



دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات الحكومية دراسة ميدانية على هيئة البريد المصري

إعداد

د/ محمد الدسوقي سيد الأهل
مدير الكلية العسكرية لعلوم الإدارة
لضباط القوات المسلحة السابق ومدير
كلية الدفاع الوطني / أكاديمية ناصر
العسكرية للدراسات العليا حالياً
mrm.sayed.elahl@gmail.com

أ.م.د/ عادل اهام حامد شادى
أستاذ مساعد إدارة الأعمال
ومدير الكلية العسكرية
لعلوم الإدارة للقوات المسلحة
mrm.sayed.elahl@gmail.com

المجلة الدولية للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية

دورية علمية محكمة

المجلد (٤) . العدد (١٢) . يناير ٢٠٢٥

P-ISSN: 2812-6394 E-ISSN: 2812-6408

<https://ijaefs.journals.ekb.eg/>

الناشر

جمعية تكنولوجيا البحث العلمي والفنون

المشهرة برقم ٢٧١١ لسنة ٢٠٢٠، جمهورية مصر العربية

<https://srtaeg.org/>



**The Role of Intellectual Capital in Improving
the Quality of Government Services
(A Field Study on The Egyptian National Postal Authority)**

submitted by

Dr. Adel Emam Hamed Shady

Associate Professor of Business Administration
Director of the Military College of Management
Sciences of the Armed Forces
mrm.sayed.elahl@gmail.com

Dr. Mohamed El Desouky Sayed El Ahi

Director of the National Defense College at Nasser
Military Academy for Postgraduate Studies and
Former Director of the Military College of
Management Sciences for Officers of Armed Forces
mrm.sayed.elahl@gmail.com

**International Journal of Administrative, Economic
and Financial Sciences**

VOLUME (4), ISSUE (12), JANUARY 2025

P-ISSN: 2812-6394 E-ISSN: 2812-6408

<https://ijaefs.journals.ekb.eg/>

Publisher

Association for Scientific Research Technology and the Arts

<https://srtaeg.org/>

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات؛ حيث قام الباحثان بتقسيم رأس المال الفكري إلى ثلاثة أبعاد رئيسة وهم: (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي)،

المستخلص

كما تم تقسيم جودة الخدمات إلى خمسة أبعاد رئيسة، هي: (الاستمرارية، الكفاءة، إمكانية الوصول، الفاعلية والتأثير، التمكين الفني). وقد تم تطبيق الدراسة على الهيئة العامة للبريد المصري، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ بإعتباره المنهج المناسب لطبيعة الدراسة والمتوافق مع أهدافها، وقام الباحثان بتصميم قائمة استقصاء تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية تكونت من ٣٨٠ مفردة من العاملين في مختلف المستويات الإدارية بالهيئة العامة للبريد. وقد تم تحليل البيانات باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد وأسلوب تحليل المسار باستخدام برنامجي SPSS.26، AMOS.26.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) على تحسين جودة الخدمات الحكومية بأبعادها (الاستمرارية، الكفاءة، إمكانية الوصول، الفاعلية والتأثير، التمكين الفني). الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي، جودة الخدمة، الاستمرارية، الكفاءة، إمكانية الوصول، الفاعلية والتأثير، التمكين الفني.

Abstract:-

This study aims to reveal the role of intellectual capital in improving the quality of services; the researchers divided intellectual capital into three main dimensions: (human capital, structural capital, relational capital), and the quality of services was divided into five main dimensions: (continuity, efficiency, accessibility, effectiveness and effect, technical mastery). The study was applied to the Egyptian Postal Authority. The study followed the descriptive analytical approach; considering it the appropriate approach for the nature of the study and compatible with its objectives. The researchers designed a survey list that was distributed to a stratified random sample consisting of 380 individuals from employees at various administrative levels in Egypt Post. The data were analyzed using the multiple regression analysis method and the path analysis

method using the SPSS.26 and AMOS.26 programs. The study reached a set of results, the most important of which was the existence of a significant impact of intellectual capital in its dimensions (human capital, structural capital, relational capital) on improving the quality of government services in its dimensions (continuity, efficiency, accessibility, effectiveness and influence, technical mastery) .

Keywords: Intellectual capital, human capital, structural capital, relational capital, service quality, continuity, efficiency, accessibility, effectiveness and influence, technical mastery.

مقدمة

لقد تغير نمط النمو الاقتصادي العالمي بشكل جذري منذ سبعينيات القرن العشرين مع التطور السريع للتكنولوجيا، وخاصةً في مجال الاتصالات والكمبيوتر والهندسة البيولوجية؛ مما جعل المعرفة تحل محل رأس المال المادي؛ وذلك باعتبارها رأس المال الأكثر أهمية في بيئة العمل التنافسية (Lim & Dallimore, 2004; Chen et al., 2004).

يعد مفهوم رأس المال الفكري (Intellectual Capital) من المفاهيم الحديثة التي بدأت في الثمانينات، واستمرت حتى بداية التسعينات من القرن الماضي، وقد بدأ هذا المفهوم في المؤسسات الصناعية، والتجارية، ثم انتقل تدريجياً إلى المؤسسات الخدمية، ومنها مؤسسات التعليم العالي؛ كمحاولة للاستفادة من الأصول الفكرية والأصول غير الملموسة التي تمتلكها هذه المؤسسات؛ مما يؤدي إلى تعظيم قدراتها التنافسية، وتدعيم مكانتها بين المؤسسات التي تقدم خدمات تعليمية مماثلة، وهو يقوم على اعتبار أن العنصر البشري هو الأساس في تكوين الأصول الفكرية، ومن خلال هذا العنصر البشري تستطيع المؤسسة أن تتحكم في مصادر قدرتها التنافسية، والمتمثلة بالأساس في معرفة أعضائها (عطية، ٢٠١٨).

ومؤخراً بدأ النظر إلى خلق القيمة لأي منظمة على أنها نتيجة لاستغلال مواردها غير الملموسة وقدراتها المعرفية؛ حيث باتت القيمة المؤسسية الناتجة عن الأصول الفكرية تفوق بشكل واضح قيمة الأصول الملموسة، وأفاد البنك الدولي (٢٠٠٥) أن ٧٧٪ من إجمالي الثروة العالمية تنبع من الأصول غير الملموسة، كما أصبح رأس المال الفكري يُشكل قوة حاسمة لدفع النمو الاقتصادي (Sharabati et al., 2010).

على الرغم من أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت دور رأس المال الفكري وكيف يمكن أن تساهم في تحسين أداء الأعمال وخلق القيمة للمنظمات فضلاً عن كون رأس المال الفكري ميزة تنافسية للمنظمات إلا أن معظم المنظمات لا تفهم طبيعته وقيمه بشكلٍ عام (Alrowwad et al., 2020; Molodchik et al., 2019; Bontis et al., 2018; Andreeva & Garanina, 2016). تُعتبر جودة الخدمة عنصراً هاماً في الأداء التنظيمي ومؤشراً رئيسياً لفعالية المنظمة (Abd-Elrahman, 2012)، ولكن على الرغم من ذلك فإن القليل فقط من الباحثين الذين اهتموا بدراسة تأثير رأس المال الفكري على جودة الخدمة (Longoni & Luzzini, 2016; Kamukama, 2013). يتحدد نجاح المنظمة إلى حدٍ كبير من خلال القدرة على التركيز على احتياجات العملاء وتلبيتها وتلبية متطلباتهم وتوقعاتهم، ومن هذا المنطلق يُمكن الاعتقاد أن رأس المال الفكري يُمكن أن يؤثر على توليد القيمة وتحسين جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية (Kamukama, 2013; Kamukama et al., 2011; Abd-Elrahman et al., 2020)؛ حيث إن الميزة التنافسية المُستدامة تتعلق بالأصول الاستراتيجية والتي تتعلق برأس المال الفكري، والذي بالطبع يُساعد المنظمات على تقديم خدمات تفوق توقعات العملاء.

اعتماداً على ما سبق، ونظراً لأهمية متغيرات الدراسة في المنظمات بشكلٍ عام، ووزارة الاتصالات بشكلٍ خاص، تسعى الدراسة الحالية إلى الكشف عن دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة الحكومية؛ للخروج ببعض النتائج والتوصيات التي من شأنها أن تُحسن أداء الخدمة الحكومية المُقدّمة بالهيئة العامة للبريد محل الدراسة.

أولاً: الخلفية النظرية والدراسات السابقة

أ. رأس المال الفكري

١. مفهوم رأس المال الفكري

لقد تمت دراسة المفاهيم والتعريفات الرئيسية لرأس المال الفكري على نطاق واسع من قبل الباحثين؛ حيث بدأ توجه الباحثين لدراسة رأس المال الفكري في أواخر التسعينيات، فعلى سبيل المثال عرف (1997) Stewart رأس المال الفكري على أنه "مجموعة من جميع الكفاءات والمعارف التي يُمكن أن تُشكّل الميزة التنافسية المُستدامة للمنظمة". وهذا يعني أن رأس المال الفكري يشمل الملكية الفكرية وعلاقات العملاء والخبرة والمعرفة والمعلومات والتقنيات الأساسية والمهارات المهنية والتكنولوجيا التنظيمية والخبرة التطبيقية والتي تحتاجها المنظمة لتحقيق اهدافها الاستراتيجية.

في حين أشار Cabrita & Bontis (2008) إلى رأس المال الفكري على أنه "أصول المعرفة التي يُمكن تحويلها إلى قيمة"، أي أنها مسألة بناء ودعم الاتصال بين مجموعات الخبرة والتخصص والكفاءات سواء داخل المنظمة أو خارجها.

كما عرّف أيضًا Kianto et al., (2014) بأنها "جميع الموارد غير الملموسة والمتعلقة بالمعرفة، والتي تستطيع المنظمة استخدامها في عمليات الإنتاج الخاصة بالمنظمة في محاولة لخلق القيمة". بينما أفاد Lee & Wong (2019) أن رأس المال الفكري يُجسد الأصول والموارد غير الملموسة للمنظمة، مثل المعرفة والخبرة والمهارات المهنية والخبرة والموظفين وقواعد البيانات والملكية الفكرية والتقنيات والعملاء وما إلى ذلك، والتي يُمكن أن تفيد المنظمة، وتحدد إمكاناتها للنمو في المستقبل عند إدارتها واستخدامها بحكمة؛ وبالتالي يُنظر إلى رأس المال الفكري على أنه ليس مُجرد أصل غير ملموس ثابت، ولكنها وسيلة لتحقيق غاية.

ويُعرفه الحسيني (٢٠٢٣) على أنه مجموعة من العوامل يمتلكون قدرات عقلية عناصرها المعرفة والمهارة والخبرة، ويُمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين أداء عمليات المنظمة وتطوير مساحة إبداعاتها بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف المتعاملة معها ويجعل فروق قيمتها السوقية عن الدفترية كبيرة.

ويُعرفه Habib & Mourad (2024) على أنه أصل غير نقدي يفتقر إلى الشكل المادي، ويحتفظ بقيمته الجوهرية ولديه القدرة على توفير مزايا مستقبلية. ومن مجموعة التعريفات السابقة يُمكن استنتاج ما يلي:

● لا يوجد اتفاق على مفهوم محدد لرأس المال الفكري؛ نظرًا لحدائثة المفهوم من جهة، وتنوع تخصصات الباحثين، ومجالات اهتماماتهم من جهة أخرى؛ فهناك من ركز في تعريفه لرأس المال الفكري على العنصر البشري، وما يمتلكه من قدرات ومهارات ومعارف وخبرات متنوعة، وإبداعات كامنة والنظر إليه باعتباره مُرادفًا لرأس المال الفكري بالمؤسسة؛ ومن ثم لا بد من الاهتمام به، وتنميته، وهناك من ركز في تعريفه لرأس المال الفكري على الموجودات غير الملموسة، وأهميتها في تعظيم القيمة التنافسية للمؤسسة، ونموها، واستمرارها، وزيادة عوائدها، وهناك من ركز في تعريفه لرأس المال الفكري على الجمع بين الموارد البشرية، والأصول غير الملموسة، ومن ثم؛ فإن رأس المال الفكري أكثر تكاملًا من رأس المال البشري؛ فهو يجمع بين رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي بالمؤسسة.

- تتفق مُعظم التعريفات السابقة على أهم ثلاثة مكونات الرأس المال الفكري وهي: رأس المال البشري باعتباره أهم موارد المؤسسة، وما يمتلكه من: مهارات، وقدرات ومعارف واتجاهات وخبرات متنوعة، وإبداعات كامنة وغيرها، ورأس المال الهيكلي: وما يشمل من العمليات التنظيمية بالمؤسسة، وإجراءات العمل، ونظم البحث والتطوير، والتكنولوجيا المستخدمة، ونظم المعلومات، وقواعد البيانات وإمكانية الوصول إليها، فضلاً عن حقوق الملكية الفكرية مثل: براءات الإختراع، وحقوق التأليف والنشر، وغيرها، وهو يُعد البنية الارتكازية لرأس المال البشري، ورأس المال العلاقي، أو رأس مال العملاء، والذي يشير إلى علاقات المؤسسة: (الرسمية، وغير الرسمية بعملائها الخارجيين، والجهات المستفيدة من خدماتها).
- يوجد علاقة تبادلية قوية بين المكونات الثلاثة لرأس المال الفكري؛ حيث: يقوم رأس المال البشري ببناء رأس المال الهيكلي، والذي يقوم بدوره بتطوير رأس المال العلاقي للمؤسسة؛ مما يؤدي إلى تدعيم مكانتها، وتعظيم قدراتها التنافسية بين المؤسسات الأخرى.
- يتحول رأس المال البشري بالمؤسسة إلى رأس مال فكري؛ عندما يتم الاستفادة من معارف الأفراد، ومهاراتهم، وقدراتهم، وخبراتهم المختلفة، وتحويلها إلى معرفة مكودة في المؤسسة؛ بحيث يمكن الرجوع إليها في أي وقت، والاستفادة منها في تطوير أداء المؤسسة، وزيادة قدراتها التنافسية.
- ربطت جميع التعريفات السابقة بين امتلاك المؤسسة لرأس المال الفكري وقدرتها على استثماره، وإدارته، وبين توسيع حصتها السوقية، وتعظيم نقاط قوتها، وتطوير أدائها، وزيادة كفاءتها، وفعاليتها، فضلاً عن تحقيق عوائد مالية ومعنوية) تميزها عن غيرها من المؤسسات الأخرى؛ ومن ثم زيادة قدراتها، وتعظيم مكانتها التنافسية.
- لا يرتكز مفهوم رأس المال الفكري على المعرفة الظاهرة الموجودة في المؤسسة فقط، ولكنه يهتم أكثر بالمعرفة الضمنية، ويسعى إلى اكتشاف ذوي الاختصاصات والقدرات الفكرية المتميزة، والسعي بشكل منهجي إلى استغلال خبرات هؤلاء الأفراد، ومهاراتهم، وقدراتهم، والاستفادة منها؛ ومن ثم فإن هناك صعوبة في وضع معايير محددة لقياس رأس المال الفكري، ومتابعته.
- يرتبط رأس المال الفكري بالتعليم والمعرفة؛ فالمعرفة هي العنصر الرئيسي في الإنتاج، وهي المحدد الرئيسي لإنتاجية رأس المال الفكري في المؤسسات المختلفة؛ مما يؤثر على التنمية الاقتصادية، والاجتماعية، كما يلعب التعليم دوراً كبيراً في تكوين رأس المال الفكري وتنميته؛ مما يتطلب ضرورة الاهتمام بالنظم التعليمية وتطويرها؛ لمواجهة التغيرات المتسارعة في المجتمع.

ويوضح الجدول التالي العناصر والأبعاد التي يُمكن من خلالها التمييز بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي.

جدول رقم (١) الفرق بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي

رأس المال الفكري	رأس المال المادي	البُعد
غير ملموس	مادي ملموس	التكويني
يتوجه نحو المستقبل	يرتكز على الماضي	الزمني
قيمة	تكلفة	المحتوى والمضمون
غير مالي	نقدي	الطبيعية
مستمر	وقتي	الديمومة
يتزايد بالاستعمال	ينقص بالاستعمال ويهلك	الاستعمال
نوعي	كمي	الكمي/النوعي

المصدر: ياسين، سعد غالب (٢٠٠٧).

وتأسيساً على ما سبق، يرى الباحثان أنه يُمكن النظر إلى رأس المال الفكري على أنه المعرفة التنظيمية وكذلك صناعة المعرفة، والقدرة على تطبيق المهارات في أصعب الحالات، والمعرفة المكتسبة من خلال التدريب والخبرة، وأيضاً المعرفة في كيفية إيجاد المعلومات وكيفية الحصول عليها.

٢- مراحل تطور دراسات رأس المال الفكري

لقد أشار Guthrie et al. (2012) فقد مرت البحوث المتعلقة بدراسة رأس المال الفكري

بثلاثة مراحل للتطور، ويُمكن تحديد خصائص كل مرحلة منها على النحو الآتي:

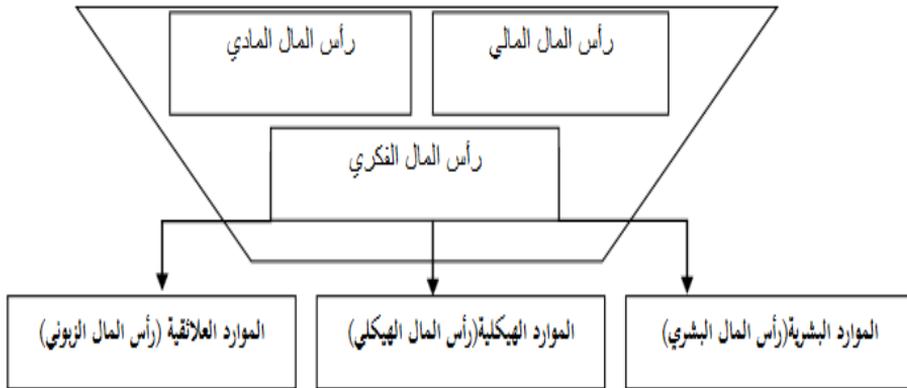
المرحلة الأولى: والتي بدأت منذ أواخر الثمانينات، وامتدت حتى نهاية التسعينات من العقد الماضي، وقد ركزت هذه المرحلة على وضع إطار مفاهيمي لرأس المال الفكري، وتحديد أهميته، كما ركزت على وضع مجموعة من المعايير، والإرشادات لجعل رأس المال الفكري شيئاً ملموساً يُمكن قياسه، والإفصاح عنه، وقد تميزت هذه المرحلة باستخدام النظريات الكبرى Grand Theories؛ لإيضاح مفاهيم رأس المال الفكري، وتحديد مبادئه المُختلفة.

المرحلة الثالثة: والتي بدأت مع مطلع عام ٢٠٠٤، وحتى الآن، وقد ركزت هذه المرحلة على دراسة أساليب إدارة رأس المال الفكري في جميع المؤسسات على اختلاف أنواعها، ويرى أنصار هذه المرحلة أن التركيز يجب ألا ينصب فقط على تحقيق العائد المادي، ولكن يجب أن يتسع ليشمل إثراء المنافع، والخدمات المُقدمة للعُملاء، كما يؤكد أنصار هذه المرحلة كذلك على ضرورة الاعتماد على طرق تقييم رأس المال الفكري باعتبارها أدوات لخلق القيمة في المؤسسة، أكثر من كونها أدوات لقياس رأس المال الفكري.

٣- أبعاد رأس المال الفكري

- ربط (1997) Sveiby رأس المال الفكري بثلاث فئات من الأصول غير الملموسة. أولاً: الكفاءة البشرية؛ أي قدرة الموظفين على التصرف في مواقف مختلفة لإنشاء أصول ملموسة وغير ملموسة. ثانياً: الهيكل الداخلي أي النماذج والإجراءات والأنظمة والملكية الفكرية، وما إلى ذلك التي أنشأها الموظفون ولكنها مملوكة للمنظمة. ثالثاً: الهيكل الخارجي؛ أي العلاقات مع العملاء والموردين. بالإضافة إلى ما سبق، قسم مشروع (2002) Meritum مكونات رأس المال الفكري إلى ثلاث وهي:
- رأس المال البشري **Human Capital**: أي قدرات الموظفين والمعرفة التي يأخذها الموظفون عند مغادرة مكان عملهم، ويُعرّف بأنه ذكاء عضو المنظمة، أو القيمة المتراكمة للاستثمارات في تدريب الموظف وكفاءته (Edvinsson & Malone, 1997). وهو يغطي سمات مثل تعليم الموظفين، ومؤهلاتهم، وخبراتهم، ومهاراتهم، وذكائهم الخالص، وإبداعهم، وسلوكهم، ومعرفتهم، وقدرتهم على التعلم، والتزامهم، وولائهم، وتحفيزهم وعزيمتهم، وقدراتهم القيادية، وقيمهم، واستعداداتهم ومواقفهم، وتفاعلاتهم، ومرونتهم، وميلهم إلى المخاطرة والرشاقة الفكرية (Vishnu & Gupta, 2014; Alrowwad et al., 2020)
- رأس المال الهيكلي **Structural Capital**: ويُمكن أن يُطلق عليه أيضاً رأس المال البنوي، أي المعرفة التي تبقى عندما يُغادر الموظفون مكان العمل، مثل الإجراءات، ويتكون من الهياكل الذكية داخل المنظمة، ويُعرّف بأنه العناصر التنظيمية التي تدعم وتسهل أداء رأس المال البشري، وهو يتألف من عوامل مثل الملكية الفكرية والتي تتمثل في براءات الاختراع، والعلامات التجارية، وحقوق التأليف والنشر، بالإضافة إلى العوامل التكنولوجية مثل قواعد البيانات وأنظمة المعلومات، والروتين، والإجراءات، والعمليات، وآليات وهياكل دعم الموظفين، وثقافة الشركة، وخطط تطوير الأعمال، والاستراتيجية، والمعرفة التنظيمية، والمخططات التنظيمية، والأساليب والبرامج (Kamukama, 2013; Ling, 2013)
- رأس المال العلائقي **Relational capital**: أي يصف العلاقات مع العملاء والموردين وشركاء البحث والتطوير، وغيرها؛ ومن ثم يُمكن تعريفه على أنه المعرفة التي تنبع من العلاقات الخارجية للمنظمة، وهو يغطي العلاقات مع العملاء والوكلاء والموردين والعملاء والمساهمين والشركاء والمنافسين وأعضاء المجتمع والشبكات غير الرسمية والحكومة والمجتمع والدولة وجمعيات الصناعة (Marzo & Scarpino, 2016; Alrowwad et al., 2020).

وتجدر الإشارة هنا إلى أن (Ferenhof et al., 2015) قد طرح بنيةً مكوّنة من أربعة أبعاد لرأس المال الفكري في نموذج Intellectual Capital Meta، والذي يُسلط الضوء على أبعاد رأس المال الفكري الرئيسية والأبعاد الفرعية؛ وهي رأس المال الهيكلي (رأس المال الابتكاري، رأس المال العملي، رأس المال التكنولوجي، رأس المال التنظيمي)، ورأس المال البشري (رأس المال التحفيزي، العلاقات الشخصية، المعرفة، المهارات، المواقف، المرونة)، ورأس المال العلائقي (رأس مال العملاء، رأس المال التجاري)، ورأس المال الاجتماعي (العمل الاجتماعي، التفاعلات الاجتماعية). إلا أن الشائع هو استخدام غالبية الباحثين لثلاثة أبعاد لرأس المال الفكري، هم: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي (Abdallah et al., 2025). ويوضح الشكل التالي موارد المنظمة ومكونات رأس المال الفكري.



Source : Mie Augier, David J. Teece , A Strategic Perspective on Intellectual Capital, Perspectives on Intellectual Capital: op cit p32.

شكل رقم (١) موارد المنظمة ومكونات رأس المال الفكري

ب. جودة الخدمة

١- مفهوم جودة الخدمة

لقد تعددت المفاهيم الخاصة بالجودة نظراً للتطورات التي لحقت بالمؤسسات والتغيرات التي أوجدتها البيئة المحيطة من التنافسية الشديدة بين الشركات على تقديم المنتجات التي تنال رضا العملاء.

وبشكلٍ عام يُمكن القول أن جودة الخدمة مصطلح يتركب من مصطلحين أساسيين، وهما: الجودة، والتي تُشير بصورة عامة إلى مجموعة من الخصائص والمواصفات للسلع أو الخدمات المتعلقة بقدرتها على تلبية المتطلبات الموجودة أو المفترض وجودها، فالجودة تحصل حين تقدم المنظمة السلعة أو الخدمة حسب المواصفات التي تحقق رغبات وإحتياجات العملاء (محمود، ٢٠٠٣). أمّا الخدمة، فهي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة، مع توقعات العملاء أو الفرق بين توقعات العملاء وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة (Hoffman & Bateson, 2016).

وقد قام العديد من الباحثين بطرح تعريفات تتعلق بجودة الخدمة؛ حيث عرفها Chao & Yen (2015) على أنها: "إدراك العميل لمدى تلبية الخدمة لتوقعاته وإحتياجاته، أو تجاؤز تلك التوقعات".

كما عرفها سعيد (٢٠١٨) على أنها: "كل ما تُقدمه المنظمة أو ما يمكن أن يتوقعه متلقي الخدمة منها".

بينما عرفها Abu-Nahel et al. (2020) على أنها: "انطباع العملاء الكلي للتفوق النسبي أو عدم التفوق فيما يخص المنظمة وخدماتها".

وقد عرفها علي، والسيد (٢٠٢٤) على أنها: "الجهود التي تبذلها الإدارات داخل المنظمة لتحقيق تجربة ناجحة وزيادة رضا العميل".

بعد عرض التعريفات السابقة الخاصة بجودة الخدمة، يرى الباحثان ما يلي:

- تعتمد جودة الخدمة على تقييم العميل الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلاً مع ما توقعه من تلك الخدمة.
- يركز مفهوم جودة الخدمة على وجهة نظر العميل، وهو ما يجعلها مقياساً نسبياً يختلف من عميل إلى آخر.
- الجودة هي مُقابلة التوقعات بل وتقديم أكثر مما يتوقعه العملاء.

- يُمكن أن يتغير مستوى الجودة عبر الزمن؛ حيث ما يُمكن اعتباره الآن سلعة أو خدمة ذات جودة قد يكون غداً منتج عديم الجودة.

تجدر الإشارة هنا إلى أن هناك فرق كبير بين الجودة الموضوعية والجودة الذاتية؛ فالجودة الموضوعية هي مفهوم يتعلق بالجودة المرتكزة على المنتج والجودة على أساس التصنيع، ومن ثم فإن قياس جودة المنتج مهما اختلف الأشخاص ستكون هي نفسها بسبب وجود معايير موضوعية. أما الجودة المدركة أو الذاتية فهي تستند إلى المستخدمين؛ ومن ثم فإن مستوى الجودة الذي يحققه منتج أو خدمة يعتمد على الشخص الذي يقوم بالتقييم (Aburoub et al., 2011)؛ ومن ثم يُمكن القول بأن جودة الخدمة هنا من المنظور الذاتي تأتي نتيجة المقارنة التي يقوم بها المستخدمون بين توقعاتهم حول الخدمة وإدراكهم للطريقة التي تم بها أداء الخدمة، أي الفرق بين التوقعات وتصورات الخدمة، فإذا كانت تصورات الخدمة أكبر من توقعات المستخدمين؛ فإن هذا يشير إلى أن هناك مستوى جودة أعلى من المطلوب من قبل المستهلكين، وأن الخدمة تتجاوز توقعات المستهلكين. أما في حالة ما إذا كانت التوقعات وتصورات الخدمة متساويين؛ فإن هذا يعني أن الخدمة تلي توقعات المستهلكين، وأن المنظمة تقدم الحد الأدنى المطلوب من الخدمة. وأخيراً في حالة ما إذا كانت التوقعات أكبر من التصورات؛ فإن هذا يعني أن الخدمة لا تلي توقعات المستخدمين (Deb & Ahmed, 2018)

٢- متطلبات تحقيق جودة الخدمة:

يرى (Sok & O'Cass (2015) أنه ينبغي على المنظمات توفير المتطلبات التالية لتحقيق جودة الخدمة، وذلك كما يلي:

أ- التركيز على السوق والعملاء: إن معظم مشكلات جودة الخدمات تأتي من عدم تركيز الشركة على تحديد حاجات و توقعات العملاء لذا فإنه على الشركة أن تبني سياساتها على إحتياجات و توقعات العملاء.

ب- التمكين للعاملين في الصفوف الأمامية: يمكن للمنظمة أن تعزز من جودة الخدمات المقدمة من خلال إعطاء العاملين في الصفوف الأمامية الحرية في إتخاذ القرارات المتعلقة بإحتياجات العملاء، حيث يؤثر هذا الإتجاه على توفير رعاية للعملاء مما يتبعه جني الأرباح للمنظمة.

ت- التدريب الجيد والتحفيز للعاملين: إن التدريب الجيد للعاملين يؤثر على أداء العاملين للأعمال المطلوبة منهم والتي تؤثر على الجودة المدركة من قبل العملاء.

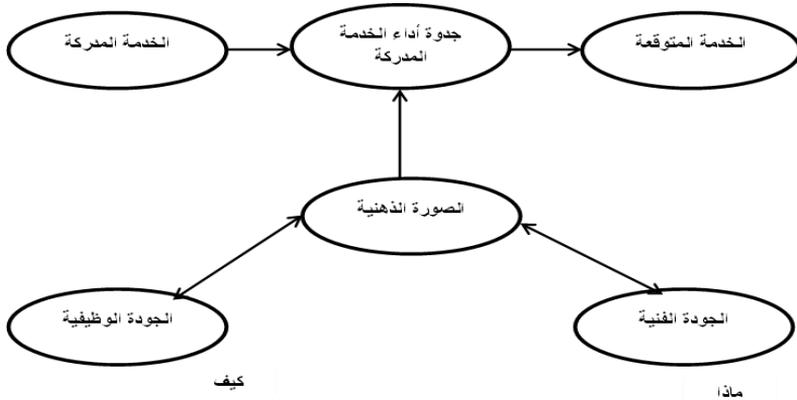
ث- الرؤية الواضحة لجودة الخدمة: إن الطبيعة التفاعلية للخدمة تجعل من الضروري أن تكون الرؤية واضحة بالنسبة للجودة، فمع ضعف أو غياب الرؤية الواضحة عن الخدمة للعاملين يؤدي إلى عدم قدرتهم على تأدية أعمالهم مما يؤثر على الخدمة المدركة للعميل.

٣- نماذج قياس جودة الخدمة:

يوجد العديد من النماذج التي تستخدم في قياس جودة الخدمة ومنها:

أ- نموذج الجودة الغنية والوظيفية:

لكي تستطيع المنشأة المنافسة بنجاح، فإنه يجب عليها أن تفهم إدراك العميل للجودة وطريقة التأثير على جودة الخدمة، والمقصود بجودة الخدمة المدركة هو "ان الشركة يجب عليها أن تصل بمستوى جودة الخدمة المقدمة بمستوى جودة الخدمة المتوقعة ونتيجة ذلك رضا العميل" وقد حدد Gronroos ثلاث مكونات لجودة الخدمة وهي الجودة الغنية والجودة الوظيفية والصورة الذهنية للشركة ويوضح الشكل التالي النموذج المقترح.



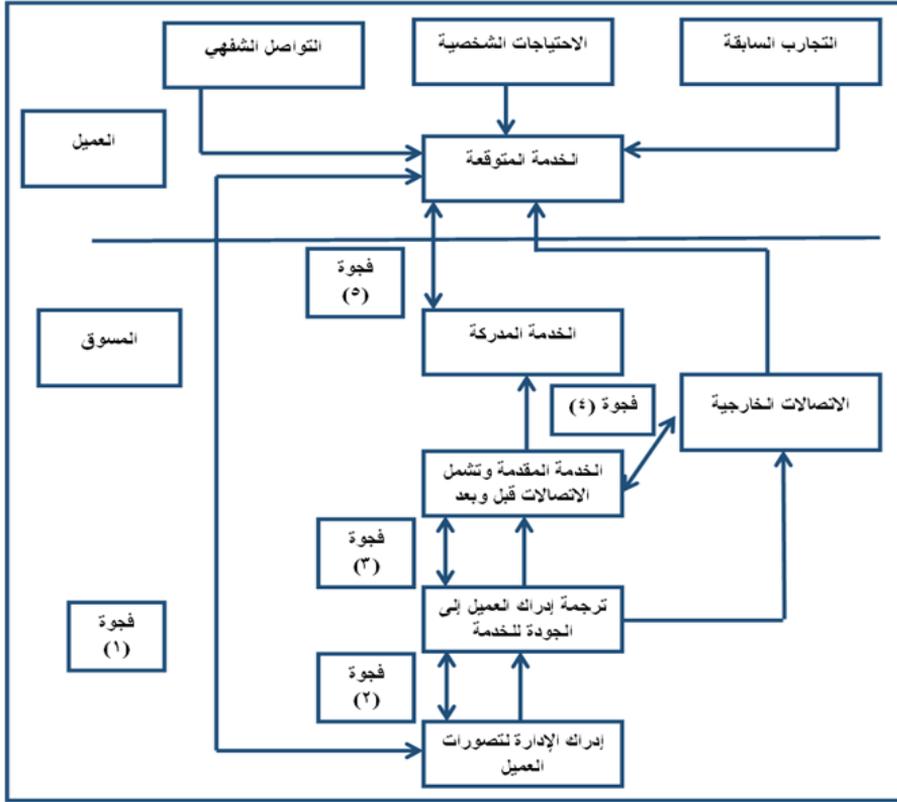
شكل رقم (٢) نموذج الجودة الغنية والوظيفية

المصدر: من إعداد الباحثان

ب- نموذج الفجوة:

يسمي ذلك النموذج Servqual وقد ظهر في الثمانينات من خلال الدراسات التي قام بها كل من (Parasurman et al., 1990) وذلك بغية استخدامه في تحديد وتحليل مصادر مشاكل الجودة والمساعدة في تحسينها. كما إن تقييم الجودة حسب نموذج الفجوة يعنى تحديد الفجوة بين توقعات العميل لمستوى الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها، أي معرفة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة ويمكن التعبير عنه بالعلاقة التالية:

جودة الخدمة وفقاً ل Servqual = الإدراك – التوقع



شكل رقم (٣) نموذج الفجوة

المصدر: من إعداد الباحثان

وقد تم التوصل إلى أن المحور الأساسي في تقديم خدمة ذات جودة مناسبة وفقاً للنموذج يتمثل في الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته بشأنها وأن هذه الفجوة تعتمد على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها وتتضمن خمسة فجوات وهي:

- الفجوة الأولى: وهي تنتج من الاختلافات بين توقعات العملاء وإدراك المنظمة الخدمية.
- الفجوة الثانية: وتشير إلى عدم وجود تطابق في المواصفات الخاصة بالخدمة مع إدراك الإدارة لتوقعات العميل.

• الفجوة الثالثة: وهي فجوة بين مواصفات الخدمة الموضوعة والأداء الفعلي لها.

• الفجوة الرابعة: وتمثل في فجوة بين الخدمة المروجة والخدمة المقدمة.

● **الفجوة الخامسة:** وتتعلق بالفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المقدمة فعلاً، وهذا يعني أن الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة المدركة وتكون محصلة لجميع الفجوات بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة المؤسسة الخدمية.

ج- نموذج الأداء الفعلى:

فقد جاء نموذج الأداء الفعلى نتيجة الانتقادات التي وجهت من جانب بعض الباحثين إلى نموذج الفجوة، وينسب إلى (Cronin and Taylor, 1992)، ويرفض هذا النموذج فكرة الفجوة بين إدراكات العملاء وتوقعاتهم، ويركز على قياس الأداء الفعلى للخدمة المقدمة للعميل على إعتبار أن جودن الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الإتجاهات. وأطلق على هذا النموذج لقياس جودة الخدمة مقياس الأداء الفعلى ولم يختلف هذا الأسلوب عن أسلوب Parasuraman في الأبعاد المستخدمة في قياس مظاهر جودة الخدمة الخاصة بالجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف والضمان ويرى أصحاب هذا المقياس أنه يتميز عن مقياس Parasuraman بالبساطة وسهولة الاستخدام وكذلك بزيادة درجة مصداقيته وواقعيته؛ لأنه يستبعد عمليات الطرح بين توقعات العميل وإدراكه لمستوى الخدمة.

٤- أبعاد جودة الخدمة

لقد وضع كل من (Gronroos, 1984, 2001; Cronin & Taylor, 1992; Zeithaml and Bitner, 2000) مجموعة من المعايير التي تستخدم دلائل ومعايير للجودة (الضمور، ٢٠٠٨)، وهي:

- الاستمرارية: وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت، ودون انقطاع.
- الكفاءة: وتعني امتلاك الأفراد مُقدمي الخدمة للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء.
- إمكانية الوصول: وتُشير إلى سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة والاتصال بهم عند اللزوم.
- الفاعلية والتأثير: ويُقصد بها مدى فعالية وتأثير الخدمات المقدمة واعتمادها على أسس علمية، وأن تُقدم بطريقة مناسبة تراعي الظروف والمخاطر المحتملة
- التمكن الفني: وتعني المهارات والقدرات ومستوى الأداء الفعلى للمدير ومقدم الخدمة.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

يسعى البريد المصري إلى تعزيز وتحسين الخدمات المقدمة من خلاله سواء بالتعاون مع الجهات المحلية أو الجهات الإقليمية والدولية مثل المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي، ويضع البريد المصري رأس المال البشري ضمن أولى خطواته لتطوير الخدمات المقدمة من خلاله؛ إدراكاً منه لأهمية رأس المال الفكري على وجه العموم ورأس المال البشري على وجه الخصوص ودورهما في تحسين جودة الخدمة، وفي هذا الإطار يُنظم البريد المصري عددًا من الورش التدريبية للعاملين لديه بالتنسيق مع الهيئات المناظرة في دول عربية وأفريقية، كان آخرها تلك الورشة المنعقدة في يناير من عام ٢٠٢٤ بمشاركة ٧٨ متدربًا من ١٦ دولة إفريقية وعربية.

وعلى الرغم من تلك الجهود المبذولة لتطوير الخدمات المقدمة إلا أن لجنة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بمجلس النواب المصري قد قدمت العديد من طلبات الإحاطة المقدمة من ٣٨ نائبًا، بشأن سوء جودة الخدمات المقدمة من مكاتب البريد خاصةً في القرى والمحافظات النائية؛ حيث تُعاني تلك الخدمات من عدم استمراريتهما بنفس الجودة طوال الوقت، فضلًا عن صعوبة الوصول من جانب العملاء إلى الموظفين مُقدمي الخدمة في بعض الأوقات، فضلًا عن أن طريقة تقديم الخدمات لا تُراعي في كثير من الأوقات الظروف والمخاطر المحتملة لبعض الفئات العمرية. وفي الوقت ذاته لم يتم تقديم أي دراسات تحاول كشف تأثير رأس المال الفكري على جودة الخدمات الحكومية في البريد المصري تحديدًا، وذلك في حدود علم الباحث.

وتُثير المشكلات السابقة العديد من التساؤلات الخاصة بمدى فعالية تلك البرامج والورش التدريبية على جودة الخدمات المقدمة من جانب هيئة البريد المصري؛ ومن ثم يُمكن صياغة مشكلة الدراسة في ضوء التساؤل الرئيس التالي:

"إلى أي مدى يؤثر رأس المال الفكري على جودة الخدمات الحكومية المقدمة في هيئة البريد

المصري؟"، وينبثق من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية، هي:

- ١- ما هو رأس المال الفكري وما هي أبعاده؟
- ٢- ما هي جودة الخدمات الحكومية؟ وما هي أبعادها؟
- ٣- ما هو تأثير رأس المال الفكري بأبعاده على جودة الخدمات الحكومية بأبعادها؟

ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. تأصيل مفاهيم متغيرات الدراسة وأبعادها نظراً لأهميتها، وهي رأس المال الفكري (المتغير المستقل)، جودة الخدمات الحكومية (المتغير التابع).
٢. دراسة وتحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة.
٣. تقديم بعض التوصيات التي يمكن أن تُسهم في تحقيق أقصى استفادة ممكنة من دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات الحكومية في البريد المصري محل الدراسة.

رابعاً: أهمية الدراسة:

أ- الأهمية العلمية:

تنبثق الأهمية العلمية لهذه الدراسة من محاولة الكشف عن المفاهيم المتعلقة برأس المال الفكري وكيفية إدارته للوصول إلى الهدف المنشود من البحث وبيان الدور الفعال لرأس المال الفكري في تحسين جودة الأداء للخدمات الحكومية، والكشف عن العلاقات بين متغيرات الدراسة.

ب- الأهمية العملية:

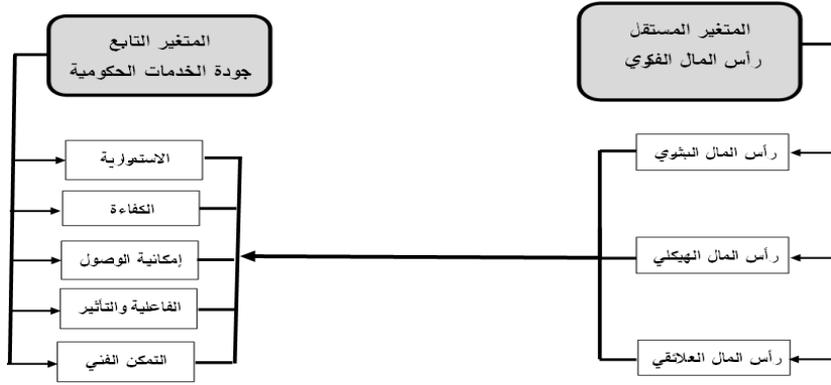
يعتبر موضوع رأس المال الفكري من الموضوعات التي اكتسبت أهمية بالغة في الأونة الاخيرة لما له من أهمية في تطوير وتحسين الأداء الفعلي للأفراد وكشف ودعم القدرات المعرفية لديهم، كما أصبحت الخدمات ذات أهمية بالغة في الوقت الحاضر كونها تحتل أهمية كبيرة في مجالات متعددة، وتظهر أهمية الخدمات من خلال التطور الذي شهدته في السنوات الماضية، حيث نمت نمواً هائلاً بسبب التطورات التكنولوجية التي شهدتها العالم مما وجه اهتمام دول العالم بها، كما أن اهتمام دول العالم بالخدمات نتيجة تطور المجتمع وزيادة قوته الشرائية فضلاً عن تزايد عدد العاملين في هذا القطاع.

ويُمثل هذا البحث إضافة قوية للمجال العملي وتحديداً الهيئة العامة للبريد بجمهورية مصر العربية؛ إذ لا توجد دراسات سابقة قامت بتناول العلاقة بين المتغيرين بالتطبيق على البريد المصري.

خامساً: متغيرات الدراسة:

- رأس المال الفكري (متغير مستقل): تم قياسه من خلال الأبعاد التالية: (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي)، تماشياً مع (Cabrillo et al, 2024)

- جودة الخدمات الحكومية (متغير تابع): تم قياسه من خلال الأبعاد التالية: (الاستمرارية، الكفاءة، إمكانية الوصول، الفاعلية والتأثير، التمكن الفني) وذلك وفقاً لـ (Desmal et al, 2021)



شكل رقم (٤) نموذج الدراسة

من إعداد الباحثان اعتماداً على النواصت السابقة

سادساً: فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة يمكن صياغة الفروض على النحو التالي:

الفرض الرئيس: "لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي) على جودة الخدمات الحكومية بأبعاده (الوصول للخدمة، التمكن الفني، الفاعلية والتأثير، الكفاءة، الاستمرارية) في الهيئة العامة للبريد المصري محل التطبيق" من أجل اختبار هذا الفرض تم تقسيمه إلى الفروض الفرعية التالية:

- " لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي) على الوصول للخدمة كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.
- " لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي) على التمكن الفني كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.
- " لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي) على الفاعلية والتأثير كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.
- لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي) على الكفاءة كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.

لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على الاستمرارية كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.

سابعاً: منهجية الدراسة:

لتحقيق اهداف الدراسة واختبار فروضها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولتكوين الإطار النظري الخاص بالدراسة، تم الاطلاع على المتاح من المصادر التالية: المراجع العربية والأجنبية، والرسائل العلمية المنشورة وغير المنشورة، والمقالات والدوريات المتخصصة والنشرات، وشبكة الإنترنت.

١. مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع البحث جميع العاملين بالمستويات الإدارية الثلاثة (الإدارة العليا، الإدارة المتوسطة، الإدارة الإشرافية)، في الهيئة القومية للبريد، وعددهم (٣٩٦٩٠) عامل في (٣١٠٠) مكتب في جميع أنحاء الجمهورية. ويوضح الجدول التالي رقم (١) مجتمع البحث، وذلك كما يلي:
جدول رقم (١) مجتمع البحث - عدد العاملين في الهيئة القومية للبريد

العدد	المستوى الإداري
١٦١	الإدارة العليا
٧٣٨	الإدارة المتوسطة
٣٨٧٩١	الإدارة الإشرافية
٣٩٦٩٠	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الإدارة العامة للشئون الإدارية، الهيئة القومية للبريد، ٢٠٢٤م.

تشير عينة البحث إلى المفردة التي توجه إليها قائمة الاستقصاء؛ للإجابة عليها، ومن ثم فإن وحدة المعاينة في هذا البحث هي العاملين بالمستويات الإدارية الثلاثة في الهيئة القومية للبريد.
لكي تكون عينة البحث ممثلة لمجتمع البحث تمثيلاً جيداً، فقد كان أنسب اختيار لنوع المعاينة هو المعاينة العشوائية الطبقيّة Stratified Random Sampling المتناسبة مع حجم طبقات مجتمع البحث، وقد تم تحديد حجم العينة التي تم إجراء الدراسة الميدانية عليها؛ استناداً إلى المعادلة الآتية: (أبو جمعة، ٢٠٠٩)

عند مستوى معنوية (٥ ٪)، وحدود ثقة (٩٥ ٪).

$$\frac{C(C-1)}{2A + \frac{C(C-1)}{N}} = N$$

حيث إن:

N = حجم العينة المطلوب.

C = (٥٠%) للحصول علي أكبر للعينة .

A = ب ÷ ١,٩٦ ، حيث ب = أقصى خطأ مسموح به: (الفرق بين النسبة في مجتمع البحث والنسبة في العينة عند مستوس ثقة (٠,٩٥)).

بتطبيق المعادلة :

$$2 \left[\frac{0.50}{1.96} \right] + \frac{(0.50 - 1) \cdot 0.50}{39690} = N$$

إذاً (N) = ٣٨٠ مفردة

• اعتمدت الدراسة على أسلوب الإستقصاء في جمع البيانات، من خلال تصميم وإعداد قائمة استقصاء (مرفقة) في ضوء العديد من الدراسات التي تضمنتها أدبيات الدراسة، مع إجراء تعديلات تتناسب مع مجال التطبيق، بحيث توجه إلى وحدات المعاينة الخاصة بالعينة، للحصول على البيانات اللازمة للتحقق من الفروض، والوصول إلى أهداف الدراسة، وهي مكونة من ثلاثة أقسام، يمكن توضيحها فيما يلي:

- القسم الأول: بالخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين بالبريد المصري.

- القسم الثاني: يختص برأس المال الفكري؛ ويتكون من (١٨) عبارة، شملت الأبعاد الثلاثة، حيث تضم (٦) عبارات تخص رأس المال البشري، (٦) عبارات تخص رأس المال الهيكلي، (٦) عبارات تخص رأس المال العلاقتي.

- القسم الثالث: يختص جودة الخدمات الحكومية؛ ويتكون من (٢٠) عبارة، شملت الأبعاد الخمسة، حيث تضم (٥) عبارات تخص الوصول للخدمة، (٤) عبارات تخص التمکن الفني، (٥) عبارات تخص الفاعلية والتأثير، (٣) عبارات الكفاءة، (٤) عبارات تخص الاستمرارية.

هـ. محددات الدراسة:

- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على الهيئة القومية للبريد المصري.

- الحدود الزمانية: تمت الدراسة في الفترة من أكتوبر (٢٠٢٤) إلى ديسمبر (٢٠٢٤ م).
- الحدود البشرية: جميع العاملين في المستويات الإدارية الثلاثة بالهيئة محل الدراسة.
- الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة بصفة أساسية على متغيرين رئيسيين وهما: (رأس المال الفكري كمتغير مستقل، وجودة الخدمات الحكومية كمتغير تابع).

ثامناً: الدراسة الميدانية واختبار الفروض

يتناول الباحثان في هذا الجزء تحليل وتفسير نتائج التحليل الإحصائي، يلي ذلك اختبار فروض الدراسة، ثم عرض ومناقشة نتائج الدراسة، ثم يقترح الباحثان في النهاية مجموعة من التوصيات تخص الهيئة العامة للبريد المصري كمجال تطبيق الدراسة، وتوصيات تخص المنظمات المشابهة، وتوصيات تخص البحوث المستقبلية، في ضوء الشق النظري والتطبيقي للدراسة.

١. نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية:

جدول رقم (٢)

توزيع مفردات عينة الدراسة طبقاً للخصائص الديموغرافية

النسبة المئوية (%)	التكرارات	المتغيرات الديموغرافية	
71.1%	270	ذكر	النوع
28.9%	110	أنثى	
100.0%	380	إجمالي	
34.5%	131	أقل من ٣٠ سنة	العمر
21.1%	80	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة	
24.2%	92	من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة	
20.3%	77	من ٥٠ سنة فما فوق	
100.0%	380	إجمالي	
36.3%	138	دون الجامعي	المستوى التعليمي
50.3%	191	جامعي	
13.4%	51	دراسات عليا	
100.0%	380	إجمالي	
79.5%	302	عليا	المستوى الوظيفي
16.8%	64	متوسطة	
3.7%	14	إشرافية	

دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات الحكومية

النسبة المئوية (%)	التكرارات	المتغيرات الديمغرافية	
100.0%	380	إجمالي	مستوى الخبرة
74.7%	284	أقل من 5 سنوات	
12.1%	46	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
13.2%	50	من 10 سنوات فما فوق	
100.0%	380	إجمالي	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

ويتبين من الأشكال الخمسة السابقة ما يلي:

1. بلغ عدد المستقضي منهم من الذكور (٢٧٠) مفردة بنسبة (٧١,١٪) ومن الإناث (١١٠) مفردة بنسبة (٢٨,٩٪) من إجمالي حجم العينة.
2. بلغ عدد المستقضي منهم ممن أعمارهم أقل من ٣٠ سنة (١٣١) مفردة بنسبة (٣٤,٥٪) ومن هم أعمارهم من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة (٨٠) مفردة بنسبة (٢١,١٪) ومن هم أعمارهم من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة (٩٢) مفردة بنسبة (٢٤,٢٪) ومن هم أعمارهم من ٥٠ سنة فما فوق (٧٧) مفردة بنسبة (٢٠,٣٪) من إجمالي حجم العينة.
3. بلغ عدد المستقضي منهم ممن المستوى التعليمي لهم دون الجامعي (١٣٨) مفردة بنسبة (٣٦,٣٪) وعدد المستقضي منهم ممن المستوى التعليمي لهم جامعي (١٩١) مفردة بنسبة (٥٠,٣٪) وعدد المستقضي منهم ممن المستوى التعليمي لهم دراسات عليا (٥١) مفردة بنسبة (١٣,٤٪) من إجمالي حجم العينة.
4. بلغ عدد المستقضي منهم ممن المستوى الوظيفي لهم عليا (٣٠٢) مفردة بنسبة (٧٩,٥٪) وعدد المستقضي منهم ممن المستوى الوظيفي لهم متوسطة (٦٤) مفردة بنسبة (١٦,٨٪) وعدد المستقضي منهم ممن المستوى الوظيفي لهم إشرافية (١٤) مفردة بنسبة (٣,٧٪) من إجمالي حجم العينة.
5. بلغ عدد المستقضي منهم ممن مستوى الخبرة لهم أقل من ٥ سنوات (٢٨٤) مفردة بنسبة (٧٤,٧٪) وعدد المستقضي منهم ممن مستوى الخبرة لهم من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات (٤٦) مفردة بنسبة (١٢,١٪) وعدد المستقضي منهم ممن مستوى الخبرة لهم من ١٠ سنوات فما فوق (٥٠) مفردة بنسبة (١٣,٢٪) من إجمالي حجم العينة.

٢. التحليل العاملي التوكيدي لرأس المال الفكري:

تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي لجميع عبارات أو فقرات مقياس رأس المال الفكري وعددها ١٨ عبارة، موزعة كما أشرنا. وقد اتضح من نتائج التحليل العاملي التوكيدي الأولي عدم انخفاض مؤشرات جودة توفيق النموذج، وذلك لعدم وجود أي عبارة من عبارات الاستبيان لها درجة تشبع منخفضة لذلك لن يتم استبعاد أي عبارة من عبارات الاستبيان.

ويوضح الجدول التالي نتائج مسارات التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقياس أبعاد رأس المال الفكري من خلال توضيح معاملات الانحدار غير المعيارية (Unstandardized Coefficients (U.C)، ومعاملات الانحدار المعيارية (Standardized Coefficients (S.C)، والخطأ المعياري (Standard Error (S.E)، واختبار ت (T test (C.R)، ومستوى معنوية ت P value لكل مسار.

جدول رقم (٣) نتائج مسارات التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقياس أبعاد رأس المال الفكري

رقم العبارة	العبارة	البعد	معامل الانحدار المعيارى	معامل الانحدار غير المعيارى	الخطأ المعياري	اختبارت (C.R)	(P value)
X1	تعمل الهيئة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة.	رأس المال البشري	.703	1.000	-	-	-
X2	تحرص الهيئة على التدريب المستمر لزيادة معارف العاملين بجودة الأداء والخدمات المقدمة.		.706	.883	.070	12.554	***
X3	يملك الأفراد القدرة على الأبداع وحل المشاكل بشكل فعال.		.749	1.041	.079	13.255	***
X4	يملك الأفراد في الهيئة الخبرة الكافية في مجال عملهم.		.721	1.028	.080	12.800	***
X5	تهتم الهيئة بالاستفادة من آراء العاملين ودمجها في خطط التطوير.		.615	.768	.070	11.020	***
X6	تساعد الهيئة على العمل الجماعي ودعم العمل كفريق واحد.		.508	.881	.096	9.169	***
X7	تسعي الهيئة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات اللازمة لأداء العمل.	رأس المال الهيكلي	.459	1.000	-	-	-
X8	تتوفر بالهيئة قاعدة بيانات تشمل كافة انشطتها.		.529	1.254	.177	7.102	***
X9	تدعم الهيئة الافكار الجديدة وتعمل على تنفيذها.		.485	1.147	.170	6.756	***
X10	تقوم الهيئة بمراجعة العمليات الادارية بشكل مستمر.		.673	1.153	.144	7.989	***

دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات الحكومية

رقم العبارة	العبارة	البعد	معامل الانحدار المعيارى	معامل الانحدار غير المعيارى	الخطأ المعياري	اختبارات (C.R)	(P value)
X11	تسعى الهيئة إلى بناء برامج تطوير المكونات المادية والبشرية بشكل مستمر.		.583	1.598	.214	7.472	***
X12	يتمتع الأفراد بحرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية بسهولة ووفق لتدرج الهيكل التنظيمي بالهيئة.		.706	1.358	.167	8.148	***
X13	تهتم الهيئة بتلبية طلبات العملاء علي أكمل وجه.	رأس المال العلاقاقي	.803	1.000	-	-	-
X14	تسعى الهيئة إلى تحقيق رضا العملاء وكسب ثقتهم.		.781	1.012	.060	16.884	***
X15	تهتم الهيئة بالأصغاء للعملاء والعمل على حل مشاكلهم.		.817	.907	.051	17.914	***
X16	تهتم الهيئة باستقطاب خبرات جديدة بكفاءة مهنية عالية.		.849	1.054	.056	18.892	***
X17	الخدمات التي تقدمها الهيئة تتناسب مع رغبات العملاء.		.726	.846	.055	15.348	***
X18	يتسم الأفراد العاملين بالهيئة بروح الود والتعاون والتعاطف مع العملاء.		.708	.952	.064	14.858	***

** تشير إلى أن القيمة المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١٪.

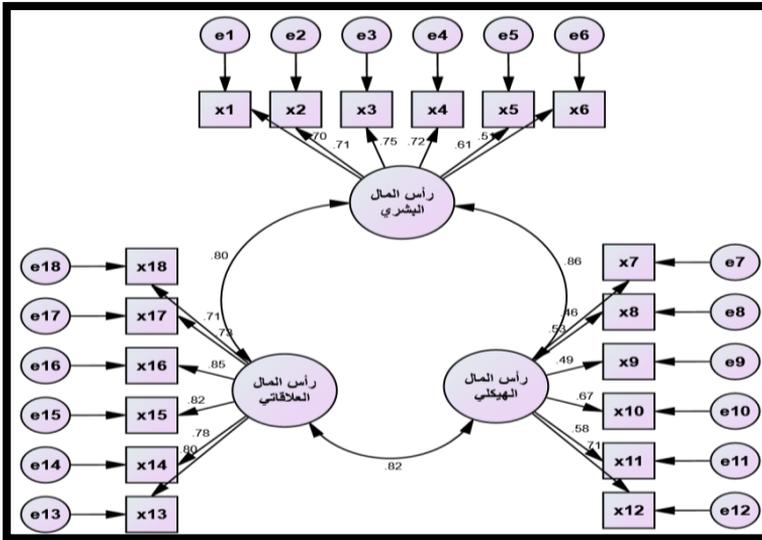
المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOS.

من النتائج الموضحة في الجدول السابق يمكن تقييم نموذج القياس Measurement Model

لأبعاد (رأس المال الفكري) كما يلي:

- العلاقة بين بُعد (رأس المال البشري) وكل فقرة من الفقرات التي تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠,٠٥).
- العلاقة بين بُعد (رأس المال الهيكلي) وكل فقرة من الفقرات التي تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠,٠٥).
- العلاقة بين بُعد (رأس المال العلاقاقي) وكل فقرة من الفقرات التي تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠,٠٥).

كما يوضح شكل (٥) نموذج التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد رأس المال الفكري:



شكل رقم (٥) نموذج التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد رأس المال الفكري ولمزيد من التوضيح يوضح جدول (٤) مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رأس المال الفكري:

جدول رقم (٤)

مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رأس المال الفكري

قيمة المؤشر	القيمة المعيارية	المؤشر
١,٤٧٩	أقل من أو تساوي ٣	مؤشر مربع كاي المعياري Normed Chi-square (CMIN/DF)
٠,٢٠٠	أقل من ٠,٠٨	الجذر التربيعي لمتوسط مربعات خطأ التقدير Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)
٠,٨١٠	كلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل	مؤشر جودة التوفيق أو حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI)
٠,٨٠٣	ذلك على تطابق	مؤشر جودة التوفيق المقارن Comparative Fit Index (CFI)
٠,٧٧٦	أفضل للنموذج مع	مؤشر جودة التوفيق المعياري Normed of Fit Index (NFI)
٠,٧٧١	بيانات عينة البحث	مؤشر توكر لويس Tucker-Lewis Index (TLI)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOS.

ويتضح من الجدول السابق أن جميع مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رأس المال الفكري مقبولة إحصائياً.

كما يوضح جدول (٥) معامل الثبات ومعامل الصدق لمقاييس أبعاد لمقياس رأس المال الفكري:

جدول (٥)

معاملات الثبات والصدق لمقاييس أبعاد لمقياس رأس المال الفكري

معامل الصدق الذاتي	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المتغير
0.898	0.807	6	رأس المال البشري
0.905	0.819	6	رأس المال الهيكلي
0.912	0.831	6	رأس المال العلاقتي
0.925	0.855	18	الإجمالي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

ويتضح من الجدول السابق أن قيم معامل Cronbach's alpha للثبات (٠,٨٠٧، ٠,٨١٩، ٠,٨٣١)، أي أن جميعها يزيد عن ٠,٧، بما يؤكد التناسق الداخلي لعبارات مقياس أبعاد رأس المال الفكري. كما أن قيم معامل الصدق (٠,٨٩٨، ٠,٩٠٥، ٠,٩١٢)، بما يؤكد أن عبارات قياس أبعاد رأس المال الفكري تقيس فعلاً ذلك البعد الذي صممت من أجل قياسه.

٣. التحليل العاملي التوكيدي لجودة الخدمات الحكومية الحكومية:

تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي لجميع عبارات أو فقرات مقياس جودة الخدمات الحكومية وعددها ٢٠ عبارة، موزعة كما أشرنا. وقد اتضح من نتائج التحليل العاملي التوكيدي الأولي عدم انخفاض مؤشرات جودة توفيق النموذج، وذلك لعدم وجود أي عبارة من عبارات الاستبيان لها درجة تشبع منخفضة لذلك لن يتم استبعاد أي عبارة من عبارات الاستبيان.

ويوضح الجدول التالي نتائج مسارات التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد جودة الخدمات الحكومية من خلال توضيح معاملات الانحدار غير المعيارية Unstandardized Coefficients (U.C)، ومعاملات الانحدار المعيارية Standardized Coefficients (S.C)، والخطأ المعياري Standard Error (S.E)، واختبار T test (C.R)، ومستوى معنوية P value لكل مسار.

جدول رقم (٦) نتائج مسارات التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد جودة الخدمات الحكومية

رقم العبارة	العبارة	البعد	معامل الانحدار المعايير	معامل الانحدار غير المعايير	الخطأ المعياري	اختبار ت (C.R)	(P value)
Y1	تتمتع الهيئة بموقع ملائم يسهل الوصول اليه.	الوصول للخدمة	.812	1.000	-	-	-
Y2	تتوفر كافة وسائل الانتقال من وإلى الهيئة		.781	.857	.049	17.345	***
Y3	تتنفق قيم الهيئة مع القيم العامة للمجتمع واتجاهاته.		.795	1.150	.065	17.783	***
Y4	يتم تقديم الخدمة المقدمة باللغة المحلية (العربية).		.759	1.122	.067	16.672	***
Y5	يتميز العاملون بمهارات وقدرات متميزة.	التمكن الفني	.811	1.000	-	-	-
Y6	يقدم العاملون إداء فعلي متناسب مع حالة ورغبات العملاء.		.799	1.068	.059	17.961	***
Y7	الكادر الفني قادر علي حل المشاكل التي تواجهه بدقة.		.876	1.111	.054	20.540	***
Y8	يتلقى العاملون التدريب المستمر لتحسين الأداء.		.887	1.139	.054	20.962	***
Y9	الخدمات التي تقدمها الهيئة تؤدي إلى النتائج المرغوب فيها.	الفاعلية والتأثير	.726	1.000	-	-	-
Y10	تقدم الهيئة خدمات على أسس علمية.		.659	.904	.071	12.756	***
Y11	يتم الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة.		.727	.802	.057	14.127	***
Y12	تراعي في تقديم الخدمة المخاطر النسبية المحتملة.		.670	.807	.062	12.967	***
Y13	تقدم الخدمة بكفاءة عالية.		.886	1.084	.062	17.406	***
Y14	يتم تقديم الخدمة الأنسب للعميل.	الذك	.878	1.000	-	-	-

دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات الحكومية

رقم العبارة	العبارة	البعد	معامل الانحدار المعياري	معامل الانحدار غير المعياري	الخطأ المعياري	اختبار ت (C.R)	(P value)
Y15	يمكنك الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لتقديم خدمة أفضل.	الاستمرارية	.809	.854	.041	20.724	***
Y16	تتجنب الخدمات التي تقدم على أسس ومعايير خاطئة.		.866	.974	.041	23.655	***
Y17	يتم تقديم الخدمة بشكل دوري دون توقف.		.832	1.000	-	-	-
Y18	يحصل العميل على الخدمة والمساعدة فور طلبها.		.908	1.189	.052	22.854	***
Y19	تتوفر السجلات الخاصة لتسجيل الشكاوى الخاصة بالعملاء، ويمكن الرجوع إليها لمعرفة تفاصيل الشكوى.	.673	.684	.047	14.614	***	
Y20	تتوفر لدي الهيئة خدمات متابعة ما بعد حل المشكلات والشكاوى لضمان جودة الاداء.	.871	1.072	.050	21.353	***	

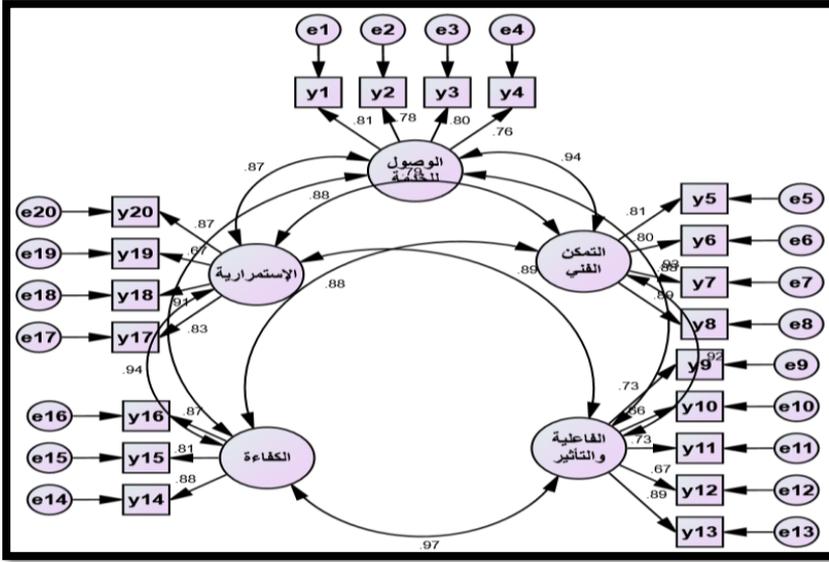
** تشير إلى أن القيمة المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١٪.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOS.

من النتائج الموضحة في الجدول السابق يمكن تقييم نموذج القياس Measurement Model لأبعاد (جودة الخدمات الحكومية) كما يلي:

- العلاقة بين بُعد (الوصول للخدمة) وكل فقرة من الفقرات التي تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠,٠٥).
- العلاقة بين بُعد (التمكن الفني) وكل فقرة من الفقرات التي تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠,٠٥).
- العلاقة بين بُعد (الفاعلية والتأثير) وكل فقرة من الفقرات التي تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠,٠٥).

- العلاقة بين بُعد (الكفاءة) وكل فقرة من الفقرات التي تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠,٠٥).
 - العلاقة بين بُعد (الاستمرارية) وكل فقرة من الفقرات التي تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠,٠٥).
- كما يوضح شكل (٦) نموذج التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد جودة الخدمات الحكومية:



الشكل رقم (٦) نموذج التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد جودة الخدمات الحكومية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOS.

ولمزيد من التوضيح يوضح جدول (٧) مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة الخدمات الحكومية:

جدول رقم (٧) مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة الخدمات الحكومية

قيمة المؤشر	القيمة المعيارية	المؤشر
١,٤١٦	أقل من أو تساوي ٣	مؤشر مربع كاي المعياري Normed Chi-square (CMIN/DF)
٠,٣٠٠	أقل من ٠,٠٠٨	الجذر التربيعي لمتوسط مربعات خطأ التقدير Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)
٠,٩٥٧	اقتربت قيمته من الواحد	مؤشر جودة التوفيق أو حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI)
٠,٩٥٦	حيح دل ذلك على تطابق	مؤشر جودة التوفيق المقارن Comparative Fit Index (CFI)
٠,٩٣٧	ل للنموذج مع بيانات عين	مؤشر جودة التوفيق المعياري Normed of Fit Index (NFI)
٠,٩٢٩	البحث	مؤشر توكر لويس Tucker-Lewis Index (TLI)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOS.

ويتضح من الجدول السابق أن جميع مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رأس المال الفكري مقبولة إحصائياً. كما يوضح الجدول التالي معامل الثبات ومعامل الصدق لمقاييس أبعاد لمقياس جودة الخدمات الحكومية:

جدول (٨) معاملات الثبات والصدق لمقاييس أبعاد لمقياس جودة الخدمات الحكومية

معامل الصدق الذاتي	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المتغير
0.895	0.801	4	الوصول للخدمة
0.902	0.814	4	التمكن الفني
0.909	0.826	5	الفاعلية والتأثير
0.892	0.796	3	الكفاءة
0.915	0.837	4	الاستمرارية
0.933	0.870	20	الإجمالي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

ويتضح من الجدول السابق أن قيم معامل Cronbach`salpha للثبات (٠,٨٠١، ٠,٨١٤، ٠,٨٢٦، ٠,٧٩٦، ٠,٨٣٧)، أي أن جميعها يزيد عن ٠,٧، بما يؤكد التناسق الداخلي لعبارات مقياس أبعاد جودة الخدمات الحكومية. كما أن قيم معامل الصدق (٠,٨٩٥، ٠,٩٠٢، ٠,٩٠٩، ٠,٨٩٢، ٠,٩١٥)، بما يؤكد أن عبارات قياس أبعاد جودة الخدمات الحكومية تقيس فعلاً ذلك البعد الذي صممت من أجل قياسه.

٤. الإحصائيات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

يقدم الجدول التالي عرضاً لنتائج استجابات عينة الدراسة لأبعاد جميع المتغيرات:

جدول رقم (٩) ملخص الإحصائيات الوصفية لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	اختبار معنوية	الاتجاه العام
المتغير المستقل (رأس المال الفكري)	4.24	.478	50.494	.000	متوفر
رأس المال البشري	4.41	.480	57.206	.000	متوفر
رأس المال الهيكلي	4.06	.564	36.752	.000	متوفر
رأس المال العلاقتي	4.24	.570	42.527	.000	متوفر
تغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)	4.21	.554	42.452	.000	متوفر
الوصول للخدمة	4.18	.625	36.768	.000	متوفر
التمكن الفني	4.18	.632	36.449	.000	متوفر
الفاعلية والتأثير	4.14	.593	37.593	.000	متوفر
الكفاءة	4.30	.575	43.974	.000	متوفر
الاستمرارية	4.24	.574	41.941	.000	متوفر

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- توافر بعد رأس المال البشري كأحد أبعاد رأس المال الفكري لدى الهيئة العامة للبريد المصري محل الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي ٤,٤١ بانحراف معياري ٠,٤٨٠.
- توافر بعد رأس المال الهيكلي كأحد أبعاد رأس المال الفكري لدى الهيئة العامة للبريد المصري محل الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي ٤,٠٦ بانحراف معياري ٠,٥٦٤.
- توافر بعد رأس المال العلاقتي كأحد أبعاد رأس المال الفكري لدى الهيئة العامة للبريد المصري محل الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي ٤,٢٤ بانحراف معياري ٠,٥٧٠.
- توافر بعد الوصول للخدمة كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية لدى الهيئة العامة للبريد المصري محل الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي ٤,١٨ بانحراف معياري ٠,٦٢٥.
- توافر بعد التمكن الفني كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية لدى الهيئة العامة للبريد المصري محل الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي ٤,١٨ بانحراف معياري ٠,٦٣٢.
- توافر بعد الفاعلية والتأثير كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية لدى الهيئة العامة للبريد المصري محل الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي ٤,١٤ بانحراف معياري ٠,٥٩٣.

ز. توافر بعد الكفاءة كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية لدى الهيئة العامة للبريد المصري محل الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي ٤,٣٠ بانحراف معياري ٠,٥٧٥.

ح. توافر بعد الاستمرارية كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية لدى الهيئة العامة للبريد المصري محل الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي ٤,٢٤ بانحراف معياري ٠,٥٧٤.

تحليل الارتباط:

من أجل اختبار وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ومتغيرات الدراسة (رأس المال الفكري، وجودة الخدمات الحكومية)، من أجل تحديد طبيعة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة، تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل من المتغيرات المستقلة (رأس المال الفكري والأبعاد المكونة له)، والمتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية والأبعاد المكونة لها)، وهو ما يتضح من مصفوفة ارتباط بيرسون بين أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي)، وأبعاد المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية (الوصول للخدمة، التمكّن الفني، الفاعلية والتأثير، الكفاءة، الاستمرارية)، كمتغير تابع ويتضح ذلك من خلال الجدول رقم (١٠).

جدول رقم (١٠) تحليل الارتباط بين متغيرات البحث

جودة الخدمات الحكومية	رأس المال الفكري	الاستمرارية	الكفاءة	الفاعلية والتأثير	التمكّن الفني	الوصول للخدمة	رأس المال العلاقتي	رأس المال الهيكلي	رأس المال البشري	
									1	رأس المال البشري
								1	.705**	رأس المال الهيكلي
							1	.648**	.704**	رأس المال العلاقتي
						1	.744**	.696**	.674**	الوصول للخدمة
					1	.822**	.677**	.601**	.630**	التمكّن الفني
				1	.794**	.814**	.694**	.704**	.646**	الفاعلية والتأثير
			1	.837**	.783**	.841**	.751**	.659**	.707**	الكفاءة
		1	.887**	.822**	.750**	.834**	.756**	.640**	.659**	الاستمرارية

جودة الخدمات الحكومية الحكومية	رأس المال الفكري	الاستمرارية	الكفاءة	الفاعلية والتأثير	التمكن الفني	الوصول للخدمة	رأس المال العلاقتي	رأس المال الهيكلي	رأس المال البشري	
	1	.772**	.794**	.769**	.716**	.795**	.888**	.887**	.892**	رأس المال الفكري
1	.832**	.926**	.939**	.922**	.901**	.935**	.783**	.714**	.717**	جودة الخدمات الحكومية الحكومية

** تشير إلى أن القيمة المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١٪

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.

ويتضح من نتائج الجدول (١٠) ما يلي:

- وجود علاقة ارتباط ثنائي بين متغيرات الدراسة حيث تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل رأس المال الفكري والمتغير التابع جودة الخدمات الحكومية، وتوجد علاقة موجبة ذو دلالة إحصائية بين المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية وبين جميع محاور المتغير المستقل رأس المال الفكري بشكل فردي كل محور على حدا (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي).
- ارتفاع قيم معاملات الارتباط بين رأس المال الفكري بشكل فردي واجمالي وبين المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية بشكل فردي واجمالي حيث يشير إلى وجود ارتباط موجب ذو دلالة إحصائية بين محور رأس المال البشري وبين المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية عند مستوي دلالة (٠,٠١) بلغ معامل الارتباط بين محور رأس المال البشري وبين المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية (**.717).
- وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية موجبة بين المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية وبين محور رأس المال الهيكلي عند مستوي دلالة (٠,٠١) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين محور رأس المال الهيكلي (**.714).
- وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية موجبة بين المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية وبين محور رأس المال العلاقتي عند مستوي دلالة (٠,٠١) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين محور رأس المال العلاقتي (**.783).

- وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية موجبة بين المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية وبين محور الوصول للخدمة عند مستوى دلالة (٠,٠١) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين محور الوصول للخدمة (**0.935).
- وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية موجبة بين المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية وبين محور التمكن الفني عند مستوى دلالة (٠,٠١) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين محور التمكن الفني (**0.901).
- وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية موجبة بين المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية وبين محور الفاعلية والتأثير عند مستوى دلالة (٠,٠١) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين محور الفاعلية والتأثير (**0.922).
- وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية موجبة بين المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية وبين محور الكفاءة عند مستوى دلالة (٠,٠١) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين محور الكفاءة (**0.939).
- وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية موجبة بين المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية وبين محور الاستمرارية عند مستوى دلالة (٠,٠١) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين محور الاستمرارية (**0.926).
- وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية موجبة بين المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية وبين محور المتغير المستقل رأس المال الفكري عند مستوى دلالة (٠,٠١) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين محور المتغير المستقل رأس المال الفكري (**0.832).
- وجود ارتباط ثنائي بين متغيرات الدراسة حيث تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل رأس المال الفكري وبين جميع أبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي)، وبين بعضهم البعض ويتضح منه وجود ارتباط ثنائي معنوي موجب متوسط وفوق المتوسط بين جميع أبعاد رأس المال الفكري.
- وجود ارتباط ثنائي بين متغيرات الدراسة حيث تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية وبين جميع أبعاده (الوصول للخدمة، التمكن الفني، الفاعلية والتأثير، الكفاءة، الاستمرارية)، وبين بعضهم البعض ويتضح منه وجود ارتباط ثنائي معنوي موجب متوسط وفوق المتوسط بين جميع أبعاد جودة الخدمات الحكومية.

اختبار الفروض:

أولاً: اختبار الفرض الرئيس الأول: "لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على جودة الخدمات الحكومية بأبعاده (الوصول للخدمة، التمكّن الفني، الفاعلية والتأثير، الكفاءة، الاستمرارية) في الهيئة العامة للبريد المصري محل التطبيق" من أجل اختبار هذا الفرض تم تقسيمه إلى الفروض الفرعية التالية:

- "لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على الوصول للخدمة كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.
- "لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على التمكّن الفني كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.
- "لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على الفاعلية والتأثير كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.
- لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على الكفاءة كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.
- لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على الاستمرارية كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.

لذلك يوضح الجدول التالي رقم (١١) تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) الذي يوضح علاقة أبعاد المتغير المستقل ودرجة تأثيرها على كل بعد من أبعاد المتغير التابع، وتظهر النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (١١)

نتائج الانحدار المتعدد بين رأس المال الفكري وجودة الخدمات الحكومية

أختبار ف		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	أختبارات		Beta	B	المتغير المستقل (رأس المال الفكري)	المتغير التابع
المعنوية	القيمة			المعنوية	القيمة				
.000 ^b	294.620	.702	.838 ^a	.000	4.362	.195	.225	رأس المال البشري	جودة الخدمات الحكومية
				.000	6.525	.272	.267	رأس المال الهيكلي	
				.000	11.285	.469	.457	رأس المال العلاقتي	
.000 ^b	223.653	.641	.801 ^a	.003	3.034	.149	.193	رأس المال البشري	الوصول للخدمة
				.000	6.642	.304	.336	رأس المال الهيكلي	
				.000	9.697	.442	.485	رأس المال العلاقتي	
.000 ^b	136.744	.522	.722 ^a	.000	3.724	.211	.277	رأس المال البشري	التمكين الفني
				.000	3.589	.189	.212	رأس المال الهيكلي	
				.000	7.715	.406	.450	رأس المال العلاقتي	
.000 ^b	187.552	.599	.774 ^a	.019	2.359	.122	.151	رأس المال البشري	الفاعلية والتأثير
				.000	7.998	.386	.406	رأس المال الهيكلي	
				.000	7.424	.358	.372	رأس المال العلاقتي	
.000 ^b	225.082	.642	.801 ^a	.000	5.361	.262	.314	رأس المال البشري	الكفاءة
				.000	4.055	.185	.189	رأس المال الهيكلي	
				.000	9.798	.446	.450	رأس المال العلاقتي	
.000 ^b	204.330	.620	.787 ^a	.002	3.143	.159	.190	رأس المال البشري	الاستمرارية
				.000	4.034	.190	.193	رأس المال الهيكلي	
				.000	11.101	.521	.525	رأس المال العلاقتي	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يظهر الجدول السابق نتائج تحليل الإنحدار والتباين ومعامل التحديد للعلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري) وأبعاد المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)، والتي اظهرت ما يلي:

- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٧٠٢)، أي أن المتغير المستقل رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) مجتمعة، تفسر (٧٠,٢٪) من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمات الحكومية)، أما النسبة الباقية (٢٩,٨٪) فقد ترجع إلى الخطأ العشوائي، أو لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى مسؤولة عن تفسير جزء من المتغير التابع. كما بلغت القوة التفسيرية لمعامل التحديد (R^2) لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) منفردة على الترتيب (٠,٦٤١، ٠,٥٢٢، ٠,٥٩٩، ٠,٦٤٢، ٠,٦٢٠)، أي أن رأس المال الفكري بأبعاده تفسر التباين الذي يحدث لأبعاد جودة الخدمات الحكومية (الوصول للخدمة، التمكّن الفني، الفاعلية والتأثير، الكفاءة، الاستمرارية)، بالنسب التالية على الترتيب (١,٦٤، ٢,٥٢، ٩,٥٩، ٢,٦٤، ٦,٦٢٪)، أما النسب الباقية (٩,٣٥، ٨,٤٧، ١,٤٠، ٣,٣٨٪)، فقد ترجع إلى الخطأ العشوائي، أو لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى مسؤولة عن تفسير جزء من أبعاد المتغير التابع.
- معنوية معامل الارتباط (R): بلغت قيمة معامل الارتباط للنموذج الكلي (٠,٨٣٨)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين المتغير المستقل رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي)، والمتغير التابع جودة الخدمات الحكومية بأبعاده (الوصول للخدمة، التمكّن الفني، الفاعلية والتأثير، الكفاءة، الاستمرارية). كما بلغت قيمة معامل الارتباط لكل بعد من أبعاد المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية (الوصول للخدمة، التمكّن الفني، الفاعلية والتأثير، الكفاءة، الاستمرارية) على الترتيب (٠,٨٠١، ٠,٧٢٢، ٠,٧٧٤، ٠,٨٠١، ٠,٧٨٧) وجميعها تشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين المتغير المستقل، وأبعاد المتغير التابع جودة الخدمات الحكومية (الوصول للخدمة، التمكّن الفني، الفاعلية والتأثير، الكفاءة، الاستمرارية).
- اختبار F : تشير نتيجة اختبار F إلى أن الأنحدار يعتبر معنويًا وذًا دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠,٠٥ %).
- معنوية المتغير المستقل: بلغت قيمة معامل الأنحدار (B) للمتغير المستقل رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي)، على الترتيب (٠,٢٢٥،

٢٦٦، ٠٠، ٤٥٧) وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذا المتغير والمتغير التابع جودة الخدمات الحكومية (الوصول للخدمة، التمكّن الفني، الفاعلية والتأثير، الكفاءة، الاستمرارية).

● اختبار T: تشير نتيجة اختبار T إلى أن هذه العلاقة معنوية وأن تأثير هذا المتغير يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية، حيث إن المعنوية أقل من (٠,٠٥ %) بالنسبة لجميع أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي).

● أن أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) لها تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية على بعد (الوصول للخدمة) كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية حيث يقل مستوى المعنوية عن (٠,٠٥ %).

● أن أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) لها تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية على بعد (التمكّن الفني) كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية حيث يقل مستوى المعنوية عن (٠,٠٥ %).

● أن أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) لها تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية على بعد (الفاعلية والتأثير) كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية حيث يقل مستوى المعنوية عن (٠,٠٥ %).

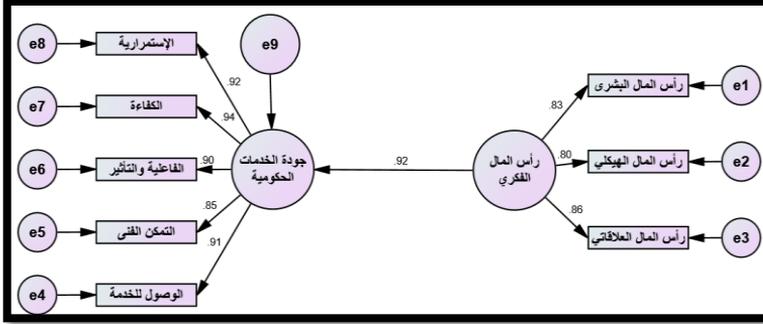
● أن أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) لها تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية على بعد (الكفاءة) كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية حيث يقل مستوى المعنوية عن (٠,٠٥ %).

● أن أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) لها تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية على بعد (الاستمرارية) كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية حيث يقل مستوى المعنوية عن (٠,٠٥ %).

● بناء النموذج الهيكلي أو البنائي لمتغيرات البحث:

لمزيد من التعمق في التحليل Redundancy of analysis، فقد قام الباحثان بإجراء تحليل المسار Path analysis لمتغيرات الدراسة، فتحليل المسار هو أحد الأشكال الأساسية للنمذجة الهيكلية بجانب التحليل العالمي التوكيدي، وإن كان الاختلاف بينهما أنه في تحليل المسار يتم التعامل مع المتغيرات الكلية للأبعاد والتي سبق معالجتها في التحليل العاملي التوكيدي كمتغيرات كامنة علي أنها متغيرات مشاهدة (Birick & Kelloway, 2019). ويتسم تحليل المسار بالمرونة، حيث يمكن أن يتضمن متغيرات مستقلة متعددة ومتغيرات تابعة متعددة، وهذا غير متوفر في نموذج تحليل

الانحدار الذي لا يسمح سوى بوجود متغير تابع واحد (عواد، ٢٠١٩: ١٧٢). ويوضح الشكل التالي النموذج الهيكلي أو البنائي لمسارات متغيرات الدراسة:



شكل (٧) النموذج الهيكلي أو البنائي لمسارات متغيرات الدراسة

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOS.

ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار تحليل المسارات لمتغيرات الدراسة:

جدول رقم (١٢) نتائج اختبار تحليل المسارات لمتغيرات الدراسة

مستوى معنوية T (P value)	اختبار IT (C.R)	الخطأ المعياري	معامل الانحدار غير المعياري	معامل الانحدار المعياري	المسار	
					المتغير التابع	المتغير المستقل
-	-	-	1.000	.825	رأس المال البشري	المقياس الكلي لرأس المال الفكري
***	17.829	.064	1.135	.797	رأس المال الهيكلي	
***	19.753	.062	1.232	.857	رأس المال العلاقتي	
***	19.207	.069	1.320	.916	المقياس الكلي لجودة الخدمات الحكومية الحكومية	
-	-	-	1.000	.914	الوصول للخدمة	المقياس
***	25.159	.038	.944	.853	التمكن الفني	الكلي لجودة
***	28.617	.033	.932	.897	الفاعلية والتأثير	الخدمات
***	32.499	.029	.943	.937	الكفاءة	الحكومية
***	30.762	.030	.925	.920	الاستمرارية	الحكومية

** تشير إلى أن القيمة المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05%.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOS.

ويتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الانحدار المعيارية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05%. كما يتضح وجود أثر إيجابي قوي جداً ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على جودة الخدمات الحكومية، حيث تشرح رأس المال الفكري ٧٠,٢٪ فقط من الاختلافات في جودة الخدمات الحكومية.

ويوضح الجدول التالي مؤشرات الحكم على جودة توفيق النموذج الهيكلي أو البنائي لمسارات متغيرات الدراسة:

جدول رقم (١٣) مؤشرات الحكم على جودة توفيق النموذج الهيكلي أو البنائي لمسارات متغيرات الدراسة

قيمة المؤشر	القيمة المعيارية	المؤشر
١,٠١٣	أقل من أو تساوي ٣	مؤشر مربع كاي المعياري (Normed Chi-square (CMIN/DF)
٠,١٨	أقل من ٠,٠٨	الجزر التربيعي لمتوسط مربعات خطأ التقدير Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)
٠,٩٢٩	كلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح	مؤشر جودة التوفيق أو حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI)
٠,٩٦٨	دل ذلك على تطابق	مؤشر جودة التوفيق المقارن (Comparative Fit Index (CFI)
٠,٩٦٣	أفضل للنموذج مع	مؤشر جودة التوفيق المعياري (Normed of Fit Index (NFI)
٠,٩٥٣	بيانات عينة الدراسة	مؤشر توكر لويس (Tucker-Lewis Index (TLI)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOS.

ويتضح من الجدول السابق أن جميع مؤشرات الحكم على جودة توفيق النموذج الهيكلي أو البنائي لمسارات متغيرات الدراسة مقبولة إحصائياً.

بناءً على ما سبق، تم رفض الفرض الرئيس الأول كلياً وجزئياً، وهو ما يعني أنه يوجد تأثير جوهري لأبعاد رأس المال الفكري على أبعاد جودة الخدمات الحكومية. (أي تم رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل)، وفيما يخص الفروض الفرعية تم رفضهم جميعاً كلياً وجزئياً. تاسعاً: نتائج وتوصيات الدراسة:

أ. النتائج العامة للدراسة:

١. يكتسب رأس المال الفكري أهميته من دوره في نمو الابداع والإنتاجية والمنافسة نتيجة قدرته على توفير مؤشرات حقيقية عن معارف ومهارات الموارد البشرية لتعزيز قدرتهم على التكيف مع

- التحديات وذلك من خلال اعتماد أدوات مبتكرة لتحسين عملية صنع القرار وتلبية احتياجات أصحاب المصلحة من المعلومات، مما يساهم بتحقيق رؤية وأهداف الهيئة القومية للبريد.
٢. أن أهمية رأس المال الفكري تأتي من كونه يمثل أهم مصادر الثروة ودعائم القوة لأية منظمة بشكل عام، والهيئة القومية للبريد بشكل خاص، وأن الاهتمام به يعد قضية تفرضها طبيعة التحدي العلمي والتقني المعاصر، فالقدرات الفكرية العالية تعد أهم الأسلحة التي تعتمدها الأمم والشعوب في الصراع العالمي الراهن.
٣. أن رأس المال الفكري يعد من أهم مصادر الميزة التنافسية للمنظمات المعاصرة، إذ أن استراتيجية التميز لا يمكن تحقيقها إلا من خلال النتاجات الفكرية والمتمثلة بالإبداع وتقديم منتجات جديدة وما يتعلق بالبحث والتطوير.
٤. إن الإدارة الفاعلة لرأس المال الفكري قد تكون المحدد النهائي للأداء المنظمي في الهيئة القومية للبريد، إذ أن المنظمات التي ترغب بالنجاح في بيئة أعمال اليوم ينبغي لها أن تقوم باستثمارات مناسبة للموجودات الفكرية، لكي تمتلك أفراداً يتمتعون بقدرات ومهارات تفوق منافسيها، لذا فإن الأفراد العاملين في منظمات اليوم عليهم الانتقال من العمل التقليدي إلى العمل المعرفي والذي تكون فيه مسؤولياتهم أوسع وأعمق.
٥. تستثمر إدارات التدريب في الهيئة القومية للبريد في تقديم المعرفة لموظفيها بدلاً من بناء حوار مع الموظفين، ورغم ذلك فإن المعرفة التي يمتلكها معظم الموظفين لا تتجاوز عقولهم، مما يؤدي إلى فشل معظم مبادرات التعلم.
٦. لا يوجد اتفاق في الفكر الإداري بين الكتاب والباحثين والمنظمات المهنية على منهج أو نموذج محدد للقياس والتحقق من قيمة رأس المال الفكري وبالتالي قياس قيمة الاستثمارات في الأصول غير الملموسة التي يتزايد الإنفاق عليها في منظمات الأعمال في عصرنا الحالي.
٧. من خلال تطبيق أبعاد جودة الخدمة، تستطيع الهيئات الحكومية بشكل عام والهيئة القومية للبريد بشكل خاص، تقديم خدمات أكثر فعالية تلي احتياجات المواطنين بدقة وسرعة أكبر. هذا يعمل على تعزيز الثقة بين المواطنين والهيئة القومية للبريد، كما يحفز التطوير المستمر للخدمات وفقاً للتغيرات في احتياجات وتوقعات المواطنين.
- ب. نتائج اختبار الفروض:
- يوضح الجدول التالي ملخص نتائج اختبار الفروض:

جدول رقم (٢٥) ملخص نتائج اختبار الفروض

النتيجة	إختبارمدى صحة الفروض	الفروض
رفض الفرض كلياً وجزئياً	لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على جودة الخدمات الحكومية بأبعاده (الوصول للخدمة، التمكّن الفني، الفاعلية والتأثير، الكفاءة، الاستمرارية) في الهيئة العامة للبريد المصري.	الفرض الرئيس الأول
رفض الفرض كلياً وجزئياً	لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على الوصول للخدمة كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.	الفرض الفرعي الأول
رفض الفرض كلياً وجزئياً	لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على التمكّن الفني كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.	الفرض الفرعي الثاني
رفض الفرض كلياً وجزئياً	لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على الفاعلية والتأثير كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.	الفرض الفرعي الثالث
رفض الفرض كلياً وجزئياً	لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على الكفاءة كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.	الفرض الفرعي الرابع
رفض الفرض كلياً وجزئياً	لا يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على الاستمرارية كأحد أبعاد جودة الخدمات الحكومية.	الفرض الفرعي الخامس

المصدر: من إعداد الباحثان

ج. مدى تحقق أهداف الدراسة:

يوضح الجدول التالي أساليب ومجالات تحقيق الأهداف:

جدول رقم (٢٦) أهداف الدراسة ومجالات تحقيقها

رقم الهدف	مضمون الهدف	مجال تحقيقه
الهدف الأول	تأصيل مفاهيم متغيرات الدراسة و أبعادها نظراً لأهميتها، وهي رأس المال الفكري (المتغير المستقل)، وجودة الخدمات الحكومية (المتغير التابع).	<ul style="list-style-type: none"> ■ الإطار النظري ■ الدراسات السابقة ■ الدراسة التطبيقية ■ المقابلات الشخصية
الهدف الثاني	دراسة وتحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة.	<ul style="list-style-type: none"> ■ نتائج التحليل الوصفي ■ تحليل الإرتباط. ■ نتائج اختبار الفروض
الهدف الثالث	تقديم بعض التوصيات التي يمكن أن تُسهم في تحقيق أقصى استفادة ممكنة من دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات الحكومية في الهيئة القومية للبريد محل الدراسة.	<ul style="list-style-type: none"> ■ توصيات الدراسة ■ وآليات تنفيذ توصيات الدراسة.

المصدر: من إعداد الباحثان

د. توصيات الدراسة:

● توصيات تخص الهيئة القومية للبريد محل الدراسة:

- توجية الجامعات والمراكز البحثية نحو دراسة الأداء للهيئة القومية للبريد وعلاقته برأس المال الفكري لضرورة تقديم دراسات علمية أخرى في هذا المجال من أجل التوصل إلى سُبُل تحقيق الأداء الجيد من خلال الاستفادة القصوي برأس المال الفكري الذي تمتلكه الهيئة القومية للبريد.
- العمل على توفير الأمان والراحة للموظفين من خلال إعطائهم حقوقهم كاملة كموظفين رسميين بالدولة، وتقديم كافة البدلات والحوافز التي تساعدهم على تقديم الخدمات بصورة جيدة.
- توفير احتياجات الهيئة القومية للبريد من أجهزة متطورة تتناسب مع الحاجة مما يتضمن تقديم خدمة ممتازة.
- عمل سجلات لتسجيل الأخطاء البشرية، بما يسهم في تحسين الكفاءة وتفادي تكرار الأخطاء وتحسين جودة الأداء للخدمات المقدمة.
- العمل على الإرتقاء بالكادر البشري من خلال تقديم برامج تدريبية تناسب كل قسم في الهيئة القومية للبريد .
- جعل الخدمات التي تقدمها الهيئة القومية للبريد في شكل إلكتروني مما يسهل الوصول للبيانات والمعلومات اللازمة لاداء الخدمة.

- وضع نظام رقابي متطور لضبط سلوك العاملين بالهيئة القومية للبريد، والكشف عن كل أنواع المخالفات والتجاوزات في الأداء، وذلك من خلال إنشاء لجنة إدارية ذو خبرة بنظام الرقابة الادارية.
- ضرورة إهتمام الهيئة القومية للبريد بتطبيق إدارة الأداء لتحقيق الفاعلية في تطوير قدرات العاملين و تحسين جودة الأداء.
- وضع خطة تدريب و تثقيف الفئات المختلفة خاصة ممن لهم صلة مباشرة بخدمات الهيئة خصوصاً في ظل تأكيدات العديد من الادبيات التي تعرضت لها الدراسة الحالية.
- تنوه الدراسة الحالية إلي أهمية ان تهتم الهيئة القومية للبريد متمثلة في المسؤولين عن الخدمات و التسويق و تقنية المعلومات و البرمجيات و التطوير الاداري و الهيكلي إلي ان يتم تهيئة بيئة مناسبة لتشغيل برمجيات و أجهزة متوافقة مع التسويق الالكتروني وأن يتم تطوير الوحدات الإدارية واختصاصاتها التنظيمية وإجراءات العمل بشكل يعزز من أجواء بيئة عمل مناسبة للتسويق الالكتروني و تقنياته المختلفة.
- توصيات تخص الدراسات المستقبلية:
 - دراسة دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء الاستراتيجي.
 - دور التحول الرقمي كمتغير وسيط في العلاقة بين رأس المال الفكري وتحسين جودة الخدمات الحكومية.
 - دراسة العلاقة بين الإبداع التنظيمي وتحسين جودة الخدمات الحكومية.
 - تأثير إدارة التنوع في الموارد البشرية على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الحسيني، أحمد فكري (٢٠٢٣). رأس المال الفكري (المفهوم والأهمية)، مجلة العلوم الإدارية والسياسية، العدد الأول، ص ١ - ٣٨
- سعيد، همد مصطفى (٢٠١٨)، " أثر التسويق بالعلاقات على جودة الخدمة التعليمية: دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة.
- عطي الله، بهجت صبري مصطفى (٢٠١٧). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية - دراسة حالة البنوك الإسلامية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عطية، أفكار سعيد خميس (٢٠١٨). إنموذج مقترح لإدارة رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي ومتطلبات تطبيقه. مجلة الإدارة التربوية، العدد ١٨، ص ٢٤٩ - ٣٧٥
- علي، إيهاب ربيع محمد، والسيد، هاشم عوض فضل (٢٠٢٤). دور معايير قياس الخدمة في تحسين جودة الخدمات الفندقية، المجلد ٧، العدد ٢، ص ١٧٠ - ١٨٦
- محمود، مصطفى محمد (٢٠٠٣) " التسويق الإستراتيجي للخدمات " دار المناهج للنشر والتوزيع.
- ياسين، سعد غالب (٢٠٠٧). إدارة المعرفة: المفاهيم، النظم والتقنيات، دار المناهج، عمان، الأردن.
- Abdallah, A. S., Amin, H. M., Abdelghany, M., & Elamer, A. A. (2025). Assessing competitiveness through intellectual capital research: a systematic literature review and agenda for future research. *Competitiveness Review: An International Business Journal*, 35(1), 190-220.
- Abd-Elrahman, A. E. H., El-Borsaly, A. A. E., Hafez, E. A. E., & Hassan, S. A. (2020). Intellectual capital and service quality within the mobile telecommunications sector of Egypt. *Journal of Intellectual Capital*, 21(6), 1185-1208.
- Abd-Elrahman, A.H. (2012), "Measuring service quality and its impact on relationship quality with the customers and their loyalty to the organization", Master thesis, Productivity and Quality Institute, The Arab Academy for Science & Technology and Maritime Transport, Cairo.

- Abu-Nahel, Z. O., Alagha, W. H., Al Shobaki, M. J., Abu-Naser, S. S., & El Talla, S. A. (2020). Flexibility of Information and Its Relationship to Improving the Quality of Service, p8.
- Aburoub, A. S., Hersh, A. M., & Aladwan, K. (2011). Relationship between internal marketing and service quality with customers' satisfaction. *International Journal of Marketing Studies*, 3(2), 107.
- Agostini, L., Nosella, A. and Soranzo, B. (2017), "Measuring the impact of relational capital on customer performance in the SME B2B sector: the moderating role of absorptive capacity," *Business Process Management Journal*, Vol. 23 No. 6, pp. 1144-1166.
- Alrowwad, A., Abualoush, S.H. and Masa'deh, R. (2020), "Innovation and intellectual capital as intermediary variables among transformational leadership, transactional leadership, and organizational performance", *The Journal of Management Development*, Vol. 39 No. 2, pp. 196-222.
- Alshawabkeh, R. E. K. E. L. (2018). The impact of intellectual capital development on provided health services quality. *International Journal of Advanced Educational Research*, 3(2), 481-486.
- Alwert, K., Bornemann, M. and Kivikas, M. (2004), *Intellectual Capital Statement – Made in Germany: Guideline 1.0 on the Preparation of an Intellectual Capital Statement*, Federal Ministry of Economics and Labour, Berlin.
- Andreeva, T. and Garanina, T. (2016), "Do all elements of intellectual capital matter for organizational performance? Evidence from Russian context", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 17 No. 2 pp. 397-412.
- Bontis, N. (1998), "Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models," *Management Decision*, Vol. 36 No. 2, pp. 63-76

- Bontis, N., Ciambotti, M., Palazzi, F. and Sgro, F. (2018), "Intellectual capital and financial performance in social cooperative enterprises", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 19 No. 4, pp. 712-731.
- Cabrita, M.R. and Bontis, N. (2008), "Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry", *International Journal of Technology Management*, Vol. 43 Nos 1-3, pp. 212-237.
- Chao, R. F., Wu, T. C., & Yen, W. T. (2015). The Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Private Karaoke Rooms in Taiwan. *The Journal of Global Business Management*, 11(1), 59-67.
- Chen, J., Zhu, Z. and Hong, Y.X. (2004), "Measuring intellectual capital: a new model and empirical study", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5 No. 1, pp. 195-212
- Cheng, Y.-S., Liu, Y.-P. and Chien, C.-Y. (2009), "The association between auditor quality and human capital", *Managerial Auditing Journal*, Vol. 24 No. 6, pp. 523-541.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
- Delgado-Verde, M., Navas-Lopez, J.E., Cruz-Gonzalez, J. and Amores-Salvado, J. (2011), "Radical innovation from relations-based knowledge: empirical evidence in Spanish technology-intensive firms", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 15 No. 5, pp. 722-737.
- Edvinsson, L. (1997). *Developing intellectual capital at Skandia*. Long Range Planning.
- Edvinsson, L. and Malone, M. (1997), *Intellectual Capital: Realising Your Company's True Value by Finding its Hidden Brain Power*, HarperCollins, New York, NY.
- Faraji, O., Asiaei, K., Rezaee, Z., Bontis, N., & Dolatzarei, E. (2022). Mapping the conceptual structure of intellectual capital research: A co-word analysis. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(3), 100202.

- Ghobadian, A., Speller, S. and Jones, M. (1994), "Service quality concepts and models", *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 11 No. 9, pp. 43-66
- Guthrie, J., & et al. (2012). Reflections and Projections a Decade of Intellectual Capital Accounting Research, *The British Accounting Review*, 44 (2).
- Habib, A. M., & Mourad, N. (2024). Analyzing the efficiency of intellectual capital: a new approach based on DEA-MPI technology. *Benchmarking: An International Journal*, 31(10), 3860-3883.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. (2016). *Services marketing: concepts, strategies, & cases*. Nelson Education.
- Sok, P. and O'Cass, A. (2015), "Achieving service quality through service innovation exploration – exploitation: the critical role of employee empowerment and slack resources", *Journal of Services Marketing*, Vol. 29 No. 2, pp. 137-149. <https://doi.org/10.1108/JSM-03-2014-0085>.
- González-Loureiro, M., & Dorrego, P. F. (2012). Intellectual capital and system of innovation: What really matters at innovative SMEs. *Intangible capital*, 8(2), 239-274.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Huang, Y.C. and Wu, Y.C.J. (2010), "Intellectual capital and knowledge productivity: the Taiwan biotech industry", *Management Decision*, Vol. 48 No. 4, pp. 580-599.
- Imrie, B.C. (2013), "The influence of social capital on service quality evaluation", *Management Decision*, Vol. 51 No. 4, pp. 871-889
- Inkinen, H. (2015), "Review of empirical research on intellectual capital and firm performance", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 16 No. 3, pp. 518-565.

- Kamukama, N. (2013), "Intellectual capital: firms' hidden source of service quality in the microfinance industry in Uganda", *Journal of African Business*, Vol. 14 No. 3, pp. 150-161
- Kamukama, N., Ahiauzu, A. and Ntayi, J.M. (2011), "Competitive advantage: mediator of intellectual capital and performance", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 12 No. 1, pp. 152-164.
- Kianto, A., Ritala, P., Spender, J.-C. and Vanhala, M. (2014), "The interaction of intellectual capital assets and knowledge management practices in organizational value creation", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 15 No. 3, pp. 362-375.
- Lee, C.S. and Wong, K.Y. (2019), "Advances in intellectual capital performance measurement: a state-of-the-art review", *The Bottom Line*, Vol. 32 No. 2, pp. 118-134.
- Lim, L. L., & Dallimore, P. (2004). Intellectual capital: management attitudes in service industries. *Journal of Intellectual capital*, 5(1), 181-194.
- Ling, Y.H. (2013), "The influence of intellectual capital on organizational performance – knowledge management as moderator", *Asia Pacific Journal of Management*, Vol. 30 No. 3, pp. 937-964.
- Longoni, A. and Luzzini, D. (2016), "Building social capital into the disrupted green coffee supply chain: Illy's journey to quality and sustainability", in *Organizing Supply Chain Processes for Sustainable Innovation in the Agri-Food Industry*, Published online Permanent link to this document: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/s2045-06052016000005012/full/html> (accessed 22 August 2016), pp. 83-108.
- Maditinos, D., Sevic, Z. and Tsairidis, C. (2010), "Intellectual capital and business performance: an empirical study for the Greek listed companies", *European Research Studies Journal*, Vol. 13 No. 3, pp. 145-167

- Marzo, G. and Scarpino, E. (2016), "Exploring intellectual capital management in SMEs: an in depth Italian case study", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 17 No. 1, pp. 27-51.
- MERITUM Project (2002), "Guidelines for managing and reporting on intangibles (Intellectual Capital Report)", European Commission, Madrid
- Molodchik, M.A., Jardon, C.M. and Bykova, A.A. (2019), "The performance effect of intellectual capital in the Russian context: industry vs company level", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 20 No. 3 , pp. 335-354
- Negi, R. (2009), "User's perceived service quality of mobile communications: experience from Ethiopia," *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 26 No. 7, pp. 699-711.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40.
- Roberts, K., Varki, S. and Brodie, R. (2003), "Measuring the quality of relationships in consumer services: an empirical study", *European Journal of Marketing*, Vol. 37 Nos 1/2, pp. 169-96.
- Santos, J. (2003), "E-service quality: a model of virtual service quality dimensions", *Managing Service Quality*, Vol. 13 No. 3, pp. 233-46
- Sharabati, A.A., Jawad, S.N. and Bontis, N. (2010), "Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan", *Management Decision*, Vol. 48 No. 1, pp. 105-131.
- Stewart, T. (1997), *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*, Doubleday, New York, NY.
- Sveiby, K.E. (1989), *Invisible Balance Sheet: Key Indicators for Accounting, Control and Valuation of Know-How Companies*, The Konrad Group, Stockholm.

- Sveiby, K.E. (1997), "The intangible assets monitor", Journal of Human Resource Costing and Accounting, Vol. 2 No. 1.
- Vishnu, S. and Gupta, V.K. (2014), "Intellectual capital and performance of pharmaceutical firms in India", Journal of Intellectual Capital, Vol. 15 No. 1, pp. 83-99
- Wang, Z., Wang, N. and Liang, H. (2014), "Knowledge sharing, intellectual capital and firm performance", Management Decision, Vol. 52 No. 2, pp. 230-258.
- Cabrilo, S., Dahms, S., & Tsai, F. S. (2024). Synergy between multidimensional intellectual capital and digital knowledge management: Uncovering innovation performance complexities. Journal of Innovation & Knowledge, 9(4), 100568.
- Desmal, A. J., Othman, M. K., & Hamid, S. (2021, November). The uniqueness of mobile government service quality: a review on quality drivers. In 2021 International Conference on Computer Science and Engineering (IC2SE) (Vol. 1, pp. 1-6). IEEE.