

قياس رضا أصحاب المصلحة باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية للتقييم الذاتي بالتطبيق على
الوحدات الحكومية المصرية
" دراسة ميدانية "

(بحث مقبول للنشر كجزء من متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال)

إعداد

عماد عبد الناصر عبد الحليم عبد الغني
باحث دكتوراه - كلية التجارة - جامعة السويس

د/ هدير هلال محمد
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة السويس

أ.د/ عبدالعاطي لاشين محمد منسي
أستاذ الإدارة المالية والاستثمار
نائب رئيس الجامعة لشئون الدراسات
العليا والبحوث وعميد كلية التجارة
الأسبق - جامعة السويس

مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية

كلية التجارة - جامعة السويس

المجلد الخامس - العدد الثالث

سبتمبر 2025

رابط المجلة: <https://safq.journals.ekb.eg>

المخلص

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج واختباره لقياس رضا أصحاب المصلحة في الوحدات الحكومية المصرية ، والتعرف على طبيعة أبعاد رضا أصحاب المصلحة في هذه الوحدات الحكومية، حيث يتمثل مجتمع الدراسة في الوحدات الحكومية بالجهاز الإداري للدولة داخل جمهورية مصر العربية ونظراً لاستحالة الدراسة الميدانية على هذا المستوى يعتمد الباحث على دراسة ميدانية داخل (13) عينة من الوحدات الحكومية والتي تتمثل في ديوان وزارة الصحة والسكان وبعض مديريات الشؤون الصحية بالمحافظات ، وذلك عن طريق مقابلة مع عدد (390) مفردة من متلقى الخدمة داخل ديوان وزاره الصحة وبعض مديريات الشؤون الصحية بالمحافظات، حيث يتم التطرق إلى التعرف على مفهوم وأهمية وأهداف حصول المؤسسات على رضا أصحاب المصلحة والمتعاملين معها وذلك لتحسين الأداء في الوحدات الحكومية ، حيث إن المؤسسات الحكومية المصرية تعاني من بعض المعوقات في أدائها والتي تحول دون الارتقاء بالخدمات التي تقدمها لأصحاب المصلحة ، ومن أهم هذه الظواهر وجود عدم رضا لأصحاب المصالح المترددين على هذه الوحدات بالشكل المطلوب ، والذي يعود إلى عدم حصول صاحب المصلحة على الخدمة اللازمة بالشكل المطلوب كما يساهم هذا البحث في حصول منتفعي الخدمة على أعلى درجات الرضا وذلك من خلال تحسين الخدمات واتباع الأساليب الحديثة في تقديم الخدمة والبعد عن أشكال وأنواع الفساد الإداري والمالي ، وتوصلت الدراسة إلى عدة توصيات من أهمها لا بد من إيجاد الحلول والسبل داخل المؤسسات الحكومية المصرية والتي من شأنها تجعل صاحب المصلحة في حالة رضا تام عن أداء هذه المؤسسات الحكومية المصرية.

الكلمات المفتاحية : رضا أصحاب المصلحة - تقليل فترات الانتظار - أداء الوحدات الحكومية .

Abstract

The study aimed to develop and test a model to measure stakeholder satisfaction in Egyptian government units, and to identify the nature of the dimensions of stakeholder satisfaction in these government units, as the study community is represented by the government units in the administrative apparatus of the state within the Arab Republic of Egypt. Given the impossibility of field study at this level, the researcher relies on a field study within (13) samples of government units, which are represented by the Ministry of Health and Population and some health affairs directorates in the governorates, through an interview with (390) individuals from service recipients within the Ministry of Health and some health affairs directorates in the governorates, where the concept, importance and objectives of institutions obtaining the satisfaction of stakeholders and those dealing with them are addressed in order to improve performance in government units, as Egyptian government institutions suffer from some obstacles in their performance that prevent the improvement of the services they provide to stakeholders, and the most important of these phenomena is the dissatisfaction of stakeholders who frequent these units in the required manner, which is due to the stakeholder not obtaining the necessary service in the required manner. This research also contributes to the service beneficiaries obtaining the highest levels of satisfaction by improving services and following Modern methods of service provision and avoiding forms and types of administrative and financial corruption. The study reached several recommendations, the most important of which is that solutions and means must be found within Egyptian government institutions that would make the interested party completely satisfied with the performance of these Egyptian government institutions.

Keywords: Stakeholder satisfaction - Reducing waiting periods - Performance of government units.

المقدمة:

تمثل الوحدات الحكومية العمود الفقري للدولة وترتفع كفاءة الجهاز الحكومي اعتماداً على كفاءة وحداته ومنظّماته وهيئاته الفرعية ، حيث إن قياس رضا المتعاملين وأصحاب المصالح مع الوحدات الحكومية من أهم المفاتيح التي تمكن من قياس الأداء من وجهة نظر المتعاملين ويمكن كذلك من إيجاد سبل التحسين والتطوير ، وفي إطار الخدمات التي تقدمها الوحدات الحكومية المصرية لأصحاب المصلحة المترددين على هذه الوحدات للحصول على تلك الخدمات في أسرع وقت ودون تعقيدات إدارية وبيروقراطية ودون انتظار لفترات طويلة للحصول على الخدمات ، تقوم هذه الوحدات الحكومية بكل طاقتها المادية والبشرية والإدارية والتنظيمية بالعمل على تقديم الخدمات بالشكل المطلوب والذي ينال رضا أصحاب المصالح ويضع المنظمات الحكومية في أعلى تصنيف لها ، ويلاحظ أنه قد يكون هناك مشكلة في عدم رضا أصحاب المصلحة والمتعاملين مع الوحدات الحكومية المصرية ، فكان من المقترح أن يتم إيجاد الوسائل والسبل والحلول التي من خلالها يتم الحصول على رضا أصحاب المصلحة ، لذلك تم التوجه إلى بناء نموذج لقياس رضا أصحاب المصلحة في الوحدات الحكومية المصرية .

أولاً – الإطار النظري (مصطلحات وتعريفات) :

أ – الوحدات الحكومية ومعايير رضا أصحاب المصالح :

أشارت دراسة (حموده ، 2019) إلى قياس الرضا عند المنتفعين لرفع كفاءه الأداء بالمؤسسات ومنها الجامعات حيث تناولت إدارة التميز كبعد من أبعاد قياس رفع كفاءة الوحدات والمؤسسات ، وعرفت إدارة التميز بأنها جهود تنظيمية مخططة تهدف إلى تحقيق الميزات التنافسية الدائمة للمنظمة لأن السمة الدائمة للعصر الحالي هو التغيير في كل شئ وعلى كل مستوى وطول الوقت والثابت الوحيد هو التغيير لأننا نعيش في عصر المنظمات الذكية ، ويمكن تعريف رفع كفاءة الوحدات على أنها قدرة المنظمات على انجاز الأعمال وابتكار ما هو جديد وتقديم خدمات تنال رضا ملتقى الخدمات وذلك في إطار حوكمي مرقمن يسوده طابع الشفافية والمساواة في تقديم تلك الخدمات ، بينما تناولت دراسة (إمام ، 2019) مفهوم كفاءة الوحدات والإدارات وذلك للحصول على رضا المنتفعين من خلال النظر والتعرف على تقييم أداء تلك الوحدات والتي يتضمن دراسته وتحليل أداء العاملين وملاحظه سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل ذلك للحكم على مدى نجاحهم وبالتالي نجاح المؤسسة ورفع كفاءتها ، وأيضاً مستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية ، وأيضاً للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقية لوظيفة أخرى في المؤسسات والإدارات وبالتالي رفع كفاءة تلك المؤسسات والإدارات ، في حين عرفت دراسة (جاد الرب ، 2020) مفهوم كفاءة الوحدات بأنها التعرف على رضا أصحاب المصلحة ومستويات الأداء الفعلية في ضوء المعايير والمؤشرات التي تم تحديدها مسبقاً ، واهتمت دراسة (Attorneys,Amy,2020) بمفهوم كفاءة الوحدات والتي أشارت إليه أنه عملية نقاش مستمر داخل الوحدات وحوار تساهم في حل العديد من المشاكل التي تواجه العمل داخل تلك المؤسسات والتي من خلال حلها يتم رفع كفاءتها ، وأشارت دراسة (Shahid,Jan,2014) إلى أنه يمكن تعريف كفاءة الوحدات من خلال تقسيمها إلى نوعين النوع الأول وهو الكفاءة الفردية وهي القدرة على تنفيذ المهام بطريقة فعالة وبقدرة عالية وكلما كانت كفاءة الفرد عالية سوف تعزز حصوله على مكان أعلى يتناسب مع طموحاته وقدراته بالإضافة إلى تعزيز مكانة الوحدات والمؤسسات ، أما النوع الثاني وهو الكفاءة الجماعية وهي تراكم الكفاءات الفردية داخل المؤسسات وبالتالي تراكم معارفهم وقدراتهم وهواياتهم كفريق عمل متكامل يعمل على نجاح ورفع كفاءة المؤسسات والوحدات .

في حين تناولت دراسة (رفاعي ، 2020) التطوير التنظيمي كضرورة لرفع الكفاءة والفاعلية التنظيمية داخل المؤسسات والوحدات حيث عرف التطوير التنظيمي بأنه عملية واعية ومخططة لتطوير القدرات التنظيمية بما يضمن تحقيق المستوى الأمثل للأداء داخل المؤسسات والوحدات مقاساً بمقاييس الكفاءة والفاعلية والصحة التنظيمية ، وأكدت دراسة (إمام ، 2018) أيضاً إلى استخدام التدريب كمدخل لرفع كفاءة

الوحدات وأداء العاملين حيث أشارت إلى أن التدريب له أثر على كفاءة الوحدات والمؤسسات وأيضاً العاملين وعرفت التدريب على أنه مخطط يتكون من مجموعة من البرامج مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية كيف تؤدي أعمالها الحالية بمستوى أعلى من الكفاءة من خلال تطوير وتحسين أدائهم وبالتالي رفع كفاءة الوحدات والمؤسسات التي يعملون بها ، وأشارت أيضاً إلى أن التدريب يلعب دوراً مهماً في رفع كفاءة الأداء لهذه الوحدات من خلال الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها وهي علاج حالات نقص المهارات لدى الأفراد وتخفيض تكاليف الإنتاج وبناء الثقة لدى الأفراد وتحقيق الفعالية في الأداء داخل المؤسسات والوحدات وتحفيز التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة ، وأخيراً يتمثل الهدف الأساسي للتدريب في زيادة كفاءة وفعالية المؤسسة في تأدية الأدوار التي تقوم بها ، بينما أوضحت دراسة (عبد المنعم ، 2018) أن تقييم رضا أصحاب المصلحة والذي يستخدم كمدخل لرفع كفاءة وفعالية المشروعات والمؤسسات والوحدات حيث يعتبر تقييم الأداء أحد الأنشطة الهامة المتعلقة بالموارد البشرية التي لها تأثير مباشر على كفاءة وفعالية المشروعات والمؤسسات ويعتبر أداء العاملين داخل المشروعات يحدد مستوى الكفاءة العامة للمؤسسات ويحدد قدرتها على القيام بالأنشطة والأعمال المخططة لها ويحقق الأهداف الموضوعه لها ، ومن ثم فإن تقييم أداء العاملين يعتبر من الموضوعات الهامة المتعلقة بإدارة الأفراد في كافة المشروعات والمؤسسات ، واستعرضت دراسة (السلمي ، 2015) أن إدارة الأفراد تستخدم لرفع الكفاءة الإنتاجية في المؤسسات والوحدات حيث إن إدارة الأفراد هي ذلك النشاط الإداري المتعلق بتوفير احتياجات المؤسسات من القوى العاملة وضمان الاستخدام الأمثل لتلك الموارد البشرية لتحقيق الأهداف الإنتاجية .

ب - أبعاد رفع كفاءة الوحدات الحكومية :

أشارت دراسة (إمام ، 2019) إلى أبعاد كفاءة الوحدات من خلال أبعاد تقيس أداء تلك الوحدات وهي (الإنتاجية – الجودة – الانضباط الوظيفي – السرعة والدقة) وذلك لقياس رضا المنتفعين ، وتناولت دراسة (رفاعي ، 2017) أبعاد كفاءة الوحدات من خلال الأبعاد الآتية (الفاعلية – الصحة التنظيمية – المدخلات إلى المخرجات) ويقصد بالمدخلات إلى المخرجات أي إلى مدى تحقيق أقصى مخرجات بأقل قدر من المدخلات أي ليس المهم تحقق الهدف ولكن الأكثر أهمية هو كيف تحقق هذا الهدف ، أما الفعالية فهو معنى يعبر عن مدى انجاز الأهداف داخل المؤسسات والوحدات أما بالنسبة إلى الصحة التنظيمية فهو دالة العلاقة بين الأفراد والتنظيم ، ويتميز التنظيم الصحيح بتحقيق التكامل بين الأهداف الفردية والتنظيمية ، في حين جاءت دراسة (السلمي ، 2015) بتحديد أبعاد رفع كفاءة الوحدات من خلال (تخطيط القوى العاملة – تحديد هيكل الأجور – اختيار الأفراد – الاشراف والقيادة – الاتصالات – حوافز العمل – تقييم الأداء – التدريب) ، وهو ما أكدته دراسة كلاً من (عبد المنعم ، 2020) ، (إمام ، 2018) حيث أكدوا أن الأبعاد المستخدمة في رفع كفاءة الوحدات والمؤسسات هي (تقييم الأداء والتدريب والتطوير التنظيمي والمؤسسي) وذلك للحصول على رضا المنتفعين .

بينما جاءت دراسته (بدور ، 2016) وأوضحت أنه هناك أبعاد يتم من خلالها قياس رفع كفاءة الوحدات وهي (الاهتمام بتنمية القوى العاملة – سياسه التوسع في التعلم – تقدم التكنولوجيا – تعليم الأفراد – ترشيد الاختيار – ادخال برامج عمليه في التعليم) وذلك للحصول على رضا العملاء ، بينما جاءت دراسة (حموده ، 2019) وأفادت بأن هناك أبعاد أخرى لقياس رفع كفاءة الوحدات وهي (إدارة التميز – الجودة الشاملة – الابتكار والإبداع – التحسين المستمر – الخطط المستقبلية – المواصفات القياسية – التنظيم – السياسات المتبعة – دور الإدارة العليا – تحسين الأداء التنظيمي) وذلك للحصول على رضا العملاء .

ومما سبق نجد أن هناك تشابه في كثير من الدراسات التي تناولت أبعاد قياس رفع كفاءة الوحدات حيث تناولوا التدريب وإدارة التميز وتقييم الأداء والإنتاجية والجودة وارضاء متلقى الخدمة والسرعة في الأداء كل

هذه أبعاد تستخدم لقياس ما إذا كان هناك كفاءة تستخدم في الوحدات والمؤسسات .

ثانيا : - الدراسة الاستطلاعية :-

بسؤال عينه (339) مفردة من متلقى الخدمة من المترددين على ديوان عام وزارة الصحة والسكان ومديريات الشئون الصحية بالمحافظات عن منظومة تلقي الخدمة داخل هذه الوحدات بالإضافة إلى مدى تطبيق الحوكمة والرقمنة الحكومية داخل هذه الوحدات والتي تساهم في تحسين الخدمات المقدمة لهم ومدى التطبيق في تلك الإدارات وكانت في الفترة نوفمبر وديسمبر 2024 .

أفادوا بأنهم على دراية متوسطة بالحوكمة ولكن قليل ما يتم تطبيق معاييرها في منظومة العمل ككل .

- وبسؤالهم عن مساعدة الحوكمة والرقمنة في تلقي خدماتهم داخل عينة الدراسة أفادوا بأن هناك أسباب عدة منها : عدم وعي ومعرفة العاملين بمبادئ ومعايير الحوكمة وعدم معرفتهم بمزايا تطبيقها لكي يطالبون بتطبيقها في جهاتهم المختلفة وأيضاً تدخل بعض أصحاب المصالح الشخصية والمسؤولين في عدم تطبيق مبادئ الحوكمة لكي تخدم مصالحهم الشخصية على الرغم من توصية الدولة باستخدام مبادئ الحوكمة في جميع الوحدات الحكومية طبقاً لخطة التنمية المستدامة بالإضافة إلى ضعف الرقابة من الجهات الرقابية المختلفة على ما يتم استخدامه داخل تلك الوحدات من أساليب تنظيمية مخالفة لمبادئ العدالة والشفافية والنزاهة في التعامل مع بعض الأمور التنظيمية المختلفة ، وأيضاً المعوقات المادية التي تحول دون تطبيق عمليات الرقمنة بالشكل المطلوب والمعوقات البشرية المتمثلة في

الخوف من التغيير من أساليب العمل القديمة المعتادة إلى أساليب العمل الحديثة المتمثلة في التحول الرقمي واستخدام التطبيقات الالكترونية الحديثة المختلفة .

ثالثا - الظاهرة ومشكلة البحث:

يمكن ادراك ظاهرة الدراسة في تدنى مستوى الخدمات التي تقدم لأصحاب المصالح والمترددين على الوحدات الحكومية المصرية وذلك من خلال مؤشرات أداء هذه الوحدات . ومن خلال الدراسات السابقة والمراجع نجد أن هناك مجموعة من المتغيرات منها قياس كفاءة وجودة الخدمات المقدمة من الوحدات الحكومية للمواطنين في كل بلد ، ولا يخفى على الجميع أنه يوجد داخل الوحدات الحكومية المصرية التابعة للجهاز الإداري للدولة إدارات تعاني من قصور شديد في كفاءتها سواء كان هذا القصور في الخدمات المقدمة للمواطنين أو الحقوق المتعلقة بالعاملين ، وإن لم يكن هناك نموذج وحلول جذرية تقوم على معالجة هذا القصور فإنه يتراكم يوم بعد يوم ليؤدي في نهاية المطاف إلى عدم رضا أصحاب المصالح عن الخدمات المقدمة لهم من الوحدات الحكومية المصرية ، لذلك نكون بحاجة لوضع نموذج مقترح لقياس رضا أصحاب المصلحة في الوحدات الحكومية المصرية ، لذلك يطرح الباحث عدد من التساؤلات المبدئية في مشكلة الدراسة ويحاول الإجابة عليها لاحقاً:

س1: هل يتم استخدام درجة رضا أصحاب المصلحة من بين معايير الأداء داخل الوحدات الحكومية المصرية الخدمية ؟

س2: هل يحصل صاحب المصلحة على الخدمة بشكل أفضل داخل الوحدات الحكومية ؟

س3: هل هناك معوقات تواجه صاحب المصلحة داخل الوحدات الحكومية الخدمية ؟

س4: هل هناك تأثير على الأداء في حال تطبيق الحوكمة داخل الوحدات الحكومية ؟

رابعا - أهداف البحث :

تتجسد أهداف البحث في التعرف على الآتي:

- 1- التوصل لنموذج لقياس رضا أصحاب المصلحة في الوحدات الحكومية المصرية يمكن تطبيقه سواء لقياس جودة الخدمة من منظور الحوكمة الالكترونية ، وكذلك يمكن استخدام إدارة تلك الوحدات للتقييم الذاتي والتطوير التنظيمي المستمر.
- 2- اقتراح آليات لاستخدام هذا النموذج في التقييم الذاتي للوحدات الحكومية لرفع أداءها.
- 3- استخدام النموذج في تقييم الوحدة الحكومية نفسها والقائمين على إدارتها من قبل الوزارة المعنية .
- 4- تقديم بعض التوصيات والمقترحات والآليات التي تمكن من تطبيق النموذج المقترح والوصول إلى رضا أصحاب المصلحة في الوحدات الحكومية المصرية .

خامسا- أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث العلمية والعملية من كونها تحقق ما يلي:

- 1- وضع نموذج مقترح لقياس رضا أصحاب المصلحة في الوحدات الحكومية المصرية.
- 2- تناول موضوع البحث والذي يساعد الأكاديميين والباحثين والدارسين على فهم ووضع نموذج لقياس رضا أصحاب المصلحة في الوحدات الحكومية المصرية.
- 3- تناول الأسباب والمحددات والأبعاد الحقيقية التي تؤدي إلى رضا أصحاب المصلحة في الوحدات الحكومية المصرية.
- 4- توفير معلومات لمتخذي القرار في الوحدات الحكومية ، وقد يفتح أفقاً لبحوث جديدة للطلاب والباحثين.

سادسا- الدراسات السابقة:

جاءت دراسة (السلمي ، 2020) التي تناولت إدارة الأفراد لرفع الكفاءة الإنتاجية وتوصلت الدراسة إلى أن رفع الكفاءة الإنتاجية هي هدف لكل وحده أو مشروع أو مؤسسة ، وبالتالي فإن المؤسسة تستطيع رفع الكفاءة الإنتاجية بها إلى حدود عليا باستخدام أساليب إدارة الأفراد الحديثة وتطبيق مبادئ العلاقات الانسانية السليمة من خلال تخطيط القوى العاملة وتحديد هيكل الأجور واختيار الأفراد والتدريب ، واهتمت دراسة (إمام ، 2018) بدراسة أثر استخدام التدريب كمدخل لرفع كفاءة أداء العاملين وتوصلت الدراسة إلى أن التدريب منهج علمي يساهم في الأخذ به في المؤسسات إلى تحسين الكفاءة ورفعها ، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالتدريب وتهيئة البيئة التنظيمية له وضرورة توافر برامج تدريبية متخصصة تساعد العاملين من خلالها على بناء قاعدة قوية من المعلومات والمهارات تساعد على تطوير مهاراته وتحقيق أهداف المنظمة ، وهدفت دراسة (عبد المنعم ، 2020) إلى دراسة تقييم الأداء كمدخل لرفع كفاءة وفاعلية المشروعات ، وتوصلت الدراسة إلى أن تحديد المعايير الفعالة لتقييم الأداء ، والذي من خلاله يتم رفع الكفاءة في المؤسسات يتوقف على الفهم المشترك لكل من القادة والمديرين والعملاء أو المواطنين المتعاملين مع تلك الوحدة أو المؤسسة لذا يجب على المديرين اشراك العملاء أو المواطنين في عملية رفع الكفاءة ، وأوصت الدراسة بضرورة إعادة دراسة المبادئ الأساسية والصفات المميزة لعملية رفع الكفاءة في جميع المؤسسات والوحدات ، وأوضح كل من (Thomas and Bretz,2020)

(Wanguri,2018)(Dubinky,Skinner,2019) ، (Mckay,et al., 2022) أن تقييم الأداء

بكفاءة وفاعلية يحقق منافع جوهرية عديدة ويرفع كفاءة المؤسسات والوحدات والمشروعات مثل تطوير أداء العاملين وتوفير معلومات حيوية تصبح أساساً لاتخاذ قرارات فعالة في مجال إدارة الموارد البشرية والتي تتعلق ببرامج الاختيار والتعيين والتدريب والتطوير والمكافآت والتي بدورها ترفع كفاءة هذه الوحدات والمؤسسات ، بينما أشار (Ilgen and Feldman,2018) إلى أن تقييم الأداء يمكن إدارة الوحدة أو المؤسسة من التفرقة بين كل من مستوى الأداء الجيد والضعيف وهذه القدرة تمثل أحد العوامل الأساسية لرفع فعالية أداء تلك الوحدات والمؤسسات .

ومن جهة أخرى أوضح كل من (Mowen,et al.,2020) أن تقييم الأداء في المؤسسات يحقق فوائد عديدة منها رفع كفاءة هذه المؤسسات والوحدات بالإضافة إلى التأثير المباشر على كفاءة العاملين والاهتمام بالأنشطة التي لها علاقه وثيقه بالتأثير على الأنشطة الخاصة بالمؤسسة، كما أشار (Anderson and Chambers,2017) إلى أنه بالرغم من أن تقييم الأداء له تأثير إيجابي على قوة المؤسسة . ، ورفع كفاءتها إلا أنه إذا تم بطريقة غير ملائمة فإنه سوف يؤدي إلى تأثير سلبي على كفاءة وفاعلية الأداء ، وقد أكد على كل ما سبق (Cardy,2013) حين أوضح أن تقييم الأداء بطريقة غير ملائمة يؤدي إلى انخفاض مستوى أداء القوة المؤسسية وإلى شعورها بعدم الرضا، كما أشار إلى أنه بالرغم من صعوبة عملية تقييم الأداء إلا أنه من الأهمية بمكان القيام بها بفاعلية حتى يتم رفع كفاءة تلك المؤسسات أو الوحدات ، و تناولت دراسة (إمام ، 2019) تقييم الأداء كمدخل لرفع كفاءة أداء العاملين وتوصلت الدراسة إلى أنه هناك علاقة ما بين تقييم الأداء وعناصر كفاءة أداء العاملين بدرجات متفاوتة داخل شركات صناعه الغزل والنسيج في مصر وشركات صناعه الغزل والنسيج الأجنبية ، فكلما زاد الاعتماد على تقييم الأداء كلما زادت كفاءة أداء العاملين وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتقييم الأداء داخل شركات صناعه الغزل والنسيج خاصة في الشركات المصرية والاستفادة من خبرات الشركات العالمية لما لها من أهمية كبيره لتحقيق أهداف الشركات والمؤسسات . في حين جاءت دراسة (حموده ، 2019) والتي اهتمت بوضع اطار مقترح لتطبيق إدارة التميز لرفع كفاءة الأداء بالجامعات ، وأوصت الدراسة بوضع اطار مقترح لرفع كفاءة الجامعات من خلال بعض النقاط منها وضع خطة استراتيجية للتطوير في البحث العلمي في الجامعات وعقد دورات تدريبية تأهيلية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس وتبنى فلسفة إدارة التميز وتطبيقها في الجامعات ونشر الخطة والرؤية والرسالة والأهداف على موقع الجامعات وتناولت دراسة (رفاعي ، 2017) التطوير التنظيمي كضرورة لرفع الكفاءة والفاعلية التنظيمية، وتوصلت الدراسة إلى كيفية الاستفادة بمنهج التطوير التنظيمي في تنمية الجوانب السلوكية في المنظمة ضماناً لرفع الكفاءة والفاعلية التنظيمية ، بينما جاءت دراسة (بدور ، 2021) للتعرف على مقترحات عملية لرفع الكفاءة والمهارة الفنية والقيادية للعاملين ، وتوصلت الدراسة إلى أن من أهم ما يوصى به في مجال فاعلية العوامل المؤدية إلى التنمية وزيادة الإنتاج هو التدريب على مستوى كبار المنفذين حتى يمكنهم الاضطلاع بمسؤوليات القيادة والتخطيط لاعداد القادة المؤهلين لسد النقص في الوظائف القيادية بمستوياتها المختلفة العليا والوسطى والمباشرة للزمين لرفع الكفاءة في المؤسسات والوحدات لأن القيادة هو العامل الحيوي الأساسي لنجاح ورفع كفاءة أى وحدة أو مؤسسة .

وخلاصة ما سبق نستنتج أن الدراسات السابقة تناولت متغيرات عدة لرضا أصحاب المصلحة ورضا المتعاملين ، ومنها الآتي (السرعة في أداء الخدمة – جودة الخدمة المقدمة – رقمنة الخدمات المقدمة – زيادة الإنتاجية – رفع الكفاءة والبنية التحتية للوحدات – تقليل فترات الانتظار في تلقي الخدمات) ، ومن خلال استعراض تلك الدراسات السابقة ومفهوم وأبعاد رضا أصحاب المصلحة ، يقترح الباحث بوضع نموذج بنائي

لمؤشر مصرى لرضا أصحاب المصلحة

فى الوحدات الحكومية المصرية يعتمد هذا النموذج على الأبعاد الآتية : " السرعة فى أداء الخدمة – جودة الخدمة المقدمة – تقليل فترات الانتظار لتلقى الخدمة " ، حيث إن هذه الأبعاد سوف تساعد فى بناء النموذج من خلال تطبيقها داخل الوحدات الحكومية المصرية وذلك عن طريق اطلاع العاملين بتلك الوحدات بهذه الأبعاد التى تساعد فى الحصول على رضا أصحاب المصلحة وإدراجها وتطبيقها فى عملهم اليومى داخل هذه الوحدات .

التعقيب على الدراسات السابقة:-

- الدراسات السابقة تمت فى بيئة مختلفة بشكل عام عن البيئة المصرية ، علاوة على أن الدراسة الحالية تعد من الدراسات الأولى فى مصر والتي تقوم بوضع اطار مقترح للحوكمة والرقمنة مجتمعين فى متغير واحد وذلك لرفع كفاءة الوحدات الحكومية وذلك على حد علم الباحث .
- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فى مجال التطبيق حيث إن مجال التطبيق فى الدراسة الحالية هى الوحدات والإدارات الحكومية الخدمية .

من خلال عرض الدراسات السابقة يتضح أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت رفع كفاءة الوحدات والمؤسسات ، حيث تشير نتائج تلك الدراسات إلى أن أهم الأبعاد التي تم استخدامها لقياس رفع كفاءة الوحدات والمؤسسات تتمثل في الآتي :- (الإنتاجية – الجودة – الانضباط الوظيفي – السرعة والدقة – الفاعلية – الصحة التنظيمية – المدخلات إلى المخرجات – تخطيط القوى العاملة – تحديد هيكل الأجور – اختيار الأفراد – الإشراف والقيادة – الاتصالات – حوافز العمل – تقييم الأداء – التدريب – الاهتمام بتنمية القوى العاملة – سياسه التوسع فى التعلم – تقدم التكنولوجيا – تعليم الأفراد – ترشيد الاختيار – ادخال برامج عملية فى التعليم – إدارة التميز – الجودة الشاملة – الابتكار والإبداع – التحسين المستمر – الخطط المستقبلية – الموصفات القياسية – التنظيم – السياسات المتبعة – دور الإدارة العليا – تحسين الأداء التنظيمي)

❖ وبعد سرد جميع الأبعاد التي اختارها الباحثين فى قياس رفع كفاءة الوحدات والمؤسسات نجد أن :-

- اتفقت دراسة كلاً من (إمام ، 2018) ، (عبد المنعم ، 2020) ، (السلمي ، 2017) بأنه لرفع كفاءة أى مؤسسة أو وحدة لابد من أن يتم وضع معايير محدده لتقييم الأداء ، حيث إن تقييم الأداء على معايير واضحة يعمل على رفع كفاءة المؤسسات أو الوحدات .
- اتفقت دراسته كلا من (السلمي ، 2017) ، (بدور ، 2022) على أن تخطيط القوى العاملة هو أحد المعايير الأساسية فى رفع كفاءة أى وحدة أو مؤسسة خدمية .
- اختلفت دراسة (إمام ، 2019) عن دراسة (رفاعى ، 2020) فى اختيار أبعاد قياس رفع كفاءة الوحدات والمؤسسات حيث اختار (إمام ، 2019) الأبعاد التالية (الإنتاجية – الجودة – الانضباط الوظيفي – السرعة والدقة) وذلك لقياس رفع كفاءة الوحدات والمؤسسات .
- بينما جاءت دراسة (رفاعى ، 2020) واختارت أبعاد مغايرة تمام لقياس رفع كفاءة الوحدات والمؤسسات وهى (الفاعلية – الصحة التنظيمية – المدخلات إلى المخرجات) .
- اختلفت دراسة كلا من (السلمي ، 2017) ، (بدور ، 2022) ، (حموده ، 2019) عن بعضهما البعض حيث اختارت دراسة السلمي الأبعاد الآتية (تخطيط القوى العاملة – تحديد هيكل الأجور – اختيار الأفراد – الإشراف والقيادة – الاتصالات – حوافز العمل – تقييم الأداء – التدريب) وذلك لقياس رفع كفاءة الوحدات والمؤسسات ، بينما اختارت دراسة (بدور ، 2022) الأبعاد الآتية لقياس رفع كفاءة الوحدات والمؤسسات وهى (الاهتمام بتنمية القوى العاملة – سياسه التوسع فى التعلم – تقدم التكنولوجيا – تعليم الأفراد – ترشيد الاختيار – ادخال برامج عملية فى التعليم) ، فى حين اختارت دراسة (حموده ، 2019) أبعاداً أخرى وذلك لقياس رفع كفاءة الوحدات والمؤسسات وهى كالتالى (إدارة التميز – الجودة الشاملة – الابتكار والإبداع –

التحسين المستمر – الخطط المستقبلية – المواصفات القياسية – التنظيم – السياسات المتبعة – دور الإدارة العليا – تحسين الأداء التنظيمي) .

- اتفقت الدراسات السابقة في الوصول إلى أن جميع الأبعاد التي اختارها الباحثين والتي تم ذكرها سابقاً تعمل على رفع كفاءه الوحدات والمؤسسات ولا بد من تطبيقها في تلك الوحدات .

سابعاً : تحديد الفجوة البحثية وفروض الدراسة .

أ - بعد استعراض الدراسات السابقة المتاحة في موضوع البحث والاطلاع على الأبعاد التي اختارها الباحثين لقياس متغيرات دراستهم ، اختار الباحث (رضا أصحاب الخدمة) لقياس أداء الوحدات الحكومية ومن هنا يتضح أن هناك أوجه تشابه واختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة المتاحة تتمثل فيما يلي :-

- الدراسات السابقة تمت في بيئة مختلفة بشكل عام عن البيئة المصرية ، علاوة على أن الدراسة الحالية تعد من الدراسات الأولى في مصر والتي تقوم بوضع نموذج لقياس رضا أصحاب المصلحة في الوحدات الحكومية المصرية وذلك على حد علم الباحث .

- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجال التطبيق حيث أن مجال التطبيق في الدراسة الحالية هي الوحدات والادارات الحكوميه الخدميه .

- هناك اتفاق بين الكتاب والباحثين على أهمية تطبيق النموذج المقترح في الاجهزه والمؤسسات والوحدات المختلفه وعلى الرغم من اختلاف الأماكن التي تم إجراء الدراسات بها واختلاف الوظائف والمنظمات ، إلا أنهم أجمعوا على أهمية التطبيق ومع استعراض منهجية الدراسات السابقة فمن الواضح أن معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى الاستبانة والتي استخدمت كأداة للدراسة وتم تطبيقها على عينات مختلفة وفقاً لمجتمع الدراسة ، حيث أن الباحث استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الحالية لأنه يتلاءم مع طبيعة متغيرات الدراسة بالإضافة إلى أداة الاستبانة للتطبيق على عينة الدراسة .

- يسعى الباحث الى التعرف على اى من الابعاد التى تناولها الباحثين والتي تؤثر بشكل كبير على عمليه الحصول على رضا أصحاب المصلحة أو المنتفعين في الوحدات والمؤسسات الحكوميه .

- يسعى الباحث الى التعرف على اى من الابعاد التى يتم من خلالها قياس رضا أصحاب المصلحة في الوحدات الحكوميه وتكون الاكثر تأثيرا على رفع كفاءه الوحدات الحكوميه .

- تعتبر الدراسة الحالية مكمله للدراسات السابقة في تلك المجال وبالتالي فإن نتائجها سوف تدعم نتائج تلك الدراسات.

- تعتبر الدراسة الحالية إسهاماً نظرياً وتطبيقياً لأدبيات إدارة الأعمال في موضوع الرسالة حيث أن الدراسات التطبيقية في مجال رضا أصحاب المصلحة في الوحدات الحكوميه لرفع كفاءتها لاتزال محدودة جداً .

- على الرغم من وجود بعض الدراسات التي تناولت رضا أصحاب المصلحة ، إلا انه هناك قلة في الدراسات التى تناولت رضا أصحاب المصلحة في الوحدات الحكوميه بشكل مباشر وتوضح اثر تطبيقها على رفع كفاءه تلك الوحدات والمؤسسات الخدميه .

- يسعى الباحث إلى الاستفادة من خلاصة الدراسات السابقة والدراسة الحالية في تقديم اطار ونموذج مقترح لقياس رضا أحاب المصلحة في الوحدات الحكومية المصرية .

❖ في ضوء ما سبق يتضح أننا في حاجة إلى إجراء بحث يتم من خلاله وضع نموذج لقياس رضا اصحاب المصلحة في الوحدات الحكوميه وذلك لرفع كفاءتها ، وتحدد ما إذا كان هذا الاطار المقترح يؤثر ايجابيا او سلبيا على كفاءتها ، وبالتالي فإن الدراسة الحالية تساهم في سد فجوة علمية قائمة وهى قلة الدراسات التى تناولت وضع إطار أو نموذج لقياس رضا أصحاب المصلحة في الوحدات والمؤسسات الحكومية وذلك بهدف رفع كفاءتها .

من خلال نتائج الدراسات السابقة والدراسة الحالية والجوانب الإضافية يمكن توضيح الفجوة البحثية كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول (1) يوضح الفجوة البحثية

نتائج الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
1- لن يتم رفع كفاءه المؤسسات الا من خلال الحصول على رضا أحاب المصلحة بشكل رئيسى فى المعاملات . 2- إن تطبيق نماذج رضا أصحاب المصلحة بشكل رئيسى فى المؤسسات المختلفه يعمل على رفع كفاءتها وإرضاء المستفيدين من أداء الخدمة بشكل أفضل . 3- من أهم المعايير التى تم استخدامها لتطبيق رضا أحاب المصلحة فى المؤسسات هي الاداره بالشفافيه وحوكمه المعلومات والاطار التشريعى والسياسى المستخدم . 4- التحول نحو الحصول على رضا أصحاب المصلحة والتغلب على معوقاتها أصبح هدف استراتيجي على مستوى المؤسسات والوحدات .	1- بالرغم من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع رضا أصحاب المصلحة فى المؤسسات الحكومية إلا أن البيئة الأجنبية تختلف عن البيئة المصرية ، هذا فضلاً عن اختلاف مجال التطبيق . 2- التعرف على اى من الابعاد المستخدمه فى رضا أصحاب المصلحة والتي تؤثر بدرجة اكبر على رفع كفاءه الوحدات والادارت الحكوميه . 3- هناك ندرة واضحة فى الدراسات التى تناولت متغيرات الدراسة الحالية بصورة مجتمعه. 4- تقديم نموذج مقترح لتطبيق الحصول على رضا أصحاب المصلحة فى الوحدات والادارت الحكوميه وذلك بهدف رفع كفاءتها .	يتناول الباحث فى هذه الدراسة وضع اطار أو نموذج لقياس رضا اصحاب المصلحة فى الوحدات الحكوميه وذلك بهدف رفع كفاءتها وذلك من خلال التركيز على :- 1- التعرف على اى من ابعاد رضا أصحاب المصلحة بالاطار المقترح والذي يؤثر بشكل كبير على رفع كفاءه الوحدات والادارت الحكوميه. 2- اختبار وتحليل لأثر كل متغير من متغيرات رضا أصحاب المصلحة ومعرفة الأهمية له على رفع كفاءه الوحدات الحكوميه . 3- الخروج بنتائج وتوصيات من شأنها تساعد فى تطبيق الحصول على رضا اصحاب المصلحة فى الوحدات الحكوميه . 4- تقديم نموذج مقترح لتطبيق رضا أصحاب المصلحة فى الوحدات الحكوميه وذلك بهدف رفع كفاءتها .

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

ب – فروض الدراسة :

بناءً على مشكلة الدراسة والدراسات السابقة تسعى الدراسة إلى اختبار الفروض الآتية:

الفرض الرئيسى :

توجد علاقة معنوية بين أداء الوحدات الحكومية ورضا متلقى الخدمة أو أصحاب المصلحة .

ثامنا : منهجية البحث: تتضمن العناصر التالية:

أ – مجال التطبيق :

يتمثل مجتمع الدراسة في الوحدات الحكومية بالجهاز الإداري للدولة داخل جمهورية مصر العربية التي يتعامل معها المواطنون أو أصحاب المصلحة المتعاملين ، ونظراً لاستحالة الدراسة الميدانية على هذا المستوى يعتمد الباحث على دراسة ميدانية داخل عينة من الوحدات الحكومية داخل ديوان وزارة الصحة والسكان وبعض مديريات الشؤون الصحية بالمحافظات ، وذلك عن طريق مقابلة مع عينة من متلقى الخدمة الحكومية والمترددین على هذه الوحدات الحكومية .

• أهمية مجال التطبيق :

يقوم الباحث في هذه الدراسة بالتطبيق على عينة من الوحدات الحكومية والمتمثلة في ديوان عام وزاره الصحة والسكان وبعض مديرياتها الصحية بالمحافظات وذلك لوضع نموذج يقيس رضا أصحاب المصلحة في الوحدات الحكومية المصرية "نموذج معادلات هيكلية للتقييم الذاتي".

تتمثل الأهمية في مجال التطبيق في عدة عناصر من أهمها ما يلي :-

- تتميز الوحدات الحكومية داخل ديوان وزارة الصحة ومديرياتها الصحية بأن عليها اقبال شديد من متلقى الخدمة .
- التعرف على رضا متلقى الخدمة وجودة الأداء من الخدمة المقدمة له.
- الخروج بنتائج وتوصيات واطار يفيد هذه الوحدات الحكومية من رفع كفاءتها وأدائها تجاه الخدمات التي تقدمها .

• مبررات اختيار مجال التطبيق :-

تتمثل مبررات اختيار هذه الوحدات الحكومية بديوان وزارة الصحة ومديرياتها الصحية في أن الوحدات الحكومية والإدارات الخدمية داخل ديوان وزارة الصحة والسكان ومديرياتها الصحية هي الأكثر في تعداد الخدمات التي تقدمها مقارنة بالخدمات التي تقدمها الإدارات والوحدات الأخرى على مستوى الجهات الحكومية وذلك لأن هذه الإدارات والوحدات محل الدراسة ذات طابع خدمي يتعلق بمتلقى الخدمة مما قد يؤدي إلى تضرر متلقى الخدمة من تدنى كفاءة هذه الوحدات الحكومية .

ب: القياس ومتغيرات البحث :

يقوم الباحث بقياس أبعاد رضا أصحاب المصلحة عن طريق قائمة استقصاء موجهة إلى متلقى الخدمة وأصحاب المصلحة داخل تلك الوحدات في عينة البحث .

جدول(2) قياس متغيرات البحث

المتغيرات	عدد العبارات	المصدر
• رضا أصحاب المصلحة	- يتم أداء الخدمات المقدمة على أكمل وجه ودون تقصير . - تطبيق الحوكمة والرقمنة في (الوزارة – المديرية) يؤدي إلى تحسين أدائها بشكل عام. - تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة-المديرية)	المعاني ، 2020 GraJek,Susan,2016 العواجي ، 2022

المتغيرات	عدد العبارات	المصدر
السرعة في أداء الخدمة	تساعدك في الحصول على خدمتك بمجهود أقل .	القحطاني ، 2018
	- تطبيق الحكومة الرقمية في (الوزارة – المديرية)	الحاج أحمد ، 2017
	تساعدك في الحصول على خدمتك بدون طوابير.	بوسعدية 2022
	- تطبيق الحكومة الرقمية في (الوزارة – المديرية)	Nguyen,t,c,2016
	يؤدي إلى الحصول على خدمتك بدون أخطاء.	Muindi,k,m,2014
	- تطبيق الحكومة الرقمية في (الوزارة – المديرية)	مريم ، 2018
	يؤدي إلى الحصول على خدمتك بشكل أسرع .	دقيش ، 2019
	- تطبيق الحكومة الرقمية في (الوزارة – المديرية)	وهدان ، 2021
	يؤدي إلى الحصول على خدمتك بشكل أسهل.	وهدان ، 2021
	- هناك بنية تحتية أساسية داخل (الوزارة – المديرية	العواجي ، 2022
جودة الخدمة المقدمة	(مناسبة لتطبيق الحكومة الرقمية .	
	- يساعد تطبيق الحكومة في (الوزارة – المديرية)	
	إلى محاربة الفساد المالي والإداري.	
	- يوجد تدخل من بعض العاملين في تقديم الخدمات	
	كنوع من أنواع الفساد الإداري .	
	- توجد متابعة مستمرة ورقابة من الإدارة العليا	عكار ، 2020
	للوحدة (الوزارة- المديرية) على الخدمات المقدمة .	فوري ، 2021
	- يتم مشاركة أصحاب المصلحة في قرارات صادرة	وهدان ، 2021
	عن إدارة (الوزارة – المديرية) والتي تختص	
	بالخدمات المقدمة .	
تقليل فترات الانتظار	- توجد شفافية ومصارحة لتوفير كافة المعلومات	وهدان ، 2021
	التي تخص متلقي الخدمة صاحب المصلحة .	
	- توجد ارشادات وتعليمات داخل (الوزارة –	
	المديرية) واضحة ومعلومة لكافة الخدمات المقدمة .	
	- هناك سهولة ومساعدة في استخدام التطبيقات	بوسعدية 2022
	والبرامج المتعلقة بالخدمات داخل (الوزارة-المديرية)	بوسعدية 2022
	- يوجد تواصل مستمر بين(الوزارة – المديرية)	
	ومتلقى الخدمة صاحب المصلحة حول التعرف على	بوسعدية 2022
	الحقوق والواجبات والمستندات المطلوبة فيما يتعلق	الباحث
	بالخدمات المقدمة .	
	- يوجد تواصل مستمر بين(الوزارة –المديرية)	
	ومتلقى الخدمة صاحب المصلحة لتوضيح أساليب	
	الحكومة وفوائدها لصاحب المصلحة.	
	- يوجد تواصل مستمر بين (الوزارة – المديرية)	
		ومتلقى الخدمة صاحب المصلحة لتوضيح البرامج
		والتطبيقات اللازمة وذلك لتقديم الخدمات بشكل اسرع
		وممكن.

المتغيرات	عدد العبارات	المصدر
	- كمتعامل مع ديوان (الوزارة – المديرية) انت راضى بشكل عام عن تطور المستوى التكنولوجى المستخدم فى تحقيق مصلحتك.	

المصدر . من اعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة ، راجع ملحق قائمة الاستقصاء

ج – مجتمع وعينة البحث :

يتمثل مجتمع البحث في الوحدات الحكومية على مستوى جمهورية مصر العربية، ونظراً لاستحالة الدراسة الميدانية على هذا المستوى، يعتمد الباحث على دراسة ميدانية داخل (عينة عشوائية) من ديوان عام وزارة الصحة والسكان ومديريات الشئون الصحية ببعض المحافظات وذلك عن طريق مقابلة مع عينة من متلقى الخدمة المترددين على هذه الوحدات الحكومية لسماع آرائهم عن أداء هذه الوحدات ودرجة رضاهم ، وفيما يلي جدول يوضح إجمالى حجم العينة .

جدول (3) حجم عينة البحث

اسم الوحدة	عينة من المتعاملين مع هذه الوحدات
ديوان عام وزارة الصحة والسكان	30
مديرية الشئون الصحية بالقاهرة	30
مديرية الشئون الصحية بالجيزة	30
مديرية الشئون الصحية بالقليوبية	30
مديرية الشئون الصحية بالفيوم	30
مديرية الشئون الصحية ببني سويف	30
مديرية الشئون الصحية بالمنيا	30
مديرية الشئون الصحية بالسويس	30
مديرية الشئون الصحية بالإسماعيلية	30
مديرية الشئون الصحية ببورسعيد	30
مديرية الشئون الصحية بالمنوفية	30
مديرية الشئون الصحية بالشرقية	30
مديرية الشئون الصحية بالغربية	30
الإجمالى	390

المصدر . من اعداد الباحث ، راجع ملحق قائمة الاستقصاء

حيث أن عدد الأستثمارات الموزعة بلغت (390) إستثماراً وزعت على عدد (13) وحدة حكومية وتم الاجابة علي عدد الاستثمارات كلها وكان معدل الردود على عدد الاستثمارات كلها .

د: أسلوب أو منهج البحث :

يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه المسحي الذي يتلائم مع طبيعة متغيرات الدراسة والذي يعتمد على جمع البيانات وتنظيمها وتحليلها من خلال الاعتماد على أسلوب الدراسة النظرية والميدانية لتحقيق أهداف

البحث ، وقد اعتمد الباحث في جمع البيانات على أسلوب الاستقصاء وقد تم تفرغ البيانات وتحليلها باستخدام الحاسب الآلي .

هـ : مصادر جمع البيانات وأساليب التحليل الإحصائي :

مصادر جمع المعلومات :

أ- المصادر الأولية:

- الملاحظة الشخصية للباحث الناتجة عن طبيعة عمله، بالإضافة إلى مقابلة عينة من متلقى الخدمة بديوان عام وزارة الصحة ومديرياتها الصحية (عينة البحث) .

ب- المصادر الثانوية:

الكتب والدراسات السابقة والتقارير ذات العلاقة بموضوع البحث .

ج- طرق جمع البيانات :

يستخدم الباحث قوائم الاستقصاء في جمع البيانات الأولية من فئات البحث المختلفة وتشمل قائمة الاستقصاء مجموعة أسئلة لأبعاد رضا أصحاب المصلحة عن أداء الوحدات الحكومية تم قياسها بالاعتماد على مقاييس دراسات سابقة تناولت موضوع البحث مع إجراء بعض التعديلات المطلوبة على العبارات لتتناسب مع أهداف البحث الحالي ، وكذلك بعض الأسئلة عن مقترحات فئات البحث من إعداد الباحث وذلك لوضع نموذج لقياس رضا أصحاب المصلحة داخل الوحدات الحكومية المصرية .

د : أساليب التحليل الإحصائي للبيانات:

- تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS/PC+,v.22) ، (AMOS , v. 22) واستخدام نموذج المعادلات الهيكلية SEM لاختبار مدى ملائمة أو مطابقة النموذج للبيانات والاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية نظراً لتوافقها مع طبيعة بيانات الدراسة وهي كالتالي :
- معامل الارتباط ألفا Alpha correlation ويتم استخدامه لتقييم ثبات ومدى اعتمادية أو مصداقية المقاييس المستخدمة في الدراسة .
- التحليل العاملي التوكيدي CFA للتحقق من الصدق البنائي للمقياس .
- التحليل العاملي الاستكشافي AFE لاختبار ثبات وصدق متغيرات الدراسة .
- تحليل المسار وتحديد Critical Ratio For Regression Weight (CR) لاختبار فروض الدراسة والتحقق من وجود علاقة معنوية بين أبعاد المتغير المستقل والتابع .
- اختبار كايزر-ماير- أولكن (KMO) & بارتليت Bartlett لمعرفة مدى كفاية العينة
- تحليل الانحدار والارتباط المتعدد واختبار (T) ومعامل التحديد والانحدار التدريجي وتحليل التباين.

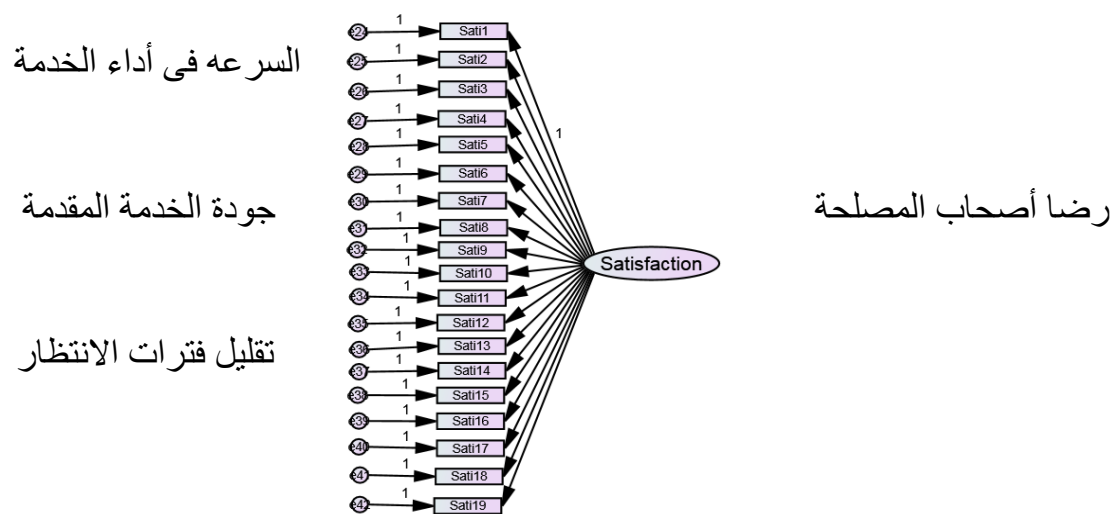
ثامنا : نموذج البحث وتحليل البيانات :

هناك عدة عوامل ساعدت في بناء نموذج البحث التالي وهي الدراسات السابقة التي تناولت رضا أصحاب المصالح ، وبالإضافة إلى الملاحظة والدراسات الاستطلاعية للباحث والتي قام من خلالها بدراسة كيفية الحصول على رضا المتعاملين وأصحاب المصلحة داخل الوحدات الحكومية المصرية ، وبالرجوع إلى الدراسات السابقة والدراسة الاستطلاعية للباحث نجد أن من أهم العوامل والمتغيرات التي ترضى المتعامل

وأصحاب المصلحة وهي (السرعة والجودة في الخدمة المقدمة وبالإضافة إلى تقليل فترات الانتظار) .
جدول(4) يوضح قياس متغيرات البحث قبل حذف المتغيرات او العبارات

المتغيرات	عدد العبارات	تحليل المتغيرات
• رضا أصحاب المصلحة	- يتم اداء الخدمات المقدمة على اكمل وجه ودون تقصير .	Satisfy 1
	- تطبيق الحوكمة والرقمنة في (الوزارة – المديرية) يؤدي الى تحسين أدائها بشكل عام.	Satisfy 2
	- تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة-المديرية) تساعدك في الحصول على خدمتك بمجهود اقل .	Satisfy 3
	- تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة – المديرية) تساعدك في الحصول على خدمتك بدون طوابير	Satisfy 4
السرعة في أداء الخدمة	- تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة – المديرية) يؤدي الى الحصول على خدمتك بدون أخطاء.	Satisfy 5
	- تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة – المديرية) يؤدي الى الحصول على خدمتك بشكل أسرع .	Satisfy 6
	- تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة – المديرية) يؤدي الى الحصول على خدمتك بشكل أسهل.	Satisfy 7
	- هناك بنية تحتية أساسية داخل (الوزارة – المديرية) مناسبة لتطبيق الحوكمة الرقمية .	Satisfy 8
جودة الخدمة المقدمة	- يساعد تطبيق الحوكمة في (الوزارة – المديرية) الى محاربة الفساد المالي والإداري.	Satisfy 9
	- يوجد تدخل من بعض العاملين في تقديم الخدمات كنوع من انواع الفساد الإداري .	Satisfy 10
	- توجد متابعه مستمره ورقابة من الادارة العليا للوحدة (الوزارة- المديرية) على الخدمات المقدمة .	Satisfy 11
	- يتم مشاركة أصحاب المصلحة في قرارات صادرة عن ادارة (الوزارة – المديرية) والتي تختص بالخدمات المقدمة .	Satisfy 12
	- توجد شفافية ومصارحة لتوفير كافة المعلومات التي تخص متلقي الخدمة صاحب المصلحة .	Satisfy 13
	- توجد ارشادات وتعليمات داخل (الوزارة – المديرية) واضحة ومعلومة لكافة الخدمات المقدمة .	Satisfy 14
	- هناك سهوله ومساعدة في استخدام التطبيقات والبرامج المتعلقة بالخدمات داخل (الوزارة-المديرية)	Satisfy 15
	- يوجد تواصل مستمر بين(الوزارة – المديرية) ومتلقي الخدمة صاحب المصلحة حول التعرف على	Satisfy 16
		Satisfy 17

المتغيرات	عدد العبارات	تحليل المتغيرات
تقليل فترات الانتظار	الحقوق والواجبات والمستندات المطلوبة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة . - يوجد تواصل مستمر بين (الوزارة – المديرية) ومتلقى الخدمة صاحب المصلحة لتوضيح أساليب الحوكمة وفوائدها لصاحب المصلحة. - يوجد تواصل مستمر بين (الوزارة – المديرية) ومتلقى الخدمة صاحب المصلحة لتوضيح البرامج والتطبيقات اللازمة وذلك لتقديم الخدمات بشكل اسرع وممكن. - كمتعامل مع ديوان (الوزارة – المديرية) انت راضى بشكل عام عن تطور المستوى التكنولوجى المستخدم فى تحقيق مصلحتك	Satisfy 18 Satisfy 19



المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

شكل (1) نموذج هيكل معادلات بنائية لرضا أصحاب المصلحة قبل تحليل البيانات

يتناول هذا البحث نتائج الدراسة الميدانية التي تم القيام بها، وذلك من خلال عرض نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة وتحليل نتائج اختبار الفروض التي تم وضعها بغرض تحقيق أهداف الدراسة .

ومن أجل ذلك تم تقسيم هذا الفصل كما يلي:

أولاً: تقييم إعتدائية وموثوقية المقاييس (الثبات) Reliability test:

حتى تكون نتائج الدراسة مطمئنة وغير مضللة لابد من توافر خاصية الثبات في أداة جمع البيانات قبل البدء في استخدامها ويعرف ثبات المقاييس إلى أي درجة يعطى المقاييس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها (et Karunarathna al.2016). ويستخدم معامل كرونباخ ألفا Reliability (Alpha) في تقييم إعتدائية المتغيرات المشاهدة (العبارات) التي تقيس كل عامل من عوامل الدراسة، حيث يكون هناك تجانس واتساق كبير بين المتغيرات المستخدمة كلما اقتربت قيمة (Alpha) من الواحد الصحيح.

ويوضح الجدول التالي قيم معامل ألفا كرونباخ للمتغيرات موضع الدراسة .
جدول رقم(5) قيم معامل كرونباخ ألفا والموثوقية المركبة والصدق التمايزي

العوامل	قيم معامل كرونباخ ألفا	الموثوقية المركبة CR	الصدق التمايزي AVE
رضا متلقى الخدمة	0.91	0.90	0.77

المصدر: من إعداد الباحث طبقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

استندت عناصر القياس المستخدمة في هذه الدراسة إلى القياسات التي أثبتت موثوقيتها ومصداقيتها من قبل الدراسات السابقة. ولاختبار موثوقية أبعاد الدراسة تم تقدير معامل (Cronbach's α). وقد تجاوز معامل α الحد الأدنى للمعيار 0.70 (Karunarathna et al.2016). والذي أظهر تقديرًا جيدًا للاتساق الداخلي. حققت Cronbach's α قيمة مقبولة. وتم استخدام عوامل التحميل (factor loading) لتقييم الصلاحية المتقاربة لكل متغير (Hair, et al., 2010). يتم تحقيق الصلاحية .

المتقاربة عندما تكون عوامل التحميل أكبر من 0.5 و AVE أكبر من 0.5 (Fornell and Larcker)، ، والموثوقية المركبة أكبر من 0.7 (Hair et al. 2010) .. ، وبالتالي تقديم دليل إضافي على صحة البناء لجميع المتغيرات في هذه الدراسة (Hair et al. 2010). بالإضافة إلى ذلك ، تم تحديد متوسط التباين المستخرج (AVE) لتقييم الصلاحية التمييزية للنموذج الهيكلي (Hair et al. 2010) ، وهو ما يعنى ارتفاع مقبول في الاعتمادية التي يتمتع بها كل عامل، والذي يعكس درجة عالية من الثقة والثبات في المقاييس.

ثانياً: التحليل العاملي التوكيدي (CFA) Confirmatory Factor Analysis:

اعداد التحليل العاملي التوكيدي بالاعتماد على أساليب النمذجة بالمعادلة البنائية Structural Equation Modeling (SEM)، ويتميز هذا التحليل بأنه يقيس العلاقات بين المتغيرات المشاهدة بعضها البعض، بالإضافة إلى قياس العلاقة بين المتغيرات الكامنة وبعضها البعض، ويقوم على تحليل كل النموذج مرة واحدة بدل من التعامل معه بشكل منفرد وفصل عوامله عن بعضها البعض، ويسمح بإيجاد نسبة الخطأ في الإجابات، حيث يتم فصل نسبة هذا الخطأ بمقياس مختص به لقياسه وفي نفس الوقت يستطيع تخفيض نسبة هذا الخطأ (البرق، 2013). ، ويتم تقدير نموذج القياس باستخدام مقاييس جودة المطابقة، ولا يتم مواصلة نموذج البناء حتى يتم التأكد من صدق نماذج القياس، وفيما يلي عرض لأهم مؤشرات جودة المطابقة (المهدي، 2007).

- *مؤشر (CIMN/DF) ويجب أن تكون قيمتها أكبر من الواحد وأقل من 2 وأحياناً يقبل أن تكون أقل من 3.
- *مؤشر حسن المطابقة Goodness of fit index (GFI). ويجب أن تكون أعلى من (0.90)
- *مؤشر المطابقة المقارن Comparative fit Index (CFI). ويجب أن تكون أعلى من (0.90)
- *مؤشر المطابقة المعياري Normative fit Index (NFI). ويجب أن تكون أعلى من (0.90)

*مؤشر حسن المطابقة المعدل (Adjusted Goodness of fit Index (AGFI) ويجب أن تكون أعلى من (0.90)

*الجذر التربيعي لمتوسط خطأ الإقتراب (Root mean Square Error Of Approximation (RMSEA) ويجب أن تكون أقل من (0.050). ويتم إجراء اختبارات جودة المطابقة بهدف تخفيض أو تقليل عدد المؤشرات المعبرة عن المتغيرات الكامنة موضع الدراسة، ويتم إجراء تحليل (CFA) على مرحلتين: المرحلة الأولى: إجراء التحليل لكل عامل من العوامل بشكل منفصل. المرحلة الثانية: إجراء التحليل لجميع المتغيرات المستقلة والتابعة. 1- التحليل العاملي التوكيدي لكل عامل من العوامل منفرداً:

يتم في هذه المرحلة التحقق من صدق نموذج القياس الذي تم افتراضه بناء على الإطار النظري للبحث ، ثم استخدام التحليل العاملي التوكيدي للبيانات مجتمعه للتحقق من صدق مؤشرات قياس كل نموذج من نماذج القياس، حيث يتم في هذه المرحلة حذف العوامل المشاهدة التي بينت ضعف ثباتها أو عدم ارتباطها أو تشبعها على نموذج القياس (المهدى، 2007). و فيما يلي عرض للنماذج المقترحة لكل عامل من العوامل موضع الدراسة بعد إجراء (CFA)

جدول (6) نتائج مؤشرات جودة المطابقة للتحليل العاملي التوكيدي لكل عامل منفرد

CFA Model	Measures	CMIN/df	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
	Threshold values	Less than 3	0.90 and above	0.90 and above	0.90 and above	0.90 and above	0.90 and above	Less than 0.08
Satisfaction		5.1	0.94	0.96	0.97	0.93	0.95	0.06

جدول رقم (7) نتائج مؤشرات جودة المطابقة لكل متغيرات الدراسة بعد حذف المتغيرات المشاهدة غير المعبرة

CFA Model	Measures	CMIN/df	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA
	Threshold values	Less than 3	0.90 and above	0.90 and above	0.90 and above	0.90 and above	0.90 and above	Less than 0.08
Satisfaction		2.4	0.90	0.91	0.94	0.95	0.93	0.06

جدول (8) تحليل ANOVA

Satisfaction	Between Groups	137.382	18	8.590	.821	.741
	Within Groups	1880.071	179	9.487		
	Total	2017.453	197			

تاسعا : نتائج التحليل والدراسة :-

وبعد نتائج التحليل تبين الآتى :-

النتائج النظرية :-

- النموذج المقترح لقياس رضا أصحاب المصالح كان عبارة عن 19 متغير وبعد التحليل تم طرد 13 متغير وتم الإبقاء على 6 متغير وهم (1,2,3,4,9,11)Sati
 - لا توجد فروق جوهرية بين أداء الوحدات الحكومية عينة البحث من حيث عناصر أو متغيرات قياس رضا أصحاب المصلحة لدى المنتفعين والعملاء .
 - وهذا يدل أن ال 6 متغيرات أو العناصر التى تم الإبقاء عليهم فى التحليل من أهم العوامل والمتغيرات التى يحرص صاحب المصلحة بتواجدها داخل الوحدات الحكومية ، بخلاف العناصر أو المتغيرات التى تم رفضها من قبل التحليل فلا تعنى لصاحب المصلحة أو المنتفع أى أهمية فى تواجدها داخل الوحدة الحكومية .
 - بالإضافة إلى أن العناصر التى تم الإبقاء عليها يمكن من خلالها قياس رضا أصحاب المصلحة داخل الوحدات الحكومية .
- وفيما يلى نوضح العناصر أو المتغيرات التى تهتم صاحب المصلحة بتواجدها داخل الوحدات الحكومية والتى من خلالها تحصل الوحدة الحكومية على رضا أصحاب المصلحة وهى:
- أن يتم أداء الخدمات المقدمة فى الوحدات الحكومية على أكمل وجه ودون تقصير.
 - الاهتمام بتطبيق الحوكمة والرقمنة فى الوحدات الحكومية والتى تؤدى إلى تحسين الأداء بشكل عام ومنها الحصول على الخدمة بأقل مجهود وبدون طوابير انتظار.
 - الاهتمام بتطبيق الحوكمة والرقمنة فى الوحدات الحكومية والتى تؤدى إلى محاربة الفساد المالى والإدارى.
 - الاهتمام بالمتابعة المستمرة والرقابة من الإدارة العليا للوحدات الحكومية على الخدمات المقدمة .

لذا مما سبق من نتائج التحليل تتوصل الدراسة إلى بعض من النتائج والتوصيات التي من المهم أن تضعها الوحدات الحكومية في حساباتها بشكل عام وذلك لرفع كفاءة أدائها والحصول على رضا أصحاب المصلحة ، ومن أهم النتائج :-

➤ الاعتماد على النموذج المقترح والعناصر والمتغيرات السابق ذكرها في قياس أداء الوحدات الحكومية والتعرف على مدى رضا أصحاب المصلحة داخل الوحدات الحكومية المصرية .

جدول (9) متغيرات رضا أصحاب المصلحة داخل الوحدات الحكومية

أهم متغيرات رضا أصحاب المصالح عن التعامل مع الوحدات الحكومية
- أداء الخدمات المقدمة على اكمل وجه ودون تقصير .
- تطبيق الحوكمة والرقمنة في (الوزارة – المديرية) يؤدي إلى تحسين أدائها بشكل عام.
-تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة-المديرية) تساعدك في الحصول على خدمتك بمجهود اقل.
-تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة – المديرية) تساعدك في الحصول على خدمتك بدون طوابير.
-تطبيق الحوكمة في (الوزارة – المديرية) للمساعدة فى محاربة الفساد المالى والأدارى.
-المتابعة المستمرة ورقابة من الادارة العليا للوحدة (الوزارة- المديرية) على الخدمات المقدمة.

المصدر . من اعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة .

وفيما يلي نتائج تحليل البيانات :-

جدول (10) المتغيرات المقبولة في تحليل البيانات

المتغيرات المقبولة	عدد العبارات	المتغيرات
Satisfy 1	- يتم أداء الخدمات المقدمة على أكمل وجه ودون تقصير .	السرعة في أداء الخدمة
Satisfy 2	- تطبيق الحوكمة والرقمنة في (الوزارة – المديرية)	جودة الخدمة المقدمة
Satisfy 3	يؤدي إلى تحسين أدائها بشكل عام.	
Satisfy 4	- تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة-المديرية)	
Satisfy 9	تساعدك في الحصول على خدماتك بمجهود أقل .	
Satisfy 11	- تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة – المديرية)	تقليل فترات الانتظار
	تساعدك في الحصول على خدماتك بدون طوابير.	
	- يساعد تطبيق الحوكمة في (الوزارة – المديرية) إلى محاربة الفساد المالي والإداري.	
	- توجد متابعة مستمرة ورقابة من الإدارة العليا للوحدة (الوزارة- المديرية) على الخدمات المقدمة .	

المصدر . من اعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة .



المصدر . من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

شكل (2) نموذج هيكل معادلات بنائية لرضا اصحاب المصلحة بعد تحليل البيانات وحذف المتغيرات ومن خلال نتائج التحليل يتبين لنا درجة كل وحدة على حده من خلال المتغيرات او العبارات التي سوف يتم الاعتماد عليها في القياس في الوحدات الحكومية

جدول (11) درجة الرضا عن كل وحدة

اسم الوحدة	Satisfy (5 درجة)						درجة الوحدة من حيث رضا صاحب المصلحة (30 درجة)
	1	2	3	4	9	11	
ديوان عام وزارة الصحة والسكان	5	5	5	5	4	4	28
مديرية الشئون الصحية بالجيزة	5	5	4	4	5	5	28
مديرية الشئون الصحية بالقاهرة	5	5	5	4	5	4	28
مديرية الشئون الصحية بالقليوبية	5	5	5	5	4	3	27
مديرية الشئون الصحية بالمنيا	5	5	5	4	3	5	27
مديرية الشئون الصحية بالفيوم	5	5	5	4	3	5	27
مديرية الشئون الصحية ببني سويف	5	4	3	5	5	5	27
مديرية الشئون الصحية ببورسعيد	5	5	5	5	4	3	27
مديرية الشئون الصحية بالمنوفية	5	5	5	5	4	3	27
مديرية الشئون الصحية بالسويس	5	5	5	4	4	4	27
مديرية الشئون الصحية بالإسماعيلية	5	5	5	5	3	4	27
مديرية الشئون الصحية بالغربية	5	5	5	5	3	3	26
مديرية الشئون الصحية بالشرقية	5	5	5	4	4	3	26

المصدر . من إعداد الباحث بناء على عينة البحث

عاشرا : توصيات البحث:-

جدول (12) خطة عمل لتنفيذ توصيات البحث

التوصية	الفترة الزمنية	المسؤول عن التنفيذ
- تطبيق النموذج واستخدامه بشكل دورى سنوياً لقياس مدى حصول رضا أصحاب المصلحة على خدماتهم بشكل مرضى داخل الوحدات الحكومية المصرية.	خلال عام مالى وبشكل دورى يتم التقييم	إدارة الوحدة الحكومية
- العمل على تغيير ثقافة العاملين من خلال التوعية برضا المتعاملين وأصحاب المصلحة داخل الوحدات الحكومية المصرية.	خلال عام مالى وبشكل دورى يتم التقييم	إدارة الوحدة الحكومية
- ضرورة تطبيق الحكومة الرقمية فى الوحدات الحكومية والتي تساعد فى الحصول على رضا أصحاب المصلحة .	خلال عام مالى وبشكل دورى يتم التقييم	إدارة الوحدة الحكومية
- استمرار المتابعة والرقابة من الإدارة العليا على الوحدات الحكومية للحصول على رضا المرضى.	خلال عام مالى وبشكل دورى يتم التقييم	إدارة الوحدة الحكومية
- يجب على الوحدات الحكومية الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة لما لها من مردود على رضا أصحاب المصلحة.	خلال عام مالى وبشكل دورى يتم التقييم	إدارة الوحدة الحكومية

من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائى

المراجع :-

أولاً: المراجع العربية:

- 1- إمام ، محمد بيومى محمد (2018) ، " اثر استخدام التدريب كمدخل لرفع كفاءه اداء العاملين " دراسه ميدانيه مقارنة بين شركات صناعة الغزل والنسيج المصريه وشركات صناعة الغزل والنسيج الاجنبيه ، **المجله العلميه للدراسات التجاريه والبيئيه جامعه قناه السويس** ، كليه التجاره بالاسماعيليه ، بحوث ومقالات ص 306-325 .
- 2- ابراهيم ، محمد عبد الفتاح محمد (2016) " اطار محاسبى مقترح لدور حوكمه الشركات فى تنشيط

سوق الأوراق المالية مدخل تحليل لتفعيل اقتصاد المعرفة ، مجله التجاره والتمويل – جامعه طنطا ، كليه التجاره ، بحوث ومقالات .

3- ابراهيم ، دعاء محمد رزق (2016) ، " دور حوكمة نظام الرقابه وتقييم الاداء فى تحسين السلوك الاخلاقى فى المنظمات الصناعيه بمدينة العاشر من رمضان " دراسه ميدانيه المجله العلميه للدراسات التجاريه والبيئيه – جامعه قناه السويس ، كليه التجاره بالاسماعيليه بحوث ومقالات ص 49-96 .

4- اونيس ، عبد المجيد (2014) ، " الحوكمة الالكترونيه – رؤيا شامله الملتقى العلمى الدولى حول جوده الخدمه العموميه فى ظل الحوكمة الالكترونيه ، حاله البلدان العربيه ، كليه العلوم الاقتصاديه والتجاريه وعلوم التسيير بجامعة محمد بوقره بومرداس الجزائر ، ص4

5- إمام ، محمد بيومى محمد (2019) " تقييم الاداء كمدخل لرفع كفاءه اداء العاملين " دراسه ميدانيه مقارنة بين شركات صناعة الغزل والنسيج المصريه وشركات صناعة الغزل والنسيج الاجنبيه – المجله العلميه للدراسات التجاريه والبيئيه ، جامعه قناه السويس ، كليه التجاره بالاسماعيليه ص 507 – 530 بحوث ومقالات .

6- ابوموسى ، احمد عبد السلام (2015)، الربط بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتفعيل حوكمة الشركات نموذج مقترح من سياق المحاسبه الاداريه ، مجله التجاره والتمويل جامعه طنطا ، كليه التجاره ، بحوث ومقالات ص 53-118 .

7- احمادى ، نبيل (2019) ، " اثر الحوكمة على جوده المراجعة الماليه فى الجزائر " اطروحه دكتوراه فى علوم التسيير تخصص ماليه ومحاسبه ، كليه العلوم الاقتصاديه وعلوم التسيير جامعه الجزائر.

8- الخطيب ، خالد (2019) " تأثير مبادئ الحوكمة على الشركات العائليه " اداره منظمات الاعمال : التحديات العالميه المعاصره الصفحات 1-30 عمان : جامعه العلوم التطبيقيه الخاصه المؤتمر العلمى الثالث لكليه الاقتصاد والعلوم الاداريه .

9- الحاج احمد ، على خليل (2017) ، دور الحوكمة فى استمرار ونجاح الشركات العائليه " دراسه تطبيقيه على الشركات العائليه السعوديه ، مجله المحاسبه والتدقيق والحوكمة ، جامعه جريش 35-63 بحوث ومقالات .

10- الهام ، يحيوى ، ليلى ، بوحديد (2014) ، الحوكمة ودورها فى تحسين الاداء المالى للمؤسسات الجزائريه " حاله المؤسسه الجزائريه الجديده NCA بالروبيه ، مجله المؤسسات الجزائريه ، العدد 3 الجزائر .

11- العواجى ، وائل عمران على (2022) ، " دور الحوكمة الالكترونيه فى تفعيل اداره المعرفة لرفع كفاءه الاداء الحكومى فى مصر ، التحديات ومحاور الاصلاح ، المنظمه العربيه للتنميه الاداريه ، بحوث ومقالات 177-202 المجله العربيه الاداريه .

12- بلهادف ، ساميه (2019) " حوكمة المؤسسات ودورها الفعال فى تحقيق الرضا الوظيفى " مجله البشائر الاقتصاديه ، جامعه طاهرى محمد بشار – كليه العلوم الاقتصاديه والعلوم التجاريه وعلوم التسيير 570-584 بحوث ومقالات .

13- بدور ، عبد الفتاح ابراهيم السيد (2021) " مقترحات عمليه لرفع الكفاءه والمهاره الفنيه والقياديه للعاملين بوحدات الجهاز المركزى للتنظيم والاداره " بحوث ومقالات .

14- جاب الله ، احمد عبد الحميد محمد (2022) " اثر تطبيق اليات الحوكمة على اداء اسهم الشركات المدرجه بمؤشر EGX100 " معهد العباسيه للحاسبات الاليه والعلوم التجاريه بالقاهره ، رساله دكتوراه .

15- حاب الله الشريف (2019) " دور التكاليف المعياريه فى تحسين اداء المؤسسه الاقتصاديه " مذكره لنيل شهاده الماجستير ، جامعه الحاج لخضر ص 106 .

- 16- حماد ، طارق عبد العال (2015) " حوكمة المؤسسات لمفاهيم المبادئ التجارية " تطبيقات الحوكمة فى المصارف ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ص 3 .
- 17- حموده ، منى احمد محمد (2019) " اطار مقترح لتطبيق ادارته التميز لرفع كفاءه الاداء بالجامعات " مجله البحوث الماليه والتجاريه ، جامعه بورسعيد – كليه التجاره 324-351 بحوث ومقالات .
- 18- دقيش ، جمال (2019) " اثر مؤشرات الحوكمة على النمو الاقتصادى فى الجزائر " دراسته قياسييه خلال الفتره من 2002 – 2016 ، مجله الحوكمة ، المسئوليه الاجتماعيه والتنمية المستدامه – المركز الجامعى – احمد زبانه غليذات – معهد العلوم الاقتصاديه والتجاريه وعلوم التسيير ص 57-70 بحوث ومقالات .
- 19- ذكى ، محمد محمود (2015) مبادئ الحوكمة ويطاقه الاداء المتوازن على تفعيل اداء منشآت الاعمال " دراسته ميدانيه المجله العلميه للاقتصاد والتجاره ، جامعه عين شمس ، كليه التجاره ، بحوث ومقالات ص 525 – 557 .
- 20- رفاعى ، رفاعى محمد (2010) " التطوير التنظيمى ضروره لرفع الكفاءه والفاعليه التنظيميه " اتحاد جمعيات التنمية الاداريه ، بحوث ومقالات ص 30-42 .
- 21- سليمان ، محمد مصطفى (2019) " حوكمة الشركات ودور اعضاء مجلس الاداره والمديرين التنفيذيين الدار الجامعيه ، الاسكندرية ، مصر .
- 22- عوض ، أمال (2018) " دور اليات الحوكمة فى تعزيز حوكمة تكنولوجيا المعلومات وضبط مخاطر الانشطه الالكترونيه للمنشآت " مجله الدراسات الماليه والتجاريه ، كليه التجاره جامعه بنى سويف ، العدد الاول ص 183-247 .
- 23 – عبد السلام ، هاشم عبد العاطى عبد المنصف (2022) " اطار مقترح لحوكمة تكنولوجيا المعلومات لتقييم قرار الاستثمار فى تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين أداء منشآت الاعمال " ، جامعه بنى سويف ، كليه التجاره ، بحوث ومقالات ص 107-133 .
- 24 – عكار ، زينب شلال (2020) " دور مبادئ وآليات الحوكمة فى تحسين الاداء المالى " دراسته تطبيقيه فى شركه التأمين الوطنيه ، مجله جامعه الانبار للعلوم الاقتصاديه والاداريه ، جامعه الانبار ، كليه الاداره والاقتصاد ص 174-204 بحوث ومقالات .
- 25 – عبد المنعم ، اسامه محمد (2020) " تقييم الاداء مدخل لرفع كفاءه وفاعليه المشروعات " دراسته ميدانيه ، المجله العلميه للاقتصاد والتجاره ، جامعه عين شمس ، كليه التجاره ص 595-629 ، بحوث ومقالات .
- 26 – مؤمن ، انيس (2016) " التحديات والحلول فى ادارته الشركات المتعدده منتدى الشركات العائليه لبناء شركات عائليه مستدامه " وزاره التجاره والصناعه ، الغرف التجاريه الصناعيه .
- 27 – مولود ، مروخى (2021) " دور حوكمة الشركات فى تحسين جوده ادائه المراجعة الخارجيه " دراسته مقارنة بين الجزائر وتونس ، مجله ايليزا للبحوث والدراسات ، المركز الجامعى المقاوم ، الشيخ امور بن مختار ايليزى ، بحوث ومقالات ص 397 – 416 .
- 28 – مراد ، ممدوح ، هاشم محمد (2016) " تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الاداء المالى والقدرة التنافسيه فى الشركات المساهمه المصريه " دراسته امبريقيه ، مجله البحوث التجاريه ، جامعه الزقازيق ، كليه التجاره ، بحوث ومقالات ، ص 302 – 469 .
- 29 – محمد ، سميره شحاته (2018) " تأثير اليات الحوكمة على سياسات توزيع الارباح " دراسته تطبيقيه المجله العلميه للاقتصاد والتجاره جامعه عين شمس ، كليه التجاره ، بحوث ومقالات ، ص 373 – 394 .
- 30 – مولود ، مرخوفى (2021) " دور حوكمة الشركات فى تحسين جوده أدائه المراجعة الخارجيه " دراسته مقارنة بين الجزائر وتونس ، مجله ايليزا للبحوث والدراسات ، المركز الجامعى للشيخ امودين مختار ايليزى ، بحوث ومقالات ص 397 – 416 .
- 31 - نصار ، اسماء وحيد عبد الحفيظ (2013) " أثر تطبيق اليات حوكمة الشركات على المحتوى المعلوماتى فى سوق الاوراق الماليه " دراسته تطبيقيه ، المجله العلميه للاقتصاد والتجاره ، العدد 1 ص 467 – 493 .
- 32 – نسيمه ، مرابط (2017) " دور آليات الحوكمة فى تحسين الاداء المالى لشركات التأمين " دراسته حاله

- الصندوق الوطني لتعاضد الفلاحى لام البواقى ، جامعه ام البواقى ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، الجزائر .
- 33 – وهدان ، محمد على محمد (2021) " أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات فى فعاليه الرقابه الداخليه " **المجله العلميه للبحوث التجاريه ، جامعه المنوفيه ، كلية التجاره ، بحوث ومقالات .**
- 34 – يحيوى ، الهام (2014) " الحوكمه ودورها فى تحسين الاداء المالى للمؤسسات الجزائريه " **حاله المؤسسه الجزائريه الجديده للتغليب NCA بالروبيه ، مجله اداء المؤسسات الجزائريه ، جامعه قاصدى مرباح ص 59-69 ، بحوث ومقالات .**
- 35 – يحيوى ، نعيم ، بو سلم ، حكيمه (2012) " دور الحاكميه المؤسسيه فى تحسين الاداء المالى للشركات " **حوكمه الشركات كآليه للحد من الفساد المالى والادارى ، بسكره ، وزاره التعليم العالى والبحث العلمى ، جامعه محمد خيضر .**

ثانياً : المراجع الأجنبية:-

- 1- Dubinsky,A.J skinner,S.J,(2021), Evaluating Sales Personnel An Attribution Theory Perspectre **Journal Of Personal Selling and Sales Management pp,9-21 .**
- 2- Heeks,R,(2018), Whatis Is E-government Accessed From The Internet in **October From Http:// WWW.Egov4dev.org/Success Definitions .Shtml.pp,31-32 .**
- 3- Hsiang,Tsui Chiang,(2016), Empirical Study Of Corporate Governance and Corporate Performance , **The Journal Of american Academy Of Business , Cambridge ..**
- 4- Khadra,& zuriekat,&Alrahmi,(2019), An Empirical Examination Of Maturity Modelas Measurement Of Information Technology Covernance Implementation **The International Arab Journal of Information Technology vol , no.3 2009 ,p310 .**
- 5- Muindi , K.M (2014), Influence Of Governance Pratices On Employee Job Satisfaction at Teahers Service Commission Headquarters Nairobi , Kenya Aresearch ProJect Submitted In Partial Fulfillment **Of The Requirements For The award Of Degree Of Master Education In Corporate Governance,University Of Nairobi Kenya .**
- 6- Mekay,S Hair ,J.F,Jr. Johnston. M.W Sherrell DL .(2019), An Exploratory Investigation Of Reward and Corrective Responses To **Salesperson Performance An Attributional A pproach Journal Of Personal Selling and Sales Management pp.39-48 .**
- 7- Mowen,J.c Keith, J.E Brown,S.W& Juckson D.W.Jr,(2020) Unilizing Effart and Task Difficulty **Information In Evaluation Salespeople pp185-191 .**

الملاحق
قائمة الاستقصاء

Suez University

Faculty Of Commerce

Business Administration Department



جامعة السويس

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

قياس رضا اصحاب المصلحة عن الأداء

مقدم لكل من المتعاملين مع الوحدات الحكومية"

اعداد

عماد عبد الناصر عبد الحليم عبد الغنى

باحث لدرجة الدكتوراة الفلسفة في إدارة الاعمال بكلية التجارة جامعة السويس

(2024)

سعادة / الأستاذ الفاضل / الأستاذة الفاضل

تحية طيبة وبعد

تهدف هذه الاستمارة الى قياس "قياس رضا أصحاب المصلحة وأثره على أداء الوحدات والخدمات الحكومية " وسوف أكون شاكراً تفضلكم بالإجابة على هذه الاستمارة ، مؤكداً لكم أن المعلومات التي سنحصل عليها من هذه الاستمارة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط ، كما أن أرائكم سوف تساهم بكل تأكيد في الوصول إلى نتائج فعلية وواقعية بشأن موضوع الدراسة ، كما أن تعاونكم معنا بالإجابة على الأسئلة المرفقة سيكون له أكبر الأثر في توجيه نتائج هذا البحث. علماً بأن نتائج البحث تعتبر سرية وعامة ولا يذكر فيها أية أسماء أو أشخاص .

وأخيراً أشكر لكم حسن تعاونكم معنا ، وأرجو من الله العلي القدير التوفيق والنجاح للجميع .

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام والتحية والشكر ،،،،،

أمامك مجموعة من العبارات التي تستفسر عن أداء الوحدة الحكومية التي تتعامل معها. والمطلوب من سيادتكم وضع علامة (✓) أمام إجابة واحدة تتفق مع وجهة نظركم في كل عبارة من الإجابات الخمس المتاحة ، مع رجاء عدم ترك أية عبارة بدون إجابة.

م	العبارة	درجة الموافقة	موافق تماماً (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماماً (1)
	• رضا متلقى الخدمة						
1	يتم اداء الخدمات المقدمة على اكمل وجه ودون نقصير .						
2	تطبيق الحوكمة والرقمنة في (الوزارة – المديرية) يؤدي الى تحسين أداؤها بشكل عام .						
3	تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة-المديرية) تساعدك في الحصول على خدمتك بمجهود اقل .						
4	تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة – المديرية) تساعدك في الحصول على خدمتك بدون طوابير						
5	تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة – المديرية) يؤدي الى الحصول على خدمتك بدون أخطاء .						
6	تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة – المديرية) يؤدي الى الحصول على خدمتك بشكل أسرع .						
7	تطبيق الحوكمة الرقمية في (الوزارة – المديرية) يؤدي الى الحصول على خدمتك بشكل أسهل.						
8	هناك بنية تحتية أساسية داخل (الوزارة – المديرية) مناسبة لتطبيق الحوكمة الرقمية .						

9	يساعد تطبيق الحوكمة في (الوزارة – المديرية) الى محاربة الفساد المالي والإداري .				
10	يوجد تدخل من بعض العاملين في تقديم الخدمات كنوع من انواع الفساد الاداري .				
11	توجد متابعيه مستمره ورقابة من الادارة العليا للوحدة (الوزارة- المديرية) على الخدمات المقدمة .				
12	يتم مشاركة أصحاب المصلحة في قرارات صادرة عن ادارة (الوزارة – المديرية) والتي تختص بالخدمات المقدمة .				
13	توجد شفافية ومصارحة لتوفير كافة المعلومات التي تخص متلقى الخدمة صاحب المصلحة .				
14	توجد ارشادات وتعليمات داخل (الوزارة – المديرية) واضحة ومعلومة لكافة الخدمات المقدمة .				
15	هناك سهوله ومساعدة في استخدام التطبيقات والبرامج المتعلقة بالخدمات داخل (الوزارة-المديرية)				
16	يوجد تواصل مستمر بين (الوزارة – المديرية) ومتلقى الخدمة صاحب المصلحة حول التعرف على الحقوق والواجبات والمستندات المطلوبة فيما يتعلق بالخدمات المقدمة .				
17	يوجد تواصل مستمر بين (الوزارة – المديرية) ومتلقى الخدمة صاحب المصلحة لتوضيح أساليب الحوكمة وفوائدها لصاحب المصلحة .				
18	يوجد تواصل مستمر بين (الوزارة – المديرية) ومتلقى الخدمة صاحب المصلحة لتوضيح البرامج والتطبيقات اللازمة وذلك لتقديم الخدمات بشكل اسرع وممكن.				
19	كمتعامل مع ديوان (الوزارة – المديرية) ، انت راضى بشكل عام عن تطور المستوى التكنولوجي المستخدم في تحقيق مصلحتك				

(ج) : الرجاء التكرم من سيادتكم بإضافة أي بيانات أو مقترحات من شأنها أن تسهم في تطبيق اساليب الحوكمة والرقمنة وتحسين الاداء داخل الوحدات الحكومية .

بيانات عامة:

- النوع :

☐ ذكر

☐ أنثي

مع خالص شكري وتقديري

الباحث