

# أثر التمكين الوظيفي في جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على البريد المصري - قطاع غرب الدلتا

عبدالواحد، سعيد حامد سعيد محمد، و المسدي، عادل عبدالمنعم. (2023). أثر  
التمكين الوظيفي في جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على البريد المصري - قطاع  
غرب الدلتا (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة طنطا، طنطا. مسترجع من  
<http://search.mandumah.com/Record/1378025>

Prepared by



# تحليل ملائمة المنهج

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لدراسة تأثير التمكين الوظيفي على جودة الخدمة. هذا المنهج يعد مناسبًا لتحليل الظواهر وتأثيرات المتغيرات المتعددة، خاصة عند دراسة التأثيرات التنظيمية، حيث يتم التركيز على وصف الظاهرة وتحليل علاقاتها.

المنهجية متوافقة إلى حد كبير مع أهداف الدراسة، ولكن قد يكون من المناسب أيضًا التفكير في منهجيات نوعية مثل المقابلات المعمقة للحصول على رؤى تفصيلية أكثر حول التمكين الوظيفي وتأثيره المباشر على الموظفين.

كان من المفيد مقارنة المنهج الوصفي التحليلي بمنهج بديلة، مثل الدراسات الطولية التي قد تساعد في فهم تأثير التمكين على مدى طويل أو مناهج تجريبية لمزيد من الدقة في تحديد العلاقة السببية.

## تقييم أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد على استبيان يتضمن 72 سؤالاً مقسمة إلى عدة أقسام تغطي التمكين الوظيفي وجودة الخدمة. الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية يعد مناسباً لجمع بيانات كمية، إلا أنه كان من الأفضل إضافة أداة نوعية مثل المقابلات الشخصية للحصول على بيانات نوعية أكثر عمقاً.

الاستبيان تم تصميمه بحيث يغطي مختلف أبعاد التمكين الوظيفي وجودة الخدمة، وهو مناسب لتحقيق أهداف الدراسة. مع ذلك، يجب التأكد من عدم وجود تكرار للأسئلة لضمان عدم إرهاق المشاركين وتجنب التحيز.

كان من الممكن تعزيز دقة الاستبيان عبر إضافة تعليمات واضحة وتحديد خيارات الإجابة بدقة أكبر، وربما تنويع المقياس لإضافة مزيد من التباين في

## تقييم صدق وثبات الأدوات المستخدمة

تم تحقيق الصدق الظاهري عبر مراجعة الاستبيان من قبل متخصصين، وهو إجراء مهم لضمان توافق الأسئلة مع أهداف الدراسة. كان من الممكن تقديم تفاصيل حول عدد الخبراء وآرائهم المحددة لتعزيز مستوى الشفافية

استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ للتحقق من الثبات، حيث جاءت النتائج في حدود 0.7 فأعلى، وهي قيمة مقبولة في البحث العلمي. الثبات يظهر أن البيانات يمكن أن تكون موثوقة عند تكرار التجربة، لكن يُفضل اختبار الصدق التركيبي لضمان توافق العناصر الداخلية.

## تقييم عينة الدراسة

تم تحديد حجم العينة بـ 344 مفردة باستخدام العينة العشوائية الطبقية، وهو حجم مناسب مقارنة بعدد العاملين في المجتمع الكلي (3276 فردًا). يمثل هذا الحجم تمثيلًا كافيًا لدراسة الاتجاهات العامة في قطاع البريد.

تم اختيار العينة باستخدام العينة العشوائية الطبقية، وهو اختيار جيد للتأكد من تمثيل جميع الفئات. إلا أن الدراسة لم تذكر ما إذا كان قد تم التحكم في العوامل المتغيرة غير المدروسة، والتي قد تؤثر على جودة الخدمة مثل البيئة التنظيمية العامة لكل مكتب بريد.

## نقد الإجراءات الميدانية

تم توزيع الاستبيانات على العينة المستهدفة وضمان سرية الاستجابات، مما يشير إلى حرص الباحث على الالتزام بالجوانب الأخلاقية. ومع ذلك، لم يتم توضيح كيفية التعامل مع الصعوبات المحتملة، مثل عدم تعاون بعض المشاركين أو الاستجابات غير المكتملة، وهذا قد يؤثر على دقة البيانات النهائية..

لم يوفر المستند تفاصيل واضحة عن كيفية توزيع الاستبيانات وجمع البيانات، مثل مدة جمع البيانات أو الطريقة المستخدمة للتواصل مع العينة (سواءً عبر الإنترنت أو ورقياً). إدارة التحديات الميدانية: لم يتم التطرق إلى التحديات التي واجهها الباحث أثناء جمع البيانات، وهو جانب

# نقد أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

تم توضيح أن جمع البيانات كان من خلال قائمة استقصاء موجهة للعاملين والمديرين، مع ضمان سرية البيانات، وهذا إجراء ملائم ومهني. لكن، كان من الأفضل توضيح آلية التوزيع، هل تم إرسال الاستبيانات إلكترونياً أم عبر مقابلات شخصية؟ وهل تم إجراء متابعة للحصول على استجابات غير مكتملة؟

لم يتم ذكر تحديات واجهت جمع البيانات، مثل عدم تعاون بعض المشاركين أو كيفية التعامل مع بيانات ناقصة أو غير مكتملة. توفير هذه المعلومات كان يمكن أن يعطي تصوراً أوضح عن موثوقية البيانات النهائية.

# مراجعة أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

اعتمد الباحث على معامل ألفا كرونباخ للثبات، والانحدار البسيط والمتعدد لتحليل البيانات، واستخدامه كان ملائمًا لتحقيق أهداف البحث. ومع ذلك، لم يتضح ما إذا كانت الفرضيات قد اختبرت بشكل شامل باستخدام التحليل الإحصائي المناسب لكل فرضية.

تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، وهو موثوق ومناسب لتحليل البيانات الكمية. كما تم اختبار الفرضيات باستخدام معامل الانحدار وقيمة  $R^2$ ، مما ساعد في التوصل إلى استنتاجات تدعم أو تنفي تأثير التمكين الوظيفي على جودة الخدمة.

## مراجعة النتائج ومدى دقتها وتعميمها:

جاءت النتائج موضحة للعلاقة الإيجابية بين التمكين الوظيفي وجودة الخدمة، وغطت معظم الأبعاد المتعلقة بالمتغيرات الرئيسية. كما تم تفسير النتائج بشكل يتماشى مع الإطار النظري والدراسات السابقة، مما يعزز من دقة الدراسة.

لم يتم توضيح مدى قابلية تعميم النتائج على مجتمعات أخرى، خاصةً وأن الدراسة تركزت على قطاع معين في منطقة جغرافية محددة. قد يكون من الأفضل في المستقبل اقتراح دراسات مماثلة في قطاعات أو مناطق جغرافية أخرى لتوسيع نطاق تعميم النتائج.



# Thank You