

نموذج مقترح لأثر تحليل البيئة ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية على الأداء المؤسسي المستدام

إيهاب عباس عبد اللطيف *

د. وائل فوزى عبد الباسط *

د. ممدوح عبد العزيز رفاعي *

ملخص

استهدف هذا البحث التعرف على واقع تحليل البيئة الداخلية والخارجية للبريد المصري، ومقدار توافر الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بها، واختبار العلاقة بين تحليل البيئة بشقيه (البيئة الداخلية، البيئة الخارجية)، ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بعناصرها (الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة، تلبية احتياجات وخدمات المواطنين، جاهزية الخدمات) والأداء المؤسسي المستدام بأبعاده (الابتكار التنظيمي، المرونة التنظيمية، البراعة التنظيمية، السلوكيات والممارسات المستدامة).

من أهم النتائج التي توصل إليها ان هناك علاقة ارتباط طردى قوية بين بعدى تحليل البيئة وبين الأداء المؤسسي المستدام، وكذا بين أبعاد رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية وبين الأداء المؤسسي المستدام، كما انه يوجد تأثير ذودلالة احصائية بين بعدى تحليل البيئة والاداء المؤسسي المستدام وكذا بين رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية وبين الأداء المؤسسي المستدام. الكلمات المفتاحية: تحليل البيئة، الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية، الأداء المؤسسي المستدام.

* باحث بجامعة عين شمس

* أستاذ مساعد بكلية التجارة - جامعة عين شمس

* أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس

١ - المقدمة ومشكلة البحث:

تواجه الكثير من منظمات الأعمال على اختلاف نوعيتها وأنشطتها تحديات كبيرة نتيجة التطورات العلمية والتقنية المتسارعة والمستمرة مما جعل بيئة العمل بيئة شديدة التعقيد. ومن بين تلك التحديات، الإدارة الكلاسيكية بعملياتها ووسائلها التقليدية التي تعجز عن جعل المنظمة قادرة على المنافسة، إذ أن تحقيق الأهداف في أدنى المستويات لم يعد كافياً ولم يعد الغاية التي تقف عندها جهود الأفراد والمنظمات إنما أصبح الإرتقاء بمستويات الأداء حتى الوصول إلى التميز هو الهدف المنشود الذي يطمح الجميع للوصول إليه. ويتحقق ذلك من خلال زيادة رغبة الفرد في بذل طاقته وتنمية ولائه للمنظمة التي يعمل بها، (إبراهيم، ٢٠١٦)

لذا فتوظيف المنظمات للتحليل البيئي من أهم مرتكزات الإدارة الاستراتيجية التي يطبقها متخذو القرار بالمنظمات بهدف الأستفادة من نقاط القوة والفرص ومعالجة نقاط الضعف وتجنب التهديدات أو التكيف معها، ومن ثم يعد التحليل البيئي أهم عنصر من عناصر الإدارة الاستراتيجية الذي تستمد منه الإدارة الاستراتيجية جدواها وواقعيها، حيث يتوقف على واقعية التحليل البيئي نجاح أو فشل الخطة الاستراتيجية بأكملها، كما يعتمد على نجاح التحليل الاستراتيجي النجاح في اختيار أساليب وتكتيكات الإدارة الاستراتيجية التي تحتاج لها المنظمة لتحقيق رؤيتها الاستراتيجية. (عنتر، ٢٠١٧)

على جانب آخر، نتيجة للصعوبات التي يكابدها المواطنون في التعامل مع الجهات الحكومية، إضافة إلى رغبة الحكومات في استغلال ثورة المعلومات والإنترنت والاتصالات في الآونة الأخيرة، ظهر ما يسمى بالحكومة الإلكترونية التي تقوم على استخدام تقنيات المعلومات لتقليل مراحل تقديم الخدمات الجماهيرية من خلال تحويل الإجراءات اليدوية إلى إجراءات إلكترونية. يؤدي هذا التحول إلى التقليل من استخدام الأوراق مما يساعد في تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين من خلال الإنترنت أو أنظمة الهواتف الخلوية حتى في غير أوقات العمل الرسمية وبالتالي توفير وقت وطاقة الموظفين وتعزيز راحة المواطنين. (أكرم، ٢٠١٧)

على جانب آخر، يعتبر البريد المصري واحد من أهم المنظمات الاقتصادية بالدولة، كما أنه تعد من أهم المنظمات الاجتماعية إذ أنها تقدم رسالة اجتماعية لأفراد المجتمع تتمثل في الخدمات المقدمة بدءاً من التواصل بين الأفراد من خلال الرسائل البريدية، وإن كان هذا الدور تقلص مؤخراً كنتيجة طبيعية لإنتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

إلا أنه لا زال هناك الدور الخدمي الكبير الذى تقدمه الهيئة إلى جمهور المتعاملين وأرباب المعاشات من خلال منافذها العديدة المنتشرة انتشار ليس له مثيل مقارنة بأى جهة أخرى بالدولة. (أحمد، ٢٠١٢)

إلا أن الهيئة لازالت تعاني من مشاكل تعيقها عن التحول نحو الميكنة الكاملة لنظم العمل بها والخدمات التى تقدمها، وقد ورد ببعض الدراسات الحديثة التى طبقت على هيئة البريد المصرى عرض لبعض المعوقات الموجودة بالهيئة منها على سبيل المثال:

- وجود مراكز أداء خدمة بريدية غير متصلة بالشبكة الإلكترونية للخدمات البريدية.
- عدم وجود متابعة مستمرة من إدارة البريد لتطوير الخدمات الحكومية.
- انخفاض إتجاه العملاء إلى الحصول على الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني للهيئة.
- عدم اتجاه العملاء الى تقديم الاستفسارات والشكاوى الخاصة بهم أثناء الحصول على الخدمات البريدية إلكترونياً.
- عدم قيام الادارة العليا بالهيئة بمشاركة العملاء فى الأفكار الجديدة الخاصة بادخال الخدمات الإلكترونية الحديثة التى تلبى احتياجات ومتطلبات العملاء. (أشرف، ٢٠١٢)

على جانب آخر، يشهد سوق الخدمات البريدية وبالأخص البريد السريع منافسة شرسة بين هيئة البريد المصرى وبين منافسين أقوىاء فى سوق تقديم هذه الخدمات بمصر مثل:

شركة فيديكس للشحن السريع FedEx

شركة أرامكس للشحن Aramex

شركة تى ان تى لخدمات البريد والشحن TNT

شركة دى اتش ال للشحن السريع DHL

شركة يوبى اس للشحن السريع UPS

العديد من شركات الشحن المحلية بمصر المنتشرة فى كل المحافظات لذا فالبيئة الداخلية لهيئة البريد المصرى بيئة معقدة نظراً لانتشار المكاتب فى انحاء جمهورية مصر العربية وضخامة عدد العاملين الدائمين بالهيئة (٤٢٣٢٢ موظف) وفقاً للنشرة السنوية لإحصاءات الخدمات البريدية عن عام ٢٠١٩/٢٠٢٠ إصدار فبراير ٢٠٢١، كما أن البيئة الخارجية أيضاً بيئة شديدة التعقيد بسبب المنافسة الشرسية بين

الهيئة وبين الشركات العالمية المنتشرة بمصر والشركات المحلية أيضاً. يضاف إلى ذلك التطور التكنولوجي المتسارع في تقنيات تقديم الخدمات إلكترونياً، وتقنيات الاتصالات والانترنت مما يلزم الهيئة بضرورة مواكبة هذه القفزات من خلال إعادة بناء بنية تحتية تكنولوجية تمكن الهيئة من التعامل مع المتطلبات التكنولوجية الجديدة الحالية والمستقبلية.

من كل ماسبق، يمكن تحديد مشكلة البحث بأن هناك قصور في الاهتمام بتحليل البيئة الداخلية والخارجية للهيئة، كما أن هناك قصور في الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بالهيئة، بما قد يخفف من الأداء المؤسسي المستدام بها. ويمكن صياغة المشكلة في صورة تساؤلات على النحو التالي:

- ما واقع التحليل البيئي في البريد المصري؟
- ما واقع الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بالبريد المصري؟
- ما مدى إستدامة الأداء المؤسسي بالبريد المصري؟
- ما هو أثر التحليل البيئي على الأداء المؤسسي المستدام بالبريد المصري؟
- ما هو أثر الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية على الأداء المؤسسي المستدام بالبريد المصري؟

٢ - أهمية البحث:

الأهمية العلمية

لم يحظ موضوع التحليل البيئي للمنظمات التي تقدم الخدمات البريدية وموضوع الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بالاهتمام الكافي في البيئة البحثية العربية، ولعل هذا البحث محاولة للإسهام في سد حاجات المكتبة العربية من الدراسات والأبحاث في موضوع التحليل البيئي للمنظمات التي تقدم الخدمات البريدية، والرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية. وخصوصاً فيما يتعلق بممارسات الأداء المؤسسي المستدام.

الأهمية العملية

تكمن أهمية هذا البحث في تناوله لموضوعات لها تأثير كبير على المنظمات في الوقت الحالي وهي الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية، والأداء المستدام. كما تكمن أهميتها في إمكانية استفادة البريد المصري من نتائج التحليل البيئي لبيئتها الداخلية والخارجية في ظل بيئة مضطربة متغيرة بشكل مستمر، واستفادتها أيضاً من تطبيق

الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بما توفره لها من قدرة على منافسة الشركات العالمية المماثلة التي تقدم خدمات بريدية مشابهة مع فارق أن هذه الشركات قفزت قفزات كبيرة نحو أتمتة كل عملياتها الداخلية وإتاحة المجال للعميل للحصول على أى بيانات أو معلومات أو حتى خدمات من خلال الموقع الإلكتروني للشركة، علاوة على إستفادة الهيئة من إستدامة الأداء المؤسسى بها

٣- أهداف البحث:

- التعرف على واقع التحليل البيئى فى البريد المصرى؟
- التعرف على مدى الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بالبريد المصرى؟
- التعرف على مدى استدامة الأداء المؤسسى بالبريد المصرى؟
- توصيف وتحديد أثر التحليل البيئى على الأداء المؤسسى المستدام بالبريد المصرى؟
- توصيف وتحديد أثر الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية على الأداء المؤسسى المستدام بالبريد المصرى؟
- تقديم عدد من التوصيات والمقترحات للمسؤولين فى البريد المصرى إعتماًداً على نتائج الدراسة الميدانية ليتم الاستفادة منها فى الواقع العملى بالهيئة.

٤- فروض البحث:

الفرض الرئيسى الأول

- ف/١ يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لأبعاد تحليل بيئة البريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها. ويتفرع من هذا الفرض فرضان فرعيان:
- ف/١- أ يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لبعء تحليل البيئة الداخلية للبريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها.
- ف/١- ب يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لبعء تحليل البيئة الخارجية للبريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها.

الفرض الرئيسى الثانى

- ف/٢ يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لأبعاد رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بالبريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها. ويتفرع من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية:
- ف/٢- أ يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لبعء الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة بالبريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها.

ف/٢ - ب يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لبعدها تلبية احتياجات وخدمات عملاء البريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها.

ف/٢ - ت يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لبعدها جاهزية خدمات البريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها.

الفرض الرئيسى الثالث

ف/٣ يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لأبعاد تحليل بيئة البريد المصرى ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بالبريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها.

٥ - منهجية البحث:

١ - ٥ مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث الحالى فى العاملين الدائمين فى مكاتب البريد المصرى بمحافظة القاهرة الكبرى (القاهرة، الجيزة، والقليوبية). ويوضح الجدول التالى عدد مكاتب البريد بالقاهرة الكبرى، وأعداد العاملين الدائمين فى هذه المكاتب وفقاً لمستوى التعليم، والنوع، وقد تم تحديد مجتمع البحث وفقاً للمستوى التعليمى (دراسات عليا، مؤهلات عليا، مؤهلات فوق متوسطة، مؤهلات متوسطة) وتم استبعاد العاملين ذوى المؤهلات الأقل من المتوسطة والعاملين بدون مؤهلات.

جدول رقم (١)

مجتمع البحث*

المحافظة	عدد المكاتب البريدية	المستوى التعليمى للعاملين الدائمين				عدد الإجمالى
		دراسات عليا	مؤهلات عليا	مؤهلات فوق متوسطة	مؤهلات متوسطة	
القاهرة	٣١٩	٢٦٦	٣٢٣٦	٢٤٠	٥٥٢٩	٩٢٧١
الجيزة	٢٠٣	٢٣	٥٦١	٣٧	٩٧٤	١٥٩٥
القليوبية	١٩٨	٢٦	٤٩٠	٢٧	٩٥٣	١٤٩٦
الإجمالى	٧٢٠	٣١٥	٤٢٨٧	٣٠٤	٧٤٥٦	١٢٣٦٢

*المصدر: إعداده الباحث - بتصرف - اعتماداً على ما جاء بالنتيجة السنوية لإحصاءات الخدمات البريدية عن عام ٢٠١٩/٢٠٢٠، إصدار فبراير ٢٠٢١.

من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (١) يتضح ان الحجم الكلى لمجتمع البحث يتمثل في ١٢٣٦٢ مفردة من العاملين في مكاتب الهيئة القومية للبريد المصرى بمحافظات القاهرة الكبرى (القاهرة، الجيزة، والقليوبية).
عينة البحث:

تم اختيار عينة عشوائية من العاملين فى المستويات الوظيفية المختلفة فى مكاتب الهيئة القومية للبريد المصرى بمحافظات القاهرة الكبرى (القاهرة، الجيزة، والقليوبية).
وتم تحديد حجم العينة باستخدام المعادلة التالية:

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

حيث إن:

(N) = حجم المجتمع

(n) = حجم العينة

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

(P) = نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها خصائص مجتمع البحث وهي ٥٠%.

(d) = خطأ العينة المسموح به في تقدير النسبة وهو ٥٠٠٠%.

$$\text{حجم العينة} = \frac{(12362 \times 0.5) (1 - 0.5)}{(12362 - 1) (0.05^2 / 1.96^2) + 0.5(1 - 0.5)}$$

حجم عينة البحث يبلغ (٣٧٣) مفردة.

٢-٥ أنواع البيانات ومصادرها:

تتضمن مصدرين من البيانات هما:

أ - البيانات الثانوية:

اعتمد الباحث على ما أتيج من كتب ودراسات سابقة عربية وأجنبية، بالإضافة إلى المؤتمرات العلمية التي تناولت موضوعات تحليل البيئة، الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية، والأداء المؤسسى المستدام، مما ساعد علي توصيف الأصول العلمية والجوانب المنهجية لهذا البحث.

ب - البيانات الأولية:

هى البيانات التى تم جمعها ميدانياً عن طريق قائمة الاستقصاء خلال الدراسة الميدانية لاختبار صحة أو خطأ الفروض التى يقوم عليها البحث، حيث استهدفت الدراسة استكمال البيانات النظرية للبحث للإلمام بكافة أبعاد الموضوع وذلك من خلال تصميم وتوزيع استقصاء رأى ميدانى مع بعض العاملين بالبريد المصرى بمكاتب البريد بمحافظات القاهرة الكبرى (القاهرة، الجيزة، والقليوبية) من خلال توزيع استقصاء الرأى عن طريق الإنترنت وذلك من خلال تحميل قائمة الاستقصاء على موقع (Google Documents).

أداة البحث:

تم استخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية للحصول على البيانات الأولية من مجتمع البحث وقد تم اختيار قائمة الاستقصاء لأنها من أكثر وسائل جمع البيانات شيوعاً واستخداماً لمناسبتها ومواءمتها من الناحية الخاصة بطبيعة الدراسة، وقد تم تصميم قائمة الاستقصاء فى ضوء أهداف البحث لاختبار فروض البحث والتى تم إعدادها بناء على مراجعة الدراسات السابقة والأبحاث العلمية المتخصصة فى الموضوع. وتتضمن قائمة الاستقصاء المحاور التالية:

المحور الأول يتضمن التعرف على واقع تحليل البيئة فى البريد المصرى من خلال (تحليل البيئة الداخلية والخارجية)، وقد تم الاعتماد فى صياغة عبارات هذا المحور على دراسة كلاً من (إبراهيم، ٢٠١٦)، (مازن، ٢٠١٨).

المحور الثانى يتضمن التعرف على واقع الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية فى البريد المصرى من خلال قياس مدى توافر الأبعاد التالية: (الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة، تلبية احتياجات وخدمات المواطنين، جاهزية الخدمات)، وقد تم الاعتماد فى صياغة عبارات هذا المحور على دراسة (أكرم، ٢٠١٢).

المحور الثالث يتضمن التعرف على واقع الأداء المؤسسى المستدام فى البريد المصرى من خلال قياس مدى توافر الأبعاد التالية: (الابتكار التنظيمى، المرونة التنظيمية، البراعة التنظيمية، السلوكيات والممارسات المستدامة)، وقد تم الاعتماد فى صياغة عبارات هذا المحور على دراسة كلاً من (ناصر الدين، ٢٠٢٠)، (Coutinho, et al., 2018).

اعتمد الباحث على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (برنامج SPSS27)، والتي تحتوي على عدة أساليب إحصائية تستخدم في معالجة وتحليل قوائم الاستقصاء وذلك لاختبار صحة فروض الدراسة وتحقيق أهدافها.

جدول رقم (٢)

مصادر مؤشرات قياس متغير تحليل البيئة*

العبارات المستخدمة في استمارة الاستقصاء والمكونة لمؤشر القياس	المصادر	مؤشر القياس	تحليل البيئة
يعمل البريد وفق رؤية واضحة لتطوير واستثمار نقاط القوة	إبراهيم ، ٢٠١٦	تحليل عناصر البيئة الداخلية	
يعمل البريد وفق رؤية واضحة للتقليل من نقاط الضعف			
يوجد رؤية للبريد حول الاتجاهات المستقبلية له			
يملك البريد رسالة واضحة ومكتوبة			
معظم العاملين في البريد ذوو مهارات متوسطة وعالية	مازن، ٢٠١٨	البيئة الداخلية	
يستخدم البريد نظاماً فعالاً لتقييم أداء العاملين			
لدى البريد نظام فعال للأجور والحوافز			
يملك العاملون بالبريد قيم تشجعهم على حب العمل وزيادة الإنتاجية			
يحدد البريد احتياجات مجتمع المستفيدين من خدماتها بشكل دوري	إبراهيم ، ٢٠١٦	تحليل عناصر البيئة الخارجة	
يراعى البريد توقعات المواطنين عند تقديم مزيج منتجات خدماتها			
يحدد البريد الفرص والتهديدات التي تواجهها			
لدى البريد التقنيات المتطورة الملائمة لتقديم خدماته بشكل يلبي احتياجات العملاء	مازن، ٢٠١٨	البيئة الخارجة	
عدد شكاوى عملاء البريد المرتبطة بالجودة قليل بالمقارنة بالمنافسين			
يعمل البريد على جمع ومشاركة المعلومات لتطوير الأفكار الجديدة في تقديم الخدمات			

*المصدر: إعداد الباحث - بتصرف - اعتماداً على المصادر المذكورة سابقاً.

جدول رقم (٣) مصادر مؤشرات قياس متغير رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية*

مؤشر القياس	المصادر	العبارات المستخدمة في استمارة الاستقصاء و المكونة لمؤشر القياس
الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة	أكرم، ٢٠١٢	هناك صلاحيات مخولة حسب المستويات التنظيمية للدخول على بيانات عملاء البريد
		يوجد رقابة على المعلومات المخزنة في أنظمة التشغيل لضمان أمانها
		المعلومات الموجودة على الموقع الإلكتروني للبريد تحدث بشكل دورى لتلبية احتياجات العملاء
		هناك صلاحية مخولة حسب المستويات التنظيمية للتعديل على بيانات عملاء البريد
		تساعد أنظمة التشغيل الإلكترونية البريد في أعمال الرقابة المحاسبية للحكومة الإلكترونية
تعتبر أنظمة التشغيل الإلكترونية بالبريد أداة فعالة تساعد على تحقيق الرقابة على قواعد البيانات		
تلبية احتياجات خدمات العملاء	أكرم، ٢٠١٢	يمكن الموقع الإلكتروني للبريد من الوصول إلى المعلومات والخدمات التي تقدمها البريد للعملاء في أي وقت
		المعلومات الموجودة على الموقع الإلكتروني للهيئة لها روابط تشعبية
		تمكن الخدمات الإلكترونية من إنجاز معاملات العملاء مع البريد بكفاءة
		تمكن الخدمات الإلكترونية من إنجاز معاملات العملاء بسرعة
		يوجد صلاحية للعميل (المستخدم) لإبداء الرأي بخصوص البيانات المعروضة
يوجد صلاحية للعميل (المستخدم) لإجراء التعديلات على بياناته المعروضة		
جاهزية الخدمات	أكرم، ٢٠١٢	يوجد دليل إرشادي عبر الموقع الإلكتروني للهيئة لمساعدة العملاء في الحصول على خدماتهم
		يتضمن الموقع الإلكتروني للهيئة تغذية مرتدة تمكن العملاء من تسجيل ملاحظاتهم
		الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الموقع الإلكتروني للهيئة ساعدت في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء بشكل عام
		الخدمات المعروضة على الموقع الإلكتروني للهيئة واضحة وسهلة للعملاء المتعاملين مع الموقع
		هناك إقبال كبير من الأفراد والمنظمات للتواصل مع البريد عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة

رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية

جدول رقم (٤) مصادر مؤشرات قياس متغير الأداء المؤسسي المستدام*

مؤشر القياس	المصادر	العبارات المستخدمة في استمارة الاستقصاء و المكونة لمؤشر القياس
المرونة التنظيمية	ناصر الدين، ٢٠٢٠	تشكل إدارة البريد فرق عمل مختلفة لأداء المهام المتنوعة
		تنجز ادارة البريد مهامها بأساليب مبتكرة
		تعديل إدارة البريد خططها تبعاً للعوامل البيئية المتغيرة
		تطور إدارة البريد خدماتها بشكل مستمر لتلائم متطلبات أصحاب المصالح
البراعة التنظيمية	ناصر الدين، ٢٠٢٠	تسعى إدارة البريد إلى طرح خدمات متميزة عما يقدمه المنافسون (البنوك والوكالات البريدية الأخرى)
		تعتمد إدارة البريد على قنوات إتصال فعالة لتلقى ردود افعال اصحاب المصالح
		تستقطب إدارة البريد الأشخاص ذوى المهارات والخبرات المتميزة
السلوكيات والممارسات المستدامة	Coutinh o, et al., 2018	تستثمر إدارة البريد الموارد المتاحة فى البريد بكفاءة لتنويع مصادر الدخل بالبريد
		يقوم البريد بترشيد استهلاك العناصر التي يتم استهلاكها بمعدل كبير وبشكل مستمر مثل (الورق، الحبار، المكونات الإلكترونية للأجهزة)
		يعمل البريد على ترشيد استهلاك الطاقة من خلال استخدام اللمبات الموفرة وحسن توزيع الاضاءة
		الأماكن التي يتم تهويتها من خلال تكييفات الهواء يتم مراعاة ان تغلق ابوابها بشكل تلقائى بعد الاستخدام لتجنب فقد الهواء البارد
		يتوافق بأنظمة تشغيل الحواسيب الإلكترونية بالبريد ان تتحول لوضع السبات المؤقت عند عدم الاستعمال لفترة كبيرة
		يستخدم البريد قطع أدوات صحية سليمة بدورات المياه حتى لا تسبب القطع التالفة في فقد او تسريب المياه العذبة
		يتبع البريد سياسة فصل المخلفات اثناء تجميع مخلفات العمل من ورق واجزاء أو أكياس بلاستيكية بالإضافة للمخلفات العضوية

الأداء المؤسسي المستدام

*المصدر: إعداد الباحث - بتصرف - اعتماداً على المصادر المذكورة سابقاً.

٣-٥ أساليب التحليل الإحصائي:

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة الفروض من حيث دراسة العلاقة ومدى التأثير والارتباط بين مجموعة المتغيرات المستقلة والتابعة، ومن بين تلك الأساليب

- تحليل ألفا كرونباخ **Cronbach Alpha**: لحساب صدق وثبات المقياس المستخدم في البحث من خلال قياس درجة الاتساق الداخلي للمقياس.
- الإحصاءات الوصفية **Descriptive Statistics**: من خلال التكرارات والمتوسطات الحسابية لتحديد أهمية العبارات الواردة في استمارة الاستبيان.
- معامل الارتباط لبيرسون **Pearson**: لدراسة قوة العلاقة واتجاه الارتباط بين متغيرات البحث.
- تحليل الانحدار المتعدد **Multiple Regression Analysis**: للتعرف على علاقة التأثير بين المتغيرات والتنبؤ بقيمة أحد المتغيرين بدلالة المتغير الآخر.
- اختبار **F – test**: للتأكد من جودة نموذج العلاقة وصحة الاعتماد عليه.
- اختبار **T – Test**: للتأكد من وجود تأثير جوهري للمتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

أولاً: الإطار النظري والمفاهيمي للبحث:

١- تحليل البيئة

يتعلق تحليل البيئة بمراجعة بيانات مكونات البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بالمنظمة والتي يكون لها تأثير مباشر عليها بهدف الحفاظ على الوضعية التنافسية للمنظمة، ويهدف المساهمة في رسم الاستراتيجية المستقبلية للمنظمة.

١- أ تحليل البيئة الداخلية: يعبر تحليل البيئة الداخلية عن تحليل جوانب أداء المنظمة من حيث القوة أو الضعف بما يوفر رؤية واضحة عن قدرات المنظمة وإمكاناتها البشرية والمادية.

١- ب تحليل البيئة الخارجية: يعبر تحليل البيئة الخارجية عن استشعار ما يحدث في البيئة الخارجية من تغيرات إيجابية وسلبية لتحديد الفرص والتهديدات بما يساعد المنظمة في تحديد الأهداف بعيدة المدى ونطاق السوق بالإضافة لاختيار الاستراتيجية المناسبة.

١ - ج الأدوات والأساليب المستخدمة في التحليل البيئي

إن مراجعة الأدبيات التي تناولت التقنيات والأدوات التي استخدمت في التحليل البيئي توضح مدى اختلاف وتعدد هذه التقنيات، كما تظهر عدم تسيد أداة أو أكثر من هذه الأدوات في هذه الدراسات حيث إن هناك العديد من العوامل التي تساعد على اختيار أداة أو أكثر عند رغبة المنظمة في القيام بالتحليل البيئي منها حجم المنظمة وطبيعة عملها، رؤية المنظمة وطبيعة سوق المنافسة الذي تعمل فيه. ومن ثم سيتم عرض أبرز أدوات التحليل البيئي التي تساعد المنظمات على اختيار الاستراتيجية المناسبة لها ومن ثم بناء أهداف استراتيجية ملائمة لها.

تعتمد أدوات التحليل البيئي التالي ذكرها على المزج بين الجانب الكمي والنوعي للبيانات والمعلومات المتاحة من خلال تحليل عناصر البيئة الداخلية أو عناصر البيئة الخارجية أو عناصر البيئتين معاً، وقد تم تصنيف أدوات التحليل البيئي وفقاً لذلك في ثلاث مجموعات:

- أدوات التحليل الاستراتيجي للعوامل البيئية.
- أدوات التحليل للاختيار الاستراتيجي.
- أدوات لتحليل القوى التنافسية.

١ - د خطوات التحليل البيئي:

تمر عملية التحليل البيئي للمنظمة بمجموعة من المراحل المتسلسلة تبدأ بتحليل البيئة الداخلية (نقاط القوة والضعف)، ثم تحليل البيئة الخارجية (الفرص والتهديدات) يلي ذلك عمل مصفوفة للعوامل الداخلية ثم رسم الاستراتيجيات البديلة للمفاضلة بينها. أ- تحليل البيئة الداخلية (نقاط قوة والضعف)

يقصد بهذا التحليل تحليل العوامل التي تخضع لسيطرة الإدارة مثل ظروف العمل المادية، نظم وإجراءات وقواعد العمل، الموارد المتاحة للمنظمة بكل أنواعها. وينتهي هذا التحليل بتوضيح الوضع الراهن لمكونات البيئة الداخلية أو القدرات الذاتية للمنظمة من خلال قياس مقدار قوة أو ضعف كلٍّ منها. ويمكن الوقوف على أوجه القوة والضعف بالمنظمة من خلال استخدام نموذج (SV) الذي يشير إلى:

Staff	الأفراد	Structure	الهيكل التنظيمي
Style	نمط الإدارة	Sources	الموارد
Skills	المهارات	Systems	الأنظمة

القيم المشتركة Shared Values

ويمكن تصور العناصر الخاصة بكل مكون من مكونات نموذج (SV) اعتماداً على ما جاء بدراسة (زكريا، وأحمد، ٢٠١٦) على النحو التالي:

جدول رقم (٥) أمثلة على عناصر نموذج (7S)*

م	المكون	أمثلة على العناصر التي يتضمنها المكون	نقطة قوة	نقطة ضعف
١	الهيكل التنظيمي Structure	هيكل تنظيمي مرن وبسيط وملامم	√	
		لا مركزية العمل	√	
		عدم وجود توصيف واضح للوظائف		√
		ندرة التفويض الشفوي والكتابي		√
٢	الأفراد Staff	تسكين الأفراد ذوي التخصصات المناسبة في الأماكن المناسبة	√	
		الاعتماد على فريق عمل من حديثي السن والاستغناء الدوري عن الأفراد الأكبر سناً		√
٣	الموارد Sources	وجود مبان ذات جودة	√	
		وجود بنية تكنولوجية جيدة	√	
		تباعد مقار وإدارات العمل		√
		عدم وجود نظام للسلامة والصحة المهنية		√
٤	نمط الإدارة Style	امتلاك المنظمة لقيادة واعية ومؤمنة بضرورة التغيير وبأهمية مراعاة جودة المخرجات	√	
		محدودية مشاركة العاملين في صياغة رؤية ورسالة وأهداف المنظمة		√
٥	الأنظمة Systems	وجود نظام معتمد وموحد لتقييم وتقويم الأداء	√	
		عدم ربط نظام تقييم الأداء بمنظومة التدريب		√
٦	المهارات Skills	امتلاك العاملين لمهارات متنوعة في الحاسب الآلي	√	
		إتقان العاملين لأكثر من لغة أجنبية	√	
		ضعف منظومة التدريب		√
٧	القيم المشتركة Shared Value	وجود لوائح ونشرات تدعم ثقافة المنظمة وتراثها التنظيمي، ومبادئها التي تسعى إلى تلبية العاملين	√	
		عدم وجود نقابة للعاملين، عدم السماح للعاملين بالقيام بالأنشطة الاجتماعية		√

ب- تحليل البيئة الخارجية (الفرص والتهديدات)

يمكن تقسيم البيئة الخارجية إلى مستويين: مستوى البيئة الخارجية العامة ويتضمن المتغيرات البيئية التي تؤثر في جميع المنظمات الموجودة بالمجتمع مثل العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، والسياسية، مستوى البيئة الخارجية الخاصة ويتضمن المتغيرات البيئية التي تؤثر في مجال نشاط المنظمة مثل العملاء الحاليين والمتوقعين، الموردین، والمنافسين. ويمكن الوقوف على الفرص والتهديدات باستخدام نموذج P.E.S.T Analysis الذي يراد به تحليل العوامل التالية التي تؤثر على أداء المنظمة:

- العوامل السياسية Political
- العوامل الاقتصادية Economical
- العوامل الاجتماعية Social
- العوامل التكنولوجية Technical

ت - مصفوفة العوامل الداخلية

بعد الانتهاء من تحديد عناصر نقاط القوة والضعف، وعناصر الفرص والتهديدات، يتم بناء مصفوفة للعوامل الاستراتيجية الداخلية (نقاط القوة والضعف) وذلك من خلال تحديد وزن نسبي لكل نقطة قوة ونقطة ضعف في ضوء التأثير المحتمل لهذه النقاط على الموقف الاستراتيجي للمنظمة مع الوضع في الاعتبار أن يكون مجموع الأوزان يساوي واحد صحيح، يلي ذلك ترتيب نقاط القوة والضعف - كل في مجاله - على مقياس يمتد من ١ حتى ٥ بحيث إن الترتيب رقم ١ هو الأضعف والترتيب رقم ٥ هو الأقوى.

يتم بعد ذلك حساب النقاط المرجحة لكل عامل استراتيجي (نقطة قوة أو ضعف) عن طريق ضرب الوزن X الترتيب الخاص به، ثم التعليق على مبررات استخدام العامل الاستراتيجي في التقييم وتقدير الوزن والترتيب. وفي النهاية يتم جمع النقاط المرجحة لعوامل التحليل الاستراتيجي ومقارنة الناتج بالرقم المثالي وفقاً للمقياس الذي تم اختياره سابقاً (رقم ٥).

٢- رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية

تشير رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية إلى تقييم كفاءة أنظمة التشغيل الإلكترونية لوحدة الجهاز الإداري للدولة بهدف قياس فعاليتها في تأدية الخدمات وتوفير الإنفاق من المال العام.

٢ - أ الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة:

تشير الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة إلى دورية المعلومات المتاحة على موقع الحكومة الإلكترونية والى الصلاحيات المخولة للدخول لبيانات المواطنين وتأمين هذه البيانات لضمان سريتها.

٢ - ب تلبية احتياجات وخدمات المواطنين:

تشير تلبية احتياجات وخدمات المواطنين إلى وجود روابط شعبية توفر كل متطلبات المواطنين من خدمات ومعلومات مع توفير صلاحية للمواطنين لإجراء أى تعديل على بياناتهم المعروضة.

٢ - ج جاهزية الخدمات:

تشير جاهزية الخدمات إلى سهولة حصول المواطنين على الخدمة من خلال وضوح نماذجها الإلكترونية ومن خلال توفير أدلة إرشادية تساعد في الحصول على الخدمة مع توفير إمكانية تقييم الخدمة المقدمة.

٢ - د الجدارات الوظيفية لتطبيق نظم الحكومة الإلكترونية

حددت شبكة الإدارة العامة الأوروبية اربع مجموعات من الجدارات الوظيفية اللازمة للموظفين الإداريين والفنيين والموظفين التنفيذيين العاملين بمنظومة الحكومة الإلكترونية وهي: (Adegboyega et.al, 2007) & (Alexander, 2005)

أ- جدارة تكنولوجيا المعلومات:

تركز على المهارات التكنولوجية الضرورية لبناء نظم الحكومة الإلكترونية. تتضمن هذه المهارات المعرفة الأساسية بتكنولوجيا المعلومات، المهارات التكنولوجية لأخصائي المعلومات المعنيين بتصميم وتنفيذ العناصر التكنولوجية (البرامج، المعدات، الاتصالات) المتعلقة بالنظم التقنية للحكومة الإلكترونية، وتتضمن هذه المهارات ما يلي:

- تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمنظمة.
- التأكد من كفاية الأدوات والوسائل التكنولوجية المتاحة بالمنظمة.
- التحقق من أن الحلول البرمجية متوافقة مع البيانات.
- تطوير قواعد البيانات وشبكة الاتصالات، وامتلاك البرمجيات التي تقوم بدعم الخدمات.
- اختبار جودة وجاهزية الخدمات التي تم إطلاقها من خلال الإنترنت.
- التأكد من تفعيل منظومة الأمن والحماية.

ب - جدارة إدارة المعلومات:

تشير جدارة إدارة المعلومات إلى نشر موارد المعرفة خلال الإدارة العامة ومشاركة هذه المعرفة مع كل المتعاملين والشركاء من خارج المنظمة إذ أنها تعتبر ضرورية للتعاون والتنسيق في المنظمة بهدف تكوين صورة واضحة للعملاء، كما أنها ضرورية لكل المديرين والمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات وهي تتضمن المهارات التالية:

- بناء الاستراتيجيات اللازمة لإدارة المعلومات داخل المنظمة وخارجها.
- بناء نظم وإدارة واسترجاع المعلومات الإلكترونية.
- ترميز وتصفية البيانات.
- المراقبة المستمرة لمؤشرات أداء نظم وتطبيقات معالجة البيانات والمعلومات.

ج - جدارة الإدارة الاستراتيجية والتغيير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تتضمن هذه المهارة استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية الخاصة بالمنظمة، ويتأتى ذلك من خلال التناغم مع الاستراتيجية الكلية للحكومة الإلكترونية، من حيث استيعاب التكنولوجيا الجديدة واستيعاب القيود التي تفرضها على استراتيجيات الخدمات بالمنظمة. تختص فئة المديرين بهذه الجدارة وهي تتضمن:

- التطوير الاستراتيجي للتكنولوجيا المتعلقة باستراتيجية الحكومة الإلكترونية.
- وضع خطة استراتيجية للبنية التحتية التكنولوجية للمنظمة.
- تحديد مستوى مشاركة المنتفع من الخدمة في صناعة القرار العام.
- دمج القنوات أو المسارات الإلكترونية التقليدية لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية.

د - جدارة إدارة أعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

لما كان التأثير المعنوي لنظم الحكومة الإلكترونية كبيراً على عمليات الإدارة العامة وعلى الهيكل التنظيمي، أصبحت المهارات الإدارية التقليدية غير كافية لمواجهة الاحتياجات التنظيمية الجديدة، وبرزت الحاجة إلى نوعية خاصة من المهارات كالمهارات التي يحتاج إليها مدير إدارة المخاطر التنظيمية الناتجة عن تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتحسين الاستجابة السريعة للمنتفع بالخدمة، تطوير المجالات المالية والمحاسبية. تختص فئة المديرين بهذه الجدارة وهي تتضمن:

- تطوير المبادرات لإدارة العلاقات مع القطاع الخاص.

- إدارة المخاطر الناتجة عن تطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية.
- التخطيط الدقيق لرأس المال العامل مع تحليل التكلفة والعائد على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

٣- الأداء المؤسسى المستدام

يعبر الأداء المؤسسى المستدام عن الأداء التنظيمى للمنظمة الذى يراعى حاجات المنظمة وحاجات أصحاب المصلحة بالإضافة إلى استدامة الموارد التى تؤمن بقاء المنظمة فى المستقبل.

٣ - أ الابتكار التنظيمى:

يشير الإبتكار التنظيمى إلى تشجيع الابتكارات الإدارية التى تهدف إلى تحسين عمليات المنظمة وتمييز منتجاتها وخدماتها حتى تتقدم بشكل كبير على منافسيها بما يوجد ميزة تنافسية عالية بالسوق.

٣ - ب المرونة التنظيمية:

تشير المرونة التنظيمية إلى قدرة المنظمة على تكييف هيكلها التنظيمى الداخلى وتنظيم علاقتها الخارجية بشكل منظم يسمح لها بالتفاعل مع المؤثرات البيئية المختلفة.

٣ - ج البراعة التنظيمية:

تشير البراعة التنظيمية إلى تمتع المنظمة بالكفاءة الديناميكية التى تمكنها من تحقيق التوازن بين استخدام الموارد الحالية للمنظمة بفعالية أثناء البحث عن فرص جديدة.

٣ - د السلوكيات والممارسات المستدامة:

تشير السلوكيات والممارسات المستدامة إلى إجراءات ترشيد كل الموارد بالتوازي مع إعادة تدوير مخلفات الأنشطة التنفيذية.

٣ - هـ أبعاد الأداء المستدام

هناك ثلاثة أبعاد رئيسية للأداء المستدام هى البعد الاجتماعى، البعد البيئى، والبعد الاقتصادى. ويشير البعد الاجتماعى لإستدامة أداء المنظمات الى مبدأ الحفاظ على الأجيال القادمة أو تحسين الرعاية الاجتماعية الحالية لهم، بما يعنى جعل المهمة الاجتماعية الخاصة بالمنظمة حقيقة واقعة تتماشى مع مصالح المجتمع من خلال إدراج القيم الاجتماعية المقبولة ومن خلال الالتزام بالمسئولية الاجتماعية.

يتعلق البعد البيئى لاستدامة اداء المنظمات بالممارسات التى تساهم فى المحافظة على جودة البيئة على المدى الطويل وذلك من خلال حسن إدارة استهلاك الطاقة والموارد غير

متجددة، تقليل النفايات الناتجة عن نشاطات التصنيع المختلفة والتخلص منها بشكل آمن وغير ضار بالبيئة.

أما البعد الاقتصادي لاستدامة الأداء فهو مبنى على كون المهمة الرئيسية لأى نشاط له السمة التجارية هو إيجاد قيمة للمساهمين من خلال الأداء الاقتصادي المستدام. ومن ثم فإن الأداء الاقتصادي متعلق بتأثير المنظمة على الوضع الاقتصادي لأصحاب المصلحة بشكل عام وكذلك على الأنظمة الاقتصادية الأخرى بكافة مستوياتها (محلية، وطنية، دولية) ومن المهم أن تهتم المنظمة بالاستدامة الاقتصادية بهدف الحفاظ على وجودها ومكانتها بالسوق.

ويمكن عرض عناصر الأداء المستدام بشئى من التفصيل كما يلي:

(ناصر الدين، ٢٠٢٠). (Schiehle, 2014).

أ - البعد الاجتماعى

يتضمن الأداء المستدام للمنظمات القضايا الاجتماعية، إذ أنه يستوجب على المنظمات تطوير استراتيجيات لمراعاة الاستدامة الاجتماعية جنباً إلى جنب مع مراعاة الاستدامة البيئية والاقتصادية. وقد ظهر اتجاه حديث فى الإدارة يبرز أهمية تحول المنظمات نحو الاستدامة الاجتماعية وتبنى القضايا الاجتماعية لما له من تأثير ملموس فى نهوض المجتمع وتطويره.

ب - البعد البيئى

يتعلق هذا البعد بالعمل بطريقة مسؤولة تجاه حماية الموارد الطبيعية غير المتجددة، ولا يزال تعريف البعد البيئى للأداء غير متفق عليه ولا يوجد تصور موحد لقياسه، ومن ثم فإن استدامة أداء المنظمات تستند إلى الأهداف البيئية لكل منظمة لتحسين الوضع البيئى للمجتمع وللمنظمة ذاتها. وقد ورد فى بعض الدراسات معايير تحسن نتائج الأداء البيئى منها:

- عدم الجمع بين الضغوط البيئية والنمو الاقتصادى.
- الإدارة الفعالة للموارد الطبيعية بما يحافظ على سلامة النظم الأيكولوجية.
- تحسين جودة الحياة بما يوفر واجهة اجتماعية وبيئية أفضل.
- تفعيل آليات الحوكمة والتعاون بين كل الشركاء فى المجتمع.

ج - البعد الاقتصادي

تشير الاستدامة الاقتصادية لأداء المنظمة إلى قدرة هذه المنظمة على خلق الأرباح بغية البقاء والقدرة على المنافسة. وهناك جانب من استدامة المنظمات الاقتصادية يؤثر على المجتمع المحلي، يتمثل هذا التأثير في توفير فرص عمل بالإضافة إلى المساهمة في النمو الاقتصادي المحلي. أيضا المشاركة عبر سلسلة التوريد يضمن استمرار استقرار القيم والممارسات المماثلة كنتيجة لاستدامة سلسلة التوريد ذاتها بكل الأطراف الفاعلة فيها.

ثانياً: الدراسات السابقة

١ - هدفت دراسة (نجيب عبد المجيد، خولة صدر الدين، ٢٠١٧) إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مؤشرات أداء المنظمة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلبات الحكومة الإلكترونية مجتمعة (دعم الادارة، مرونة التنظيم الإداري، الكوادر البشرية المؤهلة، التكنولوجيا الملائمة) وتحسين مؤشرات أداء المنظمة (التصميم، الرقابة، الصيانة، الاستثمار)، كما أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل متطلب من متطلبات الحكومة الإلكترونية بشكل منفرد وتحسين مؤشرات أداء المنظمة.

٢ - كما تناولت دراسة (عبدالرحمن مصطفى، مها طالب، ٢٠١٨) قياس دور الحكومة الإلكترونية في الأداء المؤسسي من خلال توفيرها لنظم عمل إلكترونية لتبسيط إجراءات العمل وإنجاز معاملات المواطنين في أسرع وقت وأقل تكلفة، وتوصلت الدراسة إلى أن التنظيم الإداري والموارد البشرية لهما أهمية كبيرة بالنسبة للحكومة الإلكترونية، كما تبين أن تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (دعم والتزام الإدارة العليا، البنية التكنولوجية، التنظيم والموارد البشرية، المعرفة والمعلوماتية، الاهتمام برضا المتعاملين) يقود إلى تحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (تحسين الخدمة، الإبداع والابتكار، الكفاءة والفعالية) من خلال سرعة إنجاز العمل وتقليل التعامل الورقي.

٣ - أيضاً هدفت دراسة (أيمن محمد، ٢٠١٩) إلى التعرف على مقدار احتياج الشركات إلى مراجعة خطة الاستدامة بها وتأثير ذلك على الأداء المستدام بها، كما هدفت الدراسة إلى اختبار فرضية أنه لا يمكن الاستعانة ببطاقة الأداء المتوازن المستدامة في مراجعة مؤشرات استدامة الأداء (المؤشرات الاقتصادية، المؤشرات الاجتماعية، المؤشرات البيئية)، وتوصلت الدراسة إلى أن المنظمات تحتاج إلى مراجعة دورية لخطة الاستدامة بها للوقوف على ما تم إنجازه حيث إن مراجعة الاستدامة توفر

للإدارة معلومات هامة متعلقة بجوانب القوة والضعف بالمنظمة بما يمكن من تحسين الأداء. كما أوضحت نتائج الدراسة رفض الفرض الرئيسى للدراسة حيث تبين أنه يمكن الاستعانة ببطاقة الأداء المتوازن المستدام في مراجعة استدامة الأداء بالمنظمة من خلال مراجعة المؤشرات الاقتصادية، المؤشرات الاجتماعية، المؤشرات البيئية).

٤ - سعت دراسة (حسام احمد، ٢٠٢٠) إلى التعرف على تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحسين الأداء المستدام بأبعاده الثلاثة (البعد الاجتماعى، البعد الاقتصادى، البعد البيئى)، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط خطى طردى قوى ومعنوى بين عناصر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وكلاً من (تحسين البعد الاجتماعى، تحسين الأداء الاقتصادى)، كما أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباط خطى طردى متوسط ومعنوى بين عناصر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتحسين البعد البيئى. وبشكل عام أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين عناصر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتحسين الأداء المستدام.

٥ - كما هدفت دراسة (أمل فرحان، ٢٠٢٠) إلى التعرف على تأثير التشارك المعرفى بأبعاده (نقل المعرفة، تبادل المعرفة، تحويل المعرفة) على الأداء المستدام بأبعاده (البعد الاقتصادى، البعد الاجتماعى، البعد البيئى)، وتوصلت إلى أن هناك علاقة تأثير ذى دلالة إحصائية للتشارك المعرفى بأبعاده (نقل المعرفة، تبادل المعرفة، تحويل المعرفة) على الأداء المستدام. كما أوضحت الدراسة أنه يتعين إنشاء وحدة تنظيمية خاصة بإدارة المعرفة لضمان الوصول إلى الأداء المستدام المستهدف وذلك ضماناً لعدم إهمال المعرفة الكامنة لدى المنظمات.

٦ - على جانب آخر، هدفت دراسة (قصى أدهم، ٢٠٢٠) الى التعرف على أثر التحليل البيئى بأبعاده الأربعة (نقاط القوة، نقاط الضعف، الفرص، التهديدات) فى أنماط القيادة بأبعاده (النمط الديمقراطى، والنمط التسلىطى) فى بنك الإسكان. وتبين من نتائج الدراسة وجود تأثير ذى دلالة إحصائية للتحليل البيئى بأبعاده الأربعة فى تحديد الأنماط القيادية، كما تبين أن هناك تأثيراً ذو دلالة إحصائية للتحليل البيئى على نمط القيادة الديمقراطى والتسلىطى فى بنك الإسكان مما يعنى ضرورة الاهتمام بنتائج التحليل البيئى لتوظيف نمط القيادة المناسب.

٧ - أيضاً هدفت دراسة (John Cox, 2021) إلى الاستعانة بأسلوب من أساليب التحليل البيئي (P.E.S.T.) لتحليل بيئة التعليم العالي، وارتباطها بالمكتبة الأكاديمية بأيرلندا. وتوصلت الدراسة إلى ان التحليل باستخدام أسلوب (P.E.S.T.) لتحليل بيئة التعليم العالي أسفر عن التأكيد على أن هناك مجموعة من العوامل لها تأثير كبير على التعليم العالي مثل: العوامل السياسية (سياسة الدولة، زيادة المساءلة)، العوامل الاقتصادية (الرسوم الدراسية المرتفعة، قابلية التوظيف). عوامل اجتماعية (قضايا الرفاهة الاجتماعية)، عوامل تكنولوجية (تسهيل التعليم عبر الإنترنت، التقدم التكنولوجي).

ثالثاً: الدراسة الميدانية

١ - توصيف عينة البحث طبقاً للمتغيرات الديموجرافية

١ / أ وصف عينة البحث تبعاً للنوع:

جدول رقم (٦) توزيع العينة على فئات البحث حسب النوع*

النسبة المئوية	العدد	الفئات	الخاصية
٥٦,٣%	٢١٠	ذكر	النوع
٤٣,٧%	١٦٣	أنثى	

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ان النسبة الاكبر من عينة البحث وفقاً لمتغير النوع هي ٥٦,٣% للذكور، وأن نسبة ٤٣,٧% للإناث.

١ / ب توصيف عينة البحث تبعاً للسن:

جدول رقم (٧) توزيع العينة على فئات البحث حسب السن*

النسبة المئوية	العدد	الفئات	الخاصية
٣٥,٧%	١٣٣	من ٢٠ لأقل من ٣٠ سنة	العمر
٢٢,٠%	٨٢	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	
٣١,٤%	١١٧	من ٤٠ لأقل ٥٠ سنة	
١١,٠%	٤١	من ٥٠ حتى ٦٠ سنة	

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ان النسبة الاكبر من عينة البحث وفقاً لمتغير السن هي ٣٥,٧% للفئة العمرية من ٢٠ لأقل من ٣٠ سنة يليها في الترتيب نسبة ٣١,٤% للفئة العمرية من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة.

١ / ج توصيف عينة البحث وفقاً للمؤهل العلمي:

جدول رقم (٨) توصيف عينة البحث حسب المؤهل العلمي*

الخاصية	الفئات	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	تحت الجامعي	١٤٢	٣٨,١%
	جامعي	١٥٥	٤١,٦%
	دراسات عليا	٧٦	٢٠,٤%

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي يتضح من الجدول السابق ان النسبة الاكبر من عينة البحث وفقاً لمتغير المؤهل العلمي هي ٤١,٦% لحملة المؤهلات الجامعية يليها في الترتيب نسبة ٣٨,١% لحملة المؤهلات تحت الجامعية.

١ / د توصيف عينة البحث وفقاً للتبعية الإدارية لمكتب البريد:

جدول رقم (٩) توصيف عينة البحث للتبعية الإدارية لمكتب البريد*

الخاصية	الفئات	العدد	النسبة المئوية
التبعية الإدارية لمكتب البريد	قطاع القاهرة	١١١	٢٩,٠٨%
	قطاع الجيزة	١٦٥	٤٤,٢%
	قطاع القليوبية	٩٧	٢٦,٠%

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي يتضح من الجدول السابق أن النسبة الاكبر من عينة البحث وفقاً لمتغير التبعية الإدارية لمكتب البريد هي ٤٤,٢% للعاملين بقطاع الجيزة يليها في الترتيب نسبة ٢٩,٠٨% للعاملين بقطاع القاهرة.

١ / ه توصيف عينة البحث تبعاً لمدة الخدمة بالبريد:

جدول رقم (١٠) توزيع العينة على فئات البحث تبعاً لمدة الخدمة بالبريد*

الخاصية	الفئات	العدد	النسبة المئوية
مدة الخدمة بالبريد	أقل من ١٠ سنوات	٦٢	١٦,٦%
	من ١٠ لأقل من ٢٠ سنة	١٥١	٤٠,٥%
	من ٢٠ لأقل من ٣٠ سنة	٩٤	٢٥,٢%
	من ٣٠ سنة فأكثر	٦٦	١٧,٧%

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ان النسبة الاكبر من عينة البحث وفقاً لمتغير مدة الخدمة بالبريد هي ٤٠,٥% لمدة خدمة من ١٠ لأقل من ٢٠ سنة يليها في الترتيب نسبة ٢٥,٢% لمدة خدمة من ٢٠ لأقل من ٣٠ سنة.

١ / و توصيف عينة البحث تبعاً للمستوى الوظيفي/ الدرجة المالية:

جدول رقم (١١) توزيع العينة على فئات البحث تبعاً للمستوى الوظيفي/ الدرجة

المالية*

الخاصية	الفئات	العدد	النسبة المئوية
المستوى الوظيفي / الدرجة المالية	الثالثة	١٦٥	٤٤,٢%
	الثانية	٧١	١٩,٠%
	الأولى	١١١	٢٩,٨%
	مدير عام	١٤	٣,٨%
	العالية	٧	١,٩%
	المتازة	٥	١,٣%

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ان النسبة الاكبر من عينة البحث وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي / الدرجة المالية هي ٤٤,٢% للعاملين على الدرجة الثالثة يليها في الترتيب نسبة ٢٩,٨% للعاملين على الدرجة الأولى.

٢ - اختبارات الصدق والثبات للمقياس المستخدم في البحث

يوضح الجدول التالي ذكره نتائج اختبار ثبات مقياس البحث بالنسبة لكل بعد من أبعاد متغيرات البحث (المتغيرين المستقلين والمتغير التابع)، ويقصد باختبار ثبات المقياس أن تعطى قائمة الاستقصاء نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة بنفس الشروط وخلال نفس الظروف، أى أن ثبات المقياس (قائمة الاستقصاء) يعنى استقرار نتائج قائمة الاستقصاء وعدم تغيرها بشكل كبير في حال إعادة توزيعها على الأفراد خلال فترات زمنية معينة. ويستخدم معامل ألفا "Cronbach Alpha Coefficient" لقياس ثبات المقياس، وكلما اقتربت قيمة المعامل من الواحد الصحيح كلما كان هناك ثبات قوى، بينما انخفاض قيمة المعامل عن (٠,٦) يشير إلى انخفاض الثبات الداخلي حيث أن قيمة (٠,٦) هي الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا كرونباخ، وقد كانت نتائج الاختبار على النحو التالي:

جدول رقم (١٢) نتائج حساب معاملات الصدق والثبات لمتغيرات البحث*

متغيرات البحث	البيان	عدد الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)	معامل الصدق الذاتي**
المتغير المستقل الأول	تحليل البيئة	٢	١٤	٠,٧٢٦	٠,٨٥٢
المتغير المستقل الثاني	رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الالكترونية	٣	١٧	٠,٧٧٠	٠,٨٧٧
المتغيرين المستقلين معاً	تحليل البيئة ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الالكترونية	٥	٣١	٠,٨٥٤	٠,٩٢٤
المتغير التابع	الأداء المؤسسى	٤	١٩	٠,٧٧٥	٠,٨٨٠
كل متغيرات البحث معاً	تحليل البيئة ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الالكترونية والأداء المؤسسى المستخدم	٩	٥٠	٠,٩٠٢	٠,٩٥٠

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

**معامل الصدق الذاتي = الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ

يعرض الجدول السابق قيمة معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث، حيث تشير قيم معامل الثبات ومعامل الصدق الذاتي لكل متغير إلى أن قائمة الاستقصاء تتمتع بثبات

عالي إذ تراوحت قيم معامل ألفا كرونباخ بين ٠,٧٢٦، ٠,٧٧٥، بينما بلغ معامل ألفا للمتغيرين المستقلين معاً ٠,٨٥٤، ولثلاث متغيرات (المتغيرين المستقلين والمتغير التابع) معاً ٠,٩٠٢. وهذه النتائج تؤكد أن ثبات قائمة الاستقصاء مرتفع ودال إحصائياً.

على جانب آخر، يهدف اختبار صدق الاتساق الداخلي إلى قياس مدى أتساق كل فقرة (متغير فرعى) من فقرات قائمة الاستقصاء مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة (المتغير الرئيسي) وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل متغير فرعى والمتغير الرئيسي الذي ينتمي إليه هذا المتغير الفرعى. ولا يعتمد بهذا الارتباط إلا إذا كان ارتباطاً معنوياً ذو دلالة إحصائية، فإذا أشارت نتائج الاختبار إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين المتغيرات الفرعية والمتغير الرئيسي الذي تنتمي إليه كان هذا إشارة إلى أن المتغيرات الفرعية صادقة فيما وضعت لقياسه. ويهدف هذا الاختبار إلى التأكيد من مدى صلاحية أداة جمع البيانات في الإعتماد عليها وعلى نتائجها في إستخلاص نتائج وتوصيات البحث.

جدول رقم (١٣) معاملات ارتباط المتغيرات الفرعية المكونة للمتغير المستقل الرئيسي تحليل البيئة بالمتغير المستقل ذاته*

المتغير الفرعي	قيمة معامل ارتباط بيرسون	مستوى المعنوية (Sig.)
تحليل البيئة الداخلية	٠,٩١٤**	٠,٠٠٠
تحليل البيئة الخارجية	٠,٨٥٢**	٠,٠٠٠

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي
**الارتباط معنوي عند مستوى ٠,٠١

جدول رقم (١٤) معاملات ارتباط المتغيرات الفرعية المكونة للمتغير المستقل الرئيسي الرقابة على أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بالمتغير المستقل ذاته*

المتغير الفرعي	قيمة معامل ارتباط بيرسون	مستوى المعنوية (Sig.)
الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة	٠,٨٤٠**	٠,٠٠٠
تلبية إحتياجات وخدمات المواطنين	٠,٨٤٣**	٠,٠٠٠
جاهزية الخدمات	٠,٨٠٣**	٠,٠٠٠

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

**الارتباط معنوي عند مستوى ٠,٠١.

جدول رقم (١٥) معاملات ارتباط المتغيرات الفرعية المكونة للمتغير التابع الأداء الوظيفي بالمتغير التابع ذاته *

المتغير الفرعي	قيمة معامل ارتباط بيرسون	مستوى المعنوية (Sig.)
الإبتكار التنظيمي	٠,٨٠٤**	٠,٠٠٠
المرونة التنظيمية	٠,٧٨٥**	٠,٠٠٠
البراعة التنظيمية	٠,٦٦١**	٠,٠٠٠
السلوكيات والممارسات المستدامة	٠,٨١٢**	٠,٠٠٠

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

**الارتباط معنوي عند مستوى ٠,٠١.

تعرض الجداول أرقام (١٣)، (١٤)، (١٥) نتائج قياس ارتباط كل مجموعة متغيرات فرعية بالمتغير الرئيسي الذي تنتمي إليه باستخدام معامل ارتباط بيرسون "Pearson Correlation Coefficient". وتشير نتائج اختبار الارتباط بالثلاث جداول إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين كل مجموعة متغيرات فرعية والمتغير الرئيسي الذي تنتمي إليه، كما كانت علاقات الارتباط علاقات طردية قوية تراوحت قيمتها بين ٠,٦٦١ و ٠,٩١٤، كما أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية ٠,٠٠١.

٣ - المتوسط المرجح والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف

يوضح الجدول رقم (١٦)، الجدول رقم (١٧) عرض المتغيرات الفرعية المكونة للمتغير المستقل والمتغير التابع وفقاً للمتوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري.

جدول رقم (١٦) عرض المتغيرات الفرعية المكونة للمتغيرات المستقلة حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري *

م	المتغير الفرعي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تحليل عناصر البيئة الداخلية	٣,٤٤	٠,٦٤
٢	تحليل عناصر البيئة الخارجية	٣,٤٨	٠,٦٦

٣	الرقابة الداخلية للحكومة الالكترونية على البيانات المخزنة	٣,٤٤	٠,٧٠
٤	تلبية احتياجات وخدمات العملاء	٣,٤٨	٠,٦٤
٥	جاهزية الخدمات	٣,٤٥	٠,٧٠

*المصدر: من اعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي
جدول رقم (١٧) عرض المتغيرات الفرعية المكونة للمتغير التابع حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري*

م	المتغير الفرعي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
١	الإبتكار التنظيمي	٣,٤٦	٠,٧٠
٢	المرونة التنظيمية	٣,٤٨	٠,٧٠
٣	البراعة التنظيمية	٣,٤٤	٠,٧٨
٤	السلوكيات والممارسات المستدامة	٣,٤٦	٠,٦٦

*المصدر: من اعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي
٤ - نماذج الانحدار لإختبار صحة فروض
٤ - أ نتائج اختبارات الفروض الفرعية
جدول رقم (١٨) نتائج تقديرات نموذج انحدار تحليل البيئة على الأداء المؤسسي المستدام*

التقديرات		معامل التحد يد (R ²)	معامل الارتبا ط (R)	المتغيرات المستقلة	
Const.	β				
١,٥٦٠	٠,٥٥٣	٢٧١,١٤٢ ٠,٠٠٠	٠,٤٢٢	٠,٦٥٠	تحليل عناصر البيئة الداخلية
١,٦١٥	٠,٥٣٠	٢٦١,٧١١ ٠,٠٠٠	٠,٤١٤	٠,٦٤٣	تحليل عناصر البيئة الخارجية

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي يوضح جدول رقم (١٨) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ بين تحليل البيئة (تحليل عناصر البيئة الداخلية، تحليل عناصر البيئة الخارجية) والأداء المؤسسي المستدام، وقد كانت معاملات الارتباط للمتغيرين الفرعيين على الترتيب هي: ٠,٦٥٠، ٠,٦٤٣، وهي دالة إحصائياً على وجود علاقة طردية معنوية موجبة توضح انه كلما أزداد الاهتمام بالتحليل البيئي كلما تحسن الأداء المؤسسي المستدام، وكلما انخفضت الأولى تنخفض الثانية.

جدول رقم (١٩) نتائج تقديرات نموذج انحدار رقابة أنظمة تشغيل الحكومة

الالكترونية على الأداء المؤسسي المستدام*

التقديرات		معامل التحد يد (R ²)	معامل الارتبا ط (R)	المتغيرات المستقلة	
Const.	β				
١,٨٨٦	٠,٤٥٨	١٩٩,٤١١	٠,٣٥٠	٠,٥٩١	الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة
		٠,٠٠٠			
١,٥٤٠	٠,٥٥٢	٢٧٨,٢٩٥	٠,٤٢٩	٠,٦٥٥	تلبية احتياجات وخدمات العملاء
		٠,٠٠٠			
١,٧١٢	٠,٥٠٨	٢٧٤,٧٥٧	٠,٤٢٥	٠,٦٥٢	جاهزية الخدمات
		٠,٠٠٠			

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي يوضح جدول رقم (١٩) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ بين رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الالكترونية والأداء المؤسسي المستدام، وقد كانت معاملات الارتباط للمتغيرات الفرعية الثلاثة على الترتيب هي: ٠,٦٥٥، ٠,٦٥٢، وهي دالة إحصائياً على وجود علاقة طردية معنوية موجبة توضح انه كلما أزداد الاهتمام برقابة أنظمة تشغيل الحكومة الالكترونية كلما تحسن الأداء المؤسسي المستدام، وكلما انخفضت الأولى تنخفض الثانية.

وفي نفس السياق، تم الاستعانة بالانحدار الخطى المتعدد لمعرفة علاقة التأثيرين أبعاد المتغيرين المستقلين (تحليل البيئة، رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الالكترونية) وأبعاد المتغير التابع (الأداء المؤسسي المستدام)، وبالتالي الاستعانة بهذه العلاقة للتنبؤ بقيمة احد المتغيرين بدلالة المتغير الاخر.

جدول رقم (٢٠) نتائج تقديرات نموذج الانحدار المتعدد*

التقديرات				المتغيرات المستقلة	F (Sig.)	معامل التحديد (R ²)
Sig.	t	β				
٠,٠٠٠	٥,٢٥٩	٠,٥٨٣	Cons t.			
٠,٠٠٠	٥,٦٥٦	٠,١٩٧	X4	تلبية إحتياجات وخدمات العملاء	١٣٩,٠٥٥ ٠,٠٠٠	٠,٦٥٥
٠,٠٠٠	٥,٤٥٦	٠,١٩٢	X1	تحليل عناصر البيئة الداخلية		
٠,٠٠٠	٥,٨٥٢	٠,١٨٥	X5	جاهزية الخدمات		
٠,٠٠٠	٤,٧٨٢	٠,١٦٤	X2	تحليل عناصر البيئة الخارجية		
٠,٠٠٣	٣,٠١٠	٠,٠٩٤	X3	الرقابة الداخلية للحكومة الالكترونية على البيانات المخزنة		

* المصدر: من اعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق أن قيمة اختبار "F" للنموذج تساوي ١٣٩,٠٥٥ وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١ وتدل على جودة النموذج وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء، وتشير قيمة معامل التحديد "R²" والتي تساوي ٠,٦٥٥ إلى أن المتغيرات المستقلة (تحليل عناصر البيئة الداخلية، تحليل عناصر البيئة الخارجية، الرقابة الداخلية للحكومة الالكترونية على البيانات المخزنة، تلبية إحتياجات وخدمات العملاء، جاهزية الخدمات) تفسر التغير الحادث في المتغير التابع (الأداء المؤسسي المستدام) بنسبة ٦٥,٥٠% تقريباً وتبقى نسبة ٣٤,٥٠% تفسرها عوامل أخرى بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها.

كما يتضح أيضاً أن كل المتغيرات المستقلة الخمسة تؤثر في المتغير التابع (الأداء المؤسسي المستدام) وكان ترتيب دخولها في النموذج كما يلي:

- ١ - تلبية إحتياجات وخدمات العملاء.
 - ٢ - تحليل عناصر البيئة الداخلية.
 - ٣ - جاهزية الخدمات.
 - ٤ - تحليل عناصر البيئة الخارجية.
 - ٥ - الرقابة الداخلية للحكومة الالكترونية على البيانات المخزنة.
- فتكون معادلة نموذج الانحدار المتعدد هي:

الأداء المؤسسي المستدام = ٠,٥٨٣ + الثابت + ٠,١٩٧ * تلبية إحتياجات وخدمات العملاء + ٠,١٩٢ * تحليل عناصر البيئة الداخلية + ٠,١٨٥ * جاهزية الخدمات + ٠,١٦٤ * تحليل عناصر البيئة الخارجية + ٠,٠٩٤ * الرقابة الداخلية للحكومة الالكترونية على البيانات المخزنة

رابعاً: النتائج والتوصيات

أهم النتائج:

- أوضحت نتائج الإحصاء الوصفي ارتفاع قيمة المتوسط المرجح لمؤشرات قياس متغيرات البحث حيث أكدت نتائج هذه الاختبارات إتفاق عينة البحث في مقدار إستجابتها لأسئلة قائمة الإستقصاء المعبرة عن متغيرات البحث، وقد كانت الإجابات جميعها ذات إستجابة مرتفعة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي أى أنها في المستوى بين (٣,٤٠ إلى ٤,١٩) الذي يعنى مستوى إجابة (موافق).

أ - النتائج المتعلقة بتحليل البيئة

توصلت الدراسة الحالية إلى أن هناك اهتمام بدرجة مرتفعة بتوافر أبعاد تحليل بيئة العمل في البريد المصري وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة حيث إتجهت غالبية الآراء نحو الموافقة. وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء بدراسة (Al – Zoubi, Majed,) (2013) التي اوضحت أن غالبية مديري المصارف الأردنية يرون أن البنوك الأردنية تطبق أدوات التحليل البيئي المتعلقة بتحليل SWOT، إلا أن هذه النتيجة تختلف مع ما جاء بدراسة (أحمد إبراهيم، ٢٠١٢) حيث بينت نتائج الدراسة أن هناك قصوراً واضحاً في تحليل البيئة الداخلية والخارجية بشركات قطاع الصناعات المعدنية بمصر محل

الدراسة. وقد تبين أن ترتيب أبعاد تحليل البيئة من حيث قوة التوافر هي على النحو التالي: جاء في الترتيب الأول تحليل عناصر البيئة الخارجية، وجاء في الترتيب الثاني تحليل عناصر البيئة الداخلية. وبالنسبة لمقدار قوة توافر كل بعد على حدى نورد ما يلي:

■ بالنسبة لتحليل عناصر البيئة الداخلية:

توصلت الدراسة إلى أن هناك توافر بدرجة مرتفعة لتحليل عناصر البيئة الداخلية بالبريد المصرى من وجهة نظر عينة الدراسة، وأن معظم الآراء تتجه نحو الموافقة على توافر عناصر تحليل البيئة الداخلية. وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن البريد المصرى يعمل وفق رؤية واضحة لتطوير وإستثمار نقاط القوة، كما أن البريد المصرى يمتلك رؤية ورسالة واضحة حول الاتجاهات المستقبلية له.

■ بالنسبة لتحليل عناصر البيئة الخارجية:

توصلت الدراسة إلى أن هناك توافر بدرجة مرتفعة لتحليل عناصر البيئة الخارجية بالبريد المصرى من وجهة نظر عينة الدراسة، وأن معظم الآراء تتجه نحو الموافقة على توافر عناصر تحليل البيئة الخارجية. وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن البريد المصرى يحدد إحتياجات مجتمع المستفيدين من خدماته بشكل دورى، كما أن البريد يمتلك التقنيات المتطورة الملائمة لتقديم الخدمات بشكل يلبى إحتياجات العملاء، وايضاً يعمل البريد على جمع ومشاركة المعلومات لتطوير الأفكار الجديدة في تقديم الخدمات.

ب- النتائج المتعلقة برقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية

توصلت الدراسة الحالية إلى أن هناك إهتمام بدرجة مرتفعة بتوافر أبعاد رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية فى البريد المصرى وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة حيث إتجهت غالبية الآراء نحو الموافقة. وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء بدراسة (Sujeet Kumar, et al., 2021) التى أوضحت أنه على الرغم من التحديات التى تواجه تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بالهند إلا أن تقديم الخدمات الحكومية بشكل الكترونى مطبق حتى بريف الهند. وقد تبين أن ترتيب أبعاد رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية من حيث قوة التوافر هي على النحو التالي: جاء فى الترتيب الأول تلبية إحتياجات وخدمات العملاء، وجاء فى الترتيب الثانى جاهزية الخدمات، ثم فى الترتيب الثالث الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة. وبالنسبة لمقدار قوة توافر كل بعد على حدى نورد ما يلي:

■ بالنسبة للرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة:

توصلت الدراسة إلى أن هناك توافر بدرجة مرتفعة للرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة بالبريد المصري من وجهة نظر عينة الدراسة، وأن معظم الآراء تتجه نحو الموافقة على توافر الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة. وقد تعزو هذه النتيجة إلى وجود رقابة على المعلومات المخزنة في أنظمة تشغيل البريد المصري، كما أن المعلومات الموجودة على الموقع الإلكتروني للبريد تحدث بشكل دورى لتلبية إحتياجات العملاء، وأيضاً هناك صلاحية مخولة حسب المستويات التنظيمية للتعديل على بيانات عملاء البريد المصري.

▪ بالنسبة لتلبية إحتياجات وخدمات العملاء:

توصلت الدراسة إلى أن هناك توافر بدرجة مرتفعة لتلبية إحتياجات وخدمات العملاء بالبريد المصري من وجهة نظر عينة الدراسة، وأن معظم الآراء تتجه نحو الموافقة على توافر تلبية إحتياجات وخدمات العملاء. وقد تعزو هذه النتيجة إلى أن المعلومات الموجودة على الموقع الإلكتروني للبيئة لها روابط تشعبية، كما أن الخدمات الإلكترونية تمكن من إنجاز معاملات العملاء بسرعة، وأيضاً يوجد صلاحية للعميل (المستخدم) لإجراء التعديلات على بياناته المعروضة.

▪ بالنسبة لجاهزية الخدمات:

توصلت الدراسة إلى أن هناك توافر بدرجة مرتفعة لجاهزية الخدمات بالبريد المصري من وجهة نظر عينة الدراسة، وأن معظم الآراء تتجه نحو الموافقة على توافر جاهزية الخدمات. وقد تعزو هذه النتيجة إلى أن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الموقع الإلكتروني للبريد ساعدت في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء بشكل عام، كما أن هناك إقبال كبير من الأفراد والمنظمات للتواصل مع البريد عن طريق الموقع الإلكتروني للبريد، وأيضاً يوجد دليل إرشادي عبر الموقع الإلكتروني للبريد لمساعدة العملاء في الحصول على خدماتهم.

ج - النتائج المتعلقة بالأداء المؤسسي المستخدم

توصلت الدراسة الحالية إلى أن هناك إهتمام بدرجة مرتفعة بالأداء المؤسسي المستخدم في البريد المصري وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة حيث اتجهت غالبية الآراء نحو الموافقة. وقد تبين أن ترتيب أبعاد الأداء المؤسسي المستخدم من حيث قوة التوافر هي على النحو التالي: جاء في الترتيب الأول المرونة التنظيمية، وجاء في الترتيب الثاني الابتكار

التنظيمي، ثم في الترتيب الثالث السلوكيات والممارسات المستدامة. وفي الترتيب الرابع البراعة التنظيمية وبالنسبة لمقدار قوة توافر كل بعد على حدى نورد ما يلي:

■ بالنسبة للإبتكار التنظيمي:

توصلت الدراسة إلى أن هناك توافر بدرجة مرتفعة للإبتكار التنظيمي من وجهة نظر عينة الدراسة، وأن معظم الآراء تتجه نحو الموافقة على توافر الإبتكار التنظيمي. وقد تعزو هذه النتيجة إلى قيام إدارة البريد بعقد ندوات وورش لتحفيز العاملين على الإبتكار، كما أن إدارة البريد تشجع على تطبيق الأفكار الإبداعية، وأيضاً تتبع إدارة البريد منهجية التحسين المستمر من أجل تطوير خدماتها.

■ بالنسبة للمرونة التنظيمية:

توصلت الدراسة إلى أن هناك توافر بدرجة مرتفعة للمرونة التنظيمية من وجهة نظر عينة الدراسة، وأن معظم الآراء تتجه نحو الموافقة على توافر المرونة التنظيمية. وقد تعزو هذه النتيجة إلى سعى إدارة البريد إلى طرح خدمات متميزة عما يقدمه المنافسون (البنوك والوكالات البريدية الأخرى)، كما أن إدارة البريد تطور خدماتها بشكل مستمر لتلائم متطلبات أصحاب المصالح، وأيضاً تنجز إدارة البريد مهامها بأساليب مبتكرة.

■ بالنسبة للبراعة التنظيمية:

توصلت الدراسة إلى أن هناك توافر بدرجة مرتفعة للبراعة التنظيمية من وجهة نظر عينة الدراسة، وأن معظم الآراء تتجه نحو الموافقة على توافر البراعة التنظيمية. وقد تعزو هذه النتيجة إلى إستقطاب إدارة البريد للاشخاص ذوى المهارات والخبرات المتميزة، إستثمار إدارة البريد للموارد المتاحة لها بكفاءة لتنوع مصادر الدخل بالهيئة.

■ بالنسبة للسلوكيات والممارسات المستدامة:

توصلت الدراسة إلى أن هناك توافر بدرجة مرتفعة للسلوكيات والممارسات المستدامة من وجهة نظر عينة الدراسة، وأن معظم الآراء تتجه نحو الموافقة على توافر السلوكيات والممارسات المستدامة. وقد تعزو هذه النتيجة إلى قيام البريد بترشيد إستهلاك العناصر التي يتم إستهلاكها بمعدل كبير وبشكل مستمر مثل (الورق، الحبار، المكونات الإلكترونية للأجهزة)، قيام البريد بترشيد إستهلاك الطاقة من خلال استخدام اللمبات

الموفرة وحسن توزيع الاضائة، واستخدام البريد قطع أدوات صحية سليمة بدورات المياه حتى لا تتسبب القطع التالفة في فقد أو تسريب المياه العذبة.

▪ النتائج المتعلقة بالعلاقة بين تحليل البيئة والأداء المؤسسى المستدام

توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط طردى قوية بين بعدى تحليل البيئة (تحليل عناصر البيئة الداخلية، تحليل عناصر البيئة الخارجية) والأداء المؤسسى المستدام وذلك في جميع الأبعاد حيث كان ترتيبها من حيث قوة الإرتباط: تحليل عناصر البيئة الداخلية، تحليل عناصر البيئة الخارجية.

كما أوضحت النتائج أن هناك تأثير ذى دلالة إحصائية لبعدى تحليل البيئة على الأداء المؤسسى المستدام بالبريد المصرى. فقد تبين أن متغير تحليل البيئة يفسر التغير في الأداء المؤسسى المستدام بنسبة ٥٣,٢٠% تقريباً، حيث يفسر ٣٢,٦٠% من التباين في بعد الإبتكار التنظيمى، ويفسر ٣٣,٣٠% من التباين في بعد المرونة التنظيمية، كما يفسر ٢٣,٧٠% من التباين في بعد البراعة التنظيمية، ويفسر ٣٥,٩٠% من التباين في بعد السلوكيات والممارسات المستدامة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (ابراهيم مديرس، ٢٠١٦) التى أوضحت أنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تحليل البيئة الداخلية وتحليل البيئة الخارجية ومستوى تطور أداء المصارف الكويتية من وجهة نظر الإدارة العليا، كما تتفق هذه النتيجة أيضاً مع دراسة (ليزا ناصر، ٢٠١٠) التى أكدت على أن هناك تأثيراً ذو دلالة إحصائية للتحليل البيئى بشقيه (تحليل البيئة الداخلية، تحليل البيئة الخارجية) فى تحديد الأهداف الاستراتيجية.

▪ النتائج المتعلقة بالعلاقة بين رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية والاداء

المؤسسى المستدام

توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إرتباط طردى قوية بين أبعاد رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية (الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة، تلبية إحتياجات وخدمات العملاء، جاهزية الخدمات) والأداء المؤسسى المستدام وذلك في جميع الأبعاد حيث كان ترتيبها من حيث قوة الإرتباط: تلبية إحتياجات وخدمات العملاء، جاهزية الخدمات، الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة.

كما أوضحت النتائج أن هناك تأثير ذى دلالة إحصائية لأبعاد رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية على الأداء المؤسسى المستدام بالبريد المصرى. فقد تبين أن

متغير رقابة انظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية يفسر التغير في الأداء المؤسسى المستدام بنسبة ٥٧,٩٠% تقريباً، حيث يفسر ٣٩,٢٠% من التباين في بعد الإبتكار التنظيمي، ويفسر ٣٢,٧٠% من التباين في بعد المرونة التنظيمية، كما يفسر ٢٦,٦٠% من التباين في بعد البراعة التنظيمية، ويفسر ٣٨,٣٠% من التباين في بعد السلوكيات والممارسات المستدامة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عبد الرحمن مصطفى، مها طالب، ٢٠١٨) التي أوضحت أن تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها يقود إلى تحسين الأداء المؤسسى بأبعاده، كما أنفقت هذه النتيجة مع دراسة (نجيب عبد المجيد، خولة صدر الدين، ٢٠١٧) التي أكدت على وجود علاقة إرتباط معنوية موجبة بين متطلبات الحكومة الإلكترونية مجتمعة وتحسين مؤشرات أداء المنظمة، وأيضاً إتفقت مع دراسة (ياسر عبد الوهاب، ٢٠٠٩) التي أوضحت أن هناك علاقة طردية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي وجودة الخدمات الحكومية.

يمكن تلخيص نتائج اختبار الفروض الرئيسية وعلاقة المتغيرات إحصائياً وفقاً للجدول التالي:

جدول رقم (٢١) ملخص نتائج اختبار الفروض الرئيسية للبحث*

الفروض الرئيسية	النص	الفروض الفرعية	النتائج
الفرض الأول للبحث	يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لأبعاد تحليل بيئة البريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها	الفرض الفرعى الأول	قبول الفرض: حيث تبين وجود تأثير ذى دلالة إحصائية لبعء تحليل البيئة الداخلية للبريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها
	تحليل بيئة البريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها	الفرض الفرعى الثانى من الفرض الأول	قبول الفرض: حيث تبين وجود تأثير ذى دلالة إحصائية لبعء تحليل البيئة الخارجية للبريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها
الفرض الثانى للبحث	يوجد تأثير ذى دلالة إحصائية لأبعاد رقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بالبريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها	الفرض الفرعى الأول من الفرض الثانى	قبول الفرض: حيث تبين وجود تأثير ذى دلالة إحصائية لبعء الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة بالبريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها
	بالبريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها	الفرض الفرعى الثانى من الفرض الثانى	قبول الفرض: حيث تبين وجود تأثير ذى دلالة إحصائية لبعء تلبية احتياجات وخدمات عملاء البريد المصرى على الأداء المؤسسى المستدام بها
		الفرض الفرعى	قبول الفرض: حيث تبين وجود تأثير ذى دلالة

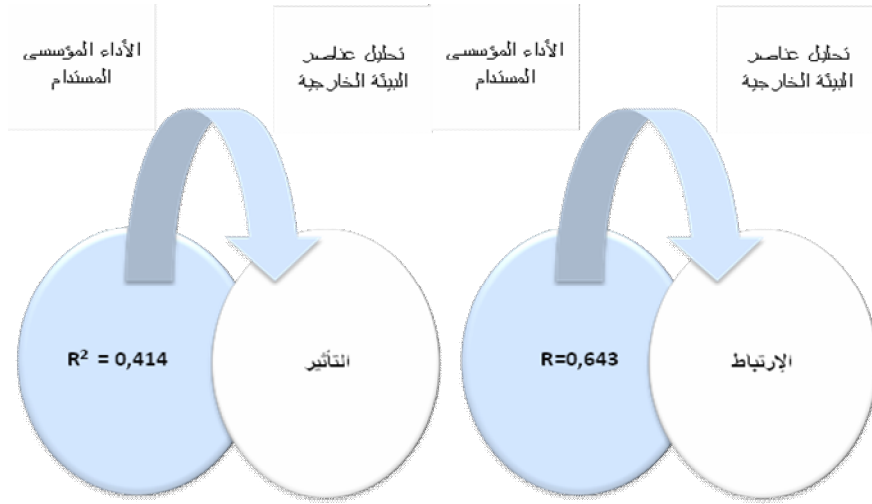
إحصائية لبعده جاهزية خدمات البريد المصري على الأداء المؤسسي المستدام بها	الثالث من الفرض الثاني		
قبول الفرض: حيث تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد تحليل بيئة البريد المصري ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بالبريد المصري على الأداء المؤسسي المستدام بها	يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد تحليل بيئة البريد المصري ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية بالبريد المصري على الأداء المؤسسي المستدام بها	الفرض الثالث للبحث	

ويمكن التعبير عن علاقات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة على النحو التالي ذكره في الأشكال أرقام (١)، (٢)، (٣)، (٤) (٥):

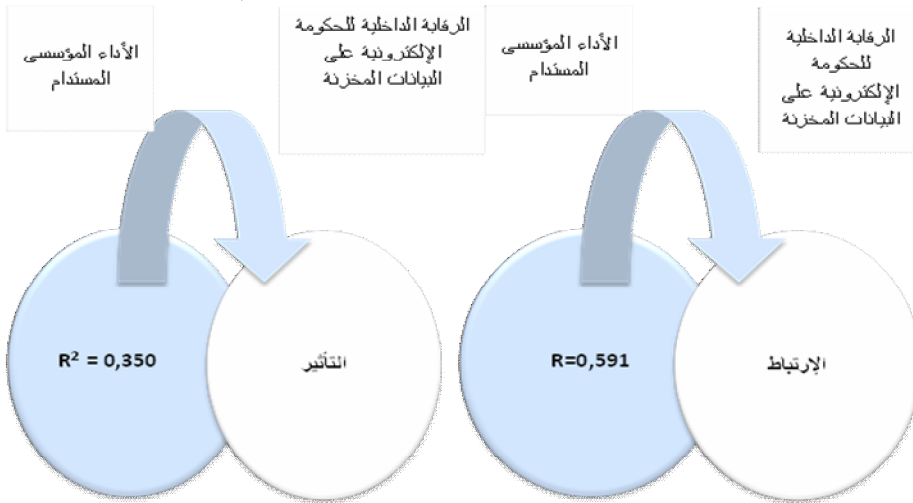
شكل رقم (١) علاقة الارتباط والتأثير بين تحليل عناصر البيئة الداخلية والأداء المؤسسي المستدام



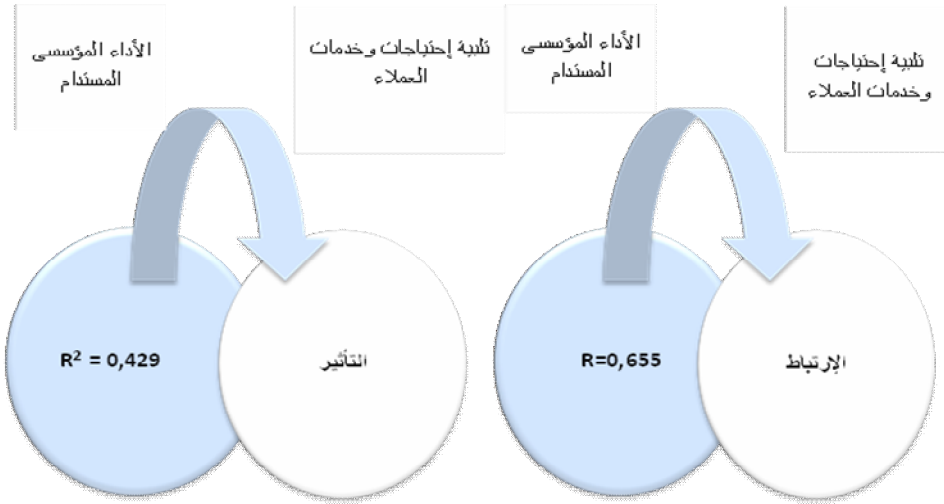
شكل رقم (٢) علاقة الارتباط والتأثير بين تحليل عناصر البيئة الخارجية والاداء المؤسسي المستدام



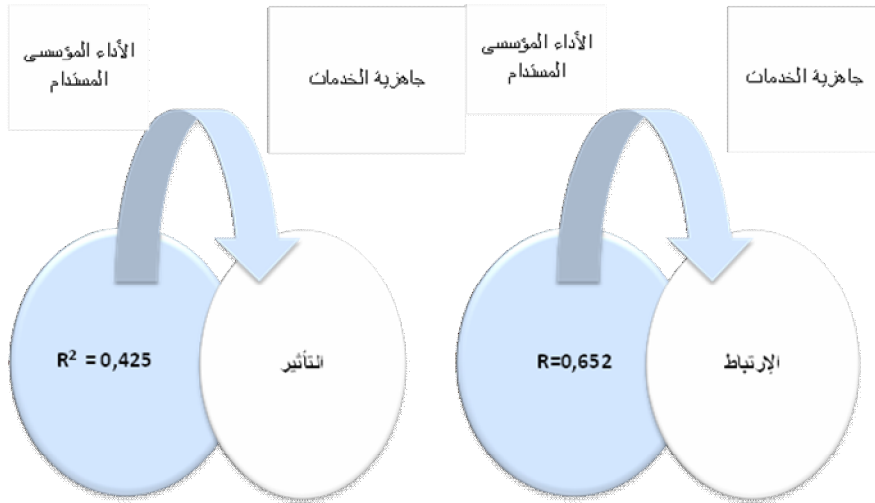
شكل رقم (٢) علاقة الارتباط والتأثير بين الرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة والأداء المؤسسي المستدام



شكل رقم (٤) علاقة الارتباط والتأثير بين تلبية إحتياجات وخدمات العملاء والأداء المؤسسي المستدام



شكل رقم (٥) علاقة الإرتباط والتأثير بين جاهزية الخدمات والأداء المؤسسي المستخدم



ومن ثم يمكن تلخيص نتيجة اختبار العلاقات الاحصائية في سبيل التحقق من صحة الفروض من عدمه إلى أن هناك علاقة إرتباط طردى قوية بين أبعاد تحليل البيئة ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية والأداء المؤسسي المستخدم وذلك في جميع الأبعاد، كما أوضحت النتائج أن هناك تأثير ذى دلالة إحصائية لأبعاد تحليل البيئة ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية على الأداء المؤسسي المستخدم بالبريد المصرى. فقد تبين أن المتغيران يفسران التغير في الأداء المؤسسي المستخدم بنسبة ٦٤,٧% تقريباً، حيث

يفسران ٤٢,٠٠% من التباين في بعد الأبتكار التنظيمي، ويفسران ٣٨,٣٠% من التباين في بعد المرونة التنظيمية، كما يفسران ٢٩,٣٠% من التباين في بعد البراعة التنظيمية، ويفسران ٤٣,٢٠% من التباين في بعد السلوكيات والممارسات المستدامة.

أهم التوصيات:

بناء على ما توصل اليه البحث الحالي من نتائج واستنتاجات مختلفة يمكن تقديم بعض التوصيات المرتبطة بدعم مواطن القوة المرتبط بمدى الاهتمام بتحليل البيئة، والاهتمام برقابة أنظمة تشغيل الحكومة الالكترونية لتحقيق الأداء المؤسسى المستدام في جميع المنظمات بصفة عامة وفي البريد المصرى بصفة خاصة، وهذه التوصيات مرتبة بحسب ما تم الوصول اليه من نتائج في الدراسة الميدانية على النحو التالى ذكره:

جدول رقم (٢٢) أهم توصيات البحث*

م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	الاية التنفيذ	جهة التنفيذ	المدى الزمنى
١	توصل البحث الى ان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتلبية إحتياجات وخدمات العملاء على الأداء المستدام	الاهتمام بالتعرف على إحتياجات ورغبات العملاء	- التواصل المستمر مع العملاء للتعرف على رغباتهم وإحتياجاتهم حول تشكيلة الخدمات التى تقدمها الهيئة من خلال استقصاء رأى على الموقع الالكترونى للهيئة. - ضرورة إيجاد صيغ قانونية تحكم الصلاحيات المخولة للمستويات الادارية المختلفة للدخول على بيانات العملاء والتعديل عليها. - ضرورة إعطاء صلاحية للعملاء لإبداء رأيهم بسلامة بياناتهم المعروضة.	قطاع التسويق قطاع خدمة العملاء قطاع المبيعات المشئون القانونية	بصفة مستمرة
٢	توصل البحث الى ان هناك	- أن تقوم الهيئة عند	- تطوير الهيكل التنظيمى	الإدارة العليا	١٢ شهر

م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	الاية التنفيذ	جهة التنفيذ	المدى الزمنى
	تأثير ذو دلالة إحصائية لتحليل عناصر البيئة الداخلية على الأداء المستدام	اختيار واستقطاب العاملين بها مستقبلاً بالاعتماد على الاسس العلمية حتى يمكن للعامل المرشح الاندماج في منظومة الحكومة الالكترونية بالهيئة و المساهمة في تطويرها. - ربط تقييم أداء العاملين بالواقع الفعلى للأداء.	للهيئة بما يتناسب مع متطلبات جودة أنشطة الحكومة الالكترونية على ان يتضمن بطاقات وصف دقيقة للمهام في ضوء بيئة العمل الالكترونية. - وضع معايير لأداء كل وظيفة ترتبط بالأهداف العامة للحكومة الالكترونية وتتضمن كيفية قياس نتائج اداء كل وظيفة.	قطاع الموارد البشرية	
٣	توصل البحث الى ان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لجاهزية الخدمات على الأداء المستدام	التحليل المستمر للبيانات المتعلقة برغبات واحتياجات عملاء الهيئة	الاستناد الى نتائج تحليل بيانات تفضيلات العملاء لتعديل مزيج الخدمات الذى تقدمه الهيئة بما يتناسب مع رغبات وتوقعات العملاء	قطاع التسويق قطاع خدمة العملاء قطاع المبيعات	بصفة مستمرة
م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	الاية التنفيذ	جهة التنفيذ	المدى الزمنى
٤	توصل البحث الى ان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتحليل عناصر البيئة الخارجية على الأداء المستدام	- التعاون مع القطاع الخاص فى تطوير نظام خاص بادرارة العلاقة مع العملاء CRM	- تفعيل بروتوكولات تعاون مع إحدى شركات البرمجيات التى تقوم ببيع أنظمة ادارة العلاقة مع العملاء لبناء نظام متخصص فى ادارة العلاقة مع عملاء الهيئة مع توفير الحقائق	الادارة العليا قطاع خدمة العملاء	٦ أشهر

م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	الاية التنفيذ	جهة التنفيذ	المدى الزمنى
			التدريبية المناسبة للعاملين بالهيئة وفقاً لطبيعة تعاملهم مع العملاء.		
٥	توصل البحث الى ان هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للرقابة الداخلية للحكومة الإلكترونية على البيانات المخزنة على الأداء المستدام	تعزيز الاتجاه نحو استخدام نظم المعلومات الحديثة التى تضمن تأمين البيانات.	تشكيل فريق عمل يضم خبراء فى نظم المعلومات الادارية والبيئية لتأمين التعاملات الالكترونية. تطوير للبنية التقنية بما يتناسب مع حجم البيانات المتداولة بمنظومة العمل الرقمية	الادارة العليا قطاع تكنولوجيا المعلومات	بصفة مستمرة
م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	الاية التنفيذ	جهة التنفيذ	المدى الزمنى
٦	توصل البحث الى ان هناك توافق ودرجة مرتفعة للإبتكار التنظيمى.	- أن تولى الهيئة إهتماماً أكبر بالبحث والتطوير فى سبل جديدة ومبتكرة لخدمة العملاء.	- إعادة النظر فى استراتيجيات الابتكار والابداع.	الادارة العليا قطاع الموارد البشرية	بصفة مستمرة
٧	توصل البحث الى ان هناك توافق ودرجة مرتفعة للمرونة التنظيمية	- أن يتم تعزيز قدرة الهيئة على التكيف والتعامل مع الظروف البيئية المتغيرة بشكل فاعل يعزز من إستدامة قدرتها	التحسين المستمر فى أنشطة التحليل البيئى للهيئة والتعديل المستمر فى استراتيجيات وأهداف الهيئة بما يتناسب مع المتغيرات الحادثة فى البيئة الداخلية والخارجية للهيئة.	قطاع التسويق قطاع خدمة العملاء قطاع المبيعات	

م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	الاية التنفيذ	جهة التنفيذ	المدى الزمنى
م <td>النتيجة <td>التوصية المرتبطة بها <td>الاية التنفيذ <td>جهة التنفيذ <td>المدى الزمنى</td> </td></td></td></td>	النتيجة <td>التوصية المرتبطة بها <td>الاية التنفيذ <td>جهة التنفيذ <td>المدى الزمنى</td> </td></td></td>	التوصية المرتبطة بها <td>الاية التنفيذ <td>جهة التنفيذ <td>المدى الزمنى</td> </td></td>	الاية التنفيذ <td>جهة التنفيذ <td>المدى الزمنى</td> </td>	جهة التنفيذ <td>المدى الزمنى</td>	المدى الزمنى
٨	توصل البحث الى ان هناك توافق ودرجة مرتفعة للسلوكيات والممارسات المستدامة	- ترشيد استهلاك العناصر والمكونات التى يتم استهلاكها بمعدل كبير وبشكل مستمر. - رفع الوعى بضرورة فصل المخلفات عند التخلص منها.	- العمل على استبدال الطابعات الشخصية بطابعات وماكينات تصوير فى ذات الوقت تعمل على خدمة ادارة عامة بدلاً من الطابعات التى تخدم مستخدم واحد فقط. - تفعيل منظومة الارشيف الالكترونى لتقليل التداول الورقى للمستندات.	قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القطاع الهندسى قطاع الموارد البشرية	بصفة مستمرة

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم مديرس محمد المديرس، (٢٠١٦)، "دور تحليل البيئة الداخلية والخارجية في تطوير الأداء المصرفي: دراسة ميدانية على المصارف الكويتية"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، ملحق العدد ٤.
- أحمد يعقوب ناصر الدين، (٢٠٢٠)، "أثر الريادة الاستراتيجية في الأداء المستدام للجامعات الخاصة في المملكة الأردنية الهاشمية: التفكير الرشيق متغيراً وسيطاً"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.
- أشرف أبو العلا توفيق، (٢٠١٨)، "دور جودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المنظمة: دراسة تطبيقية على الهيئة القومية للبريد المصري"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مج ٩، العدد ٤.
- أكرم يوسف النجداوى، (٢٠١٢)، "الرقابة على أنظمة التشغيل الإلكترونية المطبقة في الحكومة الإلكترونية الأردنية: دراسة ميدانية على دائرة ضريبة الدخل والمبيعات"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد ٢.
- أمل فرحان سوادى، (٢٠٢٠)، "تأثير التشارك المعرفي في الأداء المستدام: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمدة الجنوبية"، مجلة العلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، مج ١٥، العدد ٥٧.
- أيمن محمد صبرى، (٢٠١٩)، "مراجعة خطة التنمية المستدامة للشركات باستخدام نموذج الأداء المتوازن المستدام"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- حسام أحمد على، (٢٠٢٠)، "دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين الأداء المستدام للمنظمة بالتطبيق على شركة ميناء القاهرة الجوية"، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، العدد ٤.
- زكريا محمد زكريا، محمود على أحمد، (٢٠١٦)، "التحليل البيئي باستخدام نموذج سوات (SWOT) في التعليم – مفهومه وأليات تطبيقه"، مجلة العلوم التربوية، كلية الدراسات العليا للتربية بجامعة القاهرة، المجلد ٢٤، العدد ٤.
- سامح حسين أحمد، (٢٠١٢)، "دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والحاسبات وبين مستوى أداء العمليات البريدية: دراسة تطبيقية على هيئة البريد المصري"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، العدد ٣.

- عبد الرحمن مصطفى الملا، مها طالب نوح، (٢٠١٨)، " دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأداء المؤسسي"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، مج ٢٤، العدد ١٠٩.
- عنتر محمد أحمد عبد العال، (٢٠١٧)، "دراسة تحليلية لأدوات التحليل البيئي المستخدمة في التخطيط الإستراتيجي في ضوء الأدبيات الإدارية الحديثة"، مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، كلية التربية جامعة عين شمس، المجلد ٤١، العدد ٤.
- قصي أدهم النهار، (٢٠٢٠)، "التحليل البيئي وأثره في تحديد أنماط القيادة في بنك الإسكان"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الإسراء، الأردن.
- ليذا ناصر سالم، (٢٠١٠)، "التحليل البيئي وأثره في تحديد الأهداف الاستراتيجية – دراسة ميدانية لشركات الصناعات الدوائية في صنعاء"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الادارية، جامعة عدن.
- مازن محمد سرحان المخلافي، (٢٠١٨)، "أثر التحليل البيئي الداخلي في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية – بالتطبيق على المنظمات الصناعية اليمنية"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالاسماعيلية، جامعة قناة السويس، مج ٩، العدد ٢.
- نجيب عبد المجيد نجم، خولة صدر الدين كريم، (٢٠١٧)، " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مؤشرات أداء المنظمات: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك"، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد / رمادي، جامعة الأنبار، العراق، مج ٩، العدد ١٧.
- ياسر عبد الوهاب، (٢٠٠٩)، " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على ورشة حكومة دبي"، مجلة النهضة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، مج ١٠، العدد ٤.

English references:

- Adegboyega, Ojo & Tomasz, Janowski & Elsa, Estevez & Irshad, Kamal, (2007), “**Human capacity development for e-government**”, International institute for software and technology, report no. 362.
- Alexander, Settles., (2005), “**Practicing e-government: A global perspective**”, Idea group Inc., USA.
- Coutinho, Vera, et al., (2018), “**Employee - Driven Sustainability Performance Assessment in Public Organizations**”, Corporate Social Responsibility and

Environmental Management /Published in association with International Sustainable Development Research Society (ISDRS) , No. 25.

- John, Gox. (2021). “The higher education environment driving academic library strategy: A political, economic, social, and technological (PEST) analysis” **The Journal of Academic Librarianship**, Vol. 46, No. 1.
- Schiehle, U. & Wallin, J., (2014), “The reporting on sustainability performance indicators”, **The Degree of Doctor of Philosophy**, Umea University, Sweden.
- Sujeet, Kumar, & Bhimaraya, Metri, & Yogesh, K. Dwivedi, & Nripendra, P. Rana (2021). “Challenges common service centers (CSCs) face in delivering e-government services in rural India” **Government Information Quarterly**, Vol. 38, No.1.

Abstract

This study aimed to identify the reality of the analysis of the internal and external environment of the Egyptian Post, the extent of the availability of control over the operating systems of the e-government in it, and to test the relationship between environmental analysis in its two parts (analysis of the internal environment, the external environment), and control over the operating systems of the e-government with its components (monitoring Internal e-government based on stored data, meeting the needs and services of citizens, readiness of services) and sustainable institutional performance in its dimensions (organizational innovation, organizational flexibility, organizational prowess, sustainable behaviors and practices).

This study relied on the descriptive and analytical approach to reach its goals set by the researcher. This approach is based on a combination of theoretical study and field study to reach an effective framework that links them together. So the researcher made a survey required by the nature of the study to serve the objectives of this study, and it was distributed to a random sample of permanent workers in the offices of Egypt Post in the governorates of Greater Cairo (Cairo, Giza, and Qalubia) and their number was 373 individuals, and all the survey lists were valid for carrying out an analysis. The results of the answers given in it statistically. The general results of the study showed the validity, validity and effectiveness of the proposed study model.

The most important findings of this study:

The study concluded that there is a strong direct correlation between the dimensions of environment analysis and sustainable institutional performance, as well as between the dimensions of control of e-government operating systems

and sustainable institutional performance, and there is a statistically significant effect between the dimensions of environment analysis and sustainable institutional performance, as well as between the control of government operating systems electronic and sustainable institutional performance.

The most important recommendations of the study:

- Relate employee performance appraisal to the actual reality of performance.
- Enhancing the trend towards using modern information systems that ensure data security.
- The authority should pay more attention to research and development in new and innovative ways to serve customers.

Keywords: environmental analysis, monitoring of e-government operating systems, sustainable institutional performance.