث بلغت قيمة F (١٣٨,٢٢٢) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهي أقل من (١%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

(٢) أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع (تميز الهيكل التنظيمي) التي ترجع الى تغير المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية)، فقد تبين أن معامل الارتباط المتعدد بينهما بلغ (٠,٧٣٧) ومعامل التحديد بلغ (٠,٥٤٤) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية) يفسر ما مقداره (٥٤,٤%) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع.

(٣) جميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (عدا الثقة) تؤثر تأثيراً طردياً "إيجابياً" معنوياً في تميز الهيكل التنظيمي، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً في تميز الهيكل التنظيمي هي الكفاءة حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (٠,٣٥٤) بمستوي معنوية أقل من (١%)، يليه الموثوقية حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (٠,٢٥٩) بمستوي معنوية أقل من (١%)، وأخيراً التفاعلية حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (٠,٢١٨) بمستوي معنوية أقل من (١%)، فيما تبين أن الثقة ليس لها تأثير معنوي على تميز الهيكل التنظيمي عند مستوي معنوية ٥%.

(٤) جميع نسبة تضخم التباين VIF اقل من ٥، كما أن قيم التفاوف (Tolerance) أكبر من (٠,١) لكل متغير، مما يعني أنه لا توجد علاقة خطية Collinearity متعددة بين المتغيرات المستقلة بالنموذج الحالي بحيث يمكن للباحث الاعتماد على نتائج هذا النموذج، وكما تبين أن قيمة Mahalanobis تساوي ٢,٩٩١ وهي اقل من القيمة الجدولية ل Chi-squared التي تساوي ٤,٤٥١ عند مستوي ١%، وكذلك تبين ان قيمة Cook's Distance تساوي ٠,٠٧٢ وهي اقل من الواحد الصحيح وهذا يؤكد على تبعية البواقي (الأخطاء) للتوزيع الطبيعي.

جدول (١٦) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على تميز الاستراتيجية

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب	VIF	Tol
التميز الاستراتيجي	الكفاءة	٠,٣٩٨	٦,٠٣١	٠,٠٠٠	معنوي	١	٣,١٨٤	٠,٣١٤
	الثقة	٠,١٢٠	١,٧٥٢	٠,٠٨١	غير معنوي	-	٣,٤٥٨	٠,٢٨٩
	الموثوقية	٠,٢٢٥	٤,٠٧٨	٠,٠٠٠	معنوي	٢	٣,٢٩٤	٠,٣٠٤
	التفاعلية	٠,١٨٨	٣,٣٥٥	٠,٠٠٠	معنوي	٣	١,٥٥٥	٠,٦٤٣
معامل الارتباط $R = ٠,٧٢٤$			التباين $F = ١٢٧,٨٣٩$					
معامل التحديد $R^2 = ٠,٥٢٤$			المعنوية $p = ٠,٠٠٠$					

المصدر : من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي.

وينتضح من الجدول (١٦) النتائج التالية:

(١) صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في تميز الاستراتيجية، حيث بلغت قيمة $F (١٢٧,٨٣٩)$ بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهى أقل من (١%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

(٢) أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع (تميز الاستراتيجية) التي ترجع الى تغير المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية)، فقد تبين أن معامل الارتباط المتعدد بينهما بلغ (٠,٧٢٤) ومعامل التحديد بلغ (٠,٥٢٤)، وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية) يفسر ما مقداره (٥٢,٤%) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (تميز الاستراتيجية).

(٣) جميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (عدا الثقة) تؤثر تأثيراً طردياً "إيجابياً" معنوياً في تميز الاستراتيجية، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً في تميز الاستراتيجية هي الكفاءة، تليها الموثوقية، وأخيراً التفاعلية، فيما تبين أن الثقة ليس لها تأثير معنوي على تميز الاستراتيجية عند مستوي معنوية ٥%.

(٤) جميع نسبة تضخم التباين VIF اقل من ٥، كما أن قيم التفاوت أكبر من (٠,١) لكل متغير، مما يعني أنه لا توجد علاقة خطية متعددة بين المتغيرات المستقلة بالنموذج الحالي بحيث يمكن للباحث الاعتماد على نتائج هذا النموذج، وكما تبين أن قيمة Mahalanobis تساوي ٢,٩٩١ وهي اقل من القيمة الجدولية ل Chi-squared التي

تساوي ٤,٤٥١ عند مستوي ١%، وكذلك تبين ان قيمة Cook's Distance تساوي ٠,٠٦٠ وهي اقل من الواحد الصحيح وهذا يؤكد على تبعية البواقي للتوزيع الطبيعي.

جدول (١٧) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على تميز الثقافة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب	VIF	Tol
التميز الثقافي	الكفاءة	٠,٢٢٥	٣,١٨٥	٠,٠٠٢	معنوي	٢	٣,٦٨٥	٠,٢٧١
	الثقة	٠,١٦٦	٢,٤٢٧	٠,٠١٦	معنوي	٤	٣,٤٥٨	٠,٢٨٩
	الموثوقية	٠,٢٥٠	٣,٣٤٧	٠,٠٠١	معنوي	١	٤,١٣٣	٠,٢٤٢
	التفاعلية	٠,١٩١	٣,١٦٧	٠,٠٠٥	معنوي	٢	١,٥٥٥	٠,٦٤٣
معامل الارتباط $R = ٠,٧٢٩$		التباين $F = ٩٨,٤٨٠$						
معامل التحديد $R^2 = ٠,٥٣٢$		المعنوية $p = ٠,٠٠٠$						

المصدر : من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح من الجدول (١٧) النتائج التالية:

(١) صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في تميز الثقافة، حيث بلغت قيمة $F (٩٨,٤٨٠)$ بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهي أقل من (١%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

(٢) أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع (تميز الثقافة) التي ترجع الى تغير المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية)، فقد تبين أن معامل الارتباط المتعدد بينهما بلغ (٠,٧٢٩) ومعامل التحديد بلغ (٠,٥٣٢) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية) يفسر ما مقداره (٥٣,٢%) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (تميز الثقافة).

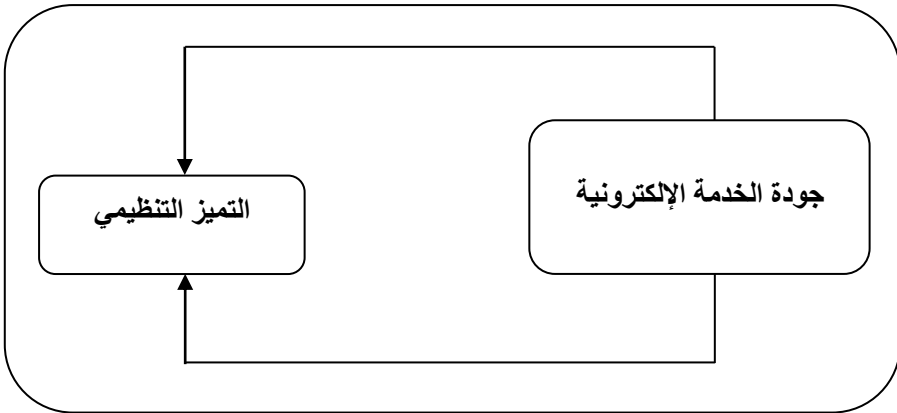
(٣) جميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية تؤثر تأثيراً طردياً "إيجابياً" معنوياً في تميز الثقافة، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً في تميز الثقافة هي الموثوقية ، تليها الكفاءة ، ثم التفاعلية ، وأخيراً الثقة.

(٤) جميع نسبة تضخم التباين VIF اقل من ٥، كما أن قيم التفاوف أكبر من (٠,١) لكل متغير، مما يعني أنه لا توجد علاقة خطية متعددة بين المتغيرات المستقلة بالنموذج الحالي بحيث يمكن للباحث الاعتماد على نتائج هذا النموذج، وكما تبين أن قيمة

Mahalanobis تساوي ٣,٩٨٩ وهي أقل من القيمة الجدولية ل Chi-squared التي تساوي ٤,٤٥١ عند مستوي ١%، وكذلك تبين أن قيمة Cook's Distance تساوي ٠,٠٨١ وهي أقل من الواحد الصحيح وهذا يؤكد على تبعية البواقي للتوزيع الطبيعي.

وبناء على النتائج السابقة، يتضح وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر لجودة الخدمة الإلكترونية على التميز التنظيمي، الأمر الذي يترتب عليه ثبوت صحة فرضية البحث "توجد علاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الكفاءة، الثقة، الموثوقية، التفاعلية) وبين التميز التنظيمي بأبعاده المختلفة (تميز القيادة، تميز المرؤوسين، تميز الهيكل التنظيمي، تميز الاستراتيجية، تميز الثقافة التنظيمية)" بشكل جزئي

ويمكن توضيح ذلك التأثير المباشر وغير المباشر في الشكل (٣).



شكل (٣)

التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لجودة الخدمة الإلكترونية على التميز التنظيمي

المصدر: إعداد الباحثان في ضوء نتائج التحليل الإحصائي .

١٢ - نتائج البحث:

استهدف البحث توضيح دور جودة الخدمة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي للعاملين في الهيئة القومية للبريد المصري محب البحث، وقد توصلت نتائج البحث الى:

١ - المستوى العام لجودة الخدمة الإلكترونية بالهيئة القومية للبريد المصري محل البحث وفقا لإدراكات العاملين كان منخفض، وهذا يعني أن الخدمات الإلكترونية الحالية التي يقدمها البريد لا تحظى بالثقة الكاملة من العاملين نتيجة لكثرة وتعقيد تنفيذ الخدمات الإلكترونية ، فضلاً عن عدم تحديث الموقع بشكل مستمر وكذلك بطئ الموقع وعدم تمتعه بالبساطة والسهولة ، حيث تلاحظ:

- انخفاض مستوى الكفاءة بخدمات الهيئة القومية للبريد محل الدراسة من وجهة نظر العاملين، مما يعني أن الموقع الإلكتروني للبريد غير محدث بشكل كافٍ، ويواجه العاملين بعض الصعوبات أثناء الاستخدام كونه مصمم بشكل لا يتوافق بدقة مع احتياجات المستخدمين.

- انخفاض مستوى الثقة بخدمات الهيئة القومية للبريد محل الدراسة من وجهة نظر العاملين، مما يعني أن هناك تخوف من مستوى الامان حول البيانات الشخصية التي يتطلبها الموقع وكيفية التعامل معها.

- انخفاض مستوى الموثوقية بخدمات الهيئة القومية للبريد محل الدراسة من وجهة نظر العاملين، مما يعني أن هناك قصور في تقديم الموقع الإلكتروني للبريد المصري خدماته في الوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة، كما انه في بعض الاحيان يحدث أخطاء وتأخر في تقديم الخدمة وبالتالي تتعدد محاولات اتمامها.

- انخفاض مستوى التفاعلية بخدمات الهيئة القومية للبريد محل الدراسة من وجهة نظر العاملين ، مما يعني أن هناك تباطؤ في الرد على استفسارات وتساولات العملاء وحل مشكلاتهم مما يؤثر على الثقة بخدمات البريد.

٢ - انخفاض المستوى العام للتميز التنظيمي للعاملين بالبريد المصري محل الدراسة، حيث كانت أكثر أبعاد التميز التنظيمي انخفاضاً هي تميز الثقافة يليها تميز الاستراتيجية، ثم يأتي بعد ذلك تميز الهيكل التنظيمي، تميز القيادة وأخيراً تميز الموارد البشرية، وهذا يعني أن الهيئة تفتقر لثقافة تشجع على العمل الجماعي والتعاون المثمر كما أن هناك حالة من التداخل بين السلطات

والصلاحيات للعاملين مما يؤثر على الاستقلالية بالعمل الأمر الذي ينتج عنه حالة من التضارب خاصة في وجود ضعف في الإهتمام بالشكل الكافي بآراء العاملين، حيث تلاحظ:

- تراجع مستوى تميز القيادة من وجهه نظر العاملين بالهيئة القومية للبريد محل الدراسة، مما يعنى أن الادارة العليا بالبريد غير مهتمة بشكل كاف بتطوير مهارات العاملين والاستماع لمقترحاتهم وآرائهم مما يفقدها دورها كقدوة في العمل.
- انخفاض مستوى تميز المرؤوسين من وجهه نظر العاملين بالهيئة القومية للبريد محل الدراسة، مما يعنى أن هؤلاء العاملين يفقدون للحيوية والحماس خلال العمل، كم انهم يفقدون للتعاون التام فيما بينهم الأمر الذي يؤثر على كفية أداء مهامهم الوظيفية.
- تراجع مستوى تميز الهيكل التنظيمي من وجهه نظر العاملين بالهيئة القومية للبريد محل الدراسة، مما يعنى أن الهيكل التنظيمي لا يوضح بشكل كاف السلطة والمسئولية وطرق الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين الأمر الذي يجعله عقبه في سبيل انسيابية التواصل الفعال مع التحديات والمستجدات في العمل.
- تراجع مستوى تميز الاستراتيجية من وجهه نظر العاملين بالهيئة القومية للبريد محل الدراسة، مما يعنى أن رؤية ورسالة الهيئة لم يتم تحديثها بشكل مستمر في ضوء التغيرات المستحدثة، فضلاً عن وجود تعارض أو عدم تناسق بينها وبين الأساليب المستخدمة لتحقيقها.
- انخفاض مستوى تميز الثقافة من وجهه نظر العاملين بالهيئة القومية للبريد محل الدراسة، مما يعنى أن الثقافة المنتشرة بين العاملين بالهيئة لا تشجع بشكل كامل على التعاون والعمل الجماعي الفعال والاستقلالية، الأمر الذي يؤدي الى حالة من عدم الثقة ونشوب الصراع بين العاملين.

٣- وجود علاقة بين جودة الخدمة الالكترونية والتميز التنظيمي حيث توصلت النتائج الى وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر لجودة الخدمة الالكترونية بأبعادها المختلفة على التميز التنظيمي عند مستويات معنوية مختلفة ، حيث تبين أن جميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (عدا الثقة) تؤثر تأثيراً طردياً "إيجابياً" معنوياً في التميز التنظيمي، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً في التميز التنظيمي هي الكفاءة، يليها التفاعلية ، وأخيراً الموثوقية ، فيما تبين أن الثقة ليس لها تأثير معنوي على التميز التنظيمي، وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع العديد من نتائج الدراسات السابقة في أن هناك علاقة

إيجابية قوية بين جودة الخدمة الإلكترونية وتحقيق التميز التنظيمي (Alabduljader, 2018) ؛
(Alsuwaidi et al., 2023)، كما تلاحظ أن:

- أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (الكفاءة، الموثوقية، التفاعلية) تؤثر تأثيراً طردياً "إيجابياً" معنوياً في تميز القيادة، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً في تميز القيادة هي التفاعلية ، يليه الكفاءة ، ثم الموثوقية ، فيما تبين أن الثقة تؤثر تأثيراً عكسياً "سلبياً" معنوياً في تميز القيادة .

- جميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (عدا الموثوقية) تؤثر تأثيراً طردياً "إيجابياً" معنوياً في تميز المرؤوسين، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً في تميز المرؤوسين هي التفاعلية، يليه الكفاءة ، وأخيراً الثقة، فيما تبين أن الموثوقية ليس لها تأثير معنوي على تميز المرؤوسين.

- جميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (عدا الثقة) تؤثر تأثيراً طردياً "إيجابياً" معنوياً في تميز الهيكل التنظيمي، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً في تميز الهيكل التنظيمي هي الكفاءة ، يليه الموثوقية ، وأخيراً التفاعلية ، فيما تبين أن الثقة ليس لها تأثير معنوي على تميز الهيكل التنظيمي.

- جميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (عدا الثقة) تؤثر تأثيراً طردياً "إيجابياً" معنوياً في تميز الاستراتيجية، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً في تميز الاستراتيجية هي الكفاءة ، تليها الموثوقية ، وأخيراً التفاعلية، فيما تبين أن الثقة ليس لها تأثير معنوي على تميز الاستراتيجية.

- جميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية تؤثر تأثيراً طردياً "إيجابياً" معنوياً في تميز الثقافة، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً في تميز الثقافة هي الموثوقية ، تليها الكفاءة ، ثم التفاعلية ، وأخيراً الثقة.

١٣ - توصيات البحث:

في ضوء نتائج البحث يمكن للباحث تقديم التوصيات التالية وذلك وفقاً لأهداف البحث وكيفية تطبيق نتائجها، فقد تناول الباحث توصيات البحث من خلال التركيز على (النتيجة، التوصية، المسئول عن تنفيذها، آليات التنفيذ) وذلك على النحو المبين بالجدول (١٨)

جدول (١٨) توصيات البحث

آلية التنفيذ	المسئول عن تنفيذها	التوصية	النتيجة
-التعاقد مع شركات متخصصة فى مجال الذكاء الاصطناعي. - إنشاء وتصميم موقع للبريد المصري يتمتع : بالوضوح والسهولة والامان، الحداثة المستمرة، السرعة . -الاهتمام بالرد على استفسارات العملاء وحل مشاكلهم.	قطاع الجودة بالاشتراك مع قطاع الأنشطة الداعمة وجهات الاختصاص	الخدمات الالكترونية التي تقدمها الهيئة القومية للبريد المصري يجب أن تتمتع بالكفاءة والنقطة والموثوقية والتفاعلية	انخفاض المستوي العام لجودة الخدمة الإلكترونية وكانت أكثر أبعاد جودة الخدمة الالكترونية انخفاضاً هو بعد الكفاءة، يليه بعد الثقة، ثم بعد الموثوقية ، وأخيراً بعد التفاعلية)
- تنمية وتطوير مهارات وقدرات العاملين من خلال التعليم والتدريب المستمر . - زيادة حماس العاملين للعمل من خلال تحفيزهم مادياً ومعنوياً. -تصميم هيكل تنظيمي مرن يوضح خطوط السلطة والمسئولية ويتمتع بسهولة وانسيابية الاتصالات بين الرؤساء والمؤسسين.	قطاع التطوير المؤسسي - قطاع الجودة- قطاع شئون المناطق	تفعيل عناصر التميز التنظيمي	انخفاض المستوي العام للتميز التنظيمي وأكثر الأبعاد انخفاضاً هي تميز الثقافة تليها تميز الاستراتيجية، ثم تميز الهيكل التنظيمي، تميز القيادة وأخيراً تميز الموارد البشرية
- عقد لقاءات تواصل مع العاملين من أجل توضيح رؤية الهيئة القومية للبريد المصري من أجل: (١) التأكيد على أن أحد الركائز الأساسية لتحقيق التميز هي جودة الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء. (٢) التأكيد على أهمية العمل الجماعي و فرق العمل وإدارة الضغوط وذلك نقادياً لأي صراعات والقضاء عليه	- قطاع الجودة - قطاع التطوير المؤسسي	أن تتضمن رؤية الهيئة القومية للبريد المصري التأكيد على أن أحد الركائز الأساسية لتحقيق التميز هي جودة الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء.	توجد علاقة معنوية بين جودة الخدمة الالكترونية والتميز التنظيمي

البحوث المستقبلية:

تناولت الدراسة الحالية دور جودة الخدمة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين بالهيئة القومية للبريد المصري، ويقترح الباحث:

١- تطبيق نفس الدراسة على عملاء البريد المصري بالإضافة الى المنظمات الخدمية والحكومية الأخرى

٢- دراسة دور وساطة العلامة التجارية للبريد المصري بين جودة الخدمة الالكترونية والتميز التنظيمي

٣- دراسة دور جودة الخدمة الالكترونية في الاحتفاظ بالعملاء

دراسة دور التميز التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة

المراجع

اولاً: المراجع العربية

- ١- إبراهيم، محمد عبدالمنعم محمد؛ الزيايدي، بسنت عادل رمضان؛ علي، علا كمال الدين حسن (٢٠٢٤)، أثر الفخر التنظيمي على التميز التنظيمي: دراسة مقارنة بين البنوك التجارية بالقطاع العام والقطاع الخاص، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع ٤، ٥٧٧ - ٥٩٥.
- ٢- أبو العلا، أشرف أبو العلا توفيق (٢٠١٨)، دور جودة الخدمة الالكترونية في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المنظمة: دراسة تطبيقية على الهيئة القومية للبريد المصري، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعلية، جامعة قناة السويس، مج ٩، ع ٤.
- ٣- أبوزيد، سارة عبدالفتاح خالد (٢٠٢١)، ثقافة التنافسية بين مؤسسات المجتمع المدني وعلاقتها بالتميز المؤسسي، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، مج ١، ع ١٣.
- ٤- إدريس، ثابت عبدالرحمن، "بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض"، (الاسكندرية: الدار الجامعية)، ٢٠٠٨.
- ٥- إسماعيل، عمار فتحي موسى؛ طه، مني حسنين السيد (٢٠٢٠)، دور الجدارات الجوهرية للجامعات المصرية في تحقيق التميز التنظيمي، المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، السنة السابعة، ع ٣٠.
- ٦- الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد (٢٠١٦)، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية علي رضا الزبائن: دراسة ميدانية علي البنك الاسلامي الأردني في عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- ٧- التويجري، هيلة (٢٠٢٠)، التميز التنظيمي ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة القصيم في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، مجلة دراسات العلوم التربوية، مج ٤٧، ع ٢٤.
- ٨- الحبسي، صالح بن سالم بن محمد (٢٠٢٠)، أثر فعالية القيادة الاستراتيجية على جودة الخدمات الالكترونية- دراسة تطبيقية على شركة الاتقان للاستشارات الهندسية بسلطنة عمان، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بجامعة محمد الأول (وجدة)، المملكة المغربية.

- ٩- الدهيمي، فهد(٢٠٢١)، أثر التمكين الوظيفي في التميز التنظيمي: دراسة ميدانية في البنوك التجارية القطرية، مجلة رماح للبحوث والدراسات، الأردن، ع ٥٩.
- ١٠- العمار، عبدالله علي(٢٠٢٠)، أثر التعزيز النفسي على التميز التنظيمي، مجلة العلوم التربوية والدراسات الانسانية، جامعة تعز، اليمن، ع ١٠.
- ١١- الربيح، لمى (٢٠١٩)، دور إدارة الكفاءات الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الأردن.
- ١٢- السلمي، علي(٢٠٠١)، خواطر في الادارة المعاصرة، درار غريب للنشر، القاهرة.
- ١٣- الخوالدة، هاشم يوسف غافل(٢٠١٩)، أثر جودة الخدمات الالكترونية علي رضا المراجعين في وزارة العدل الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.
- ١٤- السيد، سندس محمد امام(٢٠٢٤)، الرشاقة التنظيمية وعلاقتها بالتميز التنظيمي: دراسة ميدانية، مجلة البحوث الادارية، مج ٤٢، ع ٢.
- ١٥- العمري، محمد بن سعيد(٢٠١٧)، أثر التغيير التنظيمي على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية في القطاع الخاص السعودي، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مج ٣٧، ع ٤٤.
- ١٦- الفار، محمد حامد حامد(٢٠١٧)، دور الحكومة الالكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً (دراسة ميدانية على خدمات الوحدات المحلية)، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، مج ٨، ع ٣.
- ١٧- القطاونة، نسرين ذيب(٢٠٢٣)، جودة الخدمة الالكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات في المملكة الاردنية الهاشمية، مجلة العلوم الانسانية والطبيعية، مج ٤، ع ٣.
- ١٨- اللحلح، أحمد عبدالله؛ رضوان، علاء فرج؛ حسن، فاطمة عزت علي(٢٠٢٤)، دور جودة الخدمة الالكترونية في دعم الأداء المؤسسي المستدام، المجلة العلمية للبحوث التجارية، مج ٥٢، ع ١٤.
- ١٩- بديار، أمينة(٢٠١٩)، المسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتيجي لتحقيق التميز التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية- دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مؤسسة سونلغاز وحدة

- غليزان ، مجلة اقتصاد المال والاعمال ، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، الجزائر ،
المجلد ٤ ، العدد ١.
- ٢٠- بوبكر، ساخي؛ تيعزة، أمحمد(٢٠٢١) ، عمليات ادارة المعرفة وعلاقتها بالتميز التنظيمي،
مجلة دراسات وأبحاث، جامعة الجلفة، الجزائر، مج ١٣، ع ١.
- ٢١- حسن، حنان صلاح محمد(٢٠٢٤)، أثر التفكير الإبداعي القيادي علي بناء التميز
التنظيمي الإداري: دراسة ميدانية بالتطبيق علي الجامعات الحكومية المصرية، المجلة العلمية
للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس، مجلد ١٥، عدد ٢.
- ٢٢- حمدتو، أحمد محمد؛ حامد، عماد يعقوب؛ عمر، آدم هارون(٢٠٢٤). قياس أثر جودة
الخدمات الإلكترونية للاتصالات السعودية في تحقيق ولاء العملاء باستخدام نمذجة المعادلات
البنائية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج ١٥، ع ١.
- ٢٣- خالد، أسماء سعد عبدالحميد محمد (2024)، الإبداع التنظيمي كمتغير وسيط في
العلاقة بين الرضا والتميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على العاملين بالمركز الرئيسي للشركة
المصرية للاتصالات ، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنوفية.
- ٢٤- خوشناو، فيصل قادر عبدالله (٢٠٢٤)، توسيط رضا المواطنين في علاقة جودة
الخدمات الإلكترونية بالثقة في الأداء الحكومي : بالتطبيق على الدوائر الحكومية بإقليم كردستان
العراق، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة المنصورة، مصر.
- ٢٥- داود، علاء (٢٠٢١) ، تأثير التفكير الإبداعي في تحقيق التميز التنظيمي دراسة
استطلاعية في جامعة البصرة، مجلة جامعة البصرة، (٢٩) ، ٢٧ - ٥٠.
- ٢٦- سليم، أحمد حسن محمد حسن(٢٠٢٤)، الوعي الإستراتيجي كمتغير معدل في العلاقة
بين الإلتزام التنظيمي والتميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع التعليم بجامعة
المنصورة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- ٢٧- رضوان، طارق رضوان محمد(٢٠١٤) ، أثر محددات الرضا الاستراتيجية علي التميز
التنظيمي: دراسة تطبيقية علي قطاع الاتصالات في مصر، مجلة التجارة والتمويل، كلية
التجارة، جامعة طنطا، مصر، ع ٣ .

- ٢٨- طه، حسنين السيد؛ الرقيب، عبدالقادر عبدالله جاسم (٢٠٢٢)، دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة بقطاع شئون الجنسية ووثائق السفر بدولة الكويت: دراسة تطبيقية"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والادارية، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، مج ١٤، ع ١.
- ٢٩- عبد الشافي، أشرف صلاح الدين محمود (٢٠٢٤)، دور أنماط القيادة في تطوير السلوك الابتكاري للعاملين لدعم التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على شركات مقاولات قطاعي الأعمال العام والخاص، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنوفية.
- ٣٠- عطية، نعيمة عطية محمد (٢٠١٧)، تأثير ممارسات عناصر المزيج التسويقي 4Ss على جودة الخدمة الالكترونية، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مصر، مج ٣٩، ع ١.
- ٣١- عماري، سهير هاني (٢٠٢٢)، درجة ممارسة مديري المدارس للقيادة التوزيعية وعلاقتها في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية في المدارس الحكومية الثانوية في محافظة العاصمة عمان، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج ٦، ع ١٦.
- ٣٢- عمرو، وفاء يوسف عمرو (٢٠٢٤)، أثر أبعاد المرونة الاستراتيجية على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركة الأهلية للأسمنت بمدينة الخمس، مجلة شمال أفريقيا للنشر العلمي، مج ٢، ع ٤.
- ٣٣- كركود، أحلام (٢٠٢١)، القيادة الابداعية كأحد متطلبات التميز التنظيمي: حالة المؤسسة الوطنية للدهن ENAP، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، مج ٩، ع ١.
- ٣٤- محمد، عبدالعالم محمد (٢٠٢١)، أثر التسويق الداخلي في تحقيق التميز التنظيمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمحافظة شقراء - المملكة العربية السعودية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، مج ٦، ع ١.
- ٣٥- يسن، مصطفى محمد عبد النبي (٢٠٢١)، القيادة الخادمة ودورها في تحقيق التميز التنظيمي في المنظمات الخدمية : دراسة تطبيقية على شركة مصر القابضة للتأمين، مجلة البحوث المالية والتجارية ، كلية التجارة ، جامعة بورسعيد ، مصر، ع ٣.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Ahmed, K.(2019). Developing a hierarchical model to enhance business excellence in hotel industryof Bangladesh, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31 (4).
2. Ammari, G., Alkurdi, B., Alshurideh, A., & Alrowwad, A. (2017). Investigating the impact of communicationsatisfaction on organizational commitment: A practical approachto increase employees' loyalty. *International Journal of Marketing Studies*, 9(2), 113-133.
3. Alabduljader ,S . A . (2018).The Influence of Service Quality Dimensions on Organizational Excellence (Perspective of Employees within Kuwaiti Commercial Banks). *International Business Research, Canadian Center of Science and Education*, 11(10).
4. AL-Abrow, H. & Nadia, A .(٢٠١٨) Effect of organisational integrity and leadership behaviour on organisational excellence Mediator role of work engagement", *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 27 No. 4.
5. Alazab, H., Alanzi, F. (2013), The impact of human resources management functions on achieving organizational excellence: An applied study in Saudi custom. Mutha Lil-Buhuth wad-Dirasat, Humanities and Social Sciences Series, *Mutah University*, 28(4).
6. Aldalimy, M.J.H., Al-Sharifi, A.K.H., Bannay, D.F. (2019), Strategic alignment role in achieving the organizational excellence through organizational dexterity. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 54(6).
7. Al-Dhaafri, H.S. & Alosani, M.S. (2021).Mechanism of organisational excellence as a mediator on the relationship between human resource management and organisational performance: empirical evidence from public sector", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 38 (3), 822-838.
8. Al-Dhaafri, H.S. & Alosani, M.S. (2020).Impact of total quality management, organizationalexcellence and entrepreneurial orientation on organizational performance: empirical evidencefrom the public sector in UAE", Benchmarking: *An International Journal*, 27 (9), 2497-2519.
9. Al-Jedaiah,M.& Albdareen,R.(2020) The effect of strategic human resources management (SHRM) on organizational excellence, *Journal of Problems and Perspectives in Management*, 18(4)
10. Almaazmi, J., Alshurideh, M., Al Kurdi, B., & Salloum, S.A. (2020). The effect of digital transformation on productinnovation: a critical review. *International conference on advanced Intelligent System and Informatics,cham*.

11. Alnadi, M., & Altahat, S. (2024). Artificial intelligence applications for enhancing organizational excellence: Modifying role of supply chain agility. ***Problems and Perspectives in Management*, 22(2).**
12. AlHalaseh,R.,& Ayoub,Z.(2021). Strategic Flexibility Mediating the Impact of Entrepreneurial Orientation on Organizational Excellence, ***International Review of Management and Marketing*11(6).**
13. Al Naqbia, E., Alshuridehb, M., AlHamadc, A., & Al, B. (2020). The impact of innovation on firm performance: Asystematic review. ***International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(5), 31-58.**
14. Alsuwaidi, S. J., & Sultan, A. A. B. M. (2023). The Impact of E-Service Quality on Institutional Excellence Within abu Dhabi Municipality in UAE. ***International Journal of Professional Business Review*, 8(4).**
15. Al Suwaidi, F., Alshurideh, M., Al Kurdi, B., & Salloum, S.A. (2020). The impact of innovation management in SMEs performance: A systematic review. ***In International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics, Cham.***
16. Alshamayleh, H., Aljaafreh, R., & Aljaafreh, A.O. (2015). Measuring the quality of E-services and its impact on students satisfaction at Jordanian universities. ***Journal of Theoretical and Applied Information Technology*. 74. 274-285.**
17. Bohorquez, R., Lara-Bocanegra, A., Teva, R., García-Fernández, J., Grimaldi-Puyana, M., & Gálvez-Ruiz, P. (2024). From e-service quality to behavioral intention to use e-fitness services post COVID-19 lockdown: ***When a crisis changes the social mindset. Heliyon*. 10.**
18. Besada, M. K. (2023). The Impact of Organizational Agility and Organizational Culture on Achieving Organizational Excellence: An Empirical Study On The Hotel Sector In Egypt, ***Unpublished PhD thesis, Faculty of Commerce, Ain Shams University.***
19. Chao, S-L., Yu, M-M., & Wei, S-Y. (2024). Ascertaining the impact of e-service quality on e-loyalty for the e-commerce platform of liner shipping companies. ***Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review. Volume 184.***
20. Dahlgaard, J.J. & Anninos, L.N. (2022), Quality, resilience, sustainability and excellence: understanding LEGO's journey towards organisational excellence, ***International Journal of Quality and Service Sciences*,14 (3)..**
21. Dawabsheh, M., Hussein, A., & Jermisittiparsert, K. (2019). The triangular relationship between TQM, organizational excellence and organizational performance: A case of Arab American University Palestine. ***Management Science Letters*, 9(6), 921-932.**

22. Essen, A., & Conrick, M. (2008). New e-service development in the homecare sector: Beyond implementing a radical technology. *International Journal of Medical Informatics*, 77, 679–688.
23. Jawabareh, O., Fahmawee, E. A. D. A., Masa'Deh, R., & Abdelrazaq, H. (2024). Service quality and organizational excellence and their relationships with the wadi rum protected area employees' job satisfaction. *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 53(2).
24. Jun, M., Yang, Z., & Kim, D. (2004). Customers' perceptions of online retailing service quality and their satisfaction. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(8), 817-840.
25. Loiacono, Eleanor & Watson, Richard & Goodhue, Dale. (2002). WebQual™: A Measure of Web Site Quality. 13.
26. Mohammed, M. E., Wafik, G. M., Jalil, S. G. A., & El Hassan, Y. A. (2016), "The Effects of E-Service Quality Dimensions on Tourist's E-Satisfaction", *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, Vol. 9, No. 1
27. Nafei, W. A: The role of organizational agility in enhancing organizational excellence: A study on telecommunications sector in Egypt. *International Journal of and Business Management*, (4)11.
28. Nuseir, M.T., Aljumah, A.I., & Alshurideh, M.T. (2021). How the Business Intelligence in the New Startup Performance in UAE During COVID-19: The Mediating Role of Innovativeness.
29. Shamkhi, M. Y., & Saleh, K. M. (2023). The Impact of Strategic Thinking on Organizational Excellence an Analytical Model for the National Security Advisory. *Revista De Gestão Social E Ambiental*, 17(7)
30. Shobaki, Mazen J. Al & Abu Naser, Samy S. (2016). The Dimensions of Organizational Excellence in the Palestinian Higher Education Institutions From the Perspective of the Students. *GLOBAL JOURNAL OF MULTIDISCIPLINARY STUDIES* 5 (11):66-100.
31. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L.(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. J. Mark. 49 (4), 41.
32. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). S-QUAL a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40
33. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A & Malhotra, A.(2005). E-S-Qual: A multiple-Item scale for assessing electronic service quality. Journal of Service Research 7 (3), 213–233.

34. Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. ***Government information quarterly***, 29(1).
35. Qawasmeh, M.F., Darqal, N. & Qawasmeh, I.F. (2013), The Role of Organization Culture in Achieving Organizational Excellence: Jadara University as a Case Study , ***International Journal of Economics and Management Sciences*** , 2, , (7).
36. Sanayel, Jokar. (2013). Determining the Effect of Electronic Services Quality on Satisfaction. ***Journal of Academic research International*** , 111
37. Salem, SH . O . & Hammouda, Y . ABD.(2023). Managerial Practices, E-Service Quality, and Organizational Excellence – Empirical Study in Abu Dhabi Municipality, ***International Journal of Innovative Science and Research Technology***, 8(2).
38. Sarwar,S.(2021)Applying Personalisation to Enable eGovern ment Service Delivery for Citizens, ***Doctoral thesis, University of Sunderland***.
39. Tabaeian, R.A., Mohammad Shafiee, M. and Ansari, A. (2024), "Can gamified e-service quality improve customer value co-creation and relationship quality in e-retailing?", ***International Journal of Quality and Service Sciences***, Vol. 16 No. 2.
40. Tryfos, P. (1996). Sampling Methods for Applied Research: Text and Cases.
41. Vajrapana, P. (2019). The effect of e-service quality on perceived value, satisfaction and loyalty:An updated e-service quality scale for an online shopping context , Doctoral dissertation, Michigan State University].ProQuest Dissertations &Theses Global.
42. Yoo, B., & Donthu, N. (2001). Developing a scale to measure the perceived quality of Internet shopping sites (SITEQUAL). *Quarterly Journal of Electronic Commerce*, 2(1)

